



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

PUCRS

RESULTADOS DE PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

Graduação presencial

AVALIAÇÃO DA GRADUAÇÃO (PRESENCIAL)

A partir do 1º semestre de 2023, a PUCRS passou a utilizar o sistema Qualtrics para coleta de dados e a ferramenta Power BI da Microsoft para disseminação de resultados. A anteriormente denominada Avaliação de Disciplinas de Graduação (ADG) passou a se chamar Avaliação da Graduação e passou a contar com um instrumento que avalia o curso, a disciplina e os professores de maneira personalizada. O sistema Qualtrics, em combinação com os sistemas acadêmicos da PUCRS, produz instrumentos personalizados de acordo com as matrículas de cada aluno. O instrumento utiliza, na maioria das questões, uma escala ordinal de concordância que varia de 1 (discordância total) até 5 (concordância total). Todos os itens avaliativos foram construídos de forma que o valor 5 representa a melhor avaliação possível. A Figura a seguir apresenta resultados gerais da universidade, mostrando que, a participação no processo atingiu 44,58% dos estudantes, mesmo sendo o processo de adesão voluntário.

Figura – Resultados Gerais da Avaliação da Graduação

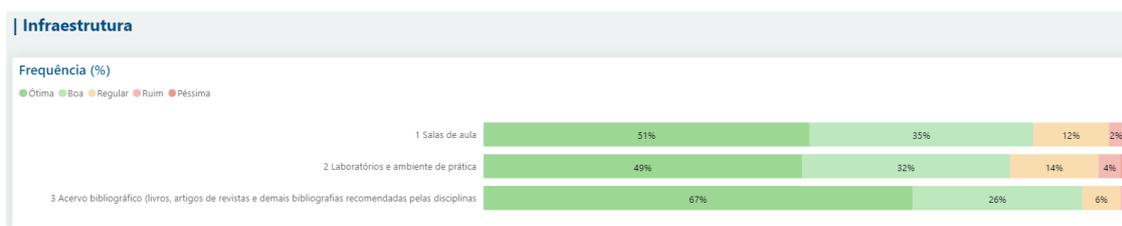


De um modo geral, a avaliação média de todas as dimensões avaliadas ficou acima de 4, indicado bons resultados. Os destaques positivos foram em relação a aspectos presenciais (disciplinas e professores), bem como a infraestrutura e a atenção ao estudante.

A PUCRS passou a monitorar também o NPS (Net Promoter Score), um indicador que é uma medida da fidelidade do cliente introduzido por Reichheld em 2003, em artigo na Harvard Business Review intitulado “The One Number You Need to Grow”. O NPS considera os clientes promotores e detratores de acordo com a pontuação em uma escala de 0 a 10. Por ser um indicador amplamente utilizado por empresas, existem padrões de referência preestabelecidos. A PUCRS busca atingir a zona de excelência (75-100 pontos). A Figura abaixo mostra um exemplo o NPS de alguns cursos.



Olhando a avaliação específica da infraestrutura, os resultados foram os seguintes:

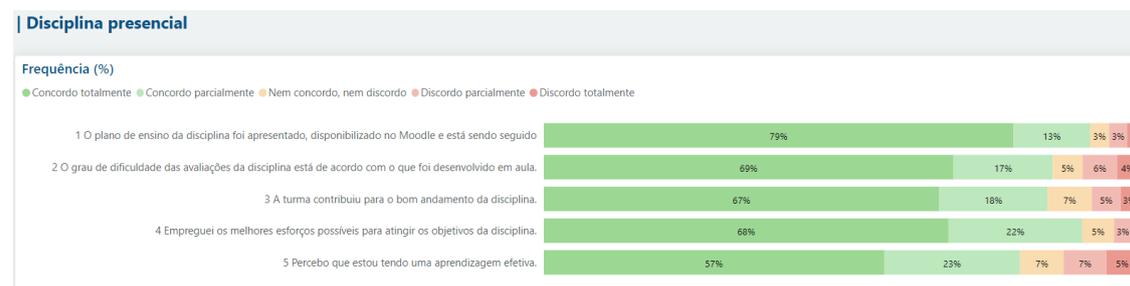


De um modo geral, 86% das respostas estão concentradas nas categorias Ótimo e Bom. Embora a avaliação geral seja boa, a Universidade concentra esforços para entender os porquês por trás das avaliações por meio da análise dos comentários.

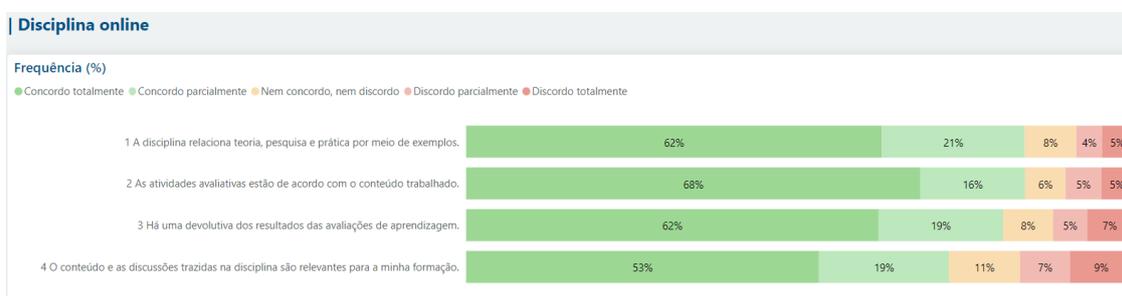
Em relação à Atenção ao Estudante, os resultados gerais também foram muito bons.



No que se refere às disciplinas presenciais, os resultados da universidade apresentaram uma média de 4,44 pontos, com alguns itens acima dos 4,5 pontos.



Em relação às disciplinas online, a avaliação média foi de 4,23 pontos, com destaque para a coerência entre as atividades avaliativas e conteúdo exposto e a relação teoria-prática. O ponto de atenção ficou em relação à percepção de relevância do conteúdo e das discussões.





PUCRS