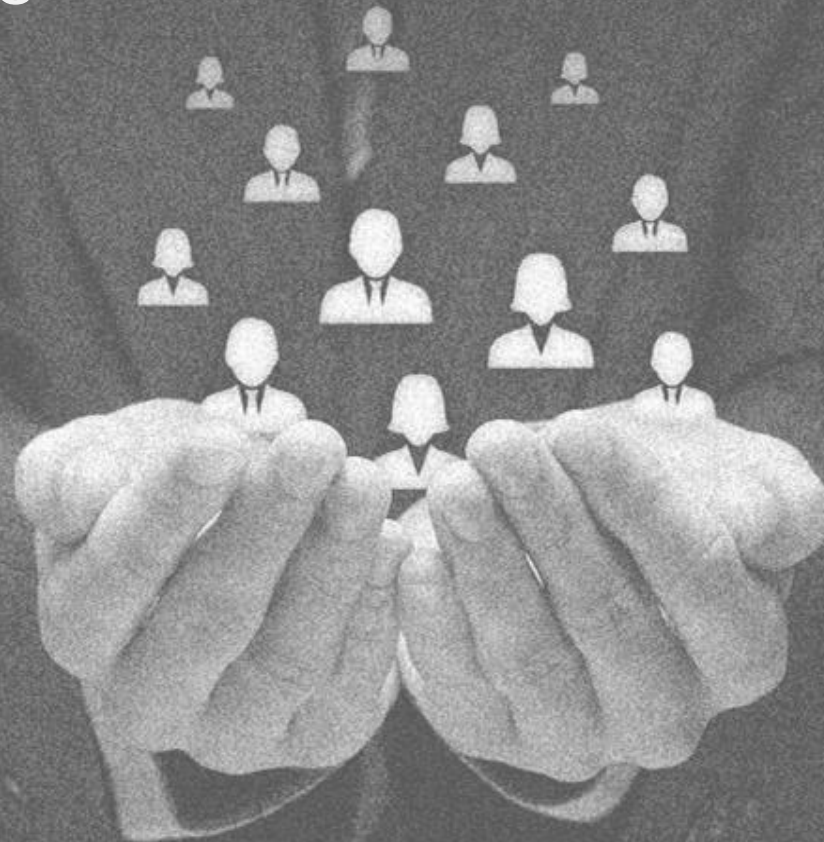


# AVALIAÇÃO DE COORDENADORES 2016

GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO  
(PRESENCIAL E EAD)



# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



## COORDENAÇÕES DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO (PRESENCIAL E EAD):

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA.
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO;
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING;
- CRIAÇÃO E EFETIVAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO.



## AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL:

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO;
- INSERÇÃO DO QUESTIONÁRIO NO SURVEYMONKEY;
- ENVIO DA PESQUISA;
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS;
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS;
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO.

# OBJETIVO DA PESQUISA

IDENTIFICAR AS FRAGILIDADES E  
FRAQUEZAS PERCEBIDAS PELOS  
COORDENADORES PARA O  
DESEMPENHO DE SUAS  
ATIVIDADES NA INSTITUIÇÃO



# 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

# FICHA TÉCNICA

## PÚBLICO:

- COORDENADORES DE CURSO DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL E EAD

## PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 23/03/2016 A 06/04/2016

## FORMATO:

- ON-LINE, ENVIADA POR E-MAIL, VIA SOFTWARE SURVEYMONKEY.

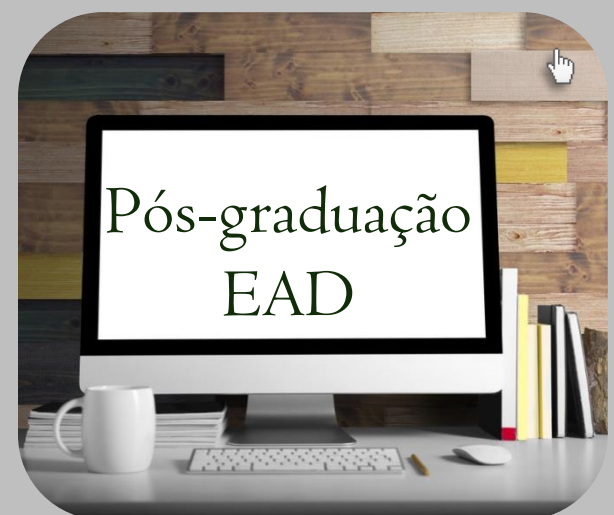
PÚBLICO	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO
GERAL	227	119	52%
GRADUAÇÃO PRESENCIAL	40	31	78%
GRADUAÇÃO EAD	11	8	73%
PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	157	70	45%
PÓS-GRADUAÇÃO EAD	19	10	53%

\*FONTE: COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

OBS.: O MESMO COORDENADOR PODE COORDENAR MAIS DE UM CURSO, PORÉM A ANÁLISE NÃO ESTÁ SENDO REALIZADA POR CURSO, MAS PELA PERCEPÇÃO DO INDIVÍDUO DENTRO DE CADA MODALIDADE.

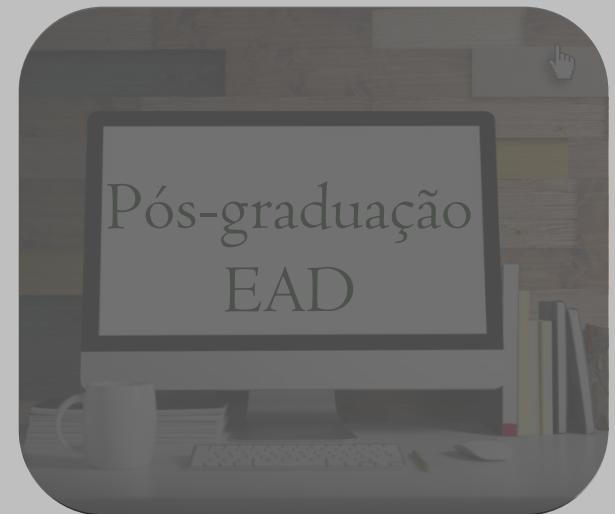
Obs.: Por se tratar de uma pesquisa apenas de NPS não há o cálculo do erro da pesquisa. O erro do NPS está nos resultados de cada modalidade.

# RESULTADOS





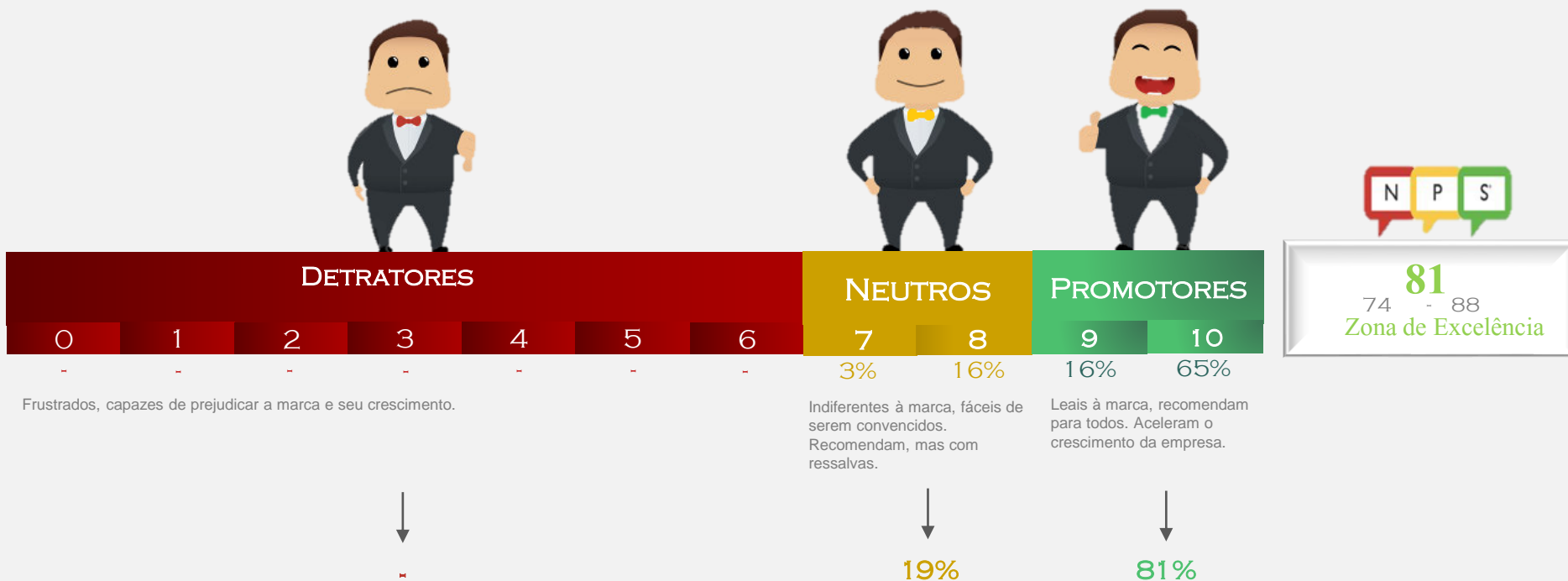
# RESULTADOS



# GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR PARA UM AMIGO OU COLEGA?

→ RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA



Frustrados, capazes de prejudicar a marca e seu crescimento.

Indiferentes à marca, fáceis de serem convencidos. Recomendam, mas com ressalvas.

Leais à marca, recomendam para todos. Aceleram o crescimento da empresa.

NPS

**81**  
74 - 88  
Zona de Excelência

↓  
-

↓  
**19%**

↓  
**81%**

\* ERRO DO NPS = 7 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

Base: 31



# GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ Categorização, resultados na íntegra, vide tabela dinâmica

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (13)
- ✓ INFRAESTRUTURA (11)
- ✓ QUALIDADE DO ENSINO (9)

## NEUTROS



Mais mencionados

- ✓ AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (4)
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (2)

# GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ APOIO E ATENDIMENTO ENTRE AS ÁREAS (5)
- ✓ CARGA HORÁRIA (4)
- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS (3)
- ✓ COMUNICAÇÃO / FLUXO DOS PROCESSOS (3)

## NEUTROS



Mais mencionados

- ✓ CARGA HORÁRIA (3)
- ✓ REMUNERAÇÃO (2)

# GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

Todas as menções

- ✓ ELOGIOS À INSTITUIÇÃO (2)
- ✓ MELHORIAS NA AVALIAÇÃO (2)
- ✓ AGRADECIMENTO (1)
- ✓ ATENDIMENTO AO ALUNO (1)
- ✓ COMUNICAÇÃO / DIVULGAÇÃO DE PROCESSOS (1)
- ✓ INFRAESTRUTURA (1)
- ✓ PLANO DE CARREIRA (1)
- ✓ RECONHECIMENTO PROFISSIONAL (1)



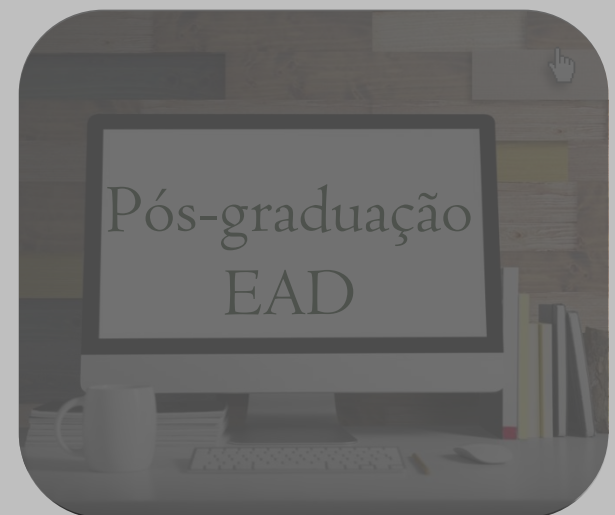
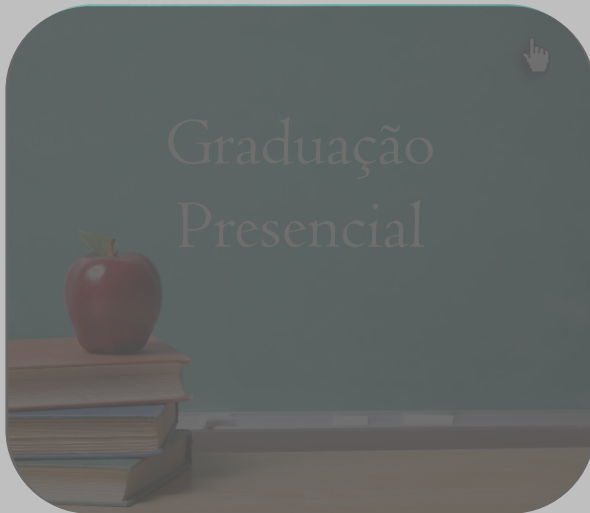
# GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA APONTOU QUE A INSTITUIÇÃO ESTÁ EM UMA ZONA DE EXCELÊNCIA PARA O TRABALHO DOS COORDENADORES, TENDO MAIS PROMOTORES DO QUE NEUTROS E NÃO HAVENDO DETRATORES. SÃO APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS O AMBIENTE DE TRABALHO, A INFRAESTRUTURA, A QUALIDADE DO ENSINO E A AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES. COMO PONTOS DE MELHORIA, FORAM CITADAS QUESTÕES RELACIONADAS AO APOIO E ATENDIMENTO ENTRE AS ÁREAS, CARGA HORÁRIA, BUROCRACIA DOS PROCESSOS, COMUNICAÇÃO/FLUXO DOS PROCESSOS E REMUNERAÇÃO.



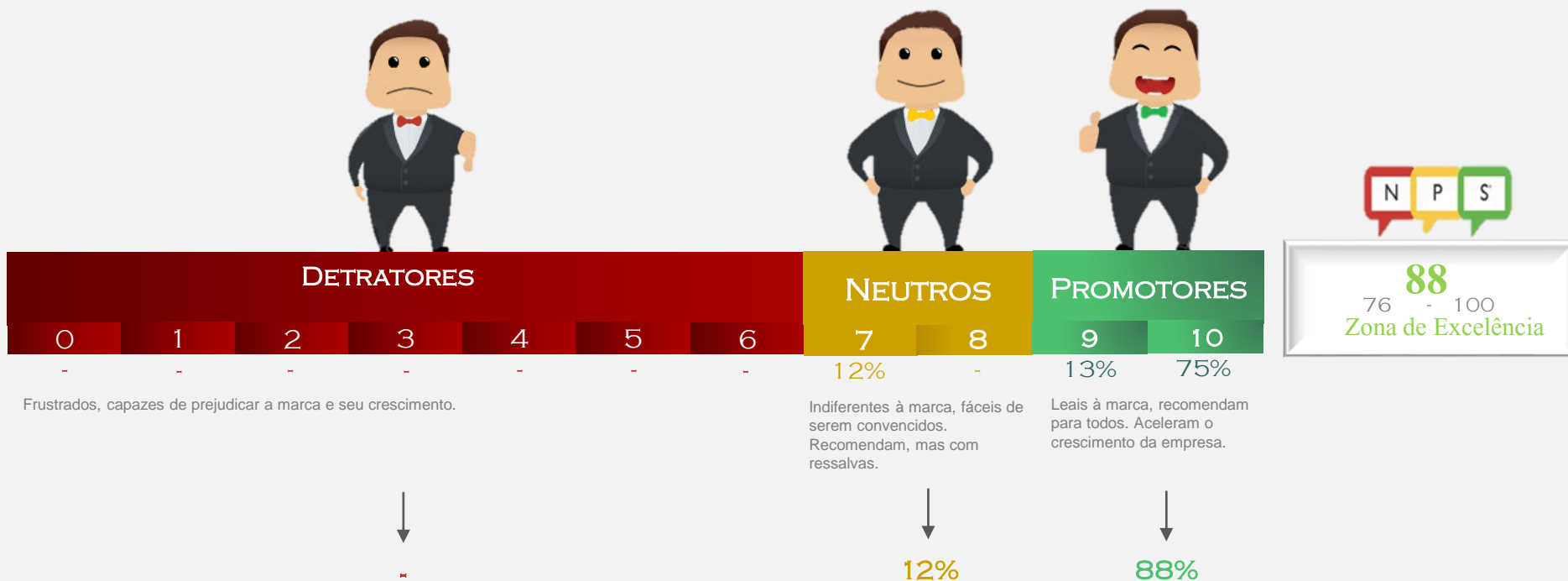
# RESULTADOS



# GRADUAÇÃO EAD

## QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR PARA UM AMIGO OU COLEGA?

→ RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA



\* ERRO DO NPS = 12 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

Base: 8





# GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ Categorização, resultados na íntegra, vide tabela dinâmica

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

## PROMOTORES



Todas as menções

- ✓ INFRAESTRUTURA (3)
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (2)
- ✓ AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (2)

## NEUTROS



Todas as menções

- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (1)
- ✓ BENEFÍCIOS (1)

# GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ LOCAL DE TRABALHO (2)
- ✓ CARGA HORÁRIA (2)

## NEUTROS



Todas as menções

- ✓ DEMISSÕES (1)
- ✓ LOCAL DE TRABALHO (1)

# GRADUAÇÃO EAD

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

Todas as menções

- ✓ INTERAÇÃO ENTRE AS EQUIPES (1)
- ✓ ELOGIOS À INSTITUIÇÃO (1)
- ✓ CARGA HORÁRIA (1)



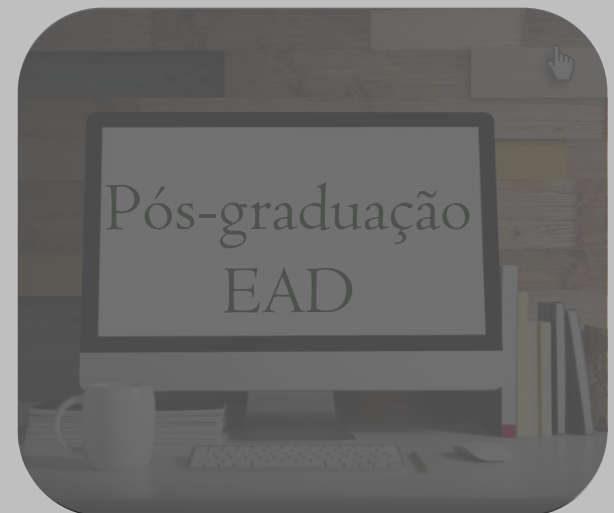
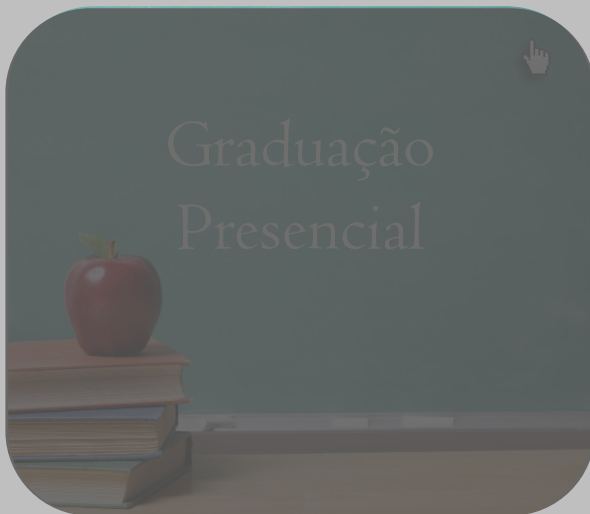
# GRADUAÇÃO EAD

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA APONTOU QUE A INSTITUIÇÃO ESTÁ EM UMA ZONA DE EXCELÊNCIA PARA O TRABALHO DOS COORDENADORES, TENDO MAIS PROMOTORES DO QUE NEUTROS E NÃO HAVENDO DETRATORES. SÃO APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS A INFRAESTRUTURA, O AMBIENTE DE TRABALHO, A AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES E OS BENEFÍCIOS. COMO PONTOS DE MELHORIA, FORAM CITADAS QUESTÕES RELACIONADAS AO LOCAL DE TRABALHO, CARGA HORÁRIA E DEMISSÕES.



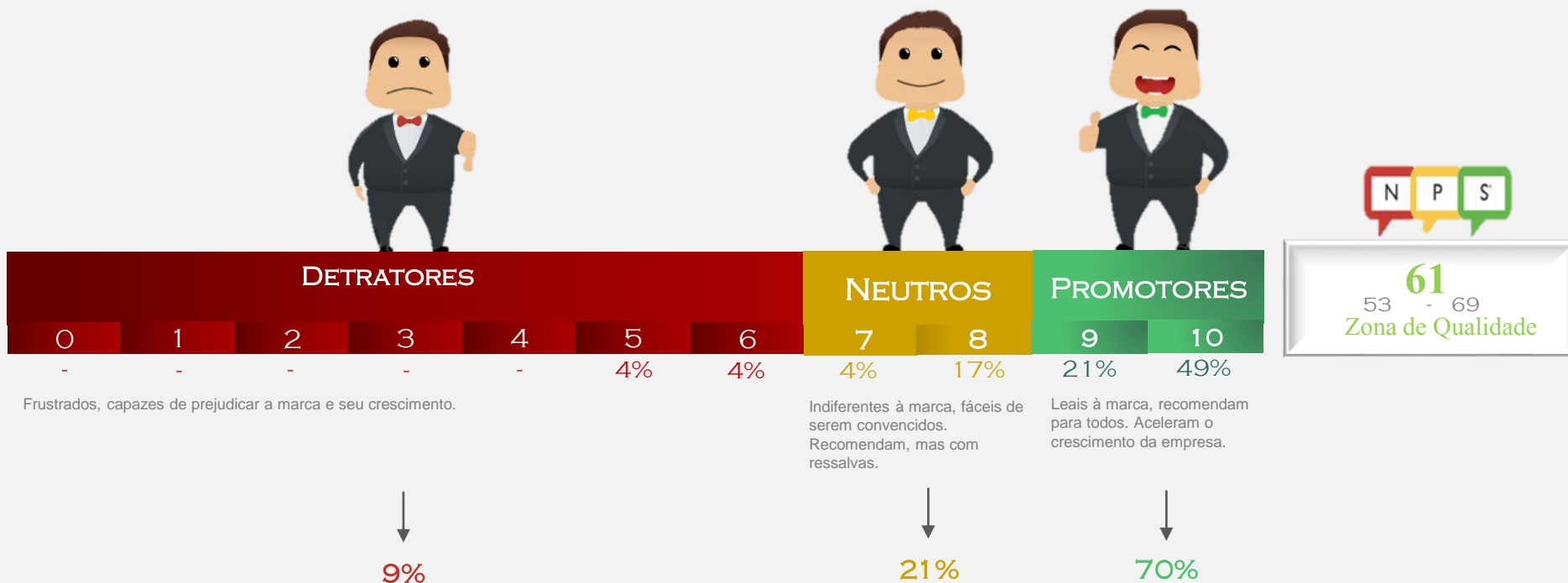
# RESULTADOS



# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR PARA UM AMIGO OU COLEGA?

→ RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA



\* ERRO DO NPS = 12 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

Base: 70



# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ INFRAESTRUTURA (22)
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (17)
- ✓ CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO (11)

## NEUTROS



Mais mencionados

- ✓ INFRAESTRUTURA (7)
- ✓ AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DO TRABALHO (5)

## DETRATORES



Mais mencionados

- ✓ INFRAESTRUTURA (3)

BASE: 70



# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ DIVULGAÇÃO DOS CURSOS (8)
- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS (8)
- ✓ NÃO HOUVE PROBLEMAS (8)

## NEUTROS



Mais mencionados

- ✓ DIVULGAÇÃO DOS CURSOS (5)
- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS (3)
- ✓ AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (3)

## DETRATORES



Mais mencionados

- ✓ REMUNERAÇÃO (3)
- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS (2)
- ✓ CARGA HORÁRIA (2)
- ✓ INFRAESTRUTURA (2)
- ✓ LOCAL DE TRABALHO (2)

BASE: 70



# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

Mais mencionados

- ✓ ELOGIOS À INSTITUIÇÃO (12)
- ✓ DIVULGAÇÃO DOS CURSOS (2)
- ✓ INFRAESTRUTURA (2)
- ✓ RECONHECIMENTO PROFISSIONAL (2)
- ✓ INTERAÇÃO ENTRE AS ÁREAS DO CAS E UNIDADES (2)
- ✓ LOCAL DE TRABALHO (2)



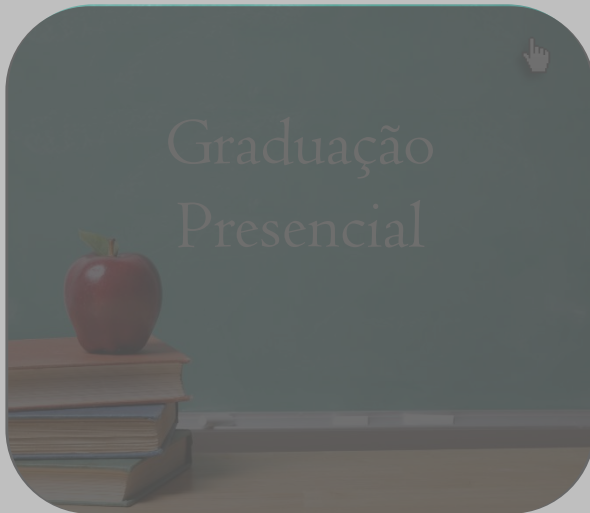
# PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA APONTOU QUE A INSTITUIÇÃO ESTÁ EM UMA ZONA DE QUALIDADE PARA O TRABALHO DOS COORDENADORES, HAVENDO MAIS PROMOTORES DO QUE NEUTROS E POCOS DETRATORES. SÃO APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS A INFRAESTRUTURA, O AMBIENTE DE TRABALHO, A CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO E A AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES. COMO PONTOS DE MELHORIA, FORAM CITADAS QUESTÕES RELACIONADAS À DIVULGAÇÃO DOS CURSOS, BUROCRACIA DOS PROCESSOS, CARGA HORÁRIA, AUTONOMIA, LOCAL DE TRABALHO E REMUNERAÇÃO.



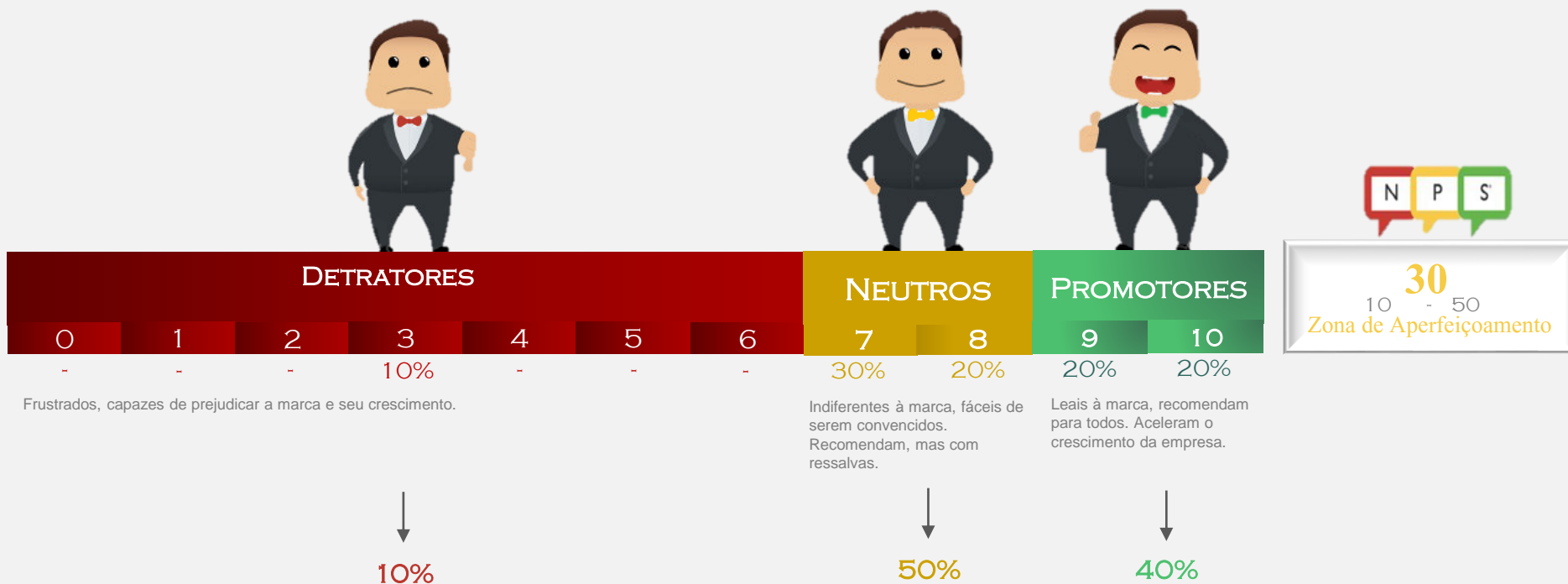
# RESULTADOS



# PÓS-GRADUAÇÃO EAD

## QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O SENAC PARA SE TRABALHAR PARA UM AMIGO OU COLEGA?

→ RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA



\* ERRO DO NPS = 20 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

Base: 10



# PÓS-GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



## NEUTROS



## DETRATORES



Mais mencionados

- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO (3)
- ✓ CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO (2)

Mais mencionados

- ✓ INFRAESTRUTURA (3)
- ✓ CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO (2)

Todas as menções

- ✓ AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (1)

# PÓS-GRADUAÇÃO EAD

DE ACORDO COM A NOTA ACIMA, DESTAQUE OS ASPECTOS A MELHORAR DA INSTITUIÇÃO PARA A SUA ATUAÇÃO COMO COORDENADOR:

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

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

## PROMOTORES



Mais mencionados

- ✓ LOCAL DE TRABALHO (3)

## NEUTROS



Mais mencionados

- ✓ APOIO E ATENDIMENTO ENTRE AS ÁREAS (2)
- ✓ LOCAL DE TRABALHO (2)

## DETRATORES



Todas as menções

- ✓ ATENDIMENTO AO ALUNO (2)
- ✓ COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS (1)
- ✓ LOCAL DE TRABALHO (1)

# PÓS-GRADUAÇÃO EAD

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

\* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

→ CATEGORIZAÇÃO, RESULTADOS NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

Todas as menções

- ✓ MELHORIA DOS FLUXOS E PROCESSOS (2)
- ✓ UTILIZAÇÃO DA PESQUISA (2)
- ✓ ELOGIOS À INSTITUIÇÃO (1)
- ✓ ATENDIMENTO AO ALUNO (1)
- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS (1)
- ✓ INFRAESTRUTURA (1)



# PÓS-GRADUAÇÃO EAD

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PESQUISA APONTOU QUE A INSTITUIÇÃO ESTÁ EM UMA ZONA DE APERFEIÇOAMENTO PARA O TRABALHO DOS COORDENADORES, TENDO MAIS NEUTROS DO QUE PROMOTORES E POUCOS DETRATORES. SÃO APONTADOS COMO PONTOS POSITIVOS O AMBIENTE DE TRABALHO, A CREDIBILIDADE DA INSTITUIÇÃO, A INFRAESTRUTURA, E A AUTONOMIA PARA O DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES. COMO PONTOS DE MELHORIA, FORAM CITADAS QUESTÕES RELACIONADAS AO LOCAL DE TRABALHO, APOIO, ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO ENTRE AS ÁREAS E ATENDIMENTO.





Simone Fioravanti  
Elisa Serrano de Paiva Mendonça  
Avaliação Institucional  
CPA – Comissão Própria de Avaliação  
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno