



COMISSÃO PRÓPRIA
DE AVALIAÇÃO



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
DO SALVADOR

Comissão Própria de Avaliação – CPA
Relatório de Pesquisa dos Discentes da UCSal Digital
2024.1

Salvador
2024

Sumário

1. Apresentação	3
2. Resultados Quantitativos	4
2.1 Avaliação Da Instituição	4
3. Considerações Gerais	13

1. Apresentação

Este documento foi elaborado pela Comissão Própria de Avaliação - CPA com o intuito de identificar as potencialidades e as fragilidades que impactam diretamente no desenvolvimento institucional.

Durante o período de 21 de maio a 05 de junho de 2024 foi aplicada a Avaliação Institucional para o público Discente da UCSal Digital, através da plataforma *Google Forms* para disponibilizar com maior agilidade e facilidade os dados colhidos. Os respondentes são alcançados pelas campanhas de comunicação realizadas pela Assessoria de Comunicação da UCSal. São utilizadas as redes sociais, email e Whatsapp. O formulário foi preenchido voluntariamente e sem identificação do participante, composto por 16 (dezesesseis) questões, sendo duas delas a serem respondidas numa escala de 0 a 10, em 1 (uma) dimensão (avaliação da instituição) e espaço para comentários no final das questões, para livre manifestação.

As questões foram respondidas com base numa escala linear com conceitos de 0 a 5, conforme imagem abaixo. E também, uma escala linear com conceitos de 0 a 10.

0	1	2	3	4	5
NÃO SEI OU NÃO TENHO CONDIÇÕES DE AVALIAR	RUIM	FRACO	REGULAR	BOM	ÓTIMO

Os dados coletados foram analisados pela CPA e disponibilizados para a Coordenação da UCSal Digital e para os gestores da Instituição. A junção das informações favorece uma visão sistêmica da instituição e se constitui em uma ferramenta importante para contínuas melhorias no processo de gestão na UCSal.

Neste ciclo de avaliação institucional, a amostra foi composta por 89 (oitenta e nove) discentes, o que representa 10,6% do universo de 843 (oitocentos e quarenta e três) alunos.

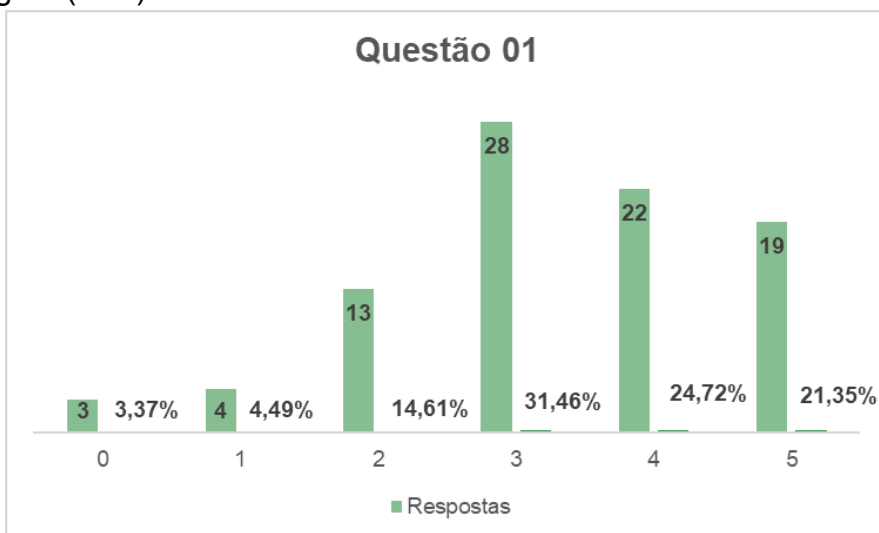
2. Resultados Quantitativos

Os dados abaixo correspondem aos resultados obtidos em cada questão considerando a escala utilizada.

2.1 Avaliação Da Instituição

Questão 01. Quanto à satisfação e funcionalidades oferecidas pelo Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA):

