

“NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO ALUNO COM O CURSO”

ANÁLISE COMPARATIVA - 1º e 2º SEMESTRES DE 2020



INTRODUÇÃO

Conforme documento elaborado pelo INEP, intitulado de “Análise dos Relatórios de Autoavaliação das Instituições de Ensino Superior”, as instituições de educação superior apontam as ferramentas da tecnologia da informação como um elemento facilitador da implementação da autoavaliação institucional, tornando-se, portanto, relevante traçar um panorama da situação dessas instituições, a fim de identificar o modelo de organização, os instrumentos utilizados na autoavaliação e sua relação com as tecnologias da informação e comunicação.

Atualmente, novas ferramentas que envolvem o uso de tecnologia têm sido utilizadas para tentar mensurar umas das questões mais relevantes nas instituições de ensino superior, a satisfação dos seus estudantes.

Uma das alternativas de tecnologia para pesquisa de satisfação de clientes, que tinha sucesso no passado, é o encantômetro (Figura 1), um painel de avaliação simples e interativo, geralmente localizado perto da porta de saída das lojas ou próximo à fila do caixa. A ideia do encantômetro foi adaptada de forma que pudesse ser aplicada para avaliar a satisfação dos estudantes da Unoeste de maneira simples, rápida e eficiente.

Figura 1 - Encantômetro - avaliação de clientes



Fonte: Adaptada, SurveyMonkey, 2017.

Para as Instituições de Ensino tão importante quanto a captação de novos estudantes é mantê-los satisfeitos com o curso. A qualidade na prestação de serviços implica diretamente na satisfação do estudante e conhecer seu nível de satisfação é muito importante para a instituição. O cuidado com a satisfação do estudante é um dos aspectos mais significativos para evitar evasão. O problema da evasão atinge instituições em todos os níveis, a taxa média chega a 25%. Analisadas

várias pesquisas institucionais sobre fatores que determinam o abandono dos estudantes no curso frequentado, notam-se evidências de correlação entre a evasão dos estudantes 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 estudantes, afinal de contas, eles, em última análise, são a peça-chave para a continuidade e a qualidade dos serviços prestados.

Cobra (2009, p. 25) diz que “a satisfação é definida como um sentimento de prazer ou desapontamento resultante da comparação de desempenho esperado em relação à expectativa existente antes da compra”.

A satisfação do estudante está relacionada não só com a qualidade do curso, mas também com a confiança depositada na instituição. A satisfação do estudante não é somente um indicador da qualidade, mas é ela própria, um componente da aprendizagem, uma vez que quando o estudante está satisfeito, estão presentes fatores, como o aumento de confiança, que também têm impacto na qualidade do processo educativo (MARCUIZZO, GUBIANI e LOPES (2012, p. 6).

Tão importante quanto mensurar a satisfação dos estudantes 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 estudantes resulta em aprimoramento contínuo.

Nesse sentido, A CPA tem proposto a Avaliação do Nível de Satisfação do Aluno com o Curso, semestralmente, desde de 2018, com o objetivo de detectar, de forma simples e precisa, a satisfação dos estudantes em relação ao seu curso para promoção de ações de melhorias. Participam da pesquisa os cursos de graduação presenciais de todos os campi da Unoeste, cursos de graduação a distância e cursos técnico-profissionalizantes de nível médio.

OBJETIVO

A avaliação tem o objetivo geral de acompanhar a satisfação dos estudantes dos cursos de graduação (presencial e a distância) e cursos técnico-profissionalizantes de nível médio da Unoeste, diagnosticando aspectos que devem ser mantidos ou reformulados em cada um deles.

MATERIAIS E MÉTODO

A pesquisa ocorreu, no ano de 2020, em dois momentos:

- 1º semestre - 18/05 a 23/05

Exceções: do 8º ao 12º termo de Medicina PP, 10º termo de Farmácia, o 8º termo de Enfermagem.

- 2º semestre - 16/11 a 30/11

O formulário foi disponibilizado no Portal da Unoeste (Área do Estudante) para que os estudantes pudessem expressar o seu nível de satisfação para com o curso em que ele está matriculado.

Na **primeira aplicação** a pergunta foi:

“Qual é o seu nível de satisfação em relação ao desenvolvimento do seu Curso nesse período emergencial de adoção de aulas remotas em meios digitais, em substituição às aulas presenciais. (Pandemia do novo coronavírus - COVID-19)?”

E na **segunda aplicação**:

“Como você se sente em relação ao desenvolvimento do seu curso?”

Orientação: para indicar o seu nível de satisfação pense no desenvolvimento do seu curso de maneira geral: gestão do curso; organização didático-pedagógica; corpo docente; infraestrutura; formação profissional dos estudantes; e outras.

Por meio do formulário de pesquisa, que utiliza uma escala visual representada por *emojis* coloridos, os estudantes escolheram uma das opções disponíveis que expresse sua satisfação e, caso desejassem, podiam escrever comentários abertos sobre o motivo de sua escolha.

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

- ✓ Insatisfeito - *emoji* vermelho
- ✓ Indiferente - *emoji* amarelo
- ✓ Satisfeito - *emoji* verde

A pesquisa também apresentou a opção “**Não tenho interesse em responder**”. Os resultados gerados foram visualizados pelos coordenadores de cursos, em tempo real, através do SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica), permitindo a detecção e resolução imediata de eventuais problemas.

ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

Para a análise dos dados, as informações coletadas serão tabuladas no programa Microsoft Excel e analisadas com o auxílio do Action Stat. Os dados foram analisados de modo descritivo, por meio do cálculo de frequências e construção de gráficos:

Gráfico 1 – Nível de Satisfação do Aluno com o Curso – 1º semestre de 2020.

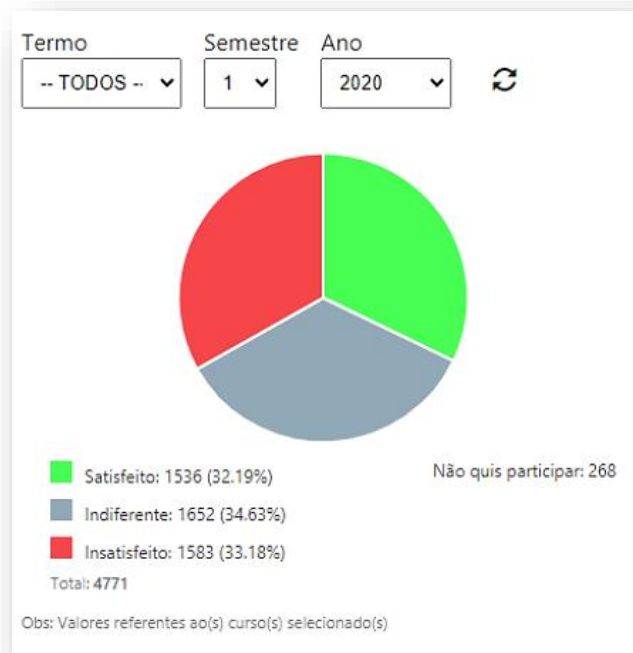
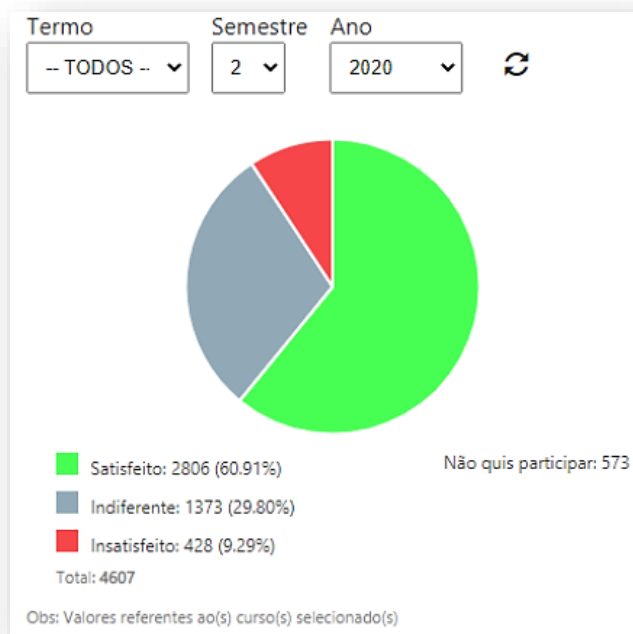
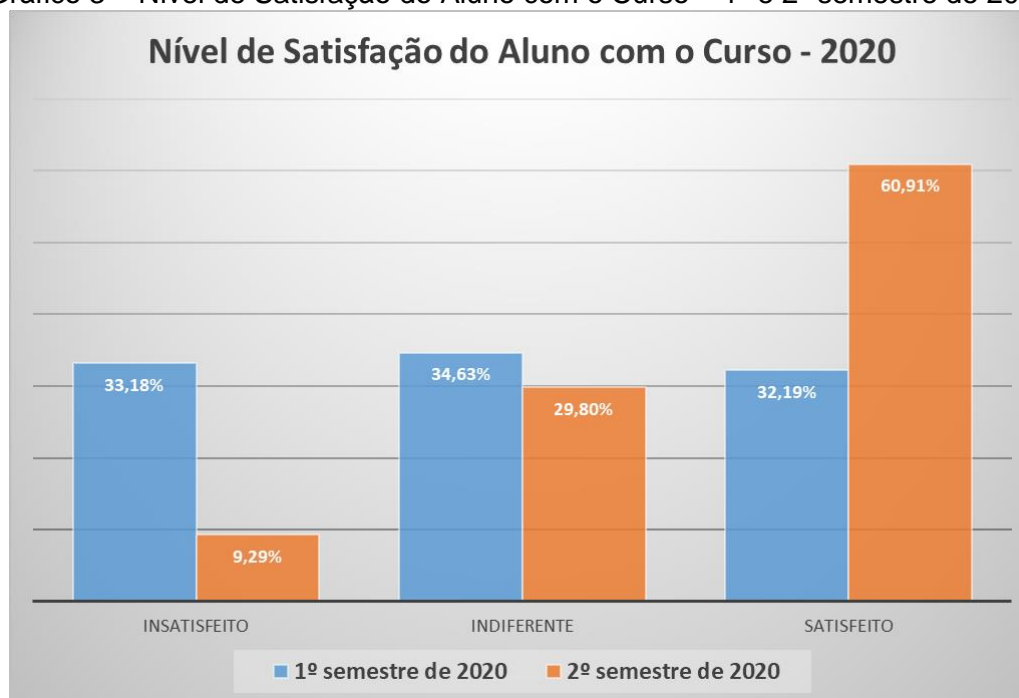


Gráfico 2 – Nível de Satisfação do Aluno com o Curso – 2º semestre de 2020.



A partir dos dados obtidos nos dois semestres foi possível realizar uma comparação dos resultados:

Gráfico 3 – Nível de Satisfação do Aluno com o Curso – 1º e 2º semestre de 2020.



De acordo com o gráfico 3, os resultados demonstraram um nível de satisfação bem elevado no segundo semestre em relação ao primeiro. Fazendo uma análise reflexiva, no primeiro semestre (resultado aquém do desejado), os cursos e seus estudantes estavam impactados pela Pandemia, o que gerou desconforto, apreensão, insatisfação e muitas dúvidas, considerando que as aulas presenciais foram substituídas pelas remotas. Já no segundo semestre, credita-se o resultado satisfatório ao fato de que estudantes e professores estão melhor adaptados ao modelo on-line, ainda que as inquietações geradas pela Pandemia permaneçam.

Em complemento à parte quantitativa da enquete, foi disponibilizado um espaço para o estudante registrar comentários sobre o curso avaliado, visualizados pelos gestores em tempo real. Esses comentários formaram um instrumento de trabalho valioso para os diretores e coordenadores

de cursos, que, quando bem utilizados, auxiliam na elaboração de propostas e ações mais assertivas para o aprimoramento do processo de ensino-aprendizagem.

DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados gerados foram divulgados da seguinte maneira:

- Os coordenadores de cursos de graduação presencial e cursos técnicos acompanharam, em tempo real, por meio do SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica), as respostas ao questionário disponibilizado na Área do Aluno;
- Encaminhamento, via CPA, aos diretores de faculdades, coordenadores de cursos e Pró-Reitores, de relatório contendo análise estatística dos resultados da avaliação, por curso, com a indicação de reflexão crítica interna das informações e devolutiva de propostas de ações futuras voltadas ao aperfeiçoamento do Curso;
- Em reunião geral promovida pelas Pró-Reitorias, com a presença dos gestores de cursos e faculdades, divulgação de resultados institucionais, com a indicação de reflexão/revisão das propostas de ações institucionais para o aprimoramento do processo de ensino-aprendizagem;
- Utilização de meios adequados para a divulgação e a apropriação pela comunidade interna das ações concretas oriundas dos resultados do processo avaliativo.