

The logo graphic consists of a blue curved shape at the top, followed by a larger orange curved shape below it, and a smaller orange curved shape at the bottom. The word "Senac" is written in a bold, blue, sans-serif font below the graphic.

# Senac

## **Graduação EAD**

**Avaliação de Curso, Infraestrutura e Atendimento**

**(2º semestre de 2013)**

**Maio/2014**

## FICHA TÉCNICA

### Período de aplicação

- ✓ De 19 de março a 31 de março de 2014.

### Formato

- ✓ *On-line*, por meio do software *SurveyMonkey*; link disponibilizado no *blackboard*.

Matriculados (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	Erro Amostral
894	134	15%	8%

**Resultados Gerais**

---

**Análise Comparativa 2013/1 x 2013/2**

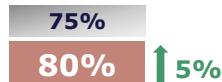
# AUTOAVALIAÇÃO



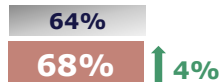
Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 134

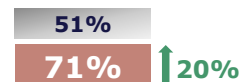
▪ **Buscaram auxílio** dos professores



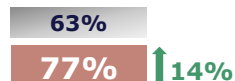
▪ **Interagiram** efetivamente com os colegas



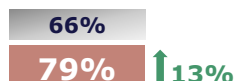
▪ **Interagiram** efetivamente com **professores**



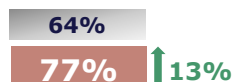
▪ **Adaptaram-se** à dinâmica de um **curso a distância**



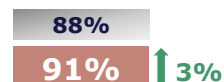
▪ **Dispuseram** de **tempo** para os **estudos**



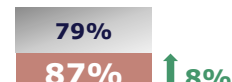
▪ **Buscaram fóruns** para sanar as **dúvidas**



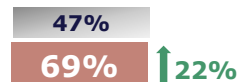
▪ **Leram**, semanalmente, os **avisos** publicados



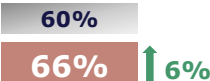
▪ **Conhecem** os **planos de ensino**, bem como seus conteúdos



▪ **Desempenho** no curso bom/ótimo



▪ **Participação** no curso bom/ótimo



Comparando 2013/1 com 2013/2, houve aumento na satisfação de todos os itens (dados informativos) (análise top2)

Todos os itens tiveram **satisfação igual** ou **superior a 80%** (dados informativos) (análise top2 bom/ótimo)

# ATENDIMENTO INFRAESTRUTURA

→ Atendimento e infraestrutura no Polo na Avaliação Presencial



Retirada opção "não sei avaliar" da base

\* Questões incluídas no 2º semestre

- **Cordialidade e simpatia** (atendente) **88%**
  - Base 2013/2 = 115
- **Esclarecimento** de dúvidas (atendente) **80%**
  - Base 2013/2 = 116
- **Organização e sinalização** para acesso às salas **80%**
  - Base 2013/2 = 114
- **Infraestrutura** das salas de aula **87%**
  - Base 2013/2 = 108
- **Acessibilidade** **90%**
  - Base 2013/2 = 110



## RECLAMAÇÕES

Houve 13 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Os itens destacados estão **abaixo das médias de satisfação (dados informativos)** (análise top2)

# ATENDIMENTO INFRAESTRUTURA



## Abertura de chamados

Os serviços, abaixo, não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

- Cancelamento e Trancamento;
- Certificados / Diplomas;
- Colação de Grau;
- Destrancamento / Retorno ao Curso;
- Estágio.

\* Questões incluídas no 2º semestre

\* Foi retirada da base a opção "não utilizei esse serviço"

Áreas	Tempo de retorno da solicitação	Resolução dos problemas/dúvidas	Clareza das informações
<b>Média (top2)</b>	<b>69%</b>	<b>69%</b>	<b>71%</b>
▪ Aproveitamento de estudos	57% *Base = 69	60% *Base = 70	65% *Base = 72
▪ Bolsa / Desconto	58% *Base = 40	50% *Base = 40	60% *Base = 40
▪ Coordenação do Curso	74% *Base = 80	71% *Base = 78	75% *Base = 76
▪ Dúvidas sobre Polos	69% *Base = 52	73% *Base = 51	72% *Base = 53
▪ Emissão de documentos	63% *Base = 46	62% *Base = 47	60% *Base = 48
▪ Financeiro	66% *Base = 77	74% *Base = 72	73% *Base = 75
▪ Matrícula	81% *Base = 104	83% *Base = 100	78% *Base = 101
▪ Notas e frequência	70% *Base = 86	69% *Base = 84	75% *Base = 85
▪ Processo seletivo	90% *Base = 99	92% *Base = 98	91% *Base = 97
▪ Rematrícula	72% *Base = 76	72% *Base = 75	75% *Base = 75
▪ Suporte técnico	59% *Base = 94	55% *Base = 93	54% *Base = 93

ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

# PROJETO PEDAGÓGICO



Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 110

- **Objetivos do curso adequados** ao contexto social e econômico da região

74%

86%

↑12%

- **Plano de ensino** de acordo com o **conteúdo ministrado**

87%

\* Questão incluída em 2013/2

- **Conhecem o guia do aluno** de graduação a distância

81%

75%

↓5%

- **Vivenciaram** situações que provocaram **consciência** da importância de **aprender** e **dedicar-se à pesquisa**

82%

88%

↑7%

- **O curso** buscou formar **profissionais críticos**, capazes de **produzir** e **reproduzir conhecimentos**, **raciocínio lógico** e **análises críticas**

79%

92%

↑13%

- **Houve contatos e/ou discussões** que **os orientaram** quanto à **vida social** e **profissional**

60%

77%

↑18%

- **Adquiriram competência** para **compreender processos**, **tomar decisões** e **solucionar problemas** na área de atuação

75%

92%

↑16%

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve **aumento da satisfação** na maioria dos itens **(dados informativos)** (análise top2)

# COORDENAÇÃO DO CURSO



Retirada opção "não sei avaliar" da base



## RECLAMAÇÕES

Houve 25 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

- **Utilizou ferramentas de comunicação** para acompanhar as demandas dos alunos **81%** ↑ **32%**
  - Base 2013/1 = 187 Base 2013/2 = 98
- **Atendeu aos alunos** (representante de turma ou individualmente) **67%** ↑ **21%**
  - Base 2013/1 = 182 Base 2013/2 = 90
- **Agilizou o encaminhamento de soluções dos problemas** **64%** ↑ **16%**
  - Base 2013/1 = 185 Base 2013/2 = 97

Houve **aumento** na **satisfação** de **todos** os itens **(dados informativos)** (análise top2)

ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

# TUTORIA



Retirada opção "não sei avaliar" da base



## RECLAMAÇÕES

Houve 10 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

- **Tempo de resposta às solicitações** adequado **72%**
  - Base 2013/2 = 96
- **Clareza e objetividade** nas respostas **79%**
  - Base 2013/2 = 96
- **Tempo para feedback** da produção **individual** adequado **77%**
  - Base 2013/2 = 82
- **Feedback claro e objetivo** **70%**
  - Base 2013/2 = 92

\* Questões incluídas no 2º semestre



# CONTEÚDO DO CURSO



Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 104



## RECLAMAÇÕES

Houve 13 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve aumento da satisfação na maioria dos itens (dados informativos) (análise top2)

- **Recursos didáticos** adequados 

48%
85%

 ↑ 36%
- **Material didático** contextualiza o **assunto/conteúdo**

53%
88%

 ↑ 35%
- **Material didático** de **fácil** leitura e compreensão 

60%
89%

 ↑ 30%
- **Material didático** adequado ao **tempo** para os **estudos**

52%
79%

 ↑ 27%
- **Conteúdos** com padrão de **qualidade adequado**

86%
-----

  - \* Questão incluída em 2013/2
- **Avaliação presencial** com padrão de **qualidade adequado**

83%
-----

  - \* Questão incluída em 2013/2
    - Base 2013/2 = 82 (retirada opção "não sei avaliar" da base)
- **Avaliação virtual** com padrão de **qualidade adequado**

83%
-----

  - \* Questão incluída em 2013/2
    - Base 2013/2 = 92 (retirada opção "não sei avaliar" da base)

# AMBIENTE VIRTUAL



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101



## RECLAMAÇÕES

Houve 6 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve **aumento na satisfação** da maioria dos itens (dados informativos) (análise top2)

- **Facilidade** em efetuar a **matrícula /rematrícula** pelo **portal**  
72% → 83% ↑ 11%
- **Facilidade** no **acesso** às **ferramentas** na área **exclusiva** do aluno  
61% → 81% ↑ 20%
- **Facilidade** de **acessar** o **blackboard**  
70% → 84% ↑ 14%
- **Estabilidade** na **navegação** do **blackboard**  
59% → 86% ↑ 27%
- **Facilidade** em **encontrar** as aulas, testes e atividades no **blackboard**  
72% → 91% ↑ 19%
- **Atualização** das **informações** do **curso** no **blackboard**  
69% → 89% ↑ 20%
- **Estabilidade** no sistema ao utilizar **webconferência**  
▪ Base 2013/1 = 170 Base 2013/2 = 93 (retirada opção "não sei avaliar" da base)  
41% → 75% ↑ 35%
- **Clareza** de **áudio e vídeo** na **webconferência**  
38% → 68% ↑ 31%

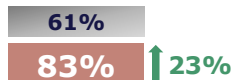
# AMBIENTE VIRTUAL



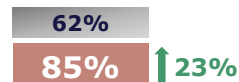
Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

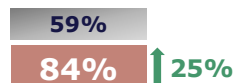
- **Webconferência** gravada para **posterior consulta**



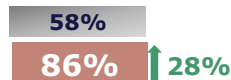
- **Facilidade** em **compreender PARA QUE SERVEM** as ferramentas do blackboard



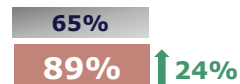
- **Facilidade** em **compreender COMO UTILIZAR** as ferramentas do blackboard



- **Ferramentas** utilizadas **adequadas** para a **aprendizagem on-line**



- **Blackboard** foi **eficaz** como **espaço virtual** de **aprendizagem**



- **Facilidade** no **acesso** à **biblioteca virtual**



\* Questão incluída em 2013/2

- **Biblioteca virtual** com navegação **estável**



\* Questão incluída em 2013/2

- **Acervo** da **biblioteca virtual** adequado



\* Questão incluída em 2013/2

Comparando **2013/1** com **2013/2**, houve **aumento** da **satisfação** em **todos** os **itens** (**dados informativos**) (análise top2)

## SAAP



Base 2013/2 = 101

- **Não conhecem** o SAAP

91%

\* Questão incluída no 2º semestre

**As questões, abaixo, não foram analisadas, pois 91% não conhecem o serviço e o restante conhece, mas não utiliza:**

- Agendamento no sistema;
- Estabilidade do sistema durante o atendimento;
- Tempo de espera para atendimento;
- Satisfação com o atendimento.

A maioria não **conhece** o Serviço de Apoio Psicopedagógico (dados informativos)

## AVALIAÇÃO DO CURSO



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

- **Estão satisfeitos** com o curso

54%

88%

↑ 34%

A maioria dos respondentes está **satisfeita** com o **curso**, de modo **geral** (dados informativos) (análise top2)

---

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