

# O NPS COMO METODOLOGIA DE MENSURAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS NO SISTEMA REMOTO DE ENSINO EM ÉPOCA DE PANDEMIA DA COVID-19

COLOMBO, Marcelo Álvaro <sup>1</sup> ; CIRIBELI, João Paulo <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Discente Graduação ADMINISTRAÇÃO

<sup>2</sup> Docente Graduação ADMINISTRAÇÃO



marcelo.colombo.rm@gmail.com  
jpciribeli@hotmail.com

## RESUMO

*Este estudo tem como objetivo mensurar o grau de satisfação dos alunos do UNIFAGOC perante as estratégias de atendimento ao discente, utilizando a escala NPS, durante o período de pandemia da Covid-19. Quanto à classificação metodológica, o presente estudo se classifica em aplicado, quantitativo, descritivo, bibliográfico e documental, estudo de caso e ex-post-facto. Quanto aos procedimentos metodológicos e aos instrumentos de coleta de dados, realizou-se uma pesquisa embasada por dados secundários, através de pesquisa documental, por meio da Avaliação Institucional no 1º semestre de 2020 do curso de Administração realizada pela Comissão Própria de Avaliação – CPA do UNIFAGOC, que utiliza a metodologia NPS. Na amostragem, foram feitas análises quantitativas, avaliando-se características da qualidade dos serviços oferecidos pela Instituição para a continuidade das aulas. Com base nos resultados, identificou-se que o UNIFAGOC ocupa a Zona de Aperfeiçoamento, segundo o índice do NPS.*

**Palavras-chave:** Metodologia NPS. Satisfação do aluno. Instituições de Ensino Superior. Tecnologias da Informação e Comunicação. UNIFAGOC. Covid-19.

## INTRODUÇÃO

Desde o aumento de casos do vírus surgido na China, conhecido como Sars-Cov-2, ainda em 2019, o sistema de ensino mundial sofreu paralizações das atividades, as quais foram substituídas temporariamente por aulas remotas. Metade dos estudantes do mundo, ou seja, mais de 1,57 bilhões de crianças, adolescentes e adultos ficaram sem aulas presenciais devido à pandemia, segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO (2020). Para tentar minimizar a ausências de aulas, vários países recorreram às Tecnologias da Informação e Comunicação - TICS, para dar continuidade ao ensino de forma remota (OCDE, 2020-A).

No Brasil, as aulas presenciais, suspensas em todo o território nacional, foram substituídas por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus, sendo regularizadas acerca da aplicação de Portarias publicadas pelo MEC nº 343 (17 de março de 2020), nº 345 (19 de março de 2020) e nº 473 (12 de maio de 2020). Em 16 de junho de 2020, a Portaria Nº 544 foi publicada revogando as portarias anteriores, estendendo a autorização de aulas a distância em Instituições de Ensino Superior - IES até 31 de dezembro de 2020 (BRASIL, 2020).

Nessa perspectiva, as IES recorrem à educação pelos meios tecnológicos, tendo como pilar as Tecnologias da Informação e Comunicação. Medida que também foi adotada pelo Centro Universitário Governador Ozanam Coelho – UNIFAGOC, que adaptou suas práticas acadêmicas e seus cursos de graduação para o ensino remoto, dentre eles: Administração, Ciência da Computação, Ciências Contábeis, Direito, Educação Física, Enfermagem, Estética e Cosmética, Jornalismo, Medicina, Nutrição, Odontologia, Pedagogia (UNIFAGOC, 2020).

Muitas das mais de 2.500 Instituições de Educação Superior do país que já adotavam tecnologias digitais de informação e comunicação, capazes de ofertar, em sistemas AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) e outras plataformas tecnológicas, cursos superiores, no nível de especialização, agora utilizam esses recursos para a continuação do período letivo de forma integral (INEP, 2020). Assim sendo, as atividades pedagógicas não presenciais podem acontecer por meio digitais, conteúdos organizados em plataformas virtuais de ensino e aprendizagem, videoaulas, redes sociais, aplicativos; pela adoção de material didático digital com orientações pedagógicas; e pela orientação de leituras, projetos, pesquisas, atividades, exercícios e exames remotos (PARECER CNE/CP nº 5, 2020).

Tal situação representa um desafio significativo para que todas as instituições ou redes de ensino superior do Brasil se adaptem. É importante considerar as fragilidades e desigualdades estruturais da sociedade brasileira que agravam o cenário decorrente da pandemia em nosso país, em particular na Educação. Para que a comunicação aconteça, é essencial que as tecnologias funcionem adequadamente, como as plataformas disponibilizadas, o acesso à internet e a disponibilidade de computador e programas específicos para realização de tarefas. Sem esses recursos as TICS não funcionam e, conseqüentemente, a aprendizagem é comprometida, o que pode levar os estudantes a ficarem insatisfeitos com o serviço oferecido por sua Instituição de Ensino (VALENTE; ALMEIDA, 2020).

Nesse cenário, de ensino-aprendizagem, 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, entre eles a metodologia NPS, que analisa a segmentação dos clientes em três grupos: promotores, neutros e detratores (OLIVEIRA; SANGUINETO; SANTOS, 2015, p. 8; ALMEIDA, 2014, p. 13).

Levando em consideração dados da Avaliação Institucional no 1º semestre de 2020 do curso de Administração realizada pela Comissão Própria de Avaliação – CPA da UNIFAGOC, que utiliza a metodologia NPS, o problema de pesquisa é: considerando a escala NPS, as adaptações universitárias do UNIFAGOC no período da pandemia atendem o objetivo de satisfazer o interesse educacional dos alunos de Administração?

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

A análise dos dados baseou-se no cálculo da porcentagem de clientes Detratores, clientes Neutros e clientes Promotores do curso de Administração e, posteriormente, classificar o curso na escala NPS.

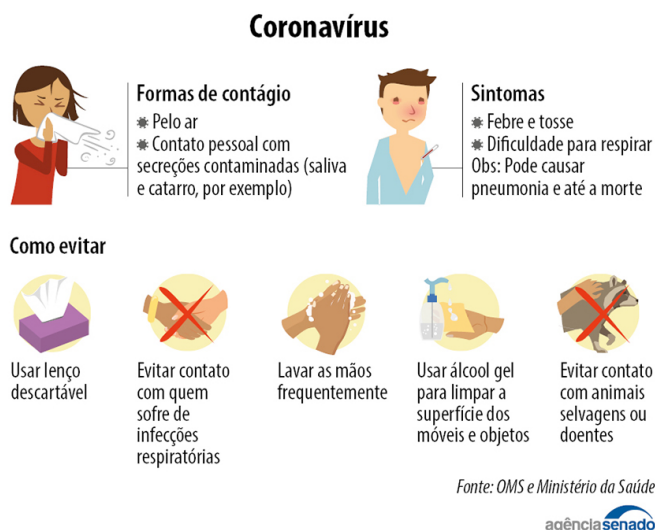
Essa análise de satisfação possibilitará à instituição identificar suas necessidades e tem como contribuição a possibilidade de fornecer à coordenação do curso de Administração do UNIFAGOC dados para auxiliar na tomada de decisão, identificar os pontos de satisfação e de insatisfação e, com isso, promover melhorias e inovações, se necessárias, para o aprimoramento do ensino prestado pela instituição. O estudo também mostra sua importância na contribuição para o âmbito acadêmico, pois poderá servir como fonte de consultas para pesquisadores, profissionais, discentes e docentes.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### A pandemia da COVID-19

Os coronavírus são conhecidos desde meados de 1960 e já estiveram associados a outros episódios de alerta internacional nas últimas décadas. De acordo com a Organização Mundial da Saúde – OMS (2020), em 2002, uma variante gerou um surto de síndrome respiratória aguda grave (Sars) que também teve início na China e atingiu mais de 8 mil pessoas. Em 2012, um novo coronavírus causou uma síndrome respiratória no Oriente Médio, que foi chamada de Mers. Os primeiros casos de infectados pelo mais recente vírus foram registrados na China, ainda em 2019. Em meados de janeiro, a imprensa começou a reportar casos de problemas respiratórios, e esse vírus foi classificado como um coronavírus e chamado de SARS-CoV-2. Os sintomas da COVID-19, como mostra Figura 1, podem variar de um simples resfriado até uma pneumonia severa (OMS, 2020).

**Figura 1:** Contágio, sintomas e prevenção ao coronavírus



Fonte: OMS, 2020.

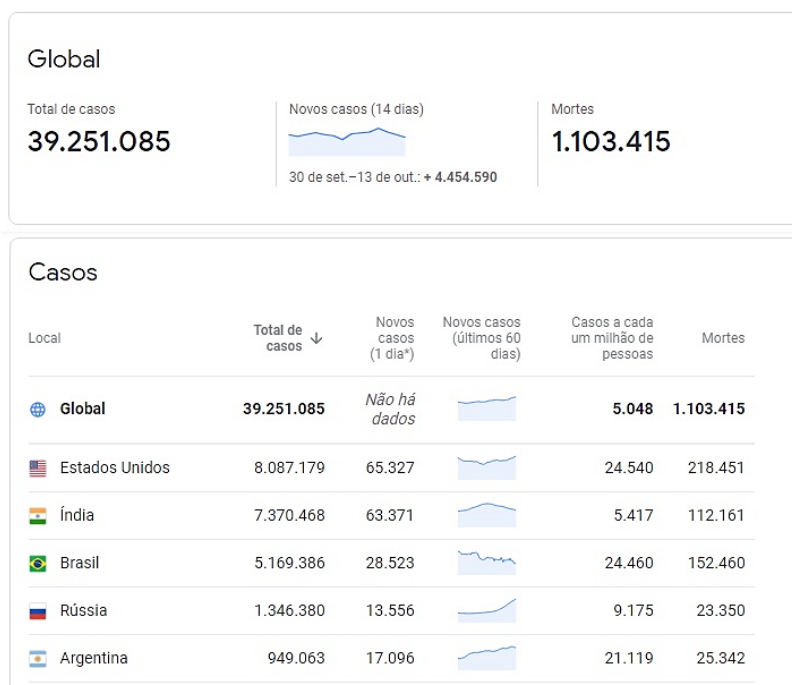
De acordo com a OMS (2020-B) foram infectadas inicialmente 800 pessoas e houve 259 mortes na China. Em 20 de janeiro, a OMS (2020) estimava que o número de casos poderia estar próximo de 2 mil; e, em 30 de janeiro de 2020, declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (Covid-19) constitui uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional – o mais alto nível, tendo um aumento significativo nos meses seguintes, como mostra a Figura 2.



Fonte: Google Notícias, 1 out. 2020.

Em 11 de março de 2020, a Covid-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia, que é o termo usado para descrever uma situação em que uma doença infecciosa ameaça muitas pessoas ao redor do mundo simultaneamente (BBC BRASIL, 2020-A). Até o primeiro semestre de 2020, milhares de mortes já foram contabilizadas e milhões de pessoas já foram contaminadas ao redor do planeta, de acordo com contagem da Organização, como mostra a Figura 3.

**Figura 3:** Total de casos de coronavírus no mundo



Fonte: OCDE, 14 out. 2020-B.

## As orientações do Ministério da Educação para o Ensino Superior

No Brasil, no dia 17 de março de 2020, por meio da Portaria nº 343, o Ministério da Educação (MEC) se manifestou sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia da Covid-19, para instituições de educação superior (G1, 2020). Entre os pontos principais da regulamentação se destacam:

- Autorizar, em caráter excepcional, a substituição das disciplinas presenciais, em andamento, por aulas que utilizem meios e tecnologias de informação e comunicação nas Instituições de Educação Superior;
- O período de autorização de até trinta dias, prorrogáveis, a depender de orientação do Ministério da Saúde e dos órgãos de saúde estaduais, municipais e distrital;
- A responsabilidade das instituições em definir as disciplinas que poderão ser substituídas;
- E a vedação da substituição aos cursos de Medicina bem como às práticas profissionais de estágios e de laboratório dos demais cursos (BRASIL, 2020-A).

Posteriormente, tal Portaria recebeu ajustes e acréscimos por meio das Portarias nº 345, de 19 de março de 2020, permitindo especificamente para o curso de Medicina, a substituição apenas às disciplinas teóricas-cognitivas do primeiro ao quarto ano do curso, sendo prorrogadas as especificações por mais trinta dias através da Portaria nº 473, de 12 de maio de 2020. Em 16 de junho de 2020 a Portaria Nº 544 foi publicada revogando

as portarias anteriores estendendo a autorização de aulas a distância em instituições de ensino superior até 31 de dezembro de 2020 (BRASIL, 2020-D).

A nova Portaria nº 544/2020 ampliou as possibilidades trazidas pelas Portarias nº 343 e 345 para superação do período de pandemia, além de estabelecer prazo mais longo para a adoção dessas medidas, tornando desnecessária sua prorrogação periódica, como vinha acontecendo, deixando as Instituições em agonia (HOPER EDUCAÇÃO, 2020).

A Portaria nº 544 segue o parecer do Conselho Nacional de Educação (CNE) e reforça a responsabilidade das instituições quanto à definição dos componentes curriculares que serão substituídos, à disponibilização de recursos aos alunos que permitam o acompanhamento das atividades letivas ofertadas, e também à realização de avaliações durante o período da autorização. O documento, motivado pelas medidas de contenção à pandemia, também flexibiliza os estágios e as práticas em laboratório, que podem ser feitos a distância nesse período, exceto nos cursos da área de saúde. Essa medida, ao tempo em que amplia e favorece a continuidade do aprendizado não presencial, limita a perspectiva de uso de metodologias e tecnologias destinadas a laboratórios virtuais e processos de interação que possam viabilizar certas atividades práticas e estágios em espaços de trabalho em determinadas áreas e campos de atuação profissionais. (PARECER CNE/CP nº 5, 2020).

Ao atender às orientações do Ministério da Educação, as instituições de ensino superior estão fazendo sua parte, com ações inovadoras e migração, em tempo recorde, das aulas presenciais para as remotas. A urgência em adaptar-se diante de enorme desafio decorre também da responsabilidade de cerca de 1,7 milhão de trabalhadores da educação privada, dos quais, 800 mil professores, empenhados em manter o compromisso de conduzir suas missões adiante (ABMES, 2020).

## **Educação brasileira: desafios e as TICS utilizadas para o ensino remoto**

Para atender às orientações do Ministério da Educação na execução do trabalho docente remoto, em tempos de pandemia, é importante considerar as fragilidades e desigualdades estruturais da sociedade brasileira que agravam o cenário decorrente da pandemia em nosso país, em particular na Educação. Contudo, existem desafios para assegurar o direito à educação, mesmo no período em que as escolas estão fechadas, como: situação precária e desigual de moradia e de acesso à internet e especialmente os de natureza pedagógica, abordando também as condições causadas pelo isolamento (COLEMARX, 2020).

O uso dos artefatos tecnológicos necessita ser pensado de modo vinculado às condições de moradia dos estudantes da educação básica e superior. Uma ou mais famílias que dividem o mesmo teto, com quatro ou mais pessoas em isolamento, em um espaço inferior a 50 m<sup>2</sup>, não podem assegurar a concentração mínima para o estudo,

muitos vivem em espaço ainda menor (O GLOBO, 2020).

No caso brasileiro, 20% dos domicílios – o equivalente a 17 milhões de unidades residenciais – não estão conectados à internet, o que impossibilita o acesso de alunos ao material de ensino a distância disponibilizado por muitas escolas públicas e privadas do ensino fundamental, médio e superior. Vivem nesses domicílios cerca de 42 milhões de pessoas, entre as quais, mais de 40% das residências não possuem computador e, entre os que possuem, poucos dispõem de softwares atualizados e com capacidade de armazenamento, e os equipamentos, em geral, são de uso comum de 3 ou mais pessoas (OBSERVATÓRIO DE LA OIT, 2020).

Nesse cenário, foi lançada a Coalizão Global de Educação, com os objetivos de propulsionar, no curto prazo, a utilização das TICs e tecnologias de aprendizagem remota (por meio da concessão de serviços gratuitos durante o período da pandemia) e, no longo prazo, consolidar o uso de tecnologias de educação nos sistemas regulares de ensino. Liderada pela UNESCO, essa coalisção envolve Banco Mundial, OCDE, ONU, OMS, UNICEF, OIT, grupos empresariais como Microsoft, Google, Facebook, Zoom, Moodle, Huawei, Tony Blair Institute for Global Change, Fundação Telefônica e outros. Não por acaso os recursos mais usados durante a pandemia são, entre outros: Google Forms, Google Classroom, Google Suite, Google Hangout, Google Meet, Facebook, Microsoft One Note, Microsoft Google Drive/Microsoft Teams, Moodle, Zoom e Youtube (OCDE, 2020-A).

Os aplicativos têm sido usados com frequência para viabilizar as aulas e a interação ao vivo com os estudantes. Alguns são focados na chamada entre duas pessoas, enquanto outros permitem que um grupo todo se reúna online até para compartilhar a tela. Ferramentas de videoconferência estão em alta devido à implementação do home office como medida de segurança contra o novo coronavírus. Como mostra a Tabela 1, aplicativos como ZOOM Cloud Meetings, Hangouts Meet e Microsoft Teams são alguns dos aplicativos pagos que apareceram na lista de mais baixados da App Store ou da Google Play Store, que liberaram de forma gratuita suas plataformas (TECNOBLOG, 2020).



**Tabela 1:** Aplicativos para chamada de vídeo mais baixados

Aplicativo	Chamada de Vídeo?	Videochamada em Grupo?	Compartilha Tela?
WHATSAPP	Sim	Sim, até 8 pessoas	Não
FACEBOOK MESSENGER	Sim	Sim, até 50 pessoas	Não
INSTAGRAM	Sim	Sim, até 6 pessoas	Não
FACETIME	Sim	Sim, até 32 pessoas a partir do iOS 12.1	Não
GOOGLE DUO	Sim	Sim, até 12 pessoas	Não
GOOGLE HANGOUTS	Sim	Sim, até 10 pessoas	Sim
GOOGLE MEET	Sim	Sim, até 100 pessoas	Sim
ZOOM	Sim	Sim, até 100 pessoas	Sim
SKYPE	Sim	Sim, até 50 pessoas	Sim
IMO	Sim	Sim, não especifica limite	Não

Fonte: TECNOBLOG, 2020.

Todos esses recursos são Tecnologias da Informação e Comunicação – Tics, que podem ser definidas como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objetivo comum. As TICs são utilizadas das mais diversas formas, na indústria (no processo de automação), no comércio (no gerenciamento, nas diversas formas de publicidade), no setor de investimentos (informação simultânea, comunicação imediata) e na educação (no processo de ensino aprendizagem, na Educação a Distância) (BELLONI, 2008).

As TICs representam ainda um avanço na educação a distância. Com a criação de ambientes virtuais de aprendizagem, os alunos têm a possibilidade de se relacionar, trocando informações e experiências. Os professores e/ou tutores têm a possibilidade de realizar trabalhos em grupos, debates, fóruns, dentre outras formas de tornar a aprendizagem mais significativa. “Digitalizada, a informação se reproduz, circula, se modifica e se atualiza em diferentes interfaces” (SANTOS, 2010, p. 34). Nesse sentido, a gestão do próprio conhecimento depende da infraestrutura e da vontade de cada indivíduo, o que implica abordagens diferentes comparadas aos métodos tradicionais de educação.

Para Peters (2009, p. 70), as TICs, como ferramenta de ensino a distância no apoio à educação, exigem abordagens que diferem dos formatos tradicionais de ensino. Ainda segundo o autor (2009, p. 27), trata-se de “uma forma industrializada de ensino e aprendizagem”, o que significa colocá-la em paralelo com a educação presencial e defini-la de maneira equivocada como educação não presencial, ou seja, é conferir mais importância ao predicado do que ao sujeito, como se ele existisse por si mesmo.

[...] sem dúvida, a diferença no grau de separação de professor e aluno em uma e outra



forma e ensinar tem raiz no próprio desenho do processo ensino-aprendizagem. Nos sistemas presenciais, este desenho está fundamentado na relação direta cara a cara de professores e alunos, geralmente produzida em aula real. (ARETIO, 1994, p. 42).

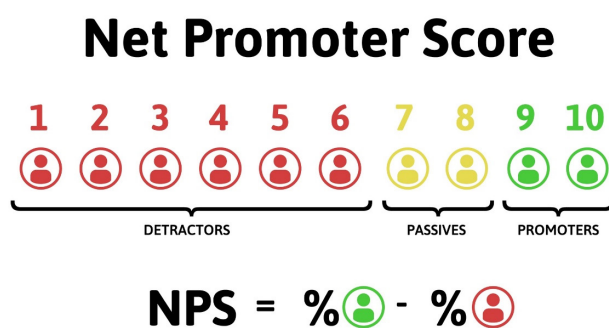
A afirmação reforça a ideia de que, através das TICs, uma apropriação ativa e criativa dos professores aos estudantes proporciona gerar um maior grau de satisfação dos alunos frente à instituição, necessária para a superação do período da crise causada pela Covid-19. Deve haver um relacionamento de comprometimento entre o aluno e a instituição, em que as duas partes devem estar envolvidas para que o processo de ensino tenha sucesso, ou seja, para que ocorra não só a satisfação, mas principalmente o aprendizado.

### Metodologia NPS: Net Promoter Score

Para medir o grau de satisfação e lealdade de clientes, podem ser utilizados modelos como a Metodologia Net Promoter Score - NPS, desenvolvido por Reichheld em 2003 apresentando um método prático e alternativo aos questionários de avaliação de clientes, que em geral são considerados extensos (OLIVEIRA; SANGUINETO; SANTOS, 2015, p. 7; COSSA, 2016, p. 10; ALMEIDA, 2014 p. 11).

Na pesquisa NPS, os clientes de uma organização são divididos entre promotores, neutros e detratores. Os promotores são aqueles que votam 9 e 10 na escala, os neutros são os que votam 8 e 7 e os detratores votam de 6 até 0. Como demonstrado na Figura 4, o cálculo do NPS é feito subtraindo os detratores dos promotores (REICHHELD, 2003).

**Figura 4:** O Guia do NPS



Fonte: Adaptado de TRACKSALE, 2018.

O NPS pode variar entre -100 a 100 (ver Figura 5) e, conforme o valor do indicador, a organização será enquadrada em 4 classificações possíveis. A primeira é a Zona Crítica (-100 a 0), situação em que a empresa possui número maior de detratores que de promotores; a segunda é a Zona de Aperfeiçoamento (1 a 50), quando a quantidade

de clientes promotores é ligeiramente superior à de detratores; a terceira é a Zona de Qualidade (51 a 75); e a quarta é a Zona de Excelência (76 a 100), situação em que a empresa possui número de promotores significativamente superior ao de detratores. As empresas que atingem a Zona de Excelência ocupam lugar de destaque no mercado e são referência em experiência do cliente (TRACKSALE, 2018).

**Figura 5:** Zonas de classificação da metodologia NPS



Fonte: Adaptado de TRACKSALE, 2018.

Para se obter o indicador NPS, deve ser calculado o percentual de clientes promotores e subtraí-lo do percentual de clientes detratores (REICHHELD, 2003), conforme a Figura 6:

**Figura 6:** Fórmula do NPS



Fonte: Adaptado de REICHHELD, 2003.

A satisfação do aluno pode ser medida pela metodologia NPS, uma vez que são considerados clientes da instituição. Existem outros tipos de modelos metodológicos, entre as mais utilizadas estão a escala Likert, desenvolvida pelo psicólogo americano Rensis Likert e a escala SERVQUAL, desenvolvida por Parasuraman, Zeithaml e Berry

(MARCONI; LAKATOS, 1999).

Essa satisfação, segundo Frederico *et al.* (2014, p. 109), “é o resultado entre experiência e expectativa em um processo de compra, onde o consumidor analisa o nível de prazer obtido desde a escolha; após a compra; no período de uso, e após o uso do produto ou serviço”. Já a lealdade está relacionada com a atitude de compra e recompra, após a satisfação ser atingida (MANGINI; URDAN; SANTOS, 2017, p. 213).

A qualidade na prestação de serviços de uma instituição, bem como no Ensino Superior, resulta diretamente na satisfação do aluno: saber se o aluno está satisfeito ou não é importante, pois aquele que está com suas necessidades atendidas atrai outros alunos da sociedade, principalmente se avaliada em um período de adaptações como as causadas pela Covid-19, em que as boas ações administrativas se fazem necessárias (ABMES, 2020).

