



O IMPACTO DE CINCO ANOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DISCENTE NA SATISFAÇÃO DOS CALOUROS DE ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES

Renan M. Nascimento - renanmartins12340@gmail.com

Gabriela B. Dantas - bevenuto1@gmail.com

José S. Negreiros Júnior - steniojuniorsb@gmail.com

Bruno S. R. Burgoa - brunosoares.1co13@gmail.com

Renata R. Barboza - renata.rodriques.telecom@gmail.com

Thiago O. Rodrigues - thiagoliveira08@gmail.com

Daniel N. S. Cavalcante - danielsacavalcante@gmail.com

***Resumo:** O curso de Engenharia de Telecomunicações é relativamente recente, quando comparado a outros cursos de Engenharia, de forma que não se tem uma definição precisa para o perfil do egresso. O fato de as informações gerais a respeito do curso ainda não estarem tão presentes na sociedade, faz com que os futuros graduandos, acabem tendo o curso, muitas vezes, como segunda opção, ingressando com certa instabilidade quanto ao desejo de permanecer. Além disso, o aluno se depara com dificuldades inerentes a um curso de Engenharia, principalmente nos primeiros semestres e, por isso, a forma como as disciplinas são conduzidas por parte dos professores, exerce grande influência na satisfação dos discentes, que, quando não sonda positiva, pode resultar em evasão. A partir disso, torna-se imprescindível a realização de uma pesquisa a fim de mensurar tal satisfação e tomar medidas de acordo com os resultados obtidos. Embora a instituição da qual se trata este artigo realize uma pesquisa semestral com os alunos, ela não tem se mostrado efetiva neste sentido, pela forma como ela é aplicada. 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.*

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção





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, visto que tal aspecto pode afetar 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 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).

As disciplinas de base do primeiro ano dos cursos de Engenharia costumam ser classificadas como mais difíceis pelos calouros, o que pode gerar desmotivação e insatisfação. Além das dificuldades inerentes à nova vida acadêmica. A abordagem feita pelos professores dos primeiros semestre, também pode influenciar positiva ou negativamente nesse processo.

O curso de Engenharia de Telecomunicações, especificamente, é relativamente novo e pouco conhecido, quando comparado a outros cursos de Engenharia considerados tradicionais. Boa parte dos alunos que têm adentrado o curso de Engenharia de Telecomunicações na instituição nos últimos 10 anos, relatam que não tinham o curso como primeira opção e acabam adentrando-o por quererem ingressar em um curso de Engenharia. (CAVALCANTE, D. N. S, et al., 2016)

Os fatores já citados, quando somados muitas vezes levam os calouros a evadir o curso em busca de opções menos traumáticas e mais inspiradoras para seu futuro profissional. Um das formas de combater a evasão é realizando pesquisas com os alunos para sondar possíveis problemas que estes enfrentam e a partir de então desenvolver estratégias para que o nível de satisfação e engajamento dos alunos aumentem.

Na 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 disponibilizada, no final do semestre, através do sistema acadêmico pelo qual os alunos têm acesso às notas, boletim, e onde podem efetuar sua matrícula para o semestre posterior. No entanto, ao ser disponibilizada a pesquisa essas demais informações ficam inacessíveis até que todas as perguntas sejam respondidas, o que faz com que os alunos muitas vezes não leiam todas as perguntas e a respondam de forma apressada e incoerente, gerando assim dados fora da realidade que não servem para uma avaliação precisa. Além disso, não se observa mudanças significativas condizentes com respostas críticas e coerentes, gerando uma sensação de que

as

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção



Associação Brasileira de Educação em Engenharia



respostas não são monitoradas adequadamente.

Notando alguns desses problemas, o Centro Acadêmico da Engenharia de Telecomunicações de tal instituição, realiza outra pesquisa com os alunos, e utiliza de estratégias para a obtenção de respostas voluntárias, para que assim possam ser gerados relatórios precisos, que influenciem positivamente na construção e evolução do curso. Estes relatórios propiciam aos alunos a possibilidade de conhecer a conduta e metodologia utilizada pelos professores, em sala de aula, antes mesmo de cursarem as disciplinas. Além disso a coordenação do curso vem tomando medidas a partir desses dados, realizando reuniões com os professores para repasse de feedbacks e sugestões de mudanças no que diz respeito às estratégias de aula, e quando necessário fazendo até mesmo a realocação de professores, mediante por exemplo ao não recebimento de um feedback, melhorando a satisfação discente e o nível de aprendizado dos alunos.

Comumente o número de evasões no primeiro semestre letivo torna-se maior e pensando nisso, o Centro Acadêmico em questão optou por realizar duas pesquisas com os alunos do primeiro semestre. A primeira é aplicada no meio do semestre, com o foco em passar o feedback aos professores, a segunda ao final, como forma de verificar se, de fato, ocorreram mudanças a partir dos dados gerados com a primeira pesquisa.

2. METODOLOGIA

São realizadas duas pesquisas, a A Pesquisa de Satisfação Discente 1 (PSD 1) e a Pesquisa de Satisfação Discente 3 (PSD 2), sendo a primeira destas feita apenas com alunos do primeiro semestre de Engenharia de Telecomunicações, visando combater a evasão estudantil já no início do curso.

A PSD 2, no entanto, abrange os 10 semestres do curso e todas as disciplinas e professores envolvidos.

Ambas as pesquisas são feitas através de um formulário online que encaminha as respostas automaticamente para uma planilha e a partir dela são gerados ao final dados gráficos para a elaboração do relatório.

Os alunos respondem a PSD de forma voluntária e totalmente sigilosa. Afim de obter um número considerável de respostas que possibilitem a geração dos dados, o Centro Acadêmico desenvolve semestralmente estratégias de divulgação que ressaltam a importância da pesquisa para o aprimoramento do curso.

O relatório gerado é apresentado ao coordenador do curso em uma reunião com o diretor do CA responsável direto pela organização e implementação da pesquisa. Após a reunião, o coordenador faz uma análise dos dados e os repassa para os professores.

Em caso de feedbacks negativos recorrentes, o coordenador toma medidas condizentes com o feedback para que procedimentos não aceitos pelos alunos possam ser revistos e reformulados. Havendo necessidade, o professor da disciplina pode ser algumas vezes realocado.

O relatório é disponibilizado também publicamente para que os alunos possam tomar conhecimento do nível de satisfação geral dos alunos em relação a todas as disciplinas do curso distribuídas entre os 10 semestres. Isso possibilita ao aluno fazer

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção





uma análise também das disciplinas que ele ainda não cursou.

2.1. Critérios de avaliação

Os critérios avaliados impactam diretamente na qualidade das aulas ministradas e na satisfação dos discentes. A PSD 1, com base nas respostas dos alunos e dos feedbacks repassados aos professores e ,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

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

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção





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 para que medidas possam ser 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.

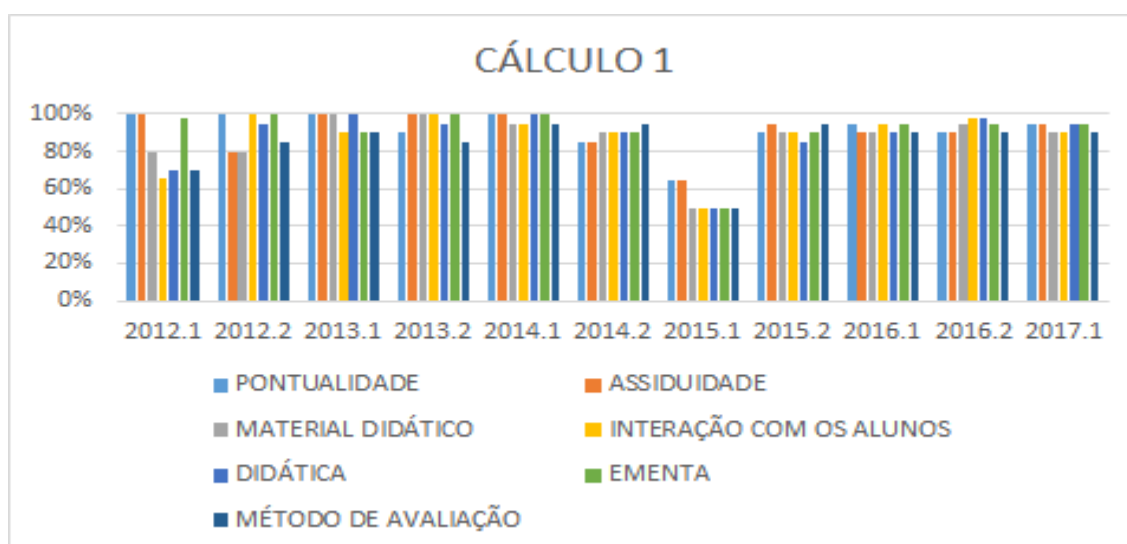


Figura 1 - Avaliação das competências dos professores de Cálculo Diferencial e Integral

A disciplina de Física I, representada pela Figura 2, é uma das que apresentou mais

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção





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.

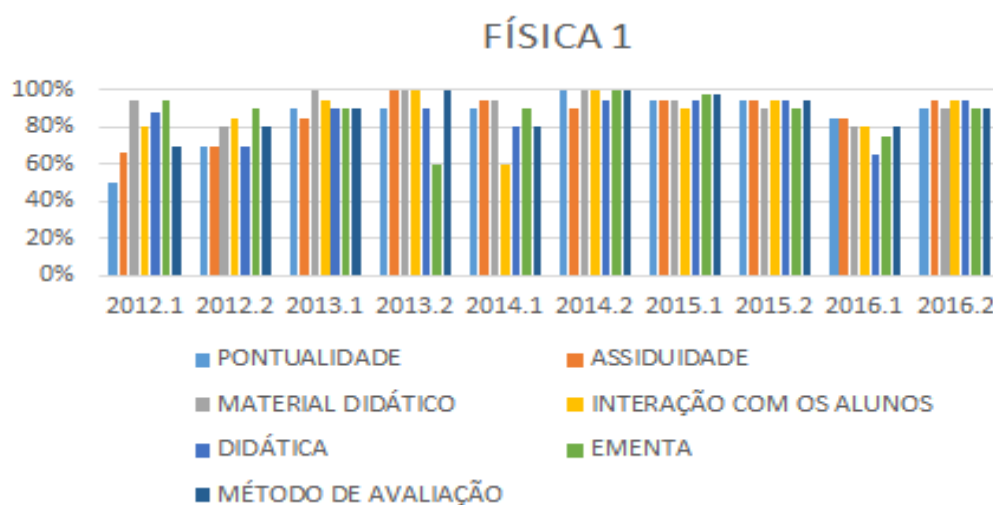


Figura 2 - Avaliação das competências dos professores de Física 1.

Na disciplina 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.

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 criam muitas expectativas sobre o que aprendem nessa disciplina, acreditando que, ao final dela, irão 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

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção





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 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 3 - Avaliação das competências dos professores de Geometria Analítica

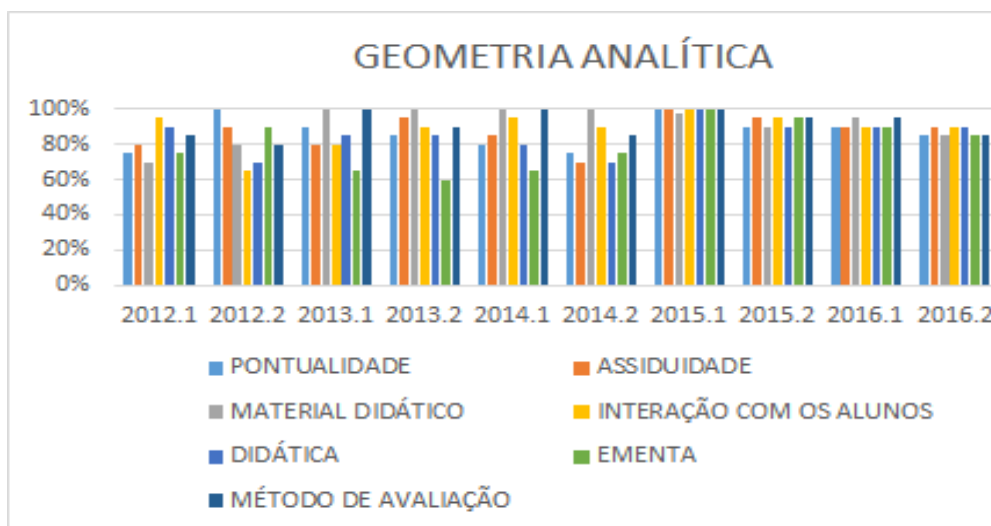
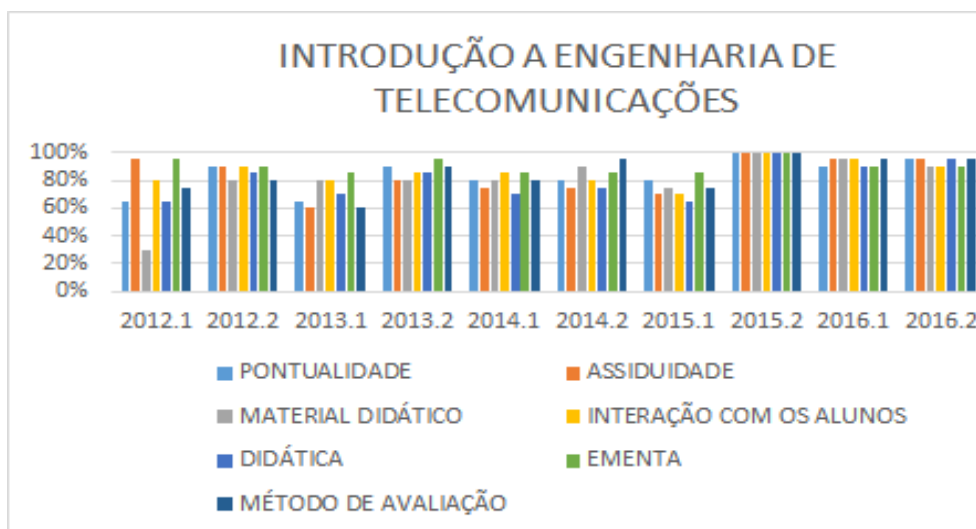


Figura 4 - Avaliação das competências dos professores de Introdução a Engenharia de Telecomunicações



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

Organização



UDESC
 UNIVERSIDADE
 DO ESTADO DE
 SANTA CATARINA



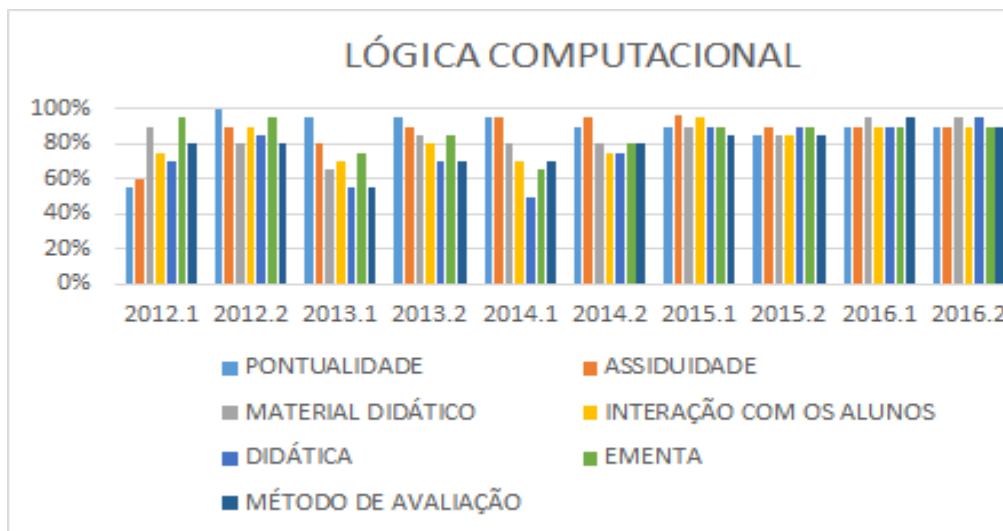
Promoção





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, por 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



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

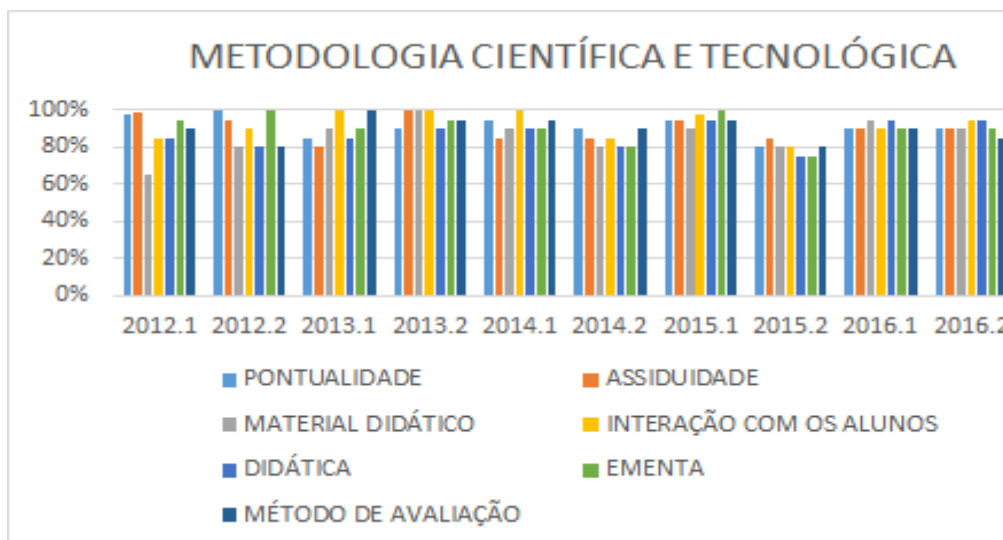


UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



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, o aluno tem receio de dar feedbacks diretamente ao professor, por medo de ser mal entendido ou de que o professor possa ser pouco receptivo. Dessa forma, a PSD se mostra como uma importante ferramenta para os alunos, pois eles podem dar esse feedback de forma anônima.

A participação dos alunos e da coordenação do curso nesse processo é imprescindível para que as melhorias sejam implementadas.

Após o empenho de todos os envolvidos ao longo de todo o processo, as melhorias são reais e clara, como pôde ser observado a partir dos resultados satisfatório nos últimos semestres que comprovam a evolução.

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

Organização



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



Promoção



Associação Brasileira de Educação em Engenharia



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



UDESC
UNIVERSIDADE
DO ESTADO DE
SANTA CATARINA



UNISOCIESC
Educação e Tecnologia

Promoção



ABENGE
Associação Brasileira de Educação em Engenharia