



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
CENTRO MULTIDISCIPLINAR DE ANGICOS
DEPARTAMENTO DE ENGENHARIAS
CURSO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

MARCELO MIGUEL MOURA DE MEDEIROS

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UMA
VISÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA
UFERSA CAMPUS ANGICOS**

**ANGICOS / RN
2020**

MARCELO MIGUEL MOURA DE MEDEIROS

**ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UMA
VISÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA
UFERSA CAMPUS ANGICOS**

Monografia apresentada a Universidade
Federal Rural do Semi-Árido como requisito
para obtenção do título de bacharel em
Engenharia de Produção.

Orientador (a): Prof. Dra. Natália Veloso
Caldas de Vasconcelos.

MARCELO MIGUEL MOURA DE MEDEIROS

ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UMA
VISÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA
UFERSA CAMPUS ANGICOS

Monografia apresentada a Universidade
Federal Rural do Semi-Árido como requisito
para obtenção do título de bacharel em
Engenharia de Produção.
Orientador (a): Prof. Dra. Natália Veloso
Caldas de Vasconcelos.

Defendida em: 04 / 02 / 2020

BANCA EXAMINADORA



Prof.^a. Dra. Natália Veloso Caldas de Vasconcelos (UFERSA)

Presidente



Prof. Dr. Ciro José Jardim de Figueiredo (UFERSA)

Membro Examinador



Prof. Dr. Lucas Ambrósio Bezerra de Oliveira (UFERSA)

Membro Examinador

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva

ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

M488a Medeiros, Marcelo Miguel Moura de Medeiros.
Análise da percepção da qualidade no ensino superior: Uma visão dos discentes do curso de engenharia de produção da UFERSA campus Angicos / Marcelo Miguel Moura de Medeiros Medeiros. - 2020.
65 f. : il.

Orientadora: Natália Veloso Caldas Vasconcelos Vasconcelos.

Monografia (graduação) - Universidade Federal Rural do Semi-árido, Curso de Engenharia de Produção, 2020.

1. Discentes. 2. Avaliação. 3. Ensino superior. 4. Engenharia de Produção. I. Vasconcelos, Natália Veloso Caldas Vasconcelos, orient. II. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus, pela saúde que me proporciona, pelo pão de cada dia, pela felicidade que me faz radiar por onde passo, pela saúde dos meus pais, irmãos e familiares em geral.

Gostaria de agradecer aos meus pais Manoel Paz de Medeiros Filho e Diana Georgia Moura de Melo, por sempre acreditarem em mim e sempre me apoiarem, por me fazer ser um homem de bem, por me dar educação, por nunca deixar faltar nada em minha vida, por serem meus heróis, amo vocês.

Gostaria de agradecer a minha irmã Daliana Cecilia Moura de Medeiros (Dalinha) por sempre está comigo, meu amorzinho.

Gostaria de agradecer as minhas avós as quais me dão muito amor e motivação que são elas Maria Docarmo e Ozenira Maria, são duas pessoas especiais em minha vida estão guardadas no meu coração.

Gostaria de agradecer a minha namorada Izabelly Katyucia Alves de Farias por sempre me apoiar e me dar forças quando eu sempre preciso, sou muito grato por ter você em minha vida, quero agradecer também por todos os momentos que me proporcionou e proporciona de felicidade.

Gostaria de agradecer a minha orientadora Prof^a. Dra. Natália Veloso Caldas de Vasconcelos, a qual eu tenho imensa admiração. Se comprometeu em me orientar e realizou um ótimo trabalho, obrigado professora.

Agradeço a todos os que compõem o apartamento 6 os quais são pessoas incríveis, que me acolheram de uma forma extraordinária e sempre contribuíram para o crescimento intelectual e profissional, aqui deixo os meus sinceros obrigado a vocês.

*“Energia e persistência conquistam todas as
coisas”*

(Benjamin Franklin)

RESUMO

A avaliação da qualidade do curso de engenharia de produção, sob a ótica dos discentes, é um fator chave para as instituições de ensino superior, que buscam a excelência desde o planejamento do curso até as salas de aulas, uma vez que os alunos com suas habilidades e competências aprimoradas, são os resultados dos serviços prestados pelas instituições. O presente estudo tem o objetivo de analisar a percepção do curso de Engenharia de Produção na visão dos discentes e logo após a análise poder demonstrar os pontos fortes e fracos existentes para posterior analisar as quais irão contribuir para a melhoria contínua do curso. O caráter da pesquisa foi de pesquisa de campo por meio de aplicação de questionário online e atingiu 95% do público alvo, buscou analisar o grau de qualidade em que o curso se encaixa na visão dos discentes, o estudo teve natureza aplicada, onde foi proposto melhorias para o curso. A abordagem foi do tipo qualitativa e quantitativa onde houve a análise da quantidade de dados e da qualidade desses dados. Quanto ao objetivo da pesquisa é de caráter exploratório onde visa aprimorar ideias as quais já estavam sendo pensadas. Essa avaliação permite analisar vários pontos da educação do ensino superior, em especial o curso de engenharia de produção da UFERSA Campus Angicos onde foi possível analisar o grau de satisfação do discente em relação a atuação dos docentes, quanto a infraestrutura e a grade curricular.

Palavras-chave: Discentes. Avaliação. Ensino superior. Engenharia de Produção.

LISTA DE TABELAS:

Tabela 1: Comparativo entre 2007 e 2017 de modalidades.....	22
Tabela 2: Número de Instituições de Educação Superior, por Organização Acadêmica e Localização (Capital e Interior), segundo a Unidade da Federação e a Categoria Administrativa das IES – 2018.....	23
Tabela 3: Tabela de Grau de confiança.....	30

LISTA DE QUADRO

Quadro 1: critérios para formulação de indicadores.....	18
Quadro 2: As 10 áreas que compõem a engenharia de produção.....	26
Quadro 3: sugestões, opiniões ou críticas sobre o curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos.....	53

LISTA DE GRÁFICOS:

Gráfico 1: Evolução do número de alunos ingressos no nível superior ao longo dos anos.....	14
Gráfico 2: Evolução de matrículas nas instituições de ensino superior públicas e privada no Brasil.....	23
Gráfico 3: Qual o período do curso de Engenharia de Produção que você está efetivamente cursando?.....	32
Gráfico 4: Transmitem claramente aos alunos o programa da disciplina.....	33
Gráfico 5: Torna claro o conteúdo para os alunos.....	33
Gráfico 6: Cumprimento do horário das aulas.....	34
Gráfico 7: Duvidas dos alunos esclarecidas.....	35
Gráfico 8: Segurança ao transmitir conhecimento	35
Gráfico 9: Incentiva a participação dos alunos em sala de aula.....	36
Gráfico 10: comentários com os alunos sobre as avaliações.....	36
Gráfico 11: Análise de dados cruzados corpo docente por período.....	37
Gráfico 12: Análise geral da avaliação do corpo Docente do curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos.....	37
Gráfico 13: Avaliação da climatização nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	38
Gráfico 14: Avaliação da iluminação das salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	39
Gráfico 15: Avaliação da acústica nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	39
Gráfico 16: Avaliação da limpeza nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	40

Gráfico 17: avaliação da mobília das salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	40
Gráfico 18: avaliação da mobília das salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	41
Gráfico 19: Avaliação do espaço das salas de aula da UFERSA campus Angicos.....	41
Gráfico 20: avaliação da climatização dos Laboratórios da UFERSA campus Angicos.....	42
Gráfico 21: Avaliação da iluminação dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.....	42
Gráfico 22: Avaliação da acústica dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.....	43
Gráfico 23: Avaliação da limpeza dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.....	43
Gráfico 24: Avaliação da Mobília oferecida pela UFERSA campus Angicos.....	44
Gráfico 25: Avaliação dos equipamentos dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.....	44
Gráfico 26: Avaliação da climatização oferecida pela biblioteca da UFERSA Campus Angicos.....	45
Gráfico 27: Avaliação da iluminação oferecida pela biblioteca da UFERSA Campus Angicos.....	45
Gráfico 28: Avaliação da limpeza oferecida pela biblioteca da UFERSA Campus Angicos.....	46
Gráfico 29: Avaliação do acervo bibliográfico oferecido pela biblioteca da UFERSA Campus Angicos.....	46
Gráfico 30: Avaliação da climatização no Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	47
Gráfico 31: Avaliação da iluminação no Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	47
Gráfico 32: Avaliação da limpeza do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	48

Gráfico 33: Avaliação da mobília do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	48
Gráfico 34: Avaliação do espaço do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	44
Gráfico 35: Avaliação das refeições servidas no Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.....	49
Gráfico 36: Avaliação da iluminação do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.....	49
Gráfico 37: Avaliação da limpeza do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.....	50
Gráfico 38: Avaliação do espaço do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.....	50
Gráfico 39: Avaliação do espaço da secretaria da UFERSA Campus Angicos.....	51
Gráfico 40: Avaliação da iluminação dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.....	51
Gráfico 41: Avaliação da limpeza dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.....	52
Gráfico 42: Avaliação dos itens de higiene dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.....	52
Gráfico 43: Avaliação da ementa do curso de Engenharia de Produção da UFERSA Campus Angicos.....	53
Gráfico 44: Avaliação da carga horária do curso de Engenharia de Produção da UFERSA Campus Angicos.....	53
Gráfico 45: Análise dos dados cruzados estrutura curricular por período	54

1.INTRODUÇÃO.....	12
1.1 Problema.....	13
1.2 Objetivos.....	13
1.2.1 Objetivos gerais	13
1.2.1 Objetivos específicos	13
1.3 Justificativa.....	14
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 Gestão da Qualidade.....	15
2.1.1 Indicadores da Qualidade	18
2.1.2 Gestão da qualidade nos serviços	20
2.2 Ensino superior.....	22
2.2.1 Ensino superior brasileiro	22
2.3 Engenharia de produção no Brasil.....	24
3. METODOLOGIA	28
3.1 Caracterização da pesquisa.....	28
3.2 População de amostra.....	29
3.3 Coleta e tratamento dos dados.....	30
3.4 Limitações.....	31
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	32
4.1 Caracterização do curso.....	32
4.2 Atuação dos docentes.....	32
4.3 Infraestrutura.....	38
4.4 Estrutura curricular.....	52
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	55
REFERÊNCIAS	58
APÊNDICE A	62

1. INTRODUÇÃO

Conforme Robertson (2009), em muitas partes do mundo a educação de nível superior é vista como sinônimo de desenvolvimento para que a economia cresça cada vez mais disparadamente; existem políticas de programas e práticas na educação superior que incentivam os alunos a irem mais a fundo e conseguirem atingir os seus objetivos.

Segundo INEP, no ano de 2017, o Brasil tinha em média 296 instituições de educação superior (IES) públicas e em média 2.200 instituições privadas, o que representa uma média de 88% da rede. Das publicas aproximadamente 42% são estaduais, aproximadamente 37% federais e 21% municipais. Quase 3/5 das IES são universidades e 36.7% são institutos federais de educação tecnológica. Os dados são do censo de educação superior 2017 que teve seus resultados divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) em setembro.

A Educação superior vem dando vastas demonstrações de sua importância para que haja transformações importantes na sociedade; estudos mostram que o desenvolvimento requer cada vez mais a ampliação dos níveis de escolaridade do público, isso a sociedade atual exige e necessita que as pessoas tenham um novo perfil que contenham flexibilidade, agilidade e uma fácil adequação para os sistemas produtivos que estão em constante mudança.

De acordo com Bertolin (2007), nas décadas de 1960 e 1970, a preocupação com a educação se dava, basicamente, no sentido quantitativo e foi na década de 1980 que começaram a surgir, nos EUA e na Europa, as primeiras reflexões acerca da qualidade da educação.

Várias informações são indispensáveis para quem quer implantar uma melhoria contínua no ensino superior seja em um ambiente próximo ou distante, observações que são indispensáveis para se fazer essa avaliação seriam: avaliação da qualidade do curso com base na contribuição da formação acadêmica para a vida profissional, inserção no mercado de trabalho, satisfação profissional e perfil profissional.

O presente trabalho fará uma análise da percepção da qualidade no curso superior de Engenharia de produção da Universidade Federal Rural do Semi-árido na visão dos discentes para que o corpo docente possa ver onde estão seus pontos fortes e fracos com a

finalidade se obter um processo de melhoria continua e com isso aprimorando cada vez mais os seus métodos e consequentemente o curso como um todo.

Este trabalho apresenta a seguinte estrutura: no tópico um, uma contextualização do tema a ser seguido, no tópico dois, apresenta os objetivos a serem seguidos e alcançados, no tópico três, faz-se a demonstração dos problemas identificados, no quarto tópico apresenta-se a justificativa do trabalho. No quinto tópico a fundamentação teórica, sendo abordados assuntos como gestão da qualidade, qualidade no serviço e qualidade no ensino superior, no sexto tópico apresenta-se a metodologia da pesquisa, no sétimo tópico mostra-se o cronograma a ser seguido e por fim no oitavo tópico as referências bibliográficas.

1.1 Problema

O presente trabalho pretende responder ao seguinte questionamento: Qual o grau de satisfação dos discentes quanto ao curso de graduação em Engenharia de produção, UFRSA campus-Angicos?

1.2 Objetivos

O presente trabalho será desenvolvido no intuito de alcançar os seguintes objetivos:

1.2.1 Objetivos gerais

Avaliar a percepção da qualidade do curso de graduação Engenharia de Produção Campus Angicos, sob a ótica dos discentes.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar a percepção dos discentes quanto a infraestrutura;
- Identificar a percepção dos discentes quanto a atuação dos docentes;
- Identificar a percepção dos discentes quanto a estrutura curricular;
- Identificar a percepção dos discentes quanto aos serviços diversos;
Comparar a percepção dos discentes recém-ingressantes no curso com os futuros formandos.

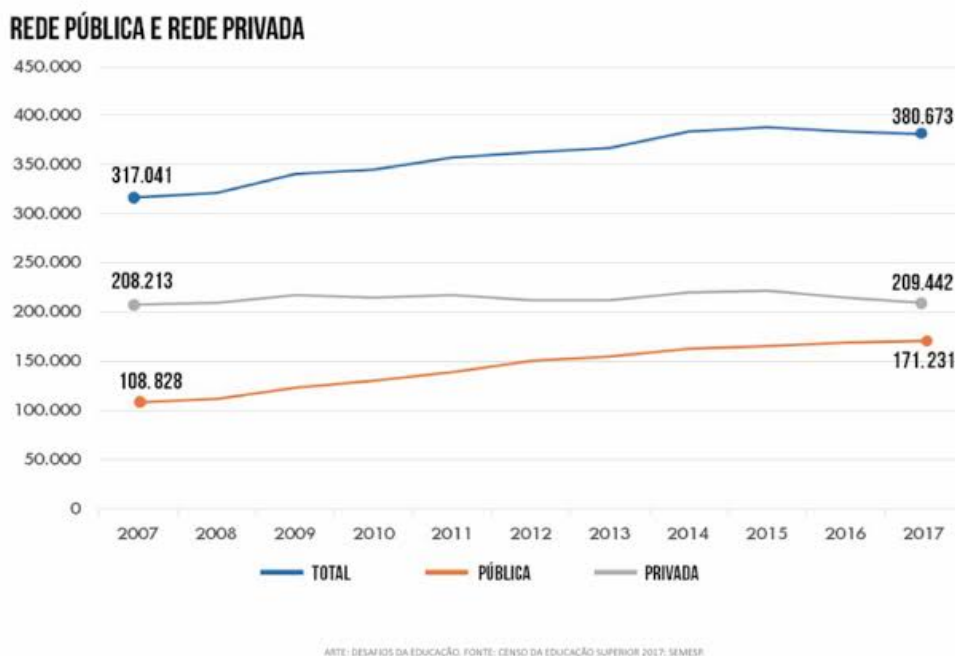
1.3 Justificativa

O presente trabalho mostrará a preocupação com o serviço prestado pelos docentes e servidores presentes no Campus da UFRSA Angicos relacionados ao curso de Engenharia de Produção, na visão dos discentes, para que os mesmos obtenham um melhor

rendimento neste curso e consigam obter o máximo de informações, acerca das aulas ministradas em sala, e dos serviços prestados.

Como mostra o gráfico 1 o aumento do número do ensino superior no país, aparece a necessidade das instituições de ensino superior a buscarem novas estratégias que fazem oferecer um serviço de melhor qualidade para a sociedade. Consequentemente, a avaliação das universidades é vista como fator necessário para elevar a qualificação institucional, proporcionando a melhoria do ensino, da pesquisa, da gestão e da extensão (VENTURINI et al, 2010).

Gráfico 1: Evolução do número de alunos ingressos no nível superior ao longo dos anos



Fonte: [Semesp – Excelência a Serviço do Ensino Superior \(2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017\).](#)

Com o crescimento da demanda de discentes no ensino superior, foi vista a necessidade de criação de estratégias para que houvesse o melhoramento dos serviços já ofertados pelas instituições de ensino superior.

A pesquisa pode se tornar um modelo para os demais cursos, visando trazer informações satisfatórias e de suma importância para o corpo docente, coordenação do

curso e a direção geral do Campus, as quais serão relacionadas às preocupações dos discentes em relação ao serviço de qualidade e a melhoria contínua do curso analisado.

A pesquisa é de suma importância não só para os discentes e sim para todo o corpo que compõe o curso de graduação analisado, pois ela apresenta a opinião direta de quem está presente no dia a dia, para que haja o processo de melhoria contínua e com isso alavancar o desenvolvimento do curso e da instituição em questão.

Diante do exposto, ver-se a necessidade e importância de analisar a percepção dos discentes quanto ao curso de Engenharia de Produção ofertado pela Instituição Federal UFRSA Campus-Angicos, identificando assim quão satisfeitos estão com o curso em que estão cursando, podendo assim dar um *feedback* que auxilie na tomada de decisão da coordenação e de todos os que compõem o curso de graduação.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste referido tópico irão ser expostos conceitos referentes aos determinados temas: Gestão da qualidade, qualidade do ensino superior no Brasil e por fim engenharia de produção no Brasil.

