

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Gabriella Lima Viana Chagas

PERCEPÇÕES DE DISCENTES QUANTO A IMPORTÂNCIA E
SATISFAÇÃO DE ITENS: ESTUDO DE CASO EM UM CURSO
TÉCNICO DE FARMÁCIA

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Abril de 2016

UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES – UCAM
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO
CURSO DE MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Gabriella Lima Viana Chagas

PERCEPÇÕES DE DISCENTES QUANTO A IMPORTÂNCIA E
SATISFAÇÃO DE ITENS: ESTUDO DE CASO EM UM CURSO
TÉCNICO DE FARMÁCIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, para obtenção do grau de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Orientador: Prof. Eduardo Shimoda, D.Sc.

Coorientador: Prof. Fabrício Ferreira de Albuquerque Fernandes, DSc

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
Abril de 2016

FICHA CATALOGRÁFICA

C433p Chagas, Gabriella Lima Viana.

Percepções de discentes quanto a importância e satisfação de itens: estudo de caso em um curso técnico de farmácia. / . Gabriella Lima Viana Chagas. – 2017.

93 f. il.

Orientador: Eduardo Shimoda

Coorientador: Fabrício Ferreira de Albuquerque Fernandes

Dissertação apresentado ao Curso de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Candido Mendes - Campos dos Goytacazes, RJ, 2016.

Bibliografia: f. 81-91.

1: Pesquisa quantitativa (ensino técnico) – questionário (avaliação). 2. Ensino técnico – farmácia. 3. Evasão – ensino técnico. 4. Avaliação Institucional – ensino técnico (farmácia).
I. Universidade Candido Mendes – Campos. II. Título.

CDU - 377: 615

GABRIELLA LIMA VIANA CHAGAS

PERCEPÇÕES DE DISCENTES QUANTO A IMPORTÂNCIA E
SATISFAÇÃO DE ITENS: ESTUDO DE CASO EM UM CURSO
TÉCNICO DE FARMÁCIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Universidade Candido Mendes – Campos/RJ, para obtenção do grau de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO.

Aprovada em 01 de abril de 2016.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Eduardo Shimoda, DSc. – Orientador
Universidade Candido Mendes

Prof. Fabrício Ferreira de Albuquerque Fernandes, DSc. – Coorientador
Instituto Federal Fluminense

Prof. Aldo Shimoya, DSc.
Universidade Candido Mendes

Prof. Wendel Mattos Pompilho, D.Sc.
Universidade Federal Fluminense

CAMPOS DOS GOYTACAZES, RJ
2016

Dedico esse trabalho a Deus, aos meus pais, meu marido e minha filha, que sempre estiveram ao meu lado apoiando e incentivando, e acima de tudo sendo pacientes.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me iluminar, abençoar e proteger durante toda essa jornada e não me permitir desistir.

Aos meus pais, Paulo e Priscilla pelo incentivo, amor e apoio que sempre me deram desde o início da minha jornada como estudante.

Ao meu marido, Marcos Estevão, que acreditou no meu sonho e embarcou nesse projeto tão desafiador. Obrigada por todo apoio, incentivo, paciência, companheirismo e compreensão, eu te amo.

A minha filha Ana Clara, que mesmo pequena e sem entendimento suficiente, me faz querer buscar cada dia mais alcançar meus objetivos.

Ao meu orientador, Prof. D.Sc. Eduardo Shimoda, pela dedicação, paciência, amizade e auxílio em todas as fases deste trabalho.

Ao Prof. D.Sc. Aldo Shimoya, pela colaboração, paciência, críticas e sugestões que só agregaram positivamente.

Ao meu co-orientador D.Sc. Fabrício Ferreira de Albuquerque Fernandes pelas críticas que auxiliaram na conclusão deste trabalho.

A Universidade Candido Mendes de Campos dos Goytacazes (UCAM) e a todos os professores do Mestrado.

Aos amigos pelo companheirismo, apoio e incentivo na realização desse projeto. Em especial a minha grande amiga Alessandra Lobo por nunca ter permitido que eu desistisse, por todas as palavras de incentivo, apoio, companheirismo, preocupação e amizade. A Laura Palma, uma pessoa incrível que Deus colocou no meu caminho para que me ajudasse nas dificuldades encontradas durante o mestrado e a Nathália Ramos, que sempre “correndo” esteve presente para me animar e incentivar nos momentos mais críticos.

Que vossos esforços desafiem as impossibilidades. Lembrai-vos de que as grandes coisas do homem foram conquistadas do que parecia impossível.

Charles Chaplin

RESUMO

PERCEPÇÕES DE DISCENTES QUANTO A IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DE ITENS: ESTUDO DE CASO EM UM CURSO TÉCNICO DE FARMÁCIA

O objetivo deste trabalho foi identificar os pontos críticos de um curso técnico em farmácia, visando a posterior adoção de estratégias para melhorar os cursos e reduzir o índice de evasão. Para tal, foi elaborado um questionário contendo 16 itens relacionados às condições socioeconômicas e familiares; à qualidade / infraestrutura escolar; aos aspectos gerais relativos ao curso; à qualidade do curso / ensino na instituição e ao relacionamento entre docente e aluno, sendo que os entrevistados atribuíam notas de 1 a 5 quanto à importância e à satisfação com estes itens. Foram entrevistados 91 alunos de um curso técnico em farmácia localizado em Campos dos Goytacazes, durante os meses de junho e julho de 2015. Para análise dos dados, foram utilizados os métodos de Satisfação simples, análise de GAP, Importância versus Satisfação, Abordagem Multiplicativa (Insatisfação Ponderada) e Método do Ranking Ponderado. Como resultado, verificou-se que são pontos a serem melhorados por terem alta importância e baixa satisfação: "Estágio"; "Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos"; "Estrutura física dos laboratórios"; "Oportunidade de emprego e mercado local favorável"; "Visitas técnicas"; e "Palestras e contato com profissionais". Interessante notar que estes pontos críticos estão relacionados às práticas que envolvem ações por parte da instituição, da equipe de gestão e docentes que atuam no curso. Os resultados apontam para situações que talvez possam ser melhoradas construindo-se práticas cotidianas que favoreçam e despertem o interesse não somente dos alunos, mas também dos docentes, tais como cursos de formação continuada, práticas didáticas e pedagógicas.

PALAVRAS-CHAVE: Questionário. Ensino. Evasão. Avaliação Institucional. Técnico em farmácia.

ABSTRACT

STUDENTS PERCEPTION OF HOW THE IMPORTANCE AND ITEMS OF SATISFACTION: A CASE STUDY IN A COURSE OF PHARMACY TECHNICIAN

The objective of this work is to identify, through institutional evaluation, the critical points in the technical course in pharmacy, with the aim to adopt strategies to improve the courses and reduce drop-out rates. The evaluation consisted of questionnaires to 91 students from the technical course in pharmacy. These questionnaires had sixteen general questions about the socioeconomic and family circumstances; quality / school infrastructure; General aspects of the course; quality of course / teaching in the institution; and relationship between teacher and student. Then, based on a survey of these data, it applied descriptive methods to quantify the points assessed as positive, negative, important and critical. These methods are as follows: simple satisfaction; Gap analysis; Importance vs. Satisfaction; Multiplicative approach (Dissatisfaction weighted); Ranking method weighted. So check that all items evaluated deserve some important highlight that they were counted as points that should be improved in the course, as they present assessment of the importance with high rate, but low satisfaction. These items were Stage; Travel update on new pharmaceutical products; physical structure of laboratories; employment opportunities and favorable local market; Technical visits; and lectures and contact with professionals. It is noteworthy that the items evaluated with high importance and low satisfaction, are therefore those who initially deserve more attention and need for action to improve. This is because they are related to practices involving actions by the institution, the management team and teachers who work in the course. The results indicate situations that may perhaps be improved by building up daily practices that promote and arouse the interest not only of students but also of teachers, such as continuing education courses, teaching practices and pedagogical.

KEYWORDS: Questionnaire. Education. Evasion. Institutional evaluation. Technician in pharmacy.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Grau de importância dos itens de avaliação segundo a percepção dos discentes.	48
Gráfico 2.	Grau de Satisfação dos itens avaliados segundo percepção dos discentes.	51
Gráfico 3.	Valores do gap referentes aos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.	54
Gráfico 4.	Insatisfação Ponderada dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes	58
Gráfico 5.	Índice de Déficit de Satisfação dos itens avaliados pelos discentes	66
Gráfico 6.	Índice de Prioridade Parcial dos itens avaliados pelos discentes.	69
Gráfico 7.	Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 1).	72
Gráfico 8.	Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 2).	74
Gráfico 9.	Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 3).	76

LISTA DE EQUAÇÃO

Equação 1.	Equalização dos valores dos rankings de importância e satisfação.	41
Equação 2.	Cálculo do Ranking de Desimportância.	42
Equação 3.	Cálculo do Índice de Déficit de Satisfação.	42
Equação 4.	Cálculo do índice de Prioridade Parcial	43
Equação 5.	Resultados Obtidos do RID.	43
Equação 6.	Cálculo do IPF	43
Equação 7.	Cálculo do REFM de Acordo com o IDS.	44
Equação 8.	Cálculo do RFM	44
Equação 9.	Cálculo do FM	45

LISTA DE QUADROS

Quadro 1.	Modelo Importância versus Satisfação.	40
Quadro 2.	Equalização dos valores dos rankings de importância e satisfação.	41
Quadro 3.	Dispersão das médias de importância e de satisfação dos itens avaliados pelos discentes.	59
Quadro 4.	Ampliação da dispersão das médias de importância e de satisfação dos itens avaliados pelos discentes	60

LISTA DE TABELAS

Tabela 1.	Grau de importância dos itens de avaliação segundo a percepção dos discentes.	47
Tabela 2.	Grau de satisfação.	50
Tabela 3.	GAP DOS Itens Avaliados segundo a Percepção dos Discentes	53
Tabela 4.	Insatisfação Ponderada	56
Tabela 5.	Cálculo do Ranking de Importância Equalizado.	61
Tabela 6.	Cálculo do Ranking de Importância-Desimportância	62
Tabela 7.	Cálculo do Ranking de Satisfação Equalizado	63
Tabela 8.	Cálculo do Ranking de Esforço-Facilidade para Melhoria	64
Tabela 9.	Cálculo do Índice de Déficit de Satisfação	65
Tabela 10.	Cálculo do Índice de Prioridade Parcial	68
Tabela 11.	Cálculo do Índice de Prioridade Final	71

LISTA DE ABREVIATURA E SIGLAS

ACG:	Avaliação dos Cursos de Graduação
CFE:	Conselho Federal de Educação
CNE:	Conselho Nacional de Educação
ENADE:	Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes
ENEM:	Exame Nacional do Ensino Médio
FIES:	Fundo de Financiamento Estudantil
FIRJAN:	Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
GERES:	Grupo Executivo Para Reformulação da Educação
LDB:	Lei das Diretrizes e Bases da Educação
MEC:	Ministério da Educação
PARU	Programa de Avaliação da Reforma Universitária
PAIU:	Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras
PNE:	Plano Nacional de Educação
SAEG:	Sistema para Análises Estatísticas e Genéticas
SENAC:	Serviço Nacional de Aprendizagem Nacional

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	18
1.1.	CONTEXTUALIZAÇÃO	18
1.2.	OBJETIVO	18
1.3.	ESTRUTURA DO TRABALHO	20
2.	REVISÃO DE LITERATURA	21
2.1.	ENSINO TÉCNICO NO BRASIL E CURSO TÉCNICO DE FARMÁCIA	21
2.1.1.	Ensino técnico no Brasil	21
2.1.2.	Curso técnico em farmácia	23
2.2.	AVALIAÇÃO DE CURSO E EVASÃO ESCOLAR.	24
2.2.1.	Avaliação Institucional e de Cursos	24
2.2.2.	Evasão EscolaR	29
2.3.	MÉTODOS DO RANKING PONDERADO.	32
3.	METODOLOGIA	36

3.1.	ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.	36
3.2.	MÉTODOS PARA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO.	38
3.2.1.	Satisfação Simples.	38
3.2.2.	Análise de Gap	39
3.2.3.	Importância versus Satisfação.	40
3.2.4.	Abordagem Multiplicativa (Insatisfação Ponderada).	40
3.2.5.	Método do Ranking Ponderado	40
4.	RESULTADOS E DISCUSSÃO.	46
4.1.	IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DO MÉTODO AHP NO CAMPO DO EXPERIMENTO.	46
4.2.	MÉTODO DO GAP.	52
4.3.	MÉTODO DA INSATISFAÇÃO PONDERADA.	55
4.4.	MÉTODO DA IMPORTÂNCIA VERSUS SATISFAÇÃO.	57
4.5.	MÉTODO DO RANKING PONDERADO.	61
4.5.1.	Cálculo do Ranking de Importância Equalizado.	61
4.5.2.	Cálculo do Ranking de Importância-Desimportância	62
4.5.3.	Cálculo do Ranking de Satisfação Equalizado.	63
4.5.4.	Cálculo do Ranking de Esforço-Facilidade para Melhoria	64
4.5.5.	Cálculo do Índice de Déficit de Satisfação	65
4.5.6.	Cálculo do Índice de Prioridade Parcial.	68
4.5.7.	Cálculo do Índice de Prioridade Final ap	70
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.	78
5.1.	CONCLUSÕES.	78
5.2.	TRABALHOS FUTUROS.	79
6.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	81
	APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO: AVALIAÇÃO DO GRAU DE IMPORTÂNCIA E DE SATISFAÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS CONCERNETES AO CURSO TÉCNICO DE FARMÁCIA.	92

1. INTRODUÇÃO

1.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

A farmácia é uma área que possui características específicas e um sistema organizacional próprio, não podendo ocorrer improvisações e atuações amadoras, como ainda acontece em farmácias brasileiras. Isto se dá devido a evolução das farmácias, que tornaram-se estabelecimentos comerciais, e atualmente entregues a leigos (GRECO, 2009)

A exigência de especialistas que detenham o nível técnico tem crescido consideravelmente nos últimos anos no Brasil, e como resultado, tem se observado crescimentos anuais de alunos matriculados em cursos técnicos (MEC, 2015). O panorama profissional para técnicos é rotulado em expansão para maioria dos cursos técnicos oferecidos, principalmente no estado do Rio de Janeiro, segundo levantamento da FIRJAN (2015). Conforme Cunha (2000), a educação técnico-científica é tida como estratégica pelo Banco Mundial, em países em desenvolvimento, como o Brasil.

A evasão na escola média geral ou em ensinos técnicos pode estar ligada ao maior ou menor grau de democratização ao ingresso dos indivíduos a esse nível de ensino (DORE; LÜSCHERII, 2011). Os índices de evasão se mostram como umas das principais preocupações das instituições de ensino em várias modalidades de cursos, desde o fundamental até a pós-graduação, passando pelos cursos técnicos de ensino. Uma gama de elementos pode estar relacionada a evasão de discentes, tais como os debatidos por Bardagi (2007), dentre os quais podem ser indicados questões familiares, econômicas, vocacionais e sociais.

Ao que concerne o Curso Técnico em Farmácia do SENAC-RJ, tem-se verificado alta procura seguida de elevada evasão, observada em grande parte pela falta de conhecimento em relação ao curso, ao campo de atuação do técnico e sua possível rentabilidade, dificuldade de aprendizagem em disciplinas básicas do ensino fundamental e médio que pode estar associado a falta de nivelamento básico e principalmente por escassez de recursos próprios para arcar com a mensalidade. Segundo Baggi e Lopes (2010), admitir essas desigualdades deve ser o primeiro passo de uma escola de qualidade, caso contrário, terão muitos discentes incluídos no sistema escolar, porém um diminuto número irá realmente adquirir o conhecimento que o sistema de ensino e aprendizagem exige.

Sendo assim, os discentes são usuários dos inúmeros serviços proporcionados por determinada instituição de ensino e demonstram uma ampla cooperação no desenvolvimento de instrução e aprendizagem. Deste modo, uma investigação de quais aspectos os alunos consideram mais relevantes no valor da qualidade total do curso ou da disciplina é de grande importância (BEM, 2004).

A avaliação institucional, segundo Valério (2004) tem como objetivo central constatar problemas que incluem desde o planejamento e aplicação dos conteúdos, até o relacionamento docente-discente. O autor ainda sugere que, com a aquisição dos produtos da avaliação, é viável idealizar e pôr em prática objetiva que possam resultar em melhoria, possibilitando uma formação de qualidade dos alunos que iniciam no mercado de trabalho e que buscam realização profissional. A avaliação de valor do serviço é uma atribuição da particularidade do serviço específico e dos sacrifícios envolvidos na obtenção do mesmo, além das características dos alunos (MIGUEL; SALOMI, 2004).

1.2. OBJETIVO

O objetivo deste trabalho é identificar, por meio de avaliação institucional, os pontos críticos no curso técnico em farmácia, visando propor estratégias para melhorar os cursos e reduzir o índice de evasão.

1.3. ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho está estruturado em 5 capítulos:

- (I). **Capítulo 1:** Introdução: apresenta a breve histórico do tema abordado, formulação da situação problema e os objetivos da pesquisa.
- (II). **Capítulo 2:** Revisão de literatura: apresenta uma breve contextualização da educação no Brasil, estruturação do Ensino Técnico no Brasil e Curso Técnico em Farmácia, Avaliação de Cursos e Evasão Escolar e método do Ranking Ponderado.
- (III). **Capítulo 3:** Metodologia: relata como foi realizada a coleta dos dados assim como a descrição dos métodos para a análise dos mesmos.
- (IV). **Capítulo 4:** Resultados e discussão: apresentam os resultados da estatística descritiva, da identificação dos pontos críticos e dos pontos positivos.
- (V). **Capítulo 5:** Considerações finais: apresentam os aspectos gerais, as conclusões e a proposta para trabalhos futuros.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. ENSINO TÉCNICO NO BRASIL E CURSO TÉCNICO DE FARMÁCIA

2.1.1 Ensino técnico no Brasil

O início e o crescimento do modelo de educação técnica, segundo Ignácio (2006), retrata o sistema de socialização e industrialização que se intensificou no Brasil posteriormente o golpe de outubro de 1930, o qual tornou Getúlio Vargas, pela primeira vez, Presidente do Brasil. Nesse cenário mesmo considerando a falta de estrutura do ensino no país, como opção para os concluintes do antigo primário havia o curso técnico comercial, cuja duração era equivalente ao curso secundário ou ginasial, com duração de um a três anos e se configurava como curso preparatório.

Em 20 de dezembro de 1996, a educação profissional técnica é regulamentada pela Lei nº. 9.394 e o art. 39, anexa o ensino profissionalizante ao 2º grau, atual ensino médio, logo o curso técnico passou a ter identidade própria, cuja peculiaridade diz respeito a sua capacidade de agregar-se às diferentes formas de ensino, ao mercado, à ciência e à tecnologia, com propósito de nortear o estudante ao desenvolvimento contínuo de tendências para o campo de trabalho, podendo ser oferecida tanto em nível técnico quanto superior (BRASIL, 1996).

A diversidade física, cultural e socioeconômica apresentada no Brasil, faz com que o modelo de ensino técnico necessite ser moldável e adaptável, sendo assim, os novos currículos passaram a satisfazer o mercado de trabalho, adaptando-se a

demanda dos setores produtivos considerando as características regionais do país (ESPANHA, 2002).

A reforma do ensino técnico sugerida pelo Ministério do Trabalho e Emprego juntamente com o Ministério da Educação em 1990, impulsionou a análise relativa ao ensino profissional no Brasil, como uma busca de adaptação as novas demandas por qualificação em acordo com as carências de crescimento do país (FERRETTI, 2000).

A qualificação da mão de obra é a matéria prima para o aperfeiçoamento e melhoramento da cadeia produtiva, confirmando o tecnicismo educacional como método de superação da barreira dos trabalhadores em suportar e se adaptar ao avanço tecnológico. Dessa forma o ensino profissionalizante torna-se fundamental para romper essa barreira e se apresenta como estímulo a qualificação dos trabalhadores e sua inclusão no mercado de trabalho (RODRIGUES; CARMO, 2010).

Os cursos técnicos profissionalizantes têm por objetivo a inserção do discente no campo de trabalho, além de proporcionar o aprimoramento técnico dos que já estão atuantes no mercado e precisam se aperfeiçoar, assim como recolocar o trabalhador no mercado de trabalho, sendo assim a nova política de ensino valoriza a educação continuada e preza pela atualização, aperfeiçoamento e especialização de jovens e adultos em seus domínios tecnológicos (ESPANHA, 2002).

Segundo Brasil (2013), os estabelecimentos de ensino no país cada vez mais têm colocado no mercado de trabalho especialista de diferentes âmbitos profissionais e grau de instrução, entretanto, segundo a percepção da presidência da República, o Brasil, para ser reconhecidamente um país desenvolvido, são necessários profissionais com qualificação técnica.

O ensino técnico profissionalizante, após a regulamentação da lei nº. 9.394, tornou-se complementar a educação de nível básico, podendo ser realizada em escolas, instituições capacitadas ou no próprio local de trabalho. Garantindo assim aperfeiçoamento profissional dos estudantes e trabalhadores brasileiros (BRASIL, 2015).

2.1.2. Curso técnico em farmácia

O Ministério da Educação dispõe que o curso técnico em farmácia trata-se de um curso de nível médio que tem por objetivo capacitar o educando com conhecimentos teóricos e práticos na respectiva atividade do setor farmacêutico (PORTAL EDUCAÇÃO, 2015). O curso é indicado para pessoas que possuem afinidade com laboratórios de fabricação de medicamentos e cosméticos, química e matemática (SENAC, 2015).

O curso técnico em farmácia está disponível a pretendentes que tenham concluído o ensino fundamental e também para aqueles que ainda não concluíram, desde que autorizado pela instituição ofertante, pois para obtenção do diploma de técnico é preciso ter concluído o ensino médio. A duração média do curso é de 1 a 2 anos, ou 1.200 horas presenciais divididas em 18 meses (BRASIL, 2015).

Por titular-se como curso técnico, o diploma devidamente registrado, vale em todo território nacional, conforme determina a Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (BRASIL, 1996). O diploma de técnico de farmácia não outorga direito a inscrição nos Conselhos Regionais de Farmácia, conforme recomenda a Lei nº. 3.820, de 11 de novembro de 1960 (BRASIL, 1960), embora exista intenção do técnico de recorrer à justiça para obter essa inscrição.

Entretanto tal situação somente seria viável se houvesse uma alteração na lei nº. 5.991, de 17 de dezembro de 1973, em que se atribui responsabilidade técnica ao profissional inscrito junto ao Conselho Regional de Farmácia, deixando de forma vaga e pouco explícita a quem de fato deve assumir tal responsabilidade, fazendo com que técnicos em farmácia logrem por tal atribuição, que de fato não os cabe.

O técnico em farmácia possui qualificação para manusear fórmulas farmacêuticas em farmácias com manipulação, laboratórios de produção de medicamentos, no auxílio ao farmacêutico na dispensação de medicamentos em drogarias e farmácias hospitalares, em atividades de produção, garantia de qualidade, logística de materiais e de medicamentos (CEFACS, 2015).

2.2. AVALIAÇÃO DE CURSO E EVASÃO ESCOLAR

2.2.1. Avaliação Institucional e de Cursos

O debate sobre a avaliação da educação superior teve início na década de 1980, quando a avaliação era elaborada pelo Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU, 1983), pela “Comissão de Notáveis” (Comissão Nacional para a Reformulação do Ensino Superior – 1985) e pelo Grupo Executivo de Reformulação do Ensino Superior (GERES, 1986). A primeira política de avaliação começou em 1993: o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB, 1993). No governo do Presidente da República Fernando Henrique Cardoso (1995-2002) houve uma reforma na educação superior brasileira iniciada antes mesmo da sanção da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Foi o marco inicial dessa reforma a institucionalização do Exame Nacional de Cursos (Provão), em 1995 e a substituição do Conselho Federal de Educação (CFE) pelo Conselho Nacional de Educação (CNE) (ROTHEN; BARREYRO, 2010).

O Provão era realizado através de uma prova de conhecimentos feita pelos alunos, o exame era aplicado anualmente, sendo um requisito obrigatório para a obtenção do diploma de todos os discentes concluintes dos cursos de graduação. O resultado do Provão era planejado para conceituar as Instituições de Ensino Superior, que obtinham um conceito que variava de “A” a “E”, sendo o conceito “A” apontado como o melhor e o conceito “E” como o pior. Na primeira edição, o Provão, contemplou os Cursos de Administração, Direito e Engenharia Civil. Subsequentemente, a cada ano eram incorporados outros cursos e, em 2003, o Provão ou o Exame Nacional de Cursos chegou a abranger 26 áreas de conhecimento (POLIDORI, 2009).

Segundo Polidori (2009), o fato de o resultado ser demonstrado em forma de *rankings*, levando em consideração apenas seu método de utilizar o resultado do desempenho dos alunos para conceituar as Instituições de Ensino, ocasionava críticas ao sistema. Após o governo realizar estudos devido às críticas, estes demonstraram divergências, porque ao conceituar com conceito “A” um curso, nem sempre o conceito “E” atribuído a outro curso expressava um valor maior,

confirmando assim, que os *rankings* relatados durante o período de aplicação do Provão, não eram confiáveis.

Os autores Rothen e Barreyro, (2010) observaram que o crescimento das vagas na educação superior ocorreu em 1996, após institucionalização da LDB e também a flexibilização das exigências legais, em especial o crescimento do setor privado de ensino. Assim o Provão apresentou-se com caráter regulador do estado pela via da concorrência dos estabelecimentos de ensino privados, norteando as opções e escolhas educacionais, o controle da qualidade dos cursos ofertados pelas instituições e vinculação da avaliação ao crescimento do ensino superior.

Segundo Silva Filho et.al (2007) a avaliação institucional do ensino técnico evidencia um desafio duplo, porque está no ponto de intersecção e confluência entre os campos de ensino e trabalho. É exatamente nessa conjuntura da reforma educacional profissionalizante posterior a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) 9.394/96 que se posiciona a avaliação institucional, tornando-se essa um fator das políticas educacionais.

Polidori (2009) ressalta que durante os anos de 1996 a 2003, houve um aumento vertiginoso em relação à criação de novos Estabelecimentos de Ensino Superior, subseqüentemente, crescimento no número de ingressos nos cursos de graduação.

O MEC/INEP (2011) confirma que com a aprovação do Plano Nacional de Educação – PNE, através da Lei nº. 10.172, de 9 de janeiro de 2001, baseado em um vasto diagnóstico da educação nacional, foi ressaltado as seguintes circunstâncias:

- (1). Universalização da educação básica pública, por meio de acesso e permanência na instituição educacional;
- (2). Expansão da oferta da educação superior, sobretudo a pública, por meio de ampliação do acesso e permanência na instituição educacional;
- (3). Garantia de padrão de qualidade em todas instituições de ensino, por meio do domínio de saberes, habilidades e atitudes necessários ao desenvolvimento do cidadão;

- (4). Garantia do ensino ao estudante de qualquer nível, etapa ou modalidade de educação, nos estabelecimentos públicos oficiais;
- (5). Gestão democrática da educação e controle social da educação;
- (6). Respeito e atendimento às diversidades étnicas, religiosas, econômicas e culturais;
- (7). Excelência na formação e na valorização dos profissionais da educação;
- (8). Financiamento público das instituições públicas

No art. 9º do Plano Nacional de Educação – PNE, através da Lei no 10.172, de 9 de janeiro de 2001, ficou determinado que caberia a União implantar um Sistema Nacional de Avaliação, que definisse critérios da qualidade para o exame dos sistemas de ensino, incluindo o privado, e também os intuitos do PNE, determinando-se, como um preceito legal para a avaliação, exame este, constituído por 12 artigos e um anexo com 20 metas para o ensino na avaliação do ministro da educação, objetivando a valorização do magistério e a qualidade da educação, outra circunstância imprescindível.

Os autores Tenório e Andrade (2009) confirmaram que até 2003 os sistemas de avaliação válidos, demonstravam inúmeras deficiências na sua formação, particularmente os associados aos resultados, devido à metodologia da observação dos elementos fortes e fracos dos cursos de graduação e também a avaliação da qualidade da educação superior brasileira. Mediante as circunstâncias deficientes dos diagnósticos e elaboração, na busca de melhorar os obstáculos e erros do método de avaliação, é levado ao Ministério da Educação o documento Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

Santos e Cerqueira (2009) destacam ainda, programas instituídos como o Exame Nacional do Desempenho dos Estudantes no ENADE, em substituição ao conhecido Provão em 2004, também vinculado ao SINAES, foram também criados o Índice Geral de Cursos (IGC, ENEM, FIES entre outros mais).

Ribeiro (2000) ressalta que a avaliação é uma ferramenta importante para todo sistema organizacional que almeja melhoramento contínuo e qualidade. De

acordo com Fernandes (2010), os métodos de exame, dos Estabelecimentos de Ensino Profissionalizante requisita que o senso dos processos, seja limitado pelas inter-relações vivas e distintas que estão expostas na dificuldade das ligações humanísticas nelas existentes.

Sistemas de avaliação têm sido muito usados pelo governo brasileiro, nos últimos tempos, objetivando estabelecer diversos parâmetros, com a finalidade de analisar os produtos atingidos em cada um dos graus da educação. Na educação superior é utilizado o Exame Nacional de Estudantes (ENADE), a avaliação de cursos de graduação (ACG) e instrumentos de informação (censo e cadastro). Os sistemas de avaliações são instrumentos de controle da qualidade dos serviços oferecidos pela educação superior e um relevante ranking que pode servir para nortear a sociedade na escolha de uma instituição e que esteja situada em uma posição de prestígio no *Ranking* (BARROS; MOREIRA; CARNEIRO, 2013).

Segundo Fernandes (2010) a avaliação externa é um importante retorno para comunidade, porém necessita ser realizada de modo que sejam consideradas as atividades de cada instituição analisada que, cada vez mais, estão se multiplicando. Vale ressaltar que grande parte dos modelos de exame institucional favorece a busca do mercado, ou seja, o número de discentes concluintes obedece ao perfil que o mercado de trabalho aguarda para atender suas necessidades imediatas. Desta forma, esse quadro se repete quando relacionado ao governo que aprova esses modelos e com isso execute a avaliação da educação nacional.

Vianna (2004) atesta que o processo de aprendizado é produto da interação composto pelo trinômio docente-discente-conhecimento. A avaliação não pode ser esporádica, mas continua e sistemática com caráter norteador, e quando possível personalizada. A avaliação de curso pode ser caracterizada como uma autoanálise e possui objetivo principal e inicial a autoavaliação do educando em relação ao curso, logo, no momento em que o aluno entende que o curso possui algum significado para ele, começam a ocorrer alterações em seu modo de pensar e agir, concluindo-se alterações também aconteceram no docente.

A avaliação institucional é essencial para a educação nos diversos níveis, pois estimula o desenvolvimento real de métodos para aperfeiçoamento qualitativo

dos cursos e demais atividades do campo acadêmico. Instalar a avaliação institucional indica a consolidação da gerência do programa educacional por meio dos avanços que trará ao sistema de planejamento e decisão das instituições de ensino (GUMBOWSKY, 2003).

A avaliação de cursos superiores apresenta característica completa no que diz respeito à contribuição da avaliação externa nos seguintes pontos: funcionamento do curso (infraestrutura física, recurso humano docente e não docente); procedimento para o desenvolvimento do curso (priorização do perfil e currículo profissional); egressos e corpo discente (capacitação e atualização de egressos e inserção no mercado de trabalho) (BELLONI et al., 1994).

De acordo com o INEP/MEC (2011), as avaliações externas são feitas por comissões designadas pelo próprio INEP. Esse tipo de avaliação tem como ponto de partida os parâmetros da qualidade para o ensino superior. Toda avaliação externa baseiam-se rigidamente nas ferramentas de avaliação, elaborados pelo próprio INEP, como também, baseados nos relatórios das autoavaliações. O processo de avaliação externa independente de sua abordagem se orienta por uma visão multidimensional que busca integrar suas naturezas formativas e de regulação numa perspectiva de globalidade. Em seu conjunto, os processos avaliativos devem constituir um sistema que permita a integração das diversas dimensões da realidade avaliada, assegurando as coerências conceitual, epistemológica e prática, bem como o alcance dos objetivos dos diversos instrumentos e modalidades.

2.2.2. Evasão Escolar

Segundo Belloni (1999), a evasão escolar pode ser estabelecida como a paralisação no período de estudo e os resultados desta ação podem gerar relevantes danos sociais, econômicos e familiares, afetando assim quase todos os níveis relacionados à educação. A evasão é uma das problemáticas que atrapalha, de forma geral, tanto as instituições de ensino privadas quanto às públicas, desde o nível primário até os cursos de pós-graduação (RIOS; SHIMODA; GOMES, 2010).

Campos, Costa e Santos (2007) tratam a evasão escolar como abandono ou desligamento do educando do estabelecimento de ensino e relatam que essa circunstância pode ser um processo individual, podendo se propagar para o coletivo.

Já Gaioso (2005) observa que a descontinuação no período de estudos é o que se pode chamar de evasão, considerada uma situação social bastante complicada, esta não deve ser estudada isoladamente, e sim analisada nos mais diversos níveis do sistema educacional (BAGGI, 2010).

A percepção da ocorrência da evasão escolar pode ser mensurada de diferentes formas, a mais usual é realizada através da medida de proporção entre os alunos ingressos e os egressos de um curso. Assim, supõem-se a evolução dos egressos menor que a dos ingressos, analisando duas circunstâncias cabíveis, a continuidade prolongada do discente e a evasão do curso (SANTOS; NORONHA, 2001). Entretanto, em qualquer conjuntura ou definição, o panorama da evasão escolar apresenta-se como uma problemática bastante significativa e alarmante.

Segundo Pierro (2005) a grande parcela de pessoas que procuram oportunidades de ensino rápido no turno da noite, são jovens e adolescentes pobres, em que as características são nitidamente observadas no ensino básico de jovens e adultos, estes retornam à instituição de ensino em busca de aperfeiçoamento, sociabilidade e cultura, após um processo educacional descontinuo, traçado por fracassos e abandono.

A evasão escolar, de acordo com os autores Moraes e Teóphilo (2008) está relacionada a dois elementos, caracterizados como internos e externos. Elementos internos são associados ao curso, como a estrutura, o corpo docente e a assistência sócio-educativa, já os elementos externos estão ligados ao perfil do educando, como vocação, aspecto socioeconômico e interferências familiares.

Além da concorrência, Rios, Shimoda e Gomes (2010) analisa que diversos fatores podem estar associados aos índices de evasão, tais como: aspectos econômicos, familiares, sociais e vocacionais, tornando a evasão uma das principais preocupações dos cursos em diversas esferas, desde o nível fundamental até os cursos de pós-graduação.

O público universitário teve um aumento vertiginoso nos últimos anos e com isso acarretou uma heterogeneidade significativa para tal população, tais como: classe social, gênero, objetivos, expectativas, trajetória acadêmica anterior, faixa etária, situação de trabalho e opção pelo turno, com isso as instituições de ensino vem se propagando na tentativa de acolher esta procura com características peculiares, entretanto, é necessário que as mesmas estejam organizadas não só no que confere as atualizações e inovações relativos a tecnologia e espaços educativos atuais, mas também empenhando-se num maior conhecimento relativo ao perfil desse estudante (SCHLEICH; POLYODORO; SANTOS, 2006).

Segundo Silva Filho et al. (2007) a evasão é um inconveniente internacional que afeta de forma direta o produto final do sistema educacional. Os autores ressaltam ainda que as perdas de discentes que começam, mas não concluem seus cursos são desperdícios socioeconômicos e acadêmicos.

A evasão escolar significa uma fonte de ociosidade de docentes, funcionários, espaço físico e de equipamentos, tanto no setor privado quanto no setor público, sendo que neste representa investimentos sem retorno e no privado, perda financeira (FERNANDES, 2010).

Os autores Silva Filho et al. (2007) observam que no setor privado entre 2% e 6% são gastos com marketing para captar novos alunos, porém nada é investido para manutenção dos estudantes que estão cursando. Além do que poucas Instituições de Ensino Superior detêm um programa profissionalizado dentro da instituição de embate a evasão, com ações bem planejadas, acompanhamento de coleta e resultado de experiências positivas.

Quando indagado sobre a motivação da evasão escolar, a grande parcela dos evadidos dá como principal razão a falta de recursos financeiros e este também é o principal motivo declarado pelas instituições privadas e as públicas. Porém estudos confrontam essa afirmação ao explicarem que essa resposta é apenas uma simplificação, uma vez que as circunstâncias de ordem educacional, expectativas do discente quanto a sua formação e até a integração do estudante com o estabelecimento de ensino constituem, na maioria dos casos, os principais elementos que acarretam desmotivação ao educando, a priorizar investimento

temporal e financeiro para conclusão do curso. O aluno julga não valer mais a pena o custo benefício do sacrifício despendido por ele para obtenção do diploma na carreira pretendida (SILVA FILHO et al., 2007).

Segundo BRASIL (2007) os inconvenientes relacionados ao campo educacional estão ligados a definição do curso prematuramente, os restritos campos do saber provenientes de projetos pedagógicos, altos índices de evasão, a formação profissional severa, a ampla e diversa competência exigida pelo mercado de trabalho, e os desafios do conhecimento, que para serem superados, solicita um exemplo de formação profissional vasto, flexível e integrado.

A avaliação institucional apresenta-se como ferramenta pedagógica e de gestão determinada pela Lei de Diretrizes e Bases de 1996, no combate a evasão, logo é possível amenizar tal problemática (BAGGI; LOPES, 2009).

Os autores Freitas e Rodrigues (2003) enumeram outros fatores vinculados à insatisfação com o curso, sendo a avaliação institucional um dispositivo de entendimento de sensações de alunos e apontamento de itens críticos.

2.3. MÉTODOS DO RANKING PONDERADO

Segundo Shimoda (2010), o método do Ranking Ponderado leva em consideração as médias de importância e de satisfação dos critérios avaliados, bem como o nível de esforço para melhorias destes critérios abordados. O Ranking Ponderado se mostra vantajoso, pois exige uma simplicidade na aplicação, considera o esforço para melhoria, além de ter sua aplicabilidade estendida aos mais variados tipos de serviço.

O método do Ranking Ponderado já foi utilizado em várias áreas, tais como: loja de materiais esportivos (AZEVEDO; SHIMODA; LISBÔA, 2010), supermercado (LISBÔA et al., 2010), operadora do serviço móvel celular (LEITE et al., 2011), posto de combustíveis (PEIXOTO; SHIMODA, 2011), ferramenta de ensino: “Portal Universitário” (PIZETTA; SHIMODA; COSTA, 2011), empresa do ramo petrolífero (SANT’ANA et al., 2011), instituto de ensino superior (ALMEIDA; VIANA, 2011),

instituição privada de ensino (TARGUETA et al., 2012), tecnologia da informação na gestão pública (SILVA et al., 2012) e setor público (SOUZA et al., 2011).

Uma das contribuições do método do Ranking Ponderado buscou medir a qualidade de uma ferramenta educacional, o Portal Universitário, verificando os graus de importância e satisfação dos usuários em relação aos serviços oferecidos e analisando as áreas a serem aprimoradas. Foi realizada uma pesquisa de levantamento de dados, mediante aplicação de questionário a 84 alunos, em uma universidade de Campos dos Goytacazes. Os resultados principais obtidos pelo estudo revelaram que os itens “Disponibilidade de material de estudo online” e “Velocidade de acesso” são os que apresentaram maior necessidade de melhorias (PIZETTA; SHIMODA; COSTA, 2011).

