

AVALIAÇÃO DE CONCLUINTE 2016/2 PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

MAIO/2017



RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



GCR/GP

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

COORDENAÇÃO GERAL (PÓS-GRADUAÇÃO)

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- LEVANTAMENTO DO MAILING/INFORMAÇÕES SOBRE O CURSO
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



UNIDADES

- APLICAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



AValiação INSTITUCIONAL:

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- INSERÇÃO DO QUESTIONÁRIO NO SURVEYMONKEY
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO



FICHA TÉCNICA

PÚBLICO:

- ALUNOS CONCLUINTES DO 2º SEMESTRE DE 2016

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 15/08/2016 A 20/12/2016

FORMATO:

- ON-LINE, EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA, VIA SOFTWARE SURVEYMONKEY



MODALIDADE
PÓS-GRADUAÇÃO
PRESENCIAL

UNIVERSO*

823

RESPONDENTES

677

% PARTICIPAÇÃO

82%

ERRO DA PESQUISA
(ERRO IDEAL \leq 5%)

2%

*FONTE: COORDENAÇÃO GERAL DA PÓS-GRADUAÇÃO.

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

*HÁ DIVERSOS CASOS EM QUE O UNIVERSO É MAIOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES. VERIFICAR O CRITÉRIO DE EXTRAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES NAS PRÓXIMAS PESQUISAS. NESTES CASOS, NÃO FOI POSSÍVEL CALCULAR O ERRO DA PESQUISA.

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	UNIVERSO*	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA** PESQUISA
ACUPUNTURA	12	4	33%	42%
ARQUITETURA DA PAISAGEM	18	18	100%	0%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	54	79	146%	-
COSMETOLOGIA APLICADA À ESTÉTICA	13	11	85%	12%
CRIAÇÃO DE IMAGEM E STYLING DE MODA	11	11	100%	0%
DESIGN GRÁFICO	29	20	69%	12%
DESIGN DE INTERIORES	24	24	100%	0%
DESIGN PARA A MOVELARIA	13	14	108%	-
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	17	0	0%	-
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	16	0	0%	-
ENDODONTIA	10	0	0%	-
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	33	25	76%	10%
ERGONOMIA	16	60	375%	-
FARMÁCIA CLÍNICA E HOSPITALAR	20	27	135%	-
GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS	24	19	79%	10%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: PRÁTICAS DO PMI	128	75	59%	7%
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	24	22	92%	6%

*FONTE: COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE.

**NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, SENDO RECOMENDADA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

*HÁ DIVERSOS CASOS EM QUE O UNIVERSO É MAIOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES. VERIFICAR O CRITÉRIO DE EXTRAÇÃO DESTAS INFORMAÇÕES NAS PRÓXIMAS PESQUISAS. NESTES CASOS, NÃO FOI POSSÍVEL CALCULAR O ERRO DA PESQUISA.

PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL	UNIVERSO*	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA**
GESTÃO DE NEGÓCIOS E SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	29	31	107%	-
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS	15	14	93%	7%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INTEGRADA	11	10	91%	10%
GESTÃO DE MARKETING	41	26	63%	12%
GESTÃO DE NEGÓCIOS	51	38	75%	8%
GESTÃO DE SAÚDE	23	20	87%	8%
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	79	48	61%	9%
IMPLANTODONTIA	6	0	0%	-
LOGÍSTICA	29	9	31%	28%
NEGÓCIOS DA MODA: GESTÃO, MARCA E COLEÇÃO	18	21	117%	-
ODONTOLOGIA ESTÉTICA	16	0	0%	-
PERIODONTIA	5	0	0%	-
PRÓTESE DENTÁRIA	9	0	0%	-
SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS DA QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	20	16	80%	11%
TECNOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	8	8	100%	0%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	13	26	200%	-

*FONTE: COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE.

**NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, SENDO RECOMENDADA A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL \leq 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 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

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



DETRATORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS, CAPAZES DE PREJUDICAR A MARCA E SEU CRESCIMENTO.



