

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

# PÓS-GRADUAÇÃO

INTELIGÊNCIA DE MERCADO  
DEZEMBRO 2020

## OBJETIVO

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

## METODOLOGIA

PESQUISA QUANTITATIVA

QUESTIONÁRIO ONLINE ESTRUTURADO FECHADO

QUESTIONÁRIO E COLETOR: SURVEY MONKEY

ENVIO: E-MAIL

## RESUMO DA PESQUISA

PESQUISA APLICADA ENTRE 14/12/2020 E 23/12/2020

DADOS COLETADOS EM 23/12/2020

UNIVERSO: 5.995

AMOSTRA: 726

NÍVEL DE CONFIANÇA: 99%

MARGEM DE ERRO: 4%

# RESUMO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PARA A PÓS-GRADUAÇÃO

## RESUMO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

- Na escala de 1 a 5, **a nota geral dada ao último módulo da Pós foi de 4,2** — desempenho muito bom. Houve uma recuperação de 1 décimo em relação à nota alcançada na pesquisa anterior. Apesar da boa satisfação, alunos **solicitam melhorias em relação conteúdo, material didático e professores**.
- Para maioria dos entrevistados, **48% do total, o material didático é considerado bom**. Apesar da boa parcela dos alunos considerarem o material bom ou excelente, pode-se observar que **reclamações sobre o mesmo persistem**.
- Apenas **19% dos entrevistados afirmaram que utilizaram o plantão de dúvidas**, esse percentual vem diminuindo ao comparar com pesquisas realizadas em julho e março de 2020. A principal crítica em relação ao plantão de dúvidas é o **longo tempo de espera e até mesmo a ausência de resposta**.
- Entre os itens que motivaram a contratação da Pós CERS, **professores, confiança na marca e preço e promoções são os itens que se destacam**, mantendo o padrão de outras pesquisas, como, assinaturas e cursos completos.

## RESUMO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

- Ao serem questionados quais os dois itens que mais valorizam na pós CERS, **professores e quantidade de conteúdo foram os aspectos mais importantes** para a maioria dos estudantes.
- **80% dos respondentes** afirmam que o **preço pago condiz com o serviço oferecido pela pós-graduação**. Assim, os preços estão bem ajustados com a expectativa do alunos.
- **62% dos entrevistados** acreditam que o material da pós-graduação **é acima ou na média da concorrência**.

## PONTOS CRÍTICOS

A avaliação geral da pós foi positiva, mas com alguns aspectos de atenção. Verificamos que houve reincidência de alguns pontos já criticados na pesquisa anterior, necessitando atenção pelo setor da Pós-Graduação:

PONTOS DE ATENÇÃO	POR QUÊ
Atendimento	<ul style="list-style-type: none"><li>Os atendimentos da Secretaria, do Financeiro e do Plantão de Dúvidas aparentam não satisfazerem aos alunos. Queixas de ausência de resposta, demora na devolutiva e ausência de respostas. Alunos solicitam mais canais de comunicação, como, WhatsApp e atendimento telefônico.</li></ul>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"><li>Alunos cobram maior aprofundamento de conteúdo em aula, conteúdos atualizados, uma abordagem mais prática e melhor integração entre conteúdos das aulas, evitando repetição de temas.</li></ul>
Professores	<ul style="list-style-type: none"><li>Críticas sobre didática de professores específicos, alunos cobram uma abordagem mais aprofundada, prática e dinâmica.</li></ul>
Material	<ul style="list-style-type: none"><li>Solicitações por disponibilização do slides em todas as aulas e textos de apoio mais aprofundados.</li><li>Pedidos por um material padronizado e consolidado de forma que facilitasse a impressão.</li></ul>



## PONTOS CRÍTICOS

A avaliação geral da pós foi positiva, mas com alguns aspectos de atenção. Verificamos que houve reincidência de alguns pontos já criticados na pesquisa anterior, necessitando atenção pelo setor da Pós-Graduação:

PONTOS DE ATENÇÃO	POR QUÊ
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pós-graduandos afirmam que conteúdos cobrados em avaliações não são abordados em aulas, algumas questões são de concursos ou internet, fugindo da abordagem acadêmica. Além de reclamações em relação as questões anuladas e problemas técnicos.</li></ul>
Aulas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alunos solicitam que o prazo de aulas respeitasse os 20 minutos e problemas em relação ao áudio ainda persistem, dificultando a assimilação do conteúdo.</li></ul>
Estudo de Caso	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pedidos por maior número de estudos de casos, que o prazo final de resposta fique em destaque e a possibilidade de interação e discussão entre os alunos sobre a resolução.</li></ul>
Plataforma	<ul style="list-style-type: none"><li>• Problema pontual em relação ao pop-up de renovação, dificultando o processo para o aluno.</li><li>• Apesar de menos constante, ainda há reclamações sobre a não computação de aulas assistidas.</li></ul>

## PONTO DE ATENÇÃO

Seguem alguns comentários dos alunos os quais resumem um pouco sobre os itens:

*“As aulas deveriam ter o conteúdo voltado para a prática (...) Surgem muitas dúvidas em relação a utilização do INSS, como consultar um processo por exemplo e durante o primeiro módulo não foi abordado qualquer explicação prática. Deveriam gravar aulas mostrando como utilizar as ferramentas na própria página do INSS para que possamos nos familiarizar. Outro ponto bem importante diz respeito a exploração de casos práticos, os clientes nos chegam perguntando uma série de situações que não foram abordadas nas aulas. O conteúdo referente ao segurado especial (rural) não foi abordado de forma satisfatória, principalmente sobre como fazer prova do tempo de carência.”*  
**Kelly Melo (Direito e prática previdenciária – atualizado)**

*“Aulas mais atualizadas deveriam ser disponibilizadas. Muitas aulas foram de turmas anteriores, como visto nos vídeos de alguns professores. Material em PDF também poderia ser melhor organizado, tipo uma apostila e não textos enviados pelos professores. A prática é um defeito também por ser quase inexistente, apenas teoria foi abordada.”*  
**Vitória Castro (Direito Médico)**

*“Falta melhorar o canal de atendimento. Existem situações em que parece que você está falando com um telemarketing que não sabe nem o que está fazendo. Isso foi algo que não condiz nenhum pouco com a qualidade do CERS, instituição que não tinha nada a reclamar.”*  
**Marco de Brito (Direito Digital)**