Com a elevação da concorrência entre os estabelecimentos de ensino privados, cresceu a exigência por serviços de qualidade. Com isso, para melhorar a credibilidade da instituição de ensino superior - IES foi realizada uma análise do grau de importância e o nível de satisfação, segundo a percepção, dos alunos em relação aos serviços oferecidos pela mesma, verificando as possíveis áreas para melhoria, foi realizado o método do Ranking ponderado, com base nos resultados obtidos, “Corpo docente”, “Limpeza” e “Coordenação geral” são os itens que necessitam de uma avaliação mais detalhada. Já a “Recepção”, “Estacionamento” e “Jardinagem” apresentaram resultados aceitáveis para a organização, sendo assim, não precisando de alterações (ALMEIDA; VIANA, 2011).

Justificando a importância do método, Azevedo, Shimoda e Lisboa (2010) aplicaram questionário a 52 clientes de uma loja de materiais esportivos localizada em Campos dos Goytacazes, em que as questões propostas eram relacionadas a satisfação dos clientes e o grau de importância em relação aos seguintes itens: “Atendimento”; “Preço”; “Qualidade dos produtos”; “Conforto”; “Estacionamento”; “Localização”; “Organização dos produtos”; “Estrutura” e “Condições de pagamento”. Para determinar a prioridade das melhorias, os autores alcançaram como resultado um grau de satisfação abaixo do grau de importância de acordo com todos os elementos avaliados, sendo que os itens “Estacionamento”, “Preço” e “Atendimento” foram os que apresentaram maior diferença, enquanto que a “Localidade” constitui o item que apresentou menor diferença.

Com os avanços tecnológicos, a concorrência e a exigência dos consumidores dos serviços de telefonia móvel celular, colaboram para a necessidade da melhoria do serviço por parte das operadoras que atuam no segmento das telecomunicações. Na busca de mensurar o grau de importância e satisfação, imputados pelos clientes aos itens: “Área de cobertura”, “Qualidade do sinal”, “Atendimento ao consumidor”, “Opções de recarga”, “Serviços adicionais”, “Bônus promocionais”, “Serviço de SMS”, “Mensagens enviadas pela operadora” e “Tarifas”, e determinar a prioridade de melhorias dos itens foi aplicado o método de Ranking Ponderado. O item “Atendimento ao usuário” foi considerado o mais prioritário para melhoria visando o aumento da satisfação geral da operadora (LEITE et al., 2011).

Com consumidores cada vez mais exigentes e o aumento da concorrência no setor supermercadista, garantir um nível de satisfação eficaz de acordo com critérios dos clientes é um bom artifício para se sustentar no mercado.

Segundo Lisbôa et al. (2010), sua pesquisa teve por objetivo mensurar a qualidade do atendimento em um supermercado de Campos dos Goytacazes, observando os graus de importância e de satisfação dos clientes em relação a serviços ofertados, investigando as áreas a serem melhoradas. Os principais produtos obtidos pelo estudo demonstraram que os itens “Atendimento em caixa e filas” e “Promoções” são os que apresentaram maior necessidade de melhorias, a partir do índice de prioridade final.

Na busca avaliativa da segurança dos trabalhadores em relação a dois grupos: *Onshore* e *Offshore*, em uma empresa do ramo petrolífero, analisando os graus de importância e satisfação teve como resultado a identificação das áreas que precisariam de maior atenção. Foi feita uma análise exploratória mediante aplicação de questionário a 74 clientes em uma empresa localizada no município de Macaé, buscando compreender quais as necessidades dos funcionários e o nível de satisfação em relação ao ambiente de trabalho. Os principais resultados fornecidos pelo estudo revelaram que o item “Segurança do ambiente físico” foi o que apresentou maior necessidade de melhorias de acordo com os funcionários *Onshore*, já para os *Offshore* os itens que têm necessidade de melhoria são

“Segurança do ambiente físico” e “Equipamentos de segurança” (SANT’ANA et al., 2011).

Para contribuir com o crescimento e diminuir a concorrência no setor de combustíveis, a pesquisa de Peixoto e Shimoda (2011) teve por objetivo medir a qualidade dos serviços em um posto de combustíveis de São João da Barra – RJ. Foram analisados os graus de satisfação e importância dos clientes em relação aos serviços ofertados e assim encontrar e examinar as áreas que precisariam ser melhoradas. Foram aplicados questionário a 40 clientes utilizando métodos de pesquisas quantitativas, procurando entender quais as preferências dos consumidores e medir o nível de satisfação. Os principais resultados do estudo revelaram que os itens “Limpeza do posto” e “Limpeza do carro”, foram os que apresentaram maior necessidade de melhoria.

A pesquisa de Silva et al. (2012) demonstrou uma análise estatística da qualidade de serviço aplicada a uma empresa pública do ramo de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o município de Cachoeiro de Itapemirim-ES. Foram avaliados o grau da importância e a satisfação que os usuários atribuem a cada produto ou serviço prestado, além de sugerir prioridades de melhoria para os pontos críticos identificados em um cenário de capacidades de investimentos mediano. Para isto, foram coletadas informações através da aplicação de questionário eletrônico respondidos por 151 usuários da rede municipal. Como principais resultados, destacam a necessidade de ações de melhoria dos itens “Serviços disponíveis na web” e “Rede e internet”. Quando comparados a resultados de outras pesquisas, nota-se a boa situação de satisfação dos usuários.

Outra contribuição do método foi numa pesquisa de satisfação realizada por Targueta et al. (2012) e aplicada em uma escola particular de educação infantil e ensino fundamental do Norte do Estado do Rio de Janeiro. Esta pesquisa permitiu identificar ordenadamente quais os itens que deveriam ser priorizados, de acordo com a disponibilidade financeira da instituição, a fim de aumentar a satisfação dos pais de alunos em relação à escola, reduzindo o risco inerente à decisão.

Foram entrevistados 232 pais de alunos ou responsáveis que avaliaram os seguintes itens: “Preço”; “Localização”; “Qualidade de ensino”; “Cuidado/segurança”;

“Corpo docente”; “Coordenação”; “Equipe de apoio”; “Atendimento ao público”; “Atividades extracurriculares”; “Infraestrutura”; “Estacionamento”; “Cantina”; “Higiene” e “Limpeza”. Os resultados foram positivos para os autores pela alta satisfação dos pais de alunos ou responsáveis com o preço da mensalidade, dado seu grau de importância. Os esforços para melhoria deveriam ser voltados para os quesitos coordenação e atendimento ao público (TARGUETA et al., 2012).

Outra aplicação do método foi na análise dos principais itens críticos de uma organização pública em Campos dos Goytacazes. Cada cliente, anonimamente, demonstrou sua percepção quanto à organização, avaliando os itens: “Localidade”, “Qualidade dos serviços prestados”, “Organização do ambiente”, “Estrutura”, “Higiene”, “Atendimento do guichê”, “Filas” e “Horário de funcionamento”. Os quesitos “Qualidade dos serviços prestados”, “Higiene” e “Organização do ambiente” podem ser considerados pontos fortes do órgão público. Já os itens “Tempo de espera para atendimento” e “Atendimento de caixas e guichês” obtiveram resultados de maior diferença entre a relação importância - satisfação, com clientes insatisfeitos e maiores índices de importância, apresentando assim os maiores índices de prioridade a serem melhorados (SOUZA et al., 2011).

3. METODOLOGIA

3.1. ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

A presente pesquisa foi realizada no período de junho e julho de 2015, em uma Instituição de Ensino Técnico privada do município de Campos dos Goytacazes e consistiu das seguintes etapas:

Nos meses de junho e julho de 2015 foi aplicado questionário a 91 alunos do curso técnico em farmácia. Esse questionário possuía dezesseis perguntas gerais sobre o estudante “condições socioeconômicas e familiares”, dez na percepção discente com relação ao curso “qualidade / infraestrutura escolar”, “aspectos gerais relativos ao curso”, “qualidade do curso / ensino na instituição” e cinco ligadas ao docente “relacionamento entre docente e aluno”. A partir das respostas destes questionários, foi realizada, nesse mesmo período, a revisão de literatura sobre os itens mais encontrados, dentro do tema proposto. No mês de agosto de 2015, os dados foram tabulados, utilizando o programa Microsoft Excel, e os mesmos foram analisados utilizando o programa computacional SAEG versão 9.1.

No questionário, foram usados critérios para mensurar o grau de satisfação e de importância de cada item citado, através da escala de cinco pontos de Likert (LIKERT, 1932), sendo apresentadas 5 alternativas em gradação (1 a 5) e mais uma opção de abstenção (N- não sei / não quero opinar). A escala de julgamento para a importância adotada foi:

1- nada importante;

- 2- pouco importante;
- 3- importância média;
- 4- importante; 5- muito importante.

A percepção sobre a satisfação seguiu a escala:

- 1- muito ruim;
- 2- ruim;
- 3- regular;
- 4- bom;
- 5- muito bom.

Além da satisfação e importância dos itens, também constava no questionário a pesquisa sobre a intenção de permanência no curso, que por sua vez foi verificada com uso dos seguintes critérios:

- 1- certamente vou abandonar;
- 2- é mais provável que eu abandone;
- 3- talvez conclua, talvez abandone;
- 4- é mais provável que eu conclua;
- 5- certamente concluirei. Nesta pesquisa também foram coletados dados do perfil dos alunos como “turma”, “estado civil”, “faixa etária”, “renda familiar”, “exercício de atividade remunerada” e “participação econômica familiar”.

Os questionários foram aplicados em sala, durante o período de aula, sendo preenchidos diretamente pelos alunos, após explanação pela docente.

3.2. MÉTODOS PARA ANÁLISE DA SATISFAÇÃO

Os dados obtidos do questionário definitivo foram tabulados e submetidos aos métodos descritos a seguir para que possam quantificar os pontos avaliados como positivos, negativos, importantes e críticos.

3.2.1. Satisfação Simples

O método Satisfação Simples consiste em calcular a satisfação média obtida para cada um dos atributos, de acordo com as respostas dos entrevistados através de uma escala de diferencial semântico, na qual um extremo significa que está totalmente insatisfeito e o outro indica que está totalmente satisfeito (LISBÔA, 2011).

Os atributos que, segundo os respondentes, obtiverem menor satisfação média são considerados para possíveis melhorias (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007).

Esse método não leva em conta a importância dos atributos para o cliente, e desta forma não fornece quaisquer dados que possam ajudar a Administração a priorizar as ações ou desempatar os critérios com os mesmos índices de satisfação (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).

3.2.2. Análise de Gap

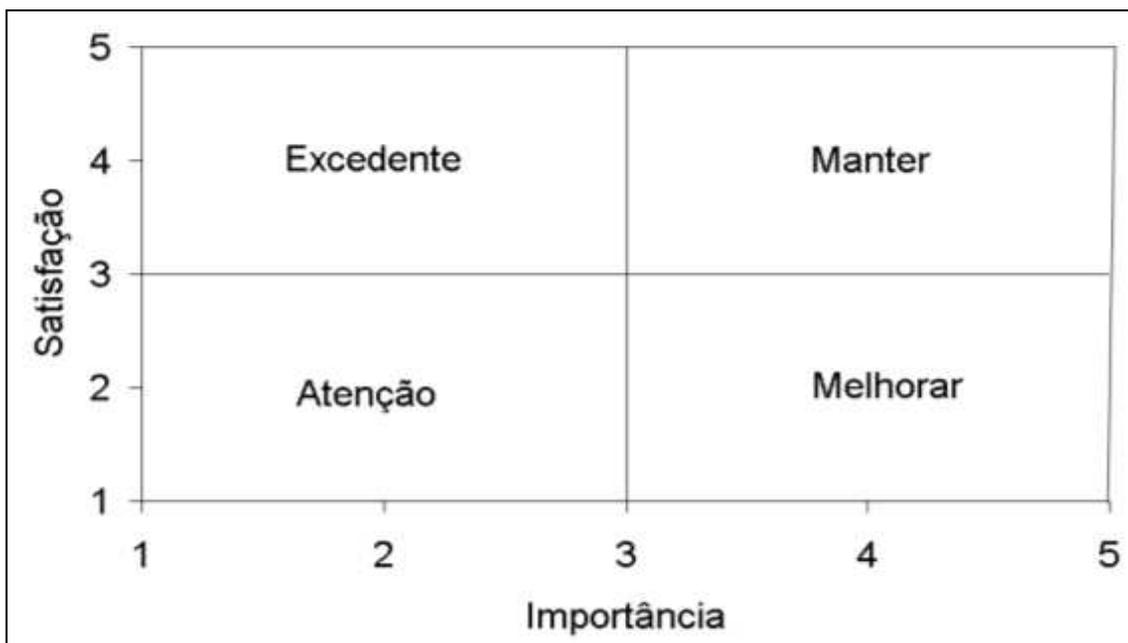
O método através da Análise de *Gap* consiste em calcular a diferença entre as médias da importância, indicadora da expectativa de desempenho do cliente em relação ao atributo, e da satisfação de cada um dos atributos (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007; LISBÔA, 2011). A importância é obtida através de uma escala de diferencial semântico, na qual um extremo significa que o atributo é sem importância e o outro indica que é muito importante (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007).

Os atributos que, segundo os resultados da Análise de *Gap*, forem classificados nas primeiras posições possivelmente receberão melhorias de forma prioritária (LISBÔA, 2011).

3.2.3. Importância versus Satisfação

Esse método consiste em plotar as médias de importância no eixo das abscissas (eixo x) e de satisfação no eixo das ordenadas (eixo y) em um gráfico, como podem ser visto na Figura 1, formando um gráfico de quatro quadrantes: excedente, manter, atenção e melhorar. O quadrante superior esquerdo indica a satisfação está acima da média, mas a importância está abaixo da média indicando que os itens nesta posição estão com excedente. Já o quadrante superior direito apresenta a satisfação acima da média e também a importância acima da média. Os atributos posicionados neste quadrante devem ser mantidos. No quadrante inferior esquerdo tanto a importância quanto à satisfação estão abaixo da média. Os itens localizados nessa posição merecem atenção, uma vez que eles podem se tornar importantes. E finalmente, o quadrante inferior direito demonstra que a importância está acima da média, porém a satisfação está abaixo da média. Os itens deste quadrante necessitam de melhorias, devendo ser priorizados (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007; LISBÔA, 2011; MARTINS et al., 2012).

Essa metodologia usada tem como objetivo identificar quais os atributos se encontram no quadrante melhorar e através desta identificação sugerir propostas e ações de melhoria para reverter a situação. Se vários atributos estiverem localizados neste quadrante e a instituição não possuir recursos para melhorar todos eles, deve-se concentrar naqueles com o maior grau de importância e o nível de satisfação mais baixo (FONTENOT; HENKE; CARSON, 2005).



Quadro 1. Modelo Importância versus Satisfação.
 Fonte: Adaptado de Fontenot; Henke; Carson (2005).

3.2.4. Abordagem Multiplicativa (Insatisfação Ponderada)

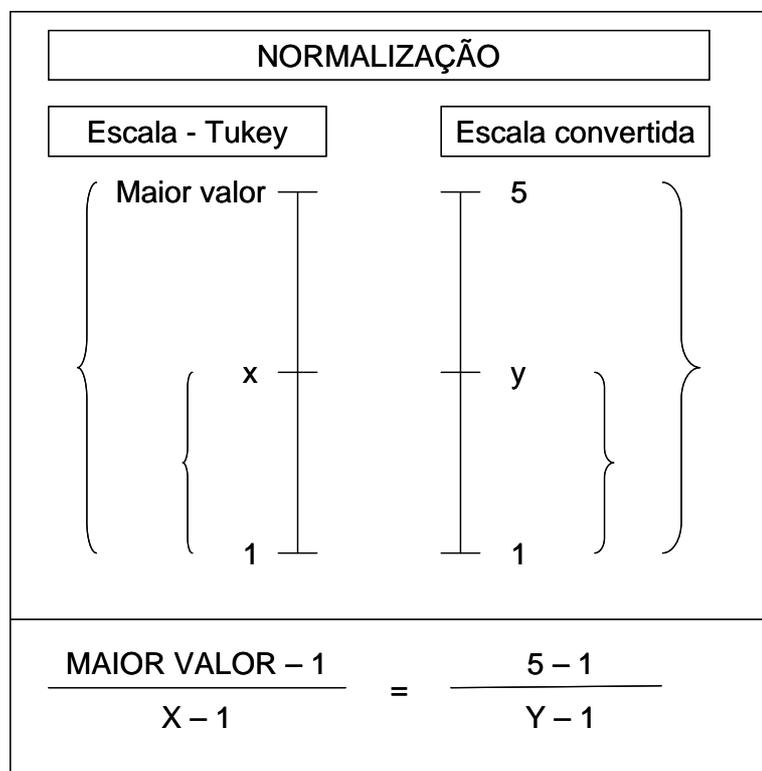
A Abordagem Multiplicativa (Insatisfação Ponderada) é obtida através do cálculo da diferença entre a maior nota possível de satisfação, ou seja, quando o indivíduo está totalmente satisfeito, pela média de satisfação do atributo, sendo esse resultado multiplicado pela média da importância atribuída ao item pelos entrevistados. Os atributos que apresentarem os maiores valores são considerados críticos, devendo ter prioridade na implementação de melhorias (MATSUKUMA; HERNANDEZ, 2007); (LISBÔA, 2011); (MARTINS et al., 2012).

3.2.5. Método do Ranking Ponderado

Para começar o método, cada item foi atribuído um valor correspondente, ou um conjunto de valores, obtidos pela conversão das letras em números. O ranking de cada item será a média dos números gerados pela conversão (LISBÔA, 2010).

Assim, os rankings podem variar de 1 até 2, ou 3, ou 4, etc. Adota-se, então, a equalização dos dados, sendo as amplitudes dos rankings padronizadas de 1 a 5. Este procedimento de equalização é realizado por interpolação, em que o menor

valor corresponde a 1, e o maior valor corresponde a 5. Este cálculo é feito da seguinte forma:



Quadro 2. Equalização dos valores dos rankings de importância e satisfação
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

$$y = \frac{4(x - 1)}{a - 1} + 1$$

Equação 1. Equalização dos valores dos rankings de importância e satisfação
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Sendo “a” o maior valor do ranking, “x” o valor que se quer equalizar e “y” o valor equalizado. Este procedimento é feito em ambos os rankings.

Foram obtidos 3 rankings: de importância (RI), de satisfação (RS), ambos baseados na comparação de média pelo teste de Tukey e o de esforço para melhoria (REM), que é fornecido pelo dono do estabelecimento (SANT`ANA et al., 2011).

Para generalizar os resultados do ranking de importância e aprimoramento do método, foi criado a partir deste, o ranking de desimportância (RD), que é calculado da seguinte forma:

$$RD = 6 - RI$$

Equação 2. Cálculo do ranking de desimportância
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Este ranking foi criado para os casos em que o critério é pouco importante, ou seja, importância em últimos lugares no ranking, e satisfação alta, ocupando os primeiros lugares do ranking. Neste caso, não é preciso se preocupar com este critério, já que a satisfação supera a importância.

Dessa forma foi obtido o índice de déficit de satisfação (IDS) de cada critério subtraindo o ranking de satisfação pelo ranking de importância.

$$IDS = RS - RI$$

Equação 3. Cálculo do índice de déficit de satisfação
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Este índice compara os rankings de satisfação e importância. Assim, se (em determinado item) o ranking de satisfação é igual a 2 (2º lugar, em termos de satisfação) e o ranking de importância é igual a 1 (1º lugar, em termos de importância), pode-se afirmar que a satisfação está 1 unidade abaixo da importância (IDS = 1). O ideal seria que o item considerado como o 1º mais importante fosse também o 1º em satisfação. Quanto maior o IDS, maior é o déficit entre desempenho e importância, ou seja, maior a diferença entre a importância de um item e a satisfação dos clientes naquele atributo (LISBÔA, 2010).

Assim, foi calculado o índice de prioridade parcial (IPP) de cada item, que é obtido dividindo o déficit de satisfação (IDS) pelo quadrado do ranking de importância/desimportância (RID).

$$IPP = \frac{IDS}{RID^2}$$

Equação 4. Cálculo do índice de prioridade parcial
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

O ranking de importância/desimportância foi gerado da necessidade de não priorizar demais os itens que possuem satisfação alta e importância baixa, ou seja, IDS negativo. Os resultados obtidos no RID foram feitos da seguinte forma:

$$RID \begin{cases} IDS > 0, \text{então será utilizado o RI} \\ IDS < 0, \text{então será utilizado o RD} \end{cases}$$

Equação 5. Resultados obtidos no RID
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Analisando o IPP, percebe-se que é diretamente proporcional ao IDS, ou seja, quanto maior o déficit de satisfação dos clientes, maior será a prioridade dada ao item. Por outro lado, IPP e RID relacionam-se de forma inversamente proporcional ao quadrado, de forma que, quanto maior a importância do item, mais prioridade deve ser dada a ele.

Quando se obtém o índice de prioridade parcial baseado nos ranking de importância e desempenho, pode-se ter uma visão distorcida do critério em que se deve dar prioridade para melhoria, uma vez que a melhoria em determinados critérios podem implicar em maiores investimentos ou esforços. Assim, o ideal é que a dificuldade na melhoria de critérios seja considerada (LISBÔA, 2010).

Portanto, o índice de prioridade final (IPF) é resultante do índice de prioridade parcial (IPP), ranking de esforço para melhoria (REM), ranking de facilidade para melhoria (RFM), que resultou no ranking de esforço e facilidade para melhoria (REFM) e do fator multiplicativo, sendo o IPF calculado por meio da seguinte fórmula:

$$IPF = \left(\frac{IPP}{|IPP|} \right) \cdot |IPP|^n \cdot REFM^m \cdot FM$$

Equação 6. Cálculo do IPF
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Sendo a divisão do IPP pelo seu módulo apenas para que seja mantido o sinal.

O “n” e “m” são expoentes para priorizar a disponibilidade de investimento, quando se atribui “n = 1” e “m = 2”, o cenário é de pouca disponibilidade de recursos, já que o ranking de esforço/facilidade para melhoria (REFM) possui maior peso; por outro lado, quando se utiliza “n = 2” e “m = 1”, se obtém um cenário de maior disponibilidade de recursos, já que o ranking de esforço/facilidade para melhoria (REFM) possui menor peso; enquanto que se “n = 1,5” e “m = 1,5”, tem-se um cenário intermediário, relacionado à disponibilidade de recurso, onde o índice de prioridade parcial (IPP) possui o mesmo peso que o ranking de esforço/facilidade para melhoria (REFM).

É fundamental ressaltar que para comparação dos cenários é necessário que a soma “n” + “m” seja sempre igual a um mesmo valor, para que se tenha consistência na comparação dos cenários propostos. Quanto maior o índice de prioridade final, maior atenção deve ser dado ao critério.

O REFM foi calculado de acordo com o IDS:

$$\text{REFM} \begin{cases} \text{IDS} > 0, \text{então será utilizado o REM} \\ \text{IDS} < 0, \text{então será utilizado o RFM} \end{cases}$$

Equação 7. Cálculo do REFM de acordo com o IDS
Fonte: Elaborado pela Autora (2016).

Sendo o RFM obtido pela seguinte fórmula:

$$\text{RFM} = 6 - \text{REM}$$

Equação 8. Cálculo do RFM
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

O REM é obtido a partir da opinião do dono do estabelecimento, que informará os itens que demandam mais e menos esforço para melhoria.

Por outro lado, o REFM foi criado pelo mesmo motivo do RID, aos itens que já que possuem alta satisfação e baixa importância, entende-se que não precise melhorar, por isso é calculado o RFM que é o oposto dos valores do REM.

Já o fator de multiplicação foi acrescido para que a amplitude dos valores dos cenários varie de forma equivalente, ou seja, para que os valores estivessem bem distribuídos dentro do intervalo de -100 a 100. Os valores desses fatores vão ser sempre os mesmos, independente da pesquisa:

$$FM \begin{cases} 1, & \text{para o cenário 1;} \\ 1,118068, & \text{para o cenário 2;} \\ 1,25, & \text{para o cenário 3.} \end{cases}$$

Equação 9. Cálculo do FM
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Para entender os cálculos das fórmulas descritas anteriormente, no próximo capítulo será mostrado todos os resultados a partir destas fórmulas e a partir de que valores eles foram encontrados.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO

A Tabela 1 e a Figura 3 apresentam os graus de importância dos itens avaliados.

Tabela 1. Grau de importância dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.

Item	Média	Erro	Tukey
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	4,53	0,06	ABCDE
2- Possibilidade de realização pessoal	4,56	0,06	ABCDE
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	4,52	0,07	ABCDE
4- Prestígio Social da Profissão	4,26	0,08	EF
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	4,52	0,07	ABCDE
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	4,51	0,09	ABCDE
7- Tradição e incentivo profissional da família	4,26	0,11	EF
8- Imagem de competência da Instituição	4,49	0,07	BCDE
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	4,50	0,07	BCDE
10- Interesse/identificação com o curso	4,61	0,06	ABCDE
11- Formação anterior sólida	4,44	0,08	CDE
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	4,52	0,08	ABCDE
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	3,56	0,15	G
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	4,50	0,08	BCDE
15- Facilidade pela localização da Instituição	4,34	0,11	DEF
16- Problemas familiares	3,99	0,13	F
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	4,62	0,08	ABCDE
18- Foco na prática	4,80	0,05	ABC
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	4,76	0,05	ABC
20- Estrutura física dos laboratórios	4,70	0,06	ABCD
21- Estágios	4,77	0,06	ABC
22- Carga horária do curso	4,67	0,05	ABCD
23- Horário das aulas	4,62	0,07	ABCDE
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	4,43	0,09	CDE
25- Ausência de pré-requisitos	4,57	0,07	ABCDE
26- Abrangência de conhecimentos	4,79	0,05	ABC
27- Didática	4,86	0,05	AB
28- Frequência e pontualidade	4,81	0,05	ABC
29- Capacitação / conhecimento aparente	4,89	0,04	A
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	4,85	0,05	AB
31- Capacidade de estimular os alunos	4,87	0,05	AB

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Pode-se observar que todos os itens avaliados apresentam médias superiores à média 3,0 indicando a importância segundo a percepção dos discentes.

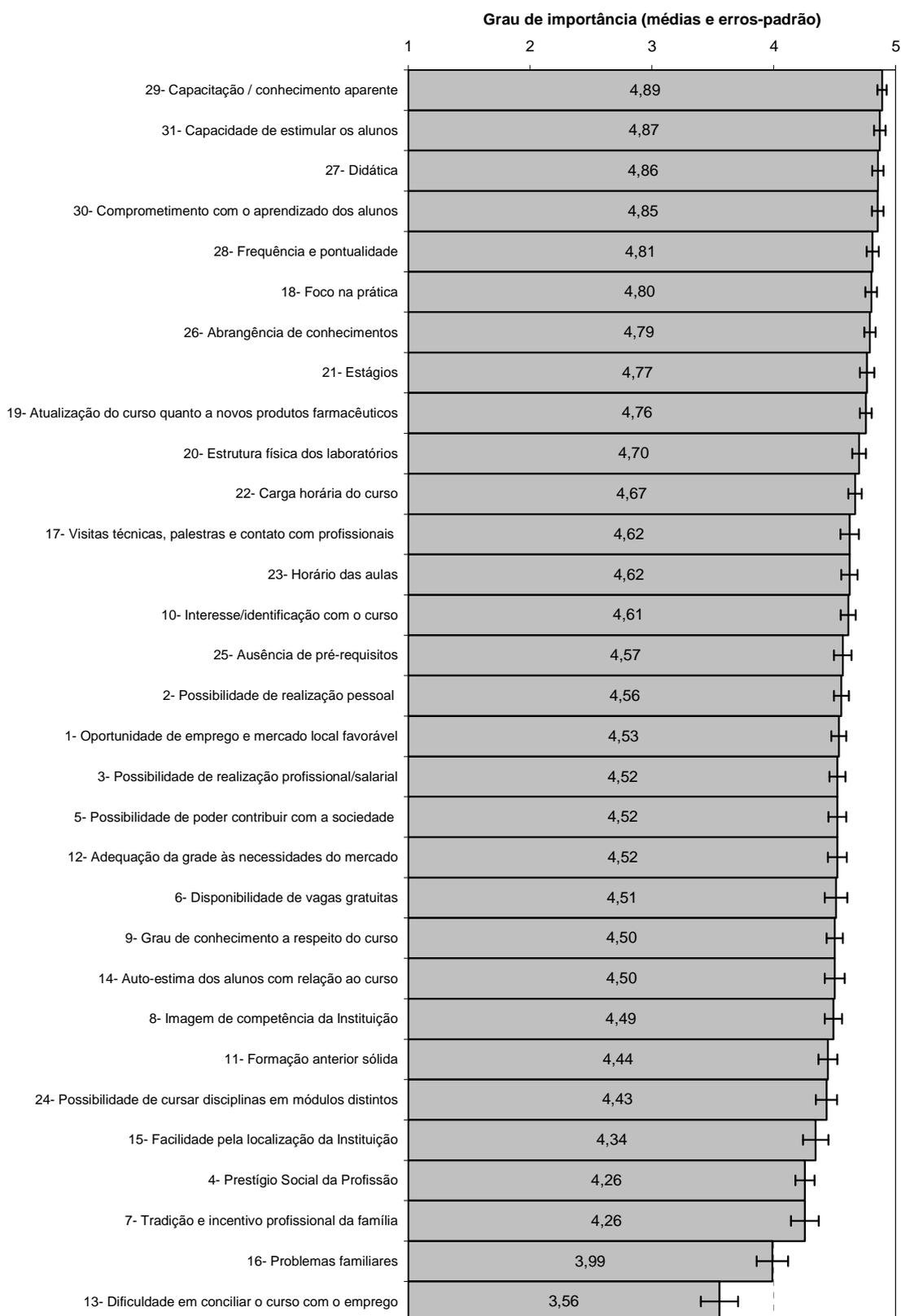


Gráfico 1. Grau de importância dos itens segundo a percepção dos discentes em ordem decrescente.
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

No gráfico 1, verifica-se que todos os itens apresentaram médias superiores a 3,5, sendo que os itens com maiores valores são aqueles considerados mais relevantes no ponto de vista dos estudantes. Em contrapartida, os itens com valores menores que 4,0 possuem importância menor. Desta forma, para os alunos do curso Técnico em Farmácia os itens de maior importância foram os seguintes: 29- Capacitação / conhecimento aparente (4,89) foi identificado como o de maior importância pelos estudantes. Provavelmente este resultado foi devido ao fato de os mesmos preocupam-se com a qualidade do conhecimento que será transmitido para eles através dos docentes. Já o item 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (3,56), não aparenta ser um item de grande relevância, o que poderia ser justificado pelo fato dos alunos terem como optar pelo turno do curso pretendido.

A Tabela 2 apresenta os graus de satisfação dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.

Tabela 2. Grau de satisfação dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.

Item	Média	Erro	Tukey
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	2,91	0,12	I
2- Possibilidade de realização pessoal	3,83	0,10	ABCDEF
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	3,36	0,12	FGHI
4- Prestígio Social da Profissão	3,42	0,11	EFGHI
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	3,77	0,11	BCDEF
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	3,67	0,13	DEFGH
7- Tradição e incentivo profissional da família	3,90	0,11	ABCDE
8- Imagem de competência da Instituição	3,88	0,11	ABCDEF
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	3,93	0,09	ABCDE
10- Interesse/identificação com o curso	4,02	0,10	ABCD
11- Formação anterior sólida	3,43	0,12	EFGHI
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	3,58	0,11	DEFGH
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	3,61	0,12	DEFGH
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	3,63	0,11	DEFGH
15- Facilidade pela localização da Instituição	3,16	0,13	HI
16- Problemas familiares	3,22	0,13	GHI
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	3,00	0,13	I
18- Foco na prática	3,82	0,09	ABCDEF
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	3,63	0,11	DEFGH
20- Estrutura física dos laboratórios	3,34	0,11	FGHI
21- Estágios	1,70	0,11	J
22- Carga horária do curso	3,71	0,11	CDEFG
23- Horário das aulas	3,73	0,11	CDEFG
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	3,88	0,10	ABCDEF
25- Ausência de pré-requisitos	4,06	0,11	ABCD
26- Abrangência de conhecimentos	3,98	0,10	ABCD
27- Didática	4,21	0,09	ABC
28- Frequência e pontualidade	3,99	0,10	ABCD
29- Capacitação / conhecimento aparente	4,34	0,08	A
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	4,32	0,08	A
31- Capacidade de estimular os alunos	4,30	0,10	AB

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Pode-se observar que os itens “Oportunidade de emprego e mercado local favorável” e “Estágio” apresentaram médias inferiores a 3,0.

Encontra-se no Gráfico 2 os itens avaliados em ordem decrescente de médias para melhor visualização dos resultados.

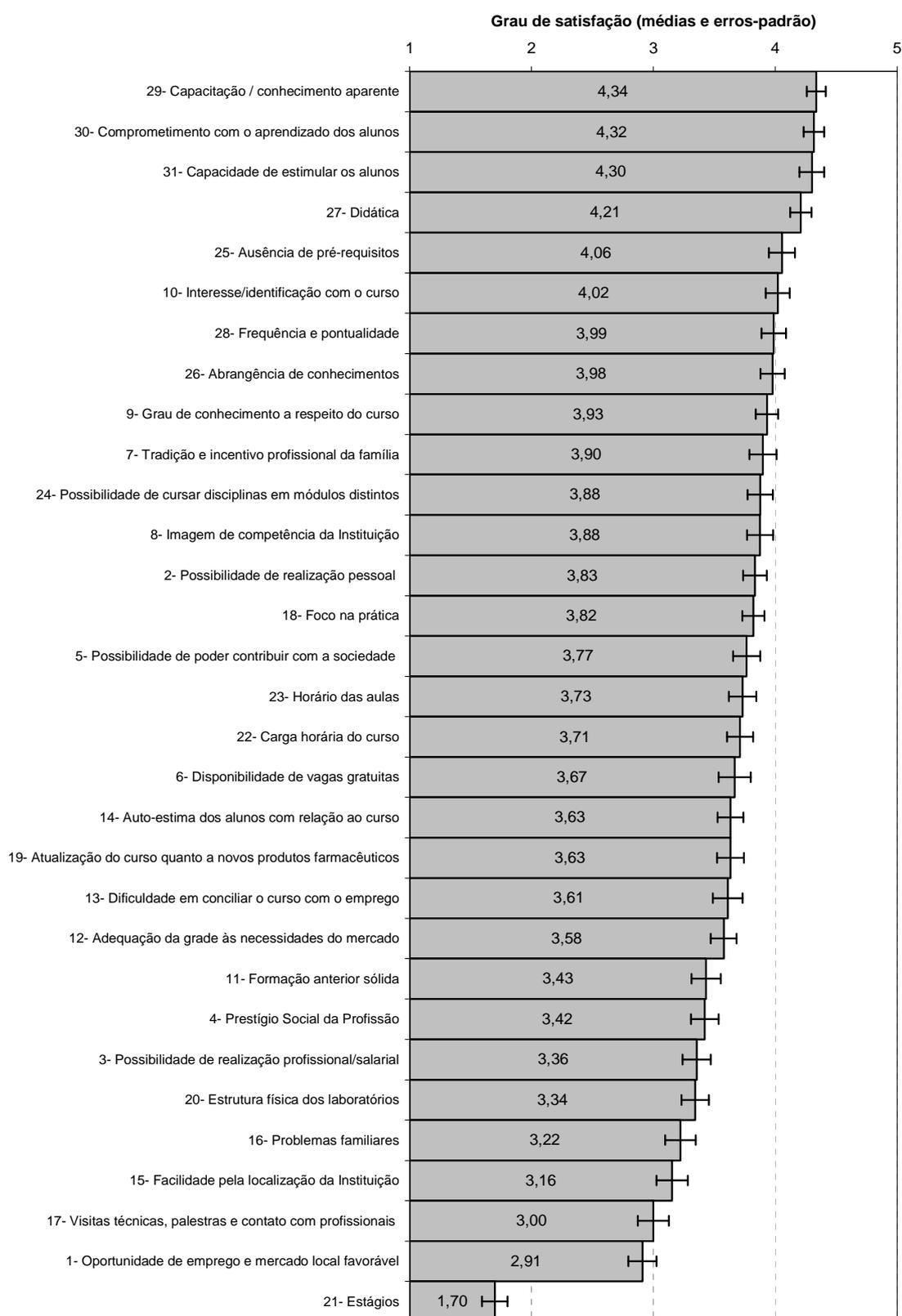


Gráfico 2. Grau de satisfação dos itens avaliados segundo percepção dos discentes.
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Na Tabela 2 e no gráfico 2, que se referem ao grau de satisfação dos alunos, pode ser verificado que os itens: 29- Capacitação / conhecimento aparente (4,34), 30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos (4,32), 31- Capacidade de estimular os alunos (4,3), 27- Didática (4,21), possuem as maiores médias de satisfação. Todos estes itens estão relacionados ao docente, demonstrando que provavelmente estes realizam um trabalho compatível com as expectativas dos discentes transmitindo o conhecimento de forma clara e objetiva. Já os itens: 21- Estágios (1,7) e 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (2,91), demonstram baixa satisfação em relação aos discentes, provavelmente se deve ao fato da instituição não ter em sua grade curricular a disciplina “estágio” como obrigatória, sendo tal circunstancia na maioria das vezes um empecilho para que os discentes consigam vagas de estágio e posteriormente uma oportunidade de emprego.

4.2. MÉTODO DO GAP

Na Tabela 3 encontram-se as médias de importância e de satisfação e os valores do GAP para todos os itens avaliados segundo a percepção dos discentes.

Tabela 3. GAP dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.

Item	Importância	Satisfação	GAP
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	4,53	2,91	1,62
2- Possibilidade de realização pessoal	4,56	3,83	0,72
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	4,52	3,36	1,17
4- Prestígio Social da Profissão	4,26	3,42	0,83
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	4,52	3,77	0,76
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	4,51	3,67	0,84
7- Tradição e incentivo profissional da família	4,26	3,90	0,36
8- Imagem de competência da Instituição	4,49	3,88	0,61
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	4,50	3,93	0,57
10- Interesse/identificação com o curso	4,61	4,02	0,59
11- Formação anterior sólida	4,44	3,43	1,01
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	4,52	3,58	0,94
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	3,56	3,61	-0,06
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	4,50	3,63	0,87
15- Facilidade pela localização da Instituição	4,34	3,16	1,19
16- Problemas familiares	3,99	3,22	0,77
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	4,62	3,00	1,62
18- Foco na prática	4,80	3,82	0,98
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	4,76	3,63	1,12
20- Estrutura física dos laboratórios	4,70	3,34	1,36
21- Estágios	4,77	1,70	3,07
22- Carga horária do curso	4,67	3,71	0,96
23- Horário das aulas	4,62	3,73	0,89
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	4,43	3,88	0,56
25- Ausência de pré-requisitos	4,57	4,06	0,51
26- Abrangência de conhecimentos	4,79	3,98	0,81
27- Didática	4,86	4,21	0,64
28- Frequência e pontualidade	4,81	3,99	0,82
29- Capacitação / conhecimento aparente	4,89	4,34	0,55
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	4,85	4,32	0,54
31- Capacidade de estimular os alunos	4,87	4,30	0,57

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Pode-se observar que o item 21- Estágio foi o que apresentou o maior valor de GAP e o item 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego foi o único que apresentou valor negativo.

Para melhor visualização dos itens avaliados pelo método GAP, estes podem ser visualizados no gráfico 3 que se encontram em ordem decrescente

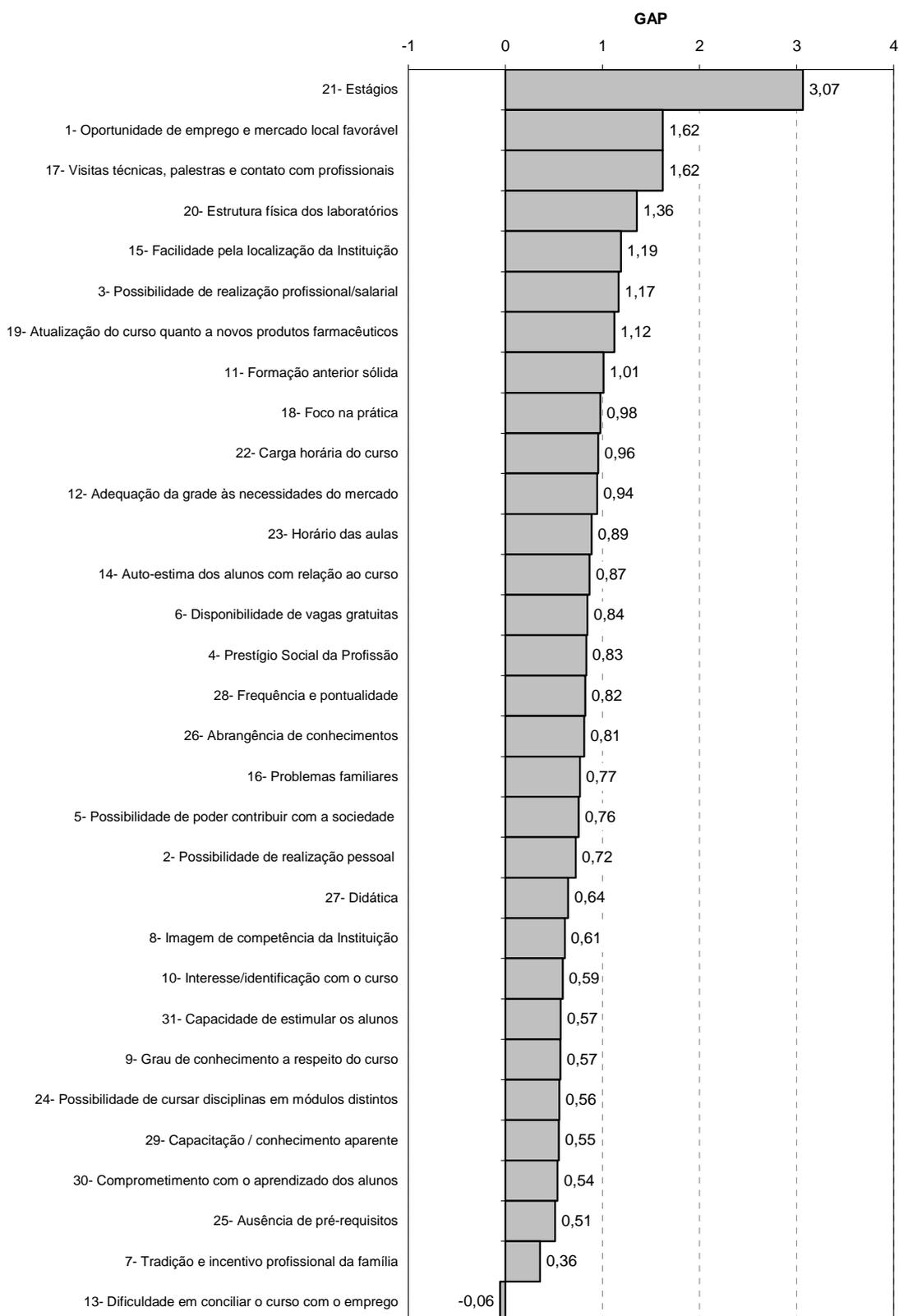


Gráfico 3. Valores do GAP referentes aos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

A Tabela 3 e o Gráfico 3 apresentam a comparação entre a satisfação e a importância dos itens sob a ótica dos discentes em relação ao curso Técnico em Farmácia. É possível observar os itens cujos valores da diferença entre a importância e a satisfação são mais elevados, ou seja, valores de GAP maiores, e conseqüentemente merecem alta prioridade no esforço de buscas para melhoria. Estes itens estão relacionados com os aspectos gerais do curso, tais como: 21- Estágios (3,07), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (1,62), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (1,62), 20- Estrutura física dos laboratórios (1,36), 15- Facilidade pela localização da Instituição (1,19), 3- Possibilidade de realização profissional/salarial (1,17), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (1,12), 11- Formação anterior sólida (1,01). Conforme demonstra a Figura 5, tais itens possuem grau de importância maior do que o grau de satisfação. O item 21- Estágios pode ser considerado crítico, uma vez que apresenta importância relativamente alta (média = 4,8 – Figura 3) e a satisfação mais baixa (média = 1,7 – Figura 4), o que representa um GAP de 3,07 unidades.

No entanto o item: 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-0,06) mostrou que os alunos estão satisfeitos, porém atribuem ao item baixa importância, e isso provavelmente está relacionado ao fato de que muitos alunos não trabalham ou optaram por turnos que não interferissem com sua atual ocupação.

4.3. MÉTODO DA INSATISFAÇÃO PONDERADA

Na Tabela 4 e no gráfico 4, observam-se os cálculos para obtenção da Insatisfação Ponderada de cada item, segundo a percepção dos alunos do Curso Técnico de Farmácia.

Tabela 4. - Insatisfação Ponderada dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes

Item	Maior valor	Satisf .	Insat.	Imp.	Insat. Pond .
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	5,00	2,91	2,09	4,53	9,47
2- Possibilidade de realização pessoal	5,00	3,83	1,17	4,56	5,31
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	5,00	3,36	1,64	4,52	7,44
4- Prestígio Social da Profissão	5,00	3,42	1,58	4,26	6,71
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	5,00	3,77	1,23	4,52	5,58
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	5,00	3,67	1,33	4,51	6,01
7- Tradição e incentivo profissional da família	5,00	3,90	1,10	4,26	4,68
8- Imagem de competência da Instituição	5,00	3,88	1,12	4,49	5,04
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	5,00	3,93	1,07	4,50	4,80
10- Interesse/identificação com o curso	5,00	4,02	0,98	4,61	4,51
11- Formação anterior sólida	5,00	3,43	1,57	4,44	6,96
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	5,00	3,58	1,42	4,52	6,43
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	5,00	3,61	1,39	3,56	4,94
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	5,00	3,63	1,37	4,50	6,15
15- Facilidade pela localização da Instituição	5,00	3,16	1,84	4,34	8,01
16- Problemas familiares	5,00	3,22	1,78	3,99	7,09
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	5,00	3,00	2,00	4,62	9,24
18- Foco na prática	5,00	3,82	1,18	4,80	5,65
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	5,00	3,63	1,37	4,76	6,50
20- Estrutura física dos laboratórios	5,00	3,34	1,66	4,70	7,78
21- Estágios	5,00	1,70	3,30	4,77	15,73
22- Carga horária do curso	5,00	3,71	1,29	4,67	6,01
23- Horário das aulas	5,00	3,73	1,27	4,62	5,85
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	5,00	3,88	1,12	4,43	4,98
25- Ausência de pré-requisitos	5,00	4,06	0,94	4,57	4,31
26- Abrangência de conhecimentos	5,00	3,98	1,02	4,79	4,90
27- Didática	5,00	4,21	0,79	4,86	3,83
28- Frequência e pontualidade	5,00	3,99	1,01	4,81	4,86
29- Capacitação / conhecimento aparente	5,00	4,34	0,66	4,89	3,24
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	5,00	4,32	0,68	4,85	3,31
31- Capacidade de estimular os alunos	5,00	4,30	0,70	4,87	3,40

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

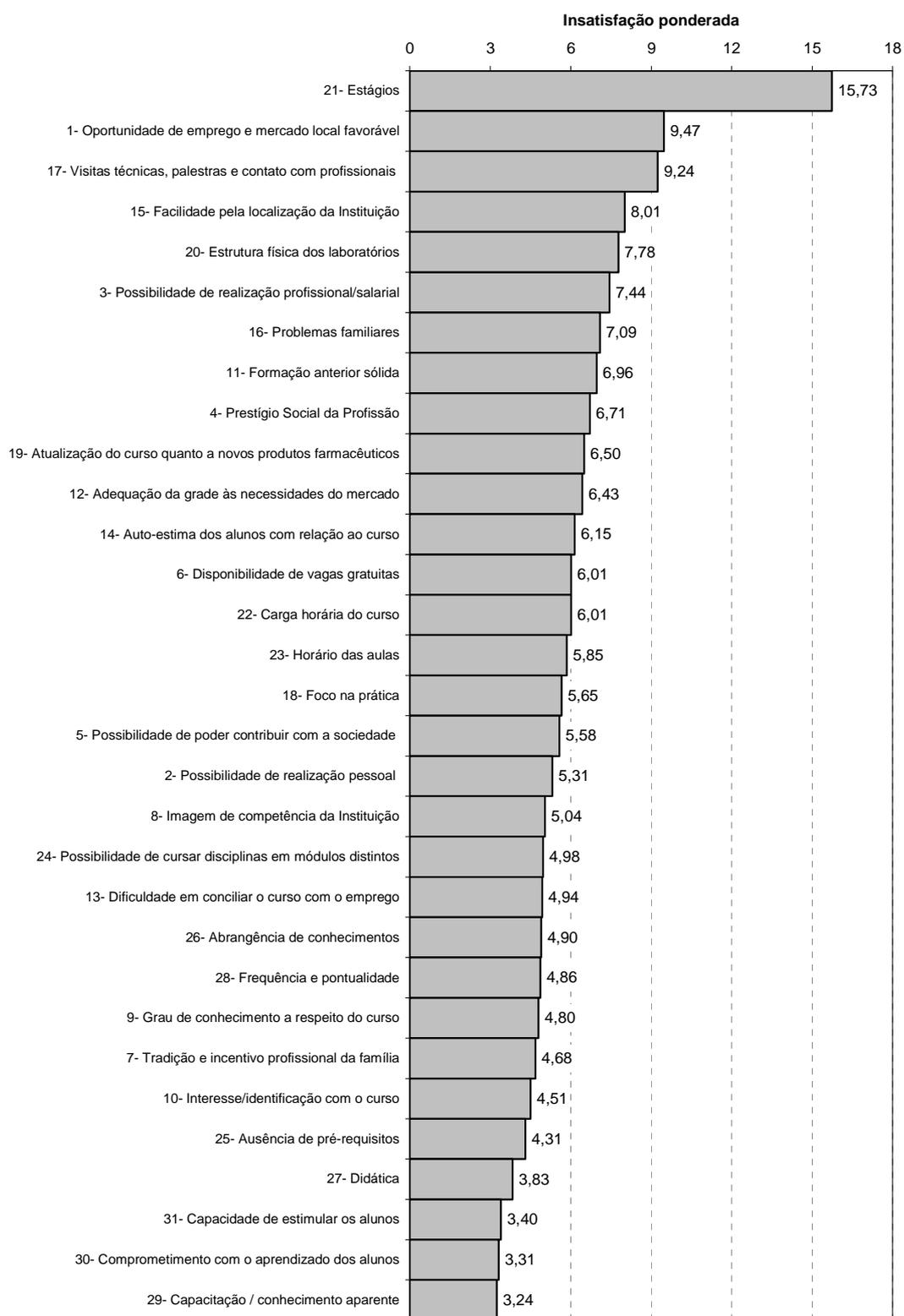


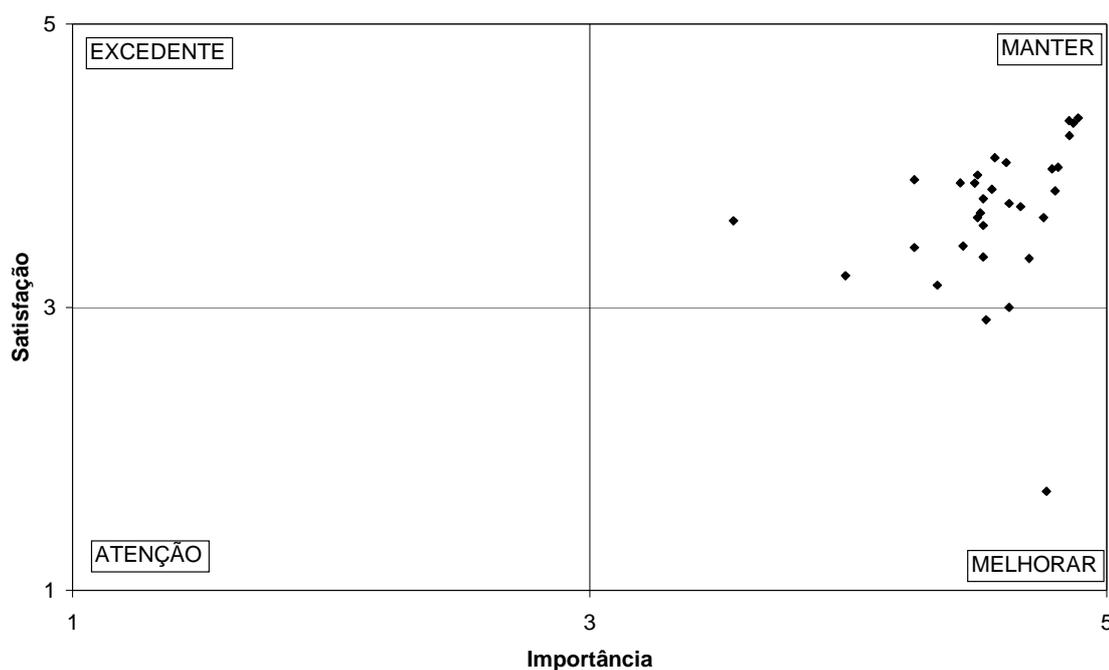
Gráfico 4. Insatisfação Ponderada dos itens avaliados segundo a percepção dos discentes.
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Quanto ao gráfico 4 observa-se que os itens que estão diretamente relacionados aos aspectos gerais do curso são: 21- Estágios (15,73), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (9,47), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (9,24), 15- Facilidade pela localização da Instituição (8,01), 20- Estrutura física dos laboratórios (7,78), 3- Possibilidade de realização profissional/salarial (7,44), 16- Problemas familiares (7,09), detêm alta insatisfação e como consequência necessitam uma maior observação nos atos na investigação de possíveis melhorias. Grande parte dos discentes que ingressam no horário noturno trabalha durante o dia para estudar a noite, e traz com eles relevantes problemas sociais e familiares, o que pode interferir de maneira direta no desempenho escolar e processo de aprendizagem. Muitos apresentam fadiga e cansaço o que dificulta a continuidade no curso e por isso pode haver a evasão.

Em contrapartida os itens: 29- Capacitação / conhecimento aparente (3,24), 30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos (3,31), 31- Capacidade de estimular os alunos (3,4), 27- Didática (3,83) apresentam os itens escalonados de acordo com o sentimento de satisfação que os alunos expressam por determinado item. Vale ressaltar que tais itens estão ligados aos docentes, e com em favor dos resultados, estes devem ser mantidos.

4.4. MÉTODO DA IMPORTÂNCIA VERSUS SATISFAÇÃO

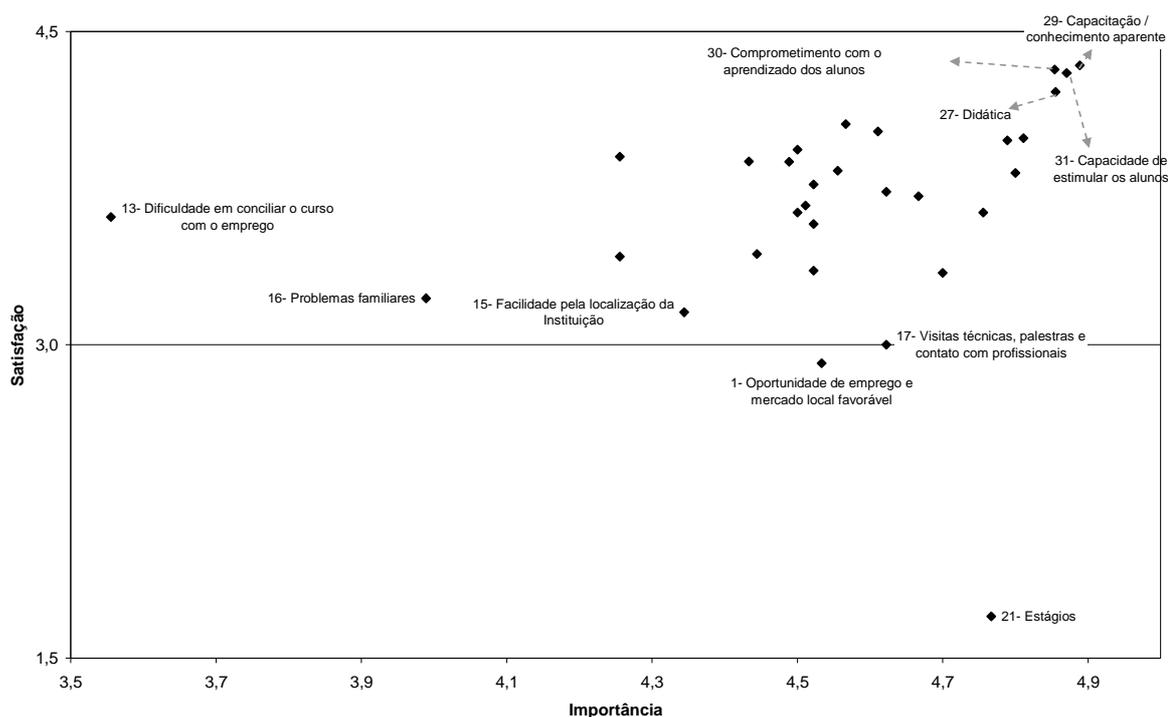
No quadro 3 encontra-se o gráfico de dispersão contendo as médias de importância e de satisfação, segundo observância dos alunos da modalidade Técnica em Farmácia.



Quadro 3. Dispersão das médias de importância e de satisfação dos itens avaliados pelos discentes.
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Percebe-se que a maioria dos itens está plotado no quadrante manter, um item está no limite entre o quadrante manter e melhorar, e dois itens no quadrante melhorar. Os itens do quadrante “manter” apresentam tanto satisfação quanto importância acima da média e por isso não necessitam de atos de melhorias, devendo somente ser observados para manutenção dos mesmos. Entretanto, os itens que ficaram no quadrante “melhorar” possuem importância acima da média, porém satisfação abaixo da média. Esses itens devem ser observados como prioridade para realização de melhorias.

Encontra-se no quadro 4 ampliação dos quadrantes “manter” e “melhorar” contendo os itens avaliados no gráfico de dispersão do quadro 3, facilitando destacar o posicionamento e a classificação dos itens.



Quadro 4. Ampliação da dispersão das médias de importância e de satisfação dos itens avaliados pelos discentes
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Observa-se, no quadro 4, no quadrante manter, os itens 29- Capacitação / conhecimento aparente, 30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos, 31- Capacidade de estimular os alunos, 27- Didática. Como já dito acima, tais itens apresentam satisfação e importância acima da média, portanto não precisam de ações de melhorias, necessitando somente da manutenção dos mesmos.

Os dois itens que estão no quadrante “melhorar” precisam prioridade no esforço em busca de melhoria, estes itens são: 21- Estágios e 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável, pois apresentam satisfação abaixo da média e importância relativamente alta.

Há ainda o item 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais que está localizado no limite entre o quadrante manter e melhorar, que significa que este também deve receber certa atenção, propostas de melhorias e monitorado, embora em caráter menos urgente.

4.5. MÉTODO DO RANKING PONDERADO

4.5.1. Cálculo do Ranking de Importância Equalizado

A Tabela 5 apresenta o cálculo do Ranking de Importância Equalizado, mediante análise dos dados obtidos após questionários aplicados a alunos de um curso Técnico em Farmácia.