24%



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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



43%



PROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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



34%



*7 - *13

10

Zona de Aperfeiçoamento

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

BASE: 676

EM POUCAS PALAVRAS, DESCREVA O QUE MOTIVOU SUA NOTA SOBRE A INDICAÇÃO DO CURSO

OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

Detratores



Nota 0 - 6

- PROFESSORES: FALTA DE DIDÁTICA, DE DOMÍNIO DO CONTEÚDO, DESPREPARO PROFISSIONAL, ETC.
- CURSO: CONTEÚDO, FALTA DE APROFUNDAMENTO, POUCAS AULAS PRÁTICAS, METODOLOGIA, MODIFICAÇÃO DA ESTRUTURA CURRICULAR, ETC.

Neutros



Nota 7 - 8

- CURSO: A MAIORIA ESTÁ SATISFEITA COM O CONTEÚDO, METODOLOGIA, ESTRUTURA CURRICULAR, ETC. PORÉM, TAMBÉM HÁ MENÇÕES DE INSATISFAÇÃO, PRINCIPALMENTE, EM RELAÇÃO À POUCA CARGA HORÁRIA DE AULAS PRÁTICAS.
- DOCENTES: HÁ MAIS MENÇÕES DE SATISFAÇÃO, PORÉM MUITOS APONTAM PROBLEMAS COM A FALTA DE DIDÁTICA, DE DOMÍNIO DO CONTEÚDO, DESPREPARO PROFISSIONAL, ETC.

Promotores



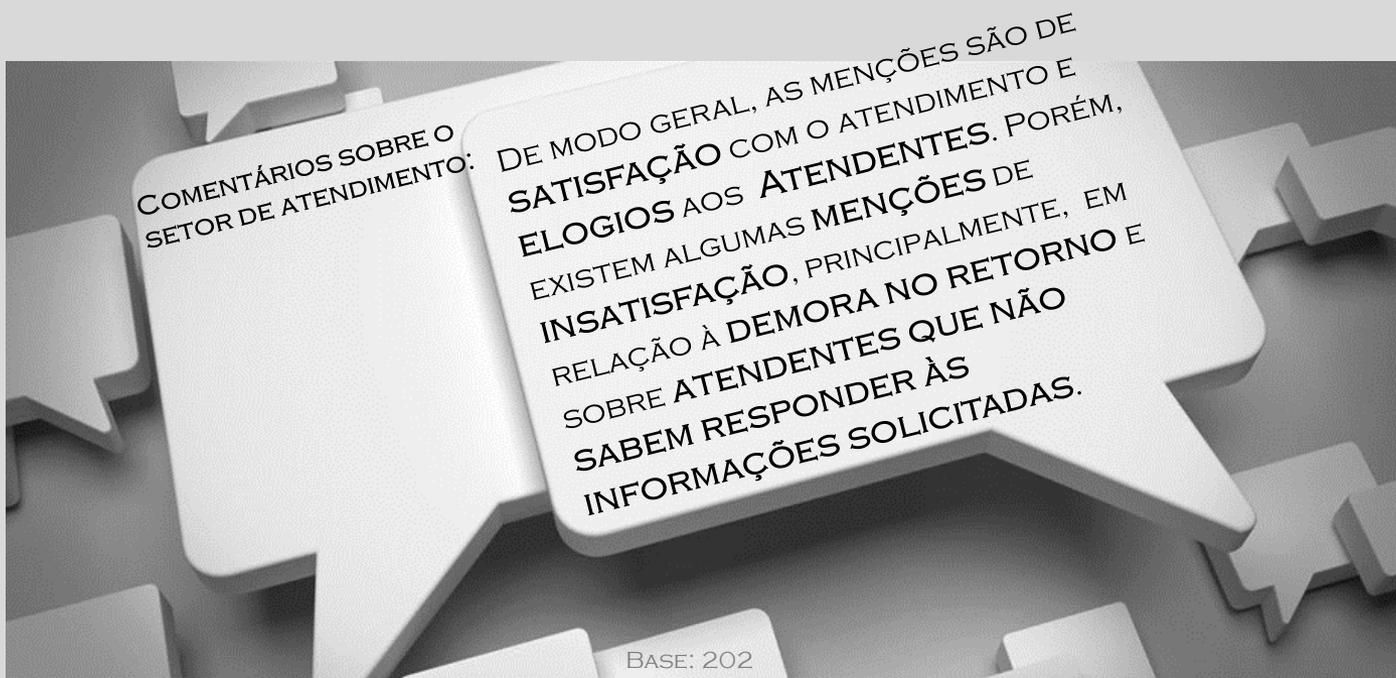
Nota 9 - 10

- SATISFEITOS COM OS PROFESSORES.
- SATISFEITOS COM O CURSO/CONTEÚDO.
- SATISFEITOS COM A INFRAESTRUTURA.
- SATISFEITOS COM A APRENDIZAGEM.
- SATISFEITOS COM O SENAC.

EM RELAÇÃO AO SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	83%	10%	1%	7%
OS ATENDENTES SOBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	82%	11%	1%	7%

BASE: 670



OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO À SECRETARIA

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	87%	7%	1%	5%
OS ATENDENTES SOUBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	86%	8%	1%	5%