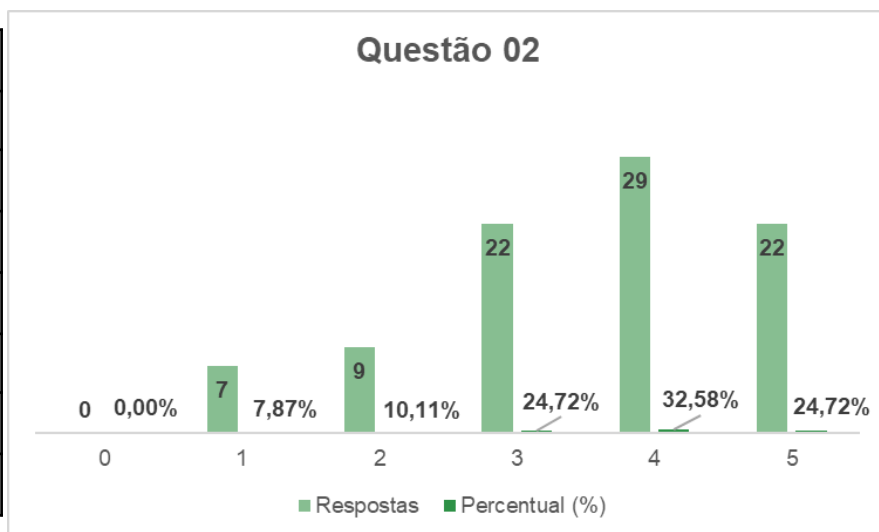
Escala	Respostas	%
0	3	3,37%
1	4	4,49%
2	13	14,61%
3	28	31,46%
4	22	24,72%
5	19	21,35%
Total	89	100%



46% dos respondentes manifestam satisfação com os conceitos 4 e 5. 31,4% avaliam o AVA com conceito 3 e 19% manifestam a própria insatisfação com os conceitos 1 e 2. Este percentual de insatisfação é significativamente menor do registrado na pesquisa de 2023 (28,3%), Contudo, um pouco mais da metade dos alunos, considerando 31,4% de conceito 3, evidenciam a necessidade de melhorias em relação às funcionalidades do AVA. Isso aparece claramente nos comentários: no total de 33 comentários, 13 manifestam insatisfação em relação ao AVA.

Questão 02. Quanto ao acesso e funcionamento do Portal do aluno:

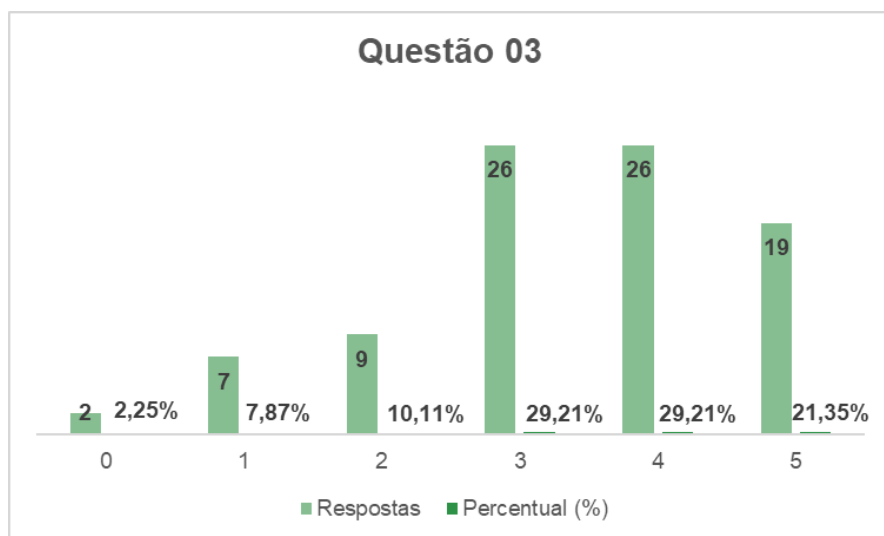
Escala	Respostas	%
0	0	0,00%
1	7	7,87%
2	9	10,11%
3	22	24,72%
4	29	32,58%
5	22	24,72%
Total	89	100%



57,2% dos respondentes manifesta a própria satisfação em relação ao portal do aluno, com os conceitos 4 e 5 (em 2023 este percentual foi de 45,7%). 1/4 avalia com conceito 3 e 17,9% avaliam negativamente com os conceitos 1 e 2 (em 2023 a avaliação negativa foi de 25,9%). Comentários: “*Quanto ao Portal, não consegui entender toda dinâmica para aproveitá-lo melhor, uso apenas para emissão do boleto*”. “*Em relação ao AVA e ao Portal do Aluno, são muito instáveis, a impressão que passa é que não há a atenção necessária para o bom funcionamento dos sistemas.*”

Questão 03. Quanto aos serviços oferecidos pela Central de Atendimento ao Aluno (virtual):

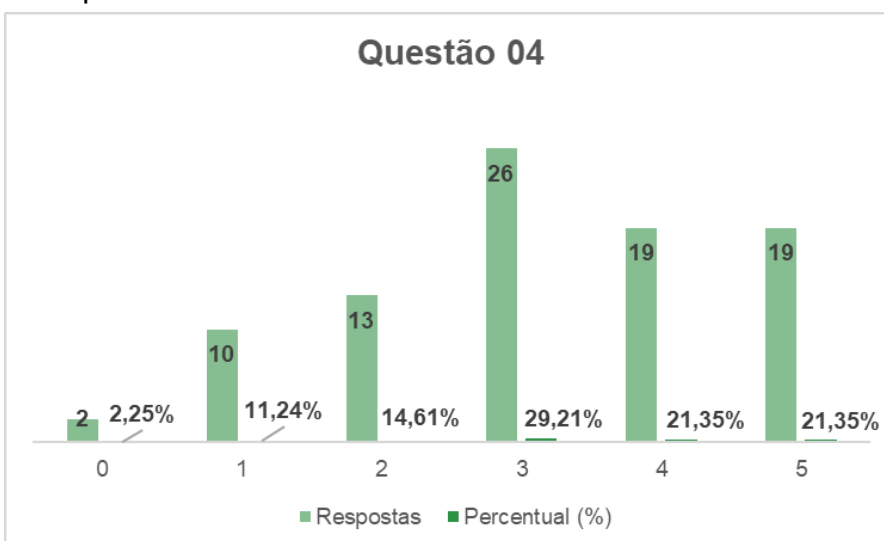
Escala	Respostas	%
0	2	2,25%
1	7	7,87%
2	9	10,11%
3	26	29,21%
4	26	29,21%
5	19	21,35%
Total	89	100%



Mais da metade dos respondentes (50,5%) avaliam positivamente os serviços oferecidos pela CRA (em 2023 a avaliação positiva foi de 32%). 29,2% avaliam com conceito 3 e 17,9% avaliam negativamente com os conceitos 1 e 2 (em 2023 a avaliação negativa foi de 23,4%).

Questão 04. Quanto ao acesso e qualidade do site:

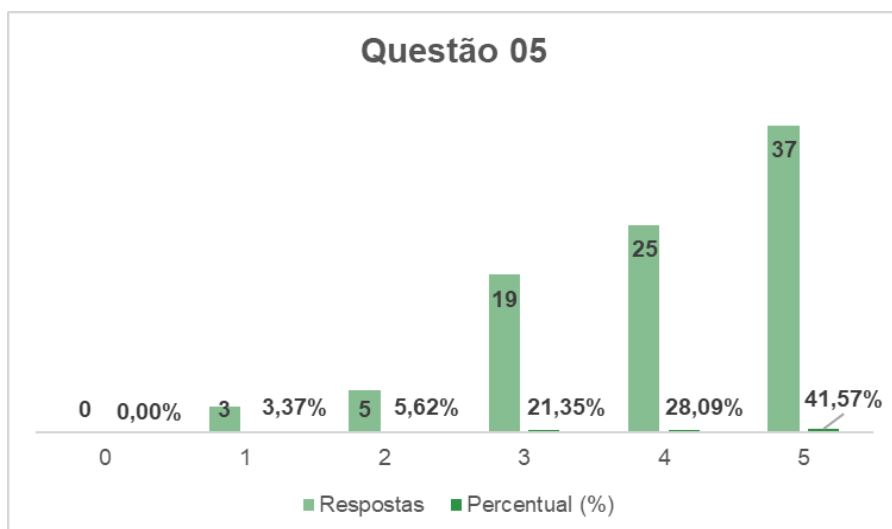
Escala	Respostas	%
0	2	2,25%
1	10	11,24%
2	13	14,61%
3	26	29,21%
4	19	21,35%
5	19	21,35%
Total	89	100%



42,6% dos respondentes atribuem conceito 4 e 5 para este item, 29,2% fazem uma avaliação mediana e 25,8% manifestam insatisfação.

Questão 05. Quanto à qualidade do material didático (disponível no AVA):

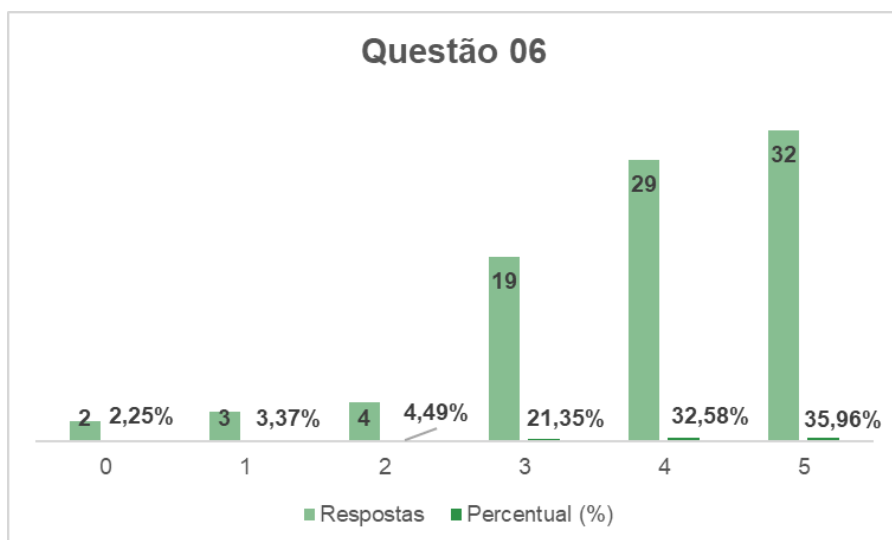
Escala	Respostas	%
0	0	0,00%
1	3	3,37%
2	5	5,62%
3	19	21,35%
4	25	28,09%
5	37	41,57%
Total	89	100%



A qualidade do material didático é avaliada positivamente pela grande maioria dos respondentes, totalizando 69,6% de conceitos 4 e 5 (56,8% em 2023).. Somente 8,9% avaliam negativamente com os conceitos 1 e 2 (em 2023 a avaliação negativa foi de 22,2%)

Questão 06. Quanto às aulas virtuais síncronas:

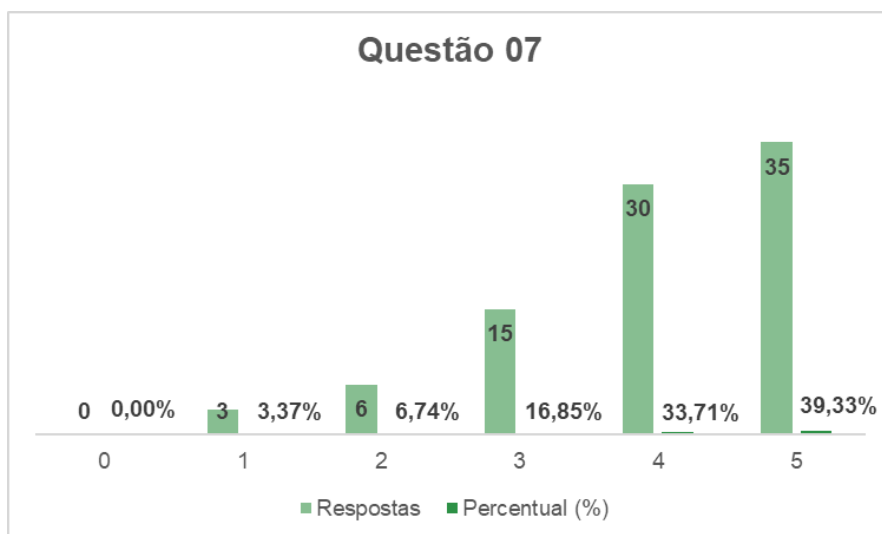
Escala	Respostas	%
0	2	2,25%
1	3	3,37%
2	4	4,49%
3	19	21,35%
4	29	32,58%
5	32	35,96%
Total	89	100%



As aulas virtuais síncronas também são avaliadas positivamente por 68,4% dos respondentes (58% em 2023 e 40% em 2022). Somente 7,7% dos alunos que participaram da pesquisa manifestam insatisfação, atribuindo conceitos 1 e 2, contra 24,7% de 2023. Dois comentários destacam que gostariam de ter mais aulas síncronas.

Questão 07. Quanto à metodologia, desenvolvimento e domínio de conteúdo dos Professores (AVA):

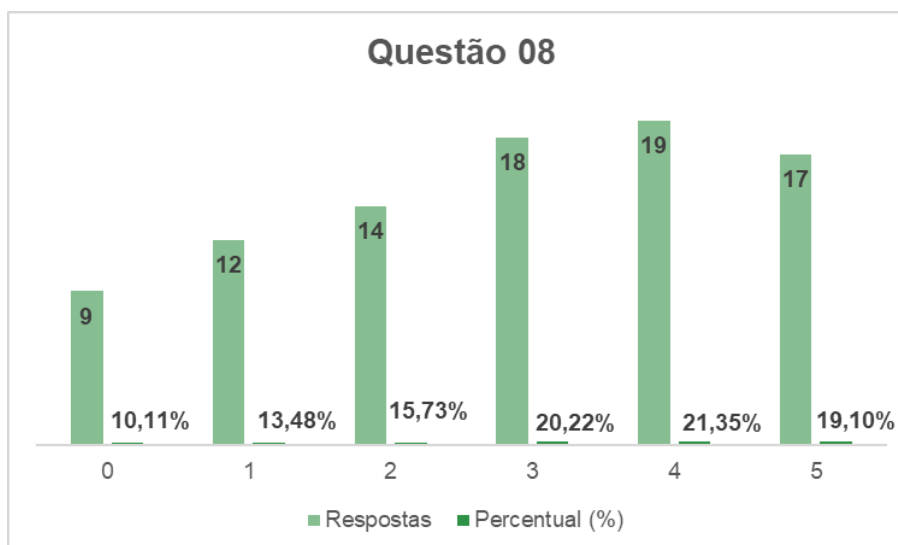
Escala	Respostas	%
0	0	0,00%
1	3	3,37%
2	6	6,74%
3	15	16,85%
4	30	33,71%
5	35	39,33%
Total	89	100%



A avaliação positiva dos docentes se destaca claramente, com 73% de conceitos 4 e 5 (66,7% em 2023 e 44% em 2022) Somente 10% dos respondentes atribuem conceitos 1 e 2, contra 18,5% em 2023.

Questão 08. Quanto à interação e acesso à coordenação de curso:

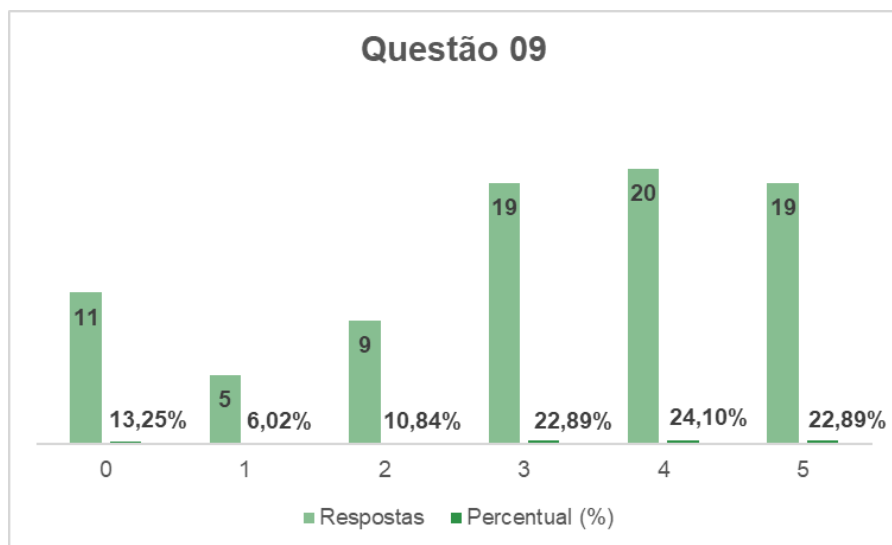
Escala	Respostas	%
0	9	10,11%
1	12	13,48%
2	14	15,73%
3	18	20,22%
4	19	21,35%
5	17	19,10%
Total	89	100%



A interação e acesso à coordenação do curso é percebida de forma problemática, a começar pelo 10,1% de não respostas que desperta uma dúvida: estes alunos não sabem da existência da coordenação, ou nunca a procuraram? Se a este percentual acrescentamos 29,1% que atribuem conceito 1 e 2 a este item, somamos 39,2% de respondentes com uma percepção preocupante da coordenação de curso. Contudo, existe um percentual de 40,4% de alunos que avaliam positivamente o relacionamento com a coordenação. Em 2023 este percentual foi de 37,1% e em 2022 foi de 29%. Comentários: “Quanto à coordenação, nunca tive acesso, mas pelo andamento do curso, parece ser boa”. “É muito difícil conseguir falar com a coordenadora do curso pelo email”.

Questão 09. Quanto ao uso e eficiência do uso dos grupos de WhatsApp:

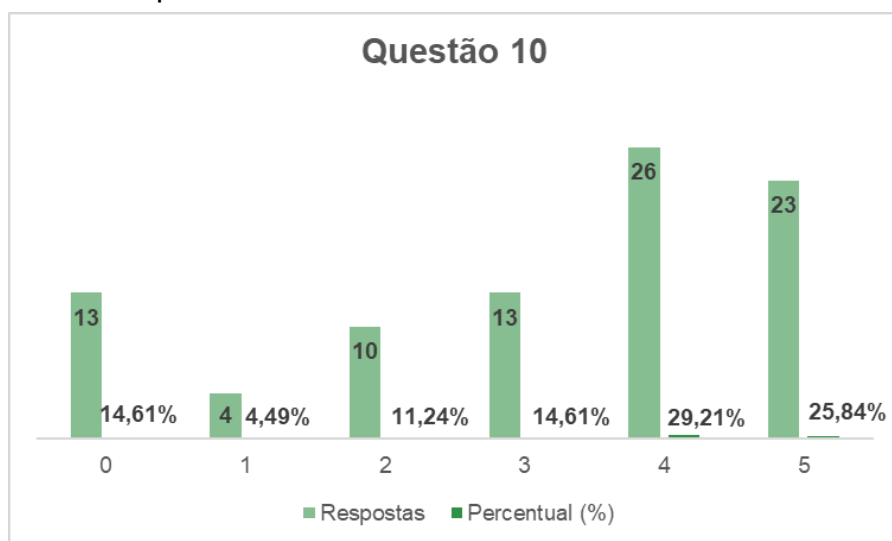
Escala	Respostas	%
0	12	13,48%
1	6	6,74%
2	10	11,24%
3	19	21,35%
4	22	24,72%
5	20	22,47%
Total	89	100%



Na EAD, o WhatsApp pode ser uma ferramenta ágil e eficiente de comunicação e relacionamento. De fato, 47,1% dos alunos avaliam de forma positiva o uso e a eficiência desta ferramenta e 21,3% atribuem o conceito 3. Neste item também, observamos um aumento de satisfação em relação às Pesquisas de 2022 e 2023 (de 33% a 43,2% e agora 47,1%). 17,9% avaliam negativamente e 13,4% não se consideram em condições de responder.

Questão 10. Quanto ao atendimento no plantão de dúvidas:

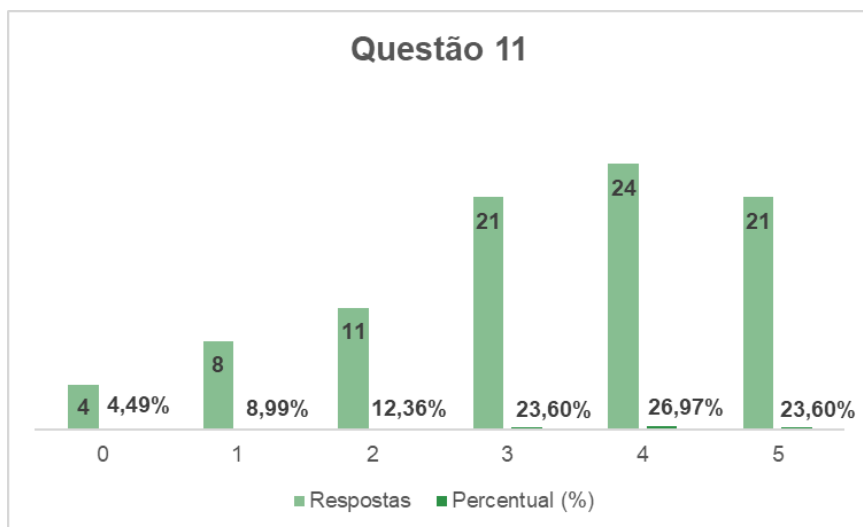
Escala	Respostas	%
0	13	14,61%
1	4	4,49%
2	10	11,24%
3	13	14,61%
4	26	29,21%
5	23	25,84%
Total	89	100%



Mais da metade dos respondentes (55%) avaliam positivamente com os conceitos 4 e 5 (em 2023 a avaliação positiva foi somente de 34,6%). A avaliação regular, com conceito 3, e a não avaliação aparecem empatadas com 14,6% de alunos e 15,6% avaliam negativamente. Em 2023, a avaliação negativa foi de 29,6%. Um comentário declara que “os plantões de tirar dúvidas não acontecem no horário estipulado”.

Questão 11. Quanto ao dia/horário das aulas síncronas:

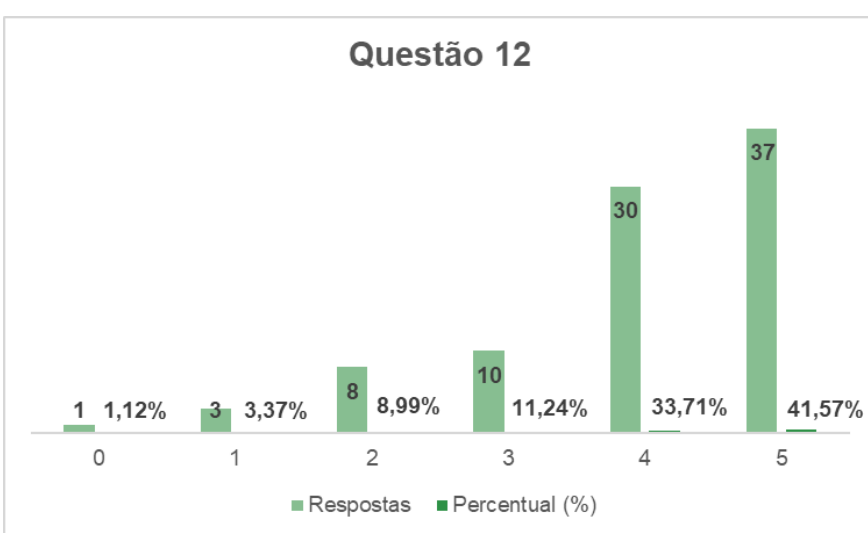
Escala	Respostas	%
0	4	4,49%
1	8	8,99%
2	11	12,36%
3	21	23,60%
4	24	26,97%
5	21	23,60%
Total	89	100%



Pouco mais da metade dos respondentes (50,5%) se declaram satisfeitos com o horário das aulas síncronas. 23,6% conceituam com 3 e 21,2% declaram a própria insatisfação em relação aos horários destas aulas. Continua aparecendo um percentual de alunos (4,4%) que não se pronunciam a respeito. Comentário/sugestão: *“Mesmo sendo gravadas as aulas para assistir posteriormente, as aulas ao vivo seriam melhores se fossem pela manhã, nos finais de semana. Porque, assim, podemos interagir com o professor diretamente e tirar dúvidas in loco”*.

Questão 12. Quanto à realização das atividades avaliativas acadêmicas (AVA):

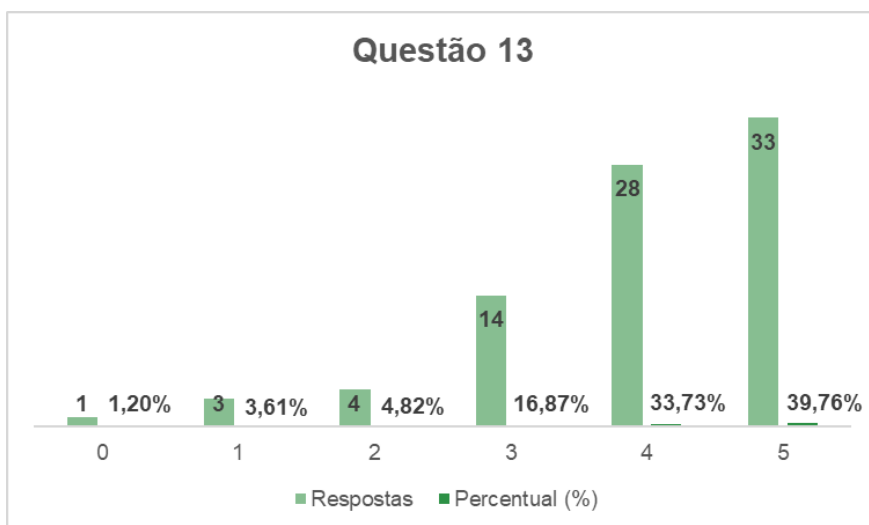
Escala	Respostas	%
0	1	1,12%
1	3	3,37%
2	8	8,99%
3	10	11,24%
4	30	33,71%
5	37	41,57%
Total	89	100%



A grande maioria dos respondentes (75,2%) conceituam positivamente a realização das avaliações acadêmicas. 11,2% atribuem conceito 3, e 12,2% avaliam negativamente este item, com conceitos 1 e 2. Em 2022, a avaliação positiva foi de 36%, em 2023 foi de 53,1% e agora pulou para 75,2%.

Questão 13. Quanto à Trilha de aprendizagem (AVA):

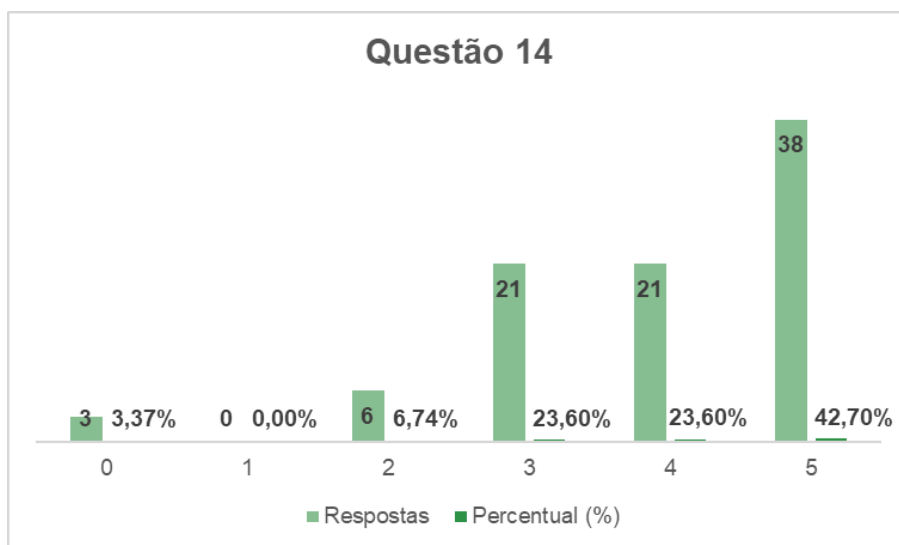
Escala	Respostas	%
0	1	1,12%
1	3	3,37%
2	4	4,49%
3	18	20,22%
4	28	31,46%
5	35	39,33%
Total	89	100%



A grande maioria dos respondentes (70,7%) avaliaram com conceito 4 e 5 a proposta da trilha de aprendizagem. 20,2% conceituam com 3 e somente 7,7% declaram a própria insatisfação em relação a este item. Na pesquisa de 2022, a avaliação positiva foi de 1/3 dos respondentes, em 2023 passou da metade (51,8%) e agora alcançou 70,7%.

Questão 14. Quanto ao processo de emissão de boletos:

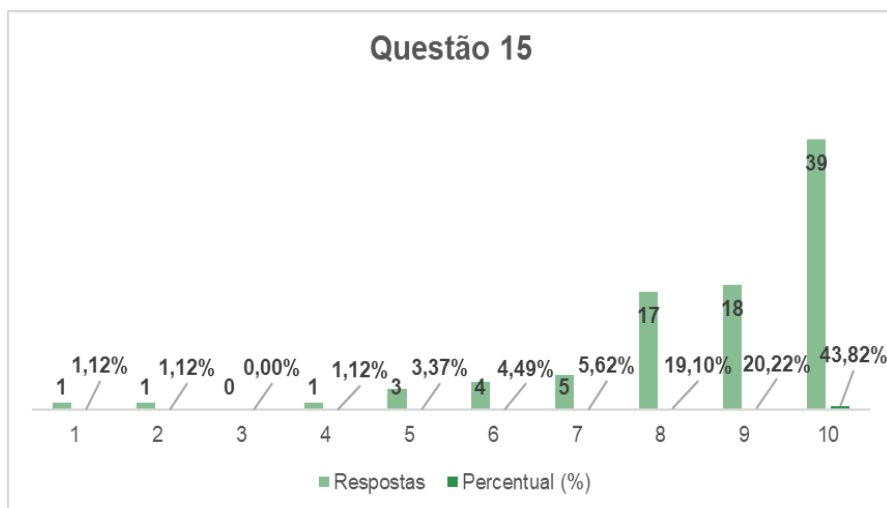
Escala	Respostas	%
0	3	3,37%
1	0	0,00%
2	6	6,74%
3	21	23,60%
4	21	23,60%
5	38	42,70%
Total	89	100%



66,3% se declaram satisfeitos em relação à emissão de boletos e somente 6,7% avaliam negativamente com conceito 2. Considerando que, em 2023, a avaliação negativa deste item foi de quase 1/3 dos respondentes (32,1%), e somente 42,2% se declararam satisfeitos, podemos comemorar a solução dos problemas relacionados à emissão de boletos.

Questão 15. Quando se matriculou na UCSal Digital, qual era a sua expectativa com relação ao curso e a instituição, em uma nota de 0 a 10:

Escala	Respostas	%
1	1	1,12%
2	1	1,12%
3	0	0,00%
4	1	1,12%
5	3	3,37%
6	4	4,49%
7	5	5,62%
8	17	19,10%
9	18	20,22%
10	39	43,82%
Total	89	100%

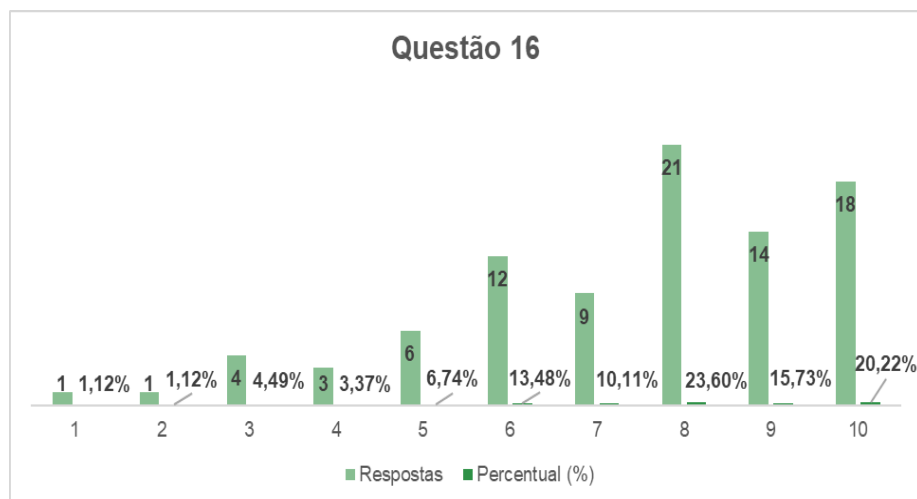


Detratores 10 (11,2%) / Neutros 22 (24,7%) / Promotores 57 (64%)

Cálculo do NPS: $64 - 11,2 = 52,8$: **NPS BOM**

Questão 16. E qual a sua satisfação hoje, em uma nota de 0 a 10, em relação ao curso e aos serviços que está recebendo da UCSal Digital:

Escala	Respostas	%
1	1	1,12%
2	1	1,12%
3	4	4,49%
4	3	3,37%
5	6	6,74%
6	12	13,48%
7	9	10,11%
8	21	23,60%
9	14	15,73%
10	18	20,22%
Total	89	100%



Detratores 27 (30,3%) / Neutros 30 (33,7%) / Promotores 32 (35,9%)
Cálculo do NPS: $35,9 - 30,3 = 5,6$: **NPS RUIM**