

## A QUALIDADE DO ENSINO PERCEBIDA POR ALUNOS DE ENFERMAGEM E DE GESTÃO

Jorge Bonito  
Hugo Rebelo

Universidade de Évora  
Universidade de Aveiro

jbonito@uevora.pt  
hrebello@hrebello.com

**RESUMO:** Introdução: nas últimas décadas intensificou-se o debate sobre a qualidade da educação, conceito em evolução, que não apresenta uma definição única, restrita, e consensual. Dos vários atores intervenientes, os alunos destacam-se como avaliadores privilegiados do ensino que lhes é ministrado. Objetivo: este trabalho procurou identificar as perceções de qualidade de ensino. Metodologia: neste artigo analisam-se 500 respostas, recolhidas através da aplicação, em dois momentos diferentes, de um questionário a 268 alunos no primeiro ano do curso em 2008, e 232 alunos no terceiro ano do curso em 2010. Os alunos pertenciam às três instituições de ensino superior do Alentejo, e frequentavam os cursos de Enfermagem e de Gestão. A questão colocada foi: “Que aspetos do curso gostaria de ver mudados, de forma a aumentar a qualidade de ensino?”. As respostas foram analisadas com recurso ao *software* informático webQDA. Resultados: foram selecionadas 7469 palavras, que originaram 759 referências, distribuída em 10 categorias. Destacam-se «Organização do processo de ensino e aprendizagem» (23,1%), “Plano curricular” (21,6%), e “Ensino mais prático” (19,9%), como as mais representativas. Verifica-se que a importância do plano curricular do curso aumenta durante o decorrer do mesmo, sobretudo associada à adequação ao mercado de trabalho.

### Introdução

A qualidade do ensino é “uma das questões de primeira linha nos programas de investigação educacional dos países mais avançados do ponto de vista científico e tecnológico (Bonito, Rebelo, Saragoça, Cid, Fialho, Trindade, Pires & Saraiva, 2008), e alvo da “definição e implementação de um conjunto de fatores ligados à definição e implementação de um conjunto de orientações políticas, ao nível da educação, no espaço europeu” (Almeida, Soares & Ferreira, 1999, p. 5). Nas últimas décadas, o debate sobre a qualidade do ensino intensificou-se, pois é um conceito em evolução, que não apresenta uma definição única, restrita, e consensual, muito em parte devido à sua natureza multidimensional (Amante, 2007; Avasilcai, Boier & Hutu, 2006; Oliveira & Araújo, 2005). Partindo de várias perspetivas, é pertinente que se assegurem dimensões comuns (Dourado, Oliveira & Santos, 2007). Para definir este conceito, a OCDE e a Unesco utilizam como paradigma a relação “*input-process-output*”, considerando que

todas estas relações existentes no sistema devem ser tratadas conjuntamente (OCDE, 2003, p. 12).

O conceito “cliente da educação”, aplicado ao estudante, advém do reconhecimento que os responsáveis pela educação começaram a atribuir ao potencial da Gestão para a Qualidade Total (GQT) aplicado às organizações educacionais, influenciados pelo discurso e por algumas práticas de controlo, garantia e gestão que se desenvolveram no sector industrial (Chua, 2004; Saraiva, 2004). Entre os vários atores intervenientes “os alunos destacam-se como avaliadores privilegiados do ensino que lhes é ministrado” (Rebelo, Bonito, Candeias, Oliveira, Saragoça & Trindade, 2009), pelo que o estudo das representações dos alunos é um contributo pertinente para a compreensão da complexidade destes processos.

Assim, são várias as dimensões que concorrem para a qualidade do ensino, das quais se destacam, com base na literatura da especialidade, a motivação e satisfação dos docentes e dos estudantes, dos programas curriculares, dos materiais didáticos e pedagógicos, do empenho dos professores, das metodologias de ensino e de avaliação, dos programas das unidades curriculares, da organização do processo de ensino e de aprendizagem, do perfil e estrutura do curso, das infraestruturas e dos recursos da instituição de ensino e, acima de tudo, da interação entre estes factores (Amante, 2007; Ethier, 1989; Oliveira & Araújo, 2005; Saraiva, 2004; Chua, 2004; Venâncio & Otero, 2003; Leonard, 1996; Hosbsbawn, 1995; Papadopoulos, 1994; Rinehart, 1993; OCDE, 1992).

### *Objetivo*

Tendo como ponto de partida a noção de que os alunos se destacam como avaliadores privilegiados do ensino que lhes é ministrado, procurámos identificar as perceções de qualidade de ensino veiculadas pelos alunos dos cursos de enfermagem e de gestão na região do Alentejo, relativamente aos aspetos do seu curso que gostariam de ver alterados.

### **Metodologia**

Neste artigo analisam-se 500 respostas, recolhidas através da aplicação, em dois momentos diferentes, de um questionário construído para o efeito (Candeias, Rebelo, Bonito, Oliveira & Trindade, 2009) em suporte papel, a 268 alunos no primeiro ano do

curso em 2008, e 232 alunos no terceiro ano do curso em 2010, como se pode observar na Tabela 1.

Tabela 1

Número de estudantes por curso, e total de respostas obtidas nos dois anos de aplicação do questionário

Curso	2008	2010	Total respostas
Gestão	120	69	189
Enfermagem	148	162	310
Total alunos	268	232	500

Os alunos pertenciam às três instituições de ensino superior do Alentejo, e frequentavam os cursos de Enfermagem e de Gestão. A questão colocada foi: “Que aspetos do curso gostaria de ver mudados, de forma a aumentar a qualidade de ensino?”. As respostas foram analisadas com recurso ao *software* informático webQDA, versão 1.4.3, de acordo com as técnicas de análise de conteúdo preconizadas por Bardin (1977).

## Resultados

Na análise efetuada foram selecionadas 7469 palavras, que originaram 759 referências, distribuídas em 10 categorias: “Organização do processo de ensino e aprendizagem”; “Plano curricular”; “Ensino mais prático”; “Desempenho docente”; “Metodologias de avaliação”; “Infraestruturas”; “Materiais pedagógicos”; “Relação professor/aluno”; “Nada a alterar”; e “Sem opinião”. Os resultados encontram-se congregados na Tabela 2.

Tabela 2

Análise de conteúdo das respostas à questão: “Que aspetos do curso gostaria de ver mudados, de forma a aumentar a qualidade de ensino?”.

% <sup>MT*</sup>	CATEGORIAS	ENFERMAGEM		GESTÃO	
		2008	2010	2008	2010
23,1	Organização do processo de ensino e aprendizagem	28,2	23,4	24,9	15,8
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>	62 - 671	63 - 660	42 - 542	16 - 198
21,6	Plano curricular	14,5	21,9	21,3	28,7
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>	32 - 354	59 - 765	36 - 507	29 - 396
19,9	Ensino mais prático	24,1	20,8	16,0	18,8
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>	53 - 447	56 - 447	27 - 220	19 - 156
9,8	Desempenho docente	5,5	10,8	11,2	11,9
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>	12 - 125	29 - 245	19 - 285	12 - 122

8,9	Missing – sem opinião	%	4,5	8,2	7,1	15,8
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		10 - 12	22 - 22	12 - 12	16 - 16
8,7	Metodologias de avaliação	%	12,7	6,3	11,8	4,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		28 - 323	17 - 165	20 - 305	4 - 34
3,3	Nada a alterar	%	6,4	1,9	4,1	1,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		14 - 109	5 - 17	7 - 39	1 - 17
1,7	Infraestruturas	%	1,4	2,2	2,4	1,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		3 - 21	6 - 25	4 - 27	1 - 5
1,6	Materiais pedagógicos	%	0,5	4,1	0,0	2,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		1 - 4	11 - 87	0 - 0	2 - 9
1,2	Relação professor/aluno	%	2,3	0,4	1,2	1,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		5 - 53	1 - 6	2 - 15	1 - 6
	TOTAL	%	100,0	100,0	100,0	100,0
	<i>N.º referências – N.º palavras</i>		220 - 2119	269 - 2439	169 - 1952	101 - 959

%<sup>M1\*</sup> - Valor médio das percentagens de resposta totais nos dois anos do estudo.

As três categorias com maior valor médio de percentagem de respostas foram: “Organização do processo de ensino e aprendizagem” (23,1%), “Plano curricular” (21,6%), e “Ensino mais prático” (19,9%).

A “Organização do processo de ensino e aprendizagem” foi, globalmente, o aspeto percecionado como mais importante (23,1%), particularmente nos alunos do primeiro ano de Enfermagem (28,2%). O tamanho das turmas e a (elevada) carga horária são os aspetos mais referidos. Durante o curso os valores decrescem, 4,8% em Enfermagem e 9,1% em Gestão.

Em média, cerca de 9% dos alunos não manifestaram a sua opinião, sendo que, nesta categoria, o valor foi mais elevado nos alunos de Gestão no terceiro ano do curso. Em 2008, 21 alunos declararam nada ter a alterar, tendo este número baixado para apenas 6 em 2010, o que se justifica pelo facto de os estudantes no seu terceiro ano de curso já terem uma maior experiência de curso. Esta ideia sai ainda mais reforçada se analisarmos as percentagens obtidas na categoria “Plano curricular”, que aumentam consideravelmente do primeiro para o terceiro ano em ambos os cursos, de 14,5% para 21,9% em Enfermagem, e de 21,3% para 28,7% em Gestão, o que faz desta categoria a mais importante para os alunos de Gestão, no terceiro ano. A importância do plano curricular do curso surge, nas respostas, sobretudo associada à adequação ao mercado de trabalho e à reorganização curricular. Mas os estudantes não se manifestam apenas relativamente aos conteúdos mas também em relação à forma, pois com 19,9% das

referências, os alunos mencionam também a necessidade de um “Ensino mais prático”. Com valores menos expressivos surgem duas categorias diretamente associadas aos professores, o “Desempenho docente” (9,8%) e as “Metodologias de avaliação” (8,7). As três categorias menos representativas foram: “Infraestruturas” (1,7%); “Materiais pedagógicos” (1,6%) e “Relação professor/aluno” (1,2%).

