

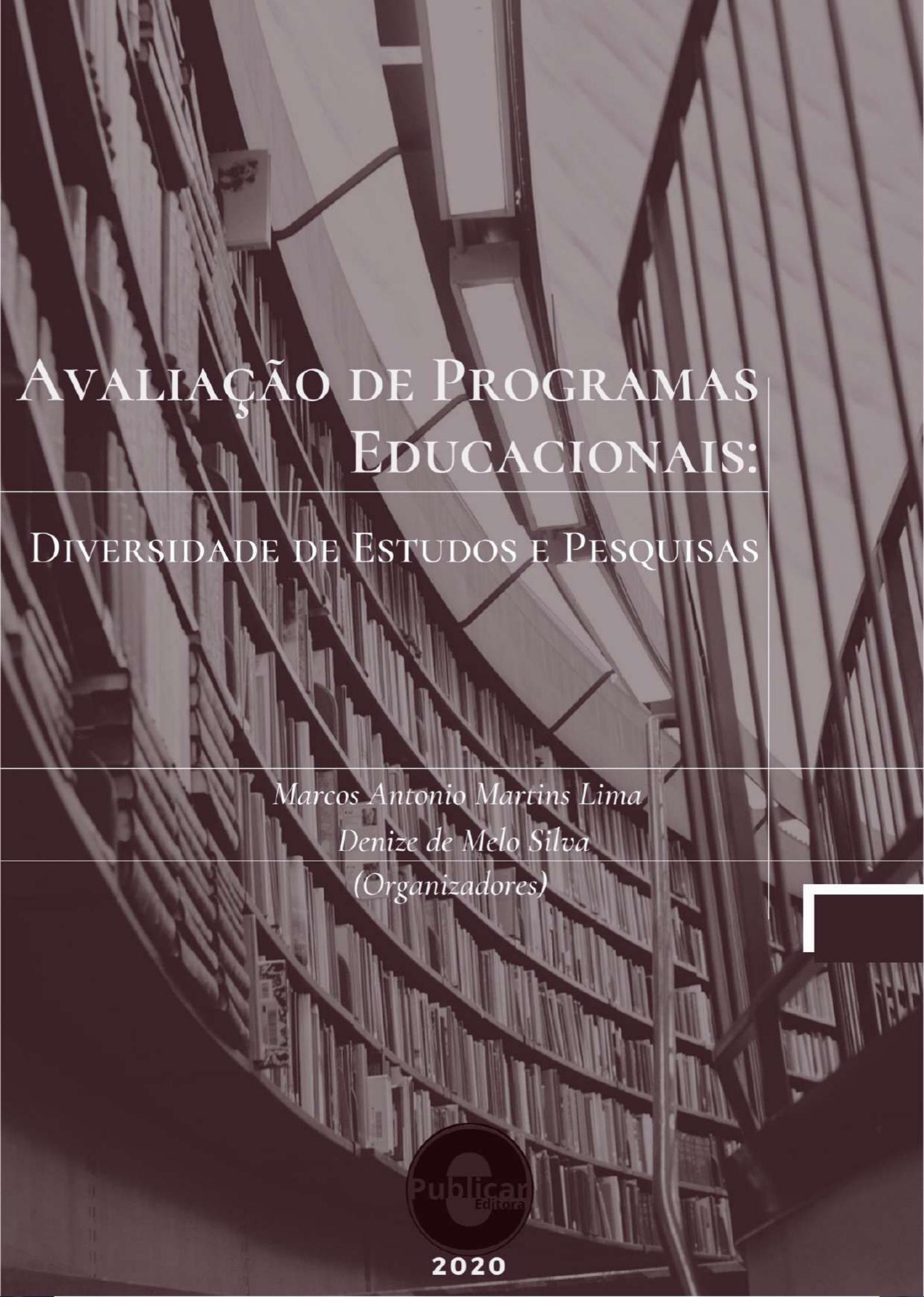


AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS  
EDUCACIONAIS:  
DIVERSIDADE DE ESTUDOS E PESQUISAS

*Marcos Antonio Martins Lima  
Denize de Melo Silva  
(Organizadores)*



2020



AVALIAÇÃO DE PROGRAMAS  
EDUCACIONAIS:  
DIVERSIDADE DE ESTUDOS E PESQUISAS

*Marcos Antonio Martins Lima*  
*Denize de Melo Silva*  
*(Organizadores)*



2020

2020 by Editora e-Publicar

Copyright © Editora e-Publicar

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Editora e-Publicar

Direitos para esta edição cedidos à Editora e-Publicar pelos autores.

**Editora Chefe**

Patrícia Gonçalves de Freitas

**Editor**

Roger Goulart Mello

**Diagramação**

Roger Goulart Mello

**Projeto gráfico e Edição de Arte**

Patrícia Gonçalves de Freitas

**Revisão**

Os Autores

Todo o conteúdo dos artigos, dados, informações e correções são de responsabilidade exclusiva dos autores. O download e compartilhamento da obra são permitidos desde que os créditos sejam devidamente atribuídos aos autores. É vedada a realização de alterações na obra, assim como sua utilização para fins comerciais.

A Editora e-Publicar não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

**Conselho Editorial**

Dr<sup>a</sup> Cristiana Barcelos da Silva – Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro

Dr<sup>a</sup> Elis Regina Barbosa Angelo – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

Dr. Rafael Leal da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Dr. Fábio Pereira Cerdera – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

Dr<sup>a</sup> Danyelle Andrade Mota – Universidade Tiradentes

Me. Doutorando Mateus Dias Antunes – Universidade de São Paulo

Me. Doutorando Diogo Luiz Lima Augusto – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro

Me. Doutorando Francisco Oricelio da Silva Brindeiro – Universidade Estadual do Ceará

M<sup>a</sup> Doutoranda Bianca Gabriely Ferreira Silva – Universidade Federal de Pernambuco

M<sup>a</sup> Doutoranda Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

Me. Doutorando Milson dos Santos Barbosa – Universidade Tiradentes



2020

M<sup>a</sup> Doutoranda Jucilene Oliveira de Sousa – Universidade Estadual de Campinas  
M<sup>a</sup> Doutoranda Luana Lima Guimarães – Universidade Federal do Ceará  
M<sup>a</sup> Cristiane Elisa Ribas Batista – Universidade Federal de Santa Catarina  
M<sup>a</sup> Andrelize Schabo Ferreira de Assis – Universidade Federal de Rondônia  
Me.Daniel Ordane da Costa Vale – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais  
Me.Glaucio Martins da Silva Bandeira – Universidade Federal Fluminense  
Me. Jose Henrique de Lacerda Furtado – Instituto Federal do Rio de Janeiro  
M<sup>a</sup> Luma Mirely de Souza Brandão – Universidade Tiradentes  
Dr<sup>a</sup>. Rita Rodrigues de Souza - Universidade Estadual Paulista  
Dr. Helio Fernando Lobo Nogueira da Gama - Universidade Estadual De Santa Cruz  
Dr. Willian Douglas Guilherme - Universidade Federal do Tocantins  
Dr<sup>a</sup>. Naiola Paiva de Miranda - Universidade Federal do Ceará  
Dr<sup>a</sup>. Dayanne Tomaz Casimiro da Silva - UFPE - Universidade Federal de Pernambuco

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

A945 Avaliação de programas educacionais [recurso eletrônico] :  
diversidade de estudos e pesquisas / Organizadores Marcos  
Antonio Martins Lima, Denize de Melo Silva. – Rio de Janeiro,  
RJ: e-Publicar, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-65-89340-03-4

1. Educação – Pesquisa – Brasil. 2. Avaliação educacional.  
I.Lima, Marcos Antonio Martins, 1966-. II. Silva, Denize de Melo,  
1990-.

CDD 371.26

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

**Editora e-Publicar**

Rio de Janeiro – RJ – Brasil  
contato@editorapublicar.com.br  
[www.editorapublicar.com.br](http://www.editorapublicar.com.br)



2020



# CAPÍTULO 11

## **AValiação centrada no cliente: tecnologia para a promoção da acessibilidade infocomunicacional em transmissões ao vivo (LIVES) no cenário da pandemia da COVID 19**

Joana D’Arc Páscoa Bezerra Fernandes  
José César Pontes Moreira  
Marcos Antonio Martins Lima

### **INTRODUÇÃO**

No cenário de pandemia da Covid-19, a Biblioteca de Ciências Humanas, através de seu canal no *Youtube* ‘Plurissaberes BCH UFC’, passou a oferecer para os usuários/clientes/consumidores conteúdos informacionais e educativos, além de realizar seus eventos, como foi o caso da V Semana de Metodologia e Produção Científica, de forma *online* mediante transmissões ao vivo, em inglês *lives*.

Contudo, logo se deu conta de um grande problema, a falta de acessibilidade para pessoa com deficiência ao ciberespaço, sobretudo na *web*, cenário para onde houve uma migração massiva no contexto da pandemia da Covid-19. Tal fenômeno tem como graves consequências a exclusão social e a desinformação desse grupo de pessoas.

Para a deficiência auditiva resolveu-se o problema através de parceria com a Secretaria de Acessibilidade da UFC, que cedeu intérpretes para fazer a tradução simultânea das transmissões para a língua brasileira de sinais (Libras). Mas para as pessoas com deficiência visual (PCDV) o caso parecia insolucionável, até que se encontrou um parceiro, mentor de uma tecnologia para tradução simultânea de idiomas, chamada *YourStream*, que se encontrava em processo de desenvolvimento do modo audiodescrição (Ciência/técnica da tradução de imagem em palavras para dar acesso aos deficientes visuais a conteúdos imagéticos e audiovisuais). Em contrapartida, a biblioteca auxiliaria os desenvolvedores através da avaliação dessa tecnologia



com usuários reais. Contudo, por se tratar de uma tecnologia em modo beta, ou seja, em estágio experimental, não se sabia ao certo se ela seria de fato eficaz no objetivo ao qual se propunha.

Nesse sentido a avaliação “*ex post*” realizada neste trabalho, tendo os deficientes visuais como os consumidores/clientes e a plataforma *YourStream* como tecnologia objeto de avaliação, teve como objetivo principal: avaliar a satisfação do cliente da tecnologia de acessibilidade e inclusão infocomunicacional *YourStream*, no modo audiodescrição, em eventos transmitidos ao vivo através da internet, utilizando como métrica o *Net Promoter Score* (NPS).

Para tanto, realizou-se uma pesquisa de cunho exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa e quantitativa, adotando como procedimento técnico a pesquisa-ação e como técnica de análise dos dados qualitativos o Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).

## **POLO EPISTEMOLÓGICO: PIERRE LÉVY E SCRIVEN**

Nesse polo, tratou-se da gênese do problema que será analisado ao longo do trabalho. Os epistemólogos Pierre Lévy (1956-ativo) e Michael John Scriven (1928-ativo) nortearam as reflexões epistemológicas.

Pierre Lévy é um pesquisador em ciência da informação que estuda o impacto da internet. Lançou conceitos como: inteligência coletiva, enciclopédia virtual e cibercultura. É um dos estudiosos que vê a internet como recurso para democratizar e ampliar o conhecimento, bem como facilitar as relações entre as pessoas.

Para Pierre Lévy (1999), a cibercultura coloca para a humanidade um conjunto infinito de conhecimentos e recursos, onde é preciso escolher, organizar, selecionar e filtrar as informações. Esse conjunto de conhecimentos pode ser utilizado para formar uma inteligência coletiva. A comunidade virtual seria um grupo de pessoas se correspondendo mutuamente por intermédio de computadores interconectados. O hipertexto que gira em torno dessa comunidade é um texto configurável e fluido, o que vem ao encontro do conceito de audiodescrição como um texto imagético traduzindo para um texto linguístico expresso através da escrita ou fala.



As Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) têm contribuído para a independência, autonomia e inclusão social das pessoas com deficiência nesse espaço de cibercultura, que resulta em formas diferentes de comunicação daquelas que as mídias tradicionais propõem. Como coloca Pierre Lévy (1999, p. 10), “[...] estamos vivendo a abertura de um novo espaço de comunicação, e cabe apenas a nós explorar as potencialidades mais positivas deste espaço nos planos econômico, político, cultural e humano”.

A pandemia da Covid-19 acelerou o processo de aceitação, apropriação, uso e aprendizagem das tecnologias digitais de informação e comunicação. O que antes era opcional, passou a ser quase obrigatório e as pessoas, até mesmo as mais resistentes, tiveram que se adaptar a essa realidade. A grande questão é a acessibilidade e o desenvolvimento de ferramentas que tornem o ciberespaço um lugar mais democrático e possível para todos. Pierre Lévy, a contragosto de alguns autores que acreditavam que os serviços de internet só serviriam para acentuar as diferenças sociais entre ricos e pobres, coloca que: “[...] o ciberespaço é uma oportunidade de gerar acessibilidade às pessoas e democratizar o conhecimento” (LÉVY, 1999, p. 12). Para tanto, o autor cita o exemplo do telefone, que produziu riqueza nas telecomunicações, porém democratizou a comunicação entre as pessoas (LEVY, 1999).

Já com relação à avaliação centrada no consumidor/cliente, tomamos como base o pensamento de Michael Scriven, um dos principais epistemólogos defensores dessa abordagem avaliativa. Para Scriven, a avaliação deve cumprir a função de verificação da satisfação e/ou benefícios para o consumidor, pois o efetivo alcance desses efeitos e das necessidades é que constitui o mérito do programa ou projeto (MARINO, 2003).

Borges e Rothen enfatizam os argumentos de Scriven, ao apresentarem as vantagens da avaliação centrada no consumidor, pois trata-se de uma “avaliação independente e objetiva, com redução do fator subjetivo, e a alta credibilidade com grupos de consumidores” (BORGES E ROTHEN, 2019, p. 766). Segundo Worthen, Sanders e Fitzpatrick (2004, p.168), apesar de admitir que haja algumas falhas, “Scriven continua sendo o defensor mais ardoroso e bem articulado da abordagem centrada no consumidor”.



Para Michael Scriven, o avaliador tem que ter o espírito livre e não passivo. Isso significa que no processo de avaliação não se deve apenas verificar se o programa ou projeto atingiu os resultados esperados, visto que ele também estabelece aspectos formativos e somativos no processo de avaliação. No aspecto formativo, o avaliador deve observar as informações da avaliação que possam melhorar o programa ou projeto, e no aspecto somativo, o avaliador deve comparar e considerar as necessidades do consumidor (BORGES; ROTHEN, 2019).

### **POLO TEÓRICO: O *YOURSTREAM* E A AUDIODESCRIÇÃO**

O *YourStream* é uma plataforma *web* de *streaming* de áudio em tempo real, originalmente desenvolvida para a tradução simultânea de idiomas em eventos que, a partir de junho de 2019, começou a ser utilizada, em caráter de teste, para viabilizar a audiodescrição e a tradução para língua brasileira de sinais. A solução é um produto da *Startup* cearense de mesmo nome, idealizada pelo CEO Rodrigo Bonet.

Em abril de 2020, em virtude da pandemia e da conseqüente proibição de eventos presenciais, o *YourStream* passou a ser testado em transmissões ao vivo no *Instagram* pelo grupo bandeira das artes e, em junho do mesmo ano, no *YouTube* pelo canal Plurissaberes BCH UFC, como tecnologia assistiva que viabiliza uma melhor apreensão e apropriação dos conteúdos infocomunicacionais de pessoas com deficiência visual através da audiodescrição, definida como: [...] uma atividade de mediação linguística e uma modalidade de tradução intersemiótica, que transforma o visual em verbal, ampliando as possibilidades de acesso à cultura e à informação e contribuindo para a inclusão cultural, social e escolar (MOTTA; ROMEU FILHO, 2010, p. 41).

Conforme destacou Vygotsky, é sumamente relevante para o desenvolvimento humano o processo de apropriação, por parte do indivíduo, das experiências presentes em sua cultura (VYGOTSKY, 1987). Tal apropriação também pode ser compreendida como um instrumento de inclusão social, que assume um papel ainda mais importante no contexto da pandemia. O documento produzido pela Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) intitulado “Considerações sobre pessoas com deficiência durante o surto de COVID-19”, lista uma série



de motivos pelos quais as pessoas com deficiência podem ter um maior risco de contrair a Covid-19. Dentre os principais motivos, o documento destaca as “dificuldades no acesso à informações de saúde pública” (OPAS, p.2).

### **POLO MORFOLÓGICO: *NET PROMOTER SCORE* (NPS)**

O *Net Promoter Score* (NPS) é um modelo de avaliação centrada na satisfação do cliente, desenvolvido por Fred Reichheld e apresentado em 2003 no artigo “*The One Number You Need to Grow*”, publicado na *Harvard Business Review* e, posteriormente em 2006, no livro *A pergunta definitiva*. Tanto o artigo quanto o livro descrevem o NPS como um método “[...] simples e fácil de classificação de clientes com base na resposta a uma única pergunta: “numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você nos recomendar (ou recomendar esse produto/serviço/marca) a um amigo ou colega?” (REICHHELD, 2018, p.3). O autor também recomenda as empresas a fazer pelo menos mais um questionamento: “[...] qual é o motivo mais importante para a nota que você deu?” (REICHHELD, 2018, p.3).

O autor divide os clientes em 3 categorias: detratores, neutros e promotores. Segundo ele, “[...] cada grupo de cliente apresenta um padrão de comportamento diferente e um conjunto próprio de atitudes, e cada um requer um conjunto específico de medidas da empresa” (REICHHELD, 2018, p.3).

**Quadro 1** - Classificação do cliente conforme a pontuação do NPS.

<b>Pontuação</b>	0 a 6	7 a 8	9 a 10
<b>Tipo de Cliente</b>	Detratores	Neutros	Promotores
<b>Definição</b>	Clientes insatisfeitos não recomendam produto/serviço/marca e podem causar danos para a reputação da empresa. Esse tipo de cliente deve ser identificado e as causas da sua insatisfação devem ser analisadas e, se	São clientes passivamente satisfeitos, mas não leais, com um conjunto bem diferente de atitudes e comportamentos. Podem mudar para a concorrência, não se	São clientes que tiveram uma excelente experiência. Recomendam a empresa ou projeto para familiares, amigos e colegas, podendo chegar a defender o produto/serviço/marca.



	possível, resolvidas as suas queixas e demandas o mais breve possível.	prendem ao produto/serviço/marca. Quase não fazem recomendação e, quando fazem, costuma ser com ressalvas e sem entusiasmo.	Comportam-se como clientes leais e se predispõem a responder a pesquisas, oferecendo um <i>feedback</i> construtivo e sugestões.
--	--	---	--

Fonte: adaptado de Reichheld (2018, p. 4).

O cálculo do NPS é rápido e simples, utilizando-se a fórmula:  $NPS = \% \text{ clientes promotores} - \% \text{ clientes detratores}$ . Seus resultados podem variar de -100 a 100 e sua interpretação é feita da seguinte forma: 1) -100 a 0 - situação crítica, alerta total; 2) 1 a 50 – há muitos pontos a melhorar; 3) 51 a 75 – seu produto tem qualidade, continue melhorando; 76 a 100 – zona de excelência, parabéns!

## POLO TÉCNICO: PESQUISA, CÁLCULO DO NPS, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A pesquisa foi realizada na internet, aplicada a 13 transmissões, no recorte cronológico de julho a setembro de 2020, conforme descrito no quadro 2. Como técnica de coleta de dados, foi aplicado um questionário com duas questões. A primeira, de caráter fechado, quantitativo e em escala, foi a pergunta do NPS: 1) Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar o *YourStream* para um amigo ou colega?; a segunda, de caráter aberto e qualitativo, foi: 2) Justifique sua avaliação ao *YourStream* na questão anterior.

O estudo caracterizou-se como exploratório-descritivo, visto que “descreve o comportamento dos fenômenos” (COLLIS; HUSSEY, 2005), estabelece relações entre as variáveis (GIL, 2002) e possibilita ao investigador maximizar seu conhecimento acerca de determinado fenômeno ou problemática (TRIVINÖS, 1990). Quanto à abordagem, consiste em uma pesquisa qualitativa e quantitativa, adotando como procedimento técnico a pesquisa-ação, por se tratar de “um tipo de pesquisa com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação” (THIOLLENT, 1985, p. 14). Nesse sentido, Gil (2010, p. 42) afirma

que se trata de uma “metodologia para intervenção, desenvolvimento e mudança no âmbito de grupos, organizações e comunidades”.

**Quadro 2** – Quantitativo de respondentes por transmissão por transmissão

Transmissão	Data	Título	Respondentes	
			Total	PCDV
Live 1	06/07/20	Educação Inclusiva e Projeto Pro-Inclusão.	130	05
Live 2	13/07/20	Fotografia Tátil como ferramenta de inclusão.	48	02
Live 3	20/07/20	Tecnologias Assistivas e a Acessibilidade artística e linguística.	48	03
Live 4	27/07/20	Tecnologia Assistiva como campo multidisciplinar de atuação, pesquisa e formação.	72	02
Live 5	28/07/20	PRÓ-INCLUSÃO DEBATE: Deficiência Intelectual, cognição e processos de aprendizagem.	130	03
Live 6	11/08/20	PRÓ-INCLUSÃO DEBATE: Política Nacional de Alfabetização (PNA).	30	03
Live 7	24/08/20	Livro Acessível como Ferramenta de Inclusão.	62	02
Live 8	21/09/20	Sistema Brasileiro de Ensino Superior, Ciência e Tecnologia.	129	02
Live 9	21/09/20	Como construir estratégias de busca de alta sensibilidade.	104	02
Live 10	23/09/20	Dicas de Redação Científica.	179	03
Live 11	23/09/20	Dicas para a elaboração de um bom projeto de pesquisa.	246	04
Live 12	24/09/20	<i>Publish or Perish</i> : publique em inglês ou pereça em português.	75	01
Live 13	24/09/20	Metodologia Quadripolar e sua aplicação na pesquisa acadêmica.	93	01
<b>TOTAL</b>			<b>1.346</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>1.379</b>	

**Fonte:** elaborado pelos autores.

O questionário foi disponibilizado sempre meia hora antes da transmissão ser encerrada. Mesmo não sendo de caráter obrigatório, houve uma adesão quase que massiva dos internautas que compunham a audiência. Mesmo o público alvo das perguntas sendo pessoas com deficiência visual que utilizaram e testaram o *YourStream* para ouvir a audiodescrição da *live*, observamos que o quantitativo de respostas era bem maior do que os das pessoas autodeclaradas PCDV. Tal fato observado nos levou a estudar, juntamente com o perfil das PCDV, o perfil de tais respondentes sem deficiência no intuito de compreender o seu interesse pela ferramenta, conforme quadros 3 e 4, assim como avaliar se tais clientes seriam relevantes para o cálculo do NPS do *YourStream*.



**Quadro 3** – Perfil dos clientes com deficiência visual que avaliaram o YourStream

PERFIL DE CLIENTES – PCDV		
Gênero	Profissão	Regiões do Brasil
Feminino 67%	Educadores e afins 88%	Nordeste 62%
Feminino 32%	Bibliotecários 8%	Sudeste 17%
Outro 1%	Outros 4%	Sul 21%
		Centro oeste 0%
		Norte 0%

**Fonte:** elaborado pelos autores.

As pessoas com deficiência visual, que testaram e avaliaram a ferramenta, totalizaram 33 pessoas, em sua maioria do sexo feminino, profissionais atuantes na área da educação, habitantes dos estados Nordeste, Sudeste e Sul do Brasil. É importante salientar que o número de PCDV aqui registrado, pode não representar a quantidade real de PCDV que acompanhou as *lives*, pois alguns, por motivos de arquitetura de acessibilidade da web, uma questão bem mais ampla e complexa do que a tentamos resolver nas transmissões, não conseguem ter acesso ao questionário.

**Quadro 5** – Perfil dos clientes sem deficiência que avaliaram o YourStream.

PERFIL DE CLIENTES – GERAL		
Gênero	Profissão	Regiões do Brasil
Feminino 72%	Educadores e afins 71%	Nordeste 55%
Feminino 26%	Profissionais da saúde 2%	Sudeste 21%
Outro 2%	Bibliotecários 23%	Sul 18%
	Outros 4%	Centro oeste 4%
		Norte 2%

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Já os respondentes voluntários sem deficiência, no total de 1.346, foram em sua maioria mulheres, educadoras e bibliotecárias, com representação de todos os estados brasileiros, sobretudo Nordeste, Sudeste e Sul.

Após análise desses perfis e das justificativas, achamos prudente calcular o NPS do quantitativo total dos respondentes, por entendermos se tratar de clientes potenciais da

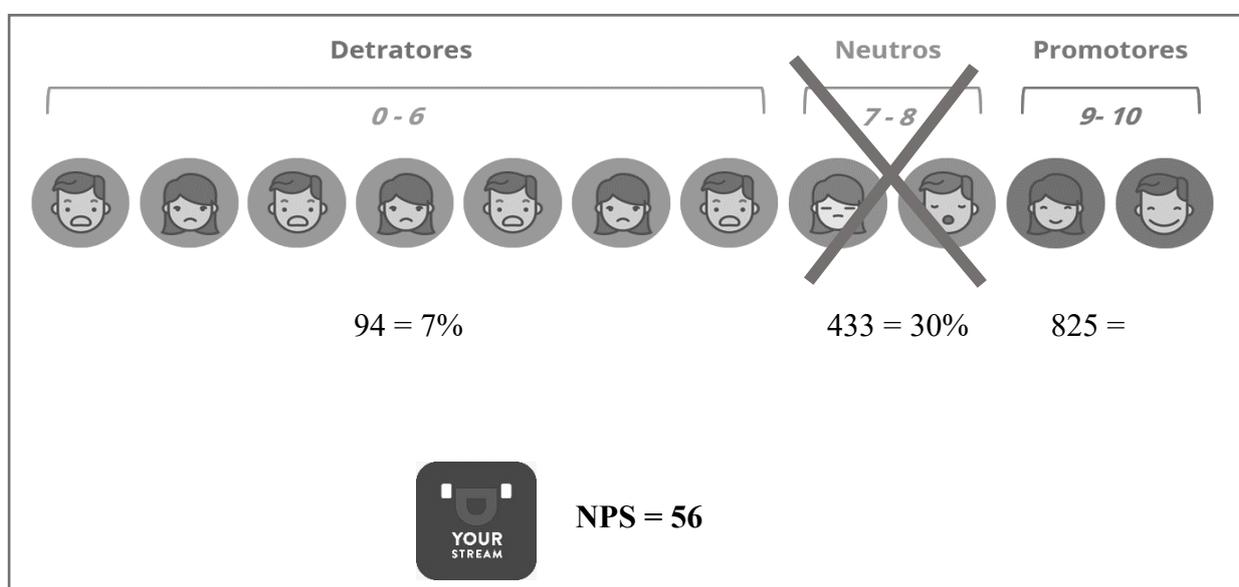


ferramenta para utilização em aulas, palestras e demais eventos acadêmicos online, presenciais e híbridos, seguindo a tendência descortinada pelo “novo normal”.

### Cálculo do NPS do *YourStream*

Do total de 1.379 respondentes, identificamos: 94 detratores (7%), 433 neutros (30%) e 825 promotores (63%). Excluindo-se os neutros, obtivemos o seguinte resultado:  $63\% - 7\% = 56\%$ . Logo, o cálculo do NPS do *YourStream* foi igual a 56.

**Figura 1** – Cálculo do NPS do *YourStream*



Fonte: elaborado pelos autores.

### Interpretação do NPS

Segundo a zona de classificação do *Net Promoter Score*, o resultado que varia entre 51 a 75 indica que o produto ou serviço analisado demonstra potencial e qualidade, mas ainda necessita de melhorias. Dessa forma, podemos dizer que o *YourStream*, segundo o resultado do seu NPS, é um produto em zona de aperfeiçoamento.

Contudo, para que esse resultado seja melhor interpretado, são necessárias mais duas ações: 1) a comparação do NPS obtido com o NPS das empresas concorrentes do mesmo ramo



ou nicho de mercado; e 2) o cruzamento dos dados quantitativos (NPS) com os dados qualitativos advindos da pergunta número 2, em que o cliente justifica sua resposta.

No caso do *YourStream*, por se tratar de uma proposta relativamente nova e pioneira no modelo de abordagem e forma de testes, os únicos dois potenciais concorrentes identificados não possuem cálculo de NPS, pois tratam-se de *startups* de pequeno porte, ainda em fase inicial. Dessa forma, não foi possível a comparação com a pontuação da concorrência.

No que diz respeito à análise das justificativas, devido ao grande número de respostas, optamos por analisá-las utilizando como técnica o Discurso do Sujeito Coletivo - DSC, conforme pode ser constatado na próxima seção.

### **Análise e interpretação das justificativas**

Na pergunta “Justifique sua avaliação ao YourStream na questão anterior”, dos 1.379 clientes consultados, 1.202 justificaram suas respostas. Por se tratar de uma questão aberta, portanto de livre manifestação, cada resposta poderia conter mais de uma justificativa. Dessa forma, obtemos um número muito expressivo e complexo de exposições de motivos que foram analisados, segundo o Discurso do Sujeito Coletivo.

[...] técnica da Pesquisa Qualitativa, desenvolvida pelos professores Fernando Lefevre e Ana Maria Cavalcanti Lefevre. Tal técnica, utilizada em pesquisas de opinião, consiste em analisar depoimentos provenientes de questões abertas, agrupando os estratos dos depoimentos de sentido semelhante em discursos-síntese redigidos na primeira pessoa do singular, como se uma coletividade estivesse falando. (LEFEVRE, 2017, p.16)

Seguindo esse padrão, obtivemos cerca de nove discursos síntese, dentre os quais, por motivo de relevância e coerência com o propósito de identificar os pontos de melhoria e aperfeiçoamento da ferramenta, elegemos os sete principais discursos descritos no quadro 6, disposto abaixo, em que na primeira coluna a sigla SC diz respeito ao Sujeito Coletivo identificado por números crescentes, na segunda coluna há o discurso proferido por ele e na última coluna a quantidade de falas que representam esse sujeito.



**Quadro 6** – Discursos coletivos, opiniões dos Sujeitos Coletivos sobre o *YourStream*.

Sujeito Coletivo	Discurso	Quantidade
SC 1	Como faz para baixar o <i>YourStream</i> ? Deveria ter o aplicativo.	1002
SC 2	Já que é uma plataforma de tradução, deveria ter outros recursos, como libras e legendagem também.	87
SC 3	É um recurso só para <i>lives</i> ou pode ser utilizado em eventos presenciais também?	23
SC 4	Por que a audiodescrição não fica gravada? Quem assiste depois não consegue ter acesso.	307
SC 5	Toda vez que entro pede uma senha.	89
SC 6	O ruim é porque precisa de mais de um dispositivo para utilizar.	22
SC 7	A transmissão fica caindo. Tenho que reiniciar depois de um tempo. Quais são os requisitos de <i>hardware</i> para que o <i>YourStream</i> funcione bem?	837

**Fonte:** elaborado pelos autores.

Tais dados foram repassados para o CEO da Plataforma *YourStream*, Rodrigo Bonet, e foram utilizados como coadjuvantes no planejamento e na implementação de mudanças na ferramenta, bem como auxiliaram nos demais processos de tomada de decisão da *Startup*.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliação centrada no consumidor mostrou-se adequada à pesquisa realizada por seu caráter ativo, isto é, a partir dos resultados da avaliação, o pesquisador e/ou tomador de decisão pode intervir no processo para adequar ou melhorar os processos de qualidade do produto ou serviço e, por conseguinte, na satisfação e fidelização dos clientes.

A métrica do *Net Promoter Score* - NPS é ágil, simples, dinâmica e de baixo custo, assim, favorece que o maior número de clientes possa participar da avaliação e, ao mesmo tempo, permite que a empresa possa realizar essa avaliação com maior frequência, permitindo um monitoramento e uma responsividade aos clientes, adotando constantes melhorias. Como é uma métrica universal, a empresa pode comparar seu desempenho com outras empresas da mesma área de atuação e mercado.



A presente avaliação da plataforma *YourStream* mostrou que o serviço disponibilizado está num nível de qualidade significativo, mas que pode melhorar. Os clientes estão caracterizados como não leais e a plataforma eletrônica pode ser trocada por outra. Como o NPS é uma pontuação do momento da utilização do serviço, é importante considerar os comentários dos clientes usuários para gerar melhorias e elevar a pontuação de satisfação desses clientes nas próximas experiências de consumo.

Para que se tenha um maior aproveitamento e poder de melhoria, é interessante que o indicador NPS possa ser calculado também junto aos funcionários e desenvolvedores, pois se teria um quadro situacional com mais informações advindas de todas as pessoas envolvidas no processo, possibilitando que a empresa possa tomar ações mais assertivas para alcançar maior nível de qualidade, captar e fidelizar mais clientes. Outro ponto importante é a prontidão de dar retorno aos clientes que realizaram comentários com sugestões, reclamações e elogios.

## REFERÊNCIAS

BORGES, R.M.; ROTHEN, J.C. Abordagens de avaliação educacional: a constituição do campo teórico no cenário internacional. **Revista Eletrônica de Educação**, v. 13, n. 2, p. 749-768, maio/ago. 2019. Disponível em: <[www.reveduc.ufscar.br](http://www.reveduc.ufscar.br)>. Acessado em: 01 out de 2020.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração**: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LEFEVRE, Fernando. **Discurso do Sujeito Coletivo**: nossos modos de pensar nosso eu coletivo. São Paulo: Andreoli, 2017.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed. 34, 1999, 264 p. (Coleção TRANS). Disponível em: <<https://mundonativodigital.files.wordpress.com/2016/03/cibercultura-pierre-levy.pdf>>. Acessado em: 10 set de 2020.

MARINO, E. **Diretrizes Para Avaliação de Projetos e Programas de Investimento Social Privado**: Estudo da aplicabilidade dos Standards de Avaliação de Programas definidos pelo The Joint Committee of Standards for Educational Evaluation em programas e projetos de investimento social privado. Dissertação (Doutorado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Faculdade de Economia, Administração e



Contabilidade da Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-30012006110443/publico/dissertacaoeduardomarin.pdf>>. Acessado em: 25/09/2020.

MOTTA, Livia Maria V. M.; ROMEU FILHO, Paulo. **Audiodescrição: transformando imagens em palavras**. São Paulo: Governo do Estado de São Paulo, 2010.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. **Considerações sobre pessoas com deficiência durante o surto da COVID-19**. OPAS, 2020. Disponível em: <[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52063/OPASBRACOV1920017\\_por.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52063/OPASBRACOV1920017_por.pdf?sequence=7&isAllowed=y)>. Acesso em: 29/09/2020.

REICHHELD, Fred; MARKEY, Rob. **A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o Net Promoter Score prosperam em um mundo voltado aos clientes**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2018.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1985.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1990.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1987.

WORTHEN, Blaine R. SANDERS, James R. FITZPATRICK, Jody L. **Avaliação de programas: Concepções e práticas**. São Paulo: Editora Gente, 2004.