*“Não gostei da pós. Alguns professores não tem nenhuma didática, as aulas ficam tediosas, o material é um resumo do que é falado pelo professor, mas desorganizado. Não temos contato telefônico, o atendimento por chat ruim, demorado, os atendentes demoram a responder, ficam muitas dúvidas sem esclarecimento. Quando contatamos as dúvidas com a coordenação eles respondem que as dúvidas administrativas não são com eles. Desisti! Estou fazendo de qualquer jeito só para não perder o investimento, mas aprendi pouquíssimo. Não farei mais nenhum curso nessa plataforma e jamais indicarei. Obrigada. .”*  
**Maria Stefania (Direito Digital)**

*“A pós é maravilhosa. 90% das aulas são ótimas e transmitem muito conhecimento e de forma muito didática. Eu sugiro, apenas, uma maior padronização no tipo de material complementar (os slides deveriam ser todos tão perfeitos quanto os do Sabag.) E uma maior atenção a um (a) dos professores (as). Talvez até a sua substituição. Não vou mencionar nomes mas assistam as aulas e verão. Destoa. Tem uma aula do curso que é péssima. Fugiu totalmente do tema e não tem o mínimo de didática. Revejam o curso. Será fácil perceber. No mais, tudo perfeito, como dito. Um enorme abraço à todos.”*  
**Vitor do Vale (Direito e processo tributário)**

## PONTOS DE MELHORIAS

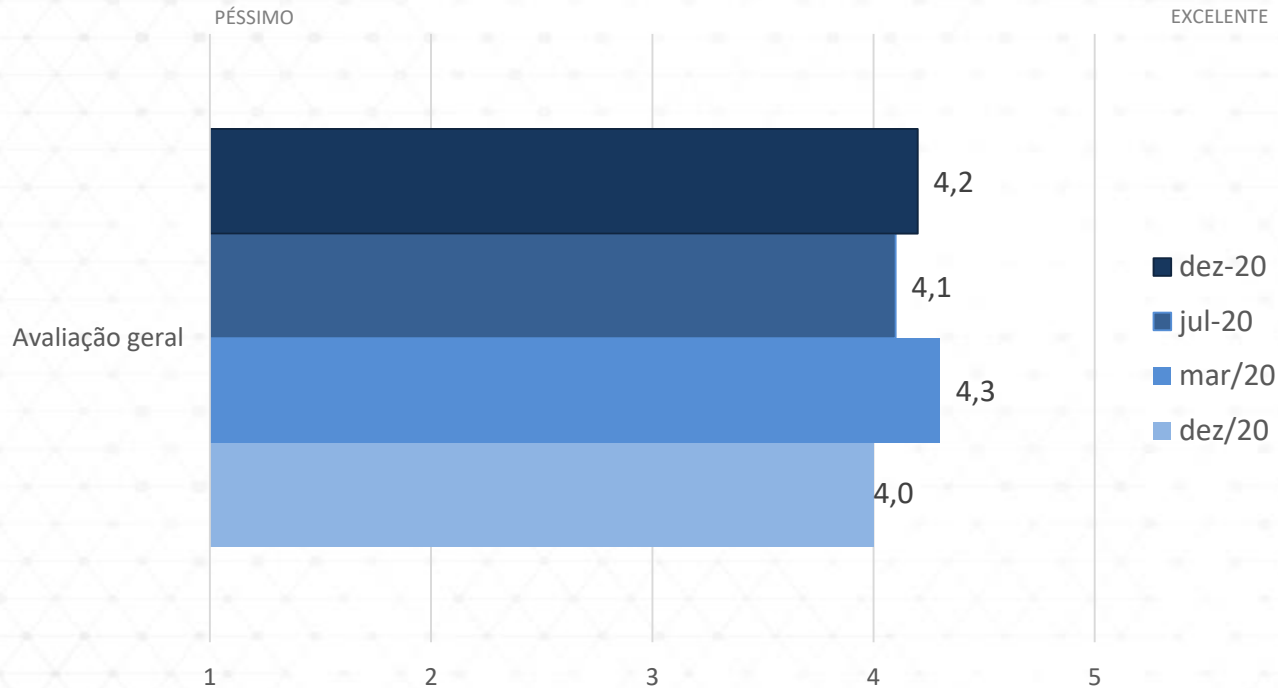
Apesar dos pontos críticos apontados pelos alunos, foram identificadas sugestões que não são tão urgentes, mas ao serem implementadas, agregará muito na satisfação dos pós-graduandos:

PONTOS DE ATENÇÃO	POR QUÊ
Interatividade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alunos pedem maior interatividade com professores e colegas de classes. Sugestões de aulas interativas periodicamente e ferramentas que possibilitassem maiores engajamento em debates e criação de network.</li></ul>
Perguntas frequentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sugestão de uma disponibilização de área ou ferramenta para perguntas frequentes sobre o assunto abordado em aula.</li></ul>
Calendário/Notificação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação que no calendário acadêmico constasse as datas de avaliação, além de notificar por email e whatsapp sobre datas importantes e fóruns.</li></ul>
Material didático	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material para revisão com esquemas e fluxogramas, além de um material com a transcrição das aulas.</li><li>• Sugestão de que os livros indicados pelo professores fossem disponibilizados para compra dentro da plataforma.</li></ul>
Avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitação por maior número de avaliações por módulo, a fim de não acumular conteúdo. Também houve a sugestão de questões ao final de cada conteúdo a fim de incremento na nota.</li></ul>

