

# **RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO APLICADO AOS ALUNOS DO CAMPUS SÃO SEBASTIÃO NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2012.**

## **INTRODUÇÃO**

Uma pesquisa de satisfação de alunos, feita regularmente, pode indicar a tendência do ensino do Campus no sentido de se ajustar aos anseios e necessidades da população local. É com este propósito que foi iniciado este processo de avaliação, para fornecer subsídios para o ajuste do que está sendo feito atualmente no Campus São Sebastião.

Cumprir também que esta pesquisa não é a única fonte de informação para servir de base de decisão para a direção deste Campus, pois os professores e funcionários do mesmo também fornecem suas percepções e julgamentos sobre o andamento dos cursos e dos alunos.

## **OBJETIVO E MOTIVAÇÕES DA APLICAÇÃO DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

A pesquisa realizada neste Campus, teve o objetivo de avaliar o programa inicial de divulgação dos cursos, o procedimento de escolha dos alunos entre os candidatos, a metodologia de ensino adotada e até uma avaliação comportamental dos servidores e professores envolvidos.

A motivação principal é que esta pesquisa seja uma fonte de informação para a direção do Campus São Sebastião, mas, além disso, outros frutos também podem ser obtidos dela. Um deles seria a possibilidade de comparação do Campus São Sebastião com os outros Campus do Instituto Federal, quer seja de sua população estudantil, quer seja dos servidores que atendem a esta população. Uma outra motivação seria o redirecionamento dos próprios professores nos enfoques realizados neste período, pois serve como fonte de avaliação da atuação dos mesmos.

A pesquisa foi feita através de quatro questões básicas:

1. Como tomaram conhecimento do curso?
2. Qual o conceito que os mesmos atribuem aos servidores, aos professores, ao comportamento dos mesmos, à infraestrutura local e à metodologia do curso?
3. Críticas e elogios à instituição?
4. Qual a opinião dos alunos sobre a forma de ingresso na Instituição?

## **DESENVOLVIMENTO**

Um questionário foi preparado para ser aplicado aos 269 alunos matriculados e frequentes neste período letivo. Porém é sabido que nem sempre conseguimos chegar ao final de um semestre com a mesma quantidade de alunos que existia no início do mesmo. A evasão escolar ocorre por vários motivos.

A amostragem obtida foi de 118 alunos que responderam a pesquisa, conforme mostrado no Figura 1, a seguir.

## PERFIL DOS PESQUISADOS

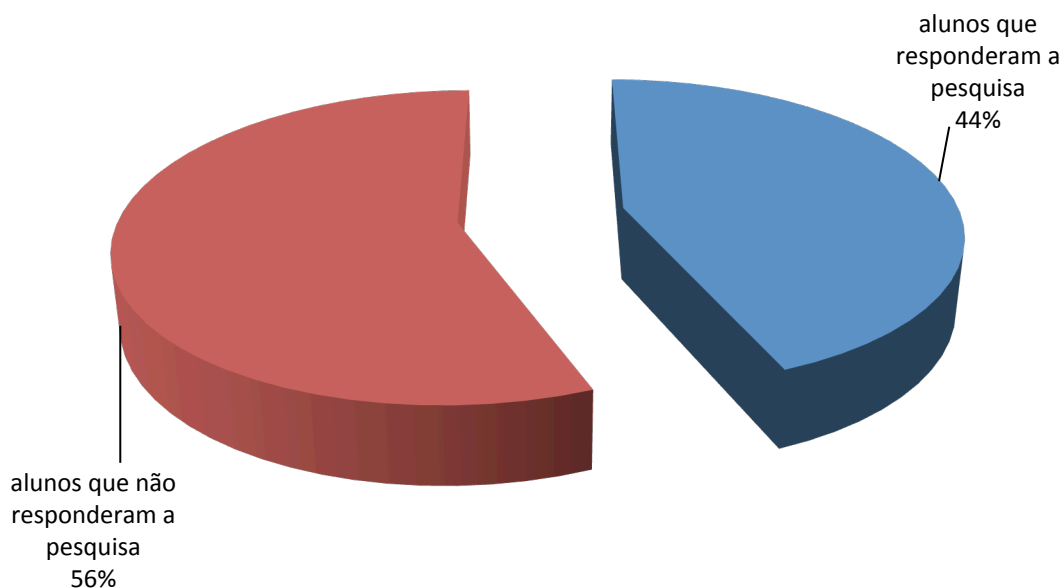


Figura 1: Perfil da amostragem

A forma de como tomaram conhecimento do curso foi mais notada pela Internet e pelos panfletos distribuídos do que pela televisão e rádio, conforme Figura 2, que foi a primeira questão apresentada aos mesmos. Fato que ratifica as ações de divulgação realizadas pelo campus, onde tem-se a preocupação de encaminhar avisos do processo seletivo para o e-mail pessoal de nossos ex-estudantes, bem como continuar a parceria com professores para panfletagem na rodoviária, ação que teve início no ano de 2011.