2.1 Gestão da Qualidade

Segundo Oliveira et al. (2006) aumentar a satisfação de um cliente leva a precisão de medi-la, e para tanto, a empresa deve saber a medida pela qualidade percebida por ele.

A qualidade é assunto fundamental para o crescimento, tanto em produtos, quanto em serviços, afinal vive-se em uma época a qual existe a alta concorrência em inúmeros setores e a qualidade é um diferencial.

Gestão da qualidade quando utilizada como estratégia de vantagem competitiva das empresas, precisa ter como foco que o cliente é a chave para a conquista e manutenção do mercado, pois com essa percepção será possível fazer a identificação dos requisitos e expectativas dos seus clientes consumidores e com isso oferecer valor ao mercado (CARPINETTI, 2012).

Segundo Deming (1993 apud MOREIRA, et al, 2014), “ qualidade é tudo aquilo que aprimora o produto na vista do cliente. Somente o cliente tem a capacidade de fazer

a definição do que é a qualidade do um produto. A visão de qualidade muda de acordo com a percepção do que seja qualidade de cliente para cliente”.

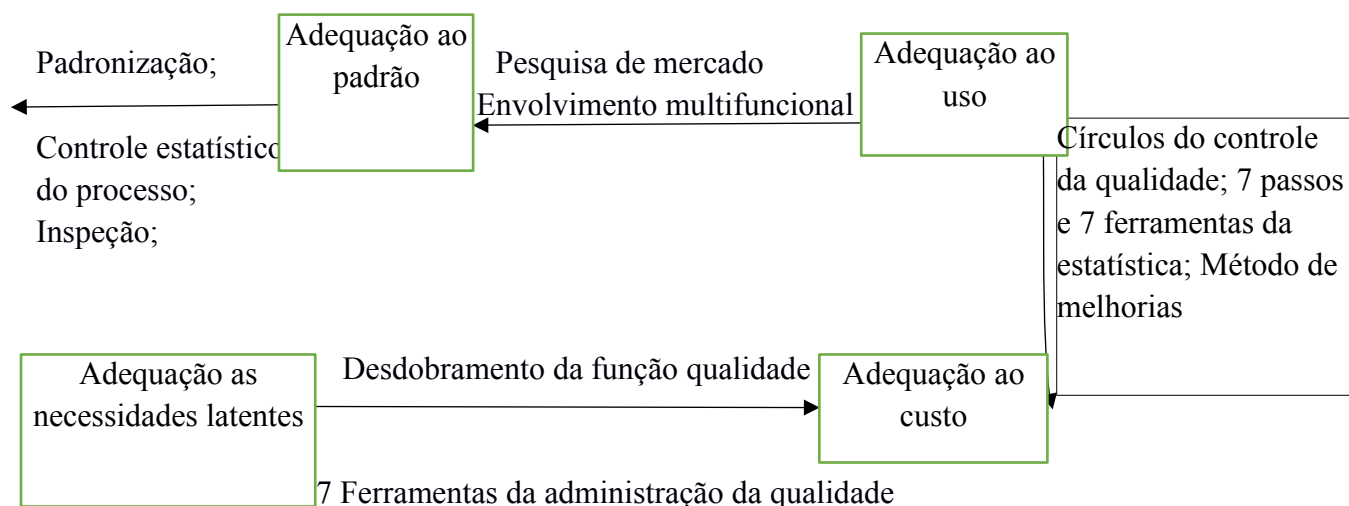
Destaca-se a importância das medidas de qualidade, tendo em vista o papel decisivo por elas assumido em face dos processos de globalização, a abertura dos mercados e da consequente competição entre organizações (CORRÊA, 2002).

De acordo com Queiroz (2011) com o aumento na procura de vagas para os cursos de graduação e pós-graduação, ocorre também um crescimento na concorrência das IES, onde novas instituições são criadas e consequentemente novos cursos oferecidos.

Os indicadores de qualidade fazem parte do mundo da gestão da qualidade e com isso elas possibilitam o ininterrupto aprimoramento dos serviços, que a todo instante são obrigadas a ter novas alterações a fim de uma melhor satisfação do cliente (FITZSIMMONS, 2004).

Conforme JURAN (1993:2), “fala que pode aumentar a perspectiva tendo em vista os primeiros processos de gerenciamento para a qualidade”. Com base na evolução da gestão pela qualidade total no Japão, quatro fases da evolução podem ser identificadas.

Figura 1: A evolução dos métodos



Fonte: Adaptado de SHIBA et al, 1993.

Na primeira fase, de adequação ao padrão, o princípio era a qualidade de conformação dos objetos advinda principalmente por meio da inspeção, a empresa

acreditava que o projeto do produto atendia aos seus clientes, e a qualidade seria um problema de conformação.

Na segunda fase, de adequação ao uso, o princípio era a qualidade do projeto garantisse a satisfação do cliente quanto a sua necessidade de uso. Todavia a adequação ao uso era alcançada apenas por inspeção, o que levava o custo da qualidade.

Na terceira fase, de adequação ao custo, o princípio era de acordo com as reais necessidades dos clientes, era preciso obter produtos que atendessem as necessidades dos clientes com um baixo custo. “... A necessidade de adequação ao custo tornou-se o conceito de qualidade multidimensional” (SHIBA et al, 1993:9).

Na quarta fase, de adequação às necessidades latentes, o princípio era satisfazer os clientes atingindo as suas necessidades e repassar para aqueles os quais não conheciam o determinado serviço.

2.1.1 Indicadores da qualidade

Indicadores de Qualidade são de extrema importância para que a gestão faça com excelência as suas determinadas tarefas. Segundo Ferreira, Cassiolato e Gonzales (2009, p. 22), “o indicador é uma medida, de ordem qualitativa e quantitativa, dotada de significado particular e utilizada para organizar e captar as informações relevantes dos elementos que compõe o objetivo da observação”.

Os indicadores de qualidade são usados como uma unidade de medida, para fazer a avaliação e o monitoramento da qualidade assistencial e gerencial de determinada tarefa respeitando as particularidades de cada organização. Os indicadores geram informações as quais após serem analisadas, geram diretrizes a serem seguidas para elaboração de novos planos.

Desempenho de uma organização pode ser melhorado através da implantação das medições de avaliações em seus processos. Essas medições devem ser realizadas como parte integrante do sistema gerencial da empresa, as quais irão constituir um sistema de apoio para soluções de problemas, controle, planejamento, motivação dos recursos humanos e a evolução de melhorias.

Para PALADINI (2002), os indicadores de qualidade são elementos básicos no processo de avaliação que envolve:

- O planejamento da coleta;
- A organização dos dados obtidos;

- Classificação das informações, sobretudo em termos de sua representatividade, confiabilidade e importância;
- A propagação, seguindo um fluxo que beneficie as análises de valor de cada informação, em cada momento.

Para Miranda e Silva (2002), tendo em vista as características peculiares de cada empresa, um dos maiores desafios no ato de implementar um processo de avaliação do desempenho na empresa, é saber quais os indicadores que qualidade atendem da melhor forma para essa determinada demanda.

Segundo (SHIBA et al, 1993), a qualidade evoluiu da adaptação ao padrão para a adaptação às necessidades do cliente.

Um indicador pode ter a atividade de visão, ou seja, mostrar os rendimentos atuais de uma empresa ou organização, indicando os pontos fortes e fracos, como também chamar atenção de suas falhas. Com isso os indicadores podem estabelecer prioridades em programas de melhoria de qualidade, com indicações na parte do processo o qual tem prioridade, ou mais viáveis. Além disso, podem ser utilizados para medir os resultados de ações efetuadas, buscando melhorias para que a empresa consiga atingir o máximo de produção com o menor gasto possível, de maneira que não perca qualidade no seu produto.

Na tabela 1 mostra os critérios os quais são usados para a definição dos indicadores da qualidade dentro de uma organização, por meio de 11 fatores, segundo Paladini (2002), a empresa poderá tomar a decisão de qual e como formular um indicador de qualidade, para ser aplicado dentro da sua organização da melhor maneira possível, o qual resolverá os problemas propostos.

Quadro 1: critérios para formulação de indicadores

Itens	Aspectos a serem considerados
Nome do indicador	O nome associado ao indicador deve ser de fácil entendimento, representar o que se deseja e ser representados por uma sigla que ligue diretamente o indicador e seja de fácil entendimento.
Objetivo	Deve mostrar o que é esperado na utilização do indicador, apontar o que está sendo visto e qual o direcionamento, ação de avaliação e finalidade.
Justificativa	Justificativa implícita de desenvolver a avaliação da qualidade para resolver o problema

	afim, o indicador deve ter associado a si um conjunto de justificativas específicas que determinem a importância ou motivo pelo qual deve utilizá-lo.
Ambiente	Deve ter uma estrutura conceitual, o qual dera a definição do ambiente o qual o determinado indicador será aplicado.
Meta	Fazer a comparação do resultado obtido com os resultados anteriores, como também ter a meta associada a um indicador que deve ser possível de ser alcançado.
Equação	O quanto mais simples melhor para um melhor entendimento das pessoas que irão trabalhar com esse determinado indicador.
Elemento	Definir de forma objetiva os limites que definem a validade, aplicação ou utilidade.
Responsável pela coleta	Restringir a pessoas que possam levantar perguntas que sejam de grande interesse para a resolução do indicador.
Responsável pela análise dos dados	Selecionar pessoas capacitadas para fazer a leitura da coleta de dados e interpretar as informações.
Fator	Deve combinar os componentes relacionados ao indicador, formando um elemento único.
Medida	Definir as unidades de medida que serão utilizadas pelo indicador.

Fonte: Adaptado de Paladini (2002).

2.1.2 Gestão da Qualidade nos serviços

Mudanças veem ocorrendo na economia e com isso vem provocando o crescimento do setor de oferta de serviços, principalmente em serviços de apoio ao setor privado e serviços profissionais (SCHMENNER, 1999).

A expressão qualidade foi filiado a bens e produtos manufaturado por muito tempo, tendo em vista as últimas décadas, as empresas prestadoras de serviços, passaram a ver técnicas de administração da qualidade do seu dia-a-dia, tendo em vista melhorar o atendimento ao cliente (BRANDÃO Jr, LIRA & GONÇALVES, 2004).

Ter o entendimento do que é prestação de serviços pode fazer com que este seja sempre adequado, com isso fazer com que o cliente tenha uma boa visão a respeito do serviço ofertado, e logo adiante, fortaleça positivamente a organização, fazendo assim laços de fidelização com o seu cliente empresas (NASCIMENTO & MOTTA, 2008).

Para conseguir a satisfação dos seus clientes, as empresas devem ter laços com o seu cliente a fim de que eles sempre se interessem pelos seus serviços. Associar a qualidade do serviço com os laços com o cliente pode ser uma solução para essa problemática. O trabalho comprometido com a excelência do atendimento ao cliente é essencial (DINIZ, 2008).

O entusiasmo dos clientes deve ser uma ação de estratégia que as organizações devem atingir, segundo Rangel (1995 apud FURTADO, 2008) a “a qualidade voltada na satisfação do cliente é um conceito de estratégia que as empresas têm de pôr para reter os clientes e conquistar novo mercado”.

Para ter o melhor entendimento das atividades que envolvem serviços inicialmente tem de se compreender as definições de serviços. Segundo Troster (1999 apud FERNANDO, MACHADO e QUEIROZ, 2006), serviços são apresentados como “atividades que criam ou não objetos materiais, mas se destinam direta ou indiretamente a satisfazer as necessidades humanas”.

De acordo com Campos (2014), um produto ou serviço de qualidade é notado por ser aquele produto que atende com excelência, de forma honesta, alcançável, segura todas às necessidades dos clientes.

Para Juran (1992), a qualidade em serviços, é a capacidade de que o serviço corresponda de forma razoável às necessidades do cliente quando esse serviço for prestado.

É de extrema importância que os usuários percebam o valor deste serviço prestado, pois a sobrevivência dessas empresas prestadores de serviços dependem do seu reconhecimento. Em um cenário cada vez mais competitivo, as empresas precisam de sempre avaliar a sua qualidade e implantar a melhoria contínua para que cada vez mais gere uma melhor satisfação ao usuário.

A qualidade já esteve associada a altos custos, quando realmente, “significa uma única coisa: conformidade com as especificações de serviço valorizadas pelos clientes”. (SCHMENNER, 1999, p. 95). Embora seja equivocado, a qualidade pode ser medida por meio objetivos e quantificáveis.

Busca pela satisfação do cliente é sempre um processo de melhoria contínua, pois os gostos de cada um vão se aperfeiçoando e com isso a visão de satisfação está sempre em processo de mudança. Lima (2006) fala que, “O processo de agrado do cliente inicia quando o mesmo conhece a empresa, seja pelo meio que for, propaganda, indicação de outro cliente”. A satisfação do cliente é o objetivo básico de qualquer

empresa seja qual for o ramo que ela atue, indicando por meio da satisfação o processo de evolução da empresa.

2.2 Ensino superior

Educação superior é exposta a um conjunto de demandas que incertamente podem ser atendidas, dentre essa e mais causas são motivos para que a sociedade brasileira vem passando por várias adequações ao longo dos anos (DIAS SOBRINHO, 2010).

Na segunda metade do século XX a história da educação superior passou a ser um período marcado pela sua marcante expansão. O número em escala mundial de matrículas ativas passou de 13 milhões em 1960 para 85 milhões no ano de 1995, já no ano de 2004 dados revelam que esse número cresceu exorbitantemente passando assim a um contingente de 132 milhões de matrículas ativas (UNESCO, 2006).

2.2.1 Ensino superior Brasileiro

As universidades no Brasil tiveram a implantação a partir do ano de 1920, que foi neste ano que foi institucionalizada a primeira universidade que tinha localização no Rio de Janeiro (FÁVERO, 2006).

Antes só existiam instituições de ensino superior isoladas, como por exemplo, faculdades de direito, que tiveram a criação em 1827 na capital de Pernambuco e em São Paulo. A partir do ano de 1960 houve um grande esforço para organizar as condições necessárias para o desenvolvimento de um ensino superior no país, com a federação da IES e criação das universidades federais públicas (DOURADO, 2009).

Instituições de ensino superior, seja pública ou privada, ofertam as mesmas graduações e os mesmos diplomas profissionais. Com isso, tem-se a popularização do diploma de ensino superior, no entanto, isso não ocorre com a qualidade do ensino (DURHAM, 2009). De acordo com Juliatto (2005) a qualidade universitária deve derivar para ação concreta e para resultados. Logo, ou a qualidade está presente em dada situação ou não está. Por isso é muito importante dar visibilidade a qualidade.

No ano de 1995 as instituições de ensino superior tiveram uma grande expansão e com isso tem-se sentido mais fortemente políticas educacionais as quais se apresentam

por meio de regulamentações expedidas pelo poder público federal, que tem contribuído para a criação de mais instituições de ensino superior.

A tabela 2 retrata um comparativo de 10 anos de diferencia iniciando em 2007 e finalizando a comparação em 2017 o qual mostra dados alarmantes. De acordo com que a tecnologia vem crescendo os alunos estão preferindo usar dela para cursar o seu ensino superior trocando suas aulas presenciais para o módulo de educação a distância. Pode observar na tabela a baixo que a modalidade presencial tem dado uma recaída, enquanto o módulo de educação a distância está cada vez mais tomando espaço.

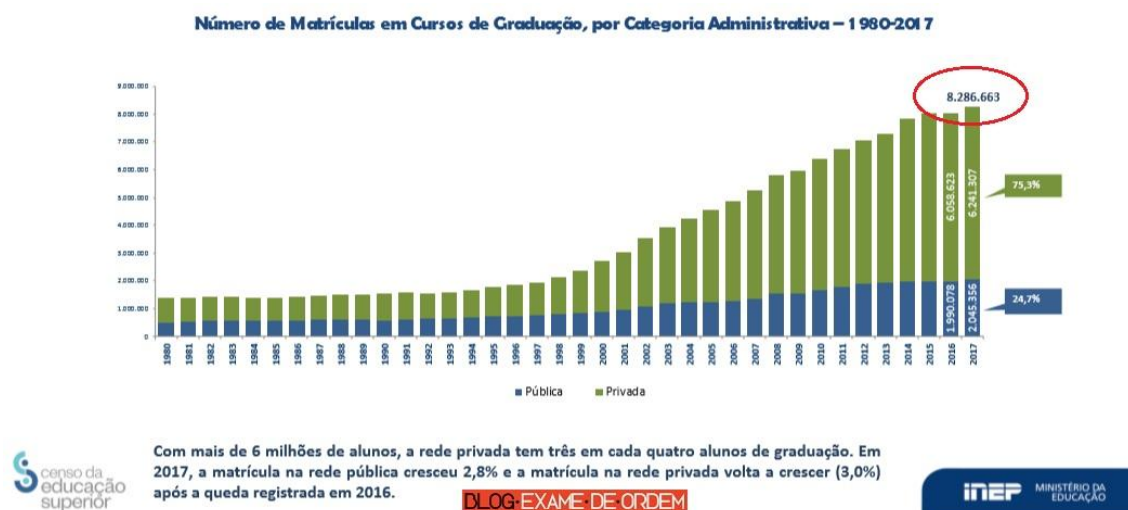
Tabela 1: Comparativo entre 2007 e 2017 de modalidades

Modalidad e	2007	2017
Presencial	85%	66%
EAD	15%	34%

Fonte: ISTOE independente

No gráfico 2 exposto nota-se que a partir dos anos 1994 e 1995 foi onde deu-se início a expansão de instituições de ensino superior privadas pois houve também a criação e implementação do exame de conhecimento para poder entrar em uma instituição de caráter público.

Gráfico 2: Evolução de matrículas nas instituições de ensino superior públicas e privada no Brasil.



Fonte: INEP (2018)

Na tabela 3 segundo o Inep, retrata o número de instituições de ensino superior existentes no Brasil no ano de 2018, sendo esse número divididos em instituições localizadas nas capitais e nos interiores. Esse número retrata o tão quanto foi e é grande o crescimento do ensino superior, demandas estão existindo cada vez mais.

