

RELATÓRIO DOS RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO DO “NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO ALUNO COM O CURSO, COM O AVA e COM A UNOESTE”

***Cursos de graduação presenciais e a distância
Cursos técnico-profissionalizantes de nível médio***

1º SEMESTRE DE 2023



Sumário

1. INTRODUÇÃO	2
2. OBJETIVO	4
3. MATERIAIS E MÉTODO	4
4. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS	10
4.1 Nível de Satisfação do Aluno com o Curso	10
4.2 Nível de Satisfação do Aluno com o AVA	14
4.3 Nível de Satisfação do Aluno com a Unoeste - Net Promoter Score - NPS	15
5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS	16
REFERÊNCIAS	17

1. INTRODUÇÃO

A Universidade do Oeste Paulista – Unoeste desenvolve o processo de avaliação interna por orientação do seu Projeto de Autoavaliação Institucional, construído em atendimento ao disposto na Lei nº 10.861, de 14/04/04 e na Portaria nº 2.051, de 09/07/04, que regulamentam o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - Sinaes.

A construção do projeto de autoavaliação é de responsabilidade da Comissão Própria de Avaliação - CPA, que coordena e supervisiona o processo avaliativo interno com vistas à identificação de práticas exitosas, bem como a percepção de omissões e equívocos, a fim de evitá-los no futuro. A CPA da Unoeste possui Regulamento Interno que normatiza as suas atribuições, a sua composição com a participação dos segmentos docente, discente e técnico-administrativo da Unoeste e da sociedade civil organizada, e outros itens importantes ao funcionamento adequado da CPA do Campus sede em Presidente Prudente, bem como das Subcomissões de Avaliação dos campi fora de sede e do Núcleo de Educação a Distância.

A opção da Unoeste pelo desenvolvimento do Projeto de Autoavaliação deu-se, não só em atendimento às solicitações dos órgãos governamentais, mas por entender, conforme José Dias Sobrinho, que *“concebe-se a avaliação da educação superior como um processo sistemático e institucional que tem dois objetivos básicos: o autoconhecimento e a formação de decisão. Esses objetivos estão voltados para a finalidade de aperfeiçoar o funcionamento e alcançar melhores resultados em sua missão institucional junto à ciência e à sociedade”*. Nesse sentido, esta Instituição de Ensino Superior assume a avaliação como parte de seu cotidiano regular, buscando solidificar uma cultura institucional que reconhece a avaliação como parte da rotina acadêmica. O processo de avaliação, interna e externa, é concebido como subsídio fundamental para a gestão da IES, visando à melhoria constante da qualidade da formação, produção de conhecimento e da extensão.

O modelo de autoavaliação institucional é consoante ao demandado pelo Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (Sinaes) e, ao mesmo tempo, de acordo com o momento desenvolvimentista em que a Unoeste se encontra conforme previsto em seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI 2023/2027). A compreensão da autoavaliação como um processo educativo, significando qualificar, promover o autoconhecimento para transformar,

melhorar a qualidade do trabalho acadêmico, deve perpassar todas as etapas do processo de autoavaliação institucional. O diagnóstico dos pontos fortes (potencialidades) que devem ser reforçados e dos pontos fracos (fragilidades) que dificultam alcançar as metas estabelecidas ajuda a orientar a tomada de decisões, o planejamento e replanejamento das ações e o estabelecimento de prioridades. É um processo de autorregulação.

Foi assumido ainda que o processo de avaliação deva ser de caráter formativo, educativo e contínuo o que implica em compreender possíveis resistências ao processo pautado pela cultura da avaliação centrada na vertente classificatória, ranqueadora, punitiva e excludente. Sendo assim, o trabalho de sensibilização com os diferentes segmentos acadêmicos será o início de todo momento avaliativo para que a demanda dos participantes seja significativa produzindo resultados sustentáveis da realidade.

Assim exposto, a CPA propõe, anualmente, o Plano de Trabalho de Autoavaliação, com referências aos diferentes processos avaliativos que devam ser planejados e executados. Nos meses de maio e outubro de cada ano, é proposta a “Avaliação do Nível de Satisfação do Aluno com o Curso, com o AVA e com a Unoeste” para ser respondida pelos alunos dos cursos de graduação presencial dos *campi* de Presidente Prudente, Jaú e Guarujá, pelos alunos dos Cursos de Graduação a Distância, e pelos alunos dos Cursos Técnico-Profissionalizantes de Nível Médio. As orientações para a ocorrência desta avaliação estão contidas em Projeto próprio que contempla: objetivo, materiais e métodos, análise de dados e divulgação dos resultados para novas ações.