## RESULTADOS DA PESQUISA

ALUNOS PÓS

## COMO VOCÊ AVALIA O ÚLTIMO MÓDULO DA PÓS?



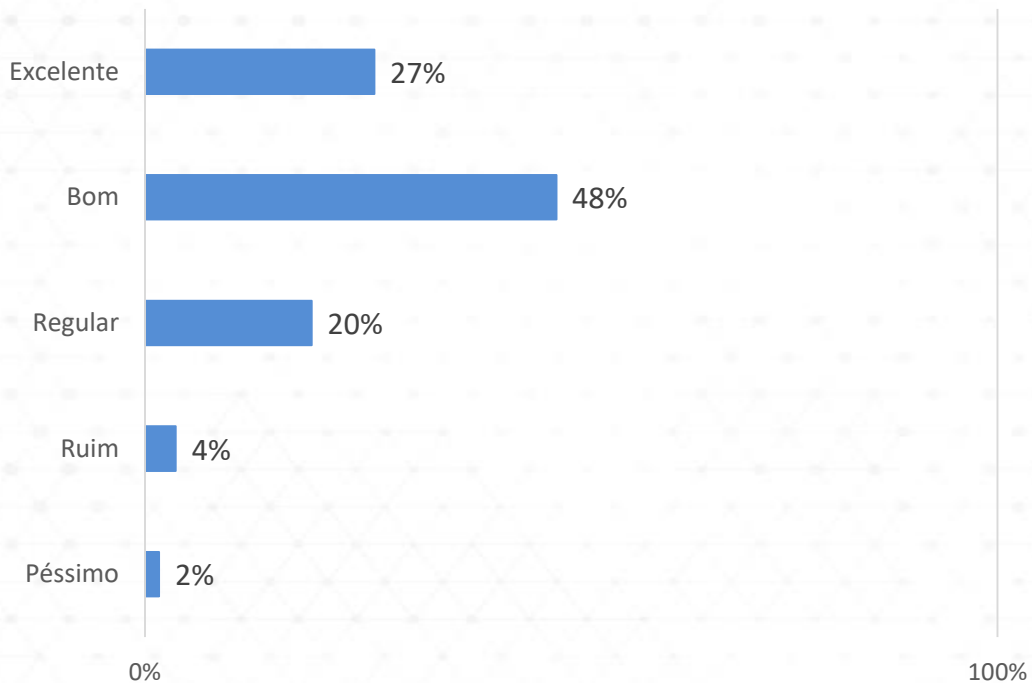
- Na escala de 1 a 5, a **nota geral** dada ao último módulo da Pós foi de **4,2** — **desempenho muito bom**. Houve **uma recuperação de 1 décimo** em relação à nota alcançada na pesquisa anterior.
- **Apesar da boa satisfação, alunos solicitam melhorias em relação conteúdo, material didático e professores.**

*“Estou muito satisfeito com a pós, percebo inclusive que a didática do professores, no módulo 2, foi aprimorada, ainda que todos possuam inegável conhecimento e domínio dos temas, a transmissão de tais está sensivelmente melhor em relação ao módulo 1.”*

**Juarez Junior (Direito Notarial e Registral)**

Os respondentes podiam dar nota de 0 a 5.

## COMO VOCÊ AVALIA O MATERIAL DIDÁTICO DAS AULAS DA PÓS?

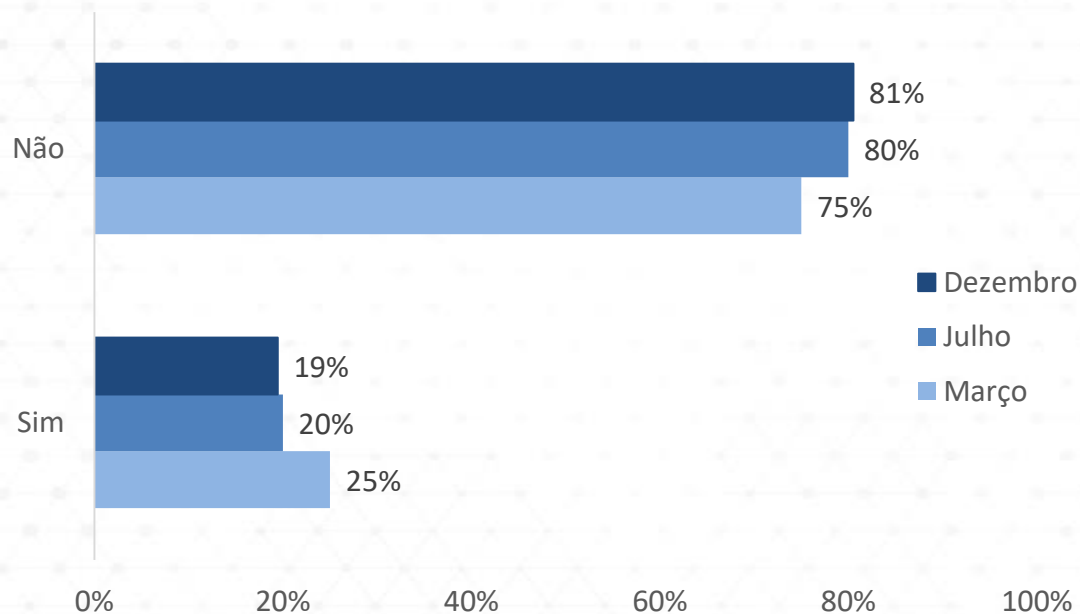


- Para **maioria dos entrevistados, 48% do total**, o material didático é **considerado bom**.
- Apesar da boa parcela dos alunos considerarem o material bom ou excelente, **pode-se observar que reclamações sobre o mesmo persistem**. Entre as principais reivindicações estão: pedidos por textos complementares mais **aprofundados, padronização do material acessível para impressão, slides presentes em todas as aulas e uma material mais sintético para revisões**.

*“Quanto ao material, poderia passar uma apostila com conteúdo das aulas.”*  
**Aline Costa (Direito Imobiliário)**

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

## VOCÊ UTILIZOU O CANAL DÚVIDAS DE AULAS NO ÚLTIMO MÓDULO?



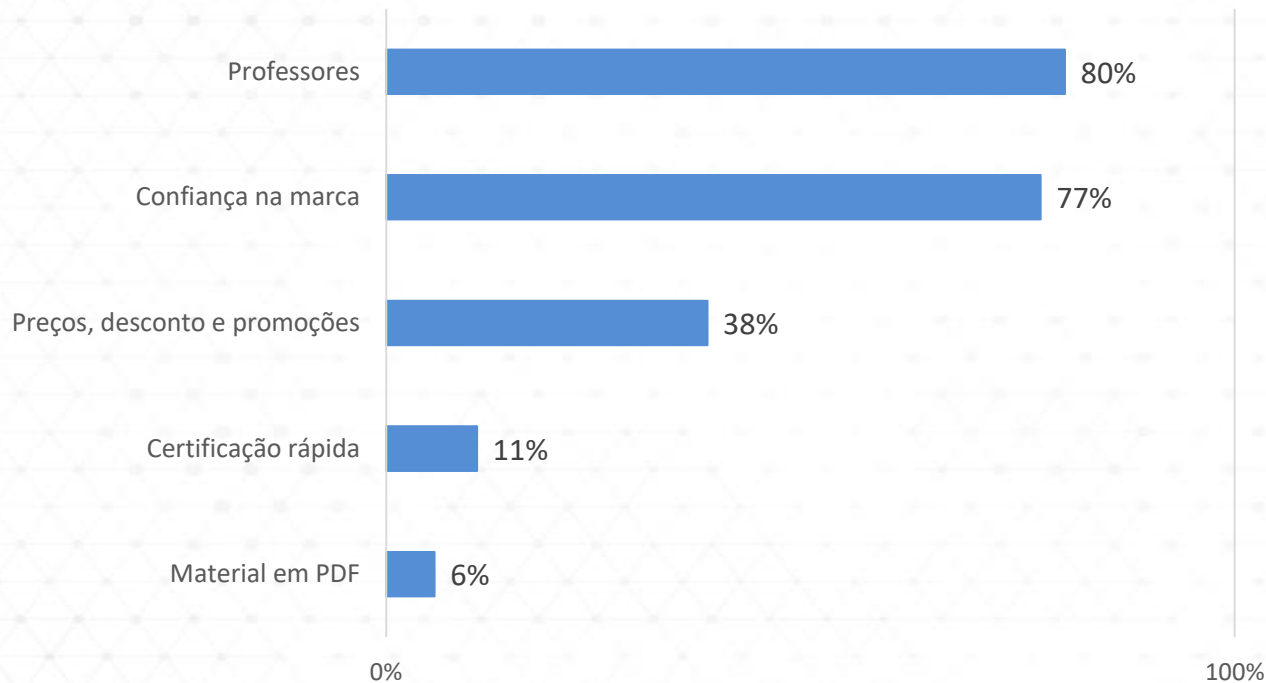
- Apenas **19% dos entrevistados afirmaram que utilizaram o plantão de dúvidas**, esse percentual vem diminuindo ao comparar com pesquisas realizadas em julho e março de 2020.
- A principal crítica em relação ao plantão de dúvidas é **o longo tempo de espera e até mesmo a ausência de resposta**.

*“No primeiro módulo, logo na segunda aula, enviei umas dúvidas e nunca me responderam pela plataforma. Tive que procurar o professor na rede social e aí sim consegui esclarecer. Outra coisa negativa é que demora muito o tempo de espera quando queremos resolver alguma situação do curso. Mas em relação ao conteúdo, acho que é bom sim.”*

**Andrey da Costa (Direito Processual Civil)**

*Os respondentes deviam escolher uma única opção.*

## MARQUE OS DOIS ITENS QUE MAIS TE MOTIVARAM A ESCOLHER A PÓS CERS NA HORA DA COMPRA:



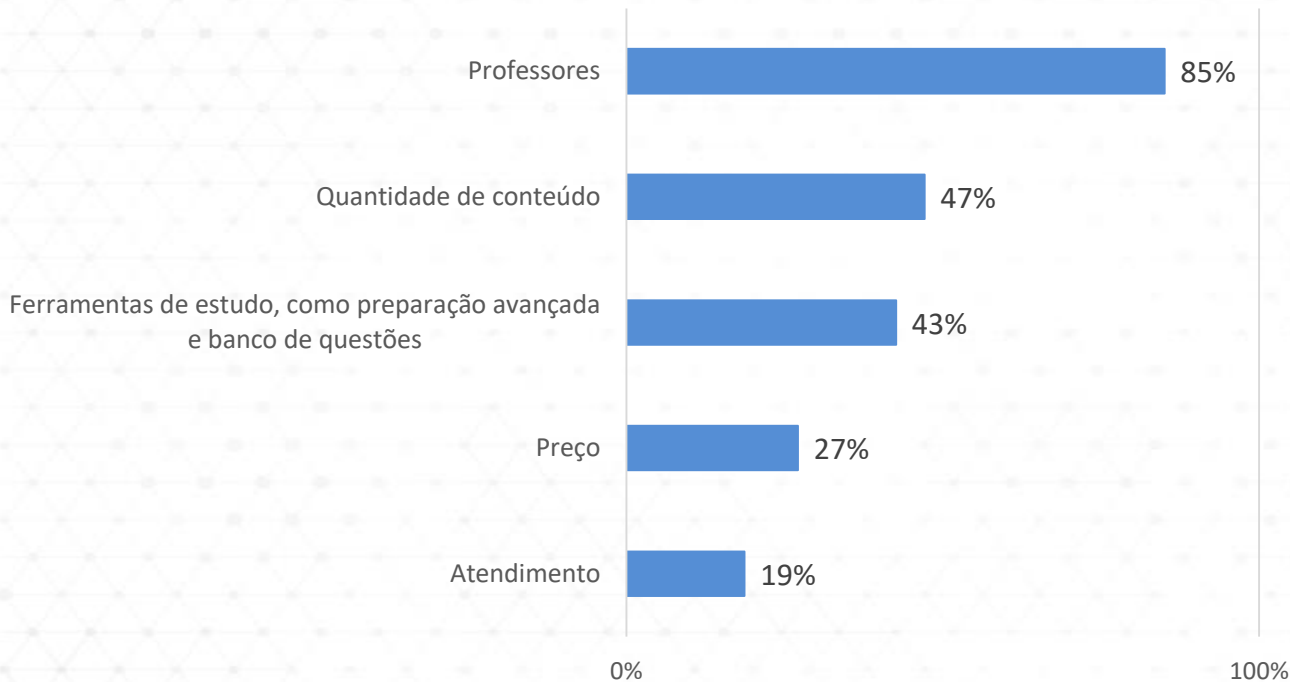
Os respondentes deviam escolher dois itens.

- Entre os itens que motivaram a contratação da Pós CERS, **professores, confiança na marca e preço e promoções são os itens que se destacam**, mantendo o padrão de outras pesquisas, como, assinaturas e cursos completos.
- Pode-se observar entre comentários insatisfação de alguns alunos por alguns professores não estarem mais no quadro docente, além de críticas sobre didáticas de professores específicos.

*“Pra começar, me interessei na pós do Cers pelo cursinho preparatório da OAB, pela aula maravilhosa da Aryanna e o Tonassi, na propaganda de vcs tinha eles como professores, o que não ocorreu. Achei o valor mto alto para ver professores lerem slides, teve aula que material não bateu com a aula ministrada e o conteúdo está a desejar também. Enfim, não remendo.”*  
**Tatiane Maia (Novo Direito e Processo do trabalho)**



## E AGORA QUE JÁ COMEÇOU A ASSISTIR ÀS AULAS, QUAIS OS DOIS ITENS QUE VOCÊ MAIS VALORIZA NA SUA PÓS?

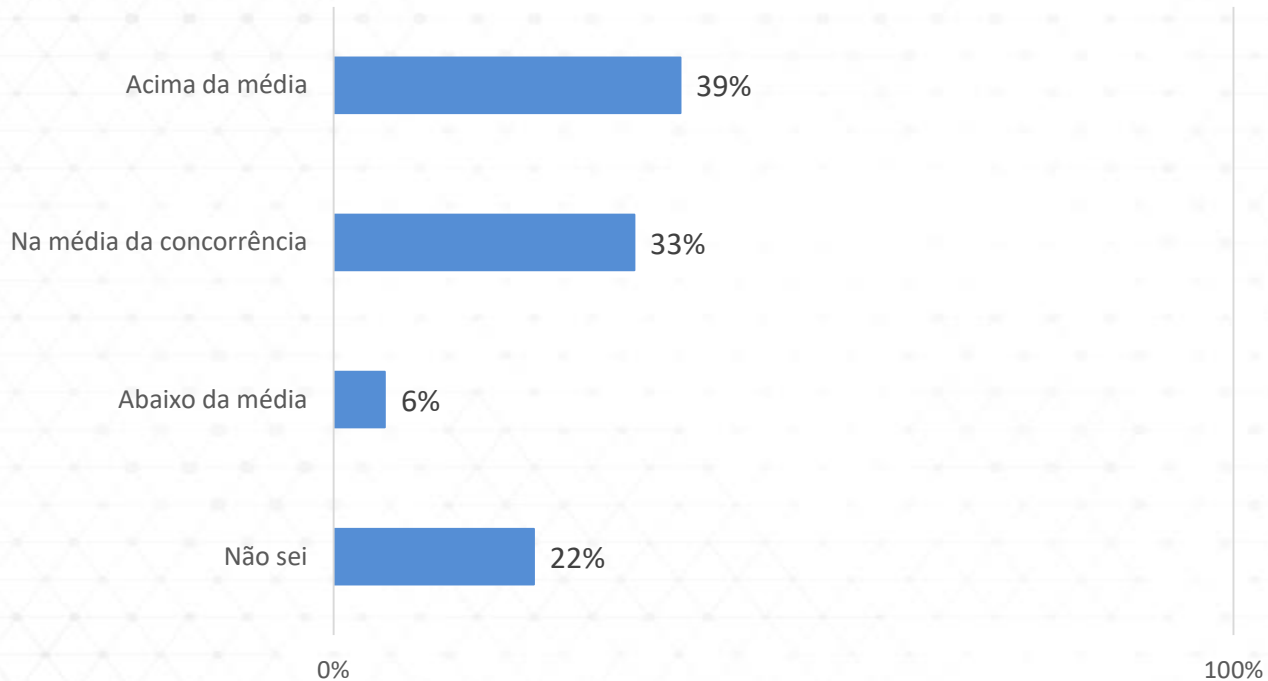


Os respondentes deviam escolher dois itens.

- Ao serem questionados quais os dois itens que mais valorizam na pós CERS, **professores e quantidade de conteúdo foram os aspectos mais importantes** para a maioria dos estudantes.
- Apesar da posição de destaque, conteúdo recebeu duras críticas em relação a falta de profundidade nos temas, ausência de abordagem prática e atualização das aulas.

*“Infelizmente a maioria dos professores ainda não estão situados que se trata de um curso de pós-graduação o qual realmente o aluno quer se tratar um especialista no assunto. De antemão aprecio bastante os cursos do CERS, mas este infelizmente deixou a desejar em relação ao conteúdo que os professores abordam e como abordam. Sem casos práticos na hora da aula, e debates pra aprofundar-se ao tema prejudica o aprendizado.”*  
**Ítalo Maia (Direito Médico)**

## NA COMPARAÇÃO COM OUTRAS PÓS ONLINE, COMO VOCÊ AVALIA OS PROFESSORES DO CERS?

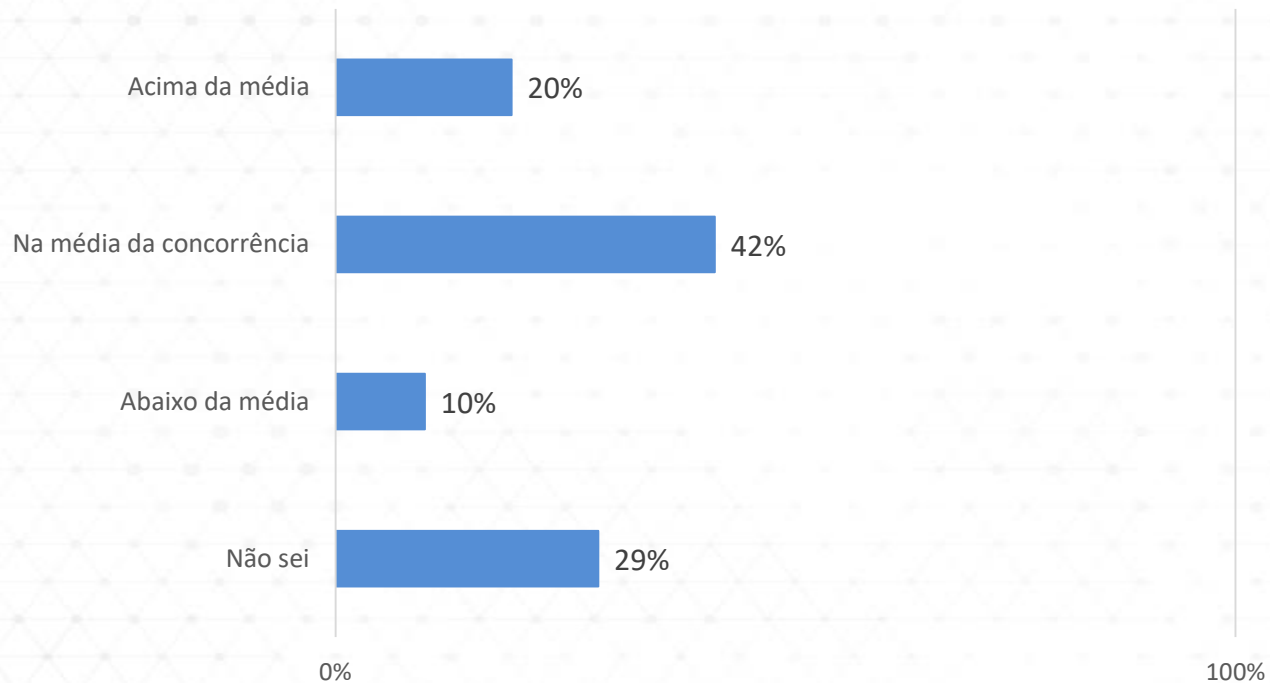


- Segundo a avaliação, **72% dos alunos acreditam que os professores estão acima ou no média da concorrência.**
- Porém críticas a alguns professores específicos podem ser observadas nos comentários.