Tabela 2- Número de Instituições de Educação Superior, por Organização Acadêmica e Localização (Capital e Interior), segundo a Unidade da Federação e a Categoria Administrativa das IES - 2018

Universidades			
Brasil	Total	Capital	Interior
Total	302	136	166
Pública	107	49	58
Federal	67	31	34
Estadual	40	18	24
Privada	92	38	54

Fonte: INEP (2018)

2.3 Engenharia de produção no Brasil

Segundo Leme (1983), Engenharia de produção possui algumas particularidades distintas tendo em vista os demais ramos da engenharia que requer serem apresentados em sua história. A primeira particularidade foi a crise da identidade da Engenharia de Produção no Brasil que andou conjunta a engenharia por muito tempo em seu desenvolvimento. Em meados anos 70 e 80 sempre surgiu questionamentos sobre o que os profissionais de engenharia de produção iria fazer. Leme (1983), destaca três definições que tiveram uma grande aceitação sobre o que o profissional de engenharia de produção iria atuar, que são: Primeiro Engenharia de métodos, que iria dar apoio e está presente em todos os métodos que fossem utilizados; logo em seguida destaca-se o campo que era onde iria se afunilar os conhecimentos de outras engenharias com as áreas administrativas e econômicas e por fim o campo específico, que se define por a

integração de estudo, análise e projeto de sistemas feito por homens, materiais e equipamentos, informações e ambiente.

A segunda particularidade é que a Engenharia de Produção não teria que encontrar-se membra de nenhum setor industrial em particular, pois o seu campo de atuação é muito vasto e trata de vários setores da economia, abrangendo o primário e o terciário. Segundo Schethman (BRASIL, 1977, p. 310), Engenharia de produção se diferencia das demais devido não ser ligado a apenas um determinado tipo de sistema como Mecânico, elétrico, e sim abrangendo várias atividades.

A terceira particularidade é inexistência de eventos consideráveis como obras da Engenharia Civil. Tendo em vista estas obras destaca-se a companhia brasileira Correios e Telégrafos que não tinha pleno funcionamento até a chegada da Engenharia de Produção, onde foi feito o planejamento das suas operações logísticas e conseguiu o êxito.

Segundo Aires (in Leme 1983), ter o entendimento de uma profissão é tarefa complexa, por haver vários fatores inter-relacionados que compõem sua história. Dentre eles alguns fatores merecem destaque para que tenha o entendimento da profissão, os que pode-se levar em conta são: o mercado de trabalho, as pessoas que estão exercendo a atividade, as instituições de ensino e pesquisa e outros órgãos que fazem ciência dos conhecimentos.

Muitas das atividades relacionadas a Engenharia de produção nasceram junto com a revolução industrial no século XVIII, quando donos de empresas implantaram métodos de avaliações de custeio, técnicas de pesquisa de mercado, começaram com planejamentos de suas instalações e também de futuras, descobriram também a tarefa de planejar a sua produção e entre outras demais atividades as quais começaram a implantar nesse século da revolução industrial.

No século XX, o ramo da Engenharia de Produção que aí crescia era o de Gerência da Produção, que era onde havia todo o gerenciamento da produção desde os seus primórdios até a finalização, isso através do desenvolvimento de estudos e tempos e métodos para a produção, isso é uma das principais características do Taylorismo, cujo objetivo era adaptar o trabalho aos padrões de industrialização que surgiam com os avanços tecnológicos. No mesmo século XX entrava também em ascensão a área de Engenharia Econômica, a qual iria resolver problemas de custos, investimentos tendo em vista a economia e a política da época.

Três fatores históricos foram identificados em relação a Engenharia de Produção no Brasil na construção da profissão. De início foi a construção dos quartéis do exército a pedido do ministro da Guerra, fazendo uso da “Standartização” que era organização e harmonização do trabalho além do aproveitamento da fábrica em longa escala; o segundo fator histórico, foi a criação do IDORT (Instituto de Organização Racional do Trabalho), que era composto por diversas classes de trabalhadores como engenheiros e médicos, que tinha o objetivo em comum que era melhorar o padrão de vida dos trabalhadores de São Paulo e do País. Leme (1983) relata prevenção de acidentes, combate ao desperdício, racionalização do serviço público como umas das principais atividades do serviço público.

Por fim e mais atual fator histórico foi a mudança do mercado com a chegada de indústrias multinacionais norte-americanas no Brasil, que traziam sua cultura, padrões internacionais de produção que tinha como princípios Taylor.

Para Cunha (2002), o princípio da Engenharia de Produção como membro mais gerencial dá-se pelo fator dos cursos da área das Ciências da administração de empresas conduzirem seus discentes a uma conclusão analítica dos problemas, ou seja, esses profissionais não tem o foco no conhecimento de processos e nem na solução do problema ali identificado. Tendo em vista o exposto é essa a diferenciação que torna o engenheiro de produção apto a trabalhar com problemas relacionados com a mobilização de recursos técnicos, e cumprir as tarefas que ali se destina aonde o mesmo serve.

A Engenharia de Produção é dividida em dez áreas as quais cada uma diz respeito ao que o profissional poderá trabalhar sendo elas a seguir na tabela 2.

Quadro 2: As 10 áreas que compõem a engenharia de produção

Áreas da Engenharia de Produção	O que fazem?
1- Gerência da produção	Planeja o Controle da Produção; Sistemas de Produção; Simulação da Produção; Projeto de Fábrica e Layout; Processos de Fabricação; Automação; Gestão da Manutenção;
2- Qualidade	Gestão da Qualidade; Engenharia da Qualidade; Normalização e Certificação para a Qualidade; Metrologia; Confiabilidade de Equipamentos; Máquinas e Produtos; Qualidade em Serviços.

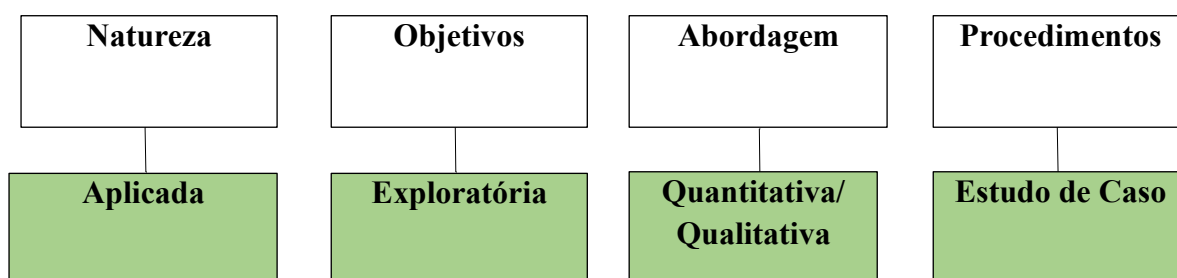
3- Gestão Econômica	Engenharia Econômica; Gestão de Custos; Análise e Gerenciamento de Projetos Análise de Investimentos.
4- Ergonomia e segurança do trabalho	Organização do Trabalho; Ergonomia do Produto; Ergonomia do Processo; Psicologia do Trabalho; Segurança do Trabalho e Riscos Industriais; Biomecânica Ocupacional.
5- Engenharia do Produto	Pesquisa de Mercado; Planejamento e Projeto do Produto; Marketing do Produto; Gerenciamento de Projeto.
6- Pesquisa operacional	Programação Matemática; Decisão Multicritério; Simulação; Teoria da Decisão/ Teoria dos Jogos; Séries Temporais; Pesquisa Operacional Soft.
7- Estratégia e organizações	Avaliação de Mercado; Planejamento Estratégico; Estratégias de Produção; Organização Industrial.
8- Gestão da tecnologia	Inovação Tecnológica; Impactos e Riscos Tecnológicos; Redes de Empresas.
9- Sistemas de informações	Sistemas de Informações Gerenciais; Sistemas de Apoio à Decisão; Plane de Sistemas de Informação.
10- Gestão ambiental	Políticas Ambientais; Sistemas de Gestão Ambiental; Gestão Energética Gestão de Resíduos.

Fonte: Adaptado de ABEPRO 2003

3. METODOLOGIA

Neste capítulo, será exposto a caracterização da pesquisa, a população, a amostra e o método utilizado para ser feita a análise dos dados pós sua coleta e limitações encontradas.

3.1 Caracterização da pesquisa



Fonte: Autorial Própria (2020)

A natureza metodológica deste estudo é classificada como aplicada, tendo como objetivo em vista propor melhoras para o curso de Engenharia de produção por meio de um Feedback dos discentes que responderam o questionário. Gerhardt e Silveira (2009), falam que a pesquisa aplicada busca solucionar possíveis problemas específicos dirigindo a busca de verdades com base em ideias desenvolvidas para aplicação prática.

Em relação aos objetivos, a pesquisa tem caráter exploratória. Segundo Gil (1987) o caráter exploratório aprimora ideias as quais já estavam sendo pensadas e afunila suas intuições sobre aquele determinado assunto.

Quando se fala em relação ao tipo de abordagem, a pesquisa tem caráter de abordagem quantitativa e qualitativa. Na pesquisa qualitativa o intuito é buscar a

qualidade desses dados, ou seja, buscar uma maior representatividade dos envolvidos, já na pesquisa quantitativa o objetivo central é determinar a população e amostra (SIENA, 2007).

A pesquisa qualitativa, segundo Knechtel (2014), tem algumas definições que podem ser difundidas como a preocupação primária com os processos, ter um grande interesse pelo significado que irá proporcionar essa pesquisa qualitativa, busca de informação advinda do campo de pesquisa e com tudo isso conseguir construir conceitos hipóteses e teorias.

Segundo Knechtel (2014), a pesquisa de caráter quantitativo, é baseada em cima de variáveis de quantificação em números, ou seja, algo que seja mensurável numericamente as quais pós coletadas irão ser analisadas e em seguida irão gerar resultado.

A classificação da pesquisa quanto ao procedimento utilizado é de caráter pesquisa bibliográfica e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica é feita com o intuito de levantar um conhecimento sobre teorias, para analisar, produzir ou explicar um objeto que está sob investigação. A pesquisa bibliográfica pretende analisar as principais teorias de um tema (CHIARA, KAIMEN, et al., 2008).

Conforme Yin (2001), o estudo de caso é uma técnica de estudo que alcança um método que engloba tudo em abordagens específicas de coleta e análise de dados. Tendo em vista, no estudo de caso ocorre uma coleta de dados sob um determinado público e posterior a análise dos dados coletados com o objetivo de conhecer a opinião dos participantes e montar uma resolução para o que foi relatado.

3.2 População e amostra

O presente trabalho tem como finalidade analisar a percepção dos discentes em relação ao curso de Engenharia de Produção quanto a qualidade do curso ofertado pela Universidade Federal Rural do Semiárido, Campus Angicos-RN.

O Campus Angicos nasceu no ano de 2008 por meio do Programa de Reestruturação e Expansão das Instituições Federais de Ensino Superior (REUNI) e as

suas atividades acadêmicas iniciaram em março de 2009. Nos dias de hoje a UFERSA - Campus Angicos oferta seis cursos de graduação sendo eles: Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia (integral e noturno), bacharelado em Sistemas de Informação, Licenciatura em Computação e Informática, Engenharia Civil, Engenharia de Produção e Pedagogia.

O curso de Engenharia de Produção deu início as suas atividades em janeiro de 2014. Na atualidade conta com 65 alunos ativos, 12 professores efetivos e 4 professores substitutos e possui uma carga horária total de 3.780 horas. Vale ressaltar que o curso ofertado pela UFERSA é de segundo ciclo, ou seja, os discentes escolhem a engenharia após conclusão do curso de primeiro ciclo (Interdisciplinar em Ciência e Tecnologia).

Para a Pesquisa foram analisados os discentes que compõem o curso de engenharia de produção totalizando 65 discentes. A pesquisa contou com 56 respondentes o qual conferia a 5% de margem de erro e 95% de confiabilidade, na figura 4 mostra a fórmula utilizada para efetuação do cálculo e ter o valor do tamanho da amostragem.

Figura 4: Fórmula tamanho da amostragem

$$\text{Tamanho da amostra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N= Tamanho da população

e= Margem de erro (porcentagem no formato decimal)

Z= Escore z

O escore z é o número que corresponde ao desvio padrão entre determinada porção e a média, para achar o z consulta-se a tabela:

Tabela 3: Tabela de Grau de confiança

Grau de Confiança	Escore z
80%	1,28
85%	1,44
90%	1,65
95%	1,96
99%	2,58

3.3 Coleta e tratamento dos dados

Para a coleta dos dados da pesquisa foi elaborado um questionário, composto por questões objetivas e questões abertas para que o discente pudesse se expressar, via e-mail, foi solicitado a coordenação do curso que fosse feito o envio pelo e-mail da coordenação atingindo 100% do público e também pelas mídias sociais para os participantes.

O questionário foi dividido em 3 partes. A primeira parte foi composta por questões que visavam a atuação dos docentes. A segunda parte continha perguntas relacionadas a infraestrutura e a terceira parte correspondeu a avaliação da estrutura curricular ofertada pelo curso.

Após a aplicação do questionário, foi feita a análise para interpretar a opinião dos discentes em relação ao curso, tendo em vista as três partes o qual foi dividido o questionário para saber o quanto estão satisfeitos com o curso de Engenharia de Produção UFERSA campus Angicos.

3.4 Limitações

A pesquisa apresenta como limitação a indisponibilidade para reponder do público o qual foi solicitado que fosse respondido.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

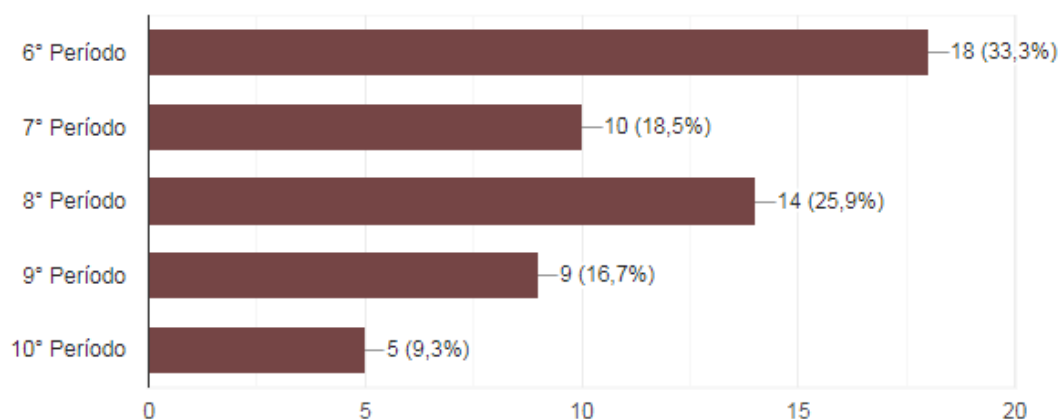
Neste capítulo o objetivo é caracterizar o perfil dos docentes, analisar a infraestrutura ofertada e avaliar a estrutura curricular do curso de acordo com os dados que foram obtidos por meio da aplicação do questionário, a fim de avaliar a qualidade do curso de Engenharia de Produção tendo como base a visão dos discentes. Os dados foram organizados em três blocos conforme o questionário.

Com relação a aplicação do questionário, o mesmo está organizado em três blocos: o primeiro bloco refere-se à caracterização dos docentes, o segundo bloco relata sobre a infraestrutura ofertada e o terceiro bloco é sobre a estrutura curricular e um pequeno espaço para opiniões diversas sobre o curso.

4.1 Caracterização do curso

Inicialmente o questionário tem um caráter de investigação para saber qual período que o respondente pertence, desde o 6º até o 10º.

Gráfico 3: Qual o período do curso de Engenharia de Produção que você está efetivamente cursando?



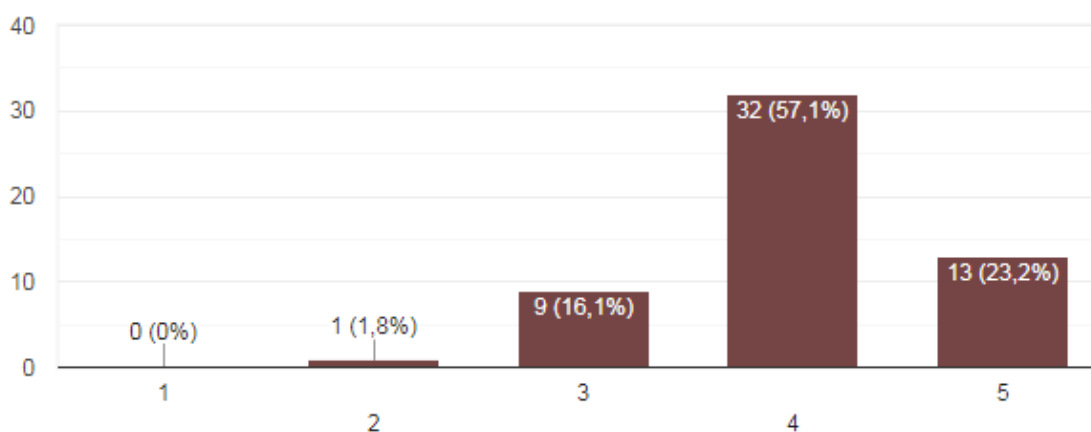
4.2 Atuação dos Docentes

Notas foram atribuídas às questões a seguir sendo elas de 1 a 5, as quais cada uma tem seu significado que são: (1) péssimo, (2) ruim, (3) neutro, (4) bom e (5) excelente.

Inicialmente visando mostrar a percepção dos discentes em relação ao corpo docente do curso de Engenharia de Produção do Campus UFERSA Angicos, 8 questionamentos foram levantados sobre a atuação dos mesmos.

O primeiro questionamento é sobre o programa da disciplina, onde o discente deixou explícito a sua visão.