O presente documento refere-se ao Relatório dos resultados gerais quantitativos do Nível de Satisfação do Aluno com o Curso, com o AVA e com a Unoeste, a ser disponibilizado aos gestores acadêmicos e administrativos da instituição. Os resultados dos comentários abertos, bem como os de cada curso em particular, foram visualizados em tempo real pelos gestores dos cursos para análise e acompanhamento das informações.

2. OBJETIVO

A Avaliação do Nível de Satisfação do Aluno com o Curso, com o AVA e com a Unoeste teve por objetivo geral **“acompanhar a satisfação dos estudantes dos cursos de graduação (presenciais e a distância) e cursos técnico-profissionalizantes de nível médio da Unoeste, diagnosticando aspectos que devem ser mantidos ou reformulados em cada um dos cursos e na IES”**.

3. MATERIAIS E MÉTODO

A pesquisa ocorreu no primeiro semestre do ano de 2023, de 17 a 30/04. O universo da pesquisa foi composto pelos cursos de graduação presenciais de todos os *campi* da Unoeste, cursos de graduação a distância e cursos técnico-profissionalizantes de nível médio.

Optou-se por realizar a pesquisa no formato de enquete, usando a tecnologia do encantômetro (Figura 1). Essa tecnologia tem sido utilizada pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) desde 2018 para tentar mensurar, de maneira simples e eficiente, uma das questões mais relevantes nas instituições de ensino superior, a satisfação dos seus alunos. Em período determinado do ano letivo é disponibilizada no Portal da Unoeste (Área do Aluno) uma enquete para que os alunos possam expressar o seu nível de satisfação para com o curso em que ele está matriculado e com o Ambiente Virtual de Aprendizagem (Aprender Unoeste).

Figura 1 - Encantômetro - Satisfação do Aluno



Fonte: Adaptada, Inquérito de Satisfação, 2021.

A inovação é apontada como uma pauta relevante para as universidades, mas para que ela seja fomentada, é preciso que as IES estejam abertas a receber feedback sobre o que oferecem.

Sendo assim, a CPA definiu o objetivo da enquete, identificou o público-alvo, coletou os dados de pesquisa e analisou os resultados que culminaram na construção desse relatório.

A satisfação do estudante está relacionada não só com a qualidade do curso, mas também com a confiança depositada na instituição. Por isso, no primeiro semestre de 2022 também foi incorporada na enquete a questão: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a Unoeste para um amigo?”, com o objetivo de calcular o Net Promoter Score (NPS). O NPS foi criado por Fred Reichheld, nos Estados Unidos, e tem como o objetivo realizar a mensuração do grau de satisfação e fidelidade dos consumidores de qualquer tipo de empresa, no nosso caso, foi usado para mensurar o grau de satisfação dos alunos em relação à Universidade.

Tão importante quanto mensurar a satisfação dos alunos, é 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, a IES e seus estudantes resulta em aprimoramento contínuo.

A enquete, contendo as três questões (Figura 2), foi disponibilizada no Portal da Unoeste (Área do Aluno) para que os alunos pudessem expressar o seu nível de satisfação para com o curso em que ele está matriculado, com o AVA e com o sistema Aprender Unoeste. O processo de pesquisa, nos moldes tradicionalmente praticados, por vezes é limitado em função de custo, tempo, dispersão geográfica ou intensidade de trabalho. Tais barreiras podem ser exponencialmente resolvidas com o uso da internet. Ela oferece um novo cenário tecnológico para a coleta e tratamento de dados. A grande vantagem da enquete é a agilidade, um outro ponto positivo é a interface intuitiva e a apresentação dos resultados em forma de gráficos em tempo real.

Figura 2 - Enquete da Pesquisa na Área do Aluno.

CPA
Comissão Própria de Avaliação

Nível de Satisfação do Aluno com o Curso e com a Unoeste

Como você se sente no seu curso?
(Considere, de modo geral: coordenação e organização do curso; apoio aos estudantes; atuação do corpo docente; conteúdos das aulas; atividades práticas; metodologias de ensino; infraestrutura; e outros).

