

## ***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 2022***



## Sumário

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	2
<b>2. OBJETIVO</b>	4
<b>3. MATERIAIS E MÉTODO</b>	4
<b>4. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS</b>	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
<b>5. DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	16
<b>REFERÊNCIAS</b>	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 2018/2022). 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, Campus de Jaú e Campus de 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

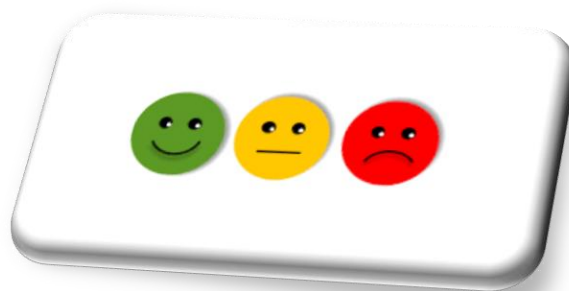
A Avaliação do Nível de Satisfação do Aluno com o Curso, com o AVA e com a Unoeste teve por objetivo geral **“acompanhar a satisfação dos estudantes dos cursos de graduação (presenciais e a distância) e cursos técnico-profissionalizantes de nível médio da Unoeste, diagnosticando aspectos que devem ser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

## 3. MATERIAIS E MÉTODO

A pesquisa ocorreu no primeiro semestre do ano de 2022, de 25/04 a 13/05. 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

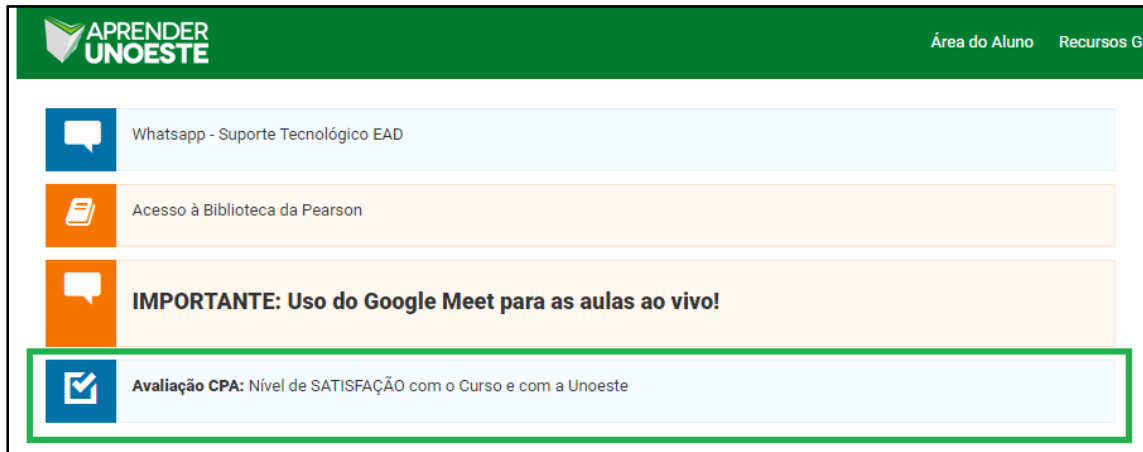
O que o levou a atribuir esta nota?

Confirmar

Fonte: Unoeste, 2022.

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.