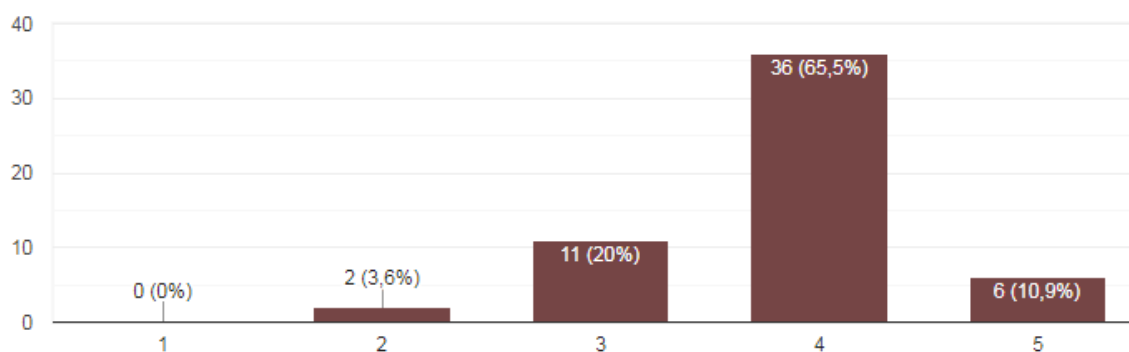
Gráfico 4: Transmitem claramente aos alunos o programa da disciplina



Tendo em vista o gráfico 4, 57,1% da população de amostra deu nota 4 o qual representa a modalidade “Bom” quando se fala em relação aos docentes apresentarem o programa da disciplina, ou seja, os discentes afirmaram que a grande maioria dos docentes fazem a leitura e apresentam de forma detalhada o que vai se passar em sala de aula em relação ao conteúdo a ser abordado durante o semestre.

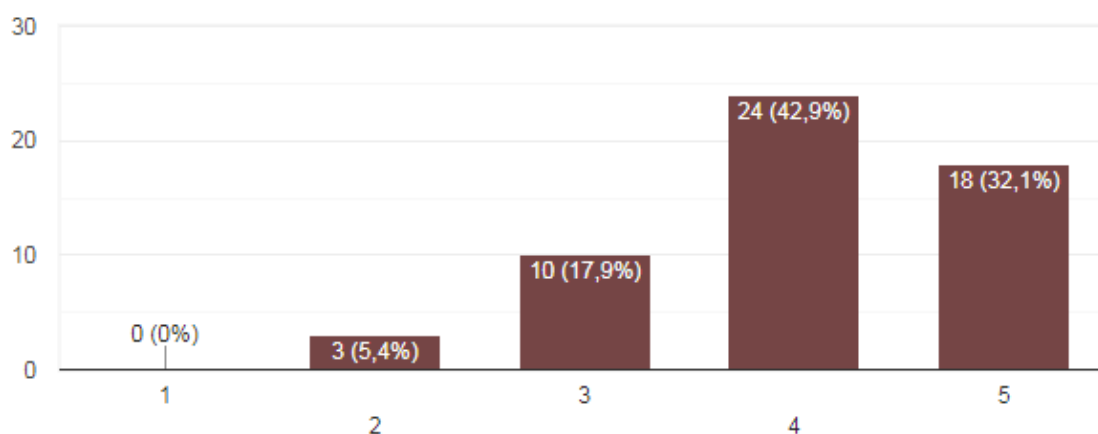
O segundo questionamento é sobre a avaliação de como o docente repassa o conteúdo para os seus discentes. Conforme o gráfico 5 apenas 2 discentes responderam que os docentes não deixavam claro o conteúdo resultando em 3,6% da amostra, o dado que chamou maior atenção foi o de nota 4 que conteve 65,5% dos votos.

Gráfico 5: Torna claro o conteúdo para os alunos



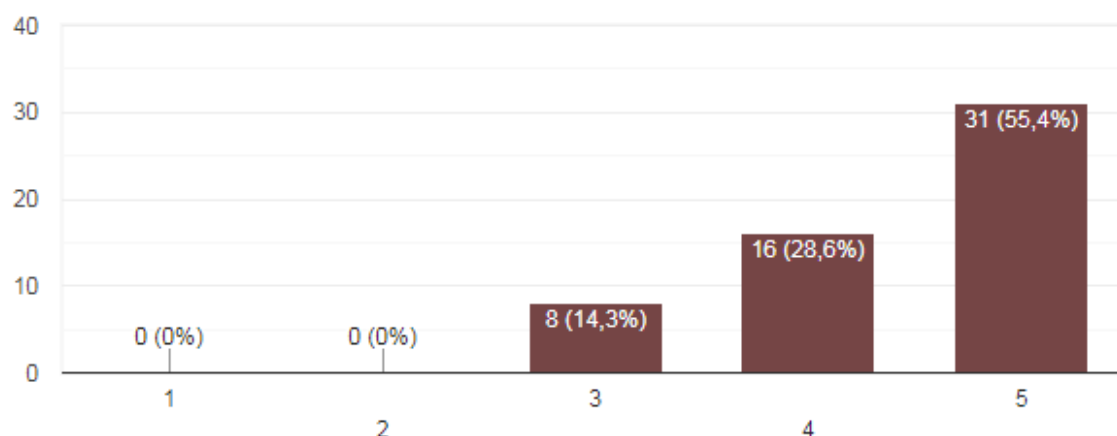
O terceiro questionamento é sobre a avaliação do cumprimento do horário de suas aulas. Como mostra no gráfico 6, apenas 3 discentes responderam que os docentes não cumpriam com os horários de sala aula representando 5,4% da amostra. O dado que chamou atenção foi o de nota 4 representando que os docentes cumprem os horários das aulas, totalizando 42,9% dos votos.

Gráfico 6: Cumprimento do horário das aulas



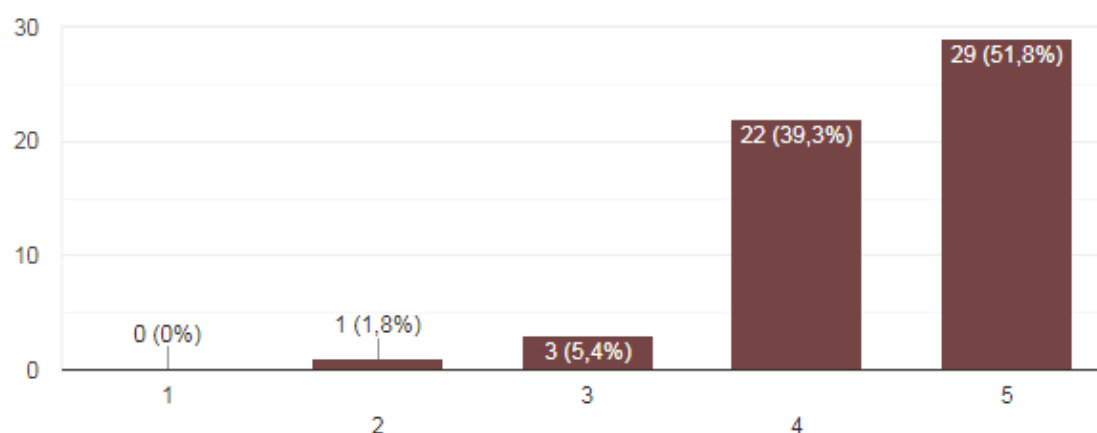
O quinto questionamento diz respeito ao esclarecimento de dúvidas. Como mostra o gráfico 7, 8 discentes consideraram a alternativa 3 resultando assim em 14,3% dos votos, já a alternativa de número 5 teve 55,4% dos votos o qual demonstra que os docentes esclarecem as dúvidas com excelência.

Gráfico 7: Duvidas dos alunos esclarecidas



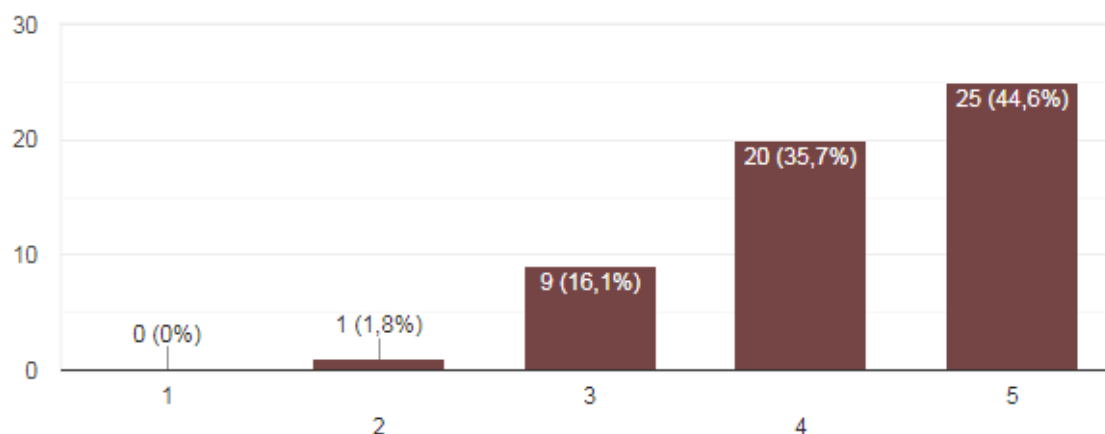
O sexto questionamento diz respeito à segurança ao transmitir o conteúdo para os seus discentes. Como mostra o gráfico 8, houve apenas uma resposta com a nota 2 representando 1,8%. A alternativa de número 5 foi a de maior escolha, representando 51,8% dos votos, ou seja, os docentes apresentam uma enorme segurança em transmitir o conhecimento para os seus discentes.

Gráfico 8: Segurança ao transmitir conhecimento



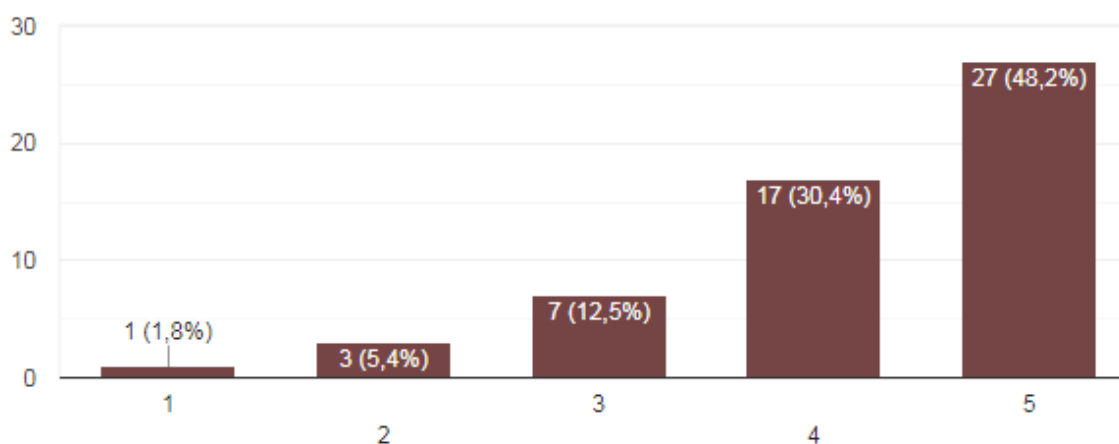
O sétimo questionamento se refere ao incentivo dos docentes em relação aos discentes terem uma participação ativa em sala de aula, ou seja, fazer com que o docente discuta o conteúdo de forma dinâmica com todos que estão ali presentes. O gráfico 9 representa os números coletados na pesquisa. Houve apenas uma resposta com a nota 2 que representa apenas 1,8% do público e corresponde que o docente não incentiva a participação, já as notas 4 e 5 tiveram índices parecidos, os quais demonstram que o corpo docente incentiva os alunos se fazerem presentes nos debates em sala de aula.

Gráfico 9: Incentiva a participação dos alunos em sala de aula



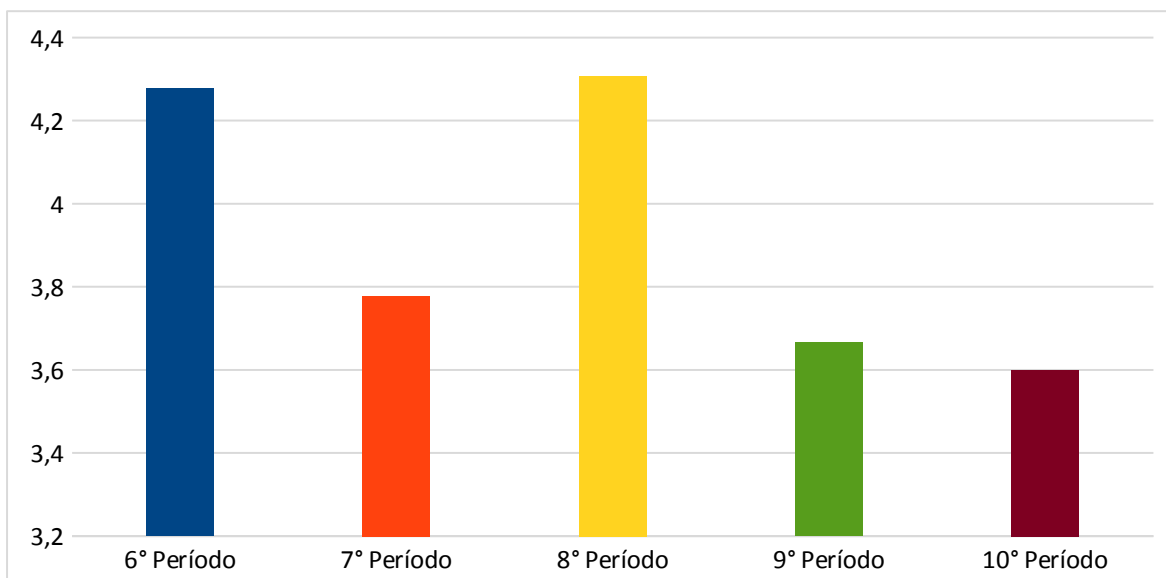
O oitavo e último questionamento da avaliação dos docentes diz respeito a atuação em relação a comentários de resultados das avaliações. Conforme o gráfico 10, houve apenas uma resposta dando como nota 1 correspondendo a 1,8% dos votos o que diz respeito que este discente está muito insatisfeito. A alternativa de número 5 obteve 48,2% dos votos o qual comprova que os docentes fazem comentários e discutem com seus alunos as avaliações.

Gráfico 10: comentários com os alunos sobre as avaliações



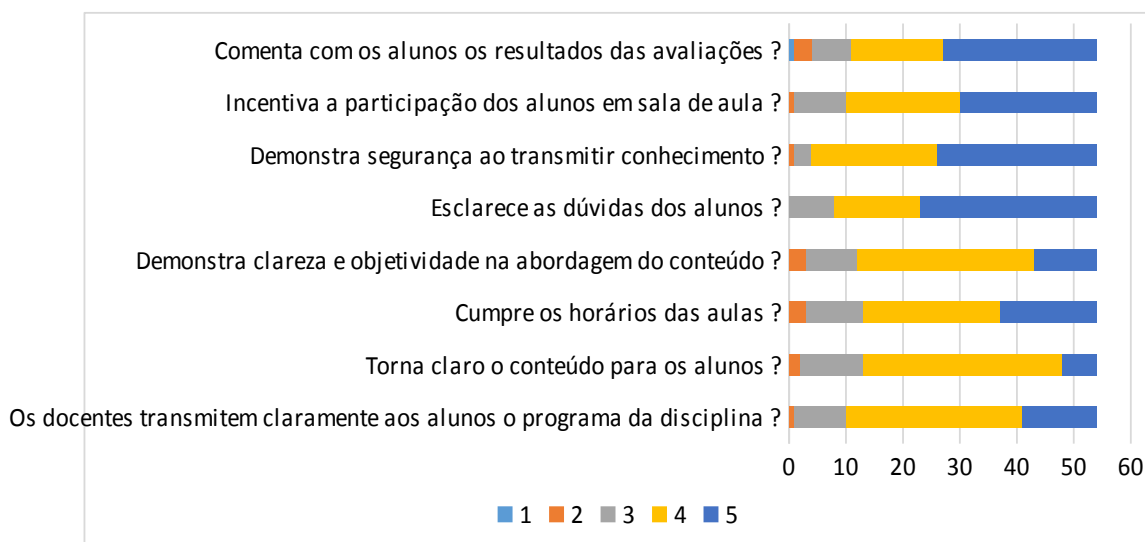
Podemos analisar no gráfico 11 um cruzamento nos dados, onde irá mostrar uma associação entre a análise do corpo docente em relação ao período, a partir da análise, foi possível observar que a relação existente entre as duas variáveis, demonstra que os discentes do 6º e 8º períodos respectivamente, avaliaram com as melhores notas o corpo docente com notas 4,27 e 4,30 respectivamente.

Gráfico 11: Análise de dados cruzados corpo docente por período



O gráfico 12 traz uma análise geral da atuação do corpo docente do curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos, onde pode-se identificar que em geral os docentes tiveram em grande maioria notas de 4 a 5 o qual significa uma imensa satisfação, pois as notas representam categorias como bom e excelente respectivamente. Notas como estas expostas significa que os docentes estão altamente capacitados a exercer o seu trabalho que é ministrar suas disciplinas.

Gráfico 12: Análise geral da avaliação do corpo Docente do curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos.



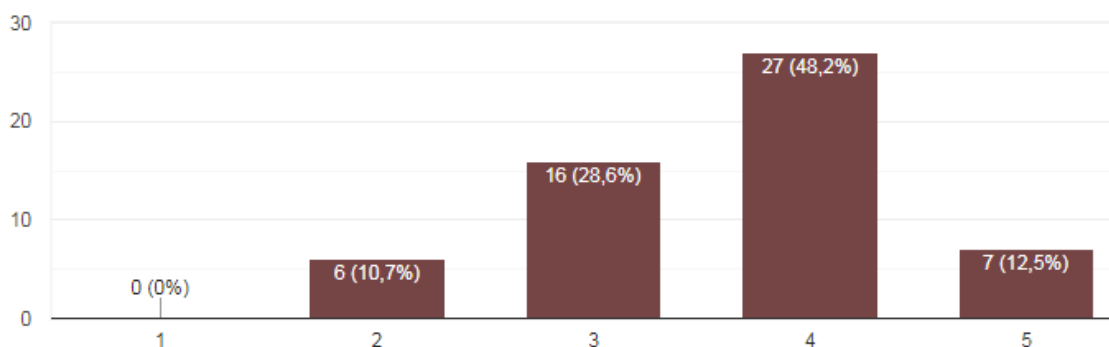
4.3 Infraestrutura

Neste tópico será apresentado a avaliação dos discentes em relação a infraestrutura presente na UFERSA Campus Angicos tendo como objetos de avaliação: sala de aula, laboratório, biblioteca, restaurante universitário, centro de convivência e secretaria.

