

“NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO ALUNO COM O CURSO”

1º SEMESTRE DE 2021



INTRODUÇÃO

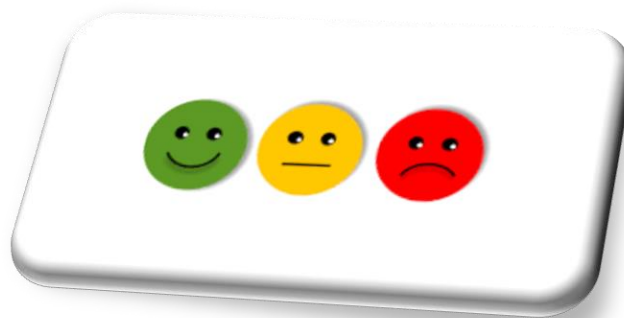
Os estudantes de hoje estão acostumados a obter informações de forma rápida e costumam recorrer primeiramente a fontes digitais e à Web antes de procurarem em mídias impressas. Por causa desses comportamentos e atitudes e por entender a tecnologia digital como uma linguagem, Prensky (2001) os descreve como Nativos Digitais.

Tendo dito isso, a tecnologia tem sido utilizada pela CPA (Comissão Própria de Avaliação) em diversos momentos para tentar mensurar uma das questões mais relevantes nas instituições de ensino superior, a satisfação dos seus estudantes.

Durante o ano letivo é disponibilizado no Portal da Unoeste (Área do Aluno) um formulário de pesquisa para que os alunos possam expressar o seu nível de satisfação para com o curso em que ele está matriculado.

A tecnologia utilizada para a pesquisa de satisfação foi a ideia do encantômetro¹ (Figura 1), um painel de avaliação simples e interativo, geralmente localizado perto de portas de saída de lojas ou próximo à fila de caixas. 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 - Satisfação do Aluno



Fonte: Adaptada, Inquérito de Satisfação, 2021.

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

¹ GALLÓ, J. Presidente do grupo Renner, que em 1996 criou o “encantômetro”, um painel eletrônico localizado na saída de cada loja, para monitorar a qualidade do atendimento, a percepção e o grau de encantamento do cliente.

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 primeiro semestre do ano de 2021, de 10/05 a 28/05. 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.

A pergunta foi:

“COMO VOCÊ SE SENTE NO SEU CURSO? (apoio aos estudantes; corpo docente; aulas teóricas e aulas práticas; metodologia de ensino; organização do curso; infraestrutura; e outros).”

Aproveitando o momento da avaliação, os alunos também foram questionados quanto ao nível de satisfação em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (APRENDER-Unoeste).

“COMO VOCÊ SE SENTE EM RELAÇÃO ÀS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA APRENDER UNOESTE? ”

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:

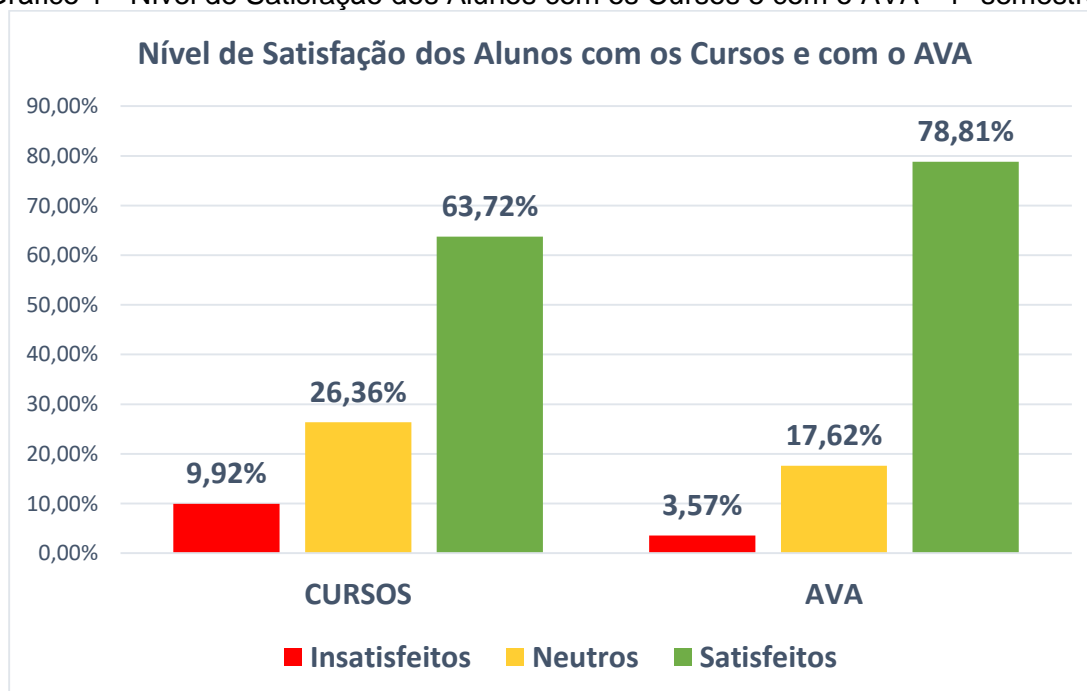
- ✓ Insatisfeito - *emoji* vermelho
- ✓ Neutro - *emoji* amarelo
- ✓ Satisfeito - *emoji* verde

A pesquisa também apresentou a opção “**Não tenho interesse em responder**”. Os resultados gerados foram visualizados pelos coordenadores de cursos e diretores de faculdades, 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

Foram obtidas, com a enquete, um total de 5.102 respostas (aproximadamente 50% do universo da pesquisa), uma amostra significativa considerando um nível de confiança de 99% e erro de 1,31%. Para análise dos dados, as informações coletadas foram 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. O Gráfico 1 apresenta as frequências percentuais das respostas em relação ao conjunto dos cursos e ao AVA.

Gráfico 1 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos e com o AVA - 1º semestre de 2021.



De acordo com o Gráfico 1, o nível de insatisfação foi baixo tanto na avaliação dos cursos como na avaliação do AVA, considerado o número total de respostas (5.102).

Falando especificamente sobre a avaliação do AVA, o Gráfico 1 demonstra o contentamento dos alunos em relação ao APRENDER UNOESTE. A seguir, estão alguns comentários abertos dos alunos, na íntegra, sobre a ferramenta:

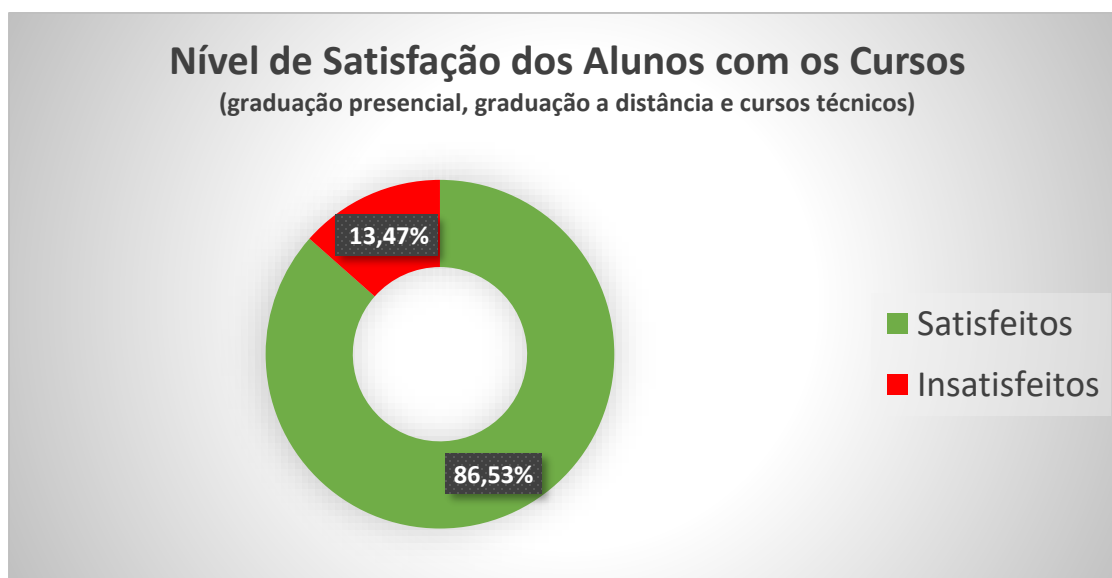
“Acho muito bom e tecnológico, pois é como se fosse uma sala de aula, onde consigo acessar tudo o que preciso”.

“Muito bom, pois diante de todos os sistemas de escola o Aprender Unoeste é o melhor que eu já usei, por ser fácil de lidar e ao mesmo tempo nos ajuda muito a acompanhar o material”.

“Muito bem elaborado, rápido de entrar e já saber tudo sobre as aulas que irá ter, horários, aulas que irão acontecer, os dias, muito prático! ”

Na escala Likert utilizada na enquete, a opção central (neutro) indica que o respondente não tem uma opinião formada sobre seu nível de satisfação em relação ao curso que faz, portanto, decidiu-se retirar os respondentes dessa categoria e refazer o gráfico (Gráfico 2), demonstrando apenas as porcentagens de satisfeitos e insatisfeitos em relação aos respondentes dessas categorias que somam 3.757.

Gráfico 2 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos - 1º semestre de 2021.



O resultado foi muito satisfatório considerando-se as mudanças ocorridas na rotina da instituição advindas do cenário de excepcionalidade na educação provocado pela Pandemia de COVID-19.

Em seguida, estão apresentados os gráficos dos resultados da graduação presencial, graduação a distância e cursos técnicos, com a distribuição das respostas de todas as categorias da escala à esquerda do gráfico e sem a inclusão das respostas da categoria “neutro” à direita do gráfico.

Gráfico 3 - Nível de Satisfação com os Cursos - Graduação Presencial.

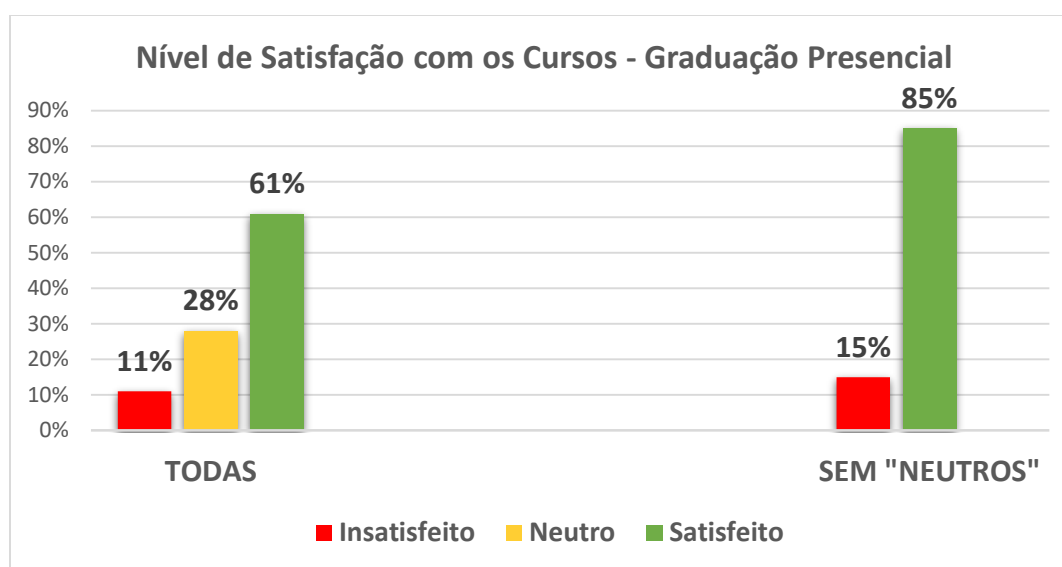


Gráfico 4 - Nível de Satisfação com os Cursos - Graduação a Distância.

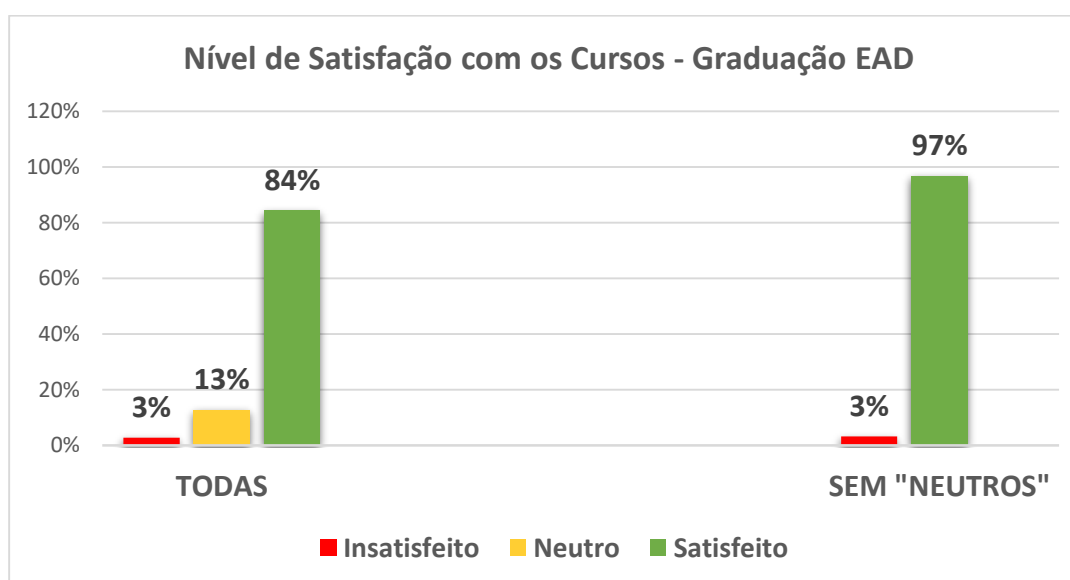
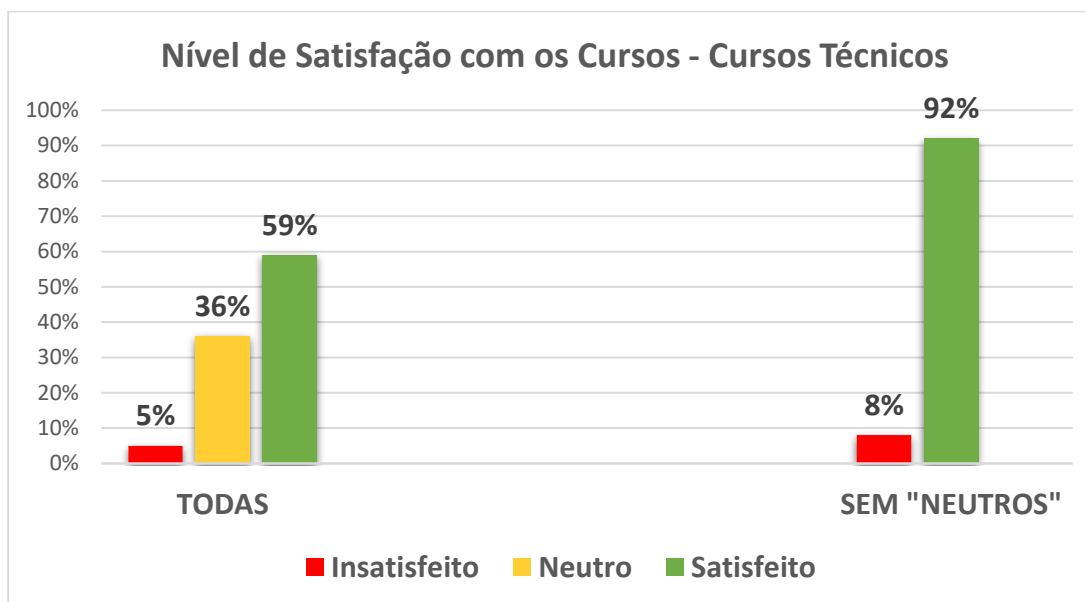


Gráfico 5 - Nível de Satisfação com os Cursos - Cursos Técnicos.



A partir dos dados obtidos foi possível realizar uma comparação dos resultados estratificados por faculdades (áreas), também considerando as duas opções (com e sem as respostas da categoria “neutro”). Os nomes das Faculdades foram abreviados segundo a legenda abaixo para melhor adequação ao espaço do gráfico:

LEGENDA

FCHSA	Faculdade de Ciências Humanas e Sociais Aplicadas
FACLEPP	Faculdade de Artes, Ciências, Letras e Educação
FCAgr	Faculdade de Ciências Agrárias
FCSaúde	Faculdade de Ciências da Saúde
FEPP	Faculdade de Engenharias e Arquitetura e Urbanismo
FIPP	Faculdade de Informática
FAMed	Faculdade de Medicina (Cursos de Medicina: Pres. Prudente, Jaú e Guarujá)

Gráfico 6 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos - por Faculdade.

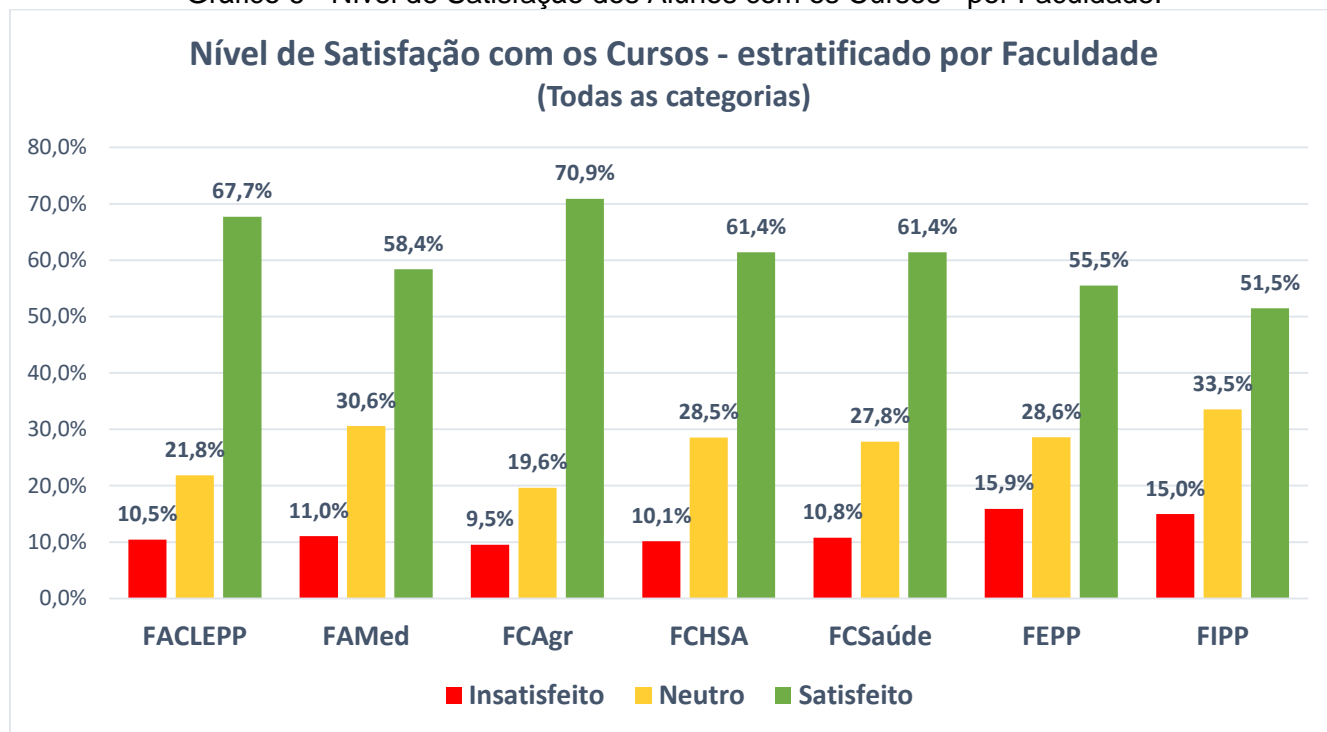
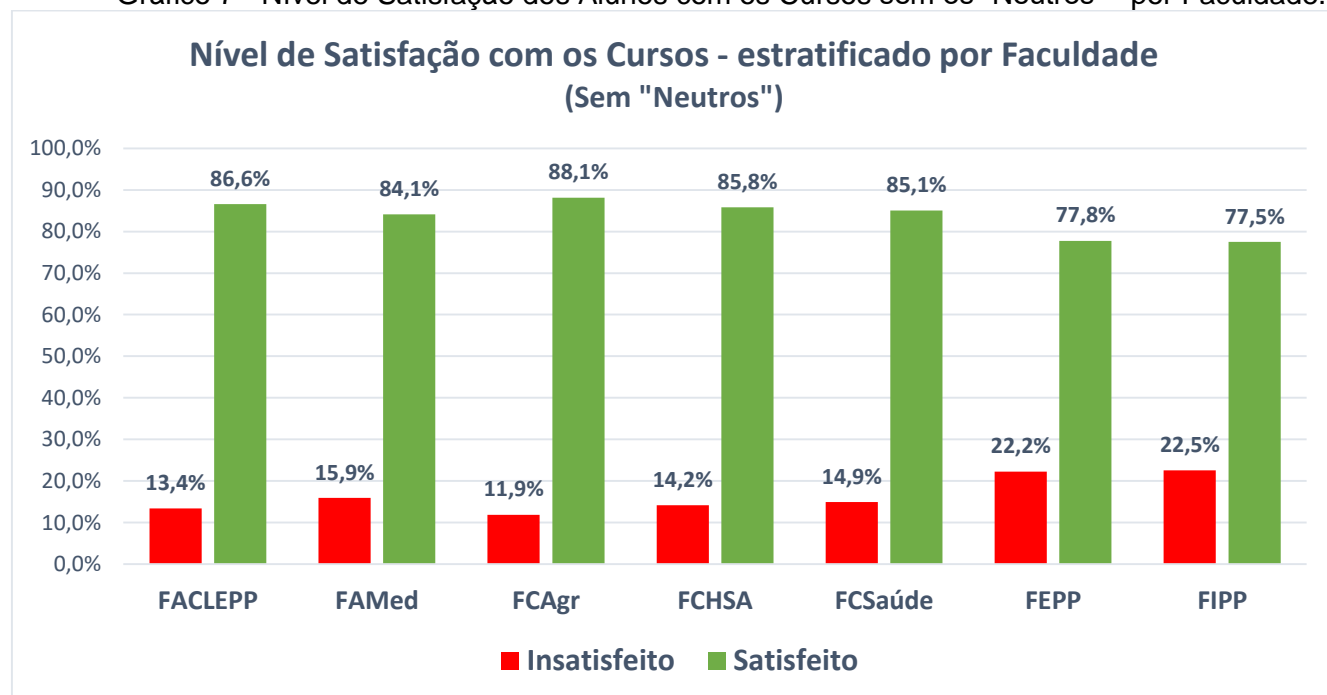