BASE: 670

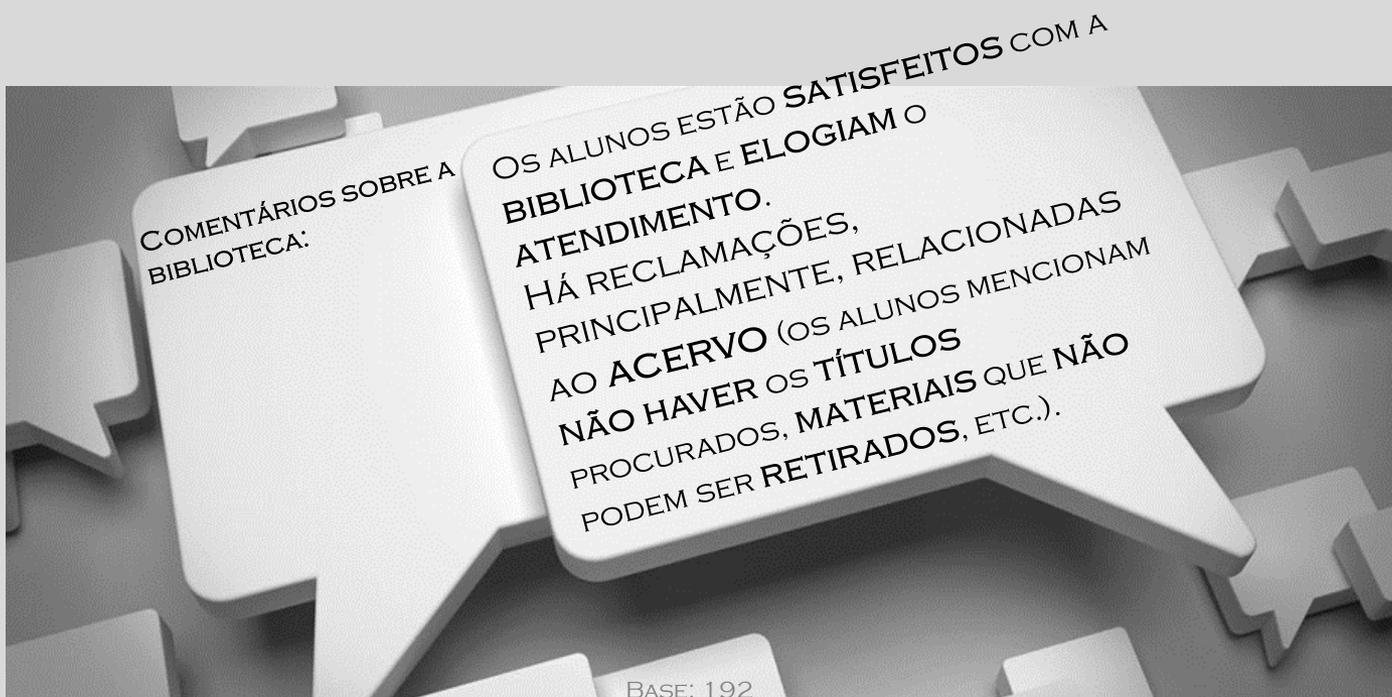


OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
SUAS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	87%	5%	0%	8%
OS ATENDENTES SOUBERAM PASSAR AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS DE FORMA CORRETA?	89%	4%	0%	7%
APRESENTOU OS RECURSOS DISPONÍVEIS PARA AS PESQUISAS?	77%	13%	2%	8%
O ACERVO DA BIBLIOTECA ESTÁ ADEQUADO ÀS NECESSIDADES?	67%	21%	3%	9%

BASE: 668



OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO À COORDENAÇÃO DO CURSO

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
A COORDENAÇÃO ESTEVE DISPONÍVEL QUANDO NECESSÁRIO?	78%	18%	2%	2%
AS SOLICITAÇÕES FORAM RESPONDIDAS?	77%	18%	2%	3%
A COORDENAÇÃO MANTEVE O BLACKBOARD ATUALIZADO QUANDO NECESSÁRIO?	65%	24%	8%	4%

BASE: 668

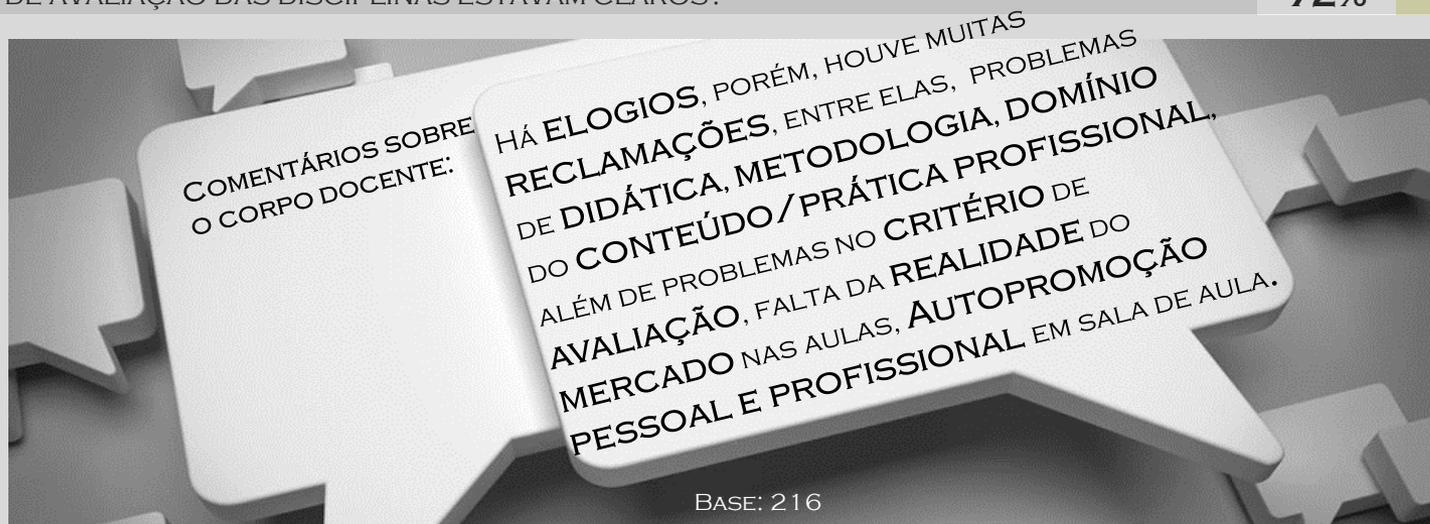


OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO AO CORPO DOCENTE

	SIM	EM PARTE	NÃO
PROPUSERAM LEITURAS COMPLEMENTARES?	76%	23%	1%
ATENDERAM PONTUALMENTE ÀS DÚVIDAS?	75%	24%	2%
DEMONSTRARAM DOMÍNIO DO CONTEÚDO?	61%	37%	2%
MINISTRARAM AULAS INTERATIVAS INCENTIVANDO A PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS?	58%	40%	2%
RELACIONARAM O CONTEÚDO DAS AULAS À REALIDADE DO MERCADO?	64%	33%	4%
APRESENTARAM O PLANO DE ENSINO DE FORMA CLARA?	66%	31%	3%
DISPONIBILIZARAM O MATERIAL DAS AULAS NO AMBIENTE VIRTUAL?	70%	27%	3%
O FORMATO DE APRESENTAÇÃO DOS CONTEÚDOS CONTRIBUIU PARA O ENTENDIMENTO DOS TEMAS PROPOSTOS?	61%	37%	3%
OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS ESTAVAM CLAROS?	72%	25%	3%

BASE: 666



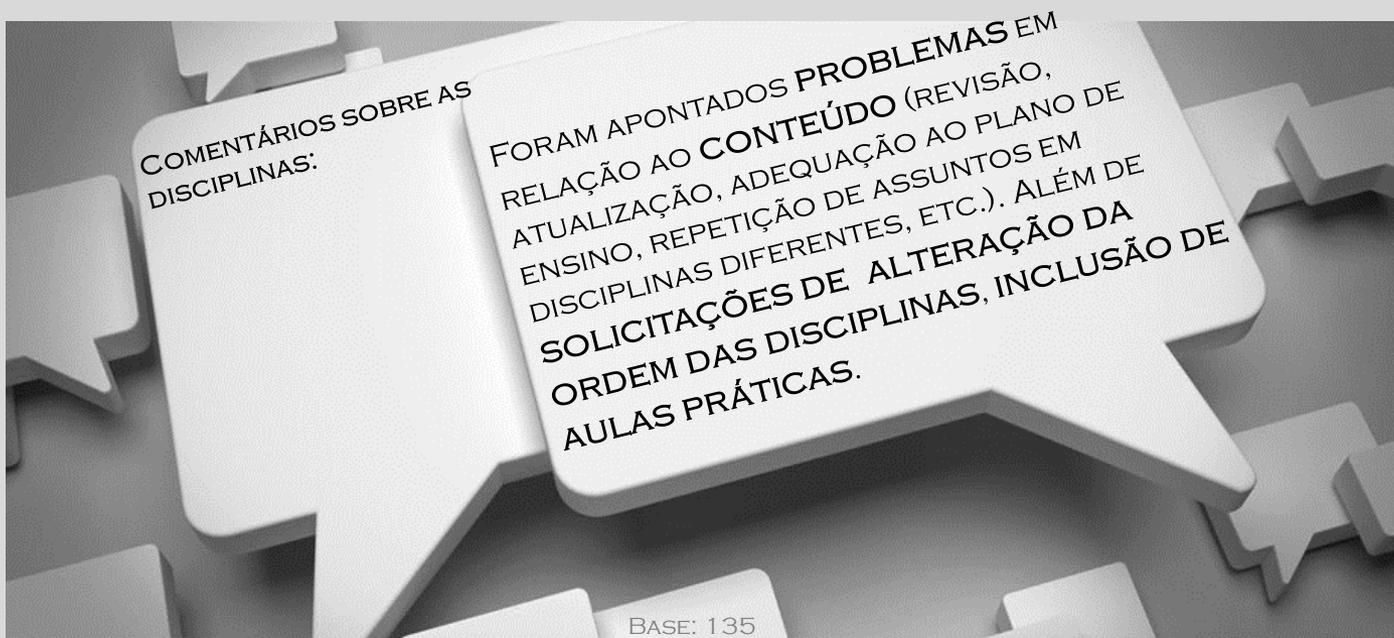
BASE: 216

OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO ÀS DISCIPLINAS

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
OS CONTEÚDOS ESTAVAM DE ACORDO COM OS OBJETIVOS DAS DISCIPLINAS?	58%	40%	2%	0%
AS ATIVIDADES PROPOSTAS EXPLORARAM ADEQUADAMENTE OS CONTEÚDOS?	56%	42%	2%	0%
OS CONTEÚDOS E ATIVIDADES SEGUIRAM O PLANO DE ENSINO?	67%	31%	2%	0%

BASE: 666

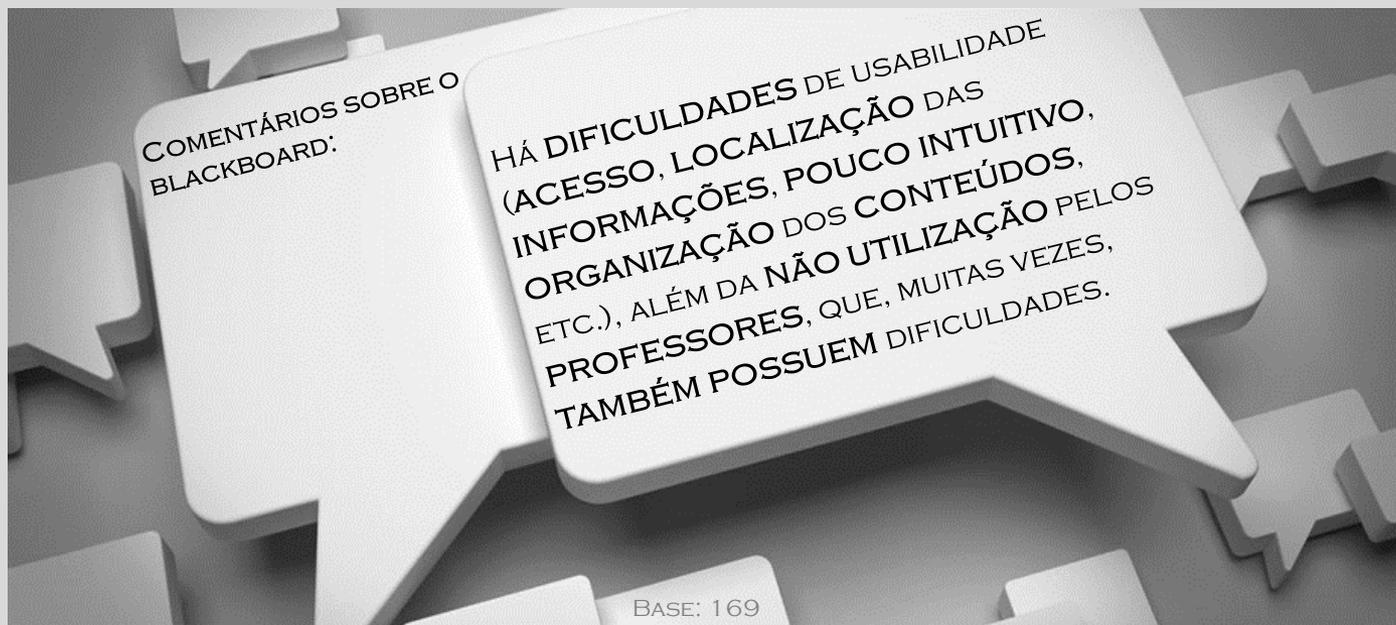


OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

EM RELAÇÃO AO BLACKBOARD

	SIM	EM PARTE	NÃO	NÃO TIVE CONTATO
O SISTEMA FOI ACESSADO COM FACILIDADE?	47%	26%	23%	4%
A NAVEGAÇÃO NO BLACKBOARD SE MANTEVE ESTÁVEL?	54%	28%	13%	5%
OS CONTEÚDOS E ATIVIDADES FORAM ENCONTRADOS COM FACILIDADE NO BLACKBOARD?	39%	31%	26%	4%
QUANDO SOLICITADO AUXÍLIO AO SUPORTE TÉCNICO, O ATENDIMENTO FOI EFICIENTE?	42%	13%	7%	38%

BASE: 666



OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

OBS.: DEVIDO À CATEGORIZAÇÃO NÃO SER PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS INDIVIDUALMENTE. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

MAIS MENCIONADOS:

- ▶ CURSO (HÁ MUITAS MENÇÕES DE SATISFAÇÃO, PORÉM MUITOS RESPONDENTES SOLICITARAM A ALTERAÇÃO DO CONTEÚDO, ADAPTAÇÃO DAS DISCIPLINAS DE ACORDO COM O MERCADO, MODIFICAÇÃO DA CARGA HORÁRIA E EVITAR ALTERAÇÃO DO CRONOGRAMA DO CURSO).
- ▶ CORPO DOCENTE (MUITOS RESPONDENTES DEMONSTRAM SATISFAÇÃO COM ALGUNS DOCENTES E INSATISFAÇÃO COM OUTROS. A INSATISFAÇÃO REFERE-SE, PRINCIPALMENTE, EM RELAÇÃO À FALTA DE DIDÁTICA).
- ▶ PRÁTICA DE ENSINO (INSERIR MAIS AULAS PRÁTICAS E DINÂMICAS DE ACORDO COM A REALIDADE DO MERCADO ATUAL).
- ▶ BLACKBOARD (MELHORAR ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES E A ESTRUTURA DE NAVEGAÇÃO DO AMBIENTE VIRTUAL, TORNANDO-O MAIS INTUITIVO, SIMPLES, PRÁTICO E CLARO).

CONCLUSÃO

- ▶ A MAIOR PARTE DOS ALUNOS MOSTROU-SE NEUTRA QUANTO À RECOMENDAÇÃO DO CURSO. É PRECISO REALIZAR AÇÕES DE MELHORIAS, PRINCIPALMENTE, EM RELAÇÃO AOS DOCENTES, CONTEÚDO E AULAS PRÁTICAS E CARGA HORÁRIA, PARA QUE DIMINUA O NÚMERO DE DETRATORES E NEUTROS E AUMENTE O NÚMERO DE PROMOTORES.
- ▶ OS ALUNOS ESTÃO SATISFEITOS COM O SETOR DE ATENDIMENTO AO CLIENTE, MAS PEDEM MAIOR AGILIDADE NO RETORNO E ATENDENTES MAIS PREPARADOS.
- ▶ A SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À SECRETARIA É ALTA, PORÉM, HÁ SOLICITAÇÕES DE MAIS AGILIDADE NO RETORNO E MELHOR QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES PASSADAS AOS CLIENTES.
- ▶ EM RELAÇÃO À BIBLIOTECA, HÁ SOLICITAÇÃO DE MELHORA DO ACERVO.
- ▶ EM RELAÇÃO À COORDENAÇÃO DO CURSO, OS ITENS DE ATENÇÃO ESTÃO RELACIONADOS À FALTA DE ACOMPANHAMENTO DO CURSO, PROBLEMAS NA COMUNICAÇÃO COM OS ALUNOS E ATRASO NA DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS.
- ▶ HÁ PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS EM RELAÇÃO AO CORPO DOCENTE, SENDO QUE OS PROBLEMAS ESTÃO RELACIONADOS À DIDÁTICA, METODOLOGIA UTILIZADA, DOMÍNIO DO CONTEÚDO/PRÁTICA PROFISSIONAL.
- ▶ QUANTO ÀS DISCIPLINAS, SOLICITAM A REVISÃO DE ALGUNS CONTEÚDOS, BEM COMO DA CARGA HORÁRIA, ALTERAÇÃO DA ORDEM DE ALGUMAS DISCIPLINAS E INCLUSÃO DE MAIS AULAS PRÁTICAS.
- ▶ DESTACARAM AS DIFICULDADES DE UTILIZAÇÃO DO BLACKBOARD E ORGANIZAÇÃO DO CONTEÚDO.

AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E SERVIÇOS AO ALUNO