

AVALIAÇÃO DO COORDENADOR

ENSINO SUPERIOR 2018



RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



COORDENAÇÃO DAS MODALIDADES GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO (PRESENCIAL E EAD)

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING (INFORMAÇÕES DOS CURSOS)
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



CPA - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

- ELABORAÇÃO/VALIDAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ANÁLISE APROFUNDADA DOS DADOS
- INTERLOCUÇÃO COM A COORDENAÇÃO DA MODALIDADE PARA APLICAÇÃO PRÁTICA DOS DADOS
- COLETA DO PLANO DE AÇÃO
- MONITORAMENTO



GPG - GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ENVIO DA PESQUISA
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- ENTREGA DOS RESULTADOS

OBJETIVO DA PESQUISA



IDENTIFICAR OS ASPECTOS POSITIVOS
E A MELHORAR PERCEBIDOS PELOS
COORDENADORES PARA O
DESEMPENHO DE SUAS ATIVIDADES NA
INSTITUIÇÃO.

FICHA TÉCNICA

PÚBLICO: COORDENADORES DO ENSINO SUPERIOR (GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL E EAD)

PERÍODO DE APLICAÇÃO: DE 15 A 26/03/2018

FORMATO: E-MAIL, VIA SISTEMA SURVEYMONKEY



PÚBLICO	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO
TOTAL	205	77	38%
GRADUAÇÃO PRESENCIAL	33	18	54%
GRADUAÇÃO EAD	12	6	50%
PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	142	47	33%
PÓS-GRADUAÇÃO EAD	22	7	32%

FORNE*: RECURSOS HUMANOS (CAS).

*** IMPORTANTE..**: COMO O UNIVERSO DE PARTICIPANTES É PEQUENO, É NECESSÁRIO QUE HAJA MAIOR NÚMERO DE RESPOSTAS PARA ASSEGURAR A CONFIABILIDADE DA PESQUISA. RECOMENDA-SE A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

OBS.: POR SE TRATAR DE UMA PESQUISA APENAS DE NPS, NÃO HÁ O CÁLCULO DO ERRO DA PESQUISA.

NOVA METODOLOGIA UTILIZADA NPS - NET PROMOTER SCORE

O NPS NASCEU NA UNIVERSIDADE DE HARVARD (JUNTO À BAIN & COMPANY)
COMO UMA FORMA SIMPLES DE AVALIAR A **SATISFAÇÃO** E **LEALDADE** DE CLIENTES.

HOJE ELE É UTILIZADO POR EMPRESAS QUE SÃO REFERÊNCIAS EM SATISFAÇÃO DE
CLIENTES.



A PERGUNTA DEFINITIVA

O NPS É BASEADO EM UMA PERGUNTA EXTREMAMENTE SIMPLES:

“EM UMA ESCALA DE 0 A 10, O QUANTO VOCÊ RECOMENDARIA NOSSA EMPRESA PARA UM **AMIGO** OU FAMILIAR?”

(QUANTIFICAR)

“JUSTIFIQUE A SUA RECOMENDAÇÃO:”

(QUALIFICAR)



NPS = % de Promotores - % de Detratores



ZONAS DE CLASSIFICAÇÃO



Entre 75 e 100 = Zona de Excelência



Entre 50 e 75 = Zona de Qualidade



Entre 0 e 50 = Zona de Aperfeiçoamento



Entre -100 e 00 = Zona Crítica

RESULTADOS





GRADUAÇÃO
PRESENCIAL

GRADUAÇÃO PRESENCIAL

QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR A UM AMIGO OU COLEGA? (2018 X 2016)

2018

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



DETRATORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,
CAPAZES DE PREJUDICAR
A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.



3%



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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



18%



PROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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



79%

NPS

77

ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 18

2016

19%

81%

NPS: 81

ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 31

GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INSTITUIÇÃO (CREDIBILIDADE)
- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO
- ✓ LIBERDADE DE ATUAÇÃO

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INFRAESTRUTURA

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO
PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ PLANO DE CARREIRA
- ✓ DESBUROCRATIZAR OS PROCESSOS
- ✓ SISTEMAS
- ✓ CARGA OPERACIONAL

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ PLANO DE CARREIRA
- ✓ SISTEMAS
- ✓ DESBUROCRATIZAR OS PROCESSOS

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

GRADUAÇÃO PRESENCIAL

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES: (MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

* RESUMO DAS MENÇÕES:

- ✓ ELOGIO À INSTITUIÇÃO
- ✓ AGRADECIMENTOS

OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA MOSTRA QUE, EM COMPARAÇÃO À DE 2016, A INSTITUIÇÃO CONTINUA EM UMA ZONA DE EXCELÊNCIA PARA O TRABALHO DOS COORDENADORES. HÁ MAIS PROMOTORES DO QUE NEUTROS; NÃO HOUE DETRATORES.

FORAM APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS O AMBIENTE DE TRABALHO, A INFRAESTRUTURA, A INSTITUIÇÃO E A LIBERDADE DE ATUAÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES, ETC.

COMO PONTOS DE MELHORIA, O PLANO DE CARREIRA , BUROCRACIA DOS PROCESSOS, SISTEMAS, ETC.





GRADUAÇÃO
EAD

GRADUAÇÃO EAD

QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR A UM AMIGO OU COLEGA? (2018 X 2016)

2018

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



DETRATORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,
CAPAZES DE PREJUDICAR
A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.



-



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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



-



PPROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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



100%

NPS
100
ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 6

2016



NPS:88
ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 8

GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO
- ✓ APRENDIZADO

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO
PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ EQUILÍBRIO DAS ATIVIDADES
COM A CARGA HORÁRIA

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ NÃO HOUVE MENÇÕES

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES: (MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

* RESUMO DAS MENÇÕES:

- ✓ SOLICITAÇÃO DE COMPUTADORES MAIS VELOZES
- ✓ ORGULHO DE TRABALHAR NA INSTITUIÇÃO
- ✓ PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS

OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA MOSTRA QUE, EM COMPARAÇÃO À DE 2016, A **INSTITUIÇÃO** CONTINUA EM UMA **ZONA DE EXCELÊNCIA** PARA O **TRABALHO** DOS **COORDENADORES**. HOUE SOMENTE RESPOSTAS DE **PROMOTORES**.

FORAM APONTADOS COMO **PONTOS POSITIVOS** A **INFRAESTRUTURA**, O **AMBIENTE DE TRABALHO**, O **APRENDIZADO**, ETC.

COMO **PONTOS DE MELHORIA**, O **EQUILÍBRIO DAS ATIVIDADES** COM A **CARGA HORÁRIA**.





PÓS-GRADUAÇÃO
PRESENCIAL

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR A UM AMIGO OU COLEGA? (2018 X 2016)

2018

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



DETRADORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,
CAPAZES DE PREJUDICAR
A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.



9%



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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



20%



PPROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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



80%

NPS

80

ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 47

2016

9%

21%

70%

NPS: 61

ZONA DE QUALIDADE

BASE: 70



PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO
- ✓ INSTITUIÇÃO SÉRIA

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ BENEFÍCIOS
- ✓ INSTITUIÇÃO

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ FALTA DE APOIO

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ REMUNERAÇÃO
- ✓ PLANO DE CARREIRA
- ✓ DISPONIBILIZAR SALA INDIVIDUAL
- ✓ APERFEIÇOAR DIVULGAÇÃO DOS CURSOS

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ DIVULGAÇÃO DOS CURSOS, TEMPO PARA DEDICAÇÃO À COORDENAÇÃO, INCENTIVO À PESQUISA, SISTEMAS...

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ MELHORAR A GESTÃO DA COORDENAÇÃO

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES: (MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

* RESUMO DAS MENÇÕES:

- ✓ FLEXIBILIZAÇÃO ESCALA DE TRABALHO
- ✓ AJUSTE DAS FUNÇÕES
- ✓ ELOGIOS AO SENAC
- ✓ APRIMORAMENTO DA COMUNICAÇÃO
- ✓ CRIAÇÃO DE UM DEPARTAMENTO DA PÓS-GRADUAÇÃO

OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA MOSTRA QUE HOUE EVOLUÇÃO DA ZONA DE QUALIDADE PARA ZONA DE EXCELÊNCIA, OU SEJA, OS COORDENADORES ESTÃO SATISFEITO EM TRABALHAR NA INSTITUIÇÃO. HÁ MAIS PROMOTORES DO QUE NEUTROS; NÃO HOUE DETRATORES.

FORAM APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS A INFRAESTRUTURA, O AMBIENTE DE TRABALHO, A CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO, OS BENEFÍCIOS ETC.

COMO PONTOS DE MELHORIA, REMUNERAÇÃO, PLANO DE CARREIRA, LOCAL DE TRABALHO, DIVULGAÇÃO DOS CURSOS, ETC.





PÓS-GRADUAÇÃO
EAD

PÓS-GRADUAÇÃO EAD

QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR A UM AMIGO OU COLEGA? (2018 X 2016)

2018

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



DETRADORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,
CAPAZES DE PREJUDICAR
A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.



10%



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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



20%



PROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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



80%

NPS

80

ZONA DE EXCELÊNCIA

BASE: 7

2016

10%

50%

40%

NPS:30

ZONA DE APERFEIÇOAMENTO

BASE: 10



PÓS-GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ CONDIÇÕES DE TRABALHO

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ INSTITUIÇÃO

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ BENEFÍCIOS

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

PÓS-GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:
(MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

PROMOTORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ MELHORIAS NA INTEGRAÇÃO COM ÁREAS TÉCNICAS, AUTONOMIA, CARGA-HORÁRIA.

NEUTROS



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ MELHORIAS NOS SISTEMAS, COMUNICAÇÃO, DEMANDA DE TRABALHO ALTA.

DETRATORES



* COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS

- ✓ MELHORIAS NA INFRAESTRUTURA, CONFIANÇA NO TRABALHO DO SETOR ADMINISTRATIVO.

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES: (MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA)

* RESUMO DAS MENÇÕES:

- ✓ MELHORIAS NO SISTEMA SS
- ✓ CONSIDERAÇÃO DOS APONTAMENTOS DOS COORDENADORES PARA MELHORIAS DOS CURSOS
- ✓ TREINAMENTOS DE MOTIVAÇÃO
- ✓ AGRADECIMENTO

OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA MOSTRA QUE HOUE **EVOLUÇÃO** DA ZONA DE **APERFEIÇOAMENTO** PARA ZONA DE **EXCELÊNCIA**, OU SEJA, OS **COORDENADORES** ESTÃO **SATISFEITO** EM **TRABALHAR** NA **INSTITUIÇÃO**. HÁ **MAIS** **PROMOTORES** DO QUE **NEUTROS**; NÃO HOUE **DETRATORES**.

FORAM APONTADOS COMO **PONTOS POSITIVOS** A **INFRAESTRUTURA**, A **INSTITUIÇÃO**, AS **CONDIÇÕES** DE **TRABALHO**, ETC.

COMO **PONTOS** DE **MELHORIA**, FORAM CITADOS: **SISTEMA**, **COMUNICAÇÃO**, **DEMANDA** DE **TRABALHO**, **AUTONOMIA**, **CARGA HORÁRIA**, **INTEGRAÇÃO** COM AS **ÁREAS TÉCNICAS**, ETC.



GPG – GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

