



RNP

ORGANIZAÇÃO SOCIAL DO MCTI

1ª Pesquisa de Satisfação 2020/2

Análise das respostas fornecidas pelas Instituições de Ensino Superior (IES)

Projeto: Alunos Conectados

CONTEXTUALIZAÇÃO

O Projeto Alunos Conectados, iniciado em julho de 2020, visa realizar o fornecimento e monitoramento de pacote de dados em Serviço Móvel Pessoal (SMP), para alunos em condição de vulnerabilidade socioeconômica de Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), vinculados à Secretaria de Educação Superior (SESU), e de Institutos Federais de educação, ciência e tecnologia (IFs), vinculados à Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), ambas do Ministério de Educação (MEC), para desenvolvimento de suas atividades acadêmicas, fora do campus de sua instituição de ensino, no contexto pandêmico da Covid-19. Esse é o objetivo do Ministério da Educação (MEC) com o projeto, que está sendo conduzido com o apoio da Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (RNP). Com a ação, nesse cenário de pandemia da Covid-19, por meio do acesso à internet, esses estudantes poderão ter alcance aos conteúdos educacionais oferecidos pelas instituições de ensino de forma remota. Mais que isso: o projeto contribui para democratização do acesso à educação, impulsiona a inclusão digital e diminui as desigualdades no acesso à Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), principalmente em áreas mais afastadas dos grandes centros, onde a oferta de internet ainda é incipiente.


Em dezembro de 2020, completou-se seis meses de execução do projeto e, com isso, surgiu a necessidade de medir, analisar a atuação do projeto, averiguar o alcance, tomar a percepção das Instituições de Ensino Superior (IES), identificar tendências ainda não conhecidas e traçar estratégias em tempo ideal, baseadas nos dados obtidos, bem como regular o alcance para 2021. Para isso, desenvolveu-se a pesquisa de satisfação com as IES participantes do Projeto. A seguir dados e análise da pesquisa:

INFORMAÇÕES GERAIS	
Data de aplicação	01 a 11 de dezembro de 2020.
Público	Gestores locais das IES indicados pelos Reitores, em sua maioria, ligados às Pró-Reitorias de Assuntos Estudantis.
Amostra definida	190
Participação	35
% de participação	66,50%

A seguir, detalharemos os índices de envio e cliques dos e-mails enviados durante o período de aplicação da pesquisa (1º a 11 de dezembro de 2020), foram realizados dois disparos de e-mails para a amostra definida. O primeiro disparo foi feito no dia 1º de dezembro de 2020, com o objetivo de convidar as Instituições a

participarem da pesquisa. O segundo disparo, ocorrido no dia 08 de dezembro de 2020, teve a intencionalidade de lembrar a importância da participação das Instituições. Abaixo é possível verificar as taxas de abertura e cliques nos e-mails enviados:


1º disparo (1º de dezembro de 2020)

	Como você avalia o projeto Alunos Conectados? Sent	60.5%	14.1%
	Regular - Alunos Conectados Pesquisa de satisfação	Opens	Clicks
	Sent ter, dezembro 1st 4:26 PM to 192 recipients by you		

(extrato da ferramenta de envios de e-mail)

A imagem acima refere-se ao primeiro envio da pesquisa e pode-se observar que da amostra de 190 e-mails enviados, 60,5%, ou seja, 114 Instituições abriram o e-mail. Destas, 14,1% clicaram no link da pesquisa, correspondendo a aproximadamente 10 Instituições. Um e-mail marketing tem uma performance considerada boa ou ótima quando tem taxa de abertura maior ou igual a 15% e taxa de clique maior ou igual a 2%, respectivamente.

2º disparo (08 de dezembro de 2020)

	Alunos Conectados: queremos ouvir você! Sent	49.5%	9.8%
	Regular - Alunos Conectados Pesquisa de satisfação	Opens	Clicks
	Sent ter, dezembro 8th 3:00 PM to 190 recipients by you		

(extrato da ferramenta de envios de e-mail)

A imagem acima refere-se ao segundo envio da pesquisa e pode-se observar que da amostra de 190 e-mails enviados, 49,5% ou seja, 94 Instituições abriram o e-mail. Então, 9,8% clicaram no link da pesquisa, correspondendo a aproximadamente 19 Instituições. Um e-mail marketing tem uma performance considerada boa ou ótima quando tem taxa de abertura maior ou igual a 15% e taxa de clique maior ou igual a 2%, respectivamente. Salienta-se que existe uma diferença entre clicar na pesquisa e definitivamente respondê-la, pois pode ter ocorrido de algumas instituições terem reservado/guardado o link da pesquisa e respondido posteriormente, não computando esta diferença na ferramenta de disparos. Posto isso, efetivamente, tivemos 35 Instituições respondentes.

A pesquisa desenvolvida contou com 8 perguntas, assim divididas:

Conhecendo do cliente

1. Qual sua Instituição de Ensino?

Percepção do cliente

3. Como sua Instituição classifica o Projeto Alunos Conectados?

2. Como você classifica a qualidade do atendimento realizado pela RNP?

4. Caso sua Instituição não tenha pedido a totalidade de chips reservada para ela no Projeto, descreva os principais motivos.

Estruturando perspectivas

5. Além dos chips que sua Instituição solicitou, ela precisará de mais? Qual seria aproximadamente esse quantitativos?

6. E qual a previsão de data para solicitação dos chips?

7. Você considera necessário manter o Projeto Alunos Conectados ativo em 2021?

Ouvindo o cliente

8. Tem alguma sugestão ou comentário? Compartilhe conosco!

ANÁLISE DA PESQUISA

Pergunta nº 1

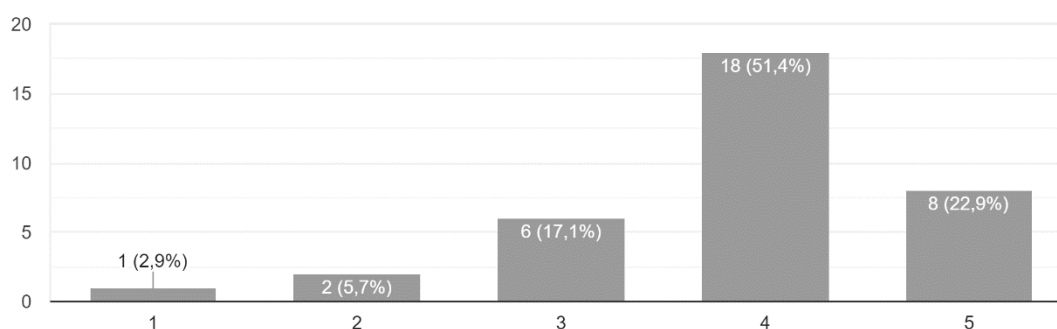
Identificação do participante.

Por motivos de sigilo, não iremos publicar as siglas das Instituições participantes. No entanto, salienta-se que da amostra definida de 190 Instituições de Ensino Superior foram obtidas 35 respostas. Destas, contabilizaram a participação de 24 Universidades e 11 Institutos Federais.

Pergunta nº 2

Questão objetiva (2): Como sua Instituição classifica o Projeto Alunos Conectados do MEC?

35 respostas



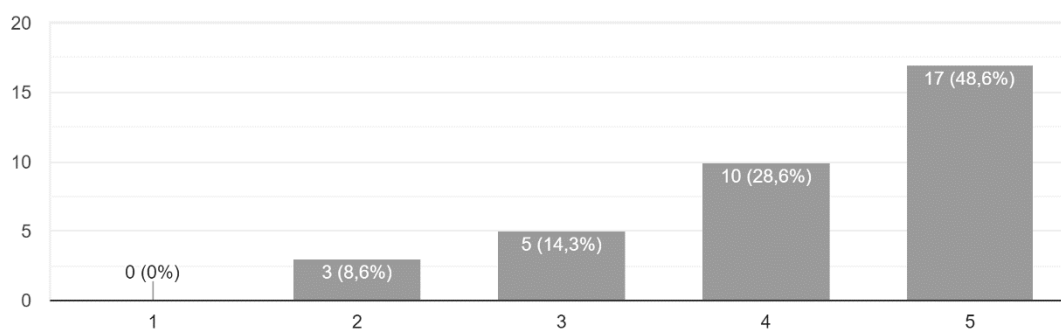
Legenda: 1 - PÉSSIMO | 2 - RUIM | 3 - REGULAR | 4 - BOM | 5 - ÓTIMO

Análise: É possível verificar que a classificação predominante com 51,4% das respostas foi na escala 4, o que significa que mais da metade das instituições atendidas percebem como BOM o Projeto Alunos Conectados e em segundo lugar, com 22,9% percebendo o projeto como ÓTIMO. A partir da análise das perguntas subjetivas, as quais apresentaremos mais adiante, serão levantadas as razões para as avaliações 1, 2 e 3 respectivamente 2,9% como péssimo, 5,7% como ruim e 17,1% como regular.

Pergunta nº 3

Questão objetiva (3): Como você classifica a qualidade do atendimento realizado pela RNP?

35 respostas

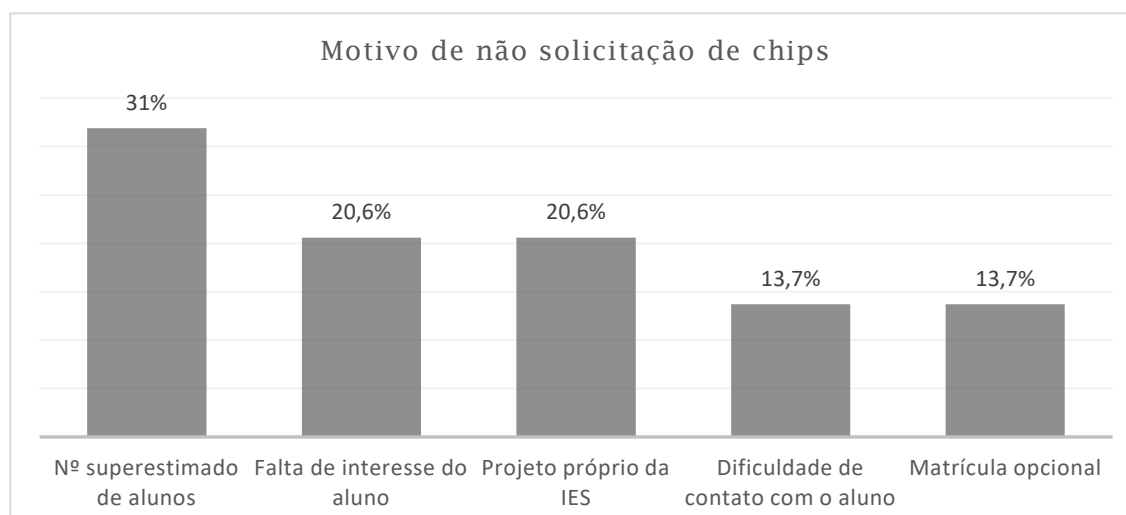


Legenda: 1 - PÉSSIMO | 2 - RUIM | 3 - REGULAR | 4 - BOM | 5 - ÓTIMO

Análise: Baseado nos dados acima, verifica-se que a maioria das Instituições de Ensino Superior, sendo 28,6% acredita que o atendimento da RNP está BOM, juntamente com 48,6% que classifica o atendimento da RNP como ÓTIMO, o que demonstra grande satisfação da parte interessada em relação ao atendimento e serviço prestado até aqui. O percentual nas respostas 2 e 3 respectivamente 8,6% como ruim, 14,3% como regular, serão avaliados nas questões subjetivas que serão apresentadas mais adiante.

Pergunta nº 4

Questão subjetiva (4): Caso sua Instituição não tenha pedido a totalidade de chips reservada para ela no projeto, descreva os principais motivos.



Análise: Nessa pergunta obtivemos um total de 29 respostas.

31% (9 respostas) responderam que houve número superestimado, por parte da IES, dos alunos em condição de vulnerabilidade econômica.

20,6% (6 respostas) responderam que há falta de interesse pelos discentes, baixa adesão ao projeto e que não há procura por parte dos alunos.

20,6% (6 respostas) responderam que as Instituições têm projeto próprio de incentivos para acesso à internet a fim de atender aos alunos.

13,7% (4 respostas) responderam que há dificuldade de contato com o aluno e em estabelecer a entrega dos chips dos participantes do Projeto.

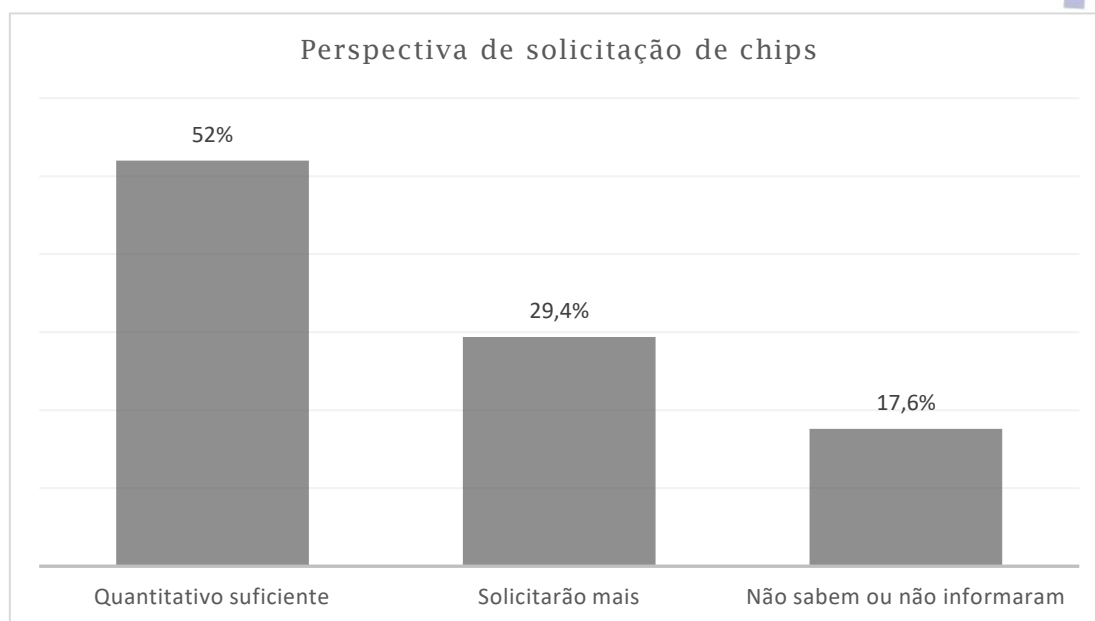
13,7% (4 respostas) responderam que no semestre (2º/2020) a matrícula era opcional e o aluno tinha a escolha de trancar o semestre e recomeçar em 2021 ou permanecer cursando suas disciplinas.

Buscou-se, com essa pergunta, levantar as razões pelas quais as Instituições aderentes ao Projeto não deram continuidade à solicitação de chips, visto que não solicitaram a totalidade disponível a elas no limite concedido pelo MEC.

É possível entender que cerca de 50% das Instituições reconhecem o número superestimado por parte delas, dos alunos em situação de vulnerabilidade econômica, bem como, complementarmente, a falta de interesse do aluno pela disponibilização do chip. Os outros 50% decorrem de motivos como: a Instituição de Ensino já possuir um programa de auxílio próprio à conexão de internet nesse período e algumas instituições também ressaltaram que manteriam projeto próprio até o início do ano de 2021. Além disso, destaca-se a dificuldade das IES em contatar o aluno em situação de vulnerabilidade socioeconômica e a opção de muitos alunos em trancar o semestre no ano de 2020, com retorno em 2021.

Pergunta nº 5

Questão subjetiva (5): Além dos chips que sua Instituição solicitou, ela precisará de mais? Qual seria esse quantitativo?



Análise: Nessa pergunta obtivemos um total de 34 respostas.

52% (18 respostas) responderam que não farão novos pedidos, visto que receberam quantitativo suficiente para atender a demanda de alunos.

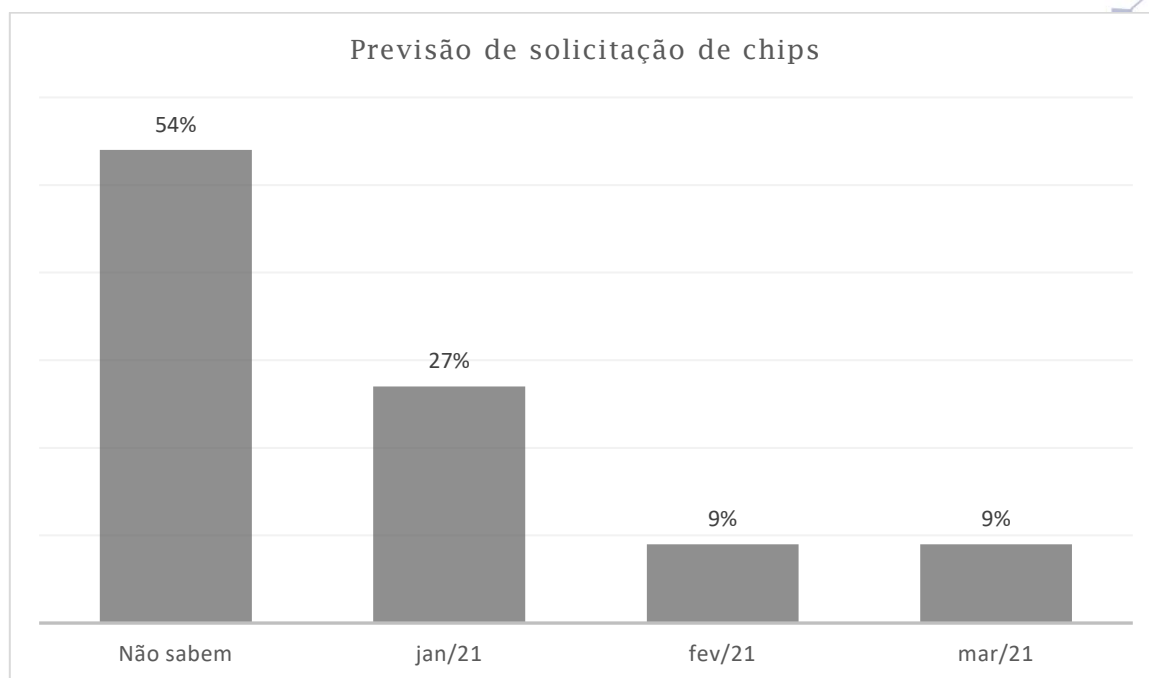
29,4% (10 respostas) informaram que farão novas solicitações em 2021. No entanto, não souberam precisar o quantitativo.

17,6% (6 respostas) não sabem ou não informaram se precisarão de mais chips.

Nesse contexto, destaca-se que 52% das Instituições aderentes ao Projeto já julgam suficientes os quantitativos recebidos no ano de 2020 para atender a demanda. 29,4% ainda acreditam que farão mais pedidos e o levantamento está sendo realizado. Ao passo que 17,6% das Instituições não possuem tal levantamento ou desconhecem, no momento, a necessidade de mais chips.

Pergunta nº 6

Questão subjetiva (6): E qual a previsão de data para solicitação dos chips?



Análise: Nessa pergunta obtivemos um total de 22 respostas.

54% (12 respostas) não sabem o período em que farão novas solicitações.

27% (6 respostas) responderam que farão novas solicitações em janeiro de 2021.

9% (2 respostas) informaram que farão novas solicitações em fevereiro de 2021.

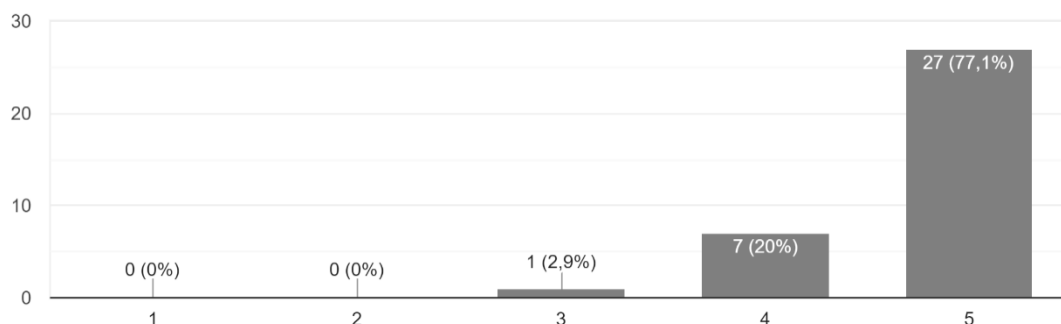
9% (2 respostas) responderam que farão novas solicitações em março de 2021.

Ressalta-se que o maior volume de solicitações de chips acontecerá no mês de janeiro de 2021. Assim, pelas respostas dadas espera-se que até março sejam realizados novos pedidos por 45% das IES. Adicionalmente, a maioria (54%) dos respondentes não definiu o mês estimado para solicitação.

Pergunta nº 7

Questão objetiva (7): Você considera necessário manter o Projeto Alunos Conectados ativo em 2021?

35 respostas

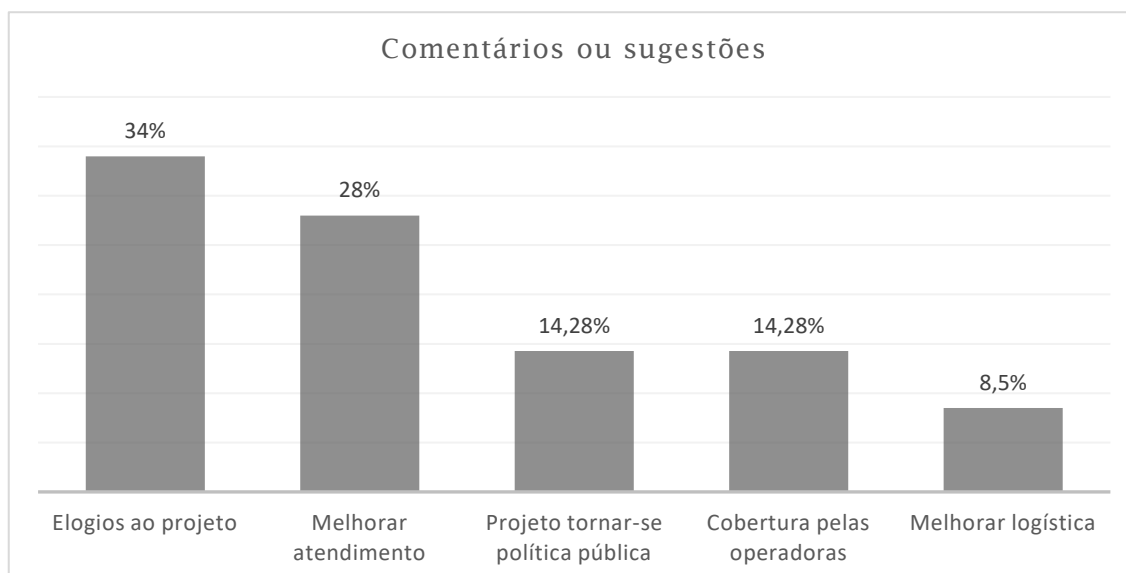


Legenda: 1 - MUITO DESNECESSÁRIO | 2 - DESNECESSÁRIO | 3 - TANTO FAZ | 4 - NECESSÁRIO | 5 - MUITO NECESSÁRIO

Análise: Observa-se que 97,1% dos participantes acreditam ser necessário ou muito necessário a manutenção do projeto para o ano de 2021, o que reflete de forma positiva as percepções para tomada de decisões no processo de continuidade do projeto e seu conseqüente crescimento no atendimento aos alunos em situação de vulnerabilidade socioeconômica.

Pergunta nº 8

Questão subjetiva (8): Tem alguma sugestão ou comentário? Compartilhe conosco!



Análise: Nessa pergunta obtivemos um total de 35 respostas.

34% (12 respostas) foram elogios e congratulações, tais como: “O projeto veio ao encontro da necessidade atual, parabéns aos envolvidos!”; Vida longa ao projeto Alunos Conectados, parabéns!”. Também foram destacadas questões de desenvolvimento e andamento do projeto, bem como a iniciativa em atender aos alunos em situação de vulnerabilidade econômica com inclusão digital. Destacou-se a sensibilização em disponibilizar internet, em meio a pandemia, para que os alunos avançassem em seus estudos e não perdessem o ano letivo.

28% (10 respostas) cobraram mais agilidade no atendimento aos chamados abertos, retorno de dúvidas e celeridade nas respostas às IES.

14,28% (5 respostas) ressaltaram a importância do projeto se estabelecer como uma política permanente para atender a uma nova realidade, já que o sistema de aprendizagem remota deve permanecer e que muitos estudantes ampliaram seus estudos em função de ter acesso à internet em seus dispositivos móveis. Uma política permanente de inclusão digital na educação seria muito bem-vinda.

14,28% (5 respostas) relataram que há falta de cobertura das operadoras contratadas para o projeto, muitos alunos vivem em zona rural e regiões afastadas de centros urbanos e não conseguem ser contemplados pelo projeto.

8,5% (3 respostas) solicitaram melhora na logística de entrega dos chips.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Obtivemos, com essa pesquisa de satisfação, um importante panorama para o desenvolvimento do Projeto Alunos Conectados. Foi possível identificar tendências ainda desconhecidas, bem como, traçar estratégias em tempo ideal para melhorarmos os pontos destacados e, ainda assim, foi possível ratificar boas execuções e equilibradas práticas aplicadas desde o princípio de sua implementação.

Mesmo com bons resultados obtidos, é importante salientar que todos os pontos de melhoria indicados pelas IES farão parte de uma análise posterior para possibilitar, ao longo do primeiro semestre de 2021, a reparação dos apontamentos. Espera-se, com isso, gerar os efeitos desejados para aperfeiçoamento e evolução do Projeto e, conseqüentemente, ampliar a inclusão digital na educação brasileira.

