

Percepções de Discentes quanto à importância e satisfação de itens relacionados a um Curso Superior de Farmácia

Perceptions of students about the importance and satisfaction items related a College of Pharmacy

¹ Sérgio Henrique de Mattos Machado - sergiojf@ig.com.br

¹ Rondinelli De Carvalho Ladeira

¹ Cristiano Guilherme Alves De Oliveira

² Wendel Mattos Pompilho

³ Eduardo Shimoda

RESUMO

Nos últimos quinze anos, o número de cursos de Farmácia no Brasil aumentou em 81,8% na rede pública e 895,6% na rede privada. Esse imenso salto está relacionado diretamente a uma forte demanda por profissionais da área devido ao maior acesso aos medicamentos por parte da população. Além da forte concorrência, a evasão de alunos, possivelmente devido a insatisfações, se torna um fator vital para a sobrevivência do curso. O objetivo deste trabalho é identificar os possíveis pontos críticos de um curso de Farmácia, segundo a percepção discente. Foram aplicados 178 questionários para obtenção das percepções dos alunos quanto à importância e satisfação de 12 itens relacionados ao curso. Dentre os itens avaliados, podem ser citados: o mercado de trabalho, qualidade do corpo docente, qualidade dos laboratórios, didática dos professores, incentivo à pesquisa, dentre outros. Com base nos dados, foram obtidas as médias e erros-padrão de cada item de importância e satisfação, bem como o déficit de satisfação. Também foi apresentado um gráfico de dispersão envolvendo os itens a fim de identificar pontos críticos. Os critérios que apresentaram alta importância e baixa satisfação foram os itens: imagem institucional; incentivo à pesquisa; número de aulas práticas e o valor das mensalidades. O trabalho poderá contribuir para que seja feita uma análise crítica para melhoria do curso e redução da evasão.

Palavras-chave: Qualidade em serviços; Farmácia; Educação; Evasão; Percepção discente.

1 Universidade Iguaçu – Campus V – Itaperuna – RJ.

2 Universidade Federal Fluminense – Departamento de Química – Volta Redonda – RJ

3 Universidade Cândido Mendes – Campos dos Goytacazes – RJ.

ABSTRACT

In the last fifteen years, the number of courses in Pharmacy in Brazil increased by 81.8% on the public network and 895.6% in private. This huge jump is directly related to a strong demand for professionals due to greater access to medicines by the population. Besides the strong competition, the evasion of students, possibly due to dissatisfaction becomes a vital factor for the survival of the course. The objective of this study is to identify possible critical points of a Pharmacy course through the perception by students. 178 questionnaires were applied to obtain the perceptions of students as to the importance and satisfaction on 12 items related to the course. Among the items evaluated, may be cited: the job market, quality of faculty, quality of laboratories, didactics teachers, encouraging research, among others. Based on the data, we obtained the mean and standard errors of each item of importance and satisfaction, as well as the deficit of satisfaction. Also presented was a scatter plot involving the items in order to identify critical points. The criteria presented high importance and low satisfaction items were: institutional image, encourage the search, number of practical lessons and monthly fees. The work may contribute to a critical analysis is done to improve the course and reducing evasion.

Keywords: *Service quality; Pharmacy; Education; Evasion; Perception student.*

INTRODUÇÃO

Segundo Relatório da Comissão de Fiscalização emitido em dezembro de 2010, com base nos Relatórios de Atividades Fiscais dos Conselhos Regionais de Farmácia, o número de estabelecimentos farmacêuticos no Brasil é de 106.560, divididos de acordo com a Tabela 1:

Tabela 1: Número de estabelecimentos farmacêuticos no Brasil.

Estabelecimentos	Quantidade
Farmácias e Drogarias	82.204
Farmácias Públicas	8.379
Laboratório de análises clínicas	5.993
Indústrias farmacêuticas	532
Distribuidoras de Medicamentos	3.821
Total	106.560

Fonte: Conselho Federal de Farmácia (2012).

Esse mesmo relatório indica que o número de farmacêuticos registrados é de 142.841. Levando em conta a obrigatoriedade da presença do profissional responsável técnico nos estabelecimentos e que nem todo farmacêutico registrado atua nas áreas supracitadas, tem-se uma enorme defasagem de profissionais no mercado.

Para suprir essa demanda, Santos e Varella (2009) afirmam que a partir de 1997, ocorreu um crescimento acelerado no ensino superior farmacêutico, como pode ser observado também em outras profissões, resultado do aumento do número de cursos de graduação especialmente aos emergentes de IES da rede privada de ensino.

Os cursos de farmácia no Brasil em 1995 totalizavam 56, sendo que os das IES públicas representavam 58,9% deste universo. Em 2007, este quadro se inverte, com o crescimento exponencial dos cursos da rede privada, que passam a representar 79,2 % do conjunto e tiveram uma taxa de crescimento de 895,6% no período, enquanto os cursos das IES públicas cresceram numa taxa de 81,8% (SANTOS; VARELLA, 2009).

Ainda segundo Santos e Varella (2009), o crescimento da formação de farmacêuticos no país pode ser explicado pela expansão da rede de serviços decorrentes da implantação do SUS, da ampliação do contingente de farmácias de manipulação extemporâneas, pela política nacional de medicamentos que incluiu como prioridade no sistema as atividades de assistência farmacêutica e, por fim a descentralização das ações de vigilância sanitária e a criação das agências reguladoras.

Schwartzman e Schwartzman (2002) afirmam que um número relativamente pequeno de instituições, 5%, concentra quase a metade da matrícula do ensino superior privado no país, enquanto que, no outro extremo, 50% das instituições absorvem somente 5% da matrícula. Esta distribuição, evidenciada na tabela 2 deixa claro que não é possível pensar no ensino privado como um setor homogêneo.

Tabela 2: Agrupamento das instituições de ensino superior privado (IESP) por tamanho

Tamanho	Nº de IESP	Nº médio de alunos
Pequenas	331	106
Médias	332	454
Grandes	331	4.631
Total	994	1.729

Fonte: Schwartzman e Schwartzman (2002).

Nos últimos anos, observa-se um aumento da população universitária com características bastante heterogêneas como: classe social, gênero, objetivos, expectativas, trajetória acadêmica anterior, faixa etária, situação de trabalho e opção pelo turno, dentre outras. As instituições estão se multiplicando para atender a essa demanda, no entanto, também é preciso que estejam preparadas não só por meio de inovação tecnológica e novos espaços educativos, mas com a busca de maior conhecimento sobre o estudante de ensino superior (SCHLEICH *et al.*, 2006).

Além da forte concorrência, segundo Rios (2010), uma das principais preocupações de cursos em diversas instâncias, desde o fundamental até os cursos de pós-graduação está associado aos índices de evasão. Diversos fatores podem ser citados como aspectos econômicos, familiares, sociais e vocacionais.

Freitas e Rodrigues (2003) citam mais fatores relacionados à insatisfação com o curso, sendo a avaliação institucional um dos mecanismos de captação de percepções de alunos e identificação de pontos críticos.

Schleicher *et al.* (2006) notam que em alguns países, e aqui no Brasil especialmente, o empenho por parte do governo em abrir mais vagas. Porém, ainda falta o mesmo empenho na adequação das instalações, das políticas e dos processos educativos à diversidade de características e de expectativas desta população. Assim, verifica-se que as instituições de ensino superior, de modo geral, continuam oferecendo cursos padronizados, com currículos fechados, métodos de ensino ineficazes, instalações mínimas de apenas salas de aula, sem considerar a diversidade de características dos estudantes.

Silva Filho *et al.* (2007) afirmam que a evasão estudantil no ensino superior é um problema internacional que afeta o resultado dos sistemas educacionais. As perdas de estudantes que iniciam, mas não terminam seus cursos são desperdícios sociais, acadêmicos e econômicos. Verifica-se, em todo o mundo, que a taxa de evasão

no primeiro ano de curso é duas a três vezes maior do que a dos anos seguintes. Esse é um problema muito estudado no exterior e influi na relação entre evasão anual e índice de titulação.

Moraes (2008) ressalta que a evasão está relacionada a diversos fatores, divididos em internos e externos. Os fatores internos são ligados ao curso, e podem ser classificados em: infraestrutura, corpo docente e a assistência sócio-educacional. Os fatores externos relacionam-se ao aluno, tais como: vocação, aspectos socioeconômicos e problemas de ordem pessoal.

Souza e Reinert (2010) afirmam que um estudante não deve ser considerado simplesmente como cliente, mas como um verdadeiro parceiro no processo de aprendizagem. O estudante parceiro não é um “aluno produto” a ser processado como matéria-prima, nem um “aluno cliente” do lado de fora do balcão de atendimento, mas um participante ativo no processo de ensino/aprendizagem que se comporta como um sócio em relação à escola.

Dentro da perspectiva de uma avaliação formativa, onde tão significativa quanto a avaliação das particularidades é a avaliação do processo de ensino/aprendizagem, o diagnóstico do desempenho docente gerou subsídios ainda mais consistentes para o aperfeiçoamento dos mecanismos auto-avaliativos. A avaliação, além de ter como objetivo o aprimoramento da prática docente, tem ainda, uma função em relação ao processo direto de formação docente, pois revela a “pedagogia” e os “valores” do corpo de professores de uma instituição. A avaliação institucional deve despertar os professores para a revisão de suas práticas e condutas, assim como nortear as políticas dos programas de formação continuada (NUNES; HELFER, 2009).

Gomes *et al.* (2010) ressaltam que a baixa produção científica sobre a avaliação do rendimento acadêmico em cursos destinados aos profissionais da área da Saúde se deve ao fato dos profissionais desta área que atuam como professores universitários optarem por programas de pós-graduação em suas áreas de formação específica devido a uma maior valorização profissional pelas Instituições de Ensino Superior (IES), Conselho Nacional de Pesquisa (CNPq), Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal no Ensino Superior (CAPES) e demais fundações, como a Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (FAPESP). Tema que certamente contribuiria para diagnosticar as dificuldades dos alunos em certas disciplinas.

De modo geral, as instituições, públicas e privadas, dão como principal razão da evasão a falta de recursos financeiros para o estudante prosseguir nos estudos. É, também, o que o estudante declara quando perguntado sobre a principal razão da evasão. No entanto, verifica-se nos estudos existentes que essa resposta é uma simplificação, uma vez que as questões de ordem acadêmica, as expectativas do aluno em relação à sua formação e a própria integração do estudante com a instituição constituem, na maioria das vezes, os principais fatores que acabam por desestimular o estudante a priorizar o investimento de tempo ou financeiro, para conclusão do curso. Ou seja, ele acha que o custo benefício do “sacrifício” para obter um diploma superior na carreira escolhida não vale mais a pena. (SILVA FILHO *et al.*, 2007).

Silva Filho *et al.* (2007) acrescentam que enquanto no setor privado de 2% a 6% das receitas das instituições de ensino superior – IES – são despendidos com marketing para atrair novos estudantes, nada parecido é investido para manter os estudantes já matriculados. Além disso, são raríssimas as IES brasileiras que possuem um programa institucional profissionalizado de combate à evasão, com planejamento de ações, acompanhamento de resultados e coleta de experiências bem-sucedidas.

Segundo Schleich *et al.* (2006), em vários estudos a investigação da satisfação acadêmica surge como um elemento importante na avaliação da eficácia institucional e dos contextos educativos, possibilitando às instituições reestruturarem sua organização para se adaptarem às necessidades dos estudantes. A mensuração da satisfação acadêmica pode auxiliar no processo de planejamento e na melhoria dos programas e serviços para o estudante, aumentando a eficácia do processo educacional. Além disso, as pesquisas têm indicado que a per-

cepção dos estudantes quanto à sua satisfação acadêmica interfere no nível de envolvimento do estudante com a instituição, implicando nas decisões de permanecer ou não na instituição.

Segundo Bittencourt *et al*(2011), a apresentação de medidas estatísticas descritivas relativas às dimensões presentes em um instrumento de avaliação proposto, permite ao corpo docente vislumbrar, de forma sintética, a avaliação da ação ensino-aprendizagem sob a visão do aluno. Os resultados de avaliação propiciam uma reflexão entre professores e gestores, contribuindo para aprimorar o projeto pedagógico institucional. O conjunto de informações constituído pelas avaliações de disciplinas de uma IES é uma importante fonte de informação que merece ser explorada permitindo diagnosticar e retroalimentar a instituição sobre a efetividade de seu corpo docente; quantificar a efetividade do docente com vistas à sua promoção; prover informação aos estudantes buscando orientá-los na seleção de disciplina se instrutores; e propiciar atividades de pesquisa em Educação.

Vianna (2004) afirma que a aprendizagem resulta de um processo de interação formado pelo trinômio professor-aluno-conhecimento. A avaliação não pode ser episódica, mas resultar de um processo contínuo, sistemático e orientador. A avaliação, na medida do possível, precisa ser personalizada. No caso da avaliação de cursos, ela se traduz por ser uma auto-análise. Assim, a avaliação de um curso tem como enfoque inicial a auto-avaliação do aluno em relação ao curso. Na medida em que o aluno se apercebe que o curso tem um significado para ele e que ocorrem mudanças na sua maneira de pensar e agir, pode-se inferir que também ocorreram mudanças no educador. A avaliação de um curso tem como enfoque inicial a auto-avaliação do aluno em relação ao curso. Na medida em que o aluno se apercebe que o curso tem um significado para ele e que ocorrem mudanças na sua maneira de pensar e agir, pode-se inferir que também ocorreram mudanças no educador.

Neste contexto, o objetivo deste trabalho é identificar, por meio de avaliação institucional, os pontos críticos no curso de farmácia, visando à posterior adoção de estratégias para melhorar o curso e reduzir o índice de evasão.

1. METODOLOGIA

O trabalho consistiu em um levantamento, por meio da aplicação de questionários aos alunos do curso de farmácia, durante o horário da aula, entre os meses de outubro e novembro de 2011, sendo as questões preenchidas diretamente pelos entrevistados.

A elaboração do questionário consistiu nos seguintes passos:

- I. Pesquisa exploratória com questões abertas e elaboração do questionário preliminar: 8 alunos, 4 professores e o coordenador foram interrogados quanto a pontos fortes e fracos do curso, e fatores que teriam maior relevância na permanência ou evasão dos alunos. Baseado nas respostas da pesquisa exploratória foi elaborado um questionário contemplando os itens mais frequentemente citados, sendo estes agrupados de acordo com a área a ser analisada;
- II. Pré-teste, com questões fechadas: consistiu na aplicação do questionário preliminar a 15 alunos para verificação da existência de erros ou da dificuldade de compreensão por parte dos entrevistados. A seguir, após pequenas correções de texto para deixar mais claros alguns itens, foi elaborado e aplicado o questionário;
- III. Aplicação do questionário definitivo: cada aluno, anonimamente, demonstrou sua percepção quanto à importância e à satisfação de 15 itens, sendo estes relacionados à avaliação do curso (12 itens), e da instituição que oferece o curso (3 itens). A escala de percepção utilizada foi a de Likert, que variou de 1 a 5 (MATTAR, 2005). A escala de julgamento para a importância adotada foi: 1- muito baixa;

2- baixa; 3- média; 4- alta; 5- muito alta; N- não sei / não quero opinar. A percepção sobre a satisfação seguiu a escala: 1- muito insatisfeito; 2- insatisfeito; 3- nem satisfeito nem insatisfeito; 4- satisfeito; 5- muito satisfeito; N- não sei / não quero opinar.

Os entrevistados também foram interrogados quanto a dados pessoais, que permitiam caracterizá-lo de acordo com faixa etária, gênero, estado civil, renda, grau de instrução dos pais e o tipo de escola que cursou o ensino médio. Foram aplicados, no total, 178 questionários, o que representou erro de 4,25% de acordo com a fórmula (1). As análises estatísticas foram processadas utilizando-se o aplicativo SAEG, versão 9. 1, sendo apresentadas médias (2) e erros-padrão (3), bem como gráficos de barra e de dispersão para análise dos resultados. A correlação foi dada em (5).

Para o cálculo do erro máximo, tem-se:

$$e = \sqrt{\frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot (N - n)}{n \cdot (N - 1)}} \tag{1}$$

Sendo n = tamanho da amostra; z = nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão (obtido pelo $z_{\text{bilateral}}$), $Z_{\text{bilateral}} = (1 - \alpha)/2 =$ nível de confiança escolhido, expresso em probabilidade; $\alpha =$ nível de significância escolhido (=0,05); p = porcentagem com a qual o fenômeno se verifica (= 50%); q = porcentagem complementar ($100 - p = 50\%$); N = tamanho da população; e = erro máximo permitido (= 3 a 5%).

Para o cálculo das médias e erros-padrão, foram utilizadas as fórmulas:

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \tag{2}$$

$$s(\bar{X}) = \sqrt{\frac{s^2}{n}} \tag{3}$$

Para a análise da variância, tem-se:

	Tratamento				Total
	1	2	3	...	
	x_1	x_2	x_3		
	x_2	x_2	x_3		
	\vdots	\vdots	\vdots		
	x_{1r1}	x_{2r2}	x_{3r3}		
Total	T1	T2	T3	...	$\sum T = \sum x$
No repetições	r1	r2	r3	...	$n = \sum r$
Média	\bar{x}_1	\bar{x}_2	\bar{x}_3	...	

Graus de liberdade:
 de tratamentos: k - 1
 do total: n - 1, com n = kr
 de resíduo: (n - 1) (k - 1) = n - k

$$\text{Valor da correção: } C = \frac{(\sum x)^2}{n} \quad (4)$$

$$\text{Soma de quadrado total: } SQT = \sum x^2 - C \quad (5)$$

$$\text{Soma de quadrado de tratamentos: } SQT_r = \frac{T_1^2}{r_1} + \frac{T_2^2}{r_2} + \dots + \frac{T_k^2}{r_k} - C \quad (6)$$

$$\text{Soma de quadrado de resíduos: } SQR = SQT - SQT_r \quad (7)$$

$$\text{Quadrado médio de tratamentos: } QMTr = \frac{SQT_r}{k-1} \quad (8)$$

$$\text{Quadrado médio de resíduo: } QMR = \frac{SQR}{n-k} \quad (9)$$

$$\text{Valor de F: } F = \frac{QMTr}{QMR} \quad (10)$$

$$\text{Para o teste de médias, tem-se: } DMS = q_{tab(k; v; \alpha)} \sqrt{\frac{QMRes}{r}} \quad (11)$$

$$v = k \cdot (r - 1)$$

Sendo $k = n^\circ$ de tratamentos; $r = n^\circ$ de repetições por tratamento; $\alpha = \text{nível de significância}$ e $v = \text{graus de liberdade do resíduo}$.

E o cálculo da correlação:

$$s_{XX} = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n} \quad (12)$$

$$s_{YY} = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} \quad (13)$$

$$s_{XY} = \sum x \cdot y - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n} \quad (14)$$

$$r = \frac{s_{XY}}{\sqrt{s_{XX} \cdot s_{YY}}} \quad (15)$$

$$t_{calc} = r \cdot \sqrt{\frac{(n-2)}{(1-r^2)}} \quad (16)$$

$$t_{calc} \text{ compara com } t_{tab (v=n-2; \alpha/2)} \quad (17)$$

O estudo foi condicionado ao cumprimento integral dos princípios éticos estabelecidos pela legislação brasileira.

2. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Grau de Importância

Na figura 1 são apresentados os resultados obtidos sobre o grau de importância de cada item avaliado.

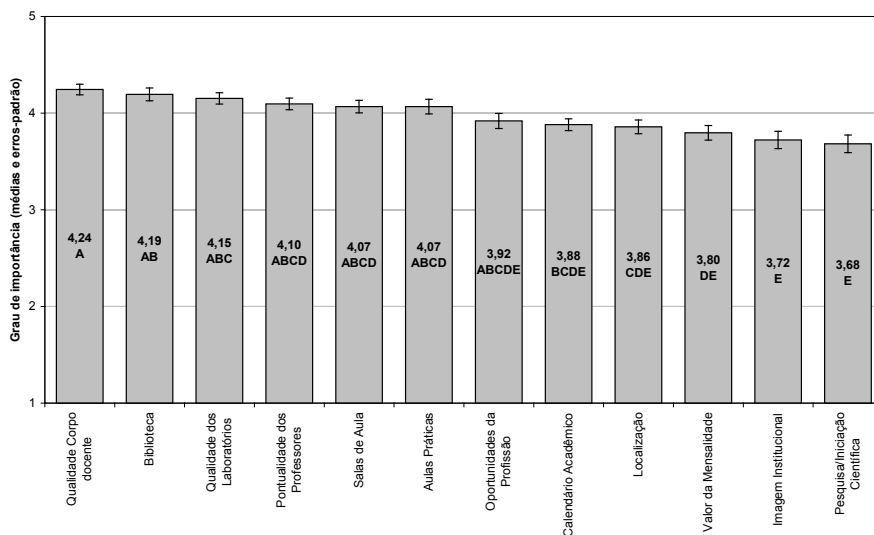


Figura 1: Importância atribuída pelos alunos em relação ao curso.

Pode-se observar que os primeiros itens, qualidade do corpo docente, biblioteca e qualidade dos laboratórios possuem média relativamente alta em relação à importância na opinião dos alunos e o item que possui menor importância é o incentivo à pesquisa.

Grau de Satisfação

Segundo Schleich *et al.* (2006), as medidas de satisfação abrangem o nível de satisfação do estudante com toda a experiência de formação e também aspectos mais específicos ligados à qualidade do ensino, ao currículo, relacionamento com os professores e colegas, o currículo, a administração, as instalações e recursos da universidade, além da percepção do estudante sobre o ambiente acadêmico e intelectual da instituição.

Na figura 2 pode-se observar o grau de satisfação dos alunos quanto aos itens.

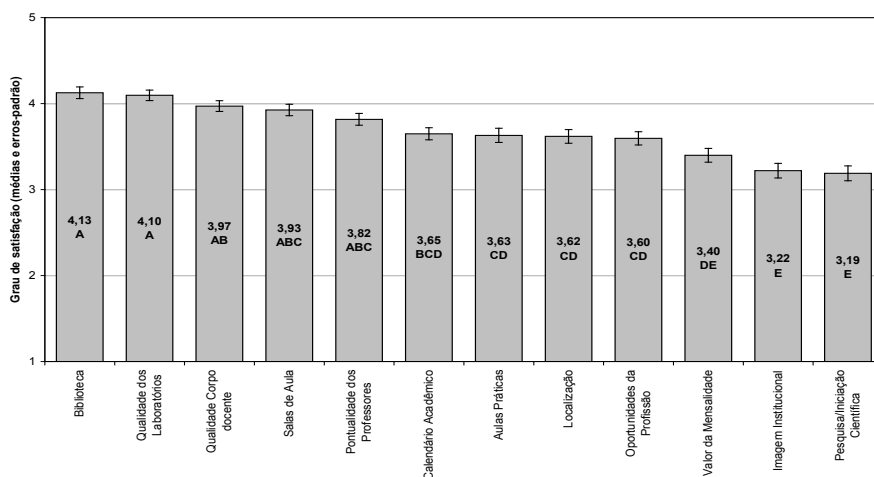


Figura 2: Satisfação atribuída pelos alunos ao curso.

Os fatores de satisfação podem variar consideravelmente, dependendo do modo pelo qual o estudante vê a si mesmo e seu ambiente. Trata-se da percepção em relação ao ensino, que pode ser entendida como a forma do aluno visualizar a realidade no cotidiano e formar juízo de valor baseado na sua leitura de ações, gestos, discursos, normas e nas atitudes de funcionários, direção e professores. A satisfação também assume papel relevante na avaliação discente de cursos superiores, por resultar de um julgamento formulado a partir da realidade percebida. A avaliação, por meio da satisfação, deveria ser mais intensamente considerada nos cursos de graduação em parte porque se acredita que possibilite uma colocação mais fácil no mercado de trabalho, gerando otimismo nos estudantes (SOUZA; REINERT, 2010).

Analisando a figura 4, pode-se destacar como itens menos satisfatórios, segundo a opinião dos alunos: incentivo à pesquisa e iniciação científica, imagem institucional e o valor das mensalidades. Quanto aos itens mais satisfatórios, destacam-se: Biblioteca, qualidade dos laboratórios e a qualidade do corpo docente.

Segundo Schleich *et al.* (2006), conhecer as satisfações ou insatisfações dos estudantes auxilia a elevar o entendimento do impacto do ensino superior no seu desenvolvimento integral, já que o desencontro entre a diversidade de expectativas dos estudantes e o que realmente a instituição oferece, pode gerar baixo desempenho, reduzida integração, insucesso e até mesmo o abandono do curso. Assim, também é extremamente útil para a gestão, o estabelecimento de normas, o planejamento dos cursos e das estratégias de intervenção, para o desenvolvimento de programas e serviços e para a ação dos docentes de forma que conduzam à promoção do sucesso dos estudantes e melhor qualidade de formação.

Comparação satisfação e importância nos itens

A figura 3 apresenta as médias de satisfação e importância nos itens.

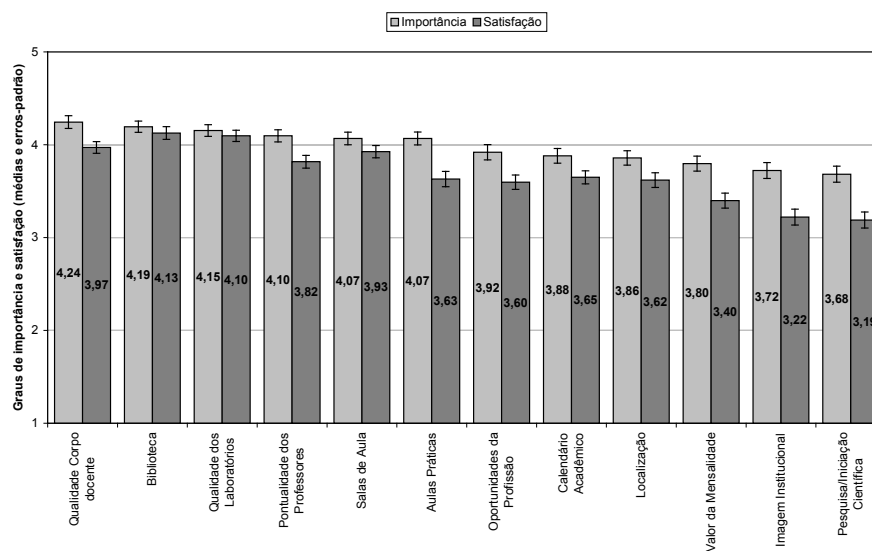


Figura 3: Satisfação dos alunos no curso x a importância.

Pode-se perceber pela figura 3 que foi atribuída nota média maior à importância dos itens do que o grau de satisfação médio dos mesmos.

A figura 4 mostra a insatisfação ponderada em ordem decrescente.

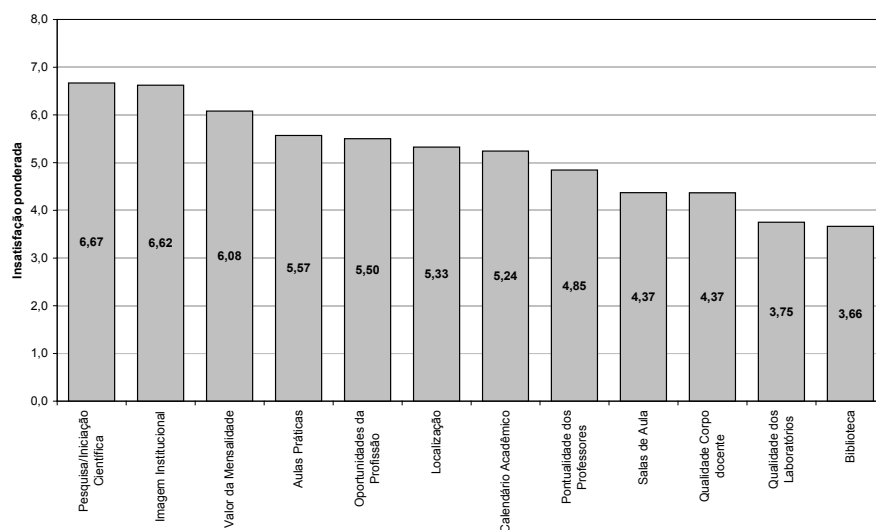


Figura 4: Insatisfação ponderada.

Pela figura 4, os itens que mais geram insatisfações aos alunos são o baixo incentivo à pesquisa e a iniciação científica, a imagem da instituição que oferece o curso e o valor da mensalidade. Segundo Fava-de-Moraes (2000), a primeira conquista de um estudante que faz iniciação científica é a fuga da rotina e da estrutura curricular, pois se agrega aos professores e disciplinas com quem tem mais “simpatia” e “paladar”, desenvolvendo capacidades mais diferenciadas nas expressões orais e escrita e nas habilidades manuais. Também se pode mencionar que, em geral, todos os estudantes que fizeram iniciação científica têm melhor desempenho nas seleções para a pós-graduação, terminam mais rápido a titulação, possuem um treinamento mais coletivo e com espírito de equipe e detêm maior facilidade de falar em público e de se adaptar às atividades didáticas futuras. O incentivo à pesquisa também é citado por Leite et al. (2008), no I Fórum Nacional de Educação Farmacêutica: o farmacêutico que o Brasil necessita, sendo necessário adequá-la à área de Atenção Farmacêutica.

A insatisfação com pesquisa e iniciação científica se agrava quando se percebe que, de acordo com a tabela 3, entre todos os itens, a mais alta correlação entre se o aluno recomendaria o curso de farmácia a um amigo ou se ele retornaria à instituição para cursar uma pós-graduação ocorre com o item pesquisa e iniciação científica. Segundo o relatório de justificativa da instituição ao Inep, a imagem da instituição foi prejudicada pela divulgação das notas dos exames nacional de desempenho dos estudantes (ENADE) de 2004 e 2007. No último exame, realizado em 2010, cujo resultado foi divulgado em 2011, o índice geral de cursos (IGC) que afere, entre outros índices, a qualidade da instituição, foi três. Segundo o Inep(2012), isso garante uma qualidade satisfatória, melhorando a imagem da instituição.

Tabela 3: Correlação da intenção de retornar com os itens.

Item	Variável	Observações	Correlação	Significância
10	Pesquisa/Iniciação Científica	160	0,3584	0,0001
2	Qualidade dos Laboratórios	172	0,3546	0,0001
11	Imagem Institucional	168	0,3177	0,0001
1	Qualidade Corpo docente	171	0,2713	0,0001
9	Aulas Práticas	172	0,2402	0,0006
7	Calendário Acadêmico	170	0,2290	0,0011
3	Biblioteca	170	0,2006	0,0040
12	Oportunidades da Profissão	167	0,1567	0,0208
6	Pontualidade dos Professores	171	0,1457	0,0278
4	Localização	172	0,0760	0,1603
8	Salas de Aula	171	0,0292	0,3523
5	Valor da Mensalidade	169	0,0073	0,4625

Identificação de pontos críticos

A figura 5 relaciona importância e satisfação separando os itens em quatro possíveis quadrantes. Todos os itens estão posicionados no quadrante denominado “manter”, que corresponde àqueles itens que apresentaram alta importância e alta satisfação, que podem ser considerados, portanto, como pontos fortes. A qualidade de serviços dos itens nesse quadrante deve ser mantida, uma vez que são de suma importância na percepção dos alunos e apresentam uma alta satisfação.

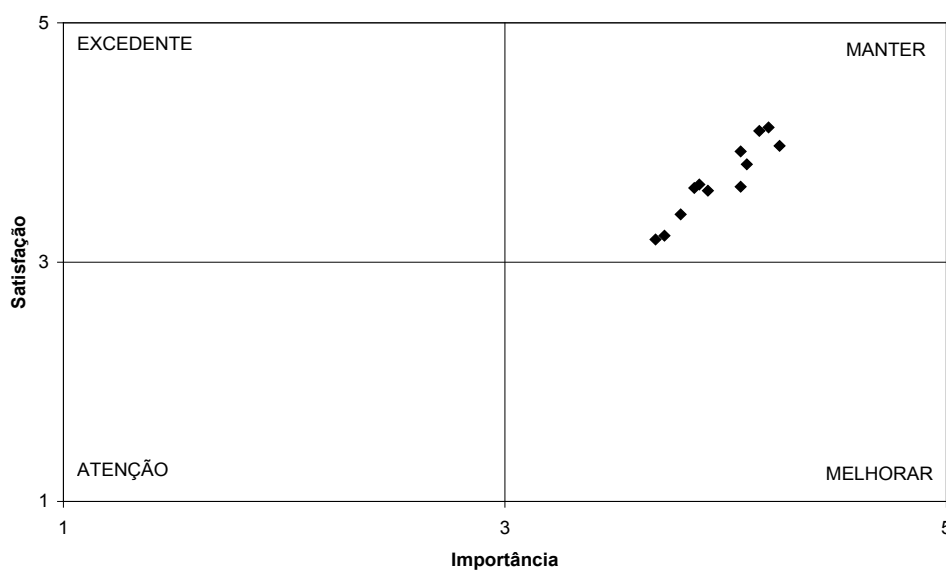


Figura 5: Identificação dos pontos críticos no curso de farmácia.

A figura 6 representa um destaque do quadrante “manter” da figura *anterior*. Identificou-se que os itens de menor satisfação como incentivo à pesquisa e iniciação científica, imagem institucional e valor da mensalidade são também considerados, pelos discentes, de baixa importância. Esses pontos são mais críticos, pois estão mais próximos do quadrante “melhorar” que reuniria pontos de alta importância e baixa satisfação. Esse quadrante é o mais crítico. Itens nesse quadrante deveriam ser melhorados uma vez que, pela percepção dos discentes, apresentariam uma alta importância e uma baixa satisfação na qualidade do serviço prestado. E tendendo ao quadrante “atenção” que por sua vez reuniria pontos de baixa importância e baixa satisfação. Nesse quadrante apareceriam pontos que seriam de baixa importância, mas requereriam atenção devido à baixa satisfação.

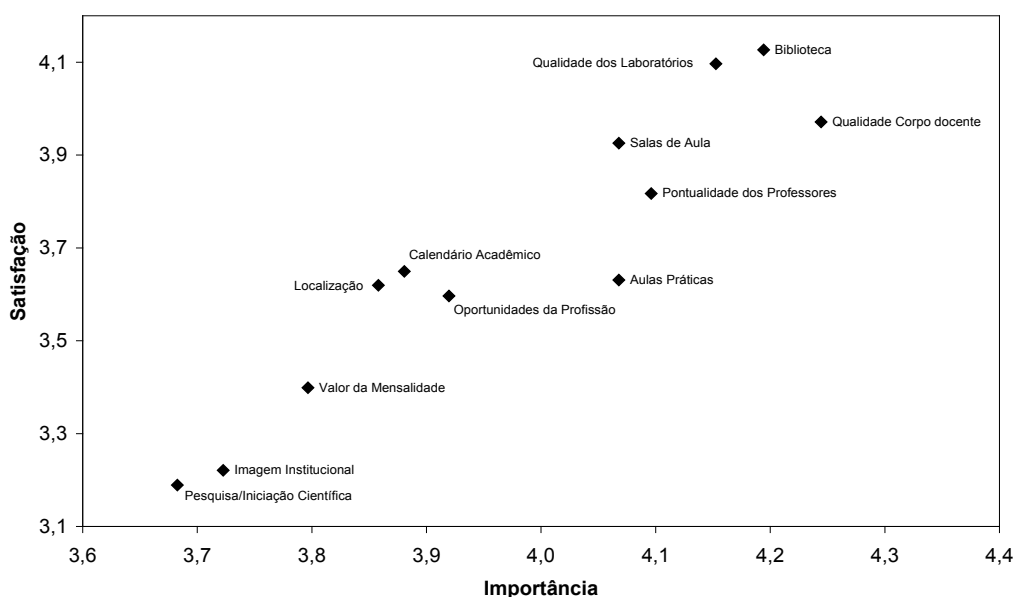


Figura 6: Zoom no quadrante manter da figura Identificação dos pontos críticos no curso de farmácia.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo a percepção dos discentes, a qualidade de serviços oferecida pelo curso de farmácia avaliado deve ser mantida. Alguns pontos críticos como incentivo à pesquisa e à iniciação científica, a imagem da instituição que oferece o curso e o valor da mensalidade, apesar de se apresentarem numa situação confortável, devem ser acompanhados mais de perto.

O artigo também demonstra que os itens incentivo à pesquisa e à iniciação científica e a imagem da instituição apresentam uma alta correlação com a intenção do aluno em retornar à instituição para cursar uma pós-graduação e se o aluno recomendaria o curso a um amigo.

Nunes e Helfer (2009) afirmam que, embora haja consenso a respeito do caráter formativo da avaliação institucional, finalizadas as etapas de diagnóstico do processo, normalmente os responsáveis pela sua condução são tomados por uma certa “apatia”. Isso porque “seja da avaliação dos professores pelos alunos, seja da avaliação da instituição pelos docentes, seja de qualquer outra sistematização avaliativa, os protagonistas, em geral, não chegam à fase de intervenções”.

Com esses resultados, pode-se explorar cada um desses fatores intervindo a fim de melhorar as deficiências identificadas pelos alunos visando, assim, melhorar a qualidade de serviços do curso e diminuir a evasão escolar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BITTENCOURT, Hélio Radke et al.. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação de disciplinas na educação superior. **Estudos em Avaliação Educacional**, São Paulo, v. 22, n. 48, p.91-114, abr. 2011.

CRF-RJ. **Relatório da Comissão de Fiscalização emitido em dezembro de 2010**, com base nos Relatórios de Atividades Fiscais dos Conselhos Regionais de Farmácia. Disponível em: <<http://www.cff.org.br/pagina.php?id=138&menu=16&titulo=Estabelecimentos+farmac%C3%AAuticos+no+Brasil>>. Acesso em: 21 mar. 2011.

FAVA-DE-MORAES, Flávio; FAVA, Marcelo. A INICIAÇÃO CIENTÍFICA: muitas vantagens e poucos riscos. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 1, p.73-77, mar. 2000.

FREITAS, André Luís Policani; RODRIGUES, Sidilene Gonçalves. A estruturação do processo de auto-avaliação de IES: uma contribuição para a gestão educacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Ouro Preto. **Anais...** . Rio de Janeiro: Abepro, 2003. p. 1 - 12.

GOMES, Ana Julia Pereira Santinho; ORTEGA, Luis do Nascimento; OLIVEIRA, Décio Gomes de. DIFICULDADES DA AVALIAÇÃO EM UM CURSO DE FARMÁCIA. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 15, n. 3, p.203-221, 21 maio 2010.

INEP. **Indicador de qualidade das instituições de educação superior**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/indice-geral-de-cursos>>. Acesso em: 21 mar. 2012.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MORAES, Julia Oliveira; THEÓPHILO, Carlos Renato. **Evasão no Ensino Superior: Estudo dos fatores causadores da evasão no Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual de Montes Claros – UNIMONTES**. Minas Gerais: Montes Claros, 2008.

LEITE, Silvana Nair et al. I Fórum Nacional de Educação Farmacêutica: o farmacêutico que o Brasil necessita. **Interface (Botucatu)**, Botucatu, v. 12, n. 25, p.461-4624, Jun. 2008.

NUNES, Ana Karin; HELFER, Carmem Lúcia de Lima. Diagnóstico do desempenho na docência da graduação da UNISC. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 14, n. 1, p.169-183, 21 mar. 2009.

RIOS, Erenildo da Silva; GOMES, Geórgia Regina Rodrigues; SHIMODA, Eduardo. Correlações entre índice de evasão e perfil acadêmico, financeiro e pessoal dos alunos: estudo de caso em uma universidade particular. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE

PRODUÇÃO, 6, 2010, Coronel Fabriciano. **Anais...**, 2010. v. 1. p. 1-10.

SANTOS, Maria Ruth dos; VARELLA, Tereza Cristina. **A graduação da farmácia em números**. Disponível em <<http://www.obsnetims.org.br/opiniao.asp?id=57>>. Acesso em: 21 de Mar de 2012.

SCHLEICH, Ana Lúcia Righi; POLYDORO, Soely Aparecida Jorge; SANTOS, Acácia Aparecida Angeli Dos. Escala de satisfação com a experiência acadêmica de estudantes do ensino superior. **Avaliação Psicológica**, Porto Alegre, v. 5, n. 1, p.11-20, jun. 2006.

SCHWARTZMAN, Jacques; SCHWARTZMAN, Simon. O ensino superior privado como setor econômico. **Ensaio: aval. pol. públ. educ.**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 37, p.411-440, Oct. 2002.

SILVA FILHO, Roberto Leal Lobo et al. A EVASÃO NO ENSINO SUPERIOR BRASILEIRO. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p.641-659, dez. 2007.

SOUZA, Saulo Aparecido de; REINERT, José Nilson. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação (Campinas)**, Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 159-176, mar. 2010.

VIANNA, Heraldo Marelin. Avaliação de cursos pelos alunos: considerações. **Estudos em Avaliação Educacional**, n. 29, p. 137-148, jan-jun/2004.