



AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNIVERSIDADE SALGADO DE OLIVEIRA CAMPUS JUIZ DE FORA POR MEIO DE VALORES HUMANOS

ROCHA, LR¹; OLIVEIRA, FC²

¹Acadêmico do Curso de Engenharia de Produção – UNIVERSO/JF ²Doutor em Modelagem Computacional

E-mail: fabrizioconde@gmail.com

Medir o nível de satisfação de clientes quanto a produtos e serviços é um constante desafio para qualquer organização. Como valores humanos possuem características preditivas de sentimentos e comportamentos, realizar pesquisas de satisfação por meio de valores, que promovam uma ampla e profunda reflexão com relação a produtos e serviços, pode melhorar a compreensão dos gestores e aumentar o nível de assertividade na solução de problemas. Avaliar a satisfação dos alunos do curso de Engenharia de Produção da Universidade Salgado de Oliveira Campus Juiz e Fora por meio de uma pesquisa sobre valores humanos para ampliar a percepção da gestão deste curso e oferecer subsídios em planejamentos futuros. Foram pesquisados 20 valores por e-mail, no período de 01/04/2018 a 16/04/2018, a saber: aprendizagem, competência, comprometimento, comunicação, confiança, conhecimento, cooperação, credibilidade, crescimento, diversidade, empreendedorismo, ética, excelência, inovação, propósito, qualidade, respeito, responsabilidade, transparência e verdade. Cada valor humano foi avaliado por meio de duas perguntas: a primeira sobre a presença atual do valor na instituição e a segunda, a presença desejada do mesmo. As opções de resposta para as presenças atual e desejada de cada valor com a respectiva codificação numérica adotada são: muito baixa (0), baixa (1), média (2), alta (3) ou muito alta (4). A presença desejada é considerada uma meta ou referência estipulada pelo aluno e a presença atual é a observação do valor no momento da avaliação, assim, quanto mais próximas as presenças atual e desejada de um valor, maior o nível de satisfação do aluno para esse valor. A média da

satisfação de todos os participantes permite a comparação e a ordenação dos valores avaliados. Além disso, existe a possibilidade de cada participante comentar e sugerir melhorias para cada valor avaliado, desta forma, essa pesquisa utiliza tanto a abordagem quantitativa quanto a qualitativa. A pesquisa foi enviada por e-mail para uma amostra de 173 alunos do curso de Engenharia de Produção dos períodos 6º, 7º e 9º, mas somente 102 (58,96% do total) alunos responderam a mesma. Os valores mais presentes são confiança, respeito, conhecimento, competência e ética e os valores mais desejados pelos alunos são respeito, ética e qualidade. Os valores com os maiores médias de satisfação foram competência e ética e com as menores médias, inovação e empreendedorismo. Ademais, foi possível descobrir diferentes percepções de alunos segmentados por períodos ou por turmas e elaborar planos de ação direcionados com maior efetividade.

*Autores:

Liliam Rodrigues da Rocha – **ROCHA, LR¹**

Fabrizio Condé de Oliveira - **OLIVEIRA, FC²**