

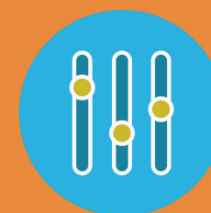


Universidade
Potiguar

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES



LAUREATE
INTERNATIONAL
UNIVERSITIES



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL INTERNA

ENSINO À DISTÂNCIA

2014 | UNP



CPA - UnP

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
DA UNIVERSIDADE POTIGUAR

Fevereiro, 2015



CPA - UnP

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
DA UNIVERSIDADE POTIGUAR**

Composição:

Representantes do Segmento Docente

Aarão Lyra

André Lemos Araújo

Everkley Magno Freire Tavares

Samuel Ciro Freire Costa

Representantes do Segmento Técnico-Administrativo

Hermann Silva

Rodrigo Apolinário Ferreira

Bruna Julicene

Cristiane Mara

Representantes do Segmento Discente

Ayrana Praxedes

Bianca Muriely

Francisco David

Tayron Pereira

Representantes da Sociedade Civil

Paulo Henrique Marques Souto, da Ordem dos Advogados do Brasil - Secção do Rio Grande do Norte

Claudio Roberto Pereira - Conselho Regional de Administração - Delegado da Seccional Mossoró/RN.

ESPECIFICAÇÕES DA PESQUISA

Método de Coleta de Dados	Pesquisa Online (<i>hosted by SurveyAnalytics®</i>)															
Questionário	Questionário estruturado com 25 minutos de duração															
Data da aplicação	Setembro a Novembro 2014															
Público-alvo	<ul style="list-style-type: none">• Matriculados em 2014, 2013, 2012 e antes de 2012• Cursos CSTs e graduação tradicional• Escolas (Verticais): Gestão & Negócios, Educação, ENG & TI Humanidades															
Método de amostragem	amostragem aleatória simples															
Tamanho total da	<p style="text-align: center;">Vertical</p> <table border="1"><thead><tr><th><i>Cell</i></th><th><i>G&Neg.</i></th><th><i>EDU</i></th><th><i>ENG&TI</i></th><th><i>HUMAN.</i></th></tr></thead><tbody><tr><td><i>Amostra</i></td><td>346</td><td>141</td><td>31</td><td>94</td></tr><tr><td><i>Margem de Erro</i></td><td>3,70%</td><td>6,60%</td><td>14,60%</td><td>7,10%</td></tr></tbody></table> <p>n = 612 Sampling error: 2,9%</p>	<i>Cell</i>	<i>G&Neg.</i>	<i>EDU</i>	<i>ENG&TI</i>	<i>HUMAN.</i>	<i>Amostra</i>	346	141	31	94	<i>Margem de Erro</i>	3,70%	6,60%	14,60%	7,10%
<i>Cell</i>	<i>G&Neg.</i>	<i>EDU</i>	<i>ENG&TI</i>	<i>HUMAN.</i>												
<i>Amostra</i>	346	141	31	94												
<i>Margem de Erro</i>	3,70%	6,60%	14,60%	7,10%												

Especificações | UnP Satisfação dos Alunos - EAD

Margem de erro por intervalo analítico principal

N. Matriculados - Ano

	<i>Antes 2012</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014.1</i>	<i>2014.2</i>
<i>Amostra</i>	15	111	217	174	105
<i>Margem de erro</i>	12,7%	5,0%	5,1%	5,7%	7,3%

Degree

<i>Cell</i>	<i>Tradicional</i>	<i>CST</i>
<i>Amostra</i>	446	166
<i>Margem de erro</i>	3,2%	6,2%

Tamanho Amostral e Margem de Erro

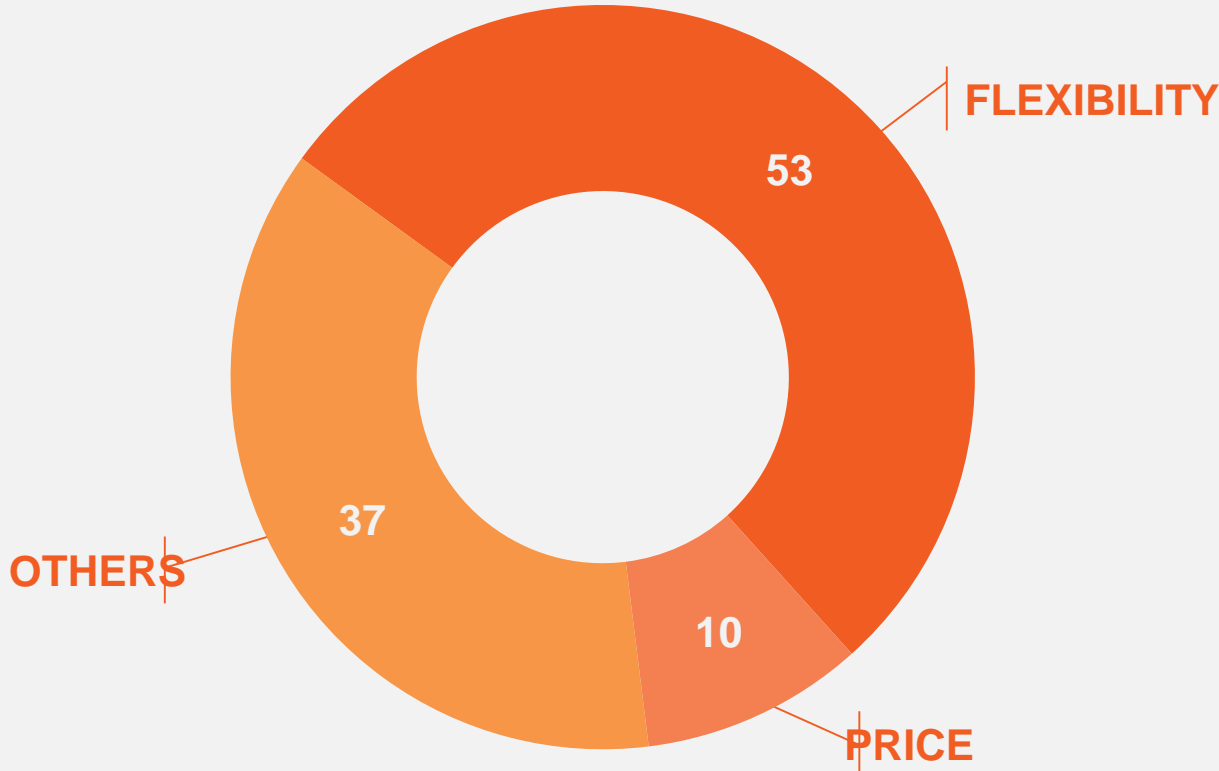
LOCALIZAÇÃO

	<i>RN - NATAL (ROBERTO FREIRE)</i>	<i>RN - MOSSORÓ (JOÃO DA ESCÓSSIA)</i>	<i>RN - CAICÓ</i>	<i>RN - CURRAIS NOVOS</i>	<i>MT - CUIABÁ</i>	<i>GO - GOIÂNIA</i>
<i>Amostra</i>	358	81	81	62	11	19
<i>Margem de erro</i>	3,3%	9,3%	7,1%	9,1%	27,2%	18,9%

EAD *versus* TRADICIONAL

Flexibilidade é a principal razão pela qual os estudantes de UNP escolheram um curso EAD

Porquê você escolheu um curso EAD?

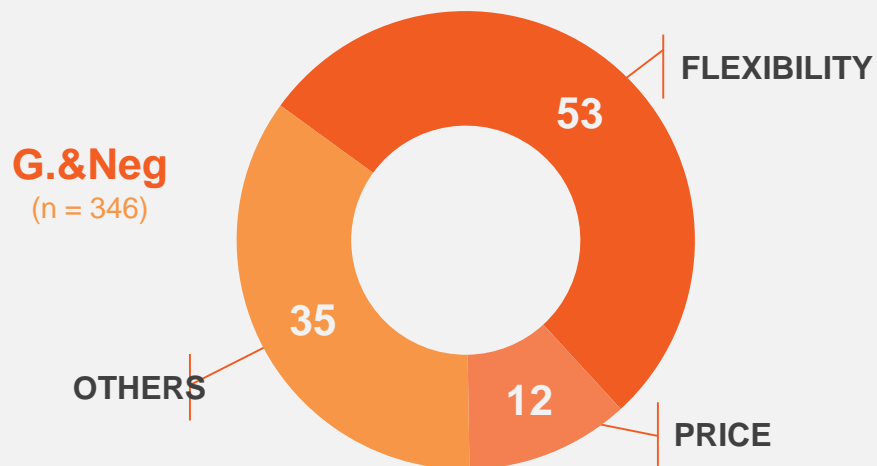


(Base: 612)

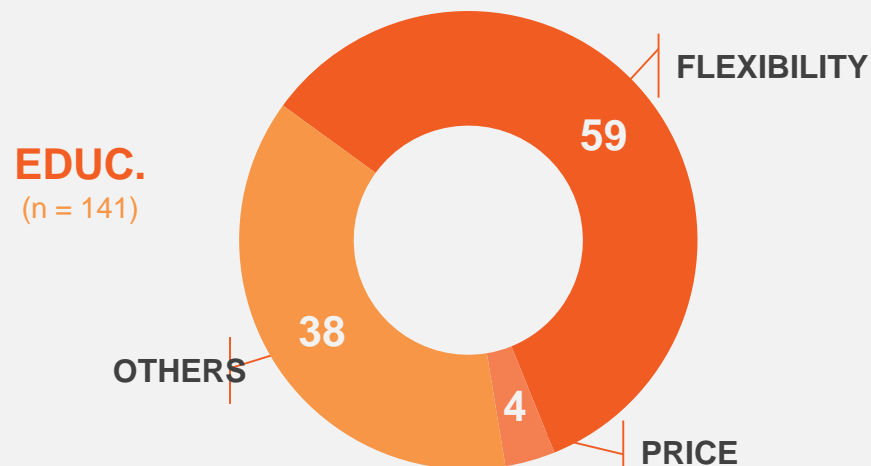
EAD versus Tradicional | Per Vertical

*Flexibilidade é a principal razão pela qual os estudantes de UNP escolheram um curso EAD.
Preço é o menos relevante*

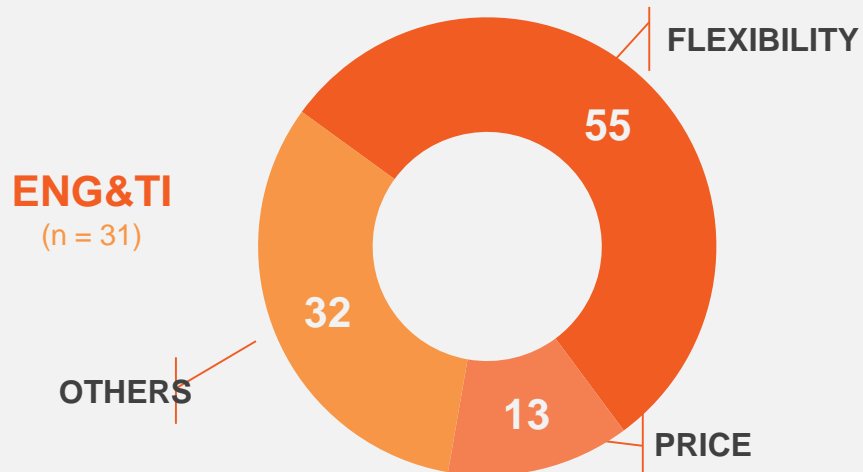
Why did you choose a DL program?



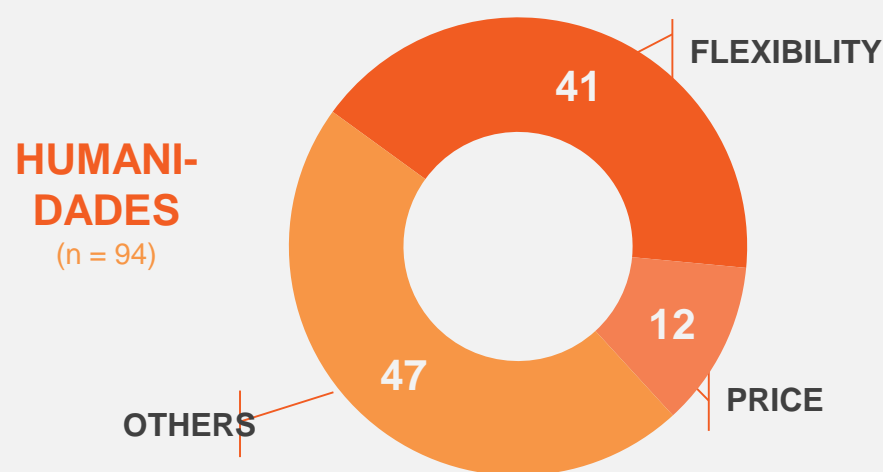
Why did you choose a DL program?



Why did you choose a DL program?



Why did you choose a DL program?



NPS (net promoter score)

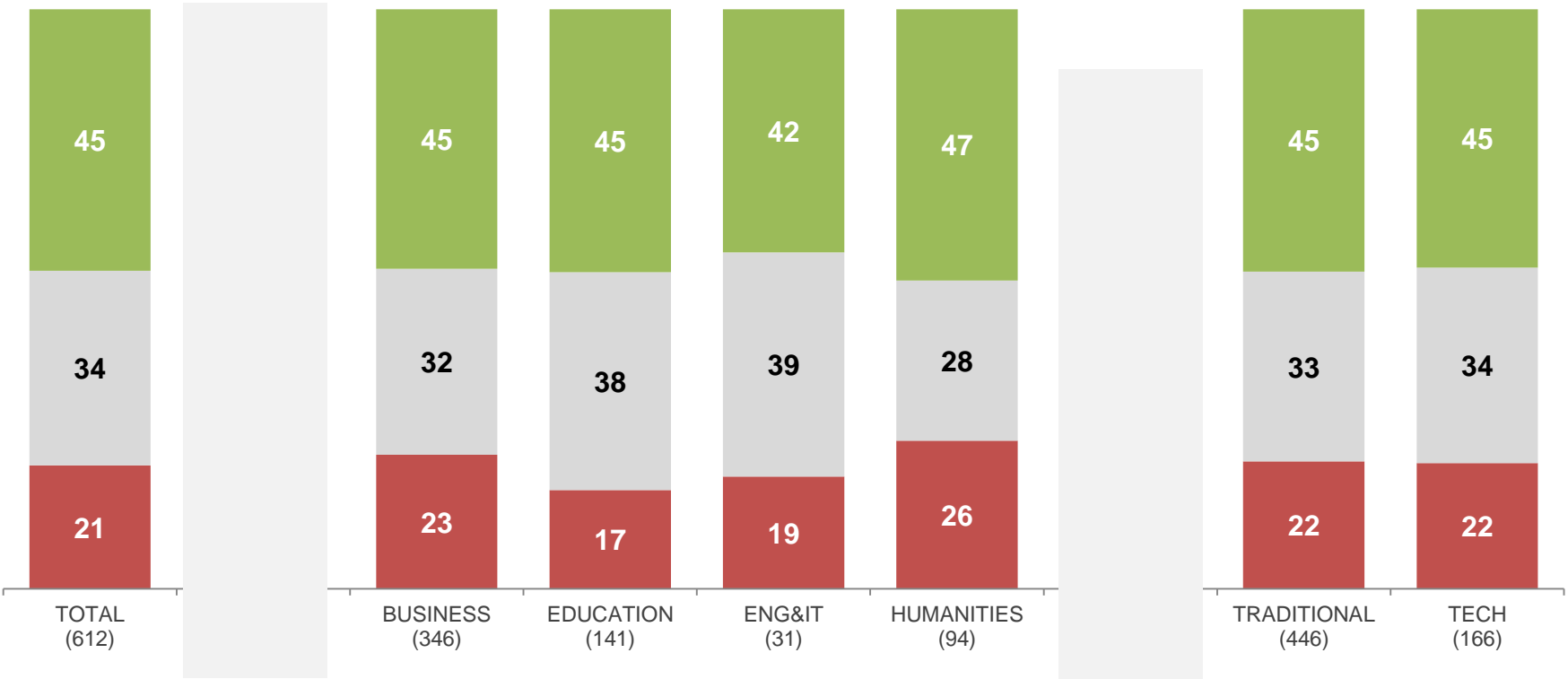
NPS (Net Promoter Score) | Por Vertical

Todas as Verticais possuem notas POSITIVAS na concentração dos promotores

NPS	24
M. Erro	2,9%

22	28	23	21
3,7%	6,6%	14,6%	7,1%

23	23
3,2%	6,2%

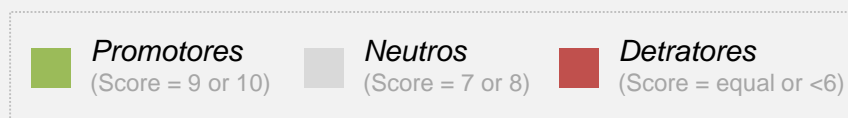
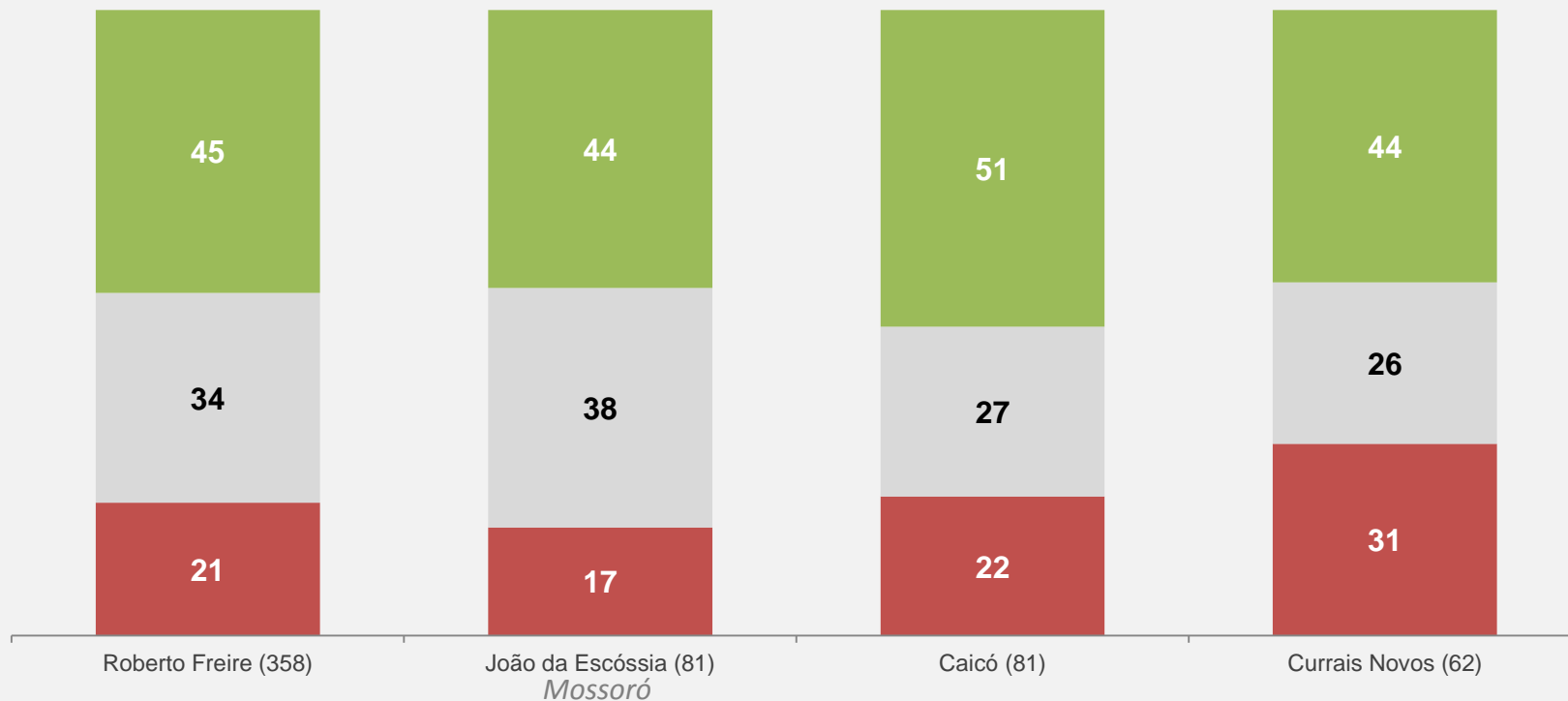


■ **Promotores** (Score = 9 or 10)
 ■ **Neutros** (Score = 7 or 8)
 ■ **Detratores** (Score = equal or <6)

NPS (Net Promoter Score) | por Polo

Todos os Polos apresentam bons resultados

NPS	24	27	28	13
M. Erro	3,3%	9,3%	7,1%	9,1%

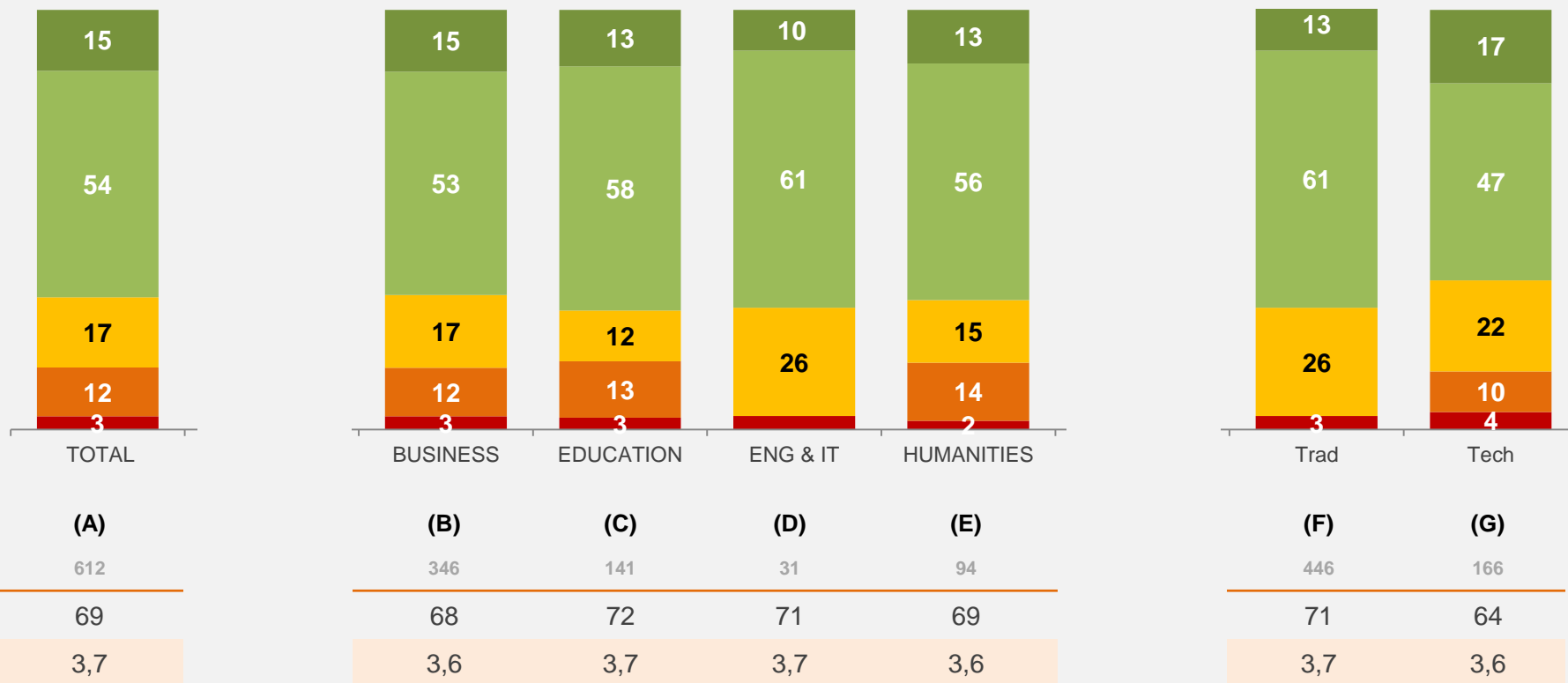


SATISFAÇÃO GERAL

Satisfação Geral | por Vertical & Degree

Em geral, alunos estão satisfeitos com a UnP.

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



95% - Dif. Significante

Satisfação Geral | por Polo

Em geral, alunos estão satisfeitos com a UnP. Currais Novos é local de melhoria

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied

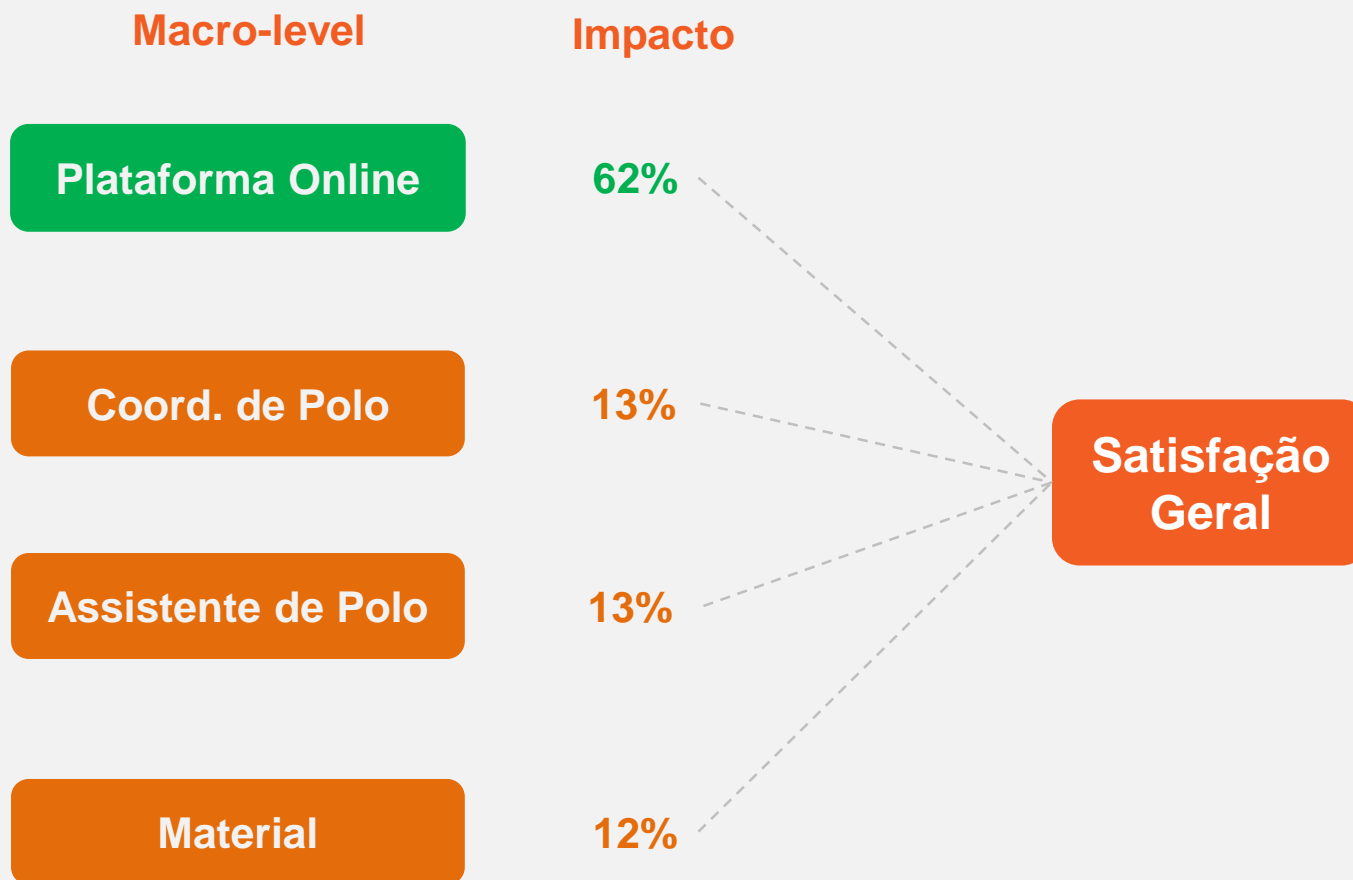


95% - Dif. Significante

PRINCIPAIS INDICADORES DE SATISFAÇÃO

Itens de Análise | UnP 2014

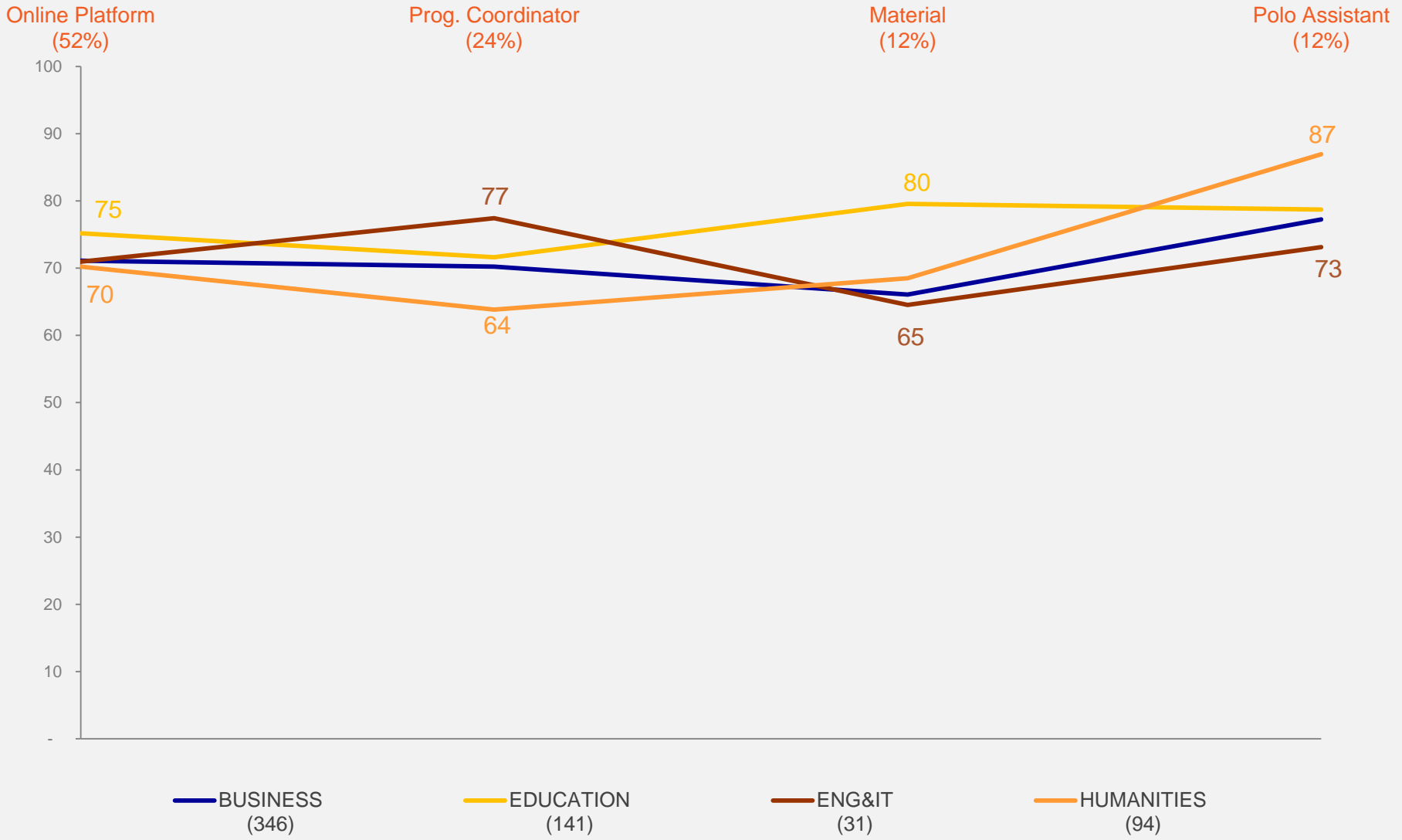
Plataforma Online possui o maior impacto na Satisfação



Macro-level Regression: $R^2=0,548$

Performance em cada Indicador | UnP 2014

Itens com alto impacto na satisfação apresentaram ótimos resultados!

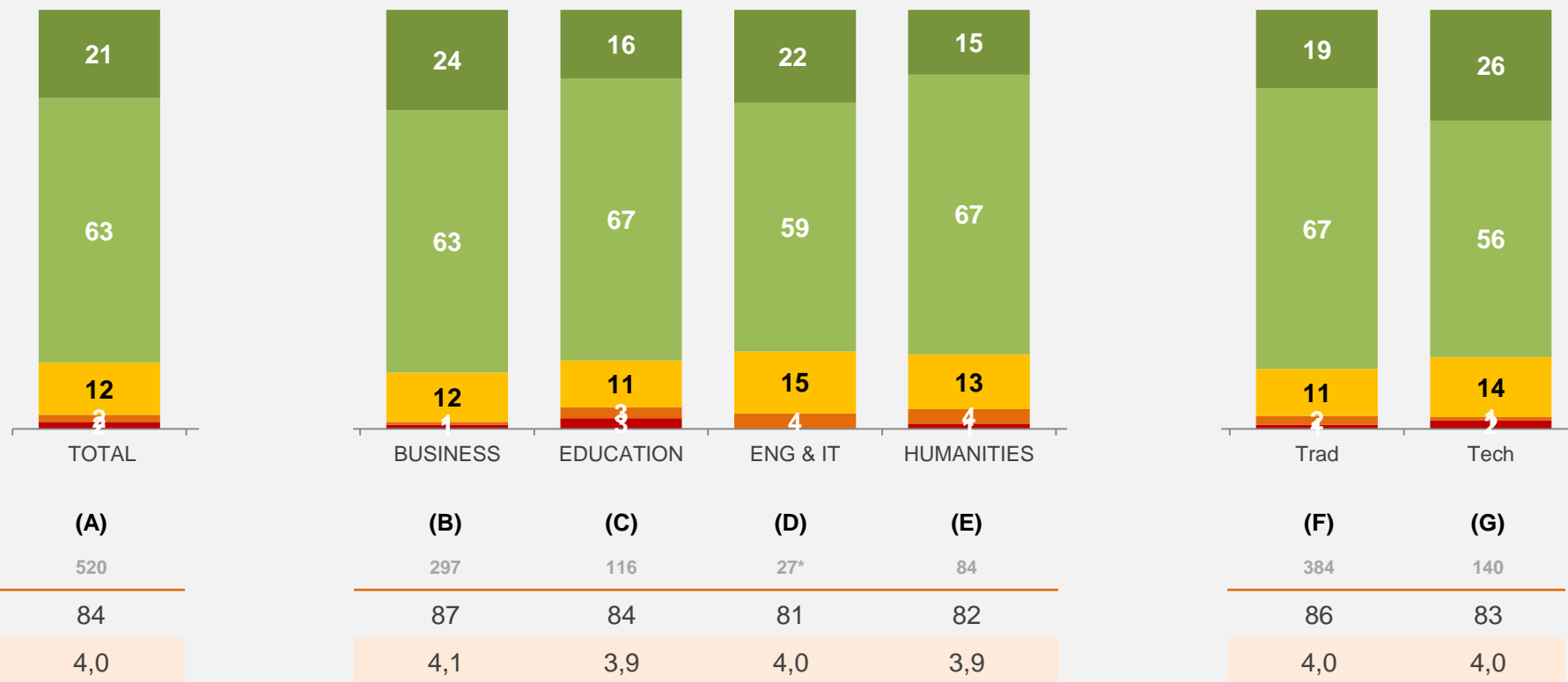


ANÁLISES DA INFRAESTRUTURA

Satisfação Geral da Infraestrutura | por Vertical & Degree

Alunos do EAD estão extremamente satisfeitos com a infraestrutura da UnP

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



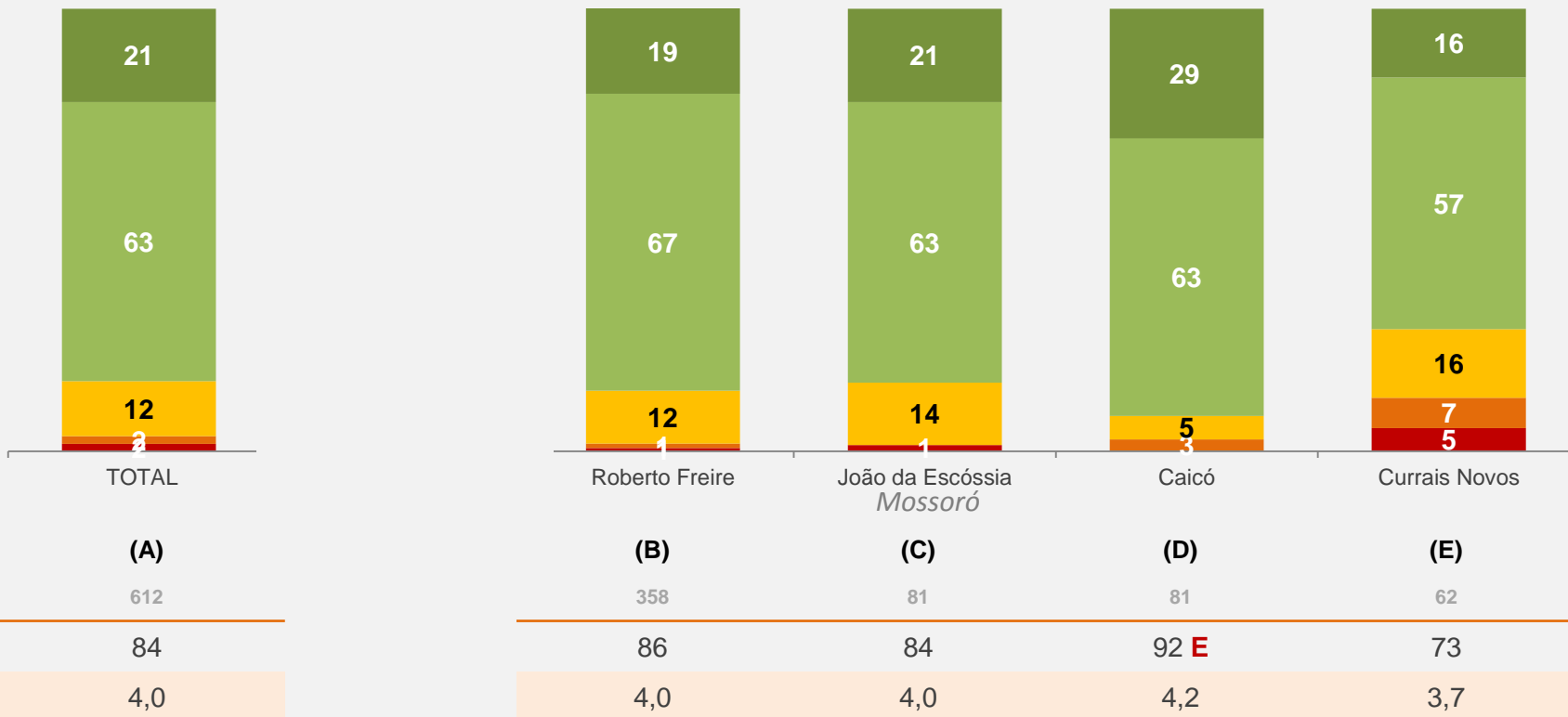
95% - Dif. Significante

*Low base size

Satisfação Geral da Infraestrutura | per Polo

Infra é bem avaliada pelos alunos. Polo Caicó possui melhor resultado ao de C. Novos

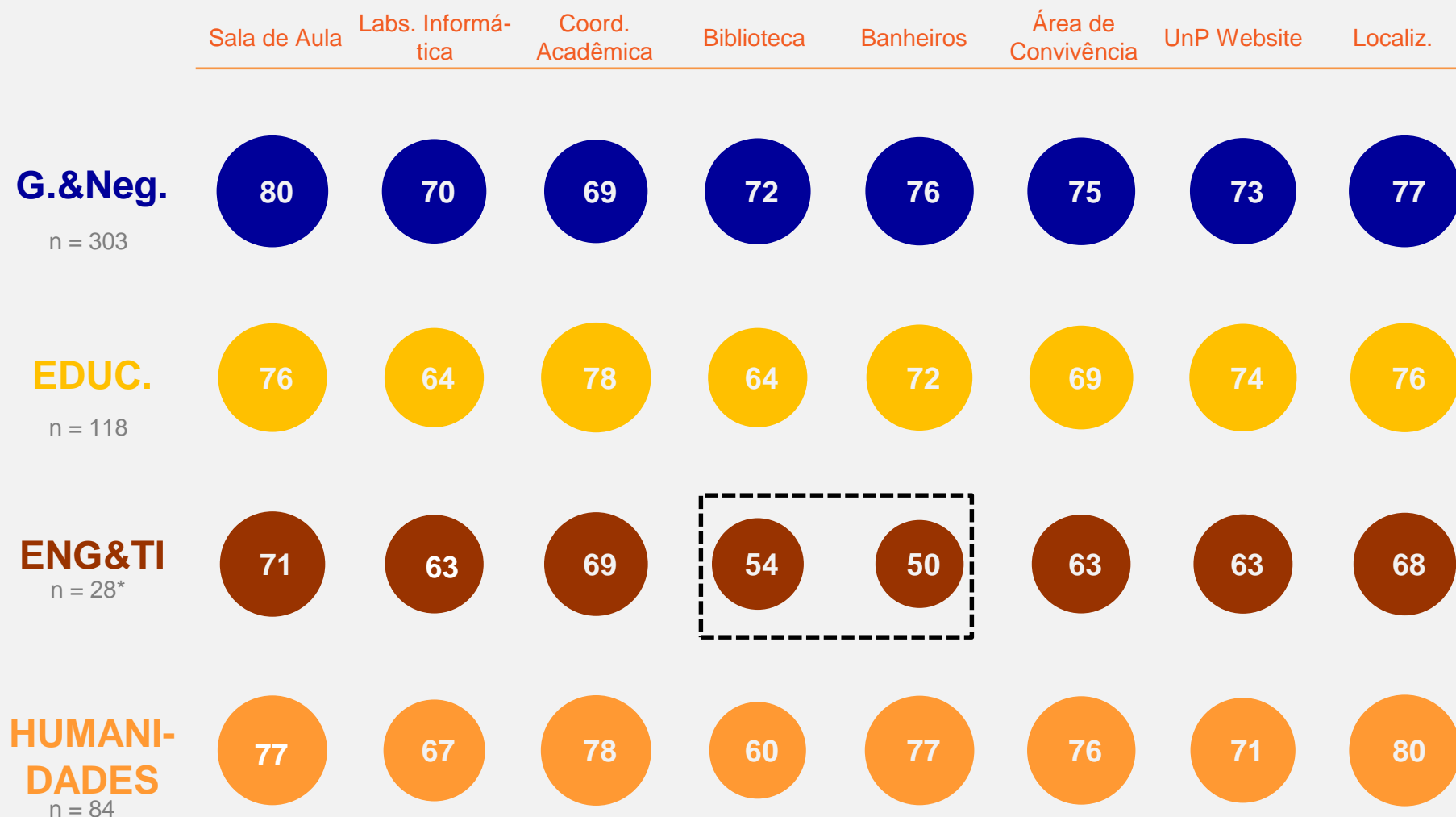
■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



95% - Significant Difference

Performance por itens de Infra | Micro-level por Vertical

Estudantes estão satisfeitos. Eng&TI é um pouco mais crítico



Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

Performance por itens de Infra | Micro-level por Vertical

Resultados positivos e semelhantes entre os Polos

	Classrooms	IT Labs	Academic Department	Library	Restrooms	Conv. Areas	UnP Website	Location
RF (SEDE) n = 301	80	66	73	71	76	75	74	77
MOSSORÓ n = 71	81	72	66	70	69	65	77	72
CAICÓ n = 75	80	74	77	64	80	76	64	83
C. NOVOS n = 58	74	69	70	60	69	70	71	79

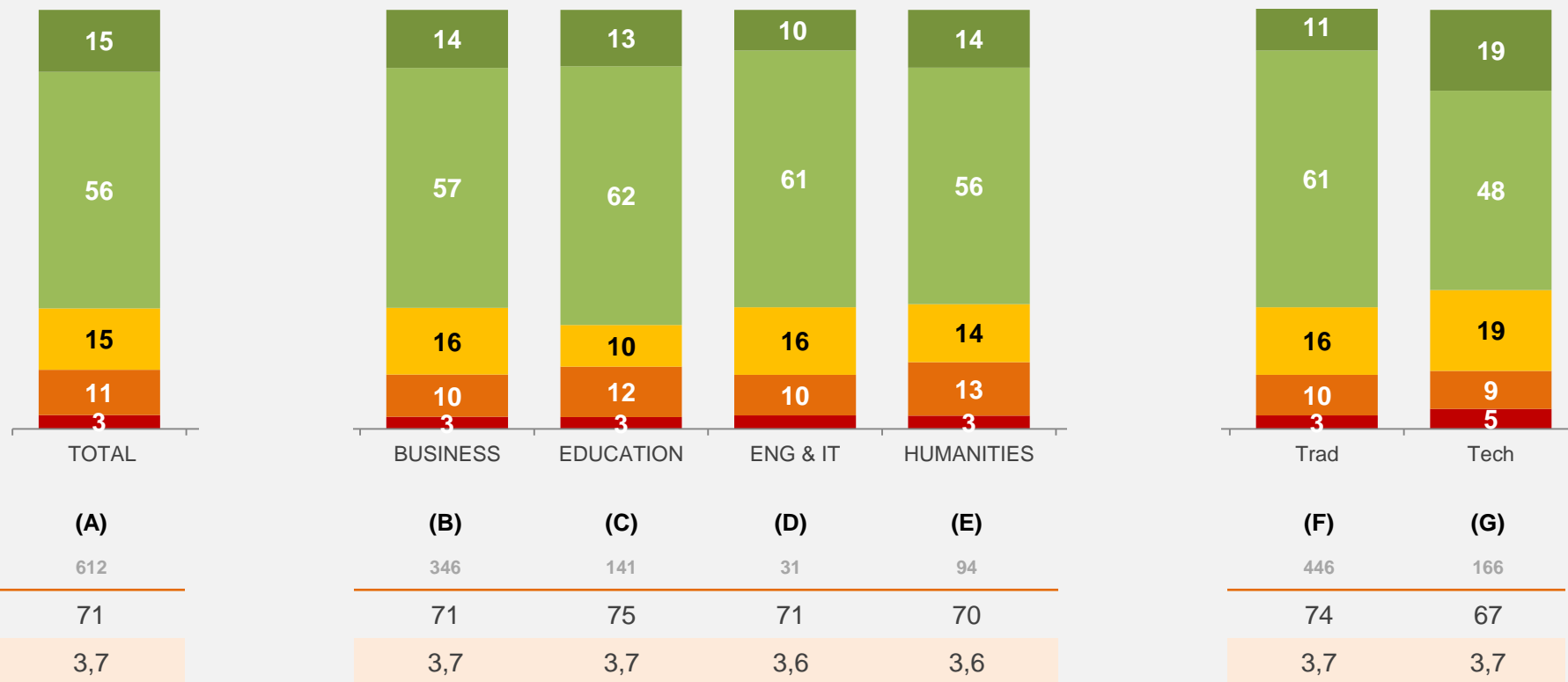
Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

ANÁLISE DA PLATAFORMA ONLINE

Plataforma Online – Satisf. Geral | por Vertical & Degree

Alunos EAD estão, em geral, satisfeitos com a Plataforma Online UnP.

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied

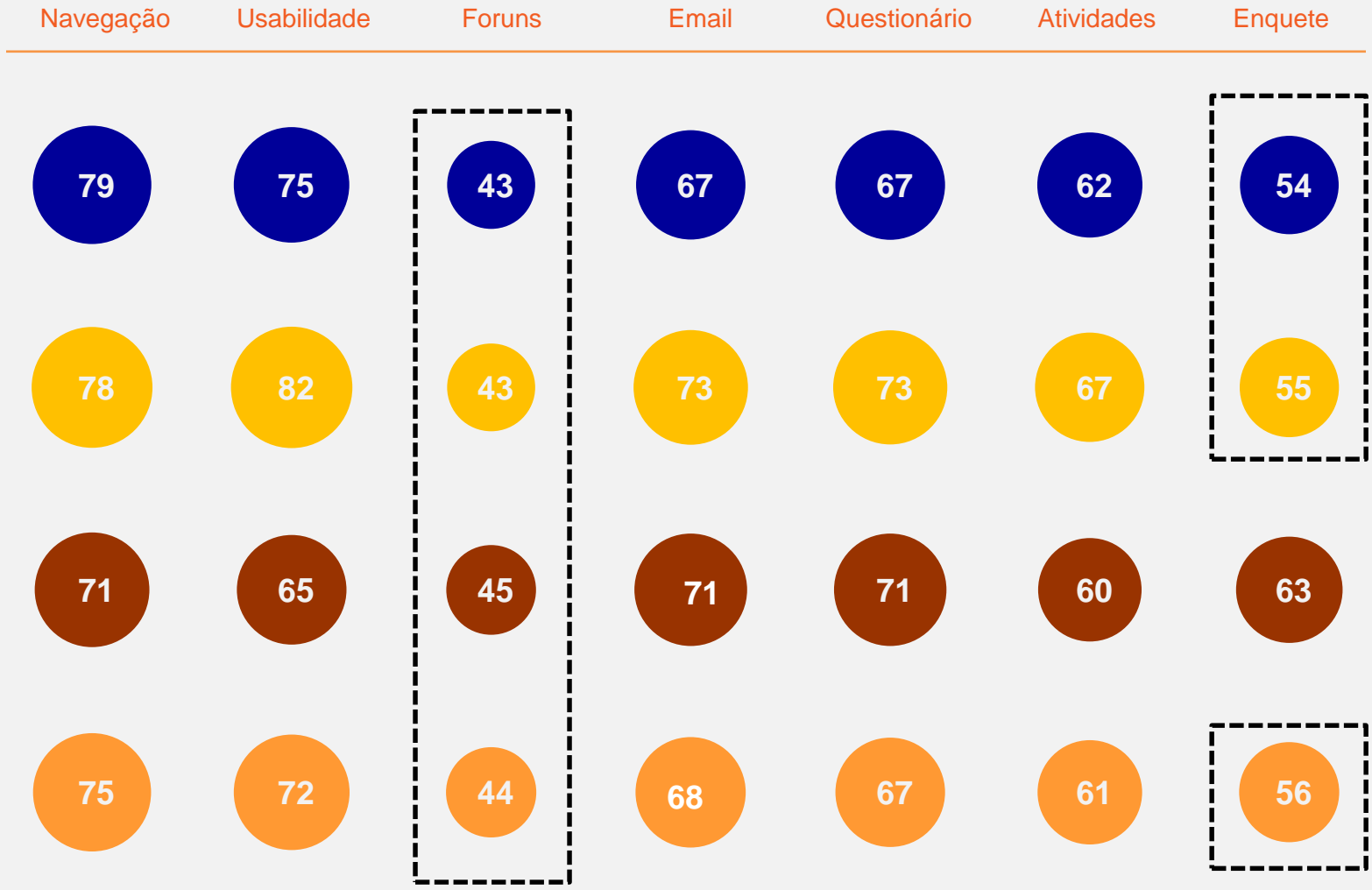


95% - Significant Difference

Performance – Plataforma Online | Micro-level por Vertical



Resultados muito bons quanto à navegação e usabilidade. Fóruns carece de melhorias.



Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

Performance – Plataforma Online | Micro-level por Polo



Resultados muito bons quanto à navegação e usabilidade. Fóruns carece de melhorias



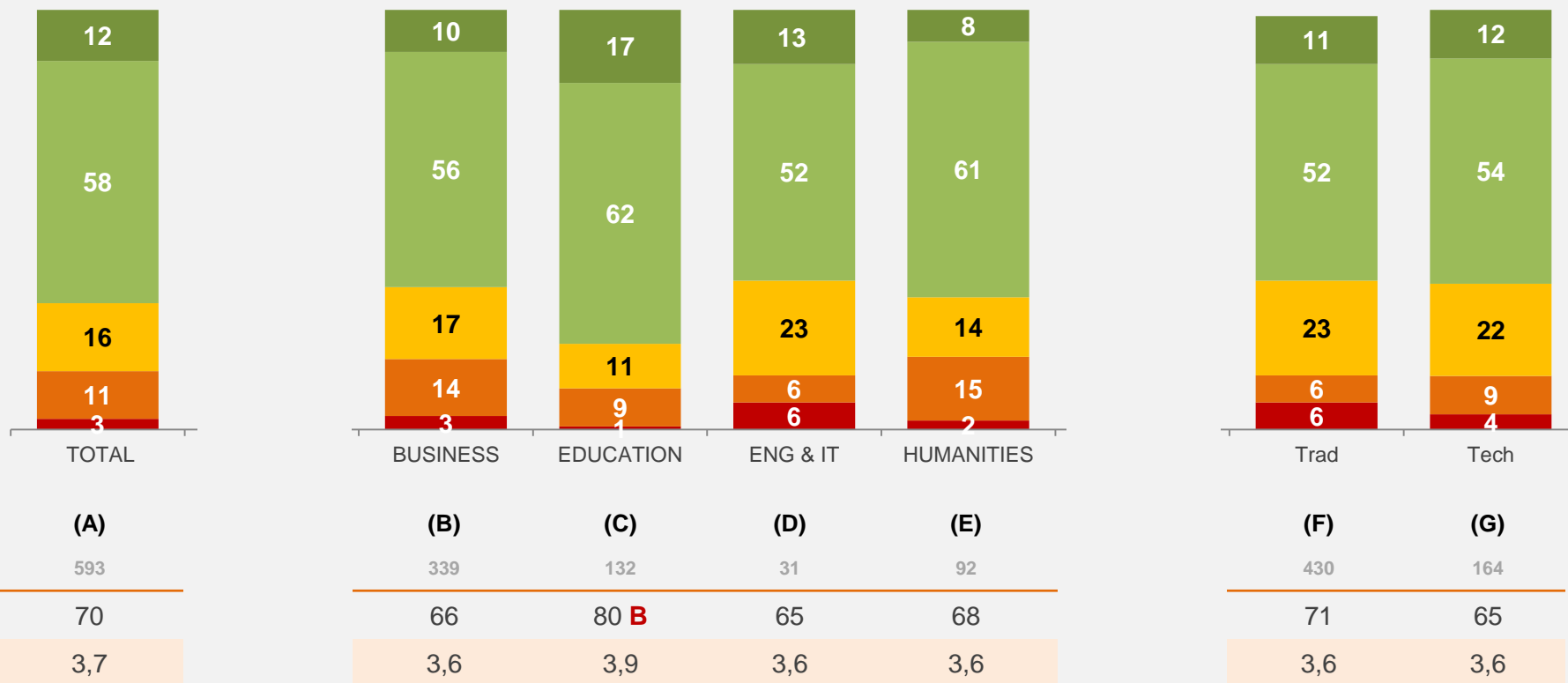
Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

RECURSOS DE APRENDIZAGEM

Recursos de Aprendizagem | por Vertical & Degree

Alunos, principalmente na Educação, estão satisfeitos com os recursos de aprendizagem da UnP

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied

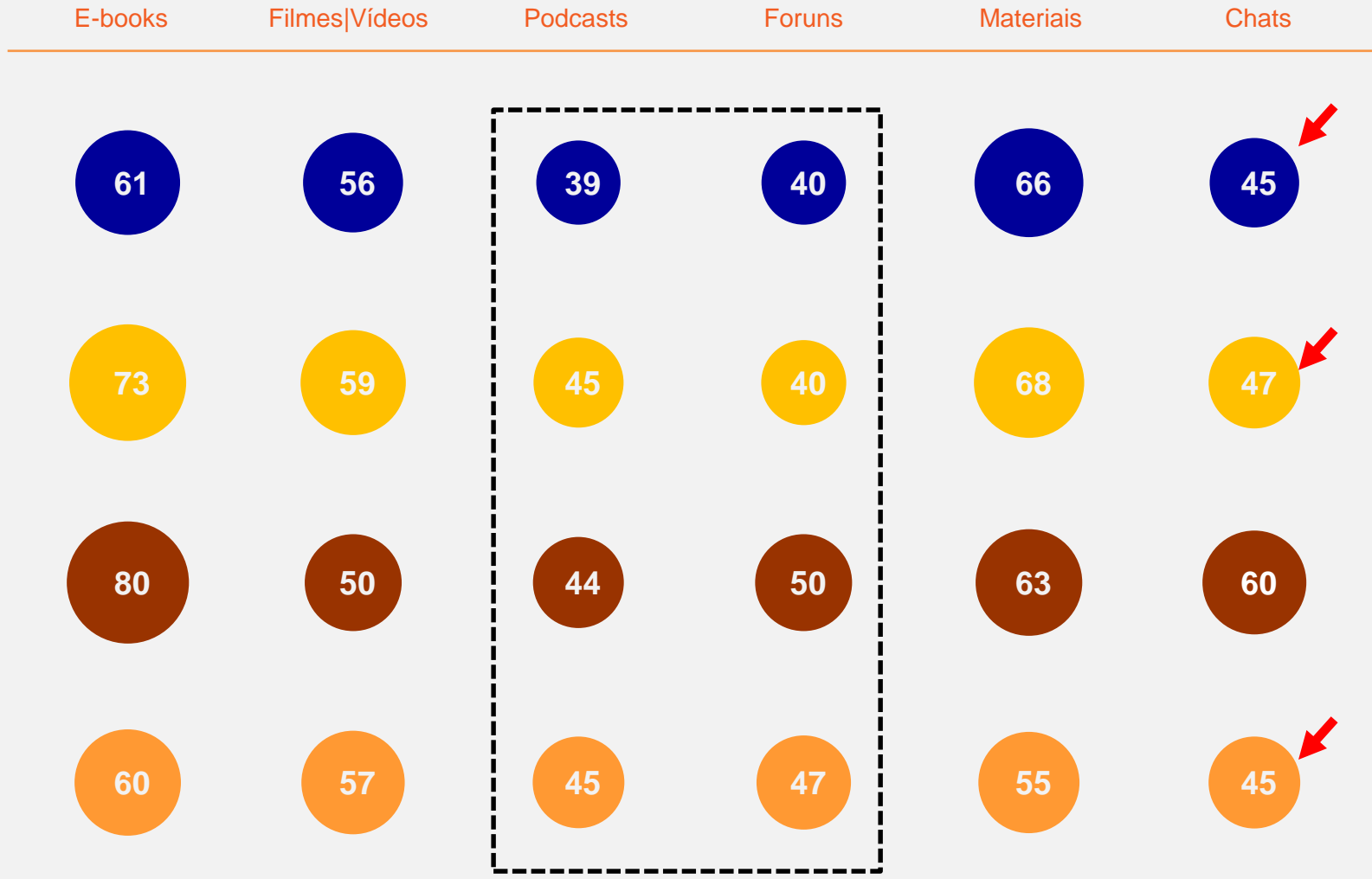


95% - Significant Difference

Performance nos Recursos de Aprendizagem | Micro-level por Vertical



E-books estão bem avaliados. Podcasts, Foruns and Chats precisam ser revisados

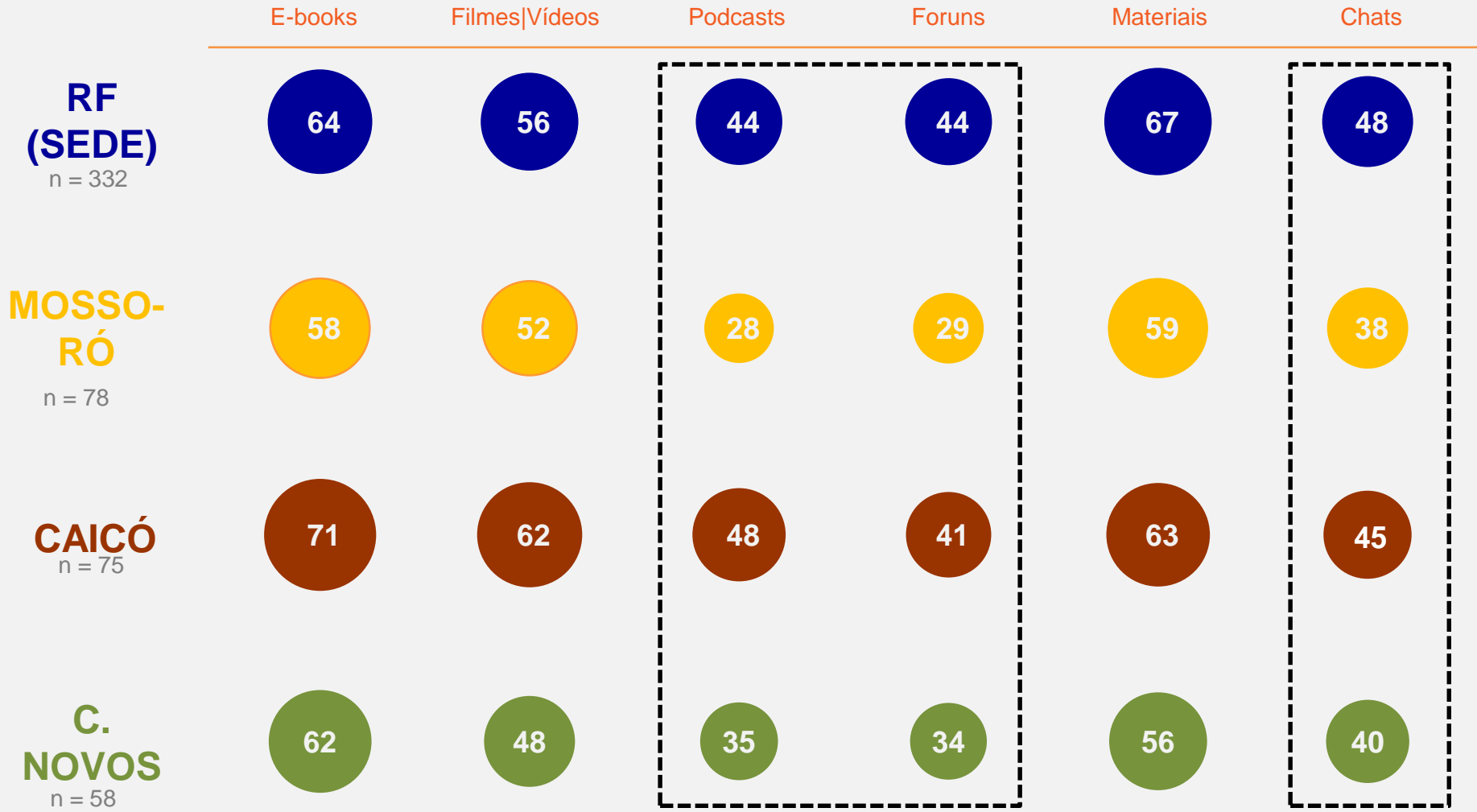


Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

Performance nos Recursos de Aprendizagem | Micro-level por Polo



E-books estão bem avaliados. Podcasts, Foruns and Chats precisam ser revisados



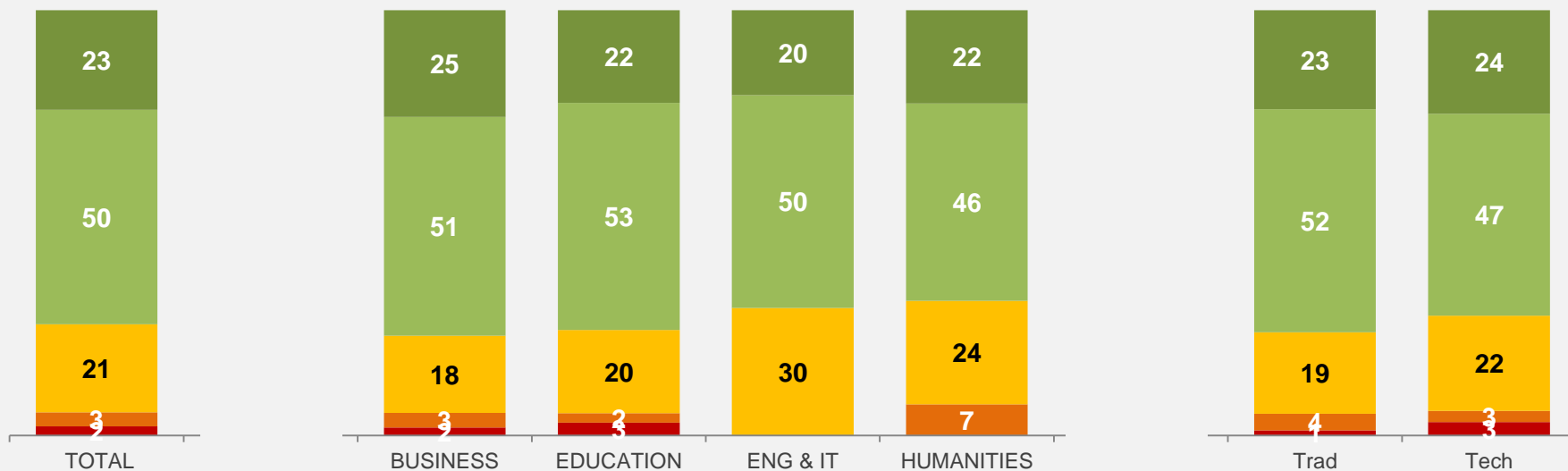
Note: % Top2Boxes on Satisfaction per attribute (Satisfied or Very Satisfied)

TUTORES PRESENCIAIS

Tutor Presencial – Satisfação Geral | por Vertical & Degree

Em geral, estudantes EAD estão satisfeitos com os Tutores presenciais

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



(A)

Base: 567

T2B 74

Mean 3,9

(B)

Base: 319

T2B 76

Mean 3,9

(C)

Base: 133

T2B 75

Mean 3,9

(D)

Base: 30

T2B 70

Mean 3,9

(E)

Base: 82

T2B 68

Mean 3,8

(F)

Base: 408

T2B 76

Mean 3,9

(G)

Base: 156

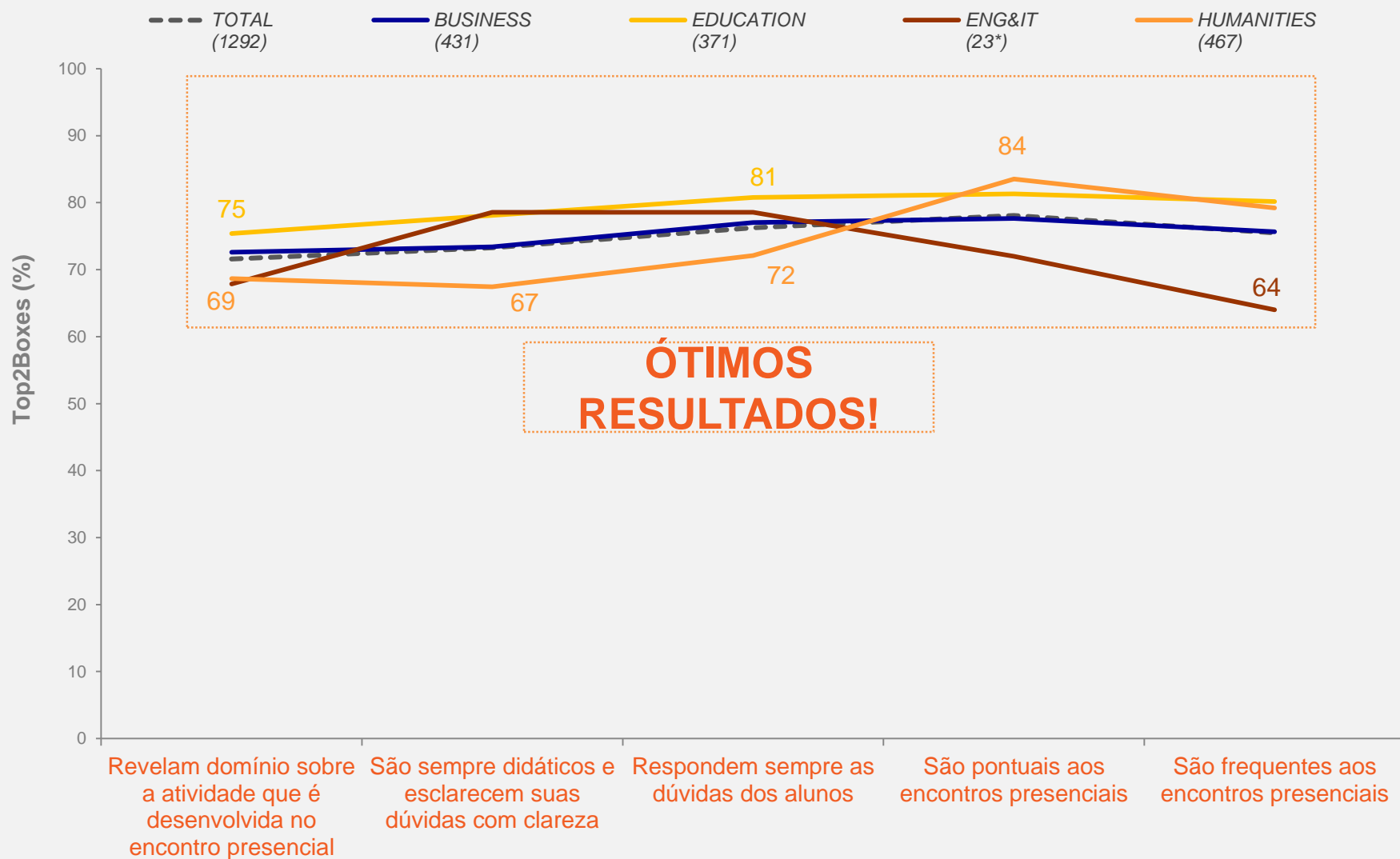
T2B 72

Mean 3,9

95% - Significant Difference

Tutor Presencial - Análises | Por Vertical

Os tutores presenciais possuem também ótimos resultados em micro-análise



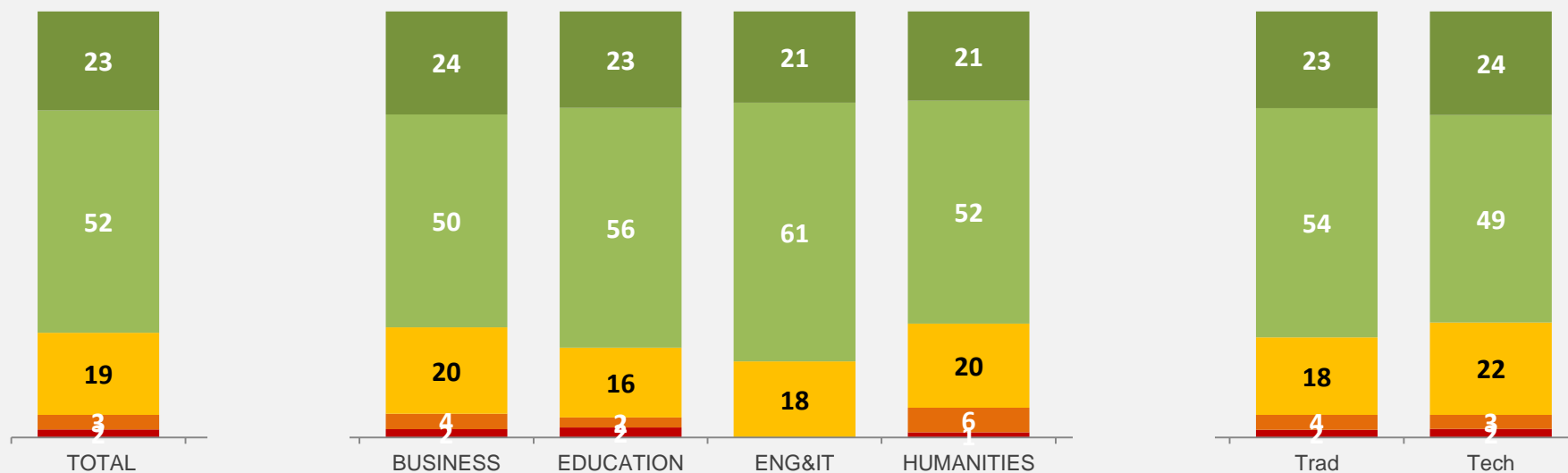
*Low base size

COORDENADOR DE POLO

Coord. de Polo – Satisfação Geral | por Vertical e Degree

No geral o índice de satisfação é muito bom, principalmente para alunos da Vertical ENG&TI

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



(A)

Base: 612

T2B 75

Mean 3,9

(B)

346

74

3,9

(C)

141

79

3,9

(D)

31

82

4,0

(E)

94

73

3,9

(G)

446

77

3,9

(H)

166

73

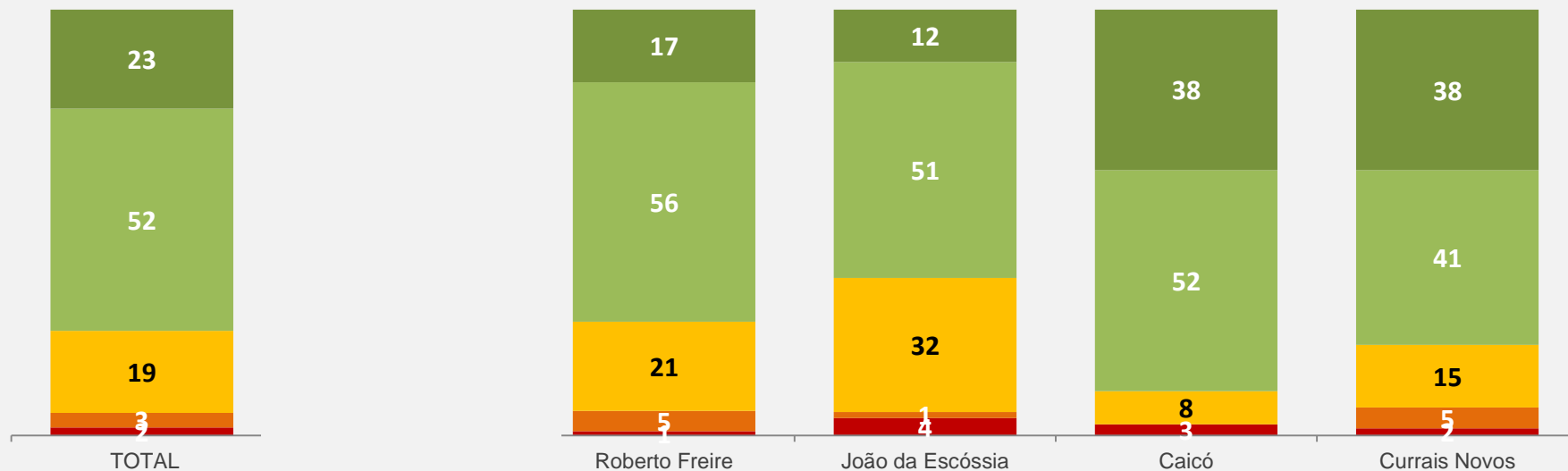
3,9

95% - Significant Difference

Coord. de Polo – Satisfação Geral | por Polo

No geral o índice de satisfação é muito bom, principalmente em Caicó

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied



(A)

(B)

(C)

(D)

(E)

Base: 612

311

73

77

61

T2B 75

73

63

90 **BC**

79

Mean 3,9

3,8

3,7

4,2

4,1

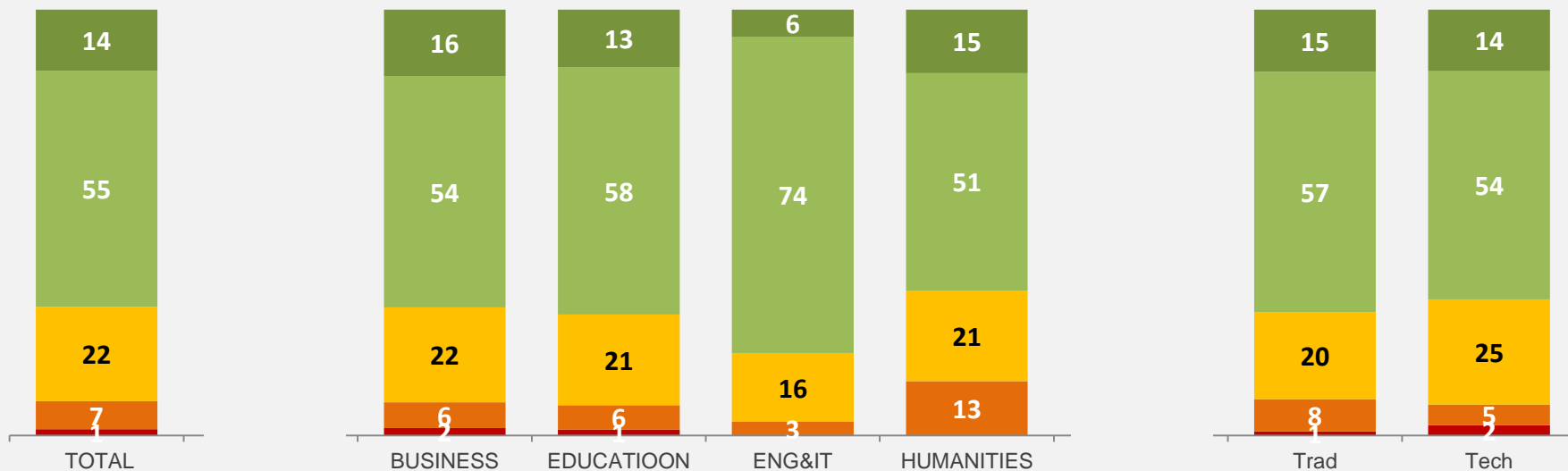
95% - Significant Difference

SERVIÇOS AOS ALUNOS

Serviços – Satisfação Geral | por Vertical & Degree

Os serviços estão bem avaliados pelos alunos

■ (1) Very Dissatisfied ■ (2) Dissatisfied ■ (3) Indifferent ■ (4) Satisfied ■ (5) Very Satisfied

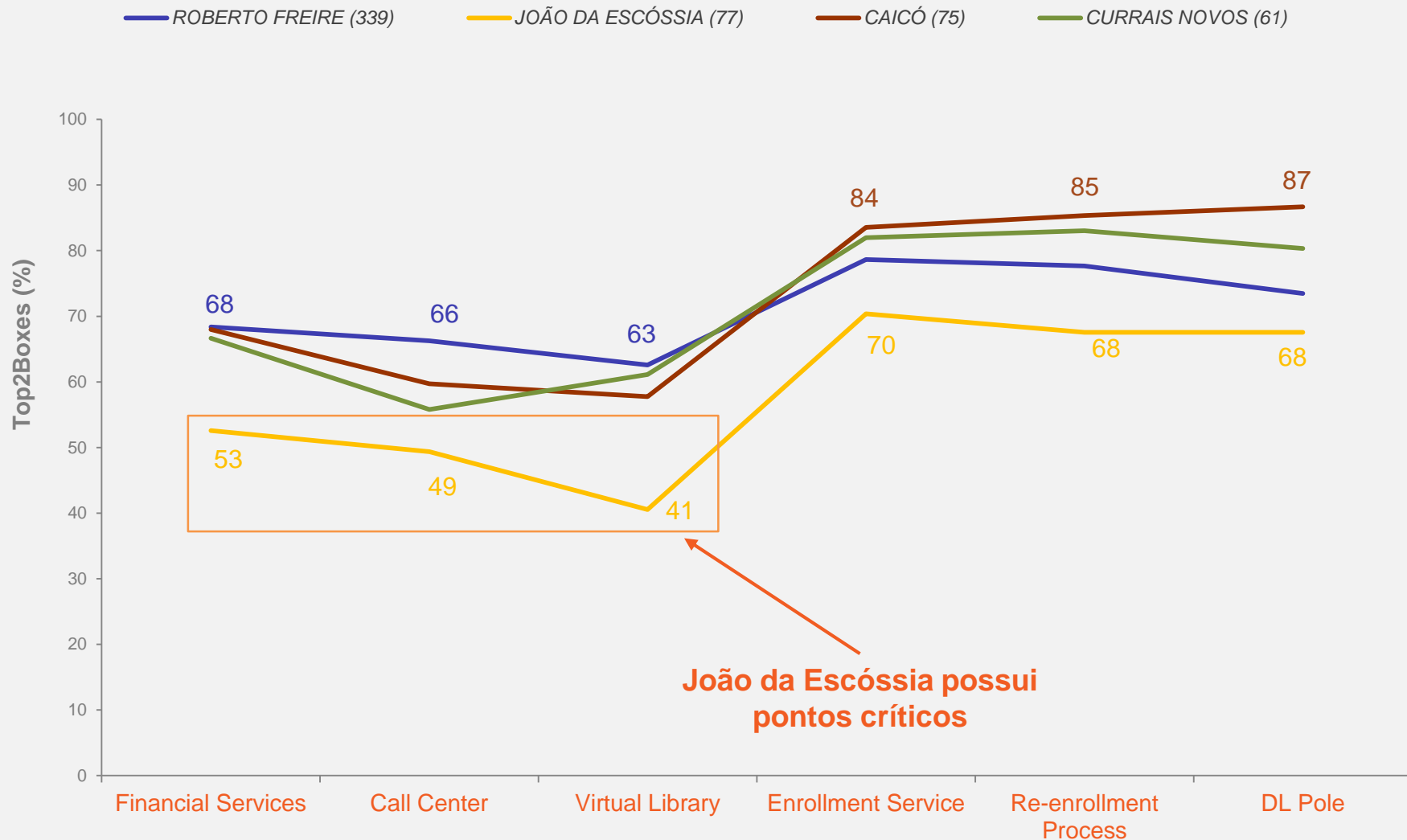


	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)
Base:	612	346	141	31	94	446	166
T2B	70	70	72	81	66	71	68
Mean	3,7	3,8	3,8	3,8	3,7	3,8	3,7

95% - Significant Difference

Alunos UnP Satisfação com Serviços | Por Polo

Serviço Financeiro, Call Center and Biblioteca Virtual são itens com menor performance



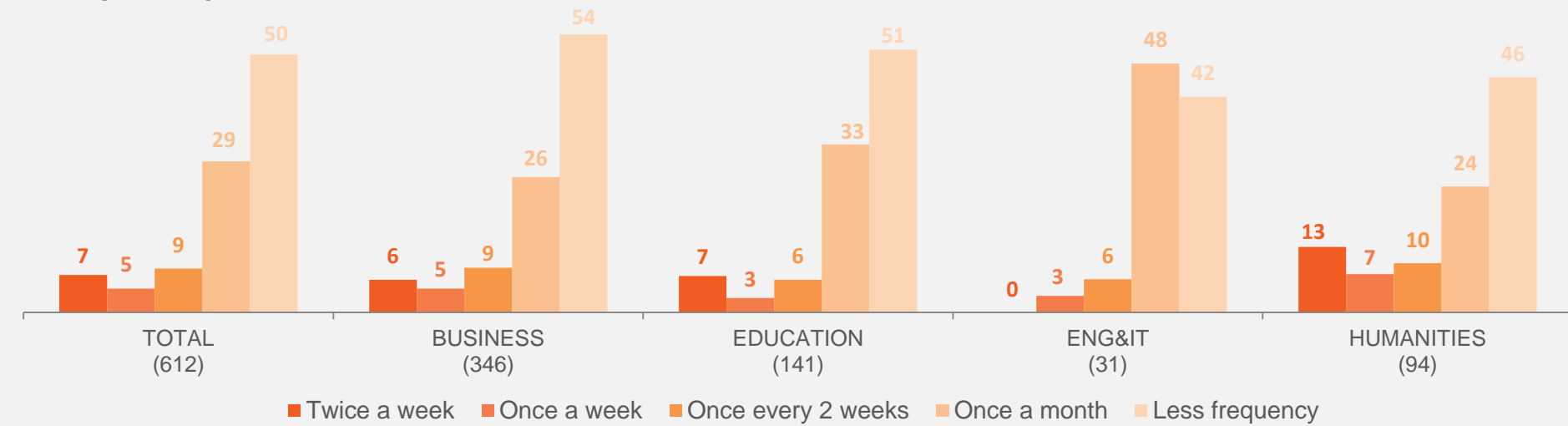
INTERAÇÃO NO POLO

Interação no Polo | por Vertical

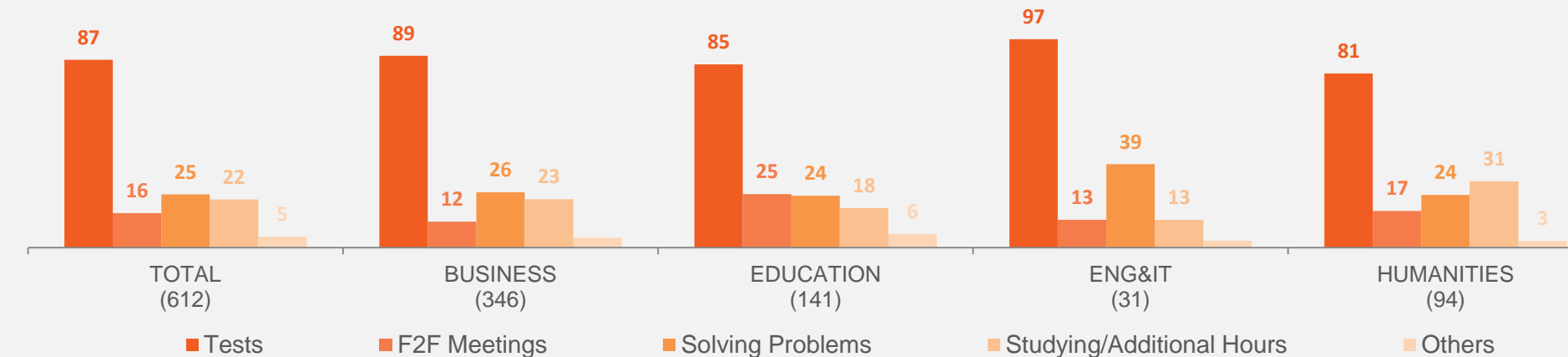


A maioria dos alunos de EAD vão ao Polo para fazer testes e resolver problemas menos de uma vez por mês

Com que frequência você vai ao Polo?



O que você faz no Polo?

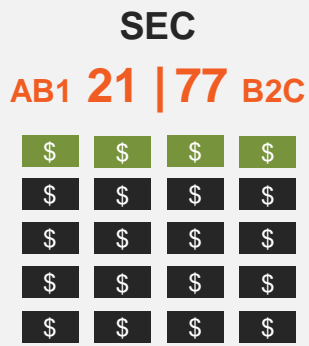
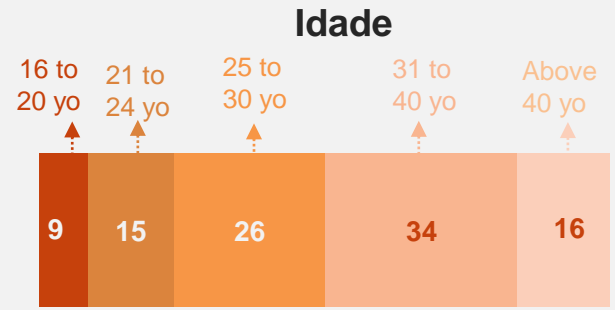
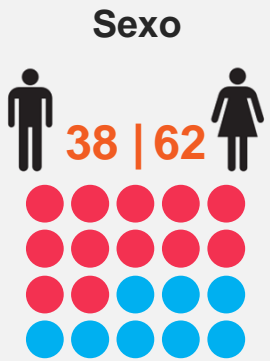


*Low base size

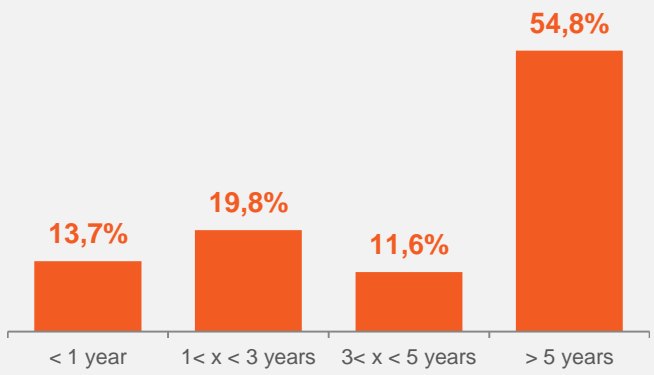
PERFIL DO ALUNO EAD

Perfil do Aluno UnP | ALUNO EAD

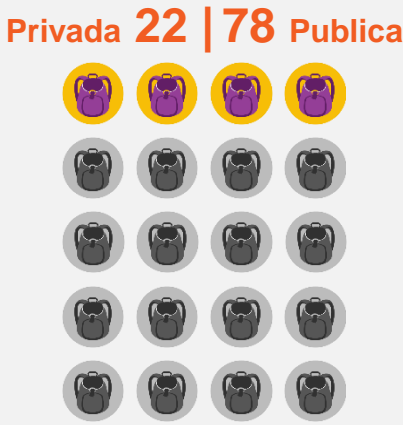
Alunos EAD são mais velhos, B2C, já trabalham, a maioria responsável pelo pagam. da mensalidade e inscrito após 5 ou mais anos após a conclusão do ensino médio



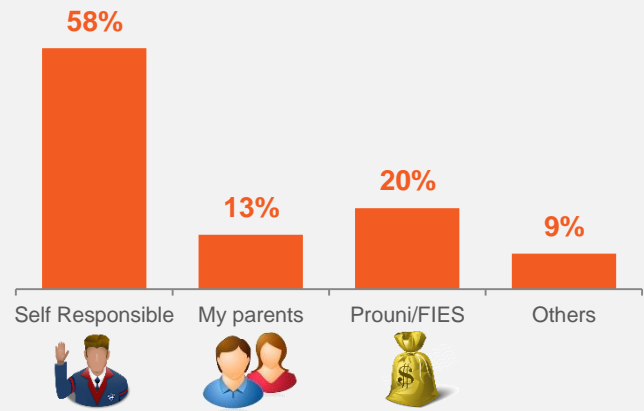
Tempo entre a conclusão do ensino médio e a matrícula na UnP



Escola de origem



Responsabilidade pela mensalidade



PONTOS-CHAVE

NPS

NPS está **muito positivo (24)**. No big differences among verticals. Comparing poles, **Currais Novos** has the lowest rate (13).

SATISFAÇÃO GERAL

O índice de Satisfação geral é **muito bom (69)**. Por outro lado, **Currais Novos** possui a menor taxa (53).

Plataforma & Recursos

Plataforma Online e Recursos de aprendizagem possuem **resultados positivos**, mas os Fóruns, podcasts and chats podem ser melhorados.

SERVIÇOS

O indicador Serviços aos alunos é **positivo (70)**. Mas existem alguns **itens que merecem atenção**: Serviço Financeiro, Call Center and Biblioteca Virtual, pois apresentaram performances baixas, especialmente no **Polo Mossoró (J. da Escóssia)**

TUTORES & COORD. DE POLO

Tutores presenciais e Coord. De Polos apresentaram **bons resultados**, 74 e 75 respectivamente.

DECISION

2/3 didn't apply for other HEI, but 37% considered Estácio