### 1. Como tomou conhecimento da oferta dos cursos?

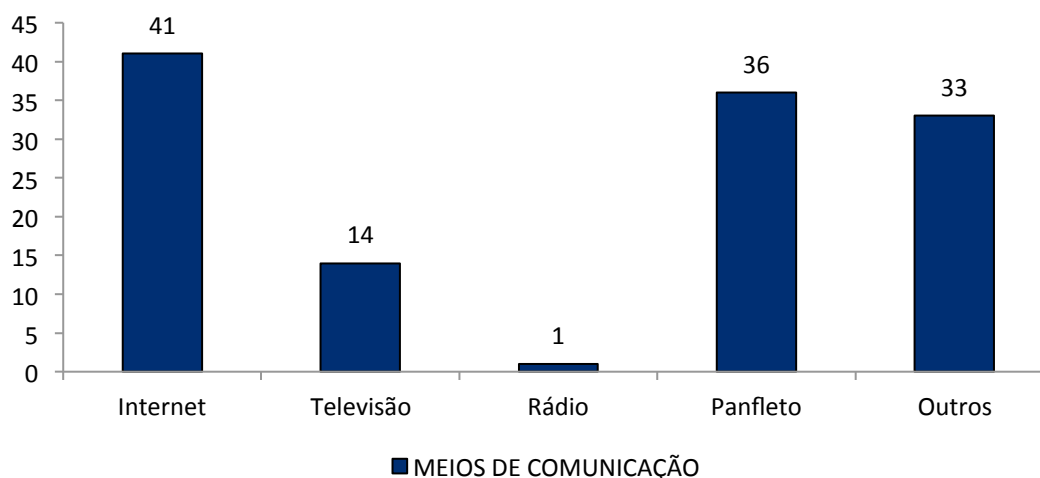


Figura 2: Meio de comunicação percebido pelos alunos

A questão 2 do questionário de pesquisa, que foi colocada como uma tabela de pontuação de vários itens, está aqui, neste relatório, desmembrada em 8 figuras, para que seja melhor visualizado os resultados.

Na Figura 3 apresenta-se o primeiro tópico da questão 2, onde os servidores do Campus São Sebastião são avaliados expressivamente como bons ou ótimos. As notas de regular e ruim representam cerca de 10% das respostas.

## 2.1 Qual conceito você atribui ao atendimento dos servidores ?

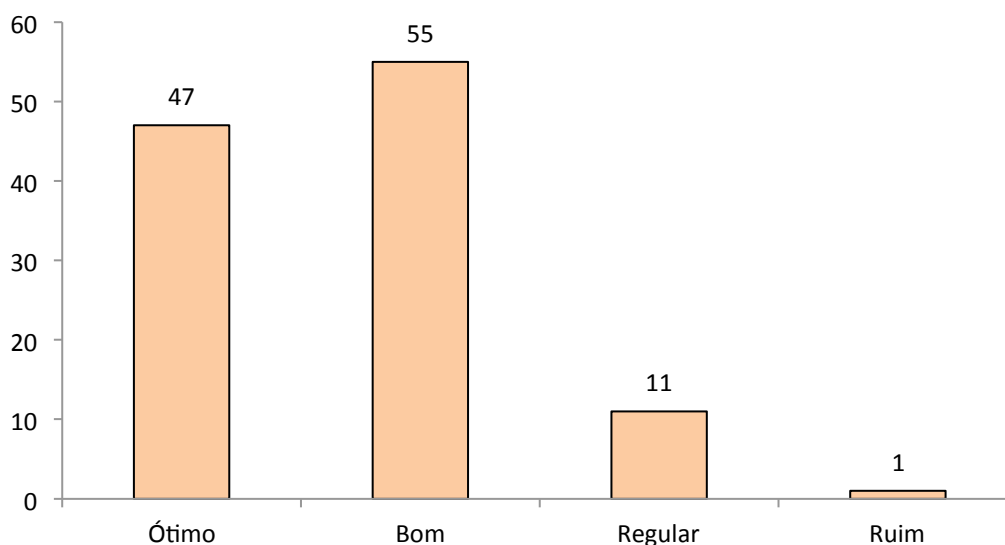


Figura 3: Avaliação dos Servidores do Campus

A Figura 4 mostra que o desempenho dos professores fascinaram os alunos, pois cerca de 70% dos entrevistados apontaram como sendo ótimo o desempenho dos mesmos. Colocaram como conceito regular aproximadamente 2% dos alunos entrevistados. E nenhum conceito ruim foi registrado. O que valida o esforço de nossos docentes em oferecer um ensino personalizado à necessidade da comunidade local e atendendo as exigências do mercado de trabalho.

## 2.2 Qual conceito você atribui ao desempenho de seus professores ?

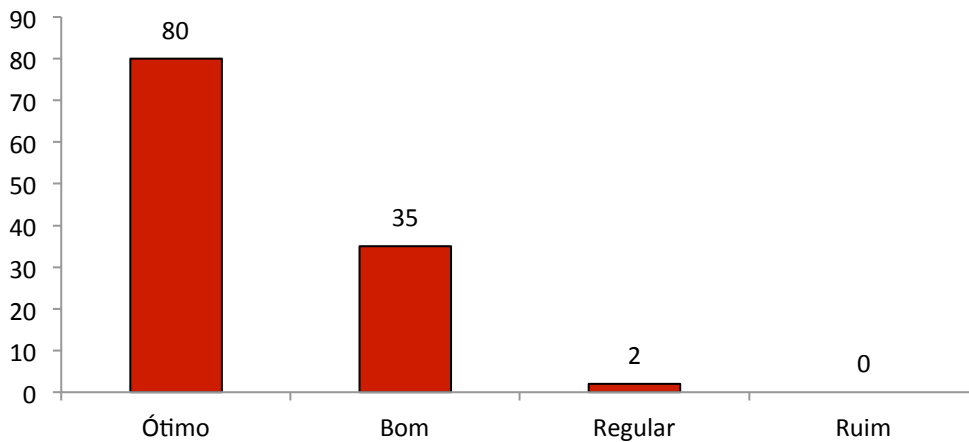


Figura 4: Avaliação do desempenho de professores

Na Figura 5 têm-se uma boa conceituação da pontualidade e assiduidade dos professores e professoras do Campus São Sebastião. Apenas 2,5% dos entrevistados deram conceito regular e nenhum conceito ruim foi dado.

## 2.3 Qual conceito você atribui à pontualidade/assiduidade de seus professores (as) ?

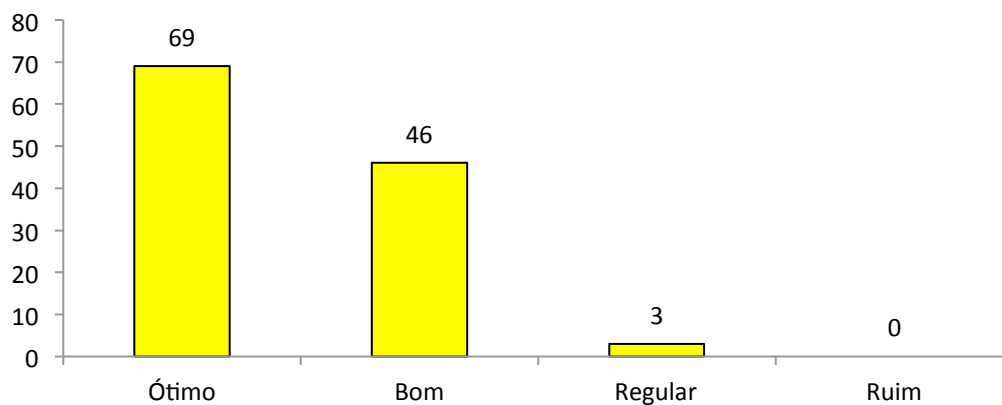


Figura 5: Avaliação da pontualidade e assiduidade de professores

Quanto à forma de avaliação adotada durante os cursos, têm-se uma boa conceituação, com 94% de conceitos bom e ótimo, conforme mostrado na Figura 6.