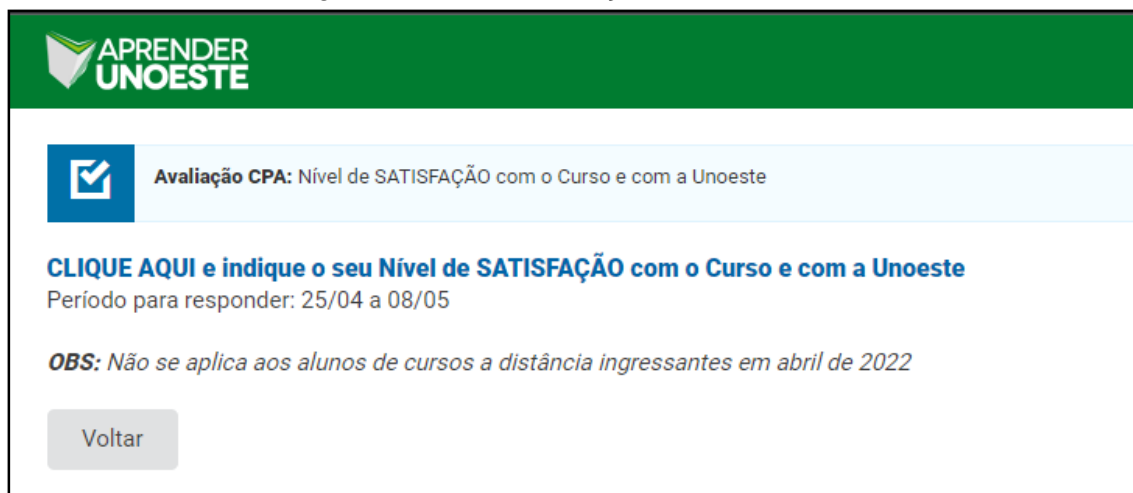
Figura 3 - Referência da avaliação no APRENDER.



Fonte: Unoeste, 2022.

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, 2022.

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:

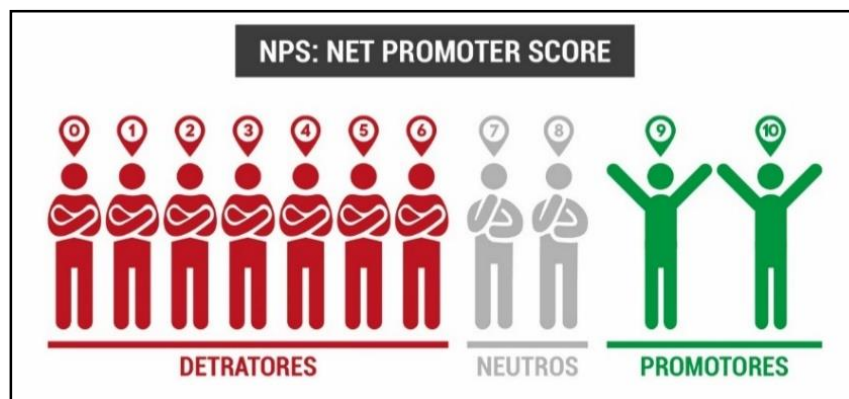
- **Notas de 0 a 06 - Alunos Detratores** - São aqueles que desqualificam, difamam e desvalorizam a Instituição.

- **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:

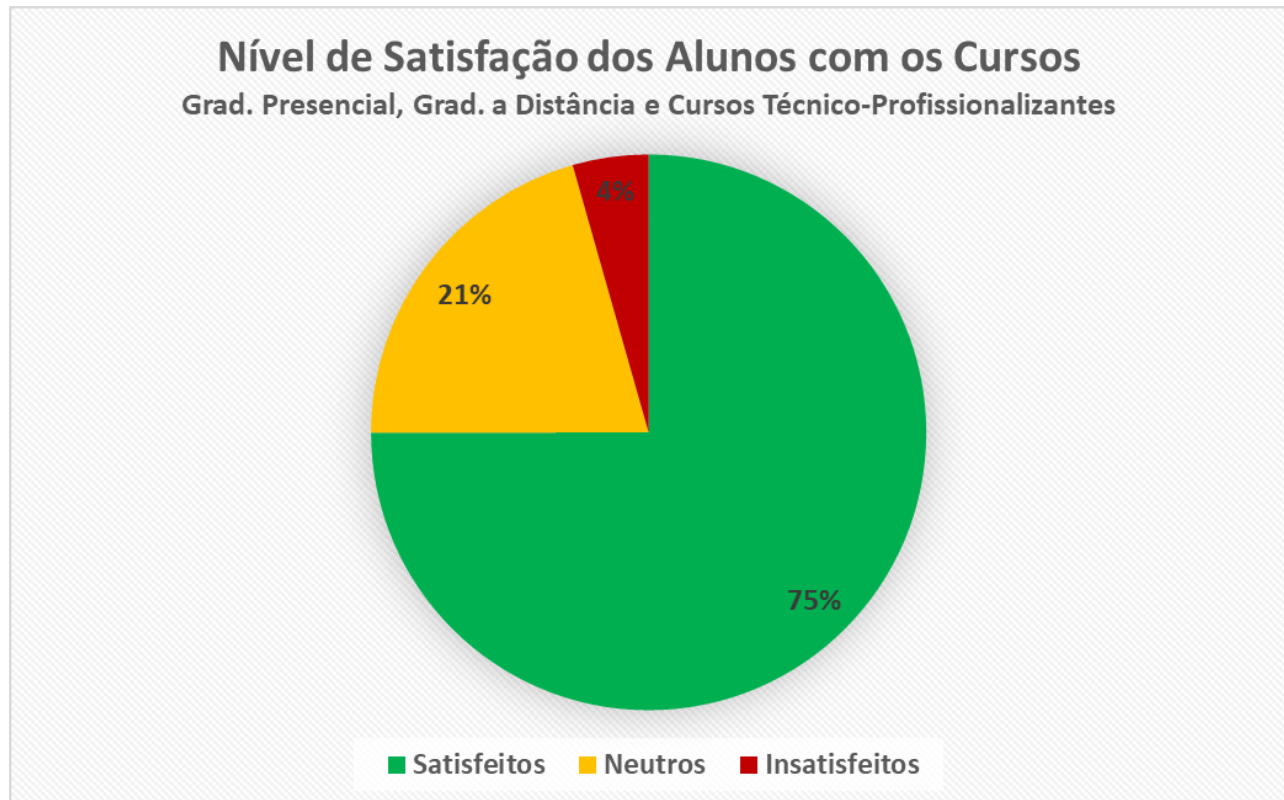
Tabela 1 - Nível de Satisfação do Aluno com o Curso.

	<b>SATISFEITOS</b>	<b>NEUTROS</b>	<b>INSATISFEITOS</b>	<b>TOTAL</b>
<b>GRADUAÇÃO PRESENCIAL</b>	3099	922	206	<b>4227</b>
<b>GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA</b>	680	146	30	<b>856</b>
<b>TÉCNICO-PROFISSIONALIZANTES</b>	262	43	2	<b>307</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4041</b>	<b>1111</b>	<b>238</b>	<b>5390</b>

Fonte: Unoeste, 2022.

Portanto, de todo o universo da pesquisa (10.898), Campus de Presidente Prudente, Campus de Jaú e Campus de Guarujá, 5390 alunos 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 2022.