Gráfico 7 - Nível de Satisfação dos Alunos com os Cursos sem os "Neutros" - por Faculdade.



De acordo com o Gráfico 7, os resultados demonstraram níveis de satisfação “muito bom” em todas as faculdades (média de 83,6%), com algumas apresentando resultados superiores em relação às demais.

Os altos índices de satisfação são resultantes de diversos momentos de capacitação e reflexão proporcionados pela Unoeste e também da adaptação dos estudantes e professores aos novos modelos de aulas impostos pela pandemia, ainda que as inquietações geradas permaneçam.

Em complemento à parte quantitativa da enquete, foi disponibilizado um espaço para o estudante registrar comentários abertos sobre o curso avaliado, visualizados pelos gestores em tempo real por meio do SAGA. Esses comentários formam 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 dos processos de ensino e de aprendizagem.

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. Além disso, a CPA encaminhou aos diretores de faculdades, coordenadores de cursos e Pró-Reitores um relatório contendo análise estatística dos resultados institucionais da avaliação.

Os resultados devem ser analisados internamente, pelos Coordenadores de Cursos e Núcleos Docentes Estruturantes com apoio dos Diretores de Faculdades, para a geração de decisões com vista ao aprimoramento da qualidade da educação oferecida pelos cursos da Unoeste, amplamente publicizadas junto à comunidade acadêmica.