

# AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO POR MEIO DO NET PROMOTER SCORE E DA GESTÃO À VISTA

**Aline Mariana Venâncio**

aline.ma.venancio@hotmail.com

**Carlos Eduardo Sanches da Silva**

cadusanches02@gmail.com

**Dalton Garcia Borges de Souza**

souza.dgb@outlook.com



*A gestão à vista é uma expressão de visibilidade que oferece às pessoas uma percepção mais precisa da realidade, já o Net Promoter Score (NPS) é um indicador que avalia a satisfação e lealdade dos clientes. Desta maneira, identificou-se a oportunidade de aplicar estes dois conceitos na avaliação institucional. O objetivo deste trabalho é analisar a implementação do NPS por meio da gestão à vista na avaliação institucional de Programas de Pós-graduação (PPG). Para isso, foram realizadas fundamentações teóricas da gestão à vista e do NPS e, posteriormente, foi proposto a incorporação destes dois conceitos em conjunto na avaliação institucional dos 14 PPG da Universidade Federal de Itajubá, nos anos de 2016 e 2017. A aplicação do NPS integrado à gestão à vista permite uma fácil visualização e comunicação, por meio do quadro síntese, da percepção dos discentes quanto ao seu PPG. Pode-se identificar facilmente seu grau de satisfação, os pontos fortes (orientação e atendimento do coordenador) e a orientação das prioridades para as ações de melhoria (disciplinas, atendimento do Núcleo de Inovação Tecnológica, site da PPG e velocidade da internet), complementados com os comentários dos discentes. Dessa maneira, comprova-se a viabilidade de implementação da gestão à vista integrada com o NPS. Para trabalhos futuros, recomenda-se automatizar a tabulação dos dados e que esta Pesquisa de Satisfação seja sistematizada e incorporada a avaliação institucional.*

*Palavras-chave: Avaliação, Gestão à vista, Net Promoter Score, Indicador de desempenho*

## 1. Contextualização da pesquisa

De acordo com Milniz (2013), a gestão à vista “tem um passado rico de informações que contribuíram para a construção da forma atual de transmitir informações visuais”. Na história existem documentos mostrando que em 2.500 a.C. nas construções dos côvados egípcios já eram utilizados em projetos de construção padrões de medidas visuais (CORY apud MILNITIZ 2013). A gestão à vista é uma comunicação em uma linguagem acessível para todos que possam vê-la, possibilitando um maior compartilhamento das informações (MELLO, 1998).

De acordo com o mesmo autor, os principais objetivos da gestão à vista, são:

- a) Oferecer informações acessíveis e simples, que podem facilitar o trabalho diário;
- b) Aumentar o conhecimento de informações para o maior número de pessoas;
- c) Reforçar a autonomia dos funcionários, no sentido de enriquecer os relacionamentos e não de enfraquece-los;
- d) Fazer com que o compartilhamento das informações passe a ser uma questão de cultura da empresa.

Dentre os elementos que compõem a gestão à vista, estão os indicadores de desempenho. De acordo com Leta (2011), “a elaboração e organização de mecanismos para avaliar e monitorar as atividades científicas tornou-se uma prática rotineira entre os diversos órgãos de fomento de países desenvolvidos a partir dos anos de 1960”. A autora complementa que no Brasil, o processo foi o mesmo, e as principais organizações tem usado esses indicadores tanto para divulgar ou estimar o desempenho da ciência brasileira quanto para dar suporte a modelos de avaliação individuais e institucionais, como em programas de pós-graduação.

Os indicadores de desempenho, ou *key performance indicators* (KPIs), têm na sua essência a qualidade do processo para alcançar os resultados finais e estão claramente vinculados aos objetivos estratégicos (FONSECA, 2005).

Um tipo de KPI é o Net Promoter Score (NPS), que foi proposto por Reichheld (2003). O autor afirma, com certo exagero, que o NPS é o único indicador necessário para o crescimento da empresa, pois ele gerencia a lealdade do cliente. Sua teoria se fundamenta na análise de dados de várias empresas de diversos segmentos, que comprovam a existência da relação direta entre o crescimento da empresa e o entusiasmo dos clientes em recomendá-la. O NPS teve um elevado crescimento, pois em relação aos outros meios de medição da satisfação dos clientes,

ele possui como vantagens baixo custo, interatividade, rapidez e viés comercial ao mensurar o senso de credibilidade (TRUSOV, BUCKLIN e PAUWELS 2009).

