



QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR- UMA PERSPECTIVA DO GRADUANDO EM ENFERMAGEM

JÉSSICA DA COSTA ALCANTARA

RESUMO

Nos últimos anos, sobretudo nos últimos quinze anos, assistimos a um aumento acentuado do número de alunos no ensino superior, levando também a uma certa banalização deste nível de ensino, que durante séculos quase exclusivamente considerado adequado apenas para um número limitado de pessoas. A partir do que foi exposto pode-se traçar um paralelo entre a mercantilização do ensino superior e a necessidade de qualidade que está diretamente associada a responsabilidade social dessas instituições de ensino superior (IES). O crescimento voltado para essa área precisa ser fiscalizado quanto a qualidade. O presente estudo objetivou descrever a experiência do graduando em enfermagem no tocante da qualidade do serviço prestado em Centro universitário privado da cidade de Santos, litoral de São Paulo. Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência. Para a elaboração desse estudo foi considerado o período de 2020 a 2022, a análise foi organizada em áreas: Atendimento ao graduando; Ensino e qualidade das aulas; Pesquisa e extensão; Acessibilidade e inclusão. Foram encontradas falhas em todas as áreas analisadas, para a mudança desses erros seria necessário um posicionamento da instituição com foco em mudar essa realidade com treinamentos da equipe de atendimento, investimentos na estrutura física, aplicação de questionários sobre qualidade que fossem anônimos. Os objetivos pleiteados na produção desse relato de experiência foram alcançados com o levantamento de informações sobre a qualidade do ensino superior em uma instituição privada do litoral de São Paulo, com a produção desse relato pôde-se repensar os conceitos de qualidade de ensino e os fatores que permeiam esse tema e a responsabilidade de cada personagem envolvido. É importante que haja outras pesquisas sobre o tema considerando a posição do aluno como consumidor de serviços educacionais.

Palavras-chave: Mercantilização; Graduação; Direito a educação; Acessibilidade no ensino superior; Inclusão.

1 INTRODUÇÃO

Desde a década de 1990, vive-se na economia capitalista, no Brasil, em particular, uma série de reformas econômicas, sociais e legislativas foram introduzidas a partir das premissas e diretrizes do neoliberalismo. Essas políticas governamentais objetivaram reconfigurar a educação brasileira, alterando seu financiamento, gestão, avaliação, níveis e modelos de ensino/educação, currículos escolares e universitários, concepções de formação, métodos e processos de ensino. A partir dessas reformas estabeleceram um discurso precário sobre a educação pública que denunciava supostas ineficiências, altos custos e inadequações entre os produtos oferecidos e as necessidades do mercado de trabalho, promovendo a necessidade de modernização do setor educacional e dos espaços privados de ensino com vistas a passar a sociedade. Consequentemente, o ensino superior torna-se uma commodity no contexto das instituições privadas de ensino, ou seja, um serviço/produto vendável sujeito a condições

competitivas de mercado, princípios competitivos e estratégias de marketing para conquistar clientes estudantes (DINIZ; OLIVEIRA; LIMA, 2021).

O documento da UNESCO intitulado "Declaração Mundial sobre a Educação Superior no Século XXI: Visão e Ação" conceitua a qualidade da educação superior como um conceito multidimensional que deve abranger todas as funções e atividades: ensino, programas acadêmicos, pesquisa e extensão científica, ambiente acadêmico geral. Ele aponta a importância da autoavaliação interna e transparente e da revisão externa por especialistas independentes (reconhecidos internacionalmente sempre que possível) como ações importantes para garantir a qualidade. Para a Unesco, não é possível ter uma educação voltada para o desenvolvimento sustentável se ela não tiver qualidade. Dessa forma, qualidade não pode ser dissociada da responsabilidade social da educação superior, pois não se trata de um atributo abstrato, mas sim de um juízo valorativo construído socialmente, também relacionada a identidade e a diversidade da instituição (UNESCO, 1988).

Em 2021, quase 4,0 milhões de alunos ingressaram em cursos de graduação, desse total, 87,5% em instituições privadas, o número de ingressantes teve um crescimento de 4,8% em relação a 2020. Entre os anos de 2020 e 2021, houve uma queda no número de ingressantes na rede pública (-6,6%); a rede privada continua com a expansão do número de ingressantes: em 2020/2021 houve uma variação positiva de 6,6%. A partir do que foi exposto pode-se traçar um paralelo entre a mercantilização do ensino superior e a necessidade de qualidade que está diretamente associada a responsabilidade social dessas instituições de ensino superior (IES). O crescimento voltado para essa área precisa ser fiscalizado quanto a qualidade, sendo que o âmbito educacional privado acaba movimentando muito dinheiro e os alunos/clientes precisam ter um bom atendimento (BRASIL, 2021).

2 OBJETIVO

Este estudo objetivou descrever a experiência do graduando em enfermagem no tocante da qualidade do serviço prestado em Centro universitário privado da cidade de Santos, litoral de São Paulo.

3 RELATO DE EXPERIÊNCIA

Compreende-se que a participação da iniciativa privada com fins lucrativos no setor educacional no Brasil não é recente, pois remonta, de forma ampliada, ao período da Ditadura Militar (1964-1984), que teve seu processo de expansão acelerado a partir de 1996, após aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394 (BRASIL, 1996) com base em diretrizes e ações políticas e legais em prol de uma maior diversidade de formas acadêmicas nas instituições de ensino superior e uma maior diferenciação de currículos e programas. Destaca-se de forma subversiva porque tem levado à ruptura dos padrões e padrões anteriormente existentes no mercado de ensino superior, a entrada de capital estrangeiro no setor e a listagem de ações de empresas de educação na bolsa de valores para formar um serviço da cadeia industrial.

O objetivo da privatização é reduzir a presença do Estado nas esferas produtiva e social. Assim, as políticas sociais têm se dirigido às populações de baixa renda, aliviando o sofrimento dos excluídos, mas mantendo a desigualdade social e a pobreza. No campo da educação, as políticas direcionadas se manifestam ao priorizar a alocação de recursos da coalizão para oferecer educação básica; estabelecer bolsas para estudantes do ensino superior privado, como o Programa Universidade para Todos (PROUNI); e promover instituições de ensino superior públicas (IES) reduzindo o investimento público nas mesmas captando fundos nos mercados capitalistas (Chaves, 2006). Assim, o ensino superior deixou de ser um direito social e passou a ser uma mercadoria.

De acordo com a história disponibilizada pelo site da Fundação a qual faz-se referência nessa pesquisa tem aproximadamente 57 anos e foi fundada com o intuito de criar uma universidade de Medicina no município de Santos. O Campus ao qual essa pesquisa relata a experiência do cliente foi fundado em no ano de 69 (tem 27 anos), nele ficaram todos os cursos da instituição, exceto Medicina.

Atendimento ao graduando:

O atendimento na secretaria da universidade sempre foi muito desorganizado, em alguns momentos era possível solicitar documentos do estudante como histórico pelo e-mail, em outros só pessoalmente, o que acaba dificultando o acesso a documentação pelo universitário, sendo que essas mudanças nunca foram avisadas previamente, para o recebimento do documento existia o período de pelo menos cinco dias úteis, e orientavam a ligar para a secretaria antes de buscar o documento, pois poderia não estar pronto. Entretanto, ocorreram casos em que o aluno recebia a informação que o documento estava pronto e quando chegava na secretaria para buscar o documento, recebia a notícia de que ainda faltava a assinatura do coordenador do curso e fazia o aluno ficar aguardando pela assinatura ou solicitavam que voltasse depois.

No ano de 2022 foi implementado o CPA-Comissão de Própria Avaliação com o objetivo de execução do processo de auto-avaliação da instituição no âmbito dos seus respectivos setores, com a participação dos segmentos docente, discente, técnico-administrativo e sociedade. Com a missão de instituir uma cultura de avaliação, implantando na Universidade, um processo de autoavaliação com o objetivo de gerar o autoconhecimento e a reflexão, visando ao aprimoramento da qualidade de ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão administrativa. Seu propósito é tornar a prática avaliativa uma ação norteadora da instituição para que haja o fortalecimento das relações do Centro Universitário com a comunidade acadêmica e sociedade. Porém, na prática quando os questionários começaram a ser respondidos a coordenadora do curso de Enfermagem solicitou a uma professora que questionasse os alunos na sala, e assim foi feito, gerando momentos extremamente constrangedores para os alunos questionados em frente a todos os outros e sendo oprimidos, gerando desconfiança nos alunos e medo de represárias por causa dos resultados dos questionários.

Ensino e qualidade das aulas:

Nos últimos anos, sobretudo nos últimos quinze anos, assistimos a um aumento acentuado do número de alunos no ensino superior, levando também a uma certa banalização deste nível de ensino, que durante séculos quase exclusivamente considerado adequado apenas para um número limitado de pessoas. E assim, a universidade de repente viu um aumento exponencial de alunos e, com isso, um aumento de professores. Ao mesmo tempo, fruto destes crescimentos, assistimos também à rápida degradação dos seus espaços físicos e de outras estruturas envolvidas de várias instituições. Por outro lado, à referida multiplicação seguiu-se a proliferação de unidades orgânicas e outras instituições de ensino, sobretudo de tipo particular e cooperativo, tornando o ensino superior permeável a quase todos (GARCIA, 2011).

Adalberto Carvalho (1991) é um dos principais críticos à pedagogia da universidade, e tem relação com a fundamentação do seu saber nos cânones do saber científico que lhe é anterior e exterior. Quanto ao primeiro plano e à externalidade do conhecimento, os professores se apresentam como as únicas autoridades para expressá-lo em sua função educativa e, sendo eles próprios externos, apresentam-no como fato incontestável. Nesses casos, a educação é simplesmente a renovação do conhecimento, nenhuma inovação. Ele vive apenas do pensamento alheio e será condenado por isso, ainda mais porque a lógica da sociedade se voltará contra ele. Desta forma, rejeitamos a educação baseada apenas na transmissão do conhecimento. Isso porque as universidades devem estimular o discurso, entendido principalmente como o desenvolvimento de novos conhecimentos. Portanto, uma educação

universitária deve começar igualmente com o esforço de todos para perseguir o ideal de excelência e não dar por certo os perigos reais. É preciso justificar reflexivamente o conhecimento (das universidades), sempre atento ao “fora” da sociedade a que se pertence, não só para dar respostas, mas sobretudo para se envolver ativamente na própria inovação. Isso requer treinar os alunos para lutar pela inconformidade intelectual em situações em que certas culturas são impedidas de se desenvolver e se estabelecer apenas como senso comum (embora não negadas como fonte de conhecimento e conhecimento).

As aulas em sua maioria eram expositivas e a maioria dos professores conteudistas, utilizavam o slide como material principal para a aula, alguns apenas liam o que estava escrito no slide e outros utilizavam a ferramenta como suporte, colocando alguns textos, e algumas palavras-chave, citações e imagens que os faziam recordar o restante do assunto. Alguns slides disponibilizados possuíam erros de português, o que pode ser justificado pela falta de revisão do material antes das aulas, pouco conhecimento da norma padrão da língua portuguesa. Aulas expositivas por duas horas sem pausa é algo cansativo para o aluno e para o professor que visivelmente ficava cansado e começava a desviar do assunto central da aula, chegando a contar acontecimentos da sua carreira que não eram relevantes para a aula e da sua vida pessoal, deixando o assunto principal da aula de lado, assunto esse que posteriormente seria cobrado em uma prova.

O uso dos laboratórios também era um tipo de atividade pouco ou quase não explorada, os professores para realizar o uso do laboratório, precisariam agendar esse dia com antecedência. Não é difícil relacionar a falta de interesse dos professores nessa prática com a formação dos mesmos e a abertura da instituição para atividades práticas.

Pesquisa e extensão:

No ano de 2020 ocorreu a abertura do edital para participação do graduando em iniciação científica, nos anos seguintes não ocorreu. Apesar de dois professores falarem vagamente em alguns momentos sobre produção científica pelos alunos, a instituição não incentivava a produção, tornando o processo extremamente burocrático e nada atrativo. Até quando os professores falavam sobre o assunto não era de forma atrativa, fazia o assunto parecer muito mais difícil do que é realmente é, e até inacessível.

Os grupos/núcleos de pesquisa também eram inexistentes, e quando esse fato era questionado à coordenadora do curso de enfermagem, para o coordenador de pesquisa e extensão a desculpa era que o site estava sofrendo ajustes e que ainda não tinham um professor para coordenar os grupos de pesquisa e esse cenário permaneceu assim por 4 anos.

Acessibilidade e inclusão:

Recentemente, o tema inclusão e acessibilidade passou a fazer parte das discussões de políticas públicas no país. A disponibilidade do tópico gerou intensa reflexão e discussão por especialistas em educação e similares. A garantia do acesso às instituições de ensino superior implica os princípios da inclusão educacional, que deve assegurar a plena participação e condições de aprendizagem e acesso de todos os alunos (INEP, 2013).

O debate sobre o acesso ao ensino superior faz parte de uma discussão mais ampla sobre o direito de todos à educação e a igualdade de oportunidades de acesso exitoso e permanente a esse nível de ensino. Paradoxalmente, apesar do número crescente de alunos com necessidades especiais diante das práticas discriminatórias e de uma cultura seletiva e elitista no ensino superior, o Censo da Educação Superior de 2011 constatou apenas 23.250 alunos matriculados em um universo de 6.739.689. qualquer tipo. Incapacidade igual a 0,35% de juros (INEP, 2012).

Acessibilidade é a oportunidade para todos, independentemente da capacidade motora física e perspectiva cultural ou social, de usufruir dos benefícios da vida social – a oportunidade

de se envolver em todas as atividades, incluindo o uso de produtos, serviços e informações são limitados tanto quanto possível (NICHOLL, 2001).

De acordo com o Observatório da Branquitude, (iniciativa que compila e mapeia dados sobre a desigualdade racial no Brasil) em 302 instituições de ensino superior públicas do Brasil, 294 possuem reitores brancos, 97% do total (RESENDE, 2022).

A representatividade negra dentro da ciência brasileira, através dos eixos formativos de ensino, ainda conquista com dificuldade um espaço mais ampliado e uma abordagem mais diversa dentro do que é produzido (PIRES, 2014). Isso pode ser atestado através de diferentes recortes de pesquisa sobre a docência no Brasil.

A universidade tem 3 andares, dois elevadores no térreo, escada na entrada da faculdade, sem rampa para pedestres, a rampa que possuía era para a garagem (rampa para automóveis), havendo uma estreita bifurcação que supostamente seria para entrada de deficientes, porém essa “entrada de deficientes” não possui corrimão, é apenas uma rampa de concreto sem marcação no chão e sem corrimão, não tem bebedouros para pessoas com baixa estatura ou nanismo, não haviam professores negros em nenhum dos cursos da instituição e haviam poucos alunos negros. Na sala do terceiro ano de enfermagem do ano de 2022 havia 1 aluno negro, e esse fato pode ser considerado um reflexo de todas as turmas em todos os cursos, nos quais havia poucos ou nenhuma pessoa preta.

Até o terceiro ano do curso de enfermagem três alunas desistiram do curso por terem ficado grávidas e a universidade não ser flexível quanto aos horários, estágio, reposição de aulas em outro momento e permanência de bolsa de estudos. O que vai contra o que é previsto em lei no nº 6.202, publicada em abril de 1975, que permitiu que gestantes, a partir do oitavo mês e durante três meses, pudessem estudar e fazer trabalhos e provas em regime domiciliar, o primeiro e o último mês seriam determinados por atestado médico, podendo se estender.

Na busca de um critério para julgar a inadequação do serviço educacional, a doutrina tem apontado para situação do serviço prestado que não proporciona aos alunos os conhecimentos básicos na matéria estudada. (GUIMARÃES, 2001) A impropriedade ou inadequação estaria configurada no ensino que não ministra os conhecimentos básicos contidos no currículo do curso. Efetivamente, embora não se possa responsabilizar a instituição por eventual fracasso do educando no mercado de trabalho, existe um grau mínimo de expectativas a cumprir. Assim, segundo alguns autores, a falta de cumprimento das normas regulamentares faria presumir a impropriedade do serviço educacional e, por conseguinte, o vício de qualidade, nos termos do Código de Defesa do Consumidor (TESSLER, 2005).

O tripé da relação de consumo é formado por: consumidor, fornecedor e serviço/produto, tratando-se de ensino como produto o aluno tem posição de consumidor e a instituição é o fornecedor. No parágrafo anterior a instituição é citada como quem fornece um serviço educacional com conhecimentos básicos das matérias estudadas, entretanto, uma instituição de ensino não é apenas um ambiente para aprendizagem de conhecimentos básicos, por currículos de cursos, é composta por outros fatores relevantes para a qualidade. Qualidade de ensino não se trata apenas de cumprimento de currículo de um curso, e sim de fornecimento de condições adequadas para o aprendizado, metodologias adequadas para o aprendizado, estrutura física da instituição permita a segurança do aluno, ambiente que facilite a aprendizagem (limpo, arejado, sem riscos físicos ao aluno), com profissionais com condutas éticas. Segundo Unesco (2008) a qualidade da educação como direito fundamental, além de ser eficaz e eficiente, deve respeitar os direitos de todos, ser relevante, pertinente e equivalente. Exercer o direito à educação é essencial para desenvolver a personalidade e implementar os outros direitos humanos, pois dela ninguém poderá ser excluído. O direito à educação significa o direito a aprender ao longo da vida e está fundado nos princípios de obrigatoriedade e gratuidade e no direito à não-discriminação.

4 DISCUSSÃO

A partir do que foi relatado pode-se levantar alguns pontos que envolvem a qualidade no ensino superior, seriam eles: Relações de poder, Preconceito, Capitalismo e Capacitação dos professores. Esses fatores estão relacionados entre si e a qualidade do ensino superior, sendo que para a venda de um produto (nesse caso a graduação/ensino) existe uma venda para grandes quantidades de alunos, por outro lado não existe investimento e preocupação sobre a capacitação dos professores, saber se esses professores ainda se enquadram nas novas perspectivas sobre o ensino. E o preconceito constitucional, que não permite que haja uma preocupação em fornecer um ensino de qualidade, inclusivo e acessível para minorias, como se esse público não fosse o possível cliente e quando observa-se a estrutura da instituição pode-se afirmar que ela não está pronta para receber alunos, os reitores das universidades em sua maioria são homens e brancos, como foi citado anteriormente: De 302 instituições de ensino superior públicas do Brasil, 294 possuem reitores brancos, 97% do total (RESENDE, 2022), não foram encontrados dados sobre a cor dos reitores de universidades particulares no Brasil até o presente momento.

Foram encontradas falhas nas quatro áreas analisadas, para a mudança desses erros seria necessário um posicionamento da instituição com foco em mudar essa realidade com treinamentos da equipe de atendimento, investimentos na estrutura física visando a segurança, acessibilidade e conforto, aplicação de questionários sobre qualidade que fossem anônimos para não expor os alunos e funcionários. Cabe também refletir sobre o posicionamento dos profissionais da educação, que não percebem o aluno como um cliente com necessidades a serem atendidas naquele serviço.

Na graduação em enfermagem o aluno aprende que o paciente é um cliente com necessidades, que precisa ser atendido de forma humanizada, compreensiva, que é necessário um entendimento que vá além da patologia dele, porém nessa mesma graduação o aluno, não é visto como cliente, não existe o foco na humanização, na compreensão do aluno além da posição como aluno, das necessidades para que haja um aprendizado significativo, não só a relação de compra e venda, como se com o pagamento do serviço e oferecimento de aulas fosse o suficiente para que ocorresse o processo de aprendizagem.

5 CONCLUSÃO

Os objetivos pleiteados na produção desse relato de experiência foram alcançados com o levantamento de informações sobre a qualidade do ensino superior em uma instituição privada do litoral de São Paulo, com a produção desse relato pôde-se repensar os conceitos de qualidade de ensino e os fatores que permeiam esse tema e a responsabilidade de cada personagem envolvido nessa discussão, sendo eles: Cliente/aluno, professor e instituição. É importante que haja outras pesquisas sobre o tema considerando a posição do aluno como consumidor de serviços educacionais.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2021: notas estatísticas**. Brasília, DF: Inep, 2022

INEP. **Referenciais de Acessibilidade na Educação Superior 2013**. <http://emec.mec.gov.br>. Acesso em 01.02.2023

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996.

CARVALHO, A.D. “**Universidade: da ciência à pedagogia científica**”. Boletim da Universidade do Porto 1 (6): 8-10. 1991

CHAVES, V.L.J. **Crise e privatização da universidade pública: de Fernando Henrique a Lula da Silva**. Universidade & Sociedade, Brasília, DF, n. 38, p. 61-77, 2006.

DINIZ, R.A.J, OLIVEIRA F.J, LIMA P.B.C.D. **A mercantilização da educação superior no Brasil: financeirização e oligopolização**. Revista Educação em Questão, Natal, v. 59, n. 61, p. 1-19, e-25658, jul./set. 2021. Disponível em: <file:///C:/Users/55139/Desktop/relatos%20de%20Exp/qualidade%20de%20ensino/mmaeditora,+8.+A+mercantiliza%C3%A7%C3%A3o+da+educa%C3%A7%C3%A3o+superior....pdf>. Acesso em: 05 de jan. 2023.

GARCIA, M. **Cenários e desafios para atingir 10 milhões de alunos na Educação Superior**. Disponível em: <www.abmes.org/abmes/public/arquivos/documentos/MGarcia_Artigo_10_milhoes.pdf>. Acesso em: 02 jan. 2023

GUIMARÃES, P.JS. **A responsabilidade das instituições de ensino superior pelo vício do serviço prestado**. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Ed. RT, v. 40, p. 266-277, out./dez. 2001

NICHOLL, A.R.J. “**O Ambiente que Promove a Inclusão: Conceitos de Acessibilidade e Usabilidade**”. Revista Assentamentos Humanos, Marília, v3, n. 2, p49- 60, 2001.

PIRES. M.F.C. **Docentes Negros na Universidade pública brasileira: Docência e pesquisa como resistência e luta**. 2014. 234f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2014.

RESENDE. L. **De 302 instituições de ensino superior públicas, apenas 8 têm reitores negros, diz estudo: Estudo foi apresentado nesta semana pelo Observatório da Branquitude, que compila e mapeia dados sobre a desigualdade racial no Brasil**. CNN Brasil. Rio de Janeiro 06 de maio de 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/de-302-instituicoes-de-ensino-superior-publicas- apenas-8-tem-reitores-negros-diz-estudo/> Acesso em: 24 de fev. 2023

TESSLER, M.I.B. **A responsabilidade da instituição e sua direção na prestação do ensino**. Revista CEJ, Brasília, v. 8, n. 26, p. 27-47, 2005.

UNESCO. **Declaração Mundial sobre Educação Superior no Século XXI: visão e ação**. Paris, 1988.

UNESCO, OREALC. **Educação de qualidade para todos: um assunto de direitos humanos**. 2. ed. - Brasília, 2008.