## 2.4 Qual conceito você atribui às formas de avaliação utilizadas durante o curso?

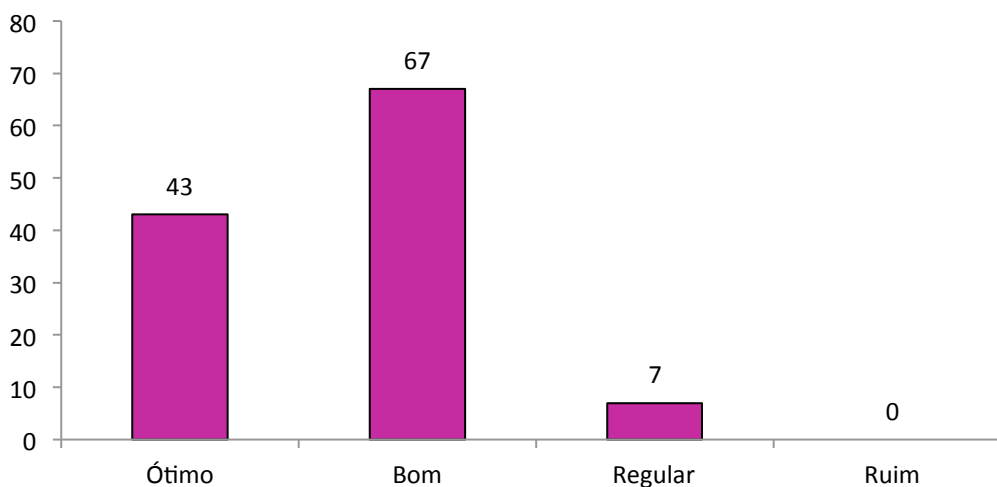


Figura 6: Avaliação das formas de avaliação dos cursos no período

A avaliação da duração dos cursos, mostrada na Figura 7, pode configurar um ponto de atenção, pois cerca de 27% dos entrevistados conceituaram como regular ou ruim. Tal fato se deve pela maioria dos respondentes pertencerem aos cursos de formação inicial e continuada- FIC.

## 2.5 Qual conceito você atribui à duração do curso?

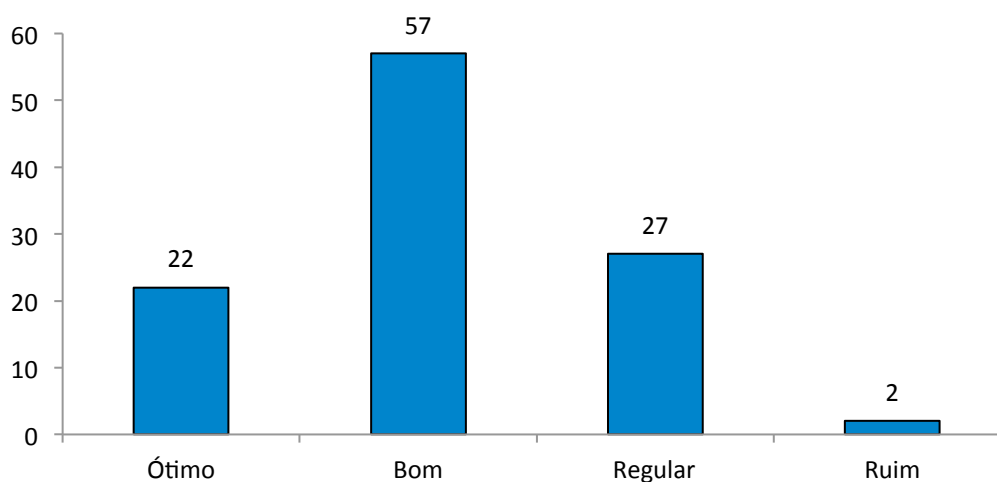


Figura 7: Avaliação da duração dos cursos

O questionário também estimulou a avaliação das instalações utilizadas atualmente no Campus São Sebastião e a Figura 8 mostra que também é um ponto de atenção, pois a amostragem apresenta uma divisão dos entrevistados entre ótimo/bom e regular/ruim.

## 2.6 Qual conceito você atribui à infraestrutura (provisória) do IFB- São Sebastião?

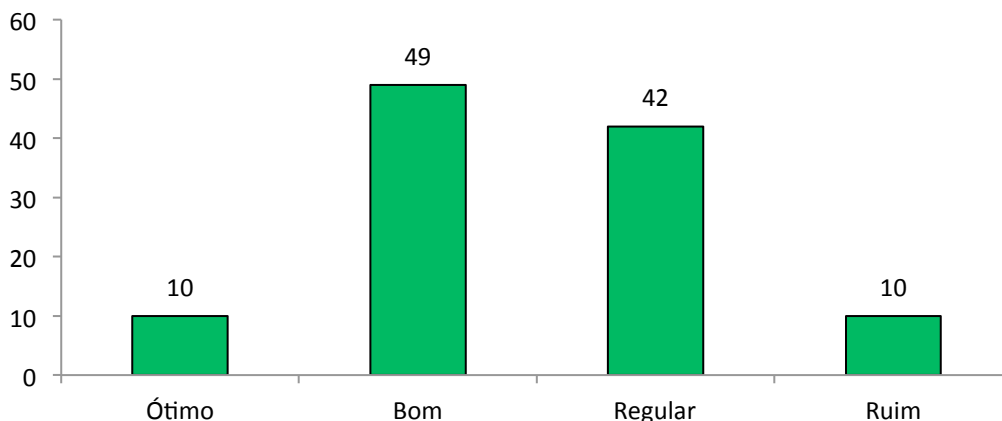


Figura 8: Avaliação das instalações atuais do Campus São Sebastião

Na Figura 9 apresenta-se a avaliação do horário das aulas, que parece ser outro ponto de atenção, porque 34,5% dos entrevistados caracterizam o horário atual como regular ou ruim. Porém este item precisa ser mais bem investigado para que possamos conhecer os motivos da insatisfação que aparece.

## 2.7 Qual conceito você atribui ao horário das aulas?

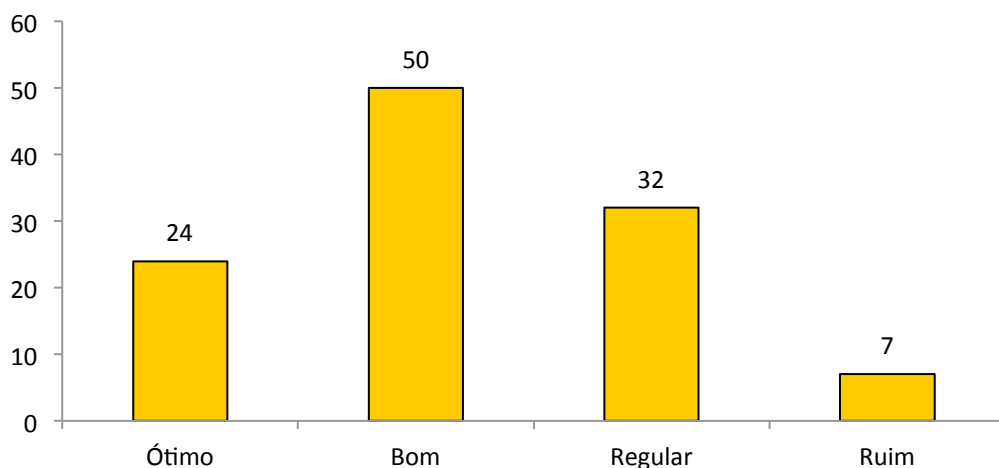


Figura 10: Avaliação do horário das aulas

No oitavo tópico da questão 2, estimulou-se a autoavaliação dos entrevistados, quanto à assiduidade e comprometimento dos mesmos. Os resultados mostrados na Figura 11 indicam que 86% dos entrevistados consideraram-se ótimos e bons. Apenas 14% consideraram-se regulares ou ruins.

## 2.8 Qual conceito você atribui ao seu comprometimento/assiduidade e participação em relação ao curso?

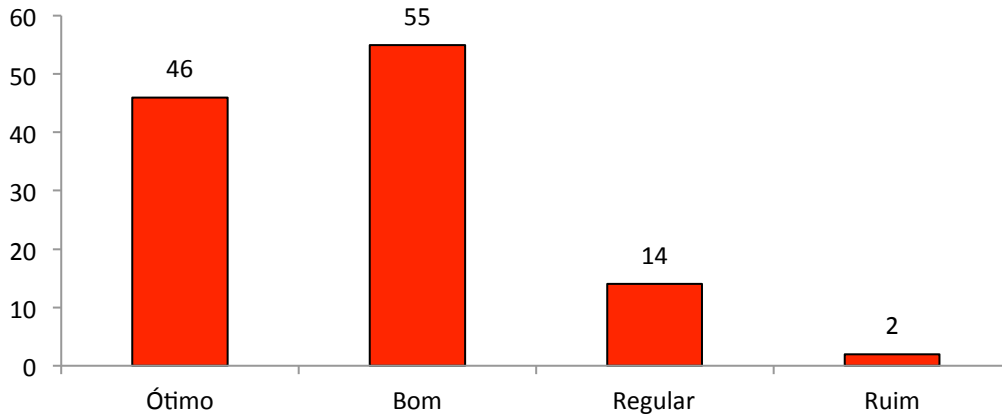


Figura 11: Autoavaliação dos entrevistados

A Figura 12 apresenta a distribuição de críticas, elogios e sugestões dos entrevistados sobre a Instituição como um todo, que representa a questão 3 da entrevista. Um bom indicativo é que quase metade dos entrevistados apresentaram elogios à Instituição e manifestam seu interesse pela mesma apresentando sugestões, com 20% dos entrevistados.

## 3. Este espaço é reservado as críticas, sugestões ou elogios relacionados à instituição de ensino.

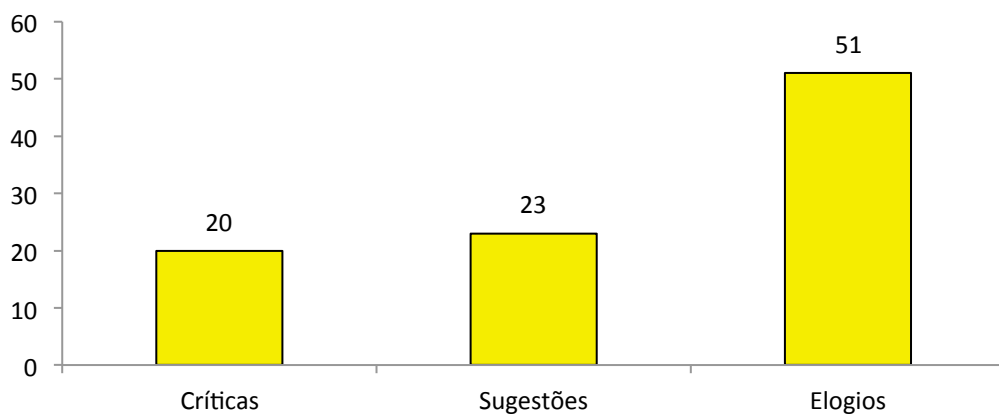


Figura 12: Manifestações dos entrevistados sobre a Instituição

A questão 4 está mostrada na Figura 13. A maioria parece estar satisfeita com a forma de sorteio, para a escolha daqueles que ingressarão na Instituição.

#### 4. Qual sua opinião sobre a forma de ingresso no Instituto Federal realizada por meio de sorteio.

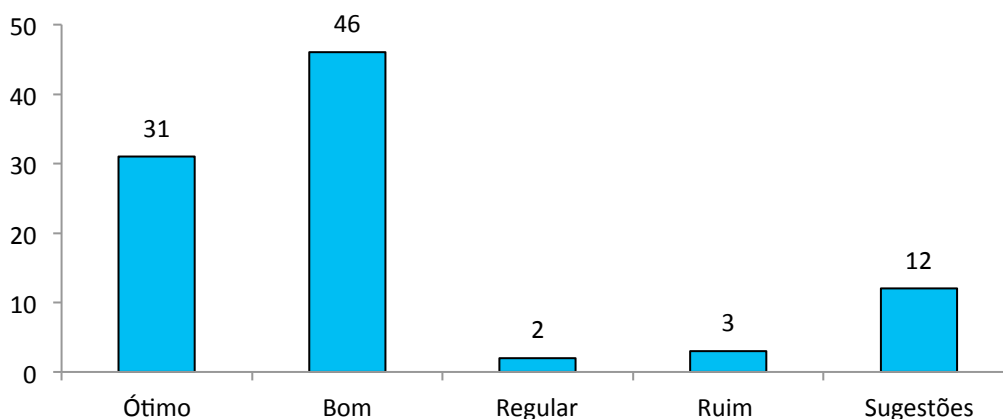


Figura 13: Avaliação da forma por sorteio para ingresso na Instituição

#### COMPARAÇÃO COM A PESQUISA ANTERIOR

A Pesquisa anterior foi realizada no segundo semestre de 2011 consolidado pela professora Eliene Maria Alves Dias, quando foi implantado o Campus de São Sebastião, sendo a mesma a primeira pesquisa de satisfação realizada.

A Tabela 1 retrata o perfil daqueles que participaram da pesquisa nas duas ocasiões. O percentual de alunos que responderam a primeira pesquisa foi maior, mas a população de alunos matriculados era bem menor, cerca de 25% dos alunos matriculados no primeiro semestre de 2012.

**Tabela 1:** Perfil dos alunos durante as pesquisas de 2011 e de 2012

Alunos	Pesquisa 2011_2	Pesquisa 2012_1
Matriculados (frequentes)	67	269
Responderam a pesquisa	50	118
Não responderam a pesquisa	17	151

Para permitir a comparação entre as duas pesquisas, os dados de ambas foram reduzidos a percentuais e agrupadas as questões conforme proposto no relatório da pesquisa do segundo semestre de 2011, a saber:

- Meios de comunicação
- Setor Administrativo, que envolve as questões:
  - 2.1 Atendimento dos servidores



- 2.6 A infraestrutura (provisória) do IFB - São Sebastião
- 2.7 O horário das aulas (19h00min às 21h30min)
- Setor Pedagógico I – Ação dos Docentes, que envolve as questões:
  - 2.2 Desempenho dos Professores
  - 2.3 Pontualidade e assiduidade dos Professores
- Setor Pedagógico II – Sistema de Avaliação Adotado e Duração, envolvendo as questões:
  - 2.4 Formas de avaliação utilizadas nos cursos
  - 2.5 Duração dos cursos
- Setor Pedagógico III – Autoavaliação do desempenho do aluno

A comparação da Questão 4 (Opinião sobre o ingresso no IFB) não foi realizada porque na primeira pesquisa foi aberto um grande número de possibilidade de respostas.

Quanto aos meios de comunicação pode-se notar na Figura 14 que a Panfletagem teve um papel mais atuante agora em 2012, em detrimento da Internet e a Televisão.

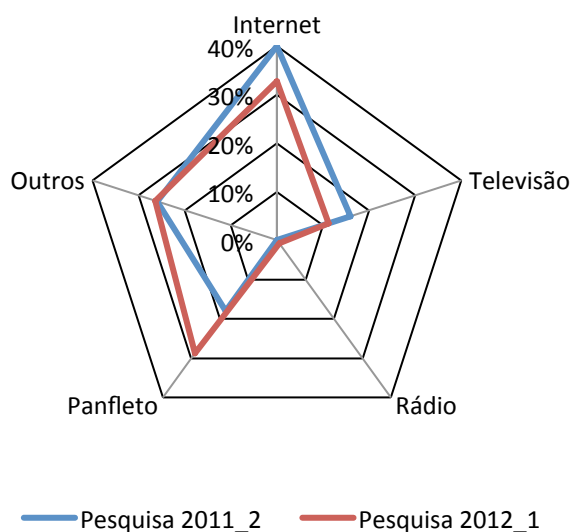


Figura 14: Meios de comunicação percebidos pelos alunos

No que se refere ao Setor Administrativo, pode-se ver na Figura 15 que o desempenho administrativo diminuiu em seu conceito Ótimo e aumentou proporcionalmente nos conceitos Bom e Regular, portanto houve uma deterioração do quadro (atendimento/infraestrutura/horário), na percepção dos alunos, no segundo semestre de 2012.

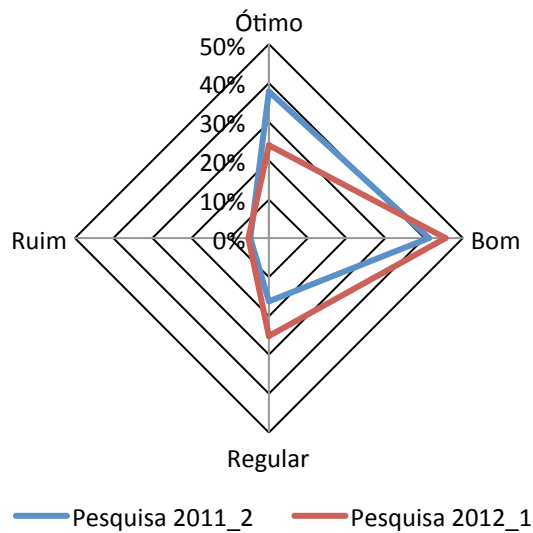


Figura 15: Percepção do atendimento

Na Figura 16, que compreende o Setor Pedagógico I, está mostrado que o desempenho dos professores permanece tão bom como no semestre anterior.

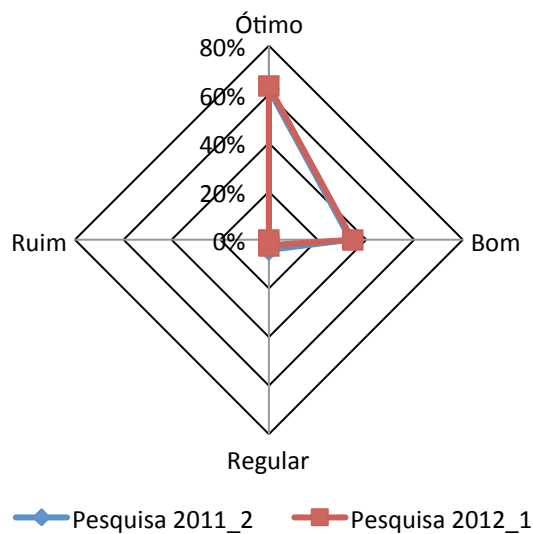


Figura 16: Desempenho dos Professores

O Setor Pedagógico II (Forma de Avaliação e Duração dos Cursos), mostrado na Figura 17, indica uma melhoria na percepção deste setor na percepção dos alunos no segundo semestre de 2012.

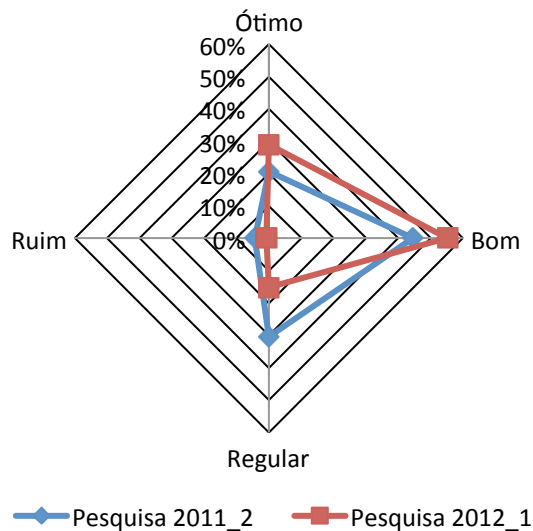


Figura 17: Forma de avaliação e duração dos cursos

A Autoavaliação dos alunos, chamado de Setor Pedagógico III, está representada na Figura 18, e não aparenta haver uma grande mudança de percepção.

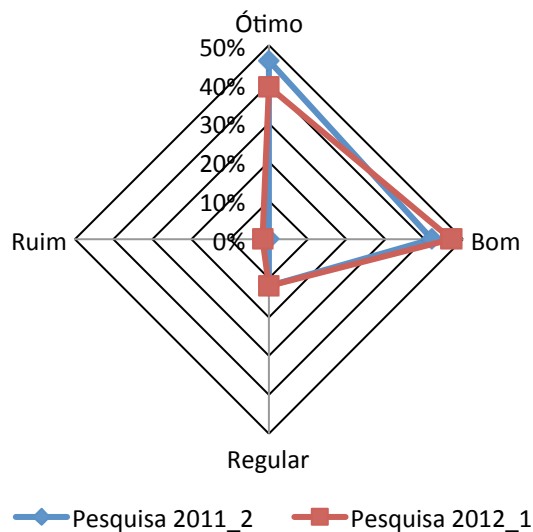


Figura 18: Autoavaliação dos alunos no processo de aprendizagem

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

De um modo geral, esta pesquisa mostra que os alunos estão satisfeitos com a Instituição e consigo mesmos, mas três itens ficam como pontos de atenção, a saber:

1. Duração dos cursos,
2. Infraestrutura atual do Campus São Sebastião,
3. Horário das aulas.

Entre os quesitos elogios o que mais se repetiu foram os elogios aos professores e a direção do campus.

Entre as críticas o que mais surgiu foram pedidos de aumento no número de vagas e uma forma de seleção que permita que pessoas realmente interessadas em estudar não fiquem de fora.

O que nos leva a reflexão para tomadas de providências a níveis de planejamento estratégico, buscando focar metas para gestão que estejam diretamente relacionadas com as necessidades dos estudantes e da comunidade local.

São Sebastião – DF

Maio de 2012

Zulivana Lobato da Silva