

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO ALUNO COM O CURSO

2º SEMESTRE DE 2018 e 1º SEMESTRE DE 2019



INTRODUÇÃO

Para as Instituições de Ensino, tão importante quanto à captação de novos alunos é mantê-los satisfeitos com o curso e, conseqüentemente, evitar a evasão. O problema da evasão atinge instituições em todos os níveis, mas é particularmente perverso no segmento do ensino superior privado, no qual a taxa média de evasão de alunos chega a 25%. Analisadas várias pesquisas institucionais sobre fatores que determinam o abandono dos alunos no curso frequentado, notam-se evidências de correlação entre a evasão dos alunos e os fatores de qualidade percebidos por eles. Dessa forma, pode-se considerar que qualquer Instituição de Ensino Superior que deseje cumprir com a sua missão e se manter competitiva no mercado precisa mensurar a satisfação dos alunos, afinal de contas, eles, em última análise, são a peça-chave para a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Tão importante quanto mensurar a satisfação dos alunos com o curso, é ter iniciativa e agilidade para mudar o rumo quando necessário, solucionando os entraves apontados. É recomendável proceder o tratamento das respostas advindas da mensuração, transformando-as em informações e indicadores inteligíveis, planejando melhorias a partir deles. A interação entre o curso e seus alunos resulta em aprimoramento contínuo. A elaboração de estratégias de gestão na IES e Curso condizentes com as necessidades detectadas dos alunos, podem gerar o seu compromisso com o curso de maneira mais motivada até a conclusão da graduação escolhida. Entender como os alunos percebem a instituição e como avaliam seus cursos não é apenas um método para angariar diferentes opiniões e feedbacks positivos, mas, sim, de estabelecer um diálogo efetivo com a comunidade estudantil e evoluir a partir das críticas e dos insights fornecidos por ela.

METODOLOGIA

Para a análise dos dados apresentados neste relatório, referentes à pesquisa de avaliação do nível de satisfação do aluno com o curso, foram utilizados os resultados do segundo semestre de 2018 e do primeiro semestre de 2019. A pesquisa foi coordenada pela Comissão Própria da Avaliação - CPA, e será aplicada semestralmente na IES.

Nesse estudo, propomos também fazer uma comparação entre os cursos para identificarmos se existem níveis de satisfação diferentes e quais os motivos que podem levar a isso.

Após a definição do público alvo e a elaboração das questões, em agosto de 2018 foi disponibilizado no Portal da Unoeste (Área do Aluno) um formulário de pesquisa (

Figura 1) para que os alunos pudessem expressar o seu nível de satisfação (Figura 2) para com o curso em que ele está matriculado.

Figura 1 - Avaliação do nível de satisfação do aluno com o curso.

The image is a screenshot of the Unoeste student portal. At the top, there is a green navigation bar with the Unoeste logo and a menu with options: A UNOESTE, GRADUAÇÃO, PÓS GRADUAÇÃO, CURSOS TÉCNICOS, CURSOS LIVRES, PESQUISA, and a user profile icon labeled 'RENÉ'. Below the navigation bar, the page title is 'Área do Aluno'. The main content area features a survey titled 'Como você se sente no seu curso?' (How do you feel about your course?). The survey is associated with the 'CPA' (Comissão Própria de Avaliação) logo. It includes three smiley face icons (green, yellow, red) for rating, a text input field for 'Comentários', and a green 'Confirmar' button. A small note says '(0) Não tenho interesse em responder'. Below the survey, there is a student profile summary showing: 'REGISTRO ACAD. (RA): 261030485', 'CURSO: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO', 'TURMA: 6 TURMA: A', 'E-MAIL: [redacted]', 'CELULAR: [redacted]', 'ATUALIZAÇÃO DO PERFIL: 100%' (with a green progress bar), and 'CURRÍCULO LATTES: (Não cadastrado) (CADASTRAR)'. To the right of the profile is a 'VAGA DE ESTÁGIO' (Internship Opportunity) banner with the text 'CLIQUE E SAIBA MAIS' and the Unoeste logo. At the bottom, there is a horizontal menu with icons for 'ACADÊMICO', 'SECRETARIA VIRTUAL', 'PERFIL', 'REDE DE BIBLIOTECAS', 'SERVIÇOS', 'DOCUMENTOS', 'BOLSAS', and 'FIES'. Below this menu is a row of icons representing various services: a bar chart, a rocket, a document with a checkmark, a calendar, and the 'APRENDER UNOESTE' logo.

Figura 2 - Termômetro do nível de satisfação.



Fonte: Delgado, 2018.

Por meio do formulário de pesquisa, os alunos podem escolher uma das opções disponíveis e, caso desejem, também podem escrever comentários abertos sobre o motivo de sua escolha. O formulário de pesquisa foi disponibilizado ao aluno em períodos aleatórios, por duas vezes no segundo semestre de 2018 e uma vez no primeiro semestre de 2019.

Para avaliar, o aluno usou como base a seguinte escala Likert de 3 pontos:

- ✓ Insatisfeito
- ✓ Indiferente
- ✓ Satisfeito

A pesquisa apresenta a opção “**Não tenho interesse em responder**” quando o aluno achar que não tem condições de responder algum item.

Ao final da avaliação, o aluno terá a oportunidade de escrever sugestões, críticas e comentários abertos a respeito do curso.

Após a pesquisa, as informações coletadas foram tabuladas no programa Microsoft Excel e analisadas com o auxílio do Action Stat. Os dados serão analisados de modo descritivo, por meio do cálculo de frequências e medidas como média e *Ranking Médio* (RM) dos itens Likert.

Utilizando como base a escala de Likert de 3 pontos, para o cálculo do RM atribui-se um valor de 1 a 3 para cada resposta. Assim, é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas. Dessa forma, é obtido o RM com o uso da seguinte estratégia:

$$RM = \frac{\sum f_i \cdot V_i}{NS}$$

onde:

f_i = frequência observada de cada resposta

V_i = valor de cada resposta

NS = número de alunos que responderam

Atribuindo valores de 1 a 3 para cada resposta da escala, temos que:

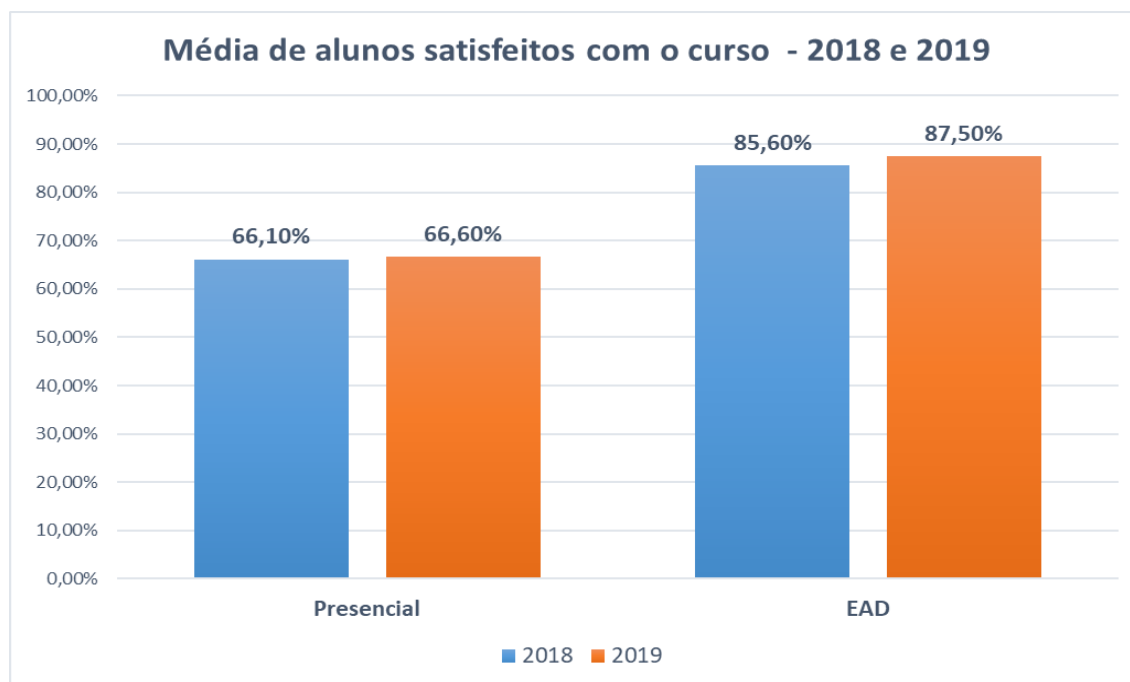
1	2	3
Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito

Portanto, quanto mais próximo de 3 o RM estiver, maior será o nível de satisfação dos estudantes em relação ao curso e quanto mais próximo de 1, menor.

RESULTADOS

A partir das frequências de respostas, foi possível calcular a porcentagem média de satisfeitos de cada modalidade de cursos, por semestre, conforme o Gráfico 1 a seguir:

Gráfico 1 - Média de alunos satisfeitos com o curso.



Fonte: CPA, 2019.

A partir do gráfico de colunas construído, é possível perceber que não houve grandes mudanças de um semestre para outro, as porcentagens mantiveram-se semelhantes.

Mesmo assim, foi aplicado um teste de comparações múltiplas para verificar se a diferença encontrada entre os semestres era significativa. Para interpretação dos resultados dos testes, foi considerado um nível de significância de 5%.

Primeiramente foi aplicado um teste de normalidade nos dados (Teste de Shapiro-Wilk), levando em consideração que a normalidade dos dados é um pressuposto para aplicar

um teste de comparação paramétrico. Quando essa condição não é atendida, utiliza-se um teste não-paramétrico.

Para o caso dos cursos presenciais foi constatado que os dados não seguem uma distribuição normal (p-valor menor que 0,05) e no caso dos cursos EAD os dados seguem uma distribuição normal (p-valor maior que 0,05). Sendo assim, para os cursos presenciais foi utilizado o teste de Wilcoxon (teste não-paramétrico) para a comparação e para os cursos EAD o teste Tukey (teste paramétrico), descritos nos Quadros 1 e 2.

Quadro 1 - Teste de Wilcoxon.

<i>Tabela da Estatística do Teste (Wilcoxon)</i>	
<i>Informações</i>	<i>Valores</i>
Estatística	571,5
P-valor	0,5272
Hipótese Nula	0
Limite Inferior	-3,299996657
(Pseudo) Mediana	-0,800064454
Limite Superior	1,800030117
Nível de Confiança	0,95

Fonte: CPA, 2019.

Quadro 2 - Teste Tukey

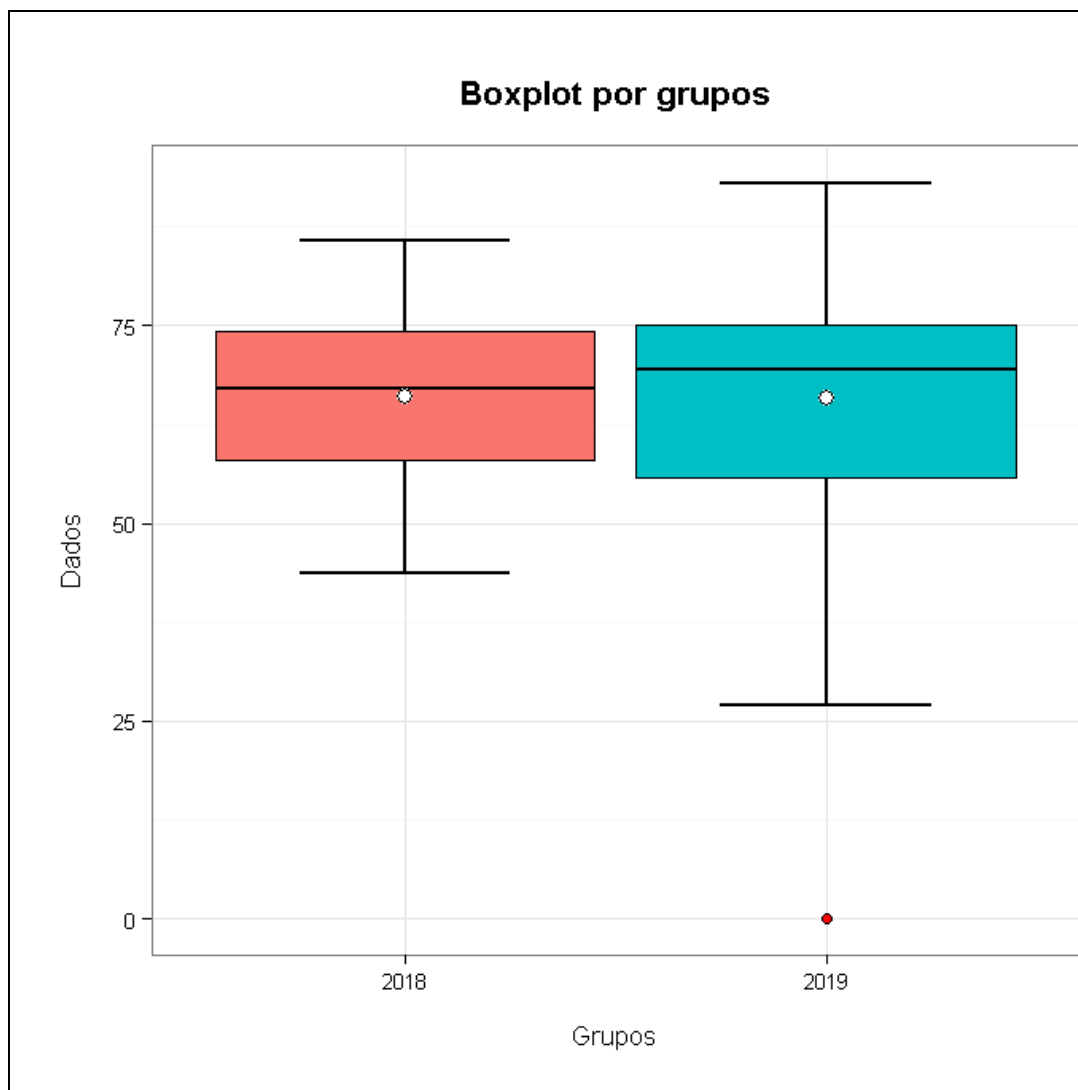
<i>Tabela da Anova</i>					
	<i>G.L.</i>	<i>Soma.de.Quadrados</i>	<i>Quadrado.Médio</i>	<i>Estat..F</i>	<i>P.valor</i>
Fator	1	15,015625	15,015625	0,108262033	0,747002
Resíduos	14	1941,75875	138,6970536		

Fonte: CPA, 2019.

Em ambos os casos o p-valor foi maior que 0,05, ou seja, os resultados de 2018 e 2019 foram considerados estatisticamente iguais.

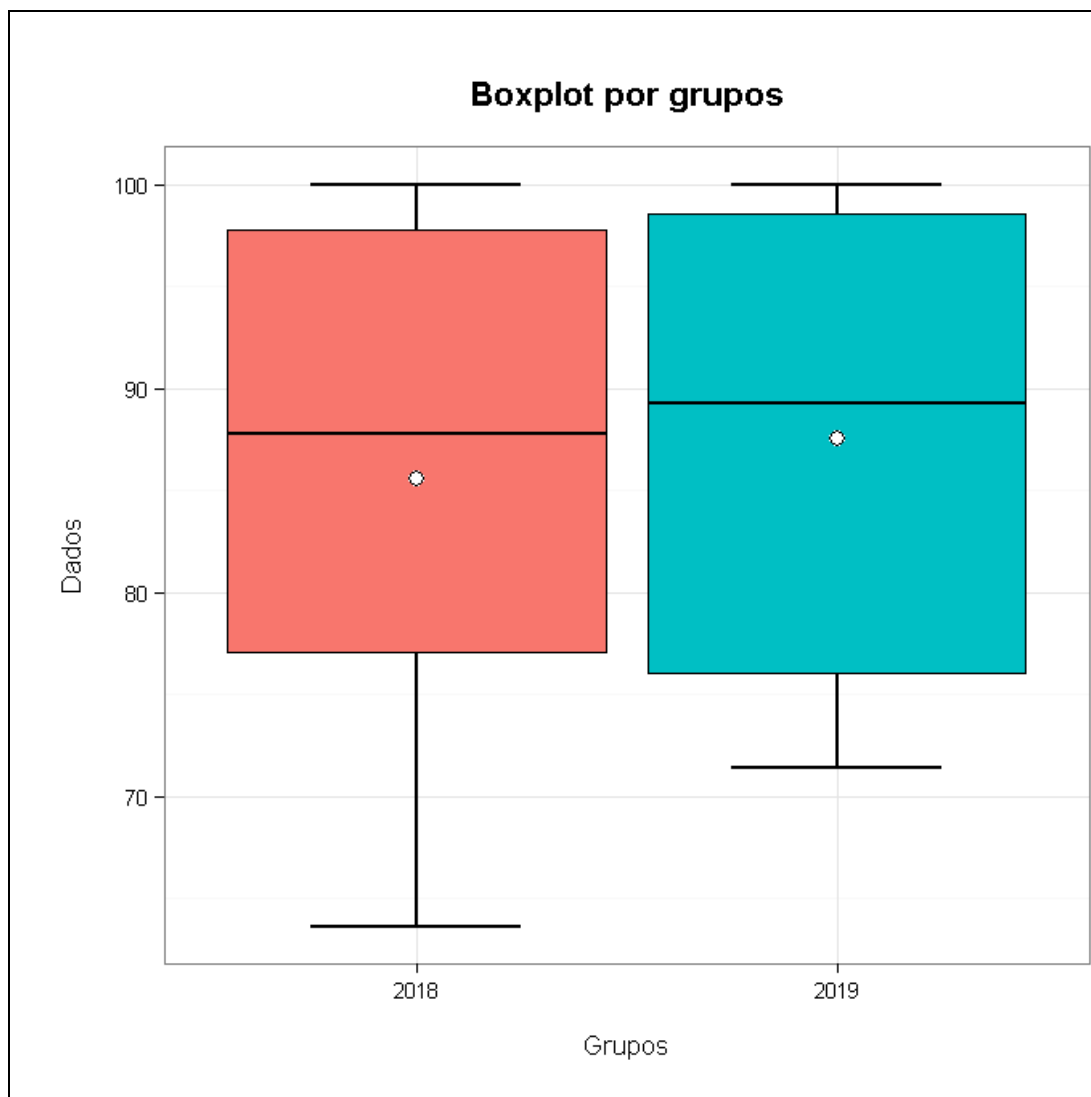
Para melhor compreensão da distribuição dos dados, foram construídos gráficos Boxplots (Gráficos 2 e 3):

Gráfico 2 - Bloxplot dos Cursos Presenciais.



Fonte: CPA, 2019.

Gráfico 3 – Bloxplot dos Cursos EAD.



Fonte: CPA, 2019.

Nos gráficos, o ponto branco indica a média e o risco preto no centro do gráfico a mediana. Nota-se que as médias estão bem próximas.

Como foi dito anteriormente, foi calculado o *Ranking Médio* (RM) de cada curso, no 2º semestre de 2018 e 1º semestre de 2019, conforme descrito nas Tabelas 1 e 2:

Tabela 1 - RM dos Cursos Presenciais.

ID	Cursos Presenciais	RM 2018	RM 2019
1	Administração	2,6	2,7
2	Agronomia	2,8	2,8
3	Arquitetura e Urbanismo	2,3	2,4
4	Artes Visuais	2,3	2,1
5	Biomedicina	2,5	2,4
6	Ciência da Computação	2,3	2,4
7	Ciências Biológicas - Bacharelado	2,7	2,8
8	Ciências Biológicas - Licenciatura	2,7	2,7
9	Ciências Contábeis	2,5	2,6
10	Comunicação Social: Jornalismo	2,5	2,5
11	Comunicação Social: Publicidade e Propaganda	2,3	2,4
12	CST - Agronegócio	2,3	2,8
13	CST - Design de Interiores	2,3	2,2
14	CST - Design Gráfico	2,7	2,9
15	CST - Estética e Cosmética	2,8	2,8
16	CST - Fotografia	2,8	2,6
17	CST - Gastronomia	2,7	2,7
18	CST - Gestão Comercial	2,7	2,8
19	CST - Gestão da TI	2,9	2,3
20	CST - Gestão de RH	2,5	2,7
21	CST - Jogos Digitais	2,2	2,4
22	CST - Radiologia	2,5	2,4
23	CST - Redes de Computadores	2,5	2,4
24	CST - Sistemas para Internet	2,5	2,6
25	Direito	2,6	2,6
26	Educação Física - Bacharelado	2,7	2,8
27	Educação Física - Licenciatura	2,8	2,8
28	Enfermagem	2,5	2,4
29	Engenharia Ambiental e Sanitária	2,5	2,4
30	Engenharia Civil	2,4	2,4
31	Engenharia de Produção	2,5	2,4

32	Engenharia Elétrica	2,3	2,2
33	Farmácia	2,7	2,6
34	Fisioterapia	2,6	2,6
35	Fonoaudiologia	2,7	2,4
36	História	2,4	2,4
37	Letras	2,5	2,7
38	Matemática	2,7	2,6
39	Medicina - Jaú	2,7	2,8
40	Medicina - PP	2,5	2,6
41	Medicina Veterinária	2,6	2,6
42	Música	2,8	2,7
43	Nutrição	2,7	2,5
44	Odontologia	2,5	2,6
45	Pedagogia	2,6	2,7
46	Psicologia	2,6	2,7
47	Química - Bacharelado	2,6	2,5
48	Química - Licenciatura	2,3	1,4
49	Sistemas de Informação	2,2	2,3
50	Zootecnia	2,6	2,6

Fonte: CPA, 2019.

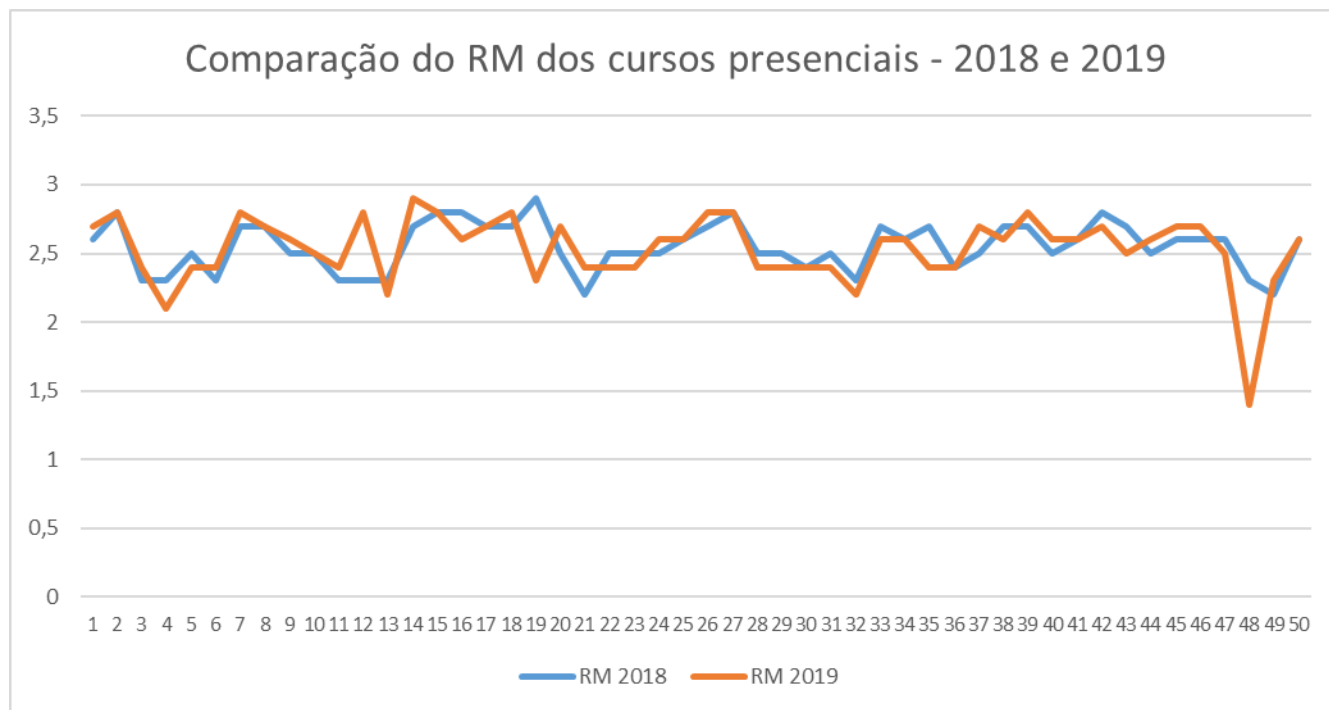
Tabela 2 - RM dos Cursos EAD.

ID	Cursos	RM 2018	RM 2019
1	Administração	2,8	2,8
2	Pedagogia	2,8	2,7
3	Gestão da Qualidade	3,0	3,0
4	Gestão de RH	3,0	2,9
5	Gestão Financeira	2,6	3,0
6	Logística	2,7	2,9
7	Marketing	2,9	2,7
8	Processos Gerenciais	2,8	2,9

Fonte: CPA, 2019.

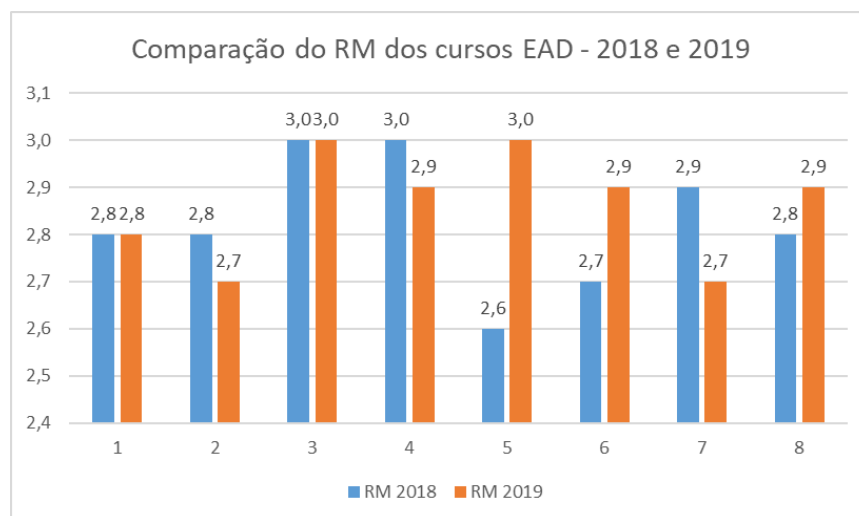
Os dados das Tabelas 1 e 2 estão representados nos Gráficos 4 e 5:

Gráfico 4 - RM dos Cursos Presenciais.



Fonte: CPA, 2019.

Gráfico 5 - RM dos Cursos EAD.



Fonte: CPA, 2019.

Os resultados gerados estão sendo divulgados de duas formas:

- Envio de relatórios via e-mail aos diretores de faculdades, coordenadores de cursos e gestores;
- Visualização dos resultados por curso, pelos coordenadores, por meio do SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica).

CONCLUSÃO

A Unoeste implementou, como parte do seu processo de autoavaliação institucional, a pesquisa do nível de satisfação do aluno em relação ao curso, para que seus resultados, em conjunto com outras iniciativas já existentes, sirvam de subsídios aos gestores e coordenadores de cursos, para propostas de ações de melhorias no processo educacional. Considerou como apoio ao seu trabalho o conceito de autoavaliação institucional, conforme definido no âmbito do Sinaes: “A autoavaliação institucional tem como objetivos produzir conhecimentos, refletir sobre as atividades cumpridas pela instituição, identificar as causas dos seus problemas, aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo, fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais, tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade, julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos, além de prestar contas à sociedade.”

Justifica-se, assim, os diferentes processos de autoavaliação conduzidos pela instituição, com diferentes objetos e atores envolvidos. Os relatórios produzidos e de conhecimento da comunidade interna devem ter uma finalidade clara de planejar ações destinadas à superação das dificuldades e ao aprimoramento institucional. Para isso, é importante priorizar ações, planejar de modo compartilhado e estabelecer etapas para alcançar metas simples ou mais complexas.

REFERÊNCIAS

EQUIPE ESTATCAMP (2014). **Software Action. Estatcamp - Consultoria em estatística e qualidade**, São Carlos - SP, Brasil. URL <http://www.portalaction.com.br/>.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Instrumento de Avaliação Institucional Externa – Presencial e a Distância**. Brasília: Inep/MEC, 2017.

TOTVS. **Volta às aulas 2018: 6 regras para fidelizar os alunos na sua escola**. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/>. Acesso em: 9 de agosto de 2018.

OLIVEIRA, L. H. Exemplo de cálculo de Ranking Médio para Likert. Notas de Aula. **Metodologia Científica e Técnicas de Pesquisa em Administração**. Mestrado em Adm. e Desenvolvimento Organizacional. PPGA CNEC/FACECA: Varginha; 2005.

PORTAL ESTÁCIO. **Evasão no ensino superior: o que ainda falta fazer**. 2018. Disponível em: <http://portal.estacio.br/archive-painel-do-professor/tags/Dallier>. Acesso em: 16 de maio de 2019.

RODRIGUEZ, A. Fatores de permanência e evasão de estudantes do Ensino superior privado brasileiro – um estudo de Caso. **Caderno de Administração - Revista da Faculdade de Administração da FEA PUC/SP**. v. 5, n. 1, 2011.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Relatório de Autoavaliação Institucional - 2018**. Presidente Prudente: UNOESTE, 2019.