

RELATÓRIO FINAL

PIBIC/CNPq

PROJETO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

NPP - EAESP/FGV

Pesquisa de Marketing:

QUALIDADE DE ENSINO

NA

EAESP-FGV

PESQUISADOR: RODRIGO MACEDO

ORIENTADOR: RICARDO FASTI

Sumário:

1. Introdução e Formulação do Problema.....	p.3
2. Justificativa da Pesquisa.....	p.6
3. Propósito e Objetivo da Investigação.....	p.8
4. Hipótese e Conceitos Chave	p.9
5. Revisão Bibliográfica.....	p.11
5.1. Educação	p.11
5.2. Avaliação Educacional	p.15
5.3. Qualidade em Serviços.....	p.20
5.4. Método de Pesquisa.....	p.23
6. Metodologia de Pesquisa.....	p.27
6.1.Método de Pesquisa.....	p.29
6.2. Fontes e Técnica de Coleta de Dados.....	p.34
6.3. Plano de Amostragem.....	p.34
6.4. Roteiro de Pesquisa.....	p. 35
7. Análise dos Resultados.....	p.39
7.1. Etapa 1	p.39
7.2. Etapa 2	p.40
8. Resultados da Pesquisa Exploratória.....	p.43
8.1. Etapa 1	p.43
8.2. Etapa 2	p.49
9. Conclusão	p.59
10. Bibliografia.....	p.62

1. INTRODUÇÃO E FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

O tema do Projeto de Pesquisa "Qualidade de Ensino na EAESP/FGV" parte da concepção do pesquisador de educação como serviço, orientada para o cliente e administrada profissionalmente, com seus conceitos e técnicas de qualidade.

Educação é prestação de serviço ao cliente como em qualquer outro negócio, e esses clientes expressam satisfação ou insatisfação em relação aos serviços e ao ensino da escola (22).

A educação como serviço orientada para o cliente resulta em um processo de qualidade que cria uma conscientização das necessidades do cliente e melhora significativamente a qualidade dos serviços ao atender e exceder às expectativas (22).

Como nenhuma escola ou empresa pode ser bem sucedida sem clientes, os educadores devem compreender o que constitui qualidade aos olhos dos antigos, atuais e potenciais clientes e então fazer o que for necessário satisfazer suas expectativas.

Neste sentido, a análise da concorrência no relatório final do Planejamento Estratégico da EAESP/FGV realizado pela Booz-Allen em julho de 1998, apresentou um diagnóstico alarmante em relação a novos entrantes, concorrentes e substitutos no mercado de ensino superior de Administração de Empresas em São Paulo, destacando a diminuição do diferencial entre a EAESP/FGV e as outras faculdades sob a percepção dos estudantes, profissionais e empresas do mercado.

O conceito de educação como serviço surge das intensas transformações nas últimas décadas que impuseram às principais Instituições Brasileiras de

Ensino Superior o desafio de compreender e posicionar-se diante do novo e dinâmico contexto socio-econômico (13).

O crescimento econômico, a competitividade e os padrões de vida estão diretamente relacionados ao desempenho das Instituições de Ensino. Relatos acerca da educação norte americana mostram que o nível médio de obtenção de habilidades na educação não atende às futuras exigências do mercado de trabalho e as expectativas em relação às escolas estão mudando mais rápido do que a capacidade de resposta das escolas (22).

Parte das falhas educacionais podem ser explicadas em parte pela forma como as escolas são estruturadas e gerenciadas atualmente (12). Essas instituições operam de forma semelhante à que operavam há mais de um século, o sistema precisa de mudanças fundamentais a fim de fornecer um ambiente que estimule a criatividade e a maior participação dos alunos e professores.

A reorganização das Instituições de ensino exige um modelo que examine os processos gerenciais e de ensino, demanda um modelo para a melhoria da qualidade com sucesso comprovado, semelhante ao que é feito em empresas de produção e serviços (12). Essa perspectiva envolve quatro principais características de melhoria para as escolas segundo a experiência norte americana na bibliografia pesquisada (21):

- 1. Filosofias de gerência e ensino que focalizem medidas definidas de excelência e melhoria da qualidade;**
- 2. Metas que atendam ou excedam as expectativas de clientes internos e externos (alunos, funcionários, contribuintes e empregadores);**
- 3. Sistema de satisfação do cliente e climas organizacionais que evitem erros e eliminem defeitos;**

4. Decisões baseadas em contribuições dos que estão próximos aos alunos, utilizando dados obtidos através de pesquisas, e não adivinhações ou suposições.

Este Projeto de Pesquisa é desenvolvido justamente a partir da perspectiva de que as Instituições de Ensino podem melhorar através de mudanças gerenciais, com a participação de alunos e professores e uma abordagem sistemática à melhoria da qualidade.

Nesse contexto a EAESP/FGV desempenha o papel de estudar, discutir e ensinar, além de aplicar e implantar as transformações e adaptações do serviço educacional superior.

Para tanto, a eficácia no monitoramento e absorção das informações sobre o desenvolvimento do ambiente de marketing se mostra fundamental para o aprimoramento do ensino, métodos pedagógicos e do conteúdo curricular, na EAESP/FGV (15).

2. JUSTIFICATIVA DA PESQUISA

A justificativa deste Projeto de Pesquisa decorre da utilidade das informações do ambiente de marketing em meio a enorme concorrência de Instituições de Ensino e complexidade das exigências dos profissionais em formação. Conhecer e entender os clientes é uma forma de aprender quais as suas exigências e de fornecer atenção individual para ultrapassar expectativas (16).

O desenvolvimento deste Projeto de Pesquisa, instrumento de obtenção de informações, permite identificar oportunidades, ameaças, pontos fortes e fracos do ensino da EAESP/FGV e possibilita à diretoria da Escola, Diretório Acadêmico Getúlio Vargas, órgãos colegiados, professores e alunos o aprimoramento acadêmico da Escola.

Segundo John Goodman, presidente do Programa de Pesquisa de Assistência Técnica norte americano em 1995, a maioria das empresas (e as escolas são aqui incluídas) gasta 95% do tempo do serviço ao cliente resolvendo problemas e apenas 5% identificando-os e analisando-os. Além disso, 50% dos clientes com problemas não fazem qualquer reclamação, outros 45% reclamam à pessoa com quem estão diretamente em contato (colegas, professores e funcionários), e menos de 5% vão direto ao coordenador de curso ou diretor geral (22). Os resultados das pesquisas de opinião da Gallup norte americana revelaram que as pessoas pagam prêmio alto pelo que consideram serviço da mais alta qualidade, por outro lado, conquistar o cliente perdido ou insatisfeito custa cerca de cinco vezes mais do que manter o atual cliente (22).

A educação ainda detém pouca importância como campo específico do conhecimento administrativo e mercadológico. Encontramos na bibliografia pesquisada iniciativas que demonstram interesse na estruturação e profissionalização deste negócio e na avaliação da qualidade do Ensino. Este

Projeto de Pesquisa tentará contribuir para ampliar este conhecimento, integrando os resultados para a melhoria do ensino e a profissionalização do negócio.

3. PROPÓSITO E OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

O **propósito** deste projeto de pesquisa é a compreensão das variáveis relevantes que compõe o ensino e sua forma de avaliação sob a perspectiva do aluno de graduação da EAESP/FGV. Ou seja, o entendimento do cliente em relação a composição e qualidade do serviço educacional prestado pela EAESP/FGV.

O **objetivo** de levantar as exigências e expectativas dos clientes descreve a necessidade de se pesquisar os determinantes de qualidade usados pelos clientes para avaliar o serviço e sua forma de avaliação. Dessa forma passam a ser objetivos deste Projeto, sob a perspectiva do aluno de graduação da EAESP/FGV:

1. **Levantar e compreender as variáveis relevantes que compõe o ensino;**
2. **Levantar e compreender a forma de avaliação do ensino;**

4. HIPÓTESE E CONCEITOS CHAVE

O Projeto de Pesquisa parte da **hipótese** levantada de que os alunos de graduação da EAESP/FGV avaliam ensino através de indicadores de qualidade.

Conceitos Chave:

1. Serviço

Atividade ou benefício que uma parte pode oferecer a outra, que seja essencialmente intangível e não resulte em propriedade de algo. Serviço é uma forma de produto, pode ser descrito como possuindo determinadas particularidades (atividades que resultam em benefícios ou atende a uma necessidade) como: estilo, características e nível de qualidade (16).

2. Qualidade

Numa escala de valores, qualidade permite avaliar e, conseqüentemente aprovar, aceitar ou recusar qualquer coisa (NOVO Dicionário Aurélio, Editora Nova Fronteira. 2ª edição. 1986.)

3. Qualidade em Serviços

A qualidade é obtida quando um produto ou serviço atende às necessidades globais do cliente quanto a preços, prazos de entrega e utilização. Proporcionar qualidade total em serviços é uma situação na qual uma organização fornece qualidade e serviços superiores a seus clientes, proprietários e funcionários. (ALBRECHT, K. in Las Casas. A L. Qualidade total em serviços. Conceitos, Exercícios, casos práticos. São Paulo, Atlas, 1994.)

4. Educador

Membro do corpo docente incumbido na tarefa de transformar a Escola numa melhor Instituição de Ensino. Envolvidos direta e ativamente no planejamento, desenvolvimento e implementação de reformas – principal

inovador da Escola. Líder, desenvolvendo com o aluno uma relação de reciprocidade, assiste o aluno em aspectos como recrutamento, orientação, avaliação, consulta, colocação e aconselhamento, auxiliam o aluno a maximizar o aprendizado e a adquirir confiança e respeito por si próprio (22).

5. Cliente Internos

Aluno: Frequentam as aulas e usam os serviços escolares. Conhecem os objetivos do curso, sabem que serão avaliados com base em resultados definitivos de aprendizado. Apresentam exigências e expectativas em relação aos programas e serviços oferecidos pela Escola.

Funcionários (instrutores, auxiliares de ensino, equipe de apoio, equipe técnica e diretores): clientes quando recebem serviços de outros funcionários ou departamentos, dependendo das circunstâncias, a posição passa de prestador de serviço à de cliente. Exemplos das exigências: responder pesquisa anual de clima organizacional e receber os resultados, receber reconhecimento adequado por sua contribuição ao sucesso da Escola, etc.

6. Clientes Externos

Pais, conjugues e familiares, além de empregadores que contratam os graduados pela Escola e os contribuintes que ajudam a financiar a Escola (Ensino Público). Exemplo das exigências dos empregadores: os graduados deverão ser tecnicamente competentes, demonstrar atitudes positivas no trabalho e aptidões para a melhoria contínua da qualidade e crescimento da empresa.

5. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

5.1. EDUCAÇÃO

Educar é alcançar a pessoa naquilo que é mais específico no ser humano, isto é, na sua intelectualidade, na sua afetividade, nos seus hábitos, para levá-la a realização de um ideal (GILES, T. R., Filosofia da Educação E.P.U, Editora Pedagógica Universitária Ltda. São Paulo, 1983, p.27).

A educação é a preocupação de um número cada vez maior de indivíduos e segmentos da sociedade. Há o reconhecimento, hoje em dia, da sua importância, especialmente na influência que pode desempenhar na vida pessoal dos seres humanos e nos grupos sociais (19).

A idéia de educação deve se traduzir numa dimensão global e indicar a formação de um indivíduo que desempenha seu papel de homem no momento histórico ao qual pertence. Enfim, a palavra educação abrange as inúmeras influências que as pessoas recebe na vida, ou seja, formação integral - profissional, social, moral, intelectual.

O histórico da educação Latino Americana demonstra atraso e dependência em relação aos países desenvolvidos, a realidade é a da vinculação com o sistema econômico, político e social capitalista mundial. É oportuno citar que durante a reunião anual do B.I.D. (Banco Interamericano de Desenvolvimento) em 1997, a qual analisou as reformas da América Latina, foi apontada a necessidade de uma revolução educacional, condição considerada fundamental para se atingir um crescimento elevado e redução da pobreza (4).

A análise das transformações na educação brasileira nos últimos anos demonstra a ação do Estado que permitiu que de 1960 para 1990 a população de brasileiros com idade entre 7 a 14 anos que freqüentavam a escola passasse

de 45% para 87% (6). Entretanto, a influência do Estado foi diminuindo, perdendo importância e abalando o sistema educacional brasileiro.

Atualmente os investimentos em educação representam 3,7% do Produto Nacional Bruto, os quais 2/3 são alocados no ensino superior (6). Segundo os dados do Sindicato de Especialistas de Educação do Magistério Oficial do Estado de São Paulo (19), o Brasil em 1997 tinha cerca de 40 milhões de alunos, sendo: 70% no ensino fundamental; 15% no ensino médio; 11% na pré escola e 4% no ensino superior.

Entretanto, de cada 100 alunos, menos de 60 concluem a 4ª série com média de 6 anos de estudos, e 44 concluem o 1º grau, com média de 12 anos de estudo e apenas 20 concluem o 2º grau. Os dados demonstram ainda desperdícios com evasão e repetência (19). A realidade é que educação no Brasil não é prioridade, nem tampouco conduzida profissionalmente.

A compreensão do sistema escolar como conjunto de escolas que, tomando o indivíduo desde quando, ainda na infância, pode ou precisa distanciar-se da família, leva-lo até que, alcançando o fim da adolescência ou a plena maturidade, tenha adquirido responsabilidade econômica, civil e política, permite avaliar sua importância diante das transformações dos últimos anos.

As informações, as mercadorias e o dinheiro circulando com facilidade e velocidade crescente, impulsionam a globalização. Nas organizações, a revolução na administração, nos métodos de produção, nos serviços, resulta numa maior competitividade, exigindo dos produtos finais, tanto da indústria, como de serviços, maior qualidade de seus recursos humanos (19). Ou seja, qualidade sem educação está deixando de ser realidade para as empresas, e educação sem qualidade não mais conduz a resultados efetivos.

A globalização altera a estrutura social e observa-se que enquanto alguns usufruem dos produtos e serviços, outros são excluídos do processo. As mudanças impactaram as relações de trabalho, as exigências dos profissionais são muito maiores. O empresariado percebe com nitidez que educação de má qualidade compromete as taxas de crescimento do país, ao mesmo tempo em que agrava as tensões sociais decorrentes das imensas desigualdades existentes. Além disso, na economia moderna o fator preponderante de sucesso é o capital humano (19).

A alteração na estrutura da economia brasileira concentra a força de trabalho nos setores de serviços e comércio, em áreas como saúde, educação, hotelaria, alimentação, lazer, seguros, administração, importação e exportação. Além disso, a necessidade de enfrentar novos padrões de produtividade e competitividade, impostos pelo avanço tecnológico, está levando à redescoberta da educação como componente essencial das estratégias de desenvolvimento (4).

Para que o Brasil possa ser competitivo é necessário voltar a atenção para a educação, pois só assim será possível ingressar na economia mundial. Quanto ao profissional do século XXI, deverá estar imbuído de uma formação geral que propicie não só a capacidade de abstração e de raciocínio lógico, mas também a disposição permanente para aprender e rever conceitos (19).

A educação no terceiro milênio deverá ser flexível tanto na visão do mundo, no conteúdo do pensamento, como na capacidade de raciocinar e trabalhar de maneira interdisciplinar.

Além de inserir o aluno na sociedade, a educação deverá dar informações ao indivíduo trabalhador, comunicador e participante da sociedade para que ele possa contribuir e usufruir de seus bens. Esta perspectiva permite

que o aluno avalie se o que está sendo ensinado é útil e interessante, se está em sintonia com a sociedade globalizada e informatizada.

Aprender inclui a parte formal e informal. Portanto, o aluno deve crescer integralmente através das funções: intelectuais, afetivas, emocionais e a educação deve propiciar uma articulação entre a objetividade (profissional) e subjetividade (relação educando e educador). Está principalmente no relacionamento professor-aluno o destino da educação (GILES, T. R., Filosofia da Educação, Editora Pedagógica Universitária Ltda. São Paulo, 1983).

O envolvimento dos profissionais (professores, dirigentes, técnicos e servidores) e do cliente (alunos, pais e sociedade) no processo de mudança permite que se sustente uma visão compartilhada de excelência na educação e se firme um pacto para a qualidade, no qual cada parceiro tenha um papel definido a desempenhar na construção de uma Escola com qualidade (RAMOS, Cosete. Excelência na Educação: A Escola de Qualidade Total. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1992).

É necessário transformar o sistema escolar, pois é no relacionamento diretor, educador e educando, na confiança mútua, na transparência e na parceria do processo ensino-aprendizagem, que a educação se concretizará.

Não resta dúvida que vivemos um momento de transição. É necessário reconhecer que os tempos atuais supõe muitas mudanças nas Instituições de Ensino, tanto no processo pedagógico (conteúdo curricular e metodologia), como gerencial (relação professor-aluno-diretor).

5.2. AVALIAÇÃO EDUCACIONAL

Situado entre as ciências humanas e sociais, o estudo dos fenômenos educacionais demonstrou uma enorme dificuldade de isolar suas variáveis, como se faz com os fenômenos físicos, para uma análise acurada a fim de se constatar a influência que cada uma delas exerceria sobre o fenômeno em questão (20). Com a evolução da pesquisa foi-se percebendo que em educação as coisas acontecem de maneira inextricável, que fica difícil isolar as variáveis envolvidas no ensino, a múltipla ação de inúmeras variáveis, agindo e interagindo ao mesmo tempo.

O desafio que se lançou à pesquisa proposta foi o de captar a realidade dinâmica e complexa do ensino sob a perspectiva dos alunos. A neutralidade científica foi a forma de evitar que a pesquisa trouxesse consigo carga de valores, preferências, interesses e princípios do pesquisador e o estudo analítico permitiu submeter a complexa realidade do ensino a definição de uma concepção de qualidade (9).

Quando se pensa em avaliação, está se falando em qualquer meio capaz de assegurar evidências válidas sobre os comportamentos em seus diferentes níveis e manifestações. Parte da idéia de que o processo avaliativo consiste basicamente na determinação de quanto os objetivos educacionais estão sendo atingidos por programas instrucionais (9).

A discussão sobre avaliação educacional envolve uma perspectiva histórica. Na década de 60, a avaliação educacional brasileira, inicialmente com o objetivo de levantamento de dados sobre o sistema, os currículos, os programas e a eficiência dos professores, enfrentou grandes problemas metodológicos que foram superados graças a maior divulgação da literatura especializada e à assessoria de professores norte americanos que atuaram em programa da Fundação Getulio Vargas, no Rio de Janeiro (5).

A partir da Segunda metade dos anos 60 e no início da década de 70, cresceu o interesse pela avaliação em sentido restrito. A avaliação nesta época confundia-se com medidas (testing) e mais tarde através de um amplo programa de avaliação do rendimento de alunos do 1º grau da rede pública de todo o país passou a se discutir metodologia das avaliações quantitativas e qualitativas (5).

Na década de 80, um novo projeto de avaliação foi desenvolvido, envolvendo a Secretaria de Ensino do 2º grau do Ministério da Educação e Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, com participação da Fundação Carlos Chagas e financiamento do Banco Mundial. O projeto visava à identificação de variáveis ligadas à escolaridade e apresentou problemas que refletiram a ausência de uma cultura da avaliação (5).

No início da década de 90 foi realizada uma avaliação das escolas privadas em 12 capitais do Brasil, o projeto encontrou dificuldades na constituição da amostra e demonstrou avanço das pesquisas educacionais no Brasil (5). Caracterizando-se como a década de significativos avanços, os anos 90 produziram inúmeras pesquisas, altamente complexas, utilizando-se métodos e instrumentos modernos. A análise da revista "Cadernos de Pesquisa" (6), verifica-se nos últimos 20 anos, avaliações educacionais diversificadas na sua temática e com grandes preocupações metodológicas. Observa-se ainda utilização constante de metodologia qualitativa e pequena produção teórica, além de crescente conscientização dos educadores em relação ao significado da pesquisa científica.

Contudo o histórico brasileiro de avaliação educacional mostrou-se restrito a políticas governamentais, cujo objetivo era criar um censo dos níveis de educação dos estados e do país. A abordagem deste Projeto de Pesquisa é voltada para a realidade de uma Instituição de Ensino, procura direcionar as informações para o aprimoramento do ambiente de marketing e dar um sentido

mercadológico para a avaliação do ensino.

A pesquisa experimental permite colocar em foco as relações entre algumas variáveis com base em evidências anteriores, supõe a previsão de relações e casualidades e permite avaliar relações percebidas (18). Isto é, baseia-se em idéias positivas, da relação de causa e efeito. As hipóteses são dedutivas, o pesquisador começa com um referencial teórico, formula uma hipótese e deduz logicamente quais devem ser os resultados do teste da mesma, se ela for correta.

Neste sentido, a pesquisa desenvolvida, ressaltando as relações entre certas variáveis, cuja seleção se faz em função de indicadores e através da simplificação da realidade, não permite atribuir indiscriminadamente o conhecimento obtido à totalidade das percepções de qualidade de ensino estudadas.

Um programa educacional é uma estrutura de decisões. A mais fundamental delas diz respeito a objetivos educacionais, isto é, das funções do processo de ensino. A avaliação funciona como controle de qualidade do próprio processo de planejamento educacional, verificando-se sua eficácia e eficiência. A eficácia diz respeito à utilização, pela sociedade, do aluno formado pelo programa educacional. Ela será tanto maior quanto mais alta for a probabilidade de aceitação do aluno formado. Em síntese, a eficácia diz respeito ao valor e à viabilidade dos objetivos educacionais de uma programação e a eficiência, ao julgamento sobre o impacto de um programa educacional (GOLDBERG, M. A. A. 1973. Avaliação e planejamento educacional: problemas conceituais e metodologias. Cadernos de Pesquisa).

Em termos de variáveis, existem três grandes classes utilizadas como referencial nesta pesquisa que permeiam o processo ensino-aprendizagem: as variáveis antecedentes, as variáveis processuais e as variáveis produto. As

variáveis antecedentes abrangem todas as condições que preexistem à interação professor-aluno. Dentre as variáveis do professor, destacam-se as que se relacionam a ele enquanto profissional, tais como: conhecimento e habilidades específicas e cursos de formação. Dentre as variáveis do aluno incluem-se conhecimentos, habilidades, atitudes e interesses, entre outras

As variáveis processuais abrangem todas as interações professor-aluno e todas as formas pelas quais o aluno tem que lidar com o material didático e entrar em interação com os demais elementos do grupo instrucional. As variáveis produtos compreendem as mudanças comportamentais produzidas no aluno. Essas mudanças podem refletir modificações em conhecimentos, habilidades, interesse e atitudes. Existem ainda as variáveis contextuais, que representam as condições sócio-econômicas e políticas que envolvem a interação professor-aluno (GOLDBERG, M. A. A. 1973. Avaliação e planejamento educacional: problemas conceituais e metodologias. Cadernos de Pesquisa).

Em relação a base filosófica da avaliação encontramos os ecléticos que reconhecem o valor do método científico em transportar novos conhecimentos e estabelecer a verdade (até que ela seja negada e outra verdade provada), mas mostram a importância concernente às múltiplas percepções e seus efeitos sobre os dados. Os descritivos rejeitam as premissas positivistas e o pragmatismo dos ecléticos e defendem uma filosofia fenomenológica. Esta se baseia numa linha humanística ao invés de comportamental, mais qualitativa que quantitativa, mais universalista que particularista, mais naturalista do que experimental. Há ainda os analisadores de custo benefício baseiam-se no utilitarismo, segundo o qual o programa é julgado pela sua eficiência em atingir o máximo de estudantes, com maior qualidade (9).

Outros métodos de investigação e abordagens foram analisados, destacando alguns utilizados para pesquisa educacionais como pesquisa-ação,

participativa, etnográfica e o estudo de caso (20). Em lugar dos questionários aplicados a amostras, ou dos coeficientes de correlação das análises experimentais, são utilizadas a observação participante, entrevistas e a análise documental.

Estes métodos foram influenciadas por uma nova atitude de pesquisa que coloca o pesquisador no meio da cena investigada, participando e tomando partido. Fundamentalmente transmitem ao investigador toda a responsabilidade da pesquisa, implicando na inexistência de um método teórico rigoroso que oriente a coleta e análise dos dados (8). Consequentemente, não atende as premissas da pesquisa científica e do conhecimento científico, constituindo pequena relevância a este Projeto de Pesquisa.

5.3. QUALIDADE EM SERVIÇOS

O conceito de qualidade utiliza-se de dois aspectos fundamentais: "Qualificação", que corresponde à propriedade, ao atributo ou à condição das pessoas, dos processos, dos produtos e dos ambientes físicos que permitem distingui-las das demais e determinar-lhes a natureza. E "Quantificação da Qualidade", que nada mais é do que uma escala de valores em que se permite avaliar a qualidade (19).

A qualidade só pode ser definida em termos de quem a avalia (7). A dificuldade de se definir a qualidade está na conversão das necessidades futuras dos usuários em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário pague (7).

O conceito de serviço por sua vez remete a uma atividade ou benefício intangível, que não resulte necessariamente em propriedade de algo e que atende a uma necessidade (15). Nesta pesquisa o interesse está voltado para serviços educacionais.

A qualidade em serviços pode ser definida como a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém (18).

A quantificação da qualidade, entretanto, deve ser analisada sob a ótica do cliente – e não do fornecedor – e em seu conjunto de expressões (7). Isto é, qualidade de ensino analisada sob a perspectiva do aluno desde o vestibular, passando pelos quatro anos da graduação até a colocação profissional como formado.

O propósito de qualquer empresa é constituir um produto ou efetuar um

serviço de alta qualidade e, para tanto, torna-se indispensável que os trabalhadores realizem uma tarefa de qualidade e que os dirigentes criem as condições necessárias a fim de que isto ocorra.

As organizações modernas são forçadas a se aperfeiçoar e se adequar ao mercado, as exigências aumentam constantemente e o cliente se caracteriza como aquele que define quais empresas prosperam e quais desaparecem. É fundamental ressaltar que os consumidores são críticos exigentes, com padrões e critérios próprios.

É neste cenário que se enquadram as Instituições de Ensino Superior, em que as exigências do mercado são cada vez maiores, o consumidor é o aluno com expectativas e pretensões e a qualidade do serviço depende da percepção e satisfação das exigências desses consumidores (11).

Pode-se concluir que a grande função dos professores, com a colaboração firme, decidida e permanente dos diretores, está em gerenciar os estudantes de tal forma que a grande maioria realize trabalhos escolares de alta qualidade.

Contudo, ainda resta certificar que a abordagem profissional do serviço educacional é coerente com as definições de educação: "Ato ou efeito de educar, processo de desenvolvimento da capacidade física, intelectual e moral da criança do ser humano em geral, visando a sua melhor interação individual e social".

A educação deve ser o meio de levar o aluno a reconhecer as verdadeiras forças que estimulam seu pensamento e sua ação como indivíduo e cidadão. Portanto, uma prática social que decorre das relações estabelecidas entre os indivíduos - "os dados encontrados evidenciam que relações com o estabelecimento de vínculos positivos são elementos de fundamental

importância para ocorrência da aprendizagem” (5).

Os fundamentos da educação apoiam-se na formação profissional, na preparação do educando para determinada dimensão social e para as disposições naturais do aluno. Neste sentido o trabalho escolar visa seu cliente preferencial – o aluno, mas não pode esquecer seus outros clientes – os pais e a sociedade.

Segundo a organização do ensino na disposição normativas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394/96 título 1, artigo 1º “A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais”.

Os conceitos supracitados asseguram o desenvolvimento do ensino coletivamente, permitindo o pluralismo e o conflito de idéias, elementos para a formação de indivíduos pensantes, bem como para a percepção da educação como serviço.

A maior deficiência do serviço reside justamente no perigo da distância entre a expectativa do cliente e a percepção da direção da empresa em relação às suas expectativas e a importância da propagação dos fatores intangíveis do grau de satisfação do consumidor. Esta distância impede que a Escola compreenda as exigências dos consumidores nas especificações da qualidade do serviço, isto é, não há conhecimentos esperados para converter a percepção dos clientes em desempenhos concretos.

5.4. MÉTODO DE PESQUISA

O significado conceitual da pesquisa se caracteriza por averiguações de um inquérito científico, instrumento para a solução de problemas, exame para descobrir novas informações ou relações e para ampliar e verificar conhecimento existente (2).

A pesquisa científica pode ser formalmente defendida como o uso sistemático e refinado de instrumentos e procedimentos especializados para obter uma solução mais adequada ao problema (2). Definida também como processo social de produção de novos conhecimentos científicos, através do emprego de métodos e critérios admitidos como válidos para explicar a realidade e orientada à serviço da humanidade (2).

Este conhecimento científico é real e sistemático, lida com ocorrências ou fatos e trata de um saber ordenado logicamente, as hipóteses têm veracidade ou falsidade comprovada através da experiência e constitui um conhecimento falível (2). Isto é, a hipótese fundamenta a estruturação do Projeto de Pesquisa, permitindo a formulação dos objetivos e solução do problema. No roteiro de pesquisa as hipóteses constituem prováveis respostas ao problema e deverão ser submetidas à verificação para serem comprovadas, contrapondo as hipóteses aos fatos para então, tirar conclusões (20).

Entre as características do conhecimento científico destacam-se as levantadas por Mário Bunge, em sua obra "La ciencia, su método y su filosofía"; (Buenos Aires, Siglo Veinte, 1974.):

- **Racionalidade:** conhecimento constituído por conceitos, juízos e raciocínio, permite que as idéias combinem-se segundo regras lógicas, com finalidade de produzir novas idéias e resolver problemas;
- **Objetividade:** busca alcançar a verdade factual por intermédio dos meios de observação, investigação e experimentação e verifica a

adequação das idéias aos fatos;

- **Factualidade:** parte dos fatos e sempre volta a eles, capta os fatos da forma com que se produzem ou se apresentam na sociedade;
- **Analítico:** adota a investigação sistemática, analítica.

Abaixo se apresentam algumas das bases para se alcançar o conhecimento científico, mostradas na seguinte transcrição: “Os métodos de pesquisa podem ser classificados de acordo com diferentes pontos de vista: os *campos* aos quais se aplicam: educação, história, filosofia, psicologia, biologia, est.; o *propósito*: descrição, predição, determinação de causas, determinação de status, etc.; o *lugar*, em que é conduzida: no campo ou no laboratório; a *aplicação*: pesquisa pura ou aplicada; os *recursos de coleta de dados* empregados: testes, escalas de classificação, questionários, etc.; ...”. (CARTER V. GOOD, A. Barr, and Douglas E. Scates. The Methodology of Educational Research. New York: Appleton Century-Crofts, 1941, p. 207)

Porém, o conceito do método apresenta outras estruturas, envolvendo diversas definições (8):

1. “Método é a forma de proceder ao longo do caminho. Na ciência os métodos constituem os instrumentos básicos que ordenam em início o pensamento em sistema, traçam de modo orientado a forma de proceder ao cientista ao longo de um percurso para alcançar um objetivo”(TRUJILLO FERRARI, Afonso. Metodologia da ciência. 2 ed. RJ, Kennedy, 1974);
2. “Método é o conjunto coerente de procedimentos racionais ou prático-racionais que orienta o pensamento para serem alcançados conhecimentos válidos”(NÉRCI, Imídeo Giuseppe. Introdução a lógica. 5 ed. SP, Nobel, 1978);
3. “Método é um procedimento regular por intermédio dos quais se propõe os problemas científicos e colocam-se à prova as hipóteses científicas” (BUNGE, Mário. La ciencia, su método y su filosofía.

Buenos Aires, Siglo Veinte, 1974).

Entre estes conceitos destaca-se que o método é um fator de segurança e economia para a consecução do objetivo, sem descartar a inteligência e o talento, as regras não são intocáveis, não garantem a obtenção da verdade, mas facilitam a detecção de erros e condução para os resultados.

Enfim, a finalidade da atividade científica é a obtenção da verdade, através da comprovação de hipótese, que, por sua vez, são pontes entre a observação da realidade e a teoria científica, que explica a realidade. O método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que permite alcançar o objetivo, associa os conceitos apresentados de pesquisa científica e conhecimento científico - conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões de cientista.

A evolução do método envolveu grandes personagens históricos, o primeiro teórico do método experimental foi Galileu Galilei, no âmbito do conhecimento científico, descrito como indução experimental: observação dos fenômenos, análise dos elementos constitutivos desses fenômenos, indução de hipóteses, verificação das hipóteses, generalização do resultado das experiências e confirmação das hipóteses (KÖCHE, J. C. Fundamentos de Metodologia Científica. 14^a ed, Petrópolis. Vozes. 1997).

Francis Bacon acrescenta ao método a experimentação como autêntica demonstração daquilo que é verdadeiro ou falso, partindo dos seguintes passos: experimentação (observação sistemática), formulação de hipóteses (explicar e explicitar a relação causal entre os fatos), repetição, testagem das hipóteses e formulação de generalizações e leis (KÖCHE, J. C. Fundamentos de Metodologia Científica. 14^a ed, Petrópolis. Vozes. 1997).

Ao lado de Galileu e Bacon, no mesmo século surge Descartes e sua

obra "Discurso sobre o método" defende a razão como princípio absoluto do conhecimento humano. Pode-se compreender seu método em dois de seus postulados: análise e síntese, decomposição e recomposição do todo em suas partes constitutivas, indo sempre do mais para o menos complexo (KÖCHE, J. C. Fundamentos de Metodologia Científica. 14^a ed, Petrópolis. Vozes. 1997).

É interessante notar que muitas modificações foram feitas nos métodos apresentados e outros tantos surgiram, a evolução, no entanto, partiu sempre da perspectiva científica da pesquisa e das características do conhecimento científico.

O método utilizado seguiu a seguinte estrutura (2):

1. Introdução e Formulação do problema;
2. Justificativa da pesquisa;
3. Propósito e Objetivos da Investigação;
4. Hipótese e Conceitos Chave
5. Revisão bibliográfica;
6. Metodologia de Pesquisa;
7. Análise dos resultados;
8. Conclusão;
9. Bibliografia.

Neste projeto de pesquisa a orientação é para a ciência social, voltada para obter a percepção do aluno em relação a qualidade do ensino, interessada em melhorar a compreensão da instituição de ensino envolvida e aprimorá-la a partir da perspectiva mercadológica.

6. METODOLOGIA DE PESQUISA

Marketing é o processo de planejamento e execução de políticas de preço, promoção e distribuição de bens, serviços e idéias para satisfazer objetivos individuais e organizacionais (1). As empresas orientadas para a satisfação do cliente, devem tentar entender as suas necessidades e satisfazê-las rápido e eficientemente. Isto é, qualquer pesquisa organizacional deve tentar obter informações das necessidades dos consumidores e utilizar as ferramentas do marketing para ajudar a satisfazer estas necessidades de maneira a beneficiar o cliente e a organização.

Pesquisa de Marketing liga a organização ao mercado, envolve a especificação, reunião, análise e interpretação das informações para permitir o entendimento de mercados, identificação de problemas e oportunidades e o desenvolvimento de ações de marketing (17).

A análise situacional, objeto de pesquisa deste projeto, busca compreender o mercado, identificar oportunidades e ameaças e avaliar o posicionamento competitivo da organização (1). Neste caso o pesquisador de marketing deve focar toda tendência que impacta na demanda dos produtos ou serviços e entender o comportamento dos seus consumidores, competidores e do mercado. Em outras palavras, compreender sob a perspectiva dos alunos, as variáveis que compõe o ensino (tendência que impacta na demanda do serviço) e a forma de avaliação deste serviço (comportamento do consumidor).

Embora a pesquisa seja conduzida para gerar informações, estas nem sempre são utilizadas para solucionar problemas. Fatores como a qualidade da pesquisa, conformidade com as expectativas, clareza da apresentação, aceitabilidade política dentro da Instituição e nível de desafio do status quo, influenciam na decisão de se utilizar as informações pesquisadas (1).

Este Projeto de Pesquisa estrutura-se no empirismo como princípio que considera a ciência como a imagem da realidade, adotou a investigação científica, enfatizou a observação, medição dos fatos e sua posterior análise e classificação (18).

6.1. MÉTODO DE PESQUISA

O objetivo de conhecer a concepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV e a o grau de estruturação do problema descreveram o tipo de pesquisa a ser aplicado (18). Por tratar-se de uma tema pouco explorado, em que o pesquisador parte sem nenhum conhecimento prévio e busca exatamente obter a percepção dos alunos (livre de preconceitos), a método aplicado é exploratório.

Na definição do método deste Projeto de Pesquisa a preocupação com a consistência das bases da pesquisa descreveu o estudo da lógica que orienta a metodologia científica (KÖCHE, J. C. Fundamentos de Metodologia Científica. 14ª ed, Petrópolis. Vozes. 1997). Algumas das etapas apresentadas foram fundamentais na estruturação da pesquisa:

- **Definição e colocação precisa do problema:** Desconhecimento da percepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV;
- **Exame do conhecimento para tentar resolver o problema:** Inexistência de iniciativas anteriores em obter a perspectiva dos alunos acerca da qualidade de ensino;
- **Produção de novos dados, hipóteses e técnicas que resolvam o problema:** Hipótese - "os alunos avaliam ensino através de indicadores de qualidade". Técnicas - "estudo bibliográfico e pesquisa exploratória individual e focus group com os alunos de graduação".
- **Obtenção de uma solução do problema:** Identificar a concepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV
- **Investigação das conseqüências da solução obtida:** Exame da utilização dos resultados da pesquisa fundamentados na importância destes dados para a melhoria do serviço prestado;
- **Comprovação da solução:** Confronto entre os resultados obtidos e os órgãos competentes para a discussão e resolução dos assuntos ligados

ao ensino.

A abordagem metodológica de avaliação educacional utilizada nesta pesquisa apresenta como foco a identificação de relações causais e, para isso, baseiam-se em delineamentos experimentais. O papel dos entrevistados na pesquisa individual caracterizou-se como respondentes, não sendo ativo, enquanto o pesquisador teve um papel independente (9).

A etapa das entrevistas individuais demonstrou superficialidade nas respostas e determinou a necessidade das entrevistas focada em grupo para, utilizando-se dos dados das entrevistas individuais, formular algumas hipóteses e possibilitar o aprofundamento dos objetivos da pesquisa e a compreensão do significado das informações.

O estudo do processo de Pesquisa de Marketing evidenciou aspectos comuns a todas as pesquisas e principalmente, a necessidade de consistência entre a proposta, seus objetivos e a implementação da pesquisa (18).

Toda a Pesquisa de Marketing deve providenciar medidas que confrontem os objetivos e focar estudos que determinem as razões dos resultados. Algumas perguntas-chaves na definição do caminho da pesquisa (1):

- **Por que devemos fazer a pesquisa?** Estabelece a utilidade da pesquisa, exigindo conhecimento das decisões a serem feitas e do problema ou oportunidade diagnosticado - em outras palavras: relevância da pesquisa;
- **Que pesquisa deve ser feita?** Fornece as perguntas a serem respondidas. Tipo e natureza das informações buscadas: "Inexistência de iniciativas anteriores em obter a perspectiva dos alunos acerca da qualidade de ensino";
- **É válido fazer a pesquisa?** Envolve a análise da relação de custo-benefício: exige a determinação do valor da informação obtida na pesquisa

(Justificativa da Pesquisa) e a avaliação dos recursos necessários: bolsa do PIBIC com duração de 11 meses, 1 Pesquisador, 1 Orientador e infraestrutura do Núcleo de Pesquisas e Publicações da EAESP/FGV; Responde se o valor da informação compensa o custo da pesquisa.

- **Como a pesquisa deve ser organizada para atingir os seus objetivos?** Relaciona os objetivos da pesquisa aos métodos utilizados - abordagem experimental, pesquisa através de entrevistas individual e focada em grupo.
- **O que faremos com a pesquisa?** Fornece a análise, interpretação e o plano de ação dos resultados da pesquisa desenvolvida na análise dos resultados e conclusão.

O desenvolvimento da proposta da pesquisa associado a formulação dos objetivos e as decisões da pesquisa direcionam a pesquisa e caracteriza o mais importante passo no processo de pesquisa (1). A proposta procurou identificar e especificar o problema ou oportunidade a ser explorada lembrando que em alguns casos o problema reconhecido não passa de um sintoma ou parte de um problema ainda maior. As respostas das questões levantadas devem ser relevantes para o propósito da pesquisa e as questões as mais específicas possíveis.

Entretanto, existe a possibilidade das descobertas da pesquisas não afetar as decisões, não tendo as informações valor prático e a pesquisa utilidade. Para o pesquisador é essencial conhecer os critérios para avaliar as alternativas na tomada de decisão. Este conhecimento associados a estratégia de marketing da empresa define a orientação da pesquisa, possibilitando a utilização das informações no processo de decisão (1).

Os objetivos da pesquisa correspondem a necessidade de informações, obter estas informações significa satisfazer o propósito da pesquisa (17). Os componentes dos objetivos são as questões, informações específicas que a

tomada de decisão necessita e outros dois elementos que ajudam o pesquisador a fazer perguntas tão específicas e precisas quanto possível. Eles são o levantamento de hipóteses e o escopo da pesquisa.

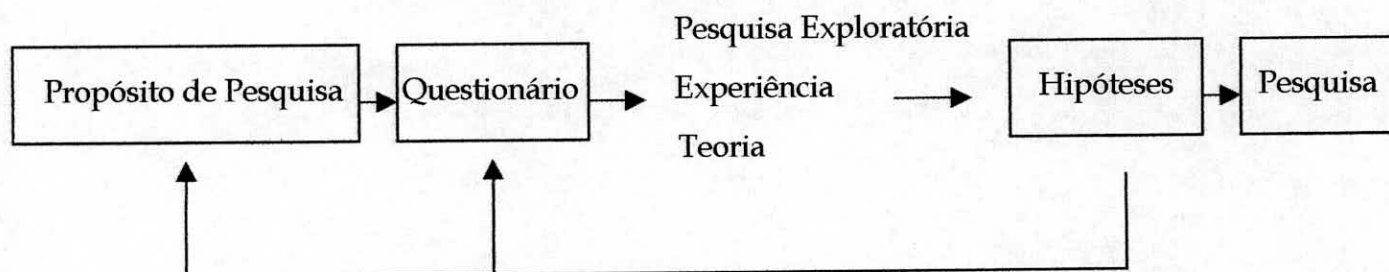
As hipóteses são possíveis respostas as questões levantadas, especulação acerca dos resultados da pesquisa e desenvolvidas através de três fontes de informações (1):

- **Pesquisa Exploratória;**
- **Teoria** (economia, marketing, psicologia, etc);
- **Experiência.**

O propósito da pesquisa em última análise determina a previsão de pesquisa, como exemplo o propósito de conhecer a percepção dos alunos de graduação da EAESP/FGV de qualidade de ensino descreveu a necessidade da pesquisa exploratória gerar hipóteses para a etapa focada em grupo da pesquisa. Neste mesmo exemplo outra fonte de hipótese é a definição da teoria envolvida que indica a abordagem da pesquisa (1). Teoria econômica sugere a importância das taxas na percepção de qualidade de ensino e a teoria psicológica conduz ao impacto da propaganda (Escola única, melhor da América Latina) na formação da percepção de qualidade.

Há ainda a mais importante fonte de hipótese: a experiência de pessoas envolvidas no assunto pesquisado, que permite uma perspectiva coerente dos problemas e da formulação de hipóteses. Exemplificando, as hipóteses surgiriam da experiência dos alunos dos últimos semestre (explorada na pesquisa) e ex. alunos.

Visualmente o desenvolvimento de hipóteses:



O escopo da pesquisa através da limitação da pesquisa e o desenvolvimento de hipóteses contribuem para um questionário mais preciso e fazem parte dos objetivos da pesquisa.

Neste Projeto de Pesquisa o escopo restringe a investigação ao processo de ensino (processo pedagógico: forma e conteúdo), temas associados aos processos gerenciais da Instituição foram desconsiderados.

6.2. FONTES E TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS PRIMÁRIOS (18)

1ª Etapa: Entrevistas individuais – Set., Out. e Nov. de 98

2ª Etapa: Entrevistas focalizadas em grupo – Jan., Fev., Mar. e Abr. de 99

6.3. PLANO DE AMOSTRAGEM (18)

1ª ETAPA:

Unidade de amostragem: Alunos de graduação em Administração de Empresas e Administração Pública do 2º, 3º, 4º e 5º semestre

Tamanho da amostra

Pré teste: 4º sem. – 5 alunos; 3º sem. – 3 alunos

Pesquisa: 2º sem. – 5 alunos; 3º sem. – 5 alunos; 4º sem. – 5 alunos; 5º sem – 5 alunos

Processo de amostragem: Amostra não probabilística por julgamento

Instrumento de pesquisa: questionário

2ª ETAPA:

Unidade de amostragem: Alunos de graduação em Administração de empresas do 1º e 2º; 3º e 4º; 5º e 6º; 7º e 8º semestres (4 grupos) – Sem distinção de sexo e idade

Tamanho da amostra: 5 alunos por grupo

Processo de amostragem: formação de cadastro por indicação

Instrumento de pesquisa: roteiro de perguntas

6.4. ROTEIRO DA PESQUISA (17 - 18)

Propósito

Conhecimento da concepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV

1º ETAPA

Objetivos

Sob a perspectiva do aluno de graduação:

1. **Levantar o que é qualidade de ensino**
2. **Levantar quais os atributos que compõe o ensino**
3. **Levantar como avaliam qualidade de ensino**

Roteiro

Quebra Gelo: Boa tarde, gostaria de agradecer sua atenção ...