Várias críticas foram feitas em relação ao NPS, sendo basicamente:

- a) Classifica os clientes em três grupos e obtém conclusões baseadas nas análises dos dados agrupados, o que dificulta a detecção de diferenças individuais. O NPS é uma medida de atitude de intenção em recomendar, o que as pessoas dizem e o que fazem pode ser diferente (SHEERAN, 2002). Assim, apenas uma parte dos clientes que afirmam que recomendam a empresa para outros realmente devem fazê-lo (KUMAR, PETERSEN e LEONE, 2007);
- b) As faixas estabelecidas para os três grupos desconsideram diferenças entre uma pontuação de 7 e 8, assim como de 0 a 6. Será que todos os detratores emitirão comentários negativos? Assim como todos os neutros permanecem passivos em relação a seus comentários? Kristensen e Eskildsen (2014) em suas pesquisas comprovam que não.

Apesar das críticas, esta pesquisa utiliza as classes propostas pelo NPS para avaliar os Programas de Pós-Graduação da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), devido as vantagens do NPS e da possibilidade de comparar os resultados com empresas externas (benchmarking).

A Lei Federal nº 10.861, de 14 de abril de 2004, instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que preconiza que toda instituição de ensino superior, pública ou privada, constituirá uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), responsável pela autoavaliação da Instituição. Na universidade existem cursos de graduação e pós-graduação, especificamente na UNIFEI, a avaliação institucional é sistematizada para os cursos de graduação. Desta forma, foi solicitada a CPA da UNIFEI autorização para o desenvolvimento de uma pesquisa piloto para avaliar, junto aos alunos de pós-graduação, sua satisfação em relação aos Programas de Pós-graduação fundamentada nos conceitos de gestão à vista e Net Promoter Score. Este artigo tem como objetivo analisar a implementação do Net Promoter Score por meio da gestão à vista na avaliação institucional de Programas de Pós-graduação.

## **2. Gestão à vista e Net Promoter Score (NPS)**

A comunicação visual ou gestão à vista pode ser definida como uma forma de a empresa melhorar o seu desempenho organizacional, ao fazer com que todos os objetivos e a cultura da empresa sejam entendidos e vividos por todos os que fazem parte da instituição. Para que isso aconteça, a gestão à vista acontece por meio de estímulos que abordam um ou mais dos cinco sentidos humanos como: visão, audição, tato, olfato ou paladar (MILNITIZ, 2013).

A gestão à vista pode ser entendida como um tipo de controle/comunicação que faz com que pessoas de diferentes níveis de cargo dentro da indústria, ao terem contato com a gestão visual, consigam compreender certas informações sobre a empresa e a produção. Informações como: o status do progresso dos processos de fabricação, a quantidade de matérias-primas, o número de defeitos gerados, quais equipamentos e máquinas estão fora da produção e porque etc. Como isso faz com que qualquer pessoa entenda como está o andamento e quais são os problemas, também permite que qualquer pessoa possa apontar soluções para determinados problemas (SHIMBUN, 1995). Complementa Greif (1991) que as empresas buscam sempre formas de melhorar a comunicação a longa distância, no entanto, um problema considerável delas que precisa ser resolvido é uma eficiente comunicação à uma curta distância.

Apenas o fato de utilizar imagens e fotos não é marca distintiva da gestão à vista. E, sim, a maneira como a informação é organizada para a acessibilidade. Em suma, a gestão à vista é uma expressão de visibilidade que oferece às pessoas uma percepção mais precisa da realidade. Ela é uma questão cultural da empresa, onde o princípio essencial é o compartilhamento (GREIF, 1991).

Alguns efeitos que podem ser alcançados pela gestão a vista são (SHIMBUN, 1995):

a) Uma rápida percepção dos problemas, o que resultará em uma rápida solução também desses problemas. E com os problemas resolvidos, conseqüentemente, a empresa terá seus custos reduzidos;

b) Maior simplicidade e efetividade no controle da empresa e também com menos desgaste emocional;

c) Maior consciência do time de supervisão, além do aumento da consciência dos trabalhadores com relação aos problemas e aos custos;

d) Maior eficiência da empresa e também um aumento na moral de todos os funcionários.

