

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# TUTORES DA PÓS-GRADUAÇÃO

INTELIGÊNCIA DE MERCADO  
OUTUBRO 2019

## OBJETIVO

MEDIR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS TUTORES DA PÓS-GRADUAÇÃO.

## METODOLOGIA

PESQUISA QUANTITATIVA

QUESTIONÁRIO ONLINE ESTRUTURADO FECHADO

QUESTIONÁRIO E COLETOR: SURVEYMONKEY

ENVIO: EMAIL

## RESUMO

PESQUISA APLICADA ENTRE 01/10/2019 E 09/10/2019

DADOS COLETADOS EM 23/10/2019

UNIVERSO: 3.312

AMOSTRA: 323

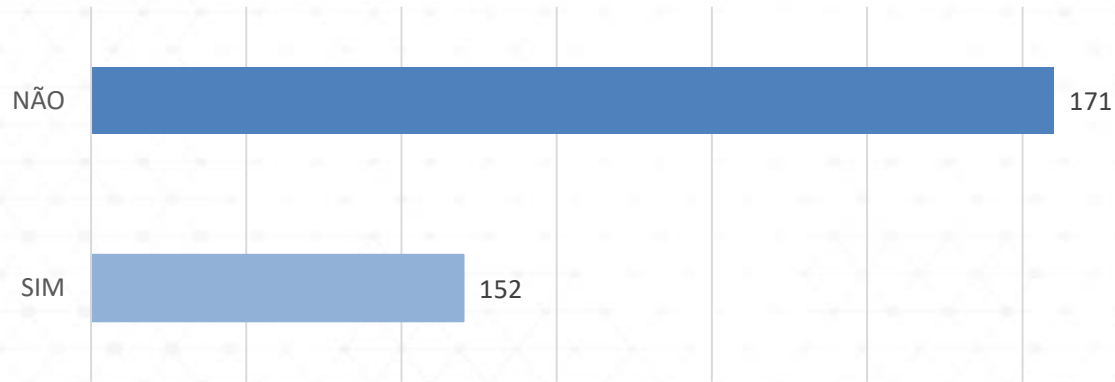
NÍVEL DE CONFIANÇA: 95%

MARGEM DE ERRO: 5%

RESULTADO

ALUNOS PÓS

## AVALIAÇÃO PLANTÃO DE DÚVIDAS

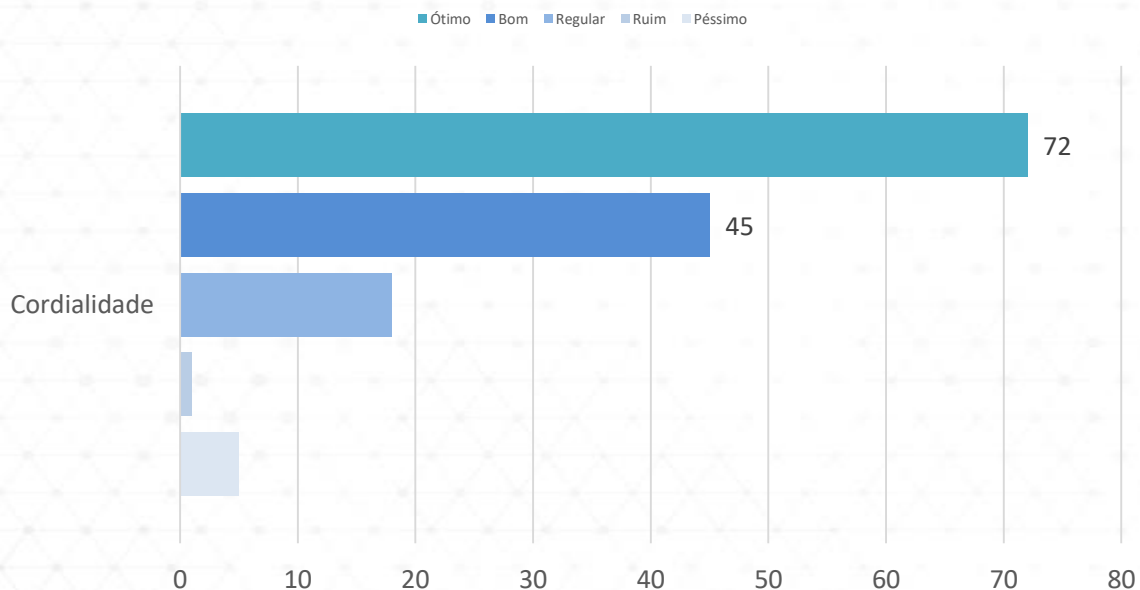


*Os alunos da pós-graduação foram convidados a avaliar o plantão de dúvidas.*

*Dos 323 alunos 47,06% responderam que já utilizaram o plantão de dúvidas.*

*Os respondentes deviam dar uma nota de 1 a 5 para cada atributo.*

## ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



*83% dos alunos avaliaram a cordialidade dos tutores como boa e ótima.*

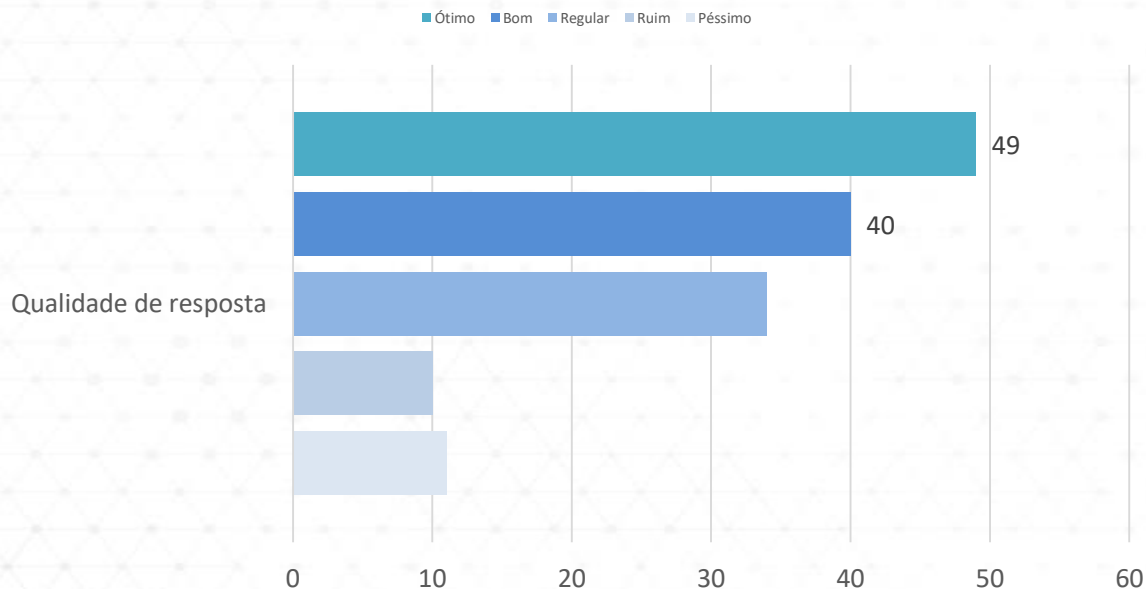
*Alguns alunos que fizeram críticas, trataram de outros temas, não da cordialidade dos tutores.*

*“Avaliei como péssimo o plantão de dúvidas, pois eu realizei 2 perguntas e até hoje não tive resposta.”*

*“Gostaria de parabenizar o atendimento online, sempre que precisei tirar dúvidas, fui bem respondido!”*

*Os respondentes deviam dar uma nota de 1 a 5 para cada atributo.*

## ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



62% dos alunos avaliaram a Qualidade das respostas dos tutores como boa e ótima.

Alguns alunos criticaram sobre respostas genéricas.

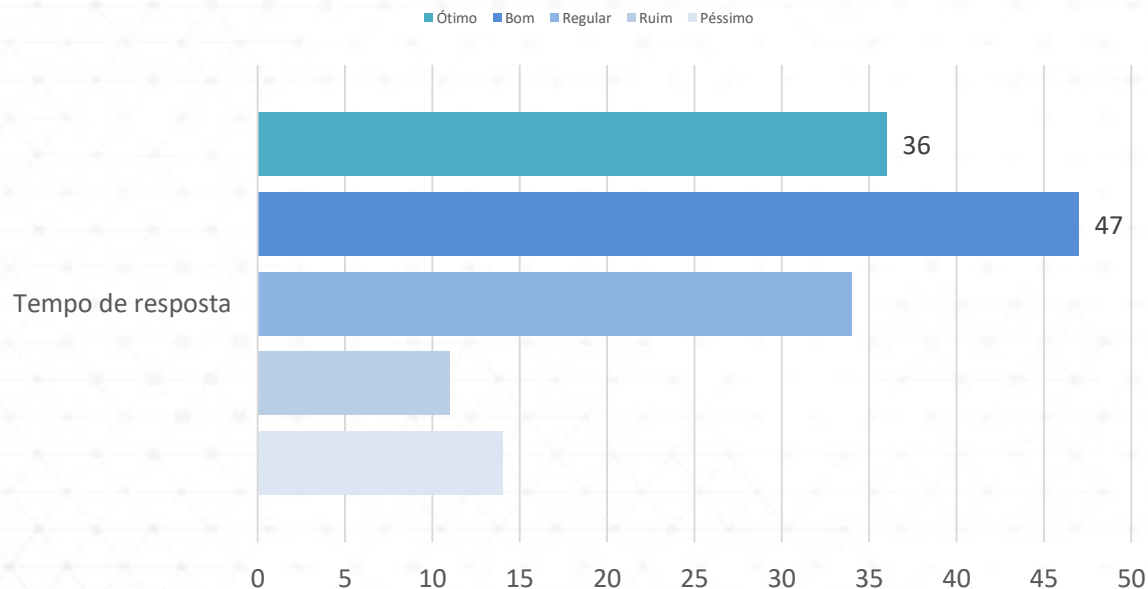
“Tive perguntas sem respostas e a que foi respondida, demorou muito. O plantão de dúvidas seria o diferencial de pós à distância, e a do CERS se mostrou muito fraca.”

“Muito demorado pra conseguir algum feedback quando respondem, são respostas genéricas e tenho que perguntar novamente”

Os respondentes deviam dar uma nota de 1 a 5 para cada atributo.



## ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



*59% dos alunos avaliaram o Tempo das respostas dos tutores como boa e ótima.*

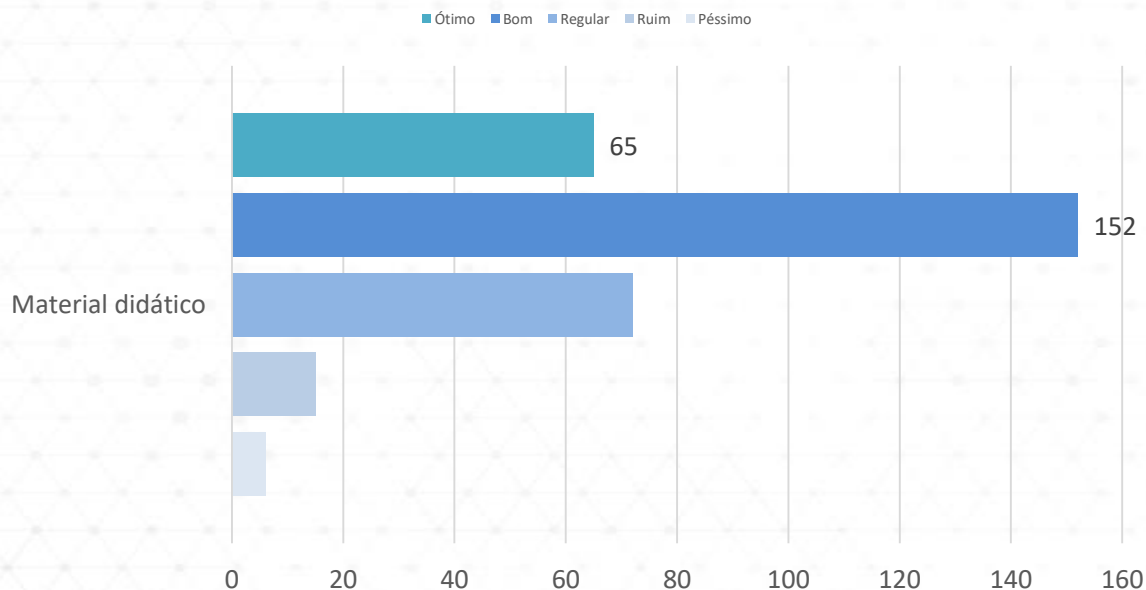
*Os alunos que fizeram críticas convergem principalmente a falta de respostas e o atraso em algumas respostas.*

*“O CURSO É ÓTIMO, SOMENTE DEIXA A DESEJAR NA PARTE DE APOIO AO ALUNO, COMO É O CASO DO PLANTÃO DE DÚVIDAS, QUE ALÉM DE DEMORADO, NÃO É SATISFATÓRIO.”*

*“Utilizei apenas uma vez o plantão, mas até hoje não obtive resposta do meu questionamento.”*

*Os respondentes deviam dar uma nota de 1 a 5 para cada atributo.*

## ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



*70% dos alunos avaliaram o Material didático como bom e ótimo.*

*Vários alunos elogiaram o material didático, alguns sugeriram disponibilizar os slides das aulas com antecedência.*

*“Gosto muito dos textos complementares propostos. Além disso, as questões também são muito boas para fixar o conteúdo das aulas.”*

*“Acho importante que em todas as aulas sejam disponibilizados o material de estudo, especialmente os slides do professor, e percebi que em algumas não temos o material ou ele está incompleto.”*

*Os respondentes deviam dar uma nota de 1 a 5 para cada atributo.*

SUGESTÕES

ALUNOS PÓS

## SUGESTÕES

### ***O QUE MELHORAR***

### ***POR QUE MELHORAR***

#### **Qualidade nas Respostas**

- Deixar mais clara as informações expostas aos alunos. Respostas mais objetivas.
- Treinar as pessoas do chat para atender assuntos diversos.

#### **Tempo de resposta**

Alguns alunos reclamaram do tempo de respostas sobre dúvidas e chamados, podemos melhorar o prazo de respostas e a efetividade da resolução dos problemas.

#### **Material didático**

- Solicitar que todos os professores enviem os materiais das aulas com antecedência.
- Materiais em PDF (Apostilas).
- Materiais com o resumo dos temas abordados.