## **METODOLOGIA**

### **Classificação metodológica**

O presente artigo se classifica, segundo a sua natureza, como aplicado, que, como o próprio nome indica, caracteriza-se por seu interesse prático. Quanto ao tratamento dos dados, a pesquisa se classifica como quantitativa, pois visa coletar fatos concretos como números, dados estruturados e estatísticos, focalizados em termos de grandeza ou quantidade do fator presente em uma situação. Os caracteres possuem valores numéricos, isto é, são expressos em números (MARCONI; LAKATOS 1999, p. 20-136).

Quanto aos objetivos, a pesquisa classifica-se como descritiva. A pesquisa descritiva, como o nome já diz, é aquela que descreve uma realidade de forma imparcial, sem interferências de quem está pesquisando. Nesse tipo de pesquisa, busca-se “descrever um fenômeno e registrar a maneira como ocorre” (HYMANN, 1967, p. 1).

Quanto aos procedimentos técnicos, classifica-se como bibliográfica e documental. É bibliográfica, por utilizar materiais escritos como livros, artigos e revistas; e documental, pois pesquisa documental recorre a materiais que ainda não receberam tratamento analítico, ou seja, as fontes primárias (OLIVEIRA, 2007: 70).

Classifica-se ainda os meios como estudo de caso e ex post-facto: o estudo de caso busca a informação diretamente com a população pesquisada; e ex post-facto, têm por objetivo investigar possíveis relações de causa e efeito entre um determinado fato identificado pelo pesquisador e um fenômeno que ocorre posteriormente, “onde não é possível ter controle dos fenômenos que ocorrem durante o estudo” (GONÇALVES, 2001, p. 61-67).

## Procedimentos metodológicos

Para a coleta de dados da análise, foram utilizados os dados da Avaliação Institucional, que adota a metodologia NPS, realizada no 1º semestre de 2020 pela Comissão Própria de Avaliação - CPA do UNIFAGOC, localizada na cidade de Ubá, Zona da Mata de Minas Gerais. Atualmente, o UNIFAGOC possui cerca de 2.000 alunos, sendo que 183 são do curso de Administração, aos quais serviram para determinar a população.

Para a análise mencionada, os dados foram usados para calcular a porcentagem de clientes Detratores, clientes Neutros e clientes Promotores do curso de Administração, para posteriormente classificar o curso na escala NPS.

Para o tratamento dos dados, utilizou-se da metodologia NPS, que possui perguntas pré-definidas já aplicada aos alunos. A partir delas, foram escolhidas 9 perguntas fechadas, baseadas nas experiências dos alunos de Administração no período da pandemia (Apêndice 2), utilizando-se a escala numérica de 0 a 10.

As perguntas selecionadas foram aquelas voltadas às adaptações do ensino remoto realizado pela Instituição e as que remetem à satisfação dos alunos de Administração. A pergunta 1 está relacionada ao curso de Administração; a 2, à Instituição; a 3 e a 4, ao coordenador e aos professores do curso; a 5, ao aprendizado nas disciplinas remotas; 6, 7 e 8, às plataformas online de aprendizado; e a 9, à plataforma online de atendimento.

O questionário foi aplicado no mês de junho de 2020, e ficou disponível para ser acessado pelo Sistema Integrado de Gestão Acadêmica (SIGA) do UNIFAGOC. O processo é totalmente sigiloso, e o aluno obtém acesso por meio de login e senha para responder ao questionário.

Conforme fórmulas definidas por Barbetta (2002), considerou-se o tamanho da população (183), o tamanho da amostra sendo o total de entrevistados (134 alunos) e um nível de confiança de 95%, com margem de erro de 4,39%, para os questionários respondidos durante a aplicação da Avaliação Institucional.

$$\text{Fórmula 1: } n_0 = \frac{1}{E_0^2} \text{ e Fórmula 2: } n = \frac{N \times n_0}{N + n_0}, \text{ onde:}$$

$n$  = número de elementos da amostra (134);  
 $N$  = número de elementos da população (183);  
 $E_0$  = limite superior para o erro amostral obtido (4,39%).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo, serão discutidos os resultados referentes aos dados quantitativos obtidos na pesquisa NPS realizada na Avaliação Institucional 2020-1 do curso de Administração do UNIFAGOC, com um total de 134 alunos respondentes, proporcionando alto nível de confiabilidade (95%) e baixo erro amostral (4,39%), calculado de acordo

com a fórmula segundo Barbetta (2002). Foram utilizadas notas de 0 a 10, e os dados foram usados para calcular a porcentagem de alunos Detratores, alunos Neutros e alunos Promotores do curso de Administração. Os resultados referentes a cada pergunta são demonstrados na Tabela 2.

**Tabela 2:** Perguntas selecionadas da pesquisa

Perguntas	NPS %
1- Em uma escala de 0 a 10 qual a probabilidade de você recomendar o curso de Administração para um amigo ou colega?	31,33%
2- Em uma escala de 0 a 10 qual a probabilidade de você recomendar o UNIFAGOC para um amigo ou colega?	50,74%
3- Avalie o(a) diretor(a) do curso de Administração em relação à agilidade do atendimento aos alunos, às contribuições para a melhoria do seu curso e em relação à disponibilidade do atendimento aos alunos.	76,12%
4- Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar as aulas do professor xxxxx xxxx xxxx no sistema remoto para um amigo ou colega?	65,83%
5- Avalie as disciplinas ofertadas na modalidade remota do ponto de vista de seu aprendizado como aluno.	-23,88%
6- Avalie as bibliotecas virtuais disponíveis via link do SIGA em relação à existência e atualização de acervo bibliográfico do seu curso:	29,69%
7- Avalie a plataforma ava.qstione utilizada para realizar as atividades avaliativas, considerando quesitos como: layout, facilidade de acesso, facilidade para realizar a atividade, recebimento do gabarito das questões, etc.	4,55%
8- Avalie o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica - SIGA utilizado para realizar a disciplina na modalidade remota, considerando os quesitos avaliações, material didático, espaço para resolução de dúvidas e interação com professor (fórum).	24,63%
9- Em uma escala de 0 a 10, avalie a Central de Atendimento UNIFAGOC disponível no link comvc.unifagoc.edu.br durante o período de pandemia?	38,78%

Fonte: Adaptado de TRACKSALE, 2018.

A Figura 7 discrimina as questões da Tabela 2 com os percentuais de detratores, neutros e promotores, conforme os dados extraídos da pesquisa.

Nos resultados, destacou-se como melhor índice a pergunta 3, relacionada ao diretor do curso de Administração em relação à agilidade do atendimento aos alunos. A questão obteve o melhor resultado, sendo a única a se qualificar na Zona de Excelência (71 a 100), obtendo NPS de 76,12%. “Para chegar a esse nível de satisfação, é preciso muito trabalho de conscientização de toda a equipe, criando uma cultura focada na prestação de serviço de qualidade, tanto na modernidade dos processos, quanto no contato e no atendimento às expectativas dos clientes” (REICHHELD, 2003).

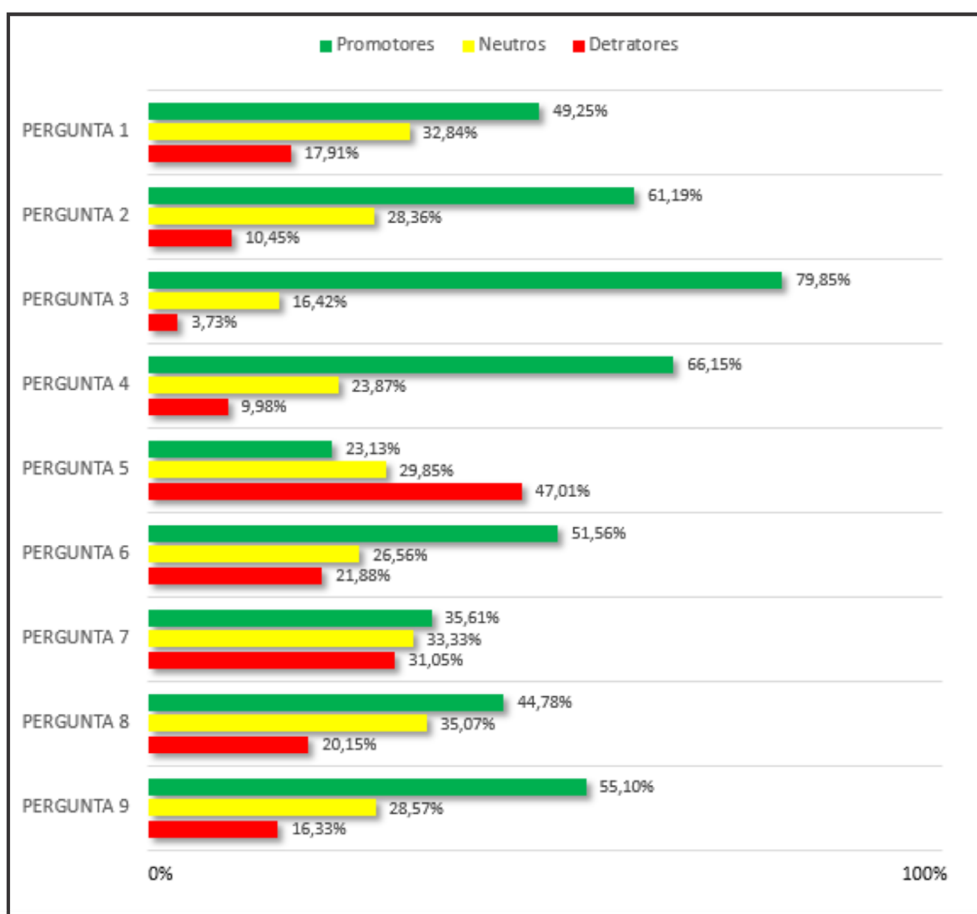
Quatro perguntas obtiveram resultados na Zona de Qualidade NPS (31 a 70): a 1 (31,33%), a 2 (50,74%), a 4 (65,83%), a 9 (38,78%), destacando-se a avaliação dos professores do curso na pergunta 4, com um índice próximo ao nível de excelência. Os resultados obtidos podem ser considerados bons índices, segundo Tracksale (2018), o qual afirma que empresas nessa zona de classificação possuem facilidade de crescimento

do NPS se trabalharem da forma correta, podendo chegar à zona de excelência.

Três perguntas não atingiram a Zona de Qualidade, atingindo apenas a Zona de Aperfeiçoamento (1 a 30): a pergunta 6 (29,69%), a 7 (4,55%) e a 8 (24,63%). Coincidentemente, todas se referem às Tecnologias da Informação e Comunicação - Tics, utilizadas pela Instituição, como a Biblioteca Virtual, a Plataforma AVA e o Sistema Integrado de Gestão Acadêmica - SIGA. O menor NPS obtido refere-se à Pergunta 5, que avalia as disciplinas ofertadas na modalidade remota do ponto de vista do aprendizado do aluno: NPS = -23,88%. Esse índice foi o único que apresentou um resultado negativo, sendo classificado como crítico na escala NPS (-100 a 0).

Os baixos níveis de satisfação com as Tics e com as disciplinas remotas podem ter sido causados por diversos fatores, como a falta de interesse do aluno em estudar remotamente, a falta de infraestrutura, como não possuir computador, dispor de softwares atualizados, acesso à internet, bem como dividir o mesmo teto com mais pessoas em isolamento, não assegurando a concentração mínima para o estudo. Podemos ainda considerar a desmotivação com ano de 2020, que, de acordo com a BBC BRASIL (2020-B), está afetando a saúde mental de adolescentes e jovens devido à pandemia.

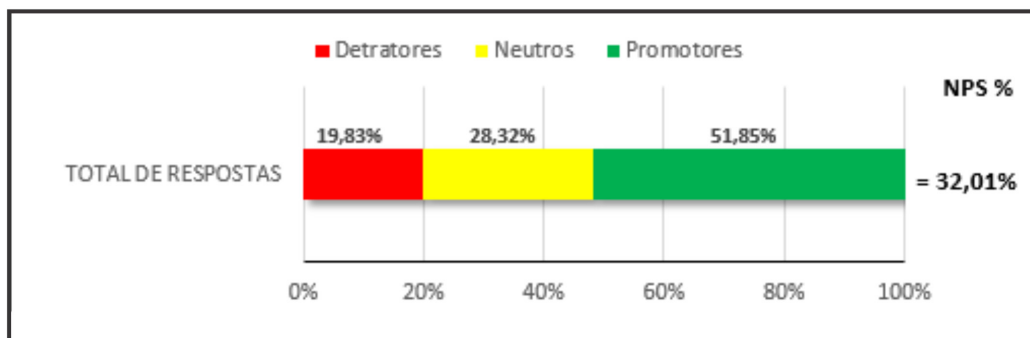
**Figura 7:** Percentual de respostas



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, classificando o NPS geral da pesquisa como Zona de Aperfeiçoamento, como demonstrado na Figura 8. Esse resultado indica que é preciso dar mais atenção à área de satisfação do cliente, além de ser uma grande oportunidade de melhoria nos produtos, serviços e atendimento.

**Figura 8:** Média Geral da Pesquisa



Fonte: dados da pesquisa.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve por objetivo mensurar o grau de satisfação dos alunos de Administração da UNIFAGOC perante as estratégias de atendimento ao discente, utilizando a escala NPS, durante o período de pandemia do Covid-19.

Com base nos resultados, foi possível mensurar o NPS Médio da pesquisa, que atingiu 32,01% de satisfação, enquadrando-se na Zona de Aperfeiçoamento, o que significa que a Instituição UNIFAGOC promove a satisfação dos alunos de forma modesta.

O curso possui um número de promotores (51,85%) ligeiramente maior do que o de detratores (19,83%), e um número considerável de neutros (28,32%). Felizmente, os detratores e os neutros podem ser convertidos em promotores, se identificados e tratados os pontos de melhoria que justifiquem suas notas.

Neste cenário de diversas adaptações no serviço de ensino-aprendizagem, o NPS dos professores (65,83%) e do coordenador do curso de Administração (76,12%) configuram-se como os melhores resultados na pesquisa, o que é de grande importância, visto que bons professores podem ajudar os seus alunos a adquirirem aprendizagens e competências, mesmo com limitações.

Outro aspecto resultante a ser considerado foi o desequilíbrio entre a satisfação perante o UNIFAGOC (50,74%) e o curso de Administração (31,33%), o que talvez possa ser justificado devido aos alunos estarem mais satisfeitos com as instalações físicas, serviços e atendimento da Instituição, do que com o curso em si; ou que ter instalações físicas seja mais interessante, psicologicamente, do que fazer um curso online.

Cabe lembrar que, embora venha sendo uma temática trabalhada em tempos



normais, as Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas no ensino adaptativo obtiveram um resultado pouco satisfatório, inferior a 30% de NPS, caracterizando-se em aperfeiçoamento na metodologia. Destacou-se, ainda, o NPS de -23,88%, classificado como Zona Crítica, referente ao serviço oferecido online às disciplinas ofertadas remotamente, mostrando um alto nível de insatisfação com a modalidade, a mais carente de melhorias.

Assim, diante dos resultados, faz-se necessário o desenvolvimento de novas estratégias, principalmente as voltadas para interação nas plataformas online. Para que as atividades em ambiente virtual tenham um bom andamento e alcancem os objetivos visados pelo professor, é essencial que os estudantes estejam motivados. Então, não se pode deixar de avaliar o grau de motivação dos alunos, o que pode ser feito em avaliações online, analisando a participação deles no processo, observando fatores como a interação, por exemplo, o envio de mensagens para tirar dúvidas, os comentários durante discussões em fóruns online, ou até o tempo de permanência na plataforma. Consequentemente, alunos motivados vão interagir mais e as suas contribuições terão maior qualidade.

Além dos métodos de interação, vale investir em meios de fornecer instruções claras da estrutura remota, para que todo o processo seja executado de forma mais simplificada, além de padronizar os procedimentos a fim de que a satisfação do aluno não seja reduzida devido à dificuldade em encontrar materiais didáticos da modalidade remota ou na realização de estudos dirigidos, fóruns, trabalhos remotos e até mesmo avaliações. Pode-se, também, instruí-los acerca das tecnologias necessárias para execução das tarefas e até mesmo sobre como obter suporte para solucionar possíveis problemas, além do feedback, que pode ser essencial para a melhoria contínua desses aspectos.

Este estudo descreveu relações entre aspectos estatísticos a partir de uma amostra de alunos do Curso de Administração do UNIFAGOC. Consequentemente, não é possível estender os resultados obtidos para todo o sistema de ensino da Instituição. Outra limitação ocorre devido à participação obrigatória dos respondentes, o que pode gerar um viés de auto seleção nas respostas, resultando em respostas não sinceras por parte dos entrevistados. Entretanto, a representatividade da amostra significa que os resultados não sejam invalidados, e que não se pode medir essa limitação estatisticamente.

Para estudos futuros, recomenda-se a realização da pesquisa com os demais cursos da IES, utilizando a mesma metodologia de NPS. As boas práticas realizadas no curso de Administração que obtiveram bom NPS também podem ser avaliadas posteriormente para serem aplicadas em outros cursos ofertados pela Instituição. Provavelmente, tais estudos ampliariam as possibilidades de inovações para dentro das estruturas e processos já existentes no UNIFAGOC, além de outros estudos, utilizando métodos quantitativos ou qualitativos, em outros setores, que seriam interessantes do ponto de vista acadêmico e empresarial.

## REFERÊNCIAS

ABMES. **Manifesto pela educação brasileira**. 4 abr. 2020. Disponível em: <https://abmes.org.br/noticias/detalhe/3732/manifesto-pela-educacao-brasileira>. Acesso em: 28 jun. 2020.

ARETIO, Lorenzo. **Educação a distância**. Madrid: 1994.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 5. ed. UFSC, 2002.

BBC BRASIL. **O que é pandemia e o que muda com declaração da OMS sobre o novo coronavírus**. 11 mar. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-51363153>. Acesso: 28 jun. 2020-A.

BBC BRASIL. **Coronavírus: o impacto da doença na saúde mental de adolescentes e jovens**. 4 abr. 2020. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-52157980>. Acesso em: 12 jun. 2020-B.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2008.

COLEMARX. Em defesa da educação pública comprometida com a igualdade social. **Coletivo de Estudos em Marxismo e Educação**, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <http://www.colemarx.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Colemarx-texto-cr%C3%ADtico-EaD-2.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. p. 32, 01 jun. 2020. Parecer CNE/CP nº 5. Disponível em: [http://contee.org.br/wp-content/uploads/2020/06/Parecer-CNE-SEI\\_MEC-2037135.pdf](http://contee.org.br/wp-content/uploads/2020/06/Parecer-CNE-SEI_MEC-2037135.pdf). Acesso em: 28 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 343, **Diário Oficial da União**, 53. ed., p. 39, 18 mar. 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 28 jun. 2020-A.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 345, **Diário Oficial da União**, 1. ed., p. 1, 19 mar. 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/search?q=PORTARIA%20345>. Acesso em: 28 jun. 2020-B.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 473, **Diário Oficial da União**, 90. ed., p. 55, 12 maio 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/search?q=PORTARIA%20473>. Acesso em: 28 jun. 2020-C.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 544, **Diário Oficial da União**, 114. ed., p. 62, 17 jun. 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/search?q=PORTARIA%20473>. Acesso em: 28 jun. 2020-D.

FREDERICO, E. et al. Valor, satisfação e recomendação espontânea para uma marca varejista. **Remark - Revista Brasileira de Marketing**, v. 13, n. 6, p.107-123, 2014.

G1. **MEC estende autorização de aulas a distância até o fim de 2020 em universidades federais e libera estágios práticos**, 17 jun. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2020/06/17/mec-estende-autorizacao-de-aulas-a-distancia-ate-o-fim-de-2020-em-universidades-federais.ghtml>. Acesso em: 28 jun. 2020.

GONÇALVES, Elisa Pereira. **Iniciação à pesquisa científica**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2001.

GOOGLE NOTÍCIAS. **Coronavírus (Covid-19)**. 3 jun. 2020. Disponível em: <https://news.google.com/covid19/map?hl=pt-BR&mid=/m/02j71&gl=BR&ceid=BR:pt-419>. Acesso em: 1 out. 2020.

HOPER EDUCAÇÃO. Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020. 17 jun. 2020. Disponível em: <https://www.>

hoper.com.br/COVID-19/Portaria-N%C2%BA-544-Comentada. Acesso em: 29 jun. 2020.  
INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Sinopse Estatística da Educação Superior 2018**. Brasília: Inep, 2019. Disponível em: <https://portal.inep.gov.br/basica-censo-escolar-sinopse-sinopse>. Acesso em: 28 jun. 2020.

HYMANN, Hebert. **Planejamento e análise da pesquisa**: princípios, casos e processos. Rio de Janeiro: Lidor, 1967.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação dos dados. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MANGINI, E. R.; URDAN, A. T.; SANTOS, A. Da qualidade em serviços à lealdade: perspectiva teórica do comportamento do consumidor. **Remark**, v. 16, n. 2, p. 207-217, 2017.

O GLOBO. **Voltando para casa**, 17 abr. 2020, p. 3. Disponível em: <https://www.msn.com/pt-br/noticias/educacao/domic%C3%ADlios-sem-internet-sofrem-osimpactos-do-isolamento-social/ar-BB12v82W?li=AAC9bfM>. Acesso: 30 abr. 2020.

OBSERVATORIO DE LA OIT. **El Covid-19 y el mundo del trabajo**, 7 abr. 2020. 2. ed. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms\\_740981.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/briefingnote/wcms_740981.pdf). Acesso em: 30 abr. 2020.

OCDE. **A framework to guide an education response to the covid19 pandemic of 2020**, abr. 2020. Disponível em: [https://globaled.gse.harvard.edu/files/geii/files/framework\\_guide\\_v1\\_002.pdf](https://globaled.gse.harvard.edu/files/geii/files/framework_guide_v1_002.pdf). Acesso em: 30 abr. 2020-A.

OCDE. **Centro Europeu de Prevenção e Controle de Doenças**. 3 jun. 2020. Disponível em: <https://www.ecdc.europa.eu/en/publications-data/download-todays-data-geographic-distribution-covid-19-cases-worldwide>. Acesso em: 14 out. 2020-B.

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.

OLIVEIRA, M. M. Como fazer pesquisa qualitativa. Petrópolis: Vozes, 2007.

OMS. Organização Mundial da Saúde. **SARS** (Severe Acute Respiratory Syndrome). Disponível em: <https://www.who.int/ith/diseases/sars/en>. Acesso em: 23 mar. 2020.

ONU, Br. Coronavírus: UNESCO e UNICEF trabalham para acelerar soluções de aprendizagem a distância. **Nações Unidas**, 24 mar. 2020. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/coronavirus-unesco-e-unicef-trabalham-para-acelerar-solucoes-de-aprendizagem-a-distancia>. Acesso em: 24 mar. 2020.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição**. São Leopoldo: Unisinos, 2009.

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

SANTOS, Edméa *et al.* **Educação on-line para além da EaD**: um fenômeno da cibercultura. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2010.

TECNOBLOG. **15 aplicativos para fazer chamada de vídeo**. 2020. Disponível em: <https://tecnoblog.net/329733/aplicativos-para-fazer-chamada-de-video-individual-ou-em-grupo>. Acesso: 29 jun. 2020.

TRACKSALE. Belo Horizonte, 2018. Disponível em: <https://tracksale.co>. Acesso em: 29 abr. 2018.

UNESCO. **Coalizão Global de Educação**. 2020. Disponível em: <https://en.unesco.org/covid19/educationresponse/globalcoalition>. Acesso em: 15 abr. 2020.

UNIFAGOC - Centro Universitário Governador Ozanam Coelho. **Institucional**. Ubá. Disponível em: <https://fagoc.br/>. Acesso em: 23 mar. 2020.

VALENTE, J. A.; ALMEIDA, M. E. B. Políticas de tecnologia na educação no Brasil: visão histórica e lições aprendidas. **Arizona State University**, n. 28, p. 94. Disponível em: <https://doi.org/10.14507/epaa.28.4295>. Acesso em: 8 jun. 2020.