AVALIAÇÃO DE CONCLUINTE 2017/2
PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL

Fev/2018

Senac

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

GPG/AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

- elaboração do questionário
- Inserção do questionário no SurveyMonkey
- Análise das respostas
- Entrega dos resultados
- Acompanhamento do plano de ação

Ficha técnica

Público:

- Alunos concluintes do 2º semestre de 2017

Objetivo:

- Medir a satisfação dos alunos quanto à coordenação do curso, biblioteca (atendimento/acervo), Setor de atendimento, secretaria, blackboard, coordenação e corpo docente.

Período de Aplicação:

- De 22/08/2016 a 20/12/2017

Formato:

Modalidade	Universo*	Respondentes	% Participação	Erro da Pesquisa (erro ideal ≤ 5%)
Pós-graduação presencial	901	461	51%	3%

*Fonte: Coordenação Geral da Pós-graduação.

Participação por Curso

*Há alguns casos em que o universo é menor 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
ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	13	15	115%	-
ANIMAÇÃO	15	0	0%	-
CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCO-MAXILO-FACIAIS	6	2	33%	62%
COMPUTAÇÃO GRÁFICA 3D	10	0	0%	-
CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL E CERTIFICAÇÃO AMBIENTAL EM EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS	13	12	92%	8%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	101	62	61%	8%
DENTÍSTICA	5	0	0%	-
DESIGN - BRANDING: ESTRATÉGIAS DE MARCA	7	0	0%	-
DESIGN DE INTERIORES	22	18	82%	10%
DESIGN GRÁFICO	10	0	0%	-
DIREITO E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE	13	8	62%	22%
ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO	31	13	42%	21%
ERGONOMIA	20	17	85%	9%
FARMÁCIA CLÍNICA E HOSPITALAR	26	16	62%	15%
FOTOGRAFIA COMO ARTE CONTEMPORÂNEA	5	0	0%	-
GAMES: PRODUÇÃO E PROGRAMAÇÃO	10	11	110%	-
GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS	19	19	100%	0%

*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 alguns casos em que o universo é menor 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
GERENCIAMENTO DE PROJETOS: PRÁTICAS DO PMI	72	25	35%	16%
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS	9	0	0%	-
GESTÃO AMBIENTAL	20	10	50%	22%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS	41	11	27%	26%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INTEGRADA	10	0	0%	-
GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM	9	6	67%	25%
GESTÃO DE NEGÓCIOS	86	55	64%	8%
GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	18	9	50%	24%
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	76	43	57%	10%
IMPLANTODONTIA	12	1	8%	98%
MARKETING DIGITAL E E-COMMERCE	25	30	120%	-
MODELAGEM E MOULAGE NO PROCESSO DE CRIAÇÃO	8	0	0%	-
ORTODONTIA	4	2	50%	57%
PERÍCIA AMBIENTAL	35	18	51%	16%
PERIODONTIA	12	0	0%	-
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E CONCEPÇÃO DO BRANDED CONTENT	16	14	88%	10%

*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 alguns casos em que o universo é menor 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
PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	9	0	0%	-
PROJETOS SOCIAIS: GESTÃO E PERSPECTIVAS	6	1	17%	98%
ROTEIRO FICÇÃO AUDIOVISUAL	11	0	0%	-
SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS DA QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL	65	21	32%	18%
TECNOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	5	0	0%	-
TECNOLOGIAS E ARQUITETURAS NA CONSTRUAÇÃO DE SOFTWARE	15	9	60%	21%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	11	14	127%	-

*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%).

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?

2017/2

Detratores
(notas de 0 a 6)

Frustrados, capazes de prejudicar a marca e seu crescimento.

32%

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.

29%

NPS

-3
Zona crítica

Base: 441

2016/2

24% — 43% — 34%

NPS

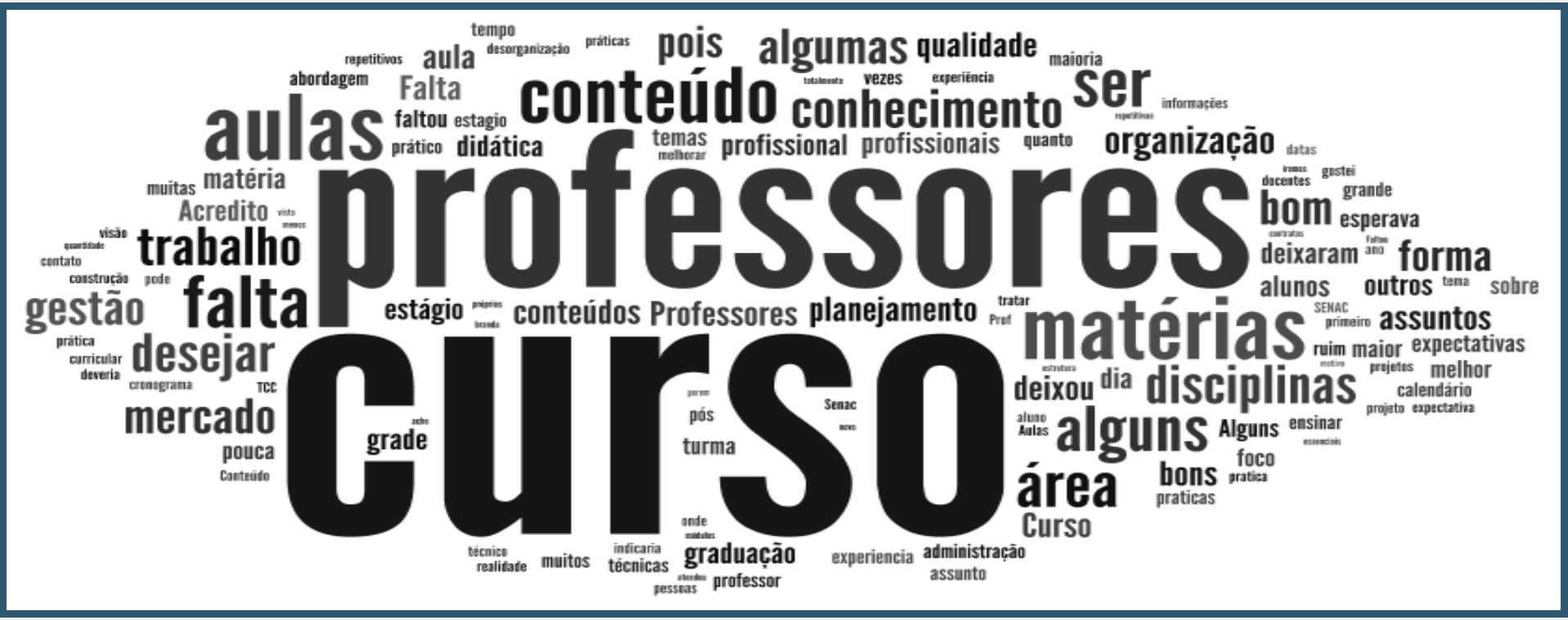
10
Zona de aperfeiçoamento

Base: 676

Em poucas palavras, descreva o que motivou sua nota sobre a indicação do curso (Detratores)

Características dos Detratores: Frustrados, capazes de prejudicar a marca e seu crescimento.
(Nota 0 – 6)

Nuvem de Palavras sobre a justificativa da nota atribuída:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

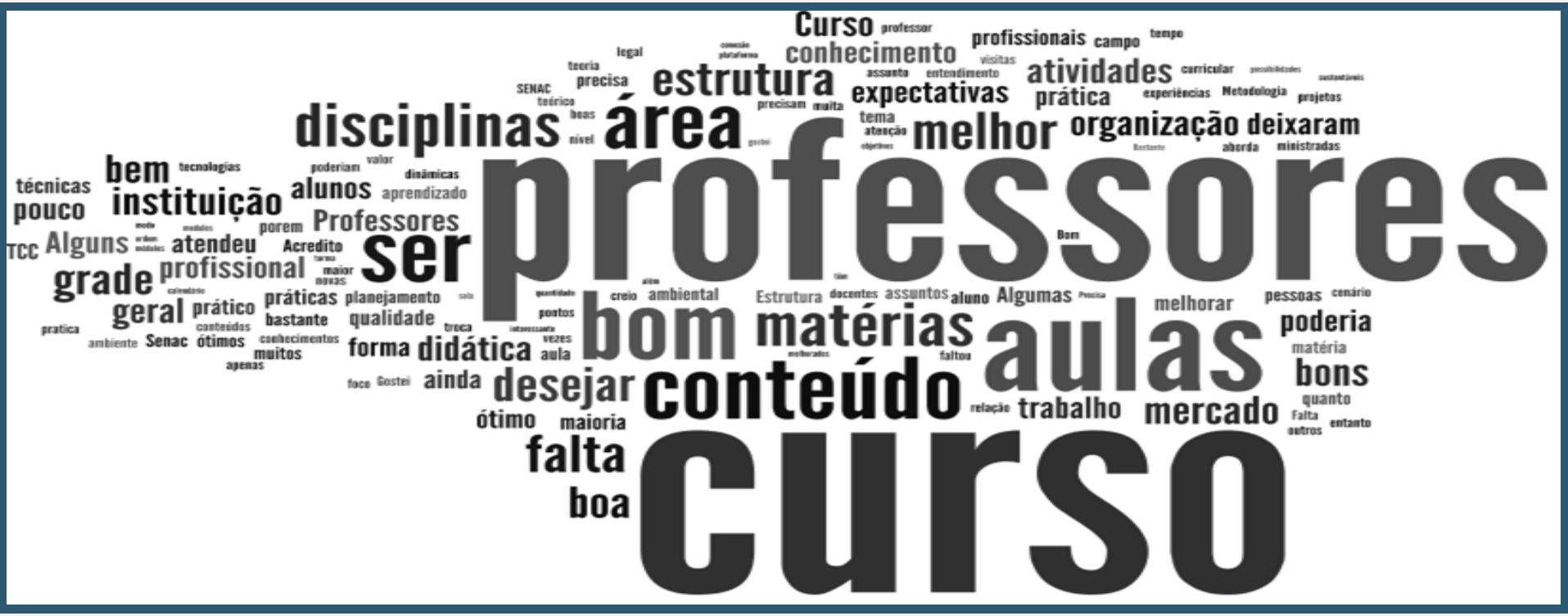
Base: 138

Em poucas palavras, descreva o que motivou sua nota sobre a indicação do curso (Neutros)

Neutros

Características dos Neutros: (Nota 7 – 8) Indiferentes à marca, fáceis de serem convencidos. Recomendam, mas com ressalvas.

Nuvem de Palavras sobre a justificativa da nota atribuída:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

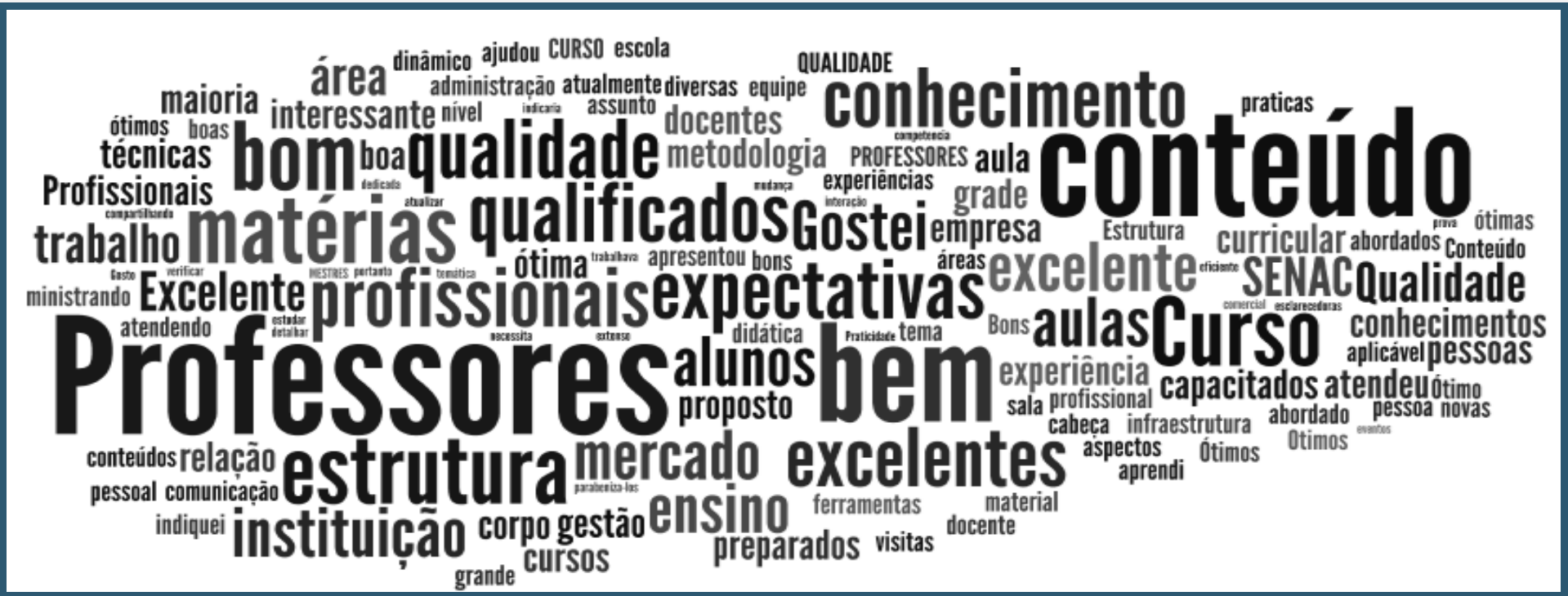
Base: 178

Em poucas palavras, descreva o que motivou sua nota sobre a indicação do curso (Promotores)

Características dos Promotores: (Nota 9 – 10)

Leais à marca, recomendam para todos. Aceleram o crescimento da empresa.

Nuvem de Palavras sobre a justificativa da nota atribuída:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

Base: 128

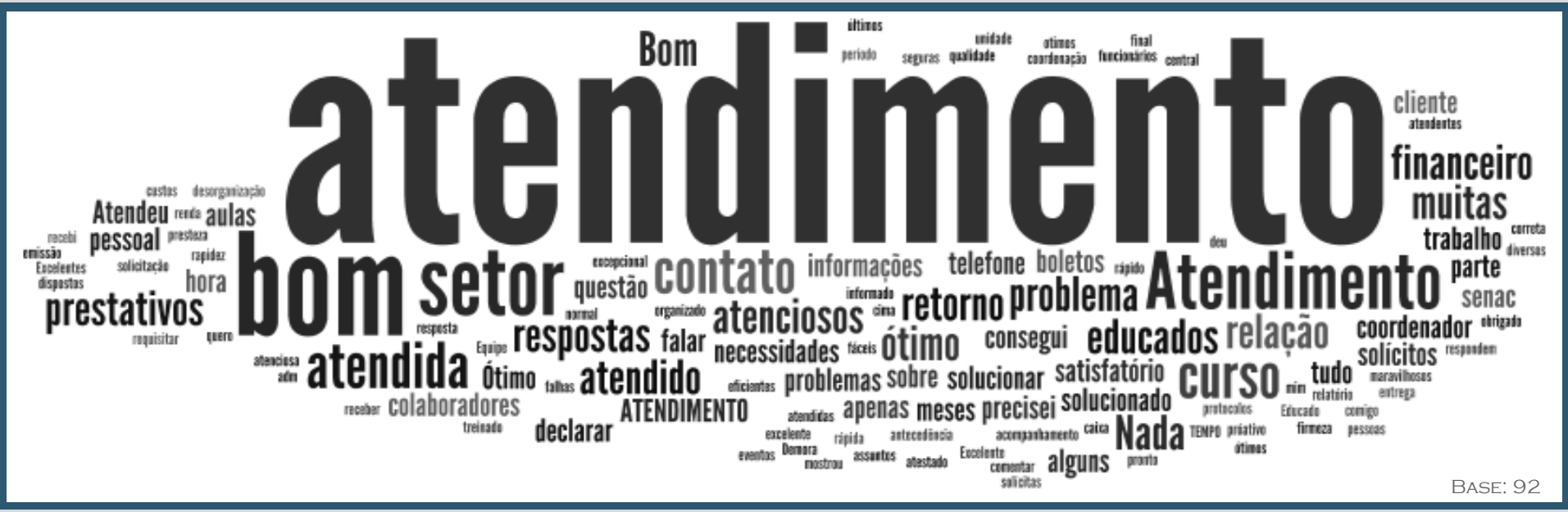
O setor de atendimento ao cliente

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
Suas solicitações foram respondidas?	80%	10%	1%	9%
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	77%	13%	1%	9%

Base: 434

Nuvem de palavras dos comentários sobre o setor de atendimento:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

A SECRETARIA

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
Suas solicitações foram respondidas?	85%	7%	1%	6%
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	84%	9%	1%	7%

Base: 434

Nuvem de palavras dos comentários sobre a secretaria:

Base: 81

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

A BIBLIOTECA

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
Suas solicitações foram respondidas?	82%	5%	1%	12%
Os atendentes souberam passar as informações solicitadas de forma correta?	82%	5%	1%	12%
Apresentou os recursos disponíveis para as pesquisas?	75%	11%	1%	13%
O acervo da biblioteca está adequado às necessidades?	68%	16%	3%	14%

Base: 432

Nuvem de palavras dos comentários sobre a biblioteca:

Base: 97

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

A coordenação do curso

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
A coordenação esteve disponível quando necessário?	69%	24%	5%	2%
As solicitações foram respondidas?	66%	26%	6%	2%
A coordenação manteve o blackboard atualizado quando necessário?	57%	30%	8%	5%

Base: 432

Nuvem de palavras dos comentários sobre a coordenação do curso:

Base: 124

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

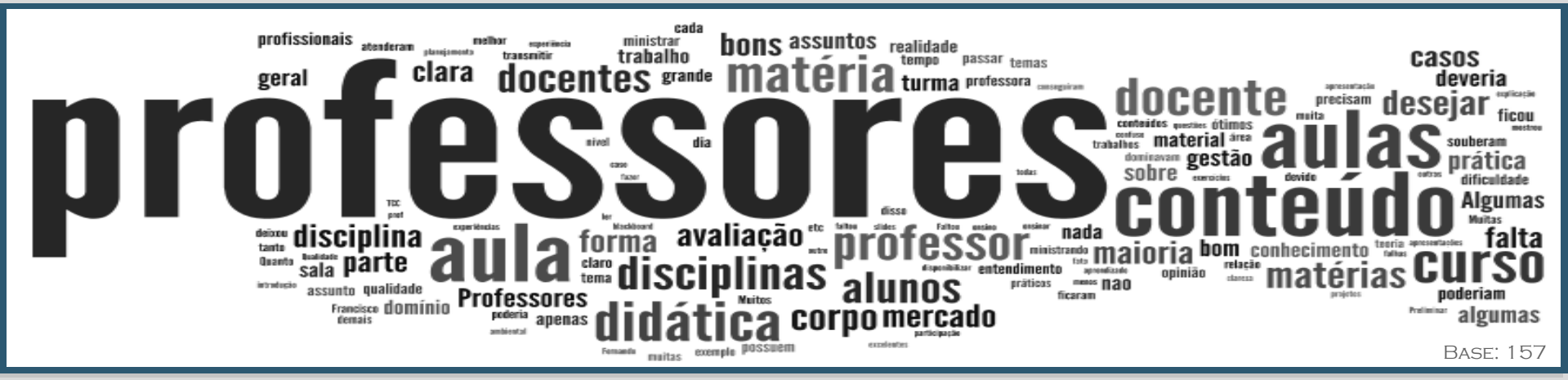
O corpo docente

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não
Propuseram leituras complementares?	73%	25%	2%
Atenderam pontualmente às dúvidas?	68%	30%	2%
Demonstraram domínio do conteúdo?	57%	41%	2%
Ministraram aulas interativas incentivando a participação dos alunos?	54%	43%	3%
Relacionaram o conteúdo das aulas à realidade do mercado?	59%	36%	5%
Apresentaram o plano de ensino de forma clara?	61%	35%	5%
Disponibilizaram o material das aulas no ambiente virtual?	63%	33%	4%
O formato de apresentação dos conteúdos contribuiu para o entendimento dos temas propostos?	59%	37%	3%
Os critérios de avaliação das disciplinas estavam claros?	63%	32%	5%

Base: 432

Nuvem de palavras dos comentários sobre o corpo docente:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

As disciplinas

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
Os conteúdos estavam de acordo com os objetivos das disciplinas?	53%	42%	4%	0%
As atividades propostas exploraram adequadamente os conteúdos?	50%	43%	6%	0%
Os conteúdos e atividades seguiram o plano de ensino?	60%	35%	4%	1%

Base: 430

Nuvem de palavras dos comentários sobre as disciplinas:

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente
Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

O BLACKBOARD

Clique aqui Comparativo 2017/2 x 2016/2

	Sim	Em parte	Não	Não tive contato
O sistema foi acessado com facilidade?	48%	29%	16%	7%
A navegação no blackboard se manteve estável?	56%	26%	12%	7%
Os conteúdos e atividades foram encontrados com facilidade no blackboard?	38%	33%	20%	8%
Quando solicitado auxílio ao suporte técnico, o atendimento foi eficiente?	40%	11%	8%	40%

Base: 430

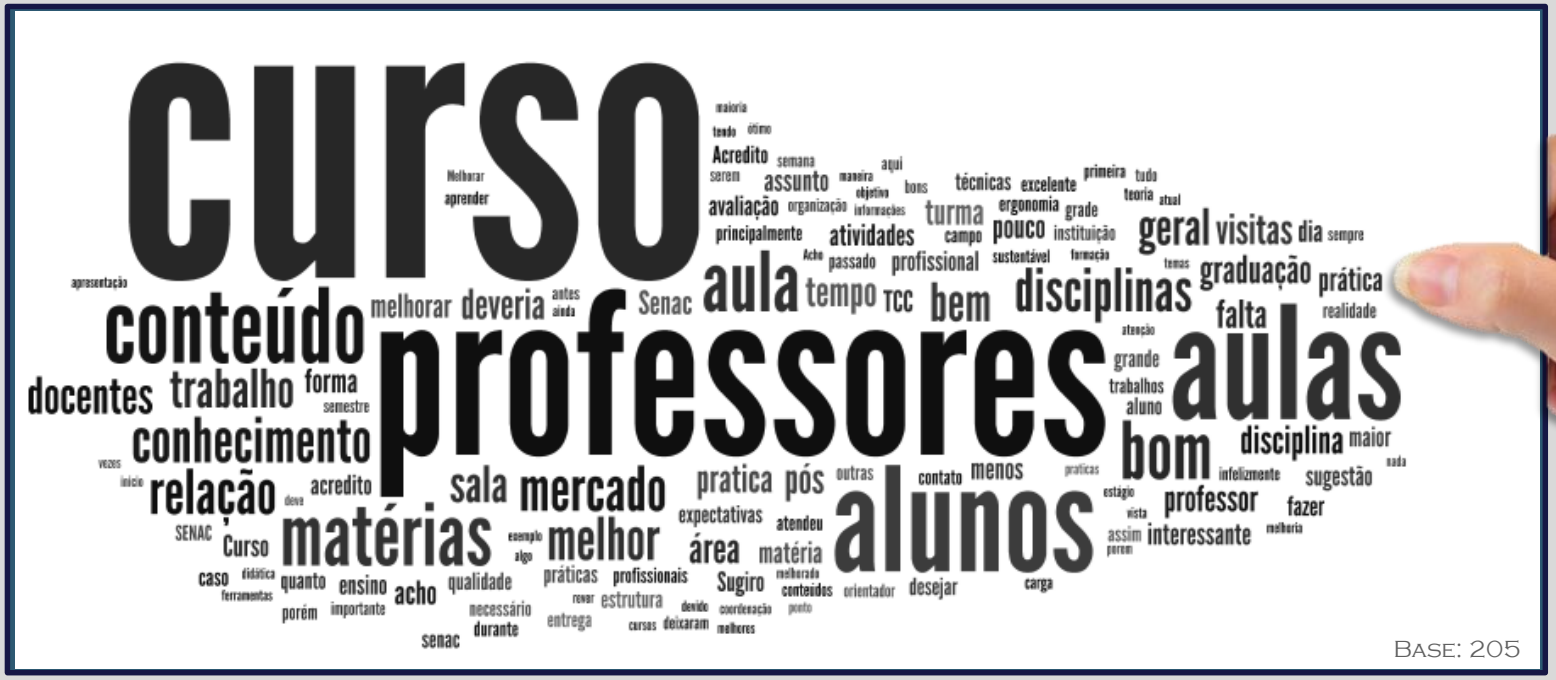
Nuvem de palavras dos comentários sobre o blackboard:

Base: 88

Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

Comentários e sugestões

Nuvem de palavras dos comentários:



Obs.: A nuvem de palavras mostra o que é mais mencionado nos comentários, no entanto é necessário que todas as menções sejam analisadas individualmente. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.

Conclusão

- Com relação à análise NPS, tomando-se por base a pesquisa de 2016/2, houve um decréscimo na satisfação. A maior parte dos alunos mostrou-se neutra, seguida de perto pelos detratores, no que diz respeito à recomendação/satisfação do curso. A Satisfação migrou de zona de aperfeiçoamento para uma zona crítica.

- A grande maioria dos alunos está satisfeita com os serviços prestados pelo setor de atendimento, secretaria e biblioteca. Houve queda em todos os itens avaliados, quando comparados com 2016/2.

- A maioria está satisfeita com os serviços prestados pelo pela coordenação do curso. Contudo, um número expressivo está parcialmente satisfeito com os mesmos itens. Houve queda em todos os itens avaliados, quando comparados com 2016/2.

- A maioria está satisfeita em relação aos itens abordados para o corpo docente e para as disciplinas. Todavia, um número expressivo está parcialmente satisfeito com esses mesmos itens. Houve queda em todos os itens avaliados, quando comparados com 2016/2.

- Grande parte dos respondentes está satisfeita com os itens avaliados sobre o blackboard; há um número expressivo composto pelos que estão parcialmente satisfeitos e insatisfeitos com os mesmos itens. Vale ressaltar que de todos os serviços avaliados, o blackboard foi o que obteve menor grau de satisfação em quase todos os itens abordados.

Jonas de Castro Leite Jr.
Avaliação Institucional
Gerência de Planejamento e Gestão