



# **ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS GRAUS DE EXPECTATIVA E DE SATISFAÇÃO DOS CURSOS BÁSICOS DE LÍNGUA ESTRANGEIRA DAS CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**FERNANDA MARIA VERAS FERNANDES** - fernandaveras100@hotmail.com  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

**MAXWEEL VERAS RODRIGUES** - maxweelveras@gmail.com  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

**JOÃO WELLIANDRE CARNEIRO ALEXANDRE** - jwca@ufc.br  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

**SUELI MARIA DE ARAÚJO CAVALCANTE** - suelicavalcante@hotmail.com  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

**ISAIAS BATISTA DE LIMA** - isaiasblima@yahoo.com.br  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARA

**Área:** 2 - GESTÃO DA QUALIDADE  
**Sub-Área:** 2.5 - QUALIDADE EM SERVIÇOS

**Resumo:** AS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS, INDEPENDENTEMENTE DE ESTAREM NA ESFERA PÚBLICA OU PRIVADA, TÊM SE PREOCUPADO EM AVALIAR A SATISFAÇÃO DOS SEUS ALUNOS EM RELAÇÃO À PRESTAÇÃO DE SEUS SERVIÇOS. ENTRE OS MODELOS PARA AVALIAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS, DESTACA-SE O HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEDPERF), CONCEBIDO ESPECIFICAMENTE PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR (IES). O PRESENTE ESTUDO TEM POR OBJETIVO ANALISAR A PERCEPÇÃO DA IMAGEM DAS CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRAS (CCE), DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ (UFC), MAIOR PROJETO DE EXTENSÃO NO ENSINO DE LÍNGUAS ENTRE AS INSTITUIÇÕES FEDERAIS DE ENSINO (IFES) NO BRASIL, POR MEIO DA COMPARAÇÃO ENTRE O GRAU DE EXPECTATIVA E SATISFAÇÃO DE SEUS ALUNOS. A PESQUISA, DE CARÁTER QUANTITATIVO E ABORDAGEM DESCRITIVA, UTILIZA QUESTIONÁRIOS ADAPTADOS DO MODELO HEDPERF, À LUZ DAS CINCO DIMENSÕES DA QUALIDADE (ACADÊMICOS, NÃO ACADÊMICOS, REPUTAÇÃO, CONTEÚDO PROGRAMÁTICO E ACESSO). OS RESULTADOS OBTIDOS, A PARTIR DE ANÁLISES ESTATÍSTICAS CLÁSSICAS, REVELAM QUE OS ALUNOS DAS CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA POSSUEM UMA IMAGEM SATISFATÓRIA DOS CURSOS BÁSICOS DE LÍNGUA ESTRANGEIRA E QUE, NUMA ANÁLISE GERAL, A DIMENSÃO QUE TRATA DOS 'ASPECTOS ACADÊMICOS' FOI A

*ÚNICA QUE OBTVEVE DIFERENÇA POSITIVA (SATISFAÇÃO MAIOR QUE A EXPECTATIVA) ENTRE AS DIMENSÕES ANALISADAS.*

*Palavras-chaves: IMAGEM. AVALIAÇÃO. QUALIDADE. EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA. CURSO DE LÍNGUAS.*

## **COMPARING THE LEVELS OF EXPECTATION AND SATISFACTION OF FOREIGN LANGUAGE COURSES FOR BEGINNERS AT THE FOREIGN CULTURE HOUSES OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ**

**Abstract:** *THE ORGANIZATIONS PROVIDING EDUCATIONAL SERVICES, WHETHER IN THE PUBLIC OR PRIVATE SPHERE, HAVE BEEN CONCERNED TO ASSESS THE SATISFACTION OF THE STUDENTS IN RELATION TO THE PROVISION OF THEIR SERVICES. AMONG THE MODELS TO ASSESS THE QUALITY OF SERVICES, THERE IS THE HIGHER EDUCATION PERFORMANCE (HEDPERF) ONE, DESIGNED SPECIFICALLY FOR EVALUATING THE QUALITY OF SERVICES PROVIDED BY HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS (HEIS). THIS STUDY AIMS TO ANALYZE THE PERCEPTION OF THE IMAGE OF THE CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA (CCE), OF THE FEDERAL UNIVERSITY OF CEARÁ (UFC), THE LARGEST EXTENSION PROJECT IN LANGUAGE TEACHING AMONG THE FEDERAL INSTITUTIONS OF EDUCATION (IFES) IN BRAZIL, THROUGH THE COMPARISON BETWEEN THE DEGREE OF EXPECTATION AND SATISFACTION OF THEIR STUDENTS. THE RESEARCH, OF QUANTITATIVE CHARACTER AND DESCRIPTIVE APPROACH, USES QUESTIONNAIRES ADAPTED FROM THE HEDPERF MODEL IN THE LIGHT OF THE FIVE DIMENSIONS OF QUALITY (ACADEMIC, NONACADEMIC, REPUTATION, PROGRAM CONTENT AND ACCESS). THE RESULTS OBTAINED FROM CLASSICAL STATISTICAL ANALYSIS REVEAL THAT STUDENTS OF THE CASAS DE CULTURA ESTRANGEIRA HAVE A SATISFACTORY PICTURE OF THE BASIC COURSES IN THE FOREIGN LANGUAGE AND, IN A GENERAL ANALYSIS, THE DIMENSION, WHICH DEALS WITH THE 'ACADEMIC ASPECTS', WAS THE ONLY ONE THAT OBTAINED A POSITIVE DIFFERENCE (GREATER SATISFACTION THAN EXPECTED) AMONG THE ANALYZED DIMENSIONS.*

**Keyword:** *IMAGE. EVALUATING. QUALITY. UNIVERSITY EXTENSION PROJECT. LANGUAGE COURSE*

## 1. Introdução

Diante de tantas incertezas e mudanças de ordem econômicas, políticas e sociais, que afetam o mercado de trabalho, conhecer as reais necessidades do aluno, suas aspirações e dificuldades, na tentativa de satisfazê-las, na formação profissional, deve ser uma preocupação crescente, notadamente entre as Instituições de Ensino Superior (IES), e em especial nas universidades públicas, para as quais os governos têm implementado ações reguladoras que objetivam maior controle da qualidade do ensino prestado, como é o caso do Sistema Nacional de Avaliação das Instituições de Ensino Superior (SINAES), criado pela Lei 10.861, de 14 de abril de 2004.

Torna-se relevante, conhecer, estudar e identificar a imagem sobre a qualidade dos serviços que são oferecidos no sentido de utilizá-la como instrumento de contribuição para a gestão da instituição. Inclusa no roll desses serviços, encontra-se a Extensão Universitária, definida como a prática acadêmica que integra a universidade às atividades de ensino e pesquisa com as demandas da população, possibilitando a formação do profissional cidadão.

A importância da extensão reside, sobretudo, na possibilidade de aproximar, de forma mais imediata, a universidade da sociedade, atingindo um público maior e mais diversificado. Dessa forma, a universidade credencia-se cada vez mais junto à sociedade como espaço de produção de conhecimento significativo para a superação das desigualdades sociais existentes (CASTELO; GURGEL; FURTADO, 2011).

Nesse contexto, embora represente um grande avanço na avaliação institucional das IES e de seus cursos, o SINAES não trouxe uma ferramenta que possa ser utilizada no processo de avaliação dos cursos no âmbito da extensão.

Na Legislação Educacional, ainda não há uma Política Nacional que proponha avaliação sistemática da Extensão, como a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) realiza com os cursos de Pós Graduação, ou o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (INEP) com os cursos de Graduação. Por esta razão, a prática avaliativa da extensão nas IES se orienta pelos parâmetros aplicados nos cursos de graduação, que nem sempre são adequados à realidade extensionista.

Como observa Bartnik e Silva (2009), a avaliação da extensão não aparece contemplada na política da instituição porque não se tem uma concepção clara do modelo que deveria ser adotado, de que forma fazer, para quem e por quem. É realizada de maneira informal e não concebida como instrumento pedagógico que avalie os efeitos concretos das ações que se estendem à sociedade.

A Universidade Federal do Ceará (UFC), amparada no seu tripé ensino-pesquisa-extensão, abriga entre suas ações de extensão um dos maiores projetos em educação continuada entre as universidades federais brasileiras: as Casas de Cultura Estrangeira (CCE), que oferecem cursos de língua estrangeira, nos idiomas alemão, espanhol, francês, inglês e italiano, em caráter permanente.

Destaque-se aqui o modelo único que o referido projeto representa entre as universidades federais brasileiras, e o caráter social que cumpre ao oferecer cursos de línguas com preço módico e professores capacitados à sociedade como um todo.

Porém, embora preço acessível e a marca UFC possam justificar uma demanda significativa pelos cursos da CCE, esses fatores por si só não podem atestar a qualidade dos serviços educacionais de uma instituição. Aspectos acadêmicos, conteúdos programáticos, relacionamentos, sistemas administrativos, infraestrutura, entre outros, são itens de avaliação de qualidade que precisam ser descortinados.

Dessa forma, o objetivo deste estudo é avaliar a imagem do referido projeto de extensão universitária, ao comparar o nível de expectativa de seus alunos antes do ingresso, com o nível de satisfação, após o ingresso na instituição.

Assim, o presente trabalho visa contribuir para um maior entendimento da opinião dos estudantes quanto à imagem ou percepção dos serviços prestados pela extensão das Casas de Cultura Estrangeira da UFC, além de auxiliar na definição de ações administrativas que visem contornar possíveis discordâncias entre esses dois pontos de investigação.

