

PERCEPÇÕES DE ALUNOS RECÉM-INGRESSANTES E DO PRIMEIRO MÓDULO EM UM CURSO TÉCNICO EM INFORMÁTICA

Everson Scherrer Borges – eversonborges@gmail.com
Instituto Federal do Espírito Santo – IFES
Universidade Cândido Mendes – UCAM-Campos
Endereço: Rodovia Cachoeiro x Alegre, Km 5 – Morro Grande
CEP 29300-000 – Cachoeiro de Itapemirim – Espírito Santo
Eduardo Shimoda – shimoda@ucam-campos.br
Igor Carlos Pulini – pulini@hotmail.com
Sergio Nicolau Serafim – sserafim@gmail.com
Willen Borges Coelho – willenborges@hotmail.com
Universidade Cândido Mendes – UCAM-Campos
Rua Anita Peçanha, 100, Parque São Caetano
28030-335 – Campos dos Goytacazes – RJ

***Resumo:** Este trabalho teve como objetivo identificar, mediante a percepção dos alunos, os pontos críticos do curso técnico em informática do IFES – Cachoeiro de Itapemirim. Foi elaborado um questionário buscando contemplar os pontos mais importantes para o curso técnico, como qualidade dos laboratórios, matriz curricular, corpo docente, coordenação, biblioteca, dentre outros, sendo entrevistados alunos recém ingressantes e alunos do módulo 1. Foram obtidas as médias de satisfação em cada item, tanto para recém-ingressantes como para alunos regulares do módulo 1. Além disso, foram obtidos os coeficientes de correlação entre satisfação de cada item com a nota geral do curso e com o grau de dificuldade do curso. Segundo a percepção dos alunos, nenhum item avaliado, em qualquer dos estágios do curso, obteve nota menor do que 3, no entanto em ambos os estágios os alunos destacaram que o grau de dificuldade do curso é elevado. O presente trabalho contribui à medida que apresenta a evolução de percepções de alunos no transcorrer do módulo e as compara à opinião destes em diferentes estágios.*

***Palavras-chave:** Recém-Ingessantes; Percepção; Pontos Críticos; Satisfação; Correlação.*

1. INTRODUÇÃO

Os estudos sobre pontos críticos e importantes que influenciam na satisfação geral denotam qualidade em serviços, assunto que tem sido muito discutido em relação a satisfação de clientes. O trabalho proposto aborda a qualidade em serviços direcionada para percepção de recém-ingressantes e discentes iniciantes (alunos do módulo 1), para um curso técnico em informática do Instituto Federal do Espírito Santo (IFES), campus Cachoeiro de Itapemirim.

Apesar da forte relação entre qualidade e satisfação, faz-se necessário ressaltar as devidas distinções no domínio dos trabalhos referenciados. A qualidade de serviços observável ou perceptível é conceituada como um julgamento global, enquanto a satisfação é relacionada a um fato ou transação específica (PARASURAMAN *et al.* 1994).

Para inferir análises através da qualidade em serviço, só é possível através do uso da estatística. De acordo com Novaes e Coutinho (2009), o papel da estatística descritiva na organização dos dados consiste em representá-los de tal forma que permita ao pesquisador ter

uma visão global, facilitando a leitura das informações, a percepção de padrões, regularidades, etc.

Segundo, Barnett (1973, apud CORDANI, 2001), a estatística tem como objetivo estudar como a informação deveria ser empregada para a reflexão e ação em uma situação prática envolvendo incertezas.

Ainda de acordo com Novaes e Coutinho (2009), a estatística é a ferramenta fundamental na interpretação e análise de dados, fornece elementos de controle, gestão e melhoria constante de processos e serviços.

Analisar a percepção dos alunos não remete a verificar a qualidade do curso, mas enxergar pontos para possíveis aperfeiçoamentos com trabalho direcionado e embasado em pesquisa, porque, como expõe Enguita (1997), não existe um critério absoluto que permita estabelecer a que atribuir ou não o termo “Qualidade”.

De acordo com Sousa (1997) e Oliveira (1996), a busca da qualificação da escola está associada à reestruturação capitalista e a lógica da produtividade, uma vez que, numa sociedade globalizada e tecnológica, o foco do processo produtivo passa a ser o intelecto e não a força. Neste sentido, é preciso investir na qualificação do sistema de ensino, a fim de formar cidadãos capacitados para atender as necessidades do mercado.

É preciso que a educação profissional no País atenda de modo qualificado às demandas crescentes por formação de recursos humanos e difusão de conhecimentos científicos, e dê suporte aos arranjos produtivos locais e regionais, contribuindo com o desenvolvimento econômico-social (CONAE, 2010).

O IFES possui aproximadamente 9912 alunos, contando todos os *campi* do Espírito Santo, sendo que, destes, 862 estão no IFES Cachoeiro e, especificamente no curso técnico de informática, fazem parte 116 alunos (IFES, 2010).

A pesquisa visa comparar a percepção de alunos ingressantes e regulares do módulo 1 do curso técnico em informática do IFES, buscando coletar e analisar informações geradas por meio de questionários que foram distribuídos aos alunos.

2. METODOLOGIA

O trabalho foi baseado no levantamento de dados, através de aplicação de questionários (*surveys*) aos alunos. A pesquisa foi desenvolvida para avaliar a percepção dos alunos em relação a qualidade do curso técnico de informática do IFES de Cachoeiro de Itapemirim, realizada durante o período de setembro de 2010 a fevereiro de 2011 e dividiu-se em cinco etapas:

- 1º Identificação do que avaliar;
- 2º Elaboração do questionário;
- 3º Aplicação do pré-teste;
- 4º Questionário final;
- 5º Aplicação do questionário.

Na 1ª etapa (identificação do que avaliar), foram elaboradas quatro perguntas abertas com a finalidade de descobrir pontos fortes, pontos fracos, pontos mais importantes e menos

importantes. Do total de 50 alunos egressos, 5 foram interrogados nesta fase exploratória. A escolha foi baseada no acesso a estes alunos. Optou-se por entrevistar os egressos nesta fase pelo fato de já terem cursado todo o curso, possuindo uma visão global a respeito dos itens que poderiam ser abordados.

A 2ª etapa (elaboração do questionário) iniciou com a análise dos dados obtidos através das quatro perguntas abertas. Os itens citados foram tabulados e, para inserção de uma questão no questionário, o item deveria ser citado por, no mínimo, dois alunos.

Os itens selecionados, relacionados à qualidade de serviço no ensino, como recursos disponíveis e relação instituição aluno, foram: 1-Qualidade dos laboratórios de Informática; 2-Qualidade da Biblioteca; 3-Localização da Escola; 4-Registro acadêmico (Secretaria); 5-Serviços Prestados pelo IFES; 6-Corpo Docente; 7-Qualidade das Aulas; 8-Matriz Curricular; 9-Abordagens Práticas x Mercado de Trabalho; 10-Coordenação do Curso; 11-Grau de Dificuldade do Curso; 12-Socialização Entre os Alunos; 13-Nota Geral do Curso.

A 3ª etapa (aplicação do pré-teste) caracterizou-se pela aplicação do questionário inicial a um grupo, novamente composto por outros 5 alunos egressos. Os itens foram avaliados através de questões fechadas, adotando-se a escala de valores de Likert (1932), de 5 pontos (1-“Muito Ruim”, 2-“Ruim”, 3-“Regular” 4-“Bom”, 5-“Muito Bom”, 0-“Não sei / Não quero Opinar”). Os alunos responderam e analisaram criticamente as questões abordadas no questionário. De acordo com Lakatos e Marconi (1999), para se chegar ao sucesso no questionário são necessários fatores fundamentais como sua forma de apresentação, sua extensão, atratividade, colaboração, objetivo, clareza e facilidade no preenchimento. Ainda, a execução do pré-teste representa uma forma de detectar eventuais problemas de complexidade, ambigüidade ou inconsistência nas perguntas que possam vir a prejudicar o andamento da pesquisa.

A 4ª etapa (questionário final) foi marcada pela conclusão e refino do questionário, baseado nas críticas da etapa 3. Foram realizadas pequenas modificações relacionadas a melhoria da redação, para facilitar a compreensão por parte dos entrevistados.

Na 5ª etapa, os questionários foram aplicados aos alunos recém-Ingressantes e alunos do módulo 1, do curso técnico em informática do IFES, *campus* Cachoeiro de Itapemirim.

Foram entrevistados alunos em 2 situações: (1) Recém-ingressantes: define-se como recém-ingressantes os alunos que estão no primeiro dia de aula; (2) Alunos regulares iniciantes: são aqueles que estavam matriculados há 3 meses no módulo 1 do curso no momento da entrevista. O universo de alunos pesquisados no módulo 1 reúne 28 alunos; para alunos recém-ingressantes, de um total de 37 alunos, 33 responderam os questionários.

Os dados obtidos pelos questionários foram inicialmente tabulados no software Microsoft Office Excel, versão 2003 e posteriormente analisados estatisticamente utilizando o software SAEG (Sistema para Análises Estatísticas e Genéticas), versão 9.1, sendo adotado nível de 5% de significância. Foram obtidas as médias e erros-padrão de cada item no módulo, sendo os resultados apresentados graficamente. Mediante análise pelo teste de Kolmogorov-Smirnoff, foi verificado que os dados apresentaram distribuição normal, sendo utilizados, portanto, testes paramétricos para extração de conclusões estatísticas. Os dados foram estratificados de acordo com a situação do aluno (módulo 1 ou recém-ingressante), sendo as médias dos estratos de cada item comparadas pelo teste t. Também foram comparadas as médias considerando a situação do aluno pelo teste de Tukey. Além disso,

foram obtidos os coeficientes de correlação de Pearson entre os itens de satisfação e as notas atribuídas a dificuldade do curso e a nota geral do curso.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1. PERCEPÇÃO DE RECÉM-INGRESSANTES

A Figura 01 permite observar como esta a qualidade dos serviços prestados pelo IFES, no que se refere aos alunos que estão ingressando no curso técnico de informática. Essa ótica destaca como o aluno que ainda não começou a estudar considera o curso, diante dessa visão é possível perceber como a comunidade local está se identificando com o curso técnico em informática.

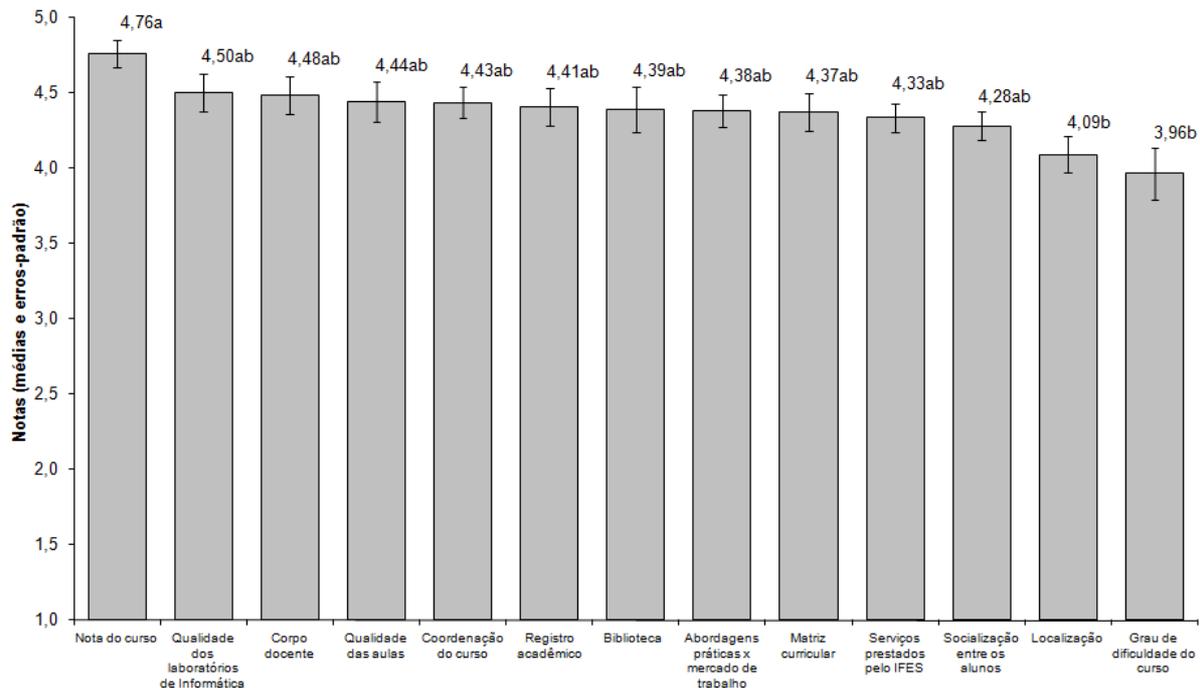


Figura 01 – Grau de satisfação (médias e erros-padrão) dos alunos ingressantes.

Os pontos que podem-se destacar, para os alunos recém-ingressantes, são a nota do curso e o grau de dificuldade do curso. A nota do curso analisa-se de forma positiva, pois trata-se de um ponto muito importante que foi avaliado positivamente. Um ponto não menos importante, mas que se destacou foi o grau de dificuldade do curso, diante da observação dos alunos pode-se perceber que eles já entram com a imagem de que o curso é difícil. Quando o aluno está adentrando ao curso com a imagem de um curso com alto grau de dificuldade, isso pode ser enxergado também como um ponto positivo, porque dessa forma o alunado já está sabendo o que vai encontrar, não entra desengano provocando atitude e responsabilidade com o estudo.

3.2. PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO MODULO 1

O módulo 1 do curso técnico de informática, possui as disciplinas de aplicativos computacionais, fundamentos de hardware, lógica de programação, matemática, comunicação empresarial e introdução a redes. Diante deste cenário de disciplinas, pode-se observar que a nota aplicada ao curso chega a 4,643, sendo que a nota máxima poderia ser 5, ou seja, acima de 90%.

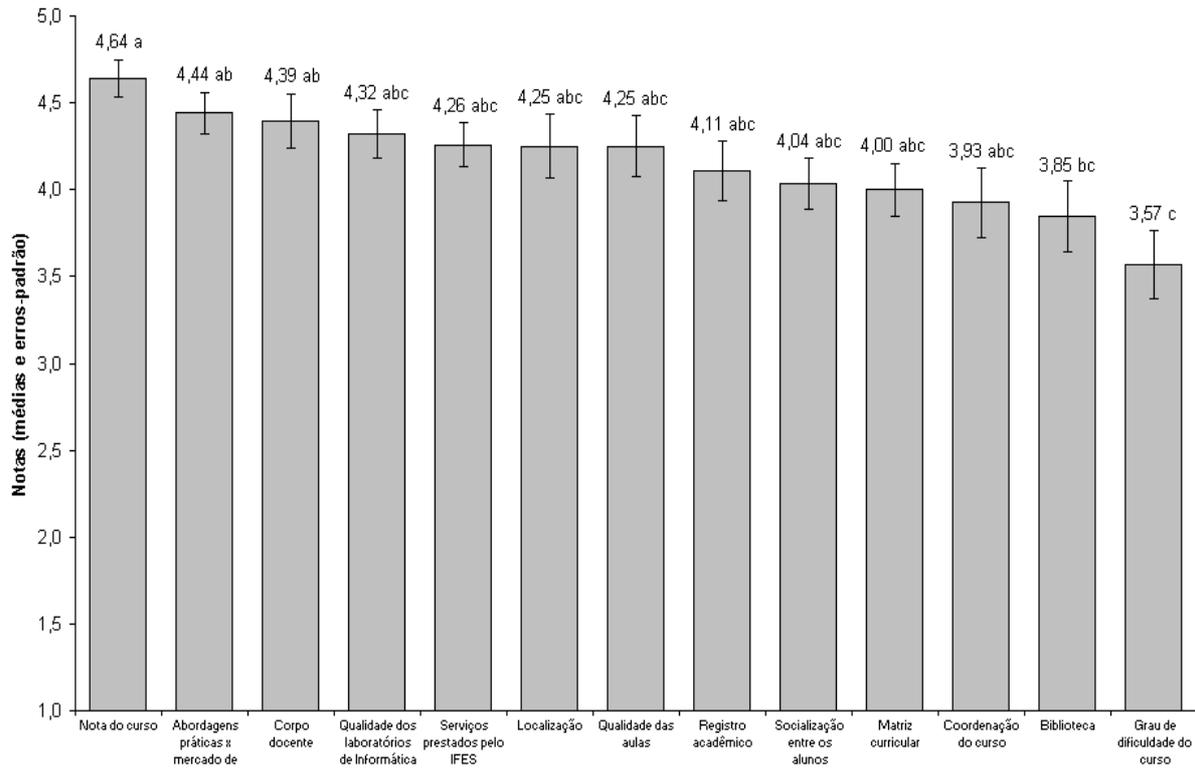


Figura 02 - Grau de satisfação (médias e erros-padrão) dos alunos do módulo 1.

Os pontos que mais se destacam de forma positiva, de acordo com a Figura 02, são a nota geral do curso, abordagem prática x mercado de trabalho e corpo docente. Com essa percepção pode-se observar que os professores que atuam no módulo 1, possuem competência e demonstram conhecimento do mercado de trabalho já que outro item analisado positivamente foi a abordagem prática x mercado de trabalho. Em um curso de caráter predominantemente profissionalizante, o fato do item prática x mercado de trabalho ter sido um dos mais bem avaliados é especialmente importante, uma vez que indica que os docentes, sob a ótica discente, possuem competência prática. À semelhança do verificado junto aos recém-ingressantes, a nota do curso foi o item com maior média.

Os pontos que mostraram menores notas, de acordo com a Figura 02, foram coordenação do curso, biblioteca e grau de dificuldade do curso. A nota atribuída a coordenação do curso é compreensível, pois quando os alunos estão começando a frequentar o curso é também o momento que eles mais precisam de atenção e direcionamento, e no momento da pesquisa o curso passava por troca de coordenador. Quanto à biblioteca, embora os alunos deste módulo ainda não tenham necessidade de livros específicos, foi observada uma nota relativamente baixa. Provavelmente, o estímulo por parte dos professores para que os alunos consultem os livros, bem como a aquisição de novos títulos, poderiam alterar o panorama apresentado. O grau de dificuldade do curso novamente recebeu a menor nota, sugerindo que, este item precise ser avaliado ou ainda discutido com o corpo docente.

3.3. CORRELAÇÕES DE PERSON

Em pesquisas, frequentemente, procura-se verificar se existe relação entre duas ou mais variáveis, isto é, saber se as alterações sofridas por uma das variáveis são acompanhadas por alterações nas outras (SOUZA, 2011).

O termo correlação significa relação em dois sentidos (co + relação), e é usado em estatística para designar a força que mantêm unidos dois conjuntos de valores. A verificação da existência e do grau de relação entre as variáveis é o objeto de estudo da correlação (SOUZA, 2011).

3.3.1. CORRELAÇÕES RECÉM-INGRESSANTES

Tabela 1 – Correlação linear entre satisfação e dificuldade do curso(recém-ingressantes)

Variável	Variável	Observações	Correlação	Significância
1_QUA_LA	11_DIFIC	24	0,2906	0,0842
2_BIBLI	11_DIFIC	20	-0,1781	0,2262
3_LOCA	11_DIFIC	27	-0,1587	0,2146
4_CRA	11_DIFIC	25	-0,1445	0,2453
5_SAT_IF	11_DIFIC	26	-0,0551	0,3947
6_PROF	11_DIFIC	23	0,4072	0,0269
7_QUA_AU	11_DIFIC	24	0,3773	0,0346
8_MATRIZ	11_DIFIC	24	0,1225	0,2843
9_PRAT	11_DIFIC	26	0,4856	0,0060
10_COOR	11_DIFIC	25	0,2223	0,1428
12_SOCIA	11_DIFIC	22	0,3137	0,0776
14_NOTA	11_DIFIC	26	-0,1039	0,3067

Qua_la = qualidade dos laboratórios; Bibli = biblioteca; Loca = localização; CRA = setor de registro acadêmico; Sat_if = satisfação ifes; prof = professores; Qua_au = qualidade aulas; Matriz = matriz curricular; Prat = prática; Coord = coordenação do curso; Social = socialização; Nota = nota geral.

Na Tabela 1, que destaca a correlação entre a satisfação x dificuldade do curso, pode se observar que o item que apresentou maior correlação, foi a prática em relação a dificuldade do curso ($r = 0,4856$). Com isso pode-se pressupor que, quanto maior a dificuldade do curso maior a prática. Essa característica permite-se questionar, como pode um aluno recém-ingressante apontar tal atributo? Acredita-se que, essa informação foi obtida a partir de conversas com colegas que estudam no IFES.

Tabela 2 – Correlação linear entre satisfação e nota do curso(recém-ingressantes)

Variável	Variável	Observações	Correlação	Significância
1_QUA_LA	14_NOTA	27	-0,2495	0,1047
2_BIBLI	14_NOTA	22	-0,0156	0,4726
3_LOCA	14_NOTA	33	0,1488	0,2044
4_CRA	14_NOTA	31	0,2805	0,0632
5_SAT_IF	14_NOTA	32	0,1585	0,1931
6_PROF	14_NOTA	26	0,1124	0,2923
7_QUA_AU	14_NOTA	24	-0,0390	0,4282
8_MATRIZ	14_NOTA	26	0,0504	0,4033
9_PRAT	14_NOTA	28	0,3399	0,0384
10_COOR	14_NOTA	29	0,3787	0,0214
11_DIFIC	14_NOTA	26	-0,1039	0,3067
12_SOCIA	14_NOTA	25	0,0891	0,3360

Qua_la = qualidade dos laboratórios; Bibli = biblioteca; Loca = localização; CRA = setor de registro acadêmico; Sat_if = satisfação ifes; prof = professores; Qua_au = qualidade aulas; Matriz = matriz curricular; Prat = prática; Coord = coordenação do curso; Social = socialização; Nota = nota geral.

A Tabela 2, destaca o item com maior correlação, a coordenação em relação a nota do curso, com ($r=0,3787$). Esse resultado indica que, quanto maior a nota atribuída a coordenação do curso, maior também será a nota geral do curso. De posse desse dado, pode pressupor que, se o trabalho do coordenador é feito de maneira adequada, principalmente com alunos recém-ingressantes, conseqüentemente será bem avaliado, porque nesse momento os alunos precisam de muita atenção, pois sua referência no curso é o coordenador.

3.3.2. CORRELAÇÕES MÓDULO 1

Na Tabela 3, que corresponde a correlação dos os alunos do módulo 1, pode se destacar vários itens que obtiveram correlações significantes, qualidade dos laboratórios ($r=0,5877$), setor de registro acadêmico(CRA) ($r=0,5584$), satisfação geral do IFES ($r=0,4675$), qualidade das aulas ($r=0,5791$) e prática ($r=0,4640$), estes coeficientes de correlação denotam, que quanto maior a nota, maior a dificuldade do curso, de acordo com percepções dos alunos que estão no módulo 1.

Portanto cabe pressupor que, para os alunos que estão no módulo 1 a dificuldade do curso, implica diretamente em um curso de qualidade, já que 5 itens importantes apontaram essa conclusão, para chegar a essa análise é necessário que a turma tenha muita maturidade.

Tabela 3 – Correlação linear entre satisfação e dificuldade do curso (módulo 1)

Variável	Variável	Observações	Correlação	Significância
1_QUA_LA	11_DIFIC	28	0,5877	0,0005
2_BIBLI	11_DIFIC	26	0,2327	0,1263
3_LOCA	11_DIFIC	28	-0,1482	0,2259
4_CRA	11_DIFIC	28	0,5584	0,0010
5_SAT_IF	11_DIFIC	27	0,4675	0,0070
6_PROF	11_DIFIC	28	0,4184	0,0133
7_QUA_AU	11_DIFIC	28	0,5791	0,0006
8_MATRIZ	11_DIFIC	27	0,3868	0,0231
9_PRAT	11_DIFIC	25	0,4640	0,0097
10_COOR	11_DIFIC	27	0,1455	0,2345
12_SOCIA	11_DIFIC	27	0,2388	0,1151
14_NOTA	11_DIFIC	28	0,0458	0,4085

Qua_la = qualidade dos laboratórios; Bibli = biblioteca; Loca = localização; CRA = setor de registro acadêmico; Sat_if = satisfação ifes; prof = professores; Qua_au = qualidade aulas; Matriz = matriz curricular; Prat = pratica; Coord = coordenação do curso; Social = socialização; Nota = nota geral.

Não ocorreu, no módulo 1, correlação significativa ($P>0,05$) entre a nota do curso com os itens de satisfação avaliados.

3.3.3. CORRELAÇÕES RECÉM-INGRESSANTES X MÓDULO 1

Na Tabela 4, que corresponde a correlação dos alunos do módulo1 e recém-ingressantes em relação a dificuldade do curso, destacam-se 2 itens com correlações significantes, qualidade dos laboratórios($r=0,4805$) e qualidade das aulas ($r=0,5108$). Esta correlação indica que quanto maior as notas atribuídas aos itens destacados, maior será a dificuldade do curso. Com isso pode-se pressupor que tanto as aulas, quanto os laboratórios, dos alunos iniciantes estão de acordo com o esperado pelos alunos. Este fato, pode ser devido ao laboratório de hardware que é muito utilizado pelos alunos iniciantes, possuir excelente infra-estrutura.

Tabela 4 – Correlação linear entre satisfação e dificuldade do curso (recém-ingressantes e módulo 1)

Variável	Variável	Observações	Correlação	Significância
1_QUA_LA	11_DIFIC	52	0,4805	0,0002
2_BIBLI	11_DIFIC	46	0,1277	0,1989
3_LOCA	11_DIFIC	55	-0,1608	0,1205
4_CRA	11_DIFIC	53	0,3003	0,0145
5_SAT_IF	11_DIFIC	53	0,2375	0,0434
6_PROF	11_DIFIC	51	0,4190	0,0011
7_QUA_AU	11_DIFIC	52	0,5108	0,0001
8_MATRIZ	11_DIFIC	51	0,3149	0,0122
9_PRAT	11_DIFIC	51	0,4687	0,0003
10_COOR	11_DIFIC	52	0,2074	0,0700
12_SOCIA	11_DIFIC	49	0,2730	0,0288
14_NOTA	11_DIFIC	54	-0,0033	0,4907

Qua_la = qualidade dos laboratórios; Bibli = biblioteca; Loca = localização; CRA = setor de registro acadêmico; Sat_if = satisfação ifes; prof = professores; Qua_au = qualidade aulas; Matriz = matriz curricular; Prat = pratica; Coord = coordenação do curso; Social = socialização; Nota = nota geral.

Não ocorreu, na percepção de conjunta dos alunos recém-ingressantes e do módulo 1, correlação significativa ($P > 0,05$) entre a nota do curso com os itens de satisfação avaliados.

3.4. ESTRATIFICAÇÃO

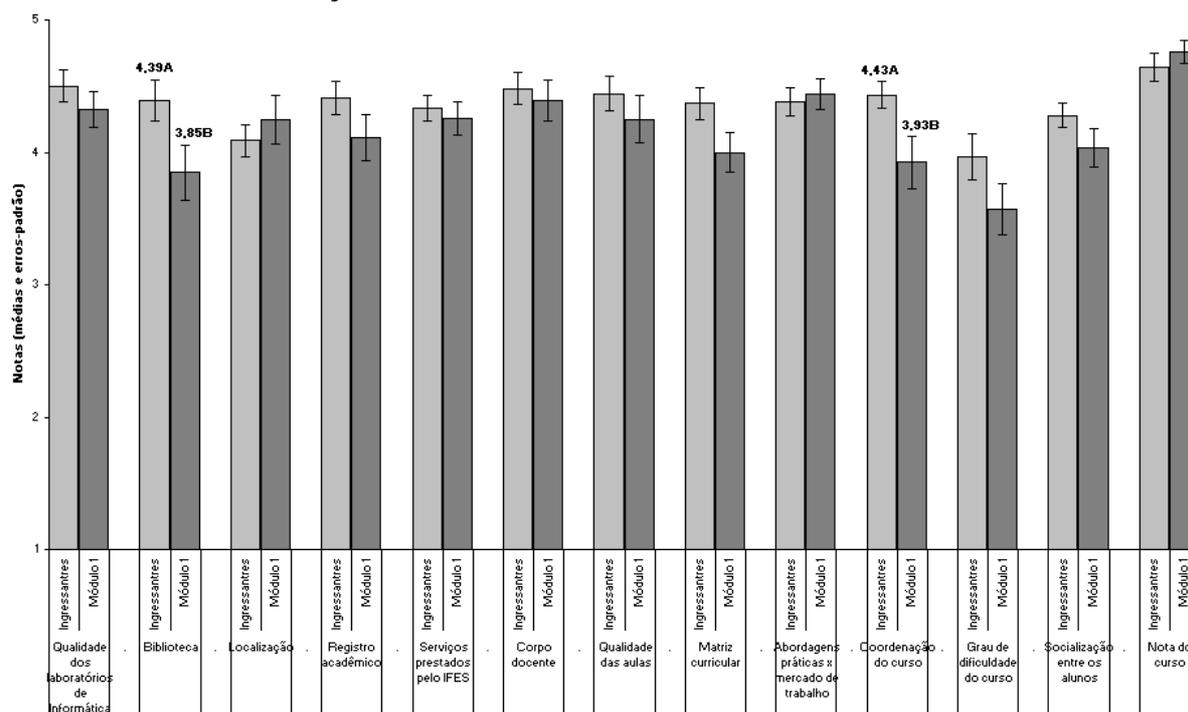


Figura 03 – Estratificação de acordo com situação do aluno (recém-ingressante ou módulo 1).

Na Figura 3, que indica a estratificação de acordo com a situação do aluno no curso, permitiu destacar 2 itens com diferenças significativas, biblioteca e coordenação do curso. Em relação a coordenação do curso, este fato, possivelmente ocorreu, uma vez que a coordenação do curso foi trocada recentemente. Já em relação a biblioteca, como ambos são alunos iniciantes, provavelmente não foram ainda estimulados a recorrer a biblioteca na busca de apoio para solucionar dificuldades encontradas nos exercícios e trabalhos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os dados das respostas dos alunos obtidas através dos questionários, foi verificado que nenhum item avaliado em todos os estágios do curso obteve nota menor do que 3. Para os alunos recém-ingressantes, apenas um item obteve nota menor do que 4.

Foi identificado, em todos os estágios, que pelo menos um dos itens de satisfação recebeu nota média acima de 4,5.

Observaram-se 9 correlações com valores coeficientes acima de 0,45: qualidade das aulas x dificuldade, prática no curso x dificuldade, qualidade dos laboratórios x dificuldade, setor de registro acadêmico x dificuldade, satisfação geral do IFES x dificuldade.

Este trabalho identificou a percepção do aluno em diferentes estágios dentro do curso técnico em informática, enquanto recém-ingressante e aluno módulo 1, sendo observado que, em ambos os estágios, os alunos têm percepções semelhantes.

Embora, na sua maioria, os itens tenham sido bem avaliados, o curso também apresenta pontos negativos, como o grau de dificuldade do curso, que está sobremaneira elevada, de acordo com a percepção dos alunos.

REFERÊNCIAS

CORDANI, L. K. O Ensino de Estatística na Universidade e a Controvérsia Sobre os Fundamentos da Inferência. 2001. Tese (Doutorado) – FEVESP, São Paulo.

CONAE, 2010, Brasília, DF. Construindo o Sistema Nacional articulado de Educação: o Plano Nacional de Educação, diretrizes e estratégias; Documento Final. Brasília, DF: MEC, 2010b. 164p.

ENGUITA, M. F. O Discurso da Qualidade e a Qualidade do Discurso. In: GENTILI, Pablo; SILVA, Tomaz Tadeu da (orgs.). Neoliberalismo, Qualidade Total e Educação: visões críticas. 5. ed. Petrópolis, 1997, p. 93 – 110.

LAKATOS, M. E.; MARCONI M. Técnicas de pesquisa. São Paulo: Atlas, 1999.

LIKERT, R. A Technique For The Measurement Of Attitudes, Archives of Psychology 140, 1932.

NOVAES, Diva Valério; COUTINHO, Cileda de Queiroz e Silva. Estatística para Educação Profissional. São Paulo: Atlas, 2009. 200 p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY, L.L., Reassessment of Expectation as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: implications for further research, Journal of Marketing, v. 58, n. 1, p. 111-24, 1994.

SOUZA, Adriano Mendonça. Correlação Linear. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/adriano/aulas/coreg/Aula%2001%20Correla%E7ao%20Linear.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

SOUZA, S. M. Z. L. Avaliação do Rendimento Escolar como Instrumento de Gestão Educacional. In: OLIVEIRA, D. A. Gestão Democrática da Educação: desafios contemporâneos. 3 ed. Petrópolis: Vozes,1997.

PERCEPTIONS OF STUDENTS AND NEWLY ENTRANTS MODULE IN A FIRST COURSE IN COMPUTER TECHNICIAN

Abstract: *This study aimed to identify, through the students' perception, the critical points of the technical course in computer IFES - Itapemirim. We prepared a questionnaire seeking to contemplate the most important points for the technical course such as laboratory quality, curriculum, faculty, coordination, library, among others, and interviewed students and students just entering the module 1. We obtained the mean of satisfaction on each item, both for new entrants as for regular students of the module 1. In addition, we obtained the correlation coefficients between each item of satisfaction with the overall grade of the course and the degree of difficulty of the course. The perceptions of students, assessed any item, at any stage of the course, had less than grade 3, however, in both stages the students pointed out that the degree of difficulty of the course is high. The present work shows that as the evolution of perceptions of students in the course of the module and compares the opinions of those at different stages.*

Key-words: *newly entrants; perception; critical points; satisfaction; correlation.*