

UFRRJ
INSTITUTO DE AGRONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO AGRÍCOLA

PROJETO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

EXPECTATIVAS, SATISFAÇÕES E DESEMPENHO ACADÊMICO NAS
RELAÇÕES EDUCACIONAIS DO CEFET UBERABA -
UM ESTUDO DE CASOS

CELSO APARECIDO MANCIN

2005



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE AGRONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO AGRÍCOLA

EXPECTATIVAS, SATISFAÇÕES E DESEMPENHO ACADÊMICO
NAS RELAÇÕES EDUCACIONAIS DO CEFET UBERABA -
UM ESTUDO DE CASOS

CELSO APARECIDO MANCIN

Sob a Orientação da Professora

Dra Rosa Cristina Monteiro

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Ciências**, no Programa de Pós-Graduação em Educação Agrícola, Área de Concentração em Educação Agrícola.

Seropédica, RJ.

Agosto de 2005

371.283

M312e Mancin, Celso Aparecido, 1959 -

T Expectativas, satisfações e desempenho acadêmico nas relações educacionais do CEFET Uberaba : um estudo de caso / Celso aparecido Mancin. – 2005.
100 f. : il., grafs., tab.

Orientador: Rosa Cristina Monteiro.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, Instituto de Agronomia.

Bibliografia: f. 85-87.

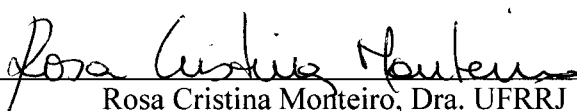
1. Rendimento escolar – Teses. 2. Professores e alunos – Relações - Teses. I. Monteiro, Rosa Cristina. II. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro. Instituto de Agronomia. III. Título.


**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
INSTITUTO DE AGRONOMIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO AGRÍCOLA**


CELSO APARECIDO MANCIN

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de **Mestre em Ciências**, no Programa de Pós-Graduação em Educação Agrícola, Área de Concentração em Educação Agrícola.

Dissertação Aprovada em: 24/08/2005


Rosa Cristina Monteiro, Dra. UFRRJ


Suemy Yukizaki, Dra. UFRRJ


Fátima Regina Cruz Souza, Dra. Universidad de Valladolid

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho:

A Deus, pelo dom da vida; pela sabedoria e luz nas horas mais difíceis.

A minha mãe Maria Antonia, por ter me gerado e me criado com sabedoria.

Ao meu pai Orivaldo MANCIN(I.M.), pela bondade e amizade com que me criou.

A minha esposa Derly, pelo apoio e pelas palavras de incentivo nos momentos mais difíceis.

A minha filha Celly, pela minha ausência num período importante de sua vida, sendo ela um grande incentivo para eu levar adiante, este projeto.

AGRADECIMENTOS

Um agradecimento especial:

A minha orientadora Dra. Rosa Cristina Monteiro, pela paciência, apoio e sabedoria com que conduziu todo o processo de orientação.

Aos nossos ex-diretores prof. José Renato de Souza (diretor geral) e Paulo Vitório Biulchi (diretor de desenvolvimento educacional), pela oportunidade que nos proporcionaram de participar-mos desse programa de mestrado.

Ao nosso ex-coordenador regional, prof. Eurípedes Ronaldo Ananias Ferreira e ao atual coordenador, prof. Carlos Antonio Alvarenga Gonçalves pelo apoio e dedicação dispensada.

Ao prof. Gabriel de Araújo Santos, pelo empenho e dedicação para que esse programa de mestrado fosse implantado na Rural.

Aos docentes da Rural, na pessoa da nossa Coordenadora Geral, professora Sandra Barros Sanchez, pelo carinho e dedicação com que conduziram os trabalhos e pela atenção que nos dispensaram.

Aos colegas de mestrados, pertencentes ao CEFET Uberaba, pela companhia e apoio nos momentos mais difíceis, em especial Maria Amélia da Silva Campos e Souza, Julia Márcia Borges e Humberto Ferreira Silva Mineu.

Aos diretores e professores da Escola Agrotécnica Federal de Uberlândia, pelo apoio e carinho com que nos receberam por ocasião do estágio pedagógico.

Aos diretores e funcionários da Empresa VALMONT INDÚSTRIA E COMÉRCIO Ltda. De Uberaba pela atenção e disponibilidade com que nos atenderam durante a realização do estágio profissional.

Aos discentes do CEFET Uberaba, pela participação nos trabalhos de pesquisa.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	1
1.1.	Considerações Iniciais.....	1
1.2.	O problema.....	1
1.3.	Justificativas.....	3
1.4.	Objetivos	6
1.4.1.	Objetivo Geral.....	6
1.4.2.	Objetivos Específicos.....	6
2.	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1.	A Educação Profissional.	7
2.2.	Os elementos do processo ensino-aprendizagem.	8
2.3.	A relação professor-aluno.	9
2.4.	A variável escola no processo ensino-aprendizagem.	11
2.5.	A variável conteúdo no processo ensino-aprendizagem.....	12
2.6.	A questão da eficácia docente.	13
2.7.	Expectativa dos alunos e professores.	14
2.8.	Expectativa dos professores e rendimento escolar.	17
2.9.	A disciplina/indisciplina escolar, algumas considerações.	18
2.10.	Os sete princípios para a boa prática da educação.	20
3.	METODOLOGIA	26
3.1.	Amostragem.	26
3.2.	O Instrumento.	30
3.3.	Tratamento Estatístico.	30
4.	RESULTADOS	31
4.1.	ASPECTOS DESCRITIVOS	31
4.1.1.	Expectativas dos alunos em relação aos professores.	31
4.1.2.	Expectativas dos alunos em relação à escola.	39
4.1.3.	Grau de satisfação dos alunos em relação aos professores.	56
4.1.4.	Grau de satisfação dos alunos em relação à escola.	59
4.2.	DIMENSÃO ANALÍTICA.	73
4.2.1.	Análise do desempenho acadêmico dos alunos em função das expectativas e grau de satisfação em relação à Escola.	73
5.	DISCUSSÃO	78
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	84
7.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	85
8.	ANEXOS.	88

RESUMO

MANCIN, Celso Aparecido. **Expectativas, satisfações e desempenho acadêmico nas relações educacionais dos alunos do CEFET Uberaba – Um estudo de casos.** Seropédica: UFRRJ, 2005. 98 p. (Dissertação, Mestrado em Educação Profissional Agrícola).

Estudo das expectativas, satisfações e desempenho acadêmico nas relações educacionais dos alunos do Centro Federal de Educação Tecnológica de Uberaba (CEFET Uberaba). O procedimento metodológico consistiu na utilização de um questionário com questões abertas e fechadas, respondidas por 291 alunos dos diferentes cursos existentes no Centro Federal de Educação Tecnológica de Uberaba. A análise dos dados deu-se na utilização conjunta das abordagens qualitativas e quantitativas. Constatou-se que as expectativas dos alunos em relação à Escola interferem de forma positiva ou negativa no desempenho acadêmico do aluno, assim como os problemas de insatisfação, indisciplina, reprovação e evasão podem estar relacionadas a uma ou mais expectativas não atendidas. De todas as expectativas levantadas, as que se referem à relação professor-aluno são as de maior importância, determinando o sucesso ou fracasso durante o ato de ensinar ou de aprender. Defende-se como prioridade número um a ser atendida o desenvolvimento de projetos e ações, de forma ampla e sistemática, que visem melhorar as relações intra e interpessoais de toda a comunidade escolar, principalmente de professores e alunos.

Palavras chaves: Expectativas, desempenho acadêmico, relações professor-aluno.

ABSTRACT

MANCIN, Celso Aparecido. **Expectations, satisfactions and academic performance in the educational relations of the CEFET Uberaba students – One study case.** Seropédica: UFRRJ, 2005. 98 p. (Dissertation, Master Science in Education Profession Acricultural).

Study of the expectations, satisfactions and academic performance in the educational relations of the CEFET students of Uberaba – One study case. The methodological proceeding was based in the use of a questionnaire containing open and closed questions, answered by (30%) or two hundred and ninety one (291) students of the different courses offered by the Federal Center of Technological Education of Uberaba – MG. The data analyse happened in the entirely utilization of qualitative and quantitative approach. It has been found out that the students' expectations related to the school interfere in a positive or negative form in the academic performance of the students. As well the insatisfaction problems, indiscipline, fail in examinations and evasion can be connected to one or more not achieved expectations. From all observed expectations, those which refer to teacher-student relations are of the best importance, establishing the success or failure during the act of teaching or learning. It is defended as number one priority to be done, the development of projects and actions in ample and systematic form, that objects to be come better the intrapersonal and interpersonal relations of the community, mainly teacher and students.

Key words: Expectations; academic performance; relations teacher – student.

1. INTRODUÇÃO

1.1. Considerações iniciais

O interesse em desenvolver esse trabalho nasceu no percurso da minha vida profissional, que teve início como professor de 2º grau na Escola Agrotécnica Federal de Cáceres–MT (EAFC-MT), em maio de 1983, onde fui contratado para ministrar aulas de disciplinas técnicas. Ali permaneci até dezembro de 1998 quando então fui transferido para a Escola Agrotécnica Federal de Uberaba – MG, atualmente Centro Federal de Educação Tecnológica de Uberaba (CEFET Uberaba), onde permaneço trabalhando como professor.

Durante esse período de mais de vinte anos trabalhando com Educação, tive a oportunidade de exercer atividades administrativas e de ensino, que me permitiram vivenciar as dificuldades por que passam as pessoas pertencentes ao corpo docente, discente e administrativo das Escolas Profissionalizantes. Diante dessas dificuldades experimentei, de modo sistemático, formas de trabalho diferenciado, com o objetivo de criar um ambiente agradável de estudo e provocar um sentimento de motivação nos alunos. Destas experiências recolhi alguns resultados que apontaram para o maior interesse e aproveitamento escolar dos alunos.

É daí que surge a proposta que ora apresento nesta monografia.

1.2. O problema.

As primeiras observações no CEFET Uberaba evidenciaram problemas bastante semelhantes aos que se apresentam em outras instituições de ensino observadas, como por exemplo, na EAFC – MT; problemas esses que com o passar do tempo estão aumentando em número e grau de dificuldade.

O discurso recorrente entre os professores consiste no assinalamento de problemas tais como dificuldades na relação professor-aluno, alunos mal comportados e indisciplinados, falta de motivação e desânimo dos professores, descontentamento com a questão financeira e frustração com a profissão. Entre os alunos, as manifestações são de decepção tanto com os professores, quanto com os cursos, alunos que abandonam o curso e culpam os professores, alunos reclamando da relação aluno-professor, entre outros. Na direção da Escola, os problemas comuns consistem em evasão escolar, principalmente nas primeiras séries dos cursos; altos índices de repetência; problemas com a depreciação do patrimônio público; indisciplina de alunos, drogas e outras mais.

Uma primeira inspeção na bibliografia nos conduziu a trabalhos que tratam da relação professor-aluno, elaborados por profissionais da área de educação que fazem a seguinte constatação: a relação entre professores e alunos sofreu mudanças significativas nas últimas décadas, tornando-se muito mais difícil.

SALLES (1998,p.145) em sua obra escreve “Em geral, para os docentes, um problema vivido na escola é a indisciplina do aluno adolescente que é rebelde, briga, não presta atenção na aula, não estuda e, assim perturba o andamento da sala de aula”. Esta situação é bastante comum no CEFET Uberaba e precisa de soluções urgentes, pois coloca o professor em dúvidas sobre quais atitudes tomar; comprometido com a educação e preocupado com a formação do aluno, os professores buscam soluções para a escola, mas na maioria das vezes não obtém resultados; com isso sentem-se frustrados, desvalorizados, e isto acaba repercutindo no “produto” final que é a aprendizagem do aluno.

Por outro lado, escreve ainda Salles (1998,p.147),

Já os alunos, geralmente apontam como causa da indisciplina o autoritarismo ainda presente na instituição, a organização dos horários e dos espaços, o pouco tempo de recreio, a obrigação de permanecerem horas sentados, a qualidade das aulas, as aulas monótonas, a quantidade de matérias incompreensíveis e desinteressantes, a falta de objetivos dos professores, a aspereza ou espontaneidade de alguns docentes, a escassez de materiais e a ausência de regras claras.

No CEFET Uberaba já há alguns trabalhos que se desenvolvem no sentido de buscar alternativas que minimizem ou resolvam os problemas apresentados. Exemplos desse trabalho é o que ocorre com o projeto “**Professor Solidário, Aluno Educado**”¹, que oportuniza momentos de discussões e reflexões para a formação ética, social e humana dos alunos e servidores do Centro. Durante este trabalho observa-se na fala dos alunos, que muitos dos casos de frustração e ansiedades apresentados, parecem ser resultados das expectativas não atendidas. O mesmo se constata quando na conversa com os alunos questiona-se os mesmos sobre o fracasso e desistência de vários colegas da turma.

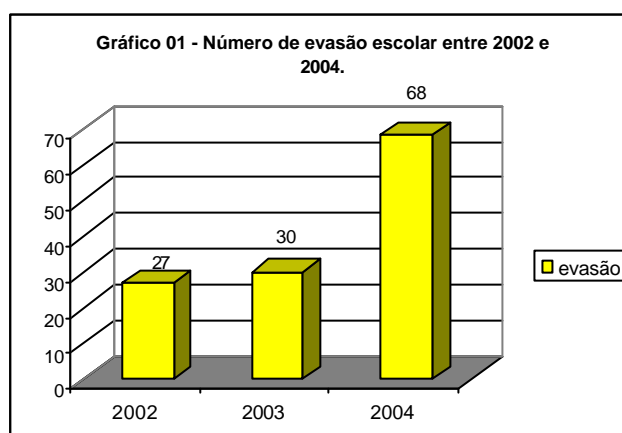
Ainda no contexto das pesquisas psico-pedagógicas a variável **expectativa** aparece como variável interveniente que pode afetar o “desempenho acadêmico”.

¹ Projeto **Professor Solidário, Aluno Educado** – Projeto que está sendo executado por um grupo de professores do CEFET-UBERABA, do qual faz parte o autor desse trabalho e que tem como objetivo geral oportunizar espaços de discussões e reflexões para a formação ética, social e humana dos alunos e servidores do centro.

Diante da problemática apresentada anteriormente e percebendo que as expectativas não atendidas dos alunos que procuram o Centro para estudar, podem estar contribuindo para aumentar os casos de evasão, repetência, indisciplina e insatisfação, buscou-se nesse trabalho identificar quais são as expectativas de maior expressão e como elas podem estar contribuindo para diminuir o desempenho acadêmico dos alunos.

1.3. Justificativas

Têm se observado na Escola, nos últimos anos, índices preocupantes de evasão escolar, principalmente nas primeiras séries dos cursos médios e técnicos.



Fonte: Coordenadoria de Registros Escolares – CEFET Uberaba.

Conforme pode se observar no **Gráfico 01**, as evasões tiveram um crescimento considerável, saltando de 27 casos (10,9%) em 2002 para 68 casos (22,3%) em 2004, envolvendo alunos do ensino médio e técnico já que a maioria faz os dois cursos de forma concomitante, o que equivale a um aumento de 151,8%.

Além das freqüentes evasões escolares, estamos vivendo nas escolas um dos problemas mais preocupantes que afetam as mesmas, que é a indisciplina por parte dos alunos. Sendo a escola um reflexo da sociedade, a competição e a agressividade aparecem como fatores negativos para o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem. Esse é um problema que sempre existiu nas Escolas, mas acreditamos que nunca foi de tamanha proporção. Os alunos que estão chegando, trazem uma série de problemas disciplinares que na sua grande maioria são as repercussões dos conflitos e do meio social em que vivem.

O CEFET Uberaba faz um controle da disciplina na escola, que resulta no assinalamento de “ocorrências” toda vez que o aluno transgride as normas institucionais

de comportamento. A Coordenadoria de Apoio ao Educando do CEFET, faz as anotações e aplica as punições previstas no regimento. Para se ter uma idéia do alcance da questão disciplinar na escola, fizemos um levantamento que passa a ser apresentado nas tabelas seguintes.

As tabelas 01 e 02 a seguir mostram os índices de ocorrências disciplinares dos alunos envolvidos no presente trabalho, durante o ano de 2004.

Tabela 01 – Ocorrências disciplinares por turma – 2004

Turma	Ocorrência	
	Nº.	%
1ª A	07	11,9
1ª B	05	8,5
1ª C	14	23,7
1ª D	07	11,9
2ª A	08	13,6
2ª B	02	3,4
2ª C	07	11,9
3ª A	04	6,8
3ª B	05	8,5
Total	59	20,3/ 291

Fonte – Coordenadoria de Apoio ao Educando – CEFET Uberaba.

Tabela 02 – Ocorrências disciplinares por curso – 2004

Cursos	Ocorrência	
	Nº	%
Técnico em Agricultura.	14	23,7
Técnico em Agropecuária.	18	30,5
Técnico em Zootecnia.	16	27,1
Técnico em Agroindústria.	11	18,6
Total.	59	20,3/ 291

Fonte – Coordenadoria de Apoio ao Educando – CEFET Uberaba.

Observamos pelo exposto nas **Tabelas 01 e 02** que 20,3% dos alunos envolvidos no trabalho de pesquisa, tiveram algum tipo de ocorrência disciplinar em 2004; a maioria dos alunos (30) apresentou mais de uma ocorrência disciplinar, alguns com até 04 casos, segundo as informações obtidas junto a Coordenadoria de Apoio ao Educando do CEFET Uberaba.

Somam-se a esses problemas, as reprovações de alunos e também o fato de encontrarmos muitos casos de insatisfação, provocados provavelmente por várias expectativas não atendidas, as quais são objeto de pesquisa do presente trabalho.

Segundo SILVA (2003, p.3) “A construção do conhecimento só é possível num ambiente mental e físico de disciplina e organização, em que haja suficiente envolvimento afetivo para permitir a manutenção da chama do desejo e do prazer.”

Considerando as conclusões a que chegou SILVA, melhores índices de aprendizagens poderão ser alcançados se o professor tiver consciência e colocar em prática atitudes e comportamentos que proporcionem um ambiente de afetividade e de

prazer, onde os alunos sintam-se estimulados a participar e aprender, não ficando o professor apenas com o papel de transmitir conhecimentos, forjar comportamentos e aprovar ou reprovar alunos, contabilizando suas notas.

A experiência mostra que a maior dificuldade enfrentada pelos professores é manter a disciplina nas salas de aulas e observa-se também ser essa a principal reclamação feita pelos colegas de trabalho. Sendo assim é importante que o professor desenvolva um estilo de prática docente onde seja reforçada sua autoridade profissional, moral e técnica como professor além de desenvolver certos requisitos como: um bom plano de aula, onde estão determinados os objetivos, os conteúdos, os métodos e procedimentos de condução da aula; uma boa estimulação para a aprendizagem que suscite a motivação dos alunos; um bom controle da aprendizagem, incluindo a avaliação do rendimento escolar e um conjunto de normas e exigências que vão assegurar o ambiente de trabalho escolar favorável ao ensino e controlar as ações e o comportamento dos alunos.

Ainda nesta perspectiva LIBANIO (1990, p.253) considera que “A motivação dos alunos para aprendizagem, através de conteúdos significativos e compreensíveis para eles, assim como métodos adequados, é fator preponderante na atitude de concentração e atenção dos alunos”.

Nesse sentido é importante que o professor mantenha seus alunos sempre motivados, elaborando com muito carinho um plano de atividades onde sejam incluídos conteúdos indispensáveis aos alunos; que estes sejam trabalhados didaticamente para favorecer a compreensão e prender a atenção dos alunos, pois se os mesmos estiverem envolvidos nas tarefas, diminuirão as oportunidades de distração e conseqüentemente de indisciplina.

No presente trabalho buscou-se identificar as expectativas e o grau de satisfação dos alunos em relação aos diversos “agentes” envolvidos no processo ensino-aprendizagem dentro da Escola.

Este objetivo se insere na preocupação mais ampla de contribuir com a Escola, ao se propor medidas que possam ajudar na melhoria das práticas pedagógicas e na formação de profissionais melhor preparados para enfrentar o mercado de trabalho e exercer a sua cidadania.

1.4.Objetivos.

1.4.1. Objetivo Geral.

Identificar quais são as expectativas de maior expressão, dos alunos do CEFET Uberaba e como tais expectativas podem estar afetando o desempenho acadêmico dos mesmos.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Identificar junto a uma amostra de alunos, suas **expectativas mais expressivas** em relação aos **professores**, nas dimensões: relacionamento (professor-aluno), cognitivo (aspectos intelectuais e técnicos didáticos), atitude do educador, capacidade inovadora e comprometimento com o processo ensino-aprendizagem.
- Identificar junto a uma amostra de alunos, suas **expectativas mais expressivas** em relação à **Escola**, nas dimensões: direção (geral e de departamentos), especialistas, funcionários (efetivos e contratados), infra-estrutura física, máquinas, equipamentos, serviços terceirizados e alunos.
- Avaliar o grau de satisfação dos alunos em relação aos professores;
- Avaliar o grau de satisfação dos alunos em relação à Escola;
- Analisar o desempenho acadêmico dos alunos em função das expectativas e do grau de satisfação em relação à Escola;
- Propor medidas que minimizem ou resolvam os problemas decorrentes das expectativas não atendidas, identificadas como mais expressivas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A Educação Profissional

Vivemos num mundo de mudanças rápidas e profundas que estão produzindo transformações na prática social e no trabalho. A educação que antes não tinha a preocupação de acompanhar tais mudanças, hoje não pode mais ficar alheia a elas. Por isso hoje observamos uma grande inquietação em todos os setores ligados à educação, a nível mundial onde ocorrem mudanças freqüentes para se adequar às novas exigências do mundo moderno.

Segundo BERGER² (1999), citado pela REVISTA IBERO-AMERICANA DE EDUCAÇÃO (1999), “Tornou-se corrente afirmar que o conhecimento é hoje o principal fator da produção. Aprender a aprender coloca-se, assim, como competência fundamental para a inserção de uma dinâmica social que se reestrutura continuamente”. (p.02)

Além disso, observamos que o setor produtivo atual necessita de pessoas com um perfil profissional que apresente características tais como: ter uma forte base humanística, científica e tecnológica e competências para tomada de decisão, para trabalho em grupo e para se adequar às constantes mudanças que se processam no mundo do trabalho.

Isso nos leva a refletir no sentido que temos que criar dentro de nossas Escolas, mecanismos que desenvolvam no aluno motivação para aprender, um ambiente dinâmico e interessante que torne o aluno um ser em busca constante do saber e principalmente que saiba relacionar-se.

Nesse sentido escreve ainda Berger (1999), citado pela mesma revista, “A perspectiva da educação deve ser, pois, desenvolver os meios para uma aprendizagem permanente, que permita uma formação continuada, tendo em vista a construção da cidadania”. (p. 2)

Isso vem ao encontro com a nova legislação brasileira, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), Lei 9.394/96, onde a educação básica mantém uma relação de complementaridade com a educação profissional, que deve qualificar “jovens e adultos com capacidades e habilidades gerais e específicas para o exercício de atividades produtivas”. (Revista Ibero Americana, nº20 – agosto 1999. p.2)

²BERGER,Rui Leite. Secretário de Educação Média e Tecnológica, Ministério da Educação, Brasil. 1999

Esta capacitação objetiva, em níveis diferentes: qualificar, reprofissionalizar e atualizar jovens e adultos com qualquer nível de escolaridade; habilitar profissionais matriculados ou egressos do ensino médio ou da educação superior; especializar e aperfeiçoar profissionais em áreas afins.

2.2. Os elementos do processo ensino-aprendizagem

De acordo com MOREIRA (1986), citado por SANTOS (2001),

O processo de ensino-aprendizagem é composto de quatro elementos – o professor, o aluno, o conteúdo e as variáveis ambientais (características da escola) – cada um exercendo maior ou menor influência no processo, dependendo da forma pela qual se relacionam num determinado contexto. (p.72)

Analisando-se cada um desses quatro elementos, podem-se identificar as principais variáveis de influência do processo ensino-aprendizagem:

Aluno: capacidade (inteligência, velocidade de aprendizagem); experiência anterior (conhecimentos prévios); disposição e boa vontade; interesse, estrutura socioeconômica; saúde.

Conteúdo: adequação às dimensões do aluno; significado/valor; aplicabilidade prática.

Escola: sistema de crenças dos dirigentes; entendimento da essência do processo educacional; liderança.

Professor: dimensão do relacionamento (relação professor-aluno); dimensão cognitiva (aspectos intelectuais e técnico-didáticos); atitude do educador; capacidade inovadora; comprometimento com o processo de ensino-aprendizagem.

Entender os quatro elementos citados acima e a interação que ocorre entre eles deve se constituir na essência do processo de melhoria da qualidade do ensino que deve-se buscar nas instituições de ensino.

Segundo ABREU E MASETTO (1996) citados por SANTOS (2001),

(...) qualquer que seja a tendência privilegiada pela instituição ou pelo professor, existem alguns pontos ou princípios que devem ser comuns a todos os que se preocupam com a real aprendizagem do aluno. São eles:

- Toda aprendizagem precisa ser significativa para o aluno (não mecanizada), ou seja, deve estar relacionada com conhecimentos, experiências e vivências do aluno, permitindo-lhe formular problemas e questões de interesse, entrar em confronto experimental com problemas práticos relevantes, participar do processo de aprendizagem e transferir o que aprendeu para outras situações da vida.
- Toda aprendizagem é pessoal.
- Toda aprendizagem precisa visar objetivos realísticos.
- Toda aprendizagem precisa ser acompanhada de *feedback* imediato (ser um processo contínuo).

- Toda aprendizagem precisa estar embasada num bom relacionamento entre os elementos que participam do processo: aluno, professor e colegas de turma. (p.71)

Conclui-se pelo exposto que aprender e ensinar são duas coisas bem distintas onde o aprender é um processo que acontece com o aluno e o professor deve ter a compreensão que cada aluno tem o seu ritmo próprio, sendo o aluno o elemento mais importante do processo. No que se refere ao ensinar o professor passa a ocupar um papel primordial onde esse deve agir como um facilitador da aprendizagem e não pode estar o professor preocupado somente em ensinar o aluno, mas sim em ajudar o aluno a aprender.

2.3. A relação professor-aluno

Ao se fazer uma revisão sobre os trabalhos desenvolvidos pelos profissionais da área de educação, observa-se que o fator mais importante no processo ensino-aprendizagem é a relação professor-aluno. Considerada por muitos uma das mais difíceis de ser exercida, é ela que determina o sucesso ou fracasso durante o ato de ensinar ou de aprender.

RICOEUR (1969), citado por SANTOS (2001), fala sobre a dificuldade desta relação quando escreve que:

Esta relação (professor-aluno) é difícil; sem dúvida uma das mais difíceis de ser exercida em nossa sociedade (...) A tendência espontânea do ensinante é pensar que o ensinado não sabe nada, que aprender é passar da ignorância ao saber, e que esta passagem está em poder do mestre. Ora, o ensinado traz alguma coisa: aptidões e gostos, saberes anteriores e saberes paralelos e, sobretudo, um projeto de realização pessoal que não será, senão parcialmente, preenchido pela instrução, pela preparação profissional, ou pela aquisição de uma cultura para os momentos de lazer. (p.72)

RICOEUR (1969), citado pelo mesmo autor, defende ainda que o ensino é um ato comum do professor e do aluno, quando afirma.

O contrato que liga o professor ao aluno comporta uma reciprocidade essencial, que é o princípio e a base de uma colaboração. Contribuindo para a realização parcial do projeto do aluno, o professor continua a aprender: ele é verdadeiramente ensinado pelos seus alunos e, assim, recebe deles ocasião e permissão de realizar o seu próprio projeto de conhecimento e de saber. Eis porque é preciso dizer parafraseando Aristóteles – que o ensino é o ato comum do professor e do aluno. (**grifo nosso**).(p.72)

Isso pode ser constatado na prática pelos profissionais da área de educação, pois no dia a dia da sala de aula, são inúmeras as ocasiões em que o professor adquire novos conhecimentos passados pelos alunos. E isso somente é possível quando o professor dá

a oportunidade para que o aluno se expresse, participe da aula, faça perguntas e exponha suas idéias e seus conhecimentos.

Uma nova linha de pesquisa em Psicologia Educacional vem demonstrando que, ao contrário do que se pensava anteriormente, não são as características de personalidade do professor e sim as suas ações em sala de aula que influenciam diretamente na aprendizagem dos alunos. Essas ações, por sua vez, estão fundamentadas numa determinada concepção de papel do professor, o qual reflete valores e padrões de uma determinada sociedade. Portanto, aspectos sociais, culturais e até políticos condicionam as formas do relacionamento professor-aluno, as quais, por sua vez, produzem tipos diferentes de ação em sala de aula, tornando o papel do professor cada vez mais complexo e ambíguo.

Considerando que o processo educacional ideal deve pôr em foco a aprendizagem do aluno e não o ensino do professor, ROGERS (1972), citado por SANTOS (2001), compreende a relação professor-aluno como o estabelecimento de um clima que facilita a aprendizagem, a partir da existência de determinadas qualidades de comportamento do professor, como autenticidade, apreço ao aluno e empatia quando diz:

Quando um facilitador cria, mesmo em grau modesto, um clima de sala de aula caracterizado por tudo que pode empreender de autenticidade, apreço e empatia; quando confia na tendência construtora do indivíduo e do grupo; descobre, então, que inaugurou uma revolução educacional. Ocorre uma aprendizagem de qualidade diferente, um processo de ritmo diverso, com maior grau de penetração. Sentimentos positivos, negativos, difusos, tornam-se uma parte da experiência de sala de aula. Aprendizagem transforma-se em vida, vida existencial. Dessa forma, o aluno, às vezes com entusiasmo, relutantemente em outros casos, comporta-se como alguém que está passando por uma aprendizagem, por certa mudança. (p.73)

Resumindo, seja ela qual for a atividade que o professor esteja realizando, como atender a grupos de classe, orientação de trabalhos escolares, atendimento individualizado, preparação de aulas teóricas ou práticas, ou na relação professor-aluno propriamente dita, ele pode fazê-la de modo a estabelecer ou prejudicar um clima que facilite a aprendizagem.

Como toda relação, esta também é composta de dois pólos – professor e aluno – e cabe a ambos determinar o clima desta relação. No entanto, como já visto nos itens anteriores, cada um desempenha um papel diferente na sala de aula, cabendo ao

professor tomar a maior parte das iniciativas, “dando o tom” para o estabelecimento deste relacionamento.

2.4. A variável Escola no processo ensino-aprendizagem

Pode-se afirmar parafraseando SILVA (2003, p.2) que “... a Escola, com seus alunos, professores, diretores, especialistas, inspetores, funcionários, é uma Instituição que reproduz, em escala menor, a rede de múltiplas relações que existem na sociedade...”.

Segundo CUNHA (1987), citada por LOPES (1991),

O ambiente institucional interfere no desempenho e nas relações professor-aluno. Quando a escola valoriza o professor como profissional e lhe permite melhorar seu desempenho, coloca em ação um mecanismo de ruptura do círculo vicioso que apresenta como intransponíveis as dificuldades inerentes ao seu papel e às condições de ensino de modo geral. Assim, também a história da instituição interfere nos valores das práticas que são incorporadas nas relações escolares. (pg.157).

De acordo com SANTOS (2001),

O alto grau de influência da Instituição no ambiente de ensino indica a enorme responsabilidade dos seus dirigentes e administradores na criação de um ambiente de qualidade, o que significa: Clara definição de propósitos; forte senso de divisão de responsabilidades entre os membros da Instituição; suporte necessário para o cumprimento dos propósitos; políticas e procedimentos consistentes com os propósitos; monitoramento contínuo dos processos necessários ao atendimento dos propósitos e avaliação contínua dos resultados. (p.81).

Junto com uma boa estrutura de trabalho, com um sistematizado processo de educação e treinamento, é importante que se estabeleçam diretrizes para a melhoria do ambiente interno de uma instituição. Isso porque já se constatou claramente que o que incomoda as pessoas no sistema de trabalho não é a responsabilidade, nem as atribuições. O que aniquila a atmosfera é a “raiva”, o mau humor, a fofoca, o autoritarismo, a falta de informação e de objetivos claros, e ainda o deficiente sistema de desenvolvimento das pessoas.

Segundo GOMES (2003, p.2), “Nossos alunos estão à procura de orientação moral tanto quanto psicológica, cognitiva ou intelectual. **Expectativa** que só será atendida se cada profissional dentro de nossas instituições evidenciarem, através de suas ações e posturas, a dignidade do seu papel.”(grifo do autor)

Concluindo, pode-se dizer que entre os componentes responsáveis pelo processo ensino-aprendizagem (aluno, professor, conteúdo e escola), cabe à escola, a responsabilidade de proporcionar a estrutura necessária para o desenvolvimento desse processo e também a responsabilidade pela cobrança dos resultados de todos os demais envolvidos.

2.5. A variável conteúdo escolar no processo ensino-aprendizagem

De acordo com ZABALA (1998),

O termo 'conteúdo' normalmente foi utilizado para expressar aquilo que deve se aprender, mas em relação quase exclusiva aos conhecimentos das matérias ou disciplinas clássicas e, habitualmente para aludir àqueles que se expressam no conhecimento de nomes, conceitos, princípios, enunciados e teoremas. (pg.30)

No entanto o autor adverte que este sentido, estritamente disciplinar e de caráter cognitivo tem sido criticado por ser usado como única forma de definir as intenções educacionais, dizendo:

Devemos nos desprender desta leitura restrita do termo 'conteúdo' e entendê-lo como tudo quanto se tem que aprender para alcançar determinados objetivos que não apenas abrangem as capacidades cognitivas, como também incluem as demais capacidades. Deste modo, os conteúdos de aprendizagem não se reduzem unicamente à contribuições das disciplinas ou matérias tradicionais. Portanto, também serão conteúdos de aprendizagem todos aqueles que possibilitem o desenvolvimento das capacidades motoras, afetivas, de relação interpessoal e de inserção social. (p.30)

Para TURRA et all.(1975), citado por MARTINS (1991),

O conteúdo é uma parte integrante da matéria-prima; é o que está contido em um campo de conhecimento. Envolve informações, dados, fatos, conceitos, princípios e generalizações acumuladas pela experiência do homem, em relação a um âmbito ou setor da vida humana (...) Os bens culturais, quando adaptados, elaborados e organizados pedagogicamente, compõe os conteúdos programáticos. Estes constituem a fonte de onde o professor seleciona o conjunto de informações que trabalhará com seus alunos. (p. 69)

Segundo ainda o mesmo autor,

O professor é quem seleciona, organiza e apresenta o conteúdo ao aluno, de acordo com um plano que atenda interesses e necessidades de sua classe... O tratamento do conteúdo, no planejamento de ensino, exige, cada vez mais, originalidade, criatividade e imaginação por parte do professor. (pg.67).

Outro fato importante a ser considerado na seleção dos conteúdos, parafraseando MARTINS (1995) é que:

Sabe-se que o conteúdo, o conhecimento, só adquire significado se vinculados à realidade existencial dos alunos, se voltados para a resolução dos problemas colocados pela prática social e capaz de fornecerem instrumentais teóricos e práticos para negar dialeticamente esta mesma prática social. (pg.76)

Verifica-se pelo exposto a importância que ocupa o conteúdo, no processo ensino-aprendizagem do aluno, merecendo, portanto uma atenção especial por parte do professor, que deve ser o responsável pela organização do mesmo e apresentação ao aluno, pois é ele quem conhece e tem consciência da realidade do aluno.

2.6. A questão da eficácia docente.

Segundo COLL (1996, p. 222) “Da ótica dos estudos processo-produto, é o comportamento dos professores na aula o que marca as diferenças de aprendizagem dos alunos”.

De acordo com SHULMAN (1986), citado por COLL (1996),

Os estudos processo-produto foram rotulados também como estudos sobre a eficácia docente. Assim, pois, quando falamos de eficácia docente não falamos da eficácia de um determinado currículo, ou de um meio; falamos dos professores, do que estes fazem em aula e de como esse fazer condiciona a aprendizagem de seus alunos. (p. 223).

Analisando as palavras de SHULMAN e fazendo uma analogia com a educação tradicional o papel do docente seria o processo enquanto o aluno o produto final do ensino-aprendizagem. Ao educador seria legado o papel da autoridade máxima do conhecimento. Porém, em uma educação não tradicional, tanto docente quanto educando são processo e produto no fazer ensino-aprendizagem, pois há interação entre as partes no aprender a aprender.

Fazendo-se um resumo dos trabalhos de MEDLEY (1979) e BROPHY e GOOD (1986), descritos e considerados por COLL (1996) as fontes mais importantes de estudo da eficácia docente pode-se dizer que um professor é considerado eficaz:

1. Quanto às características definidoras: Quando possui traços de personalidade desejáveis (cooperação, magnetismos pessoal, boa aparência pessoal, intensidade de interesse e prudência na liderança); cria um bom clima de aula; domina um conjunto de competências (técnicas, políticas, humanas); usa métodos eficazes e é capaz de tomar decisões em função de cada situação de ensino.
2. Quanto ao ambiente de aprendizagem: O professor mais eficaz tende a ser mais ordenado, elogia mais os alunos, usa muitas motivações positivas, censura menos e critica menos.
3. Quanto à utilização do tempo: O professor mais eficaz é aquele que promove um tempo maior de situações de aprendizagem sob a sua supervisão.
4. Quanto ao método: O professor eficaz propõe questões em que exista a expectativa de alto nível de êxito.

Concluindo pode-se dizer que é mais eficaz o professor que: melhora e amplia as oportunidades de aprendizagem dentro de sala de aula; mantém no mínimo a produção de erros; garante a ajuda ao aluno durante a execução de tarefas e não apenas nas correções; mantém ordenado o clima de aprendizagem e de apoio; usa o erro como etapa de aprendizagem; elabora tarefas de comprovação de compreensão do conteúdo, antes das atividades de avaliação; aumenta o tempo dedicado ao acompanhamento do aluno nas atividades acadêmicas; sabe de si e de sua função e

recebe o aluno como ele é, com seus pensamentos, seus desejos, suas necessidades, seus sonhos e seus medos.

Para finalizar pode-se dizer parafraseando SILVA (2003),

Enfim, haverá eficácia docente na medida em que, na relação professor/aluno, aconteça a transformação: **professor e aluno** aumentem e modifiquem seu saber, ampliem sua visão de mundo, diminuam a distância entre o real e o ideal e se sintam seguros, na certeza de que tudo muda e de que todo dia é dia de aprender. (grifo do autor) (p.2)

2.7. Expectativas dos alunos e professores

Todo aluno quando chega à Escola, chega com uma expectativa que pode ser atendida ou frustrada. A aula e seus componentes – professores, material, metodologia, colegas, ambiente escolar, pessoas que ali trabalham – alteram a expectativa inicial do aluno, inibindo ou reforçando comportamentos. O sentimento de euforia que acompanham as primeiras atividades escolares é freqüentemente acompanhado por um suspense, que MEYER (1956), citado por TOURINHO (2004) classificou como “(...) o produto do desconhecimento dos eventos futuros”.

Segundo TOURINHO (2004) “A ignorância do que se seguirá muitas vezes não verbalizado, mas atendido de alguma maneira por aulas elaboradas e centradas de acordo com as condições técnicas e de cognição do aprendiz, pode ser acrescido de peças inesperadas ou de peças-surpresa.”

CORDEIRO (2003, p.1), em um trabalho intitulado “As Expectativas e as Profecias Auto-Realizadoras”, mostra que as expectativas que o aluno tem em relação ao professor (e vice-versa), podem influenciá-lo em seu desempenho.

Na seqüência é apresentado um esboço feito pela autora que mostra algumas expectativas que o aluno pode apresentar em relação ao professor (e vice-versa), e principalmente, quais as conseqüências que tais expectativas podem trazer para o desenvolvimento de ambos.

A.1) Expectativas positivas do aluno para com o professor.

- É o super-homem, o grande sábio,
- É gentil, educado e atencioso,
- Estará sempre à sua disposição,
- É seu amigo e não professor,
- Nunca erra,
- Pode ajudá-lo a resolver todos os seus problemas, mesmo os de ordem particular.

CONSEQUÊNCIAS POSITIVAS:

- Frequenta as aulas com assiduidade e motivação,
- Está sempre tentando desenvolver-se e ser o pupilo do **professor**.

CONSEQUÊNCIAS NEGATIVAS:

- Não percebe o **professor** como um ser humano, com seus problemas e dificuldades,
- Decepciona-se com facilidade, tanto com o **professor**, quanto com o curso,
- Não aceita críticas do **professor**,
- Sente inveja do bom desempenho dos outros alunos,
- Culpa ao **professor** por não ser o super-homem que ele imaginava.

A.2) Expectativas negativas dos alunos para com os professores.

- O **professor** está ali para aliená-lo,
- Não sabe nada, só quer ganhar dinheiro,
- O **professor** não tem meios para avaliá-lo, não aceita avaliações ou críticas,
- É um carrasco,
- Está pagando ao **professor**, portanto, tem o direito de fazer o que quiser,
- Cobra a atenção exclusiva do **professor**.

CONSEQUÊNCIAS POSITIVAS

- Com o passar do tempo pode perceber que o professor não era como imaginava e começar a se interessar.

CONSEQUÊNCIAS NEGATIVAS

- Pode evitar ao máximo manter uma relação com o **professor** e não perceber que as fantasias são dele,
- Abandona o curso e culpa o **professor** por seu desinteresse,
- Faz crítica destrutiva o tempo todo,
- Tumultua a aula,
- Tenta agredir e humilhar o **professor**,
- Não se interessa pelo curso.

B.1) Expectativas positivas dos professores para com os alunos

- O **aluno** vai desenvolver-se a cada aula,
- É interessado e atencioso,
- Assimila tudo que é ensinado com rapidez e facilidade,
- É educado e gentil,
- O **aluno** manterá sempre a mesma postura,
- Não receberei críticas dos alunos.

CONSEQÜÊNCIAS POSITIVAS

- O **professor** pode sentir-se mais motivado para lecionar,
- O seu trabalho é sentido como prazeroso,

CONSEQÜÊNCIAS NEGATIVAS

- Não percebe a realidade ou as necessidades de seus alunos,
- A aula fica nublada de ilusões e fantasias,
- O **professor** decepciona-se com maior facilidade,
- A desmotivação torna-se maior que a motivação inicial,
- Vê motivos para planejar suas aulas de forma facilitadora,
- Culpa os alunos pelas “mudanças” de comportamento.

A.2) Expectativas negativas do professor para com o aluno

- Os alunos estão ali por estarem,
- Não se interessam,
- São adolescentes mal educados ou senhores (as) difíceis,
- Só sabem criticar,
- Não conseguem assimilar as aulas

CONSEQÜÊNCIAS POSITIVAS

- A dificuldade pode levá-lo a procurar estabelecer uma postura de planejamento e esforço para uma melhor relação,

CONSEQÜÊNCIAS NEGATIVAS

- Desanima-se com facilidade,
- Culpa o **aluno** pela evasão ou mau desempenho,
- Não é motivado,
- Com o passar do tempo assume postura de desinteresse e indiferença,
- Não se relaciona com os alunos,

- Não planeja as aulas,
- Sente seu trabalho como árduo e penoso.

2.8. Expectativa dos professores e rendimento escolar

Segundo COLL (1996),

(...) em 1948, Merton já havia utilizado a expressão 'profecia de autocumprimento', para referir-se ao fenômeno consistente em que, quando alguém profetiza um acontecimento, a expectativa que tem a respeito pode modificar sua conduta, de tal maneira que aumenta a probabilidade de que essa profecia seja cumprida. (p.270)

Fatos como esses são freqüentemente observados no dia a dia da sala de aula. Um exemplo de acontecimento dessa natureza foi o que ocorreu com o autor desse projeto que sendo responsável pela Disciplina de Desenho Técnico no CEFET Uberaba, observou as dificuldades que os alunos encontravam na execução de desenhos arquitetônicos de obras consideradas simples, feitos como avaliação prática. Colocando em prática a profecia citada por Merton, pediu para que a turma de primeiro ano do curso de agroindústria de 2003 construísse os desenhos arquitetônicos (planta baixa, corte e fachada) do setor de Agroindústria da Escola considerados os mais difíceis de execução, até então, passados como trabalho prático. Sua surpresa foi constatar que os alunos não só conseguiram executar a tarefa a contento, como também obteve uma aprovação de 95% dos alunos; isso após ter feito um trabalho de motivação com os alunos e ter depositado neles a expectativa e a certeza de que conseguiriam dar conta da tarefa.

Segundo ainda COLL (1996),

“os pesquisadores Rosenthal e Jacobson após revisar os resultados de outros trabalhos, com o objetivo de replicar os resultados e explorar o peso de determinadas variáveis sobre o grau de cumprimento das expectativas dos professores: idade, sexo, classe social etc. chegaram a conclusão de que não existe nenhuma dúvida que as expectativas dos professores sobre o rendimento de seus alunos podem chegar a afetar significativamente o rendimento efetivo destes últimos. (**grifo nosso**) (p.271)

Não há dúvidas, portanto que existe entre os alunos e professores um jogo de expectativas relacionadas ao respectivo desempenho. A escola, como instituição social, determina aos seus próprios integrantes os comportamentos que deles se espera. Por outro lado, mas também por ser instituição social, ela é determinada pelo conjunto de expectativas que a sociedade faz sobre ela.

2.9. A disciplina/indisciplina escolar: algumas considerações

Hoje, tal como o tem sido em todas as épocas, a indisciplina é um dos problemas mais preocupantes que afetam a vida das Escolas e a qualidade do ensino. As relações entre professores e alunos tornam-se cada vez mais complexas, pois, sendo a Escola um reflexo da sociedade, a competição e a agressividade surgem como fatores negativos para o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem.

A Escola sofre reflexos do meio em que está inserida. O problema disciplinar é, freqüentemente, repercussão dos conflitos da família e do meio social envolvente.

As pessoas que rodeiam o aluno, mais propriamente as pessoas da família, influem muito no seu comportamento, pois a criança nasce no seio desta, sendo, portanto, os pais os primeiros educadores. A extraordinária influência dos que quotidianamente tratam com os alunos reflete-se em muito dos atos praticados por eles.

“A ação da família começa desde o berço, muito antes da ação da Escola. Sendo a importância da ação familiar na tarefa educativa reconhecida pela Escola, impõe-se uma íntima colaboração, que deverá significar a ajuda mútua na consecução do ideal educativo”. (LOUREIRO, F. S., sem data, p.7).

“Hoje se vive numa sociedade em que a unidade familiar se encontra desgastada, sem que o lar possa oferecer aconchego, uma vez que os pais, graças às deslocações para o emprego e às longas jornadas de trabalho que lhes asseguram a subsistência, deixam de estar presentes nos momentos mais difíceis. (SILVA, J.J.R.F. 1995. p. 6).

Para ESTRELA (1992, p.7), “(...) quando se fala em disciplina, pensa-se num conjunto de regras com a finalidade de estabelecer a ordem, assim como as sanções associadas à violação das mesmas. Esta violação conduz à desordem, que define o conceito de indisciplina.”.

A mesma autora faz referência que, para DURKHEIM “*a disciplina é a moral da classe*”, enquanto que, para FREINET, “*só há desordem quando há falha na organização do trabalho, quando a criança não está ocupada numa atividade que responde aos seus desejos e às suas possibilidades*” (ESTRELA, 1992, p.78).

Já para MONTESSORI, citado por ESTRELA (1992, p.8), “a disciplina não é, pois um fim, mas um caminho que permitirá à criança saborear as alegrias da ordem interior, atingidas graças a conquistas sucessivas”.

DOMINGUES (1995, p.8) “... considera que a disciplina não é um fim em si mesmo; é antes um instrumento de educação moral, devendo-se entender as punições, que se utilizam para manter, como instrumento de correção e não como meios de poder.”.

Os educadores, segundo REGO (1996), citado por SALLES (2000),

Indicam como causa de indisciplina escolar a crise de autoridade e dos sistemas de valores da sociedade, a falta de autoridade do professor, os fatores biológicos pois é característico de um estágio de desenvolvimento, o fato de ser reflexo da pobreza e violência da qual os próprios alunos são vítimas, a desestruturação da família nuclear, o fato das famílias transferirem suas responsabilidades para a escola, a formação recebida em casa que não estabelece limites.(p. 147)

Para LIBANIO (1994),

A disciplina da classe está diretamente ligada ao estilo da prática docente, ou seja, à autoridade profissional, moral e técnica do professor. A autoridade profissional se manifesta no domínio da matéria que ensina e dos métodos e procedimentos de ensino, no tato em lidar com a classe e com as diferenças individuais, na capacidade de controlar e avaliar o trabalho dos alunos e o trabalho docente. A autoridade moral é o conjunto das qualidades de personalidade do professor: sua dedicação profissional, sensibilidade, senso de justiça, traços de caráter. A autoridade técnica constitui o conjunto de capacidades, habilidades e hábitos pedagógico-didáticos necessários para dirigir com eficácia a transmissão de conhecimentos aos alunos. (p. 252)

TIBA (1996) escreve em seu livro *Disciplina, limite na medida certa*,

Muitos motivos podem levar um aluno a não se comportar de forma adequada em atividades que necessitem de uma integração funcional com outras pessoas, tais como: *Distúrbio de ordem pessoal*: psiquiátricos; neurológicos; deficiência mental; distúrbio de personalidade; distúrbios neurológicos; etapas de desenvolvimento: confusão pubertária; onipotência pubertária; estirão; menarca/mutação; onipotência juvenil; síndrome da quinta série; distúrbios “normóticos”; distúrbios leves de comportamento; uso e abuso de drogas. *Distúrbios relacionais*: educativos; entre os próprios colegas; por influência de amigos; distorções de autoestima. *Distúrbios e desmandos de professores*. (p.137)

É bem verdade que a questão disciplina/indisciplina na Escola ou na sala de aula é um assunto muito controverso e merece uma atenção especial, pois o que para alguns professores um acontecimento pode ser encarado como indisciplina, para outros pode ser apenas uma manifestação da vitalidade própria da adolescência. Além disso, é muito difícil ter a certeza de que um ato perturbador é ou não intencional. Porém, tem-se que ter em mente que para que aconteça um trabalho escolar efetivo, é preciso que haja ordem, normas de conduta, organização, as quais não devem ser decorrentes de um mero autoritarismo ou de uma arbitrariedade docente, mas condição indispensável para conduzir a prática pedagógica.

2.10. Os sete princípios para a boa prática da educação.

Na tentativa de solucionar os problemas aqui apresentados, CHICHERRING e GAMSON (1991), citados por SANTOS (2001, p.73), desenvolveram os famosos *Sete princípios para a boa prática na educação de Ensino Superior* que se encontram descritos abaixo.

Estes princípios são de senso comum, baseados em cinquenta anos de pesquisa sobre como os professores ensinam e como os alunos aprendem, como os estudantes trabalham e interagem uns com os outros, e como alunos e professores se relacionam, tendo em conta a existência de seis forças educacionais – atividade, cooperação, diversidade, **expectativas**, interação e responsabilidade. (**grifo nosso**)

Os sete princípios são aplicáveis a qualquer tipo de curso e a qualquer tipo de aluno, mas a forma como diferentes instituições implementam estas boas práticas depende muito dos alunos da instituição e das circunstâncias envolvidas.

- **Princípio nº1: A boa prática encoraja o contato entre o aluno e o professor**

CHICHERRING e GAMSON (1991, p.74) afirmam que professores que encorajam o contato com os estudantes, tanto dentro como fora da sala de aula, obtêm alunos mais motivados, comprometidos intelectualmente e com melhor desenvolvimento pessoal.

Uma parcela substancial de pesquisas realizadas sobre a efetividade do ensino superior tem indicado a importância do contato professor-aluno. Quando estes estudos enfatizam o comportamento pessoal no trabalho com os alunos em sala de aula, eles descrevem o bom professor como aquele entusiasmado pelo seu trabalho, interessado no aluno, preocupado com o seu progresso, fácil de dialogar, incentivador das discussões de diferentes pontos de vista e aberto para ajudar os estudantes em seus problemas.

As pesquisas conduzidas por WILSON, GALF e DIENST *et al. apud* CHICHERRING e GAMSON (1991) são citadas como sendo o mais importante estudo sobre a influência nos estudantes do contato informal com seus professores. Estes estudos indicaram que professores considerados pelos estudantes e pelos próprios colegas como especialmente efetivos apresentaram uma maior interação com os alunos além da sala de aula. Em contrapartida, os estudantes que demonstraram, durante o período de faculdade, maior comprometimento intelectual, certeza quanto à escolha da carreira e satisfação com experiências acadêmicas e não acadêmicas, tiveram um maior contato com seus professores, particularmente fora das classes. WILSON e outros concluíram então que o

relacionamento que professores e alunos desenvolvem fora da sala de aula, pode representar o componente de ensino de maior resultado sobre os estudantes.

PASCARELLA *apud* CHICHERRING e GAMSON (1991) apontou que os contatos informais entre professores e alunos de maior impacto na aprendizagem eram aqueles que focavam assuntos de interesse dos alunos, principalmente os relacionados com a futura carreira profissional. O mesmo pesquisador identificou a necessidade de um maior número de pesquisas que visem entender melhor esta relação professor-aluno e, principalmente, a influência sobre este relacionamento de algumas variáveis como tamanho da classe, experiência em sala de aula, estrutura, política e tamanho da instituição.

Como evidência já comprovada, pode-se afirmar que a interação professor-aluno, dentro e fora da sala de aula, caracteriza um ensino de qualidade e ajuda os estudantes a atingirem os seus objetivos de aprendizagem.

• **Princípio nº 2: A boa prática encoraja a cooperação entre os alunos**

Reconhecendo a existência de um componente social no processo de aprendizagem, CHICHERRING e GAMSON (1991, p.74) afirmam que este é mais favorecido quando é resultante de um trabalho isolado: trabalhar com outra pessoa normalmente aumenta o envolvimento com a aprendizagem, e dividir as próprias idéias com os colegas ou responder às ações destes afia o raciocínio e aprofunda o entendimento.

Revisando o estado da arte da aprendizagem cooperativa no ensino superior americano, JOHNSON, JOHNSON e SMITH *apud* CHICHERRING e GAMSON (1991) identificaram cinco elementos – interdependência positiva, interação face a face, responsabilidade pessoal, espírito de colaboração e processos de equipe – e três tipos de grupos de aprendizagem – informal, formal e básico - , como uma forma de caracterizar este tipo de aprendizagem. Apontaram também a utilidade da aprendizagem cooperativa para o aumento da produtividade, para o desenvolvimento de comprometimento e relacionamento positivo entre os membros do grupo, e para crescimento da base social e da auto-estima.

Apesar de a efetividade de um método ou técnica de ensino depender diretamente de fatores como objetivos a serem alcançados, aluno, conteúdo e professor, pode-se afirmar, com certeza, que técnicas de ensino que propiciam a interação entre os alunos – aluno ensinando aluno – são superiores às técnicas mais passivas, como uma

aula expositiva, quando os objetivos se referem ao alcance de aprendizagens cognitivas de nível mais alto ou de aprendizagens atitudinais.

- **Princípio nº 3: A boa prática encoraja a aprendizagem ativa**

O baixo índice de aprendizagem dos alunos é resultado, principalmente, da postura passiva que eles demonstram em relação ao papel que desempenham nesse processo: ouvir professores, memorizar conceitos e despejar respostas. Ao contrário, eles deveriam falar e escrever sobre o que estão aprendendo, fazer relações com experiências anteriores e saber como aplicar o aprendido na vida prática. Isto significa que eles precisam reconhecer o que está sendo ensinado como importante e tornar isto parte deles mesmos.

A aprendizagem ativa é encorajada em classes que usam exercícios estruturados, desafios, trabalhos em grupo, estudos de caso ou métodos de aprendizagem individualizada (como estudo dirigido ou ensino através do computador). A aprendizagem ativa pode ocorrer também fora da sala de aula. Ou seja, a aprendizagem ativa pode acontecer tanto em grupo como individualmente, apesar de pesquisas indicarem melhores resultados para as técnicas de ensino que estimulam a cooperação entre os alunos, conforme apresentando no princípio anterior.

- Despertar o interesse e a curiosidade do aluno.
- Usar exemplos, fazendo conexões de conteúdo com a vida real e as experiências pessoais.
- Estimular o desenvolvimento de estudos e pesquisas individuais e em grupos.
- Utilizar métodos vivenciais de ensino como jogos, simulações, estudos de caso ou laboratórios.
- Realizar atividades de extensão extra-classe (visitas, palestras, seminários).

- **Princípio nº 4: A boa prática fornece *feedback* imediato.**

Os alunos precisam checar constantemente sua *performance* para obter um melhor aproveitamento num determinado curso. Para isso, buscam por contínuos *feedbacks* que possam indicar-lhes o que sabem e o que não sabem, ajudando-os a focar melhor os objetivos da aprendizagem. Em todos os estágios da sua vida acadêmica, o estudante precisa de oportunidades para refletir sobre o que já aprendeu sobre o que ainda precisa aprender e sobre como fazer a sua auto-avaliação.

Os momentos de *feedback* podem ocorrer informalmente durante as aulas ou estar associados a processos formais de avaliação. O importante é a qualidade do *feedback* e o entendimento de que ele não existe sem medição de resultados, e que processos de avaliação sem um pronto e contínuo *feedback* contribuem muito pouco para uma aprendizagem efetiva.

CHICHERRING e GAMSON (1991) verificaram que pesquisas relacionadas com o ensino superior têm constatado a relação positiva existente entre o pronto *feedback* e a satisfação e auto-realização dos alunos e, principalmente, que o *feedback* imediato, informativo e direcionado às principais fontes de erros dos alunos é um dos pontos centrais do processo de aprendizagem. Igualmente, as pesquisas também apontam para a necessidade de instituições e professores preocuparem-se mais com a qualidade dos meios utilizados para a avaliação da aprendizagem, sejam eles formais ou informais (testes de memorização x pensamento crítico, por exemplo), e, também, com a utilização contínua em sala de aula de diferentes instrumentos de medição de desempenho, como exercícios de fixação, elaboração de resumos e *papers*, apresentações orais, debates e trabalhos de pesquisa.

- **Princípio nº 5: A boa prática enfatiza o tempo de tarefa.**

Aprender como usar bem o tempo é crítico tanto para os alunos como para os professores. As decisões tomadas pelos professores sobre a alocação e o gerenciamento do tempo afetam diretamente a aprendizagem dos alunos. Assim como os estudantes necessitam de ajuda para gerenciar o tempo necessário para uma aprendizagem efetiva, a alocação realística do tempo pelo professor lhe proporcionará atingir a eficácia do ensino.

Estudos conduzidos por BERLINER *apud* CHICHERRING e GAMSON (1991), que tiveram como objetivo a medição da variável ALT (Tempo de Aprendizagem Acadêmica), definida como sendo o tempo consumido com materiais ou atividades que resultam em altas taxas de sucesso dos alunos, indicaram que alunos ou turmas com maior quantidade de ALT alcançam maior nível de aprendizagem do que os que apresentam menor quantidade dessa variável.

Da mesma forma, MCKEACHIE, PINTRICH, LIN *at al. apud* CHICHERRING E GAMSON (1991), analisando vários estudos sobre o tempo despendido em sala de aula com um professor, concluíram que as disciplinas que utilizam uma maior quantidade de aulas semanais e de horas por aula obtêm melhor desempenho dos alunos. Ou seja, a

definição, pela instituição, do tempo das aulas e do número de aulas semanais pode fazer a diferença na performance final da turma de um determinado curso.

Apesar da importância comprovada da quantidade de tempo alocado para as tarefas relacionadas com o processo de ensino-aprendizagem, a questão principal é como este tempo é gasto. Como os professores utilizam o tempo em sala de aula? Como interagem as diferentes variáveis de tempo, como gerenciamento, alocação, ritmo e tarefa? Que parcela do tempo deve ser usada para a aplicação de outros princípios, como atividades cooperativas, aprendizagem ativa, articulação de objetivos e fornecimento de pronto *feedback*? São questões que sugerem a necessidade de se explorar mais profundamente a natureza do tempo de tarefa nas salas de aula de curso de graduação e a sua influência na aprendizagem dos alunos.

Como direcionamento resultante de ações recomendadas para instituições e professores de terceiro grau, este princípio enfatiza a preocupação necessária com aspectos que vão das etapas de planejamento curricular e de definição de horário pelas instituições, até a elaboração dos planos de curso e de aula pelos professores.

- **Princípio nº 6: A boa prática comunica altas expectativas.**

A manutenção de altas expectativas é importante para todos os tipos de alunos, tanto para os menos preparados e/ou motivados, como para os mais brilhantes e interessados. As expectativas e esforços (formais e informais) dos professores e administradores permeiam as instituições e cria um clima organizacional que pode ser desafiador para o aluno ou exigir pouco dele.

Diversas pesquisas têm demonstrado que quando o professor fixa objetivos desafiadores, mas realizáveis para a *performance* dos alunos, geralmente o atendimento desses objetivos pelos alunos é maior do que quando são fixadas metas pouco desafiantes.

Ao contrário do que os professores pensam, os estudantes dão maior valor para as disciplinas consideradas difíceis, pois nesses casos eles são mais exigidos e têm que “trabalhar duro”.

Resumindo, a experiência tem evidenciado que professores que mantêm altas expectativas em relação ao desempenho acadêmico dos seus alunos, alcançam geralmente os seguintes efeitos positivos nos estudantes: maior rendimento, maior índice de frequência às aulas e maior senso de responsabilidade.

• Princípio nº 7: A boa prática respeita os diversos talentos e as diferentes formas de aprendizagem.

O sétimo princípio enfatiza a necessidade de professor reconhecer os diferentes talentos e estilos de aprendizagem que os alunos trazem consigo para a faculdade. Pesquisas realizadas por CLAXTON e MURRELL *apud* CHICHERRING e GAMSON (1991), apontam para os seguintes resultados práticos:

- Estudantes conscientes de seus próprios estilos de aprendizagem em que monitoram o uso de estratégias de ensino adequadas alcançam melhores resultados.
- A combinação entre os métodos instrucionais e os estilos de aprendizagem dos alunos pode resultar em melhoria do processo de ensino-aprendizagem.
- Os alunos podem expandir seus estilos de aprendizagem.

A aplicação deste princípio leva à necessidade de o professor entender o processo de aprendizagem e saber reconhecer nos alunos os seus diferentes estilos, num primeiro momento, ele precisará entender as conexões desse processo com outras áreas, como motivação e objetivos dos alunos, desenvolvimento intelectual, integração social e acadêmica, condição socioeconômica perspectivas disciplinares, e, principalmente, como este sétimo princípio se relaciona com os outros seis. Ou seja, como fazer com que o contato professor-aluno, a cooperação entre os estudantes, a aprendizagem ativa, o pronto *feedback*, o tempo da tarefa e as altas expectativas suportem os diferentes talentos e estilos de aprendizagem.

Portanto, o professor deverá buscar variar constantemente as suas técnicas/métodos de ensino visando atender aos diferentes estilos de aprendizagem dos alunos e, ainda, ser sensível às diferenças existentes entre os estudantes, respeitando sempre as suas individualidades. (SANTOS, 2001)³

³Retirado do artigo de SANTOS, Sandra Carvalho – Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.08, nº 1, janeiro/março 2001 – pg. 73-77).

3. METODOLOGIA

3.1. Amostragem.

Este estudo foi realizado com alunos do nível médio, técnico e tecnológico dos turnos matutino, vespertino e noturno de todos os cursos ministrados durante o primeiro semestre de 2004 no CEFET UBERABA.

A amostra foi constituída a partir da Secretaria de Registros Escolares do CEFET que forneceu as listas com os alunos matriculados em cada turma conforme mostra a **Tabela 1**.

Tabela 1 – Número de alunos matriculados em 2004 – CEFET Uberaba.

Cursos Técnicos	Nº de alunos
Técnicos Agrícolas (agricultura, agropecuária, zootecnia, agroindústria).	372
Técnico em Desenvolvimento de Comunidades.	68
Técnico em Informática.	258
Técnico em Nutrição e Dietética.	118
Estagiários nos diversos cursos.	115
Tecnologia em Meio Ambiente.	54
Tecnologia em Desenvolvimento Social.	58
Tecnologia em Irrigação e Drenagem.	42
Ensino Médio (anual).	290
TOTAL GERAL	1375

Fonte: Coordenadoria de Registros Escolares do CEFET Uberaba.

Após devidamente identificados, foram sorteados (30%) dos alunos de cada turma, totalizando 291 alunos. Aos alunos sorteados, foram aplicados questionários de autopreenchimento, ficando os professores que trabalham com as turmas, encarregados da aplicação dos mesmos.

No caso dos alunos do ensino médio, a minoria (14 alunos) faz somente o ensino médio, estando o restante em regime de concomitância interna, fazendo algum outro curso técnico. Optamos, então por desconsiderar esse segmento, ficando a pesquisa ao nível dos alunos que fazem o técnico e o médio ao mesmo tempo. Os alunos estagiários nos diversos cursos, também, não entraram na contagem para compor a amostra, considerando que são alunos provenientes dos diversos cursos, já representados em cada turma. Sendo assim, a amostra ficou representada conforme mostram as **Tabelas 2 e 3** a seguir:

Tabela 2 – Distribuição das turmas e número de alunos sorteados na UNIDADE – I

Turma	série	nº alunos
1º ano – Técnico em Agricultura	1º A	16
2º ano – Técnico em Agricultura	2º A	10
3º ano – Técnico em Agricultura	3º A	07
1º ano – Técnico em Agropecuária	1º C	19
2º ano – Técnico em Agropecuária	2º C	12
3º ano – Técnico em Agropecuária	3º A	05
1º ano – Técnico em Zootecnia	1º D	10
2º ano – Técnico em Zootecnia	2º A	15
3º ano – Técnico em Zootecnia	3º B	07
1º ano – Técnico em Agroindústria	1º B	12
2º ano – Técnico em Agroindústria	2º B	10
3º ano – Técnico em Agroindústria	3º B	05
1º período – Tecnólogo em Irrigação e Drenagem		08
3º período – Tecnólogo em Irrigação e Drenagem		08
1º período – Tecnólogo em Meio Ambiente		08
3º período – Tecnólogo em Meio Ambiente		10
Total I		162

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

Tabela 3 – Distribuição das turmas e número de alunos sorteados UNIDADE – II

Turma	turno	nº alunos
1º período – Técnico em Nutrição e Dietética		12
2º período – Técnico em Nutrição e Dietética		12
3º período – Técnico em Nutrição e Dietética		12
1º período – Técnico em Informática	Vespertino	12
2º período – Técnico em Informática	Vespertino	10
3º período – Técnico em Informática	Vespertino	06
1º período – Técnico em Informática	Noturno	09
2º período – Técnico em Informática	Noturno	09
3º período – Técnico em Informática	Noturno	09
1º período – Técnico em Desenvolvimento de Comunidades		07
2º período – Técnico em Desenvolvimento de Comunidades		09
3º período – Técnico em Desenvolvimento de Comunidades		03
1º período – Tecnólogo em Desenvolvimento Social		12
3º período – Tecnólogo em Desenvolvimento Social		07
Total II		129
Total Geral (Total I + Total II)		291

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

Chamamos a atenção para o fato que a escola é dividida em duas unidades: UNIDADE - I, costumeiramente chamada de Escola Fazenda onde funcionam os Cursos Técnicos em: Agricultura, Agropecuária, Zootecnia e Agroindústria; Tecnologia em Irrigação e Drenagem; Tecnologia em Meio Ambiente e Ensino Médio; e na UNIDADE – II, costumeiramente chamada de Escola Cidade onde funcionam os Cursos Técnicos em: Nutrição e Dietética, Informática, Desenvolvimento de Comunidades e Tecnologia em Desenvolvimento Social.

A pesquisa final foi antecedida por um projeto piloto, que constou da elaboração e aplicação de um questionário com a participação de 40% dos alunos do 1º ano do curso Técnico em Agroindústria e 63% dos alunos do 1º ano do curso Tecnólogo em Irrigação e Drenagem.

A partir desta aplicação foram feitas modificações no questionário, adaptando-o às condições apresentadas.

Para uma melhor interpretação dos resultados é importante que apresentemos como ficou a distribuição dos alunos envolvidos no trabalho, de acordo com os diferentes cursos nas duas unidades da escola (Unidade - I e Unidade – II)

A **Tabela 4** apresenta a distribuição dos alunos nas unidades I e II da escola.

Tabela 4 – Distribuição dos alunos por Unidade de Ensino

	Freq.	%
Unidade I	162	55,7
Unidade II	129	44,3
Total	291	100,0

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido.

A **Tabela 5** apresenta a distribuição dos alunos entrevistados de acordo com os níveis médio/técnico e superior.

Tabela 5 – Distribuição dos alunos por Nível de ensino

Nível	Freq.	%
Médio/Técnico	238	81,8
Superior	53	18,2
Total	291	100,0

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido.

A **Tabela 6** apresenta a distribuição dos alunos entrevistados de acordo com cada curso existente na escola.

Tabela 6 – Número de alunos entrevistados em cada curso

Curso	Freq.	%
Técnico em Agricultura	33	11,3
Técnico em Agropecuária	36	12,4
Técnico em Zootecnia	32	11,0
Técnico em Agroindústria	27	9,3
Técnico Nutrição e Dietética	36	12,4
Técnico em Informática	55	18,9
Técnico em Desenvolvimento de Comunidades	19	6,5
Tecnologia em Irrigação e Drenagem	16	5,5
Tecnologia em Meio Ambiente	18	6,2
Tecnologia em Desenvolvimento Social	19	6,5
Total	291	100,0

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

A **Tabela 7** apresenta a distribuição dos entrevistados de acordo com as séries e turmas em que foram aplicados os questionários.

Tabela 7 – Distribuição dos alunos entrevistados por Série/Turma

Série/Turma	Freq.	%	% acumulada
1ªA	16	5,5	
1ªB	12	4,1	
1ªC	19	6,5	
1ªD	10	3,4	19,6
2ªA	17	5,8	
2ªB	10	3,4	
2ªC	20	6,9	16,1
3ªA	12	4,1	
3ªB	12	4,1	8,2
1ºPER.(super.)	68	23,4	
2ºPER.(super.)	40	13,8	
3ºPER.(super.)	55	18,9	56,1
Total	291	100,0	100,0

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

A **Tabela 8** apresenta a distribuição dos alunos em função dos turnos: matutino, vespertino e noturno.

Tabela 8 – Distribuição dos alunos por turno

turno	Freq.	%
Matutino	85	29,2
Vespertino	97	33,3
Noturno	109	37,5
Total	291	100,0

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

3.2. O instrumento.

O questionário utilizado se encontra disponível no **Anexo-01**.

A opção pela forma de questionário se justifica pela intenção de abrangermos um número maior de participantes e que fosse representativo do universo de alunos que estudam na escola. Dessa forma, o questionário possibilitou uma maior facilidade na coleta de dados por viabilizar a aplicação simultânea em diversas turmas da escola num curto espaço de tempo.

Segundo BARROS & LEHFELD (1986), “o questionário possibilita ao pesquisador abranger um maior número de pessoas e de informações em espaço mais curto de tempo, além do pesquisado ter tempo suficiente para refletir sobre as questões e respondê-las mais adequadamente”. (p.109)

O instrumento foi composto de questões fechadas, de múltipla escolha, que se destinaram a obter respostas mais precisas; e questões abertas, que permitiram respostas com maior riqueza de informações e detalhes.

Nas questões de múltipla escolha, adotamos a **Escala de Likert**.

Para preservar a liberdade e a identidade do respondente, incluímos no início do questionário um pequeno texto explicativo que esclarece o objetivo do trabalho e orienta sobre o preenchimento do mesmo, dando ao aluno a opção de participar ou não da entrevista, bem como a de se identificar ou não durante o processo. (vide **Anexo - I**).

3.3. Tratamento Estatístico.

Para a análise estatística dos dados, utilizamos o SPSS – 10.0 for Windows, (Statistical Packet for Social Science). Utilizamos também a planilha Excel, na confecção de gráficos, para onde foram transportados os dados gerados no SPSS.

4. RESULTADOS

4.1. ASPECTOS DESCRITIVOS.

4.1.1. Expectativas dos alunos em relação aos professores

A **Tabela 9** apresenta as respostas dos alunos quanto às variáveis que compõem a dimensão “expectativas dos alunos em relação aos professores”.

Tabela 9 - Expectativas dos Alunos em relação aos Professores

Variáveis	Concordo		Sem opinião		Discordo		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Devem estar sempre à disposição	245	84,2	19	6,5	27	9,3	291	100
Devem ser mais amigos do que professores	187	64,2	40	13,7	64	22	291	100
Devem resolver todos os seus problemas, mesmos os particulares	18	6,2	52	17,9	221	75,9	291	100
Devem permitir a participação dos alunos em sala de aula.	280	96,2	7	2,4	4	1,3	291	100
Devem esclarecer todas as suas dúvidas.	273	93,8	5	1,7	18	4,5	291	100
Devem considerar o conhecimento que cada aluno traz consigo.	264	90,7	21	7,2	6	2	291	100
Devem respeitar os diferentes talentos e formas de aprendizagem.	272	93,5	14	4,8	5	1,7	291	100
Devem respeitar as necessidades, aspirações e expectativas dos alunos.	260	89,3	21	7,2	10	3,4	291	100
Devem planejar atividades que fujam da lousa e do giz (aulas práticas, de laboratório, utilizar tecnologia de comunicação etc.).	280	96,2	4	1,4	7	2,4	291	100
Devem organizar atividades extra-classe (feira de ciências, excursões, festas, etc.).	266	91,4	17	5,8	8	2,7	291	100
Devem se preocupar em transmitir conhecimentos (dar aulas).	265	91,1	12	4,1	14	4,8	291	100
Devem interessar-se por sua vida e ter um contato mais pessoal.	79	27,1	94	32,3	118	40,6	291	100
Devem conversar sobre outros assuntos que fogem do cotidiano da sala.	152	52,2	71	24,4	68	23,4	291	100
Devem exigir do aluno atenção, respeito e disciplina.	276	94,8	7	2,4	8	2,7	291	100
Devem colocar para fora da sala os alunos indisciplinados.	205	70,5	49	16,8	37	12,7	291	100

Fonte – MANCIN, Celso Aparecido

(*) Freq.: Frequência com que as respostas aparecem

As variáveis que compõem esta dimensão estão agrupadas por categoria: *relacionamento, cognitiva, atitudes do educador, capacidade inovadora e comprometimento com o processo ensino aprendizagem.*

Na categoria *relacionamento*, aparece como expectativas a serem consideradas: *Os professores devem ser mais amigos do que professores e conversar sobre assuntos que fogem do cotidiano da sala.*

RICOUER (1969), citado por SANTOS (2001), fala sobre as dificuldades na relação professor-aluno onde afirma “Esta relação (professor-aluno) é difícil; sem dúvida uma das mais difíceis de ser exercida em nossa sociedade” o que nos coloca diante de um grande desafio, pois ao se fazer uma revisão sobre os trabalhos desenvolvidos pelos profissionais da área de educação, observa-se que o fator mais importante no processo ensino-aprendizagem é a relação professor-aluno, sendo considerada por muitos, quem determina o sucesso ou fracasso durante o ato de ensinar ou de aprender. Nesse sentido é importante que se encoraje o contato entre o aluno e o professor, recomendação essa feita por CHICHERRING e GAMSON(1991), onde afirmam que professores que encorajam o contato com os estudantes, tanto dentro como fora da sala de aula, obtêm alunos mais motivados, comprometidos intelectualmente e com melhor desenvolvimento pessoal, além de ajudar os estudantes a atingirem os seus objetivos de aprendizagem.

Na categoria *cognitiva (aspectos intelectuais e técnicos didáticos)*, encontramos as expectativas que fazem referência ao professor: *permitir a participação dos alunos em sala de aula; esclarecer todas as suas dúvidas; considerar o conhecimento que cada aluno traz consigo; preocupar-se em transmitir conhecimentos (dar aulas) e respeitar os diferentes talentos e formas de aprendizagem.*

Aqui nos reportamos ao **7º princípio** para a boa prática da educação de CHICHERRING e GAMSON (1991), citado por SANTOS (2001) que diz que **A boa prática respeita os diversos talentos e as diferentes formas de aprendizagem**

Para que esse princípio seja aplicado na prática, é importante que o professor entenda o processo de aprendizagem e saiba reconhecer nos alunos os seus diferentes estilos. Nesse contexto é importante ainda consideramos as pesquisas realizadas por CLAXTON e MURREL apud CHICHERRING e GAMSON (1991), que apontam para os seguintes resultados práticos:

- Estudantes conscientes de seus próprios estilos de aprendizagem em que monitoram o uso de estratégias de ensino adequadas alcançam melhores resultados.

- A combinação entre os métodos instrucionais e os estilos de aprendizagem dos alunos pode resultar em melhoria do processo de ensino-aprendizagem.

- Os alunos podem expandir seus estilos de aprendizagem.

Com referência a categoria *atitude do educador* aparecem as expectativas: *Devem respeitar as necessidades, aspirações e expectativas dos alunos; Devem exigir do aluno atenção, respeito e disciplina e Devem colocar para fora da sala os alunos indisciplinados.*

É interessante notar que nessa avaliação, os alunos esperam ser respeitados e ouvidos, ao mesmo tempo em que cobram dos professores um comportamento para que essa expectativa seja atendida, ao concordarem com 94,8 % de aprovação para que os professores exijam dos alunos atenção, respeito e disciplina, constatação essa que vai ao encontro da afirmação de SILVA (2003) que escreve “A construção do conhecimento só é possível num ambiente mental e físico de disciplina e organização, em que haja suficiente envolvimento afetivo para permitir a manutenção da chama do desejo e do prazer”.

Na categoria *capacidade inovadora*, incluímos as expectativas de 96,2% dos alunos que esperam que os professores: *planejem atividades que fujam da lousa e do giz (aulas práticas, de laboratório, tecnologias de comunicação etc.) e a expectativa de 91,4% dos alunos para que organizem atividades extra-classe (feira de ciências, excursões, festas, etc.).*

Vivemos em uma época em que tudo acontece de forma muito rápida, as mudanças são rápidas e profundas e provocam transformações na prática social e no trabalho. A geração de alunos que estamos recebendo é a geração da era da Internet, da comunicação rápida em tempo virtual onde existe uma parafernália muito grande de equipamentos eletrônicos com recursos os mais variados possíveis. Basta observar um celular com tecnologia GSM e vamos encontrar em um só aparelho, as funções de telefone, máquina fotográfica digital, acesso a Internet, calculadora, despertador, relógio, games, secretaria eletrônica, agenda eletrônica entre outras mais. Isso faz com que tenhamos um público muito mais exigente, acostumado a informações que chegam com recursos variados de imagem e som em tempo real. Como então, fazer com que os alunos se interessem por uma aula, em uma sala às vezes não muito confortável, sobre um assunto não muito interessante para ele com um professor, não muito entusiasmado, usando quadro negro e giz? Essa expectativa

demonstrada por mais de 90% (96,2% e 91,4% respectivamente), dão indícios que as atividades acadêmicas na sala ou fora dela, no CEFET Uberaba, precisam ser revistas.

Esses resultados dão indícios de que as atividades acadêmicas estão sendo muito teóricas e presas à sala de aula e traz de volta a necessidade de se aplicar o 3º princípio defendido por CHICHERRING e GAMSON (1991) que diz que “... a aprendizagem ativa pode ocorrer também fora da sala de aula, tanto em grupo como individualmente”..., portanto deve-se arrumar mecanismos de despertar o interesse e a curiosidade do aluno, estimular o desenvolvimento de estudos e pesquisas individuais e em grupos, utilizar métodos vivenciais de ensino como jogos, simulações, estudos de caso ou laboratórios, realizar atividades de extensão extra-classe (visitas, palestras, seminários, etc.).

E por último, com relação à categoria *comprometimento com o processo ensino-aprendizagem*, temos a destacar a expectativa que os alunos têm que *os professores devem estar sempre à disposição*.

Todos que se dedicam a exercer o magistério, sabem que é praticamente impossível fazer com que isso se realize, considerando as outras atividades em que o professor tem que dedicar tempo como preparar aulas; preparar material didático; corrigir trabalhos; preparar e corrigir provas; estudar etc. além de, em muitos casos, ainda exercer outras atividades administrativas que lhe são delegadas pelas coordenações ou pelos departamentos existentes na escola. Porém, é importante que o professor tenha consciência da necessidade em se organizar com a finalidade de arrumar o máximo de tempo possível para o atendimento dos educandos, pois é mais eficaz e obtém melhores resultados aquele professor que conforme descritos por COLL (1996),

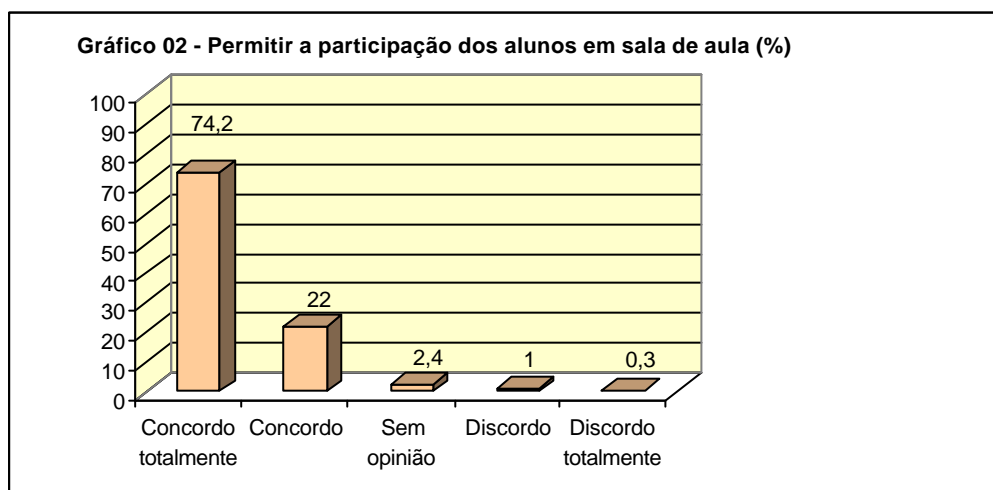
(...) melhora e amplia as oportunidades de aprendizagem dentro de sala de aula;... garante a ajuda ao aluno durante a execução de tarefas e não apenas nas correções; mantém ordenado o clima de aprendizagem e de apoio; ...aumenta o tempo dedicado ao acompanhamento do aluno nas atividades acadêmicas(...). (p.226)

Esse tipo de comportamento do professor, também contribui para que ocorram algumas **expectativas positivas** descritas por CORDEIRO (2003), como:

(...) os alunos freqüentam as aulas com assiduidade e motivação; e estão sempre tentando desenvolver-se e serem os pupilos do professor (...) bem como, quando não

atendidas, criam **expectativas negativas** descritas pelo mesmo autor como: (...) não percebe o professor como um ser humano, com seus problemas e dificuldades; decepciona-se com facilidade, tanto com o professor, quanto com o curso;... culpa ao professor por não ser o super-homem que ele imaginava. (p.3)

Dentre as expectativas citadas, chama-nos a atenção, a vontade expressa da maioria dos alunos que *esperam que os professores permitam as suas participações em sala de aula*, expectativa essa manifestada por 280 alunos que apresentaram algum grau de concordância (concordam totalmente ou apenas concordam), o que equivale a 96,2 % dos entrevistados e que pode ser mais bem visualizado no **Gráfico nº 2** apresentado a seguir.



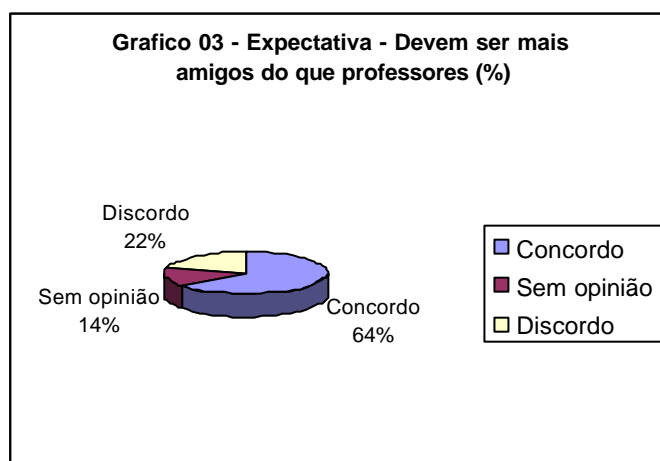
Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Esse resultado nos leva a concluir que existe uma vontade muito grande dos alunos em participarem das atividades de ensino durante as aulas, vontade essa que deve ser observada com muita atenção e explorada ao máximo pelos professores, considerando o que CHICHERRING e GAMSON (1991), citado por SANTOS (2001) no trabalho que desenvolveram sobre os sete princípios para a boa prática na educação, dizem no **princípio nº03** que **A boa prática encoraja a aprendizagem ativa**, onde segundo os autores “o baixo índice de aprendizagem dos alunos é resultado, principalmente, da postura passiva que eles demonstram em relação ao papel que desempenham nesse processo: ouvir os professores, memorizar conceitos e despejar respostas”. Sendo assim, os professores devem encorajar a aprendizagem, através de uma maior participação dos alunos, usando-se, por exemplo: exercícios estruturados,

desafios, trabalhos em grupo, estudos de caso ou métodos de aprendizagem individualizada (como estudo dirigido ou ensino através do computador).

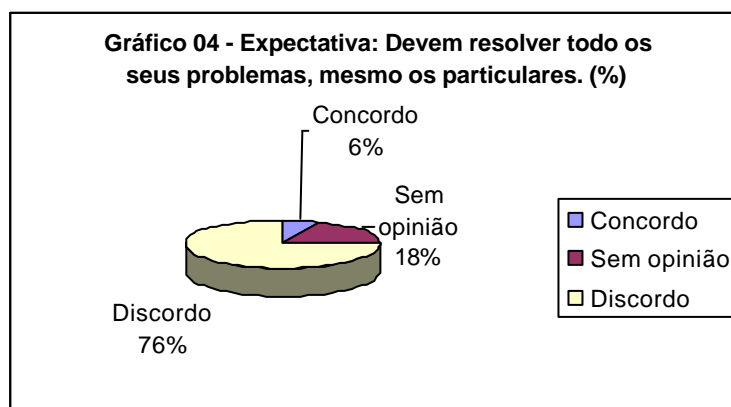
Outro fato importante a considerar é que quando o professor dá ao aluno a oportunidade para se expressar, participar da aula, fazer perguntas, expor sua idéias e seus conhecimentos, ele, o professor, está permitindo que o processo do ensino aconteça, onde o professor também é ensinado pelo aluno. Eis porque é possível dizer parafraseando ARISTÓTELES – “(...) o ensino é o ato comum do professor e do aluno”.

Observando ainda os resultados apresentados na **Tabela 9**, verificamos algo interessante no que diz respeito à relação professor-aluno, onde aparece uma maioria de alunos (64,2%) que *esperam que os professores sejam mais amigos do que professores (Gráfico 3)*.



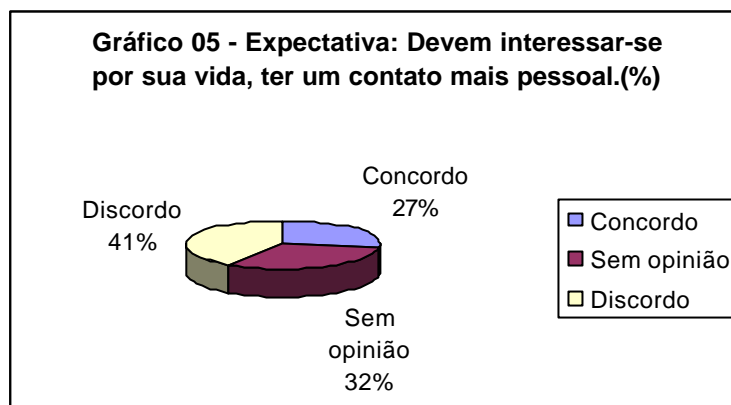
Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Quando inquiridos sobre se *os professores devem resolver todos os seus problemas, mesmo os particulares*, esses discordam em sua grande maioria (75,9%), conforme mostra o **Gráfico 4**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

O mesmo acontece com relação a: *Os professores devem interessar-se por sua vida e ter um contato mais pessoal* onde 40,6% dos entrevistados discorda, contra apenas 27,1 % que concordam (**Gráfico 05**).



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

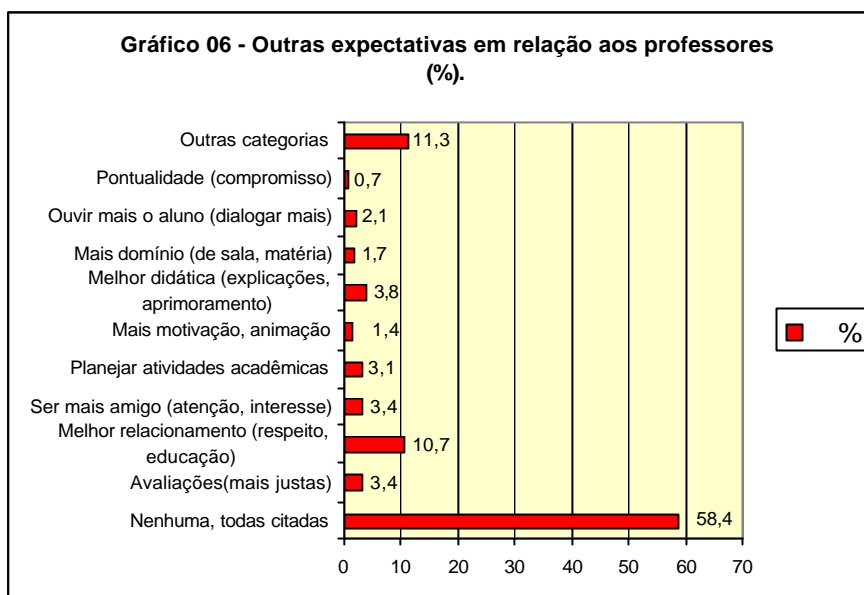
Isso mostra que o aluno quer que o professor seja seu amigo, mas que não se intrometa na sua vida pessoal. Aqui aconteceu também um alto índice de respostas em branco o que demonstra não haver uma posição definida com relação a essa variável.

Na **Tabela 10** e **Gráfico 06** apresentamos uma visão geral das outras expectativas dos alunos em relação ao professores, porém trata-se do resultado de questões abertas onde o aluno pôde manifestar-se livremente, permitindo respostas com maior riqueza de informações e detalhes.

Tabela 10 - Outras expectativas em relação aos professores, não citadas.

Discriminação	Freq.	%
1.Nenhuma, Todas Citadas ou Em Branco.	170	58,4
2.Avaliações (mais justas, de forma diferente)	10	3,4
3.Melhorar relacionamento (respeito, educação, compreensão)	31	10,7
4.Ser mais amigo (atenção, interesse)	10	3,4
5.Planejar atividades acadêmicas	9	3,1
6.Mais motivação, animação	4	1,4
7.Melhor didática (explicações, aprimoramento)	11	3,8
8.Mais domínio (de sala, de matéria)	5	1,7
9.Ouvir mais o aluno (dialogar mais)	6	2,1
10.Pontualidade, compromisso	2	,7
11.Outras categorias de menor expressão	33	11,3
Total	291	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

Para chegarmos a esses resultados, fizemos a tabulação de todas as respostas referente a questão nº 01 do questionário (em anexo) que pede para o aluno: *Escreva no espaço abaixo outras expectativas que você possui em relação aos professores e que não foram mencionadas nas questões anteriores*. Como houve uma variação muito grande de respostas, optamos por fazer uma tabulação simples e agrupar as respostas por categoria, considerando apenas aquelas que apareceram com maior frequência.

Das onze categorias apresentadas na **Tabela 10**, a categoria de nº3 é a que aparece com maior frequência entre os entrevistados onde os alunos esperam dos professores um melhor relacionamento, onde haja: *mais respeito, educação, compreensão, menor rigidez, mais diálogo*, entre outras; expectativas essas manifestadas por 31 dos entrevistados, correspondendo a 10,7% dos 291 alunos envolvidos no trabalho.

Aqui mais uma vez aparece a variável *relacionamento* despertando a nossa atenção e merecendo ser tratada com muito cuidado, pois segundo GOMES (2003),

Nossos alunos estão à procura de orientação moral tanto quanto psicológica, cognitiva ou intelectual. **Expectativa** essa que só será atendida se cada profissional dentro de nossas instituições evidenciarem, através de suas ações e postura, a dignidade do seu papel". (grifo do autor) (p.3)

4.1.2. Expectativas dos Alunos em relação à Escola

Aqui, quando nos referimos à Escola, na realidade, estamos incluindo todos os elementos que a compõem, como: infra-estrutura física, máquinas e equipamentos, recursos humanos (professores, diretores, especialistas, inspetores, funcionários), bem como suas variáveis ambientais (características da escola). Como a variável professor já foi avaliada anteriormente, nos ocuparemos em avaliar os outros elementos, ou seja: *funcionários; departamentos; setores de apoio (biblioteca, reprografia, refeitório); direção geral; infra-estrutura física; máquinas e equipamentos; serviços terceirizados (transporte, limpeza) e cursos.*

A **Tabela 11** a seguir apresenta as respostas relativas às expectativas dos alunos em relação à escola.

Tabela 11 - Expectativas dos Alunos em relação à Escola

Variáveis	Concordo		Sem opinião		Discordo		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Deve oferecer orientação moral, psicológica e intelectual.	271	93,1	18	6,2	2	0,6	291	100
Deve ouvir as suas necessidades, aspirações e expectativas.	265	91	22	7,6	4	1,3	291	100
Que seja “atrativa” e esteja atualizada frente aos avanços tecnológicos.	276	94,9	14	4,8	1	0,3	291	100
Que inclua ao cotidiano escolar, atividades culturais e de lazer.	268	92,1	20	6,9	3	1,0	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

(*) Freq. = Frequência com que as respostas aparecem.

Observamos que dentre as expectativas apresentadas, a que se destaca é a que trata sobre a questão da Escola ser mais *atrativa e estar atualizada frente aos avanços tecnológicos.*

Esse elevado índice de manifestação por parte dos alunos nos leva a questionar. Será que estamos oferecendo na escola um ambiente interno atrativo, prazeroso, onde o aluno queira estar todo dia, a todo o momento? Isso poderá ser avaliado melhor, mais a frente, quando tratarmos da avaliação do grau de satisfação dos alunos em relação às suas variáveis ambientais.

De acordo com MOREIRA (1986) citado anteriormente “A escola com suas variáveis ambientais, é um dos fatores que exerce grande influência no processo ensino-aprendizagem dos alunos, portanto é de suma importância que se estabeleçam diretrizes para a melhoria do ambiente institucional.”

Outro fator que nos leva a refletir é o da necessidade da escola *estar atualizada frente aos avanços tecnológicos*, pois vivemos num mundo de constantes mudanças, de novas tecnologias sendo criadas a todo dia, de novas informações sendo geradas a todo instante onde aquilo que é moderno hoje, será obsoleto daqui a seis meses como por exemplo os equipamentos de informática; tudo acontece muito rápido. Temos que criar dentro da escola mecanismos que desenvolvam no aluno, além da motivação para aprender, um ambiente dinâmico e interessante que desenvolva no mesmo uma forte base científica e tecnológica para se adequar às constantes mudanças que se processam no mundo do trabalho.

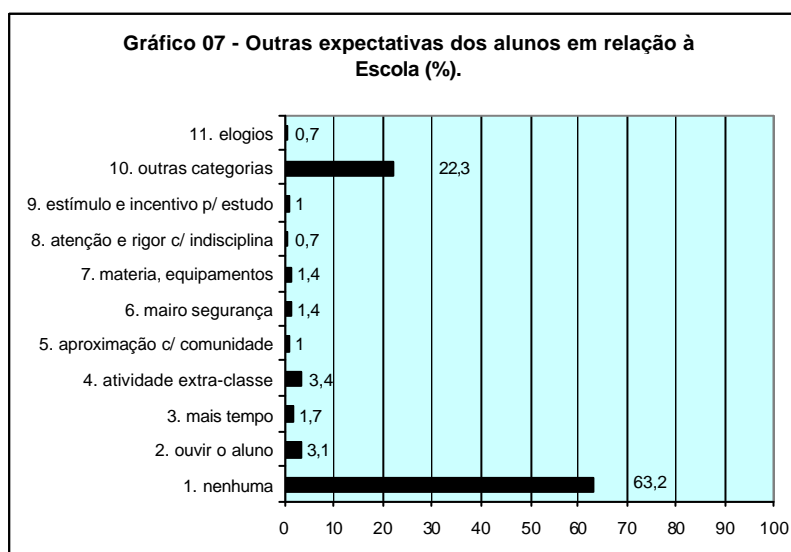
No que se refere às questões abertas para a variável *expectativa dos alunos em relação à Escola*, apresentamos na **Tabela 12** e no **Gráfico 07**, outras expectativas manifestadas pelos alunos.

Tabela 12 - Outras expectativas dos alunos em relação à Escola

Expectativas	Freq.	%
1. Nenhuma (todas citadas ou em branco).	184	63,2
2. Ouvir mais o aluno (suas necessidades, suas opiniões).	9	3,1
3. Mais tempo para o aluno curtir a escola (recreio, lazer).	5	1,7
4. Mais atividades extra-classe (aulas práticas, visitas técnicas).	10	3,4
5. Maior aproximação c/ comunidade (trabalhos, visitas a escola).	3	1,0
6. Maior segurança (controle).	4	1,4
7. Ofereça material, equipamentos necessários a aprendizagem.	4	1,4
8. Tenha mais atenção e rigor c/ a indisciplina.	2	0,7
9. Estímulo e incentivo aos alunos p/ estudarem.	3	1,0
10. Outras categorias de menor expressão.	65	22,3
11. Elogios manifestados.	2	0,7
Total	291	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

(*) Freq. – Freqüência com que a expectativa aparece.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

Aqui também a exemplo do que fizemos na tabulação das expectativas dos alunos em relação aos professores, tabulamos todas as respostas referentes à questão nº 2, a qual pede para que o aluno escreva outras expectativas em relação à escola e que não foram citadas anteriormente. Devido a grande variação de respostas, fizemos uma tabulação simples para em seguida agrupá-las de acordo com as expectativas apresentadas na **Tabela 12**, sendo agrupadas para esse fim aproximadamente 64 categorias.

Analisando o quadro gerado, observa-se que existe uma maior frequência de alunos que esperam que a escola trabalhe com mais *atividades extra-classe, como: aulas práticas, visitas técnicas, atividades culturais, atividades científicas, jogos, excursões, viagens e excursões técnicas entre outras.*

Fazendo-se uma retrospectiva à **Tabela 09** - Expectativas dos alunos em relação aos professores, vamos encontrar, lá, também, um alto índice (91,4 %) de alunos que esperam que sejam organizadas por parte dos professores, atividades extra-classe tais como feira de ciências, excursões, festas, etc. Logo vai se desenhando um quadro, na escola, que parece denotar a necessidade de se criar formas alternativas de se trabalhar as atividades acadêmicas onde as atividades extra-classe sejam mais frequentes.

Aparece como 2ª mais expressiva com 3,1% dos entrevistados, a vontade que os mesmos têm de *serem ouvidos em suas necessidades, suas opiniões.* Para se ter a noção da importância de atendimento dessas expectativas, basta nos reportarmos aos resultados das pesquisas feitas por PASCARELLA apud CHICHERING e GAMSON (1991, p. 74) que diz “Os contatos informais entre professores e alunos de maior impacto na aprendizagem eram aqueles que focavam assuntos de interesse dos alunos, principalmente os relacionados com a futura carreira profissional”.

Observa-se também que houve um índice bastante alto de respostas em branco provocado provavelmente devido ao questionário já ter explorado bastante as opiniões antes de se chegar a esse item.

Destacamos aqui ainda o posicionamento de 02 alunos que ao invés de escreverem sobre as expectativas, preferiram fazer alguns elogios à Escola.

Na seqüência passamos a trabalhar os outros elementos que fazem parte da Escola, já citados no início dessa discussão.

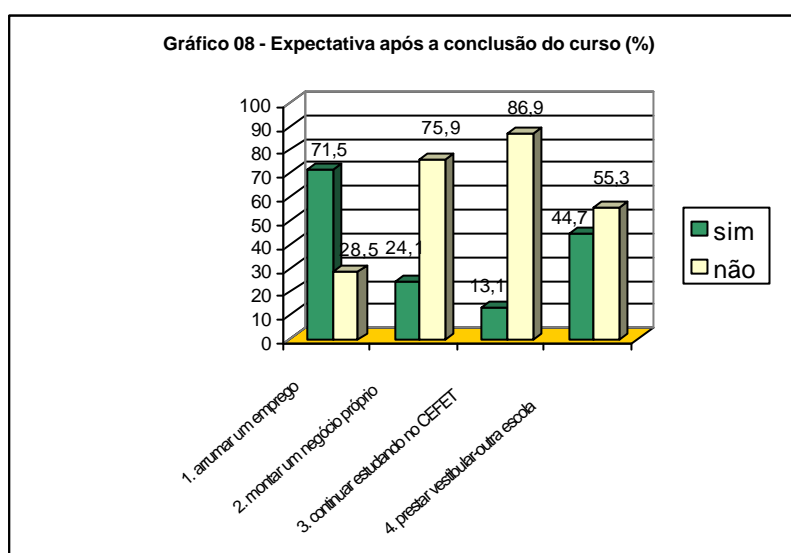
Expectativas após a conclusão do curso:

A **Tabela 13** e o **Gráfico 08** apresentam os resultados em relação a essa expectativa.

Tabela 13 - Expectativas dos alunos após a conclusão do curso

Variável	Sim (%)	Não (%)
1. arrumar um emprego.	71,5	28,5
2. montar um negócio próprio.	24,1	75,9
3. continuar estudando no CEFET.	13,1	86,9
4. prestar vestibular em outra escola.	44,7	55,3

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Como podemos observar a maioria dos alunos (71,5%), estão buscando na escola uma forma de profissionalizar-se e saírem para o mercado de trabalho. Daí a preocupação que tem que se ter em montar um perfil de técnicos e tecnólogos, o mais próximo possível das necessidades do mercado de trabalho, promovendo mudanças freqüentes para se adequar às novas exigências do mundo moderno.

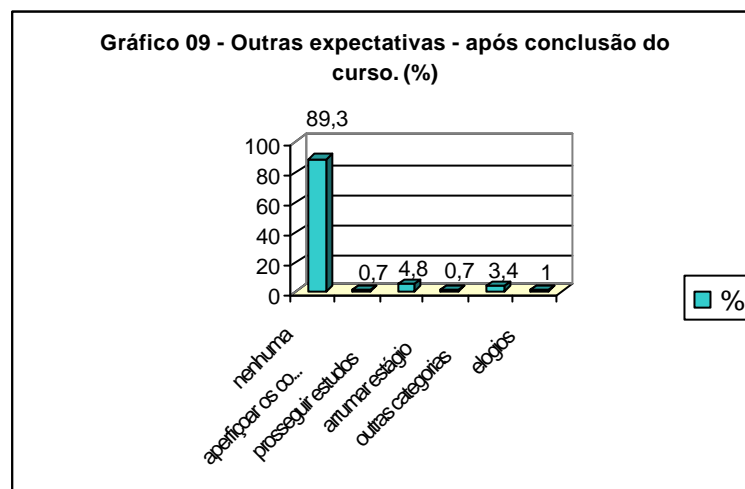
Nessa perspectiva, podemos citar BERGER (1999, p.2), citado anteriormente, que afirma “A perspectiva da educação deve ser, pois, desenvolver os meios para uma aprendizagem permanente, que permita uma formação continuada, tendo em vista a construção da cidadania.”

Deixamos no final da mesma questão, a de nº 03, um espaço para que o aluno se manifestasse em relação a *outras expectativas*, que não as disponíveis para a escolha e obtivemos o seguinte resultado, mostrado na **Tabela -14** e no **Gráfico -9**.

Tabela 14 - Outras expectativas após a conclusão do curso.

Variáveis	Freq.	%
1. Nenhuma (todas citadas ou em branco).	260	89,3
2. Aperfeiçoar os conhecimentos e praticá-los.	02	0,7
3. Prosseguir estudos (superior, mestrado, doutorado).	14	4,8
4. Arrumar estágio e estar preparado para fazê-lo.	02	0,7
5. Outras categorias de menor expressão.	10	3,4
6. Elogios manifestados.	03	1,0
Total	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Pelo exposto na **Tabela 14**, observamos que uma grande maioria (89,3%), não se manifestou nessa parte da questão, e dos que se manifestaram a maioria (4,8%), pensa em continuar os estudos a nível superior, mestrado ou doutorado, porém em outra escola, já que na tabela 13, encontramos um índice de 55,3% que responderam não pretenderem continuar estudando no CEFET.

As expectativas em relação à Escola apresentadas a seguir foram todas feitas a partir de questões abertas onde os alunos puderam se manifestar, livremente.

Para chegarmos aos resultados apresentados, fizemos a tabulação de todas as respostas referente à questão nº 04 do questionário (em anexo) que pede para o aluno: *Escreva quais são as suas expectativas em relação a: funcionários, departamentos, setores de apoio, direção geral, infra-estrutura física, máquinas e equipamentos, serviços terceirizados e curso que está fazendo.*

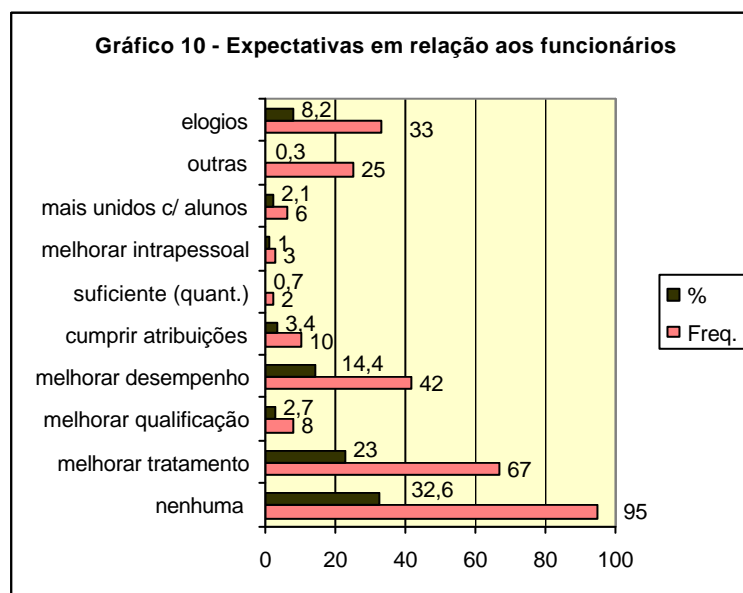
Expectativas em relação aos funcionários.

Os resultados para essa variável encontram-se identificados e quantificados na **Tabela 15** e no **Gráfico 10**.

Tabela 15 - Expectativas dos alunos em relação aos funcionários.

Variáveis	Freq.	%
1. Nenhuma (todas citadas ou em branco).	95	32,6
2. Melhorar o tratamento (educação, respeito, atenção), etc.).	67	23
3. Melhorar a qualificação (preparo, capacitação, treinamento).	8	2,7
4. Melhorar o desempenho no atendimento ou trabalho.	42	14,4
5. Cumprir as atribuições de trabalho.	10	3,4
6. Sejam suficientes (na quantidade).	2,0	0,7
7. Melhorem no relacionamento inter-pessoal (compreensão, animação).	3,0	1,0
8. Sejam mais unidos e apoiados aos alunos.	6,0	2,1
9. Outras categorias de menor expressão.	25	8,6
10. Elogios manifestados.	33	11,3
Total	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Observa-se dentre as categorias de expectativas apresentadas, a que se destaca, faz referência a um melhor, *tratamento que os educandos esperam receber dos funcionários*, manifestação essa, feita por 67 alunos dos 291 envolvidos no trabalho,

ou seja, 23% da população. Fazem parte dessa categoria as seguintes manifestações encontradas nos questionários: *educação, respeito, atenção, simpatia, cordialidade, receptividade, harmonia, convivência, comunicação, solidariedade e amizade*.

Repete-se aqui a mesma situação que ocorreu com as expectativas dos alunos em relação aos professores, quando no final da questão nº 01, deixamos livre para que os alunos se manifestassem a respeito de outras expectativas em relação aos professores que ainda não tinham sido citadas, quando a expectativa com maior índice de manifestação (10,7%), foi justamente a questão do relacionamento interpessoal. Em 2º lugar, aparece como expectativa de expressão também a que faz referência aos funcionários *melhorarem o desempenho no atendimento ou trabalho*, onde encontramos durante a tabulação expressões como: *presteza; eficiência; bom atendimento; empenho; comprometimento; pronto atendimento; pontualidade; dedicação; responsabilidade e qualidade*; expectativa essa que será mais bem discutida no objetivo que trata do *grau de satisfação do aluno em relação à Escola*.

Temos que destacar aqui, a quantidade de elogios feitos aos funcionários onde 33 alunos (11,3%) entrevistados manifestaram a respeito dos funcionários, usando expressões como: *bons, muito bons, ótimos, excelentes, dedicados, eficientes e jóias*.

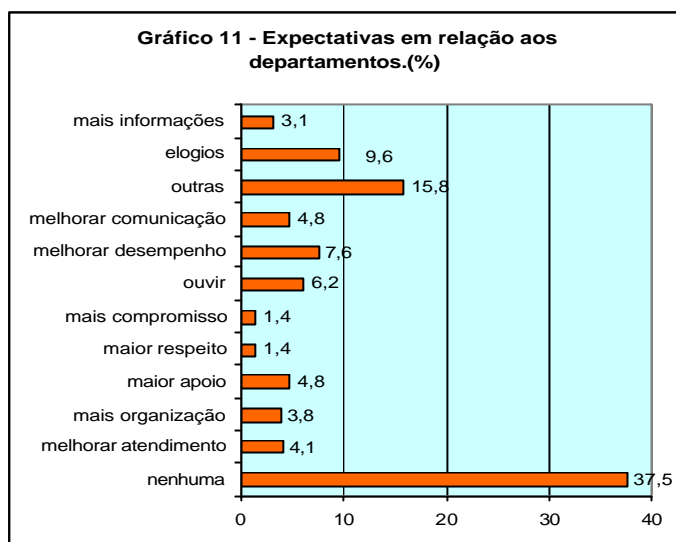
Expectativas em relação aos departamentos (ensino, administrativo).

Apresentamos na **Tabela 16** e no **Gráfico 11** os resultados obtidos para essa variável.

Tabela 16 – Expectativas em relação aos departamentos (ensino e administrativo).

Variáveis	Freq.	%
1. nenhuma (todas citadas em branco ou sem opinião).	109	37,5
2. melhorar o atendimento (ensino, horários).	12	4,1
3. mais organização.	11	3,8
4. dar mais apoio (atenção, presença, amizade, ajuda).	14	4,8
5. ter mais respeito (educação, humildade).	4	1,4
6. mais compromisso (pontualidade, seriedade, vontade).	4	1,4
7. ouvir, atender às necessidades (acompanhar, observar mais).	18	6,2
8. melhorar desempenho (eficiência, competência, dedicação, etc.).	22	7,6
9. melhorar comunicação (abertura, informação, ouvir, etc.).	14	4,8
10. outras categorias de menor expressão.	46	15,8
11. elogios manifestados.	28	9,6
12. buscar mais informações para os alunos.	9	3,1
Total	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Com relação a essa categoria de expectativas, observamos que a que aparece com maior frequência (22 vezes) nas respostas dos alunos, apontam para que haja um *melhor desempenho por parte dos departamentos (ensino e administrativo)*, onde encontramos durante a tabulação das respostas, as seguintes expressões dos alunos: *agilidade, disponibilidade, praticidade, eficiência, competência, vontade, dedicação e presteza.*

Como se pode verificar repete-se aqui, algo semelhante ao que aconteceu na avaliação feita em relação aos funcionários onde a questão do desempenho ficou com a 2ª maior manifestação.

