

ANÁLISE COMPARATIVA DA SATISFAÇÃO ENTRE DISCENTES E EGRESSOS DE ENGENHARIA: UM ESTUDO DE CASO

Cristiano Geraldo Teixeira Silva – cgts@fumec.br

Universidade FUMEC, Faculdade de Engenharia e Arquitetura

Rua Cobre, 200

30310-190 – Belo Horizonte – MG

Eduardo Georges Mesquita – mesquita@fumec.br

Universidade FUMEC, Faculdade de Engenharia e Arquitetura

Rua Cobre, 200

30310-190 – Belo Horizonte – MG

Maria Giselle Marques Bahia – giselle@fumec.br

Universidade FUMEC, Faculdade de Engenharia e Arquitetura

Rua Cobre, 200

30310-190 – Belo Horizonte – MG

Maria de Lourdes Silva Viana – malu@fumec.br

Universidade FUMEC, Faculdade de Engenharia e Arquitetura

Rua Cobre, 200

30310-190 – Belo Horizonte – MG

Maria de Lourdes Silva Viana – malu@fumec.br

Universidade FUMEC, Faculdade de Engenharia e Arquitetura

Rua Cobre, 200

30310-190 – Belo Horizonte – MG

Resumo: A profunda crise econômica e política enfrentada atualmente pelo país e a ampla oferta de cursos de graduação, colocam a qualidade do ensino oferecido pelas instituições de ensino superior (IES) como um diferencial que influí na escolha que o aluno faz ao decidir-se por uma graduação em Engenharia. Tendo como parâmetro de qualidade os critérios do Instrumento de Avaliação dos cursos de graduação do MEC 2017, entende-se que a avaliação da satisfação dos seus alunos é uma questão estratégica para qualquer IES se diferenciar socialmente, porque contribui para o aprimoramento de seus processos e meios de educação. Este artigo descreve parte de um projeto de pesquisa que tem o objetivo de otimizar os resultados acadêmicos, iniciando pela verificação e análise da satisfação dos alunos dos cursos de engenharia da Faculdade de Engenharia e Arquitetura – FEA – da Universidade FUMEC. Foram utilizados questionários para coleta de dados quantitativos entre discentes e egressos da instituição. Esta fase da pesquisa revelou pontos importantes a serem analisados pelos gestores e coordenadores de curso. Os resultados mostraram que o cruzamento dos dados quantitativos referentes à satisfação dos alunos e ex-alunos com os dados do sistema de informação de uma instituição de ensino superior, é uma estratégia importante para o fortalecimento mercadológico e acadêmico da mesma.

Palavras-chave: Avaliação do Ensino de Engenharia. Avaliação de Satisfação. Gestão. Apoio à Decisão.

1 INTRODUÇÃO

O atual modelo globalizado de produção de bens e serviços está marcado, dentre algumas características, pelo dinamismo estratégico em busca da elevação da qualidade e dos lucros,

pelo intenso uso de tecnologias e redes de comunicação, pela flexibilização das contratações e disputa pelas oportunidades de trabalho. Existe um aumento das atividades dotadas de maior dimensão intelectual e competitiva, quer nas atividades industriais mais informatizadas, quer nas esferas compreendidas pelo setor de serviços ou nas comunicações. Sendo assim, a necessidade pelo desenvolvimento e uso de competências se mantém como prerrogativa de adaptação às pessoas e às organizações implicadas neste contexto (LIMA e ANDRIOLA, 2018).

A avaliação da gestão institucional contribui com indicadores para a obtenção de informações necessárias para identificar e compreender as causas dos sucessos e fracassos. As informações obtidas por meio da avaliação podem auxiliar na elaboração e revisão do planejamento estratégico e em outras tomadas de decisão. Para a execução destas pesquisas, são utilizados inúmeros métodos e ferramentas para a obtenção dos dados de avaliação que forneçam resultados e informações relevantes para a instituição (BORTOLOTTI *et al.*, 2012).

A pesquisa de satisfação é uma poderosa ferramenta de análise para trabalhar a melhoria de processos, auxiliar tomadas de decisões, fornecer informações estratégicas, e incentivar os participantes a melhorarem os serviços e a qualidade de ensino. Essa percepção não se limita apenas aos alunos, mas também aos colaboradores que podem avaliar infraestrutura, oferecer sugestões que possam proporcionar o crescimento da instituição, melhoria do ambiente de trabalho e correção de falhas no processo (CARVALHO & PALADINI, 2012).

Além de avaliações internas com os alunos e colaboradores de uma instituição de ensino, é importante a ter, ainda, a opinião dos egressos. O ex-aluno de um curso de nível superior, em sua experiência profissional, tem a possibilidade de confrontar as competências adquiridas durante sua vida acadêmica com o exercício de sua profissão. Baseado neste conhecimento adquirido, o egresso pode prestar importante contribuição, opinando e avaliando o curso e a instituição em que se graduou (COELHO & SILVA, 2017).

O acompanhamento dos egressos é um instrumento fundamental para conhecimento do perfil profissional dos graduados, tendo o propósito de buscar subsídios para melhorar a qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão universitária, fortalecendo as atividades institucionais e promovendo a constante busca da melhor qualidade de vida da sociedade. O egresso poderá trazer contribuições valiosas para a instituição, possibilitando uma visão de aspectos relevantes de procedimentos de avaliação e de processos educativos, destacando as demandas da sociedade conforme sua percepção (SILVA & BEZERRA, 2015).

Nessa perspectiva, este artigo apresenta um estudo realizado pelo grupo de estudo e pesquisa da Universidade FUMEC denominado SANAR- Sistema Acadêmico de Análise de Resultados, que elaborou questionários para extrair e tratar dados quantitativos para avaliação da satisfação dos seus discentes e egressos. Os resultados apresentados têm a intenção de contribuir como um modelo para outras pesquisas em instituições interessadas em medir a qualidade de ensino observando os critérios dos instrumentos de avaliação do MEC, a inserção no mercado e o atendimento às expectativas de seus alunos.

2 AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

A Lei nº 10.801 de 14 de abril de 2004 institui o Sistema de Avaliação do Ensino Superior (SINAES), que tem como principais componentes a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Os processos avaliativos, definidos nesta mesma Lei, são coordenados e supervisionados pela Comissão Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Conaes) e operacionalizados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

O SINAES dispõe de instrumentos complementares de avaliação, destacando-se a avaliação interna, feita pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada instituição, a avaliação externa, feita por membros externos, pertencentes à comunidade acadêmica e científica, reconhecidos pelas suas capacidades em áreas específicas e portadores de ampla compreensão sobre instituições universitárias. Além disso, existe o Exame Nacional de Desempenho do Estudante (ENADE).

O Ministério da Educação torna público e disponibiliza, a cada triênio, os resultados das avaliações, divulgando o Conceito Preliminar do Curso (CPC), o Conceito do Curso (CC) e o Índice Geral dos Cursos (IGC)¹ de cada IES avaliada, com base nos cursos contemplados no ENADE a cada ano.

Tomando-se o CPC como referência de medida oficial da qualidade do ensino, é possível relacionar a medida da satisfação abordada neste artigo com a dimensão Percepção Discente sobre as Condições do Processo Formativo, na perspectiva do aluno, tal como explicitada no Quadro 1. A Nota Técnica de número 32 de 2017 (DAES/INEP) explicita que o peso na média ponderada, para a referida dimensão no cálculo desse conceito, corresponde a 15%. Observa-se que esse peso é o menor em relação às dimensões do ENADE (55%) e do Corpo Docente (30%).

QUADRO 1 – Composição do CPC e pesos das suas dimensões e componentes

DIMENSÃO	COMPONENTES	PESOS
Desempenho dos Estudantes	Nota dos Concluintes no Enade (NC)	20,0%
	Nota do Indicador da Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (NIDD)	35,0%
Corpo Docente	Nota de Proporção de Mestres (NM)	7,5%
	Nota de Proporção de Doutores (ND)	15,0%
	Nota de Regime de Trabalho (NR)	7,5%
Percepção Discente sobre as Condições do Processo Formativo	Nota referente à organização didático-pedagógica (NO)	7,5%
	Nota referente à infraestrutura e instalações físicas (NF)	5,0%
	Nota referente às oportunidades de ampliação da formação acadêmica e profissional (NA)	2,5%

Fonte: DAES/INEP, 2017²

Ressalta-se que nem sempre é possível estabelecer a relação entre os indicadores relativos à satisfação de clientes com as mercadorias ou serviços prestados e os indicadores da satisfação de discentes com sua formação acadêmica, tendo em vista que a educação não é uma mercadoria que se está vendendo nem um serviço que está sendo prestado. Entende-se, portanto, que a satisfação do discente com sua formação difere em natureza, objetivos meios e fins da satisfação do cliente com mercadorias porventura adquiridas. Todavia, na perspectiva quantitativa, os instrumentos de medida da satisfação atendem aos dois casos, quando são devidamente analisados.

3 ANÁLISE DE SATISFAÇÃO

A qualidade pode ser considerada como um fator de liderança estratégica, isto é, um produto ou serviço deve atender às necessidades do cliente. A sua qualidade está diretamente

¹<http://portal.inep.gov.br/documentos-e-legislacao12>

² <http://portal.inep.gov.br/documentos-e-legislacao12>.

ligada ao atendimento ou superação das expectativas do consumidor. Os serviços sofrem, constantemente, interferências de seus clientes, por estarem presentes durante suas execuções. Assim, para que o nível de qualidade no atendimento seja elevado é preciso que haja flexibilidade, criatividade e capacidade de adaptação (CARVALHO & PALADINI, 2012).

Indicadores de avaliação de qualidade se consubstanciam em levantamentos realizados para análise de aprovação de um produto ou de um serviço, oferecido por uma determinada instituição, e utilizam-se de métodos simples, na maioria das vezes questionários, cujas questões são relacionadas à satisfação do cliente. Isto é feito através de notas geralmente de 0-10, ou de 1-5, com respostas objetivas como "sim" ou "não", com caracteres que representam sua reação, e com a disponibilização de um espaço ao final das pesquisas para informações adicionais (COELHO & SILVA, 2017).

O objetivo de uma análise de satisfação, no âmbito empresarial, é estimular a competitividade e aumentar a produtividade, melhorando sua rentabilidade. Essa avaliação é feita quantitativamente medindo os resultados obtidos na pesquisa qualitativa feita por questionários, o que possibilita medir a qualidade dos serviços. Esses indicadores são verificados por entidades como a ISO 9000, que incentivam e certificam empresas que obtêm bons resultados (ROSSI & SLONGO, 1998).

Priorizar as expectativas e desejos do cliente é importante para se obter sucesso no mercado. Primeiramente de uma forma qualitativa, com a finalidade de saber indiretamente o que os clientes pensam, desejam, esperam do serviço prestado. Já na etapa seguinte, de uma forma quantitativa, conhecer diretamente a opinião dos clientes a respeito da qualidade oferecida, por meio de um questionário que permita mensurar tal qualidade e realizar levantamentos importantes para a gestão (FURLAN, SANTOS & SILVA, 2016).

O Instrumento de Avaliação dos Cursos de Graduação - Presencial e a Distância - do MEC em suas três dimensões - a saber: Didático-Pedagógica, Corpo Docente e Infraestrutura - define os critérios de avaliação dos cursos de graduação, gerando o Conceito de Curso (CC) que, em uma escala de 1 até 5, considera a qualidade de um curso de graduação satisfatória, caso o respectivo CC seja igual ou superior a 3:

O reconhecimento de curso, assim como suas renovações, transcorre dentro de um fluxo processual composto por diversas etapas, dentre as quais a avaliação *in loco*, que culmina em um relatório da comissão de avaliadores, em que constam aferidas as informações apresentadas pelo curso relacionadas à realidade encontrada durante a visita. É gerado, assim, o **Conceito de Curso – CC**, graduado em cinco níveis, cujos valores iguais ou superiores a três indicam qualidade satisfatória. (MEC, 2017.p.5)

Tozzi e Tozzi (2016) esclarecem que o CC é calculado baseando-se nos dados obtidos pela avaliação externa, ou seja, pelos dados que geram o CPC:

O instrumento é preenchido por especialistas do banco de dados do INEP, com base nos documentos e textos apresentados pela IES, os quais são verificados pela visita *in loco* realizada por esses especialistas. O instrumento é composto por três dimensões (Organização Didático-Pedagógica, Corpo Docente e Tutorial e Infraestrutura), tendo cada dimensão diversos indicadores, aos quais são atribuídos, pelos especialistas, conceito de "1" a "5", em ordem crescente de excelência. Após o preenchimento, o Conceito do Curso (CC) é calculado, pelo sistema e-MEC, com base na média aritmética ponderada dos conceitos das dimensões, os quais são resultados da média aritmética simples dos indicadores das respectivas dimensões (TOZZI e TOZZI, 2016, p.20)

Embora os conceitos CPC e CC estejam interligados, esses autores constatam que não há correlação lógica entre os mesmos, tendo em conta a facilidade de se obter o valor mínimo de CC = 3 para os cursos com CPC = 1 e 2 e, sugerem ainda, que o INEP proceda a uma

análise mais apurada ao que tange à ampla faixa definida para o CPC contínuo, que gera resultados muito diferentes quando correspondidos aos valores discretos, conforme explicita a Tabela 1.

Tabela 1: Parâmetros de conversão NCPC em CPC

CPC (Faixa)	NCPC _c (Valor Contínuo)
1	$0 \leq NC_c < 0,945$
2	$0,945 \leq NC_c < 1,945$
3	$1,945 \leq NC_c < 2,945$
4	$2,945 \leq NC_c < 3,945$
5	$3,945 \leq NC_c \leq 5$

Fonte: DAES/INEP,2017.

As considerações de Tozzi e Tozzi (2016) foram levadas em conta no confronto dos dados desta pesquisa com os CPC dos cursos investigados, revelando aspectos importantes na relação dos conceitos com o nível de satisfação dos discentes e egressos. Entende-se que a divulgação oficial dos conceitos CPC e CC dos cursos, feita pelo INEP, é legitimada socialmente e, portanto, influí diretamente na credibilidade que a sociedade atribui a cada IES.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa pode ser classificada como quantitativa, por adotar o questionário como instrumento de coleta de dados, utilizar a Estatística Descritiva para tratar os dados brutos apresentando os resultados numericamente em gráficos e tabelas. Tais resultados podem ser restritos, no entanto podem ser o ponto de partida para obtenção de informações relevantes, através de sua análise. Esta abordagem metodológica se baseia na mensurabilidade, causalidade, generalização e replicação. Este modelo de investigação tem sido usado para pesquisar fenômenos em diferentes áreas da gestão de operações. Um levantamento dessa natureza, também chamado de pesquisa de avaliação, tem como objetivo geral contribuir para o conhecimento em uma área particular de interesse, por meio da coleta de dados/informações sobre os indivíduos ou sobre os ambientes dos quais esses indivíduos fazem parte (ALVES, 1991).

Na primeira fase deste trabalho, foi realizado um levantamento bibliográfico sobre análises de satisfação e gestão em instituições de ensino superior. Foram obtidas informações sobre esse processo de análise para construção de questionários a serem aplicados aos discentes e egressos. Os questionários foram elaborados utilizando a ferramenta gratuita *Google Forms* para proporcionar a divulgação em mídia e extração facilitada de dados para uma planilha.

A partir desta fase, foram divulgados os formulários via e-mail aos egressos formados nos últimos cinco anos e aos alunos matriculados no segundo semestre de 2018.

De posse das respostas, foram realizadas análises pontuais, bem como cruzamento de informações para a montagem de um documento unificado para apoio à decisão dos coordenadores de cursos e gestores. Os resultados foram analisados e comparados com outras pesquisas realizadas no âmbito da mesma universidade e com resultados de avaliação externa do MEC.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção são apresentados alguns dos resultados da análise dos indicadores definidos pela pesquisa, que fornecem informações sobre atendimento às expectativas, satisfação e aprovação da instituição. Para preservar o *locus* da pesquisa, algumas informações estratégicas não serão reveladas.

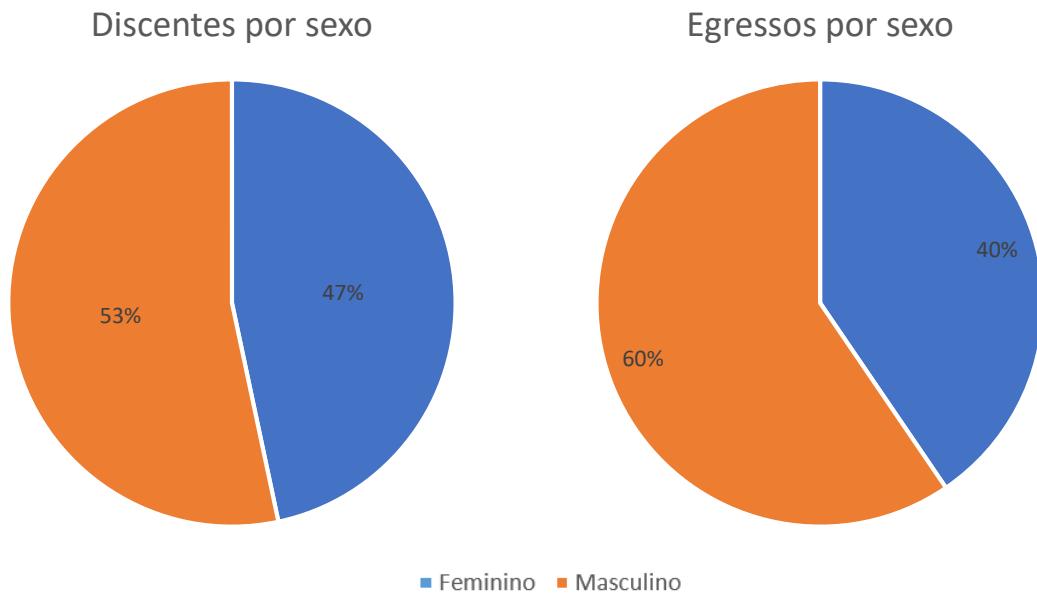
Um questionário que incluía itens relacionados à identificação de faixa etária, naturalidade, local do ensino médio e sexo, motivo da escolha do curso, grau de satisfação, expectativas e aprovação geral da instituição foi enviado para um grupo de 2857 alunos, sendo que 152 responderam às perguntas.

Tratando-se dos alunos formados, um segundo questionário - cujos itens abordavam a identificação do curso, ano de formatura, sexo, conhecimento sobre área de atuação, grau de satisfação e aprovação geral da instituição - foi direcionado ao grupo de 3.853 egressos, dos quais 348 responderam às perguntas.

O percentual de participação dos egressos foi maior que o público interno, uma vez que a divulgação do questionário foi apenas por envio de e-mail e não houve uma campanha interna para não confrontar com as pesquisas da CPA. Porém, os resultados obtidos, comparados com os resultados da avaliação institucional do mesmo semestre, foram compatíveis.

A Figura 1 apresenta um conhecimento do público respondente quanto ao sexo, na qual é possível perceber um percentual aproximado entre os dois grupos de respondentes, sendo a maioria do sexo masculino. Destaca-se ainda que, em pesquisa anterior sobre dados históricos, foi identificado um aumento do público feminino nos cursos de Engenharia nesta instituição (SILVA, MESQUITA & BAHIA, 2018).

Figura 1 – PÚBLICO PARTICIPANTE POR SEXO



Fonte: Os autores

Diante do objetivo principal deste estudo, a satisfação dos discentes e egressos é avaliada conforme uma escala de seis classificações: excelente, ótimo, bom, satisfatório, regular e insatisfatório.

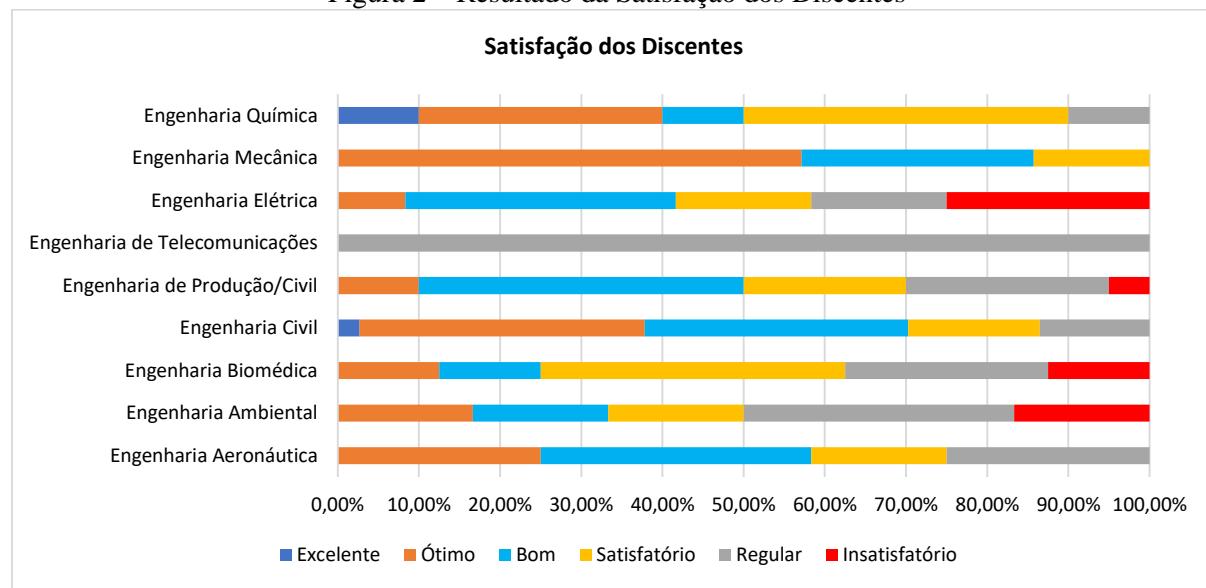
A Figura 2 apresenta as respostas dos discentes quanto a esta avaliação. Um fato relevante nesta avaliação foi a comparação com a queda na entrada de novos alunos dos

cursos que apresentaram percentual de classificação insatisfatório. Essa comparação comprova que avaliações constantes como esta devem ser realizadas periodicamente para fins de análise histórica e antecipação de decisões.

A Figura 3 apresenta as respostas dos egressos quanto à avaliação de satisfação. Apesar de apresentar os resultados mostrarem uma diferença entre os cursos, quando comparados às respostas dos discentes, é possível ponderar sobre avaliações conforme os desafios enfrentados no mercado de trabalho. Este conhecimento demonstra necessidades de maiores informações para possíveis adaptações curriculares para uma melhor formação do aluno.

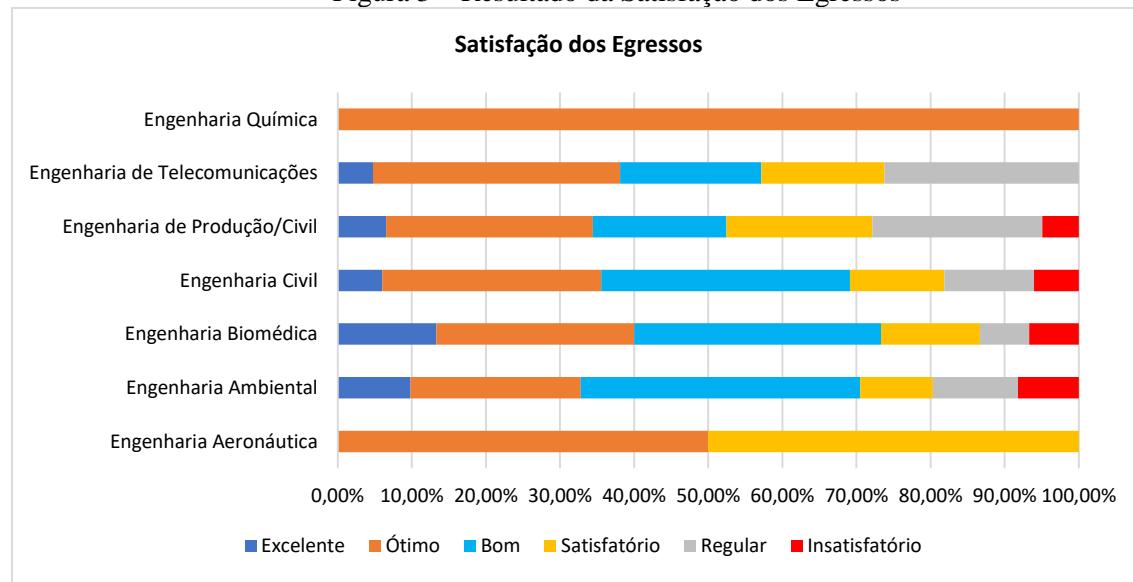
A avaliação da satisfação reflete o indicador de evasão e inserção de novos alunos dos cursos. Tais resultados demonstram que, a despeito da crise econômica enfrentada no país, existem ações internas que podem contribuir para evitar maiores perdas.

Figura 2 – Resultado da Satisfação dos Discentes



Fonte: Os autores

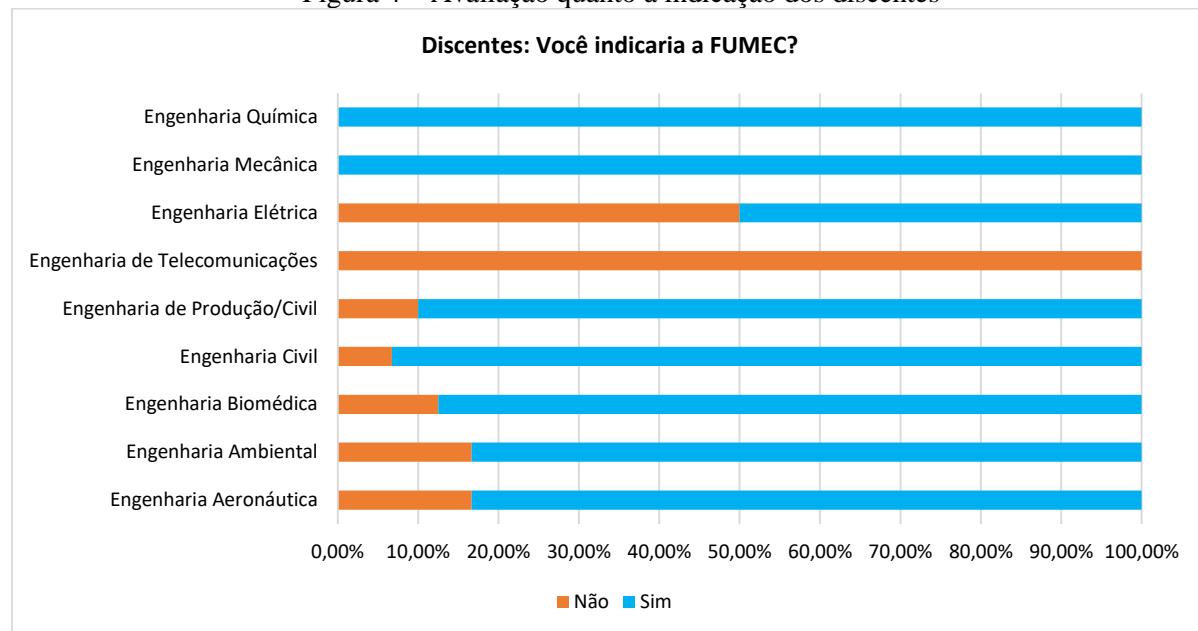
Figura 3 – Resultado da Satisfação dos Egressos



Fonte: Os autores

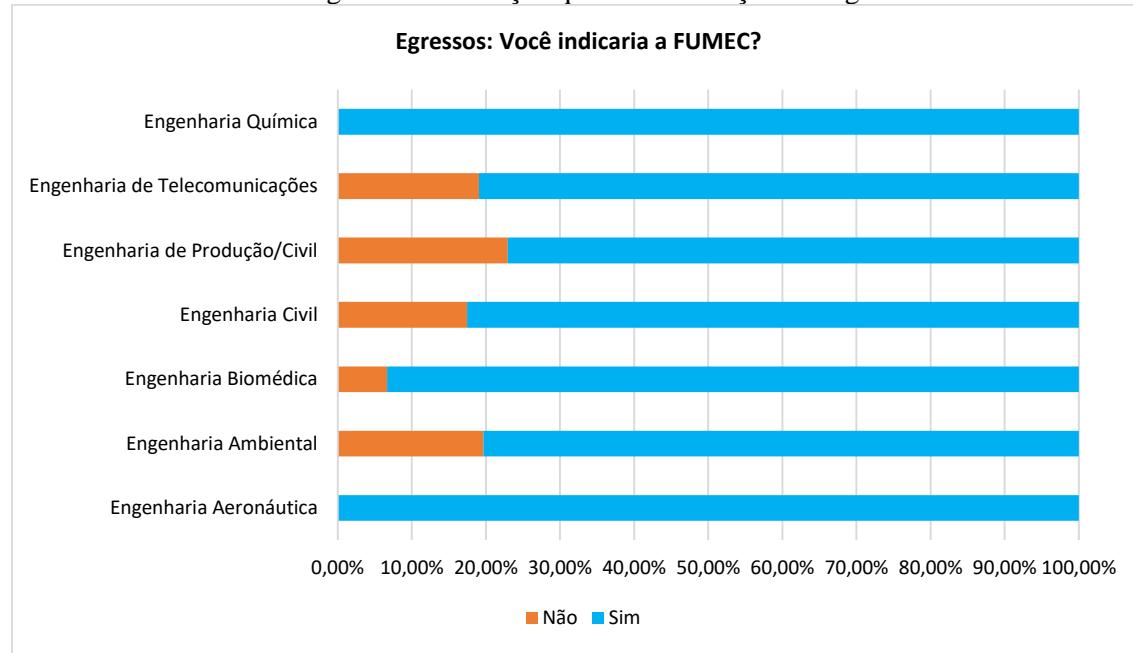
Conforme apresentam as Figuras 4 e 5, a maioria dos alunos e ex-alunos indicam a instituição para outras pessoas. O resultado de cada curso será comparado com resultados institucionais, como por exemplo os resultados divulgados pelo relatório da CPA e a avaliação externa do MEC, e analisado em outras pesquisas, buscando no cruzamento destes dados, a identificação dos fatores que contribuem para melhorar a qualidade e, consequentemente, maior satisfação do público alvo.

Figura 4 – Avaliação quanto à indicação dos discentes



Fonte: Os autores

Figura 5 – Avaliação quanto à indicação dos egressos



Fonte: Os autores

Mesmo diante de insatisfações, destaca-se que 86,10% dos alunos indicam a Universidade para a formação superior, no nível de graduação. Este resultado reforça que,

apurados e solucionados os problemas, existe uma tendência de incremento da satisfação e, consequentemente, um aumento positivo dos indicadores relacionados.

Este estudo reforça que a análise do cruzamento de dados de pesquisas com o público alvo com os dados do sistema de informações de uma instituição, é uma estratégia importante para o fortalecimento mercadológico e acadêmico. Novas pesquisas estão em andamento no âmbito da Universidade FUMEC para obtenção de informações que forneçam uma base mais ampla de conhecimentos para apoio à tomada de decisões.

Destaca-se ainda que o confronto dos dados desta pesquisa com os CPCs dos cursos revelou uma contradição entre o nível de satisfação e a qualidade do ensino oferecido. Tal resultado necessita de uma análise mais aprofundada a respeito dos indicadores utilizados.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A abordagem realizada neste estudo de caso revelou pontos importantes e possibilidades de minimizar as lacunas existentes em indicadores de qualidade em Educação Superior medida pela diferença entre as percepções de expectativa e a realidade dos sujeitos entrevistados. É importante tomar ações para aumentar o grau de satisfação dos discentes em relação ao ensino de graduação oferecido, contribuindo com o propósito de formar profissionais cada vez mais bem preparados academicamente e também para o mercado de trabalho.

Constatou-se que o instrumento de medida da satisfação utilizado neste estudo de caso atende à análise da satisfação do aluno com sua formação acadêmica. Além disso, a observação dos critérios do Instrumento de Avaliação do MEC, particularmente na dimensão Percepção Discente sobre as Condições do Processo Formativo, componente do CPC, apontou resultados que configuraram uma possibilidade para a Universidade aumentar a qualidade do ensino oferecida em todos os seus cursos.

Pontos relevantes sobre contradições entre o nível de satisfação relativamente baixo e CPC alto podem apontar a necessidade de uma atenção maior dos coordenadores de curso e gestores para os indicadores de satisfação e de qualidade do ensino, para balizar as decisões em prol do aprimoramento e para a garantia de excelência nos processos de formação acadêmica e profissional.

REFERÊNCIAS

- Alves, A. J. O planejamento de pesquisas qualitativas em educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 77, p. 53-61, 1991.
- Bortolotti, S. L. V., Moreira Junior, F. J., Bornia, A. C., Sousa Júnior, A. F., Andrade, D. F. Avaliação do nível de satisfação de alunos de uma instituição de ensino superior: uma aplicação da Teoria da Resposta ao Item. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 19, n. 2, p. 287-302, 2012.
- Carvalho, M., Paladini, E. **Gestão da qualidade: teoria e casos**. Elsevier Brasil, 2012.
- Coelho, M. C. R., SILVA, J. P. Acompanhamento de egressos como instrumento de gestão. **Textos & Contextos**, v. 16, n. 2, p. 470-478, 2017.
- Furlan, N. P., Santos, A. P., Silva, A. G. Pesquisa de Satisfação do Cliente. **Anais do Salão de Ensino e de Extensão**, p. 243, 2016.

INEP. Nota Técnica Nº 3/2017/CGCQES/DAES: Metodologia de cálculo do Conceito Preliminar de Curso (CPC). Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/documentos-e-legislacao/12> Acesso em : 20 fev. 2019.

Lima, L. A.. Andriola W. B. Acompanhamento de egressos: subsídios para a avaliação de Instituições de Ensino Superior (IES). **Avaliação**, v. 23, n. 1, p. 104-125, mar. 2018.

Rossi, C. A. V., Slongo, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998.

Silva, C. G. T., Mesquita, E. G., Bahia, M. G. M. Análise de dados acadêmicos históricos dos cursos de engenharia para gestão estratégica de instituições: um estudo na Universidade FUMEC. **Anais do XLVI COBENGE**, Salvador, 2018

Silva, J. M., Bezerra R. O. Sistema de Acompanhamento dos Egressos aplicado na Universidade Federal de Santa Catarina. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 8, n. 3, 2015.

Tozzi, M.; Tozzi, A. Conceito preliminar de curso (CPC) x conceito do curso (CC): há coerência desses valores nos cursos de engenharia? **Revista Principia – Divulgação Científica e Tecnológica do IFPB**. Melhores Artigos COBENGE 2016. Disponível em: <http://periodicos.ifpb.edu.br/index.php/principia/article/download/1301/653>. Acesso em: 12 abr. 2019.

COMPARATIVE ANALYSIS OF SATISFACTION BETWEEN DISCIPLES AND ENGINEERING EMGRESSES: A CASE STUDY

Abstract: The deep economic and political crisis currently faced by the country and the wide range of undergraduate courses place the quality of education offered by higher education institutions as a differential that influences the student's choice when deciding for a degree in engineering. Having as a quality parameter the criteria of the Evaluation Instrument of undergraduate courses of the MEC 2017, it is understood the evaluation of the satisfaction of its students is a strategic question for any institution to differentiate socially, because it contributes to the improvement of its processes and means of Education. This article describes part of a research project that aims to optimize the academic results, starting with the verification and analysis of the students' satisfaction of the engineering courses of the Faculty of Engineering and Architecture of FUMEC University. Questionnaires were used to collect quantitative data among students and graduates of the institution. This phase of the research revealed important points to be analyzed by course managers and coordinators. The results showed that cross-referencing quantitative data regarding student satisfaction with data from the information system with the target public higher education institution through the cross-referencing of the information system of a higher education institution is an important strategy for market and academic strengthening.

Key-words: Engineering Teaching Assessment. Satisfaction Evaluation. Management. Decision Support.