Tabela 5. Ranking de Importância Equalizado dos itens avaliados pelos discentes

Item	Tukey	Conv.	RI	RI-Eq
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
2- Possibilidade de realização pessoal	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
4- Prestígio Social da Profissão	EF	5;6	5,50	4,00
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
7- Tradição e incentivo profissional da família	EF	5;6	5,50	4,00
8- Imagem de competência da Instituição	BCDE	2;3;4;5	3,50	2,67
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	BCDE	2;3;4;5	3,50	2,67
10- Interesse/identificação com o curso	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
11- Formação anterior sólida	CDE	3;4;5	4,00	3,00
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	G	7,00	7,00	5,00
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	BCDE	2;3;4;5	3,50	2,67
15- Facilidade pela localização da Instituição	DEF	4;5;6	5,00	3,67
16- Problemas familiares	F	6,00	6,00	4,33
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
18- Foco na prática	ABC	1;2;3	2,00	1,67
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	ABC	1;2;3	2,00	1,67
20- Estrutura física dos laboratórios	ABCD	1;2;3;4	2,50	2,00
21- Estágios	ABC	1;2;3	2,00	1,67
22- Carga horária do curso	ABCD	1;2;3;4	2,50	2,00
23- Horário das aulas	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	CDE	3;4;5	4,00	3,00
25- Ausência de pré-requisitos	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	2,33
26- Abrangência de conhecimentos	ABC	1;2;3	2,00	1,67
27- Didática	AB	1;2	1,50	1,33
28- Frequência e pontualidade	ABC	1;2;3	2,00	1,67
29- Capacitação / conhecimento aparente	A	1,00	1,00	1,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	AB	1;2	1,50	1,33
31- Capacidade de estimular os alunos	AB	1;2	1,50	1,33

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

4.5.2. Cálculo do Ranking de Importância-Desimportância

Na Tabela 6 é demonstrado o cálculo do Ranking de Importância-Desimportância, após avaliação dos resultados adquiridos por meio de questionários aplicados a alunos de um curso Técnico em Farmácia.

Tabela 6. Ranking de Importância-Desimportância dos itens avaliados pelos discentes

Item	RI	RD	RID
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	2,33	3,67	2,33
2- Possibilidade de realização pessoal	2,33	3,67	3,67
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	2,33	3,67	2,33
4- Prestígio Social da Profissão	4,00	2,00	2,00
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	2,33	3,67	2,33
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	2,33	3,67	2,33
7- Tradição e incentivo profissional da família	4,00	2,00	2,00
8- Imagem de competência da Instituição	2,67	3,33	3,33
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	2,67	3,33	3,33
10- Interesse/identificação com o curso	2,33	3,67	3,67
11- Formação anterior sólida	3,00	3,00	3,00
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	2,33	3,67	2,33
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	5,00	1,00	1,00
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	2,67	3,33	2,67
15- Facilidade pela localização da Instituição	3,67	2,33	3,67
16- Problemas familiares	4,33	1,67	1,67
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	2,33	3,67	2,33
18- Foco na prática	1,67	4,33	1,67
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	1,67	4,33	1,67
20- Estrutura física dos laboratórios	2,00	4,00	2,00
21- Estágios	1,67	4,33	4,33
22- Carga horária do curso	2,00	4,00	2,00
23- Horário das aulas	2,33	3,67	2,33
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	3,00	3,00	3,00
25- Ausência de pré-requisitos	2,33	3,67	3,67
26- Abrangência de conhecimentos	1,67	4,33	1,67
27- Didática	1,33	4,67	1,33
28- Frequência e pontualidade	1,67	4,33	1,67
29- Capacitação / conhecimento aparente	1,00	5,00	1,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	1,33	4,67	4,67
31- Capacidade de estimular os alunos	1,33	4,67	4,67

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

4.5.3. Cálculo do Ranking de Satisfação Equalizado

Na Tabela 7 apresenta o cálculo do Ranking de Satisfação Equalizado, mediante análise dos produtos obtidos através de questionários aplicados a alunos de um curso Técnico em Farmácia.

Tabela 7. Ranking de Satisfação Equalizado dos itens avaliados pelos discentes

Item	Tukey	Conv.	RS	RS-Eq
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	I	9	9,00	4,56
2- Possibilidade de realização pessoal	ABCDEF	1;2;3;4;5;6	3,50	2,11
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	FGHI	6;7;8;9	7,50	3,89
4- Prestígio Social da Profissão	EFGHI	5;6;7;8;9	7,00	3,67
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	BCDEF	2;3;4;5;6	4,00	2,33
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	DEFGH	4;5;6;7;8	6,00	3,22
7- Tradição e incentivo profissional da família	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	1,89
8- Imagem de competência da Instituição	ABCDEF	1;2;3;4;5;6	3,50	2,11
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	ABCDE	1;2;3;4;5	3,00	1,89
10- Interesse/identificação com o curso	ABCD	1;2;3;4	2,50	1,67
11- Formação anterior sólida	EFGHI	5;6;7;8;9	7,00	3,67
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	DEFGH	4;5;6;7;8	6,00	3,22
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	DEFGH	4;5;6;7;8	6,00	3,22
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	DEFGH	4;5;6;7;8	6,00	3,22
15- Facilidade pela localização da Instituição	HI	8;9	8,50	4,33
16- Problemas familiares	GHI	7;8;9	8,00	4,11
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	I	9	9,00	4,56
18- Foco na prática	ABCDEF	1;2;3;4;5;6	3,50	2,11
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	DEFGH	4;5;6;7;8	6,00	3,22
20- Estrutura física dos laboratórios	FGHI	6;7;8;9	7,50	3,89
21- Estágios	J	10	10,00	5,00
22- Carga horária do curso	CDEFG	3;4;5;6;7	5,00	2,78
23- Horário das aulas	CDEFG	3;4;5;6;7	5,00	2,78
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	ABCDEF	1;2;3;4;5;6	3,50	2,11
25- Ausência de pré-requisitos	ABCD	1;2;3;4	2,50	1,67
26- Abrangência de conhecimentos	ABCD	1;2;3;4	2,50	1,67
27- Didática	ABC	1;2;3	2,00	1,44
28- Frequência e pontualidade	ABCD	1;2;3;4	2,50	1,67
29- Capacitação / conhecimento aparente	A	1	1,00	1,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	A	1	1,00	1,00
31- Capacidade de estimular os alunos	AB	1;2	1,50	1,22

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

4.5.4. Cálculo do Ranking de Esforço-Facilidade para Melhoria

A Tabela 8 mostra o Cálculo do Ranking de Esforço-Facilidade para Melhoria, através da verificação dos resultados alcançados por meio de questionários que foram aplicados a alunos de um curso Técnico em Farmácia. Os rankings de importância e satisfação foram alcançados pelas médias obtidas para cada atributo de acordo com os alunos entrevistados. Já o ranking de esforço para melhoria foi obtido diretamente com especialista.

Tabela 8. Ranking de Esforço-Facilidade para Melhoria dos itens avaliados pelos discentes

Item	REM	RFM	REFM
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	1,00	5,00	1,00
2- Possibilidade de realização pessoal	1,00	5,00	5,00
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	1,00	5,00	1,00
4- Prestígio Social da Profissão	2,00	4,00	4,00
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	3,00	3,00	3,00
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	1,00	5,00	1,00
7- Tradição e incentivo profissional da família	2,00	4,00	4,00
8- Imagem de competência da Instituição	4,00	2,00	2,00
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	4,00	2,00	2,00
10- Interesse/identificação com o curso	2,00	4,00	4,00
11- Formação anterior sólida	2,00	4,00	2,00
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	4,00	2,00	4,00
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	2,00	4,00	4,00
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	2,00	4,00	2,00
15- Facilidade pela localização da Instituição	1,00	5,00	1,00
16- Problemas familiares	1,00	5,00	5,00
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	4,00	2,00	4,00
18- Foco na prática	4,00	2,00	4,00
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	4,00	2,00	4,00
20- Estrutura física dos laboratórios	3,00	3,00	3,00
21- Estágios	2,00	4,00	4,00
22- Carga horária do curso	2,00	4,00	2,00
23- Horário das aulas	2,00	4,00	2,00
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	2,00	4,00	4,00
25- Ausência de pré-requisitos	2,00	4,00	4,00
26- Abrangência de conhecimentos	4,00	2,00	4,00
27- Didática	4,00	2,00	4,00
28- Frequência e pontualidade	4,00	2,00	4,00
29- Capacitação / conhecimento aparente	4,00	2,00	4,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	4,00	2,00	2,00
31- Capacidade de estimular os alunos	4,00	2,00	2,00

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

4.5.5. Cálculo do Índice de Déficit de Satisfação

Na Tabela 9 verifica-se o Cálculo do Índice de Déficit de Satisfação, pela interpretação dos produtos atingidos através de questionários aplicados a educandos de um curso Técnico em Farmácia.

Tabela 9. Índice de Déficit de Satisfação dos itens avaliados pelos discentes

Item	RI	RS	IDS
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	2,33	4,56	2,22
2- Possibilidade de realização pessoal	2,33	2,11	-0,22
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	2,33	3,89	1,56
4- Prestígio Social da Profissão	4,00	3,67	-0,33
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	2,33	2,33	0,00
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	2,33	3,22	0,89
7- Tradição e incentivo profissional da família	4,00	1,89	-2,11
8- Imagem de competência da Instituição	2,67	2,11	-0,56
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	2,67	1,89	-0,78
10- Interesse/identificação com o curso	2,33	1,67	-0,67
11- Formação anterior sólida	3,00	3,67	0,67
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	2,33	3,22	0,89
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	5,00	3,22	-1,78
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	2,67	3,22	0,56
15- Facilidade pela localização da Instituição	3,67	4,33	0,67
16- Problemas familiares	4,33	4,11	-0,22
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	2,33	4,56	2,22
18- Foco na prática	1,67	2,11	0,44
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	1,67	3,22	1,56
20- Estrutura física dos laboratórios	2,00	3,89	1,89
21- Estágios	1,67	5,00	3,33
22- Carga horária do curso	2,00	2,78	0,78
23- Horário das aulas	2,33	2,78	0,44
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	3,00	2,11	-0,89
25- Ausência de pré-requisitos	2,33	1,67	-0,67
26- Abrangência de conhecimentos	1,67	1,67	0,00
27- Didática	1,33	1,44	0,11
28- Frequência e pontualidade	1,67	1,67	0,00
29- Capacitação / conhecimento aparente	1,00	1,00	0,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	1,33	1,00	-0,33
31- Capacidade de estimular os alunos	1,33	1,22	-0,11

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

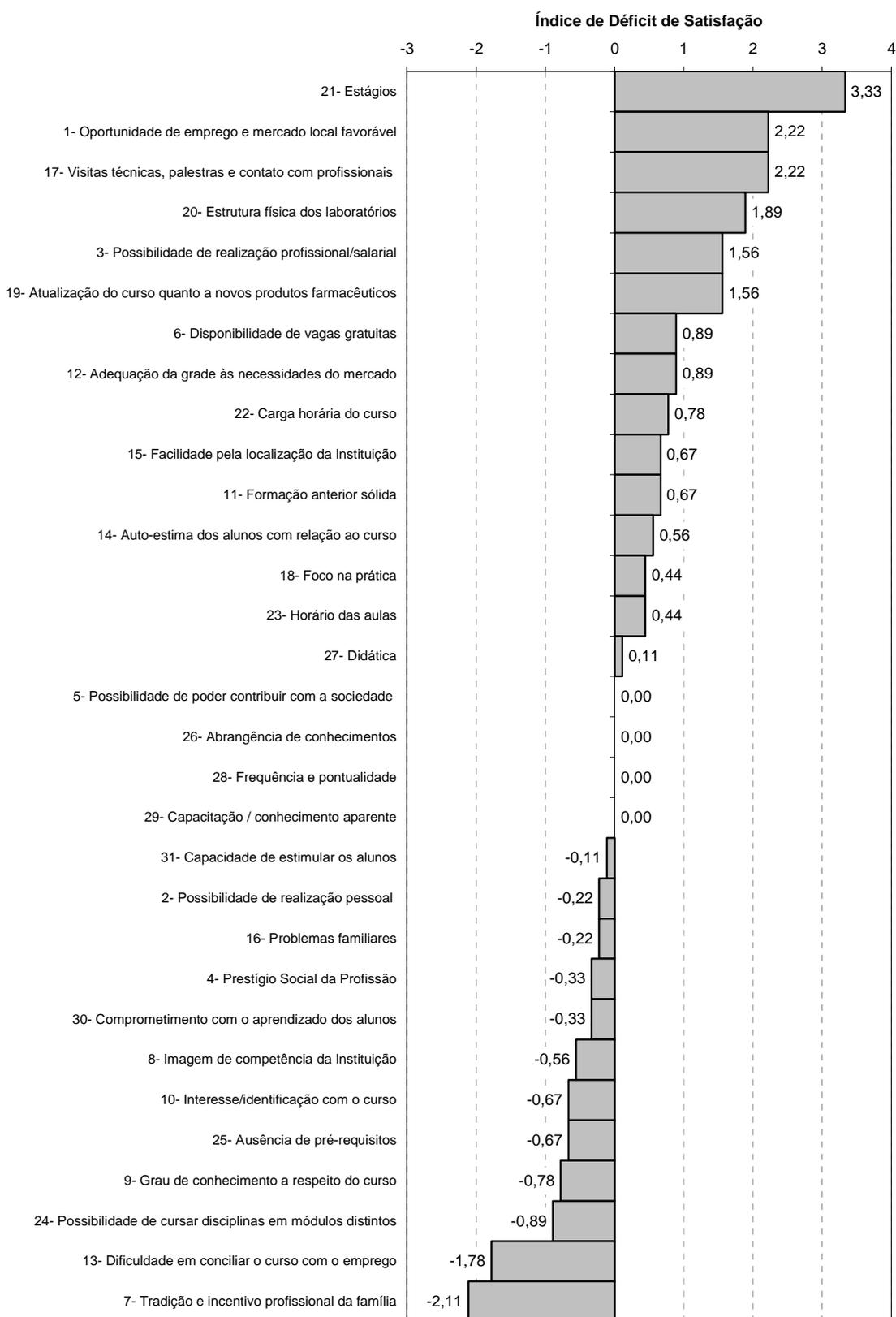


Gráfico 5. Índice de Déficit de Satisfação dos itens avaliados pelos discentes
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

De acordo com o Déficit de Satisfação observa-se que os itens: 21- Estágios (3,33), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (2,22), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (2,22), 20- Estrutura física dos laboratórios (1,89), 3- Possibilidade de realização profissional/salarial (1,56), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (1,56), são os que apresentam os maiores déficits de satisfação e os mesmos estão relacionados ao curso, ou seja, os alunos provavelmente estão insatisfeitos com os itens acima descritos.

Observa-se que o item 21- Estágio (IDS = 3,33) está entre o 1º e 2º lugar de importância (RI-Eq = 1,67) e em 5º lugar de satisfação (RS-Eq = 5,0), ou seja, o item é muito importante e com satisfação relativamente baixa. Os alunos alegaram que a disciplina “estágio” é importante, pois corresponde a uma oportunidade de desenvolver na prática a teoria demonstrada em sala de aula, e também conta como experiência no currículo para facilitar a obtenção de emprego ao término do curso, porém a instituição não apresenta em sua grade curricular a disciplina.

Verifica-se que o item 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (IDS = 2,22) possui importância entre 2º e 3º lugar (2,33) e satisfação entre 4º e 5º lugar (4,56), desta forma teria que aumentar a satisfação para ficar compatível com o nível de importância. Além disso, os alunos argumentaram que o mercado de trabalho pode estar saturado e conseqüentemente sentem-se inseguros quanto a uma possível oportunidade de emprego.

Os itens: 7- Tradição e incentivo profissional da família (-2,11) e 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-1,78), são observados com os menores déficits de satisfação por parte dos alunos, ou seja, apresentam satisfação relativamente alta e importância baixa. Em relação ao item “13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego” os alunos alegaram que alguns não possuem emprego ou optaram por turnos que não comprometessem seu trabalho.

4.5.6. Cálculo do Índice de Prioridade Parcial

A Tabela 10 apresenta o Cálculo do Índice de Prioridade Parcial, pela observação dos resultados alcançados por meio dos questionários aplicados a estudantes de um curso Técnico em Farmácia.

Tabela 10. Índice de Prioridade Parcial dos itens avaliados pelos discentes

Item	RID	IDS	IPP
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	2,33	2,22	0,41
2- Possibilidade de realização pessoal	3,67	-0,22	-0,02
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	2,33	1,56	0,29
4- Prestígio Social da Profissão	2,00	-0,33	-0,08
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	2,33	0,00	0,00
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	2,33	0,89	0,16
7- Tradição e incentivo profissional da família	2,00	-2,11	-0,53
8- Imagem de competência da Instituição	3,33	-0,56	-0,05
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	3,33	-0,78	-0,07
10- Interesse/identificação com o curso	3,67	-0,67	-0,05
11- Formação anterior sólida	3,00	0,67	0,07
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	2,33	0,89	0,16
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	1,00	-1,78	-1,78
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	2,67	0,56	0,08
15- Facilidade pela localização da Instituição	3,67	0,67	0,05
16- Problemas familiares	1,67	-0,22	-0,08
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	2,33	2,22	0,41
18- Foco na prática	1,67	0,44	0,16
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	1,67	1,56	0,56
20- Estrutura física dos laboratórios	2,00	1,89	0,47
21- Estágios	1,67	3,33	1,20
22- Carga horária do curso	2,00	0,78	0,19
23- Horário das aulas	2,33	0,44	0,08
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	3,00	-0,89	-0,10
25- Ausência de pré-requisitos	3,67	-0,67	-0,05
26- Abrangência de conhecimentos	1,67	0,00	0,00
27- Didática	1,33	0,11	0,06
28- Frequência e pontualidade	1,67	0,00	0,00
29- Capacitação / conhecimento aparente	1,00	0,00	0,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	4,67	-0,33	-0,02
31- Capacidade de estimular os alunos	4,67	-0,11	-0,01

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

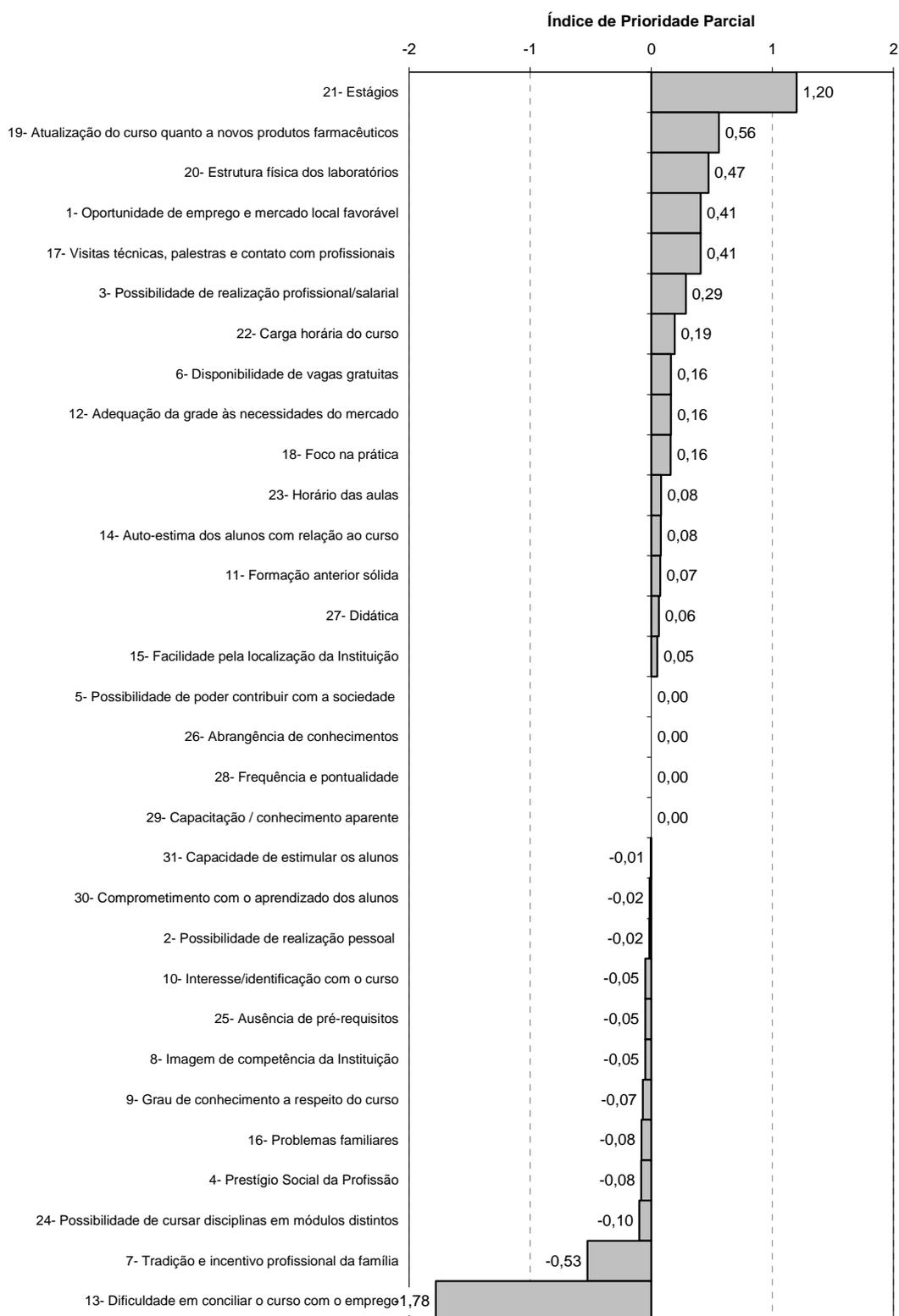


Gráfico 6. Índice de Prioridade Parcial dos itens avaliados pelos discentes
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Verifica-se que os itens: 21- Estágios (1,2), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (0,56), 20- Estrutura física dos laboratórios (0,47), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (0,41), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (0,41), possuem índice de prioridade parcial mais alto. Percebe-se que a satisfação está inferior a importância, dessa forma, tais itens necessitam de maior prioridade em esforço para melhoria por parte da instituição, pois tais situações encontram-se diretamente ligados ao curso. Em contrapartida, os itens, 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-1,78), 7- Tradição e incentivo profissional da família (-0,53), 24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos (-0,1) apresentam índice de prioridade parcial mais baixo, ou seja, a importância atribuída é inferior a satisfação demonstrada pelos discentes.