Justificativas da resposta

Como você se sente em relação às funcionalidades e ao uso do sistema "Aprender Unoeste"?

Justificativas da resposta

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indica a UNOESTE para um amigo?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

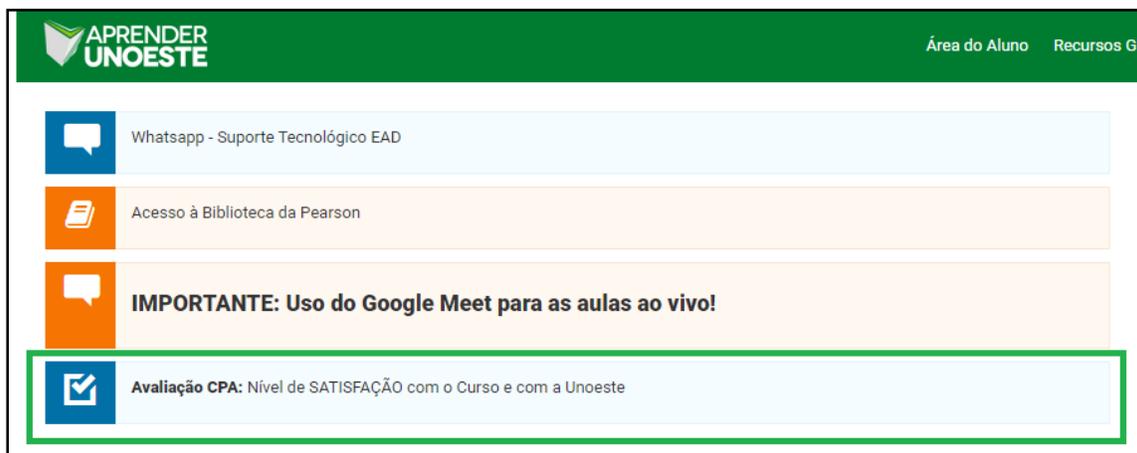
O que o levou a atribuir esta nota?

Confirmar

Fonte: Unoeste, 2023.

A enquete também foi referenciada no mural de recados do APRENDER UNOESTE (Figura 3), com o intuito de facilitar e intensificar a participação dos alunos.

Figura 3 - Referência da avaliação no APRENDER.



Fonte: Unoeste, 2023.

Ao clicar no ícone “Avaliação CPA” o aluno era encaminhado para o link da enquete (Figura 4). Ao clicar no link, o aluno teve acesso à enquete da pesquisa, demonstrada na Figura 2.

Figura 4 - Link da avaliação no APRENDER.



Fonte: Unoeste, 2023.

Para a análise dos dados as informações coletadas foram tabuladas no programa Microsoft Excel e analisadas de modo descritivo, por meio do cálculo de frequências e construção de gráficos.

Em relação à questão sobre a indicação da Unoeste para um amigo, com base nas notas atribuídas pelos alunos eles foram classificados em uma das 03 categorias abaixo:

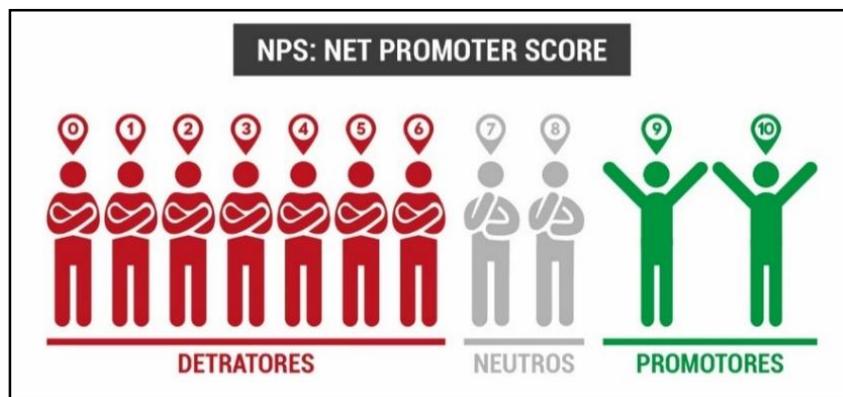
- **Notas de 0 a 06 - Alunos Detratores** - São aqueles que desqualificam, difamam e desvalorizam a Instituição.

- **Notas de 07 e 08 - Alunos Neutros** - Não tomam partido, são imparciais. Não são leais e não são entusiastas da Instituição.

- **Notas de 09 a 10 - Alunos Promotores** - Passaram a ter uma vida melhor depois do início do relacionamento com a Instituição. São leais, oferecem feedbacks e são entusiasmados.

A distribuição das notas pode ser observada na imagem abaixo:

Figura 5 - Classificação segundo o NPS.



Fonte: DECOM/Unoeste, 2018.

Para calcular o valor do NPS foi utilizada a seguinte fórmula:

$$\text{NPS} = \% \text{ CLIENTES PROMOTORES} - \% \text{ CLIENTES DETRATORES}$$

De acordo com as notas do NPS foi possível classificar a instituição em uma das quatro Zonas de Classificação, que em termos gerais exemplificam a posição da Unoeste em relação à indicação dos alunos. As zonas são:

- Zona de Excelência - NPS entre 75 e 100
- Zona de Qualidade - NPS entre 50 e 74
- Zona de Aperfeiçoamento - NPS entre 0 e 49
- Zona Crítica - NPS entre -100 e -1

As zonas de classificação estão representadas na imagem a seguir:

Figura 6 – Zona de Classificação segundo o NPS.



Fonte: DECOM/Unoeste, 2018.

Após o cálculo do NPS, é importante saber como trabalhar com esse resultado. Algumas medidas que podem ser tomadas pelos gestores são:

- Analisar o indicador próprio, qual seu nível de NPS, qual o nível dos seus promotores, neutros e detratores.
- Trabalhar as respostas abertas: analisar os “por quês”, agrupar os motivos dos estudantes serem promotores, neutros ou detratores. Analisar as causas raízes dos detratores e neutros.
- Traçar um plano: estabelecer um plano com estratégias de ação concretas para a melhoria das fragilidades detectadas.

- Divulgar o indicador próprio para a comunidade acadêmica do seu curso, referenciadas as necessidades dos estudantes detectadas nessa avaliação, bem como as indicações das potencialidades. A satisfação só será obtida se todos da IES estiverem engajados, e para isso o primeiro passo é conhecerem o indicador e como contribuir para o processo de tomada de decisões de melhorias.

O Net Promoter Score também poderá ajudar a validar algumas ações de Marketing Digital apoiadas no valor que a IES está agregando para o seu público.

4. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

4.1 Nível de Satisfação do Aluno com o Curso

A distribuição das respostas sobre o nível de satisfação dos alunos com o curso, estratificadas por modalidade, pode ser observada na tabela a seguir:

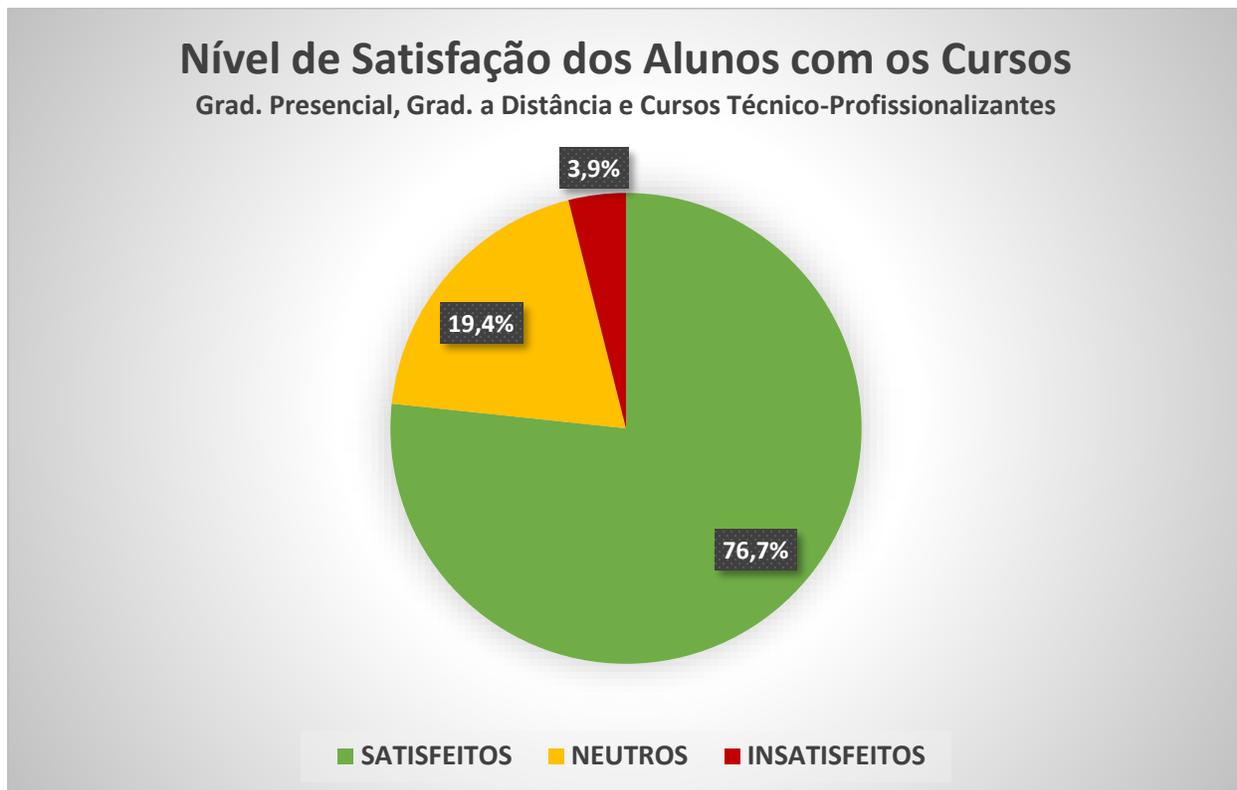
Tabela 1 - Nível de Satisfação do Aluno com o Curso.

	SATISFEITOS	NEUTROS	INSATISFEITOS	TOTAL
GRADUAÇÃO PRESENCIAL	2814	800	168	3782
GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA	783	124	24	931
TÉCNICO-PROFISSIONALIZANTES	203	37	3	243
TOTAL	3800	961	195	4956

Fonte: Unoeste, 2023.

Portanto, 4956 alunos de todo o universo da pesquisa (Campus de Presidente Prudente, Campus de Jaú e Campus de Guarujá) contribuíram com sua opinião sobre o curso, o AVA (Aprender Unoeste) e a Unoeste. O gráfico 1 apresenta as frequências percentuais das respostas gerais (institucional) em relação aos cursos.

Gráfico 1 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos - 1º semestre de 2023.

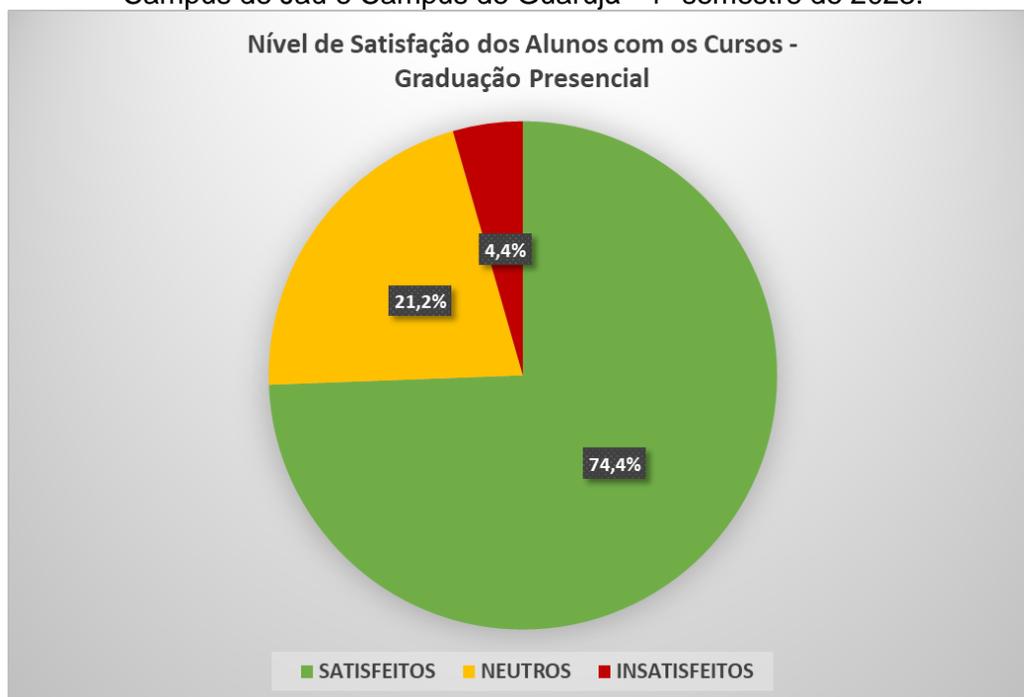


Fonte: Unoeste, 2023.

De acordo com o Gráfico 1, o nível de satisfação com os cursos foi de 76,7%, percentual superior ao obtido no 2º semestre de 2022, que foi de 75,4%. Considerando que o resultado no 1º semestre de 2022 foi de 75,0%, nota-se uma evolução na série temporal do nível de satisfação, portanto pode-se dizer que o resultado foi satisfatório.

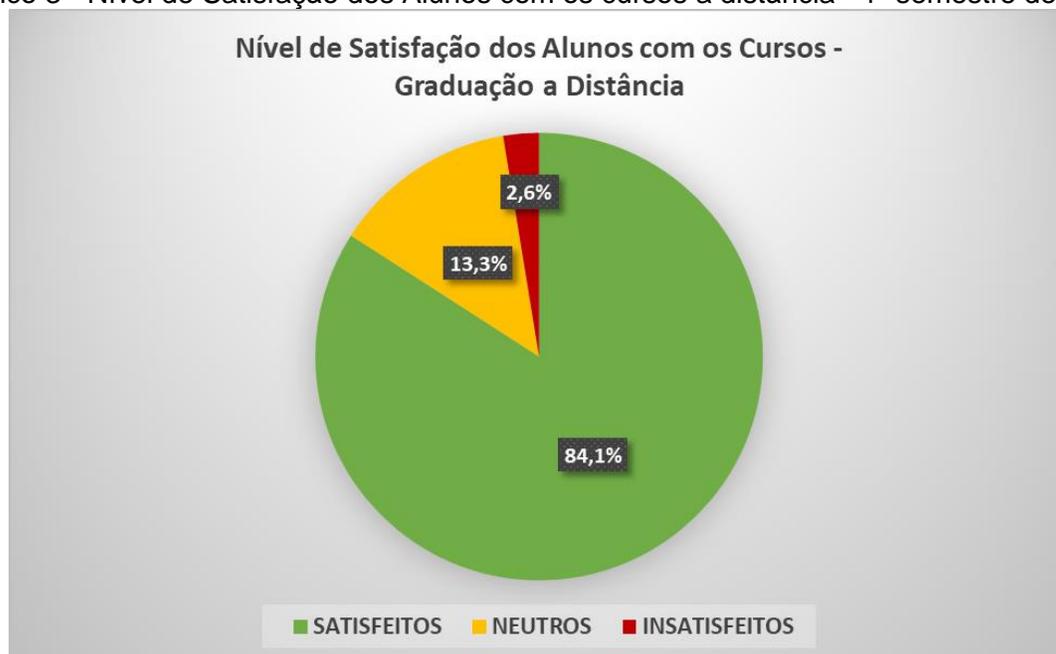
Em seguida, são apresentados separadamente os resultados quantitativos da graduação presencial, graduação a distância e cursos técnico-profissionalizantes:

Gráfico 2 - Nível de Satisfação dos Alunos com os cursos presenciais - Campus de Presidente Prudente, Campus de Jaú e Campus de Guarujá - 1º semestre de 2023.



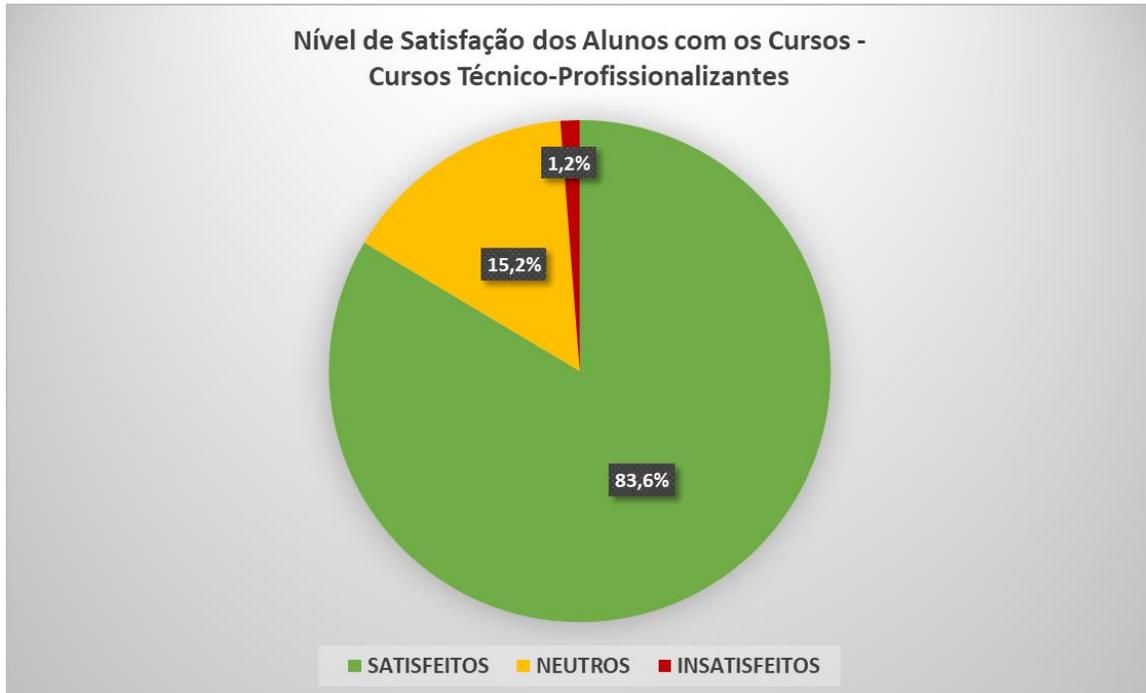
Fonte: Unoeste, 2023.

Gráfico 3 - Nível de Satisfação dos Alunos com os cursos a distância - 1º semestre de 2023.



Fonte: Unoeste, 2023.

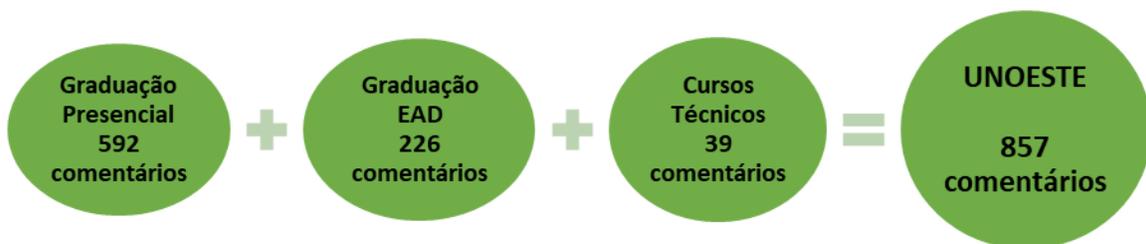
Gráfico 4 - Nível de Satisfação dos Alunos com os cursos técnico-profissionalizantes - 1º semestre de 2023.



Fonte: Unoeste, 2023.

Em complemento à parte quantitativa da enquete, foi disponibilizado um espaço para o estudante registrar comentários sobre o curso avaliado e sobre o AVA. A Figura 7 apresenta as frequências dos comentários sobre os cursos.

Figura 7 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos - comentários abertos.



Fonte: Unoeste, 2023.

Este relatório demonstra os resultados quantitativos institucionais, sendo que, os comentários abertos conforme distribuição apresentada no Figura 7 não são aqui apresentados. Porém, eles puderam ser visualizados pelos gestores dos cursos, via SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica), em tempo real das respostas.

Esses comentários formam um instrumento de trabalho valioso para os Diretores das Faculdades, Coordenadores de Cursos e Núcleos Docentes Estruturantes, que, quando bem utilizados, auxiliam na elaboração de propostas e ações mais assertivas para o aprimoramento do processo educativo de formação dos estudantes.

4.2 Nível de Satisfação do Aluno com o AVA

A distribuição das respostas à questão sobre as funcionalidades e uso do sistema Aprender Unoeste pode ser observada no Gráfico 5.

Gráfico 5 - Nível de Satisfação dos Alunos com o AVA - 1º semestre de 2023.



Fonte: Unoeste, 2023.

Em relação ao Gráfico 5, o nível de satisfação com o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) é elevado, 87,94%, e também melhorou em relação ao obtido no 2º semestre de 2022 que correspondeu a 87,65%.

4.3 Nível de Satisfação do Aluno com a Unoeste - Net Promoter Score - NPS

Os resultados da questão “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indica a UNOESTE para um amigo?” foram utilizados para o cálculo do NPS, demonstrado na Tabela a seguir:

Tabela 2 - Resultados do NPS, geral e estratificados por modalidade.

	<i>Respondentes</i>	<i>Detratores</i>	<i>Neutros</i>	<i>Promotores</i>	<i>NPS</i>	<i>ZONA</i>
<i>Graduação Presencial</i>	3781	9,6%	23,4%	67,0%	57,4%	DE QUALIDADE
<i>Graduação a Distância</i>	932	4,7%	15,3%	79,9%	75,2%	DE EXCELÊNCIA
<i>Técnico-profissionalizantes</i>	244	4,5%	14,8%	80,7%	76,2%	DE EXCELÊNCIA
UNOESTE	4957	418 (8,4%)	1063 (21,5%)	3476 (70,1%)	61,7%	DE QUALIDADE

Fonte: Unoeste, 2023.

Os resultados indicam uma melhora no NPS da instituição, visto que na última edição (2º semestre de 2022) o resultado da IES foi igual a 59,1%. Sendo assim, a Unoeste se mantém na Zona de Qualidade.

Conhecer a opinião e o nível de satisfação dos alunos é fundamental no momento da escolha de estratégias de aprendizagem, tendo dito isso, pretende-se calcular o Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos, com o AVA e o NPS de forma contínua, para auxiliar os gestores e os docentes dos cursos da Unoeste a conhecerem melhor os seus discentes e assim poderem gerir de forma mais assertiva e planejar ações de melhorias.

O conhecimento que a avaliação interna proverá à comunidade institucional deve ter uma finalidade clara de planejar ações destinadas à superação das dificuldades e ao aprimoramento institucional. Para isso, é importante priorizar ações de curto, médio e longo prazos, planejar de

modo compartilhado e estabelecer etapas para alcançar metas simples ou mais complexas (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. ABMES, 2004).

5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados gerados puderam ser acompanhados pelos coordenadores de cursos de graduação e cursos técnicos, em tempo real, por meio do SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica). Além disso, a CPA encaminha aos Diretores de Faculdades, Coordenadores de Cursos e Pró-Reitores este relatório contendo análise estatística quantitativa dos resultados institucionais da avaliação.

A CPA sugere que, em momentos oportunos, os resultados (do curso e institucionais) sejam socializados à comunidade acadêmica, pelos coordenadores de cursos, acompanhados de reflexão/revisão das propostas de ações institucionais para o aprimoramento do processo educativo.

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. A elaboração de estratégias de gestão na IES, condizentes com as necessidades detectadas dos estudantes, podem gerar o seu compromisso com o curso de maneira mais motivada até a conclusão da graduação escolhida. Entender como os estudantes 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.

REFERÊNCIAS

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da Educação Superior**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.

DUARTE, T. Net Promoter Score: entenda o que é o NPS e como implementar esta métrica na sua empresa!. **Blog track.co**. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <https://track.co/blog/net-promoter-score/>. Acesso em: 04 mar. 2022.

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

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional - 2022**. Presidente Prudente: UNOESTE, 2023.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**. Presidente Prudente: UNOESTE, 2023/2027.

SCHERMANN, D. **Escala de Likert: como usar a pergunta de escala no seu questionário de pesquisa**. 2019. Disponível em: <<https://blog.opinionbox.com/pergunta-de-escala-ou-escala-de-likert/>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

SINAES - **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação**. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. 2. ed., ampliada. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2004.

SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. Brasília: Associação brasileira de Mantenedoras de ensino superior - ABMES, 2004. 121 p.

Comissão Própria de Avaliação (CPA) – Unoeste
Julho - 2023