

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

PÚBLICO:

- ALUNOS EM CURSO DA PÓS-GRADUAÇÃO EAD – 2017/2

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 07/11 A 03/12/2017

FORMATO:

- ON-LINE; LINK DO SISTEMA SURVEYMONKEY DISPONIBILIZADO NO AMBIENTE VIRTUAL.



	MODALIDADE	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA** (ERRO IDEAL ≤ 5%)
	PÓS-GRADUAÇÃO EAD	6.816	1.519	22%	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
- À TUTORIA PRESTADA AO LONGO DO CURSO
- AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – BLACKBOARD.



PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
DESIGN INSTRUCIONAL	315	126	40%	7%
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	612	167	27%	6%
DOCÊNCIA NO ENSINO TÉCNICO	226	39	17%	14%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA A SUSTENTABILIDADE	55	8	15%	32%
GESTÃO CULTURAL: CULTURA, DESENVOLVIMENTO E MERCADO	304	104	34%	8%
GESTÃO DA SEGURANÇA DE ALIMENTOS	448	118	26%	8%
GESTÃO DE MARKETING	166	22	13%	20%
GESTÃO DE PESSOAS	297	86	29%	9%
GESTÃO DO VAREJO	115	14	12%	25%
GESTÃO EMPREENDEDORA	134	23	17%	19%
GESTÃO EMPRESARIAL	297	34	11%	16%
GESTÃO ESTRATÉGICA EM EAD	149	34	23%	15%
LOGÍSTICA EMPRESARIAL	109	28	26%	16%
PROJETOS SOCIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS	287	51	18%	12%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS - PRÁTICAS DO PMI	463	94	20%	9%

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
ENGENHARIA DA QUALIDADE DE SOFTWARE	282	61	22%	11%
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	186	62	33%	10%
CLOUD COMPUTING	189	50	26%	12%
TECNOLOGIAS E INOVAÇÕES WEB	187	43	23%	13%
GESTÃO E GOVERNANÇA DA TI	380	62	16%	11%
SIG QUALIDADE, MEIO AMB. E SEG. E SAÚDE TRABALHO E RESP. SOCIAL	337	87	26%	9%
INOVAÇÃO & EMPREENDEDORISMO EM NEGÓCIOS TURÍSTICOS SUSTENTÁVEIS	47	19	40%	18%
EDUCAÇÃO INFANTIL	48	6	13%	38%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	153	39	25%	14%
TECNOLOGIAS NA APRENDIZAGEM	152	41	27%	13%
GESTÃO DO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	232	42	18%	14%
NUTRIÇÃO CLÍNICA: DO HOME CARE AO HOSPITAL	61	17	28%	20%
GESTÃO DE SAÚDE	233	40	17%	14%

* NA QUEBRA POR CURSOS O ERRO DA PESQUISA É ALTO, PORTANTO, RECOMENDAMOS 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?

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL

2017



DETRATORES
(NOTAS DE 0 A 6)

FRUSTRADOS,
CAPAZES DE PREJUDICAR
A MARCA E SEU
CRESCIMENTO.

↓
38%



NEUTROS
(NOTAS 7 E 8)

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

↓
31%



PROMOTORES
(NOTAS 9 E 10)

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

↓
31%

NPS

-7

ZONA CRÍTICA

ERRO DO NPS = 8 PONTOS PARA
MAIS OU PARA MENOS.

BASE: 1.429

2016

27%

37%

36%

NPS: 9 ERRO: 2
ZONA APERFEIÇOAMENTO

BASE: 1.999

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

MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

DETRADORES



INSATISFAÇÃO COM:

(MAIS MENCIONADOS)*:

- ✓ DOCENTES (DEMORAM OU NÃO RETORNAM ÀS DÚVIDAS; SEM INTERAÇÃO COM O ALUNO; NÃO HÁ ACOMPANHAMENTO)
- ✓ CURSO (FRACO, TEÓRICO, DESORGANIZADO)
- ✓ MATERIAIS (DESATUALIZADOS, ERROS)
- ✓ CONTEÚDO (DESATUALIZADO, FRACO, REPETITIVOS)
- ✓ WEB (HORÁRIOS INCOMPATÍVEIS, INSUFICIENTES)

NEUTROS



SATISFEITOS COM:

(MAIS MENCIONADOS)*:

- ✓ CURSO (MUITO BOM, BEM ELABORADO, ATENDE ÀS EXPECTATIVAS)
- ✓ CONTEÚDO (BOM, INTERESSANTE)

INSATISFEITOS COM:

(MAIS MENCIONADOS):

- ✓ DOCENTES (DEMORAM OU NÃO RESPONDEM ÀS DÚVIDAS; FALTA DE INTERAÇÃO)
- ✓ CURSO (PRECISA MELHORAR, ESPERAVA-SE MAIS, MAIS INTERAÇÃO)

PROMOTORES



SATISFEITOS COM:

(MAIS MENCIONADOS)*:

- ✓ CURSO (MUITO BOM, EXCELENTE)
- ✓ CONTEÚDO (MUITO BOM, CLARO, ATUAL)
- ✓ MATERIAL (MUITO BOM, EXCELENTE)

BASE: 1.427

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
CORDIALIDADE E SIMPATIA DEMONSTRADA PELO ATENDENTE	2016/2	0 %	1 %	6 %	33 %	42 %	18 %	1847
	2017/2	0 %	1 %	7 %	28 %	42 %	22 %	1320
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE	2016/2	1 %	2 %	8 %	34 %	36 %	19 %	1845
	2017/2	1 %	2 %	8 %	31 %	36 %	22 %	1320
ORGANIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ACESSO ÀS SALAS	2016/2	1 %	3 %	10 %	31 %	35 %	20 %	1881
	2017/2	1 %	2 %	9 %	29 %	36 %	23 %	1320
ACESSIBILIDADE (ACESSO ÀS INSTALAÇÕES)	2016/2	0 %	1 %	6 %	31 %	39 %	23 %	1847
	2017/2	1 %	1 %	5 %	28 %	38 %	28 %	1320

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL



OBS.:

RETIROU-SE DA BASE OS QUE MARCARAM A OPÇÃO NÃO SEI AVALIAR; OS PERCENTUAIS FORAM RECALCULADOS.

		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
CORDIALIDADE E SIMPATIA DEMONSTRADA PELO ATENDENTE	2016/2	0 %	1 %	7 %	40 %	52 %	*	1549
	2017/2	0 %	0 %	1 %	36 %	54 %	*	1031
ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE	2016/2	1 %	2 %	10 %	42 %	45 %	*	1499
	2017/2	1 %	1 %	2 %	40 %	47 %	*	1024
ORGANIZAÇÃO E SINALIZAÇÃO PARA ACESSO ÀS SALAS	2016/2	1 %	3 %	12 %	39 %	44 %	*	1502
	2017/2	2 %	2 %	2 %	38 %	47 %	*	1018
ACESSIBILIDADE (ACESSO ÀS INSTALAÇÕES)	2016/2	0 %	2 %	7 %	40 %	51 %	*	1428
	2017/2	1 %	1 %	2 %	39 %	52 %	*	957

* FORAM RETIRADOS DA BASE OS QUE MARCARAM A OPÇÃO NÃO SEI AVALIAR. OS PERCENTUAIS FORAM RECALCULADOS.

SUPORTE TÉCNICO



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES	2016/2	5 %	8 %	19 %	38 %	21 %	10 %	1885
	2017/2	7 %	9 %	22 % *	31 %	18 %	13 %	1320
CLAREZA DAS INFORMAÇÕES	2016/2	5 %	7 %	18 %	38 %	23 %	9 %	1784
	2017/2	5 %	8 %	20 % *	36 %	19 %	13 %	1320

* PONTO DE ATENÇÃO

COORDENAÇÃO DO CURSO



TEMPO DE RETORNO DAS SOLICITAÇÕES

2016/2

4 %

5 %

17 %

37 %

32 %

5 %

1885

2017/2

7 %

11 % *

18 % *

30 %

27 %

7 %

1320

CLAREZA DAS INFORMAÇÕES

2016/2

3 %

5 %

17 %

38 %

34 %

4 %

1765

2017/2

5 %

9 %

17 % *

34 %

30 %

5 %

1320

* PONTO DE ATENÇÃO

A TUTORIA PRESTADA AO LONGO DO CURSO



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
TEMPO DE RESPOSTAS ÀS SUAS SOLICITAÇÕES	2016/2	4 %	6 %	20 %	43 %	23 %	4 %	1888
	2017/2	7 %	13 % *	21 % *	34 %	19 %	5 %	1314
CLAREZA E OBJETIVIDADE NAS RESPOSTAS	2016/2	3 %	6 %	17 %	44 %	25 %	3 %	1871
	2017/2	5 %	9 %	21 % *	37 %	23 %	5 %	1314
TEMPO PARA O FEEDBACK DA PRODUÇÃO INDIVIDUAL	2016/2	8 %	12 %	28 %	35 %	15 %	1 %	1886
	2017/2	15 % *	16 % *	26 % *	27 %	14 %	2 %	1314
CLAREZA E OBJETIVIDADE DO FEEDBACK	2016/2	5 %	8 %	23 %	40 %	22 %	2 %	1882
	2017/2	9 %	11 % *	24 % *	33 %	20 %	4 %	1314

* PONTO DE ATENÇÃO

CONTEÚDO DO CURSO



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
FACILIDADE DE LEITURA E COMPREENSÃO DOS RECURSOS DIDÁTICOS	2016/2	2 %	5 %	15 %	45 %	33 %	0 %	1873
	2017/2	5 %	7 %	21 % *	38 %	29 %	0 %	1300
QUALIDADE DOS CONTEÚDOS	2016/2	2 %	4 %	16 %	45 %	33 %	0 %	1859
	2017/2	6 %	8 %	21 % *	36 %	29 %	0 %	1300
QUALIDADE DA AVALIAÇÃO PRESENCIAL	2016/2	1 %	3 %	12 %	39 %	25 %	20 %	1864
	2017/2	3 %	5 %	15 % *	35 %	21 %	22 %	1300
QUALIDADE DA AVALIAÇÃO VIRTUAL	2016/2	1 %	5 %	16 %	46 %	30 %	2 %	1862
	2017/2	4 %	6 %	19 % *	43 %	25 %	2 %	1300

* PONTO DE ATENÇÃO

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES EM RELAÇÃO AO CONTEÚDO DO CURSO :



* MAIS MENCIONADOS:

- **AVALIAÇÕES:** ESTIMULA A DECOREBA; HÁ PEGADINHAS; ENUNCIADOS CONFUSOS; ETC..
- **CONTEÚDO:** BOM; EXCESSIVO; CONTÉM ERROS; DESATUALIZADO; ETC..
- **MATERIAL:** CONTÉM ERROS GRAMATICAIIS; DESATUALIZADO; BOM; ETC..
- **AULAS NARRADAS/VÍDEOS-AULAS:** CANSATIVAS; SEM DINÂMICA; MUITO RÁPIDAS; ETC..
- **WEBCONFERÊNCIAS:** HORÁRIOS INCOMPATÍVEIS; APENAS LEITURA DE SLIDES; DENTRE OUTROS.

* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

* CONTEÚDO, NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

BASE: 705

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - BLACKBOARD



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
REALIZAÇÃO INSCRIÇÃO E MATRÍCULA/REMATRÍCULA NO PORTAL SENAC	2016/2	1 %	3 %	11 %	50 %	30 %	5 %	1853
	2017/2	1 %	2 %	12 % *	49 %	30 %	5 %	1290
ACESSO ÀS FERRAMENTAS DISPONIBILIZADAS PELO PORTAL, NA ÁREA EXCLUSIVA DO ALUNO	2016/2	3 %	8 %	22 %	43 %	24 %	1 %	1851
	2017/2	2 %	6 %	22 % *	45 %	25 %	1 %	1290
ACESSO AO BLACKBOARD	2016/2	2 %	4 %	16 %	50 %	29 %	0 %	1851
	2017/2	2 %	5 %	17 % *	48 %	28 %	1 %	1290
ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO	2016/2	2%	3 %	14 %	49 %	32 %	0 %	1842
	2017/2	1 %	5 %	14 % *	48 %	31 %	1 %	1290
FACILIDADE DE ACESSO ÀS AULAS, TESTES E ATIVIDADES NO BLACKBOARD	2016/2	2 %	4%	15 %	45 %	33 %	0 %	1848
	2017/2	2 %	5 %	13 % *	47 %	32 %	0 %	1290
ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DO CURSO NO BLACKBOARD	2016/2	2 %	4 %	14 %	49 %	31 %	1 %	1842
	2017/2	2 %	5 %	17 % *	47 %	28 %	2 %	1290

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - BLACKBOARD



		PÉSSIMO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	NÃO SEI AVALIAR	BASE
ESTABILIDADE DA WEBCONFERÊNCIA	2016/2	2 %	6 %	20 %	43 %	20 %	9 %	1846
	2017/2	3 %	6 %	22 % *	41 %	21 %	6 %	1290
CLAREZA DE ÁUDIO E VÍDEO NA WEBCONFERÊNCIA	2016/2	2 %	7 %	21 %	43 %	21 %	6 %	1843
	2017/2	3 %	7 %	22 % *	43 %	22 %	4 %	1290
ACESSO À BIBLIOTECA VIRTUAL	2016/2	4 %	7 %	17 %	41 %	24 %	6 %	1846
	2017/2	4 %	7 %	18 % *	38 %	22 %	11 %	1290
ESTABILIDADE DE NAVEGAÇÃO NA BIBLIOTECA VIRTUAL	2016/2	3 %	5 %	15 %	44 %	25 %	8 %	1848
	2017/2	2 %	5 %	15 % *	42 %	22 %	14 %	1290
ACERVO DA BIBLIOTECA VIRTUAL	2016/2	2 %	4 %	15 %	44 %	26 %	9 %	1846
	2017/2	2 %	5 %	17 % *	39 %	21 %	15 %	1290

* PONTO DE ATENÇÃO

VOCÊ

		SIM	PARCIALMENTE	NÃO
COMPREENDEU PARA QUE SERVEM AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD	2016/2	78 %	21 %	1 %
	2017/2	80 %	20 %	1 %
COMPREENDEU COMO UTILIZAR AS DIVERSAS FERRAMENTAS DO BLACKBOARD	2016/2	68 %	30 %	2 %
	2017/2	70 %	28 %	2 %
CONSIDEROU QUE AS FERRAMENTAS UTILIZADAS FORAM ADEQUADAS PARA A APRENDIZAGEM ON-LINE	2016/2	65 %	30 %	5 %
	2017/2	62 %	31 %	7 %



BASE 2017: 1.288
BASE 2016: 1.849

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES (GERAL)



MAIS MENCIONADOS:

AMBIENTE VIRTUAL: CONFUSO E DE DIFÍCIL NAVEGAÇÃO; WEBCONFERÊNCIAS EM HORÁRIOS IMPRÓPRIOS.

FEEDBACK/RETORNO DAS INFORMAÇÕES: DEMORA NO ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS/INFORMAÇÕES, TANTO DA COORDENAÇÃO QUANTO DOS DOCENTES; DEMORA NO RETORNO DE NOTAS; DENTRE OUTROS.

AVALIAÇÕES: NÃO REALIZAR PROVAS COM TODAS AS DISCIPLINAS NUM ÚNICO DIA;

CONTEÚDO: DESATUALIZADO, EXTENSO, ETC..

MATERIAL: ERROS DE PORTUGUÊS, DEFASADOS, ETC..

DOCENTES: DEMORAM A DAR FEEDBACK DAS AVALIAÇÕES, ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS, ETC..

CONCLUSÃO



SEGUNDO O CÁLCULO NPS (NET PROMOTER SCORE), HÁ MAIS DETRATORES DO QUE PROMOTORES, E O NÚMERO DE NEUTROS TAMBÉM É ALTO. FAZ-SE NECESSÁRIO AÇÕES DE MELHORIA, HAJA VISTA A PESQUISA APONTAR QUE OS CURSOS ESTÃO EM UMA ZONA CRÍTICA, QUE INDICA QUE O CONSUMIDOR NÃO OBTVEU A EXPERIÊNCIA DESEJADA NA INSTITUIÇÃO E, CERTAMENTE, SERÁ UM Opositor À MARCA SENAC.

A MAIORIA DOS RESPONDENTES ESTÁ SATISFEITA COM TODOS OS ITENS AVALIADOS RELACIONADOS AO ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA DO POLO NA AVALIAÇÃO PRESENCIAL, AO SUPORTE TÉCNICO, À COORDENAÇÃO DO CURSO, À TUTORIA E AO CONTEÚDO DO CURSO. ENTRETANTO, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO A SEREM ANALISADOS, POIS, EM ALGUNS ITENS, UM NÚMERO RELEVANTE 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, NESSES MESMOS ITENS, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO A SEREM VERIFICADOS.

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.

Avaliação Institucional
CPA – Comissão Própria de Avaliação
Gerência de Planejamento e Gestão