Como observado no item 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-1,78), a importância atribuída é inferior a satisfação e tal fato pode ser caracterizado possivelmente porque os alunos podem optar por turnos que não interfiram em suas funções extra curriculares, não necessitando assim de esforços prioritários para melhoria, somente manutenção.

Já o item “Estágios” encontra-se com satisfação inferior e a importância atribuída é elevada, segundo percepção dos alunos. Essa situação possivelmente pode ser atribuída ao fato do Instituição não exigir essa disciplina como obrigatória na grade do curso.

4.5.7. Cálculo do Índice de Prioridade Final

Na Tabela 11 observa-se o Cálculo do Índice de Prioridade Final, pela análise dos produtos obtidos através dos questionários aplicados a discentes de um curso Técnico Em Farmácia. Levando-se em consideração, três cenários distintos, o primeiro no qual a Instituição de Ensino apresenta pouco recurso financeiro para investimentos em melhorias, o segundo, em que o recurso financeiro para aperfeiçoamento é mediano e o terceiro cenário possui uma verba financeira elevada.

Tabela 11. Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes

Item	IPP	REFM	IPF		
			CEN1	CEN2	CEN3
1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável	0,41	1,00	0,41	0,29	0,21
2- Possibilidade de realização pessoal	-0,02	5,00	-0,41	-0,03	0,00
3- Possibilidade de realização profissional/salarial	0,29	1,00	0,29	0,17	0,10
4- Prestígio Social da Profissão	-0,08	4,00	-1,33	-0,22	-0,03
5- Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	0,00	3,00	0,00	0,00	0,00
6- Disponibilidade de vagas gratuitas	0,16	1,00	0,16	0,07	0,03
7- Tradição e incentivo profissional da família	-0,53	4,00	-8,44	-3,43	-1,39
8- Imagem de competência da Instituição	-0,05	2,00	-0,20	-0,04	-0,01
9- Grau de conhecimento a respeito do curso	-0,07	2,00	-0,28	-0,06	-0,01
10- Interesse/identificação com o curso	-0,05	4,00	-0,79	-0,10	-0,01
11- Formação anterior sólida	0,07	2,00	0,30	0,06	0,01
12- Adequação da grade às necessidades do mercado	0,16	4,00	2,61	0,59	0,13
13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	-1,78	4,00	-28,44	-21,20	-15,80
14- Auto-estima dos alunos com relação ao curso	0,08	2,00	0,31	0,07	0,02
15- Facilidade pela localização da Instituição	0,05	1,00	0,05	0,01	0,00
16- Problemas familiares	-0,08	5,00	-2,00	-0,28	-0,04
17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	0,41	4,00	6,53	2,33	0,83
18- Foco na prática	0,16	4,00	2,56	0,57	0,13
19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	0,56	4,00	8,96	3,75	1,57
20- Estrutura física dos laboratórios	0,47	3,00	4,25	1,89	0,84
21- Estágios	1,20	2,00	4,80	4,16	3,60
22- Carga horária do curso	0,19	2,00	0,78	0,27	0,09
23- Horário das aulas	0,08	2,00	0,33	0,07	0,02
24- Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	-0,10	4,00	-1,58	-0,28	-0,05
25- Ausência de pré-requisitos	-0,05	4,00	-0,79	-0,10	-0,01
26- Abrangência de conhecimentos	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00
27- Didática	0,06	4,00	1,00	0,14	0,02
28- Frequência e pontualidade	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00
29- Capacitação / conhecimento aparente	0,00	4,00	0,00	0,00	0,00
30- Comprometimento com o aprendizado dos alunos	-0,02	2,00	-0,06	-0,01	0,00
31- Capacidade de estimular os alunos	-0,01	2,00	-0,02	0,00	0,00

Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

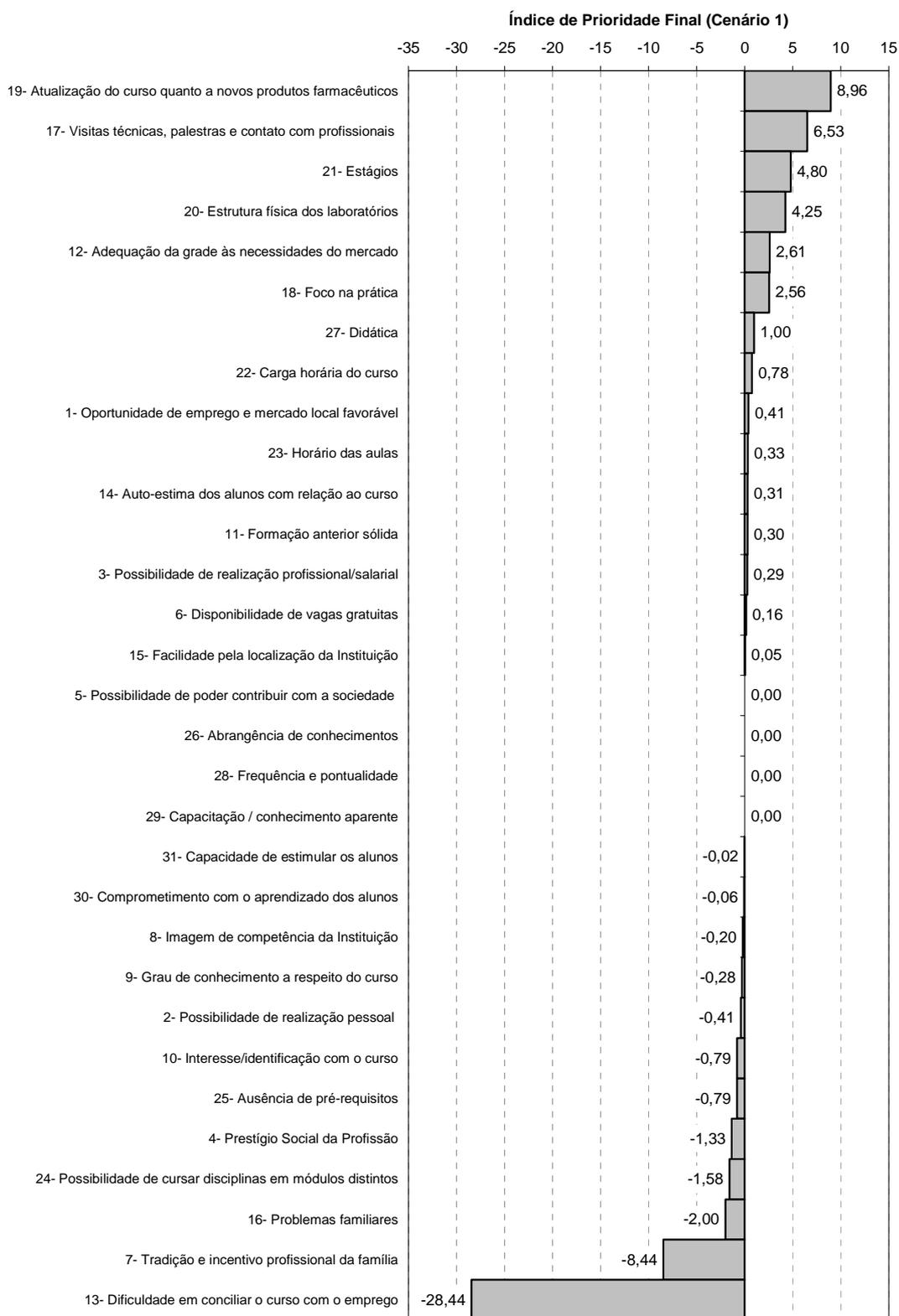


Gráfico 7. Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 1)
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Em um cenário em que a instituição possui poucos recursos para investimento em relação ao esforço para a melhoria, podem ser observados os seguintes itens em ordem prioritária: 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (8,96), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (6,53), 21- Estágios (4,8), 20- Estrutura física dos laboratórios (4,25), 12- Adequação da grade às necessidades do mercado (2,61), 18- Foco na prática (2,56), 27- Didática (1).

O item “Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (8,96)” apresenta índice de prioridade relativamente alto (0,56) e REFM alto (2º mais fácil ou 4º mais difícil), logo em um cenário com pouco recurso, faz com que o fato dele ser mais fácil e relativamente prioritário, apresentar alta prioridade final.

Os itens: 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-28,44), 7- Tradição e incentivo profissional da família (-8,44), 16- Problemas familiares (-2), apresentam-se como últimos a serem priorizados.



Gráfico 8. Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 2)
 Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

Nesse cenário intermediário, os itens: 21- Estágios (4,16), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (3,75), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (2,33), 20- Estrutura física dos laboratórios (1,89), 12- Adequação da grade às necessidades do mercado (0,59), 18- Foco na prática (0,57) possuem os maiores valor de IPF, tendo então que ser priorizados.

O item “21- Estágios” era o de maior prioridade parcial (IPP = 1,20), porém possui maior dificuldade (2º mais difícil de melhorar ou 4º mais fácil) em relação ao o item 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos, logo, quando a disponibilidade de recurso passa a ser maior, ele ultrapassa o item 19, tornando-se mais prioritário. Essa situação provavelmente ocorre pelo fato da disciplina estágios ser considerada muito importante e possuir baixa satisfação e não estar na grade do curso como obrigatória.

Em contrapartida, os itens: 13- Dificuldade em conciliar o curso com o emprego (-21,2), 7- Tradição e incentivo profissional da família (-3,43), possuem menor prioridade comparando com os outros itens, portanto os últimos atributos a serem priorizados.



Gráfico 9. Índice de Prioridade Final dos itens avaliados pelos discentes (Cenário 3).
Fonte: Elaborado pela Autora (2016)

De acordo com o gráfico 9, os itens: “Estágios”, “Atualização quanto a novos produtos farmacêuticos”, “Estrutura física dos laboratórios”, “Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais” e “Oportunidade de emprego e mercado local favorável”, têm os seus índices de prioridade final crescentes em consequência do também aumento da disponibilidade de recursos, sugerindo que isso acontece devido a esses atributos necessitarem de um maior esforço para melhoria e serem mais prioritários. Enquanto que “Dificuldade em conciliar o curso com o emprego”, “Tradição e incentivo profissional da família”, decrescem de acordo com mudança de cenários relacionados ao aumento da disponibilidade de recursos, isto é, são itens mais fáceis de serem melhorados e menos prioritários.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. CONCLUSÕES

De todos os itens avaliados através da aplicação dos questionários aos discentes do curso técnico em farmácia de uma instituição de ensino particular, alguns merecem destaque importante por terem sido considerados como pontos que devem ser melhorados no curso, pois apresentam avaliação da importância com índice elevado, porém com baixa satisfação, estes itens são: 21- Estágios (1,2), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (0,56), 20- Estrutura física dos laboratórios (0,47), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (0,41), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (0,41).

Vale ressaltar que os itens avaliados com alta importância e baixa satisfação, são, portanto, os que inicialmente merecem maior atenção e necessidade de ações para melhorar, uma vez que estão relacionados às práticas que envolvem ações por parte da instituição, da equipe de gestão e docentes que atuam no curso, uma vez que três dos seis itens que necessitam ser revistos e melhorados estão diretamente relacionados a instituição.

Embora grande parte dos itens esteja no quadrante “manter”, conforme Figura 8, dentro deste existe também um item que não é considerado crítico porém merece atenção por estarem próximos ao quadrante “melhorar” e por se tratar de um item que envolve evasão por ser considerada problemática relacionada a instituição. Este item é: 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais que está localizado no limite entre o quadrante manter e melhorar, que significa que este

também deve receber certa atenção, propostas de melhorias e ser monitorado, embora em caráter menos urgente.

Os itens: 21- Estágios (3,33), 1- Oportunidade de emprego e mercado local favorável (2,22), 17- Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais (2,22), 20- Estrutura física dos laboratórios (1,89), 3- Possibilidade de realização profissional/salarial (1,56), 19- Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos (1,56), são os que apresentam os maiores déficits de satisfação e os mesmos estão relacionados ao curso, ou seja, os alunos provavelmente estão insatisfeitos com os itens acima descritos, portanto os itens que devem ser tratados imediatamente.

Levando em consideração que pode haver na Instituição a possibilidade de realização de mais visitas técnicas e palestras na área do curso, deve-se inicialmente tentar sanar esta situação. Sendo este item sucedido do item 21, “Estágio”, na avaliação como item insatisfatório, é interessante relevar que ambos parecem estar próximos de serem tratados, pois, sugere-se que, uma vez que seja possível haver incentivo e apoio Institucional, e o docente tome a iniciativa de realizar mais visitas técnicas, desta forma pode-se estar estimulando o aluno e tratando dois itens simultaneamente, evitando assim que ocorra evasão. Esta forma de estímulo não deve ser a única esperada pelos estudantes ou capaz de diminuir a insatisfação com os itens, porém possivelmente contribuirá.

Os resultados apontam para situações que talvez possam ser melhoradas construindo-se práticas cotidianas que favoreçam e despertem o interesse não somente dos alunos, mas também dos docentes, tais como cursos de formação continuada, práticas didáticas e pedagógicas.

5.2. TRABALHOS FUTUROS

Como sugestão para trabalhos futuros, verificar que após a implementação das sugestões propostas neste trabalho ocorreu ou não as melhorias nos itens críticos observados no curso técnico em farmácia, com objetivo de analisar e comparar se estes são semelhantes ou não. Como possibilidade de trabalhos

futuros, propõe-se a aplicação da pesquisa em períodos posteriores, para identificar se as percepções se mantêm no tempo e se o perfil de alunos está mudando. Pode-se ainda utilizar outras metodologias para analisar o nível de satisfação. Além disso, sugere-se o uso do método de Lawshe para verificar se os itens abordados no questionário são essenciais ou não.

Espera-se que este estudo estimule que outras estratégias e pesquisas sejam feitas com a finalidade da instituição, equipe pedagógica, docentes e demais envolvidos analisem e elaborem metodologias dentro e fora de sala de aula, como: visitas e palestras, vivências e estágios capazes de incentivar os estudantes, e que por meio delas consigam resgatar o interesse e a motivação destes pelo estudo e pelo curso, diminuindo assim a evasão.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, J. S.; VIANA, T. Q. Método do ranking ponderado aplicado para identificação de pontos críticos em Universidade particular. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 7, 2011, 26-28 maio, São João Del Rei-MG. São João Del Rei. **Anais...** São João Del Rei: UFSJ, 2012. p. 1 - 10. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyPortal/Site/XP-PortalPaginaShow.php?id=648>>. Acesso em: 20 jan. 2016.

_____. **Método do ranking ponderado aplicado para identificação de pontos críticos em universidade particular.** 2011. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE MANTENEDORAS DE ENSINO SUPERIOR. **Reformulação dos instrumentos de avaliação dos cursos de graduação da educação superior para operacionalização do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).** Disponível em: <<http://www.abmes.org.br/abmes/public/arquivos/legislacoes/nota-tecnica-SINAES-inep-2011-06-01.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

AZEVEDO, W. A.; LISBOA, R. T.; SHIMODA, E. Aplicação do método do ranking ponderado de importância / satisfação / esforço para melhoria em uma loja de materiais esportivos. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 17, 2010, 08-10 nov; Bauru-SP. **Anais...** Bauru: UNESP, p. 1-12. 2010. Disponível em: <<http://www.interscienceplace.org/isp/index.php/isp/article/download/300/297>>. Acesso em: 12 dez. 2015.

BAGGI, Cristiane Aparecida dos Santos. **Evasão e avaliação institucional:** uma discussão bibliográfica. 2010. 81 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas, 2010. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp155625.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2015.

_____; LOPES, Doraci Alves. Evasão e avaliação institucional no ensino superior:

uma discussão bibliográfica. **Avaliação**, Sorocaba, SP, v. 16, n. 2, p.355-374, jul; 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n2/a07v16n2.pdf>>. Acesso em: 12 set 2015.

_____; LOPES, Doraci Alves. Evasão no ensino superior: um desafio para a avaliação institucional? In: IX COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL,9, 2009, 25-27 no; Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: UFSC, 2010. p. 1-11, nov. 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/35837>>. Acesso em: 12 dez. 2015.

BARDAGI, Marúcia Patta. **Evasão e comportamento vocacional de universitários**: estudos sobre o desenvolvimento de carreira na graduação. 2007. 230 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://livros01.livrosgratis.com.br/cp047876.pdf>>. Acesso em: 20 out 2015.

BARROS, Antonilda Vasconcelos de; MOREIRA, Carlos José de Melo; CARNEIRO, Verônica Lima. AS políticas educacionais, a avaliação e o trabalho docente na educação superior no Brasil. **Revista Educação e Cultura Contemporânea**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 21, p.279-291, jul-dez; 2013. Disponível em: <<http://periodicos.estacio.br/index.php/reeduc/article/viewArticle/647>>. Acesso em: 15 ago 2015.

BELLONI, Isaura et al. Proposta de avaliação institucional da Universidade de Brasília. **Educación Superior Y Sociedad**, Brasília, v. 5, n. 1, p.51-70, 1994. Disponível em: <<http://ess.iesalc.unesco.org.ve/index.php/ess/article/view/244/201>>. Acesso em: 15 ago 2015.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação à distância**. 5.ed. Campinas - SP: Autores Associados, 1999. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=BciuHdHIHPwC&oi=fnd&pg=PA3&dq=Educa%C3%A7%C3%A3o+%C3%A0+dist%C3%A2ncia&ots=ESK-QqhzyR&sig=YsQVDcdwF6r5z-9HN3L5TapkzL0#v=onepage&q=Educa%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A0%20dist%C3%A2ncia&f=false>>. Acesso em: 14 nov. 2014.

BEM, Amilton Barreto de. **Confiabilidade e validade estatísticas da avaliação docente pelo discente**: proposta metodológica estudo de caso. 2004. 296 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/87697>>. Acesso em: 12 set 2015.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Catálogo nacional de cursos técnicos:** perguntas frequentes. Disponível em: http://catalogonct.mec.gov.br/perguntas_frequentes.php>. Acesso em: 30 set. 2015.

_____. _____. **Cursos Técnicos no Censo Escolar de 2015.** Disponível em: <http://sistec.mec.gov.br/consultapublicaunidadeensino/>>. Acesso em: 24 set. 2015.

_____. _____. **É preciso formar técnicos para desenvolver o país, diz Dilma.** 2013. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=18587:e-preciso-formar-tecnico>. Acesso em: 15 set. 2015.

_____. _____. **Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras - PAIUB.** Brasília: MEC, 1993. Disponível em: http://www.livrosgratis.com.br/download_livro_63698/programa_de_avaliacao_institucional_das_universidades_brasileiras_-_paiub >. Acesso em: 12 dez. 2015.

_____. _____. **Sistema educativo nacional de Brasil.** Disponível em: http://www.oei.es/quipu/brasil/educ_profesional.pdf>. Acesso em: 25 out. 2015.

_____. _____. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional:** Lei número 9394, 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <http://www.prolei.inep.gov.br/prolei/>>. Acesso em: 15 out. 2015.

_____. _____. **Relatório do Grupo Executivo para a Reformulação da Educação Superior.** Brasília: MEC, 1986 Disponível em: <http://www.schwartzman.org.br/simon/pdf/geres.pdf>>. Acesso em: jul. 2015.

_____. PRESIDENCIA DA REPÚBLICA. **Lei n. 3.820, de 11 de novembro de 1960:** cria o Conselho Federal e os Conselhos Regionais de Farmácia, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L3820.htm>. Acesso em: 12 dez. 2015.

_____. _____. **Lei n. 9.394 de 20 de dezembro de 1996:** estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70320/65.pdf> >. Acesso em: 12 ago 2015.

CAMPOS, Fernanda C. A.; COSTA, Rosa M. E.; SANTOS, Neide. **Fundamentos da educação à distância, mídias e ambientes virtuais.** Juiz de Fora-MG: Editar Editora, 2007. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/marcelohenderson/fundamentos-da-educacao-a-distancia-midias-e-ambientes-virtuais>>. Acesso em: 14 de nov. 2014.

CATHO ONLINE. **Técnico em Farmácia**: descrição de cargo. Disponível em: <<http://www3.catho.com.br/guia/view.php?id=281>>. Acesso em: 20 set. 2015.

CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO EM CIÊNCIAS DA SAÚDE (CEFCS). HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO (HCFMUSP) **Técnico em Farmácia**. Disponível em: <<http://hcfmusp.org.br/>>. Acesso em: 30 out. 2015.

CUNHA, Luiz Antônio. Ensino médio e ensino técnico na América Latina: Brasil, Argentina e Chile. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 1, n. 111, p.47-69, dez; 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n111/n111a03.pdf>>. Acesso em: 12 jul.2015.

DORE, Rosemary; LÜSCHERII, Ana Zuleima. Permanência e evasão na educação técnica de nível médio em Minas Gerais. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 41, n. 144, p.770-789, et-dez; 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-15742011000300007>. Acesso em: 12 jan. 2016.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO (FIRJAN). **Perspectivas Estruturais do Mercado de Trabalho na Indústria Brasileira**. Disponível em: <<http://www.firjan.org.br/data/pages/402880811F3D2512011F7FE00DA433D9.htm>>. Acesso em: 24 jun. 2015.

FERNANDES, Carmem Monteiro. **Gestão e avaliação da educação profissional**: subsídios para a discussão da lei orgânica. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/05apresenta.pdf>>. Acesso em: 14 set. 2015.

FERNANDES, Jocimar. **Identificação de fatores que influenciam na evasão em um curso superior de ensino à distância**. 2010. 83 f. Dissertação (Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional) - Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2010. Disponível em: <http://mpoic.ucam-campos.br/images/arquivos/Disserta_2013/S%C3%A9rgio_Henrique_de_Mattos_Machado.pdf>. Acesso em: 12 dez. 2015.

FERRETTI, Celso João. Mudanças em sistemas estaduais de ensino em face das reformas no ensino médio e no ensino técnico. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 21, n. 70, p. 80 - 99 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v21n70/a06v2170.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

FONTENOT, G.; HENKE, L.; CARSON, K. Take action on customer satisfaction. **Quality Progress**, v. 38, n. 7, p. 40-47, 2005. Disponível em: <<http://asq.org/qic/display-item/?item=20039>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

FREITAS, A. L. P; RODRIGUES, S. G. A estrutura do processo de autoavaliação de IES: uma contribuição para a gestão educacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23, 2003, 21-24 out; Ouro Preto: **Anais....** Rio de Janeiro: ABEPRO, 2003. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0201_0136.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2016.

GAIOSO, Natalícia Pacheco de Lacerda. **O fenômeno da evasão escolar na educação superior no Brasil**. 2005. 75f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2005.

GRECO, Maria Cecília Machado. **O curso técnico em farmácia na ETSUS-SP: contribuições para o debate**. 2009. 123 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde) - Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2009. Disponível em: <<http://sms.sp.bvs.br/lildbi/docsonline/get.php?id=1260>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

GUMBOWSKY, Argos. **Impactos e mudanças da avaliação institucional nas condições de produção do ensino de graduação**. 2003. 384 f. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/3684>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

IGNÁCIO, Paulo César de Souza. **Breve reconstrução histórica das políticas educacionais, especialmente das políticas de educação profissional, no âmbito das políticas sociais do Estado Brasileiro: entre possibilidades e limites**. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/seminario/seminario7/TRABALHO_S/P/Paulo%20cesar%20de%20souza%20ignacio.pdf>. Acesso em: 15 out. 2015.

LEITE, O. S. et al. Grau de satisfação de uma operadora do serviço móvel celular (SMC) em Campos dos Goytacazes – RJ. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 7, 2011, 07-09 jun.; São João del Rei. **Anais....** São João del Rei: UFSJ, 2012. p.1-10. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyArtigos/Site/XP-ArtigosSessaoShow.php?idevento=14&id=129&min=0>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

LISBÔA, Rogério Trindade. **Método do ranking ponderado de importância, satisfação e esforço para melhoria**: descrição e comparação com outros métodos. 2011. 113 f. Dissertação (Mestrado em Pesquisa Operacional e Inteligência Computacional) - Universidade Candido Mendes, Campos dos Goytacazes, 2011. Disponível em: <<http://mpoic.ucam-campos.br/index.php/9-menu-principal/92-dissertacoes-2011>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

_____. et al. Aplicação do método do ranking ponderado de importância / satisfação e esforço para melhoria estudo de caso em um supermercado em Campos dos Goytacazes. Em: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 17, 2010, 08-10 nov.; Bauru-SP. **Anais...** Bauru-SP: UNESP, 2010. v. 1, p. 1-12. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep.php?e=5>. Acesso em: 12 mar. 2016.

MARTINS, Simara Netto et al. Método de Ranking Ponderado aplicado para identificar pontos críticos de uma casa lotérica. **Revista FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão**, Franca- SP, v. 15, n. 3, p. 364-377, set-dez; 2012. Disponível em: <<http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa/article/viewFile/555/519>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

MATSUKUMA, C.M.O; HERNANDEZ, J.M.C. Escalas e métodos de análise em pesquisa de satisfação de clientes. **Revista de Negócios**, Blumenau, v. 12, n. 2, p. 85 - 103, 2007. Disponível em: <<http://proxy.furb.br/ojs/index.php/rn/article/download/455/420>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; SALOMI, Gilberto Eid. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. **Produção**, São Paulo, v. 14, n. 1, p.12-30, 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prod/v14n1/v14n1a03.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

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 MG. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/anais/artigos102010/419.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

NUNES, Ana Karin; HELFER, Carmem Lúcia de Lima. Diagnóstico do desempenho na docência da graduação da UNISC. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)**, Sorocaba, v. 14, n. 1, p. 169-183, 21 mar; 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v14n1/a09v14n1.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

ORGANIZATION DE ESTADOS IBEROAMERICANOS. **Sistema educativo nacional de Brasil.** Disponível em: <http://www.oei.es/quipu/brasil/educ_profesional.pdf>. Acesso em: 10 set. 2015.

PEIXOTO, T. A.; SHIMODA, E. Aplicação do método do ranking ponderado para aferir a qualidade em serviço em um posto de combustíveis. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 7, 2011, 07-09 jun.; São João del Rei. **Anais....** São João del Rei: UFSJ, 2011. p. 1 - 10. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyPortal/Site/XP-PortalPaginaShow.php?id=648> >. Acesso em: 12 mar. 2016.

PIERRO, Maria Clara di. Notas sobre a redefinição da identidade e das políticas públicas de educação de jovens e adultos no Brasil. **Educação e Sociedade**, Campinas-SP, v. 26, n. 92, p. 1.115-1.139, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v26n92/v26n92a18> >. Acesso em: 12 abr. 2015.

PIZETTA, S.; SHIMODA, E.; COSTA, H. G. Método do ranking ponderado de importância / satisfação / esforço para melhoria: estudo de caso em ferramenta de ensino Portal Universitário. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 7, 2011, 07-09 jun.; São João del Rei. **Anais....** São João del Rei: UFSJ, p. 1 - 10. 2010. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyPortal/Site/XP-PortalPaginaShow.php?id=648> >. Acesso em: 12 mar. 2016.

PROGRAMA DE AVALIAÇÃO DA REFORMA UNIVERSITÁRIA – PARU. **Revista de Saúde Pública.** São Paulo, v. 1, n. 17, 1983. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003489101983000400010&script=sci_arttext&tlng=en >. Acesso em: jul. 2015.

POLIDORI, Marlis Morosini. Políticas De Avaliação Da educação superior brasileira: PROVÃO, SINAES, IDD, CPC, IGC e outros índices. **Revista Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 14, n. 2, p.439-452, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v14n2/a09v14n2.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Técnico em farmácia.** Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/farmacia/artigos/12100/tecnico-de-farmacia>>. Acesso em 31 jul. 2015.

RIBEIRO, Célia et al. **Avaliação institucional:** uma mudança em curso: projeto de avaliação da UFG. Goiânia: UFG, 2000.

RIOS, Erenildo da Silva; SHIMODA, Eduardo; GOMES, Geórgia Regina Rodrigues. 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, 29 abr – 01 maio, Coronel Fabriciano. **Anais...** Juiz de Fora-MG: UFJF, 2010. v. 1, p. 1 - 9. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyArtigos/Site/XP-BaseSiteTemarioShow.php?idinstancia=13>>. Acesso em: 12 maio 2015.

RODRIGUES, Janaína dos Santos; CARMO, Perla Cristina da Costa Santos do. Estágio supervisionado em serviço social: desafios e limites para o supervisor e o discente no processo de formação profissional. **Revista Uniabeu**, Belford Roxo, v. 3, n.5, p.178-202, 2010. Disponível em: <<http://www.uniabeu.edu.br/publica/index.php/RU/article/view/63>>. Acesso em: 12 fev. 2016.

ROTHEN, José Carlos; BARREYRO, Gladys Beatriz. Expansão da educação superior no Brasil e avaliação institucional: um estudo do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) na “Revista Avaliação”. **Série-estudos - Periódico do Programa de Pós-graduação em Educação da UCDB**, Campo Grande, MS, v. 30, p.167-181, dez. 2010. Disponível em: <<http://each.uspnet.usp.br/gladysb/expansao.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2016.

SANT'ANA, I.M. et al. Método do ranking ponderado de importância / satisfação / esforço para melhoria: estudo de caso em empresa do ramo petrolífero. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 6, 2010, 29 abr – 01 maio, Coronel Fabriciano. **Anais...** UFJF, 2010. v. 1, p. 1 - 9. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyArtigos/Site/XP-BaseSiteTemarioShow.php?idinstancia=13>>. Acesso em: 12 maio 2015.

SANTOS, Adilson Pereira dos; CERQUEIRA, Eustaquio Amazonas de. ENSINO SUPERIOR: trajetória histórica e políticas recentes. COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, 9, 2009, 25-27 nov; Florianópolis-SC. **Anais....** Florianópolis-SC: UFSC, 2010. p.1-17. Disponível em: <[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35836/Ensino Superior trajetoria historica e politicas recentes.pdf?sequence=1](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/35836/Ensino%20Superior%20trajetoria%20historica%20e%20politic%20recentes.pdf?sequence=1)>. Acesso em: 20 set. 2015.

SANTOS, Fabrício Fernando Foganhole dos; NORONHA, Adriana Backx. Estudo do perfil dos alunos evadidos da faculdade de economia, administração e contabilidade – campus Ribeirão Preto. In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO DA FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 5, 2001, 27-28 jun.; São Paulo, **Anais....** São Paulo: FEA-USP, 2001. p.1-12. n.2. Disponível em: <<http://nupps.usp.br/downloads/docs/dt0101.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2016.

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. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/avp/v5n1/v5n1a03.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2016.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL (SENAC). **Cursos técnicos:** técnico em farmácia. Disponível em: <<http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=DYNAMIC,oracle.br.dataservers.CourseDataServer,selectCourse&course=15840&template=380.dwt&unit=NONE&testeira=474>>. Acesso em: 20 set. 2015.

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. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/v37n132/a0737132.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2015.

SILVA, A. D. et al. Análise da qualidade dos serviços de tecnologia da informação na gestão pública. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO EM PESQUISA OPERACIONAL, 44, 2012, 24-28 SET; Rio de Janeiro. **Anais ...** Rio de Janeiro: SOBRAPO, 2012. v. 1. p. 1-12. Disponível em: <http://www.dataci.es.gov.br/publicacoes_cientificas/publicacoes/ANALISE%20DA%20QUALIDADE%20SERVI%20C%27OS%20DE%20TI%20NA%20GEST%20C%27O%20P%27ABLICA.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2016.

SOUZA, D. N. et al. Método do ranking ponderado: estudo de caso em setor público de Campos dos Goytacazes. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 18, 2011, 07-09 nov; Bauru-SP. **Anais ...**, Bauru-SP: UNESP, 2011. v. 1. p. 1-12. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep.php?e=6>. Acesso em: 12 mar. 2016.

TARGUETA, S. B. J. et al. Análise de pesquisa de satisfação de clientes de uma instituição privada de ensino através do método do Ranking Ponderado. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 8, 2012, 07-09 jun.; Itajubá. **Anais ...** Juiz de Fora-MG: UFJF, 2012. v. 1. p. 1-11. Disponível em: <<http://www.fmepro.org/XP/XP-EasyPortal/Site/XP-PortalPaginaShow.php?id=672>>. Acesso em: 12 mar. 2016

TENÓRIO, Robinson Moreira; ANDRADE, Maria Antonia Brandão de. Avaliação educacional: desatando e reatando nós. In: LORDÊLO, José Albertino Carvalho; DAZZANI, Maria Virgínia. **A avaliação da educação superior no Brasil: desafios e perspectivas**. Salvador: EDUFBA, 2009. p. 31-55. Disponível em: <<http://books.scielo.org>>. Acesso em: 15 set. 2015. D

VALÉRIO, R. N. **Avaliação Institucional: uma relação entre avaliação docente e discente**: um estudo de caso. 2004. 95f. Tese (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis-UFSC, 2004. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/87818>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

VIANNA, Heraldo Marelin. Avaliação de cursos pelos alunos: considerações. **Estudos em Avaliação Educacional**, n. 29, p. 137-148, jan-jun, 2004. Disponível em: <<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1031/1031.pdf>>. Acesso em: 22 fev. 2016.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO: AVALIAÇÃO DO GRAU DE IMPORTÂNCIA E DO GRAU DE SATISFÇÃO DOS ITENS RELACIONADOS CONCERNENTES AO CURSO TÉCNICO DE FARMÁCIA

Qual o seu grau de satisfação geral com o curso: (1) totalmente insatisfeito (2) parcialmente insatisfeito (3) nem satisfeito, nem insatisfeito (4) parcialmente satisfeito (5) totalmente satisfeito (N) não sei / prefiro não opinar	Quanto a sua permanência até a conclusão do curso, salvo uma situação excepcional: (1) certamente vou abandonar (2) é mais provável que eu abandone (3) talvez conclua, talvez abandone (4) é mais provável que eu conclua (5) certamente concluirei (N) prefiro não opinar
	QUEST. Nº:

Você classifica seu desempenho no curso, até o momento, como: () muito ruim () ruim () regular () bom () muito bom

Item	Grau de IMPORTÂNCIA dos itens						Grau de SATISFAÇÃO nos itens					
	Para que você se sinta satisfeito com o curso, você considera que os itens relacionados são:						Com relação aos itens relacionados, qual o seu grau de satisfação?					
	IMPORTÂNCIA MUITO BAIXA	IMPORTÂNCIA BAIXA	IMPORTÂNCIA MÉDIA	IMPORTÂNCIA ALTA	IMPORTÂNCIA MUITO ALTA	NÃO SEI / PREFIRO	SATISFAÇÃO MUITO BAIXA	SATISFAÇÃO BAIXA	SATISFAÇÃO MÉDIA	SATISFAÇÃO ALTA	SATISFAÇÃO MUITO ALTA	NÃO SEI / PREFIRO
1. Oportunidade de emprego e mercado local favorável	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
2. Possibilidade de realização pessoal	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
3. Possibilidade de realização profissional/salarial	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
4. Prestígio Social da Profissão	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
5. Possibilidade de poder contribuir com a sociedade	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
6. Disponibilidade de vagas gratuitas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
7. Tradição e incentivo profissional da família	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
8. Imagem de competência da Instituição	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
9. Grau de conhecimento a respeito do curso	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
10. Interesse/identificação com o curso	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
11. Formação anterior sólida	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
12. Adequação da grade às necessidades do mercado	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
13. Dificuldade em conciliar o curso com o emprego	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
14. Auto-estima dos alunos com relação ao curso	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
15. Facilidade pela localização da Instituição	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
16. Problemas familiares	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)

Item	Grau de IMPORTÂNCIA dos itens Para que você se sinta satisfeito com o curso ou com os professores, você considera que os itens relacionados são:						Grau de SATISFAÇÃO nos itens Com relação aos itens relacionados, qual o seu grau de satisfação?					
	IMPORTÂNCIA MUITO BAIXA	IMPORTÂNCIA BAIXA	IMPORTÂNCIA MÉDIA	IMPORTÂNCIA ALTA	IMPORTÂNCIA MUITO ALTA	NÃO SEI / PREFIRO NÃO OPINAR	SATISFAÇÃO MUITO BAIXA	SATISFAÇÃO BAIXA	SATISFAÇÃO MÉDIA	SATISFAÇÃO ALTA	SATISFAÇÃO MUITO ALTA	NÃO SEI / PREFIRO NÃO OPINAR
AVALIAÇÃO DO CURSO												
17. Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
18. Foco na prática	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
19. Atualização do curso quanto a novos produtos farmacêuticos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
20. Estrutura física dos laboratórios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
21. Estágios	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
22. Carga horária do curso	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
23. Horário das aulas	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
24. Possibilidade de cursar disciplinas em módulos distintos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
25. Ausência de pré-requisitos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
26. Abrangência de conhecimentos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
AVALIAÇÃO GERAL DOS PROFESSORES												
27. Didática	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
28. Frequência e pontualidade	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
29. Capacitação / conhecimento aparente	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
30. Comprometimento com o aprendizado dos alunos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
31. Capacidade de estimular os alunos	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(N)
Estado civil:	Faixa etária:						Renda familiar:					
() solteiro	() menos do que 15 anos						() até 1 salário-mínimo					
() casado	() 15 a 18						() 1 a 3 SM					
() desquitado	() 19 a 22						() 3,1 a 5,0 SM					
() viúvo	() 23 a 26						() 5,1 a 7,0 SM					
	() 27 a 30						() mais do que 7 SM					
	() mais do que 30											
Participa da vida econômica familiar?												
() Não trabalho.												
() Trabalho, mas recebo ajuda financeira da família												
() Trabalho, sou responsável pelo meu próprio sustento e contribuo parcialmente para o sustento da família												
() Trabalho e sou o principal responsável pelo sustento da família.												

Exerce atividade remunerada?

() Não

() Sim, em tempo parcial (\pm 20 h semanais)

() Sim, em tempo integral (\pm 30 h semanais)

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual

() Sim, mas se trata de um trabalho eventual