

A UTILIZAÇÃO DO NPS COMO FERRAMENTA PARA O ACOMPANHAMENTO DOS EGRESOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO DO UNIFAGOC

PEREIRA, Daniel David ^a ; CIRIBELI, João Paulo ^b ; RUFINO, Felipe Batista ^c



daniel-davidpereira@outlook.com
jpcir@hotmail.com
felipe.rufino1985@outlook.com

^aCurso de Administração – UNIFAGOC

^bCurso de Administração – UNIFAGOC

^cCurso de Administração – UNIFAGOC

RESUMO

O objetivo geral do estudo é calcular e avaliar o NPS do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho – UNIFAGOC e analisar as respostas dissertativas dos egressos. Quanto à classificação metodológica, o trabalho é de cunho aplicado, bibliográfico e estudo de caso. Para a coleta de dados utilizou-se de questionário estruturado feito no Google Docs e enviado aos 470 egressos de 2016 e 2017, via link, por WhatsApp e e-mail. Ao todo 147 egressos responderam ao questionário, dos quais 49 responderam à questão dissertativa. Com base nos resultados pode-se concluir que o NPS institucional é de 59,0% e que a instituição se encontra na Zona de Qualidade, fato que demonstra que ela é bem avaliada pelos seus egressos. No entanto, existe um número considerável de neutros (30,0%) e de detratores (4,0%) que merecem atenção especial por parte da instituição. Pode-se concluir ainda que os pontos positivos apontados pelos egressos se concentram nos professores e na infraestrutura.

Palavras-chave: Acompanhamento. Egressos. UNIFAGOC. Graduação.

INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico e a constante mudança da sociedade, o mercado de trabalho tem se tornado cada vez mais competitivo, exigindo profissionais cada vez mais qualificados e competentes que se adaptem rapidamente e sejam flexíveis a todo tipo de mudança que o mercado exige (MOTA, 2007).

O conceito de competência é pensado como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que justificam um alto desempenho, acreditando que os melhores desempenhos estão fundamentados na inteligência e na personalidade das pessoas. A competência é percebida como um estoque de recursos que o indivíduo detém (FLEURY; FLEURY, 2001). Para Ritossa (2012), os conhecimentos são conteúdos adquiridos pelo indivíduo no decorrer de sua vida, as habilidades dizem respeito a como é feita aplicação de seus conhecimentos no dia a dia, e a atitude, à forma de agir e interagir com outras pessoas.

Nesse cenário, destaca-se no mercado de trabalho o profissional que consegue se apresentar mais apto e competente para desenvolver funções específicas dentro de uma organização. Segundo Mota (2007), o fato de muitas pessoas bem qualificadas estarem

em busca de empregos e de empresas estarem sempre procurando formas de reduzir gastos com mão de obra gera um mercado altamente competitivo e exigente, fazendo com o que o candidato precise sempre estar se atualizando.

De acordo com Oliveira (2006), as organizações não mais dependem somente de infraestrutura e tecnologia, mas também de mão de obra qualificada e comprometida com a atividade desenvolvida. Atualmente a capacitação profissional tem se tornado um diferencial cada vez maior, fazendo com que as pessoas se preocupem em estar sempre atualizadas, buscando um constante crescimento intelectual.

Percebe-se uma preocupação maior nos dias de hoje com capacitação, tendo em vista que o número de universitários cresceu 68% de 2007 a 2017 de acordo com dados do Censo da educação superior - INEP. Segundo a última pesquisa divulgada pelo MEC, o Brasil possui 8,3 milhões de alunos cursando ensino superior.

Para Lacombe (2004), acompanhamento significa estar permanentemente informado sobre a evolução de alguma coisa. O acompanhamento de egressos permite reflexões e mudanças da educação no atendimento das reais necessidades do mercado (FRONCILLO, 2008). Além de estabelecer um relacionamento entre os egressos e a instituição de ensino, o acompanhamento permite reordenar as políticas de ensino, com intuito de oferecer ensino de qualidade na perspectiva de atender as vocações regionais e nacionais.

A pesquisa busca responder ao seguinte questionamento: qual o índice NPS do UNIFAGOC?

O objetivo geral deste estudo é calcular e avaliar o NPS do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho - UNIFAGOC e analisar as respostas dissertativas dos egressos.

REFERENCIAL TEÓRICO

Aspectos conceituais da palavra “egresso”

De acordo com o dicionário Michaelis (2009), a palavra “egresso” pode ser definida como a pessoa que saiu ou se afastou por tempo indeterminado, de um grupo ou comunidade. O dicionário Aurélio (2009) segue a mesma linha de pensamento, definindo o termo como alguém que se ausentou, que se distanciou, ou que não faz parte de um grupo.

Para Pena (2000), existe uma divergência no conceito da palavra “egresso” no âmbito educacional. Enquanto alguns autores usam o termo para definir exclusivamente os alunos já formados, outros já abrangem com essa definição todos os indivíduos que já saíram da instituição, seja por formatura, desistência, transferência ou até mesmo jubilação.

Ferreira (2004) define o conceito de egresso no âmbito educacional como o aluno

que cumpriu toda a grade curricular de um curso de graduação ou pós-graduação e obteve uma titulação em certa área de conhecimento.

Acompanhamento e relacionamento junto aos egressos

As IES (Instituições de Ensino Superior) desempenham importantes atividades na formação de profissionais para o mercado de trabalho. Elas devem ser efetivas ao solucionar os problemas que surgem no dia a dia através de formação de profissionais que atendam aos requisitos exigidos pelo mercado (LOUZADA; MARTINS, 2005). As instituições educacionais precisam ser dinâmicas, capazes de identificar e atualizar os currículos dos cursos oferecidos, com intuito de acompanhar as mudanças impostas pela sociedade, de forma a tornar o processo de ensino compatível com o exigido no dia a dia dos alunos (CAIXETA, 2010).

Louzada e Martins (2005) entendem que é importante um relacionamento duradouro com os egressos da instituição, a fim de que haja uma troca de informações para que se chegue a um padrão satisfatório de exigência de qualidade dos profissionais formados para o mercado de trabalho.

O egresso enfrenta em seu cotidiano situações que o levam a confrontar as competências desenvolvidas no exercício das atividades profissionais. A partir daí cabe a instituição realizar o acompanhamento dos egressos para avaliar a adequação pedagógica dos cursos vivenciados, bem como os aspectos intervenientes no processo de formação acadêmica (MEIRA; KURCGANT, 2009).

De acordo com Kunz (1999), a Universidade tem como função principal formar um cidadão, desenvolvendo sua consciência crítica, contribuindo para o desenvolvimento humano, para o bem-estar da sociedade, para o bom funcionamento das relações sociais, para a reflexão dos valores. Os objetivos da Universidade são mais amplos do que aqueles esperados pela maioria dos agentes presentes no mercado de trabalho. Por outro lado, a Universidade não pode se manter independente daquilo que lhe dá a razão de existir: a formação de novos profissionais.

Brito (2008) diz que o currículo de um curso deve ser construído não apenas atendendo os requisitos do MEC, mas a necessidade da realidade na qual se está inserido. Deve atender o esperado no sentido profissional do curso, mas também as características regionais do contexto. Analisando em um nível macro, o modelo de formação profissional deve ser pensado de maneira integrada ao contexto da sociedade brasileira e em um nível micro, deve atender as realidades mais específicas de cada curso e regionais de cada instituição. Nesse contexto, o acompanhamento de egressos permite que a instituição atualize o currículo dos cursos ofertados de acordo com o necessário pelo mercado e com a percepção dos egressos.

Nesse sentido em 2004, foi criado o Sistema Nacional da Educação Superior (SINAES), que trouxe importantes medidas de auto regulação das instituições de ensino superior, incluindo acompanhamento de egressos (BRASIL, 2004). Com a criação dessa

lei, o Ministério da Educação determina que todas as instituições de ensino superior realizassem um acompanhamento efetivo dos egressos, e que elas se comprometessem não somente com a formação do aluno durante a graduação, mas também com a integração do profissional com o mercado de trabalho e atender as necessidades profissionais exigidas (CAIXETA, 2010).

As políticas de atendimento aos egressos, previstas pelo SINAES, permitem a criação de sistemas de relacionamento com os antigos alunos. Possibilita registro de informações dos egressos, acompanhamento de sua trajetória e interação entre a instituição e egresso. Além de permitir informações que subsidiem o planejamento estratégico da instituição de ensino. Algumas instituições oferecem serviços onde conseguem manter relacionamento constante com o egresso, por exemplo, permitir o acesso a biblioteca universitária em caráter permanente, recebimento semanais de eventos programados. Isso permite que o egresso se aproxime da instituição e utilize das estruturas para potencializar suas atividades profissionais (SILVA; BEZERRA, 2015).

Sendo assim, define-se acompanhamento de egressos como:

o conjunto de políticas e programas que as instituições de ensino superior desenvolvem para monitorar a necessidade de formação continuada dos seus alunos formados e aproximação das instituições com o mercado de trabalho que pretende atender de acordo com a formação dos profissionais. (CAXETA, 2010, p. 20)

Considerar as opiniões dos egressos permite a identificação de omissões e equívocos que estão sendo cometidos no processo de formação. Assim, o acompanhamento de egressos permite sinalizar as necessidades de formação identificadas pelos ex-alunos, mas também as necessidades de mudanças e atualizações pedagógicas dos cursos a partir da relação com o mercado de trabalho.

METODOLOGIA

Classificação metodológica

A pesquisa é classificada como aplicada, pois seus resultados têm interesse em solução dos problemas que ocorrem no dia a dia da instituição (VILAÇA, 2010) e sua abordagem é definida como quantitativa, uma vez que é apropriada para medir opiniões e preferências.

Quanto aos objetivos, a pesquisa é classificada como exploratória e descritiva. Segundo Gil (2007), a exploratória é um tipo de pesquisa simples que explora a realidade buscando um maior conhecimento do assunto; já a descritiva procura conhecer a realidade estudada com exatidão, estudar as características ou comportamento de um grupo.

Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como bibliográfica e estudo de caso. Com base na leitura de livros, artigos de periódicos e material disponibilizado na internet, estabeleceu-se um modelo teórico de referência sobre o tema em questão, que pode ser utilizado para análise da pesquisa (VERGARA, 2010). O estudo de caso busca compreender e otimizar um caso, pelo interesse em promover algo mais amplo, uma vez que ele pode fornecer insights sobre um contexto (MAZZOTTI, 2006).

Procedimentos metodológicos

A unidade empírica de análise são os egressos dos anos de 2016 e 2017 do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho - UNIFAGOC. A população consiste em 470 concluintes de 07 curso presenciais de graduação: Administração, Contabilidade, Direito, Jornalismo, Ed. Física - Licenciatura, Ed. Física - Bacharelado e Ciência da Computação.

Para a coleta de dados utilizou-se de questionário estruturado feito no Google Docs e enviado aos egressos, via link, por WhatsApp e e-mail. Ao todo, 147 egressos responderam ao questionário, e destes, 49 responderam à questão dissertativa.

O envio do questionário foi feito durante o mês de agosto de 2019, e o recebimento das respostas perdurou até fins de outubro de 2019.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Resultados da Avaliação dos Egressos via NPS

O UNIFAGOC está localizado na cidade de Ubá, interior da Zona da Mata de Minas Gerais, e tem como missão “Promover com excelência a educação integral e de qualidade, formando profissionais competentes e éticos, fomentando o desenvolvimento socioeconômico nacional” (UNIFAGOC, 2019).

Os resultados apurados pelo método NPS possibilitam que as instituições classifiquem os seus clientes em 3 tipos: promotores, neutros e detratores. Para obter o indicador NPS, deve ser calculado o percentual de clientes promotores (P) e subtraí-lo do percentual de clientes detratores (D) (REICHHELD; MARKEY, 2012 p. 5; MIZUTANNI, 2016 p. 51; COSSA, 2016 p. 11). De forma esquemática, tem-se:

$$NPS = P - D$$

Para a aplicação da metodologia, foi perguntado aos egressos, em relação aos cursos oferecidos pela instituição: “Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o curso para um amigo ou colega?”. Os resultados são demonstrados na Tabela 1.

Tabela 1: NPS Institucional segundo os Egressos

| Pergunta | Promotores | Neutros | Detratores | NPS | Total |
|--|---------------|---------------|-------------|---------------|---------------|
| Em uma escala do 0 a 10 qual a probabilidade você recomendar o UNIFAGOC a um amigo ou familiar como um bom lugar para estudar? | 95 (64,0%) | 45 (30,0%) | 7 (4,0%) | 88 (59,0%) | 147 (100%) |

Fonte: dados da pesquisa.

A pergunta foi destinada a todos egressos do ano de 2017, dos cursos de Administração, Ciências Contábeis, Ciências da Computação, Direito, Educação Física e Jornalismo, com o intuito de identificar a satisfação em relação ao serviço prestado pela instituição. A pesquisa teve 147 respondentes. O resultado foi positivo, atingindo 95 (64,0%) promotores, 45 (30,0%) neutros e apenas 7 (4,0%) detratores.

Conforme Tabela 1, pode-se ainda observar que o NPG institucional é de 59,0%, o que classifica a instituição na Zona de Qualidade.

O indicador NPS varia de -100 a 100 (Quadro 1), e o enquadramento de classificação das empresas se divide em quatro áreas: Zona Crítica (entre -100 e 0), Zona de Aperfeiçoamento (entre 1 e 50), Zona de Qualidade (entre 51 e 75) e Zona de Excelência (entre 76 e 100).

Quadro 1: Zonas de classificação segundo a metodologia NPS

| NPS | Zonas de Classificação do NPS |
|----------------|-------------------------------|
| Entre 76 e 100 | Zona de Excelência |
| Entre 51 e 75 | Zona de Qualidade |
| Entre 1 e 50 | Zona de Aperfeiçoamento |
| Entre -100 e 0 | Zona Crítica |

Fonte: adaptado de TRACKSALE (2019).

Na Zona Crítica, há mais clientes detratores do que promotores; nesse caso, as empresas devem estar atentas às atitudes de seus consumidores e elaborar planos de ação que proporcionem uma melhor experiência aos seus clientes. E relação à Zona de Aperfeiçoamento, verificou-se similaridade entre o número de clientes promotores e o de detratores são similares; nessa zona, as empresas possuem facilidade de crescimento de NPS se trabalharem da forma correta (TRACKSALE, 2019).

Na Zona de Qualidade, as empresas possuem mais clientes promotores do que detratores e estão sempre preocupadas em oferecer um serviço de qualidade que

satisfaça seus consumidores, ao passo, que na Zona de Excelência, as empresas que atingem essa classificação ocupam lugar de destaque no mercado e são referência em experiência do cliente (TRACKSALE, 2019).

Resultado qualitativo do NPS

Após a pergunta "Em uma escala do 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o UNIFAGOC a um amigo ou familiar como um bom lugar para estudar?", foi feita uma segunda pergunta, de caráter qualitativo: "Qual é o motivo mais importante para nota que você deu?"

Com base na metodologia, essa pergunta de caráter dissertativo deve ser feita para entender o motivo da nota dada: "Essa questão, auxilia a empresa na busca de soluções para problemas apresentados, considerando as respostas de clientes detratores prioritárias em relação às respostas de clientes promotores" (REICHHELD, 2003; OLIVEIRA; SANGUINETTO; SANTOS, 2015).

Analizando as respostas dos egressos, pode-se perceber que existem dois motivos principais para a nota do NPS auferida. O primeiro está relacionado à percepção que têm sobre a qualidade dos professores e o segundo refere-se à infraestrutura da instituição.

Localização e qualidade no ensino e excelente equipe de profissionais na área de Administração (respondente 1)

Curso ministrado por professores qualificados (respondente 2)

Estrutura muito boa e ótima qualidade de ensino (respondente 3)

Estrutura muito boa. (respondente 4)

Ótimos professores. (respondente 5)

A estrutura da faculdade e o corpo docente são muito bons. (respondente 6)

Os professores são ótimos, e sempre disponível para ajudar os alunos. (respondente 7)

A estrutura é a melhor da região, professores excelentes. (respondente 8)

Professores, método de ensino e infraestrutura (respondente 9)

Educação de qualidade, bons professores, ambiente agradável. (respondente 10)

No entanto, ainda foram apontadas questões negativas, em especial relacionadas à demora na emissão do diploma. Por se tratar (à época) de uma Faculdade, a instituição não tinha autonomia para a emissão de diploma, sendo necessário se associar a uma Universidade para que sejam emitidos. Veja a resposta de alguns alunos:

Faz mais de um ano que colei grau e ainda não entregaram o diploma. (respondente 11)

Me formei no ano de 2017 e até hoje não recebi meu diploma. Vários colegas já perderam oportunidades de emprego por falta dele. (respondente 12)

A instituição por sua vez, só nesse mês de agosto foi correr atrás de nossos diplomas. O que demonstra um pouco de descaso com o curso de jornalismo, já que os outros formandos do

mesmo ano receberam seus diplomas. (respondente 13)

Organização, estrutura física, bom atendimento de todos funcionários, acessibilidade. Única reclamação é com a demora da entrega do diploma, aguardo há mais de um ano. (respondente 14)

As questões dissertativas são importantes para identificar erros e acertos da instituição, uma vez que a pergunta objetiva (fechada) só permite inferir se a faculdade é bem ou mal avaliada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do trabalho consistiu em calcular e avaliar o NPS o Centro Universitário Governador Ozanam Coelho - UNIFAGOC e analisar as respostas dissertativas dos egressos.

Após transcurso do capítulo “Resultado e Discussão”, pode-se identificar que o NPS institucional é de 59,0%, considerando na Zona de Qualidade, fato que demonstra que a instituição é bem avaliada pelos seus egressos.

No entanto, existe um número considerável de neutros (30,0%) e outros tantos (4,0%) de detratores que merecem atenção especial por parte da instituição, visto que não estão plenamente satisfeitos, ou mesmo, como no caso dos detratores, apresentam insatisfação.

Com base nos resultados pode-se concluir ainda que os pontos positivos apontados pelos egressos concentram-se nos professores e na infraestrutura. Em geral os professores são bem avaliados e a infraestrutura, em permanente melhoria.

Na parte dissertativa negativa, apontou-se principalmente a demora na emissão do diploma, em especial no curso de Jornalismo. Questões como essas devem ser evitadas, pois certamente irão impactar negativamente no NPS Institucional.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.168, de 14 de abril de 2004. D.O.U, Brasília, DF, p. 03. 14 abr. 2004.

BRITO, Márcia Regina F. de. O SINAES e o ENADE: da concepção à implantação. Avaliação, 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772008000300014&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 abr. 2019.

CAIXEITA, J. E. Formação continuada de professores e tecnologias de informação e comunicação: uma proposta de acompanhamento de egressos do curso de ciências naturais da faculdade UNB Planaltina. Planaltina: UNB, 2010. Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2010.

CENSO da Educação Superior 2017. Inep, Brasília, 10 set. 2019. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/setembro-2018-pdf/97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo/file>. Acesso em: 23 mar. 2019.

COSSA, G. C. O net promoter score e as métricas tradicionais de satisfação e lealdade do cliente na previsão do desempenho financeiro. Lisboa: UNL, 2016. 64f. Dissertação (Mestrado em Estatística e Gestão de Informação, Especialização em Marketing Research e CRM) - Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2016.

FERREIRA, Aurélio Buarque Hollanda de. Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o conceito de competência. RAC - Revista de Administração Contemporânea, v. 5, p. 183-196, Ed. Especial, Curitiba, 2001.

FRONCILLO, Roberta. SAIE - 2000 a 2008: relatório de egressos de cursos superiores de tecnologia do Centro Paula de Souza. 2008. Disponível em: <http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/sai/Livreto%20Egressos%20Fatec.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2019.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

KUNZ, Ivanir. Modalidades distintas na relação universidade/ empresa e suas características específicas no Brasil. In: 1º Concurso de monografia sobre a relação universidade empresa. Curitiba: IPARDES, 1999.

LACOMBE, Francisco José Masset. Dicionário de administração. São Paulo: Saraiva 2004.

LOUSADA, A.C.Z; MARTINS, G.A. Egressos como fonte de informação à gestão do curso de ciências contábeis. São Paulo: USP, 2005. Universidade de São Paulo, São Paulo. 2005.

MEIRA, M. D.D; KURCGANT, P. Avaliação de Curso de Graduação segundo egressos. Revista Esc. Enferm, v. 43, n. 2, p. 481-485, 2009.

MICHAELIS. Dicionário brasileiro da língua portuguesa. [S. I.]: Editora Melhoramentos LTDA, 2009. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/egresso/>. Acesso em: 28 abr. 2019.

MIZUTANI, B. S. Implementação do net promoter score em uma empresa de varejo online. São Paulo: POLI-USP, 2016. 127f. Monografia (Graduação em Engenharia de Produção) - Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2016.

MOTA, Marileide. As mudanças no mundo do trabalho e os resultados na aquisição de emprego. Revista de Ciências Humanas e Artes, Campina Grande, v. 13, n. 1, p. 82-90, jan. /jul. 2007.

MAZZOTTI, A. J. A. Usos e abusos dos estudos de caso. Cadernos de Pesquisa, v. 36, n. 129, p. 637-651, 2006.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de; SILVA, Edilson Aurélio da. Gestão organizacional - descobrindo uma chave de sucesso para os negócios. São Paulo: Saraiva, 2006.

OLIVEIRA, E. A. de; SANGUINETTO, 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.

PENA, Mônica Diniz Carneiro. 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: 27 mar. 2019.

REICHHELD, F. F. The one number you need to grow. Harvard Business Review, v. 81, n. 12, p. 46-54, 2003.

RITOSSA, Cláudia Mônica. Marketing pessoal: quando o produto é você. Curitiba: InterSaber, 2012.

SILVA, José Marcos; OLIVEIRA, Roque. Sistema de acompanhamento dos egressos aplicado na Universidade Federal de Santa Catarina. Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL, 2015, n. 8. Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=319342694016>. Acesso em: 19 abr. 2019.

VILAÇA, M. L. C. Pesquisa e ensino: considerações e reflexões. e-scrita - Revista do Curso de Letras da UNIABEU. v. 1, n. 2, p. 59-74, 2010.

TRACKSALE. Belo Horizonte, 2019. Disponível em: <https://tracksale.co>. Acesso em: 04 abr. 2019.