



## O IMPACTO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE DISCENTE NA SATISFAÇÃO DOS CALOUROS DE ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES

**Resumo:** O curso de Engenharia de Telecomunicações é relativamente recente, quando comparado a outros cursos de engenharia, de forma que o perfil do egresso é pouco conhecido pela população. Os alunos que acabam optando pelo curso, muitas vezes como segunda opção, têm encontrado, além das dificuldades inerentes a um curso de engenharia, outros obstáculos no que diz respeito à condução das disciplinas do primeiro semestre por parte dos professores, o que tem acarretado uma série de insatisfações nos discentes, resultando, muitas vezes, em evasão. Embora a Instituição realize uma pesquisa de satisfação semestral com os alunos, ela não tem se mostrado efetiva neste sentido. Dessa forma, o Centro Acadêmico do curso idealizou e implementou uma Pesquisa de Satisfação Discente e vem aplicando-a semestralmente com os calouros, durante o semestre, visando avaliar o nível de satisfação dos alunos com suas disciplinas. Os resultados da Pesquisa são apresentados à coordenação em formato de relatórios, e os feedbacks são discutidos com os professores, de modo a traçar estratégias visando a uma maior satisfação dos alunos e, com isso, uma menor evasão no curso. Nos últimos 10 anos, após 5 anos de aplicação da pesquisa, é possível verificar que a satisfação dos calouros vem crescendo semestralmente, chegando a um nível de satisfação de 100% no último semestre.

**Palavras-chave:** Satisfação Discente, Evasão, Calouros, Engenharia de Telecomunicações, Qualidade do Ensino.

### 1. INTRODUÇÃO

Quando se trata do rendimento e aprendizado de alunos de ensino superior, vários fatores estão envolvidos, tais como qualidade de vida pessoal, identificação com o curso escolhido, adaptação à nova rotina, entre outros. No entanto, um fator que merece ser destacado é a forma como o aluno vê o professor e o grau de satisfação que o aluno tem com as aulas que são ministradas, visto que tal aspecto afeta diretamente o aprendizado.

A satisfação dos alunos dentro de uma Instituição de Ensino Superior é um aspecto essencial para que tal instituição obtenha o sucesso. A satisfação abrange que o atendimento das expectativas dos alunos está diretamente relacionado com a qualidade e a perenidade das Instituições de Ensino Superiores. (GONÇALVES FILHO et al., 2003; SOUKI; PEREIRA, 2004; WALTER et al., 2005)

A responsabilidade de uma IES é estar sempre preocupada com os resultados do processo educacional dos seus alunos, sempre atenta à satisfação dos mesmos quando se diz

Organização



Promoção





respeito a métodos de avaliação, estrutura e qualidade dos serviços. Para garantir a qualidade no processo de educação, como principais fundamentos estão o comprometimento de melhorias na criação, inovação e a multiplicação de conhecimentos científicos, tecnológicos, culturais e profissionais capacitando os alunos para contribuir para superação de problemas de um mundo cada vez mais globalizado (VEIGA, 1998).

No Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia do Ceará, instituição na qual o estudo desse artigo foi desenvolvido, são realizadas ao fim de cada semestre pesquisas que têm a proposta de avaliar o desempenho dos professores. Essas pesquisas são obrigatórias para todos os alunos, que precisam responder dezenas de perguntas para ter acesso ao sistema acadêmico, o que acaba gerando dados inválidos devido a muitos alunos responderem a pesquisa de forma apressada, muitas vezes nem lendo as perguntas. Além disso, não é observada qualquer mudança em relação às respostas obtidas.

O Centro Acadêmico da Engenharia de Telecomunicações - CAET, utiliza de estratégias para a obtenção de respostas voluntárias e gera relatórios precisos, o que pode influenciar positivamente na construção e evolução do curso. Os relatórios propiciam a outros alunos a possibilidade de conhecer a conduta e metodologia utilizada pelos professores, em sala de aula, antes mesmo de cursarem a disciplinas. Além disso a coordenação vem tomando medidas a partir desses dados, realizando reunião com os professores para repasse de feedbacks e cobrança de modificações na estratégia de aula, realizando até mesmo a realocação de professores quando o feedback não é atendido, melhorando a satisfação discente e o nível de aprendizado dos alunos (CAVALCANTE et al, 2016).

As disciplinas de base do primeiro ano dos cursos de engenharia costumam ser classificadas como mais difíceis pelos calouros. Além das dificuldades inerentes à nova vida acadêmica, e a essas disciplinas, há relatos de que os professores do primeiro semestre, por vezes, não procuram adaptar suas aulas de forma didática e aplicada para provocar uma maior motivação nos alunos.

Deve-se levar também em consideração que o curso de Engenharia de Telecomunicações é relativamente novo e pouco conhecido, quando comparado com outras engenharias consideradas tradicionais. Boa parte dos alunos que têm adentrado o curso de Engenharia de Telecomunicações no IFCE nos últimos 10 anos relatam que não tinham o curso como primeira opção e acabam adentrando-o devido querer cursar alguma engenharia.

Diante dessas dificuldades, muitas vezes os calouros optam por evadir o curso e buscam opções menos traumáticas e mais inspiradoras para seu futuro profissional. Visando diminuir a evasão no primeiro semestre, o CAET decidiu dar um foco maior na pesquisa com os alunos do primeiro semestre, realizando uma pesquisa no meio do semestre, com o foco em passar o feedback aos professores, e outra ao final, como forma de verificar as mudanças no decorrer do semestre.

## 2. METODOLOGIA

Organização



Promoção





A Pesquisa de Satisfação Discente 1(PSD 1), feita apenas com alunos do primeiro semestre de Engenharia de Telecomunicações, visa combater a evasão estudantil já no início do curso, através de uma avaliação criteriosa dos professores.

Os alunos respondem a PSD de forma voluntária e totalmente sigilosa. É disponibilizado um formulário online onde são avaliadas todas as disciplinas ofertadas para o primeiro semestre: Cálculo 1, Física 1, Geometria Analítica, Introdução à Engenharia de Telecomunicações, Lógica Computacional e Metodologia Científica e Tecnológica.

## **2.1. Critérios de avaliação**

Os critérios a avaliados impactam diretamente a qualidade das aulas ministradas e a satisfação dos discentes. A PSD 1 com base nas respostas dos alunos e dos feedbacks repassados aos professores, por meio de relatório gerado a partir da pesquisa, busca a excelência nos seguintes critérios: assiduidade, pontualidade, didática, ementa, métodos de avaliação, material didático e interação com os alunos,

### ***Assiduidade***

Avaliar a assiduidade dos professores é imprescindível, pois professores ausentes demonstram falta de comprometimento com a disciplina, e isso acaba por desmotivar os alunos a se dedicarem a disciplina em questão.

### ***Pontualidade***

A avaliação da pontualidade(início e término de aula) visa garantir ao aluno tempo para que o conteúdo proposto seja transmitido com qualidade e sem perdas nem recortes devido a falta de tempo.

### ***Didática***

A metodologia de ensino, o domínio do conteúdo por parte do professor, a utilização de recursos e de aulas práticas, são fatores pelos quais a pesquisa avalia a didática do professor. Analisar esses fatores têm gerado ao longo do tempo feedbacks consistentes e resultados em aulas de maior qualidade.

### ***Cumprimento da ementa***

É importante que seja avaliado se a ementa proposta está sendo seguida principalmente no primeiro semestre. Isso garantirá uma base sólida de conhecimento, o que pode ser decisivo no combate a evasão.

### ***Interação com os alunos***

Organização



Promoção





Avaliar a interação do professor com o aluno é importante para sabermos se o professor tem uma boa relação com os alunos, tornando o ambiente mais confortável para que o aluno possa tirar suas dúvidas, ter abertura para participar da aula, e conseguir o maior aproveitamento possível da disciplina.

### ***Métodos de avaliação***

Analisar os métodos de avaliação é muito importante, pois essa análise pode contribuir para que formas justas e adequadas para cada disciplina sejam adotadas. É importante também, que os alunos recebam feedbacks de suas avaliações e trabalhos. Isso contribui para a satisfação e excelência acadêmica dos discentes.

### ***Material didático***

Um bom material didático é uma ferramenta que muito contribui para o aprendizado dos alunos. Avaliar o material indicado pelo professor, e se esse material está sendo utilizado corretamente pode maximizar os conhecimentos adquiridos em sala de aula.

A pesquisa é feita estrategicamente no meio do semestre a fim de que os alunos tenham tempo suficiente de avaliar o professor, e também em tempo de medidas serem tomadas junto à coordenação caso haja algum problema.

## **3. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Os resultados deste trabalho baseiam-se nos relatórios produzidos para todas as disciplinas do primeiro semestre do curso ao longo dos 10 primeiros semestres letivos de implantação da PSD, desde o semestre letivo 2012.1 até o semestre 2017.1.

