

# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL AVALIAÇÃO DE CONCLUINTE 2018/1



# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



## GCR / GP

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



## COORDENAÇÃO GERAL DA PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## UNIDADES

- APLICAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## CPA - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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



## GPG/AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTEGRADA:

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- INSERÇÃO DO QUESTIONÁRIO NO SURVEYMONKEY
- SOLICITAÇÃO DO MAILING VIA ABERTURA DE CHAMADO COM A GTI
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- ENTREGA DOS RESULTADOS

# FICHA TÉCNICA

## PÚBLICO:

- ALUNOS CONCLUINTE DO 1º SEMESTRE DE 2018

## OBJETIVO:

- MEDIR A SATISFAÇÃO DOS ALUNOS QUANTO À COORDENAÇÃO DO CURSO, BIBLIOTECA (ATENDIMENTO E ACERVO), SETOR DE ATENDIMENTO, SECRETARIA, BLACKBOARD, DISCIPLINAS E CORPO DOCENTE.

## PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE JUNHO A JULHO DE 2018

## FORMATO:

- ON-LINE, EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA, VIA SOFTWARE SURVEYMONKEY



MODALIDADE

PÓS-GRADUAÇÃO  
PRESENCIAL

UNIVERSO\*

1.733

RESPONDENTES

748

% PARTICIPAÇÃO

43%

ERRO DA PESQUISA  
(ERRO IDEAL ≤ 5%)

3%

\*FONTE: BASE EXTRAÍDA VIA ABERTURA DE CHAMADO.

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO

! HÁ ALGUNS CASOS EM QUE O UNIVERSO É MENOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES. VERIFICAR O CRITÉRIO DE EXTRAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES NAS PRÓXIMAS PESQUISAS. NESTES CASOS, NÃO FOI POSSÍVEL CALCULAR O ERRO DA PESQUISA.

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	UNIVERSO*	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA**
ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	27	4	15%	46%
ANIMAÇÃO	9	2	22%	65%
BIG DATA	16	24	150%	!
CIÊNCIAS DO CONSUMO E ESTRATÉGIAS APLICADAS	9	1	11%	98%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	177	93	53%	7%
COZINHA AVANÇADA	13	1	8%	98%
COZINHA BRASILEIRA	8	4	50%	37%
CRIAÇÃO DE IMAGEM E STYLING DE MODA	11	8	73%	19%
CURADORIA EM ARTE	11	11	100%	0%
DESENVOLVIMENTO DE GAMES	20	10	50%	22%
DESIGN EDITORIAL	8	6	75%	21%
DESIGN PARA MOVELARIA	10	4	40%	40%
DIREÇÃO DE ARTE AUDIOVISUAL	6	6	100%	0%
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	66	14	21%	23%
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	18	14	78%	13%
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	34	11	32%	25%
ERGONOMIA	2	19	950%	!

\*FONTE: BASE EXTRAÍDA VIA ABERTURA DE CHAMADO.

\*\*NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, SENDO RECOMENDADA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO

! HÁ ALGUNS CASOS EM QUE O UNIVERSO É MENOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES. VERIFICAR O CRITÉRIO DE EXTRAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES NAS PRÓXIMAS PESQUISAS. NESTES CASOS, NÃO FOI POSSÍVEL CALCULAR O ERRO DA PESQUISA..

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	UNIVERSO*	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA** PESQUISA
FARMÁCIA CLÍNICA E HOSPITALAR	25	2	8%	68%
FARMACOLOGIA CLÍNICA E FARMACOTERAPIA	31	21	68%	12%
FINANÇAS CORPORATIVAS	9	1	11%	98%
FOTOGRAFIA COMO ARTE CONTEMPORÂNEA	10	11	110%	!
GEOPROCESSAMENTO	8	8	100%	0%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: PRÁTICAS DO PMI	104	43	41%	12%
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	10	11	110%	!
GESTÃO AMBIENTAL	16	18	113%	!
GESTÃO CULTURAL	7	7	100%	0%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS	29	17	59%	16%
GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE	30	26	87%	7%
GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM	23	1	4%	98%
GESTÃO DE NEGÓCIOS	117	52	44%	10%
GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	29	31	107%	!
GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE	9	9	100%	0%

\*FONTE: BASE EXTRAÍDA VIA ABERTURA DE CHAMADO

\*\*NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, SENDO RECOMENDADA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO

! HÁ ALGUNS CASOS EM QUE O UNIVERSO É MENOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES. VERIFICAR O CRITÉRIO DE EXTRAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES NAS PRÓXIMAS PESQUISAS. NESTES CASOS, NÃO FOI POSSÍVEL CALCULAR O ERRO DA PESQUISA..

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	UNIVERSO*	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA**
GESTÃO E GOVERNANÇA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	10	6	60%	27%
GESTÃO EM COMUNICAÇÃO INTEGRADA	15	14	93%	7%
GESTÃO ESCOLAR	7	3	43%	46%
GESTÃO ESTRATÉGICA DA INOVAÇÃO	9	7	78%	19%
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	171	82	48%	8%
INTELIGÊNCIA DE MERCADO	20	1	5%	98%
LOGÍSTICA EMPRESARIAL	16	11	69%	17%
MARKETING DIGITAL E E-COMMERCE	118	48	41%	11%
MODELAGEM E MOULAGE NO PROCESSO DE CRIAÇÃO	12	10	83%	13%
NEGÓCIOS DA MODA: GESTÃO, MARCA E COLEÇÃO	16	9	56%	22%
PERÍCIA AMBIENTAL	20	14	70%	15%
REMEDIAÇÃO DE ÁREAS CONTAMINADAS	8	10	125%	!
SISTEMAS DE GESTÃO INT. QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEG. SAÚDE TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	81	35	43%	13%
TIPOGRAFIA	9	7	78%	19%
TREINAMENTO FÍSICO PERSONALIZADO	20	1	5%	98%

\*FONTE: BASE EXTRAÍDA VIA ABERTURA DE CHAMADO

\*\*NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, SENDO RECOMENDADA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

# **Resultados Gerais**

ANÁLISE COMPARATIVA:  
PESQUISA 2018 / 1 X PESQUISA 2017 / 1

# A PERGUNTA DEFINITIVA

## 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)



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



## 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

# QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR ESTE CURSO PARA UM AMIGO OU COLEGA?

(2018/1 x 2017/1)

2018/1



**DETRATORES**  
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,  
CAPAZES DE PREJUDICAR  
A MARCA E SEU  
CRESCIMENTO.

↓  
**32%**



**NEUTROS**  
(NOTAS 7 E 8)

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

↓  
**37%**



**PROMOTORES**  
(NOTAS 9 E 10)

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

↓  
**31%**



BASE: 723

2017/1

31%

42%

27%

**NPS: -4**  
ZONA CRÍTICA

BASE: 912



# EM RELAÇÃO AO SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

(2018/1 x 2017/1)

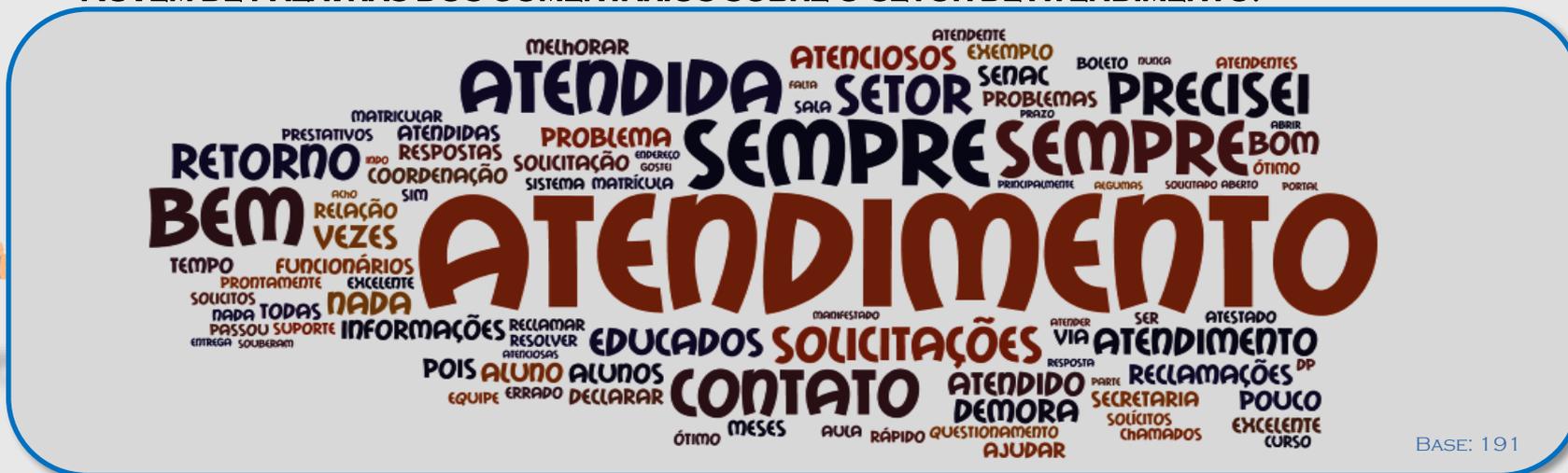
▲% = VARIACÃO PERCENTUAL

	SIM			EM PARTE			NÃO			NÃO TIVE CONTATO		
	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	77%	76%	1%	9%	13%	-31%	2%	1%	0%	12%	10%	9%
OS ATENDENTES SOUBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	75%	75%	0%	13%	14%	-7%	2%	1%	50%	11%	10%	9%

BASE 2018/1: 721

BASE 2017/1: 893

## NUVEM DE PALAVRAS DOS COMENTÁRIOS SOBRE O SETOR DE ATENDIMENTO:



BASE: 191

OBS.: A NUVEM DE PALAVRAS TRAZ AS PALAVRAS MAIS MENCIONADAS NOS COMENTÁRIOS, NO ENTANTO É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

# EM RELAÇÃO À SECRETARIA

(2018/1 x 2017/1)

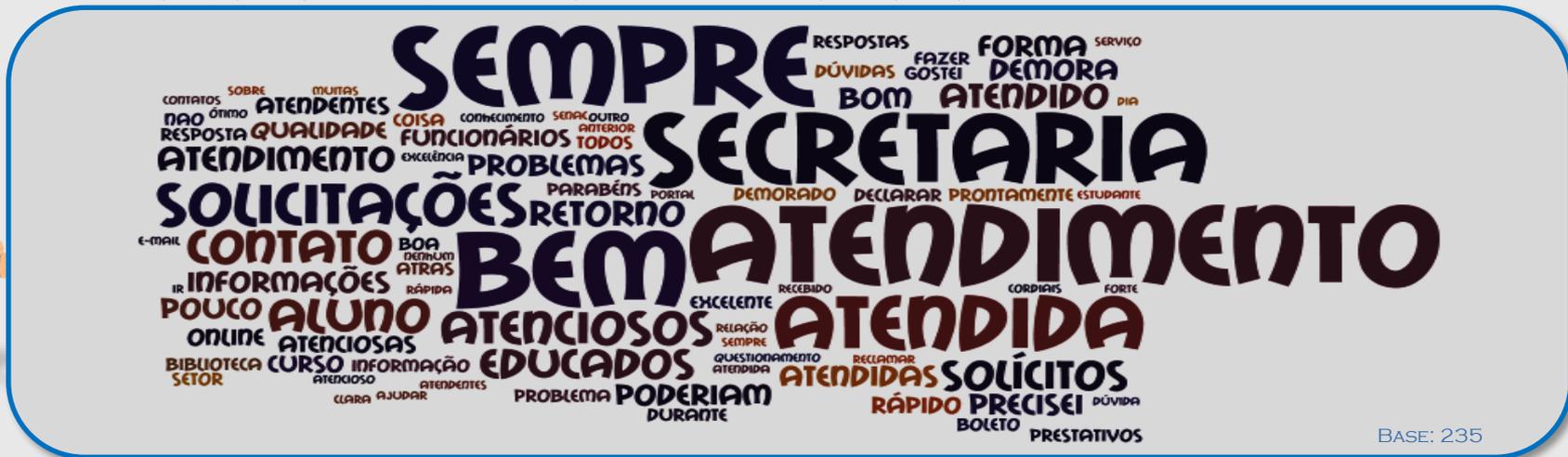
▲% = VARIAÇÃO PERCENTUAL

	SIM			EM PARTE			NÃO			NÃO TIVE CONTATO		
	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	84%	83%	1%	8%	10%	-20%	1%	1%	0%	7%	7%	0%
OS ATENDENTES SOUBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	83%	81%	2%	10%	12%	-17%	1%	1%	0%	7%	6%	-17%

BASE 2018/1: 721

BASE 2017/1: 893

## NUVEM DE PALAVRAS DOS COMENTÁRIOS SOBRE A SECRETARIA:



BASE: 235

OBS.: A NUVEM DE PALAVRAS TRAZ AS PALAVRAS MAIS MENCIONADAS NOS COMENTÁRIOS, NO ENTANTO É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

# EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA

(2018/1 x 2017/1)

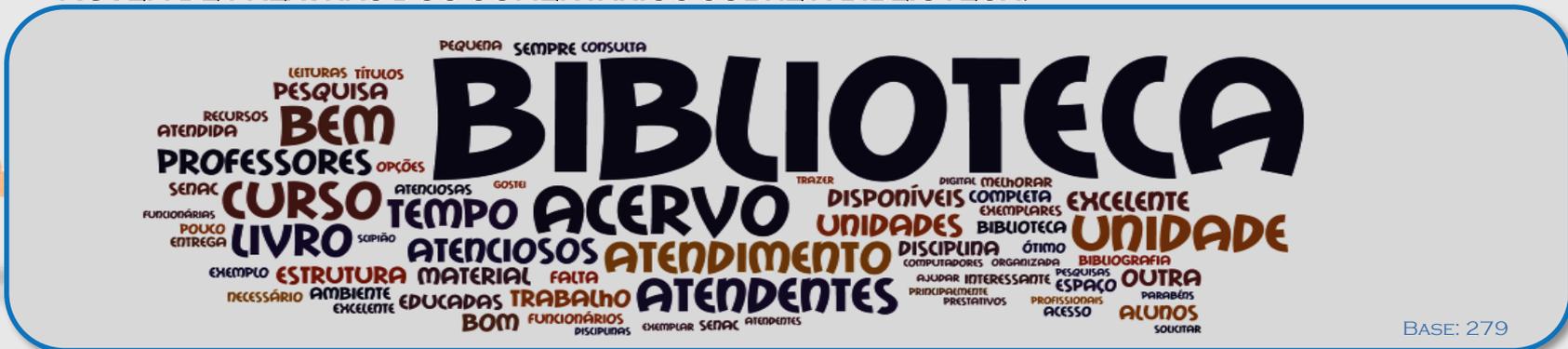
▲% = VARIACÃO PERCENTUAL

	SIM			EM PARTE			NÃO			NÃO TIVE CONTATO		
	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	87%	84%	4%	4%	8%	-50%	0%	1%	-100%	8%	8%	0%
OS ATENDENTES SOUBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	87%	86%	1%	4%	6%	-33%	0%	1%	-100%	8%	8%	0%
APRESENTOU OS RECURSOS DISPONÍVEIS PARA AS PESQUISAS?	73%	72%	1%	15%	16%	-6%	1%	3%	-67%	11%	9%	22%
O ACERVO DA BIBLIOTECA ESTÁ ADEQUADO ÀS NECESSIDADES?	66%	62%	6%	20%	24%	-17%	3%	4%	-25%	11%	9%	22%

BASE 2018/1: 719

BASE 2017/1: 886

## NUVEM DE PALAVRAS DOS COMENTÁRIOS SOBRE A BIBLIOTECA:



BASE: 279

OBS.: A NUVEM DE PALAVRAS TRAZ AS PALAVRAS MAIS MENCIONADAS NOS COMENTÁRIOS, NO ENTANTO É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

# EM RELAÇÃO À COORDENAÇÃO DO CURSO

(2018/1 x 2017/1)

▲% = VARIÇÃO PERCENTUAL

	SIM			EM PARTE			NÃO			NÃO TIVE CONTATO		
	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%
A COORDENAÇÃO ESTEVE DISPONÍVEL QUANDO NECESSÁRIO?	68%	72%	-6%	23%	22%	4%	6%	3%	100%	2%	3%	-33%
AS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	66%	69%	-4%	26%	23%	13%	5%	4%	25%	3%	3%	0%
A COORDENAÇÃO MANTEVE O BLACKBOARD ATUALIZADO QUANDO NECESSÁRIO?	58%	60%	-3%	29%	30%	-3%	7%	5%	40%	6%	4%	50%

BASE 2018/1: 719

BASE 2017/1: 886

NUVEM DE PALAVRAS DOS COMENTÁRIOS SOBRE A COORDENAÇÃO DO CURSO:



BASE: 280

OBS.: A NUVEM DE PALAVRAS TRAZ AS PALAVRAS MAIS MENCIONADAS NOS COMENTÁRIOS, NO ENTANTO É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

# EM RELAÇÃO AO CORPO DOCENTE

(2018/1 x 2017/1)

