

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ALUNOS DA PÓS-GRADUAÇÃO

INTELIGÊNCIA DE MERCADO
SETEMBRO 2019

OBJETIVO

MEDIR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM A PÓS-GRADUAÇÃO.

METODOLOGIA

PESQUISA QUANTITATIVA

QUESTIONÁRIO ONLINE ESTRUTURADO FECHADO

QUESTIONÁRIO E COLETOR: SURVEYMONKEY

ENVIO: EMAIL

RESUMO

PESQUISA APLICADA ENTRE 18/08/2019 E 30/08/2019

DADOS COLETADOS EM 02/09/2019

UNIVERSO: 3.326

AMOSTRA: 513

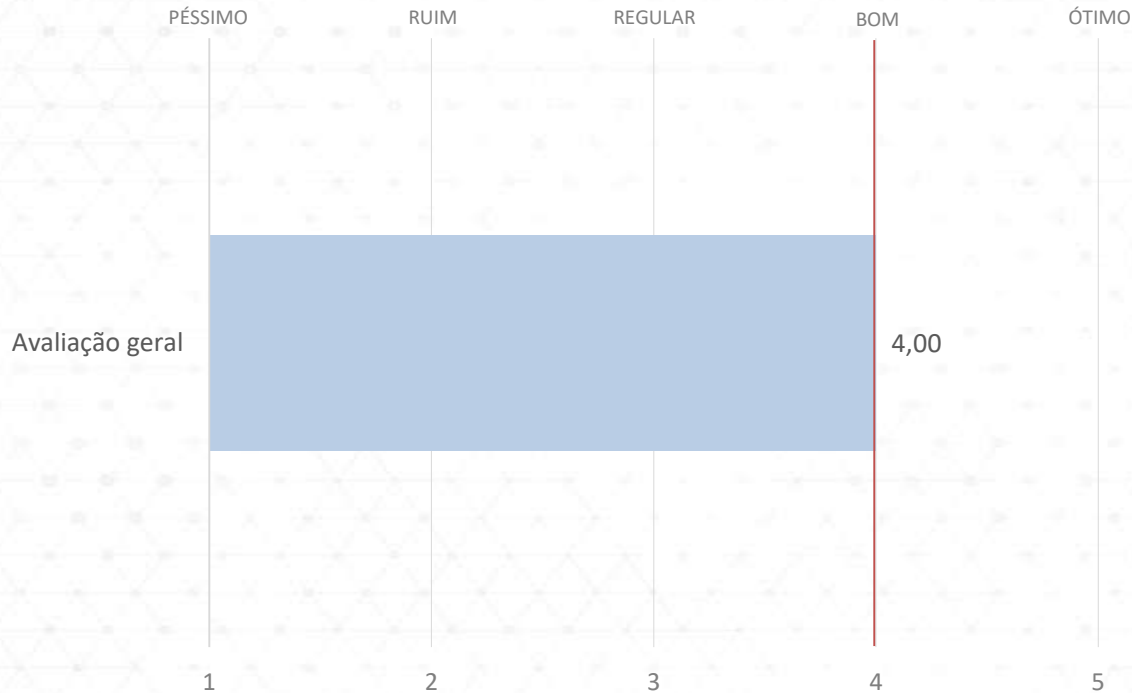
NÍVEL DE CONFIANÇA: 95%

MARGEM DE ERRO: 4%

RESULTADO

ALUNOS PÓS

AVALIAÇÃO GERAL



Os alunos da pós-graduação foram convidados a avaliar doze atributos de seu curso.

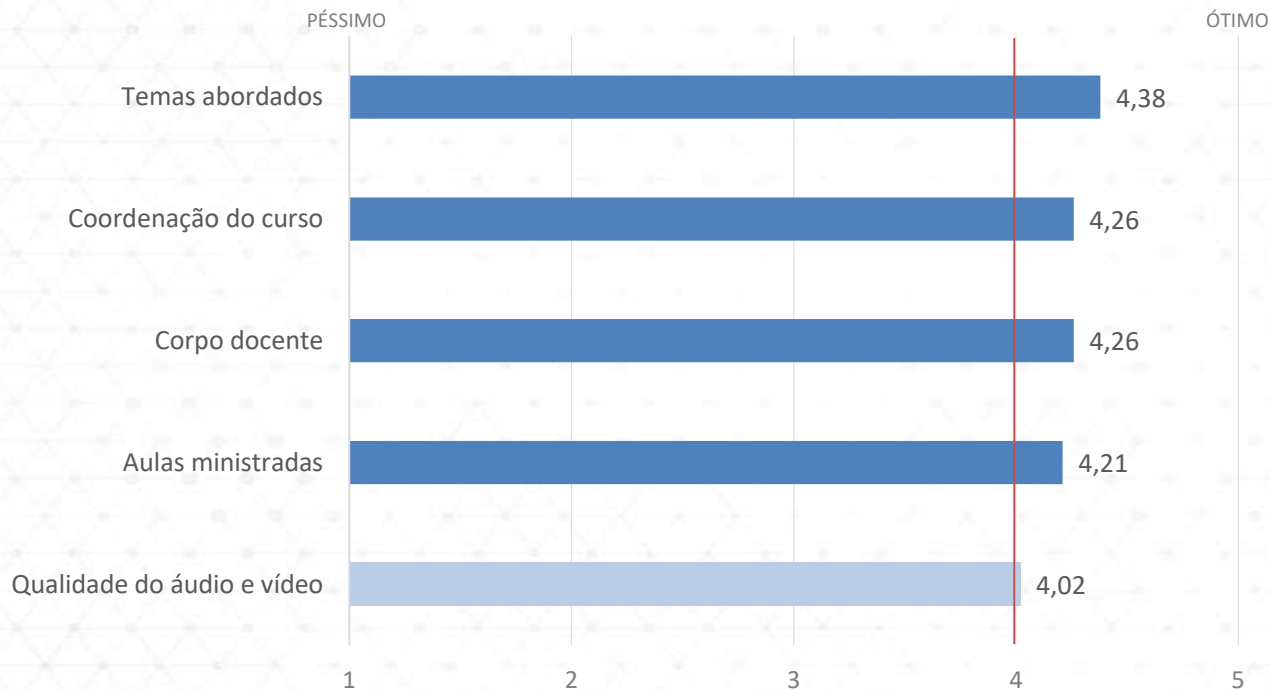
*De modo geral, o cenário é o mostrado ao lado: a pós é posicionada como **boa**, e melhorias pontuais (descritas mais à frente) poderão elevar a satisfação para os próximos semestres.*

É válido destacar ainda que nenhum atributo foi considerado péssimo ou ruim.

“As aulas são boas e os professores qualificados! As dúvidas são esclarecidas pelo orientador! Apesar de normalmente os funcionários do CERS responderem quando entro em contato, das últimas duas vezes não recebi qualquer resposta. Fora isso, todo o serviço é muito bom!” (Mariana Ambrósio)

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

ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



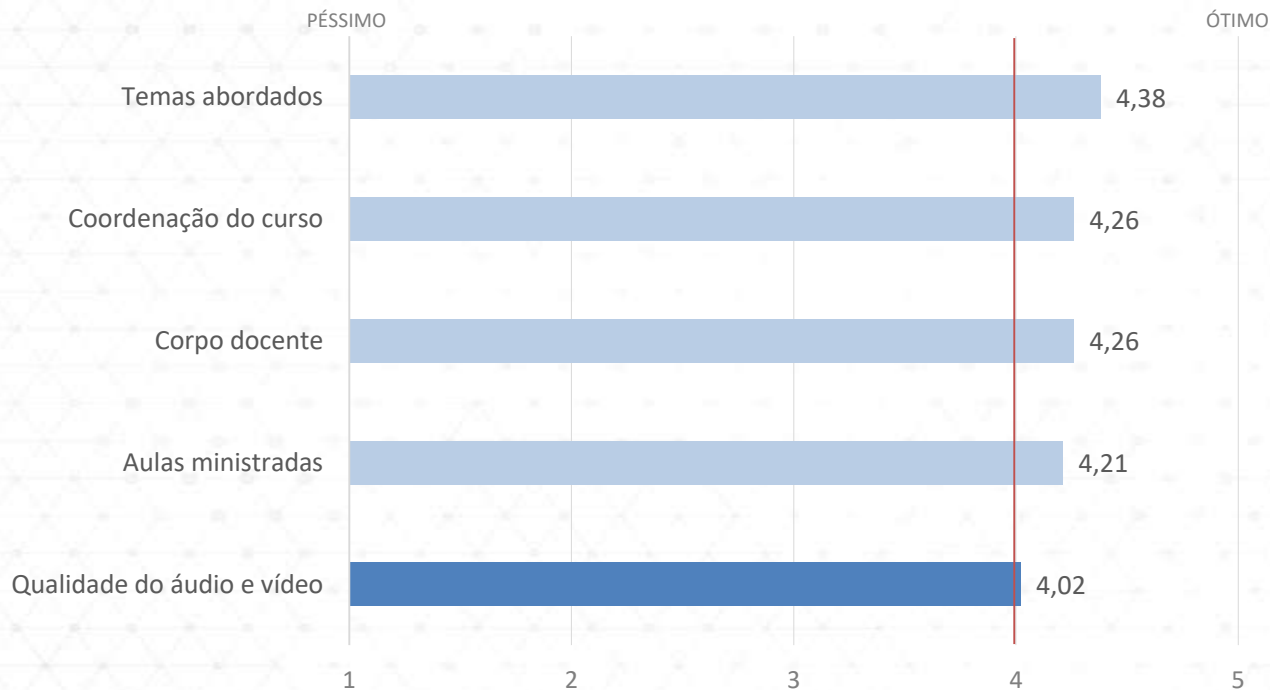
Ao lado, os itens que conquistaram nota superior a quatro (bom).

Os elementos relacionados a conteúdo — como coordenação, temas e professores — sobressaíram-se positivamente. Apenas algumas críticas pontuais foram feitas: pedidos de **abordagens mais profundas (e não tão básicas); mais conteúdo prático; e professores secundários com didática objetiva e domínio do conteúdo.**

“A pós-graduação tem acrescentado conhecimento ao meu campo de atuação. Embora já trabalhe com processos há tempos, tem sido altamente esclarecedor para o meu dia a dia. Vocês são ótimos.” (Magda Silva)

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

ATRIBUTOS MAIS BEM AVALIADOS



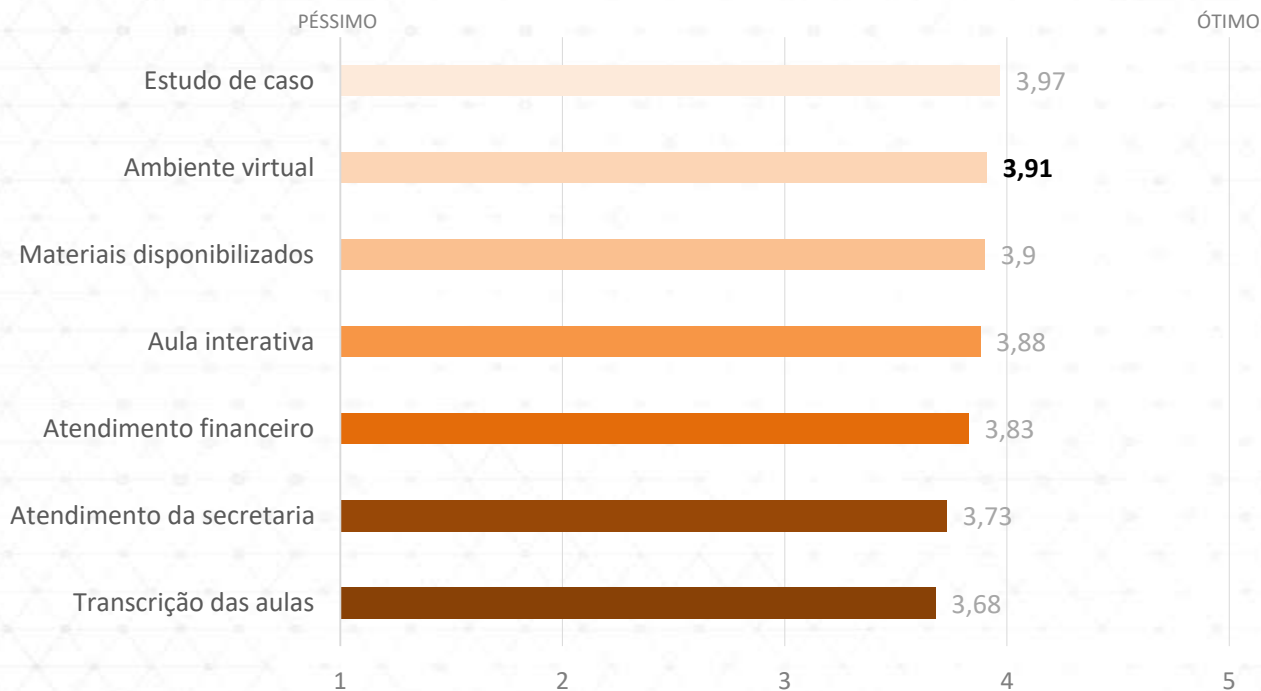
A qualidade de áudio e vídeo foi outro ponto avaliado positivamente pela maioria.

*Alguns relatos, porém, afirmaram **áudio baixo** e **travamentos** durante a exibição das imagens.*

“Uma sugestão: O volume do vídeo é baixo, se possível aumentar seria interessante, pois mesmo no máximo não chega a um nível satisfatório.” (Rodrigo Gomes)

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

ATRIBUTOS A MELHORAR



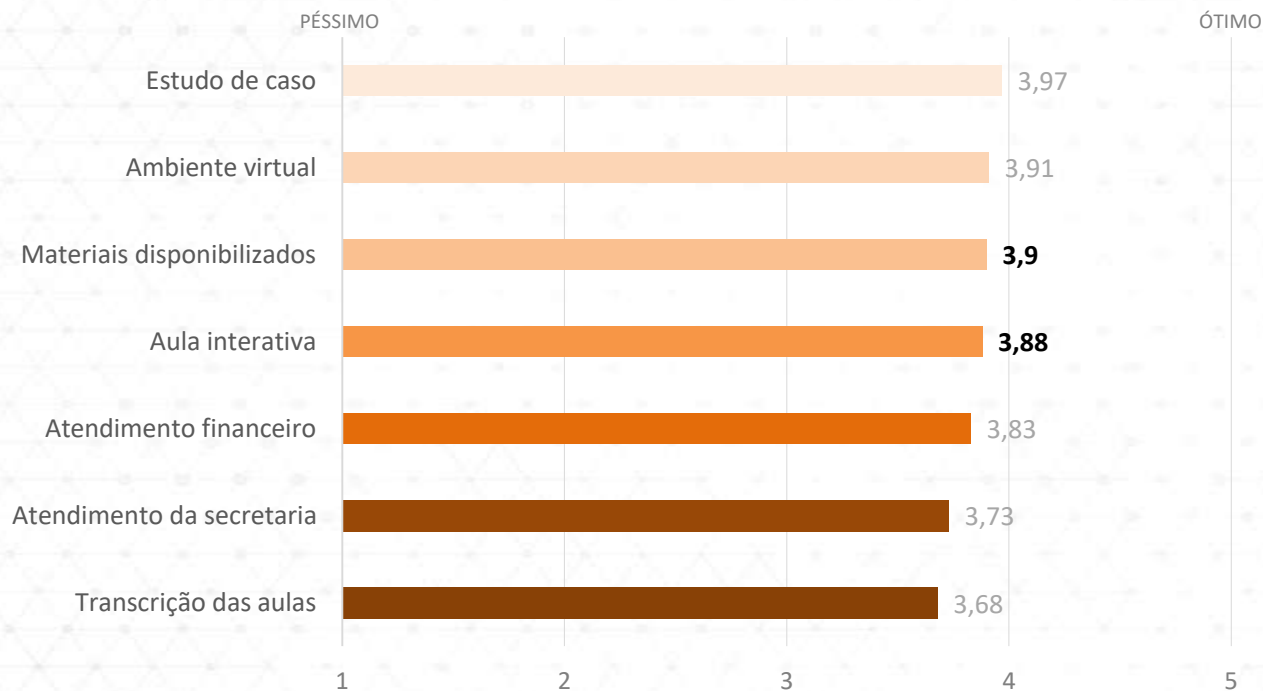
O ambiente virtual quase alcançou nota boa.

*No espaço aberto a comentários, porém, alguns alunos não pouparam críticas à plataforma. As reclamações revelaram **dificuldades de acesso ao site e à secretária virtual (em específico); dificuldades para gerar boletos; aulas assistidas mas não computadas; manutenções imprevistas; falhas no modo anotação.***

*“Numa pós a distância, a qualidade do ambiente virtual é primordial. Não consigo assistir às aulas no computador. Apenas no celular. Tentei ajuda técnica do curso, não resolveu. O aplicativo também não funciona.”
(Flávio Maia)*

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

ATRIBUTOS A MELHORAR



Embora material complementar tenha alcançado avaliação próxima a quatro (bom), o atributo foi um dos que mais sofreu críticas nos comentários abertos.

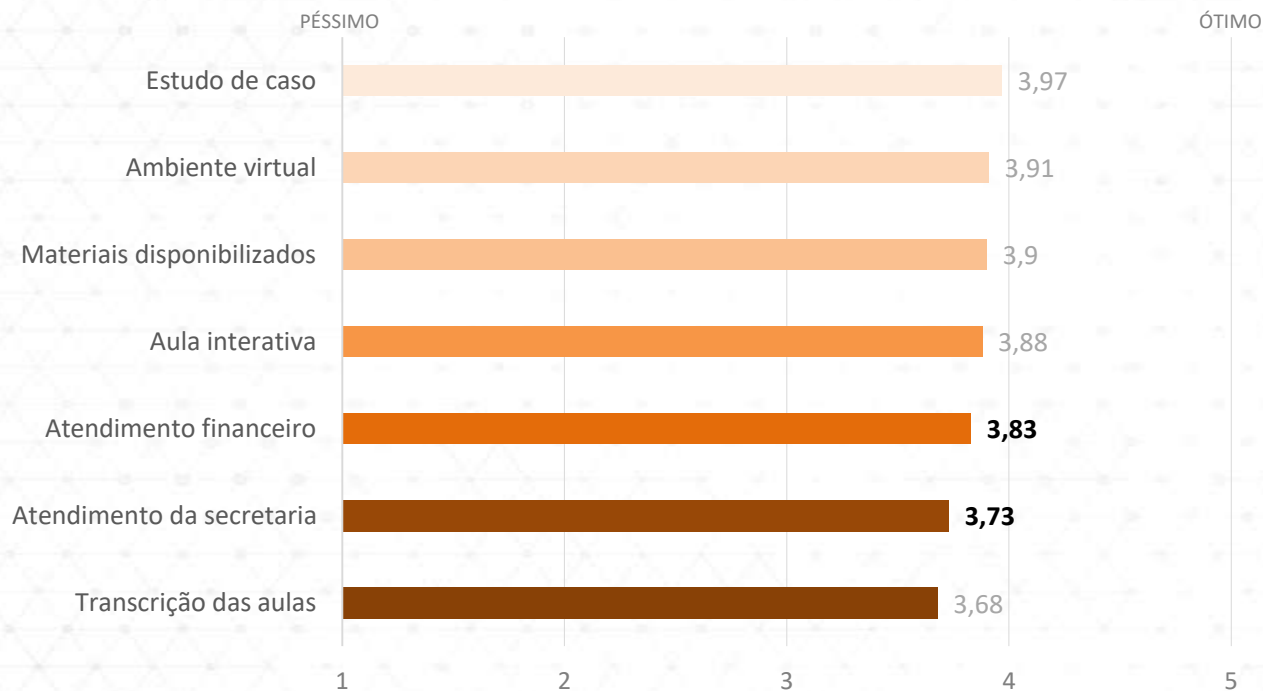
Alunos reclamaram de apostilas incompletas, atrasadas e até não enviadas.

Sobre as aulas interativas, os discentes solicitaram que o conteúdo fique disponível pós-transmissão.

“Reitero a necessidade de disponibilização de mais e melhores materiais complementares. Têm sido poucos, e alguns, inclusive, superficiais.” (Taís Moraes)

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

ATRIBUTOS A MELHORAR



O atendimento — seja administrativo, técnico ou financeiro — foi outro atributo que, apesar da boa nota, recebeu algumas críticas.

*Alunos relataram **dificuldades no atendimento online, ausência ou demora nas respostas, cobranças indevidas e soluções genéricas.***

“A forma de contato deve ser mais rápida, criando outros meios (whats ou disponibilizando algum número de telefone), tendo em vista que a comunicação exclusivamente por e-mail é muito lenta e ineficaz.” (Henrique Gusso)

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

SUGESTÕES

ALUNOS PÓS

SUGESTÕES

O QUE MELHORAR

POR QUE MELHORAR

Material complementar	Alunos reclamaram de apostilas incompletas e atrasadas.
Site	Houve relatos de falhas, como a dificuldade de gerar boleto pela secretaria virtual, aulas assistidas pelo app mas não computadas e outros pequenos bugs.
Professor	Comentários apontaram falta de objetividade nas aulas.
Modo anotação	Segundo respondentes, a videoaula é indevidamente pausada quando se utiliza o modo anotação.
Atendimento	Demora nas respostas e soluções genéricas são problemas apontados pelo público.
Cobrança	Há supostos casos de cobrança indevida.
Manutenção	Discentes lamentaram a suposta falta de aviso sobre os períodos de manutenção do site.
Aula interativa	Houve pedidos para a disponibilização de todas as aulas interativas.
Áudio	Algumas aulas supostamente estão com o áudio baixo.
Conteúdo	Alguns comentários pediram a abordagem de assuntos mais profundos e controvertidos.