Outra categoria que chama a atenção e que aparece como a 2ª mais freqüente (18 vezes), mostra a esperança dos alunos de *serem mais ouvidos, serem atendidos em suas necessidades, acompanhados e observados pelos departamentos.*

Destacamos ainda os elogios feitos aos departamentos por 28 alunos entrevistados onde se expressaram usando termos como: *eficientes, bons, excelentes, eficazes, muito bons e ótimos.*

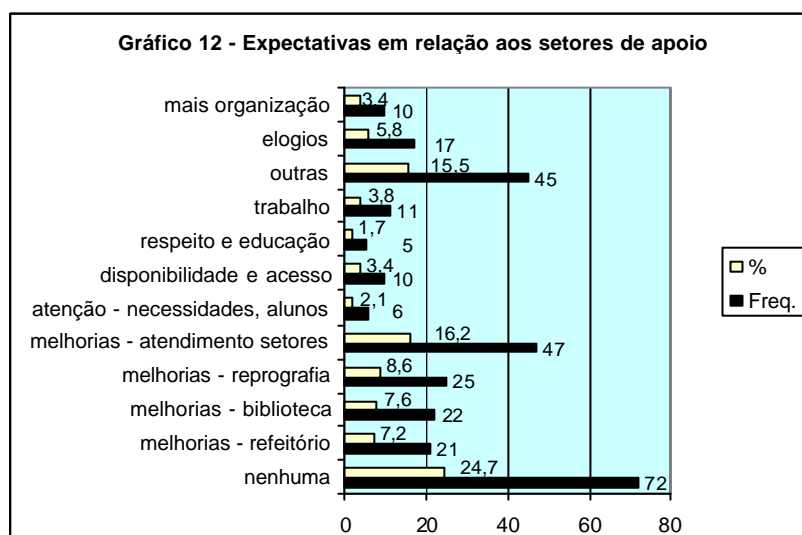
Expectativas em relação aos setores de apoio (refeitório, biblioteca, reprografia, etc.).

Os resultados da tabulação para essa variável, encontram-se na **Tabela 17** e no **Gráfico 12** a seguir.

Tabela 17 – Expectativas dos alunos em relação aos setores de apoio.

Variáveis	Freq.	%
1. nenhuma (todas citadas, em branco)	72	24,7
2. melhorias no refeitório (preço, acesso, limpeza, variedades).	21	7,2
3. melhorias na biblioteca (atualização, diversificação, quantidade).	22	7,6
4. melhorar reprografia (preço, organização, eficiência, máquinas).	25	8,6
5. melhorias no atendimento (ampliar e organizar horários).	47	16,2
6. dar mais atenção às necessidades dos alunos.	6	2,1
7. serem mais disponíveis e acessíveis.	10	3,4
8. atender com mais respeito e educação	5	1,7
9. trabalho (mais: dedicação, responsabilidade, trabalho e presença).	11	3,8
10. outras categorias de menor expressão.	45	15,5
11. elogios manifestados.	17	5,8
12. Sejam mais organizados.	10	3,4
Total	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Nessa categoria de expectativas, constatamos uma clara manifestação dos alunos que esperam melhorias no *atendimento dos setores de apoio* no que se refere à *ampliação, organização e horários de atendimento*, onde 47 alunos se manifestaram a esse respeito, o que equivale a 16,2% da população envolvida. Fazendo uma revisão na tabulação feita para essa variável, encontramos os seguintes termos usados pelos alunos nessa questão: *qualidade, tempo, custo, atenção, disponibilidade, compromisso, rapidez, eficiência, disposição, presteza e ampliação dos horários*.

Outra manifestação que merece destaque e que aparece como a 2ª mais citada pelos alunos é a que se refere às melhorias a serem feitas na reprografia onde (8,6%) dos alunos fazem referência principalmente a: *maior organização, maior eficiência, maior disponibilidade, melhor qualidade, menor preço, novas máquinas, mudança nas normas de funcionamento, mais tempo aberta e mais agilidade.*

Aqui também vários alunos (17), teceram elogios a esse serviço quando fizeram os seguintes comentários: *atendimento bom, muito bom, OK e ótimo.*

Expectativas em relação à direção geral.

Os resultados da tabulação estão apresentados na **Tabela 18**.

Tabela 18 – Expectativas em relação à direção geral.

Variáveis	Freq.	%
1. Nenhuma (todas citadas, em branco, sem opinião).	106	36,4
2. Mais contato com alunos (mais: presente, participativo).	50	17,2
3. Crie oportunidades (mais: cursos, tecnologias, benefícios, recursos).	9	3,1
4. Melhore a Escola (qualidade do ensino, bons projetos, atenda as necessidades).	5	1,7
5. Mais atenção aos alunos (ouça, mais amizade, união).	22	7,6
6. Melhore (responsabilidade, organização, respeito, eficiência, etc.)	21	7,2
7. Cumpra promessas feitas.	7	2,4
8. Resolva os problemas de professores, funcionários e alunos.	7	2,4
9. Dê mais apoio (aos alunos, aos cursos).	6	2,1
10. Tenha mais compromisso com os alunos.	3	1,0
11. Outras categorias de menor expressão.	23	7,9
12. Elogios manifestados.	32	11
Total	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Ao analisarmos essa variável, não podemos deixar de considerar que a direção em questão foi empossada em janeiro de 2004, tendo, portanto, decorrido um tempo de aproximadamente 06 meses de atividades o que nos impede de fazer conclusões finais.

Por outro lado é interessante apresentarmos os resultados, pois, os mesmos podem servir de diretrizes nos trabalhos que ainda poderão ser desenvolvidos, considerando que ainda existe tempo hábil para isso, antes que termine essa gestão.

Vamos constatar, observando a **Tabela18**, que existe uma manifestação mais forte por parte dos alunos, com 17,2% dos entrevistados, pedindo para que a *direção geral tenha mais contato com os alunos, seja mais presente, mais participativa e mais próxima dos mesmos*.

Nessa mesma avaliação aparece também como 2ª maior solicitação dos alunos com 7,6% dos envolvidos, que a *direção geral tenha mais atenção, ouça mais, seja mais amiga e se una aos alunos*.

Observamos ainda que 32 dos 291 alunos respondentes manifestaram apoio, elogiando a mesma, onde usaram adjetivos como: *boa, eficiente, excelente, ótima e OK*.

Expectativas em relação à infra-estrutura física da Escola.

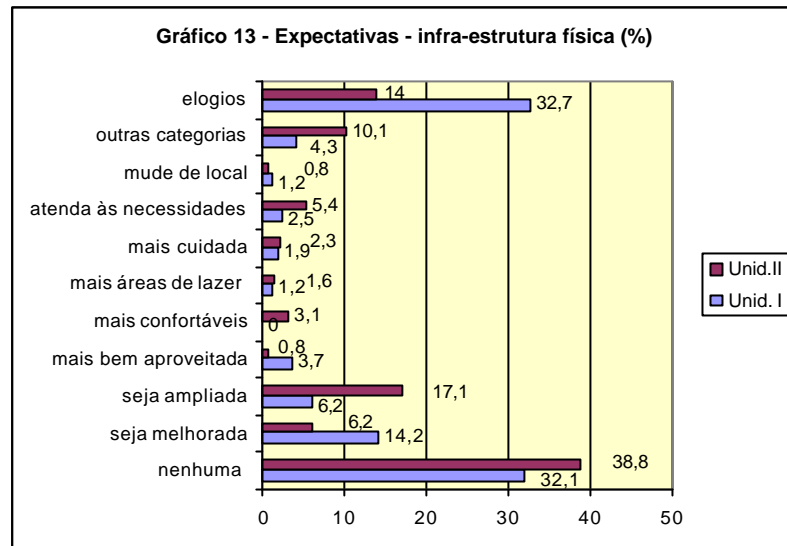
Os resultados da tabulação para essa variável, encontram-se na **Tabela 19** e no **Gráfico 13**.

Tabela 19 – Expectativas dos alunos em relação à infra-estrutura física da Escola

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
1. Nenhuma, todas citadas.	52	32,1	50	38,8
2. Seja melhorada.	23	14,2	8	6,2
3. Seja ampliada (mais: deptos., salas estudo, wc, salas aula).	10	6,2	22	17,1
4. Seja mais bem aproveitada (gere receita).	6	3,7	1	0,8
5. Sejam mais confortáveis, agradáveis.	0	0	4	3,1
6. Criação de mais áreas de lazer e descanso.	2	1,2	2	1,6
7. Seja mais cuidada (limpa, organizada).	3	1,9	3	2,3
8. Atenda as necessidades dos alunos.	4	2,5	7	5,4
9. Mude de local (construí novas instalações).	2	1,2	1	0,8
10. Outras categorias de menor expressão.	7	4,3	13	10,1
11. Elogios manifestados.	53	32,7	18	14,0
Total	162	100	129	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

(*) Freq. Frequência com que a variável aparece.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Ao fazermos essa avaliação, levamos em consideração as duas unidades da Escola, Unidade I e Unidade II, por tratar-se de áreas bem distintas, com infraestrutura física totalmente diferente.

Encontramos para essa variável uma expectativa maior para que a *infra-estrutura física da Escola (Unidade I e II) seja ampliada, com mais departamentos, salas de estudo, banheiros e salas de aula*; onde em média 11,6% dos alunos se manifestaram a respeito.

Entretanto verificamos uma maior expressividade dos alunos da Unidade II, onde 17,1% dos alunos dessa unidade desejam que isso aconteça contra 6,2% da Unidade I.

Já em relação à 2ª expectativa mais expressiva, *que a infra-estrutura seja melhorada*, ocorreu o inverso onde a manifestação foi maior por parte dos alunos da Unidade I, com 14,2% dos respondentes contra 6,2% dos alunos da Unidade II.

Apareceram também manifestações de elogios à infraestrutura física da Escola, sendo essa manifestação maior por parte dos alunos da Unidade I (32,7%) contra (14,0%) dos alunos da Unidade II. Encontramos expressões como: *perfeita, boa, muito boa, excelente, ok, ótima, bonita, grande, limpa e conservada*.

Expectativas dos alunos em relação às máquinas e equipamentos.

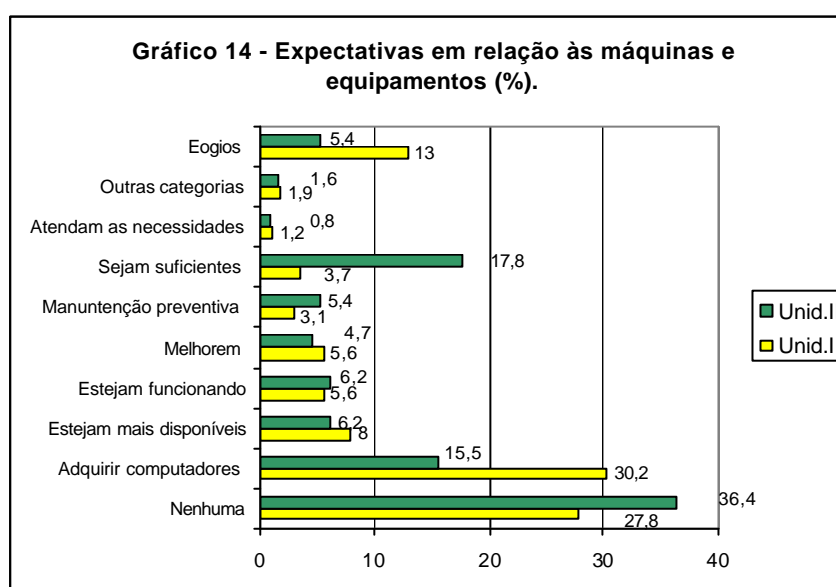
Os resultados da tabulação para essa variável, encontram-se representados na **Tabela 20** e no **Gráfico 14**.

Tabela 20 – Expectativas dos alunos em relação às máquinas e equipamentos da Escola

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
1. Nenhuma (em branco, sem opinião).	45	27,8	47	36,4
2. Adquirir computadores e áudio-visual.	49	30,2	20	15,5
3. Que estejam mais disponíveis.	13	8,0	8	6,2
4. Que estejam funcionando.	9	5,6	8	6,2
5. Que melhorem.	9	5,6	6	4,7
6. Haja manutenção preventiva.	5	3,1	7	5,4
7. Sejam suficientes.	6	3,7	23	17,8
8. Atendam às necessidades.	2	1,2	1	0,8
9. Outras categorias.	3	1,9	2	1,6
10. Elogios.	21	13,0	7	5,4
Total	162	100,0	129	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

(*) Freq. Freqüência com que a variável aparece.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Na avaliação dessa variável a exemplo do procedimento adotado para a infraestrutura física, também consideramos as Unidades I e II da Escola em separado, por serem equipamentos, na sua grande maioria, de uso independente em cada unidade.

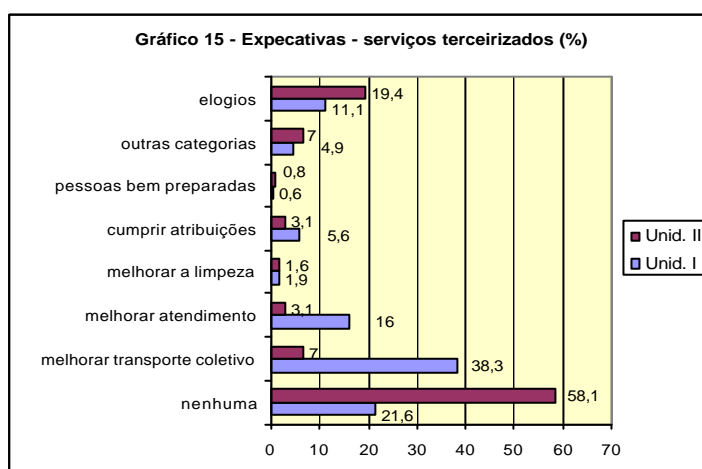
Para a Unidade I, verificamos que aparece como variável mais expressiva: *que se adquiram computadores, aparelhos audiovisuais e similares, mais modernos e atualizados*, onde 30,2% dos alunos sinalizaram, concordando com a proposição; ficando em segundo lugar a variável que pede para que as *máquinas e equipamentos estejam mais disponíveis*, quando 8,0% dos alunos se manifestaram a respeito.

Para a Unidade II, diferentemente da Unidade I, destaca-se a vontade dos alunos para *que as máquinas e equipamentos sejam suficientes em quantidade e qualidade*, onde 17,8% dos alunos dessa unidade se manifestaram concordando totalmente ou apenas concordando com essa proposição; ficando em segundo lugar a variável: *que se adquiram computadores, aparelhos audiovisuais e similares, mais modernos e atualizados*, onde 15,5% dos alunos mostraram um ou outro grau de concordância.

No que se refere aos elogios feitos pelos alunos, observamos que os alunos da Unidade I parecem mais satisfeitos em relação a essa variável, onde 13% dos entrevistados teceram algum elogio a respeito, contra 5,4% dos alunos da Unidade II.

Expectativas dos alunos em relação aos serviços terceirizados: transporte, limpeza.

Os resultados da tabulação para essa variável, encontram-se representados na **Tabela 21** e no **Gráfico 15**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Tabela 21 – Expectativas dos alunos em relação aos serviços terceirizados

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
Nenhuma (em branco, sem opinião).	35	21,6	75	58,1
Melhorar o transporte coletivo (horários, quantidade, qualidade, etc.).	62	38,3	9	7,0
Melhorar o atendimento.	26	16,0	4	3,1
Melhorar a limpeza (salas de aula, refeitório, setores, Escola).	3	1,9	2	1,6
Que cumpram suas atribuições.	9	5,6	4	3,1
Pessoas sejam bem preparadas (respeito, cordialidade).	1	0,6	1	0,8
Outras categorias de menor expressão.	8	4,9	9	7,0
Elogios manifestados.	18	11,1	25	19,4
Total	162	100,0	129	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

(*) Freq. – Freqüência com que a variável aparece.

Observa-se ao analisar essa variável, que existe uma expectativa grande por parte dos alunos que *querem melhorias nos serviços de transporte coletivo*. Essa manifestação é mais forte por parte dos alunos da Unidade I, localizada aproximadamente 12 km da cidade, os quais utilizam na sua maioria esse meio de transporte. Aparecem como principais manifestações dos alunos: *que haja mais freqüência de horários; mais limpeza; veículos novos; mais organização; mais pontualidade; mais conforto e melhores preços*. Essas melhorias são esperadas por 38,3% dos alunos da Unidade I e 7,0% dos alunos da Unidade II, sendo que ao nível de Escola como um todo equivale a 24,4% dos alunos.

A segunda maior expectativa se refere à *melhoria no atendimento* desses dois serviços onde 10,3% dos alunos envolvidos no trabalho, se manifestaram com relação à mesma, sendo 16% dos alunos da Unidade I e 3,1% dos alunos da Unidade II, o que nos leva a concluir que maior atenção deve ser dada à Unidade I nesse item.

É interessante notar ainda na tabela 21, que um número bem maior de alunos da Unidade II (25), se manifestou fazendo algum tipo de elogio em relação a essa variável, comparado aos alunos da Unidade I, onde 18 alunos fizeram os mesmos comentários; tais como: bom, organizados, ok, razoável, eficiente, excelente e ótimo. Isso provavelmente se deve ao transporte coletivo que é mais utilizado pelos alunos da Unidade I e que aparece com um índice maior de insatisfação.

Expectativas dos alunos em relação ao curso que estão fazendo.

Em relação a essa variável, optamos por fazer a avaliação individual para cada curso da Escola, considerando que as Expectativas variam muito de um curso para outro. Na discussão, fizemos o agrupamento dos cursos por expectativa, colocando no mesmo grupo os cursos que apresentaram maior índice de manifestação para aquela expectativa. Com esse procedimento obtivemos os seguintes resultados:

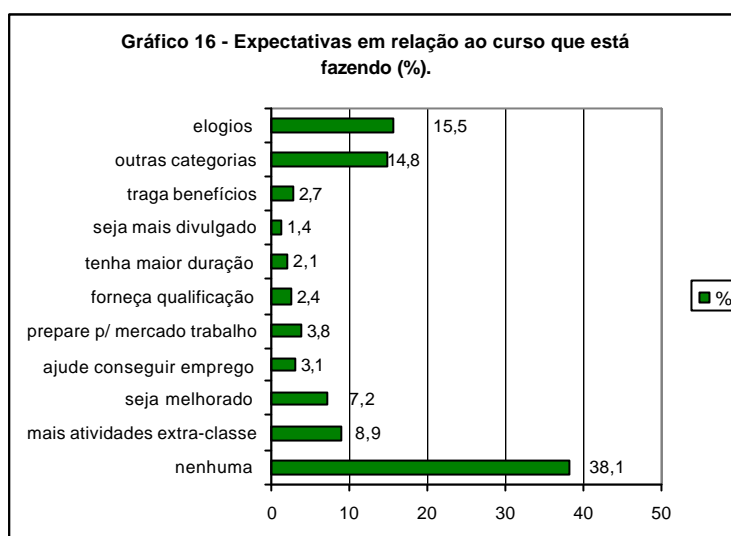
1. Expectativa: Que o curso tenha mais atividades extraclasse (aulas práticas).
 - Curso Técnico em Nutrição e Dietética – 8,3% dos alunos.
 - Curso Técnico em Agricultura – 12,1% dos alunos.
 - Curso Técnico em Agropecuária – 13,9% dos alunos.
 - Curso Técnico em Zootecnia – 34,4% dos alunos.
2. Expectativa: Que o curso seja melhorado (mais dinâmico, objetivo, abrangente, atual).
 - Curso de Tecnologia em Irrigação e Drenagem – 12,5% dos alunos.
 - Curso Técnico em Informática – 19,9% dos alunos.
 - Curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social – 26,3% dos alunos.
3. Expectativa: Que o curso ajude a conseguir um emprego
 - Curso Técnico em Agroindústria – 7,4% dos alunos.
 - Curso de Tecnologia em Meio Ambiente – 16,7% dos alunos.
4. Expectativa: Que o curso prepare para o mercado de trabalho
 - Curso Técnico em Informática – 10,9% dos alunos.
 - Curso de Tecnologia em Irrigação e Drenagem – 12,5 % dos alunos.
5. Expectativa: Que o curso seja mais divulgado
 - Curso Técnico em Desenvolvimento de Comunidades – 10,5% dos alunos.

Obs: Em relação às manifestações de elogio, os alunos que mais elogiaram foram dos cursos de:

- Técnico em Agropecuária – 27,8% dos alunos respondentes,
- Técnico em Agricultura – 24,2% dos alunos respondentes,
- Técnico em Desenvolvimento de Comunidades – 21,1% dos alunos respondentes.

Fazendo uma análise da Escola como um todo, observamos que a expectativa que obteve uma maior manifestação, foi a que trata das *atividades extra-classe*, onde os

alunos pedem *mais aulas práticas*; expectativa de 26 dos 291 alunos entrevistados o que equivale a 8,9% da população envolvida. Veja o **Gráfico 16**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Para encerrar a investigação das expectativas, deixamos no questionário, uma questão, a de nº 05, para que o aluno se manifestasse livremente sobre outras expectativas que possui e que não haviam sido mencionadas anteriormente. Feita a tabulação das respostas, encontramos o seguinte quadro.

Tabela 22 – Outras expectativas não mencionadas anteriormente.

	Frequência	%
Nenhuma (todas citadas).	233	80,1
Mais atividades práticas (aulas práticas).	2	0,7
Melhorar o transporte coletivo.	4	1,4
Criar mais cursos superiores.	5	1,7
Ajudar alunos a conseguirem estágios e emprego.	2	0,7
Enfermaria (melhorar o atendimento).	2	0,7
Criar outros cursos (nível fundamental e médio).	2	0,7
Dar incentivo à pesquisa.	2	0,7
Outras categorias de menor expressão.	39	13,4
Total	291	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

Aqui houve um índice muito alto de alunos que não se manifestaram (80,1%), comportamento esse já esperado, considerando que a maioria das expectativas já havia sido mencionada nas questões anteriores. Dos alunos que escreveram algo

nesse espaço, observamos que aparece em primeiro lugar a expectativa para *que sejam criados novos cursos superiores* e em segundo lugar mais uma vez, aparece a *esperança de melhorias no transporte coletivo*.

4.1.3. Grau de satisfação dos alunos em relação aos Professores.

Na **Tabela 23**, podemos observar o comportamento de cada variável no que se refere à frequência e percentuais com que cada resposta aparece, sendo que foram consideradas as respostas sob 03 aspectos: de satisfação (satisfeito e/ou muito satisfeito), de insatisfação (insatisfeito e/ou muito insatisfeito), e de isenção de respostas (e/ou sem opinião). Tratam-se de questões fechadas, de múltipla escolha onde adotamos a escala de Likert (descrita no item 3.2), levando o aluno a oferecer respostas mais precisas.

Tabela 23 – Tabela geral do grau de satisfação dos Alunos em relação aos Professores.

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Atendimento dos professores – cortesia.	234	80,4	26	8,9	31	10,6	291	100
Atendimento dos professores – receptividade.	166	57,1	41	14,1	84	28,9	291	100
Atendimento dos professores – contato.	190	65,2	51	17,5	50	17,2	291	100
Atendimento dos professores – relacionamento.	226	77,7	42	14,4	23	7,9	291	100
Desempenho dos professores – pontualidade.	218	74,9	18	6,2	55	18,9	291	100
Desempenho dos professores – correção de avaliações.	155	53,3	28	9,6	108	37,1	291	100
Desempenho dos professores – atenção.	175	60,1	52	17,9	64	22,0	291	100
Desempenho dos professores – ministração de conteúdos.	175	60,1	41	14,1	75	25,7	291	100
Desempenho dos professores – eficiência.	183	62,9	52	17,9	56	19,3	291	100
Relacionamento professores – alunos.	242	83,2	22	7,6	27	9,3	291	100
Organização dos professores.	211	72,5	34	11,7	46	15,8	291	100
Quantidade de professores.	212	72,9	46	15,8	33	11,4	291	100
Qualidade dos professores.	188	64,6	48	16,5	55	18,9	291	100

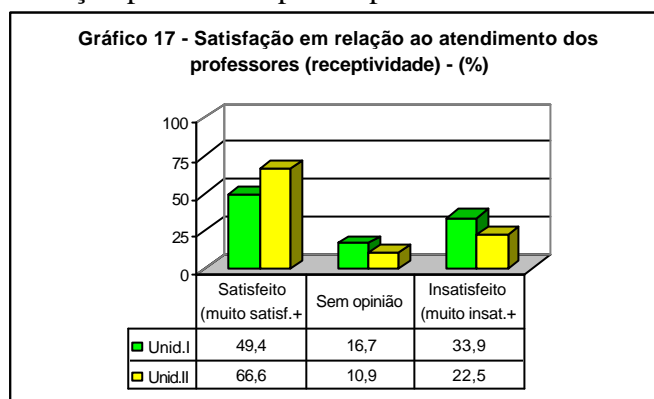
Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

(*) Frequência com que a variável aparece.

Para a avaliação do grau de satisfação dos alunos em relação aos professores, foram considerados vários aspectos: o atendimento no que se refere à *cortesia, receptividade, contato e relacionamento*; o desempenho dos professores no que se refere a *pontualidade, correção de avaliações, atenção, ministração de conteúdos e eficiência*; o relacionamento professor/aluno, a organização dos professores, a quantidade de professores disponíveis e a qualidade dos mesmos professores.

Atendimento dos professores.

O grau de satisfação para esse aspecto aparece demonstrado no Gráfico 17.

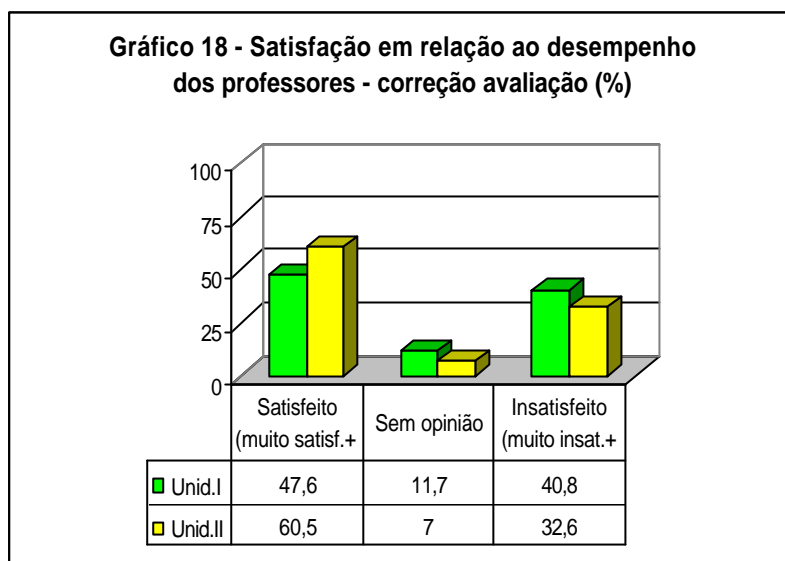


Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Sobre o *atendimento dos professores*, observamos na tabela 23 que ocorreu um grau de satisfação superior a 50% para todas as variáveis quando feita a avaliação para toda a Escola, ficando o maior grau de insatisfação por conta da *receptividade dos professores* onde 28,9 % dos alunos mostraram algum grau de insatisfação para esse item. Ao fazermos a análise dessa variável para cada Unidade da Escola, constatamos que o grau de insatisfação é mais forte na Unidade I da Escola, onde 33,9% se mostraram insatisfeitos contra 22,5% dos alunos da Unidade II, comportamento esse mostrado no **Gráfico 17**.

Desempenho dos professores.

O grau de satisfação para esse aspecto aparece demonstrado no **Gráfico 18**.



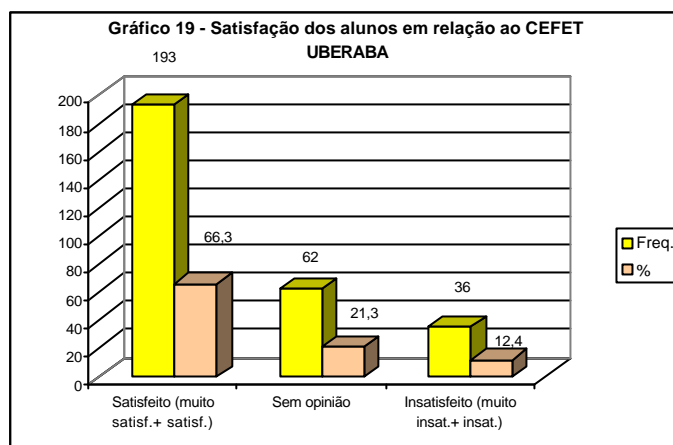
Fonte: Mancin, Celso Aparecido.

Em relação a variável *desempenho dos professores*, também houve manifestação positiva por mais de 50% dos alunos envolvidos, ficando o maior índice de insatisfação para a variável *correção de avaliações*, onde 37,1 % dos alunos demonstram que querem *maior rapidez na correção e entrega dos resultados* das mesmas. Ao fazermos a análise dessa variável para cada Unidade da Escola, constatamos que o grau de insatisfação é mais forte na Unidade I da Escola, onde 40,8% dos alunos daquela Unidade se mostraram insatisfeitos contra 32,6% dos alunos da Unidade II, o que pode ser visto no Gráfico 18.

Para as outras variáveis: *relacionamento, organização, quantidade e qualidade dos professores*, também ocorreu um índice de satisfação superior a 50% para todas as variáveis, ficando o maior grau de satisfação indicado para o item *relacionamento entre professores e alunos* com a aprovação de 83,2% dos alunos respondentes.

4.1.4. Grau de satisfação dos alunos em relação à Escola.

Com o objetivo de termos uma visão geral do grau de satisfação ou insatisfação dos alunos em relação à Escola como um todo, apresentamos no **Gráfico 19**, os índices computados para essa dimensão.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Aqui também quando nos referimos à Escola, estamos incluindo todos os elementos que a compõe, como: infra-estrutura física; máquinas e equipamentos; recursos humanos (professores, diretores, especialistas, inspetores, funcionários); pessoas envolvidas (alunos, familiares; terceiros); suas variáveis ambientais (características da Escola); além das normas, regulamentos e diretrizes de funcionamento. Para essa avaliação, procuramos agrupar as variáveis que de alguma forma interferem na vida do aluno, colocando-as por categoria.

Observa-se que a maior parte dos alunos envolvidos na pesquisa, 193 alunos de um total de 291, manifestaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Escola, 62, ou seja, (21,3%) não se manifestaram ou não tinham uma opinião formada no momento e 36 ou (12,4%) dos alunos estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos com a Escola.

Embora seja um percentual relativamente pequeno dos alunos insatisfeitos, é importante considerar que (12,4%) de um total de 1375 alunos matriculados até julho de 2004,; equivale a 170 alunos que teoricamente apresentam algum grau de insatisfação com a Escola. Acreditamos estar nesse grupo de alunos insatisfeitos, a maior parte dos envolvidos em casos de evasão escolar, repetência e indisciplina, portanto procuramos levantar na pesquisa, os principais motivos de insatisfação em relação ao CEFET, e encontramos os resultados apresentados na **Tabela 24**.

A **tabela 24** é o resultado dos principais motivos de insatisfação, apresentados

Tabela 24 – Motivos de insatisfação em relação ao CEFET (Unidade I e II)

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
Em branco – sem opinião.	133	82,1	119	92,2
Não era o que esperava.	1	0,6		
Relacionada às aulas.	3	1,9	2	1,6
Relacionada ao corpo docente.	2	1,2		
Relacionada ao corpo diretivo.	2	1,2		
Relacionada ao acesso (local, vias, transporte).	5	3,1	1	0,8
Relacionada a infra-estrutura (física, máquinas e equipamentos).	2	1,2	4	3,1
Relacionada a organização.	4	2,5	1	0,8
Outras diversas.	10	6,2	2	1,2
Total	162	100,0	129	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Freq. Frequência com que a variável aparece na pesquisa.

pelos 12,4% de alunos insatisfeitos com a Escola, onde fizemos a separação por Unidade I e II.

Observa-se que os dois principais motivos apresentados são: *o acesso, e a infra-estrutura da Escola*. Na Unidade I, aparece como principal motivo a insatisfação relacionada ao *acesso a Escola* onde os alunos colocaram as questões de dificuldade de *acesso distância; vias de acesso com animais na pista, trechos sem iluminação e transporte coletivo que deixa a desejar*. Na Unidade II o principal motivo está relacionado à *infra-estrutura física, de máquinas e equipamentos da Escola*, onde se manifestaram a respeito de *poucas salas de aula; falta de máquinas de informática; necessidade de reforma geral; falta de aplicativos e unidades para Backup de trabalho; existência de máquinas de costura ociosas; falta de espaço; estrutura física deficitária e inadequada e máquinas e equipamentos inadequados*.

A **Tabela 25** que apresentamos a seguir é o resultado da questão de número 19 do questionário, onde deixamos em aberto para que todos os alunos envolvidos no trabalho pudessem se manifestar livremente a respeito de outras insatisfações relativas à Escola.

Tabela 25 – Outras insatisfações dos alunos em relação à Escola

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
Em branco – sem opinião.	96	59,3	81	62,8
Com as máquinas e equipamentos (quantidade, qualidade, manutenção, adequação).	5	3,1	11	8,5
Com a reprografia (atendimento, horários).	4	2,5	4	3,1
Pouca atividade prática (aulas, visitas técnicas, excursões).	4	2,5	3	2,3
Com o acervo bibliográfico (quantidade, diversidade, pedidos dos professores).	2	1,2	2	1,6
Com os laboratórios (insuficiente, falta material e equipamentos).	1	0,6	3	2,3
Aplicação de trotes.	4	2,5	1	0,8
Com o transporte coletivo.	4	2,5		
Descaso com a opinião dos alunos.	2	1,2	1	0,8
Outras diversas.	40	24,7	23	17,8
Total	162	100,0	129	100,0

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Freq. : Freqüência com que a variável aparece na pesquisa.

Mais uma vez pudemos constatar que aparecem como manifestações de maior relevância as questões ligadas às *máquinas e equipamentos (quantidade, qualidade, manutenção e adequação)*, onde se confirma um índice maior de insatisfação na Unidade II da Escola (8,5%) contra (3,1%) na unidade I.

O motivo transporte coletivo aparece novamente entre os mais requisitados, somente para a Unidade I, devido ao fato dos alunos desta unidade, na sua maioria dependerem desse meio de transporte para chegarem à Escola, considerando que a mesma fica distante aproximadamente 12 km do centro da cidade. Fazendo um cruzamento desses resultados com os resultados obtidos na avaliação das Expectativas dos alunos em relação às máquinas e equipamentos (**Tabela 20**); e em relação aos serviços terceirizados (**Tabela 21**), vamos observar que existe uma correlação entre as maiores expectativas e os maiores graus de insatisfação para essas variáveis.

Grau de satisfação dos alunos em relação aos Recursos Humanos da Escola.

Para realizar a tabulação dos dados referentes aos recursos humanos da Escola, fizemos o agrupamento por categoria funcional ficando distribuídas da seguinte forma: Funcionários, Diretores dos Departamentos, Setores de Apoio e Direção Geral.

A **Tabela 26** apresenta os resultados quanto ao grau de satisfação dos alunos em relação aos Recursos Humanos da Escola.

Tabela 26 - Quadro Geral do grau de satisfação dos alunos em relação aos recursos humanos da Escola.

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total		
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	
F u n c i o n á r i o s	Desempenho dos funcionários – cortesia.	210	72,2	31	10,7	50	17,2	291	100
	Desempenho dos funcionários – receptividade.	165	56,7	63	21,6	63	21,6	291	100
	Desempenho dos funcionários – eficiência.	153	52,6	59	20,3	79	27,1	291	100
	Desempenho dos funcionários – contato.	175	60,1	64	22	52	17,9	291	100
	Funcionários – quantidade.	183	62,9	62	21,3	46	15,8	291	100
	Funcionários – qualidade.	186	63,9	58	19,9	47	16,2	291	100
D i R e t o r s	Atendimento dos diretores de departamento – cortesia.	202	69,4	58	19,9	31	10,6	291	100
	Atendimento dos diretores de departamento – receptividade	155	53,3	65	22,3	71	24,4	291	100
	Atendimento dos diretores de departamento – eficiência.	134	46,1	79	27,1	78	26,8	291	100
	Atendimento dos diretores de departamento – contato.	121	41,6	76	26,1	94	32,3	291	100
S e t o r e s	Atendimento dos setores de apoio – cortesia.	212	72,9	31	10,7	48	16,5	291	100
	Atendimento dos setores de apoio – receptividade.	167	57,3	48	16,5	76	26,1	291	100
	Atendimento dos setores de apoio – eficiência.	153	52,6	66	22,7	72	24,7	291	100
	Atendimento dos setores de apoio – contato.	191	65,6	50	17,2	50	17,2	291	100
D i r e ç ã o	Atendimento da direção geral – cortesia.	197	67,7	64	22,0	30	10,3	291	100
	Atendimento da direção geral – receptividade.	148	50,9	74	25,4	69	23,7	291	100
	Atendimento da direção geral – eficiência.	132	45,3	79	27,1	80	27,5	291	100
	Atendimento da direção geral – contato.	133	45,7	79	27,1	79	27,2	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

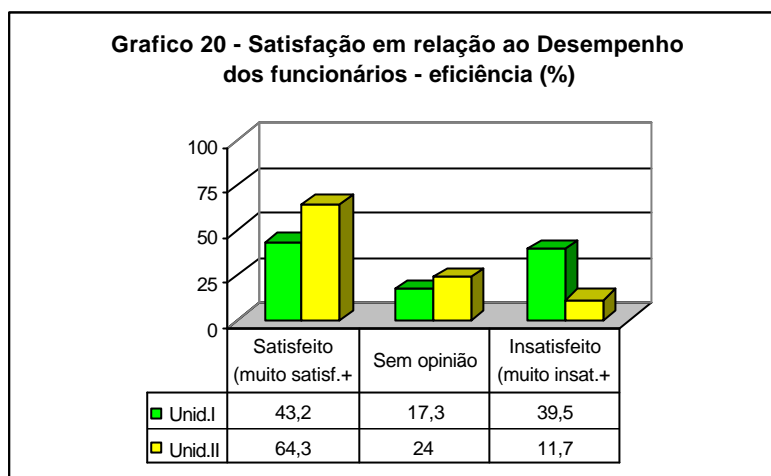
Freq. : Freqüência que aparece a variável pesquisada.

Categoria: Funcionários.

Fazendo uma comparação com as expectativas dos alunos em relação aos funcionários, na **Tabela 15**, vamos verificar que lá aparece como 2ª maior expectativa dos alunos, *que os funcionários tenham um melhor desempenho no atendimento ou trabalho*, onde 42 alunos se manifestaram a esse respeito, o que vem confirmar ser esse um ponto a ser mais bem discutido e trabalhado na Escola.

Fazendo uma análise mais profunda, vamos verificar que essa insatisfação é maior na Unidade I da Escola, onde 39,5% dos alunos entrevistados nessa Unidade de

ensino se mostraram insatisfeitos, contra 11,7% dos alunos entrevistados na Unidade II, conforme mostra o **Gráfico 20**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Categoria: Diretores de Departamentos (ensino e administrativo).

Observando a **Tabela 26**, verificamos que quanto ao atendimento dos diretores de departamentos, mais de 50% dos alunos estão satisfeitos em relação à variável cortesia (69,4%) e receptividade (53,3%), ficando a variável eficiência (46,1%) e contato (41,6%), com índices de insatisfação que merecem nossa atenção, onde a variável contato apresentou o maior número de alunos insatisfeitos (94) de um total de (291) entrevistados.

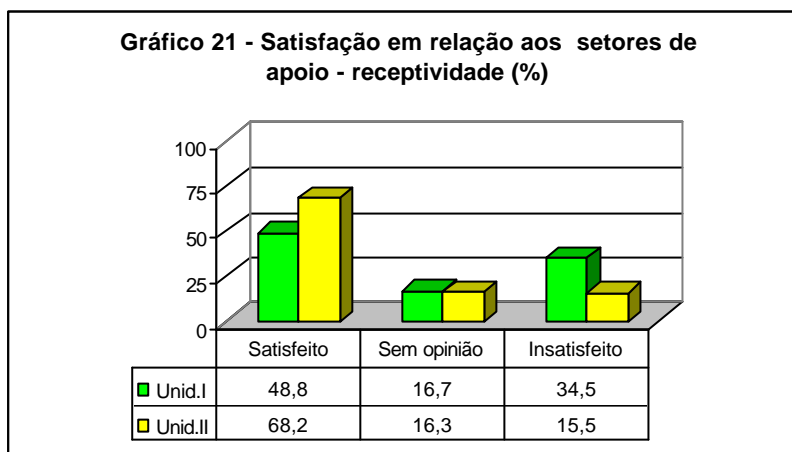
Fazendo um paralelo com as maiores expectativas dos alunos em relação aos departamentos (**Tabela 16**), vamos constatar que as duas maiores expectativas estão relacionadas a um maior desempenho (*agilidade, disponibilidade, praticidade, eficiência, competência, vontade, dedicação e presteza*) e que os alunos sejam mais ouvidos (*atendidos, acompanhados e observados*), pelos departamentos; necessidades essas que somente poderão ser atendidas na medida em que haja um maior contato dos diretores de departamentos com os alunos.

Categoria: Setores de Apoio (refeitório, biblioteca, reprografia).

Para essa categoria encontramos os seguintes resultados: Todas as variáveis avaliadas (*cortesia, receptividade, eficiência e contato*), relativas aos setores de apoio, apresentaram índices de satisfação superiores a 50%, onde destacamos com maior grau de satisfação a *cortesia* com que os alunos são recebidos nesses setores, quando 212 alunos ou seja 72,9% dos mesmos se mostraram satisfeitos a esse respeito (**Tabela 26**).

Dentre as categorias citadas no parágrafo anterior, chamamos a atenção para a questão da *receptividade por parte dos setores*, que apresentou o maior índice de insatisfação e que, portanto merece ser mais detalhada.

Numa avaliação comparativa entre as duas unidades da escola, constatamos que o índice de insatisfação para a variável receptividade, foi maior na Unidade I, onde 34,5% dos alunos se mostraram insatisfeitos a esse respeito, contra 15,5% dos alunos da Unidade II, conforme mostra o **Gráfico 21**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Categoria: Direção Geral.

Nessa avaliação, encontramos duas variáveis que devem merecer atenção por parte da direção que são a *eficiência (procura resolver os problemas no primeiro contato)*, e o *contato* que a direção geral possui em relação aos alunos. Nas duas, o número de alunos satisfeitos é inferior a 50%, sendo, conseqüentemente, as duas responsáveis pelos maiores índices de insatisfação por parte dos alunos respondentes 27,5% e 27,2%, respectivamente.

Destacamos aqui também, que a maioria dos alunos entrevistados, 67,7% estão satisfeitos com o atendimento da direção geral no que se refere à cortesia, ou seja, atende com educação e cordialidade aos alunos. Veja a **Tabela 26**, item Direção.

Fazendo uma correlação com a **Tabela 18**, das *expectativas dos alunos em relação à direção geral*, vamos encontrar com maior freqüência, alunos pedindo que a *direção geral tenha mais contato com os alunos; seja mais freqüente, mais participativa e mais próxima dos mesmos* e como 3ª mais freqüente que melhore quanto a responsabilidade, organização, respeito e eficiência; o que de certa forma vem confirmar os resultados obtidos nas duas avaliações.

Para fecharmos essa parte de avaliação dos recursos humanos, deixamos livre para que os alunos se manifestassem na questão nº 20 do questionário, sobre outras insatisfações em relação às pessoas que trabalham no CEFET e encontramos os resultados apresentados na **Tabela 27**.

Tabela 27 – Outras expectativas dos alunos em relação às pessoas.

Variáveis	Unidade I		Unidade II	
	Freq.	%	Freq.	%
Em branco – sem opinião.	109	67,3%	107	82,9%
Com alguns professores, relativo à (educação, respeito, paciência).	9	5,6%	10	7,8%
Com alguns funcionários, relativo à (educação, respeito, comprometimento, treinamento).	5	3,1%		
Com algumas pessoas, relativo à (educação, respeito, tratamento).	2	1,2%		
Com a maioria das pessoas, relativo à (respeito, educação, comprometimento, desânimo).	7	4,3%	1	0,8%
Com a direção, relativo à (não cumprimento de promessas, sem transparência, falta de recursos).	3	1,9%	1	0,8%
Com a reprografia, relativo à (atendimento, horário e qualidade).	3	1,9%	1	0,8%
Com a secretaria escolar.	3	1,9%		
Outras diversas, de menor expressão.	21	13,0%	9	7,0%
Total.	162	100,0%	129	100,0%

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Freq. : Freqüência que a variável aparece na pesquisa.

Analisando-a, vamos observar que aparece com maior freqüência tanto para Unidade I como para a Unidade II do CEFET, a insatisfação com alguns professores em relação ao tratamento dispensado onde os alunos esperam mais educação, respeito e paciência; constatação essa também verificada na **Tabela 10**, na avaliação de outras expectativas em relação aos professores, quando 31 alunos, equivalente a 10,7% dos respondentes, se manifestaram a esse respeito.

Grau de satisfação dos alunos em relação a infra-estrutura física, de máquinas e equipamentos da Escola.

Os resultados da tabulação encontram-se na **Tabela 28**.

Tabela 28 – Tabela geral do grau de satisfação dos alunos em relação a infra-estrutura, de máquinas e equipamentos da Escola.

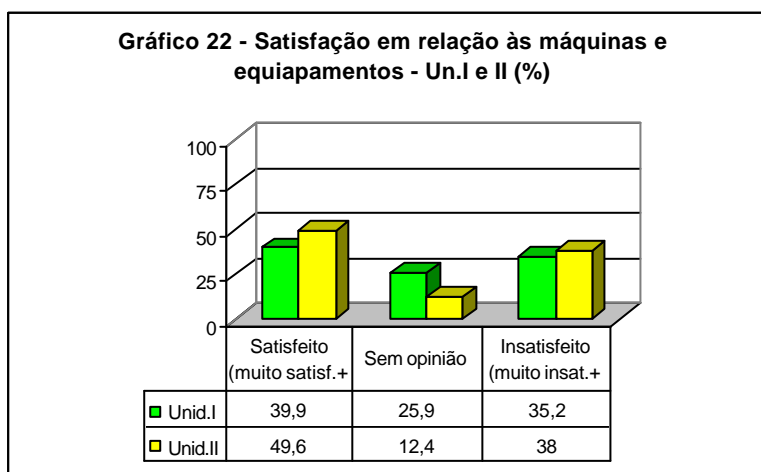
Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Infra-estrutura física geral.	189	65	37	12,7	65	22,3	291	100
Salas de aula e laboratórios – organização.	227	78	27	9,3	37	12,7	291	100
Unidades educativas de produção – organização.	221	76	40	13,7	30	10,3	291	100
Setores de apoio – organização.	225	77,4	30	10,3	36	12,4	291	100
Máquinas e equipamentos.	127	43,6	58	19,9	106	36,4	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Freq. : Freqüência que a variável aparece.

Ao analisarmos a **Tabela 28** que trata sobre esse assunto, verificamos que a maioria dos alunos está satisfeita em relação a: *infra-estrutura física geral da escola; organização das salas de aula e laboratórios; organização das unidades educativas de produção e organização dos setores de apoio*, havendo, porém um alto grau de insatisfação referente às máquinas e equipamentos da escola. Procuramos saber dos alunos se as máquinas e equipamentos são adequados e suficientes à realização do seu curso; 127 alunos ou 43,6% responderam que estão satisfeitos enquanto que 106 ou 36,4% responderam que não estão satisfeitos a esse respeito. Os demais, 19,9% não responderam ou não possuem opinião formada a respeito.

Dos 36,4% de alunos insatisfeitos em relação a essa variável, 35,2% são da Unidade I e 38% são da Unidade II, conforme demonstra o **Gráfico 22**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Grau de satisfação dos alunos em relação ao processo ensino-aprendizagem

Os resultados para essa variável, encontram-se discriminados na **Tabela 29**.

Tabela 29 - Quadro geral do grau de satisfação dos alunos em relação ao Processo Ensino-aprendizagem.

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Qualidade das aulas.	175	60,1	34	11,7	82	28,2	291	100
Quantidade de conteúdos.	169	58,1	31	10,7	91	31,2	291	100
Tempo para assimilação.	169	58,1	42	14,4	80	27,5	291	100
Quantidade de avaliação.	188	64,6	36	12,4	67	23,1	291	100
Formas de avaliação.	192	66	32	11	67	23,1	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

(*) Freqüência.

Nessa avaliação, procuramos saber qual o grau de satisfação dos alunos em relação a: *qualidade das aulas, quantidade das aulas, tempo para assimilação, quantidade de avaliação e formas de avaliação* e obtivemos como resultado, índices de satisfação superior a 50% para todas essas as variáveis. O maior grau de insatisfação ficou para a variável *quantidade de conteúdos*, com 31,2% dos alunos insatisfeitos a esse respeito, conforme mostra a **Tabela 29**.

Grau de satisfação dos alunos em relação aos diferentes relacionamentos.

Os resultados da tabulação para esse aspecto, encontram-se discriminados na

Tabela 30.

Tabela 30 – Grau de satisfação dos alunos em relação ao diferentes relacionamentos.

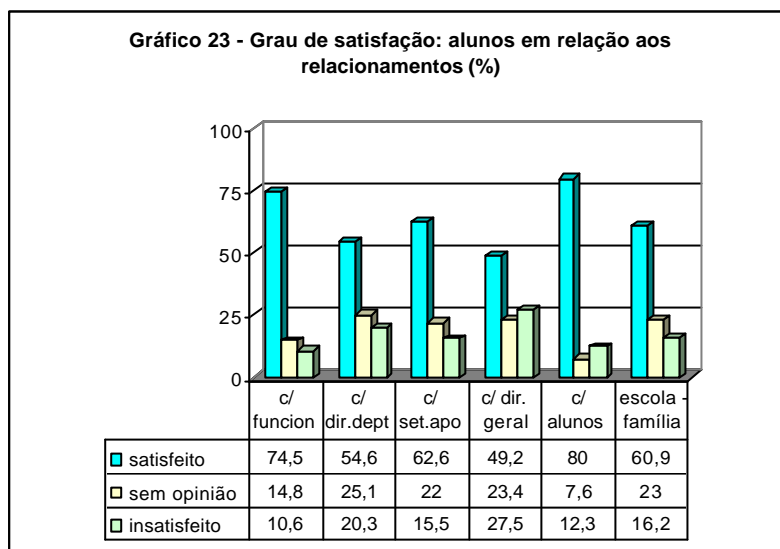
Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Funcionários e alunos	217	74,5	43	14,8	31	10,6	291	100
Diretores de departamentos e alunos	159	54,6	73	25,1	59	20,3	291	100
Setores de apoio e alunos	182	62,6	64	22	45	15,5	291	100
Direção geral e alunos	143	49,2	68	23,4	80	27,5	291	100
Alunos e alunos	233	80	22	7,6	36	12,3	291	100
Escola e família	177	60,9	67	23	47	16,2	291	100

(*) Freqüência.

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

Para a categoria relacionamentos, obtivemos índices de satisfação superiores a 50% para as variáveis: *relacionamento entre funcionários e alunos; diretores de departamentos e alunos; setores de apoio e alunos; alunos e alunos; e escola e famílias*; destacando-se a variável, *relacionamento entre alunos e alunos* que teve o

maior índice de satisfação com 177 alunos (80%), satisfeitos de alguma forma a esse respeito. A única variável que ficou com um índice inferior a 50% foi a que trata do *relacionamento Direção Geral e alunos* onde 80 alunos, se manifestaram insatisfeitos, o que corresponde a 27,5 % dos alunos envolvidos na pesquisa, conforme mostra o **Gráfico – 23**.



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Tomando-se como referência a **Tabela 18** que trata das expectativas dos alunos em relação à direção geral, vamos verificar que as duas expectativas com maior frequência entre os alunos têm como base o relacionamento entre a direção geral e os alunos, onde esses pedem para que haja mais contato e seja dada mais atenção aos alunos; o que vêm confirmar, a necessidade da direção geral dar mais atenção a esse respeito.

Grau de satisfação dos alunos em relação à operacionalização dos cursos.

Os resultados da tabulação para esse aspecto, encontram-se na **Tabela 31**.

Tabela 31 – Quadro geral do grau de satisfação dos alunos em relação à operacionalização dos cursos.

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Organização de normas e regulamentos.	187	64,2	45	15,5	59	20,3	291	100
Organização dos horários.	170	58,4	32	11	89	30,6	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

(*) Frequência

Consultados sobre a organização das normas e regulamentos, e organização dos horários de funcionamentos dos cursos, obtivemos como resultado, índices acima de 50% para ambas, conforme mostra a **Tabela 31**.

O maior índice de insatisfação ocorreu para a variável organização dos horários, com 30,6% dos alunos insatisfeitos. Para a variável organização de normas e regulamentos, encontramos (20,3%) dos alunos insatisfeitos.

Embora tenhamos mais de 50% dos alunos satisfeitos para essas duas variáveis, devemos estudar formas de diminuir a insatisfação presente, considerando que são duas variáveis importantes e que se não atendidas satisfatoriamente podem gerar problemas sérios de indisciplinas, reprovação e evasão escolar.

Grau de satisfação dos alunos em relação à comunicação dentro da Escola

Os resultados da tabulação para esse aspecto, encontram-se na **Tabela 32**.

Tabela 32 - Quadro geral do grau de satisfação dos alunos em relação a comunicação

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Informação dos resultados das avaliações.	164	56,3	35	12,0	92	31,6	291	100
Informações das atividades escolares (aulas, viagens técnicas).	183	62,9	47	16,2	61	20,9	291	100
Informações dos eventos sócio-culturais (gincanas, jogos).	161	55,3	63	21,6	67	23,1	291	100
Informações dos eventos de interesse educativo.	177	60,8	48	16,5	66	22,7	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido

(*) Freqüência que a variável aparece na pesquisa.

Com essa avaliação, procuramos saber como está se processando a comunicação das diferentes informações de interesse do aluno, que ocorrem diariamente na Escola; *são feitas com antecedência, de forma rápida, clara e de fácil acesso*. Após a tabulação dos dados e agrupamento por categorias, observamos que todas as variáveis mensuradas apresentaram índices de satisfação superiores a 50%, ficando o maior grau de insatisfação relacionado à variável *informação dos resultados das avaliações*, variável essa que apresentou índice de 92 alunos, ou seja, 31,6% dos entrevistados, insatisfeito por elas não estarem ocorrendo de *forma rápida, clara e de fácil acesso*.

Grau de satisfação dos alunos em relação aos serviços terceirizados.

Os resultados da tabulação para esse aspecto, encontram-se na **Tabela 33**.

Tabela 33 – Quadro geral do grau de satisfação dos alunos em relação aos serviços terceirizados.

Variáveis	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Transporte coletivo.	71	24,4	92	31,6	128	43,9	291	100
Limpeza escolar.	212	72,9	44	15,1	35	12	291	100

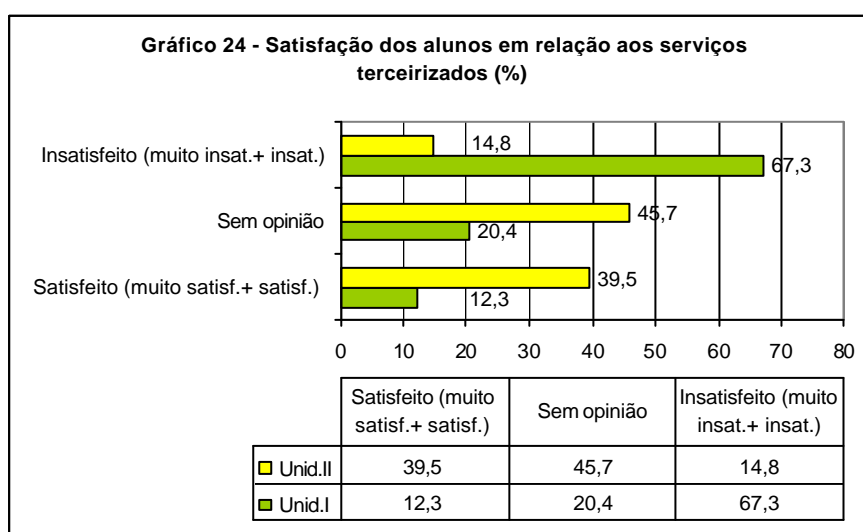
Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Freq. : Freqüência.