▲% = VARIAÇÃO PERCENTUAL

	SIM			EM PARTE			NÃO		
	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%	2018	2017	▲%
PROPUSERAM LEITURAS COMPLEMENTARES?	75%	68%	10%	23%	30%	-23%	2%	2%	0%
ATENDERAM PONTUALMENTE ÀS DÚVIDAS?	67%	68%	-1%	32%	30%	7%	1%	2%	-50%
DEMONSTRARAM DOMÍNIO DO CONTEÚDO?	55%	51%	8%	44%	46%	-4%	1%	3%	-67%
MINISTRARAM AULAS INTERATIVAS INCENTIVANDO A PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS?	56%	51%	10%	42%	45%	-7%	2%	4%	-50%
RELACIONARAM O CONTEÚDO DAS AULAS À REALIDADE DO MERCADO?	61%	58%	5%	37%	39%	-5%	3%	4%	-25%
APRESENTARAM O PLANO DE ENSINO DE FORMA CLARA?	61%	61%	0%	37%	36%	3%	3%	3%	0%

BASE 2017/1: 880

BASE 2016/1: 712









# CONCLUSÃO

- ▶ DE MODO GERAL, NÃO HOUE OSCILAÇÃO SIGNIFICATIVA DOS PERCENTUAIS RELACIONADOS AOS ITENS AVALIADOS, NO COMPARATIVO DAS AVALIAÇÕES 2018 x 2017.
- ▶ EM RELAÇÃO À METODOLOGIA NPS, A MAIOR PARTE DOS ALUNOS MOSTROU-SE NEUTRA QUANTO À RECOMENDAÇÃO DO CURSO A AMIGOS E FAMILIARES. O NÚMERO DE DETRATORES SUPEROU O DE PROMOTORES, O QUE LEVA O CURSO A SER CLASSIFICADO EM UMA CATEGORIA DENOMINADA CRÍTICA, QUE EVIDENCIA A NECESSIDADE DE AÇÕES DE MELHORIA.
- ▶ A MAIORIA DOS ALUNOS ESTÁ SATISFEITA COM O SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E COM O ATENDIMENTO DA SECRETARIA EM RELAÇÃO ÀS RESPOSTAS DAS SOLICITAÇÕES, BEM COMO AO ATENDIMENTO REALIZADO DURANTE ESSAS SOLICITAÇÕES.
- ▶ OS ALUNOS ESTÃO SATISFEITOS COM TODOS OS ITENS AVALIADOS SOBRE O ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA, COM DESTAQUE PARA AS RESPOSTAS ÀS SOLICITAÇÕES E AO ATENDIMENTO REALIZADO DURANTE ESSAS SOLICITAÇÕES. NO ENTANTO, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO NO QUE DIZ RESPEITO AO ACERVO E À APRESENTAÇÃO DOS RECURSOS DISPONÍVEIS PARA PESQUISAS.
- ▶ A MAIORIA DOS ALUNOS CONCORDA QUE A COORDENAÇÃO ESTEVE DISPONÍVEL QUANDO NECESSÁRIA; QUE RESPONDEU ÀS SOLICITAÇÕES REALIZADAS; E MANTEVE O BLACKBOARD ATUALIZADO. TODAVIA HÁ PONTOS DE ATENÇÃO QUANTO A ESTES MESMOS ITENS.

# CONCLUSÃO

- ▶ AO MESMO TEMPO QUE ESTÃO SATISFEITOS COM TODOS OS ITENS AVALIADOS SOBRE O CORPO DOCENTE (SUGESTÃO DE LEITURA, ATENDIMENTO A DÚVIDAS, DOMÍNIO DE CONTEÚDO, AULAS PARTICIPATIVAS, CONTEÚDOS, APRESENTAÇÃO DO PLANO DE ENSINO, DISPONIBILIZAÇÃO DE MATERIAIS NO AMBIENTE VIRTUAL, FORMATO DE APRESENTAÇÃO DOS CONTEÚDOS E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO), HÁ PONTOS DE ATENÇÃO PARA ESTES MESMOS ITENS.
- ▶ QUANTO ÀS DISCIPLINAS, A MAIORIA DOS RESPONDENTES CONCORDA QUE OS CONTEÚDOS ESTAVAM DE ACORDO COM OS OBJETIVOS DAS DISCIPLINAS, COM AS ATIVIDADES E COM PLANO DE ENSINO. TODAVIA, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO QUANTO A ESTES MESMOS ITENS.
- ▶ EM RELAÇÃO AO BLACKBOARD, A MAIORIA ESTÁ SATISFEITA COM A ACESSIBILIDADE E NAVEGAÇÃO. E GRANDE PARTE COM A FACILIDADE DE ENCONTRO DOS CONTEÚDOS E AO SUPORTE TÉCNICO. NO ENTANTO, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO PARA OS MESMOS ITENS.

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTEGRADA  
GPG - GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC