



Pós-graduação EAD

Avaliação de Curso, Infraestrutura e Atendimento
(1º semestre de 2014)

Período de aplicação da pesquisa

- Durante os meses de maio e junho.

Formato

- *On-line* por meio do *software SurveyMonkey*; *link* disponibilizado no *blackboard*.

Matriculados* (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	≤ Erro Amostral
4.628*	1.651	36%	2%

ESCALA DE AVALIAÇÃO

A escala de concordância, abaixo, utilizada, expressa o nível de concordância em relação aos indicadores e atributos pesquisados.

Escala de concordância



Por meio de estudos Etnográficos voltados para pesquisa de mercado, foi comprovado que há uma grande tendência entre entrevistados que indicam "Concordo totalmente" como uma afirmativa, marcarem a opção "Concordo". O mesmo ocorre nos casos das menções 1 e 2, ou seja, entrevistados que têm a intenção de marcar "Discordo totalmente", são equivalentes aos que marcam "Discordo". A esse agrupamento damos o nome (em pesquisa de mercado) de **Top 2 Boxes**, menções 4 e 5; e **Bottom 2 Boxes**, menções 1 e 2.

(**TOP 2 BOXES**): é o resultado da **somatória das proporções positivas** (4-Concordo e 5-Concordo totalmente).

(**BOTTOM 2 BOXES**): é o resultado da **somatória das proporções negativas** (2-Discordo e 1-Discordo totalmente).

Resultados Gerais
Análise Comparativa
2013/1 x 2013/2 x 2014/1

AUTOAVALIAÇÃO

(Análise Top2 Boxes)



→ **Buscaram auxílio** dos professores:



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 13%
- 2013/2 x 2014/1 = queda 6%

→ **Interagiram com os colegas:**



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 27%
- 2013/2 x 2014/1 = queda 19%

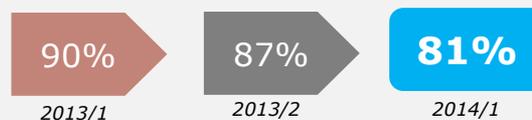
→ **Interagiram com os professores:**



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 25%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 2%

→ **Adaptaram-se à dinâmica** de um **curso a distância:**



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 3%
- 2013/2 x 2014/1 = queda 7%

→ **Dispuseram de tempo** para os **estudos:**



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 2%
- 2013/2 x 2014/1 = queda 6%

Base 2013/1 = 97
Base 2013/2 = 174
Base 2014/1 = 1651

AUTOAVALIAÇÃO

(Análise Top2 Boxes)



→ **Buscaram os fóruns** para sanar as **dúvidas**:



Varição Percentual

- ↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 25%
- ↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 6%

→ **Leram, semanalmente, os avisos publicados**:



Varição Percentual

- ↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 7%
- ↳ 2013/2 x 2014/1 = se manteve

→ **Conhecem os planos de ensino**, bem como seus conteúdos:



Varição Percentual

- ↳ 2013/1 x 2013/2 = questão incluída em 2013/2
- ↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 4%

→ **Desempenho no curso bom/ótimo**:



Varição Percentual

- ↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 6%
- ↳ 2013/2 x 2014/1 = queda 2%

→ **Participação no curso boa/ótima**:



Varição Percentual

- ↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 20%
- ↳ 2013/2 x 2014/1 = queda 3%

Base 2013/1 = 97
Base 2013/2 = 174
Base 2014/1 = 1651

(Análise Top2 Boxes)

☐ **Atendimento e Infraestrutura no Polo na Avaliação Presencial** *Alteração do formato em 2013/2*

→ **Cordialidade e simpatia** (atendente):

Base 2013/2* = 125

Base 2014/1* = 1251



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 2%



→ **Esclarecimento de dúvidas** (atendente):

Base 2013/2* = 127

Base 2014/1* = 1251



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 4%

→ **Organização e sinalização** para acesso às salas:

Base 2013/2* = 120

Base 2014/1* = 1184



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = queda 1%

→ **Infraestrutura** das salas de aula:

Base 2013/2* = 116

Base 2014/1* = 1165



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = queda 4%

→ **Acessibilidade** (acesso às instalações):

Base 2013/2* = 117

Base 2014/1* = 1162



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 5%

(Análise Top2 Boxes)

□ **Abertura de Chamados**

Questões incluídas em 2013/2



Os serviços abaixo não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

- Cancelamento e Trancamento;
- Certificados / Diplomas;
- Colação de Grau;
- Destrancamento / Retorno ao Curso;
- Estágio.

