



# Guia de Utilização do Modelo de Avaliação da Qualidade dos Serviços Educacionais do Ensino Médio Técnico dos Institutos Federais



**Autor:** Ricardo Luís Alves de Oliveira Ribeiro



**INSTITUTO FEDERAL**  
Alagoas

# Guia de Utilização:

# Modelo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais

Ricardo Luís Alves de Oliveira Ricardo



**INSTITUTO FEDERAL**  
Alagoas



**PROFEPT**  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

# Guia de Utilização

## Modelo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais

R484m

Ribeiro, Ricardo Luís Alves de Oliveira.

Modelo de avaliação da qualidade dos serviços educacionais do ensino médio técnico dos Institutos Federais e guia de utilização do modelo de avaliação / Ricardo Luís Alves de Oliveira, Elder Alexandre Silva Pontes, Fábio Francisco de Almeida Castilho. – 2024.

19 f. : il.

Produto Educacional da Dissertação - Análise da percepção da qualidade dos serviços educacionais em uma instituição de ensino pública federal: um modelo para avaliação institucional na educação profissional técnica de nível médio (Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica) Instituto Federal de Alagoas, Campus Avançado Benedito Bentes, Maceió, 2024.

1. Educação Profissional. 2. Ensino Técnico. 3. Avaliação Institucional.

I. Pontes, Elder Alexandre Silva. II. Castilho, Fábio Francisco de Almeida.

II. III. Título.

CDD: 370

Fernanda Isis Correia da Silva  
Bibliotecária - CRB-4/1796



INSTITUTO FEDERAL  
Alagoas



PROFEPT  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM  
EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA

# 01

## Apresentação



O produto educacional desenvolvido visa preencher a lacuna na avaliação da qualidade dos serviços educacionais em cursos técnicos de nível médio integrados oferecidos pelos Institutos Federais. O modelo proposto adapta as dimensões do HEDPERF e SINAES, considerando aspectos acadêmicos, não acadêmicos, reputação, acesso, conteúdo programático e compreensão das necessidades dos estudantes. Este guia detalha como aplicar o questionário e utilizar os resultados para promover melhorias na instituição

Com esse instrumento de avaliação será possível:

- Avaliar a qualidade dos serviços educacionais oferecidos nos cursos técnicos de nível médio integrado nos Institutos Federais.
- Identificar pontos fortes e áreas que necessitam de melhorias com base na percepção dos estudantes.
- Fornecer subsídios para a tomada de decisões estratégicas visando à melhoria contínua dos serviços educacionais.



# 02

## Importância de avaliar a qualidade dos serviços educacionais



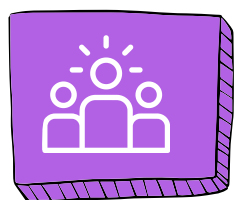
**COM ESTE INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO, ESPERAMOS PROPORCIONAR UMA FERRAMENTA EFICAZ PARA MEDIR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS.**

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais dos cursos de nível médio técnico integrado nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia é uma necessidade emergente. Atualmente, há uma lacuna significativa em modelos que enfoquem especificamente esses cursos.

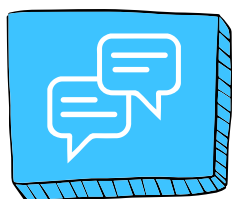
A importância de avaliar os cursos técnicos é evidente: sem um instrumento adequado, é impossível realizar uma análise profunda e obter dados que embasem decisões estratégicas para a melhoria contínua. A avaliação não apenas identifica deficiências, mas também reconhece pontos fortes, possibilitando que as instituições ajustem suas práticas para atender melhor às necessidades dos estudantes e da sociedade.

# 03

## Envolvidos na avaliação



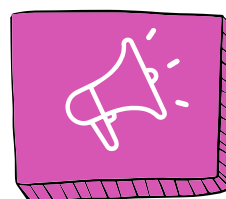
01. Direção Geral



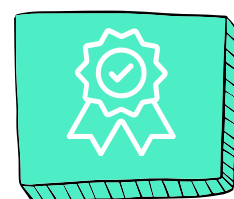
02. Departamentos



03. Coordenações do  
Curso



04. CPA



05. Estudantes

### Envolvidos na **AVALIAÇÃO**



# 03

## Envolvidos na avaliação

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais nos Institutos Federais é um processo complexo que requer a participação e colaboração de diversos atores da comunidade acadêmica. A seguir, descrevemos os principais envolvidos neste processo de avaliação:

### 1. Direção do Campus e Seus Departamentos

A Direção do Campus tem um papel fundamental na coordenação e supervisão do processo de avaliação. Junto com seus departamentos, a direção é responsável por garantir que os objetivos da avaliação sejam alcançados e que as etapas do processo sejam seguidas conforme planejado. Isso inclui:

- Coordenação das atividades de avaliação.
- Suporte logístico e administrativo.
- Comunicação com todos os envolvidos no processo.

### 2. Coordenações dos Cursos

As coordenações dos cursos desempenham um papel essencial na implementação do instrumento de avaliação. Elas são responsáveis por:

- Facilitar a comunicação entre os professores e os estudantes.
- Garantir que os questionários sejam distribuídos e coletados de maneira eficiente.
- Fornecer suporte aos estudantes durante o preenchimento dos questionários.

# 03

## Envolvidos na avaliação

### 3. Comissões Próprias de Avaliação (CPAs)

As CPAs são responsáveis pela condução das avaliações internas nas instituições de ensino. Elas têm como funções:

- Desenvolver e adaptar os instrumentos de avaliação em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- Analisar os dados coletados e elaborar relatórios detalhados.
- Propor ações de melhoria com base nos resultados da avaliação.

### 4. Estudantes

Os estudantes são os principais participantes e beneficiários do processo de avaliação. Sua contribuição é crucial para garantir a eficácia da avaliação, pois eles fornecem informações valiosas sobre a qualidade dos serviços educacionais. Os estudantes são responsáveis por:

- Responder aos questionários de forma honesta e precisa.
- Participar de discussões e grupos focais, quando necessário.
- Oferecer sugestões e feedback construtivo para a melhoria contínua dos serviços educacionais.

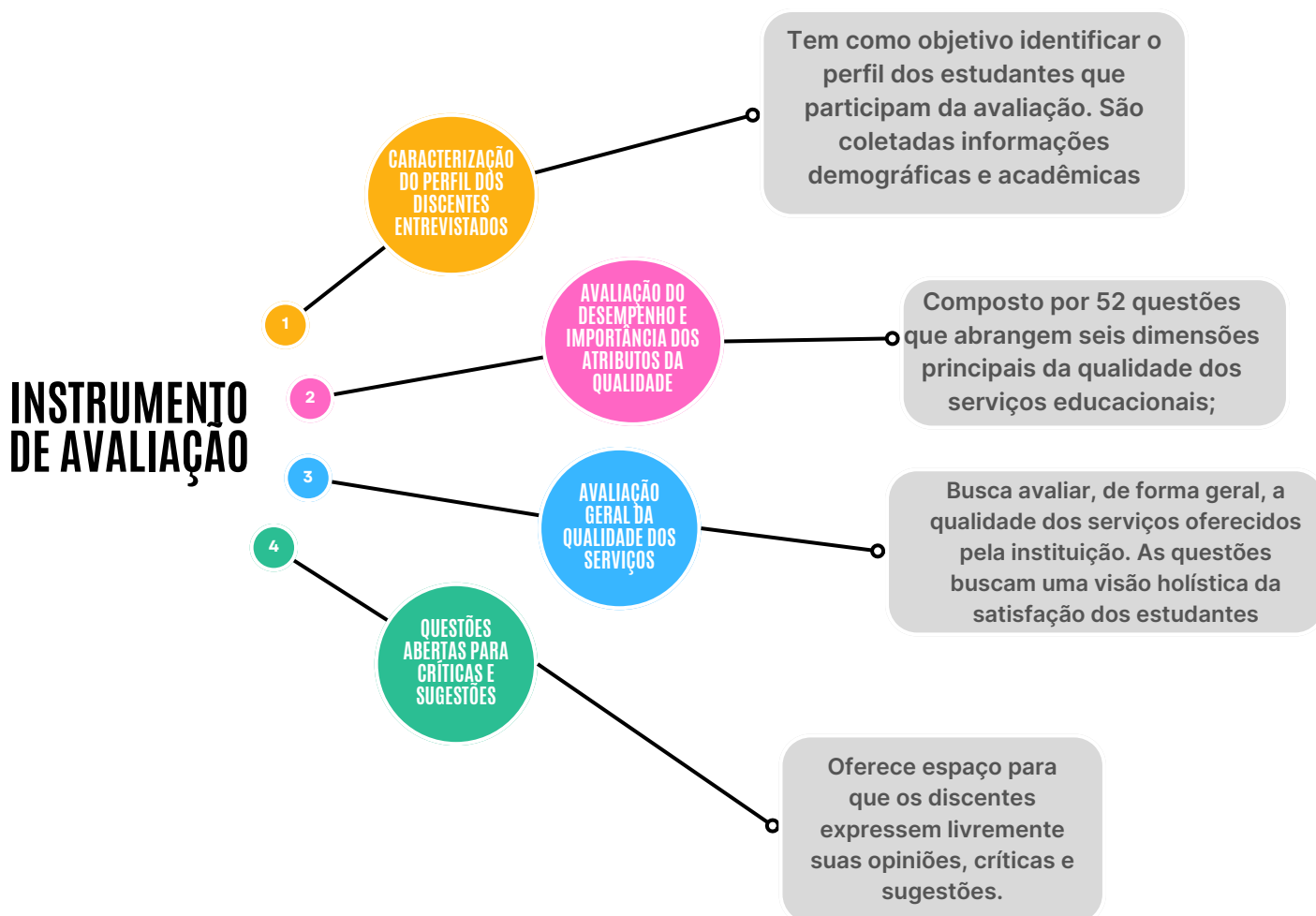




# 04

## O que é avaliado?

O instrumento de avaliação proposto neste trabalho é composto por um questionário abrangente, projetado para medir a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pelos Institutos Federais em cursos de nível médio técnico integrado. Este questionário é estruturado em quatro blocos, cada um com um foco específico, e busca avaliar diversas dimensões da qualidade dos serviços educacionais.



# 04

## O que é avaliado?

O instrumento de avaliação proposto neste trabalho é composto por um questionário abrangente, projetado para medir a qualidade dos serviços educacionais oferecidos pelos Institutos Federais em cursos de nível médio técnico integrado. Este questionário é estruturado em quatro blocos, cada um com um foco específico, e busca avaliar diversas dimensões da qualidade dos serviços educacionais.

### **Bloco 1: Caracterização do Perfil dos Discentes Entrevistados**

Este bloco inicial tem como objetivo identificar o perfil dos estudantes que participam da avaliação. São coletadas informações demográficas e acadêmicas, que incluem:

- Idade
- Gênero
- Curso
- Ano de ingresso
- Frequência de participação em atividades extracurriculares



# 04

## O que é avaliado?

### Bloco 2: Avaliação do Desempenho e Importância dos Atributos da Qualidade

O segundo bloco é o mais extenso e essencial do questionário, composto por 52 questões que abrangem seis dimensões principais da qualidade dos serviços educacionais. Cada dimensão inclui itens específicos que refletem a percepção dos estudantes sobre diferentes aspectos dos serviços educacionais.

- Reputação
  - Importância de projetar uma imagem profissional da instituição.
  - Percepção da credibilidade e reconhecimento da instituição.
- Acesso
  - Facilidade de acesso às instalações.
  - Disponibilidade de recursos e serviços.
  - Conveniência dos horários de atendimento.
- Aspectos Acadêmicos
  - Qualidade do ensino oferecido.
  - Competência e preparo dos professores.
  - Relevância e atualidade do conteúdo curricular.
- Conteúdos Programáticos
  - Amplitude e profundidade dos programas acadêmicos.
  - Flexibilidade e estrutura do currículo.
  - Oportunidades de especialização e pesquisa.
- Aspectos Não Acadêmicos
  - Qualidade dos serviços de apoio ao estudante (biblioteca, assistência psicológica, etc.).
  - Ambiente e infraestrutura física.
  - Políticas de atendimento e suporte aos discentes.

# 04

## O que é avaliado?

- Formação Acadêmica e Profissional
  - Eficácia no oferecimento de oportunidades de pesquisa e extensão tecnológica
  - Ofertas para o mercado de trabalho

### **Bloco 3: Avaliação Geral da Qualidade dos Serviços**

Neste bloco, os discentes são convidados a avaliar, de forma geral, a qualidade dos serviços oferecidos pela instituição. As questões buscam uma visão holística da satisfação dos estudantes e incluem:

- Grau de satisfação com a instituição como um todo.
- Probabilidade de recomendar a instituição a outros estudantes.
- Percepção sobre o comprometimento da instituição com a melhoria contínua.

### **Bloco 4: Questões Abertas para Críticas e Sugestões**

O último bloco oferece espaço para que os discentes expressem livremente suas opiniões, críticas e sugestões. Este feedback qualitativo é crucial para compreender aspectos que podem não ser capturados pelas questões fechadas e para obter insights valiosos diretamente dos estudantes.





**Bloco 1:** Este bloco de questões está diretamente relacionado à Caracterização do entrevistado.

## 1.1.Dados Pessoais

- 1- **Gênero:** 1.1. ( ) Masculino 1.2 ( ) Feminino
- 2- **Idade:**
  - 2.1 ( ) 14 a 18 anos
  - 2.2. ( ) 18 a 21 anos
  - 2.3.( ) 21 a 29 anos
  - 2.4.( ) 30 a 40 anos
  - 2.5.( ) 41 anos ou mais
- 3- **Qual a Renda familiar?**
  - 3.1.( ) Até 01 salário mínimo
  - 3.2.( ) 1,1 a 3,0 salários mínimos
  - 3.3.( ) 3,1 a 5,0 salários mínimos
  - 3.4.( ) Acima de 5,1 salários mínimos
- 4- **Em qual cidade você reside:**
- 5- **Qual ano você está cursando?**
  - 5.1. ( ) 1º ano
  - 5.2. ( ) 2º ano
  - 5.3 ( ) 3º ano
- 6- **Recebe bolsa do IFAL para auxiliar os seus custos com os estudos?**
  - 6.1. ( ) Não
  - 6.2. ( ) Sim (Auxílio Permanência)
  - 6.3. ( ) Sim (Bolsa de Estudo)
  - 6.4. ( ) Sim (Bolsa de Incentivo as práticas artísticas e desportivas)
  - 6.5. ( ) Sim (Bolsa Monitoria)
  - 6.6. ( ) Sim (Bolsa de Extensão)
  - 6.7. ( ) Sim (Bolsa de Pesquisa)
  - 6.8 ( ) Sim (Bolsa de Ensino)
- 7- **Curso:**



**Bloco 2:** Este bloco de questões está diretamente relacionado a alguns aspectos do serviço que você, estudante, experimentou no IFAL – Campus Satuba. Para cada uma das sentenças seguintes, circule o número que melhor reflete a sua opinião sobre o assunto, mais especificamente. Por favor, responda todas as questões. Estamos perguntando sobre a sua percepção em relação a vários aspectos dos serviços oferecidos pelo IFAL para você. Assim, escolha entre as alternativas e marque um (x) no número que melhor represente a sua opinião.

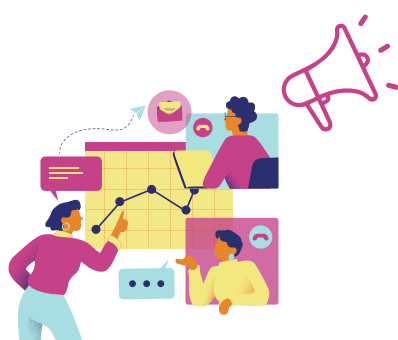
O grau de satisfação varia de **1 (um)**, quando você **DISCORDA TOTALMENTE** e **7 (sete)** quando você **CONCORDA TOTALMENTE**, conforme escala abaixo:

	Escala	Nível						
		1	2	3	4	5	6	7
	1	Discordo Totalmente						
	2	Discordo Muito						
	3	Discordo						
	4	Neutro						
	5	Concordo						
	6	Concordo Muito						
	7	Concordo Totalmente						
Item	Atributo: Reputação (Instituição)	Grau de Satisfação						
R1	O IFAL – Campus Satuba tem uma imagem profissional	1	2	3	4	5	6	7
R2	As instalações e equipamentos (computadores, internet, etc.) são adequadas e necessárias	1	2	3	4	5	6	7
R3	Os recursos acadêmicos (material didático, multimídia, etc.) são adequados e necessários	1	2	3	4	5	6	7
R4	As áreas de convivência são adequadas	1	2	3	4	5	6	7
R5	Os tamanhos das salas permitem um mínimo de atenção pessoal	1	2	3	4	5	6	7
R6	O IFAL – Campus Satuba tem uma localização ótima, com excelente layout e aparência boa	1	2	3	4	5	6	7
R7	O IFAL – Campus Satuba oferece programas de ensino <u>hem</u> conceituados	1	2	3	4	5	6	7
R8	Os cursos do IFAL – Campus Satuba tem fácil empregabilidade	1	2	3	4	5	6	7
R9	Os serviços de saúde (Enfermagem, Odontologia, Psicologia e Serviço Social) são adequados e necessários	1	2	3	4	5	6	7
R10	Os serviços de refeitório são oferecidos de forma adequada às necessidades dos estudantes	1	2	3	4	5	6	7
R11	Os serviços de biblioteca são oferecidos de forma adequada às necessidades dos estudantes	1	2	3	4	5	6	7





Item	Atributo: Acesso	Grau de Satisfação						
A12	Os estudantes são tratados igualmente e com respeito pelos servidores (docentes e técnicos) do IFAL – Campus Satuba	1	2	3	4	5	6	7
A13	Os estudantes <u>tem</u> uma liberdade adequada para utilizar as dependências do IFAL – Campus Satuba	1	2	3	4	5	6	7
A14	Os servidores (docentes e técnicos) do IFAL – Campus Satuba respeitam a minha confidencialidade quando exponho alguma informação	1	2	3	4	5	6	7
A15	A equipe administrativa (técnicos) é facilmente contatada.	1	2	3	4	5	6	7
A16	O IFAL – Campus Satuba oferece um serviço pedagógico adequado	1	2	3	4	5	6	7
A17	O IFAL – Campus Satuba encoraja e promove a formação de centros acadêmicos	1	2	3	4	5	6	7
A18	O IFAL – Campus Satuba valoriza a opinião dos estudantes para melhorar o desempenho de seus serviços	1	2	3	4	5	6	7
A19	O IFAL – Campus Satuba tem procedimentos simples e padronizados de oferecimento de serviços	1	2	3	4	5	6	7
Item	Atributo: Aspectos Acadêmicos	Grau de Satisfação						
AA2 0	Os professores <u>tem</u> conhecimento para responder minhas questões relativas ao conteúdo do curso	1	2	3	4	5	6	7
AA2 1	Os professores são atenciosos e corteses nas suas comunicações comigo	1	2	3	4	5	6	7
AA2 2	Os professores nunca estão muito ocupados para atender meus pedidos de auxílio	1	2	3	4	5	6	7
AA2 3	Quando tenho um problema, os professores mostram um interesse sincero em <u>resolve-lo</u>	1	2	3	4	5	6	7
AA2 4	Os professores demonstram uma atitude positiva com relação aos estudantes	1	2	3	4	5	6	7
AA2 5	Os professores se comunicam bem na sala de aula	1	2	3	4	5	6	7
AA2 6	Os professores me dão retorno sobre meu progresso durante o semestre	1	2	3	4	5	6	7
AA2 7	Os professores disponibilizam tempo suficiente e conveniente para consultas	1	2	3	4	5	6	7
AA2 8	Os professores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento	1	2	3	4	5	6	7