Esclarecimento: Trata-se de um Projeto de Pesquisa de Marketing em que o objetivo é conhecer a concepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV. As informações levantadas deverão compor um importante instrumento para a melhoria do ensino aqui na GV e em outras faculdades.

1. **Levantar o que é qualidade de ensino**

O que você entende por qualidade de ensino?

2. **Levantar quais os atributos que compõe o ensino**

Como subdivide qualidade de ensino? O que compõe esta qualidade de ensino?

3. **Levantar como avaliam qualidade de ensino**

De que forma avalia qualidade de ensino ?

2º ETAPA

Objetivos

Sob a percepção dos alunos de graduação:

- 1. Compreender as variáveis relevantes que compõe o ensino.**
- 2. Compreender a forma de avaliação da qualidade de ensino.**

Hipóteses

1. Variáveis que compõe o ensino:

- Desempenho dos professores;
- Qualidade do material didático;
- Técnicas de ensino;
- Desenvolvimento da teoria aplicada a prática;
- Empregabilidade.

2. Forma de avaliação da qualidade de ensino:

- Desempenho dos professores:
 - Desempenho e frequência da turma;
 - Conhecimento e clareza na exposição da matéria;
 - Interesse e capacidade de envolver a turma no curso(relacionamento professor-turma).
- Qualidade do material didático:
 - Qualidade da bibliografia e material de apoio (apostilas e textos);
 - Apresentação de artigos e reportagens relacionadas ao curso;
 - Utilização da Internet, casos e exercícios no curso.

→ Técnicas de ensino

Aplicação de softwares e da Internet na aprendizagem e resolução de tarefas do curso;

Utilização de exercícios/ jogos/ trabalhos de campo/ análise de casos/ filmes/ vídeos/ debates e dramatizações na aprendizagem do curso.

→ Desenvolvimento da teoria aplicada a prática:

Exemplos de aplicação da teoria na prática;

Utilização de visitas e casos práticos no curso;

Palestras com profissionais do mercado;

Experiência dos professores no mercado.

→ Empregabilidade:

Imagem do profissional formado pela GV;

Parcerias da EAESP/FGV com grandes empresas;

Obtenção de estágios e efetivação profissional dos alunos da GV;

Média da remuneração dos estagiários e profissionais recém formados;

Trajetória de grandes profissionais formados pela GV.

Roteiro:

Quebra Gelo: Boa tarde, gostaria de agradecer sua atenção ...

Esclarecimento: Trata-se de um Projeto de Pesquisa de Marketing em que o objetivo é conhecer a concepção de qualidade de ensino dos alunos de graduação da EAESP/FGV.

1. Compreender as variáveis relevantes que compõe o ensino

- O que é desempenho dos professores ?
- O que é material didático de qualidade ?
- O que são técnicas de ensino e quais você conhece ?
- O que é teoria ?
- O que é prática ?
- O que é a teoria aplicada a prática ?
- O que é empregabilidade e qual é o papel da Escola ?
- Existe outras variáveis ?

2. Compreender a forma de avaliação da qualidade de ensino

- Como avalia o desempenho do professor ?
- Como avalia a qualidade do material didático ?
- Como avalia as técnicas de ensino ?
- Como avalia a aplicabilidade da teoria na pratica ?
- Como avalia a empregabilidade do aluno de graduação da GV?
- Como avalia as outras variáveis ?

7. ANÁLISE DOS RESULTADOS:

7.1. 1º ETAPA

A pesquisa planejada durante o mês de setembro foi realizada em outubro. A abordagem da pesquisa em princípio adotaria grupos de foco, com geração de idéias e complementações positivas sobre a percepção de qualidade de ensino dos alunos da EAESP. Entretanto, a falta de domínio do problema e de experiência do moderador subtilizaria as entrevistas em grupo. Além disso a dificuldade de se estabelecer grupos de discussão impôs a utilização de entrevistas individuais.

O estudo exploratório caracteriza a primeira etapa no processo de pesquisa, a ênfase é dada à descoberta de hipóteses prováveis acerca da concepção de qualidade de ensino dos alunos da EAESP. As hipóteses levantadas foram descritas sob a forma de um roteiro e testadas junto a uma nova amostra dos alunos de graduação na etapa focada em grupo do Projeto de Pesquisa.

O Plano de Pesquisa sofreu alterações durante a coleta de informações em seu instrumento de pesquisa e no método de contato. As alterações envolveram sobretudo problemas de repetição, o questionário foi corrigido em sua forma durante o pré teste, através de questões mais abertas e diretas descrevendo menor necessidade de intervenção e esclarecimento do entrevistador, embora ainda trouxesse problemas de superficialidade das respostas.

O método de contato foi sendo aperfeiçoado através do próprio aprendizado do entrevistador e da alteração do roteiro; este procedimento minimizou a influência exercida pelo entrevistador. As observações foram feitas nas dependências da EAESP, os membros das Entidades foram entrevistados em suas próprias cedês e os demais alunos responderam ao questionário nas

salas de aula. A disponibilidade dos entrevistados determinou os horários da pesquisa, nos intervalos de aula e no período de almoço, previamente agendadas e com duração de cerca de 15 minutos.

A abordagem permitiu um relacionamento sem formalidades entre o pesquisador e o entrevistado. O processo de amostragem por julgamento seguiu a orientação do pesquisador: alunos envolvidos nas atividades da EAESP – monitores, pesquisadores do PIBIC, membros do Diretório Acadêmico, AIESEC, Empresa Júnior e Júnior Pública, representantes de classe e alunos dedicados (que participaram do quadro de honra). O envolvimento nas atividades da Escola permite uma perspectiva abrangente acerca da qualidade de ensino, contribuindo na formulação de hipóteses.

Contudo, os entrevistados apresentam uma concepção crítica da qualidade de ensino na EAESP/FGV e a etapa seguinte da pesquisa pretende submeter este entendimento (abrangente e crítico) a apreciação de uma amostra mais representativa de toda a população de alunos de graduação da Escola.

7.2. 2º ETAPA

A etapa “focus group” foi planejada nos meses de janeiro e fevereiro, e desenvolvida em março e abril de 1999. Os grupos de discussão possibilitaram contribuições entre as idéias dos alunos entrevistados, desenvolvendo as idéias que já haviam sido levantadas e outras perspectivas. Esta abordagem permitiu ao pesquisador apresentar as hipóteses sob a forma de temas para a discussão sem influenciar em suas percepções.

A participação do entrevistador se limitou a introduzir os temas e apresentar as hipóteses levantadas sob a forma de tópicos da discussão. A falta de domínio do problema e a inexperiência do moderador já não representava dificuldade no desenvolvimento do “focus group”. Por outro lado, a dificuldade de

se estabelecer grupos de discussão foi novamente verificada, embora não comprometendo a pesquisa.

As hipóteses levantadas nas entrevistas individuais orientaram esta etapa da pesquisa; descritas sob a forma de roteiro, as hipóteses foram desenvolvidas com a participação ativa dos alunos que compunham o grupo e apresentadas como temas ou aspectos a serem considerados na discussão.

Embora inicialmente os grupos se mostrarem céticos e inatingíveis, com o decorrer da entrevista a participação dos alunos crescia, oscilando em função dos temas. Neste sentido, a abordagem da pesquisa contribuiu no relacionamento sem formalidades entre o moderador e o grupo de discussão.

A unidade de amostragem envolveu somente alunos de administração de empresas com o objetivo de fornecer consistência aos dados, isto é, restringir o alcance da pesquisa e obter unidade entre os alunos de graduação em administração de empresas do 1º ao 8º semestre. Por outro lado, não foi estabelecida nenhuma distinção de sexo e idade no plano de amostragem, permitindo formação de cadastro e grupos indiferente a estes aspectos.

A amostra abrangeu 3,4% dos alunos de graduação em administração de empresas, cobrindo igualmente todos os semestres regulares da EAESP/FCV. Dentro de cada grupo o elemento amostral foi selecionado pela disponibilidade em participar do grupo nas datas e horários definidos arbitrariamente pelo pesquisador (data: quintas-feiras de março e início de abril; horário: das 12:00 às 13:00; local: biblioteca da Escola; duração: 25 minutos).

A sustentação da amostra constituída a partir da formação de cadastro por indicação decorre fundamentalmente da dificuldade de se estabelecer grupos de discussão com alunos de todos os semestres aliada a dificuldade de encontrar alunos interessados em participar da pesquisa. A metodologia

utilizada no processo de amostragem foi a apresentação do pesquisador a colegas que indicaram outros colegas para a formação do cadastro. Buscou-se diluir o viés representado pela opinião do grupo de convívio do pesquisador e obter um cadastro com alunos interessados em participar.

Originalmente pretendia-se realizar um pesquisa com 4% dos alunos de administração de empresas, entretanto obteve-se um total de 20 alunos (3,4% dos alunos de AE) regularmente distribuídos entre os grupos. A ordem entre os grupos de discussão decorreu da formação do grupo, quando o grupo estava formado (já havia o comprometimento dos participantes) era definida a data e o horário da pesquisa.

O instrumento de pesquisa utilizado foi o roteiro de perguntas estruturado; apresentado sob a forma de temas para discussão. Inicialmente é realizado um quebra gelo, em que o pesquisador agradece a atenção despendida e em seguida esclarece o objetivo da pesquisa, introduzindo o primeiro tópico e posteriormente apresentado os perguntas levantadas ("O que é desempenho dos professores?", "O que é material didático de qualidade?"...).

A Pesquisa seguiu como planejado, não sofrendo alterações. A etapa atingiu os objetivos de verificar as variáveis relevantes que compõe o ensino e a forma de avaliação de sua qualidade sob a perspectiva do aluno de graduação da EAESP/FGV.

Contudo, os grupos de discussão mantiveram a concepção crítica da qualidade de ensino na EAESP/FGV, demonstraram insatisfação e frustração que é compreendida pelo pesquisador como um viés crítico dos resultados da pesquisa.

8. RESULTADOS DA PESQUISA EXPLORATÓRIA

8.1. 1ª ETAPA

As entrevistas ocorreram de forma informal, caracterizado pela descontração decorrente do quebra gelo ("Boa tarde, em primeiro lugar gostaria de agradecer sua atenção..."). O tipo de análise utilizado foi o método descritivo, apresentado principalmente aquilo que é característico do grupo e o nível de relacionamento existente entre duas variáveis (medidas de posição e associação).

Durante a aplicação do questionário aos alunos do 2º sem. foi notável a indecisão e falta de vocabulário para a verbalização de suas opiniões. Isto é, na pergunta "O que você entende por qualidade de ensino", 100% das respostas foram evasivas ("Não sei...talvez ter boas aulas" ou "Sei lá...bons professores"). O comportamento dos entrevistados demonstrava insatisfação com suas respostas, respondiam sem muita convicção.

O entrevistador procedia sem interferir nas respostas, aguardava os entrevistados completar suas opiniões e prosseguia com as demais perguntas. Geralmente os entrevistados aguardavam algum direcionamento, se comportavam como se esperassem um posicionamento do entrevistador para balizar suas respostas.

Embora os entrevistados se apresentassem pouco entusiasmados gradualmente entravam na pesquisa e se afluavam percepções. As perguntas que se seguiam em relação aos atributos que compõe qualidade de ensino e a forma com que a avaliam (tabelas 2 e 3) demonstraram um campo fértil de idéias, embora desorganizadas e desconexas. As respostas envolveram atributos como "casos práticos", "clareza e dinamismo do professor", "atividades extracurriculares" e avaliação através da "constante procura pelo vestibular da GV-SP" e da própria "avaliação dos professores realizada pela Escola".

A análise das observações permite concluir que os entrevistados do 2º semestre possuem uma noção de ensino pouco desenvolvida, ou seja as questões abordadas foram a primeira reflexão destes alunos em relação ao assunto. A ausência de vocabulário preciso para expressar suas convicções e de lógica para organizar suas idéias, bem como o comportamento inseguro frente as respostas fundamentaram a conclusão de que a amostra pouco contribuiu com os objetivos da pesquisa exploratória - levantar o que é qualidade de ensino, quais são os atributos que compõe o ensino e como avaliam a sua qualidade.

Porém, é interessante notar a perspectiva pragmática de qualidade de ensino presente nesta amostra dos alunos do 2º semestre e que se configura como uma tendência dos alunos de graduação da EAESP quando verificada a relação entre ensino e utilidade prática na percepção dos demais alunos.

Dentre os atributos que compõe qualidade de ensino, 80% dos entrevistados incluem, pelo menos uma vez, aspectos como "aplicabilidade da teoria na prática", "aulas práticas" e "trabalhos e pesquisas orientados para as necessidades do mercado (estudo de assuntos em evidência nas empresas, em discussão na mídia). Em outros casos associam a qualidade do corpo docente com experiência no mercado e qualidade do material didático e da metodologia de ensino com o envolvimento da prática na teoria, isto é, consideram entre os atributos que compõe qualidade: a experiência profissional do professor e a existência de trabalhos de campo, casos práticos, visitas e entrevistas em empresas.

Um fato presente nas entrevistas dos alunos do 2º sem. e com intensidade crescente nas entrevistas dos alunos do 3º, 4º e 5º sem. é a relação entre as respostas e as experiências acadêmicas. Ou seja, as respostas remetem às experiências positivas ou negativas de utilização de determinada

metodologia no ensino: professores que utilizaram certos recursos ou métodos de ensino com êxito e que tornam-se padrão de qualidade. Exemplo: "qualidade de ensino é ter bons professores, tudo o que eu aprendi de pisco foi com o Seije em pisco II", em relação a avaliação da qualidade de ensino, "...o nosso professor de micro fazia provinhas quinzenais, no final todo mundo aprendeu, acho que quando o aluno aprende o curso foi bom".

Questionados sobre o entendimento acerca da qualidade de ensino 80% dos entrevistados respondem de maneira imprecisa e objetiva, citando uma ou outra característica que considera relevante, "qualidade de ensino é ter bons professores", "...utilizar material didático instigante e promover discussões", "qualidade de ensino é aplicabilidade da teoria", "...formação pessoal e profissional".

Enquanto os demais 20% dos entrevistados elaboram uma explicação subjetiva do tema, sem determinar precisamente sua percepção de ensino: "qualidade de ensino é um instrumento de avaliação do ensino", "... um conjunto de aspectos que determinam o desempenho do ensino".

Quando questionados sobre os atributos que compõe a qualidade de ensino, todos os entrevistados responderam semelhantemente a pergunta. Diferiram quanto a especificidade da resposta, aqueles que haviam citado alguma característica que considera relevante especificaram os atributos que a compõe. Enquanto aqueles que elaboraram uma explicação subjetiva, levantaram alguns atributos que consideram relevantes: "o que compõe a qualidade de ensino são os professores, sua didática, o currículo, etc", "professores, alunos, infra estrutura, conteúdo curricular, etc".

A aplicação do questionário aos alunos do 3º sem. demonstrou uma sensível diferença no conteúdo das respostas. Pode-se notar maior abrangência, perspectivas amplas envolvendo concepções de qualidade de

ensino incluindo "formação política e ética", "atividades sociais", "utilização de apostilas", "artigos, reportagens" e "softwares". Um aspecto curioso da pesquisa ocorreu com a amostra dos alunos do 5º sem., em virtude de estarem a procura de estágios demonstram um interesse latente pela empregabilidade. Demonstraram considerar qualidade de ensino uma relação direta da "perspectiva de carreira e remuneração profissional", "aceitabilidade do aluno no mercado profissional".

Para remover a incerteza e eliminar dos resultados os preconceitos do investigador utilizou-se o método científico para basear o julgamento das respostas. A coleta de informações atentou aos problemas de edição e codificação e os resultados estão indicados abaixo sem qualquer critério quantitativo:

Tabela 1 - Objetivo: Levantar o que é qualidade de ensino

1. Proximidade entre teoria e prática;
2. Bons professores;
3. Empregabilidade;
4. Material didático atrativo;
5. Formação pessoal e profissional.

Tabela 2 - Objetivo: Levantar quais os atributos que compõe a qualidade de ensino

Tabela 2.1

1. Proximidade entre teoria e prática:
→Envolvimento da prática na teoria (Trabalhos de campo, casos práticos, visitas e entrevistas)
→Professores com experiência no mercado
→Aplicabilidade da teoria na prática

→Aulas práticas
→Trabalhos e pesquisas orientados para as necessidades de mercado

Tabela 2.2

2. Bons Professores:
→Sabe escutar
→Flexível
→Dinâmico
→Simples
→Clareza
→Exercícios e avaliações condizentes com o curso
→Participação e envolvimento dos alunos nas aulas (bom relacionamento)

Tabela 2.3

3. Empregabilidade:
→Perspectiva de carreira e remuneração profissional Aceitabilidade do aluno no mercado de trabalho Garantia profissional – obtenção e efetivação nos estágios

Tabela 2.4

4. Material Didático atrativo:
→Utilização de softwares e computadores
→Apostilas e livros que acompanhem pontualmente o ritmo das aulas
→Artigos e reportagens atuais relacionadas ao curso
→Casos atuais relacionados ao curso
→Exercícios freqüentes

Tabela 2.5

5. Formação pessoal e profissional:
→Disciplinas de formação humana, formação de personalidade – ética, política, sociologia e filosofia

→Atividades extracurriculares – esporte, música, artes e lazer
→Envolvimento com atividade sociais
→Espaço para a convivência social

Tabela 3 - Objetivo: Levantar como avaliam qualidade de ensino

Tabela 3.1

1. Proximidade entre teoria e prática:
→Nível de abstração dos conceitos, exemplos de utilização prática da teoria
→Quantidade de visitas realizadas e casos resolvidos
→Número de aulas de profissionais visitantes que atuam no mercado
→Experiência dos professores no mercado
→Número de trabalhos e pesquisa aplicadas

Tabela 3.2

2. Bons Professores:
→Avaliação periódica do curso pela turma
→Facilidade no redirecionamento do curso frente as características de cada turma
→Abertura do professor às considerações dos alunos
→Clareza na exposição dos conceitos
→Desempenho e frequência dos próprios alunos
→Envolvimento espontâneo dos alunos nas aulas e atividades
→Empatia com o professor

Tabela 3.3

3. Empregabilidade:
→Procura pelo vestibular da GV-SP
→Obtenção de estágios e efetivação dos alunos da GV (diferencial em relação a outras faculdades)

→Parcerias da EAESP/FGV com grandes e bem sucedidas empresas
→Remuneração dos estagiários e profissionais recém formados
→Ascensão na carreira depois de formado
→Quantidade de ex. alunos que se destacaram nacionalmente

Tabela 3.4

4. Material didático atrativo:
→Frequência na apresentação de artigos e reportagens relacionadas ao curso
→Número de casos e exercícios atuais relacionados ao curso
→Utilização de softwares e da Internet para aprendizagem e resolução de tarefas do curso
→Associação direta entre a matéria dada e a bibliografia disponibilizada

Tabela 3.5

5. Formação pessoal e profissional:
→Nível de satisfação pessoal e profissional – bem empregado, área e remuneração adequadas e com vida pessoal compatível com as exigências do trabalho
→Qualidade de vida – prática de esporte e lazer
→Nível de conscientização e mobilização social – postura “politicamente correta”

8.2. 2º ETAPA

Esta etapa da pesquisa objetivou compreender as variáveis relevantes que compõe o ensino e abordou as hipóteses levantadas com as entrevistas individuais nos grupos de discussão. O método de análise utilizado foi o mesmo das entrevistas individuais, apresentando aquilo característico do grupo e as relações existentes entre as variáveis (método descritivo com medidas de posição e associação).

A aplicação do roteiro aos grupos de discussão ocorreu sem imprevistos, permitindo verificar outros determinantes de qualidade usados pelos alunos para avaliar o serviço educacional. Os resultados estão apresentados abaixo:

A definição de "**desempenho dos professores**" para os alunos do primeiro semestre (**grupo 1**) envolve a importância concedida ao **currículo dos professores**, recordaram que em princípio davam muita credibilidade a um professor que também é secretário de governo de São Paulo. No entanto, dentro do mesmo grupo notaram que não se trata de um critério válido e passaram a perceber desempenho dos professores de outras formas.

Entre elas está o **atendimento das dúvidas**, em que a atenção desprendida é decisiva na percepção dos alunos. Isto é, quando questionado acerca do desempenho dos professores, o grupo dos alunos 2º semestre demonstrou que o comportamento em relação as dúvidas dos alunos influencia sua avaliação. Quando os professores se mostram interessados, permitem..... melhor relacionamento e maior abertura com a turma: "a indisposição em responder se incorpora na percepção do professor e inibe um maior envolvimento com a turma", "o mau humor de um dia desgasta todo um semestre". Isto significa as perguntas funcionam como uma iniciativa dos alunos de se envolver nas aulas e a postura do professor representa o início de um relacionamento (podendo ser bom, ruim, péssimo, etc).

Neste caso o peso maior da qualidade percebida encontra-se na percepção de que recebeu um bom atendimento e não simplesmente na resposta da pergunta. A visibilidade do "desempenho do professor" esta associada ao seu **relacionamento com a turma**, remete a experiências passadas obtidas com outros professores e a fatos pontuais do decorrer do semestre.

Esta perspectiva de desempenho foi encontrada em todos os grupos de discussão. Outro consenso foi a **capacidade do professor escutar e ser flexível** para adequar as aulas, mostraram que as turmas diferem entre si e o método de ensino pode ser aperfeiçoado a partir de reclamações e sugestões dos alunos.

Durante a aplicação do questionário alguns **exemplos** são freqüentemente utilizadas para ilustrar as respostas. Referindo-se ao professor de Sistemas e Métodos um aluno participante do grupo 1 argumenta que o professor não ensina nada, “mas ele é tão bonzinho...”. Evidentemente, não ocorre uma **dissociação entre a pessoa e o profissional**, ocasionando diferentes tratamentos e avaliações daqueles professores considerados ruins.

Este aspecto representa um **problema de interpretação** das informações e exige maior cuidado na análise dos resultados. Em síntese, em situações que o professor não se mostra simpático tende a ser pior avaliado pelos alunos. Embora outras variáveis sejam também consideradas não é possível determinar nesta pesquisa quanto representa cada variável na avaliação do aluno.