Para que todas as vantagens da comunicação visual sejam alcançadas, precisa-se ter certeza de que sua implantação será feita corretamente. Alguns pontos que podem ser determinantes na hora de implementar a gestão visual são (SHIMBUN, 1995): escrever regulamentos operacionais e garantir que todos estão familiarizados com eles; e introduzir os controles periódicos na comunicação departamental e interdepartamental.

Um dos meios de controle são os indicadores de desempenho, neste caso, usaremos o NPS que se baseia em uma escala inteira, onde a nota dos clientes os classifica em três grupos (REICHHELD, 2006):

- a) **Notas de 0 a 6 – Clientes Detratores:** são aqueles que indicam que sua experiência em relação aos serviços foi ruim. Criticam-na publicamente e jamais voltariam a utilizar o serviço, exceto em situações extremas, como no caso de não haver qualquer outra opção;
- b) **Notas de 7 e 8 – Clientes Neutros ou passivos:** utilizam os serviços realmente necessários. Não são leais nem entusiastas. Podem indicar os serviços, mas com ressalvas. Caso tenha uma oportunidade melhor ele vai optar pela mudança;
- c) **Notas de 9 e 10 – Clientes Promotores:** estão extremamente felizes com os serviços. São leais, ajudam a organização oferecendo sugestões espontâneas, são entusiasmados e recomendam a organização para amigos e familiares, estão satisfeitos. São decisivos para sobrevivência e crescimento da organização.

O índice é calculado pela fórmula 1:

$$\text{NPS} = \% \text{ Clientes Promotores} - \% \text{ Clientes Detratores}$$

Onde:

% Clientes Promotores: consiste no número total de clientes que atribuíram nota de 9 a 10 dividido pelo total de respondentes.

% Clientes Detratores: consiste no número total de clientes que atribuíram nota de 0 a 6 dividido pelo total de respondentes.

Reichheld (2006) propõe para interpretação do NPS a faixa para classificação dos serviços (Tabela 1), sendo os símbolos propostos pelos autores.

Tabela 1 – Faixas de classificação do NPS

Símbolo	Faixa	Classificação dos serviços
	Acima de 75	Excelência
	De 50 a abaixo de 75	Qualidade
	De 25 a abaixo de 50	Ações de melhorias
	Abaixo de 25	Ações prioritárias de melhoria

Fonte: Adaptado de Reichheld (2006)

Complementa o autor que o NPS necessita ser complementado com informações que orientem o que se está fazendo corretamente e o que está causando insatisfação. Os valores do NPS de algumas empresas são: Harley 81%; Amazon 73%; e a Honda 51%.

O NPS considera um eixo vertical e um eixo horizontal. O eixo vertical é uma métrica que visa mensurar os clientes, como, por exemplo: margem de contribuição de cada cliente na receita, nível de renda, e potencial de uso dos produtos (SILVA, SILVA E MORAIS, 2010). No nosso caso, este parâmetro foi desconsiderado devido aos alunos de pós-graduação apresentarem desempenho acadêmico equivalente. Outros parâmetros dos alunos poderiam ter sido utilizados, mas seu acesso ou era inexistente no sistema de informação ou bastante trabalhoso a coleta dos dados (como, por exemplo, as publicações resultantes de suas pesquisas). Portanto, considerou-se somente o eixo horizontal, que se trata das notas dadas na avaliação feita pelos alunos.

A Gestão à Vista integrada ao Net Promoter Score pode contribuir com o processo de Avaliação Institucional que, segundo Caldas (2014), “é visto como um ato de suma importância às instituições educacionais, pois fornece informações sobre a necessidade ou não de revisão, atualização ou criação dos cursos técnicos, sobre a formação continuada de professores, funcionários ou gestores, garantindo um atendimento pontual à comunidade e a demanda do mercado de trabalho”.

### 3. Avaliação institucional dos alunos de pós-graduação da UNIFEI

Os Quadros 1 e 2 apresentam a síntese da avaliação dos PPG da UNIFEI realizada pelos mestrandos e doutorandos nos anos de 2016 e 2017. Além de utilizar o NPS (questão 8 do Quadro 1) foi incorporado ao questionário uma pergunta de controle (questão 7 do Quadro 1) que visa confrontar o grau de satisfação do pós-graduando da UNIFEI. Os principais fatores que influenciam no desenvolvimento de um mestrado ou doutorado foram incorporados ao

questionário (questão 1 a 6 do Quadro 1 e 9 a 19 do Quadro 2), com a finalidade de identificar potenciais causas de insatisfação (CAPES, 2016; FREITAS e SEIFFERT, 2007; HORTA e MORAES, 2005; WALLMARK; MCQUEEN; SEDIG, 1988). Para cada pergunta foi permitido ao pós-graduando expressar seus comentários por meio de texto. O questionário manteve o anonimato do respondente, sendo sua avaliação estratificada por programa de pós-graduação. Como delimitação não se considerou se o respondente fazia mestrado ou doutorado, nem quanto tempo de encontrava no Programa de Pós-graduação. Foi utilizado um questionário disponível via web por três semanas, sendo o link enviado aos pós-graduandos por e-mail. Afim de aumentar a taxa de respostas, além dos e-mails, foram realizadas também várias chamadas no facebook dos pós-graduandos, e solicitou-se aos representantes dos PPG que incentivassem as respostas (Quadro 3).

Para cálculo do número mínimo de respondentes para a pesquisa de satisfação, considerando-se: a população como sendo o total de alunos da pós-graduação; com grau de confiança de 90%; e margem de erro de 5%. Obtém-se, respectivamente, para 2016, no mínimo, 200 respondentes e para 2017, no mínimo, 205 respondentes (TRIOLA, 1999). Obteve-se, para o total de alunos dos PPG, valores superiores aos mínimos calculados (Quadro 3). Assim, existe significado estatístico apenas para a análise total dos respondentes. Porém, as respostas analisadas por PPG, apesar de não possuírem significado estatístico, indicam o valor do NPS e as potenciais causas, orientando assim ações de melhorias (Quadro 1 e 2).

Quadro 3 – Total de alunos e de respondentes por Programa de Pós-graduação da UNIFEI: 2016 e 2017

PPG	2016			2017		
	Total alunos	Respondentes		Total alunos	Respondentes	
		Abs.	%		Abs.	%
Administração	24	9	37,50	29	6	20,69
Computação	44	14	31,82	40	14	35,00
Desenvolvimento Tecnologia e Sociedade	33	12	36,36	34	15	44,12
Educação em Ciências	11	7	63,64	28	11	39,29
Eng. Energia	67	21	31,34	71	15	21,13
Eng. Materiais	11	2	18,18	4	0	0,00
Eng. Produção	115	49	42,61	119	47	39,50
Eng. Elétrica	165	72	43,64	181	48	26,52
Eng Mecânica	121	39	32,23	130	33	25,38
Ensino de Ciências	17	4	23,53	5	5	100,00
Física	15	3	20,00	19	3	15,79
Matemática	25	8	32,00	32	4	12,50
Materiais para Engenharia	68	25	36,76	72	1	1,39
Meio ambiente e Recursos Hídricos	30	17	56,67	51	23	45,10
Multicêntrico em Química de MG	27	12	44,44	32	8	25,00
<b>Total</b>	<b>773</b>	<b>294</b>	<b>38,03</b>	<b>847</b>	<b>233</b>	<b>27,51</b>

Fonte: Pesquisa de Satisfação dos Discentes dos Programas de Pós-graduação dos anos de 2016 e 2017

Quadro 1 – Avaliação dos Programa de Pós-graduação UNIFEI nos anos de 2016 e 2017

Programa de PG	1.1 - Disciplinas		1.2 – Organização de Apoio do PPG													
	1 - Que nota você daria para as disciplinas de maneira geral		2 - Como você avalia o atendimento de seu orientador		3 - Como você avalia o atendimento do Coordenador do Programa de Pós-Graduação		4 - Como você avalia as instalações dos ambientes de estudo (Grupos de Pesquisa)		5- Como você avalia as instalações das salas de aula		6 - Como você avalia as instalações, disponibilidade e atendimento dos laboratórios da UNIFEI		7 - Que nota você daria para o Programa de Pós-Graduação de maneira geral		8 - Você recomendaria este Programa de Pós-Graduação:	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Eng. Elétrica																
Eng. Mecânica																
Eng. Produção																
Materiais para Eng.																
Química Multicêntrico																
Eng. Energia																
MEMARH																
Computação																
DTecS																
Matemática																
Física																
Educação em Ciências																
Ensino de Ciências																
Administração																
<b>GERAL</b>																

Fonte: Pesquisa de Satisfação dos Discentes dos Programas de Pós-graduação dos anos de 2016 e 2017

Quadro 2 – Avaliação dos Programa de Pós-graduação UNIFEI nos anos de 2016 e 2017

Pró Reitoria de Pós-graduação										Registro Acadêmico		Biblioteca				Sistemas de Informação					
9 - Como você avalia o atendimento da Secretaria da PRPPG		10 - Como você avalia o atendimento do Financeiro da PRPPG (bolsas e auxílios)		11 - Como você avalia o atendimento da Direção da Pró-Reitora (Pró-Reitor e Diretora de Pós-Graduação)		12 - Como você avalia o atendimento do Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)		13 - Como você avalia as ações da Pró-Reitoria de maneira geral		14 - Como você avalia o atendimento do Departamento de Registro Acadêmico (DRA)		15 - Como você avalia o atendimento da Biblioteca (BIM)		16 - Como você avalia o acervo da Biblioteca (BIM)		17 - Como você avalia o acesso e uso do Sistema SIGAA		18 - Como você avalia o acesso as informações no site da Pós-graduação e do Programa		19 - Como você avalia a disponibilidade e velocidades da internet da UNIFEI	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017

Fonte: Pesquisa de Satisfação dos Discentes dos Programas de Pós-graduação dos anos de 2016 e 2017

Verifica-se que o NPS no geral apresenta bons resultados (em 2016 foi de 58,57% e em 2017 aumentou para 63,80%). A análise preliminar dos Quadros 1 e 2 também permite identificar como pontos de destaque o atendimento dos orientadores e do Coordenador do PPG. Porém, existem necessidades de ações prioritárias na:

- a) Grade de disciplinas oferecidas pelos PPG, pois nos comentários dos respondentes relataram, por exemplo: “disciplinas com o mesmo conteúdo da graduação”; “disciplinas obrigatórias desalinhadas com tema de pesquisa”; “nome da disciplina não condiz com o conteúdo ministrado”;
- b) Atendimento do Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT), onde a maioria dos pós-graduandos respondeu “não posso avaliar”, o que sugere um desconhecimento deste setor;
- c) Site dos PPG, teve como comentários: “acesso ao site da UNIFEI deveria ser suportado em outros navegadores”; “facilitar muito o acesso às informações dos PPG, muitos discentes têm dificuldades para encontrá-las”; “site confuso, dificultando acessar informações”;
- d) Velocidade e disponibilidade da internet, comentários como: “internet da UNIFEI extremamente lenta e cai muito”; “internet e energia tem quedas ou manutenção frequentes”.

Os relatórios da pesquisa de satisfação foram disponibilizados para os coordenadores dos PPG para que fossem apresentados nas assembleias e se desdobrassem em ações de aperfeiçoamento. Verifica-se que os resultados de 2016 e 2017 se mantiveram, em sua maioria, constantes. Em entrevistas com os coordenadores dos PPG, a maioria relatou não ter apresentado a pesquisa em seus PPG e que grande parte dos relatos já era de conhecimento, sendo os mesmos apenas tabulados e organizados. Foram realizados investimentos na melhoria das salas de aula e salas de estudo dos PPG, sendo estas desenvolvidas no final de 2017 e concluídas no início de 2018. Por meio da entrevista com os Coordenadores dos PPG e das observações identificadas ao longo da aplicação da Pesquisa de Satisfação dos discentes dos PPG, consolidada no Relatório de Satisfação, sintetizou-se a análise dos dados no Quadro 4.

Quadro 4 – Análise dos resultados: Objetivos e Efeitos da Gestão à Vista aplicados na Pesquisa de satisfação dos Discentes dos PPG fundamentado no NPS

Teoria		Comentários
Objetivos (MELLO, 1998)	Oferecer informações acessíveis e simples, que podem facilitar o trabalho diário.	Segundo relato dos Coordenadores dos PPG, os quadros síntese permitem visualizar facilmente o grau de satisfação dos pós-graduandos, assim como identificar suas potenciais “causas”.
	Aumentar o conhecimento de informações para o maior número de pessoas.	Este objetivo foi parcialmente atingido, pois os Relatórios de Satisfação tiveram sua divulgação restrita aos Coordenadores dos PPG.
	Reforçar a autonomia dos funcionários, no sentido de enriquecer os relacionamentos e não de enfraquece-los.	Não foi obtido este objetivo, pois a divulgação dos Relatórios de Satisfação foi restrita aos coordenadores dos PPG e suas respectivas secretárias.
	Fazer com que o compartilhamento das informações passe a ser uma questão de cultura da empresa.	Devido a maioria dos Coordenadores dos PPG não ter compartilhado e discutido os resultados dos Relatórios de Satisfação e esta ação ter sido pioneira nos PPG, é incipiente a incorporação das informações desta avaliação na cultura da UNIFEI.
Efeitos da gestão visual (SHIMBUN, 1995)	Uma rápida percepção dos problemas, o que resultará em uma rápida solução também desses problemas. E com os problemas resolvidos, conseqüentemente, a empresa terá seus custos reduzidos.	Este efeito pode ser observado apenas em relação a percepção dos problemas e suas potenciais causas, pois o mecanismo de avaliação é anual, limitando a verificação de resultados. Vale destacar que, diferente da maioria das indústrias, na pós-graduação os resultados são de médio a longo prazo, pois o mestrado dura em média 2 anos e o doutorado, 4 anos.
	Maior simplicidade e efetividade no controle da empresa e também com menos desgaste emocional.	A coleta de dados é rápida e apesar da simplicidade do NPS e da tabulação das causas serem facilmente visíveis nos quadros sínteses (Quadros 1 e 2), sua posterior tabulação é manual o que retarda a divulgação do Relatório de Satisfação.
	Maior consciência do time de supervisão, além do aumento da consciência dos trabalhadores com relação aos problemas e aos custos.	Este efeito foi observado apenas pelos Coordenadores dos PPG, que comentaram que o Relatório de Satisfação deixou explícito e mensurável suas percepções em relação ao seu PPG.
	Maior eficiência da empresa e também um aumento na moral de todos os funcionários.	Devido a incipiência deste mecanismo de avaliação, pouco se pode auferir em relação a este efeito. Devendo-se acrescentar que o NPS teve aumento de 2016 para 2017.

Fonte: Autoria própria

#### 4. Conclusões e recomendações para Trabalhos Futuros

A aplicação do NPS integrado à gestão à vista permite uma fácil visualização e comunicação, por meio do quadro síntese, da percepção dos discentes quanto ao seu PPG. Pode-se identificar facilmente seu grau de satisfação, os pontos fortes e a orientação das prioridades para as ações de melhoria, complementados com os comentários dos discentes. O que comprova a viabilidade de implementação da gestão à vista integrada com o NPS.

Pode-se observar que a tabulação dos dados manual resulta na divulgação tardia do relatório, adiando e comprometendo as ações a serem desenvolvidas. Além disso, a maioria dos

Coordenadores dos PPG não divulgou nem analisou o relatório com os demais docentes e colaboradores dos PPG. Dessa maneira, percebeu-se que a divulgação dos resultados restrita aos Coordenadores também compromete os resultados esperados da gestão à vista.

Vale ressaltar que, diferente da indústria onde a avaliação, muitas vezes, é diária devido ao ciclo de produção, na pós-graduação esta periodicidade é anual, sendo mais demorada a mensuração dos resultados.

Por fim, a cultura de avaliação é inerente ao processo de ensino aprendizagem, porém, vários docentes reagem de forma defensiva e evasiva quando são afetados pela avaliação. Este fato pode ter sido o motivo dos Coordenadores dos PPG não terem divulgado os resultados da pesquisa de satisfação que, segundo os mesmos, explicitou e mensurou problemas e causas já conhecidas. Este fato é mais grave nas instituições federais de ensino devido a estabilidade do servidor público.

Para trabalhos futuros, recomenda-se automatizar a tabulação dos dados e que esta Pesquisa de Satisfação seja sistematizada e incorporada a avaliação institucional.

## **7. Agradecimentos**

Agradecemos à UNIFEI por ter oportunizado a aplicação desta pesquisa, ao CNPq e FAPEMIG pela ajuda financeira e ao PET Engenharia de Produção da UNIFEI pelo apoio fornecido.

## REFERÊNCIAS

CALDAS, Adélia Soares Campos. **Avaliação Institucional no centro de educação profissional de saúde de Planaltina-Distrito Federal**. Brasília: UCB, 2014. Artigo apresentado ao curso de pós-graduação em Gestão Educacional, Universidade Católica de Brasília, Brasília, Distrito Federal, 2014.

CAPES. **Caderno de Indicadores**. Disponível em:

<<http://conteudoweb.capes.gov.br/conteudoweb/CadernoAvaliacaoServlet>> Acesso em 21 de set. 2016.

FONSECA, Doris Pereira d'Alincourt. **Desenvolvimento do capital humano baseado no modelo de relevância de competências para os indicadores chave de desempenho do negócio**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2005. 176 p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia, Mestrado em Ciência em Engenharia de Produção, Universidade do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

FREITAS, Maria Aparecida de Oliveira; SEIFFERT, Otilia Maria Lúcia Barbosa. Formação docente e o ensino de Pós-Graduação em Saúde: uma experiência na UNIFESP. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Associação Brasileira de Enfermagem, v. 60, n. 6, p. 635-640, 2007.

GREIF, MICHAEL. **The Visual Factory. Building Participation Through Shared Information**. Productivity Press, Inc. Cambridge, Massachusetts (1991).

HORTA, José Silvério Baía; MORAES, Maria Célia Marcondes de. O sistema CAPES de avaliação da pós-graduação: da área de educação à grande área de ciências humanas. **Revista Brasileira de Educação**, Set /Out /Nov /Dez 2005 No 30, p. 95-181.

KRISTENSEN, Kai and Jacob Eskildsen. Is the NPS a Trustworthy Performance Measure? **The TQM Journal**, 26 (2), 2014, p. 202-214.

KUMAR, V., J. Andrew Petersen, and Robert P. Leone, How Valuable Is Word of Mouth? **Harvard Business Review**, out. 2007. 85 (10), p. 139-146.

LETA, Jacqueline. Indicadores de desempenho, ciência brasileira e a cobertura das bases informacionais. **Revista USP**. 2011. n.89, pp. 62-67.

MELLO, Carlos Henrique P. **Auditoria Contínua: Estudo de Implementação de uma ferramenta de Monitoramento para Sistema de Garantia da Qualidade com Base nas Normas NBR ISO 9000**. Itajubá: EFEI, 1998. 66 p. Dissertação (Mestrado), Mestrado em Engenharia de Produção, Escola Federal de Engenharia de Itajubá, Itajubá, 1998.

MILNITZ, D. **Um método estruturado para Implantação da Gestão à Vista**. Florianópolis: UFSC, 2013. 186 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

NIKKAN KOGYO SHIMBUN (Ed.). **Visual control systems**. SteinerBooks, 1998.

REICHHELD, Frederick F. The One Number You Need to Grow. **Harvard Business Review**, 2003. 81 (12), p. 46-54.

SHEERAN, Paschal. Intention–Behavior Relations: A Conceptual and Empirical Review. **European Review of Social Psychology**, 2002. 12 (1), p. 1-36.

SILVA, F.H.M.R.; SILVA, C. E. S.; MORAIS, N.S. A contribuição do Net Promoter Score no Processo de Desenvolvimento de Produtos. **Revista Ingepro: Inovação, Gestão e Produção**, v. 2, p. 112-123, 2010.

TRIOLA, Mário F. **Introdução à Estatística**. 7a. Ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TRUSOV, Michael, Randolph E. Bucklin, and Koen Pauwels. Effects of Word-of-Mouth versus Traditional Marketing: Findings from an Internet Social Networking Site. **Journal of Marketing**, 73 (5), p. 90-102, 2009.

WALLMARK, J. T.; MCQUEEN, D. H.; SEDIG, K. G. Measurement of output from university research. **IEEE Transactions on Engineering Management**, 35, 175-180, 1988.

## ANEXO 1

### Questionário Pesquisa

Com o objetivo de aperfeiçoar o Programa de Pós-graduação e as principais estruturas de apoio pedimos que responda as questões.

Sua participação é **MUITO IMPORTANTE**, COLABORE.

#### A - Dados Respondente

##### A.1 - Programa de pós-graduação:

Eng. Elétrica (mestrado ou doutorado)

Mecânica (mestrado ou doutorado)

Produção (mestrado ou doutorado)

Materiais (mestrado ou doutorado)

Química Multicêntrico de MG (mestrado ou doutorado)

Energia

MEMARH

Computação

DTecS

Matemática

Física

Educação em Ciências

Eng. Materiais

Ensino de Ciências

Administração

Engenharia Hídrica

##### A.2 - Você é egresso da UNIFEI:

Graduação e/ou mestrado

##### A.3 - Quanto tempo que cursa o Programa de Pós-Graduação:

Até 12 meses	13 a 24 meses	25 a 36 meses	37 a 48 meses	Acima de 48 meses

#### A.4 - Você já teve alguma publicação em seu mestrado ou doutorado que está cursando?

Não

Sim:

Quantos em Congressos:

Quantos em Periódicos:

### B - Avaliação do Programa de Pós-Graduação (PPG)

Eu gostei ... (pontos fortes)	Eu não gostei... (oportunidades)

#### 1.1 - Disciplinas

1.1.1 - Que nota você daria para as disciplinas de maneira geral

Péssimas									Perfeitas	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.1.2 - Que disciplinas você recomendaria

1.1.3 - Que disciplinas você não recomendaria

1.1.4 - Caso queira apresentar comentários complementares às questões, críticas e sugestões relativas a ao Programa de Pós-Graduação utilize o espaço abaixo.

---



---



---

#### 1.2 – Organização de Apoio do PPG

1.2.1 - Como você avalia o atendimento de seu orientador

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.2 - Como você avalia o atendimento do Coordenador do Programa de Pós-Graduação

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.3 - Como você avalia as instalações dos ambientes de estudo (Grupos de Pesquisa)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.4 - Como você avalia as instalações das salas de aula

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.5 - Como você avalia as instalações, disponibilidade e atendimento dos laboratórios da UNIFEI utilizados em sua dissertação ou tese

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.6 - Que nota você daria para o Programa de Pós-Graduação de maneira geral:

Péssimo										Perfeito
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

1.2.7 - Você recomendaria este Programa de Pós-Graduação:

Definitivamente não recomendaria										Certamente recomendaria
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

## 2 - Avaliação da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, DRA e BIM

<b>Eu gostei ... (pontos fortes)</b>	<b>Eu não gostei.... (oportunidades)</b>

2.1 - Como você avalia o atendimento da Secretaria da PRPPG

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.2 - Como você avalia o atendimento do Financeiro da PRPPG (bolsas e auxílios)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.3 - Como você avalia o atendimento da Direção da Pró-Reitora (Pró-Reitor e Diretora de Pós-Graduação)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.4 - Como você avalia o acesso e uso do Sistema SIGAA

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.5 - Como você avalia o acesso as informações no site da Pós-graduação e do Programa (formulários, resoluções, normas, critérios de bolsas, ...)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.6 - Como você avalia o atendimento do Núcleo de Inovação Tecnológica (NIT)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.7 - Como você avalia as ações da Pró-Reitoria de maneira geral

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.8 - Como você avalia o atendimento do Departamento de Registro Acadêmico (DRA)

	Péssimo										Perfeito
--	---------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------

Não posso avaliar	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.9 - Como você avalia o atendimento da Biblioteca (BIM)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.10 – Como você avalia o acervo da Biblioteca (BIM)

Não posso avaliar	Péssimo										Perfeito
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.11 - Como você avalia a disponibilidade e velocidades da internet da UNIFEI

Não posso avaliar	Péssima										Perfeita
	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

2.12 - Caso queira apresentar comentários complementares as questões, críticas e sugestões relativas a orientação, Programa de Pós-Graduação, BIM, DRA e Pró-reitora utilize o espaço abaixo.

---



---