Esse estudo objetivou saber qual a opinião dos alunos acerca dos serviços terceirizados existentes atualmente na Escola, *transporte escolar e serviço de limpeza escolar*.

A exemplo do que aconteceu quando fizemos a avaliação das expectativas dos alunos em relação aos serviços terceirizados, onde apareceu como expectativa mais expressiva, *que ocorram melhorias no transporte coletivo, (horários, quantidade e qualidade)*; aqui também aparece a variável *transporte coletivo* com um alto índice de insatisfação por parte dos alunos, onde 128 alunos (43,9%), se manifestaram insatisfeitos a esse respeito. Já em relação ao serviço de limpeza escolar 72,9% dos alunos se mostraram satisfeitos.

Feito o cruzamento das informações entre as unidades I e II, constatamos que o índice de insatisfação é maior na Unidade I, por estar mais distante da cidade e a grande maioria dos alunos utilizarem o transporte coletivo como meio de locomoção. **(Gráfico 24)**



Fonte: MANCIN, Celso Aparecido.

Grau de satisfação dos alunos em relação ao curso que estão fazendo.

Os resultados da tabulação para esse aspecto, encontram-se na **Tabela 34**.

Tabela 34 – Quadro geral de satisfação dos alunos em relação ao curso que estão fazendo.

Cursos	Satisfeito		Sem opinião		Insatisfeito		Total	
	Freq. (*)	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Técnico em agricultura.	26	78,8	4	12,1	3	9,1	33	100
Técnico em agropecuária.	17	47,3	15	41,7	4	11,1	36	100
Técnico em Zootecnia.	20	62,5	9	28,1	3	9,4	32	100
Técnico em Agroindústria.	17	62,9	4	14,8	6	22,2	27	100
Técnico em Nutrição e Dietética.	25	69,5	9	25,0	2	5,6	36	100
Técnico em Informática.	40	72,7	9	16,4	6	10,9	55	100
Técnico em Desenvolvimento de Comunidades	12	63,2	2	10,5	5	26,4	19	100
Tecnologia em Irrigação e Drenagem	11	68,8	1	6,3	4	25,1	16	100
Tecnologia em Meio Ambiente	7	38,9	2	11,1	9	50,0	18	100
Tecnologia em Desenvolvimento Social.	10	52,7	1	5,3	8	42,1	19	100
Total	185	63,6	56	19,2	50	17,2	291	100

Fonte: MANCIN, Celso Aparecido Freq. – Freqüência

Observando a **Tabela 34**, vamos verificar que a maioria dos cursos disponíveis na Escola apresentou um índice de satisfação por parte dos alunos, acima de 50%, quais são, *Técnico em Agricultura, Técnico em Zootecnia, Técnico em Agroindústria, Técnico em Nutrição e Dietética, Técnico em Informática, Técnico em Desenvolvimento de Comunidades, Tecnologia em Irrigação e Drenagem, e Tecnologia em Desenvolvimento Social*. Dentre os citados o curso *Técnico e Agricultura* foi o que apresentou um maior percentual de alunos satisfeitos com o curso, (78,8%) que equivale a 33 alunos, representantes desse curso. O curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social, embora tenha tido índices de satisfação, acima dos 50%, merece ser mais bem investigado, pois apresentou um índice de insatisfação preocupante, de 42,1%.

Para os demais cursos analisados, chamamos a atenção para o de *Tecnologia em Meio Ambiente* que apresentou como resultado um *índice de satisfação* relativamente baixo, 38,9% e um *índice de insatisfação* bastante alto, 50%, que equivale a 9 alunos de um total de 18 respondentes.

O curso *Técnico em Agropecuária* também ficou com índices que merecem cuidados, pois apresentou índice de satisfação de 47,3%.

Com o objetivo de identificarmos os principais motivos que estão provocando insatisfação nos diversos cursos oferecidos, procedemos a tabulação das respostas,

oriundas da questão nº 14 do questionário a qual busca identificar os motivos de insatisfação dos alunos em relação ao curso que estão fazendo; o resultado desse trabalho é o que apresentamos na **Tabela 35** que se encontra no **Anexo II**.

Tomando-se como referência a **Tabela 35**, montamos uma relação em ordem decrescente, dos principais motivos de insatisfação para os cursos que estão com índices mais expressivos e que merecem providências com prioridade.

Curso de Tecnologia em Meio Ambiente:

- Motivos de insatisfação:
 1. Relacionada à estrutura e organização do curso = 16,7% de insatisfeitos.
 2. Relacionada ao corpo docente (relacionamento e ou aulas) = 11,1% .
 3. Relacionada à infra-estrutura (física, máquinas e equipamentos) = 5,6 %.
Relacionada às atividades de ensino (práticas e teóricas) = 5,6%.
Relacionada ao corpo diretivo e administrativo = 5,6%.
 4. Em branco ou sem opinião = 27,8%.
Outras diversas = 27,8%.

Curso de Técnico em Agropecuária:

- Motivos de insatisfação:
 1. Relacionada à estrutura e organização do curso = 11,1% de insatisfeitos.
 2. Em branco ou sem opinião = 88,9%.

Curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social:

- Motivos de insatisfação:
 1. Relacionada a estrutura e organização do curso = 26,3% de insatisfeitos.
 2. Relacionada ao corpo docente (relacionamento e ou aulas) = 10,5%.
 3. Não era o que esperava = 5,3%.
Relacionada à infra-estrutura (física, de máquinas e equipamentos) = 5,3%.
Relacionada às atividades de ensino (prática e teórica) = 5,3%.
 4. Em branco ou sem opinião = 42,1%.
Outras diversas de menor expressão = 5,3%.

4.2.DIMENSÃO ANALÍTICA.

4.2.1. Análise do desempenho acadêmico dos alunos em relação às expectativas e grau de satisfação.

Considerando a grande quantidade de variáveis que podem interferir no processo ensino-aprendizagem dos alunos e contribuir direta ou indiretamente para os problemas vividos na escola (*insatisfação, indisciplina, reprovação e evasão escolar*); detivemo-nos aqui em analisar com mais detalhes, apenas aquelas expectativas cujas variáveis julgamos estarem ligadas *diretamente* ao desempenho acadêmico dos alunos. Quanto às demais expectativas e suas variáveis, que têm *influência indireta* no processo ensino-aprendizagem e conseqüentemente no desempenho acadêmico dos alunos, como por exemplo, expectativas relacionadas à (infra-estrutura física, de máquinas, equipamentos, etc), já relacionadas na **Tabela 20** do item 4.3, servirão como referência à direção da escola, na tomada de decisões administrativas ou de gestão, buscando a melhoria do ensino no CEFET Uberaba.

Esses resultados, ainda poderão servir como fonte de idéias para outras pesquisas a serem desenvolvidas no Centro.

- *Quanto a Insatisfação:*

Temos que considerar o fato que todo aluno quando chega à Escola, traz consigo várias expectativas que podem ser atendidas ou não. Quando não atendidas, podem provocar insatisfações que associadas às outras variáveis envolvidas no processo ensino aprendizagem, podem gerar outros problemas como: indisciplina, reprovação e ou evasão escolar.

No que se refere ao grau de satisfação, através do projeto em questão, levantamos vários motivos que estão gerando insatisfações entre os alunos, em maior ou menor grau.

Procuramos nesse item relacionar aqueles motivos ou aquelas variáveis que possuem ligação direta com o aluno e que podem interferir diretamente no resultado do processo ensino-aprendizagem, que são:

a. Insatisfação em relação aos professores.

a.1. Relacionada ao *atendimento*, no que se refere a *receptividade* dos professores, onde os *professores não respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões dos alunos*, como eles esperam.

Obs. Para essa variável, o grau de insatisfação foi maior na Unidade I (33,9% dos alunos), em relação à Unidade II (22,5% dos alunos) da Escola.

Fazendo um cruzamento dessas informações com as informações disponíveis na **Tabela 9** do item 4.2. que trata das expectativas dos alunos em relação aos professores, vamos encontrar lá que os alunos concordam e, portanto concluímos ser essa uma expectativa da maioria, que *os professores estejam sempre à disposição; e devem respeitar as necessidades, aspirações e expectativas dos alunos*, com (84,2 e 89,3%) respectivamente, de concordância.

Aqui fazemos um parêntese para refletirmos um pouco sobre um comportamento pessoal no trabalho, com alunos, que merece muita atenção, pois conforme os estudos realizados por pesquisadores nessa área do conhecimento, como é o caso de CHICKERRING e GAMSON (1991), já citados anteriormente.

(...) os professores que encorajam o contato com os estudantes, tanto dentro como fora da sala de aula, obtêm alunos mais motivados, comprometidos intelectualmente e com melhor desenvolvimento pessoal” e ainda descrevem o bom professor como (...) aquele interessado no aluno, preocupado com o seu progresso, fácil de dialogar e aberto para ajudar os estudantes em seus problemas. (p.74).

a.2. Relacionada ao *desempenho*, no que se refere a *correção de avaliações*, onde os alunos querem mais rapidez na correção e entrega dos resultados das mesmas.

Obs. O grau de insatisfação apurado, foi maior para a Unidade I (40,8% dos alunos), em relação a Unidade II (32,6% dos alunos) da Escola.

Aqui nos reportamos ao princípio nº 04 de CHICKERRING e GAMSON (1991), que diz: “**A boa prática fornece *feedback* imediato**”, onde os autores verificaram que pesquisas relacionadas com o ensino superior têm constatado a relação positiva existente entre o pronto *feedback* e a satisfação e auto-realização dos alunos e, principalmente, que o *feedback* imediato, informativo e direcionado às principais fontes de erros dos alunos é um dos pontos centrais do processo de aprendizagem.

a.3. Relacionada ao *tratamento* dispensado por alguns professores, (paciência, respeito, educação), onde (6,5%) dos alunos respondentes, se manifestaram nesse item.

Obs. O grau de insatisfação foi maior na Unidade II (7,8%), dos alunos, em relação à Unidade I (5,6%) dos alunos.

Ao analisarmos a **Tabela 09** que trata das expectativas dos alunos em relação aos professores, encontramos 272 alunos que equivalem a (93,5%) dos entrevistados, que concordam em algum grau com esse posicionamento, o que vem confirmar a necessidade de se investigar junto aos discentes, esses casos, para após identificados, desenvolver ações que busquem ajudar os docentes com esse tipo de comportamento; afim de que seja dispensado um tratamento melhor para com os alunos, pois segundo SILVA (2003), citado anteriormente “ A construção do conhecimento só é possível num ambiente mental e físico de disciplina e organização, em que haja suficiente *envolvimento afetivo* para permitir a manutenção da chama do desejo e do prazer”.

b. Insatisfação em relação ao processo ensino-aprendizagem.

b.1. Em relação a *quantidade de conteúdos* (os alunos querem mais atividades extra-classe: aulas práticas, visitas técnicas, etc.) onde aparecem (31,2%) dos alunos insatisfeitos a esse respeito.

Trata-se de uma variável que aparece com frequência durante a tabulação, tanto das expectativas quanto do grau de satisfação. Se observarmos a **Tabela 09** que trata das expectativas dos alunos em relação aos professores, iremos encontrar: Os professores devem planejar atividades que fujam da lousa e do giz (aulas práticas, de laboratório, utilizar tecnologias de comunicação, etc.); os professores devem organizar atividades extra-classe (feira de ciências, excursões, etc. onde mais de 90% dos alunos concordam com essas proposições. Na **Tabela 12** que trata de outras expectativas dos alunos em relação a Escola, temos 3,4% dos alunos respondentes, que esperam que aconteçam mais atividades extra-classe (aulas práticas, visitas técnicas). No **Gráfico 16** que trata das expectativas dos alunos em relação ao curso que estão fazendo na Escola, mais uma vez aparece com maior frequência (8,9%) dos 291 alunos, querendo mais atividades extra-classe.

Fazendo uma análise dos cursos em que os alunos concordam que deve haver mais atividades extra-classe (aulas práticas), vamos encontrar o seguinte quadro:

- Curso Técnico em Zootecnia – 34,4% dos alunos.
- Curso Técnico em Agropecuárias – 13,9% dos alunos.
- Curso Técnico em Agricultura – 12,1% dos alunos.

- Curso Técnico em Nutrição e Dietética – 8,3% dos alunos.

Sendo o professor o responsável pela seleção, organização e apresentação dos conteúdos, é de suma importância que ele trate os mesmos com adequação às necessidades do aluno; significado/valor e aplicabilidade prática, afim de que surtam os efeitos desejados.

Aqui se aplica também o 3º princípio para a boa prática da Educação, desenvolvido por CHICKERRING e GAMSON (1991), que diz “A boa prática encoraja a aprendizagem ativa”. Segundo o autor a aprendizagem ativa pode ocorrer também fora da sala de aula, realizando-se atividades de extensão extraclasse como, visitas, palestras, seminários, jogos, simulações, estudos de caso, laboratórios, e outros.

c. Insatisfação em relação ao curso que estão fazendo.

Observando a **Tabela 34** que mostra o grau geral de satisfação dos alunos em relação ao curso que está fazendo, encontramos 03 cursos que merecem uma atenção especial em função dos índices de satisfação ou insatisfação que apresentaram como resultado do trabalho de pesquisa e que são:

- *Curso de Tecnologia em Meio Ambiente:* com um índice de (50%) de alunos insatisfeitos em relação ao curso e apenas (38,9%) de alunos satisfeitos.

Fazendo uma análise da **Tabela – 35** do **Anexo – II** que trata dos principais motivos de insatisfação em relação ao curso que estão fazendo, verificamos que aparecem vários motivos que estão contribuindo para que esses índices estejam ocorrendo, onde o principal motivo, segundo os alunos, está relacionado com a estrutura e organização do curso que apresentou um índice de (16,7%) de alunos insatisfeitos. Os outros motivos de insatisfação com menores índices, mas que também tem contribuído para o quadro geral de descontentamento que se apresenta são: Em relação ao corpo docente, no que se refere ao relacionamento com os professores e às aulas ministradas pelos mesmos, com (11,1%) de insatisfeitos; em relação à infra-estrutura (física, de máquinas e equipamentos), com (5,6%); em relação às atividades de ensino (práticas e ou teóricas), com (5,6%) e em relação ao corpo diretivo e ou administrativo, com (5,6%) de insatisfeitos.

- *Curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social:* com um índice de (42,1%) de alunos insatisfeitos com o curso onde o principal motivo de descontentamento também está relacionado com a estrutura e/ou organização do curso, onde (26,3%) dos

alunos se manifestaram nesse sentido, ficando os demais motivos por conta de: relacionamento com os professores e aulas; infra-estrutura física; atividades de ensino; e não era o que os alunos esperavam.

Temos que considerar que esses dois cursos analisados, foram autorizados a funcionar, por ocasião da transformação da Escola em Centro Federal de Educação Tecnológica ocorrida em 16 de agosto de 2002 e que está em fase de adaptação. Adaptação que precisa ser tratada com urgência em função dos índices apresentados anteriormente.

- *Curso Técnico em Agropecuária*. Embora se apresente com um índice relativamente baixo de insatisfeitos (11,1%) dos alunos entrevistados, observamos que está com um índice também baixo de alunos satisfeitos, provocados provavelmente pelo alto índice de alunos que não se manifestaram nessa questão (41,7%), cujo motivo não conseguimos detectar ainda. Analisando os motivos das insatisfações, observamos que estas estão mais relacionadas às atividades de ensino (práticas e teóricas).

5. DISCUSSÕES.

Ao concluirmos esse trabalho que teve como objetivo geral, identificar quais são as expectativas de maior expressão, dos alunos do CEFET Uberaba e como tais expectativas podem estar afetando o desempenho acadêmico dos mesmos, chegamos a alguns resultados e conclusões importantes que poderão servir como referência para a direção da escola adotar medidas pedagógicas e administrativas com a finalidade de minimizar ou resolver os problemas aqui apresentados. Também a nível pedagógico, reflexões do trabalho nos dão a possibilidade de auto referenciar-nos, além de servir como referência aos colegas da instituição para que possam ter conhecimento, refletir a respeito e colocar em prática, ações com vistas a um melhor resultado no processo ensino-aprendizagem dentro ou fora do Centro.

Não há dúvidas de que as expectativas interferem no desempenho acadêmico, de forma positiva ou negativa. Os problemas de insatisfação, indisciplina, reprovação e evasão podem sim estar ligados a uma ou mais expectativas não atendidas, cuja correlação com os problemas merece um estudo de pesquisa específico para que possam ser identificadas.

Todo aluno quando chega à Escola, traz consigo várias expectativas que podem ser atendidas ou não; quando não atendidas podem provocar insatisfações que associadas às outras variáveis envolvidas no processo ensino aprendizagem, tais como: relação professor-aluno, ambiente escolar, conteúdos a serem estudados e outros, podem gerar problemas como, indisciplina, reprovação e/ou evasão escolar.

Com base nos resultados das pesquisas feitas pelos profissionais da área de educação, citadas no referencial teórico, concluímos que de todas as expectativas levantadas, as que se referem à relação professor-aluno, são as de maior importância, pois são elas que determinam o sucesso ou fracasso durante o ato de ensinar ou de aprender.

Concluímos também que não dá para desvincular as expectativas do grau de satisfação, pois uma é decorrente da outra, o que nos levou a considerar o grau de satisfação como parâmetro para avaliar se as expectativas estão sendo atendidas ou não.

Feitas essas considerações, apresentamos a seguir aquelas expectativas cujas variáveis estão ligadas diretamente ao desempenho acadêmico dos alunos e que merecem uma atenção especial.

- Deve-se dar mais atenção nas Unidades – I e II do CEFET:
 - ao atendimento dos professores, no que se refere à receptividade, onde os alunos esperam que os professores respondam a todas as suas solicitações, reclamações e sugestões.
 - ao desempenho dos professores, no que se refere à correção de avaliações, onde os alunos querem maior rapidez na correção e entrega dos resultados das mesmas.
 - ao tratamento dispensado por alguns professores, onde os alunos esperam que haja mais paciência, respeito e educação na relação professor-aluno.
 - à quantidade de conteúdos, onde os alunos querem mais atividades extra-classe (aulas práticas, visitas técnicas, excursões didáticas, etc.), principalmente nos seguintes cursos: Técnico em Zootecnia, Técnico em Agropecuária, Técnico em Agricultura e Técnico em Nutrição e Dietética.
 - os professores devem permitir a participação dos alunos em sala de aula.
 - os professores devem planejar atividades que fujam da lousa e do giz, como (aulas práticas, de laboratório, utilizar tecnologias de comunicação e outros).
- Deve-se dar mais atenção na Unidade – I do CEFET:
 - ao curso de Tecnologia em Meio Ambiente, no que se refere à estrutura e organização do curso.
- Deve-se dar mais atenção na Unidade – II do CEFET:
 - ao curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social, no que se refere à estrutura e organização do curso.

Além das expectativas apresentadas anteriormente e que devem ser priorizadas por estarem ligadas diretamente ao desempenho acadêmico dos alunos, existem outras que identificamos e que devem ser levadas em consideração em um segundo momento, que são:

A. EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM RELAÇÃO À ESCOLA.

- Que a escola seja mais atrativa e esteja atualizada frente aos avanços tecnológicos.
(94,9% / 291)
- Os alunos querem ser mais ouvidos em suas necessidades, em suas opiniões.
(3,1%/291)
- Que a escola seja um meio para arrumarem um emprego após a conclusão do curso.
(71,5% / 291)
- Que sejam criados mais cursos superiores. (1,7% / 291)

A.1. Expectativas dos alunos em relação aos funcionários.

- Que os funcionários melhorem o tratamento para com os alunos quanto a educação respeito, atenção, simpatia, cordialidade, receptividade, harmonia, convivência, comunicação, solidariedade e amizade. (23% / 291).
- Que os funcionários melhorem o desempenho no atendimento ou trabalho no que se refere a presteza, eficiência, empenho, comprometimento, pronto atendimento, pontualidade, dedicação, responsabilidade e qualidade.(14,4% / 291)

A.2. Expectativas em relação aos departamentos (ensino, administrativo).

- Que haja um melhor desempenho por parte dos departamentos de ensino e administrativo quanto a agilidade, disponibilidade, praticidade, eficiência, competência, vontade, dedicação e presteza. (22% / 291)
- Os alunos querem ser mais ouvidos, serem atendidos em suas necessidades, acompanhados e observados pelos departamentos. (18% / 291)

A.3. Expectativas em relação aos setores de apoio (refeitório, biblioteca, reprografia).

- Os alunos esperam melhorias no atendimento dos setores de apoio, referentes a: ampliações, organização e horários de atendimento onde esperam que haja: qualidade no atendimento, mais tempo de atendimento, menor custo, mais atenção, maior disponibilidade, maior compromisso, maior rapidez, eficiência, disposição e presteza. (16,2% / 291)
- Esperam melhorias no setor de reprografia, onde pedem: maior organização, maior eficiência, maior disponibilidade, melhor qualidade, menor preço, novas máquinas, mudanças nas normas de funcionamento, mais tempo aberta e mais agilidade. (8,6% / 291)

A.4. Expectativas em relação à direção geral.

- Que a direção geral tenha mais contato com os alunos, seja mais presente, mais participativa e mais próxima dos mesmos. (17,2% / 291)
- Que a direção geral tenha mais atenção, ouça mais, seja mais amiga e se una aos alunos. (7,6% / 291)

A.5. Expectativa em relação à infra-estrutura física da Escola.

- Que a infra-estrutura física da Escola, seja ampliada, com mais departamentos, salas de estudo, banheiros e salas de aula. Obs. Essa manifestação é mais forte na Unidade II da Escola. (17,1% / 129) – Unidade II.
- Que a infra-estrutura física da Escola, seja melhorada. Obs. Essa manifestação foi mais forte na Unidade I da Escola. (14,2% / 162) – Unidade I.

A.6. Expectativas dos alunos em relação às máquinas e equipamentos.

- Que sejam adquiridos computadores, aparelhos audiovisuais e similares, mais modernos e atualizados. (30,2% / 162) – Unidade I.
- Que as máquinas e equipamentos sejam suficientes em quantidade e qualidade. (17,8% / 129) – Unidade II.

B. EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS TERCEIRIZADOS (TRANSPORTE, LIMPEZA).

- Que ocorram melhorias nos serviços de transporte coletivo, tais como: mais horários, mais limpeza, veículos novos, mais organização, mais pontualidade, mais conforto e melhores preços.

Obs. Principalmente para a Unidade I. (38,3% / 162).

- Melhoria no atendimento de ambos os serviços.

Obs. Principalmente para a Unidade I. (16,0% / 162).

C. EXPECTATIVAS DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AO CURSO QUE ESTÁ FAZENDO.

1. Expectativa: Que o curso seja melhorado (mais dinâmico, objetivo, abrangente, atual).

- Curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social – 26,3% dos alunos.
- Curso Técnico em Informática – 19,9% dos alunos.
- Curso de Tecnologia em Irrigação e Drenagem – 12,5% dos alunos.

2. Expectativa: Que o curso ajude a conseguir um emprego

- Curso de Tecnologia em Meio Ambiente – 16,7% dos alunos.

- Curso Técnico em Agroindústria – 7,4% dos alunos
3. Expectativa: Que o curso prepare para o mercado de trabalho
- Curso de Tecnologia em Irrigação e Drenagem – 12,5 % dos alunos.
 - Curso Técnico em Informática – 10,9% dos alunos.
4. Expectativa: Que o curso seja mais divulgado
- Curso Técnico em Desenvolvimento de Comunidades – 10,5% dos alunos

Com o levantamento de dados necessários a análise e discussão do presente trabalho, dois outros problemas vieram à tona e merecem ser mais bem pesquisados para identificar os motivos das ocorrências dos mesmos, a fim de se desenvolver ações que possam evitá-los. Trata-se do elevado número de ocorrências disciplinares nas turmas de ensino médio, envolvendo (20,3%) dos alunos selecionados para a pesquisa; e também o número crescente de evasão escolar (desistência e transferência) dos alunos do ensino médio que saltou de 27 casos em 2002 para 68 casos em 2003 o que equivale a um aumento de 151%.

Para finalizar, queremos deixar aqui um sentimento que nos acompanhou durante todo o tempo em que estivemos tabulando os dados, discutindo e refletindo sobre os resultados encontrados e que merece ser olhado com carinho pelos dirigentes do CEFET, a fim de conseguirmos um maior entrosamento, um ambiente de trabalho mais agradável, diminuindo assim os problemas e melhorando os resultados do processo ensino-aprendizagem. A escola precisa desenvolver de forma ampla e sistemática, projetos e ações que visem melhorar as relações intra e interpessoais de toda a comunidade escolar, principalmente entre professores e alunos, bem como treinamentos de desenvolvimento pessoal para os diretores, professores e servidores como:

- curso de neurolinguística para professores;
- curso de leitura dinâmica para professores;
- curso de apresentação em público para diretores e professores;
- curso de didática para professores, principalmente para os recém contratados;
- estudos sobre a psicologia do aprendizado, para os professores;
- criar uma biblioteca específica na área de desenvolvimento pessoal com livros, fitas de vídeo, CDs, DVDs, revistas e outros;

- cursos de informática para diretores, professores e servidores que ainda não dominam a tecnologia digital, com cursos de Word, Excel, PowerPoint, Internet, e outros;

- cursos de relações humanas no trabalho para diretores, professores e servidores;

- cursos de atendimento ao público para diretores, professores e servidores;

- demais ações com as mesmas finalidades, acima;

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Longe de termos levantado e discutido toda a complexidade de fatores, que se relacionam ao desempenho dos alunos, suas satisfações, frustrações e problemas decorrentes das mesmas, nossa intenção foi de contribuir com a identificação das expectativas mais expressivas dos alunos do CEFET Uberaba e como elas podem estar afetando o desempenho acadêmico dos mesmos. Assim, este trabalho deixa a impressão de algo incompleto o que não vejo como um problema, pois ele é o início de um estudo que não possui respostas muito simples e poderá ter continuidade com outras pesquisas que poderão ser feitas, como:

- levantar também as expectativas e o grau de satisfação dos **professores** em relação aos **alunos**;
- identificar quais os principais motivos de ocorrência disciplinar envolvendo os alunos do ensino médio e técnico;
- identificar quais os principais motivos que estão levando os alunos a deixarem a escola;

A título de contribuição, apresentamos no Anexo – III propostas de medidas que possam minimizar ou resolver os problemas levantados no presente trabalho.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREU, M. C. e MASETTO, M. T. **O professor universitário em sala de aula: práticas e princípios teóricos.** São Paulo: MG Ed. Associados, 1996, apud SANTOS, S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno:** Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, n°1, janeiro/março 2001.p.82.

BARROS, Aidil J. & LEHFELD, Neide A. **Fundamentos de Metodologia.** São Paulo: McGraw-Hill, 1986.

CHICKERING, A.W. e GAMSON, Z.F. **Applying the seven principles for good practice in undergraduate education.** São Francisco: Jossey-Bass, 1991. New Directions for Teaching and Learning, n°4. apud SANTOS, S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno:** Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, n°1, janeiro/março 2001.p.82.

COLL, César et al.; **Desenvolvimento psicológico e educação: psicologia da educação/trad.** Angélica Mello Alves – Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. V.2. p.451.

CORDEIRO, Sílvia H. R. **As expectativas e as profecias auto-realizadoras.** Disponível em <http://www.stardatanet.com.br/psico.htm> . Acesso em: 22 de julho de 2003.

CUNHA, Maria Isabel da. **A didática e a produção de conhecimentos.** Teconologia Educacional. Ano VXi. N° 79. nov./dez. 1987. apud LOPES, Antonia Osima (org.) et al.; **Repensando a didática/** coordenadora Ilma Passos Alencastro Veiga. – 5.ed.- Campinas, SP : Papyrus, 1991. pag. 157.

DOMINGUES, I. (1995). **Controle disciplinar na Escola, Processos e Práticas.** Lisboa: Texto Editora, Ltda. apud SALLES, Maria Beatriz de Loureiro. **Novas Formas de Olhar a Escola. Educação, Psicologia e contemporaneidade.** (org.) LEITE, et al . Ed. Universitária, 2000. p.169.