### **Conclusões**

Quando confrontados com a questão “Que aspetos do curso gostaria de ver mudados, de forma a aumentar a qualidade de ensino?”, os alunos referem a “Organização do processo de ensino e aprendizagem” como sendo o aspeto percecionado como mais importante, destacando o tamanho das turmas e a (elevada) carga horária. Referem ainda o “Plano curricular”, apelando à adequação ao mercado de trabalho e à reorganização curricular, indicando também a necessidade do ensino ser mais prático.

Para aumentar a qualidade do ensino nos seus cursos entendem ainda que deve ser dada atenção aos aspetos relacionados com o desempenho docente e as metodologias de avaliação. Na opinião destes alunos, a qualidade do ensino apresenta uma perspetiva multidimensional, que não se distancia do paradigma atual da GQT.

### **Referências Bibliográficas**

- Almeida, L., Soares, A. & Ferreira, J. (1999). Adaptação, Rendimento e Desenvolvimento dos estudantes no Ensino superior: construção / validação do Questionário de Vivências Acadêmicas. *Relatórios de Investigação*. Braga: Universidade do Minho, Centro de Estudos em Educação e Psicologia.
- Amante, M. J. (2007). *A avaliação da qualidade no ensino superior. Uma proposta de indicadores de qualidade docente*. Tese de doutoramento (inédita). Coimbra: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.
- Avasilcai, S., Boier, R., & Hutu, C.A. (2006). Approaches to quality for higher education. In N. Badea e C. Rusu (Eds.). *Proceedings of the 4rd international seminar on quality management in higher education* (pp. 417-422). Sinaia-Iasi: Editions Performantica.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Candeias, A., Rebelo, H., Bonito, J., Oliveira, M., & Trindade, V. (2009). Representações dos estudantes sobre a qualidade de ensino – estudos psicométricos de validação de um questionário no ensino público português. *International journal of developmental and educational psychology INFAD*, 22(3), 27-36.

- Chua, C. (2004). Perception of quality in higher education. Proceedings in the Australian universities quality forum 2004, *AUQA occasional publication*. Consultado em 22 de Junho, 2013, a partir de <http://www.auqa.edu/auqf/2004/program/papers/chua.pdf>.
- Dourado, L. F., Oliveira, J. F., & Santos, C. A. (2007). *A qualidade da educação: conceitos e definições*. Brasília: Instituto Nacional de estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira do Ministério da Educação.
- Ethier, G. (1989). *La gestion de l'excellence en éducation*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Hobsbawn, E. (1995). *Era dos extremos: o breve século XX: 1914-1989*. São Paulo: Companhia da Letras.
- Bonito, J., Rebelo, H., Saragoça, J., Cid, M., Fialho, I., Trindade, V., Pires, S. & Saraiva, M. (2008). Como aumentar a qualidade de ensino? Uma visão dos estudantes dos ensinos básico, secundário e superior. *Sobredotação*, 10, 97-115.
- Leonard, J. (1996). *The new philosophy for k-12 education – A deming framework for transforming america's schools*. Milwaukee Wisconsin: ASQC Quality Press.
- OCDE (1992). *As Escolas e a qualidade*. Rio Tinto: Edições Asa.
- OCDE (2003). *Education at a Glance. OECD indicators 2003*. França: Organisation for Economic Co-operation and Development.
- Oliveira, R., & Araújo, G. (2005). Qualidade do ensino: uma nova dimensão da luta pelo direito à educação. *Revista brasileira de educação*, 28, 5-24. Consultado em 22 de Abril, 2013, a partir de <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n28/a02n28.pdf>.
- Papadopoulos, G. (1994). *L'OCDE face a L'éducation*. Paris: OCDE.
- Rebelo, H., Bonito, J., Candeias, A., Oliveira, M., Saragoça, J., & Trindade, V. (2009). Variáveis de contexto que suportam as representações de qualidade do ensino superior. *Educação – temas e problemas*, 7(4), 45-55.
- Rebelo, H., Bonito, J., Oliveira M., Cid, M., & Saraiva, M. (2009). Do rendimento académico ao grau de satisfação dos estudantes: a visão sobre a qualidade na transição do ensino secundário para o ensino superior. In B. Silva, L. Almeida, A. Barca e M. Peralbo (orgs.), *Actas do X Congresso internacional galego-português de psicopedagogia* (pp. 2917-2932). Braga: Universidade do Minho,
- Rinehart, G. (1993). *Quality education: applying the philosophy of Dr. W. Edwards Deming*. Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Saraiva, M. (2004). *Gestão da qualidade total – Uma proposta de implementação no ensino superior português*. Tese de doutoramento (inérita). Lisboa: ISCTE.
- Venâncio, I., & Otero, A. (2003). *Eficácia e qualidade na escola*. Porto: Edições ASA.