



AVALIAÇÃO DE CONCLUINTES PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL 2018-2º SEM.



AVALIAÇÃO DE CONCLUINTES PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL 2018-2º SEM.

RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

- COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE
- COORDENAÇÃO DO CURSO
- GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
- CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO



FICHA TÉCNICA

OBJETIVO:

Medir a satisfação dos alunos quanto à coordenação do curso, biblioteca (atendimento/acervo), setor de atendimento, secretaria, blackboard e corpo docente.)

PÚBLICO:

Alunos concluintes do 2º semestre de 2018.

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

Novembro a dezembro

FORMATO:

Envio por e-mail, via sistema SurveyMonkey.

Modalidade	Universo*	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa (Erro ideal $\leq 5\%$)
Pós-graduação Presencial	1.250	315	25%	5%

Fonte*: Coordenação Geral da modalidade.

RESULTADOS GERAIS



Comparativo 2018/2 x 2017/2

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda





AVALIAÇÃO GERAL - NPS

NPS – NET PROMOTER SCORE

Qual a probabilidade de você recomendar este curso para um amigo ou colega?
(2018 x 2017)

Promotores (notas 9 e 10)

LEAIS À MARCA, RECOMENDAM PARA TODOS.
ACELERAM O CRESCIMENTO DA EMPRESA.

37%

Neutros (notas 7 e 8)

INDIFERENTES À MARCA, FÁCEIS DE SEREM
CONVENCIDOS. RECOMENDAM, MAS COM RESSALVAS.

33%

Detratores (notas de 0 a 6)

FRUSTRADOS, CAPAZES DE PREJUDICAR A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.

31%

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Promotores} \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \text{Detratores} \\ \hline \end{array} = \text{NPS } 6$$

ERRO: 1
ZONA APERFEIÇOAMENTO*

* Vide anexo sobre NPS no slide 25

Base 2018/2: 315

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Promotores} \\ \hline \end{array} - \begin{array}{|c|} \hline \text{Detratores} \\ \hline \end{array} = \text{NPS } -3$$

29% 32% ERRO: 1
ZONA CRÍTICA

Base 2017/2 : 441



AVALIAÇÃO GERAL

NPS – NET PROMOTER SCORE

Qual a probabilidade de você recomendar este curso para um amigo ou colega?

Em poucas palavras, justifique por que atribuiu esta nota:



Detratores (notas 0 a 6)

* Mais mencionados:

- **Insatisfação curso:**
desorganizado, deixou a desejar, não atendeu às expectativas; etc.
- **Insatisfação professores:**
despreparados, desqualificados, sem didática, alguns deixaram a desejar, etc.
- **Insatisfação disciplinas:**
algumas superficiais, etc.
- **Outras menções de insatisfação:**
aulas, coordenação, grade, calendário; etc.



Neutros (notas 7 a e 8)

* Mais mencionados:

- **Insatisfação professor:**
alguns deixaram a desejar, alguns despreparados etc.
- **Insatisfação curso:**
ser mais dinâmico; etc.
- **Outras menções de insatisfação:**
conteúdo, calendário, disciplinas, etc.
- **Satisfação curso:**
bom, excelente, aprendizagem, satisfação etc.
- **Satisfação professor:**
qualificados, excelente, bom etc.
- **Outras menções de satisfação:**
estrutura, Senac, conteúdos, etc.



Promotores (notas 9 e 10)

* Mais mencionados:

- **Satisfação professores:**
excelentes, qualificados, ótimos, muito bom, etc.
- **Satisfação curso:**
aprendizagem, muito bom, excelente, etc.
- **Satisfação infra/estrutura:**
excelentes, muito boa, ótima, etc.
- **Satisfação Instituição Senac:**
instituição séria, confiabilidade, etc.
- **Outras menções de satisfação:**
conteúdo, aula, valor do curso, etc.

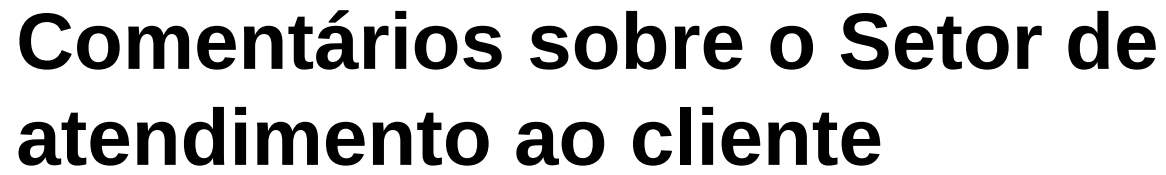


Setor de atendimento ao cliente

	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Suas solicitações foram respondidas?	75%	80%	11%	10%	2%	1%	11%	9%
	↓6%		↑10%		↑100%		↑22%	
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	74%	77%	10%	13%	4%	1%	11%	9%
	↓4%		↓23%		↑300%		↑22%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 305
Base 2017/2: 434

[illegible]

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente.

...Mencões na íntegra, vide tabela dinâmica.



A Secretaria



	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Suas solicitações foram respondidas?	80%	85%	8%	7%	2%	1%	10%	6%
	↓ 6%		↑ 14%		↑ 100%		↑ 67%	
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	77%	84%	10%	9%	2%	1%	10%	7%
	↓ 8%		↑ 11%		↑ 100%		↑ 43%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 305
Base 2017/2: 434





A Biblioteca



	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Suas solicitações foram respondidas?	86%	82%	3%	5%	0%	1%	10%	12%
	↑5%		↓40%		↓100%		↓17%	
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	85%	82%	3%	5%	1%	1%	11%	12%
	↑4%		↓40%		-		↓8%	
Apresentou os recursos disponíveis para as pesquisas?	78%	75%	9%	11%	1%	1%	12%	13%
	↑4%		↓18%		-		↓8%	
O acervo da biblioteca está adequado às necessidades?	71%	68%	15%	16%	2%	3%	13%	14%
	↑4%		↓6%		↓33%		↓7%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 303
Base 2017/2: 432

[illegible]



A Coordenação do Curso



	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
A coordenação esteve disponível quando necessário?	68%	69%	25%	24%	3%	5%	4%	2%
	↓1%		↑4%		↓40%		↑100%	
As solicitações foram respondidas?	68%	66%	24%	26%	4%	6%	5%	2%
	↑3%		↓8%		↓33%		↑150%	
A coordenação manteve o blackboard atualizado quando necessário?	61%	57%	28%	30%	6%	8%	5%	5%
	↑7%		↓7%		↓25%		-	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 303
Base 2017/2: 432



O Corpo Docente ¹

	Sim		Em parte		Não	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Propuseram leituras complementares?	74%	73%	22%	25%	4%	2%
		↑1%		↓12%		↑100%
Atenderam pontualmente às dúvidas?	74%	68%	22%	30%	4%	2%
		↑9%		↓27%		↑100%
Demonstraram domínio do conteúdo?	64%	57%	31%	41%	5%	2%
		↑12%		↓24%		↑150%
Ministraram aulas interativas incentivando a participação dos alunos?	63%	54%	32%	43%	5%	3%
		↑17%		↓26%		↓67%
Relacionaram o conteúdo das aulas à realidade do mercado?	67%	59%	28%	36%	5%	5%
		↑14%		↓22%		-

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 296
Base 2017/2: 432



O Corpo Docente ²

	Sim		Em parte		Não	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Apresentaram o plano de ensino de forma clara?	64%	61%	31%	35%	5%	5%
	↑5%		↓11%		-	
Disponibilizaram o matéria das aulas no ambiente virtual?	61%	63%	33%	33%	5%	4%
	↓3%		-		↑25%	
O formato de apresentação dos conteúdos contribuiu para o entendimento dos temas propostos?	64%	59%	30%	37%	6%	3%
	↑8%		↓19%		↑100%	
Os critérios de avaliação das disciplinas estavam claros?	70%	63%	24%	32%	6%	5%
	↑11%		↓25%		↑20%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 296
Base 2017/2: 432



material
graduação
docente forma desejar maior aluno
deveriam
disciplina avaliação matéria sempre geral péssimos
entendimento melhor disponibilizado domínio
curso ótimos tempo aulas professora Professores experiência
convidados bastante didática matérias slides outros professor turma ruim
interação conhecimento pós deixaram notas administrar mercado maioria conteúdo
interesse informações alunos profissionais assunto sala
excelentes maravilhosos ter docentes

..Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.



As disciplinas



	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
Os conteúdos estavam de acordo com os objetivos das disciplinas?	68%	53%	28%	42%	2%	4%	2%	-
	↑28%		↓33%		↓50%		-	
As atividades propostas exploraram adequadamente os conteúdos?	59%	50%	36%	43%	3%	6%	2%	-
	↑18%		↓16%		↓50%		-	
Os conteúdos e as atividades seguiram o plano de ensino?	68%	60%	25%	35%	4%	4%	2%	1%
	↑13%		↓29%		-		↑100%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 290
Base 2017/2: 430

[illegible]



O Blackboard



	Sim		Em parte		Não		Não teve contato	
	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2	2018/2	2017/2
O sistema foi acessado com facilidade?	51%	48%	29%	29%	11%	16%	9%	7%
	↑6%		-		↓31%		↑29%	
A navegação no blackboard se manteve estável?	58%	56%	24%	26%	9%	12%	9%	7%
	↑4%		↓8%		↓25%		↑29%	
Os conteúdos e as atividades foram encontrados com facilidade no blackboard?	41%	38%	35%	33%	15%	20%	8%	8%
	↑5%		↑6%		↓25%		-	
Quando solicitado auxílio ao suporte técnico, o atendimento foi eficiente?	38%	40%	11%	11%	3%	8%	48%	40%
	↓5%		-		↓62%		↑20%	

Obs.: No comparativo 2018/2 x 2017/2 foi calculada a variação percentual entre os resultados: ↑ aumento
↓ queda

Base 2018/2: 290
Base 2017/2: 430

[illegible]



Conclusões

- ❑ Segundo o cálculo NPS (Net Promoter Score), apesar de haver um maior percentual de promotores, o número de detratores também é alto. Entretanto, comparando-se os períodos, em 2017/2 o curso encontrava-se numa zona crítica; em 2018/2, evoluiu para zona de aperfeiçoamento.
- ❑ A maioria dos respondentes apontou que os serviços oferecidos pelo setor de atendimento ao cliente, secretaria, biblioteca, coordenação do curso e corpo docente, assim como as disciplinas, foram cumpridos de forma satisfatória. No entanto, vale ressaltar que esses mesmos serviços foram avaliados de forma “em parte satisfatórios” por uma grande parte dos respondentes.
- ❑ O blackboard foi o item com a avaliação mais baixa no que diz respeito ao acesso do sistema, estabilidade da navegação, acesso aos conteúdos e auxílio do suporte técnico.

ANEXOS



ENTENDENDO O NPS

Net Promoter® Score

O Net Promoter® Score é um dos mais reconhecidos métodos para medir a lealdade de clientes. A pontuação é baseada na seguinte pergunta:

"Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria nossa empresa para um amigo?"



$$NPS = \% \text{ de Promotores} - \% \text{ de Detratores}$$

De acordo com as notas do NPS, é possível classificar o curso em quatro zonas de classificação:



Entre 76 e 100 = Zona de Excelência



Entre 51 e 75 = Zona de Qualidade



Entre 1 e 50 = Zona de Aperfeiçoamento



Entre -100 e 0 = Zona Crítica



PARTICIPAÇÃO POR UNIDADE/CAMPUS

Unidade/Campus	Universe	Respondents	Participation	Erro da pesquisa * (erro ideal ≤ 5)
ACLIÇÃO	97	23	24%	18%
ÁGUAS DE SÃO PEDRO	9	2	22%	65%
BAURU	17	4	24%	44%
CAMPOS DO JORDÃO	16	2	13%	67%
FRANCISCO MATARAZZO	82	24	29%	17%
JABAQUARA	71	22	31%	17%
LAPA SCIPIÃO	64	20	31%	18%
LAPA TITO	38	8	21%	31%
OSASCO	24	5	21%	40%
SANTO AMARO	239	62	26%	11%
SANTO ANDRÉ	59	25	42%	15%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	29	5	17%	41%
TIRADENTES	505	113	22%	8%

* Na quebra por curso o erro da pesquisa é alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal $\leq 5\%$).



PARTICIPAÇÃO POR CURSO ¹

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	Universe	Respondentes	Participation	Erro da pesquisa * (erro ideal ≤ 5)
ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	22	9	41%	26%
CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCO-MAXILO-FACIAIS	13	2	15%	66%
CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS	3	1	33%	98%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	55	16	29%	21%
COZINHA AVANÇADA: TECNOLOGIA E CIÊNCIAS APLICADAS À GASTRONOMIA	4	2	50%	57%
COZINHA BRASILEIRA	37	4	11%	47%
DESENVOLVIMENTO DE GAMES	9	3	33%	49%
DESENVOLVIMENTO E PRODUÇÃO DE COSMÉTICOS	1	-	0%	-
DESIGN GRÁFICO	18	8	44%	27%
DIREITO E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE	23	3	13%	54%
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	19	7	37%	30%
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	8	-	0%	-
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	47	19	40%	18%
ENGENHARIA WEB/MOBILE	9	3	33%	49%
ERGONOMIA	3	-	0%	-

* Na quebra por curso o erro da pesquisa é alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal ≤ 5%).



PARTICIPAÇÃO POR CURSO ²

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	Universe	Respondentes	Participation	Erro da pesquisa * (erro ideal < 5)
FARMÁCIA CLÍNICA E HOSPITALAR	104	28	27%	16%
FARMACOECONOMIA E AVALIAÇÃO ECONÔMICA DE TECNOLOGIAS EM SAÚDE	8	2	25%	64%
FARMACOLOGIA CLÍNICA E FARMACOTERAPIA	118	35	30%	14%
FOTOGRAFIA APLICADA	9	-	-	-
GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS	33	13	39%	21%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: PRÁTICAS DO PMI	65	20	31%	18%
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	6	2	33%	62%
GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM	6	-	-	-
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS	20	7	35%	31%
GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	28	4	14%	46%
GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM	7	2	29%	63%
GESTÃO DE NEGÓCIOS	79	24	30%	17%
GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	57	15	26%	22%
GESTÃO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAIS	19	1	5%	98%
GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE	39	7	18%	34%

* Na quebra por curso o erro da pesquisa é alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal $\leq 5\%$).



PARTICIPAÇÃO POR CURSO ₃

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	Universe	Respondents	Participation	Erro da pesquisa * (erro ideal < 5)
GESTÃO DE RECURSOS HÍDRICOS	2	1	50%	98%
GESTÃO DE SAÚDE	37	10	27%	27%
GESTÃO DO LAZER E ENTRETENIMENTO	5	1	20%	98%
GESTÃO ESTRATÉGICA DA INOVAÇÃO	10	1	10%	98%
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	71	23	32%	17%
HEMOTERAPIA	16	1	6%	98%
HOTELARIA HOSPITALAR	10	2	20%	65%
IMAGENOLOGIA	6	1	17%	98%
IMPLANTODONTIA	12	-	-	-
LOGÍSTICA EMPRESARIAL	13	6	46%	31%
MARKETING DIGITAL E E-COMMERCE	16	5	31%	38%
MERCADOS FINANCEIROS	12	-	-	-
ODONTOLOGIA ESTÉTICA	19	4	21%	45%
ODONTOLOGIA PEDIÁTRICA	4	3	75%	33%
ORTODONTIA	13	4	31%	42%

* Na quebra por curso o erro da pesquisa é alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal $\leq 5\%$).



PARTICIPAÇÃO POR CURSO 4



PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	Universe	Respondents	Participation	Erro da pesquisa * (erro ideal < 5)
PERIODONTIA	11	5	45%	34%
PLANEJAMENTO E GESTÃO DE ÁREAS ESPECIALMENTE PROTEGIDAS	1	-	-	-
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E CONCEPÇÃO DE BRANDED CONTENT	7	1	14%	98%
PROJETOS SUSTENTÁVEIS PARA ARQUITETURA E DESIGN	11	2	18%	66%
PRÓTESE DENTÁRIA	8	3	38%	48%
RADIOLOGIA ODONTOLÓGICA E IMAGINOLOGIA	13	3	23%	52%
RADIOTERAPIA	7	-	-	-
ROTEIRO FICÇÃO AUDIOVISUAL	19	8	42%	27%
SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS DA QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	16	7	44%	29%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	42	6	14%	37%

* Na quebra por curso o erro da pesquisa é alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal $\leq 5\%$).

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Planejamento, Pesquisa, Projetos e Avaliação Institucional Integrada



CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC)

