

Os serviços da Secretaria Acadêmica do Instituto de História da Universidade Federal do Rio de Janeiro: satisfação dos alunos

AUTORA: MONICA FONTOURA DE OLIVEIRA

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. LIGIA GOMES ELLIOT

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2019/10%20Set%202021_Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Monica%20Fontoura%20T2019_VERSAO%20FINAL.pdf

Resumo

O presente estudo teve como objetivo avaliar os serviços prestados pela Secretaria Acadêmica do Instituto de História da Universidade Federal do Rio de Janeiro, bem como as condições de infraestrutura das instalações e do acesso ao público a este setor administrativo. A Secretaria Acadêmica desempenha um importante papel institucional para os alunos do Bacharelado e da Licenciatura em História, desde o ingresso em um destes cursos até a colação de grau, como último ato acadêmico. A partir da elaboração de um histórico relacionado às transformações do perfil institucional da Unidade Acadêmica analisada, foi elaborado um detalhamento do objeto central da avaliação, a Secretaria Acadêmica do Instituto de História, no que se refere à reformulação dos cursos; à estrutura organizacional; às principais atividades e à dinâmica funcional. A abordagem avaliativa adotada foi a centrada nos consumidores, visando obter o julgamento do valor ou mérito dos serviços dirigidos ao público alvo. Para atingir o objetivo este estudo, foi construído um questionário composto de 11 questões fechadas e abertas para mensurar a satisfação dos alunos com relação aos serviços prestados e à infraestrutura. A análise dos dados quantitativos e qualitativos foram consideradas de forma complementar, na medida em que sinalizaram o grau de satisfação predominante ou de insatisfação existentes. Os índices obtidos indicam que a satisfação dos alunos com relação aos serviços prestados foi alta, o que sinaliza que os respondentes se situaram entre as opções satisfeito e muito satisfeito. Os resultados indicam a relevância deste estudo, que reside na possibilidade de propor sugestões à gestão da Diretoria Adjunta de Graduação e Extensão e à Direção do Instituto de História da UFRJ para atender as demandas apresentadas pelos alunos.

Palavras-chave: Secretaria Acadêmica. Instituto de História. Avaliação dos serviços. Satisfação de egressos e ingressantes.

Data da defesa: 10/09/2021