ESTRELA, M. T. (1992). **Relação Pedagógica, Disciplina e Indisciplina na Aula.** Porto: Porto Editora, Ltda. Disponível em <http://www.cf-cinfaes.rcts.pt / Disciplina.htm>.

GOMES, Débora Dias. **A escola onde faz bem trabalhar.** Revista @prender virtual. Disponível em <http://www.aprendervirtual.com>. Acesso em: 21/07/03.

LIBÂNIO, José Carlos. **Didática** – São Paulo: Cortez, 1994 – (Coleção magistério, 2º grau. Série formação do professor).17ª impressão.p.31.

LIBÂNIO, José Carlos. C. **Democratização da Escola Pública:** a pedagogia crítico-social dos conteúdos. 9ª ed. S. Paulo: Loyola, 1990. Cap. 1. p. 26.

LOPES, Antonia Osima (org.) et al.; **Repensando a didática/** coordenadora Ilma Passos Alencastro Veiga. – 5.ed.- Campinas, SP : Papyrus, 1991. pag. 157.

LOUREIRO, F. S. (s/ data). **Lições de Pedagogia e Didática Geral**. Viseu: Éden Gráfico, Ltda. Disponível em <http://www.cf-cinfaes.rcts.pt / Disciplina.htm>.

MARTINS, Pura Lucia. **A didática na atual organização do trabalho na escola: uma experiência metodológica**. Belo Horizonte, FAE – UFMG, 1985; Dissertação de Mestrado.

MEYER, Leonard B. **Emotion and Meaning in Music**. Chicaco Press, Chicago, 1956. apud TOURINHO, Cristina. **Conhecendo e Explorando as Emoções dos Alunos na Aula de Instrumento**. <http://www.urucungo.com.br/artigos/tourinho/tourinho1.htm>.

MOREIRA, Daniel. A. Elementos para um plano de melhoria do ensino universitário ao nível de instituição. São Caetano do Sul: Revista IMENS, 1986 apud SANTOS S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno: Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”**. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, nº1, janeiro/março 2001.p.82.

REGO, T. C. R. **A Indisciplina e o Processo Educativo: uma análise na perspectiva vygotyskiana**. In: AQUINO, J. G.(org.) **Indisciplina na Escola: Alternativas teóricas e práticas**. São Paulo: Summus. P 83- 91, 1996, p 84-91, apud SALLES, Maria Beatriz de Loureiro. **Novas Formas de Olhar a Escola. Educação, Psicologia e contemporaneidade**. (org.) LEITE, C.D.P. et al . Ed. Universitária, 2000. p.169.

REVISTA IBERO AMERICANA, nº 20, maio – agosto 1999. **Educação Profissional no Brasil: novos rumos** – Ruy Leite Berger Filho. Disponível no endereço ([file://A:\Educação%20profissional%20no%20Brasil%20novos%20rumos](file://A:\Educação%20profissional%20no%20Brasil%20novos%20rumos.htm) .htm). pág. 2

REVISTA IBERO AMERICANA.**Educação Profissional no Brasil-novos rumos**. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI). nº 20 (maio-ag.1999). p. 1-14. Disponível em <file://A:\Educação%20profissional%20no%20Brasil%20novos%20rumos.htm>>

RICOUER, Paul. **Reconstruir a iniversidade**. Revista Paz e Terra, Rio de Janeiro: Ed. Civilização Brasileira, nº9, 1969, apud SANTOS, S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno: Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”**. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, nº1, janeiro/março 2001.p.82.

ROGERS, C. R. **Liberdade para aprender**. Belo Horizonte: Interlivros, 1972. apud SANTOS, S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno: Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”**. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, nº1, janeiro/março 2001.p.82.

SALLES, Maria Beatriz de Loureiro. **Novas Formas de Olhar a Escola. Educação, Psicologia e contemporaneidade**. (org.) LEITE, C.D.P. et al . Ed. Universitária, 2000. p.169.

SANTOS, S. C. **O processo de ensino-aprendizagem e a relação professor-aluno:** Aplicação dos “Sete Princípios para a boa prática na Educação de Ensino Superior”. Caderno de Pesquisa em Administração. São Paulo, V. 08, nº1, janeiro/março 2001.p.82.

SELLTIZ, [et all]. **Métodos de pesquisa na relações sociais.** Edição, Revista e nova tradução de Dante Moreira Leite. Editora Pedagógica e Universitária Ltda. São Paulo.

SILVA, A. M. **Relação Professor/Aluno:** Seus Efeitos na Aprendizagem. Disponível em: < <http://www.stardatanet.com.br/psico.htm> > Acesso em 21 jul. de 2003

SILVA, J. J. R. F. (1995). **Violência – A Escola e seu Papel.** In *Colóquio, Educação e Sociedade, nº10.* Lisboa: Fundação Galouste Gulbenkian. Disponível em <http://www.cf-cinfaes.rcts.pt / Disciplina.htm>.

TIBA, Içami. **Disciplina, limite na medida certa –** São Paulo: Editora Gente, 1996 – 1ª ed. (pg.135).

TURRA, Clódia Maria Godoy et al. **Planejamento de ensino e avaliação.** Porto Alegre, PUC, EMMA, 1975. apud MARTINS, Pura Lucia. **A didática na atual organização do trabalho na escola:** uma experiência metodológica. Belo Horizonte, FAE – UFMG, 1985; Dissertação de Mestrado.

ZABALA, Antoni. **A prática educativa – Como ensinar.** Ernane F. da F. Rosa (trad.). Ed. Artes Médica – Porto Alegre – 1998.

8. ANEXOS

Anexo I – Instrumento da Pesquisa - Questionário.

Anexo II – Tabela 35 – Motivos de Insatisfação em relação ao curso

Anexo III – Propostas de medidas para minimizar ou resolver os problemas decorrentes das expectativas não atendidas.

ANEXO 1 – INSTRUMENTO DA PESQUISA: QUESTIONÁRIO

Prezado Aluno(a): Este questionário faz parte de um trabalho que tem como objetivo identificar as principais **expectativas** dos alunos bem como o **grau de satisfação** que os mesmos sentem em relação aos professores e ao CEFET – UBERABA. Portanto, suas respostas são de grande importância para que um levantamento fidedigno possa ser realizado e através dele possamos propor medidas que minimizem ou resolvam os problemas decorrentes das suas expectativas não atendidas.

O projeto do qual este questionário faz parte será apresentado como dissertação de mestrado do professor Celso A. Mancin, na UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO (UFRRJ).

Você notará que, no questionário, é solicitada a sua identificação, necessária em função de uma fase posterior do projeto que poderá constar de uma entrevista. O fato de você responder ao questionário não o compromete com a entrevista posterior. Se, eventualmente, você for selecionado para esta etapa, terá oportunidade de aceitar ou não conceder a entrevista. Além disso, fica-lhe assegurado que, em nenhum momento do trabalho sua identidade será revelada. Todavia, se por qualquer razão pessoal você não quiser se identificar, **por favor, ainda assim, responda ao questionário omitindo essa informação.**

Muito Obrigado

Celso Aparecido Mancin
Orientado

Doutora Rosa Cristina Monteiro
Orientadora

IDENTIFICAÇÃO

nome: _____ curso: _____

série: _____ turma: _____ turno: ()matutino ()vespertino ()noturno

QUESTIONÁRIO

A. EXPECTATIVAS.

Indique abaixo o seu Grau de Concordância ou discordância com as expectativas apresentadas. Para isso marque com um X no abaixo do número que corresponde à sua avaliação.

Tabela de orientação: (+2) concordo totalmente

(+1) concordo

(0) sem opinião

(-1) discordo

(-2) discordo totalmente

1. Expectativas em relação aos Professores:

	+2	+1	0	-1	-2
- devem estar sempre à sua disposição:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem ser mais amigos do que professores:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem resolver todos os seus problemas, mesmo os particulares:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem permitir a participação dos alunos, na sala de aula:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem esclarecer todas as suas dúvidas:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem considerar o conhecimento que cada aluno traz consigo:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem respeitar os diferentes talentos e formas de aprendizagem:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem ouvir as necessidades, aspirações e expectativas dos alunos:.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem planejar atividades que fujam da lousa e do giz (aulas práticas, de laboratório, utilizar tecnologias de comunicação etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem organizar atividades extra-classe (feira de ciências, excursões, festas etc.).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem se preocupar em transmitir conhecimentos (dar aulas).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem interessar-se por sua vida e ter um contato mais pessoal.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem conversar sobre outros assuntos que fogem do cotidiano da sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem exigir do aluno atenção, respeito e disciplina.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- devem colocar para fora de sala os alunos indisciplinados.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- escreva no espaço abaixo outras expectativas que você possui em relação aos professores e que não foram citadas anteriormente.

.....
.....
.....

2. Expectativas em relação à Escola:

+2 +1 0 -1 -2

- deve oferecer orientação moral, psicológica e intelectual.....
- deve ouvir as suas necessidades, aspirações e expectativas:.....
- que seja “atrativa” e esteja atualizada frente aos avanços tecnológicos:
- que inclua ao cotidiano escolar, atividades culturais e de lazer:.....

- escreva no espaço abaixo outras expectativas que você possui em relação à Escola e que não foram citadas anteriormente.

.....
.....

3. Expectativas após a conclusão do curso: (assinale uma ou mais opções)

- () arrumar um emprego.
- () montar um negócio próprio.
- () continuar estudando no CEFET.
- () prestar vestibular em outra Escola
- () outras.

Citar:.....

4. Escreva, quais são as suas expectativas em relação a:

- funcionários:.....
- departamentos:.....
- setores de apoio (refeitório, biblioteca, reprografia, etc.):.....
- direção geral:.....
- Infra-estrutura física da Escola:.....
- máquinas e equipamentos:.....
- serviços terceirizados:.....
- curso que está fazendo:

5. Escreva no espaço abaixo outras expectativas que você possui e que não foram mencionadas nas questões anteriores:

B. SATISFAÇÃO

Indique abaixo o seu Grau de satisfação ou Insatisfação com os vários requisitos. Para isso marque com um **X** no abaixo do número que corresponde à sua avaliação.

Tabela de valores: (+2) muito satisfeito

(+1) satisfeito

(0) sem opinião

(-1) insatisfeito

(-2) muito insatisfeito

	Satisfação				
	+2	+1	0	-1	-2
1. Atendimento dos professores					
CORTESIA: demonstram educação e cordialidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECEPTIVIDADE: respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTATO: facilidade de contato com os professores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RELACIONAMENTO: facilidade de relacionamento com os professores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Desempenho dos professores:					
PONTUALIDADE: são pontuais na chegada para as aulas e outras atividades escolares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CORREÇÃO DE AVALIAÇÕES: corrigem e entregam com rapidez os resultados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ATENÇÃO: dão atenção individualizada aos alunos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MINISTRAÇÃO DE CONTEÚDOS: trabalham conteúdos de forma adequada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICIÊNCIA: professores procuram resolver os problemas no primeiro contato.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Atendimento dos funcionários					
CORTESIA: demonstram educação e cordialidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECEPTIVIDADE: respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICIÊNCIA: procuram resolver os problemas no primeiro contato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTATO: facilidade de contato com os funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Atendimento dos diretores de departamento					
CORTESIA: demonstram educação e cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECEPTIVIDADE: respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICIÊNCIA: procuram resolver os problemas no primeiro contato.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTATO: facilidade de contato com os diretores.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Atendimento dos setores de apoio (refeitório, biblioteca, reprografia, etc.)					
CORTESIA: demonstram educação e cordialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECEPTIVIDADE: respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICIÊNCIA: procuram resolver os problemas no primeiro contato.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTATO: facilidade de contato com os responsáveis.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Atendimento da direção geral					
CORTESIA: demonstra educação e cordialidade.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RECEPTIVIDADE: responde a todas as solicitações, reclamações e sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EFICIÊNCIA: procura resolver os problemas no primeiro contato.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTATO: facilidade de contato com a direção.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 7. Relacionamentos**
- PROFESSORES X ALUNOS: facilidade de relacionamento entre os mesmos.....
- FUNCIONÁRIOS X ALUNOS: facilidade de relacionamento entre os mesmos.....
- DIRETORES DOS DEPARTAMENTOS X ALUNOS: facilidade de relacionamento
- SETORES DE APOIO X ALUNOS: facilidade de relacionamento entre os mesmos
- DIREÇÃO GERAL X ALUNOS: facilidade de relacionamento entre os mesmos.....
- ALUNOS X ALUNOS: facilidade de relacionamento entre os mesmos.....
- ESCOLA X FAMÍLIA: facilidade de relacionamento entre os mesmos.....

- 8. Organização**
- DOS PROFESSORES: são organizados na condução de seus trabalhos.....
- DAS SALAS DE AULA E LABORATÓRIOS: são organizados, limpos e agradáveis
- DAS UNIDADES EDUCATIVAS DE PRODUÇÃO: são organizadas, limpas e agradáveis.....
- DOS SETORES DE APOIO (refeitório, biblioteca, etc.): são organizados, limpos e agradáveis.....
- DAS NORMAS E REGULAMENTOS: são claras objetivas e eficientes.....
- DOS HORÁRIOS: são suficientes e bem distribuídos.....

- 9. Processo ensino-aprendizagem**
- QUALIDADE DAS AULAS: bem preparadas, bem explicadas, que motivam a participação.....
- QUANTIDADE DE CONTEÚDOS: adequada e que permite o acompanhamento.....
- TEMPO PARA ASSIMILAÇÃO: tempo em sala para exercitar e tirar dúvidas.....
- QUANTIDADE DE AVALIAÇÕES: provas, trabalhos, relatórios, seminários, etc.
- FORMAS DE AVALIAÇÃO: variada e que permite ao aluno recuperar-se caso necessário.....

- 10. Informações**
- DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES: são feitos de forma rápida, clara e de fácil acesso.....
- DAS ATIVIDADES ESCOLARES (aulas, viagens técnicas): feitas com antecedência e clareza.....
- DOS EVENTOS SOCIO-CULTURAIS (gincanas, jogos): feitas com antecedência e clareza.....
- DOS EVENTOS DE INTERESSE EDUCATIVO (palestras, seminários): feitos com antecedência

- 11. Infra-estrutura:**
- FÍSICA: obras, vias de acesso, salas, laboratórios, unidades de produção, etc. são adequadas e suficientes a realização do seu curso.
- MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS: são adequados e suficientes a realização do seu curso

- 12. Recursos humanos:**
- PROFESSORES: quanto a quantidade.....
- PROFESSORES: quanto a qualidade.....
- FUNCIONÁRIOS: quanto a quantidade.
- FUNCIONÁRIOS: quanto a qualidade.

- 13. Serviços terceirizados:**
- TRANSPORTE ESCOLAR: pontualidade, segurança, economia e conforto:.....
- SERVIÇO DE LIMPEZA: qualidade e freqüência:.....

14. Em relação ao curso que está fazendo, hoje você pode afirmar que:.....
Motivos de sua insatisfação:.....

15. Em relação ao CEFET UBERABA, hoje você pode afirmar que:.....
Motivos de sua insatisfação:.....

19. No espaço abaixo, escreva outras satisfações e ou insatisfações em relação à Escola.
satisfações:

insatisfações:

20.No espaço abaixo, escreva outras satisfações e ou insatisfações em relação às pessoas que ali trabalham.
satisfações:

insatisfações:

Anexo II – Tabela 35 – Motivos de Insatisfação em relação ao curso

Tabela 35 - Motivos de insatisfação em relação ao curso que está fazendo

	Motivos de insatisfação em relação ao curso que está fazendo							Total
	Em branco - sem opinião	Não era o que esperava	Corpo docente (relacionamento e aulas)	Infraestrutura (física, máquinas, equipamentos)	Atividades de ensino (prática e teórica)	Estrutura e organização do curso.	Corpo diretivo e ou administrativo.	
Curso Técnico em Agricult. frequência % por curso	29 87,9%	1 3,0%			3 9,1%			33 100,0%
Técnico em Agropec. frequência % por curso	32 88,9%					4 11,1%		36 100,0%
Técnico em Zootecni. frequência % por curso	26 81,3%				4 12,5%	1 3,1%	1 3,1%	32 100,0%
Técnico em Agroind. frequência % por curso	21 77,8%	2 7,4%	1 3,7%	2 7,4%	1 3,7%			27 100,0%
Técnico Nutrição e Dietética frequência % por curso	32 88,9%	1 2,8%			1 2,8%		2 5,6%	36 100,0%
Técnico em Informát. frequência % por curso	45 81,8%		2 3,6%	2 3,6%	3 5,5%	1 1,8%		55 100,0%
Tec. Des. Comunitar. frequência % por curso	13 68,4%				2 10,5%	1 5,3%		19 100,0%
Tecnologia em Irriga. frequência % por curso	11 68,8%		2 12,5%	1 6,3%	1 6,3%		1 6,3%	16 100,0%
Tecnologia em Meio Ambiente frequência % por curso	5 27,8%		2 11,1%	1 5,6%	1 5,6%	3 16,7%	1 5,6%	18 100,0%
Tecnologia em Desenvolvimento Soc. frequência % por curso	8 42,1%	1 5,3%	2 10,5%	1 5,3%	1 5,3%	5 26,3%		19 100,0%
Total frequência % por curso	222 76,3%	5 1,7%	9 3,1%	7 2,4%	17 5,8%	15 5,2%	1 0,3%	291 100,0%

Fonte: Mancin, Celso Aparecido.

<p style="text-align: center;">Anexo III – Propostas de medidas para minimizar ou resolver os problemas decorrentes das expectativas não atendidas.</p>
--

6. Propostas de medidas para minimizar ou resolver os problemas decorrentes das expectativas não atendidas.

Com a conclusão do trabalho de pesquisa, verificamos que existe um número bastante grande de expectativas dos alunos que estão gerando insatisfação e que precisam de uma providência urgente. É preciso, portanto que se desenvolva uma série de ações administrativas e pedagógicas para se trabalhar os problemas levantados. Necessário se faz que sejam priorizadas ações diversas para realizar treinamentos, momentos de estudo e reflexões, projetos e demais ações com o objetivo de diminuir e resolver senão todos, ao menos parte dos problemas que estão gerando insatisfações, afetando o rendimento escolar dos alunos, provocando indisciplina e evasão escolar.

Apresentamos aqui sugestões de ações a serem desenvolvidas junto a comunidade escolar do CEFET Uberaba em relação às expectativas não atendidas e que apresentaram maior índices de manifestação.

I. Problemas relacionados ao processo ensino-aprendizagem.

- *Problema identificado:* Insatisfação de alunos, relacionada a *receptividade* dos professores, onde os mesmos não respondem a todas as solicitações, reclamações e sugestões como eles esperam. Os alunos esperam que os professores estejam mais à disposição, respeitando as suas necessidades, aspirações e expectativas.
 - *Ações para resolver o problema apresentado:* Viabilizar treinamentos, cursos, e palestras sobre administração do tempo, relações humanas no trabalho, neurolingüística, atendimento ao público, leitura dinâmica, relações interpessoais e outros na mesma área do conhecimento.
 - *Público a ser envolvido:* Professores, Diretores e Coordenadores dos diferentes setores ligados ao atendimento de alunos.

- *Problema identificado:* Insatisfação relacionada ao *desempenho dos professores,* na correção de avaliações, onde os alunos querem mais rapidez na entrega dos resultados das avaliações.

- *Ações para resolver o problema:* Reuniões pedagógicas com os professores para refletir sobre a importância do feedback imediato nos resultados do processo ensino-aprendizagem. Reuniões com as pessoas responsáveis ou que trabalham nos setores de registros escolares para refletir sobre a importância da agilidade na divulgação das notas e resultados de avaliações, bem como estudar estratégias de trabalho buscando maior rapidez no lançamento e entrega dos mesmos. Buscar junto a outras instituições de ensino e empresas especializadas, programas de computador específicos para o setor de registros escolares que possibilitem um melhor controle dos alunos, dos rendimentos escolares, dos resultados e da movimentação dos mesmos (evasão, transferência, reprovação).

- *Público a ser envolvido:* Professores, responsáveis pelo setor pedagógico e pessoas que trabalham nos setores de registros escolares.

- *Problema identificado:* Insatisfação dos alunos, relacionada ao *tratamento* dispensado por alguns professores quanto a paciência, respeito e educação.

- *Ações para resolver o problema:* Viabilizar treinamentos, cursos, e palestras sobre relações humanas no trabalho, neurolinguística, atendimento ao público, relações interpessoais ou outros na mesma área do conhecimento. Identificar junto aos alunos os casos mais extremos para num trabalho em conjunto da ouvidoria, setor pedagógico e setor de psicologia da escola ajudar os professores com dificuldades no relacionamento com os alunos.

- *Público a ser envolvido:* Todos os professores da escola, responsáveis pelos setores de: pedagogia e apoio didático, psicologia e ouvidoria da Escola.

- *Problema identificado:* Insatisfação dos alunos relacionada ao processo ensino-aprendizagem onde os alunos querem mais atividades extra classe (aulas práticas, visitas técnicas).

- *Ações para resolver o problema:* Reuniões pedagógicas com os professores para refletir sobre a importância das atividades práticas no processo ensino aprendizagem e sobre a necessidade de criar oportunidades para a realização de atividades que fujam da lousa e do giz. Reorganização dos horários dos cursos técnicos com o objetivo de criar espaços de realização de atividades práticas. Criar condições para que o uso da pedagogia de projetos seja uma constante dentro da escola. Fazer um estudo sobre as experiências que deram certo em

tempos passados e que possam voltar a ser utilizada. Priorizar recursos para a realização de excursões pedagógicas e visitas técnicas. Buscar parcerias e acordos de cooperação técnica com outras instituições ligadas ao ensino.

- *Público a ser envolvido:* Direção Geral, Diretores de Departamentos, Professores, Coordenadores de setores ligados aos alunos e alunos em condições de realizar monitoria.

- *Problema identificado:* Insatisfação dos alunos em relação aos cursos de *Tecnologia em Meio Ambiente*, relacionada principalmente a estrutura e organização do curso.

- *Ações para resolver o problema:*

Realizar a reestruturação e melhor organização do curso, levando-se em consideração as manifestações feitas pelos alunos do curso, transcritas a seguir: Falta de motivação; Falta de organização; Falta de professores interessados; Professores fazem por obrigação; Distância da cidade; Faltam recursos; Tempo de curso apertado (03) anos; Conteúdos fracos; Falta de comprometimento; Falta de materiais específicos; Aulas de legislação e física não atendem as expectativas; Melhorar a grade e metodologia de ensino; Poucos professores; Falta de laboratórios e tecnologias; Falta de planejamento e desvirtuamento.

- *Público a ser envolvido:* Direção geral, Diretores de Departamentos, Setor Pedagógico, Professores e alunos do curso de Tecnologia em Meio Ambiente.

- *Problema identificado:* Insatisfação dos alunos em relação aos cursos de *Tecnologia em Desenvolvimento Social*, relacionada principalmente a estrutura e organização do curso.

- *Ações para resolver o problema:*

Realizar a reestruturação e reorganização do curso levando-se em consideração as manifestações feitas pelos alunos do curso, transcritas a seguir: Demora na contratação de professores; Muitas aulas duplas ou triplas; Falta de organização, pontualidade e qualidade; Melhorar a didática dos professores; Pouco conteúdo em algumas matérias; Curso sem sentido; Muitos alunos insatisfeitos, desanimados e desmotivados.

- *Público a ser envolvido*: Direção geral, Diretores de Departamentos, Setor Pedagógico, Professores e alunos do curso de Tecnologia em Desenvolvimento Social.

II. Problemas relacionados à indisciplina.

- *Problema identificado*: Número elevado de *ocorrências disciplinares* nas turmas do ensino médio (20,3%) dos alunos envolvidos na pesquisa.

- *Ações para resolver o problema*: Realizar uma pesquisa para identificar quais os principais motivos das ocorrências com o objetivo de desenvolver ações a fim de evitá-las. Promover encontros mais frequentes entre pais e comunidade escolar buscando a tomada de consciência da necessidade dos pais e familiares participarem mais da vida acadêmica dos educandos. Criar mais atividade de convívio social entre os alunos e as pessoas que trabalham na escola com o objetivo de uma maior aproximação e ocupar o tempo dos alunos com atividades lúdicas e culturais como (teatro, fanfarra, coral, gincanas, e outras). Promover encontros pedagógicos para o estudo de técnicas e alternativas que visem melhorar a qualidade das aulas e do ensino como um todo. Intensificar os trabalhos de divulgação da escola para em havendo uma maior clientela interessada nos cursos, fazer uma seleção onde teremos como resultado alunos com um perfil mais adequado aos cursos oferecidos. Colocar em prática os 07 princípios para a boa prática da educação, elaborados por CHICHERING e GAMSON (1991) e citados por SANTOS (2001), apresentados no referencial teórico desse trabalho, principalmente os princípios:

- nº 01 – A boa prática encoraja o contato entre o aluno e o professor,
- nº 02 – A boa prática encoraja a cooperação entre os alunos,
- nº 03 – A boa prática encoraja a aprendizagem ativa.

Elaborar, executar e apoiar a realização de projetos como alguns bem sucedidos que já existe na escola, exemplo (professor solidário-aluno educado, CEFET na feira, concurso de poesias, gincanas esportivas, trote educativo, e outros), que tenham como objetivos: oportunizar espaços de discussões e reflexões para a formação ética, social e humana das pessoas envolvidas; aumentar o convívio social das pessoas; dar oportunidade para as pessoas desenvolverem os seus talentos e criatividade; criar

oportunidade dos alunos viverem na prática o que aprende dentro da escola e outros benefícios mais.

- *Público a ser envolvido*: Diretor do Departamento de Educação, Professores coordenadores do setor de Acompanhamento ao Educando, Responsáveis pelo Setor Pedagógico, Responsáveis pelo setor de Psicologia, Professores de Educação Física, Responsáveis pelo Setor de Integração Escola Comunidade, Professor Coordenador da Cooperativa Escolar e outros indiretamente relacionados às atividades propostas que possam estar contribuindo de alguma forma.

III. Problemas relacionados à reprovação.

- *Problema identificado*: alto índice de reprovação ocorrido nos anos de 2002 e 2003, principalmente nas turmas de primeira série do ensino médio, com uma queda bastante significativa no ano de 2004.

- *Ações para resolver o problema*: Adquirir ou criar programas de informática, específicos para o setor de registros escolares, com o objetivo de ter um controle efetivo e real de todos os alunos da escola no que se refere a: notas, frequências, recuperações, segunda época, dependências e reprovações. Determinar para que uma ou mais pessoas fiquem responsáveis pela alimentação desse programas e a geração de mapas e gráficos, de forma sistemática, para serem analisados e discutidos ao nível de Departamento Educacional, Setor pedagógico e Reunião de Professores. Desenvolver um trabalho de pesquisa com o objetivo de identificar os motivos que estão provocando as reprovações com o objetivo de promover ações a fim de reduzi-las. Desenvolver um trabalho de pesquisa com o objetivo de identificar quais fatores levaram a uma redução significativa nas reprovações de 2003 para 2004, se foram medidas pedagógicas ou realmente se porque os alunos estão saindo da escola, antes que reprovem.

- *Público a ser envolvido*: Coordenador e professores do curso de informática, Coordenadoria do setor de registros escolares, Departamento de Educação, Departamento de Administração, Setor Pedagógico, Setor de Psicologia, demais professores da Escola.

- *Problema identificado*: Número crescente de evasão escolar (desistência ou transferência) dos alunos do ensino médio.

- *Ações para resolver o problema:* Criar um sistema de acompanhamento daqueles alunos que estão pensando em sair da escola ou que já decidiram fazê-lo, para identificadas as causas, mover ações a fim de reverter o quadro. Desenvolver um trabalho de pesquisa, para identificar quais os principais fatores que contribuíram para o crescente número de evasão escolar de 2002 para 2004. Adquirir ou criar programas de informática, específicos para o setor de registros escolares, com o objetivo de se ter um controle efetivo e real de todos os alunos em todos os cursos da escola no que se refere a: notas, frequências, recuperações, segunda época, dependências e reprovações e evasão escolar.
- *Público a ser envolvido:* Coordenador e professores do curso de informática, Coordenadoria do setor de registros escolares, Departamento de Educação, Departamento de Administração, Setor Pedagógico, Setor de Psicologia, demais professores da Escola.