



# AVALIAÇÃO DE INGRESSANTES PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL 2018-2º SEM.



## RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

---

- COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE
- COORDENAÇÃO DO CURSO
- GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
- CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO



# FICHA TÉCNICA

## OBJETIVO:

Entender como o aluno percebe o Senac; expectativas do curso; auxiliar no planejamento das aulas; e subsidiar a reformulação dos cursos.

## PÚBLICO:

Alunos ingressantes da pós-graduação presencial do 2º semestre de 2018.

## PERÍODO DE APLICAÇÃO:

novembro a dezembro

## FORMATO:



On-line, em laboratório de informática, via software SurveyMonkey.

| Modalidade               | Universo* | Respondentes | Participação | Erro da pesquisa<br>(Erro ideal $\leq 5\%$ ) |
|--------------------------|-----------|--------------|--------------|--|
| Pós-graduação Presencial | 638       | 532          | 83%          | 2%   |

Fonte\*: Coordenação Geral da modalidade.

## RESULTADOS GERAIS

Comparativo 2018/2 x 2017/2

Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados:  aumento  
 queda



# Avalie o atendimento prestado desde a inscrição/matrícula até o momento

|   | Péssimo |        | Ruim   |        | Regular |        | Bom    |        | Ótimo  |        | Não sei avaliar |        |
|---|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--------|
|   | 2018-2  | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2  | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2          | 2017-2 |
| Durante o processo seletivo/esclarecimento de dúvidas | -       | -      | 0%     | 1%     | 5%      | 4%     | 34%    | 33%    | 60%    | 61%    | 0%              | 1%     |
|   | -       | -      | ↓100%  |        | ↑25%    |        | ↑3%    |        | ↓2%    |        | ↓100%           |        |
| Período de inscrição                                  | -       | -      | -      | 1%     | 5%      | 5%     | 40%    | 40%    | 55%    | 54%    | 0%              | 0%     |
|   | -       | -      | -      |        | -       |        | -      |        | ↑2%    |        | -               |        |
| Período de matrícula                                  | 0%      | 0%     | 4%     | 1%     | -       | 6%     | 41%    | 39%    | 54%    | 54%    | 1%              | 0%     |
|   | -       | -      | ↑300%  |        | -       |        | ↑5%    |        | -      |        | ↑100%           |        |
| Coordenação do curso                                  | -       | -      | 1%     | 0%     | 5%      | 4%     | 30%    | 28%    | 63%    | 67%    | 1%              | 2%     |
|   | -       | -      | ↑100%  |        | ↑25%    |        | ↑7%    |        | ↓6%    |        | ↓50%            |        |
| Secretaria na entrega dos documentos                  | -       | -      | 1%     | 1%     | 5%      | 6%     | 33%    | 31%    | 60%    | 61%    | 1%              | 1%     |
|   | -       | -      | -      |        | ↓17%    |        | ↑6%    |        | ↓2%    |        | -               |        |
| Atendimento prestado pela unidade                     | 0%      | 0%     | 0%     | 0%     | 3%      | 4%     | 31%    | 30%    | 65%    | 65%    | -               | 0%     |
|   | -       | -      | -      |        | ↓25%    |        | ↑3%    |        | -      |        | -               |        |

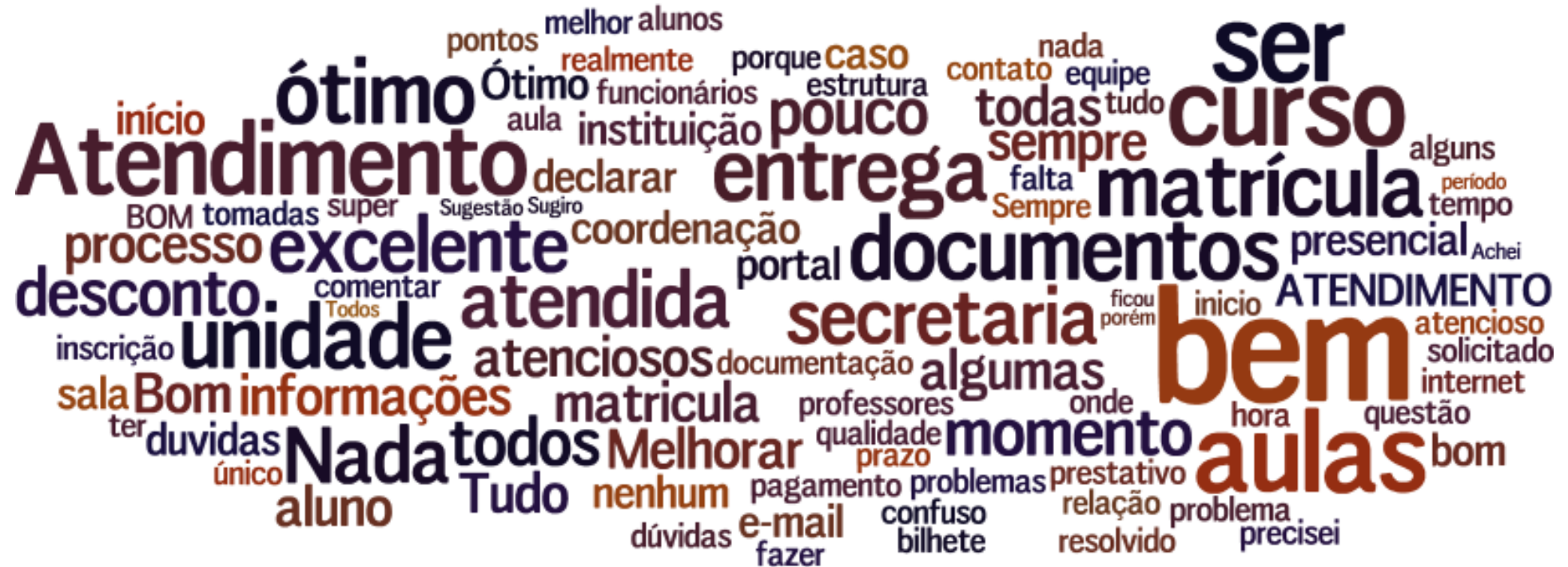
Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados: aumento  
 queda

Base 2018/2: 534  
Base 2017/2: 309



# Comentários sobre o Setor de atendimento ao cliente



\* Nuvem de palavras dos comentários sobre o setor de atendimento ao cliente:





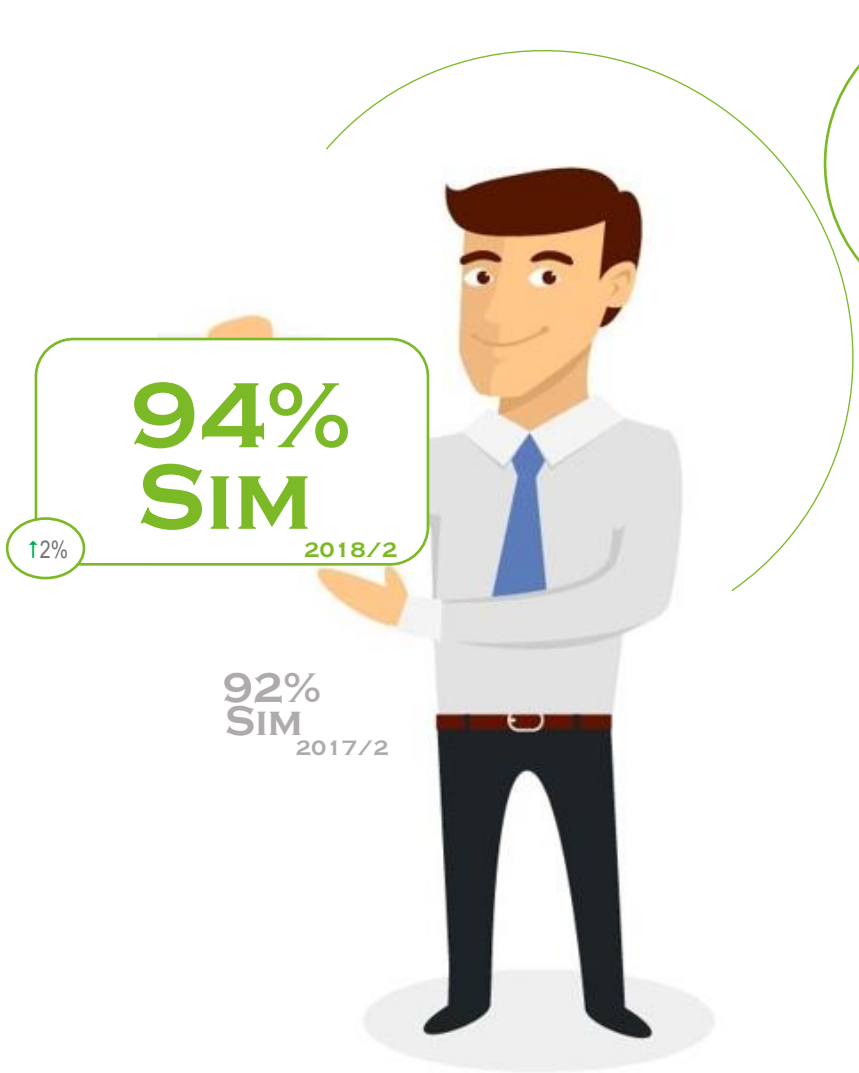
# No início do curso, todas as dúvidas sobre as áreas relacionadas abaixo foram esclarecidas?

|                                     | sim    |        | não    |        |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                                     | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 |
| Secretaria                          | 96%    | 95%    | 4%     | 5%     |
|                                     | ↑1%    |        | ↓20%   |        |
| Biblioteca                          | 94%    | 93%    | 6%     | 7%     |
|                                     | ↑1%    |        | ↓14%   |        |
| Infraestrutura (conheceu a unidade) | 79%    | 78%    | 21%    | 22%    |
|                                     | ↑1%    |        | ↓4%    |        |
| Questões financeiras                | 94%    | 94%    | 6%     | 6%     |
|                                     | -      |        | -      |        |
| Área exclusiva do aluno             | 83%    | 80%    | 17%    | 20%    |
|                                     | ↑4%    |        | ↓15%   |        |

Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados:  aumento  
 queda



# As orientações recebidas para o desenvolvimento das atividades das disciplinas, quando necessárias, foram adequadas?



**Nuvem de palavras dos comentários sobre os problemas encontrados:**  
(a nuvem de palavras mostra as palavras mais mencionadas. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica).



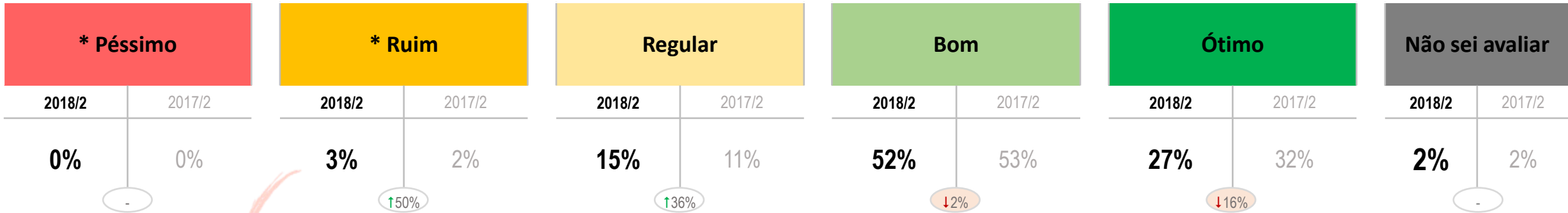
Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados: aumento queda





# Indique a sua percepção, até o momento, sobre o formato das aulas e material didático disponibilizado no ambiente virtual.

( justifique as respostas péssimo/ruim )



\* Nuvem de palavras das justificativas **péssimo/ruim**. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica.  
(a nuvem de palavras mostra as palavras mais mencionadas. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica).



Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados: aumento queda



# Em relação ao portal/ambiente virtual



|   | Péssimo |        | Ruim   |        | Regular |        | Bom    |        | Ótimo  |        | Não sei avaliar |        |
|---|---------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|--------|
|   | 2018-2  | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2  | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2 | 2017-2 | 2018-2          | 2017-2 |
| Utilização do sistema no momento da <u>inscrição</u>              | 0%      | 1%     | 2%     | 5%     | 15%     | 14%    | 56%    | 45%    | 26%    | 33%    | 2%              | 2%     |
|   | ↓100%   |        | ↓60%   |        | ↑7%     |        | ↑24%   |        | ↓21%   |        | -               |        |
| Utilização do sistema no momento da <u>matrícula</u>              | 0%      | 1%     | 2%     | 4%     | 17%     | 15%    | 53%    | 47%    | 25%    | 31%    | 2%              | 2%     |
|   | ↓100%   |        | ↓50%   |        | ↑13%    |        | ↑13%   |        | ↓19%   |        | -               |        |
| Localização das informações no portal                             | 1%      | 1%     | 8%     | 6%     | 28%     | 25%    | 44%    | 43%    | 19%    | 24%    | -               | -      |
|   | -       |        | ↑33%   |        | ↑12%    |        | ↑2%    |        | ↓21%   |        | -               |        |
| Acesso ao ambiente virtual/blackboard                             | 2%      | 3%     | 10%    | 8%     | 29%     | 23%    | 38%    | 40%    | 17%    | 24%    | 4%              | 2%     |
|   | ↓33%    |        | ↑25%   |        | ↑26%    |        | ↓5%    |        | ↓29%   |        | ↑100%           |        |
| <u>Localização</u> das informações no ambiente virtual/blackboard | 4%      | 4%     | 12%    | 11%    | 32%     | 29%    | 33%    | 36%    | 15%    | 18%    | 4%              | 2%     |
|   | -       |        | ↑9%    |        | ↑10%    |        | ↓8%    |        | ↓17%   |        | ↑100%           |        |
| <u>Atualização</u> das informações no ambiente virtual/blackboard | 3%      | 2%     | 9%     | 9%     | 29%     | 26%    | 39%    | 40%    | 16%    | 19%    | 5%              | 4%     |
|   | ↑50%    |        | -      |        | ↑11%    |        | ↓2%    |        | ↓16%   |        | ↑25%            |        |

Obs.: foi calculada a variação percentual entre os resultados: aumento  
 queda

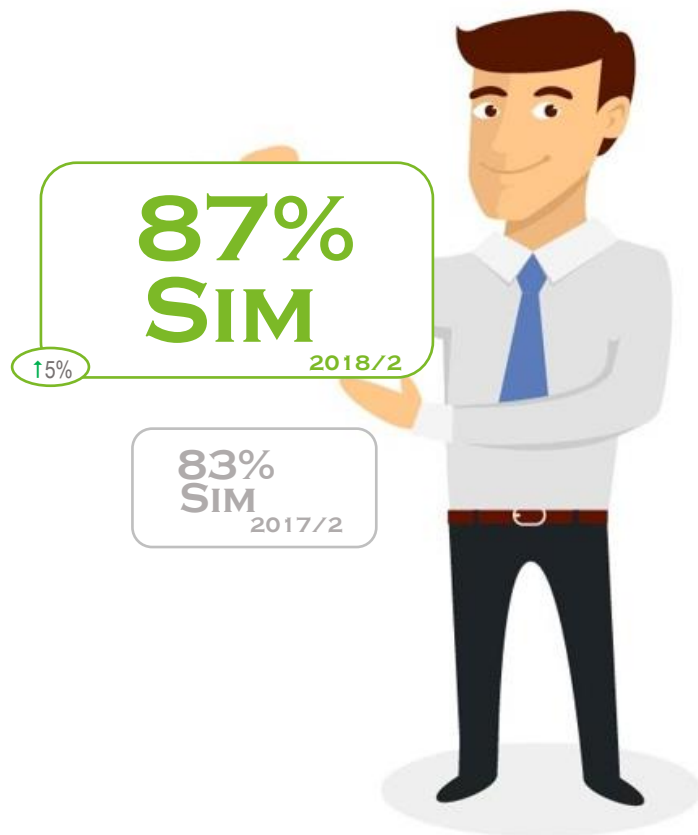


# Estrutura curricular do curso



A estrutura curricular do curso foi um diferencial na escolha pelo Senac?

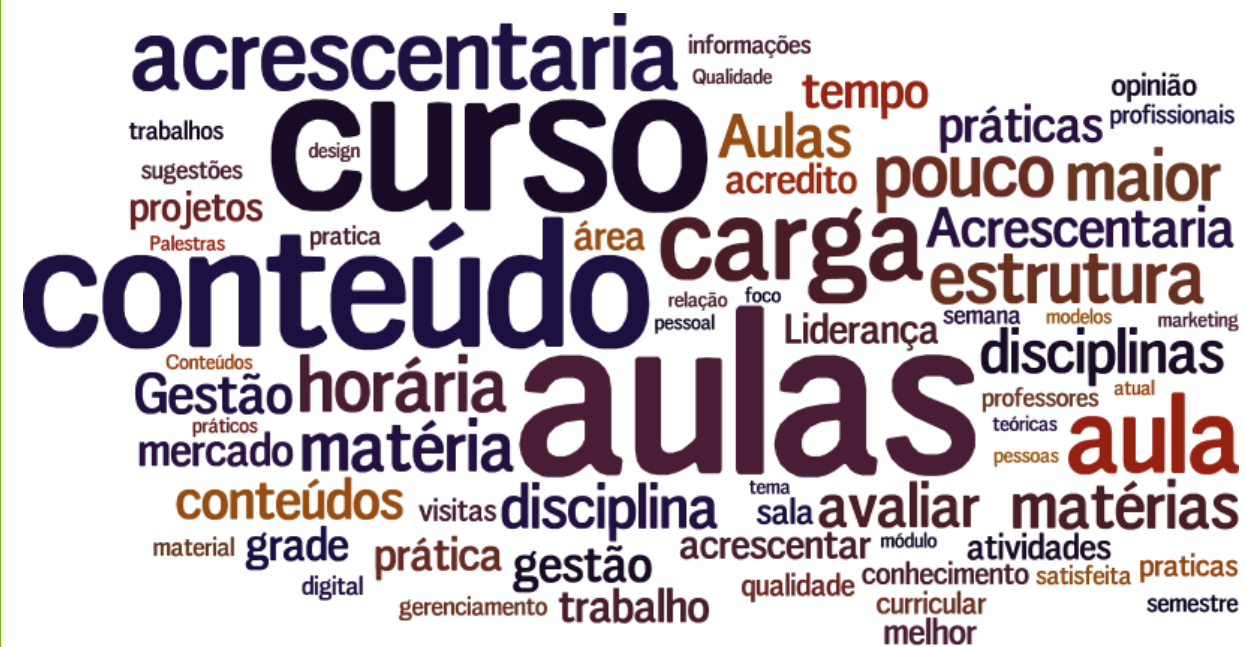
Quais conteúdos você acrescentaria à estrutura curricular do curso?



Base 2018/2: 530  
Base 2017/2: 309

## Nuvem de palavras dos comentários:

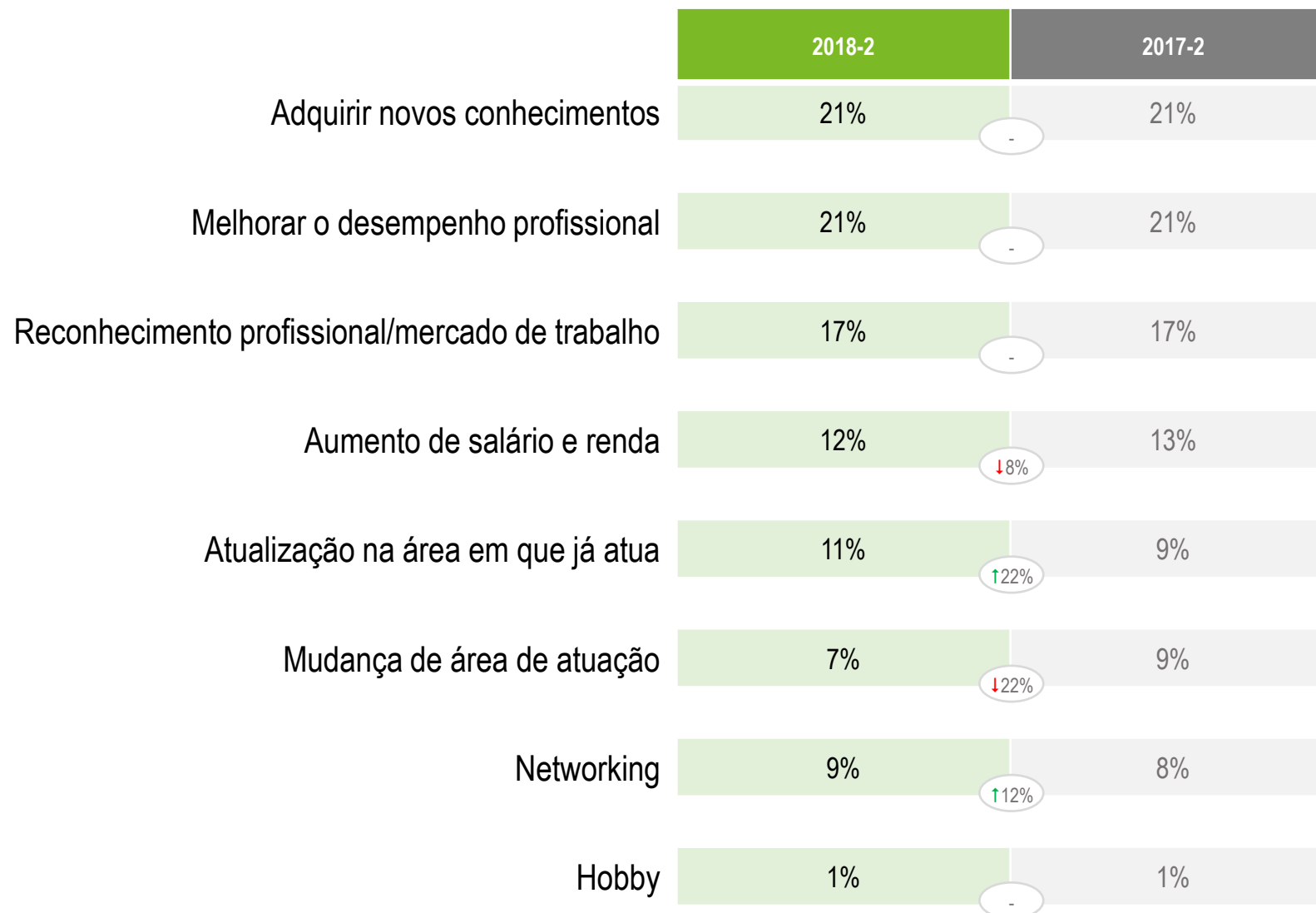
(a nuvem de palavras mostra as palavras mais mencionadas. Menções na íntegra, vide tabela dinâmica).



Base 2018/2: 530



# Indique as suas expectativas em relação ao curso:



**Obs.:** foi calculada a variação percentual entre os resultados: aumento  
 queda

Base 2018/2: 530  
Respostas: 2.126  
Média resposta x respondente: 4

Base 2017/2: 309  
Respostas: 1.221  
Média resposta x respondente: 3,94



# Conclusões

Em relação a 2017/2:

- O processo de **atendimento inscrição/matricula manteve-se** avaliado como **“bom”** e **“ótimo”**, com **ligeiro crescimento** dos que **marcaram “bom”**.
- Os alunos continuam satisfeitos com o esclarecimento das **dúvidas** sobre **secretaria, biblioteca, infraestrutura, financeiro e área exclusiva**, no início do curso.
- Houve **crescimento** dos que afirmaram que as **orientações recebidas** para o desenvolvimento das atividades **foram adequadas**.
- Apesar de a **maioria** continuar **satisfeita** com o formato das **aulas e material**, houve **ligeira queda** dos que **marcaram “ótimo”**, e **aumento** dos que **marcaram “regular”**.
- Os **respondentes mantiveram-se satisfeitos** quanto à **avaliação dos itens** sobre o **portal/ambiente virtual**. No entanto, vale ressaltar que houve **ligeira queda** dos que **marcaram “ótimo e bom”** em todos os itens avaliados.
- A **estrutura curricular continua sendo** um **diferencial** na **escolha do curso** no **Senac**, com **ligeiro aumento no percentual**.
- As **expectativas mais citadas** em relação ao **curso mantiveram-se as mesmas**, dentre elas: **melhorar o desempenho profissional, adquirir novos conhecimentos, reconhecimento profissional no mercado de trabalho**.

**ANEXOS**



# PARTICIPAÇÃO POR UNIDADE/CAMPUS

| Unidade/Campus                          | Universo | Respondentes | Participação | Erro da pesquisa *<br>(erro ideal $\leq 5$ ) |
|---|----------|--------------|--------------|--|
| ACLIÇÃO                                 | 43       | 35           | 81%          | 7%   |
| CAMPUS SANTO AMARO                      | 150      | 105          | 70%          | 5%   |
| FRANCISCO MATARAZZO                     | 76       | 53           | 70%          | 7%   |
| JABAQUARA                               | 33       | 33           | 100%         | 0%   |
| JUNDIAÍ                                 | 23       | 23           | 100%         | 0%   |
| LAPA FAUSTOLO                           | 14       | 14           | 100%         | 0%   |
| LAPA SCIPIÃO                            | 47       | 4            | 9%           | 47%  |
| LAPA TITO                               | 43       | 11           | 26%          | 26%  |
| OSASCO                                  | 18       | 16           | 89%          | 8%   |
| PIRACICABA                              | 11       | 11           | 100%         | 0%   |
| RIBEIRÃO PRETO                          | 24       | 0            | -            | -  |
| SÃO JOSÉ DOS CAMPOS                     | 31       | 22           | 71%          | 11%  |
| TIRADENTES                              | 125      | 95           | 76%          | 5%   |
| ** OUTRA. QUAL? - SÃO JOSÉ DO RIO PRETO | -        | 92           | -            | -  |

\* Na quebra por unidade/campus o erro da pesquisa pode ser alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação; erro ideal  $\leq 5\%$ .

\*\* Essa unidade não constava na base.



# PARTICIPAÇÃO POR CURSO<sup>1</sup>

| Curso  | Universo | Respondentes | Participação | Erro da pesquisa *<br>(erro ideal ≤ 5) |
|--|----------|--------------|--------------|--|
| ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS                                     | 20       | 13           | 65%          | 16%                                    |
| CIRURGIA E TRAUMATOLOGIA BUCO-MAXILO-FACIAIS                               | 10       | -            | 0%           | -                                      |
| CONTROLADORIA E FINANÇAS   | 54       | 56           | 100%         | 0%                                     |
| DESIGN DE INTERIORES   | 32       | 23           | 63%          | 14%                                    |
| DESIGN GRÁFICO   | 16       | 14           | 88%          | 10%                                    |
| DIREÇÃO DE ARTE AUDIOVISUAL  | 15       | 14           | 87%          | 10%                                    |
| DIREITO E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE  | 10       | 10           | 100%         | 0%                                     |
| ENGENHARIA DE SEGURANÇA DO TRABALHO  | 14       | 14           | 100%         | 0%                                     |
| FARMÁCIA CLÍNICA E HOSPITALAR  | 23       | 18           | 78%          | 11%                                    |
| FARMACOLOGIA CLÍNICA E FARMACOTERAPIA                                      | 20       | 16           | 80%          | 11%                                    |
| GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS  | 31       | 26           | 84%          | 8%                                     |
| GERENCIAMENTO DE PROJETOS - PRÁTICAS DO PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE (PMI) | 53       | 35           | 66%          | 10%                                    |
| GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS  | 13       | 9            | 62%          | 22%                                    |
| GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS                                   | 16       | 9            | 56%          | 22%                                    |

Base: 547

\* Na quebra por curso o erro da pesquisa pode ser alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação; erro ideal ≤ 5%.





# PARTICIPAÇÃO POR CURSO<sup>2</sup>

| Curso  | Universo | Respondentes | Participação | Erro da pesquisa *<br>(erro ideal ≤ 5) |
|--|----------|--------------|--------------|--|
| GESTÃO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE  | 22       | 19           | 86%          | 8%                                     |
| GESTÃO DE MARKETING  | 11       | 11           | 100%         | 0%                                     |
| GESTÃO DE NEGÓCIOS   | 59       | 54           | 92%          | 4%                                     |
| GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO - FOCO EM RESULTADOS   | 23       | 22           | 96%          | 4%                                     |
| GESTÃO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAIS  | 5        | 1            | 20%          | 98%                                    |
| GESTÃO DE PLANOS DE SAÚDE  | 11       | 9            | 82%          | 15%                                    |
| GESTÃO DE SAÚDE  | 21       | 19           | 90%          | 7%                                     |
| GESTÃO ESTRATÉGICA DA INOVAÇÃO   | 17       | 10           | 59%          | 20%                                    |
| GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS  | 58       | 53           | 90%          | 4%                                     |
| LOGÍSTICA EMPRESARIAL  | 9        | 2            | 22%          | 65%                                    |
| MARKETING DIGITAL E E-COMMERCE   | 28       | 23           | 79%          | 10%                                    |
| NEGÓCIOS DA MODA: GESTÃO MARCA E COLEÇÃO   | 14       | 12           | 86%          | 11%                                    |
| ODONTOLOGIA ESTÉTICA   | 18       | 15           | 83%          | 11%                                    |
| SISTEMAS DE GESTÃO INTEGRADOS DA QUALIDADE, MEIO AMBIENTE, SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL | 15       | 5            | 33%          | 37%                                    |

\* Na quebra por curso o erro da pesquisa pode ser alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação; erro ideal ≤ 5%.



# PARTICIPAÇÃO POR CURSO<sup>3</sup>

## Outro. Qual?

| Curso (outros) | Universo | Respondentes | Participação | Erro da pesquisa *<br>(erro ideal $\leq 5$ ) |
|----------------|----------|--------------|--------------|--|
| Big Data       | -        | 25           | -            | -  |
| E-social       | -        | 10           | -            | -  |

\* Na quebra por curso o erro da pesquisa pode ser alto, sendo recomendada a utilização dos dados como fonte de informação; erro ideal  $\leq 5\%$ .

# GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Planejamento, Pesquisa, Projetos e Avaliação Institucional Integrada

CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CENTRO UNIVERSITÁRIO SENAC)

