

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



DETRAI
(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 |
|---|-----------|---------|------|---------|------------|------------|-----------------|
| CORDIALIDADE E SIMPATIA DEMONSTRADA PELO ATENDENTE | | 0% | 1% | 5% | 28% | 43% | 22% |
| 2016 | BASE: 488 | 0% | 1% | 7% | 33% | 40% | 19% |
| ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE | | 1% | 2% | 7% | 29% | 39% | 22% |
| 2016 | BASE: 472 | 0% | 2% | 11% | 34% | 34% | 19% |
| ORGANIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ACESSO ÀS SALAS | | 0% | 3% | 8% | 29% | 36% | 24% |
| 2016 | BASE: 486 | 0% | 3% | 11% | 30% | 37% | 18% |
| ACESSIBILIDADE (ACESSO ÀS INSTALAÇÕES) | | 0% | 1% | 4% | 25% | 44% | 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 |
|--|-----------|---------|------|-------------|------------|------------|-----------------|
| TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES | | 4% | 6% | *20% | 38% | 23% | 9% |
| 2016 | BASE: 488 | 5% | 8% | 18% | 35% | 22% | 13% |
| CLAREZA DAS INFORMAÇÕES | | 2% | 5% | *20% | 36% | 28% | 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 |
|--|-----------|---------|------|--------------|-----|-------|-----------------|
| TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES | | 3% | 3% | * 13% | 34% | 39% | 7% |
| 2016 | BASE: 481 | 1% | 3% | 11% | 36% | 43% | 6% |
| CLAREZA DAS INFORMAÇÕES | | 3% | 3% | * 13% | 35% | 41% | 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 |
|----------------------------------|-----------|---------|------|--------------|-----|-------|-----------------|
| ACESSO | | 1% | 3% | * 15% | 37% | 37% | 6% |
| 2016 | BASE: 485 | 1% | 2% | 15% | 39% | 36% | 7% |
| ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO | | 1% | 3% | * 12% | 40% | 37% | 7% |
| 2016 | BASE: 466 | 1% | 3% | 13% | 42% | 33% | 8% |
| ACERVO | | 1% | 3% | * 15% | 37% | 37% | 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 |
|---|-----------|---------|------|---------|-----|-------|-----------------|
| TEMPO DE RESPOSTAS ÀS SUAS SOLICITAÇÕES | | 3% | 6% | * 19% | 42% | 26% | 5% |
| 2016 | BASE: 483 | 1% | 4% | 16% | 44% | 27% | 8% |
| CLAREZA E OBJETIVIDADE NAS RESPOSTAS | | 2% | 5% | * 21% | 40% | 28% | 4% |
| 2016 | BASE: 471 | 1% | 4% | 14% | 45% | 27% | 7% |
| TEMPO PARA O FEEDBACK DAS ATIVIDADES AVALIATIVAS | | 1% | 6% | * 19% | 41% | 26% | 7% |
| 2016 | BASE: 482 | 2% | 7% | 18% | 40% | 23% | 10% |
| CLAREZA E OBJETIVIDADE DO FEEDBACK | | 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 |
|--|-----------|---------|------|--------------|------------|------------|-----------------|
| FACILIDADE DE LEITURA E COMPREENSÃO DOS RECURSOS DIDÁTICOS (EX.: TEXTOS PARA LEITURA, VÍDEOS-AULAS, ETC). | | 1% | 3% | * 16% | 44% | 37% | 0% |
| 2016 | BASE: 475 | 0% | 3% | 13% | 46% | 37% | - |
| QUALIDADE DOS CONTEÚDOS (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS) | | 1% | 5% | * 15% | 47% | 33% | 0% |
| 2016 | BASE: 467 | 0% | 3% | 15% | 45% | 37% | - |
| QUALIDADE DA AVALIAÇÃO PRESENCIAL (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS) | | 1% | 1% | * 11% | 36% | 27% | 25% |
| 2016 | BASE: 474 | 0% | 3% | 11% | 43% | 26% | 17% |
| QUALIDADE DA AVALIAÇÃO VIRTUAL (ORTOGRAFIA, INFORMAÇÕES COERENTES E COMPLETAS) | | 1% | 1% | * 14% | 48% | 32% | 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 |
|---|-----------|---------|------|---------|-----|-------|-----------------|
| REALIZAÇÃO DA INSCRIÇÃO NO PROCESSO SELETIVO | | 1% | 2% | 8% | 43% | 44% | 2% |
| 2016 | BASE: 472 | 1% | 2% | 8% | 43% | 42% | 4% |
| REALIZAÇÃO DA MATRÍCULA/REMATRÍCULA | | 2% | 3% | * 12% | 40% | 42% | 2% |
| 2016 | BASE: 459 | 3% | 2% | 12% | 40% | 41% | 1% |
| FACILIDADE DE ACESSO AOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NO PORTAL (REQUERIMENTO, SUPORTE TÉCNICO, ETC.) | | 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 |
|---|-----------|---------|------|---------|-----|-------|-----------------|
| ACESSO À PLATAFORMA | | 1% | 1% | 9% | 44% | 45% | 1% |
| 2016 | BASE: 471 | 1% | 2% | 6% | 44% | 46% | 0% |
| ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO | | 0% | 1% | * 11% | 41% | 46% | 0% |
| 2016 | BASE: 463 | 0% | 2% | 8% | 45% | 44% | 0% |
| FACILIDADE DE ACESSO ÀS AULAS, TESTES E ATIVIDADES | | 1% | 2% | 7% | 39% | 52% | 0% |
| 2016 | BASE: 467 | 1% | 3% | 8% | 40% | 48% | 1% |
| COMUNICAÇÃO (AVISOS, FÓRUM, ETC.) | | 2% | 4% | * 19% | 36% | 39% | 0% |
| 2016 | BASE: 466 | 1% | 4% | 16% | 44% | 35% | 1% |
| COMUNIDADE VIRTUAL (SEMANA DE INTEGRAÇÃO, CALENDÁRIOS, ETC.) | | 1% | 4% | * 17% | 40% | 33% | 4% |
| 2016 | BASE: 468 | 1% | 4% | 16% | 39% | 34% | 5% |
| ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO | | 1% | 4% | * 15% | 42% | 33% | 4% |
| 2016 | BASE: 464 | 1% | 3% | 17% | 45% | 28% | 6% |
| CLAREZA DE ÁUDIO E VÍDEO NA WEBCONFERÊNCIA | | 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