

# AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

## GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

### 2017



NOVEMBRO/2017

# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



## COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING (INFORMAÇÕES DOS CURSOS)
- DISPONIBILIZAÇÃO DO LINK DA PESQUISA NO BLACKBOARD
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## COORDENAÇÃO DE CURSO

- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO
- APRESENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA AS COMISSÕES DO MEC



## AValiação INSTITUCIONAL/CPA

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

# OBJETIVO DA PESQUISA

- IDENTIFICAR OS ASPECTOS POSITIVOS E A SEREM MELHORADOS NO ATENDIMENTO AO ALUNO, NOS ÂMBITOS ADMINISTRATIVO E EDUCACIONAL.



# FICHA TÉCNICA

## PÚBLICO:

- ALUNOS DE TODOS OS PERÍODOS DA GRADUAÇÃO EAD NO 2º SEM./2017.

## PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DURANTE O MÊS DE SETEMBRO DE 2017.

## FORMATO:

- ON-LINE, VIA SURVEYMONKEY; LINK DISPONIBILIZADO NO BLACKBOARD.



MODALIDADE	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA (ERRO IDEAL ≤ 5%)
GRADUAÇÃO EAD	2.312	584	25%	4%

Fonte\*: Coordenação Geral da modalidade.

## PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS	276	57	21%	12%
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	404	133	33%	7%
LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	176	82	47%	8%
TECNOLOGIA EM COMÉRCIO EXTERIOR	46	9	20%	30%
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL	261	30	11%	17%
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	357	84	24%	9%
TECNOLOGIA EM GESTÃO FINANCEIRA	91	24	26%	17%
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	80	25	31%	16%
TECNOLOGIA EM MARKETING	185	25	14%	18%
TECNOLOGIA EM PROCESSOS GERENCIAIS	267	44	16%	13%
TECNOLOGIA EM RECURSOS HUMANOS	169	71	42%	9%

\*Na quebra por cursos o erro da pesquisa é alto, portanto, recomenda-se a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal  $\leq 5\%$ ).

# ANÁLISE COMPARATIVA

PESQUISA 2017  
X  
PESQUISA 2016



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

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL

2017



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

FRUSTRADOS,  
CAPAZES DE PREJUDICAR  
A MARCA E SEU  
CRESCIMENTO.

↓  
**17%**



**NEUTROS**  
(NOTAS 7 E 8)

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

↓  
**39%**



**PROMOTORES**  
(NOTAS 9 E 10)

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

↓  
**44%**

**NPS**

**27**

**ZONA APERFEIÇOAMENTO**

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

BASE: 542

14%

37%

49%

**NPS: 35** ERRO: 3  
ZONA APERFEIÇOAMENTO

BASE: 499



# EM POUCAS PALAVRAS, DESCREVA O QUE MOTIVOU SUA NOTA SOBRE A INDICAÇÃO:

MENÇÕES NA ÍNTEGRA,  
VIDE TABELA DINÂMICA

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

## DETRATORES



Mais mencionados:

### INSATISFAÇÃO

- ✓ CONTEÚDOS ( EXTENSOS, DESATUALIZADOS E COM ERROS DE PORTUGUÊS, ETC.)
- ✓ AULAS (CANSATIVAS, LEITURAS DE SLIDES, ETC.)
- ✓ MODALIDADE (MUITO PUXADA, ETC.)
- ✓ MATERIAL (DESATUALIZADOS, ETC.)
- ✓ DOCENTES (FALTA DE DIDÁTICA, ETC.)
- ✓ CURSO (MUITO PUXADO, ETC.)
- ✓ AVA (CONFUSO, DIFÍCIL ACESSO, ETC.)

## NEUTROS



Mais mencionados:

### SATISFAÇÃO

- ✓ CURSO (MUITO BOM, QUALIDADE, ETC.)
- ✓ CONTEÚDO (MUITO BOM, ETC.)
- ✓ SENAC (CREDIBILIDADE, QUALIDADE, ETC.)

### INSATISFAÇÃO

- ✓ CURSO (HÁ PONTOS A SEREM MELHORADOS ETC.)
- ✓ AVA (CONFUSO, DIFICULDADE ACESSO ETC.)
- ✓ WEBS (HORÁRIOS, VÍDEOS-AULAS MECÂNICAS ETC.)

## PROMOTORES



Mais mencionados:

### SATISFAÇÃO

- ✓ CURSO ( MUITO BOM, COMPLETO, ATENDEU EXPECTATIVAS, EXCELENTE ETC.)
- ✓ DOCENTES (EXCELENTES, ATENCIOSOS, QUALIFICADOS ETC. )
- ✓ CONTEÚDO (EXCELENTE, BEM ELABORADO ETC.)
- ✓ SENAC (INSTITUIÇÃO RECONHECIDA, CONCEITUADA ETC.)

2017 BASE : 542





## AVALIE O ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>CORDIALIDADE E SIMPATIA DEMONSTRADA PELO ATENDENTE</b>		0%	1%	5%	<b>28%</b>	<b>43%</b>	22%
2016	BASE: 488	0%	1%	7%	33%	40%	19%
<b>ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE</b>		1%	2%	7%	<b>29%</b>	<b>39%</b>	22%
2016	BASE: 472	0%	2%	11%	34%	34%	19%
<b>ORGANIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ACESSO ÀS SALAS</b>		0%	3%	8%	<b>29%</b>	<b>36%</b>	24%
2016	BASE: 486	0%	3%	11%	30%	37%	18%
<b>ACESSIBILIDADE (ACESSO ÀS INSTALAÇÕES)</b>		0%	1%	4%	<b>25%</b>	<b>44%</b>	27%
2016	BASE: 475	0%	0%	4%	28%	47%	21%
<i>2017 BASE: 518</i>							



## AVALIE O SUPORTE TÉCNICO:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES</b>		4%	6%	<b>*20%</b>	<b>38%</b>	<b>23%</b>	9%
2016	BASE: 488	5%	8%	18%	35%	22%	13%
<b>CLAREZA DAS INFORMAÇÕES</b>		2%	5%	<b>*20%</b>	<b>36%</b>	<b>28%</b>	9%
2016	BASE: 436	4%	7%	19%	38%	20%	12%
<i>2017 BASE: 518</i>							

\* PONTOS DE ATENÇÃO



## AVALIE A COORDENAÇÃO DO CURSO:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES</b>		3%	3%	<b>* 13%</b>	<b>34%</b>	<b>39%</b>	7%
2016	BASE: 481	1%	3%	11%	36%	43%	6%
<b>CLAREZA DAS INFORMAÇÕES</b>		3%	3%	<b>* 13%</b>	<b>35%</b>	<b>41%</b>	5%
2016	BASE: 452	2%	1%	9%	38%	45%	5%

\* PONTOS DE ATENÇÃO

2017 BASE: 517



## AVALIE A BIBLIOTECA VIRTUAL:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>ACESSO</b>		1%	3%	<b>* 15%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	6%
2016	BASE: 485	1%	2%	15%	39%	36%	7%
<b>ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO</b>		1%	3%	<b>* 12%</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	7%
2016	BASE: 466	1%	3%	13%	42%	33%	8%
<b>ACERVO</b>		1%	3%	<b>* 15%</b>	<b>37%</b>	<b>37%</b>	8%
2016	BASE: 480	1%	2%	15%	40%	34%	9%

\* PONTOS DE ATENÇÃO

2017 BASE: 517



## AVALIE A TUTORIA PRESTADA AO LONGO DO CURSO:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>TEMPO DE RESPOSTAS ÀS SUAS SOLICITAÇÕES</b>		3%	6%	* 19%	42%	26%	5%
2016	BASE: 483	1%	4%	16%	44%	27%	8%
<b>CLAREZA E OBJETIVIDADE NAS RESPOSTAS</b>		2%	5%	* 21%	40%	28%	4%
2016	BASE: 471	1%	4%	14%	45%	27%	7%
<b>TEMPO PARA O FEEDBACK DAS ATIVIDADES AVALIATIVAS</b>		1%	6%	* 19%	41%	26%	7%
2016	BASE: 482	2%	7%	18%	40%	23%	10%
<b>CLAREZA E OBJETIVIDADE DO FEEDBACK</b>		1%	5%	* 19%	41%	26%	8%
2016	BASE: 474	1%	6%	18%	43%	23%	9%

2017 BASE: 514

\* PONTOS DE ATENÇÃO

### COMENTÁRIOS E SUGESTÕES SOBRE O PROFESSOR E/OU TUTOR:

#### MAIS MENCIONADOS

- ✓ MENCIONARAM **PROBLEMAS** COM OS **ALGUNS TUTORES E PROFESSORES**. DISSERAM QUE **ALGUNS PROFESSORES NÃO TÊM DIDÁTICA** OU QUE **DEIXAM A DESEJAR...**
- ✓ A **VÍDEOS-AULAS** SÃO APENAS LEITURA DOS SLIDES;
- ✓ DISSERAM ESTAR **INSATISFEITOS** COM OS **PRAZOS** PARA **RETORNO** DOS **QUESTIONAMENTOS NOS FÓRUMS, SOLICITAÇÕES, DÚVIDAS, NOTAS, ETC.**, DEMORAM MUITO PARA RESPONDER E ISSO DIFICULTA O APRENDIZADO.
- ✓ **ALGUNS ELOGIARAM** UM **PROFESSORES/TUTORES** OU OUTRO.

2017 BASE: 131



# AVALIE O CONTEÚDO DO CURSO

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>FACILIDADE DE LEITURA E COMPREENSÃO DOS RECURSOS DIDÁTICOS (EX.: TEXTOS PARA LEITURA, VÍDEOS-AULAS, ETC).</b>		1%	3%	<b>* 16%</b>	<b>44%</b>	<b>37%</b>	0%
2016	BASE: 475	0%	3%	13%	46%	37%	-
<b>QUALIDADE DOS CONTEÚDOS (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS)</b>		1%	5%	<b>* 15%</b>	<b>47%</b>	<b>33%</b>	0%
2016	BASE: 467	0%	3%	15%	45%	37%	-
<b>QUALIDADE DA AVALIAÇÃO PRESENCIAL (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS)</b>		1%	1%	<b>* 11%</b>	<b>36%</b>	<b>27%</b>	25%
2016	BASE: 474	0%	3%	11%	43%	26%	17%
<b>QUALIDADE DA AVALIAÇÃO VIRTUAL (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS)</b>		1%	1%	<b>* 14%</b>	<b>48%</b>	<b>32%</b>	4%
2016	BASE: 468	0%	3%	12%	46%	33%	5%

2017 BASE: 504

\* PONTOS DE ATENÇÃO

## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES SOBRE O CONTEÚDO DO CURSO:

### MAIS MENCIONADOS

- ✓ MENCIONARAM QUE OS CONTEÚDOS SÃO DESATUALIZADOS, EXTENSOS E COM ERROS GRAMÁTICOS E ORTOGRÁFICOS;
- ✓ VÍDEOS-AULAS SÃO APENAS LEITURAS DE SLIDES; HÁ MUITAS FOLHAS DE CONTEÚDO E EM POUCOS MINUTOS N; AS AULAS DEVEM SER MAIS EXPLICATIVAS.
- ✓ AS AVALIAÇÕES CONTÊM ERROS ORTOGRÁFICOS, ALTERNATIVAS REPETIDAS, DÚBIAS, “PEGADINHAS”;
- ✓ SUGEREM AULAS COM MAIS EXERCÍCIOS.

2017 BASE: 132



## AVALIE O PORTAL DO ALUNO:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>REALIZAÇÃO DA INSCRIÇÃO NO PROCESSO SELETIVO</b>		1%	2%	8%	43%	44%	2%
2016	BASE: 472	1%	2%	8%	43%	42%	4%
<b>REALIZAÇÃO DA MATRÍCULA/REMATRÍCULA</b>		2%	3%	* 12%	40%	42%	2%
2016	BASE: 459	3%	2%	12%	40%	41%	1%
<b>FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NO PORTAL (REQUERIMENTO, SUPORTE TÉCNICO, ETC.)</b>		2%	3%	* 12%	38%	41%	4%
2016	BASE: 472	3%	6%	17%	38%	34%	2%

2017 BASE: 502

\* PONTOS DE ATENÇÃO

### COMENTÁRIOS E SUGESTÕES SOBRE O PORTAL DO ALUNO:

#### MAIS MENCIONADOS

- ✓ MENCIONARAM QUE O PORTAL É CONFUSO;
- ✓ DISSERAM QUE O SUPORTE/ATENDIMENTO É DEMORADO QUANTO AO RETORNO DAS SOLUÇÕES, CHEGA A LEVAR DE SEMANAS A UM MÊS;
- ✓ HOVE MENÕES DE SATISFAÇÃO COM O PORTAL.

2017 BASE: 61



# ÁVALIE O AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM/BLACKBOARD:

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR
<b>ACESSO À PLATAFORMA</b>		1%	1%	9%	44%	45%	1%
2016	BASE: 471	1%	2%	6%	44%	46%	0%
<b>ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO</b>		0%	1%	* 11%	41%	46%	0%
2016	BASE: 463	0%	2%	8%	45%	44%	0%
<b>FACILIDADE DE ACESSO ÀS AULAS, TESTES E ATIVIDADES</b>		1%	2%	7%	39%	52%	0%
2016	BASE: 467	1%	3%	8%	40%	48%	1%
<b>COMUNICAÇÃO (AVISOS, FÓRUM, ETC.)</b>		2%	4%	* 19%	36%	39%	0%
2016	BASE: 466	1%	4%	16%	44%	35%	1%
<b>COMUNIDADE VIRTUAL (SEMANA DE INTEGRAÇÃO, CALENDÁRIOS, ETC.)</b>		1%	4%	* 17%	40%	33%	4%
2016	BASE: 468	1%	4%	16%	39%	34%	5%
<b>ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO</b>		1%	4%	* 15%	42%	33%	4%
2016	BASE: 464	1%	3%	17%	45%	28%	6%
<b>CLAREZA DE ÁUDIO E VÍDEO NA WEBCONFERÊNCIA</b>		1%	4%	* 15%	45%	32%	3%
2016	BASE: 470	0%	3%	21%	45%	25%	5%

\* PONTOS DE ATENÇÃO

2017 BASE: 497



## VOCÊ:

COMPREENDEU PARA QUE SERVEM AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD

SIM

PARCIALMENTE

NÃO

84%

\* 16%

1%

2016  
BASE: 469

79%

21%

0%

COMPREENDEU COMO UTILIZAR AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD

75%

\* 23%

2%

2016  
BASE: 468

73%

25%

1%

CONSIDEROU QUE AS FERRAMENTAS UTILIZADAS FORAM ADEQUADAS PARA A APRENDIZAGEM ON-LINE

76%

\* 22%

2%

2016  
BASE: 470

77%

21%

2%

\* PONTOS DE ATENÇÃO

2017 BASE: 496

# COMENTÁRIOS E SUGESTÕES:

- ✓ HOUVE COMENTÁRIOS DE SATISFAÇÃO SOBRE O CURSO;
- ✓ HOUVE SOLICITAÇÕES QUANTO À REVISÃO DOS CONTEÚDOS; VÍDEOS-AULAS MAIS EXPLICATIVAS E COM MENOS LEITURA; PRAZOS MAIORES PARA ENTREGAS DOS TRABALHOS; REVISÃO DE TEXTO NO MATERIAL; AGILIDADE NO RETORNO DE DÚVIDAS, ETC.;
- ✓ APONTARAM ALGUNS PROBLEMAS COM O AMBIENTE VIRTUAL: CONFUSO, NÃO RESPONSIVO, ENTRE OUTROS.

BASE: 162



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



# CONCLUSÃO

COMPARANDO-SE OS RESULTADOS DA PESQUISA ATUAL COM A DE 2016, VERIFICOU-SE QUE NÃO HOUE VARIAÇÃO SIGNIFICATIVA NA SATISFAÇÃO QUANTO AOS ASPECTOS POSITIVOS E A SEREM MELHORADOS, NO ATENDIMENTO AO ALUNO; A CONCLUSÃO MANTEVE-SE IDÊNTICA À ANTERIOR.

- ✓ A PESQUISA APONTA QUE OS CURSOS ESTÃO EM UMA ZONA DE APERFEIÇOAMENTO (NPS). HÁ MAIS PROMOTORES DA MARCA SENAC DO QUE DETRATORES, NO ENTANTO HÁ UM NÚMERO ALTO DE NEUTROS, QUE SÃO INDIFERENTES: ATÉ RECOMENDAM A MARCA, MAS COM RESSALVAS. SÃO FÁCEIS DE SEREM CONVENCIDOS POR OUTROS CONCORRENTES.
- ✓ A MAIORIA DOS ALUNOS ESTÁ SATISFEITA COM OS SERVIÇOS PRESTADOS, PORÉM HOUE PONTOS DE ATENÇÃO EM TODOS OS ITENS AVALIADOS. OS MAIS CRÍTICOS FORAM EM RELAÇÃO AO SUPORTE TÉCNICO E À TUTORIA PRESTADA AO LONGO DO CURSO.



Avaliação Institucional  
CPA – Comissão Própria de Avaliação  
Gerência de Planejamento e Gestão