*“As aulas estão ocorrendo com assuntos desatualizados. Muitas aulas com o mesmo tema, por exemplo, Bioética. Conteúdo pouco aprofundado. Houveram professores que apenas leram a legislação e outro que ficou somente avaliando gráficos sem discutir a matéria.”*  
Gracielle Donato (Direito Médico)

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

## E O MATERIAL DIDÁTICO DAS AULAS DA PÓS CERS EM RELAÇÃO À CONCORRÊNCIA?



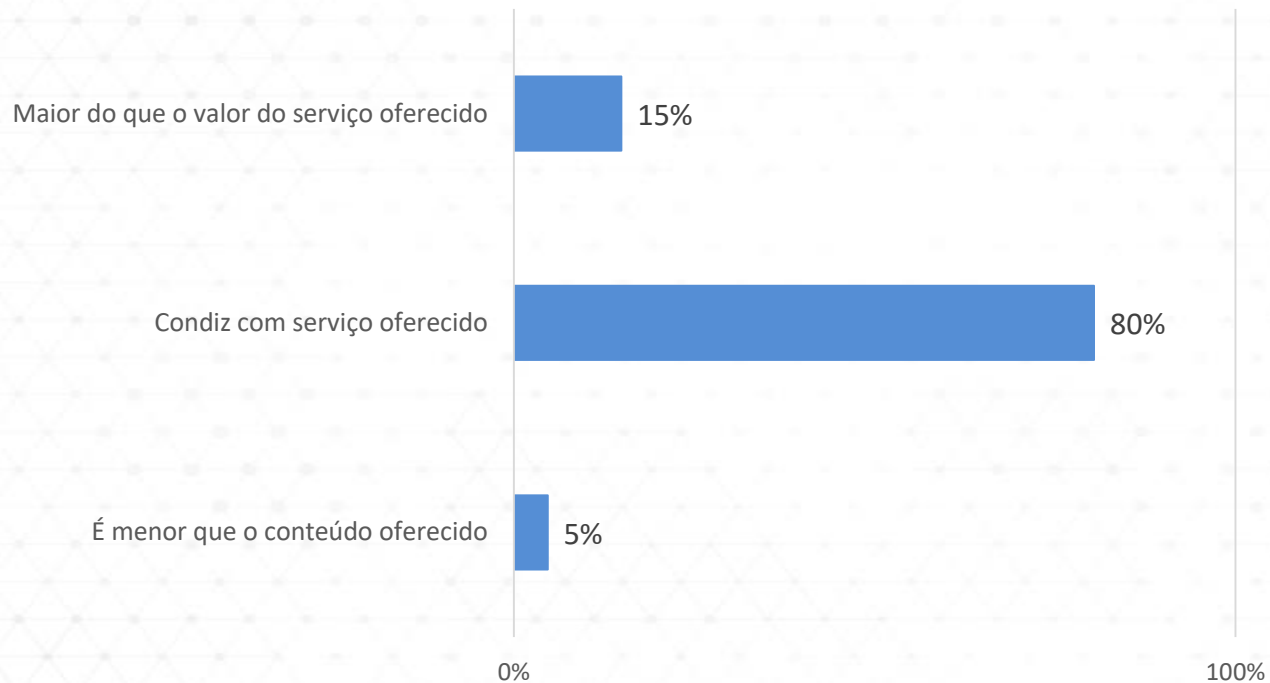
- **62% dos entrevistados** acreditam que o material da pós-graduação é **acima ou na média da concorrência**.
- Ponto de atenção para maioria dos alunos considera o material na média da concorrência.

*“Um material de apoio com melhor conteúdo. Colocam muitos trabalhos de alunos com conteúdo fraco e erros de português.”*

Vanessa Rodrigues (Direito Digital)

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

## CONSIDERA ADEQUADO O VALOR PAGO PELA PÓS X O VALOR AGREGADO DE CONTEÚDO?

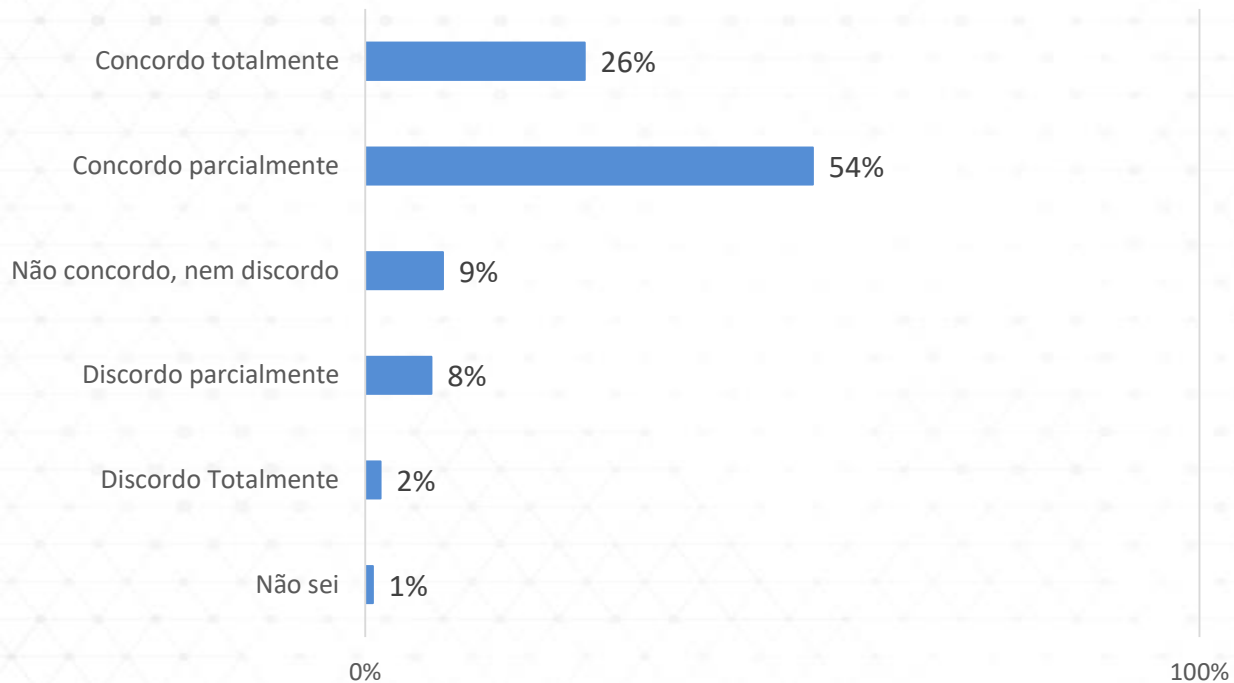


- **80% dos respondentes** afirmam que o **preço pago condiz com o serviço oferecido pela pós-graduação**. Assim, os preços estão bem ajustados com a expectativa do alunos.

*“Acredito que manter o preço, pois já vi varias vezes o mesmo curso no site por um valor bem menor do que eu pago. Não acredito que isso seja justo. Também poderia ter material em pdf, mais completo que os slides.”*  
Julia Perini (Direito Digital)

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

“NA HORA DE COMPRAR A PÓS, ENCONTREI FACILMENTE NO SITE  
TODAS AS INFORMAÇÕES SOBRE CONTEÚDO E PROFESSORES”

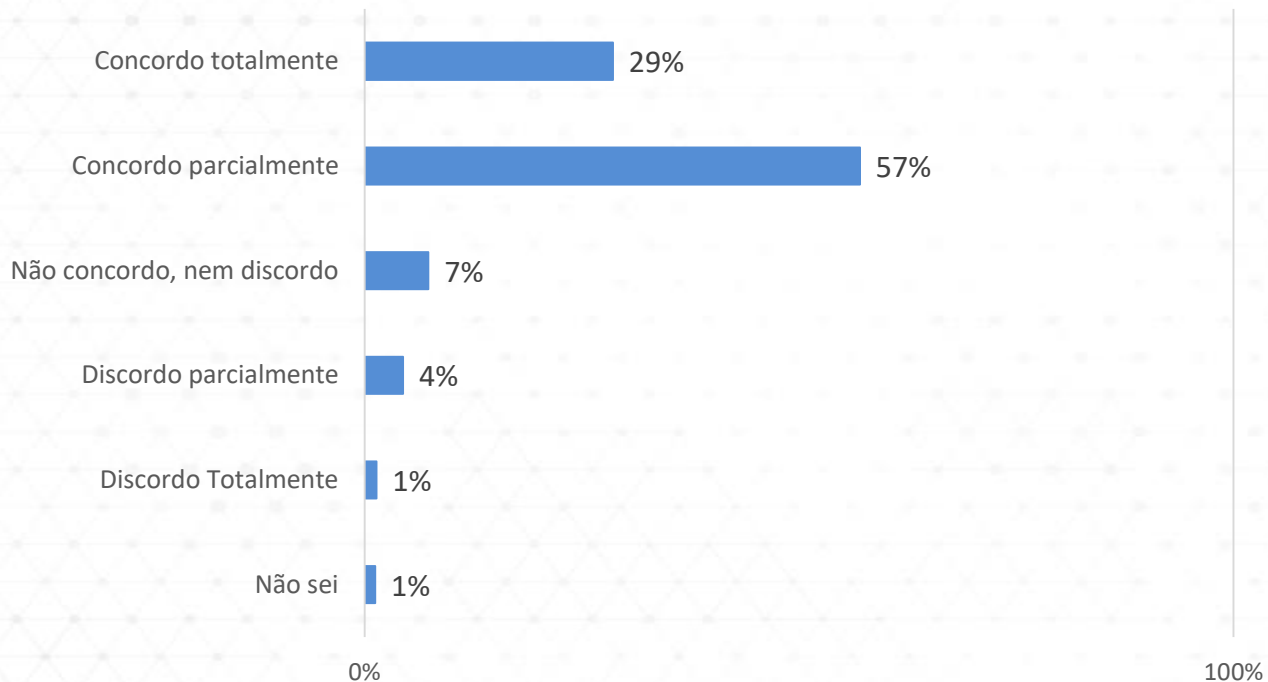


- **80% dos alunos** concordam em algum grau que **o site disponibiliza facilmente as informações sobre conteúdo e professores.**

*“Gostaria de parabenizar a toda a equipe Cers pelo trabalho, realmente é um ensino de qualidade, ao meu ver a pós está excelente e no decorrer o que for sendo necessário ser acrescido ou modificado entro em contato.”*  
Naiara de Sousa (Ciências Criminais).

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

“NA HORA DE COMPRAR A PÓS, ENCONTREI FACILMENTE NO SITE AS INFORMAÇÕES SOBRE MODALIDADES DE PAGAMENTO.”

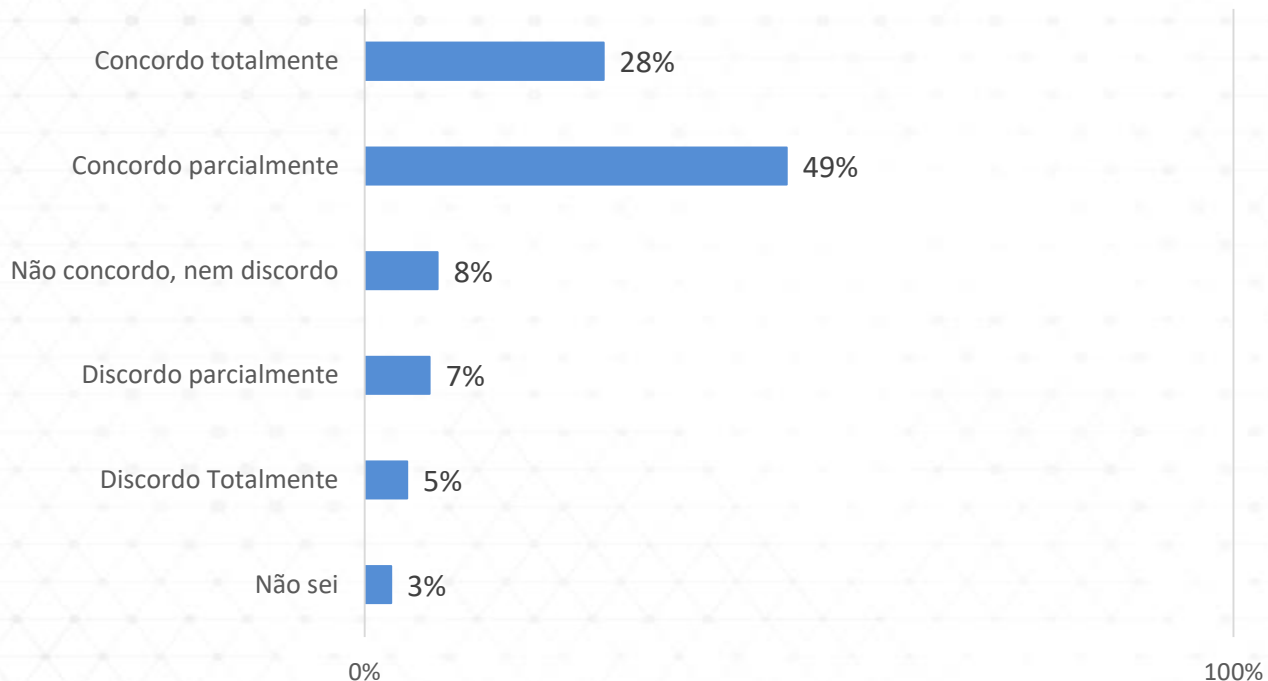


- Considerando informações sobre modalidade de pagamentos, **86% dos alunos afirmam em algum grau que as informações foram encontradas facilmente no site.**
- Nos comentários abertos, pode-se observar algumas insatisfações dos alunos em relação ao processo de pagamentos.

*“O suporte ao portal é péssimo. A cobrança é péssima e errada. Precisei reclamar no RECLAME AQUI pq além de me mandarem e-mail de cobrança de parcela paga, não respondiam as reclamações via e-mail. Não compraria outro curso de forma alguma.”*  
Alessandra Massa (Compliance Público-privado, integridade corporativa e repressão à corrupção).

Os respondentes deviam escolher uma única opção.

## “FOI FÁCIL E RÁPIDO ENTRAR EM CONTATO COM O ATENDIMENTO DO CERS PARA RESOLVER DÚVIDAS E SITUAÇÕES.”



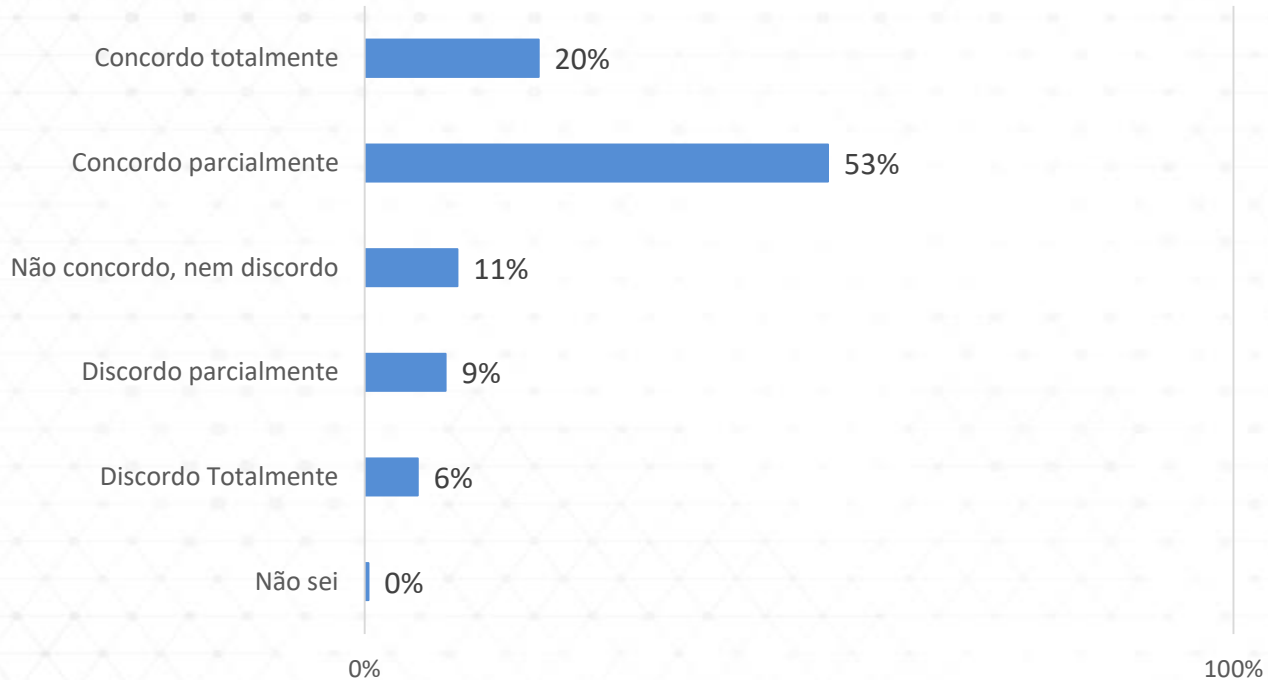
Os respondentes deviam escolher uma única opção.

- **77% dos alunos** concordam em algum grau que foi **fácil e rápido entrar em contato com o CERS**.
- Apesar da maioria dos alunos terem essa opinião, foram observadas críticas em relação à comunicação.

*“O atendimento para o aluno é muito ruim. Fiquei totalmente insatisfeito. Para cobrarem pela mensalidade, percebi uma dinâmica e agilidade. No entanto, não observei o mesmo em relação ao atendimento ao aluno.(...) Acredito ser muito importante aperfeiçoarem o atendimento ao aluno, no que tange a modalidade on-line,(...) Estamos em meio a uma crise nunca vivida antes, portanto, imprescindível revermos nossas prioridades, no meu caso, a parte financeira, atendimento e conteúdo de um curso de pós-graduação pago, objetivamente não preciso prosseguir com um serviço insatisfatório.”*

Oswaldo Junior (Novo Direito e Processo do trabalho).

## "A QUANTIDADE DE CONTEÚDO DISPONIBILIZADA NA PÓS SATISFAZ MINHA NECESSIDADE."



Os respondentes deviam escolher uma única opção.

- Para **83% dos alunos** a **quantidade do conteúdo** disponibilizada está adequada em algum grau com a necessidade do alunos.
- Apesar da boa satisfação com a quantidade, alunos cobram por mais qualidade no conteúdo.

*"Faço duas pós-graduações: Direito Médico e Direito Previdenciário. O que comentarei a seguir vale para ambas. Ainda que se trate de uma pós-graduação online, entendo que poderia ter um aspecto mais prático, menos teórico. (...) A quantidade de conteúdo abrange, inquestionavelmente, todos os assuntos relacionados às duas pós-graduações acima citadas. Porém, por se tratar de uma pós-graduação, entendo que faltou questões práticas, do dia-a-dia do advogado. Reconheço o esforço de muitos professores que buscavam apresentar aspectos mais práticos nas aulas, mas alguns não conseguiram sair do aspecto teórico."*

Vitor Lima (Direito Médico e prática previdenciária).



DEZEMBRO 2020

# INTELIGÊNCIA DE MERCADO

Contato: [icm@cers.com.br](mailto:icm@cers.com.br)