

INTRODUÇÃO

No Brasil, as aulas presenciais, suspensas em todo o território nacional devido ao novo coronavírus, foram substituídas por aulas em meios digitais, utilizando as Tecnologias da Informação e Comunicação, medida que também foi adotada pelo UNIFAGOC.

Nesse cenário, é importante se atentar para a qualidade dos serviços prestados pelas IES, bem como a satisfação de seus alunos. Para tanto, faz-se necessário utilizar modelos para medir o grau de satisfação dos clientes, como a metodologia NPS.

Diante dos fatos o problema de pesquisa é: considerando a escala NPS, as adaptações universitárias da UNIFAGOC no período da pandemia atendem o objetivo de satisfazer o interesse educacional dos alunos de administração?

Quanto ao objetivo geral, buscar-se-á mensurar, utilizando a escala NPS, o grau de satisfação dos alunos de Administração do UNIFAGOC perante as estratégias de atendimento ao discente durante o período de pandemia do Covid-19.

METODOLOGIA

Para a análise, foram utilizados os dados da Avaliação Institucional, que adota a metodologia NPS, realizada no 1º semestre de 2020 pela CPA do UNIFAGOC. Atualmente, o curso de Administração possui cerca de 183 alunos, denominados como população. A amostra de 134 alunos foi o total de alunos respondentes e o nível de confiança foi de 95%, com margem de erro de 4,39%.

Quanto à classificação metodológica, o presente estudo se classifica em aplicado, quantitativo, descritivo, bibliográfico e documental, estudo de caso e ex-post-facto.

Para o tratamento dos dados, utilizou-se da metodologia NPS, desenvolvido por Reichheld em 2003, que classifica os participantes em Detratores, Neutros e Promotores. O NPS é o resultado da subtração de Promotores pelos Detratores. Foram escolhidas 9 perguntas fechadas da Avaliação, para posteriormente classificar o curso na escala NPS, como mostra a Figura 1:

Figura 1 - Zonas de classificação da metodologia NPS



Fonte: Adaptado de TRACKSALE, 2018.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

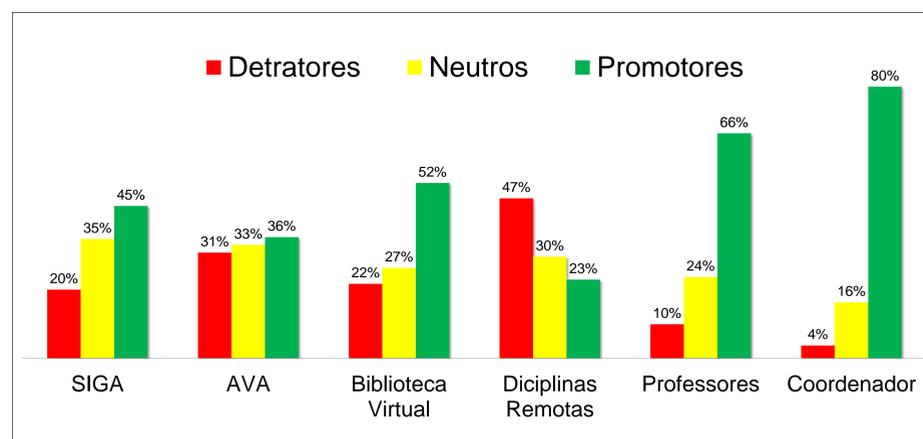
Nos principais resultados, destacaram-se a avaliação do diretor do curso de Administração em relação à agilidade do atendimento aos alunos. A questão obteve o melhor resultado, sendo a única na Zona de Excelência (71 a 100), obtendo NPS de 76,12%.

Outro destaque positivo foi a avaliação dos professores do curso, com um índice de 65,83%, próximo ao nível de excelência.

Três perguntas referentes às Tics utilizadas pela Instituição atingiram a Zona de Aperfeiçoamento NPS (1 a 30): a Biblioteca Virtual (29,69%), a Plataforma AVA (4,55%) e o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica – SIGA (24,63%).

O menor NPS obtido refere-se às disciplinas ofertadas na modalidade remota que obteve NPS de -23,88%, classificado como crítico na escala NPS. Os resultados são demonstrados na Figura 2:

Figura 2 - Percentual de respostas na análise NPS



Fonte: Dados da pesquisa

As demais perguntas selecionadas são demonstradas na Tabela 1:

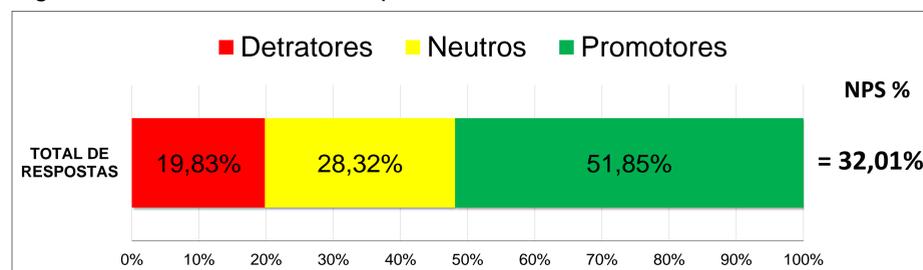
Tabela 1 - Questões selecionadas da análise NPS

| | |
|--|-------------|
| Recomendação do curso de Administração | NPS= 31,33% |
| Recomendação do UNIFAGOC | NPS= 50,74% |
| Avaliação da Central de Atendimento UNIFAGOC | NPS= 38,78% |

Fonte: Dados da pesquisa

Na média geral das perguntas selecionadas, o NPS foi de 32,01%, resultando em 51,85% de Promotores; 28,32% de Neutros e 19,83% de Detratores, conforme Figura 3:

Figura 3 - Média Geral da Pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

Baseado nos resultados, as estratégias de atendimento ao discente que mais promovem a satisfação, o relacionamento pessoal dos alunos aos professores e coordenador do curso se destacam, e as ferramentas utilizadas como as disciplinas remotas e as Tics são as que mais necessitam de melhorias para o aumento da satisfação.

Conclui-se portanto que a Instituição UNIFAGOC promove a satisfação dos alunos de Administração de forma modesta, considerando o NPS Médio da pesquisa, que atingiu 32,01% de satisfação, enquadrando-se na Zona de Aperfeiçoamento.

Considerando que 51,85% são promotores, podemos ressaltar que a organização pode investir em estratégias de satisfação dos clientes, sendo possível ainda buscar a conversão dos detratores para se alcançar futuramente a Zona de Excelência.

REFERÊNCIAS

- HYMANN, Hebert. **Planejamento e análise da pesquisa**: princípios, casos e processos. Rio de Janeiro: Lidaador, 1967.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação dos dados. ISBN 8522432635. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- OLIVEIRA, E. A. DE; SANGUINETO, A. L.; SANTOS, J. M. L. **O net promoter score (NPS) como forma de mensurar a satisfação dos clientes**: o caso Viana & Moura Construções. Revista Interface de Saberes, v. 14, n. 1, 2015