## **2. Conceitos relacionados à avaliação da qualidade dos serviços educacionais**

Identidade, cultura, imagem, reputação e qualidade são conceitos intangíveis mais de acentuada importância dentro das organizações. Como afirma Bueno (2012), ter consciência desses conceitos é fundamental para os gestores, pois sinalizam para ações e estratégias a serem desenvolvidos com o objetivo de avaliá-los sistematicamente e permanentemente.

Com relação à importância da imagem institucional para as organizações educacionais, Valério e Pizzinatto (2003) afirmam que a qualidade real da instituição é frequentemente menos significativa que seu prestígio ou sua reputação de qualidade, ou seja, o diferencial da IES não precisa estar necessariamente no serviço, mas na mente do público.

De qualquer forma, gestores de universidades preocupam-se em conhecer o posicionamento de sua marca na sociedade e, conseqüentemente, em oferecer serviços de qualidade aos seus usuários, sempre na busca de aprimorar sua imagem.

Cheng (1966 *apud* SAHNEY; BANWET; KARUNES, 2004) define qualidade educacional como “[...] as características de um conjunto de elementos de entrada, processo, e saída do sistema educacional que proporcionam serviços que satisfazem estratégias dos envolvidos internos e externos, contemplando suas implícitas e explícitas expectativas”.

Tendo em vista o desafio da universidade em atender às demandas de um mundo em transformação, percebe-se um aumento significativo no número de pesquisas desenvolvidas com o fim de auxiliar essas instituições a identificar seus indicadores de qualidade. Entre os estudos sobre qualidade educacional no Brasil, que também utilizam modelos para medir a qualidade dos serviços educacionais, apresentam-se aqui alguns pesquisadores: CAVALLARI E MACHADO, 2014; DESCHAMPS, 2007; FORTES *ET AL.*, 2011 e MILAN *et al.*, 2014.

Segundo Pereira, Poffo e Machado (2014), a busca pela qualidade se reveste de uma preocupação dinâmica e contínua, e a problemática da qualidade também se reveste desta dinamicidade, razão pela qual têm sido criados, ao longo do tempo, vários modelos, estudos e experiências para avaliar a qualidade no âmbito educacional.

Neste estudo, optou-se por utilizar o modelo de Desempenho da Educação Superior (*HEdPERF*), proposto por Firdaus (2005), que tem a pretensão de ser uma ferramenta de avaliação da qualidade do serviço para o ensino superior. Esse modelo incorpora cinco critérios de análise, quais sejam as dimensões: acadêmica, não acadêmica, reputação da instituição, acesso e conteúdos programáticos, conforme Quadro 1.

Quadro 1 – Dimensões da escala *HEdPERF*.

<i>Dimensões</i>	<i>Descrição</i>
Acadêmica	Corresponde às responsabilidades dos professores, ou seja, está relacionada à qualidade do corpo docente.
Não acadêmica	Compreende fatores essenciais para permitir que os alunos cumpram suas obrigações relativamente ao estudo, relacionando-se com as funções exercidas pelo pessoal administrativo.
Reputação	Refere-se à imagem que a instituição projeta, tanto a nível acadêmico como profissional.
Acesso	Composto por itens que diz respeito a questões como acessibilidade, facilidade de contato, disponibilidade e conveniência.
Conteúdo Programático	Coloca em evidência a importância de oferecer um leque amplo e variado de especializações acadêmicas e planos de estudos com conteúdos flexíveis.

Fonte: Firdaus (2005).

Firdaus (2005) levou em consideração que medidas genéricas não poderiam ser totalmente adequadas ao ensino superior, assim os resultados dos seus estudos comparativos deram origem a um efetivo instrumento de medição da qualidade para esse setor, composto por 41 atributos, distribuído entre as cinco dimensões citadas.

A escolha do instrumento *HEdPERF* para o presente trabalho deve-se ao fato dele ser direcionado às instituições prestadoras de serviços de educação superior, e de procurar

identificar os fatores críticos de qualidade desses serviços na perspectiva dos alunos, seus principais clientes.

### 3. As Casas de Cultura Estrangeira da Universidade Federal do Ceará

Dentre os diversos projetos de extensão da UFC, destaca-se o das Casas de Cultura Estrangeira, considerado o maior projeto de extensão de educação continuada no ensino de línguas estrangeiras, no âmbito das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) no Brasil (FURTADO, 2014).

Inicialmente denominadas Centros de Cultura Estrangeira, as Casas de Cultura iniciaram suas atividades em 1961 com a então Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras. Ao longo desses anos, seis unidades foram inauguradas: Centro de Cultura Hispânica (1961); Centro de Cultura Alemã (1962); Centro de Cultura Italiana (1963); Centro de Cultura Britânica (1964); Cursos de Esperanto (1965) e Centro de Cultura Russa (1987). (CASTELO, GURGEL E FURTADO, 2011).