Ainda em relação ao **"desempenho dos professores"**, outro aspecto percebido pelos alunos do **grupo 2** é a **diversidade de conhecimentos**, dentro da mesma disciplina são adotados diversos direcionamentos. Ou seja, “Tive micro com o professor Gesner e com o Marcos Fernandes, enquanto um concentrou o curso sobre defesa econômica, o outro explicou todo o livro”. A interpretação destas informações sugere uma enorme **heterogeneidade dos professores**, transportando a qualidade do curso para as características pessoais de cada professor. Consideraram também aspectos como **aula, exercícios e avaliações condizentes com o curso**, isto é, o desempenho dos professores está associado ao equilíbrio do curso, ponderando a utilização de exercícios, a dificuldade das aulas e o nível dos exames.

Os alunos do **grupo 3** apresentaram **um percepção de desempenho** mais **subjetiva**, envolvendo aspectos como **dinamismo**, “comentários atualizados sobre o mercado”, “interesse em formar alunos ligados, que não estão restritos as oportunidades usuais”. Além disso, encontram nos professores uma solução para as dificuldades técnicas dos estágios e, principalmente, profissionais interessados no desenvolvimento dos alunos, conscientes da realidade e desafios do mercado. Consideram também a **clareza** dos professores, afirmam que eles devem explicar de forma simples e objetiva.

Por outro lado, foi notável o interesse dos alunos do **grupo 4** em se formar e ignorar os problemas do ensino, consideraram **ineficaz discutir o assunto** pois “todos sabem quais são os problemas”. Discutem o que certos professores fizeram apontando exclusivamente seus problemas, entre outras: “aquele professor é muito chato, pensa que só existe sua matéria ou que ninguém trabalha”, “aquele cara não dá aula, fica só enrolando” ou “aquela professora é ridícula, importa-se somente com a forma... é muito fresca!”.

Os alunos do último grupo **não se comportaram construtivamente** neste tema, demonstraram rancor de muitos professores e foram sarcásticos ao tratar o assunto. É importante citar que o grupo foi analisado considerando um **viés crítico do tema** – várias observações foram desconsideradas por apresentar ofensas pessoais e sem nenhuma fundamentação a certos professores.

Quanto a “**forma de avaliação do desempenho dos professores**” são notados aspectos como o **interesse e capacidade de envolver a turma no curso**. O **grupo 1** identifica qualidade na **relação do professor com a turma**, o relacionamento professor-turma permite que o aluno “esclareça suas dúvidas”, “participe das aulas”, “envolva-se com a matéria” e também possibilita que o professor “identifique os alunos com dificuldade e corrija seus problemas”. Em

outras palavras o grupo 1 acredita no envolvimento do professor com a turma para aprimorar a qualidade do ensino, através deste relacionamento o curso seria adequado aos alunos e corrigido quando necessário.

A posição dos alunos do **grupo 2 e 3** apresenta **outra concepção** de avaliação, em que a **boa aula associada ao material de apoio são suficientes**. Ou seja, no grupo 2: "o professor sendo claro, ensinando os tópicos mais importantes e disponibilizando o material de apoio com a teoria e alguns exercícios está bom", ... "Contanto que ele explique a matéria e exija o que foi dado, beleza!" ou ainda, "o desempenho do professor depende de como ele ensina e como ele cobra.". Foram abordados aspectos como **utilização de determinados recursos visuais, material didático (programas e bibliografia) e conteúdo da matéria**, sendo utilizado como **critério de avaliação o desempenho real dos alunos**, se eles aprenderam ou não.

Vale notar que os alunos dos grupo 3 vinculam o tema ao que vem presenciando e mostram descontentamento com certos casos evidentes de professores ruins, associaram a questão de avaliação de desempenho dos professores com alguns casos em que supostamente o professor é "horrível" e continua dando aula.

O **grupo 4**, como verificado anteriormente, apresentou **outra perspectiva**. Mostrando um enorme ceticismo em relação a avaliação de desempenho dos professores acreditam que os **critérios** deveriam envolver **fundamentalmente a aprendizagem do aluno**, mas não estavam coesos em relação aos detalhes. Consideraram aspectos como o envolvimento dos alunos nas aulas - frequência e participação espontânea.

Em relação a **"qualidade do material didático"** verificou-se enorme **proximidade entre as percepções dos grupos**; segundo eles, "material didático de qualidade" é **aquele que facilita o aprendizado, torna mais interessante assistir as aulas e mais fácil assimilar o conteúdo**. Dentre seus comentários encontra-se a **relação disciplina, professor e material didático**, aspecto considerado nas discussões em todos os grupos.

Os alunos do **grupo 4** contribuíram abordando **aspectos como conteúdo e forma do material didático**. Exemplificando: ...**"Em estatística 3 era necessário usar o minitab, a matéria toda envolvia as correlações que o programa fazia...No jogo do Mercosul a gente usa o software porque é exatamente o lance da matéria"**, **"É diferente a utilização de certos recursos em diferentes matérias, não adianta usar softwares em aulas de sociologia ou ficar ensinando Access teoricamente"**.

Especificamente, os alunos do **grupo 2 e 3** contribuíram mostrando **alternativas de material didático**: utilizar **"apostilas que acompanhem o ritmo das aulas"**, contendo artigos, reportagens, exercícios e casos; **"eliminar as transparências"**, transformando-as em slides e disponibilizando-os na intranet, **"tornar a aula mais visual e interativa"**, utilizar casos e exemplos para ensinar teorias; vídeos ilustrando conceitos e discussões e eventualmente, exigir visitas e entrevistas dos profissionais atuantes na área ensinada. Além disso, sugeriram **"utilização de softwares avançados e da Internet"** no desenvolvimento de determinadas disciplinas.

Evidenciaram que a **"avaliação da qualidade do material didático"** decorre fundamentalmente da **coerência entre o conteúdo da disciplina, perfil do professor e utilidade do recurso didático**. Não é fácil determinar como se interagem estas variáveis, os exemplos se sucediam entre os grupos envolvendo as disciplinas: Jogos de Empresas, Filosofia, Psicologia, Teoria das

Organizações, Informática, Contabilidade, Engenharia Econômica, Direito, Ciência Política, Marketing, Economia e Finanças, em que se discutia material utilizado, forma da aula, diferenças entre os professores, etc.

A interpretação destes resultados evidencia uma enorme **diversidade de conteúdo, metodologia de aula e perfil dos professores** dentro do **curso de graduação da EAESP/FGV**. Os alunos **percebem e avaliam qualidade pontualmente**, eventualmente elaboram algumas **generalizações** como utilização de uma **“programação clara”**, com **“conteúdo e avaliações definidas”**, além do **“equilíbrio entre as aulas, exercícios, trabalhos e provas”**.

Seguindo o roteiro verificou-se que as **“técnicas de ensino”** envolviam também uma **relação entre disciplina, professor e material didático**. Como havia verificado na revisão bibliográfica o estudo do ensino demonstra uma enorme **difículdade de isolar suas variáveis** e mais uma vez confirmou que em **educação** as coisas acontecem de maneira **inextricável**, que fica difícil isolar as a múltipla ação de inúmeras variáveis, agindo e interagindo ao mesmo tempo.

Como ocorreu com o tema do material didático de qualidade, as **“técnicas de ensino”** estão relacionadas a disciplina, ao professor e ao material didático. Nos **grupos 1, 2, 3 e 4 de discussão** o tema foi incorporado naturalmente a partir da discussão do material didático, sem apresentar distinção entre os temas. A avaliação também segue os resultados obtidos no tema **“material didático”**, necessitando haver **coerência entre o conteúdo da disciplina, o perfil do professor e os recursos utilizados**.

Enquadrando a discussão segundo o roteiro elaborado - **“O que são técnicas de ensino e quais você conhece?”**, os alunos demonstraram **associar**

técnicas de ensino com a característica deste ou daquele professor. Em outras palavras: “é a técnica utilizada pelo professor para dar aula” – “preleção normal”, “preleção acompanhada de recursos visuais”, “estudo de caso”, “dramatização”, “vídeos”, “apresentações dos alunos”, etc.

Quanto a “avaliação das técnicas de ensino” verificamos que a característica do professor descreve a técnica utilizada, ou seja, a técnica é considerada eficiente caso se enquadre no perfil do professor. Exemplos se sucederam para afirmar que “nem todos devem ser adotar a dramatização ou o estudo de caso” e que as técnicas tradicionais “em que professores estáticos vomitam a matéria indiferentes aos alunos” não se mostram eficientes.

As questões referentes a “teoria e prática” não descreveram importantes fontes de informação, resultaram em discussões subjetivas do conceito de teoria e prática. O grupo 1 desenvolveu o tema apenas superficialmente, afirmando que “teoria é a base conceitual de toda a prática e extremamente importante para o desenvolvimento profissional”. Os alunos do grupo 2 e 3 contribuíram com a perspectiva de que a evolução da sociedade não ocorre sem a elaboração da base teórica e o grupo 4 apresentou mais conscientemente a relação entre teoria e prática, mostrando a experiência do convívio entre os dois conceitos.

A relação entre “teoria e prática” é notada pelos alunos do grupo 1 através dos “trabalhos de campo”, “visitas”, “entrevistas” e “exercícios” (casos). Além disso, visualizam em alguns colegas e professores o profissional do mercado. Enquanto para os alunos do grupos 3 e 4, a relação é percebida englobando as “experiências do estágio” e as atividades acadêmicas supracitadas. É importante notar que as atividades extracurriculares (Empresa Júnior, AIESEC, DA, Atlética, Fenead, etc) representam o primeiro contato com a prática e fundamentam grande parte das observações dos alunos.

Os alunos avaliam a **“proximidade entre teoria e prática”** na **freqüência e qualidade das atividades acadêmicas** levantadas anteriormente e na **relação entre o ensinado e os temas abordados em situações diversas**: mídia (revistas, jornais, palestras, workshop, etc) e em entrevistas, conversas informais, etc.

O **ponto mais interessante** do tema "teoria e prática" foi a **questão da teoria aplicada a prática**. Verificada nas entrevistas individuais, o **pragmatismo** foi também encontrado nos grupos de discussão. A perspectiva de **aplicabilidade da teoria na prática** foi considerada pelos alunos a **principal razão do estudo**, isto é, interessam-se pelo estudo para **utiliza-lo no trabalho**. O conhecimento pelo prazer de saber não é verificado, os estudantes estão seguros de seus objetivos e encaram o ensino como meio para alcança-los e não como finalidade - tratam da **aplicabilidade da teoria** como **algo indiscutível**.

A questão da aplicabilidade da teoria na prática suscitou a questão da **"empregabilidade"**. A percepção imediatista constatada nos grupos mostrou-se ligada a **expectativa profissional dos alunos**. As discussões envolveram naturalmente o tema da empregabilidade, isto é, não foi necessário que o mediador introduzisse o assunto, em todos os grupos antes mesmo do tema "teoria e prática" os alunos já discutiam a questão da empregabilidade.

Demonstraram uma **visão ligada ao mercado** que orienta todas as suas ações. As **observações remetem às tendências de mercado e reforçam a perspectiva pragmática do ensino**, em relação ao material didático, verificamos um comentário sobre a bibliografia em inglês em vista das exigências de mercado ou da questão do desempenho dos professores considerando seu desempenho como profissional ou o modelo de avaliação e o

treinamento das empresas. É cada vez mais **perceptível a submissão da percepção dos alunos às determinações do mercado**, ou daqueles que falam pelo mercado – formadores de opinião, mídia.

A **definição de empregabilidade** dos alunos participantes dos grupos: **"pessoa que incorpora uma série de condição para obter um emprego"**. Em outras palavras, perspectiva profissional do indivíduo diante das exigências do mercado, este profissional é interessante para as empresas, apresenta os conhecimentos necessários.

Em relação ao **envolvimento da Escola na questão**, os alunos acreditam que traçando o caminho determinado pela Escola, ("formando-se como manda o figurino", "realizando aquilo que lhe foi exigido"), ele deve obter um emprego. Pode se interpretar que **sob a perspectiva do aluno** há um **acordo entre ele e a Escola**, e que, **cumprindo a sua parte, tem "direito" a empregabilidade**. Todos os grupos afirmaram que a **Escola vende este serviço** no vestibular, em busca dos melhores candidatos a Escola oferece a garantia colocação no mercado de trabalho.

Para os **alunos do último ano** a questão foi **mais discutida**. Concordaram que a **EAESP não tem responsabilidade em empregar o aluno**, pois a questão é muito mais ampla, envolve a conjuntura política, econômica e social do país. **Entretanto**, concordam também que **"os alunos pagam por um serviço e se submetem ao modelo de ensino escolhido pela própria Escola"**, não sendo aceitável que o aluno não tenha garantia de empregabilidade. Além disso apresentam **expectativa profissional associada ao desempenho da Escola**, ou seja, o valor do seu diploma depende da eficácia da Escola em vender seu "produto" para o mercado.

A forma de **"avaliação da empregabilidade"** verificada no **grupo 3 e 4** foi a própria **colocação profissional dos alunos da GV-SP** e a **imagem do**

profissional formado, que está relacionada as parcerias da Escola, ao desempenho do ex. aluno no mercado de trabalho e até mesmo na média da remuneração dos estagiários e trainees formados pela Escola.

É visível a **preocupação** dos alunos com seu **futuro profissional**, a discussão foi desvirtuada e os alunos passaram a questionar o eficiência da GV-SP na formação de profissionais, relatando casos de processo de seleção em que não estavam preparados e que não encontravam outros alunos da faculdade, sugerindo a perda do diferencial do aluno da GV. Além disso comentam que não há muitos alunos estagiando, embora muitos estejam procurando.

É importante citar que no **grupo 3** apenas um aluno **estava trabalhando (20%)**, enquanto no **grupo 4**, haviam três alunos **trabalhando (60%)**. Os outros estavam procurando estágio e participando de processos de seleção e foram os mais agitados na discussão. **Ambos demonstraram consciência de que o mercado está retraído**, que a **concorrência vem aumentando** e que o **problema** está em **adequar a formação da Escola com as exigências de mercado**. Neste ponto verificamos que sob a perspectiva dos alunos a formação oferecida pela Escola deve preocupar-se com as necessidades do mercado, isto é, os alunos devem ser preparados para atender as exigências das empresas.

9. CONCLUSÃO

Propôs-se neste Projeto de Pesquisa **compreender as variáveis relevantes que compõe o ensino e sua forma de avaliação** sob a perspectiva do **aluno de graduação da EAESP**. Porém, de acordo com os resultados obtidos notou-se que existem muitas dificuldades a serem superadas antes de se ter tal pretensão.

A **premissa da pesquisa** envolve a **educação como prestação de serviço ao cliente**, os quais expressam satisfação ou insatisfação em relação ao ensino da escola e a **hipótese de que os alunos de graduação da EAESP/FGV avaliam ensino através de indicadores de qualidade**.

Ao longo da **pesquisa bibliográfica** notou-se que é necessário **definir as exigências dos clientes**, descobrir o que para eles constitui qualidade e então **oferecer serviços que excedam suas expectativas**. Entretanto, o desenvolvimento da pesquisa confirmou a **complexidade do tema**, apresentando enorme **dificuldade de isolar suas variáveis**, a múltipla ação de inúmeras variáveis, agindo e interagindo ao mesmo tempo.

Esta **dificuldade** foi verificada pela **diversidade de conteúdo e forma das disciplinas do curso de graduação**, isto é, a heterogeneidade dos conteúdos e das diversas metodologias de ensino (técnicas de ensino e material didático) **dificultam a definição precisa do que constitui qualidade sob a perspectiva dos alunos de graduação e como avalia-la** (objetivos propostos). Além destas variáveis encontramos a **variável professor**, que mostrou-se **fundamental no estudo do que constitui ensino e de sua avaliação**.

Neste sentido o **corpo docente** foi considerado pelos alunos como **elemento principal no ensino**, pois **determina a eficácia das demais variáveis**. Em outras palavras, as combinações entre conteúdo, técnicas de

ensino e material didático dependem fundamentalmente do perfil do professor - **o desempenho do ensino depende fundamentalmente do professor.**

A **difficuldade de isolar as variáveis do ensino é agravada pelo objetivo que orienta a avaliação pelo aluno.** Isto é, verificamos que os alunos avaliam o ensino a partir da perspectiva de aplicabilidade da teoria na prática, considerada a principal razão de estudo ou objetivo dos alunos com o ensino. Consequentemente, os resultados da pesquisa são validados quando houver a conformidade com os estes objetivos. Isto é, não podemos considerar qualquer combinação entre as variáveis quando os resultados da pesquisa originam-se a partir de outros objetivos.

Outra **difficuldade para atingir os objetivos da pesquisa é a diferença de percepção entre os alunos de graduação da escola.** Considerando os participantes das entrevistas individuais e dos grupos de discussão verificamos que há diferentes percepções **entre os alunos de semestres diferentes.**

Em relação aos **alunos** verificamos entre outras coisas que apresentam uma **expectativa de ensino** que envolve uma **relação equilibrada entre as variáveis conteúdo, método de ensino e professor.** Entretanto, **não foi possível determinar a relação entre estas variáveis** (proporção coerente dos elementos que constituem cada variável) de forma a estabelecer um padrão de qualidade.

Neste sentido a **pesquisa não alcançou os resultados propostos**, em sua **etapa exploratória de entrevistas individuais** teve **problemas na estruturação do questionário** fornecendo apenas maior **conhecimento do ensino e da pesquisa mercadológica.** Na etapa **“focus group”** a pesquisa teve outra dimensão **fornecendo a maior parte dos resultados** deste projeto; **desenvolveu-se o propósito da pesquisa** (compreensão das variáveis relevantes que compõe o ensino e sua forma de avaliação sob a perspectiva do

aluno de graduação da EAESP/FGV) e **verificou-se a complexidade do ensino** (relação inextricável entre as variáveis).

De fato, os **alunos** apresentam **críticas confusas, sem determinar precisamente** porque determinada disciplina é melhor do que outras, isto é, **de que forma avaliam e qual a relação entre as variáveis do ensino que resultam num modelo de qualidade**. É importante salientar que **não há como aprimorar o ensino através da definição de padrões rígidos de ensino** - conteúdo e metodologia de ensino desta ou daquela maneira e que **conhecer a percepção dos alunos desta forma não permite melhorar a qualidade do serviço** (o tema é surpreendentemente mutável), embora **não há dúvida de que os alunos podem contribuir**.

O fato é que **os alunos avaliam o ensino através de indicadores de qualidade** e que é **possível estabelecer a analogia entre Instituições de Ensino e empresas prestadoras de serviço orientada para o cliente**. Estas considerações incitam a **sugerir outra pesquisa** que permita **levantar e ordenar as variáveis chave de satisfação e insatisfação em relação ao ensino** através de uma **pesquisa focada em experiências bem sucedidas no ensino**. Dessa forma avançaríamos no objetivo de levantar os determinantes de qualidade usados pelos clientes e aprimorar a qualidade do serviço.

10. BIBLIOGRAFIA

A bibliografia da etapa exploratória do Projeto de Pesquisa envolveu:

1. AAKER, A. David / DAY, Georges S.. Marketing Research: 5 ed, New York, John Willy, 1995.
2. BARROS, Aidil Jesus Paes / SOUZA, Neide Aparecida de. Fundamentos de Metodologia: Um Guia para a Iniciação Científica. São Paulo, Mc Graw-Hill, 1986.
3. BODY, Harper W. / WESTFALL, Ralph. Pesquisa Mercadológica: Textos e Casos. (Tradução: Afonso C. Arantes), Maria Isabel R. Hopp, 7 ed. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1987.
4. BOMENY, Helena, organizadora. Avaliação e Determinação de Padrões na Educação Latino Americana – Realidades e Desafios: Rio de Janeiro, Fundação Getulio Vargas, 1997.
5. BRÁZ.A.G.. Educação sem fronteiras: Em discussão o ensino superior. São Paulo: Pioneira.1996
6. COSTA, Maria das Graças Moreira. Evolução do Ensino Superior no Brasil: Graduação 1962-1990: Brasília - DF, Ministério da Educação.
7. DEMING, W. Edwards. Qualidade: A Revolução da Administração. (trdução de Clave Comunicações e Recursos Humanos). Marques Saraiva, Rio de Janeiro, 1990.
8. DEMO, Pedro, Avaliação Qualitativa: 2º ed. São Paulo, Cortez: Autores Associados, 1988.
9. DEPRESBITERIS, Lea. O Desafio da Avaliação da Aprendizagem: Dos Fundamentos a uma Proposta Inovadora: São Paulo, Pedagógica e Universitária, 1989.
10. DURHAM, Eunice R. / SCHWARTZMAN, Scienon. Avaliação do Ensino Superior: 1992, São Paulo, EDUSP, 1992.
11. Encontro Internacional sobre Avaliação do Ensino Superior: Brasília – DF, Mec, 1988

12. FÉLIX, Maria de Fátima Costa. Administração Escolar: Um Problema educativo ou Empresarial. São Paulo, Cortez: Autores Associados, 1984.
13. GARCIA, Walter. Administração Educacional em Crise. São Paulo, Cortez: Autores Associados, 1991.
14. GODOY, Arilda Schimidt. Introdução a Pesquisa Qualitativa e suas Possibilidades, RAE – Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar/abr 1995.
15. KOTLER, Philip. Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Implementação e Controle. 4 ed. Tradução: Ailton Bonfim Brandão, São Paulo, Atlas, 1995.
16. KOTLER, Philip / FOX, Karen F. Marketing Estratégico para instituições educacionais, Tradução: Ailton Bonfim Brandão, São Paulo, Atlas, 1994.;
17. MALHOTRA, Naresh. K. Marketing Research: an applied orientation, 2nd ed. Upper Sadolle River: Prentice Hall, 1996.
18. MATTAR, Fauze Najib. Pesquisa de Marketing: Metodologia, Planejamento, Execução e Análise, 2nd ed. São Paulo, Atlas, 1994
19. NORONHA, Heloisa Maria Kiehl. Estudo Analítico da Qualidade do Serviço Educacional na Região Sul da Cidade de São Paulo, 1998, Formato: Tese
20. RUMMEL, J. Francis. Introdução aos Procedimentos de Pesquisa em Educação, 3rd ed. Porto Alegre, Globo, 1977.
21. SEYMOUR, Daniel T. On Q: Causing Quality in Higher Education, Phoenix: Pryx, 1993.
22. SPANBAUER, Stanley J. Spanbauer. Um Sistema de Qualidade para a Educação, Rio de Janeiro, Qualitymark, 1995.