Inicialmente a sala de aula apresenta alguns questionamentos que são quanto a sua climatização, iluminação, acústica, limpeza, mobília e espaço.

O gráfico 13 retrata a avaliação do discente em relação a climatização das salas de aula. Através do gráfico 13 observa-se que a alternativa de número 2 obteve 10,7% dos votos, o qual representa o público que está insatisfeito com a climatização. A alternativa de número 4 teve a maior votação atingindo assim 48,2% dos votos, o que significa que os discentes estão satisfeitos com a climatização existente nas salas de aula.

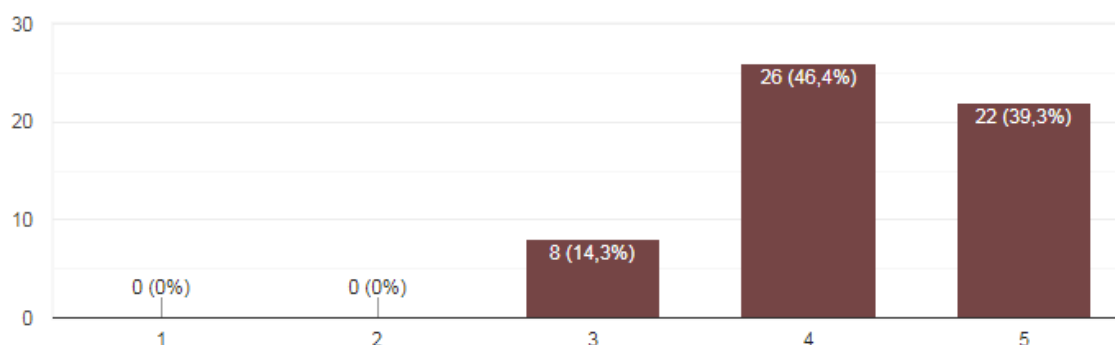
Gráfico 13: Avaliação da climatização nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.



Ainda falando sobre a sala de aula, entra em questão outro fator que é a iluminação. O gráfico 15 retrata a avaliação dos discentes em relação a iluminação das salas de aula.

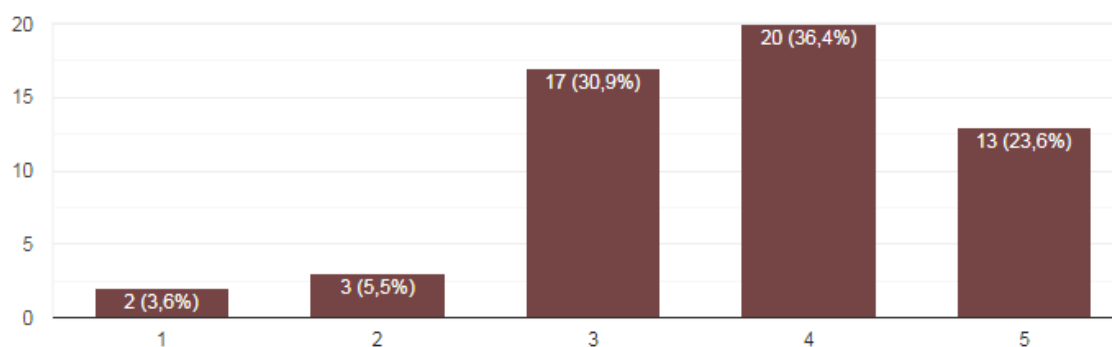
Como apresentado o gráfico 14, nota-se que 8 discentes assinalaram a alternativa 3 representando assim 14,3% do público. Os demais respondentes ficaram divididos entre as alternativas de nota 4 e 5 os quais demonstram que as salas de aula têm uma boa iluminação.

Gráfico 14: Avaliação da iluminação das salas de aula da UFERSA campus Angicos.



O gráfico 15 retrata a avaliação dos discentes em relação a outro fator que é a acústica das salas de aula. O gráfico demonstra que existiu várias opiniões, desde o péssimo ao excelente, ou seja, esse é um dos fatores o qual tem uma grande subjetividade entre os respondentes. Observando as respostas pode-se notar que 3,6% dos discentes avaliaram que a acústica das salas de aula é péssima, dando assim nota 1. A alternativa de número 4 teve maior votação estando assim com 36,4% dos votos, com isso, mostra que a acústica das salas de aulas é boa.

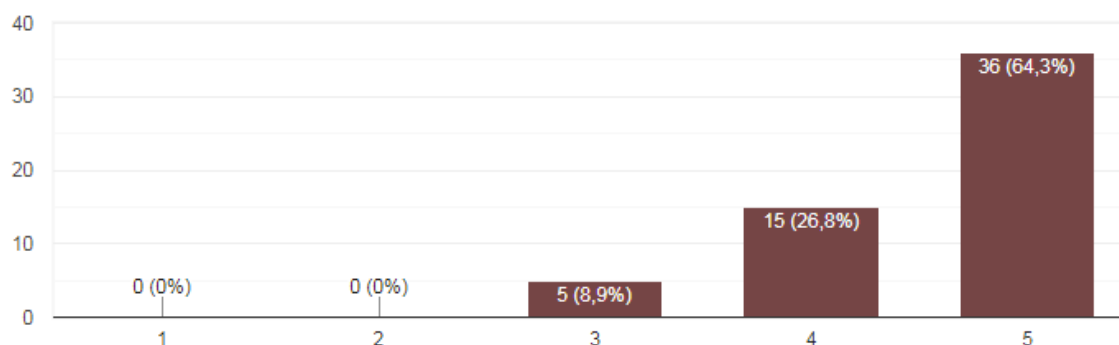
Gráfico 15: Avaliação da acústica nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.



Outro fator analisado foi o de limpeza nas salas de aula, essa avaliação se encaixa na modalidade de serviços gerais oferecidos pelo campus.

O gráfico 16 retrata a avaliação dos discentes em relação a limpeza nas salas de aula. Como mostra o gráfico, 8,9% dos discentes deram nota 3. A alternativa de número 5 que comprova que é excelente obteve 64,3% dos votos mostrando assim que é de excelência a limpeza nas salas de aula.

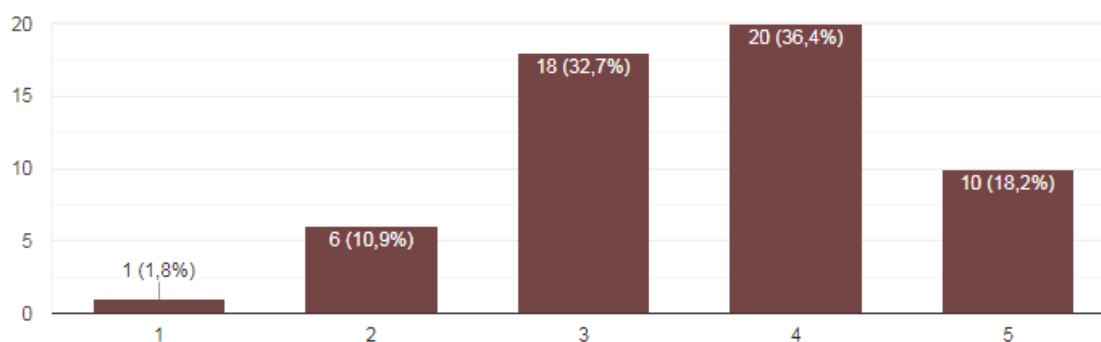
Gráfico 16: Avaliação da limpeza nas salas de aula da UFERSA campus Angicos.



Outro fator analisado no quesito sala de aula foi a mobília oferecida pelo campus.

O gráfico 17, demonstra que existiu várias opiniões, desde o péssimo ao excelente, ou seja, esse é um dos fatores o qual tem uma grande subjetividade entre os respondentes. Observando o gráfico observa-se que apenas um discente afirmou que a mobília oferecida pelo campus é de péssima qualidade, a avaliação que teve maior consideração foi a de nota 4 o qual 36,4% dos discentes afirmaram que a mobília era de boa qualidade.

Gráfico 17: avaliação da mobília das salas de aula da UFERSA campus Angicos.



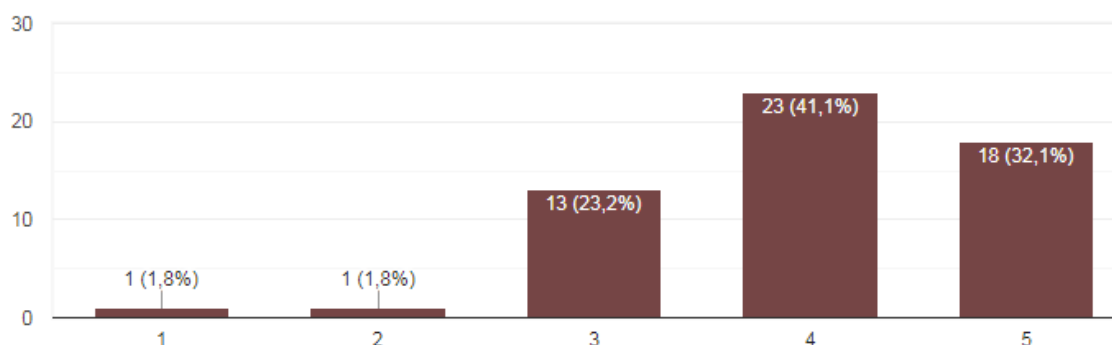
O último quesito analisado na modalidade das salas de aula foi a de espaço oferecido pelo Campus.

O gráfico 18 retrata a avaliação dos discentes em relação ao espaço oferecido pelas salas de aula o qual tiveram notas desde o mínimo até ao máximo.

As alternativas de avaliação com nota 1 e 2 tiveram apenas um respondente respectivamente o qual avalia que o espaço das salas de aula é péssimo e ruim respectivamente, as alternativas de número 4 e 5 tiveram destaque por terem os maiores

números de votação o qual demonstra que os respondentes gostam e dizem que é de excelência o espaço das salas de aula.

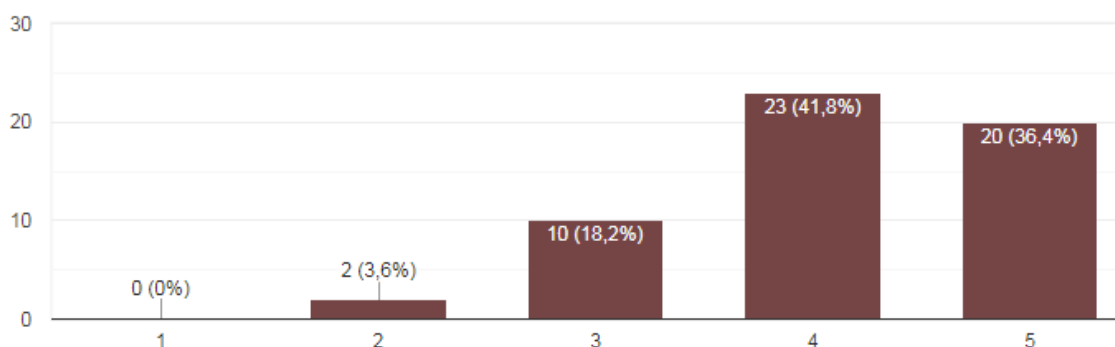
Gráfico 18: Avaliação do espaço das salas de aula da UFERSA campus Angicos.



Logo em seguida se inicia a avaliação em relação aos laboratórios oferecidos pela UFERSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: climatização, iluminação, acústica, limpeza, mobília e equipamentos.

O gráfico 19 retrata a avaliação do discente em relação a climatização dos laboratórios. Através do gráfico 19 observa-se que 3,6% dos discentes assinalaram que a climatização dos laboratórios não é boa. A alternativa de número 4 obteve 41,8% dos votos o que significa que a climatização nos laboratórios está boa.

Gráfico 19: avaliação da climatização dos Laboratórios da UFERSA campus Angicos.

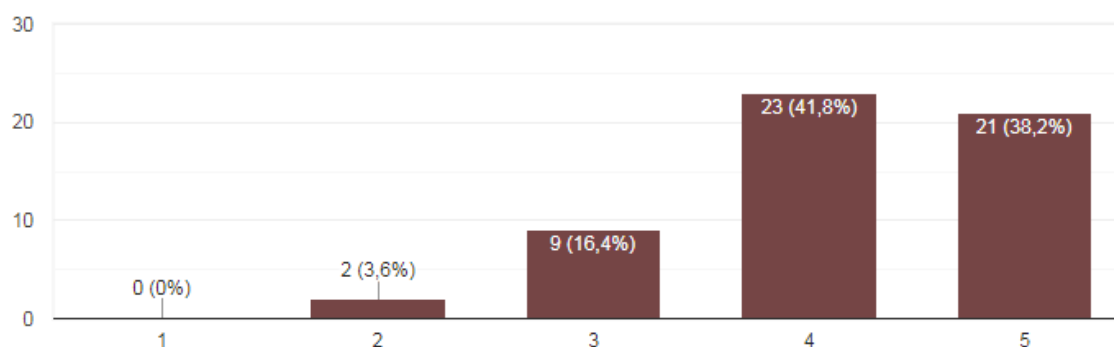


Ainda falando sobre os laboratórios, entra em questão outro fator que é a iluminação. O gráfico 20 retrata a avaliação dos discentes em relação a iluminação dos laboratórios.

Como apresentado o gráfico 20, nota-se que 3,6% dos discentes afirmaram que os laboratórios não tinham boa iluminação, e os demais respondentes ficaram divididos

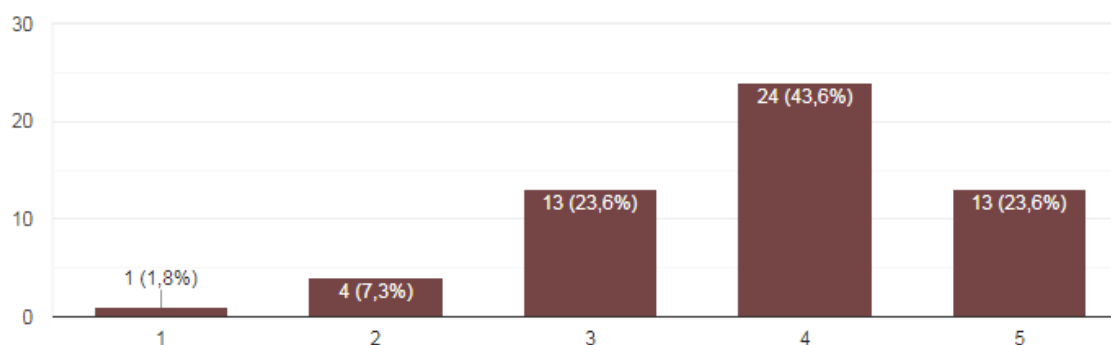
entre as alternativas de nota 4 e 5 os quais demonstram que os laboratórios têm uma boa iluminação.

Gráfico 20: Avaliação da iluminação dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.



O gráfico 21 retrata a avaliação dos discentes em relação a outro fator que é a acústica dos laboratórios. O gráfico demonstra que existiu várias opiniões, desde o péssimo ao excelente, ou seja, esse é um dos fatores o qual tem uma grande subjetividade entre os respondentes. Observando as respostas pode-se notar que apenas 1,8% dos discente avaliaram que a acústica dos laboratórios é péssima dando assim nota 1. A alternativa de número 4, obteve 43,6% dos votos expondo que a acústica nos laboratórios da UFERSA campus Angicos têm uma boa qualidade.

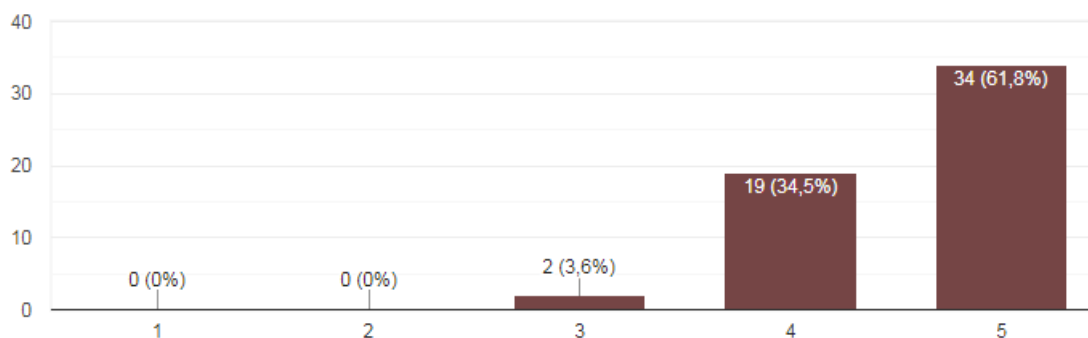
Gráfico 21: Avaliação da acústica dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.



Outro fator analisado foi o de limpeza, essa avaliação se encaixa na modalidade de serviços gerais oferecidos pelo campus.

O gráfico 22 retrata a avaliação dos discentes em relação a limpeza dos laboratórios. Como mostra o gráfico, 3,6% dos discentes se mostraram insatisfeitos dando nota 3, já a alternativa de número 5 obteve 61,8% dos votos, o que significa que a limpeza dos laboratórios é de excelência.

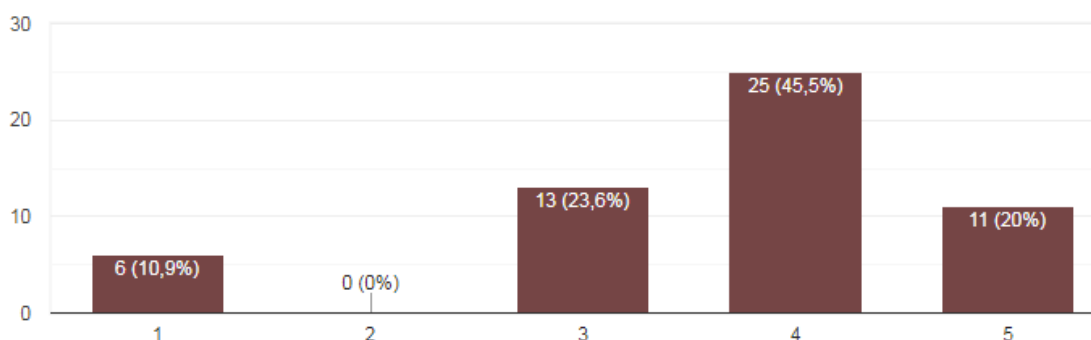
Gráfico 22: Avaliação da limpeza dos laboratórios da UFERSA campus Angicos.