Item	Atributo: Conteúdo Programáticos	Grau de Satisfação						
CP2 9	Há equilíbrio no nível de dificuldade entre os livros, apostilas e outros materiais adotados pelos professores do IFAL – Campus Satuba	1	2	3	4	5	6	7
CP3 0	O IFAL – Campus Satuba oferece programas de estudos em diversas áreas do seu curso	1	2	3	4	5	6	7
CP3 1	O IFAL – Campus Satuba oferece programas com planos de ensino flexíveis e estruturados	1	2	3	4	5	6	7
Item	Atributo: Aspectos Não Acadêmicos	Grau de Satisfação						
AN A32	Quanto eu tenho um problema, a equipe administrativa (técnicos) mostra interesse sincero em resolvê-lo	1	2	3	4	5	6	7
AN A33	O pessoal administrativo (técnicos) dá atenção cuidadosa e individual	1	2	3	4	5	6	7
AN A34	Questionamentos/reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente	1	2	3	4	5	6	7
AN A35	O pessoal administrativo (técnicos) nunca está muito ocupado para atender meus pedidos	1	2	3	4	5	6	7
AN A36	O pessoal administrativo (técnicos) registra as informações dos estudantes de forma cuidadosa	1	2	3	4	5	6	7
AN A37	Quando a equipe administrativa (técnicos e gestão) promete fazer algo para uma determinada data, eles cumprem	1	2	3	4	5	6	7
AN A38	O horário de funcionamento da secretaria/administração é, pessoalmente, conveniente para mim	1	2	3	4	5	6	7
AN A39	O pessoal administrativo (técnicos e gestão) mostra uma atitude positiva no seu trabalho com relação aos estudantes	1	2	3	4	5	6	7
AN A40	O pessoal administrativo (técnicos e gestão) tem boa comunicação com os estudantes	1	2	3	4	5	6	7
AN A41	O pessoal administrativo (técnicos e gestão) tem bom conhecimento dos sistemas/procedimentos realizados	1	2	3	4	5	6	7
AN A42	Eu, como estudante, me sinto seguro e confiante com os meus pedidos realizados ao IFAL – Campus Satuba	1	2	3	4	5	6	7
AN A43	O IFAL – Campus Satuba resolve em tempo adequado os serviços solicitados	1	2	3	4	5	6	7





Item	Atributo: Formação Acadêmica e Profissional	Grau de Satisfação						
FAP 44	O IFAL – Campus Satuba oferece oportunidades para os estudantes participarem de programas, projetos ou atividades de extensão	1	2	3	4	5	6	7
FAP 45	O IFAL – Campus Satuba oferece oportunidades para os estudantes participarem de projetos de iniciação científica e de atividades que estimule a investigação acadêmica	1	2	3	4	5	6	7
FAP 46	O IFAL – Campus Satuba oferece condições para os estudantes participarem de eventos internos e/ou externos à instituição	1	2	3	4	5	6	7
FAP 47	O IFAL – Campus Satuba favorece a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas (aulas práticas)	1	2	3	4	5	6	7
FAP 48	O IFAL – Campus Satuba promove atividades de cultura, de lazer e de interesse social	1	2	3	4	5	6	7
FAP 49	O IFAL – Campus Satuba oferece suporte nas práticas profissionais	1	2	3	4	5	6	7
FAP 50	O IFAL – Campus Satuba oferece oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios <b>no país</b>	1	2	3	4	5	6	7
FAP 51	O IFAL – Campus Satuba oferece oportunidades para os estudantes realizarem intercâmbios e/ou estágios <b>fora do país</b>	1	2	3	4	5	6	7
FAP 52	O IFAL – Campus Satuba oferece oportunidades para estudantes participarem de órgãos colegiados	1	2	3	4	5	6	7

# Modelo de Avaliação da Qualidade dos Serviços Educativos do Ensino Médio Técnico dos Institutos Federais



**Bloco 3:** Este bloco de questões refere-se a a avaliação geral do IFAL – Campus Satuba. Para essa sentença, circule o número que melhor reflete sua opinião em relação ao desempenho e importância. Para essa questão o grau de satisfação varia de 1 (um), quando você **Muito Baixa** e 7 (sete) quando você **Excelente**, conforme escala abaixo:

	Escala	Nível							
	1	Muito Baixa							
	2	Baixa							
	3	Moderada							
	4	Neutra							
	5	Alta							
	6	Muito Alta							
	7	Excelente							
QG 53	De uma forma geral a qualidade do serviço do IFAL – Campus Satuba é		1	2	3	4	5	6	7

**Bloco 4:** Este bloco possibilita ao respondente expressar suas críticas ou sugestões.

**H54** Deixe aqui suas críticas ou sugestões a respeito dos serviços oferecidos pelo IFAL – Campus Satuba