De acordo com a resolução n.º 09, do Conselho Universitário (CONSUNI), através da qual adquiriram seu atual perfil acadêmico-administrativo, as Casas de Cultura Estrangeira, vinculadas ao Centro de Humanidades, têm por finalidades primordiais:

[...] o ensino de Línguas Estrangeiras, em nível de extensão, a difusão dos valores da cultura dos países a que se referem e a promoção de intercâmbio entre esses países e a UFC, em articulação com a Coordenadoria de Assuntos Internacionais (UFC, 1993, Art. 8º, Resolução Nº 09/CONSUNI).

No decorrer de sua existência, os objetivos foram ampliados, e somam-se a eles preparar o discente da pós-graduação para a proficiência no idioma estrangeiro, enquanto outros foram suprimidos como a realização de atividades culturais e a promoção de intercâmbio.

Agregada a essas atividades, uma das missões das CCE é servir de campo de estágio para o aluno formando do Curso de Letras, como requisito da disciplina Prática de Ensino, que integra a matriz curricular do curso, numa perfeita interação da extensão com o ensino.

Atendendo a uma demanda de cerca de quatro mil estudantes por semestre, as CCE oferecem os Cursos Básicos de Língua Estrangeira com duração de 7 (sete) semestres e carga horária total de 420h/a, que capacita o aluno nas quatro habilidades linguísticas (escrever, ler, falar e ouvir).

Além desse projeto, em caráter permanente, são oferecidos cursos avançados, que propiciam um aperfeiçoamento dos conhecimentos adquiridos no Curso Básico, havendo

também Curso Instrumental, direcionado à exigência dos programas de pós-graduação *stricto sensu* na UFC, preparando o discente para a proficiência no idioma estrangeiro.

Atualmente, o corpo docente das CCE totaliza 50 professores, entre especialistas mestres e doutores, que compõem um quadro diferenciado do Ensino Básico Técnico e Tecnológico (EBTT). As CCE representam um diferencial tanto na formação do aluno da UFC, quanto na inclusão social da comunidade, uma vez que serve como porta de entrada ao ambiente acadêmico.

#### 4. Metodologia do estudo

A presente pesquisa classifica-se como descritiva, de abordagem quantitativa e é delimitada como um estudo de caso *survey*. O questionário é apresentado na seção 4.2, com as respostas das entrevistas apresentadas por meio das estatísticas médias e desvio padrões.

Para a determinação do tamanho amostral aplicou-se a Amostragem Estratificada Proporcional (Cochran, 1977), assumindo-se erro máximo de estimativa de  $e=5,3$  pontos percentuais. Assim o tamanho final da amostra é de aproximadamente 263 estudantes, conforme a Tabela 1.

Tabela 1 – Quantitativo de questionários por Casa de Cultura Estrangeira

Casas de Cultura	População (N) (nº de alunos do quinto, sexto e sétimo semestres)	Tamanho de cada extrato amostral (N <sub>h</sub> ) (nº de questionários aplicados)	Percentual (%)
Alemã	125	30	11,4
Britânica	475	123	46,8
Francesa	225	52	19,8
Hispânica	200	43	16,3
Italiana	75	15	5,7
<b>TOTAL</b>	<b>1100</b>	<b>263</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

A partir de consulta aos coordenadores de cada Casa, identificou-se os alunos dos semestres quinto, sexto e sétimo como aqueles com maior maturidade para responder os questionários, que foram aplicados pelos pesquisadores, entre os meses de novembro e dezembro de 2015.

Neste estudo, duas variáveis são avaliadas em relação a cada atributo do modelo *HEdPERF*, quais sejam: grau de expectativa e grau de satisfação. A operacionalização dos atributos contemplados se dá por meio de uma escala *Likert* sendo: 1 – muito baixa; 2 – baixa; 3 – indiferente; 4 – alta; 5 – muito alta, para a expectativa e 1 – não satisfatório; 2 – pouco satisfatório; 3 – Indiferente; 4 – Satisfatório; 5 – Muito Satisfatório, para a satisfação. Na análise dos resultados é feita uma análise comparativa entre estas duas variáveis.

#### 4. Análise dos resultados

As análises estão divididas em duas partes. A primeira caracteriza o perfil do aluno das Casas de Cultura Estrangeira, enquanto a segunda busca avaliar a imagem ou a percepção que esses alunos possuem dos serviços por elas oferecidos.

##### 4.1 Caracterização dos alunos das CCE

Como pode ser visualizado pela Tabela 2, o estudo constatou que os alunos das CCE possuem idades bastante heterogêneas, que variam entre 16 e 60 anos de idade, com concentração na faixa etária de 20 e 27 anos.

Pode-se concluir que o nível de escolaridade dos alunos das CCE é alto, já que a maioria (52%) do seu público encontra-se cursando o ensino superior, seguidos de outros (29%) que já possuem o terceiro grau completo, e 12 % que estão cursando a pós-graduação. Enquanto promotora de educação continuada, tal dado vem atestar, a importância das CCE no incremento e fomento dos currículos dos profissionais que a buscam no intuito de manterem-se atualizados, haja vista as constantes exigências do mercado.

Com relação à procedência escolar (pública ou privada), o que se pode averiguar é que a maioria dos respondentes (79%) são alunos que cursam ou concluíram suas formações em instituições públicas de ensino. Essa informação destaca o caráter social das Casas, que na condição de projeto extensionista objetiva atender a sociedade. Ao oferecer cursos de idiomas a preço acessível e professores universitários, as CCE trazem a sociedade para dentro da universidade e contribuem para que a UFC realize ações de responsabilidade social.

Tabela 2 – Perfil do aluno das Casas de Cultura Estrangeira da UFC.

Idade	Escolaridade	Sexo	Procedência Escolar	Relação com a UFC	Conhecimento prévio da língua
Variam de 16 a 60 anos. Concentração: 20 a 27 anos.	• Cursando Ensino Médio: <b>2%</b>	Feminino: <b>53%</b>	Pública: <b>79%</b>	Alunos da UFC: <b>44%</b>	NÃO: <b>54%</b>
	• Ensino Médio Concluído: <b>5%</b>	Masculino: <b>47%</b>	Privada: <b>21%</b>	Externos à UFC: <b>53%</b>	SIM: <b>46%</b>
	• Cursando Ensino Superior: <b>52%</b>				
• Ensino Superior Concluído: <b>29%</b>	• Cursando Pós-Graduação: <b>12%</b>			Não responderam <b>3%</b>	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Outra informação relevante é que, embora a maioria dos alunos seja da graduação (52%), estes não são exclusivamente alunos da UFC (53%), donde se pode inferir que as CCE atendem a outras instituições públicas de ensino superior, como Universidade Estadual do

Ceará (UECE); Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE); Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA); entre outros.

Esse aspecto se torna ainda mais relevante na medida em que destaca a referência positiva das CCE para outras IES do Estado. Principalmente se levado em consideração que boa parte dessas instituições possui seus próprios centros de língua estrangeira.

Importante registrar que 46% dos respondentes já estudaram o idioma em outra instituição de ensino de línguas, o que propicia a esses alunos uma análise comparativa da qualidade dos cursos, uma vez que se estabelece uma referência. Essa entrada de alunos com conhecimento prévio na língua é acentuada pela seleção feita por um teste de nível.

Levando em conta a reputação que a UFC possui no estado do Ceará, há que se comentar que os alunos ingressantes dos cursos em geral apresentam expectativa alta, o que também é refletido nos cursos oferecidos pelas CCE, impondo à instituição como um todo, e em particular às CCE, maior exigência de que a qualidade esteja sempre à altura do esperado por esses alunos.

#### 4.2 Análise comparativa dos graus de expectativa e satisfação dos atributos e dimensões.

A Tabela 3 apresenta o questionário e os valores das médias e dos desvios-padrão atribuídos a cada um dos aspectos de qualidade (atributos *HEdPERF*), com a respectiva média da referida dimensão. Para cada uma dessas dimensões, são realizadas análises, destacando-se os atributos que revelam maiores diferenças entre as variáveis analisadas, refletidas pela diferença entre as médias, e que impactam na satisfação dos alunos.

Na análise, é considerada uma diferença positiva quando a média geral da satisfação é maior que a média geral da expectativa, entre todas as dimensões e atributos estudados. Caso contrário, a diferença é assumida como negativa.

Tabela 3 – Análise das dimensões e dos atributos da qualidade (*HEdPERF*) na correlação entre os graus de expectativa e satisfação

DIMENSÕES E ATRIBUTOS DA QUALIDADE	Grau de expectativa		Grau de satisfação	
	Média	Desvio pad	Média	Desvio pad
<b>ASPECTOS ACADÊMICOS (AAc)</b>			Continuação	
01. Conhecimento dos professores em relação ao conteúdo do curso.	4,56	0,59	4,60	0,56
02. Atenção e cortesia dos professores no tratamento com os alunos.	4,27	0,80	4,57	0,58
03. Interesse dos professores nas soluções dos problemas dos alunos.	4,22	0,80	4,51	0,62
<b>ASPECTOS ACADÊMICOS (AAc)</b>				
	Média	Desvio pad	Média	Desvio pad
04. Comunicação (clareza, didática) dos professores na sala de aula.	4,50	0,7	4,50	0,7
05. <i>Feedback</i> * dos professores sobre o progresso dos alunos.	4,14	0,84	4,07	0,87
06. Disponibilidade de tempo suficiente dos professores para consulta dos	3,95	0,86	4,00	0,88

alunos.				
07. Qualificação e experiência a dos professores nas respectivas línguas.	4,64	0,59	4,69	0,58
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,31</b>		<b>4,42</b>	
<b>REPUTAÇÃO (Rep)</b>				
08. Imagem das Casas de Cultura Estrangeira junto à sociedade.	4,66	0,58	4,54	0,63
09. Instalações e equipamentos acadêmicos necessários e adequados.	4,09	0,87	3,98	0,99
10. Conveniências acadêmicas (laboratório, biblioteca, bancos, etc.).	3,86	0,90	3,61	0,97
11. Realização de atividades culturais.	3,67	1,02	3,14	1,10
12. Áreas de convivência necessárias e adequadas.	3,86	0,87	3,61	1,06
13. Tamanho das turmas que permita atenção pessoal.	4,14	0,81	4,23	0,89
14. Localização das Casas de Cultura Estrangeira.	4,51	0,73	4,56	0,69
15. Reputação da qualidade acadêmica dos cursos.	4,69	0,53	4,62	0,59
16. Abertura do mercado de trabalho para os concludentes.	4,06	0,91	3,87	0,92
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,18</b>		<b>4,02</b>	
<b>CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (CP)</b>				
17. Conteúdo programático que propicie o domínio das quatro habilidades da língua (escrever, ler, ouvir e falar).	4,44	0,68	4,18	0,84
18. Material didático adequado ao conteúdo.	4,34	0,74	4,19	0,90
19. Adaptação do conteúdo para aprimorar o aprendizado do aluno.	4,24	0,77	4,09	0,88
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,34</b>		<b>4,16</b>	
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS (AAd)</b>				
20. Interesse da secretaria na resolução de problemas dos alunos.	3,94	0,86	3,94	0,99
21. Atenção individualizada do coordenador para com os alunos.	3,81	0,91	3,66	1,08
22. Rapidez na solução das demandas dos alunos pela administração.	3,93	0,87	3,94	0,90
23. Disponibilidade da coordenação na assistência aos alunos.	3,89	0,92	3,87	0,94
24. Manutenção dos registros dos alunos atualizados e de fácil acesso.	3,95	0,88	3,94	0,89
25. Confiança dos alunos na solução dos problemas pela secretaria.	3,93	0,84	3,96	0,86
26. Horários convenientes de funcionamento da secretaria.	3,95	0,89	3,83	1,00
27. Relacionamento do pessoal administrativo com os alunos.	3,95	0,90	3,94	0,93
28. Comunicação (avisos, informações) da secretaria com os alunos.	3,96	0,87	3,79	0,96
29. Eficiência no processo de matrícula.	4,19	0,85	4,18	0,90
30. Serviços administrativos oferecidos dentro de um prazo esperado.	4,04	0,81	4,07	0,81
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>3,97</b>		<b>3,91</b>	
<b>ACESSO (Ac)</b>				
31. Tratamento igualitário e respeitoso de toda a equipe com os alunos.	4,35	0,74	4,47	0,70
32. Confidencialidade das informações expostas pelos alunos.	4,27	0,80	4,35	0,80
33. Facilidade para contatos com a secretaria e/ou coordenação.	4,09	0,89	3,96	0,94
34. Acesso à coordenação para solução de dificuldades no aprendizado do aluno (assistência pedagógica).	3,86	0,90	3,61	0,90
35. Promoção e incentivo na criação de diretórios estudantis.	3,35	1,09	2,85	1,10
36. Valorização da opinião dos alunos para aprimorar os serviços.	3,72	1,02	3,39	1,09
37. Procedimentos de prestação de serviços padronizados e simples.	3,98	0,87	3,88	0,89
38. Eficiência no processo seletivo.	4,35	0,80	4,30	0,89
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,00</b>		<b>3,86</b>	

Fonte: Elaborado pelos autores.

Entre as cinco dimensões analisadas pelo instrumento, a *dimensão Aspectos Acadêmicos* é a única em que a média geral da *satisfação* (4,42) supera a *expectativa* (4,31), resultando numa diferença positiva igual a 0,11. Esse comportamento ocorre em quase todos

os atributos de análise, exceto nos atributos 04 (**Comunicação (clareza, didática) dos professores na sala de aula**) e 05 (**Feedback\* dos professores sobre o progresso dos alunos**).

Este resultado revela que nesta dimensão, as CCE em geral respondem aos anseios de seus alunos, ou seja, quanto aos **Aspectos Acadêmicos** a imagem positiva que os alunos possuíam, antes de ingressarem nos respectivos cursos é confirmada e até superada posteriormente, após as conhecerem.

A dimensão **Reputação** é carregada com os itens que sugerem a importância das instituições de ensino superior em projetar uma imagem profissional. Nela, observa-se que a média geral da **expectativa**, igual a 4,18, é maior que a **satisfação**, igual a 4,02, perfazendo uma diferença negativa igual a -0,16.

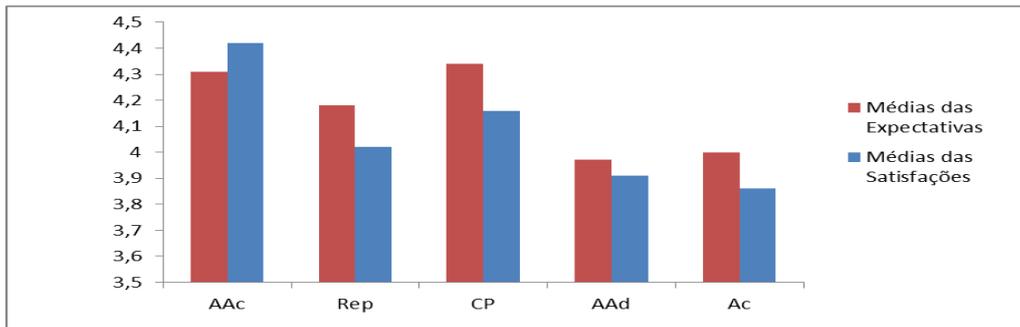
Nessa dimensão, apenas os atributos 13 (tamanho das turmas) e 14 (localização das CCE) apresentaram uma **satisfação** superior à **expectativa**.

Cabe destacar o atributo 11 (**realização de atividades culturais**) que apresenta média igual a 3,14, para o grau de **satisfação** e média igual a 3,67 para o grau de **expectativa**, o que denota avaliação não satisfatória para o atributo. Tal informação torna-se importante haja vista ser um dos objetivos iniciais das CCE a promoção e a difusão dos valores da cultura dos países a que se referem, como afirmado em sua resolução de criação. O artigo 10º da norma legal de criação das CCE determina que, “poderão ser contratados professores visitantes-leitores, que exercerão, predominantemente, atividades de difusão cultural, além daquelas inerentes ao ensino, à pesquisa e à extensão, relacionadas com a língua, a literatura e a cultura do país de origem”.

Torna-se, portanto urgente que os gestores desse projeto resgatem tais atividades, ditadas pela norma e demandadas pelos alunos.

A dimensão **Conteúdo Programático** registra a maior diferença negativa entre as médias, pois o grau de **expectativa**, igual a 4,34, é bem superior em comparação ao grau de **satisfação**, igual a 4,16, melhor visualizado pelo Gráfico 2.

Gráfico 2 – Análise das dimensões da qualidade na correlação entre os graus de expectativa e satisfação



Fonte: Pesquisa direta.

Destaque-se o atributo *17* (**conteúdo programático que propicie o domínio das quatro habilidades da língua – escrever, ler, ouvir e falar**), que apresenta a maior diferença negativa no grupo.

Talvez essa diferença negativa possa ser explicada pela ausência de uma coordenação pedagógica para cada Casa. Atualmente essa atividade é realizada pelo coordenador administrativo, que acumula essa função às atividades exclusivamente administrativas e operacionais. Seria interessante a criação de uma coordenação ou comissão permanente que acompanhasse mais de perto as vantagens e desvantagens de cada material utilizado em sala; a perfeita alocação do conteúdo de acordo com o semestre cursado; aprimoramento do plano pedagógico; aproveitamento do potencial de alguns professores especialistas nas técnicas de ensino aprendizagem para realização de seminários internos; dentre outras.

Com relação à dimensão **Aspectos Administrativos**, observa-se que, embora as médias das *expectativas* sejam próximas das médias para o grau de *satisfação*, ou seja, embora os alunos tenham recebido serviços administrativos de acordo com o que esperavam, observa-se que tanto o grau de expectativas quanto o grau de satisfação não atingiram a categoria 4 que significa , alta e satisfatória, respectivamente.

Para o grau de expectativa isso pode ser em decorrência da própria imagem que muitos possuem dos serviços públicos em geral. No caso específico das CCE, há o agravante do reduzido número de servidores lotados por Casa e da falta de reposição daqueles que se aposentam. Além disso, mais uma vez destaca-se que, devido à expectativa que o usuário tem dos serviços da UFC e da sua marca, os técnicos-administrativo precisam está em constante busca pela excelência dos serviços que prestam, primando pela qualidade deles.

A dimensão **Acesso** diz respeito a atributos que tratam da forma de admissão nas CCE e da convivência harmoniosa entre as partes. Consiste de itens que relacionam questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência.

Nela, observa-se que o *grau de expectativa* igual a 4,00 encontra-se no nível de expectativa alta, porém o *grau de satisfação* demonstra o nível abaixo do satisfatório, igual a 3,86, perfazendo uma diferença negativa igual a 0,14.