A Figura 1 apresenta os resultados obtidos acerca dos professores da disciplina de Cálculo Diferencial e Integral 1 ao longo dos 10 semestres avaliados. Percebemos que após os semestres 2012.1 e 2012.2 a disciplina foi cada vez mais bem avaliada, exceto no semestre 2015.1, no qual caiu drasticamente. Essa má avaliação se deu por conta da mudança do professor que ministrava a disciplina, a qual voltou a ter boa avaliação nos semestres seguintes. De maneira geral, percebe-se que esta não é uma disciplina que costuma gerar grandes problemas com os calouros.

Organização



Promoção



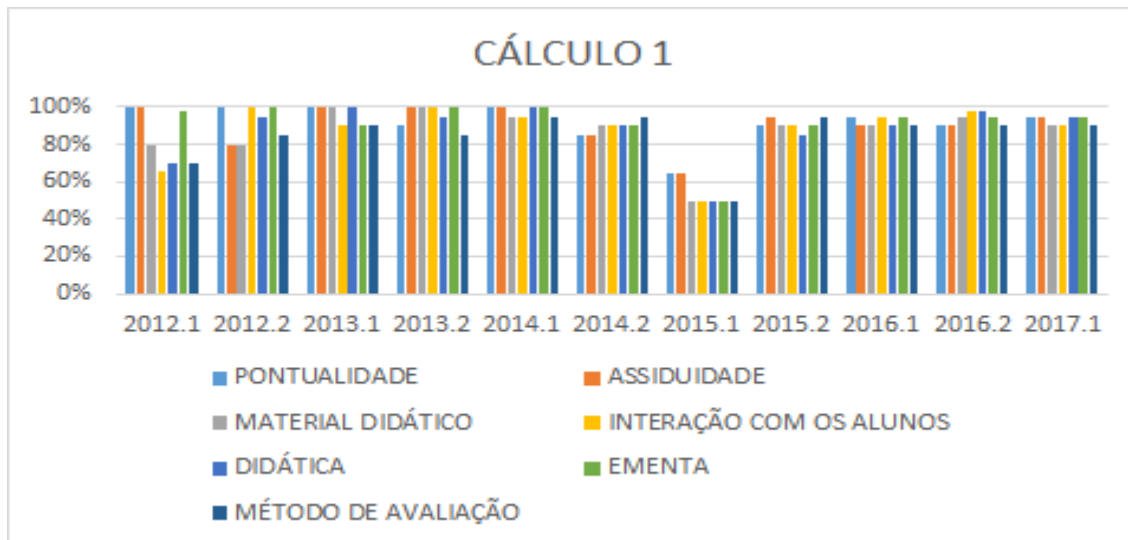


Figura 1 - Avaliação das competências dos professores de Cálculo Diferencial e Integral

A disciplina de Física I, representada pela Figura 2, é uma das que apresentou mais problemas ao longo dos anos. No semestre 2012.1 o principal problema era a pontualidade, dado que o professor sempre chegava com muito tempo de atraso e costumava faltar, além de não ter um método de avaliação bem definido. Da mesma forma, os semestres 2012.2, 2014.1 e 2016.1 foram bastante problemáticos. Essa disciplina teve várias mudanças de professores ao longo dos semestres, sendo apenas nos semestres 2014.2, 2015.1 e 2016.2 conseguiram atingir desempenho acima de 90 % em todos os aspectos avaliados.

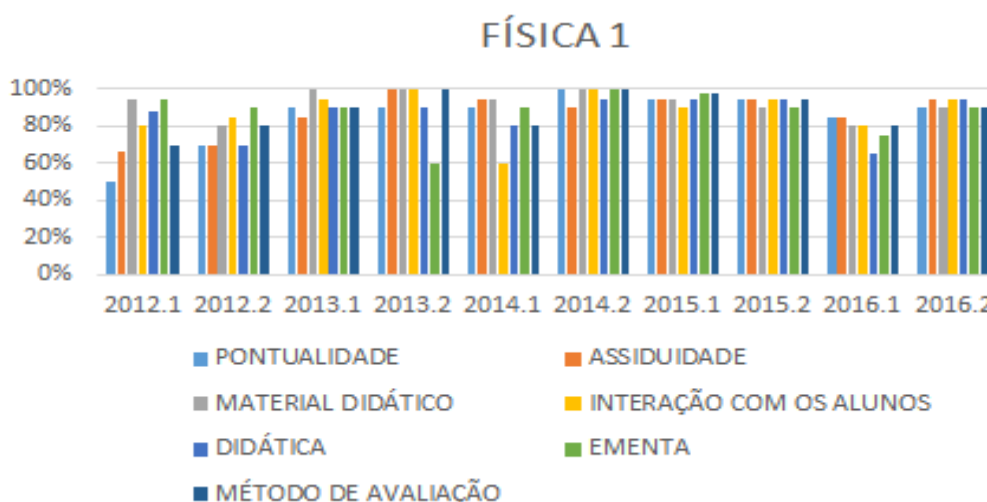


Figura 2 - Avaliação das competências dos professores de Física 1.

na

Organização



Promoção



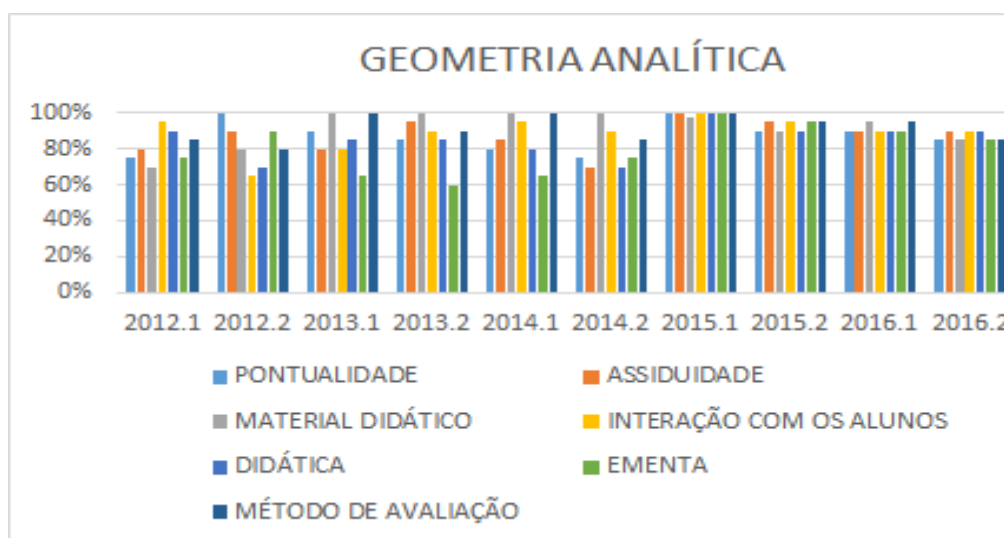
N

a  
discipli  
de



Geometria Analítica, como mostrado na Figura 3, até o semestre 2014.2 os principais problemas estavam na assiduidade, interação com os alunos e na falta de seguir a ementa. Com a mudança do professor, a partir do semestre 2015.1, percebe-se que houve um grande aumento na satisfação dos alunos, que apesar de ter caído um pouco a partir do semestre 2015.2, ainda foi obtida uma performance satisfatória e equilibrada em todas as competências.

Figura 3 - Avaliação das competências dos professores de Geometria Analítica



A disciplina de *Introdução à Engenharia de Telecomunicações* costumava representar um problema para os calouros. Como ela é a única disciplina do primeiro semestre diretamente relacionada ao tema telecomunicações, os calouros criavam muitas expectativas sobre o que aprenderiam nessa disciplina, acreditando que, ao final dela, entenderiam melhor o que, de fato, é o curso de engenharia de telecomunicações. Entretanto, os diversos professores alocados para a disciplina entre os semestres 2012.1 e 2015.1 costumavam basear suas aulas em palestras, ministradas por professores convidados e demais profissionais da área, para falarem sobre tecnologias recentes, muitas vezes em uma linguagem muito específica e de difícil compreensão pelos alunos do primeiro semestre, de forma que os alunos absorviam muito pouco do que era repassado, segundo diversos relatos. Após diversas tentativas, finalmente, no semestre 2015.2, obteve-se uma alta satisfação na disciplina, o que ocorreu após a alocação de um novo professor, engenheiro de telecomunicações e que conhecia as necessidades dos alunos que podiam ser supridas por meio da disciplina. É possível observar que, nos

Organização



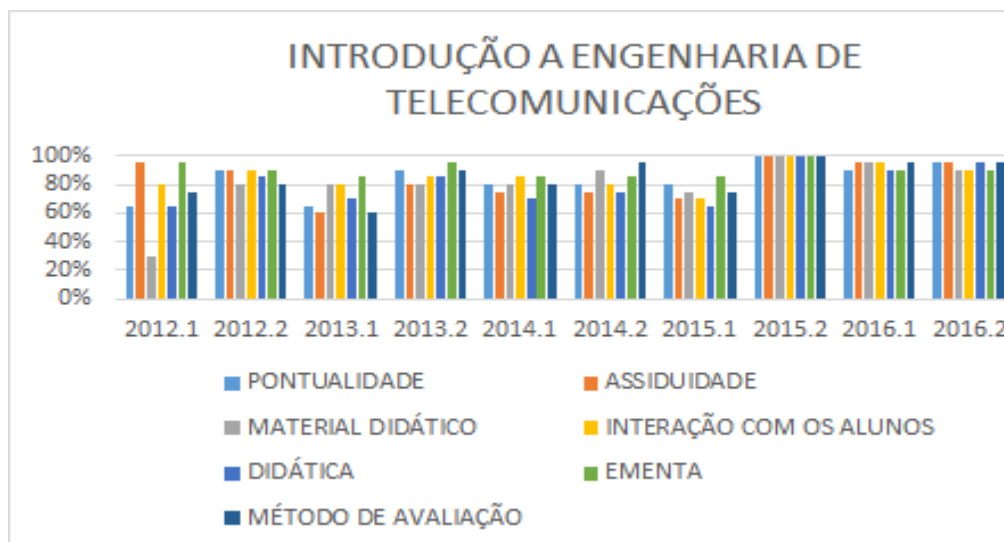
Promoção





últimos 3 semestres, o nível de satisfação dos alunos com o novo professor superou 90% em todos os critérios avaliados, o que não havia acontecido em nenhum dos semestres anteriores.

Figura 4 - Avaliação das competências dos professores de Introdução a Engenharia de Telecomunicações



Já na disciplina de Lógica Computacional, detalhada na Figura 6, é perceptível a insatisfação dos alunos com a didática do professor em todos os semestres de 2012.1 a 2014.2. Por ser o primeiro contato de boa parte dos alunos com programação, a disciplina já costuma ser considerada difícil, o que ainda foi agravado pela dificuldade em interagir com o professor, didática e método de avaliação. Destaca-se que essa é uma disciplina de grande importância, devido ser a base para todas as outras disciplinas que envolvem programação ao longo do curso. Após vários semestres de constante reclamação, houve mudanças na disciplina que levaram a uma considerável melhoria a partir do semestre 2015.1.

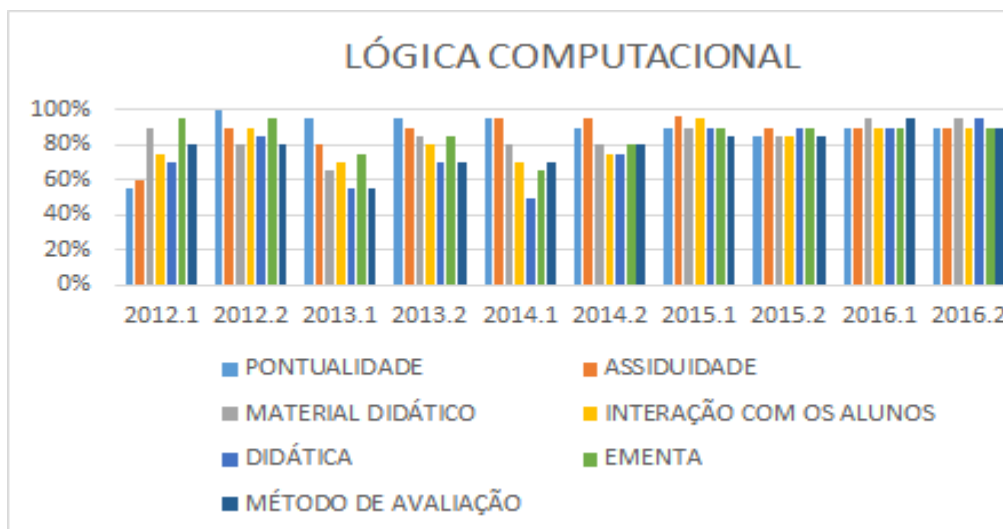
Figura 5 - Avaliação dos competências dos professores de Lógica Computacional

Organização



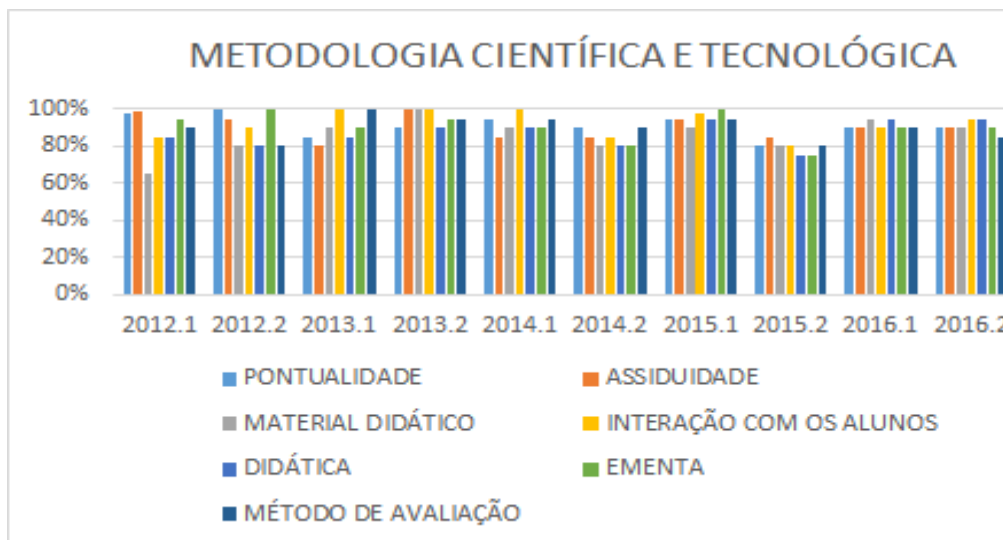
Promoção





A disciplina de metodologia científica e tecnológica foi uma das que se manteve mais estáveis na PSD ao longo dos anos. Como pode ser visto na Figura 6, mesmo nos semestres 2014.2 e 2015.2, que foram os que apresentaram os piores resultados, a avaliação atinge cerca de 80%, e sempre teve todos os aspectos de forma equilibrada, exceto no semestre 2012.2 que o material didático utilizado foi insatisfatório.

Figura 6 - Avaliação das competências dos professores de Metodologia Científica e Tecnológica



Organização



Promoção







## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como verificado por meio da mudança ao longo dos semestres, o *feedback* dos alunos se mostrou de suma importância para a melhoria da forma como os professores ministram as disciplinas ao longo dos dez semestres representados na pesquisa de satisfação discente. Muitas vezes, os alunos têm receio de dar feedbacks diretamente ao professor, por medo de ser mal entendido ou o professor não ser receptivo. Dessa forma, a PSD se mostra como uma importante ferramenta para os alunos, pois eles podem dar esse feedback de forma anônima. Como observado, o resultado em todas as disciplinas foi bastante satisfatório nos últimos semestres, comprovando a evolução por meio do esforço investido na realização de todas as pesquisas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAVALCANTE, D. N. S.; BARBOZA, R. R.; SILVEIRA, W. Y. A.; OLIVEIRA, A. F.; RODRIGUES, T. O.; ALCÂNTARA JR, F. C.; NEGREIROS JR, J. S.; BURGOA, B. S.; R. Pesquisa de satisfação discente: uma abordagem tendo alunos como protagonistas na garantia da qualidade de ensino. Anais: XLIV - Congresso Brasileiro de Educação em Engenharia. Rio Grande do Norte: UFRN, 2016.

GONÇALVES FILHO, C.; GUERRA, R. S.; MOURA, A. Mensuração de satisfação, qualidade, lealdade, valor e expectativa em instituições de ensino superior: um estudo do modelo ACSI através de equações estruturais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 27. 2003, Atibaia. Anais. Atibaia: ENANPAD 2003. CD ROM.

SOUKI, G. Q.; PEREIRA, C. A. Satisfação, motivação e comprometimento de estudantes de administração: um estudo com base nos atributos de uma instituição de ensino superior. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 2004, Anais...: ENANPAD 2004.

VEIGA, R. T. O ensino a distância pela internet: conceito e proposta de avaliação. XXII Encontro Nacional da ANPAD. Anais. Foz do Iguaçu: Anpad, 1998, AI- 16

WALTER, S.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: Encontro Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração. 29., 2005, Anais... Rio de Janeiro: ENANPAD 2005. CD ROM.

Organização



Promoção