Tempo de Retorno da Solicitação	2013/2	2014/1	Variação percentual
Áreas	2013/2 x 2014/1		
▪ Aproveitamento de Estudos	42% *Base = 66	73% *Base = 861	aumento 74%
▪ Bolsa / Desconto	45% *Base = 38	54% *Base = 514	aumento 20%
▪ Coordenação de Curso	50% *Base = 104	78% *Base = 1086	aumento 56%
▪ Dúvidas sobre Polos	51% *Base = 61	71% *Base = 764	aumento 39%
▪ Emissão de Documentos	49% *Base = 47	60% *Base = 615	aumento 22%
▪ Financeiro	61% *Base = 77	69% *Base = 860	aumento 13%
▪ Matrícula	81% *Base = 116	78% *Base = 1297	queda 4%
▪ Notas e Frequências	62% *Base = 97	70% *Base = 1254	aumento 13%
▪ Processo Seletivo	82% *Base = 92	86% *Base = 1041	aumento 5%
▪ Suporte Técnico	45% *Base = 110	53% *Base = 1279	aumento 18%

* Foi retirada da base a opção "não utilizei esse serviço"

(Análise Top2 Boxes)

☐ **Abertura de Chamados**
 Questões incluídas em 2013/2

Os serviços abaixo não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

- Cancelamento e Trancamento;
- Certificados / Diplomas;
- Colação de Grau;
- Destrancamento / Retorno ao Curso;
- Estágio.



Resolução dos problemas/dúvidas	2013/2	2014/1	Variação percentual
Áreas	2013/2 x 2014/1		
▪ Aproveitamento de Estudos	37% *Base = 67	76% *Base = 674	aumento 105%
▪ Bolsa / Desconto	47% *Base = 38	58% *Base = 427	aumento 23%
▪ Coordenação de Curso	50% *Base = 104	78% *Base = 984	aumento 56%
▪ Dúvidas sobre Polos	53% *Base = 60	75% *Base = 718	aumento 42%
▪ Emissão de Documentos	54% *Base = 46	64% *Base = 528	aumento 19%
▪ Financeiro	58% *Base = 72	71% *Base = 799	aumento 22%
▪ Matrícula	79% *Base = 105	78% *Base = 1143	queda 1%
▪ Notas e Frequências	60% *Base = 92	71% *Base = 1077	aumento 18%
▪ Processo Seletivo	81% *Base = 86	84% *Base = 902	aumento 4%
▪ Suporte Técnico	44% *Base = 108	53% *Base = 1152	aumento 20%

* Foi retirada da base a opção "não utilizei esse serviço"

(Análise Top2 Boxes)

Abertura de Chamados

Questões incluídas em 2013/2

Os serviços abaixo não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

- Cancelamento e Trancamento;
- Certificados / Diplomas;
- Colação de Grau;
- Destrancamento / Retorno ao Curso;
- Estágio.



Clareza das informações	2013/2	2014/1	Variação percentual
Áreas	2013/2 x 2014/1		
▪ Aproveitamento de Estudos	45% *Base = 66	76% *Base = 642	aumento 69%
▪ Bolsa / Desconto	51% *Base = 39	61% *Base = 425	aumento 20%
▪ Coordenação de Curso	56% *Base = 105	80% *Base = 938	aumento 43%
▪ Dúvidas sobre Polos	57% *Base = 61	74% *Base = 698	aumento 30%
▪ Emissão de Documentos	54% *Base = 46	67% *Base = 516	aumento 24%
▪ Financeiro	65% *Base = 75	74% *Base = 778	aumento 14%
▪ Matrícula	79% *Base = 110	81% *Base = 1069	aumento 3%
▪ Notas e Frequências	61% *Base = 95	74% *Base = 1035	aumento 21%
▪ Processo Seletivo	81% *Base = 90	85% *Base = 867	aumento 5%
▪ Suporte Técnico	43% *Base = 107	56% *Base = 1073	aumento 30%

* Foi retirada da base a opção "não utilizei esse serviço"

(Análise Top2 Boxes)



→ **Objetivos do curso adequados** ao contexto social e econômico da região:



Varição Percentual

- $2013/1 \times 2013/2 =$ aumento 6%
- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 1%

→ **Plano de ensino** de acordo com o **conteúdo ministrado**:

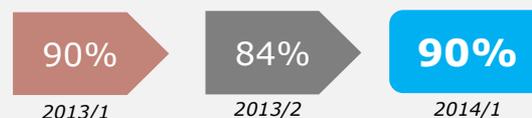
Questão incluída em 2013/2



Varição Percentual

- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 5%

→ **Vivenciaram** situações que provocaram **consciência** da importância de **aprender e dedicar-se à pesquisa**:



Varição Percentual

- $2013/1 \times 2013/2 =$ queda 7%
- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 7%

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 137
Base 2014/1 = 1506

(Análise Top2 Boxes)



→ O curso buscou formar **profissionais críticos**, capazes de **produzir e reproduzir conhecimentos, raciocínio lógico e análises críticas**:



Varição Percentual

- › 2013/1 x 2013/2 = queda 7%
- › 2013/2 x 2014/1 = aumento 13%

→ Houve contatos e/ou **discussões** que **os orientaram** quanto à **vida social e profissional**:



Varição Percentual

- › 2013/1 x 2013/2 = queda 20%
- › 2013/2 x 2014/1 = aumento 21%

→ **Adquiriram competência** para **compreender processos, tomar decisões e solucionar problemas** na área de atuação:



Varição Percentual

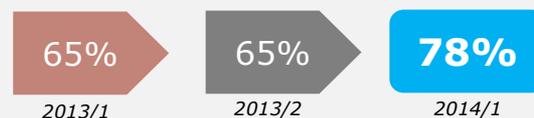
- › 2013/1 x 2013/2 = queda 11%
- › 2013/2 x 2014/1 = aumento 13%

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 137
Base 2014/1 = 1506

(Análise Top2 Boxes)



→ **Utilizou** ferramentas de **comunicação** para acompanhar as demandas dos alunos:



Varição Percentual

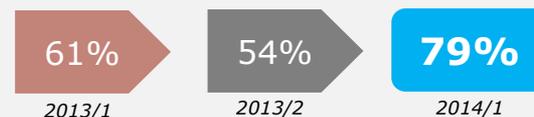
- 2013/1 x 2013/2 = se manteve
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 20%

→ **Atendeu** aos **alunos** (representante de turma ou individualmente):

Base 2013/1* = 90

Base 2013/2* = 123

Base 2014/1* = 1203



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 11%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 46%

→ **Agilizou** o encaminhamento de **soluções dos problemas**:

Base 2013/1* = 93

Base 2013/2* = 127

Base 2014/1* = 1302



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 2%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 34%

* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 136

Base 2014/1 = 1505

(Análise Top2 Boxes)

- ❑ O Bloco Tutoria foi inserido no questionário em 2013/2, porém em 2014/1 alterou-se para Professor-Tutor. Devido a essa alteração, a análise comparativa deve ser utilizada como fonte de informação.



→ **Tempo de resposta às solicitações** adequado:



Varição Percentual

↗ 2013/2 x 2014/1 = aumento 39%

→ **Clareza e objetividade** nas respostas:



Varição Percentual

↗ 2013/2 x 2014/1 = aumento 43%

→ **Tempo para feedback** da produção **individual** adequado:



Varição Percentual

↗ 2013/2 x 2014/1 = aumento 33%

→ **Feedback claro e objetivo:**



Varição Percentual

↗ 2013/2 x 2014/1 = aumento 33%

Base 2013/2 = 136
Base 2014/1 = 1503

(Análise Top2 Boxes)



→ Recursos didáticos adequados:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 9%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 12%

→ Material didático contextualiza o assunto/conteúdo:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 11%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 7%

→ Material didático de fácil leitura e compreensão:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 7%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 2%

→ Material didático adequado ao tempo para os estudos:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 2%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 4%

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 134
Base 2014/1 = 1488



(Análise Top2 Boxes)

→ Conteúdos com padrão de qualidade adequado:

Questão incluída em 2013/2



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 11%

→ Avaliação presencial com padrão de qualidade adequado:

Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 96

Base 2014/1* = 1074



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 36%

→ Avaliação virtual com padrão de qualidade adequado:

Questão incluída em 2013/2



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 36%

* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/2 = 134

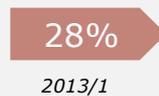
Base 2014/1 = 1488

Questão aplicada apenas aos alunos concluintes

→ Principais benefícios que o curso trouxe:

2013/2 não houve concluintes

- **Forneceu formação teórica**



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2014/1 = aumento 7%

Base 2013/1 = 60

Respostas = 183

Resposta/respondente = 3,05

- **Ampliou minha visão do mundo**



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2014/1 = aumento 8%

Base 2014/1 = 92

Respostas = 197

Resposta/respondente = 2,14



(Análise Top2 Boxes)

→ Facilidade em efetuar a **matrícula /rematrícula** pelo **portal**:



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = queda 12%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 3%

→ Facilidade no **acesso** às **ferramentas** na área **exclusiva** do aluno:



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 33%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 12%

→ Facilidade de **acessar** o **blackboard**:



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 9%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 18%

→ Estabilidade na **navegação** do **blackboard**:



Varição Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 67%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 14%

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 132
Base 2014/1 = 1460

(Análise Top2 Boxes)



→ Facilidade em encontrar as aulas, testes e atividades no **blackboard**:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 41%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 11%

→ Atualização das informações do curso no **blackboard**:



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 20%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 18%

→ Estabilidade no sistema ao utilizar **webconferência**:

Base 2013/1* = 70
Base 2013/2* = 109
Base 2014/1* = 1235



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 9%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 46%

→ Clareza de áudio e vídeo na **webconferência**:

Base 2013/1* = 71
Base 2013/2* = 106
Base 2014/1* = 1241



Variação Percentual

- 2013/1 x 2013/2 = aumento 7%
- 2013/2 x 2014/1 = aumento 60%

* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 132
Base 2014/1 = 1460

(Análise Top2 Boxes)

→ Webconferência gravada para posterior consulta:

Base 2013/1* = 64

Base 2013/2* = 116

Base 2014/1* = 1316



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 2%

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 34%



→ Facilidade em compreender PARA QUE SERVEM as ferramentas do blackboard:



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 1%

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 14%

→ Facilidade em compreender COMO UTILIZAR as ferramentas do blackboard:



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 9%

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 14%

→ Ferramentas utilizadas adequadas para a aprendizagem on-line:



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2013/2 = queda 12%

↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 29%

* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 132

Base 2014/1 = 1460

(Análise Top2 Boxes)



→ **Blackboard** foi eficaz como espaço virtual de aprendizagem:



Varição Percentual

- $2013/1 \times 2013/2 =$ aumento 3%
- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 25%

→ **Facilidade no acesso à biblioteca virtual:**

Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 122
Base 2014/1* = 1301



Varição Percentual

- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 5%

→ **Biblioteca virtual** com navegação estável:

Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 118
Base 2014/1* = 1230



Varição Percentual

- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 10%

→ **Acervo da biblioteca virtual** adequado:

Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 114
Base 2014/1* = 1223



Varição Percentual

- $2013/2 \times 2014/1 =$ aumento 12%

* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 96
Base 2013/2 = 132
Base 2014/1 = 1460



→ Não conhecem o SAAP:

Questão incluída em 2013/2



Varição Percentual

↳ 2013/2 x 2014/1 = queda 3%

Obs.: Apenas 15 respondentes utilizaram o SAAP. Essas respostas encontram-se na tabela dinâmica.

Base 2013/2 = 132

Base 2014/1 = 1459

AVALIAÇÃO GERAL DO CURSO

(Análise Top2 Boxes)

→ Estão satisfeitos com o curso:



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2013/2 = aumento 1%
↳ 2013/2 x 2014/1 = aumento 19%



Questão aplicada apenas aos alunos concluintes

Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 132

Base 2014/1 = 1458

→ Recomendariam o curso que estão concluindo:

2013/2 não houve concluintes



Varição Percentual

↳ 2013/1 x 2014/1 = aumento 23%

Base 2013/1 = 58

Base 2014/1 = 92

*(Análise Top2 Boxes)**Mudou formato do bloco em 2014/1*→ **Estão** em período de **TCC**:**51%**

Base 2014/1 = 92

→ Os **conteúdos** do curso **contribuíram** para o **desenvolvimento** do **TCC**:**83%**→ O **orientador** organizou **tempo/recursos** para **atendimento**:**63%**→ O **orientador** acompanhou o **desenvolvimento** das atividades:**67%**

Base 2014/1 = 48



EMPREENDEDORISMO / EMPREGABILIDADE

Bloco aplicado apenas aos
alunos concluintes*(Análise Top2 Boxes)**Bloco incluído em 2014/1*→ **Curso** os **preparou** para o **mercado** de trabalho:**76%**→ **Curso** aborda **empreendedorismo** e **inovação**:**79%**→ **Satisfeitos** com a **ênfase** dada ao **empreendedorismo**:**44%**

Base 2014/1 = 91

Avaliação Institucional
Comissão Própria de Avaliação - CPA
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno