doi:10.20396/revpibic262018921

XXVI Congresso de Iniciação Científica Unicamp
17 a 19 de outubro Campinas | Brasil

Elaboração de estratégia de obtenção do índice de satisfação dos alunos em relação aos cursos de graduação da Faculdade de Tecnologia da Unicamp.

Antônio Carlos Zambon, Luís Ricardo Ferraz*.

Resumo
No contexto de alta competitividade do mercado educacional, obter os índices de satisfação dos acadêmicos sobre os cursos torna-se parte relevante no processo de melhoria contínua dentro das Instituições de Ensino Superior (IES), o qual possui alta influência no sucesso no desenvolvimento dos cursos. Na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), o Programa de Avaliação da Graduação (PAG) foi utilizado entre 2011 e 2015 como uma ferramenta cujo objetivo era mensurar a visão dos alunos e docentes sobre as disciplinas e os outros elementos que compõem o oferecimento de cada curso, criando assim índices de satisfação. Na Faculdade de Tecnologia da Unicamp, em Limeira, São Paulo, o PAG não foi bem recebido, tendo como um dos principais motivos a incapacidade de expressar adequadamente as opiniões dos usuários e assim permitir a tomada de decisão por parte dos gestores dos cursos. Portanto, a pesquisa tem como propostas a análise crítica do PAG e a elaboração de uma estratégia mais efetiva de obtenção dos índices de satisfação, e se restringe ao contexto dos cursos de graduação da Faculdade de Tecnologia, aplicando tal estratégia por meio do software RateMyCampus, em desenvolvimento no mesmo ambiente.

Palavras-chave:
Análise de satisfação, Avaliação da graduação, Análise de impressões.

Introdução

Parte indispensável dos processos de melhoria contínua das IES é a coleta de feedbacks dos acadêmicos, visto que eles influenciam na imagem das Instituições perante a sociedade (GOBBO, 2013). Torna-se essencial analisar os fatores e variáveis que influenciam no sucesso do desenvolvimento dos cursos de graduação, os quais se originam dos cursos, das universidades e dos ambientes externos (MÜLLER, 2003). Para isso, foi elaborada uma estratégia de obtenção dos índices de satisfação dos alunos em relação aos cursos de graduação da Faculdade de Tecnologia da Unicamp, aplicada ao módulo de avaliação de curso do software RateMyCampus, em desenvolvimento no mesmo local.

Resultados e Discussão

Foram obtidos os índices de satisfação a respeito de quatro dos seis cursos de graduação da Faculdade de Tecnologia da Unicamp: Bacharelado em Sistemas de Informação (BSI), Engenharia Ambiental (EA), Engenharia de Telecomunicações (ET) e Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (TADS); alunos dos demais cursos (Tecnologia em Controle Ambiental e Tecnologia em Construção de Edifícios) optaram por não participar da pesquisa. A estratégia elaborada também compreende a obtenção de um resumo da opinião do respondente, de forma que ele possa apontar se tal resumo representa adequadamente a sua opinião ou não; a porcentagem de pessoas que concordaram com os resumos apresentados e, portanto, sentiram que suas opiniões foram expressas adequadamente, representa o grau de confiança das informações coletadas. A Tabela 1 apresenta o índice de satisfação e o grau de confiança obtido para cada curso.

Tabela 1. Índices de satisfação dos alunos. Fonte: elaborada pelo pesquisador.

	BSI	EA	ET	TADS
Índice	3,84	3	2,57	4
Confiança	84,61%	100%	71,42%	100%

De acordo com os resumos das opiniões dos participantes dos quatro cursos, os temas que foram mais apontados para justificar a satisfação ou insatisfação dos mesmos envolvem: os métodos de ensino dos professores do curso, a realização de pesquisas de satisfação dentro de sala de aula, a participação em atividades fora da sala de aula e a relação entre universidade e mercado de trabalho.

Conclusões

Obter os índices de satisfação em relação aos cursos de graduação não se limita a encontrar os valores numéricos. É importante que se observe os elementos e variáveis do ambiente que influenciam as opiniões dos alunos e, por consequência, tais valores. Nesse sentido, obter, do próprio aluno, a garantia de que sua opinião está sendo representada adequadamente na construção do índice de satisfação, reforça a confiabilidade dos dados coletados pela pesquisa. Portanto, cria-se maior segurança na utilização das informações para futuras tomadas de decisão, rumo à melhoria contínua no oferecimento dos cursos de graduação.

Agradecimentos

Ao CNPq, pelo financiamento do projeto de pesquisa; aos alunos Vitor Artoni de Marcio e Ana Carolina Guijarro Pedroso, e ao professor Ulisses Martins Dias, pelo desenvolvimento do software RateMyCampus; e ao professor Antônio Carlos Zambon pela orientação durante o projeto.

GOBBO, Gustavo. **Atração e satisfação de alunos em cursos de graduação:** *um estudo no Instituto Federal Catarinense - câmpus Sombrio*. 2013. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Fundação Universidade Regional de Blumenau, Blumenau.

MÜLLER, Gisela Regina. **Fatores críticos de sucesso dos cursos de graduação**. 2003. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

(cc) BY-NC-ND