

## **SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES NA VIII SEMANA ACADÊMICA DE PROCESSOS GERENCIAIS DA UFPEL: UMA ANÁLISE COM BASE NA METODOLOGIA *NET PROMOTER SCORE* (NPS)**

GILDOMAR VALÉRIO GONÇALVES<sup>1</sup>; YAN FERNANDES SILVEIRA<sup>2</sup>; FLÁVIA BRAGA DE AZAMBUJA<sup>3</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas – gildo.eletrotecnico@gmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas – yansiilveira@gmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas – azambuja@ufpel.edu.br*

### **1. INTRODUÇÃO**

A extensão universitária desempenha papel estratégico nas instituições públicas de ensino superior ao possibilitar a integração entre ensino, pesquisa e sociedade. Nesse contexto, a VIII Semana Acadêmica do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais da Universidade Federal de Pelotas (UFPel), realizada entre 12 e 16 de maio de 2025, foi desenvolvida como uma ação extensionista de caráter formativo, envolvendo estudantes, docentes, profissionais do setor produtivo e a comunidade regional.

O evento contou com atividades como palestras, oficinas, minicursos e apresentações de estudos de caso, abordando temas relacionados à gestão, inovação, tecnologia e sustentabilidade. Com o objetivo de avaliar a percepção dos participantes e obter subsídios para o aprimoramento de futuras edições, foi aplicada uma pesquisa de avaliação composta por questões fechadas, envolvendo aspectos organizacionais, programáticos e estruturais.

Os dados coletados foram analisados com base na metodologia *Net Promoter Score* (NPS), conforme proposta por REICHHELD (2003), e interpretados à luz dos estudos de KOTLER (2005), BOGMANN (2002) e BEZERRA (2013), que discutem os conceitos de satisfação, lealdade e percepção de qualidade. A presente análise busca contribuir para a reflexão crítica sobre o impacto das ações de extensão universitária, considerando seus limites e potencialidades como instrumentos de formação e de articulação com a sociedade.

### **2. METODOLOGIA**

A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso com abordagem quanti-qualitativa, voltado à avaliação da experiência dos participantes da VIII Semana Acadêmica do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais da Universidade Federal de Pelotas (UFPel). A coleta de dados foi realizada por meio de questionário online, composto por questões fechadas em escala ordinal e questões abertas.

O instrumento foi aplicado ao término do evento, entre os dias 16 e 20 de maio de 2025, totalizando 26 respondentes. As questões fechadas foram analisadas por meio de estatística descritiva, com cálculo das frequências absolutas e relativas (%), permitindo a identificação de padrões de avaliação em dimensões como organização geral, qualidade das palestras, infraestrutura, *coffee break*, sistema de inscrição, equipe organizadora, temas abordados e relevância para a formação profissional.

Os resultados foram organizados em tabelas e gráficos para facilitar a visualização e interpretação. Em algumas variáveis, foram atribuídos valores

numéricos às categorias da escala (por exemplo, 1 = ruim, 5 = excelente), possibilitando o cálculo de medidas de tendência central (média, moda e mediana), embora sem pretensão de inferência estatística.

Além disso, foi aplicada a metodologia *Net Promoter Score* (NPS), conforme proposta por REICHHELD (2003), a partir da pergunta "Você recomendaria este evento a um colega?", utilizando escala de 0 a 10. As respostas foram classificadas em três grupos: detratores (0–6), neutros (7–8) e promotores (9–10). O índice NPS foi calculado subtraindo-se o percentual de detratores do percentual de promotores. Embora originalmente concebido para contextos empresariais, o NPS foi adaptado ao contexto extensionista do evento, sendo interpretado como um indicador sintético da disposição dos participantes em recomendar a atividade, entendido como reflexo da percepção geral de satisfação.

Para a análise das questões abertas, foi empregada a técnica de análise de conteúdo temática (BARDIN, 2011). As respostas foram lidas e codificadas de forma indutiva, resultando em dez categorias analíticas: (1) organização geral do evento; (2) temas abordados; (3) qualidade dos palestrantes; (4) infraestrutura e acomodações; (5) coffee break; (6) sistema de inscrição e certificados; (7) brindes e materiais; (8) interação com o público; (9) sugestões para edições futuras; e (10) intenção de recomendação. A análise qualitativa buscou complementar os dados quantitativos, oferecendo maior compreensão sobre as percepções e expectativas dos participantes.

### 3. RELATOS E IMPACTOS GERADOS

A análise da percepção dos participantes da VIII Semana Acadêmica de Processos Gerenciais teve início com a aplicação da metodologia *Net Promoter Score* (NPS), adaptada ao contexto educacional e extensionista do evento. A pergunta utilizada foi: "Você recomendaria este evento a um colega?", respondida em escala de 0 a 10. Todos os 26 respondentes atribuíram notas dentro da faixa de 9 a 10, classificando-se como promotores segundo a categorização proposta por REICHHELD (2003). Não houve registros de notas nas faixas correspondentes a detratores (0 a 6) ou neutros (7 a 8). Com isso, o NPS do evento foi calculado como 100, situando-se na chamada Zona de Excelência (pontuação entre 75 e 100), o que sugere um alto grau de disposição dos participantes em recomendar a atividade.

Para aprofundar a compreensão dos aspectos específicos que contribuíram para essa avaliação positiva, foi realizada uma análise qualitativa das respostas abertas com base na técnica de análise de conteúdo temática, conforme proposta por BARDIN (2011). As respostas foram codificadas e agrupadas em dez categorias principais, de acordo com sua recorrência e pertinência: (1) organização geral do evento; (2) temas abordados nas palestras e minicursos; (3) qualidade dos palestrantes convidados; (4) infraestrutura e acomodações do local; (5) logística e qualidade do *coffee break*; (6) sistema de inscrição e emissão de certificados; (7) brindes e materiais oferecidos; (8) grau de interatividade e participação do público; (9) sugestões de melhorias e propostas para edições futuras; e (10) intenção de recomendação espontânea.

Os relatos indicaram, de forma geral, satisfação com a diversidade de atividades e com o conteúdo abordado, especialmente no que se refere à aplicabilidade prática e à articulação com o mercado. Também foram observadas sugestões construtivas, como o desejo por uma maior oferta de minicursos práticos, ajustes na dinâmica dos intervalos e melhorias na comunicação institucional em

relação à confirmação de presenças e emissão de certificados. Esses elementos qualitativos contribuíram para contextualizar a pontuação obtida no NPS, fornecendo uma leitura mais rica e detalhada sobre os impactos formativos e organizacionais do evento.

Complementarmente às análises qualitativa e sintética apresentadas, foi realizada de forma simples uma análise estatística descritiva das questões fechadas do questionário, com o objetivo de mensurar a frequência e a distribuição das respostas fornecidas pelos participantes. Essa etapa permitiu identificar padrões de avaliação em diferentes dimensões do evento, como organização, infraestrutura, temáticas abordadas, atuação da equipe organizadora, logística e percepção sobre a relevância das atividades para a formação profissional. As respostas foram tabuladas e expressas em valores absolutos e percentuais, sendo os resultados organizados em gráficos para facilitar a visualização e a interpretação.

#### 4. CONSIDERAÇÕES

A avaliação da VIII Semana Acadêmica de Processos Gerenciais da UFPel evidenciou a relevância da extensão universitária como espaço de formação, integração e aproximação entre universidade e sociedade. A análise, realizada com base no NPS e complementada por contribuições qualitativas, confirmou a efetividade do evento enquanto ação extensionista, demonstrando seu potencial para fortalecer o vínculo institucional com a comunidade regional.

Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa reforçou a importância da escuta ativa e da sistematização das percepções dos participantes como subsídios para o aprimoramento contínuo das próximas edições. No âmbito social, destacou-se a capacidade do evento de articular conhecimentos técnicos e práticos, promovendo um ambiente de troca entre estudantes, docentes e profissionais do setor produtivo. Conclui-se, portanto, que a experiência contribuiu não apenas para o desenvolvimento do curso de Processos Gerenciais, mas também para a consolidação da universidade como agente indutor de diálogo, inovação e transformação local, em consonância com a missão da extensão universitária nas instituições públicas de ensino superior.

#### 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2011.

BEZERRA, I.S. **Satisfação e lealdade: uma análise da percepção do consumidor em serviços educacionais**. *Revista Brasileira de Marketing*, São Paulo, v.12, n.1, p.72-90, 2013.

BOGMANN, I.T. **Satisfação e lealdade do cliente: conceitos e inter-relações**. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v.6, n.3, p.101-121, 2002.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

REICHHELD, F.F. **A pergunta definitiva: como as empresas inovadoras transformam clientes em promotores**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.