Outro fator analisado no quesito dos laboratórios foi a mobília oferecida pelo campus.

O gráfico 23, demonstra que existiu várias opiniões, desde o péssimo ao excelente, ou seja, esse é um dos fatores o qual tem uma grande subjetividade entre os respondentes. Observando o gráfico observa-se que 10,9% dos discentes afirmaram que a mobília dos laboratórios oferecida pelo campus é de péssima qualidade, a avaliação que teve maior consideração foi a de nota 4 o qual 45,5% dos discentes afirmaram que a mobília era de boa qualidade.

Gráfico 23: Avaliação da Mobília oferecida pela UFRSA campus Angicos.

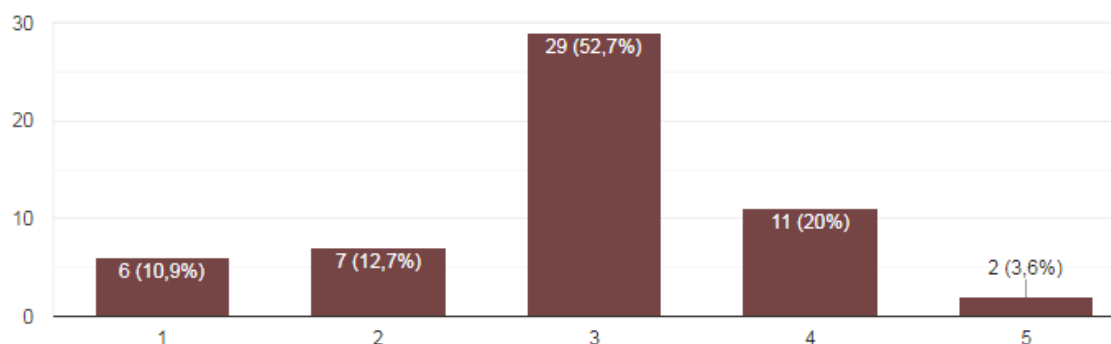


Outro fator analisado nos laboratórios é a de avaliação dos equipamentos existentes.

Essa modalidade visa coletar a avaliação dos discentes em relação a qualidade dos equipamentos existentes no laboratório.

O gráfico 24 demonstra que existiu várias opiniões, desde o péssimo ao excelente, observando as respostas pode-se notar que 3,6% dos discentes avaliaram que a acústica dos laboratórios é de qualidade excelente. Tendo em vista o gráfico nota-se que a alternativa de número 3 obteve 52,7% dos votos o qual significa que está havendo uma insatisfação nos equipamentos do laboratório.

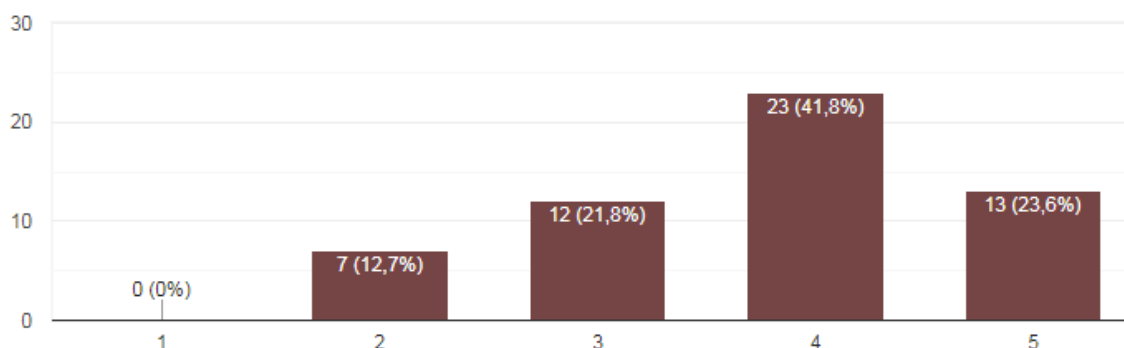
Gráfico 24: Avaliação dos equipamentos dos laboratórios da UFRSA campus Angicos



Logo em seguida se inicia a avaliação em relação a Biblioteca da UFRSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: climatização, iluminação, limpeza e acervo bibliográfico.

O gráfico 25 retrata a avaliação do discente em relação a climatização da biblioteca. Através do gráfico 25 observa-se que 12,7% dos discentes assinalaram que a climatização dos laboratórios não é boa, 41,8% dos discentes afirmaram que a climatização é de boa qualidade obtendo a maior votação neste quesito.

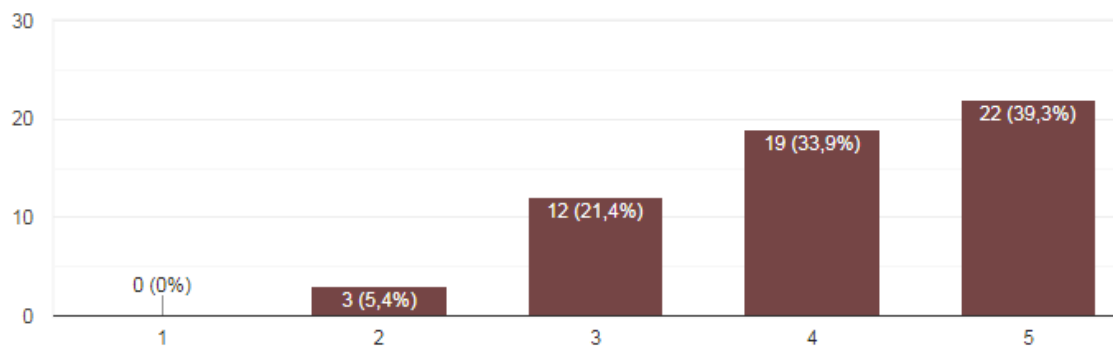
Gráfico 25: Avaliação da climatização oferecida pela biblioteca da UFRSA Campus Angicos



Falando sobre a infraestrutura da biblioteca, entra em questão outro fator que é a iluminação. O gráfico 26 retrata a avaliação dos discentes em relação a iluminação da biblioteca.

Como apresentado o gráfico 26, nota-se que 5,4% dos alunos não estão satisfeitos com a iluminação da biblioteca assinalando a alternativa de nota 2. A alternativa de número 5 obteve 39,3% dos votos assinalando que a iluminação da biblioteca é de excelência.

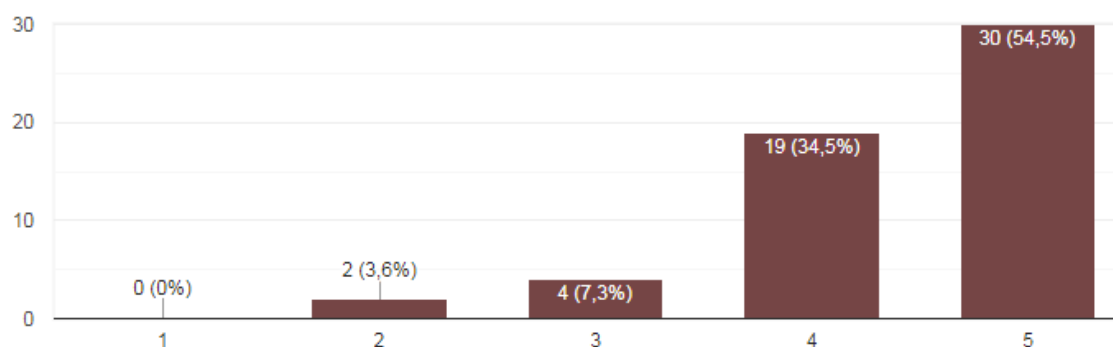
Gráfico 26: Avaliação da iluminação oferecida pela biblioteca da UFRSA Campus Angicos



Limpeza é outro fator analisado, essa avaliação se encaixa na modalidade de serviços gerais oferecidos pelo campus.

O gráfico 27 retrata a avaliação dos discentes em relação a limpeza da biblioteca. Como mostra o gráfico, 3,6% dos discentes afirmaram não ser boa a limpeza na biblioteca, já na alternativa 5, 54,5% dos discentes assinalaram que era de excelência a limpeza da biblioteca da UFRSA campus Angicos.

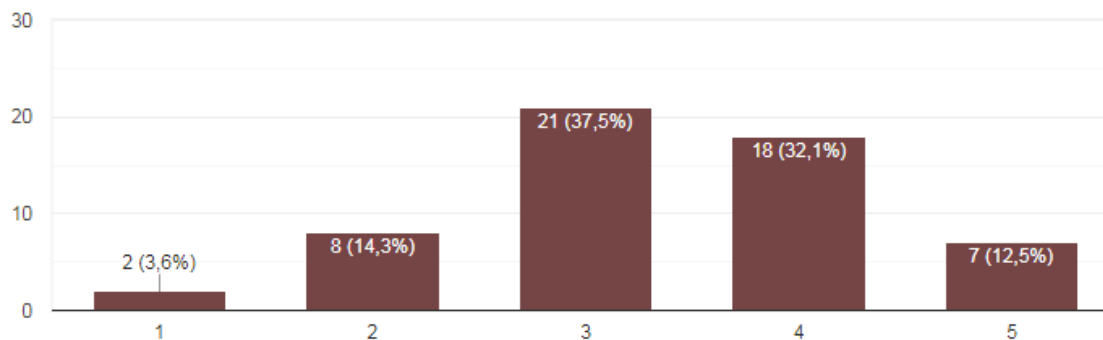
Gráfico 27: Avaliação da limpeza oferecida pela biblioteca da UFRSA Campus Angicos



Quando se fala em biblioteca um dos quesitos mais importantes a ser analisado é em relação ao acervo bibliográfico presente.

O gráfico 28 retrata a avaliação do discente em relação ao acervo bibliográfico. Através do gráfico 28 observa-se que 23,6% dos discentes assinalaram que o acervo bibliográfico não é bom deixando a desejar em vários quesitos como: falta de livros, poucos exemplares e entre outros; 37,5% dos discentes estão insatisfeitos e apenas 12,5% dos discentes assinalaram que era de excelência o acervo bibliográfico.

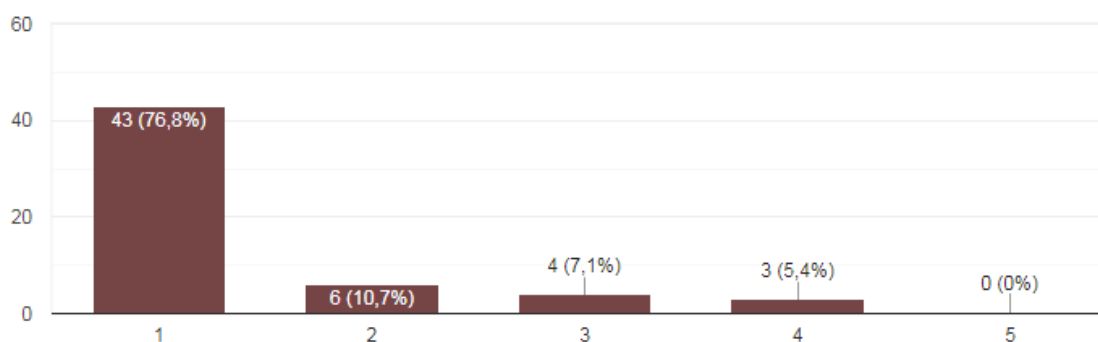
Gráfico 28: Avaliação do acervo bibliográfico oferecido pela biblioteca da UFRSA Campus Angicos



Logo em seguida se inicia a avaliação referente ao restaurante universitário (RU) da UFRSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: climatização, iluminação, limpeza, mobília, espaço e qualidade na refeição.

O gráfico 29 retrata a avaliação do discente em relação a climatização do restaurante universitário. Através do gráfico 29 observa-se que nenhum discente assinalou a nota 5, equivalente a climatização com excelência. A grande maioria, cerca de 40 pessoas avaliaram como sendo péssimo a climatização.

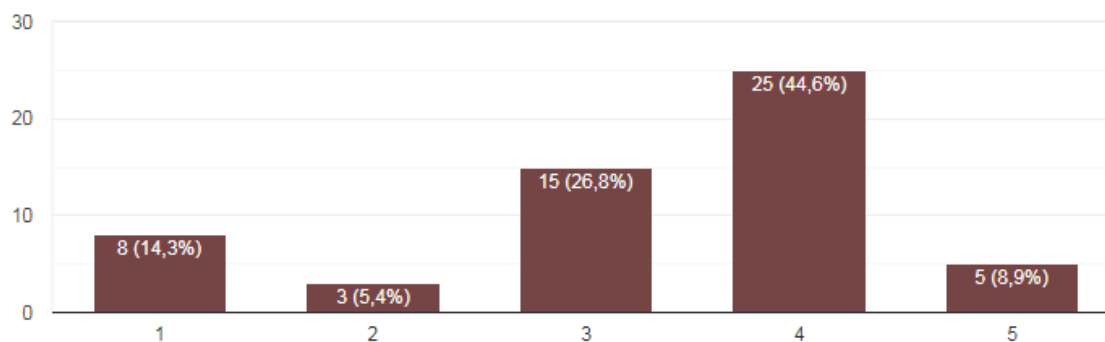
Gráfico 29: Avaliação da climatização no Restaurante universitário da UFRSA Campus Angicos.



Ao se referir à infraestrutura do restaurante universitário, entra em questão outro fator que é a iluminação. O gráfico 30 retrata esta avaliação.

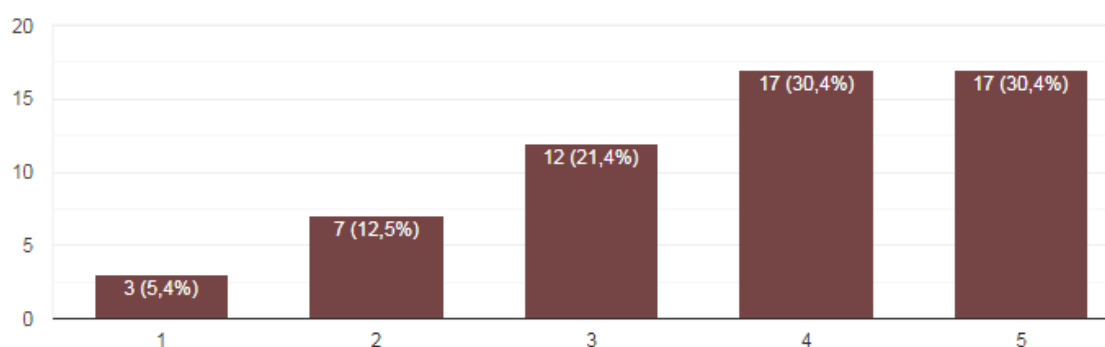
Como apresentado o gráfico 30, percebe-se que 5,4% pessoas estão insatisfeitas com a iluminação do RU, assinalando a alternativa de nota 2, já a alternativa de número 4 obteve 44,6% dos votos, o que significa que o público entrevistado está satisfeito com a iluminação do restaurante universitário.

Gráfico 30: Avaliação da iluminação no Restaurante universitário da UFRSA Campus Angicos.



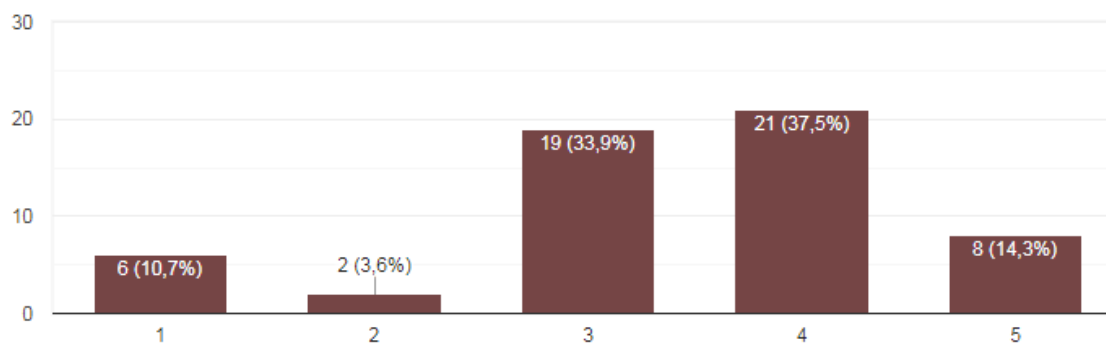
Quanto a limpeza, segundo o gráfico 31, o maior número de discentes a julgaram de forma satisfatória com notas de 3 a 5 e apenas três estão insatisfeitos nesse quesito, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 31: Avaliação da limpeza do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.



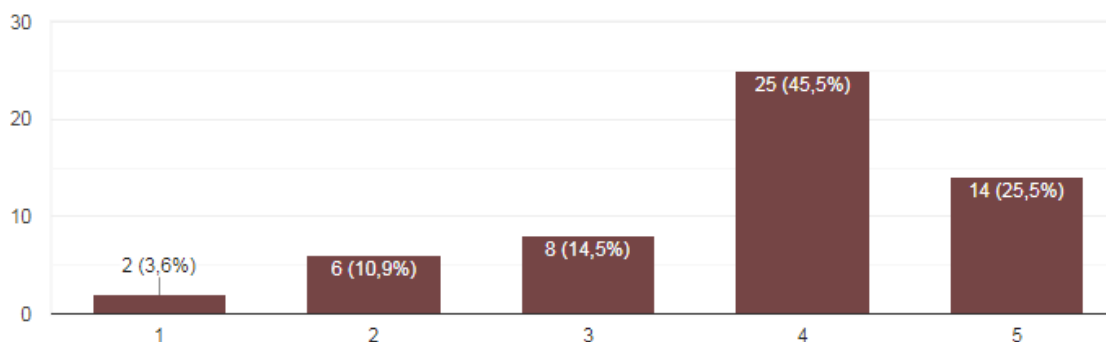
No que diz respeito a mobília, segundo o gráfico 32 apenas 3,6% dos estudantes avaliaram como ruim a mobília do restaurante universitário. Destaca-se a nota 4, contendo 37,5% dos votos isso demonstra que a mobília do restaurante universitário é boa.

Gráfico 32: Avaliação da mobília do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.



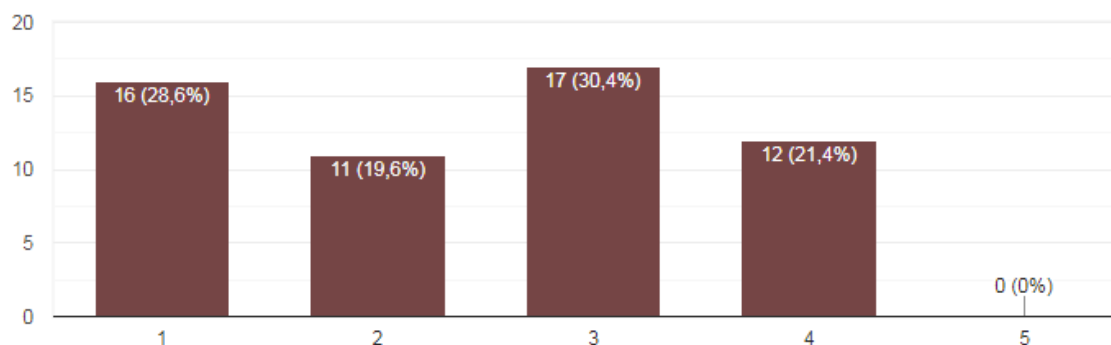
No que se refere ao espaço do restaurante universitário, tendo em vista o gráfico 33 a maioria dos discentes estão satisfeitos totalizando, cerca de 45% e apenas 3,6%, dos estudantes estão completamente insatisfeitos.

Gráfico 33: Avaliação do espaço do Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.



Neste gráfico 34 percebe-se que 28,6% dos alunos avaliou com a nota mínima esse quesito, também se encontra outro dado que chama atenção negativamente, nenhum estudante avaliou a refeição com nota máxima, tendo em vista que boas refeições afetam não só a qualidade de vida dos alunos, como também pode influenciar em seus rendimentos acadêmicos.

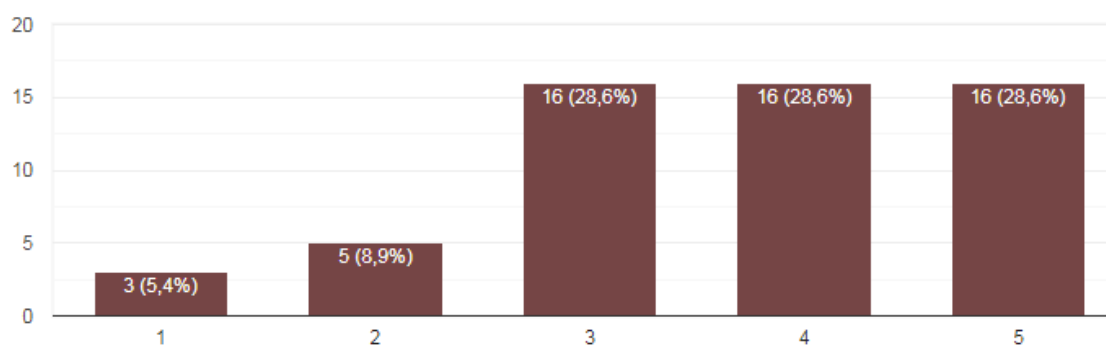
Gráfico 34: Avaliação das refeições servidas no Restaurante universitário da UFERSA Campus Angicos.



Logo em seguida se inicia a avaliação referente ao centro de convivência da UFERSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: iluminação, limpeza e espaço.

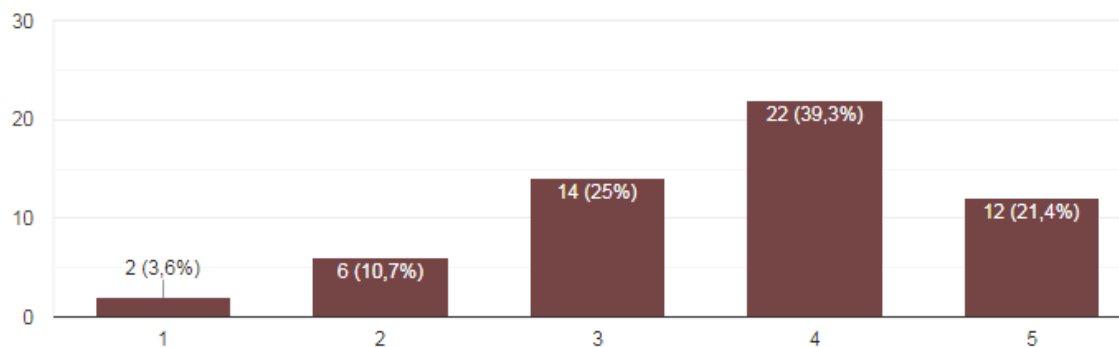
Neste gráfico 35 destaca-se a nota 1 que obteve apenas 3 votos. Nota-se que a pontuação 3, 4 e 5 obtiveram a mesma porcentagem de votos, isso leva a crer que boa parte dos alunos estão satisfeitos com a iluminação do centro de convivência.

Gráfico 35: Avaliação da iluminação do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.



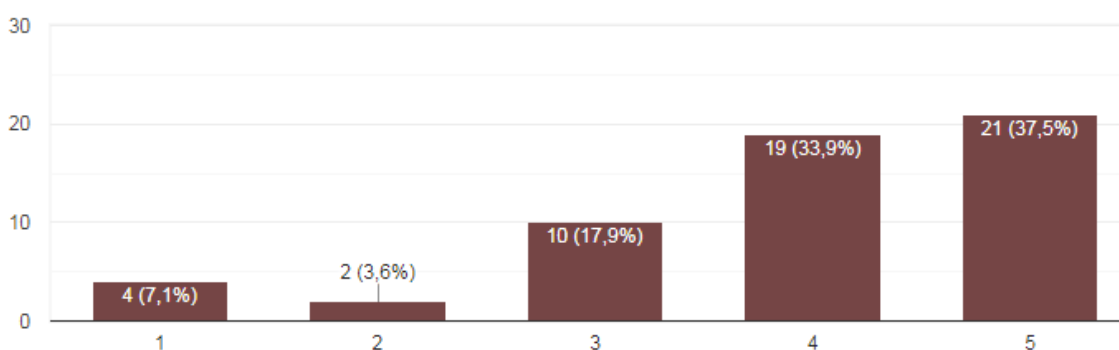
Quanto a limpeza, tendo em vista o gráfico 36, o maior número de discentes julgaram de forma satisfatória com notas de 3 a 5 e apenas dois estão insatisfeitos nesse quesito, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 36: Avaliação da limpeza do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.



No que se refere ao espaço do centro de convivência, segundo o gráfico 37, a maioria dos discentes estão satisfeitos tendo em vista as opções de nota 4 e 5 que obtiveram os maiores números de votos.

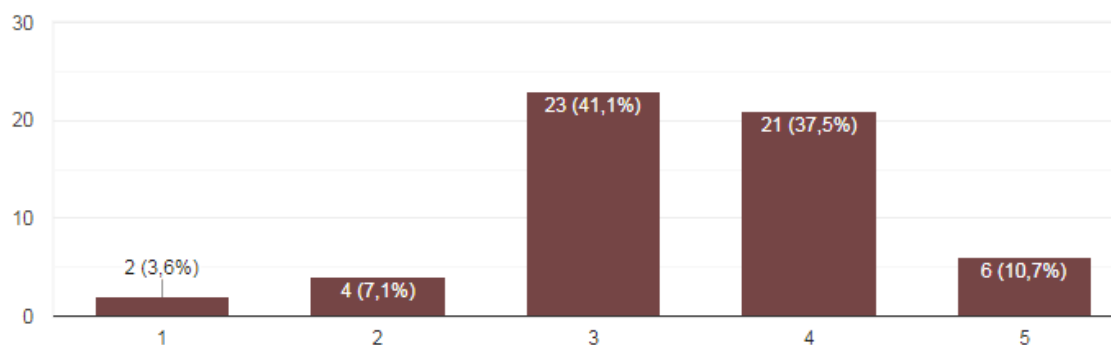
Gráfico 37: Avaliação do espaço do centro de convivência da UFERSA Campus Angicos.



Logo em seguida se inicia a avaliação referente a secretaria da UFERSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: espaço, horário de atendimento e qualidade do serviço prestado.

No que se refere ao espaço da secretaria, segundo o gráfico 39, a maioria dos discentes avaliaram como mediano o espaço da secretaria, a nota 4 também obteve destaque com 37,5% dos votos.

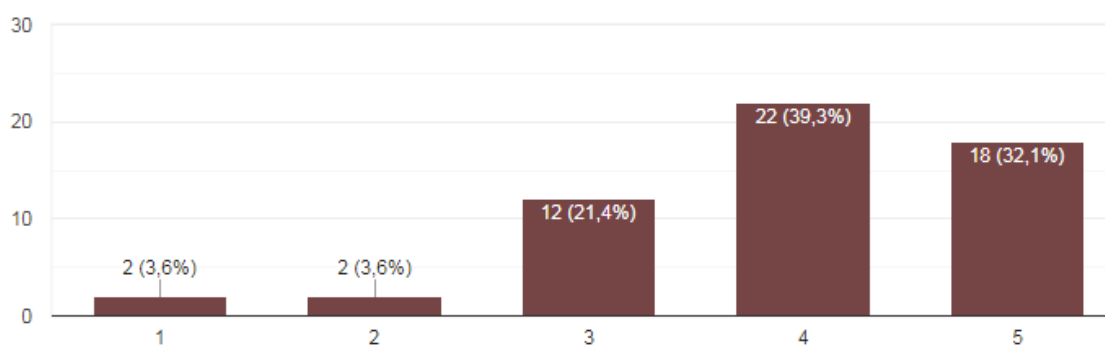
Gráfico 39: Avaliação do espaço da secretaria da UFERSA Campus Angicos.



Logo em seguida se inicia a avaliação referente aos banheiros da UFERSA Campus Angicos. Os quesitos analisados serão: iluminação, limpeza e itens de higiene.

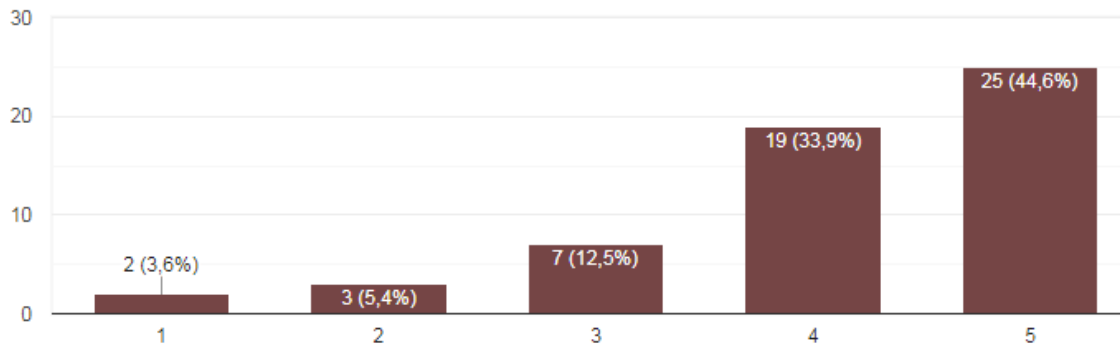
Neste gráfico 39 destaca-se a nota 1 que obteve apenas 2 votos. Nota-se que a pontuação 3, 4 e 5 obtiveram votos gratificantes, isso leva a crer que boa parte dos alunos estão satisfeitos com a iluminação dos banheiros.

Gráfico 39: Avaliação da iluminação dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.



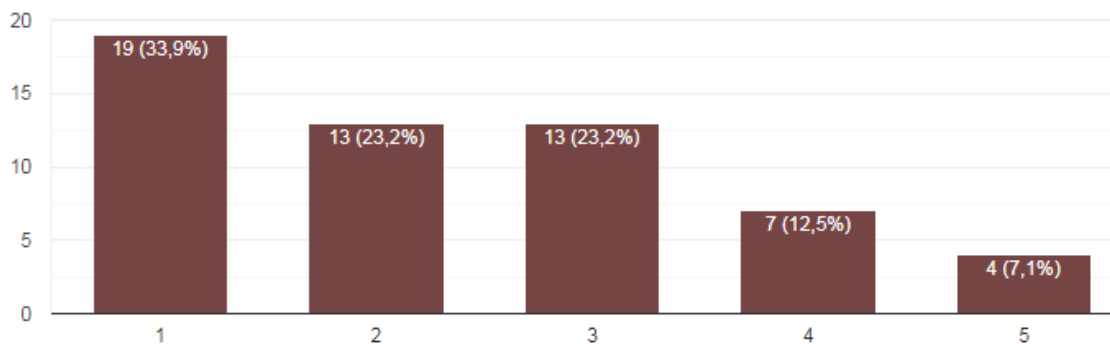
Quanto a limpeza, o maior número de discentes a julgaram com excelência com 25 notas de número 5 e apenas dois estão insatisfeitos nesse quesito, como pode ser observado no gráfico abaixo.

Gráfico 40: Avaliação da limpeza dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.



Quanto aos itens de higiene, observa-se no gráfico 41 que os discentes estão insatisfeitos, contendo 19 votos na opção de número 1, que representa qualidades péssimas e apenas 4 alunos responderam que os banheiros continham itens de higiene com excelência.

Gráfico 41: Avaliação dos itens de higiene dos banheiros da UFERSA Campus Angicos.

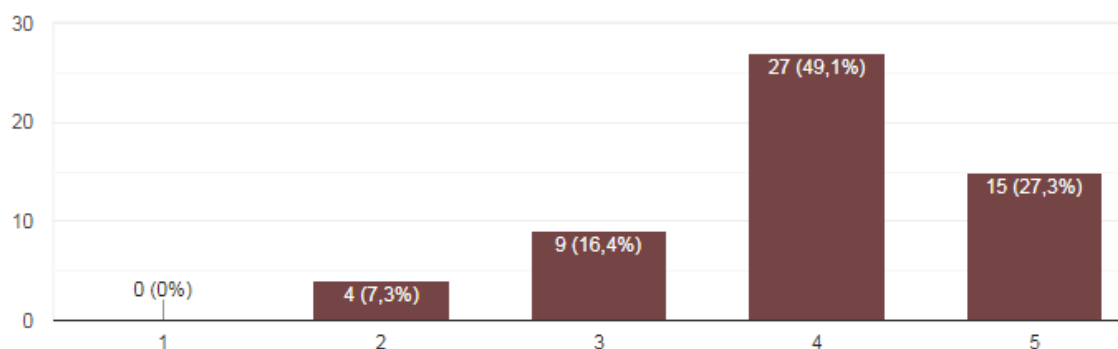


4.4 Estrutura curricular

Neste tópico será apresentado a avaliação dos discentes em relação a estrutura curricular do curso de Engenharia de Produção presente na UFERSA Campus Angicos tendo como objetos de avaliação: ementa do curso, carga horária e pré-requisitos.

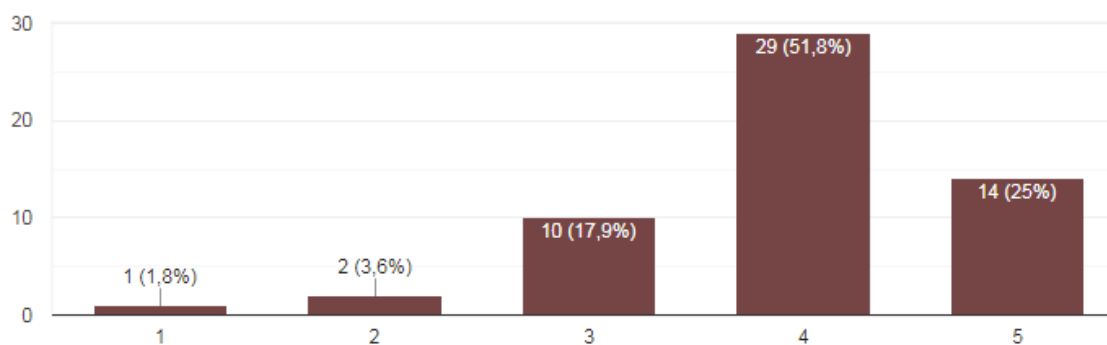
Os discentes apontaram que a grade curricular está adequada escolhendo a opção 4 que obteve o maior número de votos.

Gráfico 42: Avaliação da ementa do curso de Engenharia de Produção da UFERSA Campus Angicos.



Os discentes apontaram que a carga horária está adequada escolhendo a opção 4 que obteve o maior número de votos, um único discente está totalmente insatisfeito neste quesito.

Gráfico 43: Avaliação da carga horária do curso de Engenharia de Produção da UFERSA Campus Angicos.



Quanto a opinião com relação aos pré-requisitos das disciplinas, foi deixado um espaço para que os estudantes registrassem suas opiniões. As opiniões foram: Está de ótimo estado, Introdução base e fundamental para a engenharia, Concordo como estão os pré-requisitos, Satisfatório, Até então estou de acordo, Indiferente, Justos, Coerente (3), Adequado, Não deveriam existir! Horrível!, Concordo (3), Necessária para entendimento do conteúdo, Necessário e Ótimos.

Foi aberto um espaço no questionário para que o discente desse a sua opinião, sugestão ou crítica sobre o curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos.

O quadro 6 demonstra as opiniões, sugestões ou críticas relatadas pelos discentes.

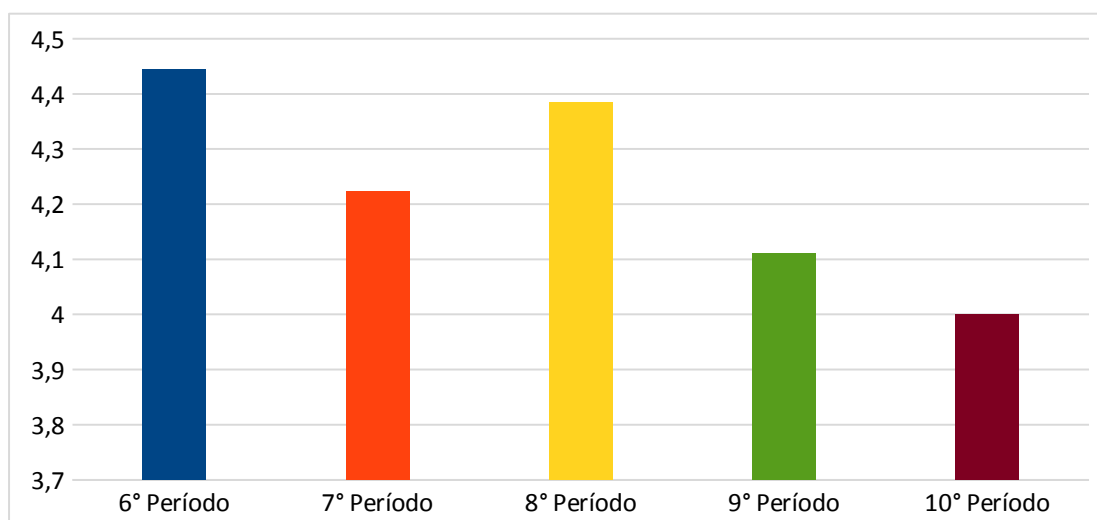
Quadro 3: sugestões, opiniões ou críticas sobre o curso de Engenharia de Produção da UFERSA campus Angicos.

Está ótimo

Melhor curso da UFERSA ANGICOS... O discente é muito acessível e renomado
Trabalhar a convivência de alguns professores existentes no curso de Engenharia de Produção.
Está ótimo
Ótimo
Amo muito o curso e professores, algumas disciplinas deviam ser melhor exploradas, como ergonomia e resíduos, não acho que a forma que o assunto é passado condiz com o necessário para o mercado de trabalho, especialmente ergonomia que é tão importante no nosso curso
Mais facilidade em adquirir turmas especiais para alunos necessitados das mesmas.
Gostaria de parabenizar a coordenação do curso, por seu empenho e organização.
Eu acho que devemos investir mais no nosso laboratório, pois já temos um corpo docente super capacitado, nós alunos precisamos de ambiente para entender algumas práticas.

Podemos analisar no gráfico 44 um cruzamento nos dados onde irá mostrar uma associação entre a análise entre a estrutura curricular e o período, a partir da análise foi possível observar que a relação existente entre as duas variáveis demonstra que os discentes do 6º e 8º períodos respectivamente, avaliaram com as melhores notas o corpo docente com notas 4,44 e 4,38. Nota-se que todos os períodos deram notas de 4 a superiores, isso demonstra que os discentes estão satisfeitos com a grade curricular existente, independente do período em que estão efetivamente cursando.

Gráfico 44: Análise dos dados cruzados estrutura curricular por período



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como finalidade responder os seguintes questionamentos: “ Qual a percepção dos discentes quanto a infraestrutura ofertada pela UFERSA campus Angicos?”; “ Qual a percepção dos discentes quanto a atuação dos docentes do curso de Engenharia de Produção ?”; “ Qual a percepção dos discentes em relação a estrutura

curricular do curso de Engenharia de Produção ?”; “ Qual a percepção dos discentes quanto aos serviços diversos ofertados pelo campus ?” e ver a percepção dos discentes recém ingressantes com os futuros formandos. Dessa forma foi preciso analisar os discentes criteriosamente em cima de cada uma dessas perguntas a serem respondidas.

Com a aplicação do questionário com os discentes do curso de engenharia de produção foi possível ter diretrizes para identificar a percepção dos alunos em relação a atuação do docente, quanto a infraestrutura ofertada e sobre a estrutura curricular.

Assim, com os resultados obtidos através do questionário, foi possível analisar o grau de qualidade com relação a atuação dos docentes, satisfação e estrutura curricular. Dessa forma a pesquisa teve os objetivos específicos atingidos durante o seu desenvolvimento.

Após a análise dos dados obtidos através do questionário chegou-se a conclusão de que os professores do curso de engenharia de produção estão altamente capacitados, pois conseguem repassar o conteúdo com clareza e objetividade na abordagem do conteúdo, esclarece dúvidas dos alunos, consegue transmitir o conteúdo com clareza para o discente, além de incentivarem a utilização dos livros para um melhor desempenho nos estudos.

Quanto a infraestrutura do campus em que contém o curso que foi julgado pelos discentes, tem-se a seguir as afirmativas com maior frequência nas respostas de alternativa 4 que significa “Bom” e alternativa 5 que significa “Excelente”.

Conforme as repostas dos alunos, tem-se que as salas de aula estão suprimindo todas as necessidades tendo como destaque de qualidade os quesitos de climatização, iluminação, limpeza.

Tem-se que laboratórios estão suprimindo as necessidades tendo como melhorias o investimento de novas máquinas e iniciar a fazer o uso do novo laboratório para que os discentes tenham mais práticas o qual é de grande importância. Destaque de satisfação dos respondentes os quesitos de climatização, iluminação, limpeza e acústica.

Tendo em vista as respostas dos discentes em relação a biblioteca, algumas melhorias devem ser executadas como a aquisição de um novo acervo bibliográfico o qual falta na biblioteca e a aquisição de mais exemplares dos livros que tem maior frequência de empréstimos suprimindo assim uma necessidade dos alunos. Quesitos foram elogiados em relação a biblioteca que foram os de limpeza e iluminação.

Conforme as respostas dos discentes em relação ao restaurante universitário, foram levantados dados alarmantes como o de climatização e qualidade na refeição, ou

seja, são dois fatores essenciais que precisam ser de excelência pois a região que se encontra o campus Angicos é de temperaturas superiores as normais então um sistema de climatização em bom funcionamento é essencial, e em relação a qualidade da refeição é de extremo alarme pois a alimentação de boa qualidade faz com que tenha uma melhor qualidade de vida. Outros quesitos foram apontados como de excelência que são: mobília, limpeza, espaço e iluminação.

Quando se fala do centro de convivência, os discentes afirmaram que não existe nenhum problema, estando dentro dos conformes aceitáveis.

De acordo com os alunos em relação a secretaria foi levantado um ponto o qual os mesmos estão insatisfeitos que é em relação ao espaço físico da secretaria, afirmam dando nota 3. Tem-se que a secretaria tem um ótimo serviço de atendimento segundo as respostas dos discentes os quais estão satisfeitos.

Em relação aos banheiros os alunos apontaram um problema que é a falta de itens de higiene o que muitas vezes está em falta nos banheiros causando a insatisfação. Outros quesitos foram elogiados como a limpeza gerando a satisfação dos discentes.

Conforme as respostas em relação a estrutura curricular do curso de engenharia de produção os discentes estão satisfeitos não deixando a desejar em nenhum quesito.

Através dos gráficos 3, 12, 13 e 42 foi possível ver a percepção dos discentes recém ingressantes em relação percepção dos formandos, analisamos que o recém ingressante tem uma maior satisfação em relação aos formandos. O número de recém ingressantes também se apresenta ser bem superior ao número de formandos o qual é gratificante para o curso pois está cada vez mais criando força.

Assim, conclui-se que o curso de engenharia de produção no geral, apresentou uma ótima avaliação por parte dos discentes, demonstrando ser um curso com qualidade, que apresenta uma boa infraestrutura de maneira geral, além de possuir um corpo docente engajado e comprometido com o desenvolvimento e crescimento acadêmico e profissional de seus alunos.

Fazer trabalhos como este com uma periodicidade é de extrema importância, pois ele irá mostrar a opinião do discente em relação ao corpo docente, para que haja o processo de melhoria contínua, e com a periodicidade o corpo docente sempre irá saber das opiniões advindas dos discentes.

REFERÊNCIAS:

BERTOLIN, J. C. G. Indicadores em nível de sistema para avaliar o desenvolvimento e a qualidade da educação superior brasileira. *Revista Avaliação*. v. 12, n. 2, p. 309-331, jun. 2007. Campinas: Sorocaba, SP.

BRASIL. Inep. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Ed.). **DADOS DO CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR As universidades brasileiras representam 8% da rede, mas concentram 53% das matrículas**. 2017. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4AQV9zFY7Bv/content/dados-do-censo-da-educacao-superior-as-universidades-brasileiras-representam-8-da-rede-mas-concentram-53-das-matriculas/21206>. Acesso em: 08 dez. 2019.

BRASIL. Senado Federal. Resolução no . 10/77 de 27 de abril de 1977. LEX: Coletânea de legislação e jurisprudência. São Paulo.

BRANDÃO Jr, A.; LIRA, W. S.; GONÇALVES, G. A. C. A satisfação do cliente como base para a qualidade em serviços: o caso de um supermercado de pequeno porte. Qualit@s Revista Eletrônica, João Pessoa, v. 3, n.1, 2004.

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da rotina de trabalho do dia-a-dia. Nova Lima: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CORRÊA, H. L. The Links between Uncertainty, Variability of Outputs and Flexibility in Manufacturing Systems. University of Warwick, Warwick, 2002.

CUNHA, L. A. A universidade temporã: da colônia à era de Vargas. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1986.

CUNHA, G. D. Um Panorama Atual da Engenharia da Produção no Brasil. Porto Alegre-RS. 2002. Disponível . Acesso em 19/12/2019.

CHIARA, I. D. et al. [Normas de documentação aplicadas à área de Saúde](#). Rio de Janeiro: Editora E-papers, 2008.

DAVOK, D. F. Qualidade em educação. Revista Avaliação. v. 12, n. 3, p. 505-513, set. 2007. Campinas: Sorocaba, SP.

DINIZ, F. L. Atendimento ao público: qualidade como estratégia de superioridade em atendimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., Anais. Ouro Preto: 2008

FERNANDO, M.; MACHADO, M. D.; QUEIROZ, T. R. Mensuração da qualidade de serviço empresas da fast food. Gest. e Prod. São Carlos, v. 13, n. 2, p. 261-270, 2006.

FITZSIMMONS, James A.; MONA, J. Administração de Serviços – Operações, Estratégias, e Tecnologia da Informação. 4ª edição, São Paulo: Bookman, 2004.

GOMES, P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação, Cadernos BAD, Vol. 2, pp. 6-18, 2004.

FURTADO, Leonardo. Diagnóstico da qualidade dos serviços oferecidos pelo restaurante Recanto da Sereia no município de Itapema/SC. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade do Vale do Itajaí, Balneário Camboriú, SC, Julho de 2008.

GERHARDT, Tatiana Engel, et al. Estrutura do projeto de pesquisa. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. Métodos de pesquisa. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GOMES D. C. S.; SILVA G. R.; VIOLATO R. D. M. Qualidade no atendimento: Supermercado Santa Laura, 2006 Monografia. (Curso de Administração) – Centro Universitário Católico Salesiano Auxilium. Lins.

JURAN, J.M.. A qualidade desde o projeto: Os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 3 ed. São Paulo: Ed. Pinoneira, 1992

KNECHTEL, Maria do Rosário. Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada. Curitiba: Intersaberes, 2014.

LEME, R. A. S. A História da Engenharia de Produção no Brasil. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, III, 1983, São Paulo-SP. Anais.

LIMA, Agnaldo. Gestão de Marketing Direto: Da conquista ao relacionamento com o cliente. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, Roberto; NETO, Pedro. INDICADORES DE DESEMPENHO PARA A GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL: UMA PROPOSTA DE SISTEMATIZAÇÃO. Gestão & produção, Universidade federal de São Carlos, ano 1998, v. 5, n. 3, p. 298-311, 24 dez. 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v5n3/a10v5n3.pdf>. Acesso em: 18 dez. 2019.

MIRANDA, Luiz Carlos; SILVA, José Dionízio Gomes. Medição de desempenho. In: SCHIMIDT, Paulo. Controladoria agregando valor para a empresa. Porto Alegre: Bookman, 2002.

MOREIRA, E.G.; MOREIRA, T.G.; MARTINS, D.D.S., Aplicação da ferramenta de qualidade PDCA para a solução de problemas críticos em empresa panificadora. In: IX Simpósio Acadêmico de Engenharia de Produção, Universidade Federal de Viçosa, Viçosa, MG, 20 a 22 de Nov. 2014.

NEVES, CLARISSA. Desafios da educação superior. Sociologias, Por Alegre, ano 2007, v. 9, n. 17, p. 14-21, 17 jun. 2007. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/868/86819554001.pdf>. Acesso em: 23 dez. 2019.

NASCIMENTO, D. R. L.; MOTTA, G. S. Qualidade em serviços de atendimento ao consumidor. In: Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 5., 2008, Anais. São Paulo: 2008.

NASCIMENTO, Maria; NASCIMENTO, Josélia. Indicadores de Desempenho e ferramentas da Qualidade em uma empresa fabricante de estruturas metálicas. XXII Congresso Brasileiro de Custos, Foz do Iguaçu, p. 1-16, 11 nov. 2015. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/viewFile/4054/4055>. Acesso em: 18 dez. 2019.

PALADINI, E. P., Avaliação Estratégica da Qualidade. São Paulo, Atlas, 2002.

PIOVEZAN, L.; CARPINETTI, L. Estratégia empresarial e de manufatura: considerando sua importância na implantação de melhorias, XVIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, 21 a 25 de outubro, 1998, Niterói/Brasil, Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/>, Acesso: 18 dez 2019.

QUEIROZ, J.V; QUEIROZ, F. C. B. P; HEKIS, H. R. Strategic and financial management of higher education institutions: Case study. Iberoamerican Journal of industrial Engineering, v.1, p. 98-117, 2011.

REEVES, C.; BEDNAR, D. Defining quality: alternatives and implications, Academy of Management Review, Vol. 19, n° 3, pp. 419-445, 1994.

SIENA, O. Metodologia da pesquisa científica: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos. Porto Velho. p. 200. 2007.

YIN, Roberto K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2ª Ed. Porto Alegre. Editora: Bookmam. 2001

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO: ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR: UMA VISÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO CAMPUS ANGICOS.

Este questionário visa coletar a visão do discente em relação ao curso de Engenharia de produção ofertado pela Universidade Federal Rural do Semi Árido, Campus Angicos-RN. Por meio deste será possível obter o feedback dos discentes, e com base nas informações sugerir melhorias para que o Curso de Engenharia de Produção.

Qual o período do curso de Engenharia de Produção que você está efetivamente cursando ? Assinale o semestre em que contenha o maior número de disciplinas as quais você está cursando.

☐ 6º Período

☐ 7º Período

☐ 8º Período

☐ 9º Período

☐ 10º Período

Atuação do Docente

Nesta seção, poderá dar a sua opinião em relação a atuação do Docente, pontos fortes e pontos a desenvolver, no tocante a equipe, buscando o processo de melhoria contínua.

Os docentes transmitem claramente aos alunos o programa da disciplina ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Torna claro o conteúdo para os alunos ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Cumpe os horários das aulas ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Demonstra clareza e objetividade na abordagem do conteúdo ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Esclarece as dúvidas dos alunos ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Demonstra segurança ao transmitir conhecimento ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Incentiva a participação dos alunos em sala de aula ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Comenta com os alunos os resultados das avaliações ?

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Infraestrutura

Nesta seção, poderá avaliar pontos que acham fortes e a melhorar na infraestrutura ofertada pelo Campus-UFERSA Angicos, com relação a: Salas de aula, Laboratórios, Biblioteca, Restaurante universitário, Centro de convivência, Secretaria e Banheiros.

Sala de aula:

Neste item você poderá avaliar a Sala de Aula quanto aos itens de: Climatização, Iluminação, Acústica, Limpeza, Mobília e espaço.

Climatização

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Iluminação

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Acústica

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Limpeza

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Mobília

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Espaço

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Laboratório:

Neste item você poderá avaliar os Laboratório quanto aos itens de: Climatização, Iluminação, Acústica, Limpeza, Mobília e equipamentos.

Climatização

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Iluminação

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Acústica

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Limpeza

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Mobília

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Equipamentos

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Biblioteca

Neste item você poderá avaliar a Biblioteca quanto aos itens de: Climatização, Iluminação, Limpeza e Acervo bibliográfico.

Climatização

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Iluminação

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Limpeza

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Acervo bibliográfico

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Restaurante Universitário

Neste item você poderá avaliar o Restaurante Universitário (RU), quanto aos itens de: Climatização, Iluminação, Limpeza, Mobília, espaço e Qualidade das refeições.

Climatização

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Iluminação

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Acústica

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Limpeza

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Mobília

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Espaço

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Qualidade da refeição (tempero, variedade, temperatura, valores nutricionais)

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Centro de Convivência

Neste item você poderá avaliar o Centro de convivência quanto aos itens de:

Iluminação, Limpeza e Espaço.

Espaço

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Iluminação

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Limpeza

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Secretaria

Neste item você poderá avaliar a Secretaria quanto aos itens de: Espaço, Horário de atendimento e Qualidade no serviço prestado.

Espaço

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Horário de atendimento

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Qualidade do serviço prestado

() 1 () 2 () 3 () 4 () 5

Banheiros

Neste item você poderá avaliar os Banheiros quanto aos itens de: Iluminação, Limpeza e Itens de Higiene.

Iluminação

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Limpeza

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Itens de Higiene

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Estrutura Curricular

Nesta seção, poderá expressar a opinião sobre a estrutura curricular ofertada, pontos fortes e a desenvolver e por fim deixar a sua opinião/ crítica/ sugestões para o processo de melhoria contínua do curso.

As ementas das disciplinas cobre os assuntos de forma completa?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

A carga horária das disciplinas é satisfatória?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Qual sua opinião com relação aos pré-requisitos das disciplinas?

Há alguma relação de pré-requisito desnecessária?

Há alguma relação de pré-requisito desnecessária?

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Caso queira emitir sua opinião sobre o curso. Espaço para sugestões, opiniões, e críticas.