

# AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS GRADUAÇÃO EAD 2018



# AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS - GRADUAÇÃO EAD

# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

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



### FICHA TÉCNICA

### **PÚBLICO:**

Alunos de todos os períodos da graduação EAD no 2º sem/2018

### **OBJETIVO:**

Avaliar a infraestrutura e os serviços prestados pela instituição.

### PERÍODO DE APLICAÇÃO:

De 25.09 a 30.10.2018

### **FORMATO:**

Disponibilização do link da pesquisa, via sistema SurveyMonkey

### **MODALIDADE**

Graduação EAD

**UNIVERSO\*** 

6.119

**RESPONDENTES** 

769

% PARTICIPAÇÃO

13%

\*\*ERRO DA PESQUISA

(ERRO IDEAL ≤ 5%) 3%



### MÉDIA DOS RESULTADOS POR TEMA



RECOMENDAÇÃO CURSO (NPS)

80% Recomendariam

Base: 769



ATENDIMENTO E INFRAESTRUT. DO POLO

84% Satisfeitos

Base: 712



SUPORTE TÉCNICO

83% Satisfeitos

Base: 712



COORDENAÇÃO DE CURSO

90% Satisfeitos

Base: 708



**PROFESSOR TUTOR** 

87% Satisfeitos

Base: 703



CONTEÚDO DO CURSO

90% Satisfeitos

Base: 695



**BIBLIOTECA VIRTUAL** 

83% Satisfeitos

Base: 708



PORTAL DO ALUNO / AMBIENTE VIRTUAL

95% Satisfeitos

Base: 691



AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

93% Satisfeitos

Base: 688



COMPREENDE PARA QUE SERVEM FERRAMENTAS DO BLACKBOARD

**76%** 

Base: 688



SABE UTILIZAR AS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD

66% Sim

Base: 688



CONSIDEROU AS FERRAMENTAS ÚTEIS À APRENDIZAGEM

**72%** Sim

Base: 688

# **RESULTADOS GERAIS**

Comparativo 2018 x 2017





# **AVALIAÇÃO GERAL**



#### NPS - NET PROMOTER SCORE

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

#### **Promotores**

(notas 9 e 10)

LEAIS À MARCA, RECOMENDAM PARA TODOS.

ACELERAM O CRESCIMENTO DA EMPRESA.

46%

#### **Neutros**

(notas 7 e 8)

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

34%

#### **Detratores**

(notas de 0 a 6)

FRUSTRADOS, CAPAZES DE PREJUDICAR A MARCA E SEU CRESCIMENTO.

20%

Promotores — Detratores — NPS 26

ZONA APERFEIÇOAMENTO\*

\* Vide anexo sobre NPS no slide 19

2018 Base: 769

2017

Promotores Detratores NPS 27
ZONA APERFEIÇOAMENTO



# **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:



- Insatisfação curso: deixou a desejar; tem que melhorar; etc.
- Insatisfação plataforma/AVA: difícil; confusa; etc.
- Insatisfação conteúdo: excessivo; desatualizado; etc.
- Insatisfação avaliação: muitas provas num dia só.
- Insatisfação material: desatualizado; defasado; etc.
- Insatisfação retorno da solicitações:
   Professores e suporte demoram a responder.



- Insatisfação plataforma/ambiente virtual: complicada; confusa; etc.
- Insatisfação curso e materiais: precisa de melhorias; etc.
- Insatisfação professores: alguns deixam a desejar; etc.
- Insatisfação web: horários incompatíveis; etc.
- Satisfação curso: bom, completo, excelente, dinâmico; etc.
- Satisfação conteúdo: bom, excelente; etc.
- Satisfação material: bom, etc.
- Satisfação professores: bom, excelente; etc.



# Promotores (notas 9 e 10 )

\* Mais mencionados

- Satisfação curso:
   excelente; satisfeito; ótimo; qualidade; etc.
- Satisfação conteúdo: bom; excelente; ótimo; satisfeito; etc.
- Professores/tutores: atenciosos; excelentes; ótimos; qualidade; etc.
- Satisfação Senac: instituição excelente, renomada, conceituada; etc.
- Satisfação modalidade EAD: flexibilidade; facilidade; praticidade; etc.

Obs.: menções na íntegra, vide tabela dinâmica 2018 Base : 542



### ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA •

Avalie o atendimento e infraestrutura do polo na avaliação presencial	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Cordialidade e simpatia demonstrada pelo atendente	0%	1%	5%	28%	53%	13%
2017 Base: 518	0%	1%	5%	28%	43%	22%
Esclarecimento de dúvidas pelo atendente	1%	1%	7%	34%	44%	13%
2017 Base: 518	1%	2%	7%	29%	39%	22%
Organização e sinalização para acesso às salas	1%	3%	7%	32%	44%	13%
2017 Base: 518	-	3%	8%	29%	36%	24%
Acessibilidade (acesso às instalações)	0%	1%	6%	29%	47%	18%
2017 Base: 518	-	1%	4%	25%	44%	27%
						2018 Base: 712

Não sei Ótimo Avalie o suporte técnico Péssimo Ruim Regular Bom avaliar Tempo de retorno das solicitações 3% \*16% 11% 6% 38% 27% 6% 20% 23% 2017 Base: 518 4% Clareza das informações 2% 5% \*18% 37% 30% 7% 2017 Base: 518 2% 20% 5% 28%

\* PONTOS DE ATENÇÃO 2018 Base : 712



### ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA •

Avalie a coordenação do curso	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Tempo de retorno das solicitações	2%	3%	*12%	40%	37%	6%
2017 Base: 517	3%	3%	13%	34%	39%	7%
Clareza das informações	2%	3%	*12%	40%	38%	5%
2017 Base: 517	3%	3%	13%	35%	41%	5%

2018 Base: 708

Avalie a biblioteca virtual	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Acesso	2%	5%	*14%	37%	29%	12%
2017 Base: 517	1%	3%	15%	37%	37%	6%
Estabilidade de Navegação	2%	5%	*16%	41%	27%	9%
2017 Base: 517	1%	3%	12%	40%	37%	7%
Acervo	1%	1%	*12%	40%	32%	14%
2017 Base: 517	1%	3%	15%	37%	37%	8%

\* PONTOS DE ATENÇÃO 2018 Base : 708

<sup>\*</sup> PONTOS DE ATENÇÃO



### PROFESSSOR TUTOR

Avalie a tutoria prestada ao longo do curso	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Tempo de resposta às solicitações	2%	3%	*15%	46%	27%	7%
2017 Base: 514	3%	6%	19%	42%	26%	5%
Clareza e objetividade nas respostas	2%	3%	*15%	45%	29%	7%
2017 Base: 514	2%	5%	21%	40%	28%	4%
Tempo para o feedback das atividades avaliativas	2%	3%	*17%	43%	25%	10%
2017 Base: 514	1%	6%	19%	41%	26%	7%
Clareza e objetividade do feedback	2%	3%	*15%	45%	25%	10%
2017 Base: 514	1%	5%	19%	41%	26%	8%

<sup>\*</sup> PONTOS DE ATENÇÃO 2018 Base: 703

### Nuvem de palavras dos comentários e sugestões sobre o professor tutor:



**Obs**.: Comentários e sugestões na íntegra, vide tabela dinâmica.



### CONTEÚDO DO CURSO

Avalie o conteúdo do curso	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Facilidade de leitura e compreensão dos recursos didáticos (ex.: textos para leitura, vídeos-aulas, etc).	1 3/0	5%	*17%	44%	33%	0%
2017 Base: 504	1%	3%	16%	44%	37%	1%
Qualidade dos conteúdos (ortografia, informações coerentes e completas)	1%	4%	*16%	44%	35%	0%
2017 Base: 504	1%	5%	15%	47%	33%	0%
Qualidade da avaliação presencial (ortografia, informações coerentes e completas)	1%	3%	*12%	38%	26%	20%
2017 Base: 504	1%	1%	11%	36%	27%	25%
Qualidade da avaliação virtual(ortografia, informações coerentes e completas)	1%	2%	*14%	48%	31%	4%
2017 Base: 504	1%	1%	14%	48%	32%	4%

<sup>\*</sup> PONTOS DE ATENÇÃO

Nuvem de palavras dos comentários e sugestões sobre o professor tutor:



**Obs**.: Comentários e sugestões na íntegra, vide tabela dinâmica.

2018 Base: 695



### PORTAL DO ALUNO / AMBIENTE VIRTUAL (BLACKBOARD)

Avalie o portal do aluno	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Realização da inscrição no processo seletivo	1%	2%	7%	42%	47%	2%
2017 Base: 502	1%	2%	8%	43%	44%	2%
Realização da matrícula/rematrícula	1%	1%	7%	44%	45%	2%
2017 Base: 502	2%	3%	12%	40%	42%	2%
Facilidade de acesso aos serviços disponibilizados no portal (requerimento, suporte técnico, etc.)	1%	3%	*13%	41%	40%	2%
2017 Base: 502	2%	3%	12%	38%	41%	4%

<sup>\*</sup> PONTOS DE ATENÇÃO

2018 Base: 691

### Nuvem de palavras dos comentários e sugestões sobre o professor tutor:





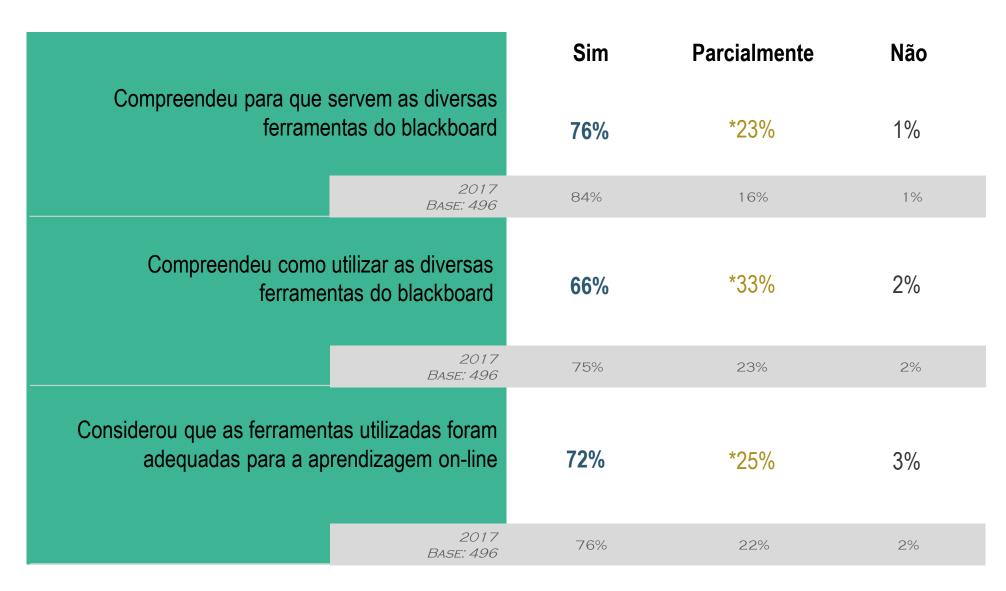
# PORTAL DO ALUNO / AMBIENTE VIRTUAL (BLACKBOARD)

Avalie o ambiente virtual de aprendizagem - Blackboard	Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo	Não sei avaliar
Acesso à plataforma	0%	2%	*11%	47%	40%	0%
2017 Base: 497	1%	1%	9%	44%	45%	1%
Estabilidade de navegação	1%	5%	*16%	43%	35%	0%
2017 Base: 497	0%	1%	11%	41%	46%	0%
Facilidade de acesso às aulas, testes e atividades	1%	2%	*11%	43%	43%	0%
2017 Base: 497	1%	2%	7%	39%	52%	0%
Comunicação (avisos, fórum, etc.)	3%	6%	*23%	38%	29%	1%
2017 Base: 497	2%	4%	19%	36%	39%	0%
Comunidade virtual (semana de integração, calendários, etc.)	2%	4%	*18%	45%	26%	4%
2017 Base: 497	1%	4%	17%	40%	33%	4%
Estabilidade de navegação	1%	5%	*23%	44%	24%	3%
2017 Base: 497	1%	4%	15%	42%	33%	4%
Clareza de áudio e vídeo na webconferência	1%	7%	*21%	43%	26%	2%
2017 Base: 497	1%	4%	15%	45%	32%	3%

\* PONTOS DE ATENÇÃO



### VOCÊ



\* PONTOS DE ATENÇÃO



# **COMENTÁRIOS E SUGESTÕES**

Nuvem de palavras dos comentários e sugestões:

datas qualidade muitas calendário sugestões forma blackboard instituição bom avaliação dias ambiente quanto avaliações tema exemplomenos melhorar matérias estudo problema AVA borásicas informação <sup>videos</sup> ruim



# **CONCLUSÕES**



- Em relação ao NPS (Net Promoter Score), comparando-se a nota atual com a anterior de 2017, constatou-se que os cursos continuam em uma zona de aperfeiçoamento. Há mais promotores da marca Senac do que detratores. No entanto há um número alto de neutros, que são indiferentes, ou seja, até recomendam a marca, mas com ressalvas; e são fáceis de serem convencidos por concorrentes.
- De modo geral, a maioria dos alunos está satisfeita com a infraestrutura e os serviços prestados pela instituição, porém, como ponto de atenção, em quase todos os itens avaliados sobre este assunto, houve percentuais relevantes apontando-os como regular.
- Comparando-se os percentuais de todos os itens avaliados com os de 2017, pode-se afirmar que não houve variação percentual significativa na satisfação, com exceções para o bloco de questões sobre atendimento e infraestrutura do polo, que obteve crescimento relevante, e para o bloco de questões sobre compreensão, utilização e utilidade das ferramentas do blackboard, que registrou queda.

# ANEXOS





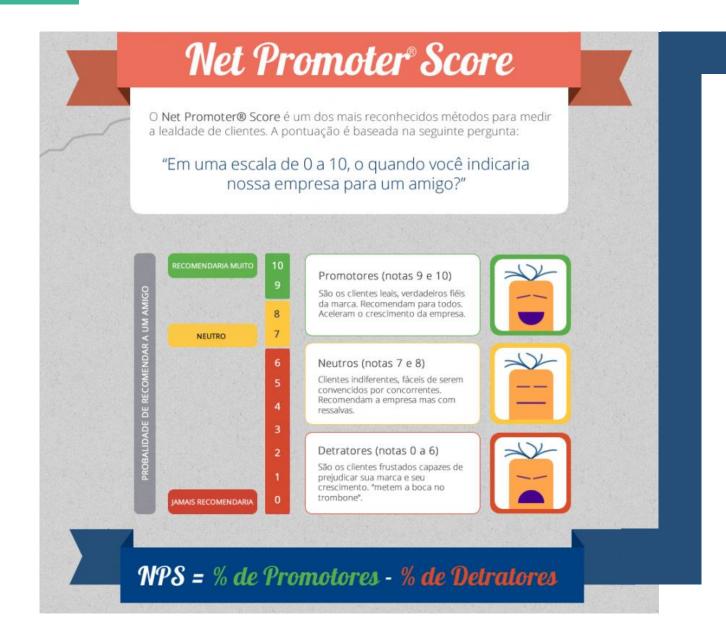
# PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo*	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa * (erro ideal < 5%)
Bacharelado em Administração	479	83	17%	10%
Bacharelado em Ciências Contábeis	643	91	14%	10%
Tecnologia em Comércio Exterior	219	24	11%	19%
Tecnologia em Gestão Ambiental	206	47	23%	13%
Tecnologia em Gestão Comercial	566	53	9%	13%
Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação	743	98	13%	9%
Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos	497	82	16%	10%
Tecnologia em Gestão Financeira	525	82	16%	10%
Tecnologia em Gestão Pública	256	38	15%	15%
Tecnologia em Logística	447	40	9%	15%
Tecnologia em Marketing	418	44	11%	14%
Licenciatura em Pedagogia	569	76	13%	10%
Tecnologia em Processos Gerenciais	551	60	11%	12%

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



### ENTENDENDO O NPS



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



# **GPG - GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**

Planejamento, Pesquisa, Projetos e Avaliação Institucional Integrada

CPA – Comissão Própria de Avaliação (Centro Universitário Senac)

