



# FICHA TÉCNICA

## PÚBLICO:

- ALUNOS DE TODOS OS PERÍODOS DA GRADUAÇÃO PRESENCIAL (CAS, CAP, CAJ E TIR) NO 2º/2016

## PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 4 DE OUTUBRO A 30 DE NOVEMBRO DE 2016

## FORMATO:

- ON-LINE, EM LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA, VIA SURVEYMONKEY



MODALIDADE	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA (ERRO IDEAL $\leq$ 5%)
GRADUAÇÃO PRESENCIAL	6.714	3.030	45%	1%

Fonte: Gestão Acadêmica – CAS (22/09/2016)

## PARTICIPAÇÃO POR CAMPUS/UNIDADE

UNIDADE	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA
CAS	6.273	2.652	42%	1%
CAJ	126	98	78%	5%
CAP	229	188	82%	3%
TIR*	86	92	107%	-

\* O UNIVERSO DISPONIBILIZADO NO MAILING PARA A UNIDADE TIRADENTES, ESTÁ MENOR QUE O NÚMERO DE RESPONDENTES.

## PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
TECNOLOGIA EM GASTRONOMIA	541	452	84%	2%
TECNOLOGIA EM GESTÃO FINANCEIRA	156	133	85%	3%
BACHARELADO EM ARQUITETURA E URBANISMO	456	273	60%	4%
BACHARELADO EM DESIGN - LFE DESIGN GRÁFICO	342	210	61%	4%
BACHARELADO EM RELAÇÕES INTERNACIONAIS	44	41	93%	4%
LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO FÍSICA	42	39	93%	4%
BACHARELADO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS	408	180	44%	5%
BACHARELADO EM DESIGN - LFE DESIGN INDUSTRIAL	82	64	78%	6%
BACHARELADO EM NUTRIÇÃO	105	73	70%	6%
BACHARELADO EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA	312	138	44%	6%
TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	309	147	48%	6%
TECNOLOGIA EM ESTÉTICA E COSMÉTICA	155	104	67%	6%
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL	125	83	66%	6%
TECNOLOGIA EM REDES DE COMPUTADORES	197	96	49%	7%
ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	157	74	47%	8%

\*Na quebra por cursos o erro da pesquisa é alto, portanto recomendamos a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal  $\leq$  5%).

## PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
BACHARELADO EM DESIGN DE MODA - MODELAGEM	77	48	62%	9%
BACHARELADO EM EDUCAÇÃO FÍSICA	81	48	59%	9%
TECNOLOGIA EM EVENTOS	83	47	57%	9%
TECNOLOGIA EM MARKETING	174	75	43%	9%
TECNOLOGIA EM SISTEMAS PARA INTERNET	128	59	46%	9%
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - LFE COMÉRCIO EXTERIOR	127	56	44%	10%
BACHARELADO EM DESIGN - LFE DESIGN DIGITAL	102	52	51%	10%
BACHARELADO EM DESIGN DE MODA - ESTILISMO	253	69	27%	10%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	119	52	44%	10%
BACHARELADO EM FOTOGRAFIA	175	58	33%	11%
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	178	56	31%	11%
TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	171	55	32%	11%
TECNOLOGIA EM HOTELARIA	56	34	61%	11%
TECNOLOGIA EM JOGOS DIGITAIS	98	43	44%	11%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA	112	47	42%	11%
ENGENHARIA DA PRODUÇÃO	91	39	43%	12%

\*Na quebra por cursos o erro da pesquisa é alto, portanto recomendamos a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal  $\leq 5\%$ ).

## PARTICIPAÇÃO POR CURSO

CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	93	40	43%	12%
TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	150	46	31%	12%
BACHARELADO EM AUDIOVISUAL	321	44	14%	14%
BACHARELADO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	81	30	37%	14%
BACHARELADO EM HOTELARIA	93	32	34%	14%
TECNOLOGIA EM BANCO DE DADOS	36	20	56%	15%
TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL	20	13	65%	16%
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - LFE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS	307	26	8%	18%
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	71	18	25%	20%
TECNOLOGIA EM RADIOLOGIA	86	98	114%	-

\*Na quebra por cursos o erro da pesquisa é alto, portanto recomendamos a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal  $\leq 5\%$ ).



## OBJETIVO DA PESQUISA



VERIFICAR OS DEMAIS ASPECTOS ACADÊMICOS NÃO CONTEMPLADOS PELA AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA DE APRENDIZAGEM.



# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



## COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING (INFORMAÇÕES DOS CURSOS)
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## COORDENAÇÃO DE CURSO

- APLICAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO
- APRESENTAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO PARA AS COMISSÕES DO MEC



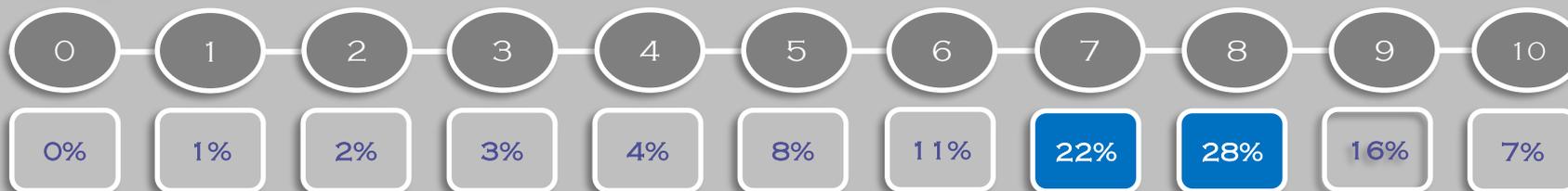
## AValiação INSTITUCIONAL/CPA

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

DÊ UMA NOTA PARA ESTE SEMESTRE,  
CONSIDERANDO PROFESSORES, DISCIPLINAS,  
COORDENAÇÃO, METODOLOGIAS, RECURSOS  
DIDÁTICOS, ETC.:



NOTAS



BASE: 3.030

# DE ACORDO COM A NOTA, DESTAQUE OS ASPECTOS POSITIVOS E A MELHORAR DO SEMESTRE:

MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

\* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS.

## ASPECTOS POSITIVOS

SATISFAÇÃO COM (ITENS MAIS MENCIONADOS):

- ✓ OS PROFESSORES (DIDÁTICA, METODOLOGIA, ATUALIZAÇÃO, QUALIFICADOS)
- ✓ CONTEÚDO (MATÉRIAS INTERESSANTES, BOM CONTEÚDO)
- ✓ ESTRUTURA CURRICULAR (BOAS DISCIPLINAS)
- ✓ INFRAESTRUTURA (INSTALAÇÕES, LABORATÓRIOS)
- ✓ ATIVIDADES PRÁTICAS
- ✓ MATERIAIS E RECURSOS DIDÁTICOS (CONTEÚDOS, RECURSOS PARA APRENDIZAGEM)
- ✓ COORDENAÇÃO DO CURSO (ATENÇÃO, AUXÍLIO, ORGANIZAÇÃO)
- ✓ METODOLOGIA (DINÂMICA)

## ASPECTOS A MELHORAR

INSATISFAÇÃO COM (ITENS MAIS MENCIONADOS):

- ✓ OS PROFESSORES (DIDÁTICA, MUITA TEORIA, METODOLOGIA, FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE PROFESSORES, DESPREPARO)
- ✓ CONTEÚDOS (MELHORAR OS CONTEÚDOS, CONTEÚDOS DESNECESSÁRIOS)
- ✓ ESTRUTURA CURRICULAR (DISCIPLINAS DESNECESSÁRIAS)
- ✓ METODOLOGIA (AULAS MAIS DINÂMICAS, DIDÁTICA)
- ✓ ATIVIDADES PRÁTICAS (AULAS MAIS DINÂMICAS, MAIS AULAS PRÁTICAS)
- ✓ MATERIAIS E RECURSOS DIDÁTICOS (CONTEÚDOS, RECURSOS PARA APRENDIZAGEM)
- ✓ ORGANIZAÇÃO (AULAS, COORDENAÇÃO)
- ✓ INFRAESTRUTURA (MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES, MÁQUINAS LENTAS)
- ✓ CARGA HORÁRIA (AUMENTAR CARGA HORÁRIA)



BASE: 3.030

# CONCLUSÕES

A GRANDE MAIORIA ATRIBUIU NOTAS ENTRE 7 E 10 AO SEMESTRE; A MAIOR CONCENTRAÇÃO DAS NOTAS ESTÁ ENTRE 7 E 8 (50%).

DA MESMA FORMA QUE OS ALUNOS APONTAM COMO ASPECTOS POSITIVOS DO SEMESTRE A INFRAESTRUTURA, OS PROFESSORES, CONTEÚDO, METODOLOGIA ETC., INDICAM DIVERSOS PONTOS DE MELHORIA PARA OS MESMOS ITENS.





# OBJETIVO DA PESQUISA



AVALIAR O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO À INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS PRESTADOS PELOS CAMPI/UNIDADES.



# RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



## COORDENAÇÕES ADMINISTRATIVAS

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



## COORDENAÇÃO DE CURSO

- APLICAÇÃO DA PESQUISA
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO
- APRESENTAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO PARA AS COMISSÕES DO MEC



## AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL/CPA

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ENVIO DA PESQUISA
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO



# TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR (BASE: 2.922)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
BIBLIOTECA	3%	2%	2%	1%	1%	4%	2%	7%	15%	15%	39%	11%
COORDENAÇÃO DO CURSO	2%	1%	1%	1%	2%	6%	5%	10%	16%	13%	33%	10%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	6%	3%	3%	3%	4%	9%	8%	10%	10%	6%	11%	27%
CAP, CAS E TIR (BASE 2.824)												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	2%	3%	3%	4%	4%	11%	9%	12%	16%	9%	18%	9%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2%	3%	2%	3%	3%	9%	7%	10%	13%	8%	18%	22%
CAP, CAJ E CAS (BASE: 2.831)												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	2%	1%	1%	1%	1%	4%	3%	6%	10%	5%	12%	54%
SETOR DE BOLSAS	3%	1%	1%	2%	2%	5%	5%	7%	8%	5%	12%	49%
CAJ (BASE: 98)												
ATENDIMENTO	7%	4%	-	-	-	3%	3%	6%	19%	16%	39%	2%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	7%	2%	1%	1%	5%	4%	1%	5%	15%	14%	36%	8%



# TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIBLIOTECA	2.613	3%	2%	2%	2%	1%	4%	2%	7%	16%	16%	44%
COORDENAÇÃO DO CURSO	2.631	2%	1%	1%	2%	2%	6%	6%	11%	18%	14%	37%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2.137	8%	4%	4%	5%	6%	13%	11%	13%	13%	8%	16%
<b>CAP, CAS E TIR</b>												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	2.562	3%	3%	3%	4%	5%	12%	10%	13%	17%	10%	19%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2.205	3%	3%	2%	4%	4%	11%	9%	13%	16%	10%	23%
<b>CAP, CAJ E CAS</b>												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	1.303	4%	2%	2%	2%	2%	8%	6%	13%	22%	12%	27%
SETOR DE BOLSAS	1.452	5%	2%	3%	3%	4%	10%	9%	14%	16%	10%	24%
<b>CAJ</b>												
ATENDIMENTO	96	7%	4%	-	-	-	3%	3%	6%	20%	17%	40%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	90	8%	2%	1%	1%	6%	4%	1%	6%	17%	16%	39%



# DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR (BASE: 2.922)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
BIBLIOTECA	0%	2%	3%	1%	1%	4%	2%	6%	14%	15%	41%	12%
COORDENAÇÃO DO CURSO	1%	1%	1%	2%	1%	6%	5%	9%	16%	13%	33%	13%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4%	2%	2%	4%	4%	9%	7%	10%	11%	6%	12%	28%
CAP, CAS E TIR (BASE 2.824)												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	1%	2%	2%	3%	3%	10%	7%	12%	17%	11%	20%	11%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2%	1%	2%	2%	2%	9%	6%	11%	14%	9%	20%	23%
CAP, CAJ E CAS (BASE: 2.831)												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	2%	0%	1%	1%	1%	4%	3%	5%	9%	6%	12%	55%
SETOR DE BOLSAS	2%	1%	1%	2%	2%	4%	4%	6%	9%	6%	14%	49%
CAJ (BASE: 98)												
ATENDIMENTO	1%	-	4%	2%	-	3%	3%	4%	16%	17%	43%	6%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	1%	2%	3%	-	1%	6%	2%	7%	14%	14%	37%	12%



# DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIBLIOTECA	2.567	1%	2%	4%	2%	1%	4%	2%	6%	15%	17%	46%
COORDENAÇÃO DO CURSO	2.556	1%	1%	1%	2%	1%	7%	5%	10%	18%	15%	37%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2.104	6%	3%	3%	5%	6%	13%	10%	14%	15%	9%	17%
<b>CAP, CAS E TIR</b>												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	2.522	2%	2%	3%	3%	3%	12%	8%	14%	20%	12%	23%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2.183	2%	1%	3%	3%	3%	11%	7%	14%	18%	12%	26%
<b>CAP, CAJ E CAS</b>												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	1.275	4%	1%	2%	2%	3%	9%	7%	12%	20%	13%	26%
SETOR DE BOLSAS	1.437	4%	2%	2%	3%	3%	9%	8%	12%	18%	11%	27%
<b>CAJ</b>												
ATENDIMENTO	92	1%	-	4%	2%	-	3%	3%	4%	17%	18%	46%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	86	1%	2%	3%	-	1%	7%	2%	8%	16%	16%	42%



# CORDIALIDADE E SIMPATIA DO ATENDENTE

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR (BASE: 2.922)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
BIBLIOTECA	0%	0%	1%	1%	1%	3%	3%	8%	15%	14%	46%	8%
COORDENAÇÃO DO CURSO	1%	1%	0%	1%	1%	4%	4%	8%	16%	13%	41%	8%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	3%	1%	1%	2%	3%	7%	8%	10%	13%	8%	16%	27%
CAP, CAS E TIR (BASE 2.824)												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	1%	1%	1%	2%	2%	7%	6%	11%	17%	13%	31%	9%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	1%	1%	1%	2%	2%	6%	5%	9%	15%	10%	26%	22%
CAP, CAJ E CAS (BASE: 2.831)												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	2%	1%	1%	1%	1%	4%	3%	6%	9%	5%	14%	54%
SETOR DE BOLSAS	2%	1%	1%	1%	1%	4%	4%	7%	8%	6%	16%	49%
CAJ (BASE: 98)												
ATENDIMENTO	1%	-	-	-	-	3%	4%	4%	9%	16%	60%	2%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	2%	1%	-	-	1%	4%	1%	4%	15%	16%	47%	8%



# CORDIALIDADE E SIMPATIA DO ATENDENTE

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIBLIOTECA	2.689	0%	0%	1%	1%	1%	3%	3%	8%	17%	16%	50%
COORDENAÇÃO DO CURSO	2.674	1%	1%	0%	1%	1%	5%	5%	9%	18%	15%	44%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2.134	5%	2%	2%	3%	4%	9%	10%	14%	17%	11%	23%
<b>CAP, CAS E TIR</b>												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	2.576	1%	1%	1%	2%	2%	8%	7%	12%	19%	14%	34%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2.215	2%	1%	1%	2%	3%	8%	6%	11%	19%	13%	34%
<b>CAP, CAJ E CAS</b>												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	1.310	4%	2%	2%	2%	1%	9%	7%	12%	20%	12%	30%
SETOR DE BOLSAS	1.457	4%	2%	2%	2%	3%	8%	7%	13%	15%	12%	32%
<b>CAJ</b>												
ATENDIMENTO	96	1%	-	-	-	-	3%	4%	4%	9%	17%	61%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	90	2%	1%	-	-	1%	4%	1%	4%	17%	18%	51%



# ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR (BASE: 2.922)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
BIBLIOTECA	0%	0%	0%	1%	1%	3%	3%	7%	15%	16%	44%	10%
COORDENAÇÃO DO CURSO	1%	1%	1%	1%	1%	5%	5%	8%	16%	14%	37%	9%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4%	1%	2%	2%	3%	8%	7%	9%	12%	8%	16%	27%
CAP, CAS E TIR (BASE 2.824)												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	1%	1%	1%	2%	2%	7%	6%	11%	18%	13%	28%	9%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2%	1%	1%	2%	2%	6%	5%	9%	14%	10%	26%	22%
CAP, CAJ E CAS (BASE: 2.831)												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	2%	1%	1%	1%	1%	4%	3%	6%	9%	6%	13%	54%
SETOR DE BOLSAS	2%	1%	1%	1%	2%	4%	4%	5%	9%	6%	16%	49%
CAJ (BASE: 98)												
ATENDIMENTO	1%	-	-	-	-	1%	6%	5%	12%	13%	57%	4%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	2%	1%	-	-	1%	3%	1%	6%	14%	12%	49%	10%



# ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS SENAC

CAP, CAJ, CAS E TIR	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BIBLIOTECA	2.642	0%	0%	0%	1%	1%	3%	3%	8%	17%	17%	49%
COORDENAÇÃO DO CURSO	2.662	1%	1%	1%	1%	2%	6%	5%	9%	18%	16%	41%
CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO	2.131	5%	2%	3%	3%	4%	11%	10%	12%	17%	11%	22%
<b>CAP, CAS E TIR</b>												
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS ACADÊMICOS)	2.568	1%	1%	1%	2%	2%	8%	7%	12%	19%	14%	31%
CENTRAL DE ATENDIMENTO (PRESENCIAL – ASSUNTOS FINANCEIROS)	2.209	2%	1%	2%	2%	2%	8%	7%	11%	18%	13%	33%
<b>CAP, CAJ E CAS</b>												
COORDENAÇÃO DE ESTÁGIOS	1.306	4%	1%	2%	2%	1%	8%	7%	13%	19%	14%	29%
SETOR DE BOLSAS	1.451	5%	1%	2%	2%	3%	8%	7%	10%	17%	12%	31%
<b>CAJ</b>												
ATENDIMENTO	94	1%	-	-	-	-	1%	6%	5%	13%	14%	60%
ADMINISTRATIVO (ASSUNTOS FINANCEIROS)	88	2%	1%	-	-	1%	3%	1%	7%	16%	14%	55%



# TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	(BASE: 2.545)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)		4%	3%	4%	5%	4%	11%	8%	13%	12%	6%	10%	19%
BANCO SANTANDER		2%	0%	1%	1%	1%	2%	2%	3%	4%	2%	6%	77%
ESTAPAR		2%	1%	1%	1%	1%	4%	3%	3%	5%	3%	7%	70%
PROJETO ACADEMIA		2%	1%	0%	0%	1%	2%	2%	3%	4%	4%	11%	71%
EDITORA SENAC		1%	1%	0%	0%	0%	2%	2%	4%	6%	5%	14%	64%
CAP	(BASE 188)												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)		5%	6%	5%	8%	4%	12%	10%	12%	11%	9%	13%	4%



# TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)	2.068	4%	3%	5%	6%	5%	14%	10%	16%	15%	8%	13%
BANCO SANTANDER	590	7%	2%	3%	2%	3%	11%	8%	15%	17%	8%	24%
ESTAPAR	766	8%	3%	4%	4%	2%	12%	9%	10%	17%	9%	23%
PROJETO ACADEMIA	735	6%	2%	1%	1%	2%	7%	6%	9%	14%	13%	39%
EDITORA SENAC	907	2%	1%	1%	1%	1%	7%	6%	11%	17%	14%	40%
<b>CAP</b>												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)	180	6%	6%	6%	8%	4%	13%	11%	13%	12%	9%	14%



# DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	(BASE: 2.545)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)		3%	2%	3%	5%	4%	10%	7%	11%	15%	7%	15%	19%
BANCO SANTANDER		2%	1%	0%	1%	1%	2%	2%	3%	4%	3%	6%	77%
ESTAPAR		2%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	3%	5%	3%	8%	70%
PROJETO ACADEMIA		2%	0%	0%	0%	1%	2%	1%	3%	4%	4%	11%	72%
EDITORA SENAC		0%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	4%	6%	5%	14%	65%
CAP	(BASE 188)												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)		5%	5%	5%	10%	3%	12%	8%	9%	12%	10%	14%	7%



# DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)	2.064	4%	2%	3%	6%	5%	12%	9%	14%	18%	9%	18%
BANCO SANTANDER	589	7%	2%	1%	3%	3%	11%	8%	13%	16%	12%	25%
ESTAPAR	758	8%	3%	3%	3%	3%	11%	7%	10%	17%	9%	26%
PROJETO ACADEMIA	724	6%	2%	2%	2%	2%	7%	5%	9%	15%	13%	38%
EDITORA SENAC	898	1%	1%	1%	1%	2%	7%	5%	10%	18%	14%	40%
CAP												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)	175	5%	6%	6%	11%	3%	13%	9%	9%	13%	11%	15%



# CORDIALIDADE E SIMPATIA DO ATENDENTE

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	(BASE: 2.545)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)		4%	2%	2%	3%	3%	9%	8%	12%	13%	8%	16%	19%
BANCO SANTANDER		2%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	4%	3%	7%	78%
ESTAPAR		2%	1%	1%	1%	1%	4%	2%	3%	4%	3%	9%	70%
PROJETO ACADEMIA		2%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	2%	4%	4%	12%	71%
EDITORA SENAC		0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	4%	6%	5%	15%	64%
CAP	(BASE 188)												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)		6%	5%	4%	6%	5%	11%	13%	11%	10%	6%	19%	4%



# CORDIALIDADE E SIMPATIA DO ATENDENTE

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)	2.063	4%	3%	3%	4%	4%	12%	10%	14%	17%	10%	20%
BANCO SANTANDER	565	8%	1%	1%	2%	2%	11%	6%	11%	16%	13%	30%
ESTAPAR	763	8%	2%	2%	3%	2%	13%	7%	10%	15%	11%	28%
PROJETO ACADEMIA	743	6%	1%	1%	1%	1%	7%	5%	8%	15%	14%	41%
EDITORA SENAC	910	1%	1%	1%	1%	1%	6%	5%	11%	18%	14%	42%
CAP												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)	180	7%	6%	4%	6%	5%	12%	14%	12%	10%	6%	19%



# ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	(BASE: 2.545)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)		3%	2%	2%	3%	3%	8%	6%	11%	12%	8%	19%	23%
BANCO SANTANDER		2%	0%	0%	0%	0%	2%	1%	3%	3%	3%	6%	78%
ESTAPAR		2%	0%	1%	1%	1%	3%	2%	3%	5%	3%	8%	72%
PROJETO ACADEMIA		2%	0%	0%	0%	1%	2%	2%	2%	4%	4%	12%	71%
EDITORA SENAC		1%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	4%	7%	5%	15%	65%
CAP	(BASE 188)												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)		10%	3%	3%	5%	4%	11%	10%	12%	10%	6%	19%	8%



# ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS PELO ATENDENTE

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

## SERVIÇOS TERCEIROS

CAS	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CENTRAL DE IMPRESSÃO (SJTECH)	1.957	4%	2%	2%	4%	4%	11%	8%	14%	16%	10%	24%
BANCO SANTANDER	552	7%	2%	1%	2%	2%	10%	6%	13%	15%	12%	29%
ESTAPAR	722	9%	2%	2%	3%	3%	11%	7%	9%	16%	10%	28%
PROJETO ACADEMIA	741	6%	1%	1%	1%	2%	6%	6%	9%	13%	14%	42%
EDITORA SENAC	899	1%	1%	0%	1%	1%	6%	5%	10%	19%	14%	41%
CAP												
CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA)	173	10%	3%	3%	5%	5%	12%	11%	13%	11%	6%	20%

# RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E/OU ELOGIOS SOBRE O ATENDIMENTO

PERGUNTA REALIZADA DE ACORDO COM A PARTICULARIDADE DE CADA CAMPUS/UNIDADE

OS COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS, NO QUE DIZ RESPEITO AO ATENDIMENTO:

## INSATISFAÇÃO:

- ✓ ATENDIMENTO TELEFÔNICO (TEMPO DE ESPERA, DIFÍCIL ACESSO, FALTA DE INFORMAÇÕES) - CAS, CAP, TIR.
- ✓ CENTRAL DE ATENDIMENTO (TEMPO DE ESPERA, FALTA DE SIMPATIA E VONTADE, INFORMAÇÕES CONFUSAS) - CAS, CAP, TIR.
- ✓ BOLSAS (NÃO ATENDEM TELEFONE, FALTA DE CORDIALIDADE, FALTA DE INFORMAÇÃO) - CAS, CAP, CAJ.
- ✓ ESTÁGIOS (FALTA DE CORDIALIDADE E SIMPATIA) - CAS, CAP, CAJ.
- ✓ SJTECH (ATENDIMENTO DEMORADO, FALTA DE SIMPATIA, FILAS) - CAS.
- ✓ LOJINHA (FALTA DE SIMPATIA DA GERENTE DA LOJA) - CAP.

## SATISFAÇÃO:

- ✓ SJTECH (ALGUNS FUNCIONÁRIOS ATENDEM MUITO BEM) – CAS.
- ✓ BIBLIOTECA (CORDIALIDADE, SIMPATIA) - CAS, CAP, CAJ, TIR.

QUANTO A PREÇOS:

## INSATISFAÇÃO:

- ✓ ESTACIONAMENTO (OFERECER PREÇOS ACESSÍVEIS) - CAS.
- ✓ ACADEMIA (MAIS DESCONTOS, PREÇOS ACESSÍVEIS) - CAS.



\* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

BASE: 887

# EM UMA ESCALA DE 0 A 10, INDIQUE SUA SATISFAÇÃO COM A INFRAESTRUTURA:

CAS, CAP, CAJ E TIR (BASE: 2.894)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NÃO SEI AVALIAR
SALAS DE AULA	0%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	10%	21%	20%	40%	0%
LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	0%	0%	0%	1%	1%	4%	7%	11%	20%	16%	37%	2%
LABORATÓRIO ESPECÍFICO DO CURSO	1%	0%	0%	1%	1%	4%	4%	8%	18%	16%	35%	12%
BIBLIOTECA (ACERVO BIBLIOGRÁFICO IMPRESSO/VIRTUAL)	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	7%	17%	16%	44%	9%
BIBLIOTECA (PERIÓDICOS ESPECIALIZADOS IMPRESSO/VIRTUAL)	0%	0%	0%	0%	1%	3%	3%	7%	16%	15%	39%	15%
AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (BLACKBOARD)	3%	1%	2%	3%	4%	10%	10%	16%	21%	12%	18%	1%
ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA	0%	0%	0%	0%	0%	2%	2%	4%	9%	12%	33%	38%
<b>CAS (BASE 2.520)</b>												
PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO	1%	1%	1%	2%	2%	7%	8%	16%	24%	13%	26%	1%
<b>CAP E CAJ (BASE: 286)</b>												
LANCHONETE	6%	5%	4%	5%	7%	16%	12%	11%	19%	5%	11%	1%
<b>CAP (BASE: 188)</b>												
RAF (RESTAURANTE DE ALUNOS E FUNCIONÁRIOS)	6%	5%	4%	5%	4%	4%	7%	10%	9%	7%	3%	37%

# EM UMA ESCALA DE 0 A 10, INDIQUE SUA SATISFAÇÃO COM A INFRAESTRUTURA:

(FOI RETIRADA A OPÇÃO "NÃO SEI AVALIAR"; A BASE FOI RECALCULADA)

CAS, CAP, CAJ E TIR	BASE	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
SALAS DE AULA	2.887	0%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	10%	21%	20%	40%
LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA	2.824	0%	0%	0%	1%	1%	4%	7%	11%	21%	16%	38%
LABORATÓRIO ESPECÍFICO DO CURSO	2.554	1%	0%	0%	1%	1%	4%	5%	9%	20%	19%	40%
BIBLIOTECA (ACERVO BIBLIOGRÁFICO IMPRESSO/VIRTUAL)	2.635	0%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	8%	18%	18%	48%
BIBLIOTECA (PERIÓDICOS ESPECIALIZADOS IMPRESSO/VIRTUAL)	2.463	0%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	8%	19%	17%	46%
AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (BLACKBOARD)	2.873	3%	1%	2%	3%	4%	10%	10%	16%	21%	12%	18%
ACESSIBILIDADE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU MOBILIDADE REDUZIDA	1.804	0%	0%	0%	0%	1%	2%	3%	7%	14%	19%	53%
<b>CAS</b>												
PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO	2.501	1%	1%	1%	2%	2%	7%	8%	16%	24%	13%	26%
<b>CAP E CAJ</b>												
LANCHONETE	283	6%	5%	4%	5%	7%	16%	12%	11%	19%	5%	11%
<b>CAP</b>												
RAF (RESTAURANTE DE ALUNOS E FUNCIONÁRIOS)	119	9%	8%	6%	8%	7%	6%	11%	15%	14%	11%	5%

# RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E/OU ELOGIOS SOBRE A INFRAESTRUTURA

PERGUNTA REALIZADA PARA CAS, CAP, CAJ E TIR

OS COMENTÁRIOS MAIS MENCIONADOS, NO QUE DIZ RESPEITO À INFRAESTRUTURA \*

- ✓ VÁRIOS COMPUTADORES DA “NASA”, LABORATÓRIOS, SALAS DE AULA E BIBLIOTECA ESTÃO COM MAU FUNCIONAMENTO, LENTOS, DEMORAM PARA FAZER LOGIN;
- ✓ CONDICIONADORES DE AR SEM MANUTENÇÃO E BARULHENTOS;
- ✓ PREÇOS NAS PRAÇAS DE ALIMENTAÇÃO SÃO CAROS;
- ✓ POUCOS PONTOS DE TOMADA NAS SALAS DE AULA;
- ✓ CADEIRAS UNIVERSITÁRIAS MUITO PEQUENAS
- ✓ BLACKBOARD MUITO CONFUSO E DE DIFÍCIL NAVEGAÇÃO.



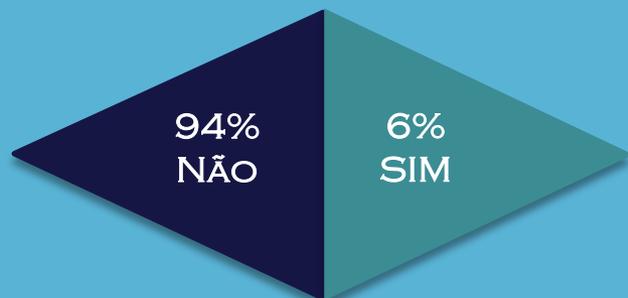
\* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

BASE: 752

# CENTRO DE ESTUDOS APLICADOS

PERGUNTA REALIZADA APENAS NO CAS

VOCÊ CONHECE O CEA?



BASE: 2.519

QUAL(IS) PROJETO(S) VOCÊ CONHECE?

CENTRO IOS	28%
EMPRESA JUNIOR	23%
CIT (CENTRO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA SENAC)	20%
CENTRO INOVACIDADES (CENTRO IBM)	14%
CROWD SENAC (TELEFÔNICA)	8%
NÃO CONHEÇO NENHUM DOS PROJETOS MENCIONADOS	7%

BASE: 148

(318 RESPOSTAS; MÉDIA DE 2 RESPOSTAS POR RESPONDENTE)



# EM RELAÇÃO A ÁREA DE INTERCÂMBIO?

PERGUNTA REALIZADA NO CAS, CAP E CAJ

JÁ FIZ INTERCÂMBIO PELO SENAC

1%

CONHEÇO A ÁREA, MAS NUNCA  
TIVE CONTATO

45%

JÁ CONTATEI A ÁREA PARA OBTER  
INFORMAÇÕES SOBRE  
INTERCÂMBIOS

12%

NÃO CONHEÇO A ÁREA

43%



BASE: 2.805

# PROGRAMA ECOEFICIÊNCIA - SGA

PERGUNTA REALIZADA NO CAS, CAP, CAJ E TIR

QUAL(IS) PRÁTICA(S) AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEL(IS) VOCÊ REALIZA NO SEU DIA A DIA?

APAGO AS LUZES AO SAIR DO LOCAL	28%
EVITO O DESPERDÍCIO DE ÁGUA	28%
DESLIGO O MONITOR DO COMPUTADOR	26%
EVITO COMPRAR GARRAFAS DE ÁGUA E USO SQUEEZE	14%
NÃO REALIZO NENHUMA PRÁTICA AMBIENTAL	1%
OUTRA. QUAL?	3%

BASE: 2.884  
8.553 RESPOSTAS – MÉDIA DE 3 ITENS POR PESSOA

## MAIS MENCIONADOS\*:

- ✓ JOGAR LIXO NO LIXO (52)
- ✓ COLETA SELETIVA (49)
- ✓ RECICLAGEM (21)

\* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

# PROGRAMA ECOEFICIÊNCIA - SGA

PERGUNTA REALIZADA NO CAS, CAP, CAJ E TIR

A COLETA SELETIVA É A ATIVIDADE DE SEPARAR RESÍDUO, PARA QUE ELE SEJA ENVIADO PARA A RECICLAGEM. VOCÊ PRÁTICA ESSA AÇÃO NO CAMPUS/UNIDADE?

SIM

91%



NÃO

9%

POR QUE?

- ✓ NÃO SEI O QUE JOGAR EM CADA LIXEIRA 32%
- ✓ AS LIXEIRAS VIVEM BAGUNÇADAS 21%
- ✓ FALTA DE INTERESSE 21%
- ✓ ACREDITO QUE O LIXO NÃO ESTÁ SENDO RECICLADO 15%
- ✓ OUTRO (ESPECIFIQUE) 11%

MAIS MENCIONADOS\*:

- ✓ NÃO HÁ O NOME DAS CATEGORIAS NAS LIXEIRAS (11)

BASE: 351

• A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

BASE: 2.884

# PROGRAMA ECOEFICIÊNCIA - SGA

PERGUNTA REALIZADA NO CAS, CAP, CAJ E TIR

O SENAC É ESTRUTURADO PARA MINIMIZAR O CONSUMO EXCESSIVO DOS RECURSOS NATURAIS, O QUE SÃO CHAMADOS DE PONTOS/PRÁTICAS ECOEFICIENTES, COMO DESCRITO ABAIXO. QUAL(IS) VOCÊ CONHECE?

	CAS	CAP	CAJ	TIR
COLETORES SELETIVOS DE LIXO	16%	29%	21%	41%
TORNEIRAS COM TEMPORIZADOR E REDUTOR DE VAZÃO	15%	22%	13%	38%
ÁGUA DE REUSO (VASOS SANITÁRIOS)	14%		10%	
ILUMINAÇÃO NATURAL	12%	14%	16%	17%
ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO	10%		8%	
POSTES SOLARES	7%		4%	
SISTEMA DE AQUECIMENTO SOLAR	6%	10%	11%	
COMPOSTAGEM DE GALHOS E FOLHAS	5%	11%	6%	
PISTA DE CORRIDA A BASE DE BORRACHA RECICLADA	6%		2%	
TRATAMENTO DOS RESÍDUOS PERIGOSOS	4%	11%	6%	
PISCINA TRATADA COM OZÔNIO	3%		1%	
NÃO CONHEÇO	1%	3%	2%	4%
RESPOSTAS	13.456	576	410	162
BASE	2.514	188	98	84
MÉDIA RESPOSTAS X RESPONDENTES	5	3	4	2



## COMENTÁRIOS E SUGESTÕES:

### MAIS MENCIONADOS\*:

\* A CATEGORIZAÇÃO NÃO É PRECISA EM QUESTÕES ABERTAS, POR ISSO, É NECESSÁRIO QUE TODAS AS MENÇÕES SEJAM ANALISADAS. MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA.

- **PROFESSORES** ( ALUNOS RECLAMAM DA DIDÁTICA, METODOLOGIA, ETC.)
- **INFRAESTRUTURA** (HÁ COMENTÁRIOS SOBRE MANUTENÇÃO DE COMPUTADORES, ODOR RUIM NOS BANHEIROS, FALTA DE SINALIZAÇÃO NAS LIXEIRAS DE RECICLAGEM, PREÇOS PRATICADOS NOS RESTAURANTES, ETC.)
- **SATISFAÇÃO** (DE UM MODO GERAL, COM O CURSO, INSTITUIÇÃO, PROFESSORES, ETC., NO ENTANTO, SOLICITAM ALGUMAS MELHORIAS)
- **INSATISFAÇÃO** (HÁ MENÇÕES QUANTO À MELHORA NO ATENDIMENTO)
- **ELOGIOS** (DE MODO GERAL, À INSTITUIÇÃO, PROFESSORES, INFRAESTRUTURA, ETC.)

# CONCLUSÕES

DE MODO GERAL, O ATENDIMENTO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SENAC ESTÁ SATISFATÓRIO. VALE RESSALTAR, COMO PONTO DE ATENÇÃO, A CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO (CAS, CAJ, CAP, TIR), QUANTO À DURAÇÃO DO ATENDIMENTO, QUE OBTEVE NOTAS, RELEVANTES, ABAIXO DE 6.

DE MODO GERAL, O ATENDIMENTO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS TERCEIROS ESTÁ SATISFATÓRIO. NO ENTANTO, HÁ PONTOS DE ATENÇÃO EM RELAÇÃO AO TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, À DURAÇÃO DO ATENDIMENTO, À CORDIALIDADE E SIMPATIA DO ATENDENTE BEM COMO O ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS. A CENTRAL DE IMPRESSÃO (LOJINHA), EM CAP, OBTEVE NOTAS, RELEVANTES, ABAIXO DE 7.

DE MODO GERAL, OS ALUNOS ESTÃO SATISFEITOS COM A INFRAESTRUTURA, PORÉM, COMO PONTO DE ATENÇÃO, A LANCHONETE (CAP E CAJ) E O R.A.F. (CAP) OBTIVERAM NOTAS, RELEVANTES, ABAIXO DE 6.

A GRANDE MAIORIA NÃO CONHECE O CENTRO DE ESTUDOS APLICADOS - CEA. DOS QUE MENCIONARAM CONHECER, DISSERAM QUE OS PROJETOS MAIS CONHECIDOS SÃO: O CENTRO IOS, EMPRESA JÚNIOR E O CENTRO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA SENAC - CIT. (PERGUNTA FEITA SOMENTE AO CAS).

A MAIORIA CONHECE A ÁREA DE INTERCÂMBIOS (CAS, CAP E CAJ).

QUANTO AO PROGRAMA ECOEFICIÊNCIA (SGA):

- A GRANDE MAIORIA DISSE PRATICAR A COLETA SELETIVA NO CAMPUS/UNIDADE. (CAS, CAJ, CAP, TIR)
- QUANTO ÀS PRÁTICAS AMBIENTALMENTE RESPONSÁVEIS, AS MAIS MENCIONADAS FORAM: APAGAR A LUZ AO SAIR DO LOCAL, EVITAR O DESPERDÍCIO DE ÁGUA E DESLIGAR O MONITOR DO COMPUTADOR. (CAS, CAJ, CAP, TIR).
- OS PONTOS ECOEFICIENTES MAIS CONHECIDOS SÃO: COLETORES SELETIVOS DE LIXO E AS TORNEIRAS COM TEMPORIZADOR E REDUTOR DE VAZÃO (CAS, CAJ, CAP, TIR).

OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS



Avaliação Institucional  
CPA – Comissão Própria de Avaliação  
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno