

PERCEPÇÕES DE DISCENTES QUANTO A IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DE ITENS: ESTUDO DE CASO EM UM CURSO SUPERIOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Claudia Boechat Seufitelli – cseufitelli@iff.edu.br

Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense (IFF *Campus* Campos Centro)

Rua Dr. Siqueira, 273

28030-130 – Campos dos Goytacazes - RJ

Eduardo Shimoda – shimoda@ucam-campos.br

Universidade Candido Mendes (UCAM-CAMPOS)

Rua Anita Peçanha, 100

28040-320 – Campos dos Goytacazes - RJ

Resumo: *A evasão é problema recorrente no ensino superior, incluindo o curso de sistemas de telecomunicações do IFF-Campos, podendo a desistência ser ocasionada pela insatisfação dos alunos. O objetivo deste trabalho é identificar, segundo a percepção discente, os pontos críticos do curso. 60,7% dos alunos foram entrevistados quanto à importância e satisfação de 31 itens relacionados ao curso, obtendo-se médias e erros-padrão de cada item de importância e satisfação, bem como o déficit de satisfação e o gráfico de dispersão. Os itens com alta importância e baixa satisfação foram: foco na prática; estágios; oportunidade de emprego e mercado local favorável e; visitas técnicas, palestras e contato com profissionais. O trabalho poderá contribuir para que seja feita, criticamente, melhorias no curso, reduzindo a evasão, além de apresentar uma modelagem prática que poderia auxiliar na avaliação institucional para adoção, inclusive, de políticas públicas relacionadas ao ensino superior.*

Palavras-chave: *Qualidade em serviços, Telecomunicações, Educação Superior, Evasão, Percepção discente.*

1 INTRODUÇÃO

A educação faz parte do setor de serviços e é considerada a peça fundamental para a sociedade. A necessidade de capacitação das pessoas para o exercício de diversas funções com consciência de seus direitos e deveres é cada vez maior. Com isso, as escolas buscam o diferencial através da identificação e da melhoria dos seus processos de ensino adequando-os às necessidades e expectativas da sociedade e do mercado (MOYSÉS & TURRIONE, 2000). Luiz *et al.* (2010) ressalta que, no Brasil, a educação superior está em processo acelerado de expansão.

O Instituto Federal Fluminense oferece à sociedade o curso Superior de Tecnologia em Sistemas de Telecomunicações que é ofertado em regime serial semestral com tempo de duração de 06 semestres no *campus* Campos-Centro, somente no turno noturno. O eixo tecnológico se baseia na informação e comunicação (IFF, 2010).

O curso superior em Sistemas de Telecomunicações capacita o aluno a operar e manter os sistemas de comutação, transmissão e radiodifusão, assim como redes de acesso e telemática; produzir conhecimentos e tecnologias em conjunto com as exigências sociais; fazer

manutenção contínua dos sistemas de telecomunicações para adequação às necessidades; acompanhar a legislação vigente e todo processo de mudanças e reestruturação das empresas assim como o mercado para os serviços de telecomunicações; entender o sistema institucional e regulatório do setor e todo o processo de reestruturação das organizações; interpretar as representações gráficas e as especificações dos sistemas; acompanhar as mudanças da tecnologia aprimorando as técnicas para o desenvolvimento de sistemas de telecomunicações; e diagnosticar problemas e propor alternativas de solução que possuam a melhor relação custo-benefício (IFF, 2010).

De acordo com Souza (2009), não é recente a avaliação na Educação Superior, mas foi a partir da década de 70 que tornou-se palavra conhecida nos meios acadêmicos. Em 1985 que de fato ocorreram as avaliações institucionais na China, pioneira do assunto. Também tratando do assunto, Demo (1993) reafirma que seria ingenuidade pensar que a avaliação institucional da educação superior é apenas um processo técnico, mas também uma questão política.

O sistema de avaliação institucional, no Brasil, iniciou-se no final dos anos 50 e início dos 60, e se fundamentou com a Reforma Universitária de 1968 (SOUZA, 2009). E como apresenta Souza *et al.* (2009), o processo de melhoria da qualidade de ensino se fundamenta a partir de uma importante ferramenta, a avaliação institucional. Freitas *et al.* (2009) destacam que a existência de um sistema de avaliação de instituições de ensino superior é fundamental para que se garanta a desejada Qualidade da Educação oferecida por estas instituições.

O tema evasão é um dos problemas que afligem, de forma geral, as instituições de ensino, tanto as instituições privadas quanto às públicas, ocorrendo em todos os níveis, desde o primário até os cursos de pós-graduação (RIOS *et al.*, 2010). Também abordando o assunto, Fernandes (2010) afirma que o tema evasão escolar no ensino superior é alvo de grande relevância e preocupação, visto que é uma situação que ocorre em instituições públicas e privadas no Brasil.

De acordo com Visscher e Bos (1993) a ideia da utilização de computadores com um software específico para o registro de alunos faltosos, seria possível a identificação de prováveis alunos tendenciosos a evadir. Com o objetivo de adotar uma política que diminua os índices de evasão, a identificação desses prováveis alunos auxiliaria tanto a escola quanto o governo a mudar este quadro.

Fernandes (2010) ressalva que a evasão no setor público representa investimento sem retorno, e no setor privado, representa a perda de grande parte de suas receitas. Tanto para o setor público quanto para o privado, a evasão escolar ocasiona ociosidade de servidores, equipamentos e espaço físico.

De acordo com o Instituto Lobo (2007), a evasão escolar presente no ensino superior é um problema internacional que intervém no resultado dos sistemas educacionais, sendo considerados desperdícios acadêmicos, econômicos e sociais. Observa-se no setor público, que os recursos públicos investidos acabam sem o devido retorno. E no setor privado a situação não é diferente, pois representa uma importante perda de receitas. A evasão, seja no setor público ou no setor privado, é fonte de ociosidade de equipamentos, espaço físico, professores e funcionários.

É importante lembrar que atitudes positivas de serviço aumentam consideravelmente a retenção de alunos nas instituições. Quando um aluno desiste do curso, além de gerar uma imagem negativa, diminui também a receita da IES. A satisfação do aluno favorece a prestação do serviço (EBERLE, 2009).

No ensino superior, dois elementos são essenciais para a avaliação do ensino, o corpo docente e discente. Porém, é observado que grande parte dos itens de avaliação não são abordados sob este ponto de vista, mas sim de natureza técnica, ou seja, não são abordadas as questões de qualidade de ensino (FREITAS & ARICA, 2008).

Para Alencar e Fleith (2004), o fato de, na formação de professores, haver uma falta de

conteúdo no que diz respeito à criatividade, é limitada as habilidades criativas em sala de aula.

De acordo com Behar (2009) e Andriola (2003), o Ministério da Educação (MEC) e as universidades públicas se mostraram bastante preocupados com o tema evasão, o que, a partir de 1972, ocasionou o surgimento de alguns estudos relacionados ao assunto.

Segundo Toczek *et al.*(2008), é altamente competitivo o ambiente de educação de nível superior entre instituições, e a permanência dos alunos seja em instituições privadas ou públicas, depende da viabilidade econômica.

Patton (2005) discute os meios de ampliar a utilização da avaliação, levando em consideração alguns pontos como, clareza na utilização pretendida, validação dos resultados e constatação da realidade utilizada na avaliação, garantia de que a avaliação seja confiável e significativa, além da transparência dos resultados obtidos.

Neste contexto, o objetivo deste trabalho é identificar, por meio de avaliação institucional, os pontos críticos no curso superior em telecomunicações, visando a posterior adoção de estratégias para melhorar o curso e reduzir o índice de evasão.

2 METODOLOGIA

O trabalho consistiu em um levantamento, por meio da aplicação de questionários aos alunos do curso superior em telecomunicações, durante o horário da aula, entre os meses de junho e julho de 2010, sendo as questões preenchidas diretamente pelos entrevistados.

A elaboração do questionário consistiu nos seguintes passos:

(1) pesquisa exploratória com questões abertas: 5 alunos e 5 professores foram interrogados quanto a pontos fortes e fracos do curso, e fatores que teriam maior relevância na permanência ou evasão dos alunos.

(2) pré-teste, com questões fechadas: baseado nas respostas da pesquisa exploratória, foi elaborado um questionário contemplando os itens mais frequentemente citados, sendo estes agrupados de acordo com a área a ser analisada.

(3) aplicação do questionário definitivo: após pequenas correções de texto para deixar mais claros alguns itens, foi elaborado e aplicado o questionário.

Cada aluno, anonimamente, demonstrou sua percepção quanto à importância e à satisfação de 31 itens, sendo estes relacionados a avaliação do curso (10 itens), características dos docentes (5 itens) e motivos que o levaram a escolher o curso (16 itens). A escala de percepção utilizada foi a de Likert, que variou de 1 a 5 (MATTAR, 2005). A escala de julgamento para a importância adotada foi: 1- nada importante; 2- pouco importante; 3- importância média; 4- importante; 5- muito importante; N- não sei / não quero opinar. A percepção sobre a satisfação seguiu a escala: 1- muito ruim; 2- ruim; 3- regular; 4- bom; 5- muito bom; N- não sei / não quero opinar.

Os entrevistados também foram interrogados quanto a dados pessoais, que permitiam caracterizá-lo de acordo com faixa etária, gênero e renda. Foram aplicados, no total, 34 questionários, o que representou 60,7% do universo de alunos do curso superior (margem de erro de 10,6%). As análises estatísticas foram processadas utilizando-se o aplicativo SAEG, versão 9.1, sendo apresentadas médias e erros-padrão, bem como gráficos de barra e de dispersão para análise dos resultados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Grau de Importância

Percebe-se na Figura 1, que os alunos identificaram o item 19 (Adequação do curso a novas tecnologias) como sendo o de maior importância em relação ao curso superior de

Telecomunicações. Em seguida, destacam os itens 17 (visitas técnicas, palestras e contato com profissionais), 18 (foco na prática) e 30 (comprometimento com o aprendizado do aluno). Nota-se também que os itens 16 (problemas familiares), 6 (concorrência pela vaga no vestibular) e 7 (tradição e incentivo profissional da família) são considerados os de menor importância no que se refere ao curso, porém, de médias satisfatórias como mostra a Figura 2.

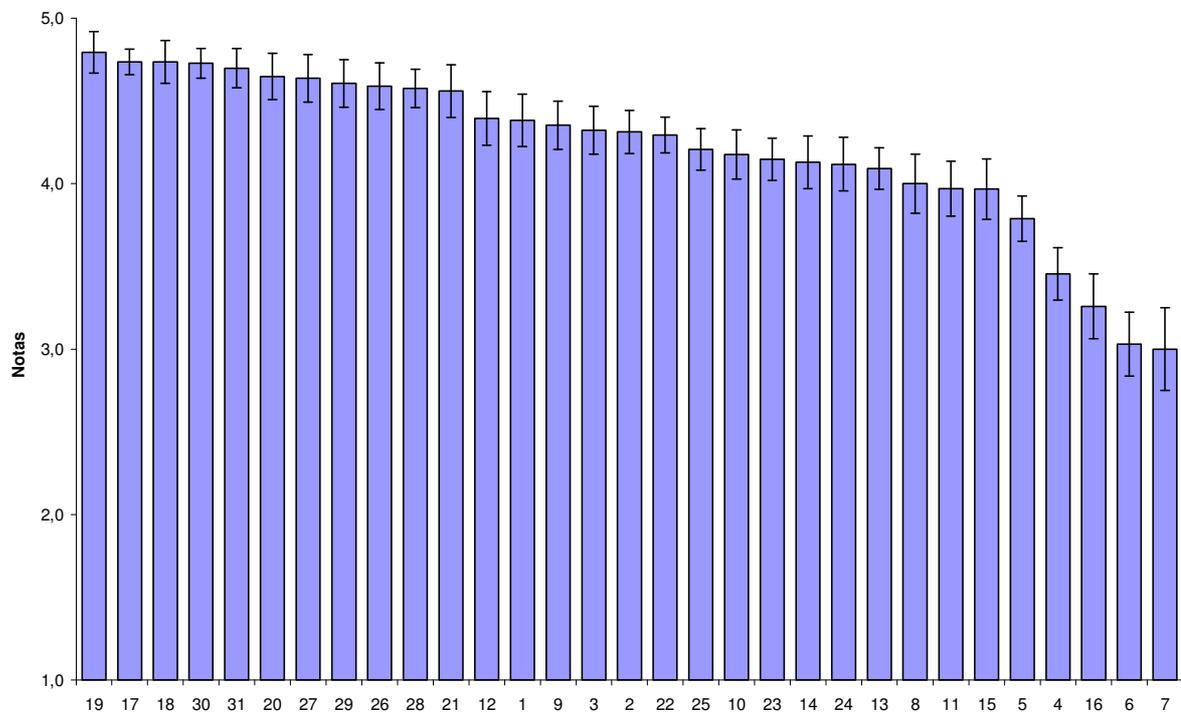


Figura 1 – Importância atribuída pelos alunos em relação ao curso.

Legenda: **19-** Adequação do curso a novas tecnologias, **17-** Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais, **18-** Foco na prática, **30-** Comprometimento com o aprendizado dos alunos, **31-** Capacidade de estimular os alunos, **20-** Estrutura física dos laboratórios, **27-** Didática, **29-** Capacitação / conhecimento aparente, **26-** Abrangência de conhecimentos, **28-** Frequência e pontualidade, **21-** Estágios, **12-** Adequação da grade às necessidades do mercado, **1-** Oportunidade de emprego e mercado local favorável, **9-** Grau de conhecimento a respeito do curso, **3-** Possibilidade de realização profissional/salarial, **2-** Possibilidade de realização pessoal, **22-** Carga horária do curso, **25-** Possibilidade de dependência, **10-** Interesse/identificação com o curso, **23-** Horário das aulas, **14-** Auto-estima dos alunos com relação ao curso, **24-** Flexibilidade da grade, **13-** Dificuldade em conciliar o curso com o emprego, **8-** Imagem de competência do IFF, **11-** Formação anterior sólida, **15-** Facilidade pela localização do IFF, **5-** Possibilidade de poder contribuir com a sociedade, **4-** Prestígio Social da Profissão, **16-** Problemas familiares, **6-** Concorrência pela vaga no vestibular, **7-** Tradição e incentivo profissional da família.

3.2 Grau de Satisfação

Na Figura 2 observa-se que o item de maior satisfação dos alunos em relação ao curso é o item 15, facilidade pela localização do IFF, pois este está localizado em uma das principais avenidas de Campos dos Goytacazes, a Avenida 28 de Março. Esta é de fácil acesso a ponto de ônibus, onde os alunos tem facilidade no embarque e desembarque dos mesmos. Os itens 8 e 29 (Imagem de competência do IFF e Capacitação/conhecimento aparente, respectivamente), também são considerados como satisfatórios.

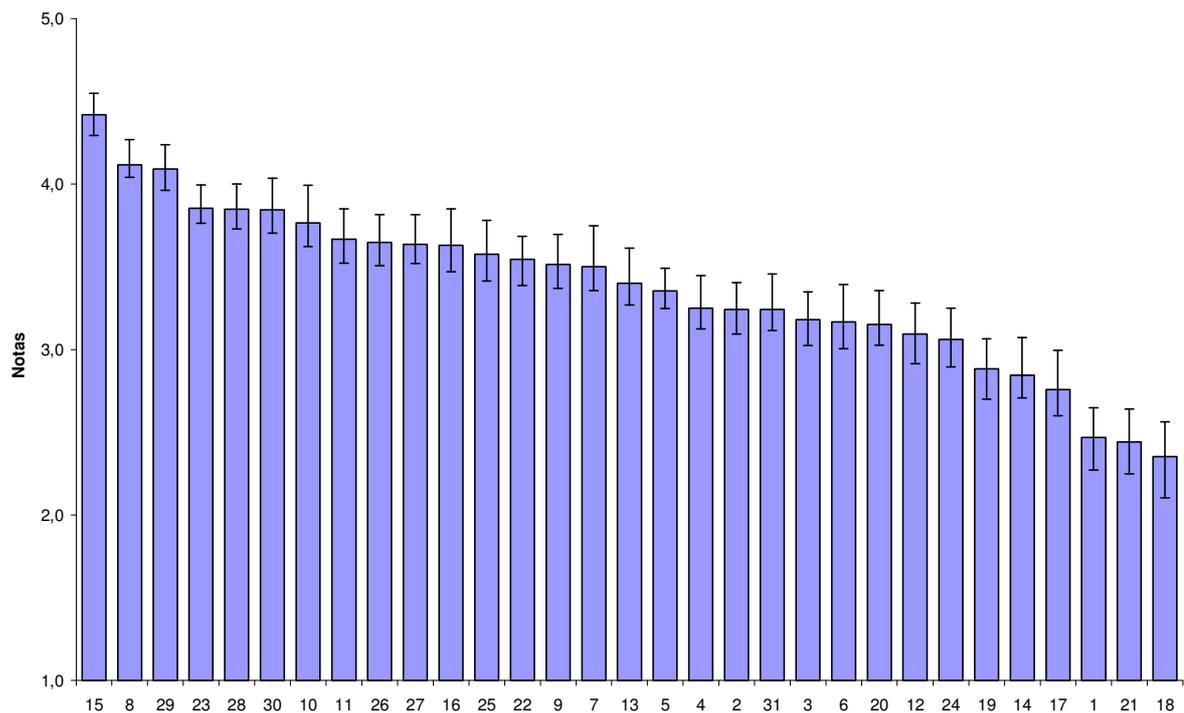


Figura 2 – A Satisfação atribuída pelos alunos a respeito do curso superior em telecomunicações.

Legenda: **15-** Facilidade pela localização do IFF, **8-** Imagem de competência do IFF, **29-** Capacitação / conhecimento aparente, **23-** Horário das aulas, **28-** Frequência e pontualidade, **30-** Comprometimento com o aprendizado dos alunos, **10-** Interesse/identificação com o curso, **11-** Formação anterior sólida, **26-** Abrangência de conhecimentos, **27-** Didática, **16-** Problemas familiares, **25-** Possibilidade de dependência, **22-** Carga horária do curso, **9-** Grau de conhecimento a respeito do curso, **7-** Tradição e incentivo profissional da família, **13-** Dificuldade em conciliar o curso com o emprego, **5-** Possibilidade de poder contribuir com a sociedade, **4-** Prestígio Social da Profissão, **31-** Capacidade de estimular os alunos, **2-** Possibilidade de realização pessoal, **3-** Possibilidade de realização profissional/salarial, **6-** Concorrência pela vaga no vestibular, **20-** Estrutura física dos laboratórios, **12-** Adequação da grade às necessidades do mercado, **24-** Flexibilidade da grade, **19-** Adequação do curso a novas tecnologias, **14-** Auto-estima dos alunos com relação ao curso, **17-** Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais, **1-** Oportunidade de emprego e mercado local favorável, **21-** Estágios, **18-** Foco na prática.

3.3 Comparação satisfação x importância

Pode-se observar na Figura 3 que a maioria dos itens apresentam notas maiores em importância do que grau de satisfação dos mesmos. Ressalta-se que os itens 6 (Concorrência pela vaga no vestibular), 7 (Tradição e incentivo profissional da família), 8 (Imagem de competência do IFF), 15 (Facilidade pela localização do IFF) e 16 (Problemas familiares), foram os únicos que mostraram graus de satisfação maiores que os de importância, podendo levar a pensar que são aspectos positivos e pontos fortes do curso.

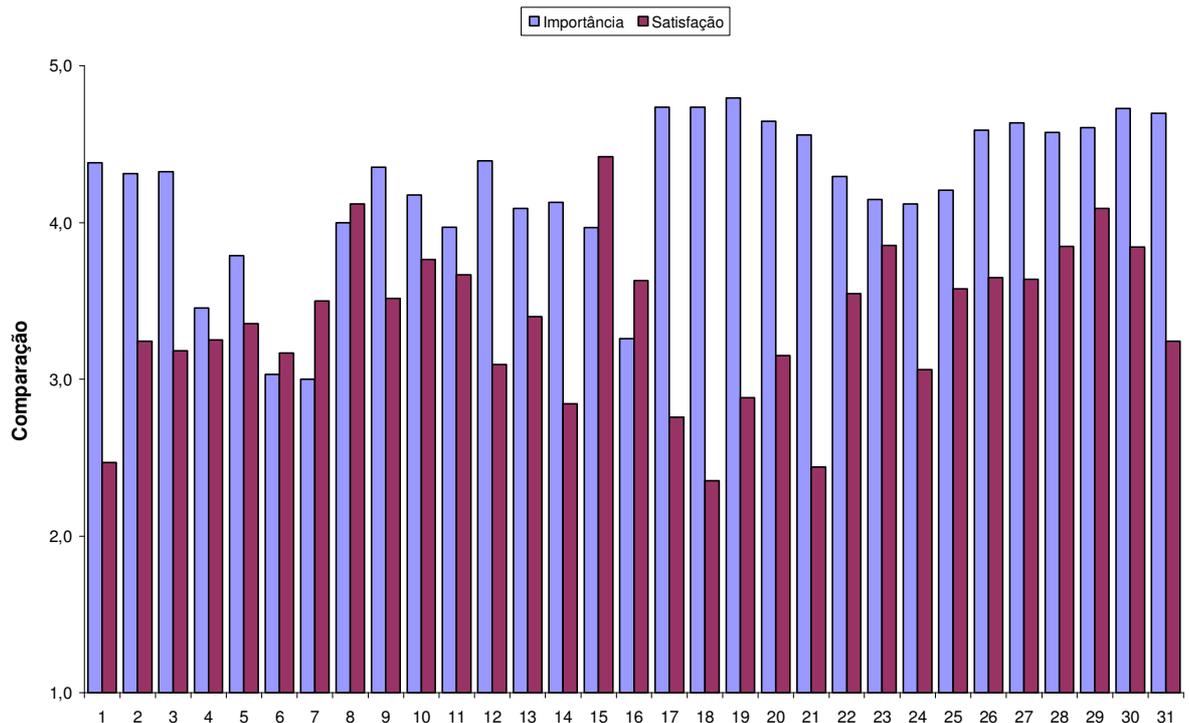


Figura 3 – Satisfação dos alunos no curso x a importância.

Legenda: **1-** Oportunidade de emprego e mercado local favorável, **2-** Possibilidade de realização pessoal, **3-** Possibilidade de realização profissional/salarial, **4-** Prestígio Social da Profissão, **5-** Possibilidade de poder contribuir com a sociedade, **6-** Concorrência pela vaga no vestibular, **7-** Tradição e incentivo profissional da família, **8-** Imagem de competência do IFF, **9-** Grau de conhecimento a respeito do curso, **10-** Interesse/identificação com o curso, **11-** Formação anterior sólida, **12-** Adequação da grade às necessidades do mercado, **13-** Dificuldade em conciliar o curso com o emprego, **14-** Auto-estima dos alunos com relação ao curso, **15-** Facilidade pela localização do IFF, **16-** Problemas familiares, **17-** Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais, **18-** Foco na prática, **19-** Adequação do curso a novas tecnologias, **20-** Estrutura física dos laboratórios, **21-** Estágios, **22-** Carga horária do curso, **23-** Horário das aulas, **24-** Flexibilidade da grade, **25-** Possibilidade de dependência, **26-** Abrangência de conhecimentos, **27-** Didática, **28-** Frequência e pontualidade, **29-** Capacitação / conhecimento aparente, **30-** Comprometimento com o aprendizado dos alunos, **31-** Capacidade de estimular os alunos.

3.4 Déficit de Satisfação

Na Figura 4 observa-se que os itens que ficaram com o grau de satisfação muito abaixo da importância foram 18 (Foco na prática), 21 (estágios) e 17 (visitas técnica, palestras e contato com profissional). De acordo com Leite, Silva e Vaz (2008), o foco na prática pode, além de despertar a curiosidade e o interesse dos alunos, pode também facilitar a observação dos assuntos estudados nas aulas teóricas. As aulas práticas são positivas também quando se inserem atividades laboratoriais para conseguir fixar a matéria de forma que ocorra a construção de idéias. O estágio vem a ser considerado um ponto muito importante na formação do aluno pois no cotidiano acadêmico é perceptível que os alunos se envolvam com muita disposição e ânimo quando a instituição lhes proporciona a participação em que consiga colocar conhecimentos teóricos em prática (SILVA, 2005). O mesmo autor destaca que, visitas técnicas contribuem para a formação profissional que, de uma forma mais ética e

eficiente, possam traçar planos e soluções para um desenvolvimento melhor dos problemas que o mercado apresenta.

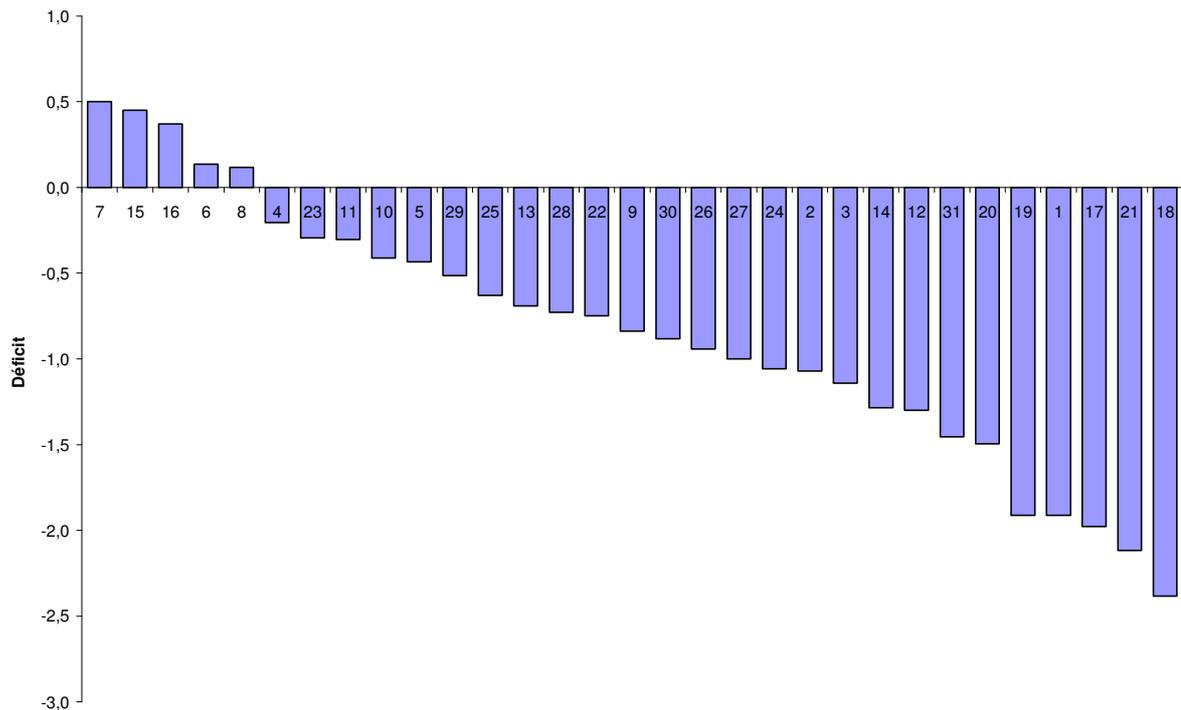


Figura 4 - Déficit de satisfação.

Legenda: **7-** Tradição e incentivo profissional da família, **15-** Facilidade pela localização do IFF, **16-** Problemas familiares, **6-** Concorrência pela vaga no vestibular, **8-** Imagem de competência do IFF, **4-** Prestígio Social da Profissão, **23-** Horário das aulas, **11-** Formação anterior sólida, **10-** Interesse/identificação com o curso, **5-** Possibilidade de poder contribuir com a sociedade, **29-** Capacitação / conhecimento aparente, **25-** Possibilidade de dependência, **13-** Dificuldade em conciliar o curso com o emprego, **28-** Frequência e pontualidade, **22-** Carga horária do curso, **9-** Grau de conhecimento a respeito do curso, **30-** Comprometimento com o aprendizado dos alunos, **26-** Abrangência de conhecimentos, **27-** Didática, **24-** Flexibilidade da grade, **2-** Possibilidade de realização pessoal, **3-** Possibilidade de realização profissional/salarial, **14-** Auto-estima dos alunos com relação ao curso, **12-** Adequação da grade às necessidades do mercado, **31-** Capacidade de estimular os alunos, **20-** Estrutura física dos laboratórios, **19-** Adequação do curso a novas tecnologias, **1-** Oportunidade de emprego e mercado local favorável, **17-** Visitas técnicas, palestras e contato com profissionais, **21-** Estágios, **18-** Foco na prática.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com a percepção dos discentes, devido ao alto índice de importância no quesito foco na prática e a baixa satisfação do mesmo, assim como no item estágio, pode-se concluir que estes itens se destacam como pontos para críticas que poderiam levá-los a evadir do curso. Também se destacam os itens oportunidade de emprego e mercado local favorável e visitas técnicas, palestras e contato com profissionais, pois segundo a visão dos alunos, estes são considerados importantes para permanência no curso porém, de baixa satisfação, assim como o item adequação do curso a novas tecnologias. Quanto a visão dos discentes em relação aos professores, o item capacidade de estimular os alunos é considerado de média alta

em importância, porém de média baixa em satisfação, nos demais itens, são consideradas médias importantes e satisfatórias.

Com base nesses resultados podem-se explorar cada um desses pontos a fim de melhorar as deficiências identificadas pelos discentes, visando, assim, aumentar o número de alunos a concluírem o curso superior em sistemas de telecomunicações.

Para estudos futuros, pretende-se fazer um estudo comparativo em relação ao Ensino Superior e Técnico na área de Telecomunicações a fim de propor melhorias nos cursos, visto que a área tende a crescer nos próximos anos.

5 REFERÊNCIAS

ALENCAR, Eunice M. L. Soriano de; FLEITH, Denise de Souza. Inventário de Práticas Docentes que favorecem a criatividade no Ensino Superior. **Psicologia: Reflexão e Crítica**, v. 17, n. 1, pp.105-110, 2004.

ANDRIOLA, Wagner Bandeira; ANDRIOLA, Cristiany Gomes; MOURA, Cristiane Pascoal. Opiniões de docentes e de coordenadores acerca do fenômeno da evasão discente dos cursos de graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 52, Set. 2006.

BEHAR, Patrícia Alejandra. **Modelos pedagógicos em educação à distância**. Porto Alegre: ArtMed, 2009.

DEMO, P. **Desafios modernos da educação**. Rio de Janeiro: Vozes, 1993.

EBERLE, Luciene. UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL. **Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior localizada em Caxias do Sul – RS**, 2009. 146 f. Dissertação (Pós-graduação).

FERNANDES, Jocimar. UNIVERSIDADE CANDIDO MENDES. **Identificação de fatores que influenciam na evasão em um curso superior de ensino à distância**, 2010. 83 f. Dissertação (Pós-graduação).

FREITAS, André Luís Policani; ARICA, Gudelia Morales de. A auto-avaliação de IES: um modelo para a avaliação das disciplinas curriculares segundo a percepção do corpo discente. **Revista Iberoamericana de Educación**. n.º 44/7, p. 1 – 5, 2008.

FREITAS, André Luís Policani ; RODRIGUES, Sidilene Gonçalves ; COSTA, Helder Gomes. Emprego de uma abordagem multicritério para classificação do desempenho de instituições de ensino superior. **Ensaio: aval.pol.públ.Educ.**, Rio de Janeiro, v. 17, p. 655-674, 2009.

IFF. **Curso Superior de Tecnologia em Telecomunicações**. Disponível em: <<http://www.iff.edu.br/campus/campos-centro/cursos/ensino-superior/cursos-de-tecnologia/eixo-tecnologico-informacao-e-comunicacao-2/eixo-tecnologico-informacao-e-comunicacao-1>>. Acesso em: 05 ago. 2010.

LEITE, Adriana Cristina Souza; SILVA, Pollyana Alves Borges; VAZ, Ana Cristina Ribeiro. A importância das aulas práticas para alunos jovens e adultos: uma abordagem investigativa

sobre a percepção dos alunos do PROEF II. **Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências**, Belo Horizonte, v. 7, n. 3, p.1-16, 2005.

LOBO, Instituto. A evasão no ensino superior brasileiro. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n. 132, p.641-659, 2007.

LUIZ, Natália Mattos ; COSTA, Aline Franco Da ; COSTA, Helder Gomes . Influência da graduação em engenharia de produção no perfil dos seus egressos: percepções discentes. **Avaliação** (UNICAMP), v. 15, p. 101-120, 2010.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing: metodologia, planejamento**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MOYSÉS, Gerson Luís Russo; TURRIONI, João Batista. **Análise da utilização do QFD no setor de serviços: aplicação em um sistema de ensino**. São Carlos, SP, 2000.

PATTON, Michael Quinn. The Challenges of Making Evaluation Useful. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 46, p.67-78, 2005.

RIOS, E. S. ; GOMES, G. R. R. ; SHIMODA, E. . Correlações entre índice de evasão e perfil acadêmico, financeiro e pessoal dos alunos: estudo de caso em uma universidade particular. In: ENCONTRO MINEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 2010, Coronel Fabriciano. **Anais...**, 2010. v. 1. p. 1-10.

SILVA, Christian Huss de Oliveira. **A importância das visitas técnicas no curso de Turismo**. Disponível em: <<http://www.etur.com.br/conteudocompleto.asp?idconteudo=8064>>. Publicado em: 03 set. 2005. Acesso em: 20 out. 2010.

SOUZA, D. O. et al. Comparação estatística entre os perfis dos docentes com melhores e piores desempenhos, segundo a percepção dos discentes. In: 37º CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO DE ENGENHARIA, 2009, Recife. **Anais...**, 2009. v. 1. p. 1-10.

TOCZEK, J. et al. **Uma Visão Macroscópica da Evasão no Ensino Superior à distância do Brasil, 2008**. Disponível em: <<http://200.169.53.89/download/CD%20congressos/2008/V%20ESUD/trabs/t38849.pdf>>. Acesso em: 15 março 2010.

VISSCHER, Adrie J.; BOS, Klaas Tj. Combating truancy: Can the computer help schools? **Studies In Educational Evaluation**. Great Britain, v. 19, p. 297-309, 1993.

**PERCEPTIONS OF STUDENTS ABOUT THE IMPORTANCE AND
SATISFACTION ITEMS: A CASE STUDY IN A UNIVERSITY COURSE IN
TELECOMMUNICATIONS**

Abstract: *The truancy is a recurrent problem in higher education, including the course of telecommunications systems at IFF-Campos, the abandonment may be caused by the dissatisfaction of students. The objective is to identify, according to student perceptions, critical points of the course. 60.7% of students were interviewed about the importance and satisfaction on 31 items related to the course, obtaining average and standard errors of each item of importance and satisfaction, and satisfaction of the deficit and the scatter plot. Items with high importance and low satisfaction: focusing on practice, traineeship, job opportunities and favorable location and market, technical visits, lectures and contact with professionals. The work can help to make improvements in the course, reducing evasion and presents a practical model that could assist in the institutional evaluation for adoption, including public policies related to higher education.*

Key-words: *Service quality, Telecommunications, Higher Education, Evasion, Perception students.*