



COMISSÃO PRÓPRIA
DE AVALIAÇÃO



UNIVERSIDADE
CATÓLICA
DO SALVADOR

Comissão Própria de Avaliação – CPA
Relatório de Pesquisa dos Discentes Veteranos 2024.1

Salvador
2024

Sumário

1. Apresentação	3
2. Resultados Quantitativos	4
2.1 Políticas Acadêmicas	4
2.2 Avaliação dos Setores Administrativos/Infraestrutura	11
2.3 Avaliação do Processo de Desenvolvimento Institucional	14
3. Considerações Gerais	15
4. Análise Geral dos Comentários	17

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 Veteranos, através da plataforma *Google Forms* para poder 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 cartazes com QR code dispersos pelo *Campus*. O formulário foi preenchido voluntariamente e sem identificação do participante, composto por 19 (dezenove) questões divididas em 3 (três) dimensões (políticas acadêmicas, avaliação dos setores administrativos/infraestrutura e avaliação do processo de desenvolvimento institucional) e espaço para comentários em cada uma das dimensões, 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 os coordenadores 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 1.116 (um mil cento e dezesseis) veteranos, o que representa 33,5% do universo de 3.335 (três mil, trezentos e trinta e cinco) discentes veteranos.

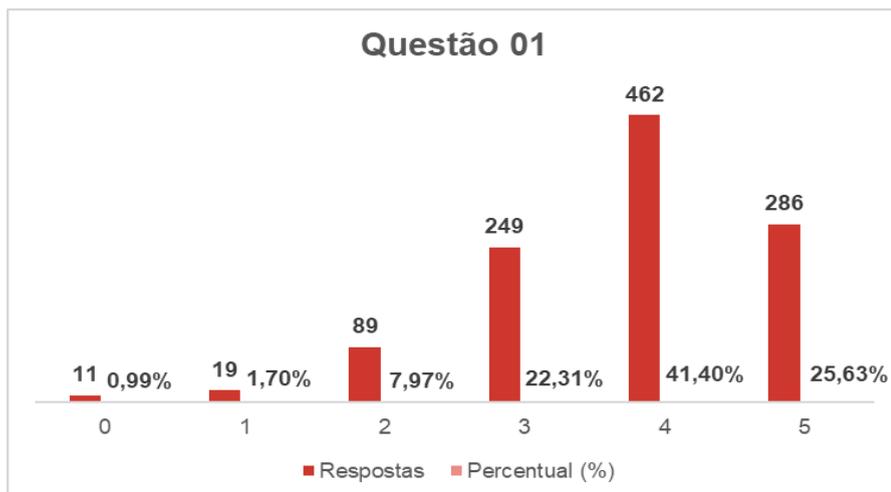
2. Resultados Quantitativos

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

2.1 Políticas Acadêmicas

Questão 01. Quanto à formação humana e profissional proporcionada pelo seu curso:

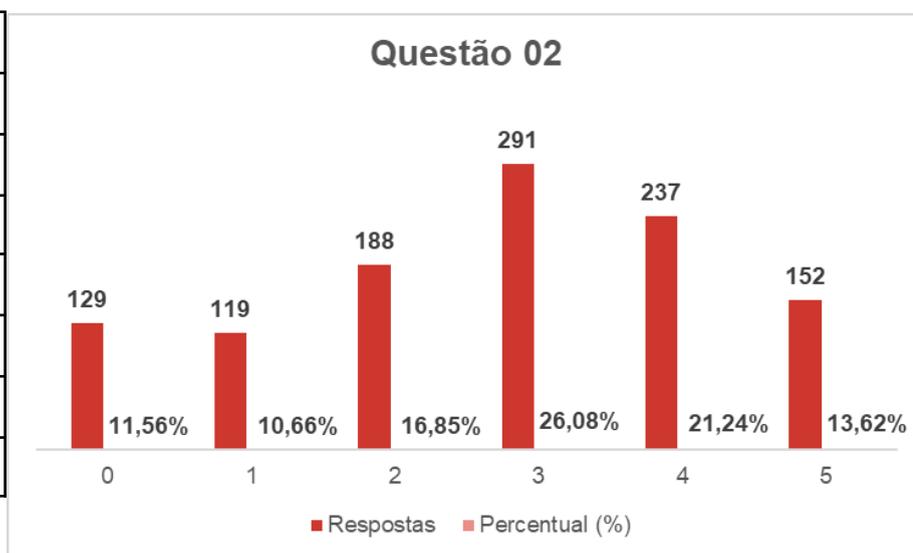
Escala	Respostas	%
0	11	0,99%
1	19	1,70%
2	89	7,97%
3	249	22,31%
4	462	41,40%
5	286	25,63%
Total	1116	100%



Parece bastante significativo que 67% dos respondentes avaliam com conceito 4 e 5 este item e 22,3% o avaliam como regular. Trata-se de percentuais que indicam uma consistente satisfação em relação à formação humana e profissional oferecida pelo curso.

Questão 02. Quanto às atividades de extensão e de pesquisa:

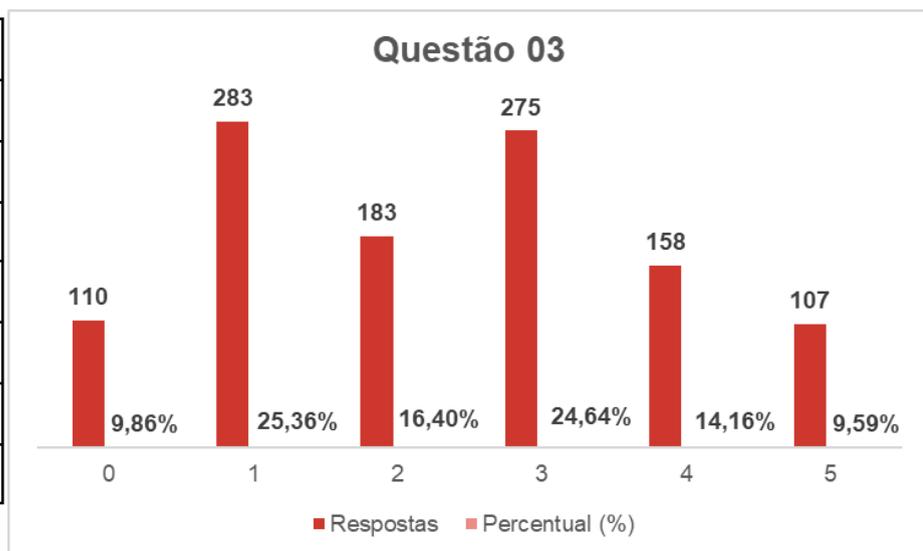
Escala	Respostas	%
0	129	11,56%
1	119	10,66%
2	188	16,85%
3	291	26,08%
4	237	21,24%
5	152	13,62%
Total	1116	100%



Em relação às atividades de Extensão e Pesquisa, pouco mais de 1/3 dos respondentes (34,8%) atribuem conceitos positivos, revelando a necessidade de uma maior divulgação e/ou incentivo para a participação dos alunos nas atividades propostas pela Instituição e pelos cursos. Isso aparece claramente no fato de que mais de 1/4 dos alunos (27,5%) avaliam este item com os conceitos 1 e 2. Também o 11,5% de não avaliação indica desconhecimento em relação a essas atividades.

Questão 03. Quanto às disciplinas ofertadas na modalidade EAD:

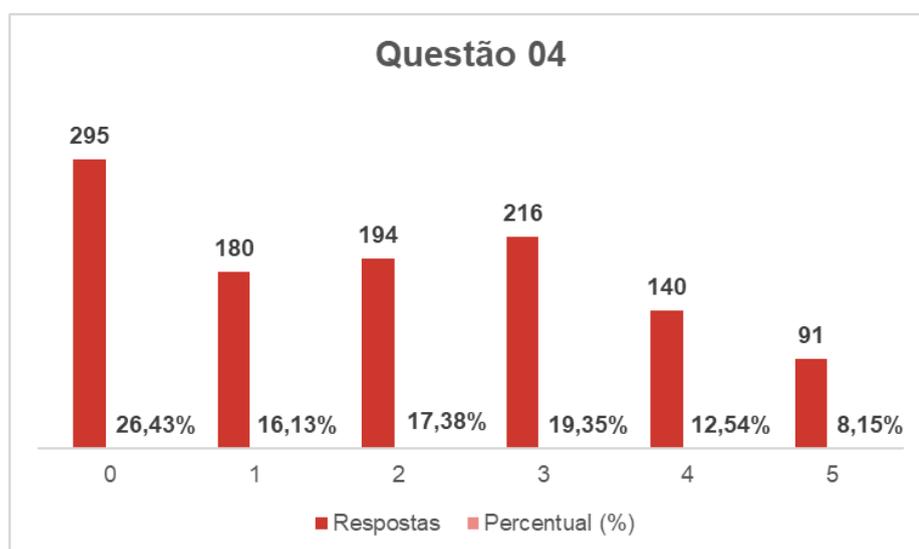
Escala	Respostas	%
0	110	9,86%
1	283	25,36%
2	183	16,40%
3	275	24,64%
4	158	14,16%
5	107	9,59%
Total	1116	100%



Somente 23,7% dos respondentes avaliam positivamente este item, com os conceitos 4 e 5, enquanto 24,6% o consideram regular. 1/4 dos alunos (25,3%) atribuem conceito 1, e 16,4% conceito 2, somando 41,7% de avaliação negativa das disciplinas ofertadas na modalidade EAD. 9,8% não avaliaram.

Questão 04. Quanto às propostas e iniciativas de intercâmbio e internacionalização:

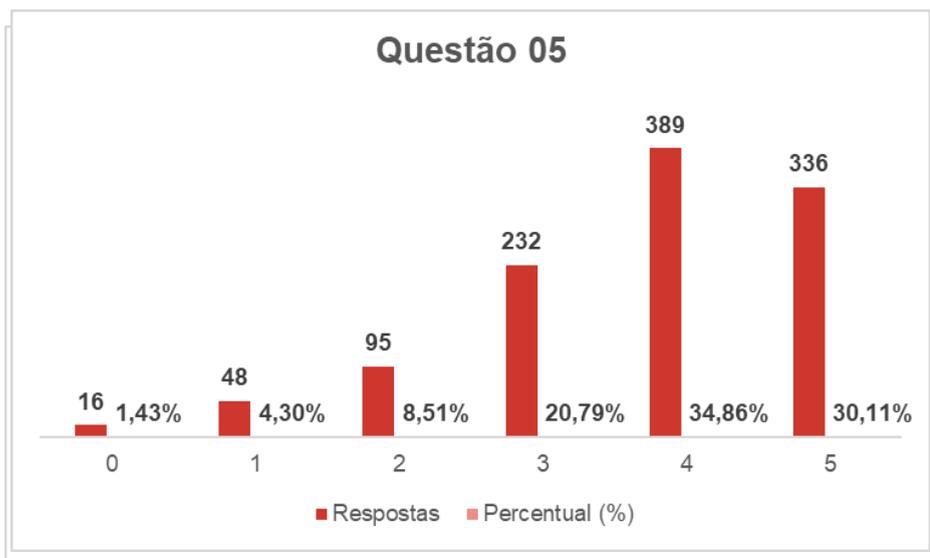
Escala	Respostas	%
0	295	26,43%
1	180	16,13%
2	194	17,38%
3	216	19,35%
4	140	12,54%
5	91	8,15%
Total	1116	100%



Neste quadro, chama atenção o alto número de não respostas (26,4%), devido claramente ao desconhecimento destas iniciativas. A conceituação negativa de 1/3 dos respondentes (33,5%) pode ser interpretada também como insatisfação em relação a como estas propostas e iniciativas envolvem efetivamente os alunos. Somente 20,6% avaliam com os conceitos 4 e 5 as propostas e iniciativas de intercâmbio e internacionalização.

Questão 05. Quanto ao compromisso e ao desempenho do corpo docente do curso:

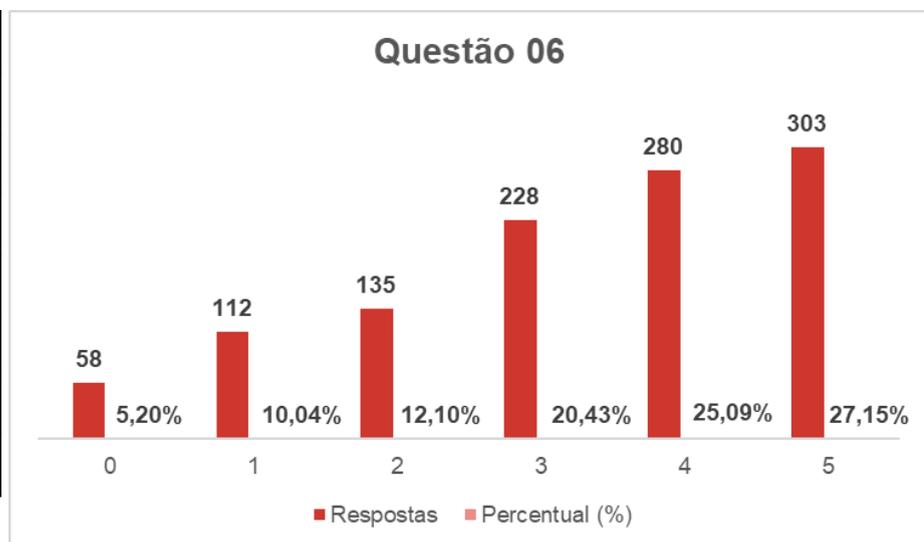
Escala	Respostas	%
0	16	1,43%
1	48	4,30%
2	95	8,51%
3	232	20,79%
4	389	34,86%
5	336	30,11%
Total	1116	100%



A avaliação do corpo docente se destaca como muito boa: 64,9% dos respondentes atribuem conceito 4 e 5. Acrescentando 20,7% de conceito 3, obtemos um significativo 85,7% de satisfação em relação aos docentes da UCSal. Contudo, não faltam avaliações negativas, expressas com os conceitos 1 e 2 (12,8%) e presentes em vários comentários.

Questão 06. Quanto à atuação da coordenação:

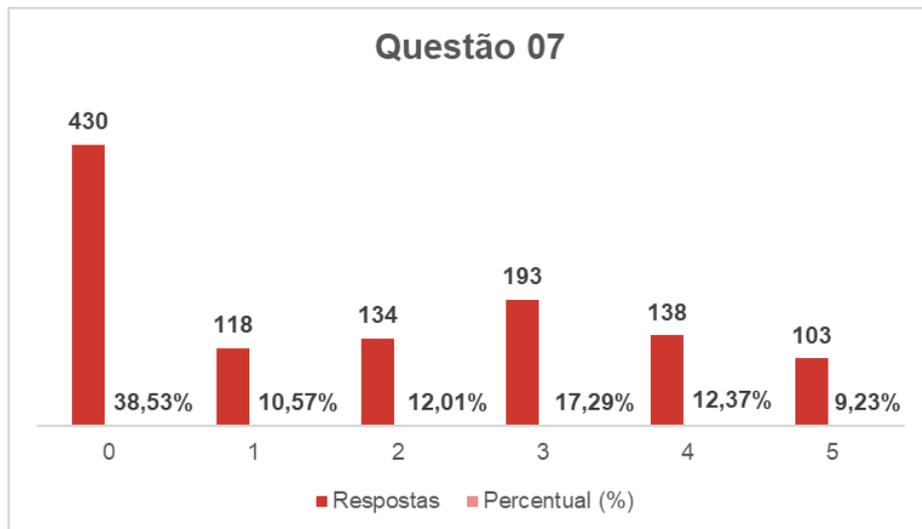
Escala	Respostas	%
0	58	5,20%
1	112	10,04%
2	135	12,12%
3	228	20,43%
4	280	25,09%
5	303	27,15%
Total	1116	100%



Mais da metade dos respondentes (52,2%) manifestam uma avaliação positiva da atuação da coordenação, através dos conceitos 4 e 5. 20,4% a avaliam como regular. Contudo, 22,1% declaram a própria insatisfação com os conceitos 1 e 2.

Questão 07. Quanto ao seu conhecimento do PLENUS

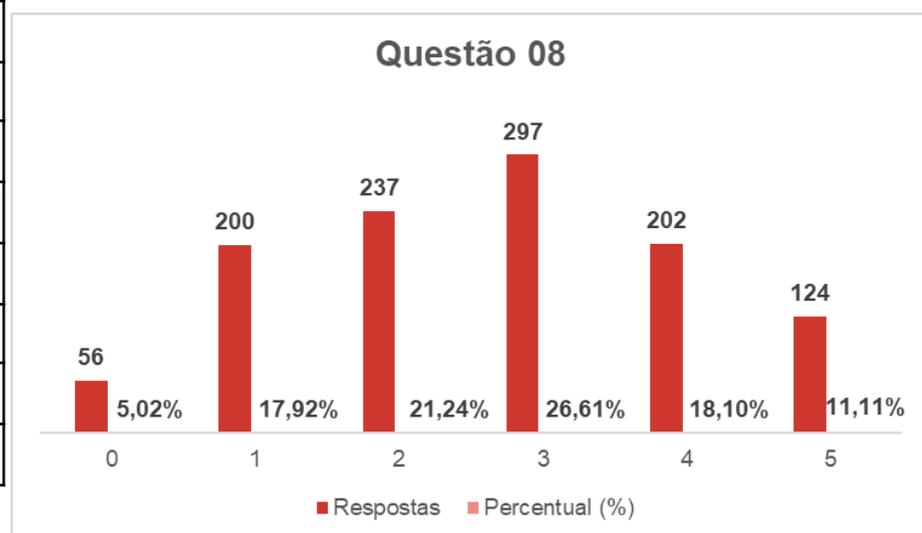
Escala	Respostas	%
0	430	38,53%
1	118	10,57%
2	134	12,01%
3	193	17,29%
4	138	12,37%
5	103	9,23%
Total	1116	100%



17,2% dos respondentes declaram ter um conhecimento regular destes programas e 21,6% um conhecimento bom ou ótimo. 22,5% avaliam negativamente o próprio conhecimento de programas de acolhimento e apoio aos estudantes e 38,5% não avaliam, declarando implicitamente o desconhecimento destes programas.

Questão 08. Quanto aos meios e eficiência da comunicação institucional

Escala	Respostas	%
0	56	5,02%
1	200	17,92%
2	237	21,24%
3	297	26,61%
4	202	18,10%
5	124	11,11%
Total	1116	100%



39,1% avaliam este item negativamente e somente 29,2% dos respondentes manifesta a sua satisfação com os conceitos 4 e 5.

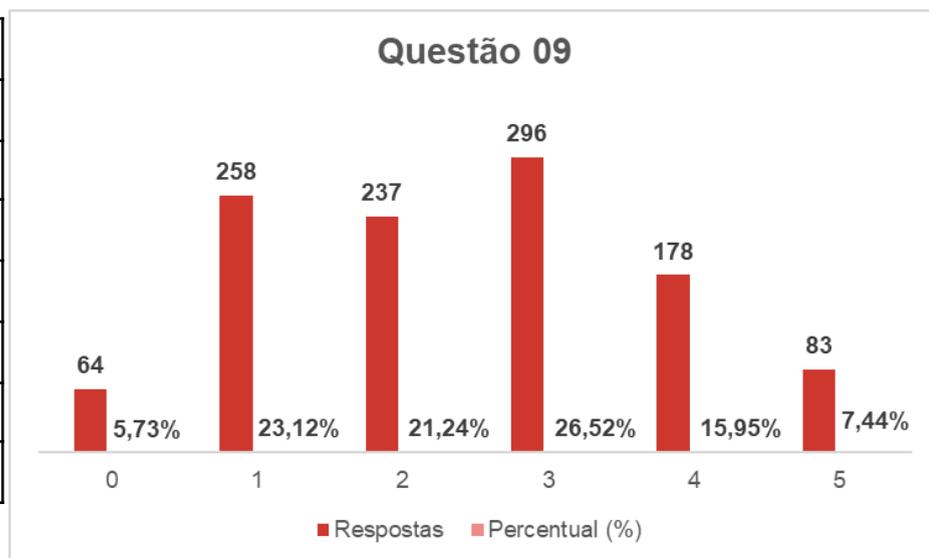
Os comentários mais recorrentes nesta dimensão solicitam melhorias:

- no Corpo Docente (54);
- na Comunicação Interna (42);
- na atuação da Coordenação de curso (24);
- nas disciplinas EAD (20).

2.2 Avaliação dos Setores Administrativos/Infraestrutura

Questão 09. Quanto aos canais de atendimento institucionais:

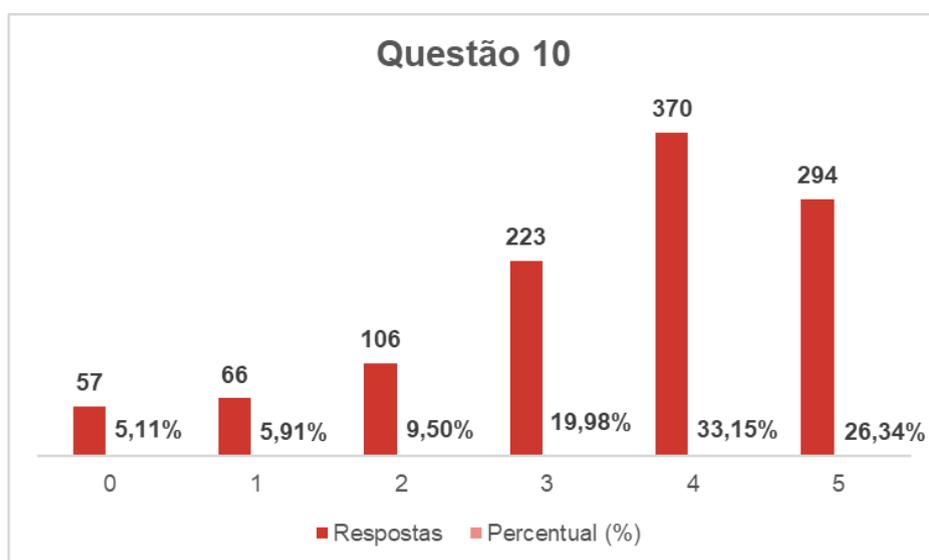
Escala	Respostas	%
0	64	5,73%
1	258	23,12%
2	237	21,24%
3	296	26,52%
4	178	15,95%
5	83	7,44%
Total	1116	100%



44,3% dos participantes manifestam insatisfação em relação aos canais de atendimento institucionais e somente 23,3% avaliam positivamente com os conceitos 4 e 5. 26,5% consideram este item como regular.

Questão 10. Quanto à adequação da estrutura física da biblioteca:

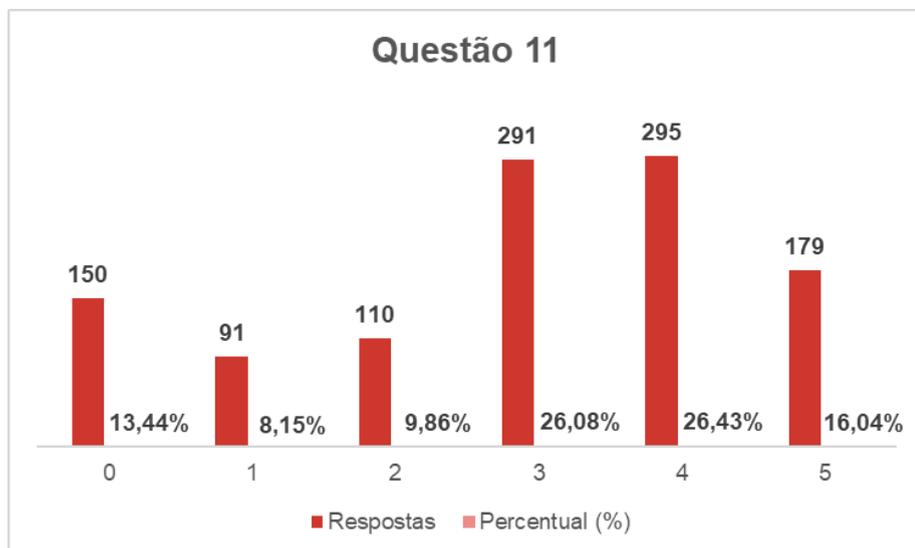
Escala	Respostas	%
0	57	5,11%
1	66	5,91%
2	106	9,50%
3	223	19,98%
4	370	33,15%
5	294	26,34%
Total	1116	100%



A avaliação da estrutura física da biblioteca é positiva: 59,4% dos respondentes atribuem conceito 4 e 5, além de 19,9% que atribuem conceito 3. 15,4% avaliam negativamente.

Questão 11. Quanto à qualidade e atualização do acervo digital da biblioteca:

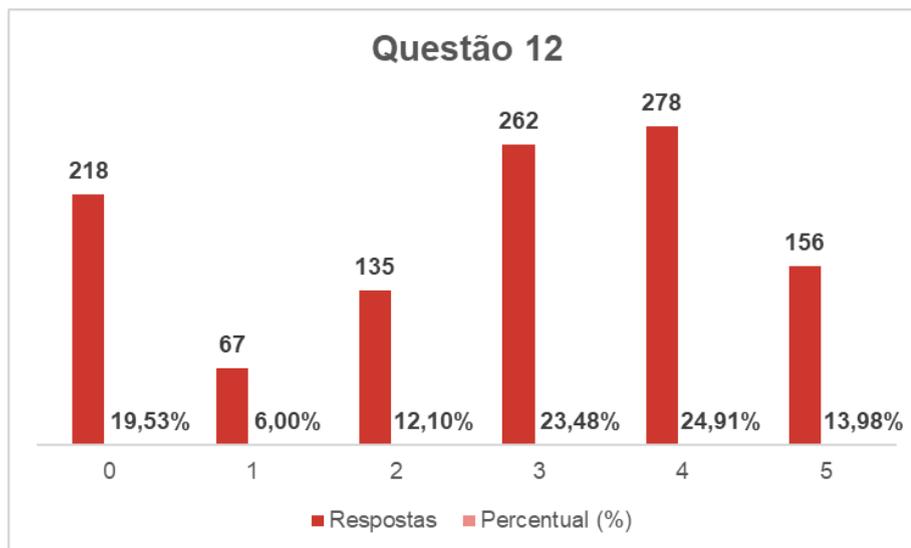
Escala	Respostas	%
0	150	13,44%
1	91	8,15%
2	110	9,86%
3	291	26,08%
4	295	26,43%
5	179	16,04%
Total	1116	100%



42,4% dos respondentes avaliam positivamente este item, atribuindo conceito 4 ou 5, e 26% atribuem conceito 3. Contudo aparecem 18% avaliando com conceito 1 e 2, e 13,4% não se pronunciam, revelando que não conhecem ou não utilizam este acervo. Em relação à pesquisa de 2023, temos aqui uma diminuição de satisfação (de 47% para 42,4%).

Questão 12. Quanto à adequação do espaço físico e dos equipamentos do(s) laboratório(s):

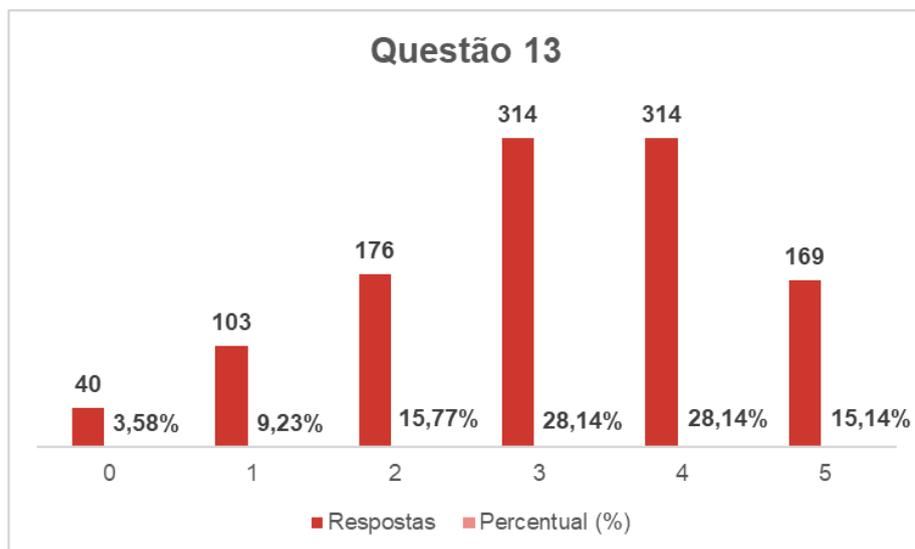
Escala	Respostas	%
0	218	19,53%
1	67	6,00%
2	135	12,10%
3	262	23,48%
4	278	24,91%
5	156	13,98%
Total	1116	100%



A avaliação deste item é relativamente satisfatória: 38,8% atribuem conceito 4 ou 5, e 23,4% conceito 3. 18,1% avaliam negativamente e aparecem 19,5% que não avaliam, indicando que não conhecem ou não utilizam os laboratórios.

Questão 13. Quanto à adequação das salas de aula e dos recursos audiovisuais:

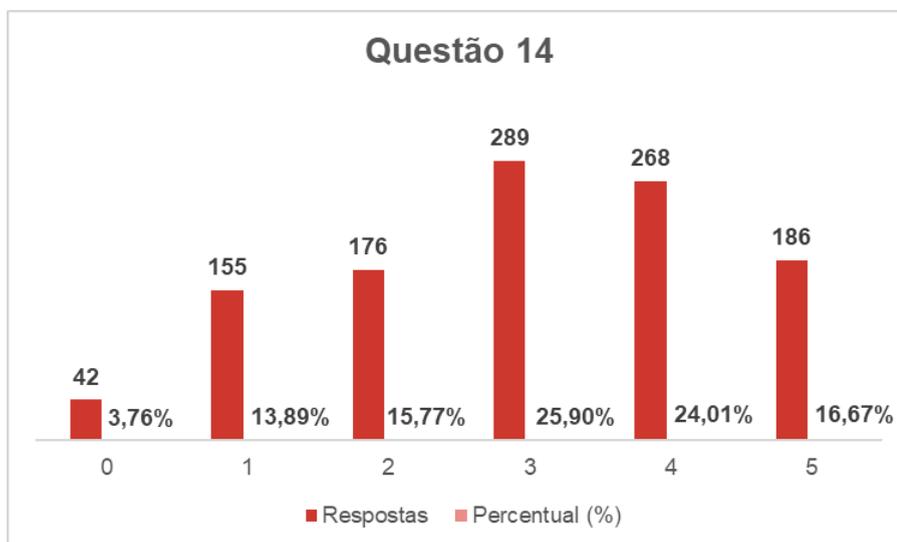
Escala	Respostas	%
0	40	3,58%
1	103	9,23%
2	176	15,77%
3	314	28,14%
4	314	28,14%
5	169	15,14%
Total	1116	100%



O percentual avaliativo mais alto (28,1%) corresponde ao conceito 3 e ao conceito 4. Mas os conceitos 4 e 5 juntos representam um percentual bem maior: 43,2%. A avaliação negativa, expressa com os conceitos 1 e 2 corresponde a 1/4 das respostas (25%).

Questão 14. Quanto aos serviços oferecidos pelos espaços de alimentação:

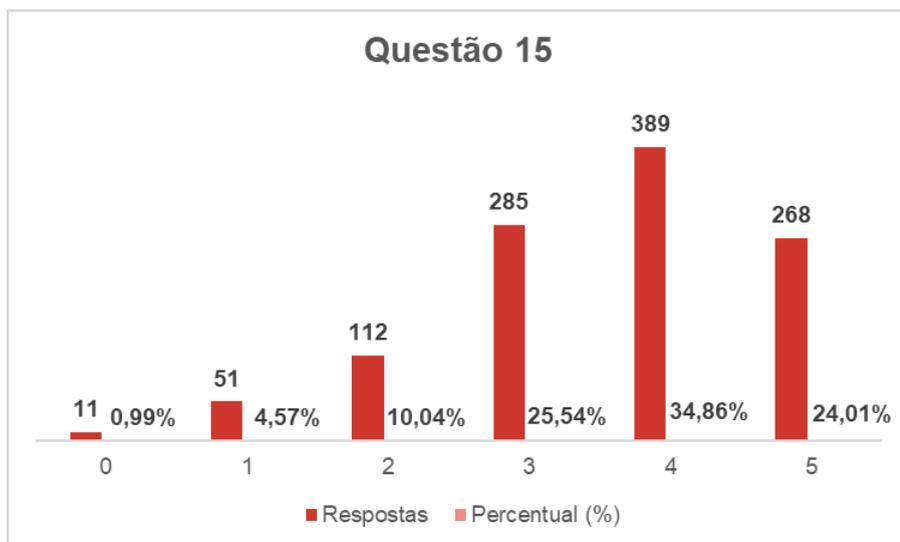
Escala	Respostas	%
0	42	3,76%
1	155	13,89%
2	176	15,77%
3	289	25,90%
4	268	24,01%
5	186	16,67%
Total	1116	100%



40,6% dos respondentes avaliam este item com os conceitos 4 ou 5, e 25,9% com o conceito 3. 29,6% manifestam a própria insatisfação com os conceitos 1 ou 2, e 3,7% não se consideram em condições de avaliar.

Questão 15. Quanto à infraestrutura do campus em geral:

Escala	Respostas	%
0	11	0,99%
1	51	4,57%
2	112	10,04%
3	285	25,54%
4	389	34,86%
5	268	24,01%
Total	1116	100%

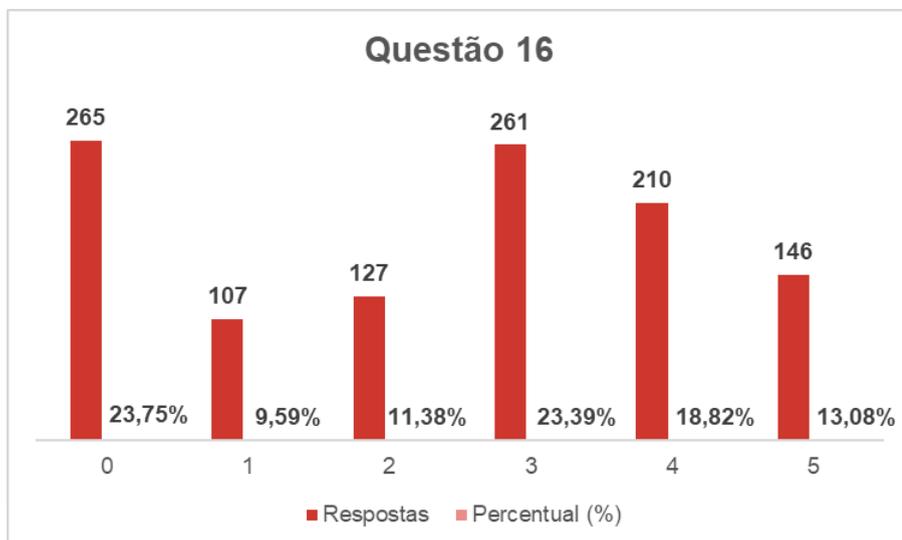


Em geral, a satisfação com a infraestrutura do campus é muito boa: 58,8% atribuem conceito 4 ou 5, e 25,5% o conceito 3. Somente 14,6% se declaram insatisfeitos.

2.3 Avaliação do Processo de Desenvolvimento Institucional

Questão 16. Quanto à divulgação do resultado das pesquisas de avaliação institucional realizadas pela Comissão Própria de Avaliação - CPA:

Escala	Respostas	%
0	265	23,75%
1	107	9,59%
2	127	11,38%
3	261	23,39%
4	210	18,82%
5	146	13,08%
Total	1116	100%



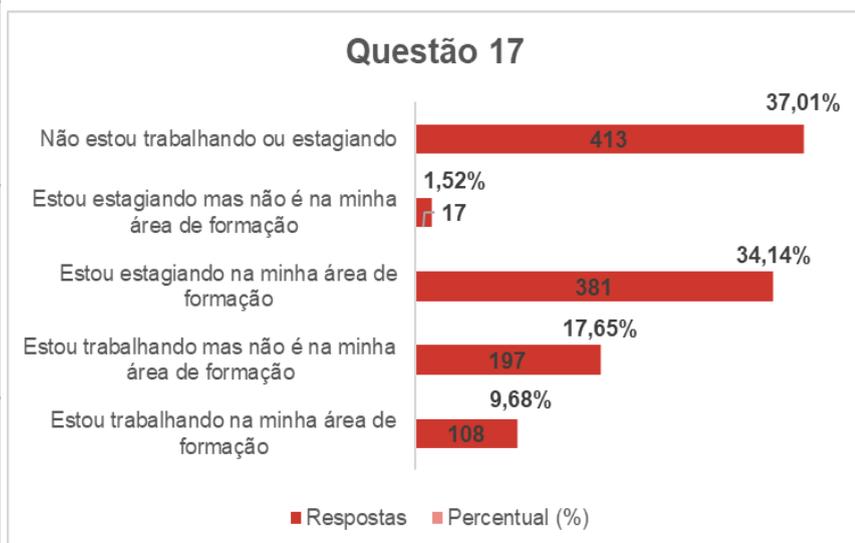
Neste quadro, se destaca o 23,7% de não avaliação, que, somado à avaliação negativa dos conceitos 1 e 2, indica que 44,7% dos respondentes desconhecem ou estão insatisfeitos com a divulgação dos resultados das pesquisas da CPA. 23,3% a consideram como regular e 31,9% como boa ou ótima.

Os comentários mais recorrentes nas duas dimensões anteriores solicitam melhorias:

- nos Espaços de Alimentação (56)
- na Biblioteca (39)
- nos Equipamentos de salas e laboratórios (33)
- no Corpo Docente (25)

Questão 17. Você está trabalhando ou estagiando?

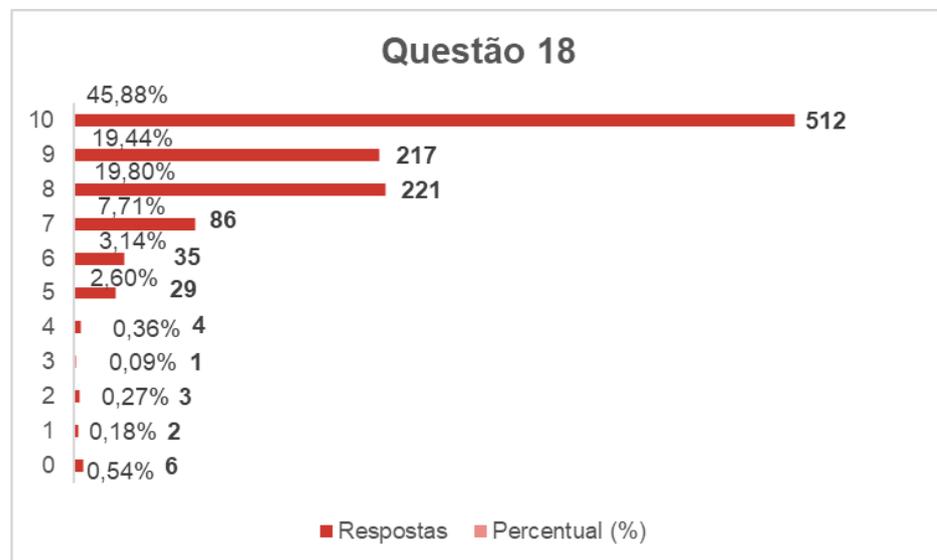
Opções	Respostas	%
Estou trabalhando na minha área de formação	108	9,68%
Estou trabalhando mas não é na minha área de formação	197	17,65%
Estou estagiando na minha área de formação	381	34,14%
Estou estagiando mas não é na minha área de formação	17	1,52%
Não estou trabalhando ou estagiando	413	37,01%
Total	1116	100,00%



37% dos respondentes declaram não estar trabalhando ou estagiando e mais de 1/3 (34,1%) declaram estar estagiando na área de formação. 17,6% estão trabalhando, mas não na área de formação, e 9,6% trabalham na área de formação.

Questão 18. Quando se matriculou na UCSAL, qual era a sua expectativa com relação ao curso e a instituição, em uma nota de 0 a 10:

Escala	Respostas	%
0	6	0,54%
1	2	0,18%
2	3	0,27%
3	1	0,09%
4	4	0,36%
5	29	2,60%
6	35	3,14%
7	86	7,71%
8	221	19,80%
9	217	19,44%
10	512	45,88%
Total	1116	100%

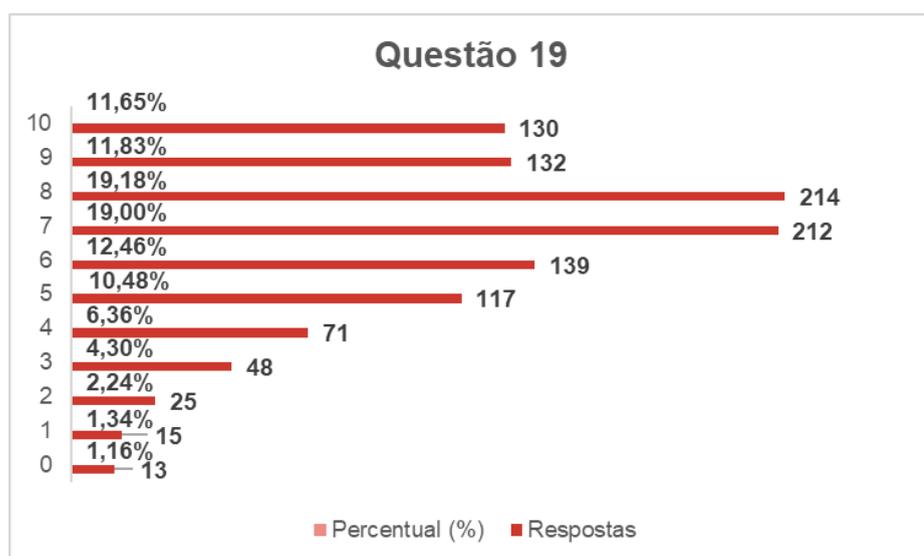


Detratores 80 (7,1%) / Neutros 307 (27,5%) / Promotores 729 (65,3%)

Cálculo do NPS: 65,3 - 7,1 = 58,2 **NPS BOM**

Questão 19. 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:

Escala	Respostas	%
0	13	1,16%
1	15	1,34%
2	25	2,24%
3	48	4,30%
4	71	6,36%
5	117	10,48%
6	139	12,46%
7	212	19,00%
8	214	19,18%
9	132	11,83%
10	130	11,65%
Total	1116	100%



Detratores 428 (38,3%) / Neutros 426 (38,1%) / Promotores 262 (23,4%)

Cálculo do NPS: $23,4 - 38,3 = \sim 14,9$ **NPS PÉSSIMO**

Em relação a essas duas últimas questões, observamos um dado, ao mesmo tempo, interessante e preocupante. Conforme os critérios de análise adotados para análise do NPS (Net Promoter Score), a expectativa em relação ao curso e a instituição é boa. Isso indica que a marca e a tradição da UCSal conservam um prestígio que gera um bom nível de expectativa. Este é o dado interessante. O dado preocupante é o grau de satisfação atual, que podemos ver no quadro 19, e que, segundo os critérios de análise citados, aparece como péssimo.

3. Considerações Gerais

A participação de 33,5% dos alunos é 6% maior que na pesquisa anterior de 2023, quando foi de 27,5%, e representa uma amostra significativa, que confere relevância aos dados colhidos. Os cursos com mais participantes nesta pesquisa são: Direito, com 32,5%, Engenharia de Software, com 11,8% e Psicologia, com 11,7%.

Destacamos como um dado muito positivo, o grande número de comentários (571), que acompanham os dados quantitativos e que enriquecem grandemente a pesquisa realizada. A análise destes comentários nos oferece uma compreensão da avaliação dos alunos, que vai muito além dos dados puramente quantitativos. Esses comentários, organizados por temas, serão disponibilizados na íntegra para a reitoria e os coordenadores.

No conjunto dos dados quantitativos, se destaca um bom grau de satisfação, expresso com os conceitos 4 e 5, em relação à formação humana e profissional proporcionada pelo curso (67%), ao compromisso e desempenho do corpo docente (64,9%), à estrutura física da biblioteca (59,4%) e à infraestrutura do campus em geral (58,8%). Comparando com a pesquisa realizada em 2023, destacamos uma diminuição de satisfação em relação à avaliação da estrutura física da biblioteca (de 65,7% para 59,4%). Pelos comentários, podemos atribuir esta diminuição de satisfação ao persistir de problemas como o não respeito do silêncio, as goteiras e a climatização.

Os pontos que merecem atenção, na percepção dos respondentes, são: maior divulgação e/ou incentivo para as atividades de pesquisa e extensão, para as iniciativas de intercâmbio e internacionalização e para os programas de acolhimento a apoio aos estudantes; melhoria na atuação da coordenação, na adequação das salas de aula, dos recursos audiovisuais, dos laboratórios e nos serviços oferecidos pelos espaços de alimentação; melhor divulgação do resultado das pesquisas de avaliação institucional. Comparando com os dados da pesquisa de 2023, observamos uma pequena melhoria na avaliação das coordenações (de 49,9% de conceitos 4 e 5 para 52,2%) e uma diminuição de satisfação em relação aos espaços de alimentação (de 44,2% de conceitos 4 e 5 para 40,6%).

Os itens em relação aos quais aparece maior insatisfação, expressa com os conceitos 1 e 2, são: As disciplinas ofertadas na modalidade EAD (41,7%); os meios e a eficiência da comunicação institucional (39,1%) e os canais de atendimento institucionais (44,3%). Comparando com os dados da pesquisa anterior, observamos, contudo, uma diminuição do percentual de insatisfação em relação à comunicação institucional (de 44,3% de conceitos 1 e 2 para 39,1%) e aos canais de atendimento (de 50,1% de conceitos 1 e 2 para 44,3%).

Esta avaliação feita pelos alunos veteranos torna-se um referencial importante para a gestão tanto dos cursos como da Instituição no seu conjunto. Trata-se de uma avaliação bastante objetiva e criteriosa das várias dimensões institucionais, que, se de um lado explica a queda na expectativa inicial dos alunos, do outro mostra também as possibilidades e potencialidades de melhoria da Universidade.