Dentro de uma análise global, nota-se, portanto, que, com relação ao grau de satisfação, vários atributos **não** alcançam média satisfatória. Dentre eles, destaca-se o atributo 35 (**promoção e incentivo na criação de diretórios estudantis**), que pontuou o grau de expectativa igual a 3,35 e o grau de satisfação igual a 2,85, além disso, o referido atributo apresenta a menor média de satisfação do grupo, enquadrando-se no nível 2 (pouco satisfatório).

A criação de diretórios estudantis na UFC restringe-se aos cursos de graduação, não atingindo a extensão. Porém, o fato de as CCE funcionarem regular e permanentemente, com cursos de longa duração, matrículas semestrais, emissão de carteirinhas, etc, talvez explique a carência de uma representação para esses alunos.

## 5. Conclusão e considerações finais

Haja vista não existir, dentro do SINAES, um modelo de avaliação direcionado à extensão universitária, esta pesquisa veio contribuir para avaliar a qualidade dos cursos básicos da CCE/UFC, projeto cinquentenário, que oferece ensino de línguas para a sociedade cearense.

A pesquisa revelou um alto nível de escolaridade para os alunos das CCE, porém, ficou claro, que esse quantitativo não é exclusivamente de alunos da UFC, já que dos alunos que são graduandos 53% correspondem ao público de outras instituições do Estado, comprovando que as CCE atendem também a uma demanda da sociedade externa.

Da demanda total atendida, concluiu-se que 79% são oriundos de instituições públicas de ensino, o que, a *priori* satisfaz às exigências de um projeto de extensão de uma universidade pública.

Na análise comparativa entre as variáveis expectativa e satisfação, pôde-se observar que, entre as cinco dimensões avaliadas pelo instrumento, a que trata dos '**aspectos acadêmicos**' foi a única que obteve diferença positiva, na qual o grau de satisfação superou o grau de expectativa.

Tal fato atesta que o corpo docente pode ser considerado como o propulsor do bom desempenho dos atributos referente a essa dimensão e leva a concluir que os docentes são de fundamental importância na mensuração da qualidade dos serviços educacionais prestados

pelas CCE, uma vez que, mesmo apresentando expectativas altas, elas ainda foram superadas pela satisfação.

À guisa de conclusão, considerando que os alunos formandos estão mais aptos a avaliarem seu curso do que alunos recém-ingressos pode afirmar, ao final deste estudo, que a imagem que os alunos têm da qualidade dos cursos básicos oferecidos pelas CCE é satisfatória.

### Referências

- BARTINIK, Fabiana M. P.; SILVA, Itamar M. da. Avaliação da extensão universitária em universidades católicas e comunitárias. **Avaliação**, Campinas, v. 14, n.2, p. 453-469, jul. 2009.
- BRASIL. Lei 10.861 de abril de 2004. Sistema Nacional de Avaliação das Instituições de Ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 2004.
- BUENO, Wilson da Costa. **Auditoria de imagem das organizações**: teoria e prática. São Paulo: All Print Mojoara, 2012.
- CASTELO, Dulce; GURGEL, Ítalo; FURTADO, Mônica Dourado. In: COSTA, Maria de Fátima (Org.). **Coletânea CH 40 anos**. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 2011. p. 30.
- COCHRAN, W. G. **Sampling techniques**. New York: John Wiley & Sons, 1977.
- FURTADO, Monica Dourado. 50 anos de existência da Casa de Cultura Britânica da Universidade Federal do Ceará. In: CARVALHO, Ângela *et al.* **Ies, nós temos memória**. Fortaleza: Edições UFC, 2014. p. 20-30.
- FIRDAUS, Abdullah. *HedPERF* versus *SERVPERF*: The quest of ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**, Brandford, Malásia, v. 13, n. 4, p. 305-328, out. 2005. Disponível em: <<http://www.emeraldsight.com>>. Acesso em: 21 set. 2015.
- PEREIRA, Pamella Souza; POFFO, Gabriella Depine; MACHADO, Marcelo Menezes da Luz. A qualidade da gestão em uma instituição de ensino superior privado. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2014, Curitiba. **Artigos...** Curitiba: Abepro, 2014. p. 1-20.
- SAHNEY, S.; BANWET, D. K.; KARUNES S. Conceptualizing total quality management in higher education. **The TQM Magazine**, Bringley, v. 16, n. 2, p. 145-159, 2004.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ. **Resolução nº 09, de 29 de outubro de 1993**. Cria a coordenadoria das casas de cultura estrangeira e dá outras providências. Fortaleza, 1993.
- VALÉRIO, Danielle Magerski; PIZZINATTO, Nádía Kassouf. Análise da imagem organizacional de universidades por meio da matriz familiaridade-favorabilidade. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 4, n. 1, p.25-37, 2003.