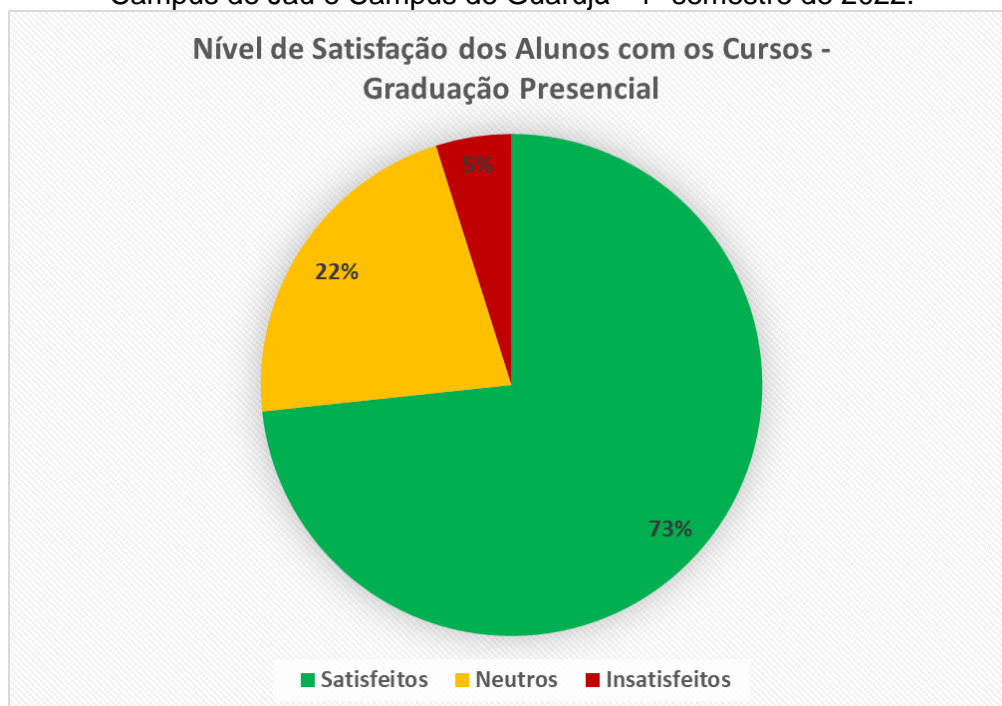


Fonte: Unoeste, 2022.

De acordo com o Gráfico 1, o nível de satisfação com os cursos foi de 75%, percentual superior ao obtido no 2º semestre de 2021, que foi de 68%. Considerando que o resultado no 1º semestre de 2021 foi de 64%, nota-se uma evolução na série temporal do nível de satisfação, portanto pode-se dizer que o resultado foi satisfatório.

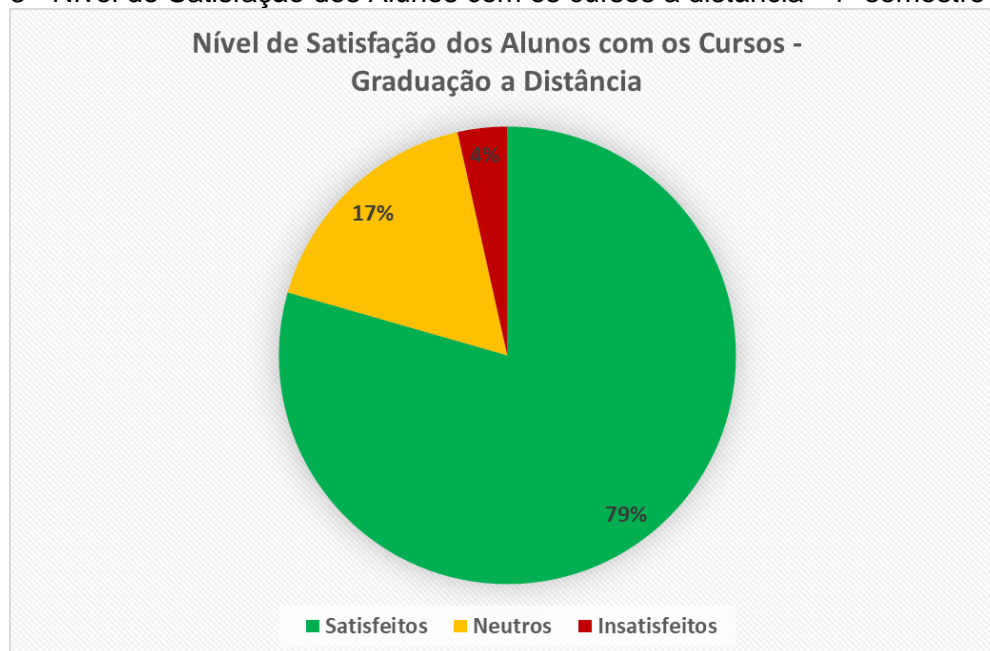
Em seguida, são apresentados separadamente os resultados quantitativos da graduação presencial, graduação a distância e cursos técnico-profissionalizantes:

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 2022.



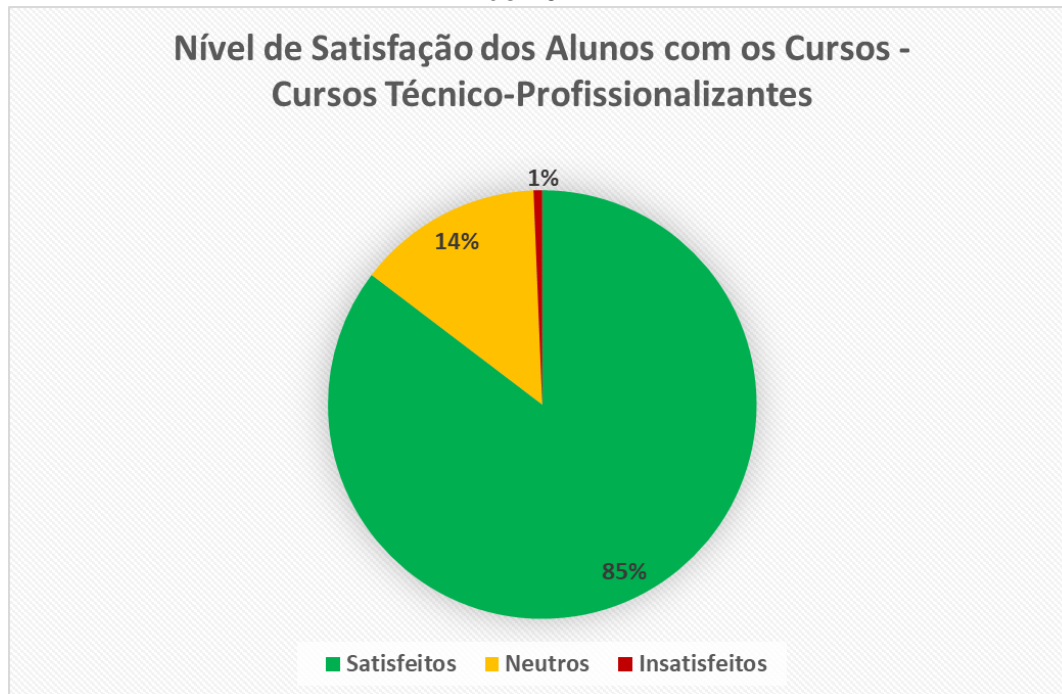
Fonte: Unoeste, 2022.

Gráfico 3 - Nível de Satisfação dos Alunos com os cursos a distância - 1º semestre de 2022.



Fonte: Unoeste, 2022.

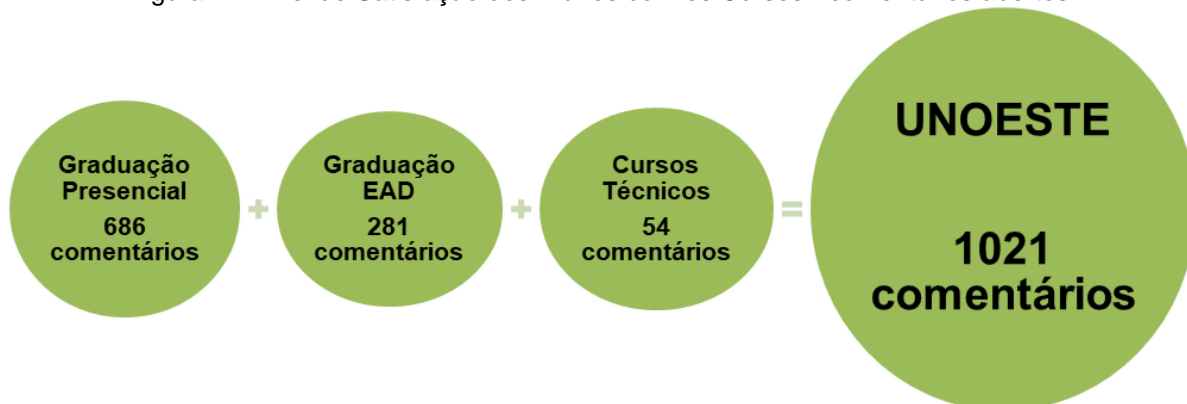
Gráfico 4 - Nível de Satisfação dos Alunos com os cursos técnico-profissionalizantes - 1º semestre de 2022.



Fonte: Unoeste, 2022.

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, 2022.

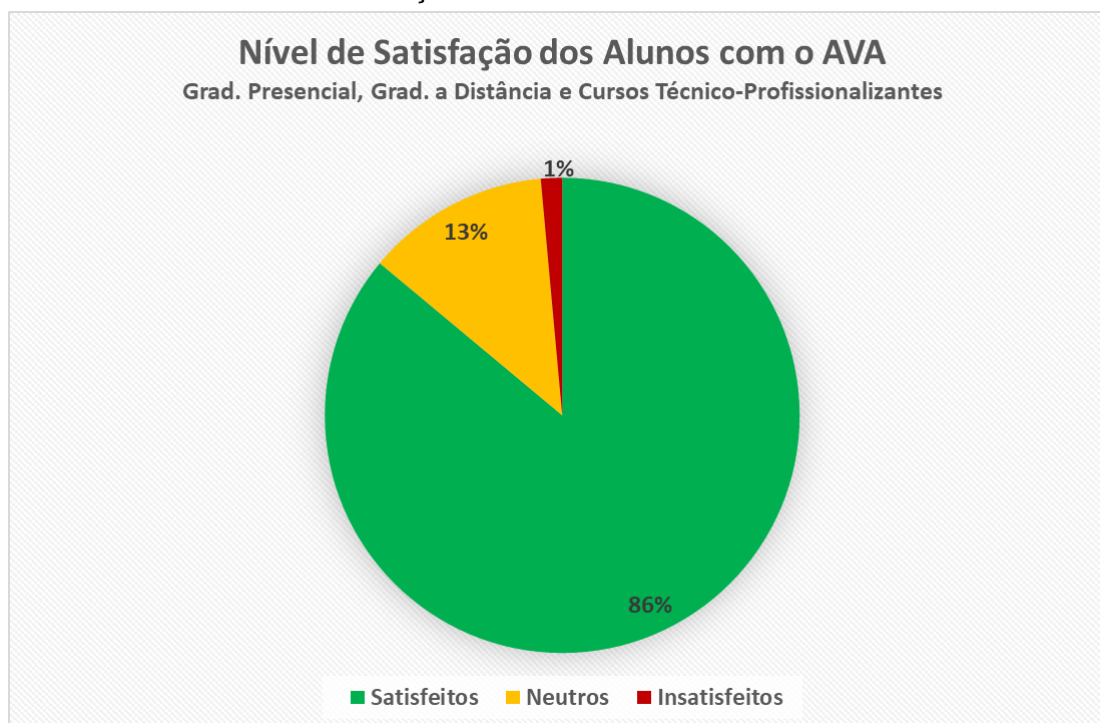
Este relatório demonstra os resultados quantitativos institucionais, sendo que, os comentários abertos conforme distribuição apresentada no Figura 7 não são aqui apresentados. Porém, eles puderam ser visualizados pelos gestores dos cursos, via SAGA (Sistema de Apoio à Gestão Acadêmica), em tempo real 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 2022.



Fonte: Unoeste, 2022.

Em relação ao Gráfico 5, o nível de satisfação com o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) é elevado, 86%, e também melhorou em relação ao obtido no 2º semestre de 2021 que correspondeu a 80%.

### 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 (% do Total)</i>	<i>Detratores</i>	<i>Neutros</i>	<i>Promotores</i>	<b>NPS</b>	<b>ZONA</b>
<i>Graduação Presencial</i>	<b>4227 (49,4%)</b>	9,9%	23,3%	66,8%	<b>56,9%</b>	<b>DE QUALIDADE</b>
<i>Graduação a Distância</i>	<b>856 (46,3%)</b>	4,4%	17,4%	78,2%	<b>73,7%</b>	<b>DE QUALIDADE</b>
<i>Técnico-profissionalizantes</i>	<b>307 (65,9%)</b>	3,6%	16,6%	79,8%	<b>76,2%</b>	<b>DE EXCELÊNCIA</b>
<b>UNOESTE</b>	<b>5390 (49,6%)</b>	<b>466 (8,6%)</b>	<b>1187 (22,0%)</b>	<b>3741 (69,4%)</b>	<b>60,8%</b>	<b>DE QUALIDADE</b>

Fonte: Unoeste, 2022.

Os resultados indicam uma melhora significativa no NPS da instituição, visto que na última edição (2º semestre de 2019) o resultado da IES foi igual a 50%. 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.portaction.com.br/>.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Relatório Parcial de Autoavaliação Institucional - 2021**. Presidente Prudente: UNOESTE, 2021.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**. Presidente Prudente: UNOESTE, 2018/2022.

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  
Junho - 2022*