

## INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho sofre a cada momento fortes influências da cultura globalizada, exigente e competitiva. Por isso é importante que os novos profissionais estejam preparados para as oportunidades e saibam lidar com os desafios presentes no cotidiano do exercício da profissão.

Nesse sentido, faz-se necessária a qualificação profissional, pautada na formação de profissionais qualificados e aptos para ingressar no mercado de trabalho, sendo, portanto, fator determinante na preparação do indivíduo e, conseqüentemente, pilar fundamental para o sucesso em sua carreira profissional.

Considerando que os alunos estão buscando qualificação e conhecimento para atuar no mercado de trabalho, o presente artigo busca responder ao seguinte questionamento: qual o índice de NPS dos egressos do UNIFAGOC? Será que os serviços educacionais prestados pelo centro universitário foram condizentes com as expectativas dos egressos?

Quanto ao objetivo geral, o trabalho busca calcular e analisar o índice NPS dos alunos egressos do UNIFAGOC, bem como avaliar as respostas dissertativas.

## METODOLOGIA

A unidade empírica de análise são os egressos do ano de 2018 do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho – UNIFAGOC, abrangendo os alunos dos cursos presenciais de graduação oferecidos pela instituição de ensino superior: Administração, Ciência da Computação, Ciências Contábeis, Enfermagem, Estética e Cosmética, Jornalismo, Medicina, Nutrição, Odontologia, Direito, Educação Física e Pedagogia.

A pesquisa apresenta caráter descritivo, bibliográfico e pesquisa de campo. Como instrumento para coleta de dados, foi aplicado um questionário estruturado via SIGA, o qual foi encaminhado para os egressos da instituição de ensino superior através de e-mails e aplicativo WhatsApp.

As informações foram tratadas de maneira quantitativa e qualitativa, através da ferramenta NPS – *Net Promoter Score*, um instrumento de suma importância para a gestão, pois consiste em uma métrica para realizar correções.

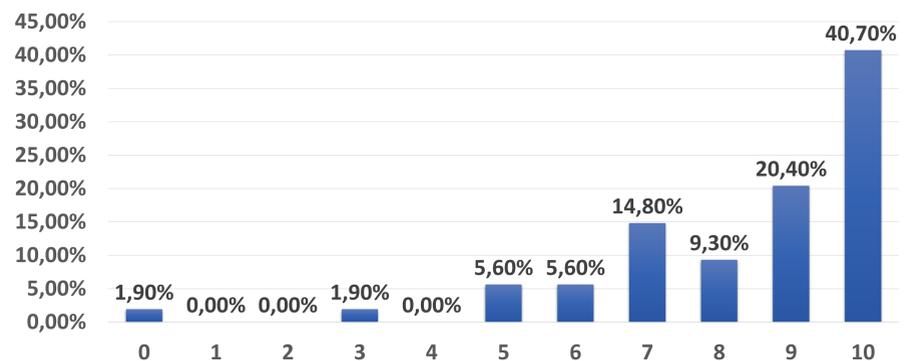
## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi destinado a todos os egressos do UNIFAGOC do ano de 2018, envolvendo os alunos dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Ciência da Computação, Direito, Educação Física (licenciatura e bacharelado) e Jornalismo, com a finalidade de identificar o nível de satisfação do serviço prestado pela instituição de ensino.

Houve 54 respondentes no total, sendo 57,14% do sexo masculino e 42,86% do sexo feminino. Dentre os entrevistados, 13 são do curso de Administração (24,07%), 12 são do curso de Ciências Contábeis (22,22%), 7 são do curso de Ciência da Computação (12,96%), 10 do curso de Direito (18,52%), 1 do curso de Educação Física - Licenciatura (1,85%), 7 do curso de Educação Física - Bacharelado (12,96%), 2 do curso de Educação Física - Licenciatura e Bacharelado (3,70%) e 2 do curso de Jornalismo (3,70%)

Sobre o questionamento “Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de recomendar o UNIFAGOC para um amigo ou colega?”, a pesquisa retomou os seguintes resultados:

**Figura 1:** Probabilidade de o egresso recomendar o UNIFAGOC para um amigo ou colega



Fonte: Dados da pesquisa

Através deste levantamento, foi possível identificar o percentual de clientes promotores, neutros e detratores. Os entrevistados que atribuíram as notas de 0 a 6 são classificados como clientes detratores, aqueles que indicaram notas 7 e 8 são considerados neutros e os que atribuíram notas 9 e 10 são os promotores.

Para auferir o resultado NPS, é necessário calcular o percentual dos clientes promotores e subtrair o percentual de detratores dividido pelo número total de entrevistados.

Tabela 1: Categoria dos entrevistados

Egressos	Quantidade	Percentual
Detratores	33	61,11%
Neutros	13	24,07%
Promotores	8	14,81%
NPS	25	46,30%
Total	54	100,00%

Fonte: Dados da pesquisa

O índice NPS da instituição de ensino para os formandos de 2018 é de 46,00%, o que classifica a instituição na zona de aperfeiçoamento. Na pergunta dissertativa, os entrevistados avaliaram positivamente os professores e a infraestrutura da instituição e apresentaram como problemas: a coordenação, a morosidade na emissão do diploma, e ainda a troca da grade curricular do curso. Porém, devido ao caráter anônimo da pesquisa, não foi possível identificar os coordenadores que foram apontados pelos entrevistados. Diante do exposto, acredita-se que o UNIFAGOC poderá analisar os aspectos negativos apontados pelos entrevistados, buscando melhorar sua imagem junto aos clientes e conseguir alcançar a zona de excelência.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. **Net Promoter Score: Ferramenta de Apoio às Decisões Estratégicas de Marketing de Serviços**. Universidade da Paraíba, Campina Grande, 2014. Disponível em <<http://dSPACE.bc.uepb.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3545/PDF%20%20Jadeilton%20de%20Almeida.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 23 set. 2020.

BERTERO, C. O. **Qualidade e ensino nos cursos de graduação no Brasil**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

PENA, M. D. C. **Acompanhamento de egressos: análise conceitual e sua aplicação no âmbito educacional brasileiro**. 2000. Disponível em: <https://periodicos.cefetmg.br/index.php/revista-et/article/view/6/3>. Acesso em: 06 jun. 2020.