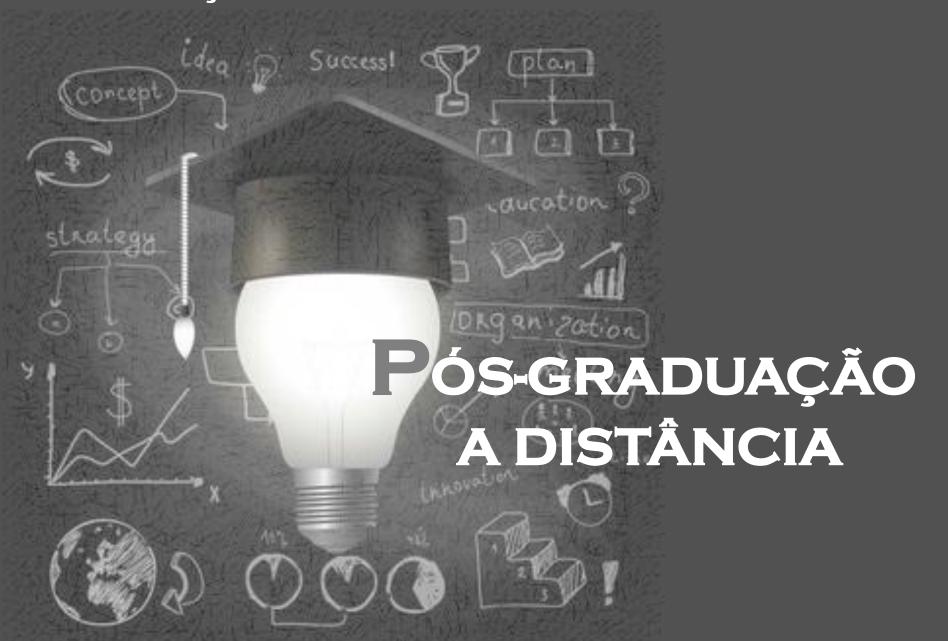
## AVALIAÇÃO DO ALUNO - 2016/2



### RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



#### COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE/CURSO

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



#### AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL/CPA

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



## FICHA TÉCNICA

#### <u>PÚBLICO:</u>

■ ALUNOS EM CURSO DA PÓS-GRADUAÇÃO EAD — 2016/2

#### PERÍODO DE APLICAÇÃO:

• DE 11/11 A 12/12/2016

#### FORMATO:

■ ENVIADA POR E-MAIL, VIA SISTEMA SURVEYMONKEY



200	<b>2</b>	Modalidade	Universo*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA** (ERRO IDEAL≤5%)	
N.	N'	Pós-graduação EAD	7.018	2.095	30%	2%	

Fonte\*: Coordenação geral da modalidade.



### OBJETIVO DA PESQUISA



#### IDENTIFICAR A SATISFAÇÃO COM:

- CURSO
- CONTEÚDO
- ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL,
- SUPORTE TÉCNICO,
- COORDENAÇÃO,
- A TUTORIA PRESTADA AO LONGO DO CURSO
- AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM BLACKBOARD.







### PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	RESPONDENTES	Participação	ERRO DA PESQUISA*
DESIGN INSTRUCIONAL	320	151	47%	6%
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	650	305	47%	4%
DOCÊNCIA NO ENSINO TÉCNICO	239	70	29%	10%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA A SUSTENTABILIDADE	119	37	31%	13%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS - PRÁTICAS PMI	581	186	32%	6%
GESTÃO CULTURAL: CULTURA, DESENVOLVIMENTO E MERCADO	482	123	26%	8%
GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	596	206	35%	6%
GESTÃO DE MARKETING	216	78	36%	9%
GESTÃO DE PESSOAS	455	185	41%	6%
GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	236	86	36%	8%
GESTÃO DO VAREJO	123	17	14%	22%
GESTÃO EMPREENDEDORA	139	40	29%	13%
GESTÃO EMPRESARIAL	331	61	18%	11%
GESTÃO ESCOLAR	385	146	38%	6%
GESTÃO ESTRATÉGICA EM EAD	159	63	40%	10%
LOGÍSTICA EMPRESARIAL	111	42	38%	12%
PROJETOS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS	231	78	34%	9%
SIST. GESTÃO INTEGRADOS QUALIDADE, MEIO AMB, E SEG.E SAÚDE TRABALHO E RESP. SOCIAL	545	221	41%	5%

#### A PERGUNTA DEFINITIVA

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 O A 10, O QUANTO VOCÊ **RECOMENDARIA** NOSSA EMPRESA PARA UM **AMIGO** OU **FAMILIAR**?"

(QUANTIFICAR)

"JUSTIFIQUE A SUA RECOMENDAÇÃO:"

(QUALIFICAR)





## ZONAS DE CLASSIFICAÇÃO



Entre 75 e 100 = Zona de Excelência



Entre 50 e 75 = Zona de Qualidade



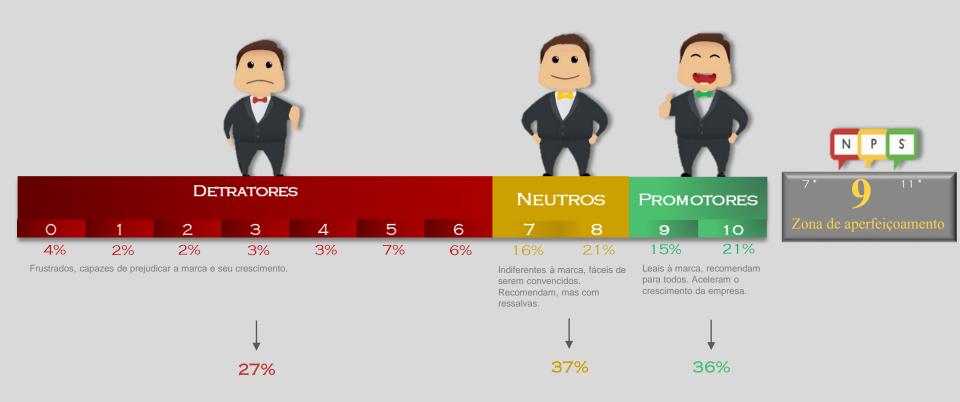
Entre 0 e 50 = Zona de Aperfeiçoamento



Entre -100 e 00 = Zona Crítica

## QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O CURSO QUE CONCLUIU PARA UM AMIGO OU COLEGA?

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL 10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL





<sup>\*</sup> ERRO DO NPS = 2 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

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

MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

#### **DETRATORES**



#### **NEUTROS**



#### **PROMOTORES**



#### ÎNSATISFAÇÃO COM:

(MAIS MENCIONADOS)\*:

- ✓ CONTEÚDO
- ✓ CURSO
- ✓ FEEDBACK
- ✓ MATERIAIS

#### SATISFEITOS COM:

(MAIS MENCIONADOS)\*:

- √ CURSO
- ✓ Conteúdo

#### **INSATISFEITOS COM:**

(MAIS MENCIONADOS)

- ✓ CONTEÚDO
- ✓ AMBIENTE VIRTUAL
- ✓ INTERATIVIDADE
- ✓ AVALIAÇÕES
- ✓ DOCENTES

#### SATISFEITOS COM:

(MAIS MENCIONADOS)\*:

- ✓ CURSO
- ✓ Conteúdo
- ✓ DOCENTES
- ✓ MATERIAL



BASE: 1.999

## ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL



CORDIALIDADE E SIMPATIA
DEMONSTRADA PELO ATENDENTE

ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE

ORGANIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ACESSO ÀS SALAS

ACESSIBILIDADE (ACESSO ÀS INSTALAÇÕES)

PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	<b>ÓТІМО</b>	NÃO SEI AVALIAR	BASE
0 %	1 %	6 %	33 %	42%	18%	1847
0%	1 %	7%	40 %	52%	*	1549
1 %	2%	8%	34%	36 %	19 %	1845
1 %	2%	10%	42%	45 %	*	1499
1 %	3%	10 %	31 %	35 %	20 %	1881
1 %	3%	12%	39 %	44%	*	1502
0 %	1 %	6%	31 %	39 %	23 %	1847
0%	2%	7%	40 %	51 %	*	1428



### SUPORTE TÉCNICO



TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	ÓТIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
5%	8%	19%	38%	21%	10%	1885
6%	8%	21%	42%	24%	*	1702
5%	7%	18 %	38%	23%	9%	1784



## COORDENAÇÃO DO CURSO



TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	<b>ÓТІМО</b>	NÃO SEI AVALIAR	BASE
4 %	5%	17 %	37 %	32 %	5%	1885
3%	5%	17 %	38%	34%	4%	1765







	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	<b>ÓТІМО</b>	NÃO SEI AVALIAR	BASE
TEMPO DE RESPOSTAS ÀS SUAS SOLICITAÇÕES	4 %	6%	20%	43 %	23 %	4%	1888
CLAREZA E OBJETIVIDADE NAS RESPOSTAS	3%	6%	17 %	44%	25%	3%	1871
TEMPO PARA O FEEDBACK DA PRODUÇÃO INDIVIDUAL	8%	12 %	28%	35%	15 %	1 %	1886
CLAREZA E OBJETIVIDADE DO FEEDBACK	5%	8%	23%	40 %	22%	2%	1882



### CONTEÚDO DO CURSO



FACILIDADE DE LEITURA E
COMPREENSÃO DOS RECURSOS
DIDÁTICOS

QUALIDADE DOS CONTEÚDOS

QUALIDADE DA AVALIAÇÃO PRESENCIAL

QUALIDADE DA AVALIAÇÃO VIRTUAL

PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	о́тімо	NÃO SEI AVALIAR	BASE
2.0/	Ε.0/	150/	450/	22.0/	0.07	1070
2%	5%	15 %	45 %	33 %	0 %	1873
2%	4%	16 %	45 %	33 %	0%	1859
1 %	3%	12 %	39 %	25 %	20 %	1864
1 %	4%	15 %	49%	31 %	*	1496
1 %	5%	16 %	46 %	30 %	2%	1862

Senac





GRANDE PARTE DOS COMENTÁRIOS FOI DE INSATISFAÇÃO. A SEGUIR, OS MAIS MENCIONADOS:

- ÁVALIAÇÕES: ERROS DE DIGITAÇÃO, RESPOSTAS CONFUSAS, MUITO CONTEÚDO PARA AVALIAR NUM ÚNICO DIA, ETC..
- CONTEÚDO: DESATUALIZADO, EXTENSO, ETC..
- MATERIAL: ERROS DE LÍNGUA PORTUGUESA, DESATUALIZADO, ETC..
- **RETORNO**: DEMORA NO FEEDBACK DAS AVALIAÇÕES, ETC..
- AULAS NARRADAS/VÍDEOS-AULAS: FALTA DE DINÂMICA, ETC..
- WEBCONFERÊNCIAS: HORÁRIO COINCIDE COM O HORÁRIO DE TRABALHO, IMPOSSIBILITANDO A PARTICIPAÇÃO, ETC..

HOUVE, TAMBÉM, ALGUMAS SUGESTÕES E ELOGIOS QUANTO ÀS AULAS, MATERIAL DO CURSO, CONTEÚDO, DOCENTES, ETC..



## AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - BLACKBOARD



	PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	вом	<b>ÓТІМО</b>	NÃO SEI AVALIAR	BASE
REALIZAÇÃO INSCRIÇÃO E MATRÍCULA/REMATRÍCULA NO PORTAL SENAC	1 %	3%	11 %	50 %	30 %	5 %	1853
ACESSO ÀS FERRAMENTAS DISPONIBILIZADAS PELO PORTAL, NA ÁREA EXCLUSIVA DO ALUNO	3%	8%	22%	43 %	24%	1 %	1851
ACESSO AO BLACKBOARD	2 %	4 %	16 %	50 %	29 %	0 %	1851
ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO	2%	3%	14 %	49 %	32 %	0 %	1842
FACILIDADE DE ACESSO ÀS AULAS, TESTES E ATIVIDADES NO BLACKBOARD	2%	4 %	15 %	45 %	33 %	0%	1848
ÁTUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO CURSO	2 %	4 %	14 %	49 %	31 %	1 %	1842
ESTABILIDADE DA WEBCONFERÊNCIA	2 %	6%	20 %	43 %	20 %	9%	1846
CLAREZA DE ÁUDIO E VÍDEO NA WEBCONFERÊNCIA	2%	7 %	21 %	43 %	21 %	6 %	1843
ACESSO À BIBLIOTECA VIRTUAL	4 %	7 %	17 %	41 %	24%	6 %	1846
ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO NA BIBLIOTECA VIRTUAL	3%	5%	15 %	44%	25 %	8%	1848
ACERVO DA BIBLIOTECA VIRTUAL	2%	4%	15 %	44 %	26 %	9%	1846

## Você

	SIM	PARCIALMENTE	NÃO	
COMPREENDEU PARA QUE SERVEM AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD	78%	21 %	1 %	
COMPREENDEU COMO UTILIZAR AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD	68 %	30 %	2%	
CONSIDEROU QUE AS FERRAMENTAS UTILIZADAS FORAM ADEQUADAS PARA A APRENDIZAGEM ON-LINE	65 %	30 %	5%	



#### COMENTÁRIOS E SUGESTÕES (GERAL)



GRANDE PARTE DOS COMENTÁRIOS FOI DE INSATISFAÇÃO. A SEGUIR, OS MAIS MENCIONADOS:

**ÅMBIENTE VIRTUAL:** CONFUSO E DE DIFÍCIL NAVEGAÇÃO; WEBCONFERÊNCIAS REALIZADAS EM HORÁRIOS INADEQUADOS PARA QUEM TRABALHA, E A QUALIDADE DO SOM NÃO É BOA; O FÓRUM É CONFUSO; VÍDEOS-AULAS/AULAS NARRADAS NÃO SÃO DINÂMICAS; DIFICULDADE NA IMPRESSÃO DOS BOLETOS; ETC..

**FEEDBACK/RETORNO DAS INFORMAÇÕES:** DEMORA NAS CORREÇÕES E NA DIVULGAÇÃO DAS NOTAS DAS PROVAS E PIS, NO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELOS PROFESSORES, NO RETORNO/SOLUÇÃO DE PROBLEMAS PELO SUPORTE TÉCNICO, ETC..

**ÁVALIAÇÕES:** NA PROVA PRESENCIAL, TODAS AS DISCIPLINAS SÃO AVALIADAS NUM ÚNICO DIA; OS TESTES AVALIATIVOS SÃO CONFUSOS, ETC..

CONTEÚDO: DESATUALIZADO, EXTENSO, ETC..

MATERIAL: POSSUI ERROS GRAMATICAIS, ETC..

DOCENTES: DEMORAM A DAR FEEDBACK DAS AVALIAÇÕES, SOBRE DÚVIDAS EM GERAL, ETC..



#### CONCLUSÃO



SEGUNDO O CÁLCULO NPS (NET PROMOTER SCORE), A PESQUISA APONTA QUE OS CURSOS ESTÃO EM UMA ZONA DE APERFEIÇOAMENTO. HÁ MAIS PROMOTORES DO QUE DETRATORES, NO ENTANTO VALE MENCIONAR QUE O NÚMERO DE DETRATORES TAMBÉM É ALTO. AO MESMO TEMPO QUE HÁ SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO CURSO, CONTEÚDO, DOCENTES E MATERIAL DIDÁTICO, HÁ TAMBÉM INSATISFAÇÃO COM OS MESMOS ITENS.

A MAIORIA DOS RESPONDENTES ESTÁ SATISFEITA QUANTO AOS ITENS AVALIADOS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL, SUPORTE TÉCNICO, COORDENAÇÃO DO CURSO, TUTORIA E CONTEÚDO DO CURSO, ENTRETANTO HÁ PONTOS DE MELHORIAS A SEREM ANALISADOS, POIS GRANDE PARTE NÃO ESTÁ DE ACORDO.

A MAIORIA ESTÁ SATISFEITA COM TODOS OS ITENS ABORDADOS SOBRE O AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (BLACKBOARD), BEM COMO A USABILIDADE E COMPREENSÃO DAS SUAS FERRAMENTAS DISPONÍVEIS, ENTRETANTO HÁ UM NÚMERO RELEVANTE QUE NÃO ESTÁ DE ACORDO.

NAS QUESTÕES ABERTAS, DE MODO GERAL, EMBORA HAJA ALGUNS ELOGIOS E SUGESTÕES, A MAIOR PARTE DOS COMENTÁRIOS FOI SOBRE APONTAMENTOS QUANTO À MELHORIA NAS AVALIAÇÕES, CONTEÚDO, DOCENTES, MATERIAL, FEEDBACK DE DÚVIDAS E INFORMAÇÕES, AULAS NARRADAS/VÍDEOS-AULAS E WEBCONFERÊNCIAS, AMBIENTE VIRTUAL, DENTRE OUTROS.



