



Indicadores Acadêmicos



RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO DO

EAD - FMU

2018

Maio, 2019

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados gerais da avaliação do EAD, modalidade graduação, da FMU, referente ao ano de 2018. Ele contempla os resultados obtidos nas seguintes pesquisas:

- Perfil do Ingressante;
- Avaliação de disciplinas e professores/tutores;
- Avaliação dos coordenadores de curso;
- Grau de satisfação do estudante.

Este relatório não tem como objetivo apresentar os resultados de cada curso. Para isto, serão elaborados relatórios específicos para este fim. É importante observar que este relatório objetiva apresentar o panorama do EAD da FMU, considerando os resultados da avaliação de todos os cursos de graduação e disciplinas existentes.

É importante ressaltar que, para análise dos resultados com o objetivo de gestão acadêmica, é fundamental que o tamanho amostral (n ; número de respondentes) seja levado em consideração, pois base de respondentes (tamanho amostral) pequeno/baixo, leva a resultados pouco confiáveis.



Indicadores Acadêmicos



Capítulo I

Perfil do Ingressante EAD FMU

PERFIL DO INGRESSANTE EAD FMU

A pesquisa ocorreu entre os dias **16 de abril e 11 de maio de 2018**, através da Plataforma online Qualtrics. É importante ressaltar que a participação na pesquisa é totalmente voluntária.

A amostra foi composta por 498 alunos ingressantes da graduação EAD FMU em 2018/01.

Analisando o perfil dos alunos de graduação 2018 do EAD FMU, observamos os seguintes resultados:

- 64% são mulheres;
- 40% tem idade entre 31 e 40 anos;
- 34% pertencem a classe econômica C1;
- 39% é solteiro (a);
- 41% não tem filhos;
- 82% é oriundo do Ensino Público.
- 77% finalizaram o Ensino Médio há 7 anos ou mais;
- 33% não iniciou imediatamente o Ensino Superior por motivos financeiros;
- 61% nunca iniciou uma graduação antes;
- 52% possui bolsa ou financiamento.

Os gráficos abaixo demonstram os resultados acima descritos de maneira mais detalhada.

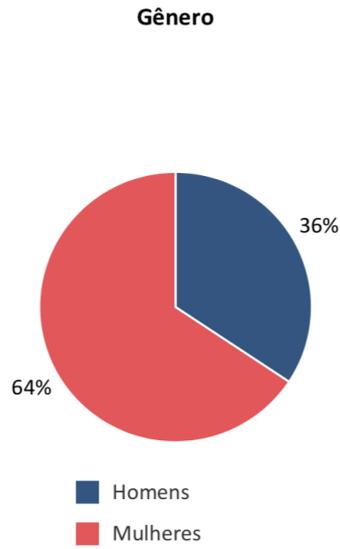


Figura 1– Gênero dos ingressantes da FMU

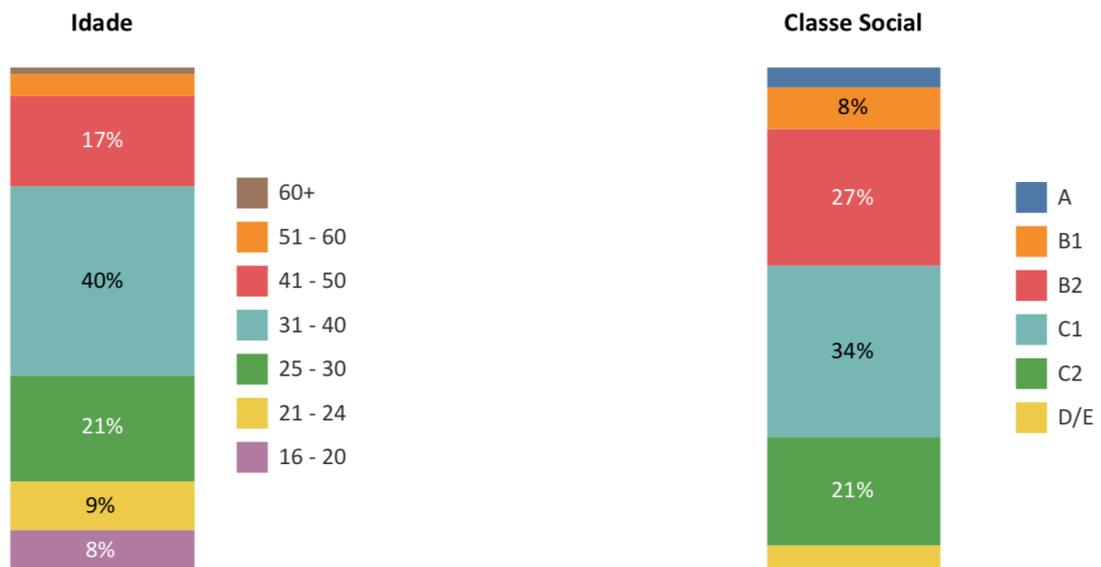


Figura 2 - Faixa etária e Classe Social dos Ingressantes do EAD FMU

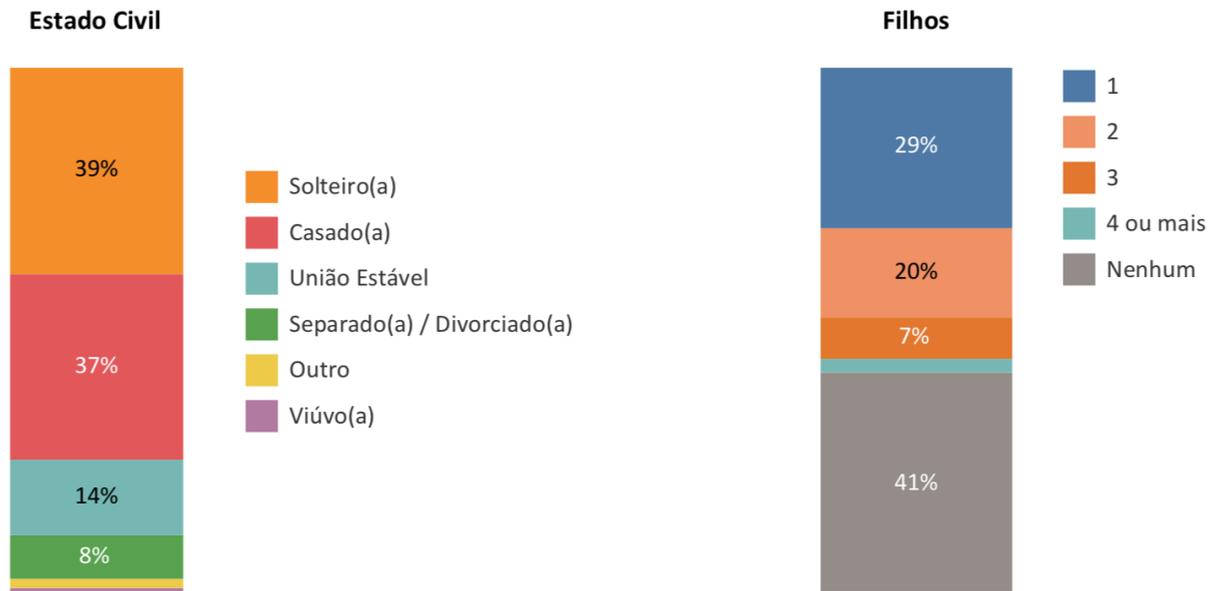


Figura 3– Estado Civil e número de filhos dos Ingressantes do EAD FMU

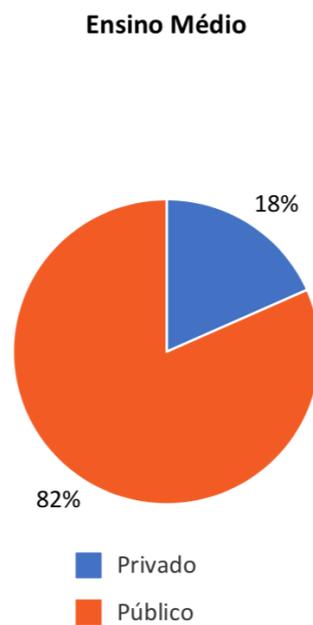


Figura 4 - Origem do aluno ingressante do EAD FMU

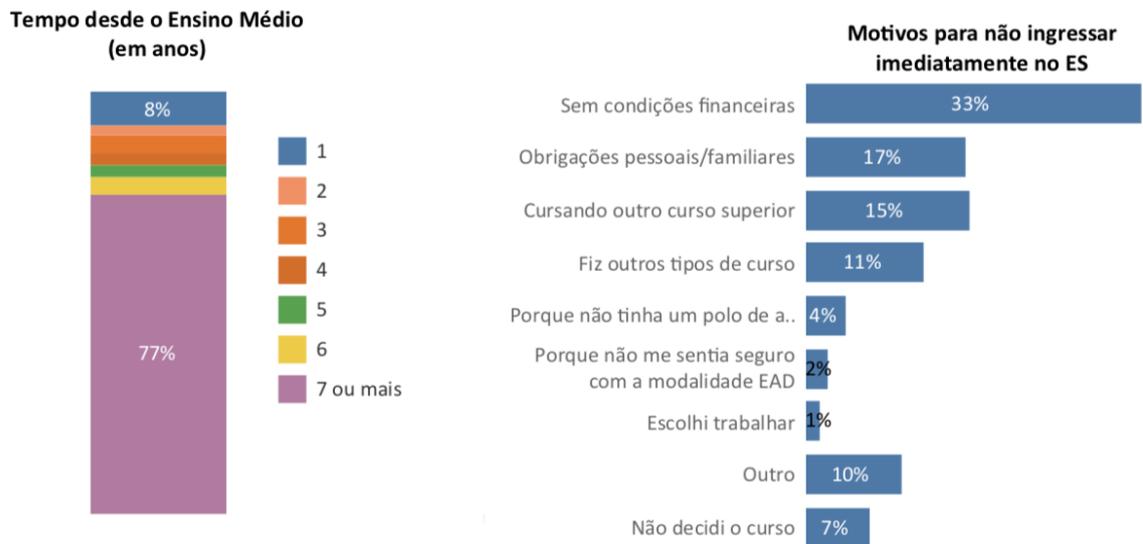


Figura 5– Histórico do Ensino Médio do estudante ingressante da FMU

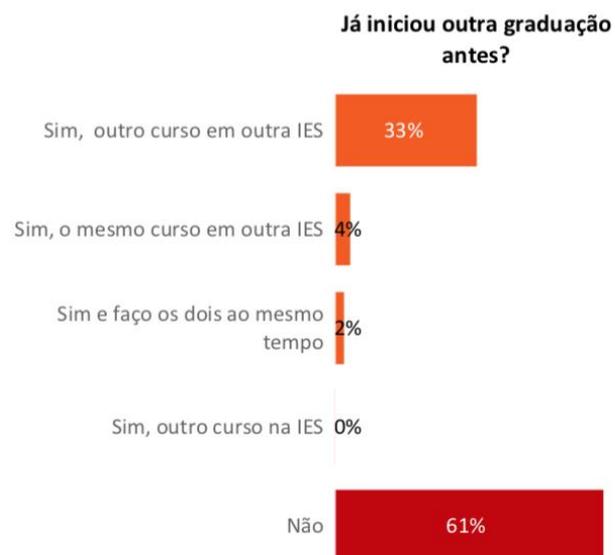


Figura 6- Histórico Escolar do aluno ingressante do EAD FMU

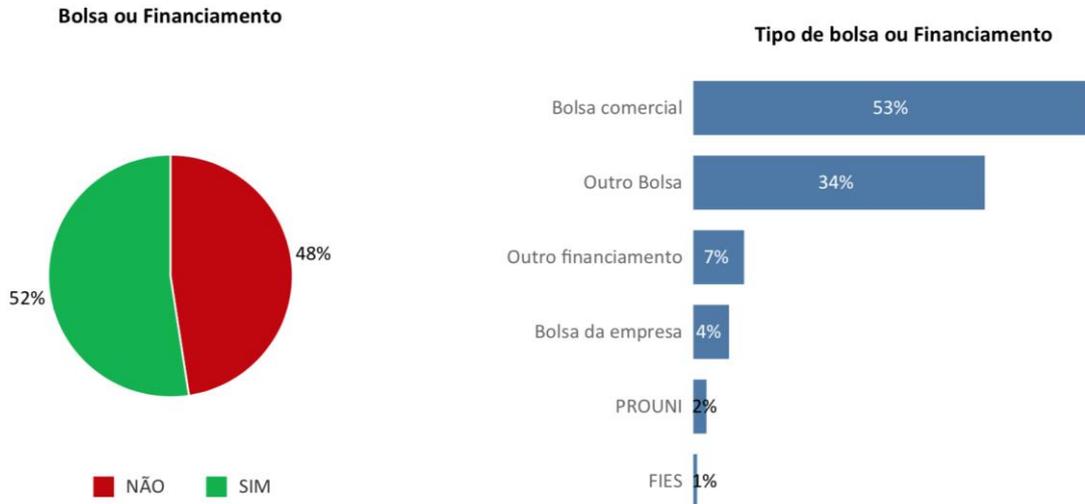


Figura 7 - Número de bolsistas e tipo de bolsa dos ingressantes do EAD FMU

Além dos dados acima apontados, podemos observar as seguintes características dos alunos ingressantes no EAD FMU:

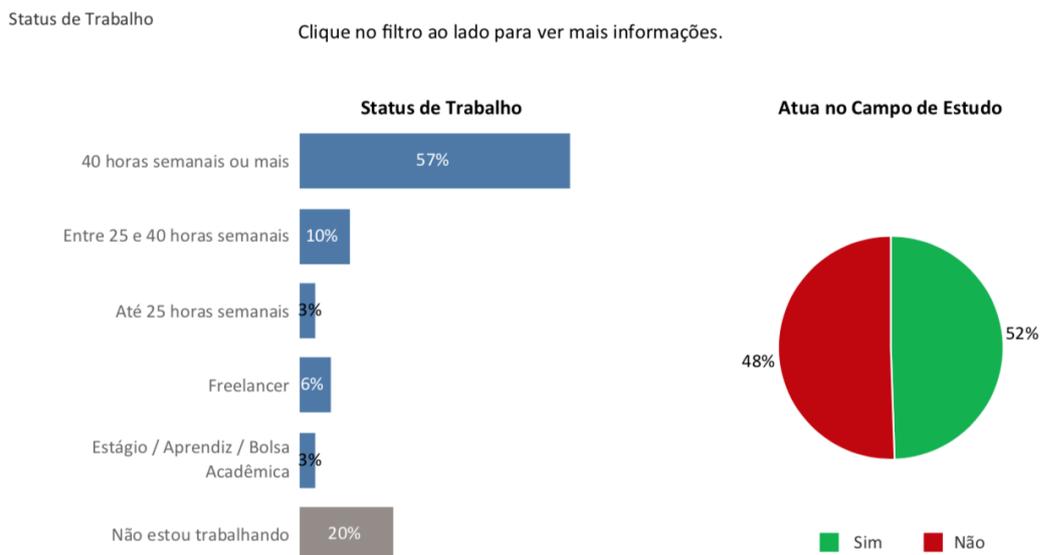


Figura 8 - Perfil profissional dos estudantes ingressantes do EAD FMU

Conforme observamos na Figura 8, o estudante ingressante do EAD FMU, é um estudante trabalhador, que trabalha 40 horas semanais ou mais (57%) e ganha, em média, R\$ 1.952,00.

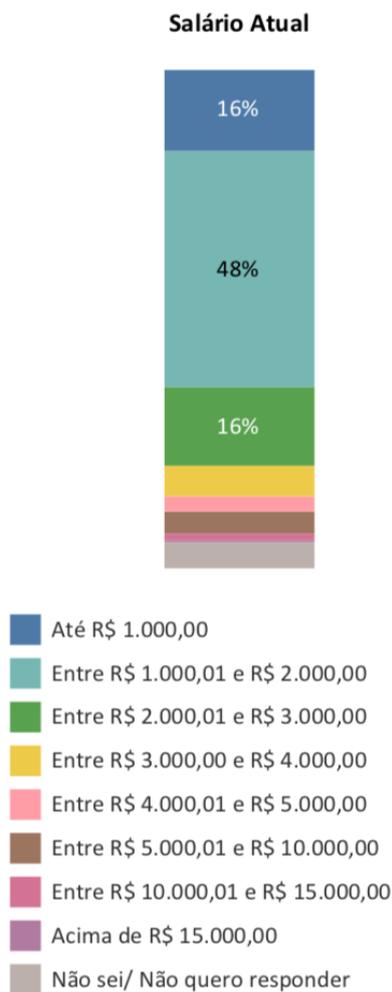


Figura 9- Faixa salarial dos estudantes ingressantes do EAD FMU

Em relação à localização da IES, 37% dos ingressantes trabalham perto do polo e o meio de transporte mais utilizado para o deslocamento é o ônibus (37%). Detalhes em relação ao deslocamento podem ser observados nos gráficos abaixo:

Proximidade da IES



Figura 10 - Proximidade do polo aos alunos ingressantes do EAD FMU

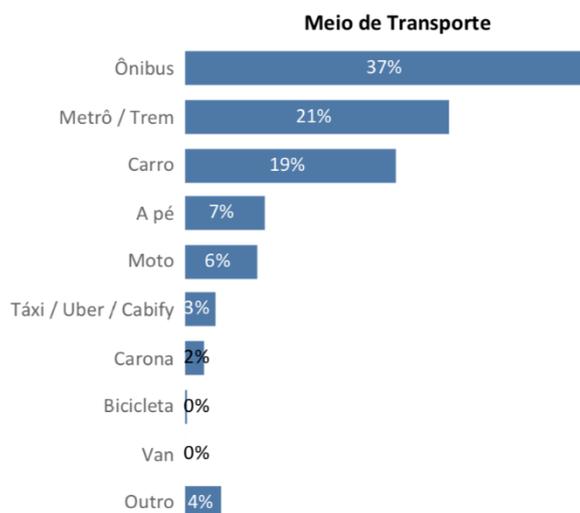


Figura 11 - Deslocamento ao polo aos alunos ingressantes do EAD FMU

Indicadores Acadêmicos

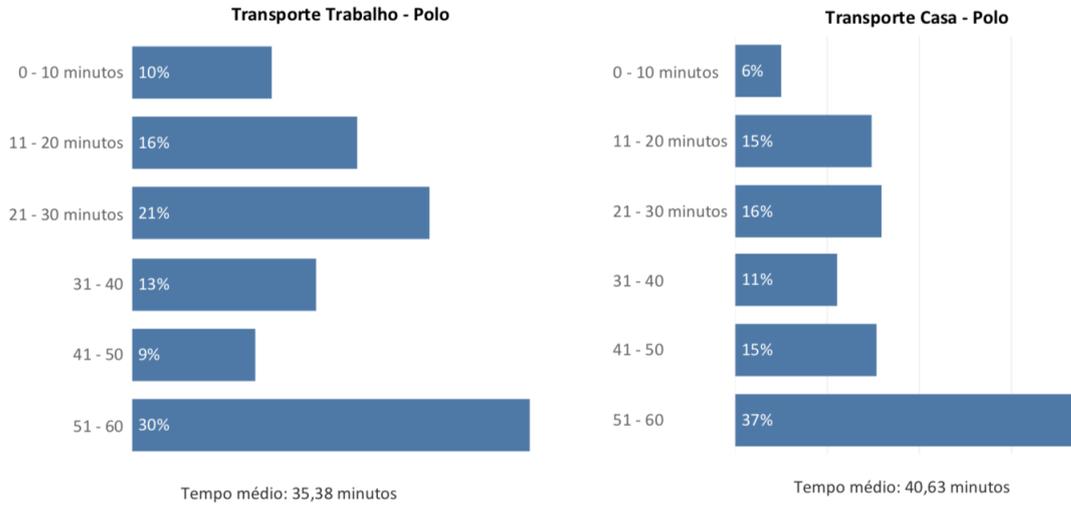


Figura 12- Tempo de deslocamento ao polo aos alunos ingressantes do EAD FMU



Indicadores Acadêmicos



Capítulo II

Avaliação De Disciplina e Professores/Tutor

EAD FMU

AVALIAÇÃO DE DISCIPLINAS E PROFESSORES/TUTORES

A avaliação de disciplinas e professores/tutores ocorreu entre os dias **07 de novembro a 02 de dezembro**, na própria Plataforma Blackboard. Neste momento, o estudante teve a oportunidade de avaliar cada uma das disciplinas, nas quais estavam matriculados bem como seus professores/tutores. A participação na pesquisa também ocorreu de maneira voluntária.

O instrumento de avaliação de disciplinas e professor/tutores é composto por 9 questões objetivas e 2 questões abertas, onde o aluno pode expressar sua opinião no que ele considera ponto positivo e ponto negativo das disciplinas.

Neste relatório, não apresentaremos o resultado da avaliação de cada curso e, sim, uma visão geral do EAD da FMU.

Participaram da pesquisa **1.492 alunos** de um total de 13.752 matriculados nos diferentes cursos de graduação EAD da FMU, perfazendo uma taxa de participação de **10,85%**.

O quadro abaixo demonstra os resultados gerais do EAD FMU na avaliação de disciplinas e professores/tutores.

Quadro 1 – Resultado geral da avaliação de disciplinas e professores/tutores do EAD FMU

NÚMERO	QUESTÕES	Discordo totalmente	Discordo em grande parte	Não concordo nem discordo	Concordo em grande parte	Concordo totalmente	Não se aplica
1	O professor/tutor se mostrou disponível e utiliza adequadamente as ferramentas de comunicação e interação disponíveis na Plataforma Blackboard (Avisos, Fale com o Professor, webconferências).	4,46%	5,90%	14,03%	26,15%	42,55%	6,92%
2	O conteúdo trabalhado na disciplina foi coerente com o plano de ensino apresentado e contribuiu para o desenvolvimento de seus estudos.	4,08%	4,53%	9,09%	28,27%	47,46%	6,57%
3	A experiência de aprendizagem da disciplina como um todo propiciou acesso ao conhecimento de forma inovadora e atualizada.	3,76%	4,73%	9,53%	27,95%	47,18%	6,85%
4	As atividades desenvolvidas na disciplina contribuíram para sua formação integral como cidadão e/ou para o seu desenvolvimento e formação profissional.	3,50%	3,99%	9,46%	27,67%	47,89%	7,49%
5	O professor/tutor demonstrou ter domínio do conteúdo e/ou experiência profissional.	3,52%	4,12%	11,45%	23,38%	48,72%	8,81%
6	Os materiais didáticos e as indicações adicionais (revistas, sites, jornais, artigos, entre outros) foram adequados e contribuíram para a sua aprendizagem.	3,70%	4,27%	10,27%	26,97%	47,50%	7,29%
7	As atividades avaliativas (Atividades dissertativas e objetivas) da disciplina foram coerentes com os conteúdos apresentados e possuíram critérios claros de correção.	4,21%	5,75%	9,84%	26,85%	46,94%	6,40%

Indicadores A



8	O feedback das atividades avaliativas foi fornecido de forma adequada e contribuiu para o seu desempenho acadêmico.	6,29%	5,97%	12,58%	25,87%	41,33%	7,97%
9	As relações professor/tutor-aluno se deram de maneira cordial, proporcionando um ambiente online de aprendizagem cativante e produtivo.	4,24%	4,68%	12,29%	23,90%	46,04%	8,85%

Com base nos resultados apresentados acima, pôde-se calcular as potencialidades e as fragilidades do EAD da FMU. Para obtenção das potencialidades, soma-se os itens “concordo em grande parte” e “concordo totalmente”. São considerados apenas duas potencialidades. Desta forma, as duas questões cuja soma dos itens “concordo em grande parte” e “concordo totalmente” é o mais elevado, identifica as potencialidades do EAD da FMU.

De maneira semelhante, os pontos de fragilidade são obtidos através da soma dos itens “discordo em grande parte” e “discordo totalmente”. São considerados apenas dois pontos de fragilidade. Desta forma, as duas questões com percentual mais elevado, considerando a soma dos itens “discordo em grande parte” e “discordo totalmente”, identifica as fragilidades do EAD da FMU.

Tabela 2 – Potencialidades e Fragilidades do EAD FMU

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Questão 2 - O conteúdo trabalhado na disciplina foi coerente com o plano de ensino apresentado e contribuiu para o desenvolvimento de seus estudos	Questão 1 - O professor/tutor se mostrou disponível e utiliza adequadamente as ferramentas de comunicação e interação disponíveis na Plataforma Blackboard (Avisos, Fale com o Professor, webconferências)
Questão 4 - As atividades desenvolvidas na disciplina contribuíram para sua formação integral como cidadão e/ou para o seu desenvolvimento e formação profissional	Questão 8 - O feedback das atividades avaliativas foi fornecido de forma adequada e contribuiu para o seu desempenho acadêmico



Capítulo III

Avaliação dos Coordenadores de Curso

EAD FMU



O presente capítulo apresenta os resultados da avaliação de todos os coordenadores de curso do EAD FMU. Este capítulo é fruto de uma pesquisa realizada com os estudantes, denominada *Student Satisfaction*, que tem como objetivo medir a satisfação geral dos estudantes e identificar os principais pontos de satisfação para avaliar as potencialidades e as fragilidades da instituição, de modo a orientar ações de melhorias.

A coleta de dados ocorreu entre os dias **17 de outubro à 18 de novembro** de 2018, através da Plataforma online Qualtrics, de maneira totalmente voluntária.

Curso: Administração

Participaram da pesquisa 81 estudantes do curso de Administração EAD da FMU. Destes, 70% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso (soma dos índices “satisfeito” e “muito satisfeito”) e 8%, insatisfeitos.

Dos indicadores analisados, os que possuem maiores índices de insatisfação são:

- Prestação de informações (20% de insatisfeitos);
- Empenho para auxiliar os alunos (14% de insatisfeitos);
- Disponibilidade para atendimento ao aluno (27% de insatisfeitos).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 13- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 5% relatam ter tido contato mais de uma vez por semana, 18%; uma vez por semana, 21%; uma vez por mês, 12%, uma vez por trimestre, 7%; uma vez por semestre e 38% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

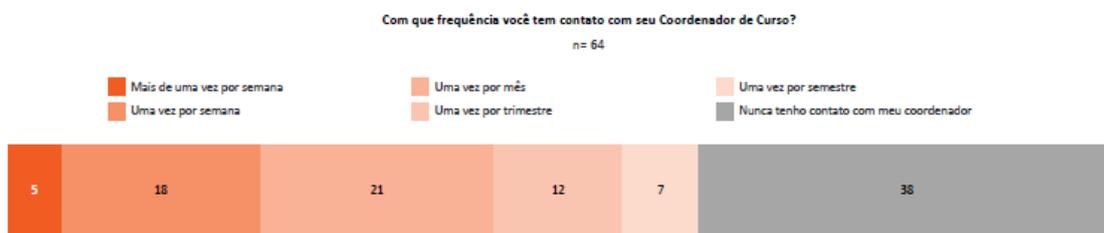


Figura 14- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Ciências Contábeis

Participaram da pesquisa 58 estudantes do curso de Ciências Contábeis EAD da FMU. Destes, 65% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso (soma dos índices “satisfeito” e “muito satisfeito”) e 5%, insatisfeitos.

Dos indicadores analisados, os que possuem maiores índices de insatisfação são:

- Empenho para auxiliar os alunos (33% de insatisfeitos);
- Disponibilidade para atendimento ao aluno (33% de insatisfeitos).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 15- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 9% relatam ter tido contato uma vez por semana, 29%; uma vez por mês, 15%; uma vez por trimestre, 7%; uma vez por semestre e 40% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

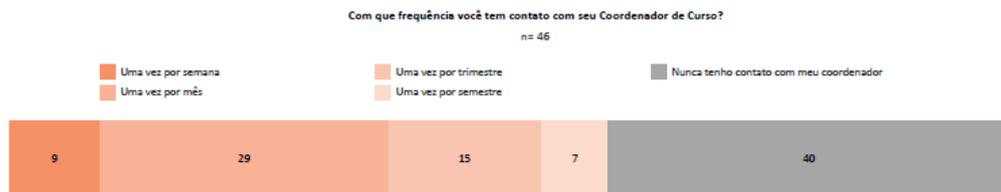


Figura 16- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão Ambiental

Participaram da pesquisa 22 estudantes do curso de Gestão Ambiental EAD da FMU. Destes, 85% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso e 15%, muito satisfeitos, resultando em um índice geral de satisfação de 100%.



Figura 17 - Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 14% relatam ter tido contato com o mesmo mais de uma vez por semana, 4%; uma vez por semana, 8%; uma vez por mês, 11%; uma vez por trimestre, 40%, uma vez por semestre e 24% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

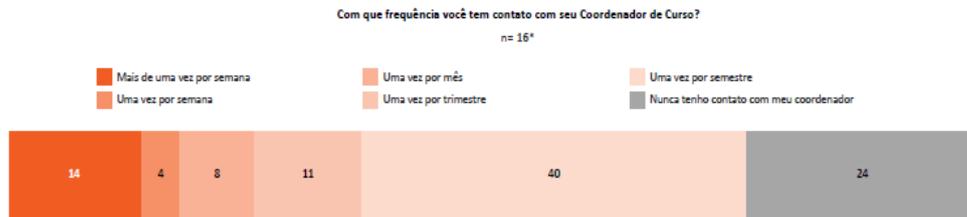


Figura 18- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão Comercial

Participaram da pesquisa 32 estudantes do curso de Gestão Comercial EAD da FMU. Destes, 51% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso e 16%, muito satisfeitos e 33% relatam neutralidade/indiferença.

Nenhum dos indicadores analisados pela pesquisa (cordialidade, disponibilidade para atendimento ao aluno, empenho para auxiliar os alunos e prestação de informações) possui pontos de insatisfação, apenas altos índices de neutralidade/indiferença.

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, conforme observamos na Figura 20, 3% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 10%; uma vez por semana, 33%; uma vez por mês, 25%; uma vez por trimestre, 6%, uma vez por semestre e 22% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 19- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

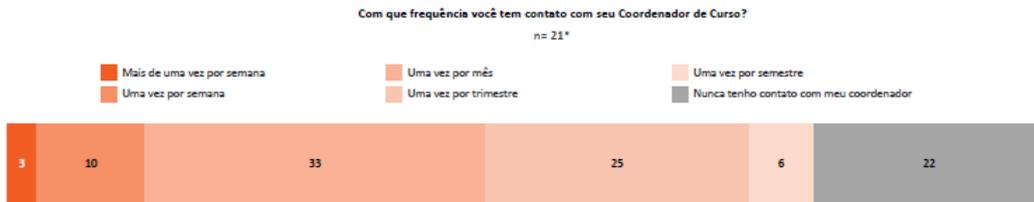


Figura 20 - Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão de Recursos Humanos

Participaram da pesquisa 74 estudantes do curso de Gestão de Recursos Humanos EAD da FMU. Destes, 45% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso e 17%, muito satisfeitos, 29% relatam neutralidade/indiferença, 7%, insatisfeitos e 2%, muito insatisfeitos.

Dos indicadores analisados, os que possuem maiores índices de insatisfação são:

- Empenho para auxiliar os alunos (10% de insatisfeitos);
- Prestação de informações (30% de insatisfeitos);
- Disponibilidade para atendimento ao aluno (40% de insatisfeitos).



Figura 21 - Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, conforme observamos na Figura 22, 8% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 12%; uma vez por semana, 23%; uma vez por mês, 2%; uma vez por trimestre, 11%, uma vez por semestre e 45% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

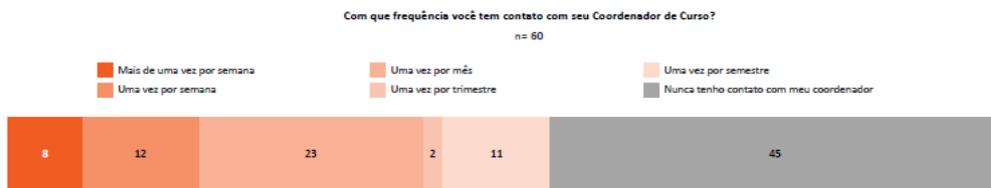


Figura 22- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão Financeira

Participaram da pesquisa 36 estudantes do curso de Gestão Financeira EAD da FMU. Destes, 49% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso e 24%, muito satisfeitos, 16% relatam neutralidade/indiferença e 11%, insatisfeitos.

Dos indicadores analisados, os que possuem maiores índices de insatisfação são:

- Disponibilidade para atendimento ao aluno (20% de insatisfeitos);
- Prestação de informações (20% de insatisfeitos);
- Empenho para auxiliar os alunos (40% de insatisfeitos).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 23 - Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, conforme observamos na Figura 24, 9% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 8%; uma vez por semana, 10%; uma vez por mês, 3%; uma vez por trimestre, 18%, uma vez por semestre e 52% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

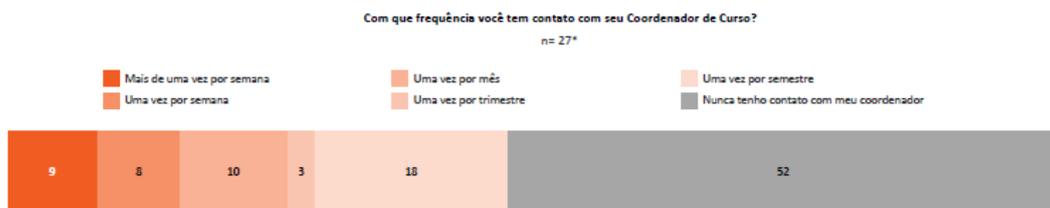


Figura 24 - Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão Hospitalar

Participaram da pesquisa 19 estudantes do curso de Gestão Hospitalar EAD da FMU. Destes, 22% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 58%, muito satisfeitos, 16% relatam neutralidade/indiferença. Todos os indicadores analisados na pesquisa possuem altos níveis de satisfação.



Figura 25- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, conforme observamos na Figura 26, 18% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 12%; uma vez por semana, 16%; uma vez por mês, 6%; uma vez por semestre e 47% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

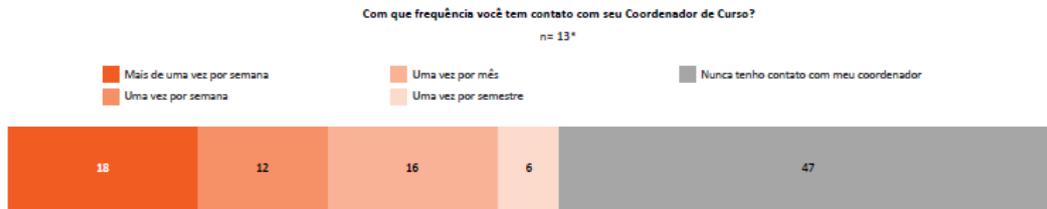


Figura 26- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Gestão Pública

Participaram da pesquisa 24 estudantes do curso de Gestão Pública EAD da FMU. Destes, 28% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 38%, muito satisfeitos e 34% relatam neutralidade/indiferença.

Todos os indicadores avaliados na pesquisa (cordialidade, disponibilidade para atendimento aos estudantes, empenho em auxiliar o estudante e prestação de informações possuem índices elevados de insatisfação (21%), conforme observado na Figura 27.

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 10% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 21%; uma vez por semana, 26%; uma vez por mês, 12%; uma vez por trimestre e 31% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 27- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

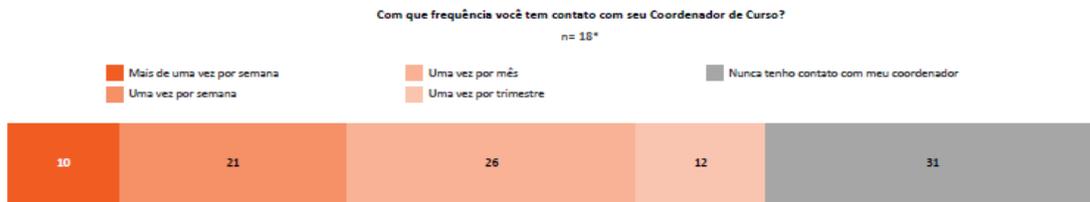


Figura 28- Frequência de contato com o coordenador

Curso: História

Participaram da pesquisa 13 estudantes do curso de História EAD da FMU. Destes, 38% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 41%, muito satisfeitos e 21%, muito insatisfeitos. Todos os indicadores analisados na pesquisa possuem altos níveis de satisfação.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 29- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 15% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 8%; uma vez por semana, 8%; uma vez por mês, 8%; uma vez por semestre e 60% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

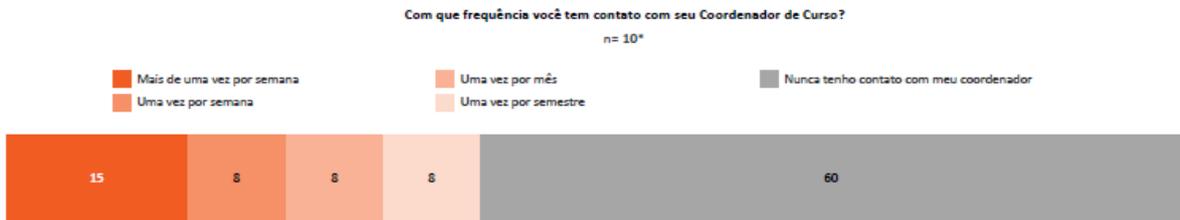


Figura 30- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Logística

Participaram da pesquisa 23 estudantes do curso de Logística EAD da FMU. Destes, 23% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 30%, muito satisfeitos (totalizando um índice de satisfação geral de 53%) e 47% são neutros/indiferentes. Para todos os indicadores analisados na pesquisa, os alunos demonstram-se neutros/indiferentes.



Figura 31- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Já em relação à frequência de encontros com o coordenador, 5% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 22%; uma vez por semana, 24%; uma vez por mês, 17%; uma vez por semestre e 33% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

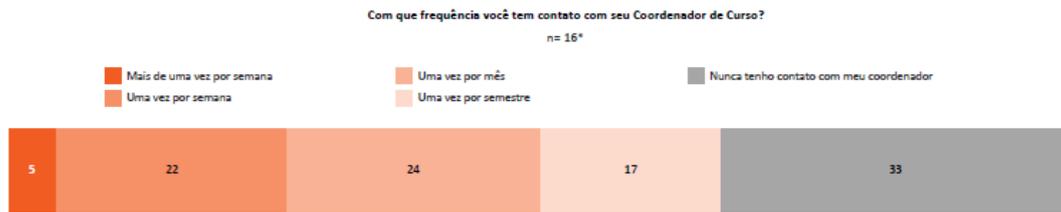


Figura 32- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Marketing

A amostra foi composta por 47 estudantes do curso. Destes, 42% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 18%, muito satisfeitos (totalizando um índice de satisfação geral de 60%), 34% são neutros/indiferentes e 6% relatam insatisfação. Dos indicadores avaliados, “disponibilidade para atendimento ao aluno” tem índice de insatisfação de 25%, “empenho para auxiliar os alunos” tem índice de insatisfação de 22% e, o mais negativo deles, o indicador “prestação de informações” que tem 13% de muito insatisfeitos e 25% de insatisfeitos, totalizando 38% de índice de insatisfação.

Conforme Figura 34, 2% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 8%; uma vez por semana, 23%; uma vez por mês, 6%; uma vez por trimestre; 26%, uma vez por semestre e 36% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 33- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

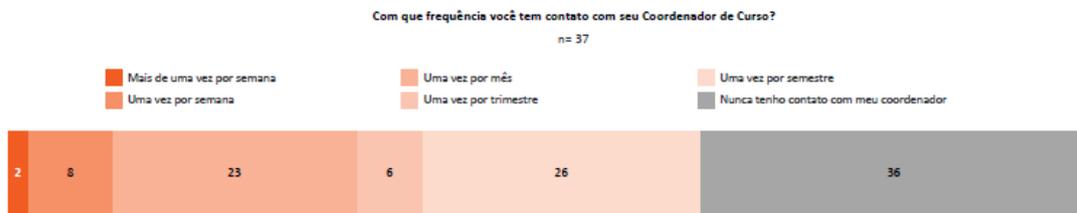


Figura 34 - Frequência de contato com o coordenador

Curso: Negócios imobiliários

A amostra foi composta por 36 estudantes do curso. Destes, 45% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 36%, muito satisfeitos (totalizando um índice de satisfação geral de 81%) e 20% são neutros/indiferentes e 6% relatam insatisfação. Todos os indicadores avaliados possuem índices de

satisfação elevados (67% de alunos satisfeitos e 33% de alunos muito satisfeitos), totalizando índice de satisfação de 100%.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 35 - Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Conforme Figura 36, 6% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 3%; uma vez por semana, 19%; uma vez por mês, 15%; uma vez por trimestre; 8%, uma vez por semestre e 48% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

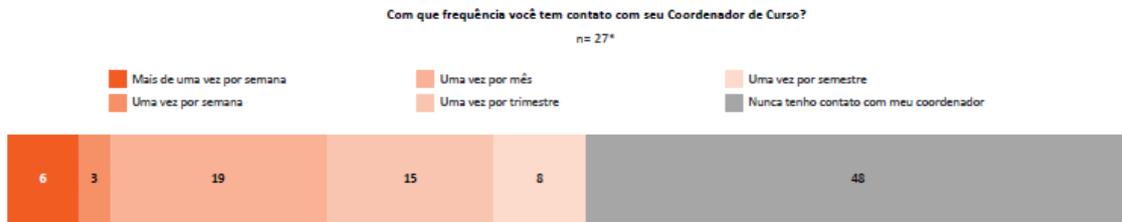


Figura 36- Frequência de contato com o coordenador

Curso: Pedagogia

A amostra foi composta por 119 estudantes do curso. Destes, 49% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 19%, muito satisfeitos (totalizando um índice de satisfação geral de 68%), 21% são neutros/indiferentes, 6% relatam insatisfação e 4%, muita insatisfação (totalizando um índice de insatisfação geral de 10%).

Dos indicadores analisados, todo possuem índices de insatisfação (considerando a soma dos itens “muito insatisfeito” e “insatisfeito”) importantes:

- Cordialidade (8% de insatisfeitos);
- Prestação de informações (8% de insatisfeitos);
- Empenho para auxiliar os alunos (17% de insatisfeitos);
- Disponibilidade para atendimento ao aluno (26% de insatisfeitos).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 37- Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Conforme Figura 38, 2% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 12%; uma vez por semana, 14%; uma vez por mês, 2%; uma vez por trimestre; 10%, uma vez por semestre e 60% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

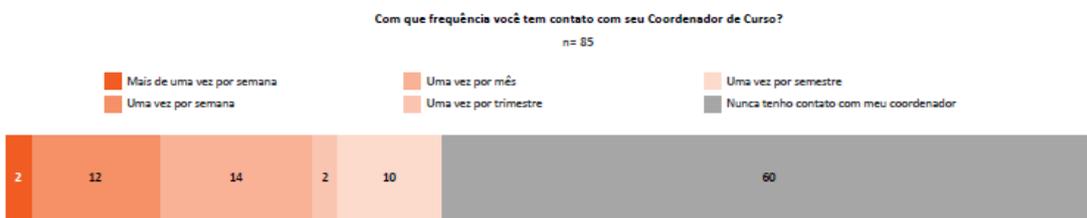


Figura 38 - Frequência de contato com o coordenador

Curso: Processos Gerenciais

A amostra foi composta por 47 estudantes do curso. Destes, 62% relatam estar satisfeitos com a coordenação do curso, 21%, muito satisfeitos e 17% são indiferentes/neutros. Dos indicadores analisados, o único que não apresenta índice de satisfação de 100% refere-se à disponibilidade do coordenador para atendimento ao estudante, pois possui um índice de neutralidade/indiferença de 13%.

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Coordenadores



Figura 39 - Grau de satisfação dos estudantes com o coordenador de curso

Conforme Figura 40, 7% relatam ter tido contato com o coordenador mais de uma vez por semana, 4%; uma vez por semana, 22%; uma vez por mês, 15%; uma vez por trimestre; 10%, uma vez por semestre e 42% relatam nunca ter tido contato com o coordenador do curso.

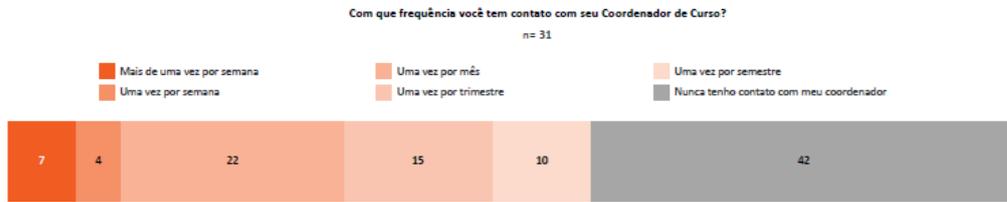


Figura 40- Frequência de contato com o coordenador



Capítulo IV

Grau de Satisfação do Estudante

EAD FMU

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO ESTUDANTE – FMU

Esta pesquisa ocorreu entre os dias **17 de outubro à 18 de novembro** de 2018, através da Plataforma online Qualtrics. É importante ressaltar que a participação na pesquisa é totalmente voluntária.

O universo da pesquisa foi composto por 4.207 estudantes do EAD FMU e a amostra foi composta por 742 alunos, o que corresponde a um erro amostral de 3,33% e a uma confiabilidade alta dos resultados.

Ainda, apresentaremos o NPS geral do EAD. O NPS é a diferença entre os promotores e os detratores da instituição e representa o nível de recomendação do EAD Laureate. Infelizmente, não é possível realizar o filtro do NPS por IES, apenas por vertical AIM e por curso.

Em relação ao Grau de Satisfação geral dos estudantes, observamos que 70% dos mesmos estão satisfeitos de maneira geral, 80% estão satisfeitos com o seu curso, 79% estão satisfeitos com as disciplinas EAD, 64% estão satisfeitos com os professores e 70% estão satisfeitos com o coordenador do curso. Entretanto, podemos observar alguns pontos com altos índices de insatisfação (soma dos itens “muito insatisfeito” e “insatisfeito”), dentre os quais se destacam: **comunicação** (23% de insatisfeitos) e **serviços estudantis** (43% de insatisfeitos). Embora tenhamos índices de satisfação aceitáveis em relação aos professores, observamos que 14% dos alunos encontram-se insatisfeitos em relação aos mesmos. O mesmo ocorre para o Grau de Satisfação Geral: embora

tenhamos 70% de satisfação geral, 13% dos alunos (que compõem a amostra) encontram-se insatisfeitos com o EAD da FMU (Figura 41).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Satisfação Geral

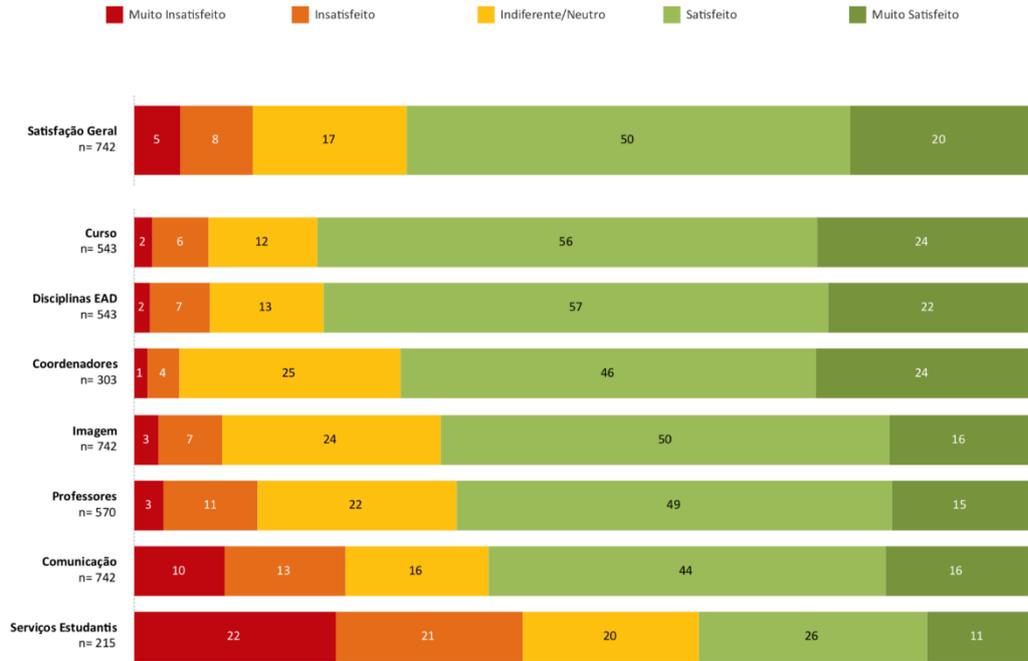


Figura 41- Grau de Satisfação Geral do estudante do EAD FMU

Conforme apresentado acima, o item “Comunicação” foi apontado como ponto de atenção (23% de insatisfeitos). Neste sentido, detalhamos o item “Comunicação” para melhor compreender o motivo da insatisfação do estudante para que possamos construir o plano de ação, para melhora dos nossos serviços oferecidos.

Com base na Figura 42, observamos altos índices de insatisfação com a comunicação por e-mail (34% de insatisfação) e com o Aplicativo (40% de insatisfação). Entretanto, é importante observar que os micros drivers analisados (portal do aluno, redes sociais, SMS/WhatsApp e Informações gerais) apresentam índices de insatisfação e de “neutralidade” importantes.

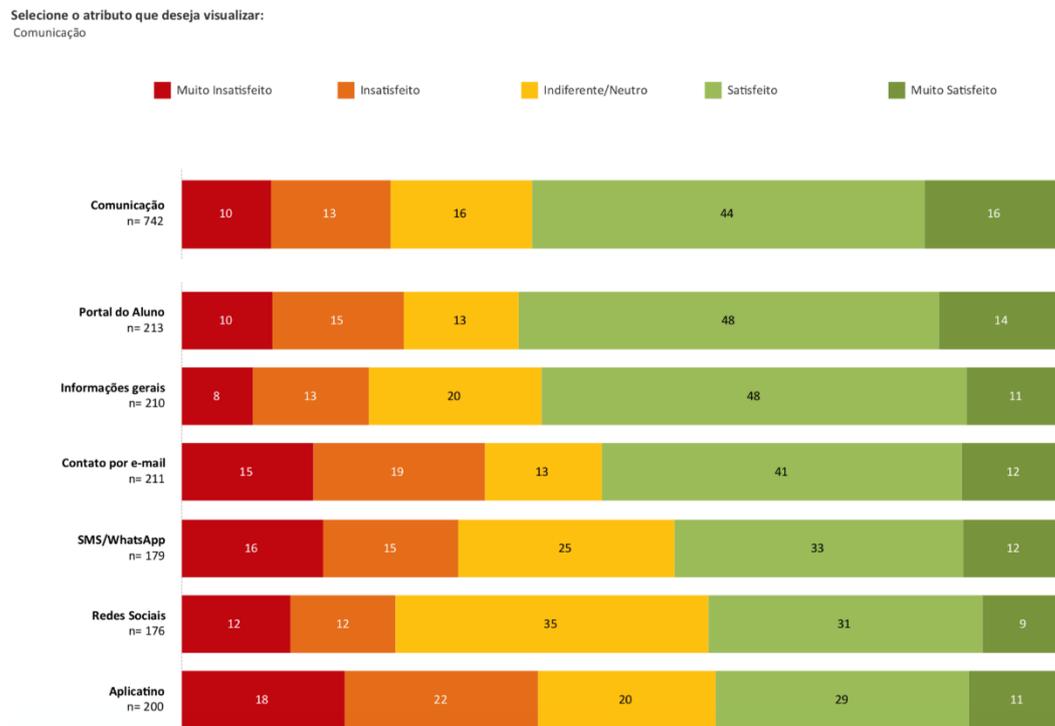


Figura 42 -Grau de Satisfação do estudante do EAD da FMU com a comunicação.

“Serviços Estudantis” é outro ponto de atenção e fragilidade do EAD da FMU, com **índice de insatisfação de 43%**. Ao explorarmos o motivo da insatisfação do estudante em relação aos serviços estudantis, percebemos que os maiores índices de rejeição/insatisfação se referem aos **Serviços Financeiros**, com **27% dos estudantes insatisfeitos**, bem como com o “**Call Center**”, com um **índice de insatisfação alarmante de 64%** (Figura 43).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Serviços Estudantis

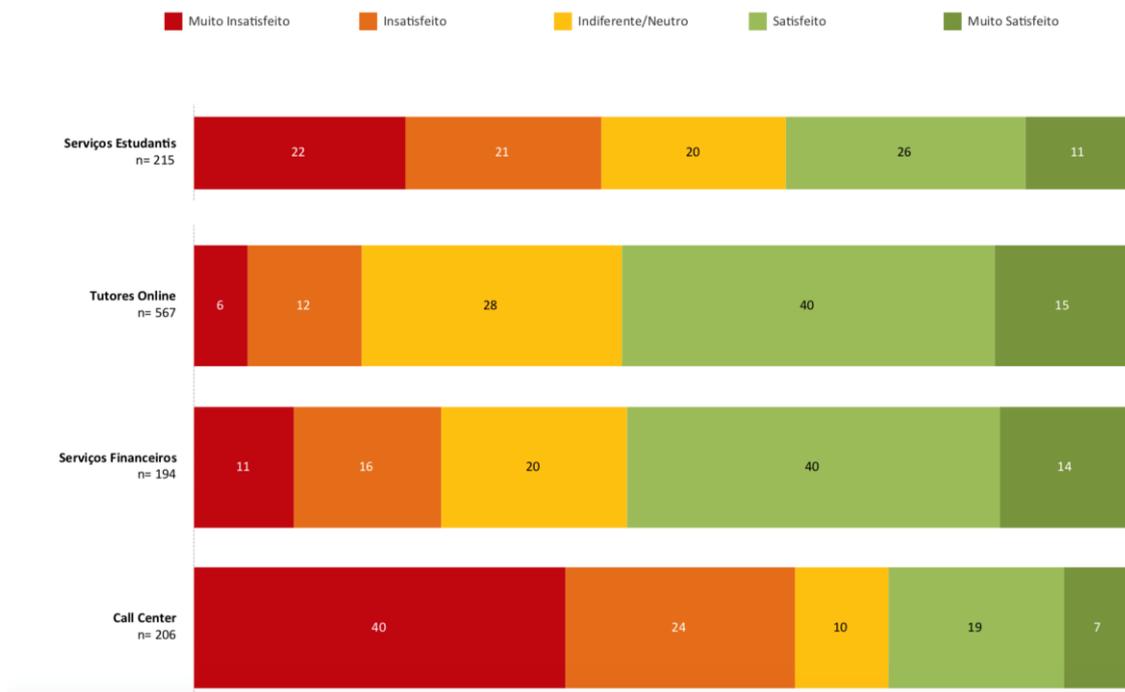


Figura 43 - Grau de Satisfação do estudante do EAD FMU com os serviços estudantis.

Ao detalharmos os “Serviços Financeiros”, observamos que 18% da amostra pesquisada declaram-se insatisfeitos com a cordialidade dos atendentes, 21% declaram-se insatisfeitos com horário de atendimento, 33% declaram-se insatisfeitos com a clareza e assertividade nas informações

prestadas e 44% declaram-se insatisfeitos com o prazo de retorno das solicitações (Figura 44).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Serviços Financeiros

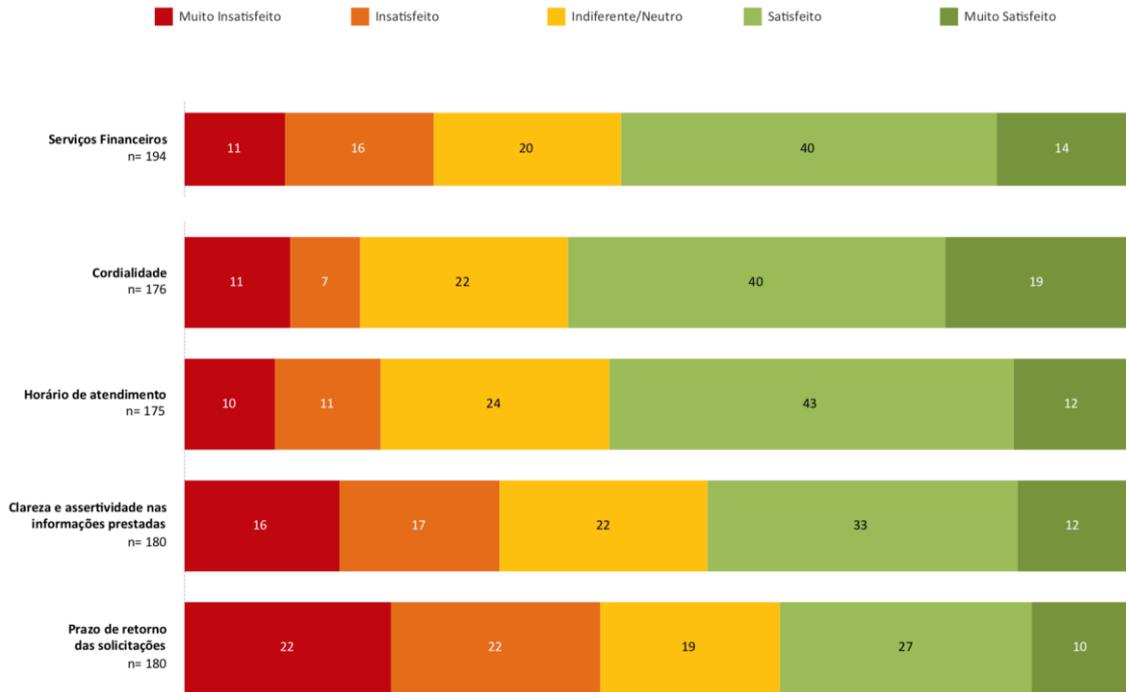


Figura 44 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com os serviços financeiros.

Em relação ao “Call Center”, observamos que 27% da amostra pesquisada declaram-se insatisfeitos com a cordialidade dos atendentes, 37% declaram-se insatisfeitos com horário de atendimento, 52% declaram-se insatisfeitos com a clareza e assertividade nas informações prestadas e 62% declaram-se insatisfeitos com o prazo de retorno das solicitações (Figura 45).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Call Center



Figura 45 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com o Call Center.

Em relação ao grau de satisfação dos estudantes com a infraestrutura do polo, 77% dos alunos estão satisfeitos com a mesma (Figura 46). Os maiores índices de satisfação (soma dos itens “satisfeito” e “muito satisfeito”) referem-se à localização e facilidade de acesso (82% de satisfação), à conservação e limpeza do polo (82% de satisfação), aos banheiros (77% de satisfação) e à segurança (68% de satisfação). Os maiores índices de insatisfação referem-se à ao Wi-fi (12% de insatisfeitos). É importante observar também que acessibilidade e áreas de convivência apresentam um alto índice de estudantes indiferentes (Figura 46).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Infraestrutura com o polo

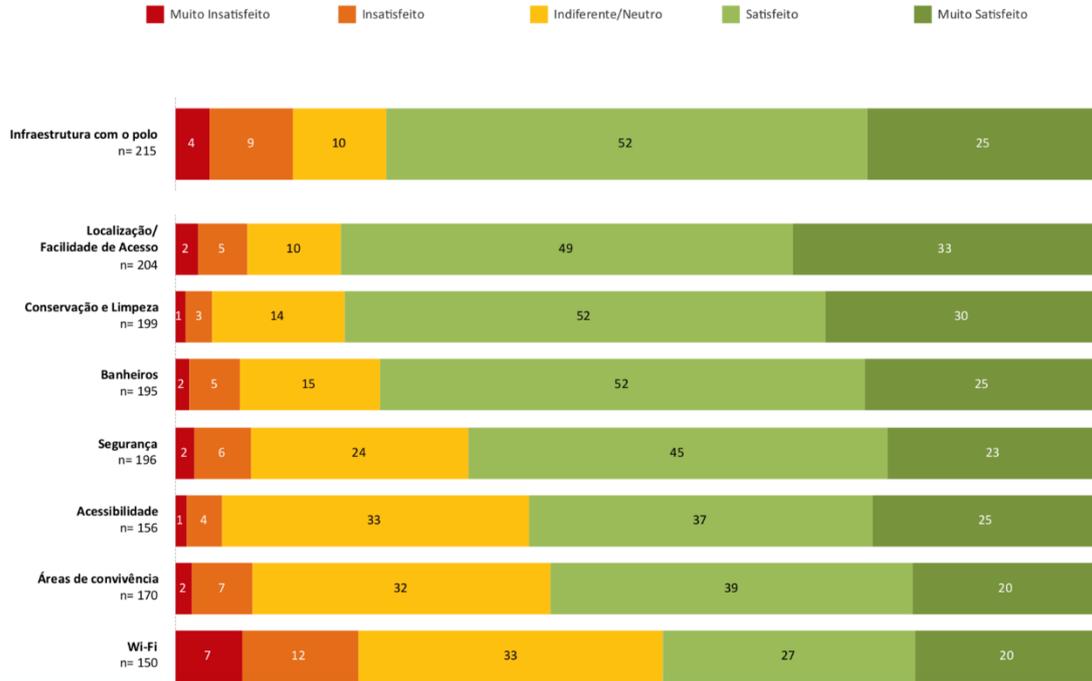


Figura 46 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com a infraestrutura do polo.

Em relação ao grau de satisfação do aluno com a plataforma Blackboard, 65% dos alunos estão satisfeitos com a mesma e 20% estão insatisfeitos. Um dos pontos de destaque, com 74% de satisfação são as provas e testes online. Facilidade de upload e download e fóruns de discussão online são os dois itens que apresentam índice de insatisfação elevado, ambos com 20% de insatisfeitos (Figura 47).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Infra Blackboard

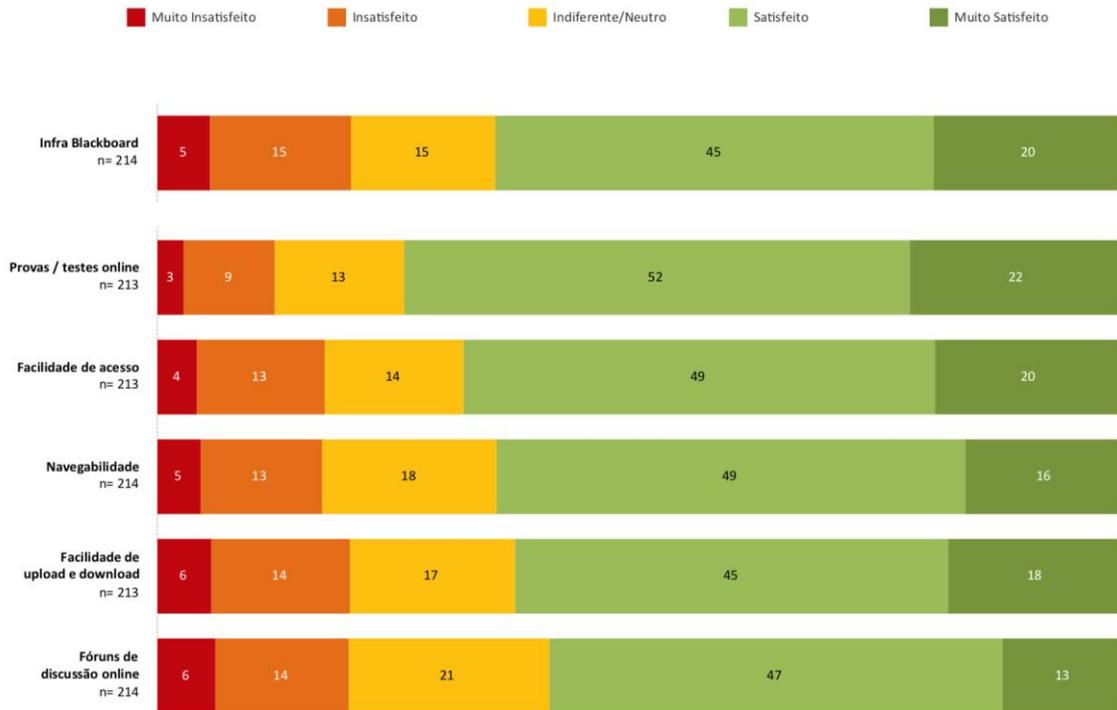


Figura 47 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com a plataforma Blackboard.

Em relação à satisfação dos alunos com o curso, 80% estão satisfeitos com o mesmo. Currículo/ plano de ensino apresenta um índice de satisfação de 75%. Embora drivers como equilíbrio entre teoria e prática/ preparação para o mercado de trabalho apresentem índices de satisfação maiores que 60%, os mesmos apresentam índice de insatisfação de 18% (Figura 48).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Curso

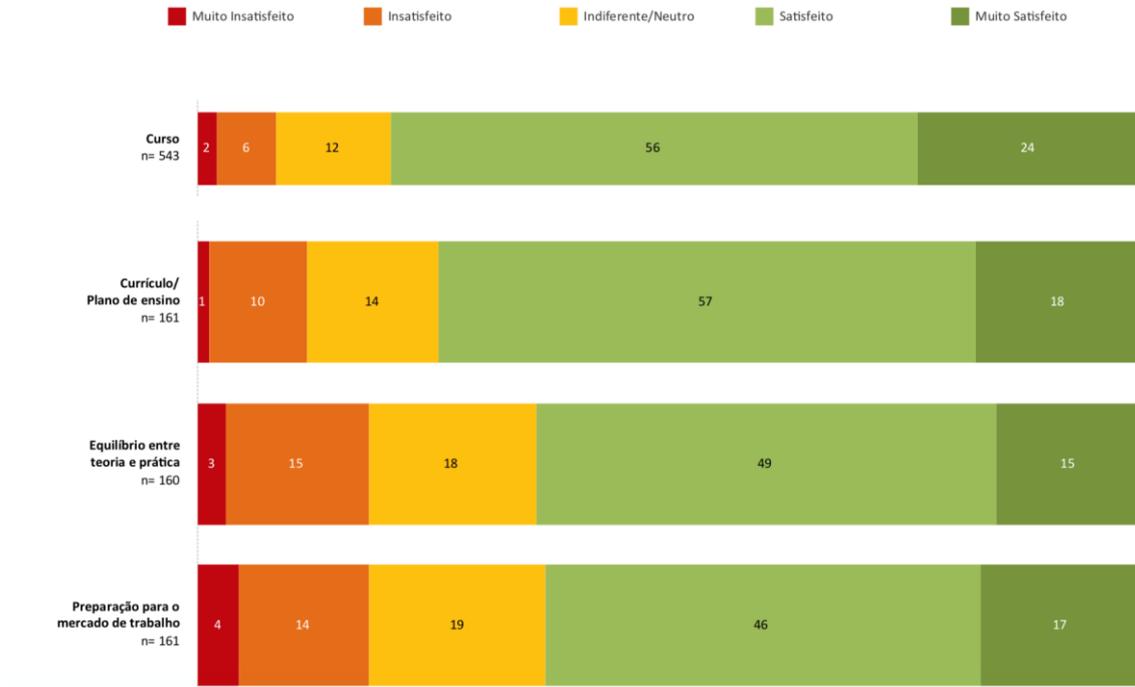


Figura 48 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com os cursos EAD.

Em relação às disciplinas do EAD, 79% encontram-se satisfeitos com as mesmas. Contudo, drivers como “Qualidade do conteúdo” e Coerência entre as atividades online e presenciais” apresentam índices de insatisfação maiores que 10% (15 e 13%, respectivamente). Já os drivers “Recursos multimídia”, “comunicação durante os fóruns online”, “apoio dos tutores” e “suporte e tutoriais do Blackboard” apresentam índices de insatisfação maiores que 20% (Figura 49).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Disciplinas EAD

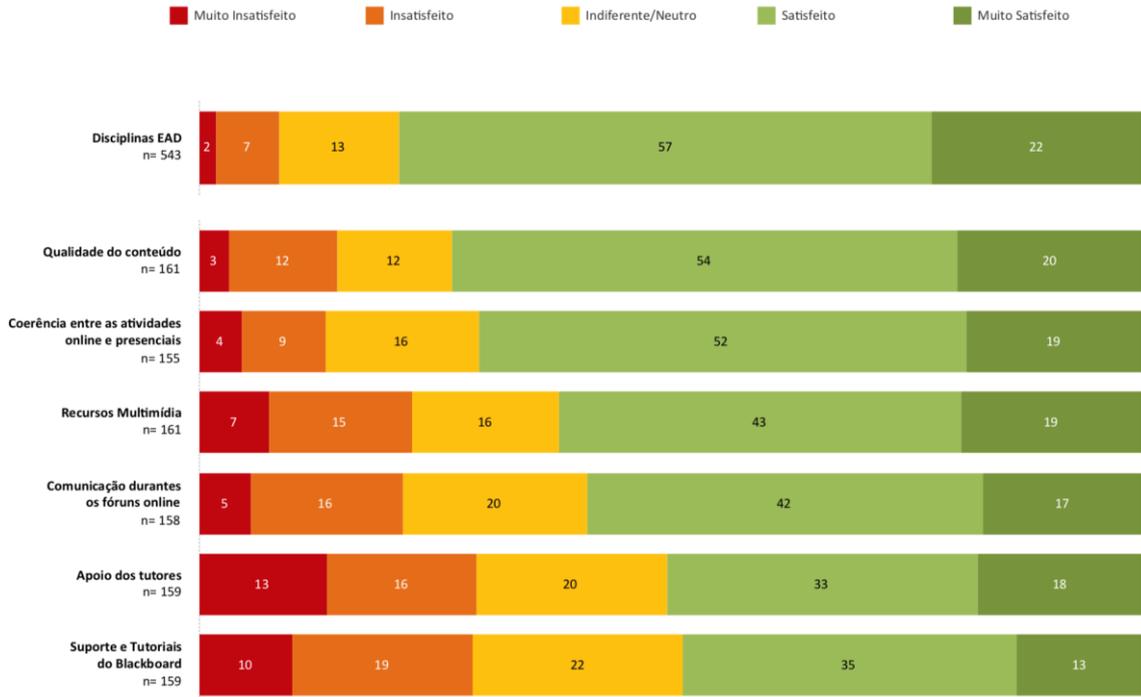


Figura 49 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com as disciplinas EAD.

Em relação à satisfação dos alunos com os professores do EAD da FMU, observamos que 64% estão satisfeitos e 14%, insatisfeitos (Figura 50).

Selecione o atributo que deseja visualizar:
Professores

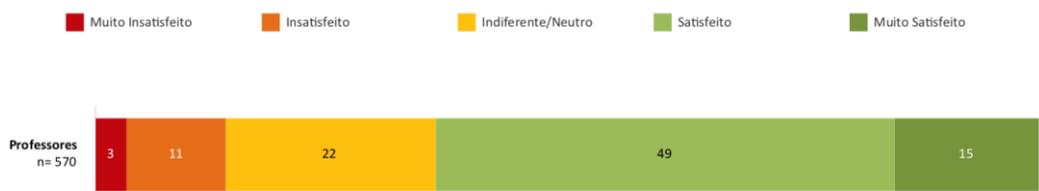


Figura 50 - Grau de Satisfação do estudante da FMU com os professores EAD.



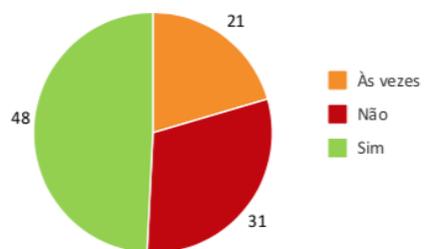
Ao analisarmos o resultado do grau de satisfação do estudante EAD FMU com a CPA, observamos que 48% dos estudantes se sentem informados sobre os resultados da avaliação do seu curso e 31% não se sente informado. Ainda, 38% dos participantes percebem as mudanças ocorridas em virtude da avaliação. Destes, 44% percebem melhorias áreas acadêmicas (Figura 51).



CPA

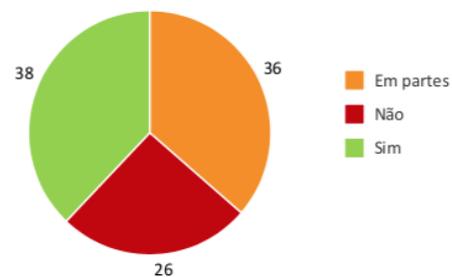
Você é informado dos resultados das avaliações institucionais periódicas do seu curso?

n= 742



Você percebe melhorias a partir dessas avaliações?

n= 742



Em que setores você percebe melhorias?

n= 281

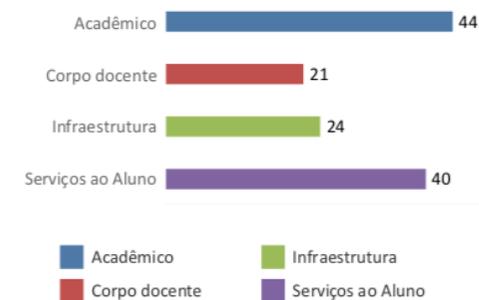


Figura 51 - Percepção dos estudantes da FMU sobre a CPA.

A Figura 52 demonstra a evolução do NPS ao longo dos anos para o EAD da FMU. Observamos que houve uma queda de 10 pontos percentuais no NPS entre 2017 e 2018. Se filtramos o resultado por Vertical AIM, observamos que as Verticais da Saúde e das Engenharias, Arquitetura e TI, são as que apresentam os piores índices de NPS (Figura 53).

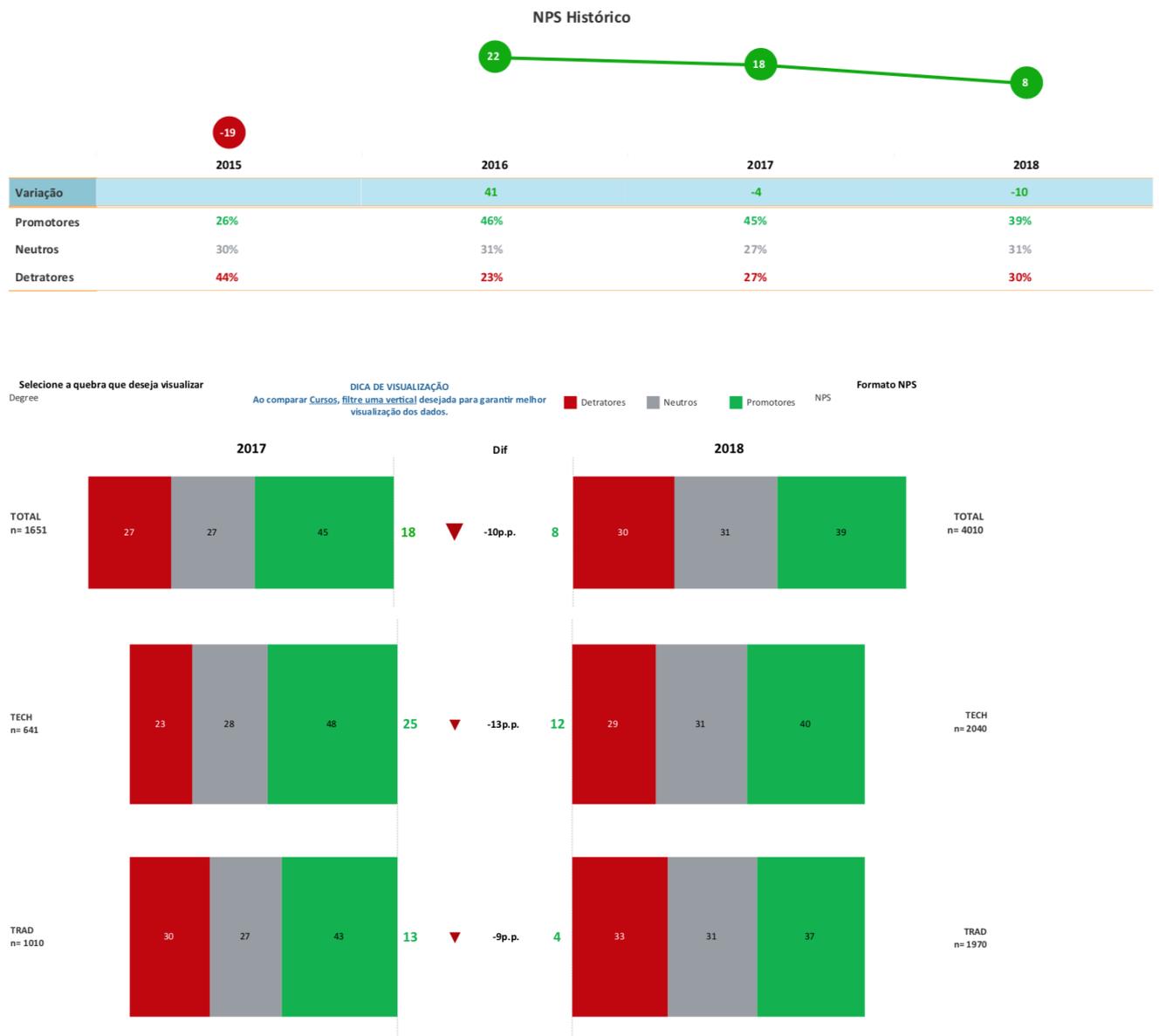


Figura 52– NPS EAD FMU ao longo dos anos.

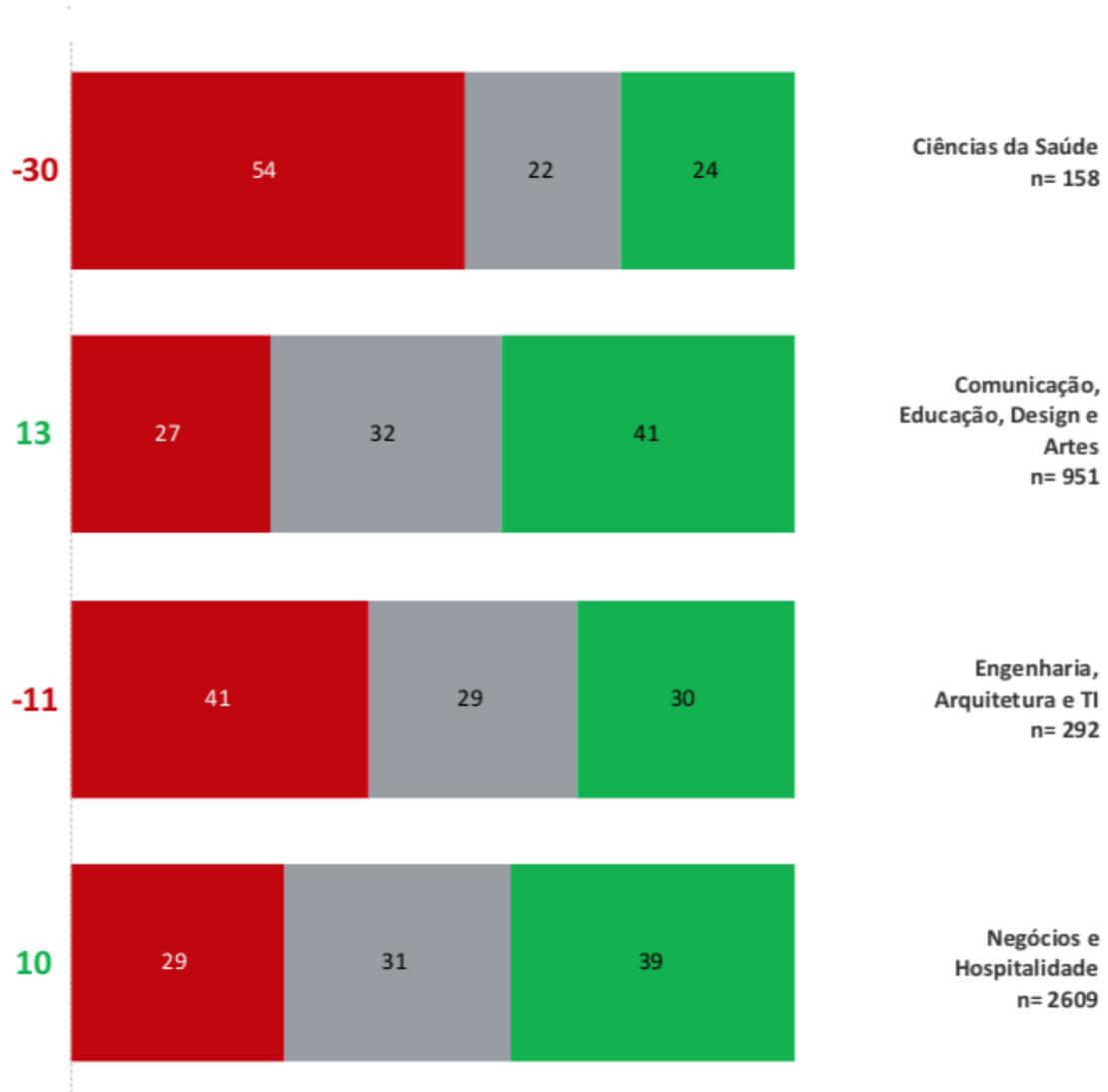


Figura 53 – NPS EAD por Vertical AIM – 2018.

MEMBROS DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO 2018

Coordenadora da CPA

Angela Tomiko Ninomia

Representante do Segmento Docente

Daniel Pereira Militão da Silva

Maria do Carmo Oliveira

Regiane Miranda Ferreira Oler

Representante do Corpo Técnico Administrativo

Claudia Maria da Silva

Joelma S Silva

Rodrigo Pereira dos Santos

Representante do Corpo Discente

Wellington Crispim Cardoso

Alex Vieira Nishikawa

Luciano Martins

Representante da Sociedade Civil

João Victor Petinelli Faria – OAB/SP

Fabio n Rondan – Instituto Brasil a Gosto

Rita Curcio – CREA/SP