



AVALIAÇÃO DO PROFESSOR/TUTOR
ENSINO SUPERIOR
2016

RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

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



COORDENAÇÃO DE CURSO

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO
- APRESENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA AS COMISSÕES DO MEC

OBS.: O MAILING NÃO IDENTIFICA A MODALIDADE E O CURSO EM QUE OS PROFESSORES E TUTORES ESTÃO LOTADOS.



AValiação INSTITUCIONAL/CPA

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

OBJETIVO DA PESQUISA

IDENTIFICAR AS FRAGILIDADES E
FRAQUEZAS PERCEBIDAS PELOS
PROFESSORES/TUTORES
PARA O DESEMPENHO DE SUAS
ATIVIDADES NA INSTITUIÇÃO



FICHA TÉCNICA

PÚBLICO:

- PROFESSORES E TUTORES DO ENSINO SUPERIOR

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 09 A 18/09/2016

FORMATO:

- E-MAIL, VIA SISTEMA SURVEYMONKEY



PÚBLICO	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO
TOTAL	764	292	38%
DOCENTE	739	279	38%
TUTOR	25	13	52%

Fonte*: Recursos Humanos (CAS).

Obs.: Por se tratar de uma pesquisa apenas de NPS não há o cálculo do erro da pesquisa. O erro do NPS está apresentado no slide 8.

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)



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



ZONAS DE CLASSIFICAÇÃO



Entre 75 e 100 = Zona de Excelência



Entre 50 e 75 = Zona de Qualidade



Entre 0 e 50 = Zona de Aperfeiçoamento

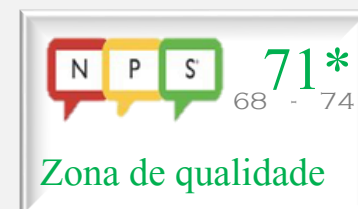
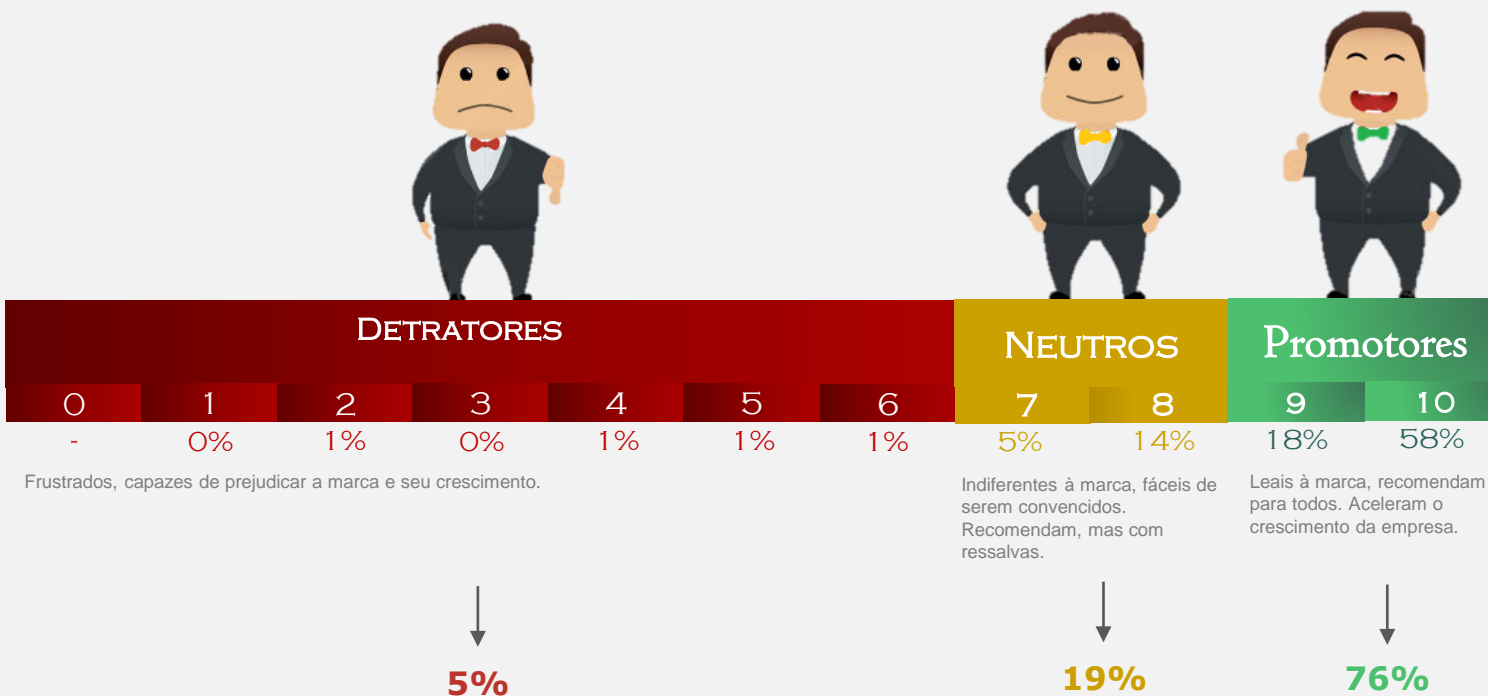


Entre -100 e 00 = Zona Crítica

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

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



* ERRO DO NPS = 3 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

BASE: 292

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

PROMOTORES



- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO
- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ SERIEDADE DA INSTITUIÇÃO

NEUTROS



- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ SERIEDADE DA INSTITUIÇÃO
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO

DETRADORES



- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ AMBIENTE DE TRABALHO

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

BASE: 292

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

PROMOTORES



- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS
- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ NÃO HÁ MENÇÕES
- ✓ BENEFÍCIOS PARA HORISTAS E TUTORES

NEUTROS



- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS
- ✓ PLANO DE CARREIRA
- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ COMUNICAÇÃO INTERNA

DETRATORES



- ✓ BUROCRACIA DOS PROCESSOS
- ✓ REMUNERAÇÃO
- ✓ INFRAESTRUTURA
- ✓ PLANO DE CARREIRA

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

BASE: 292

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

- ✓ SATISFEITOS COM A INSTITUIÇÃO.
- ✓ AGRADECEM A OPORTUNIDADE DE TRABALHAR NO SENAC.
- ✓ AGRADECEM A OPORTUNIDADE DE SEREM OUVIDOS.
- ✓ SUGEREM FLEXIBILIZAÇÃO DE ALGUNS PROCESSOS BUROCRÁTICOS.



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

BASE: 80

CONCLUSÕES

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

A PESQUISA APONTA QUE A **INSTITUIÇÃO** ESTÁ EM UMA **ZONA DE QUALIDADE** PARA O **TRABALHO DOS DOCENTES/TUTORES**, SENDO APONTADOS COMO **PONTOS POSITIVOS** O **AMBIENTE DE TRABALHO**, A **INFRAESTRUTURA** E A **SERIEDADE DA INSTITUIÇÃO**. COMO **PONTOS DE MELHORIA**, FORAM APONTADAS QUESTÕES RELACIONADAS À **BUROCRACIA** DOS **PROCESSOS**, **INFRAESTRUTURA** E **PLANO DE CARREIRA**.



Avaliação Institucional
CPA – Comissão Própria de Avaliação
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno