

The logo graphic consists of a blue curved shape at the top, a larger orange curved shape below it, and a smaller orange curved shape overlapping the bottom of the orange shape.

Senac

Graduação EAD

Avaliação de Curso, Infraestrutura e Atendimento

(1º semestre de 2014)

Agosto/2014

Período de aplicação da pesquisa

- Durante os meses de maio e junho.

Formato

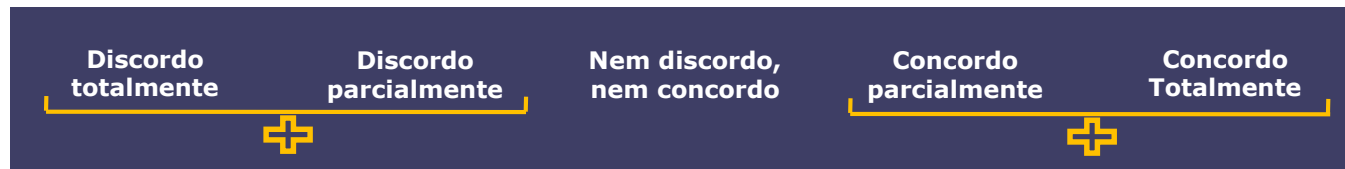
- *On-line* por meio do *software SurveyMonkey*; *link* disponibilizado no *blackboard*.

Matriculados* (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	Erro Amostral
1414*	346	24%	5%

ESCALA DE AVALIAÇÃO

A escala de concordância, abaixo, utilizada, expressa o nível de concordância em relação aos indicadores e atributos pesquisados.

Escala de concordância



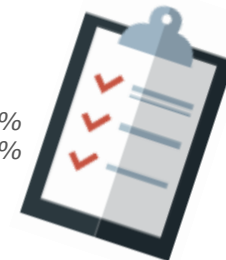
Por meio de estudos Etnográficos voltados para pesquisa de mercado, foi comprovado que há uma grande tendência entre entrevistados que indicam “Concordo totalmente” como uma afirmativa, marcarem a opção “Concordo”. O mesmo ocorre nos casos das menções 1 e 2, ou seja, entrevistados que têm a intenção de marcar “Discordo totalmente”, são equivalentes aos que marcam “Discordo”. A esse agrupamento damos o nome (em pesquisa de mercado) de **Top 2 Boxes**, menções 4 e 5; e **Bottom 2 Boxes**, menções 1 e 2.

(**TOP 2 BOXES**): é o resultado da **somatória das proporções positivas** (4-Concordo e 5-Concordo totalmente).

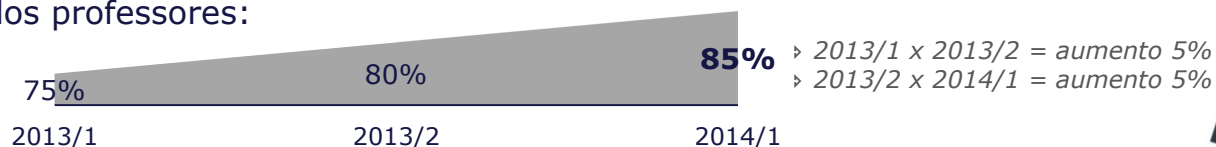
(**BOTTOM 2 BOXES**): é o resultado da **somatória das proporções negativas** (2-Discordo e 1-Discordo totalmente).

Resultados Gerais
Análise Comparativa
2013/1 x 2013/2 x 2014/1

(Análise Top2 Boxes)



▪ Buscaram auxílio dos professores:



▪ Interagiram com os colegas:



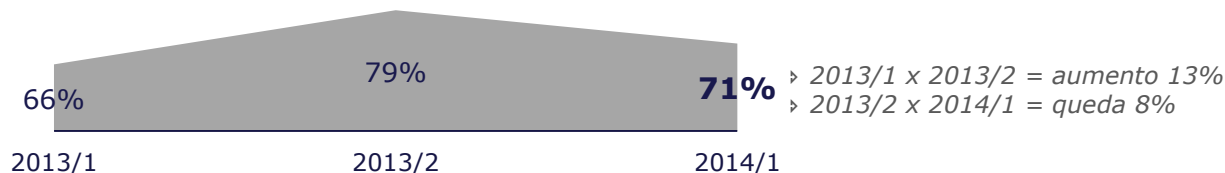
▪ Interagiram com os professores:



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

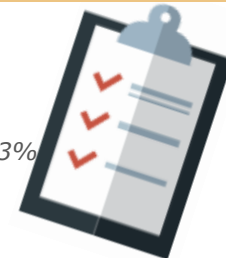


▪ Dispuseram de tempo para os estudos:



Base 2013/1 = 191
Base 2013/2 = 134
Base 2014/1 = 346

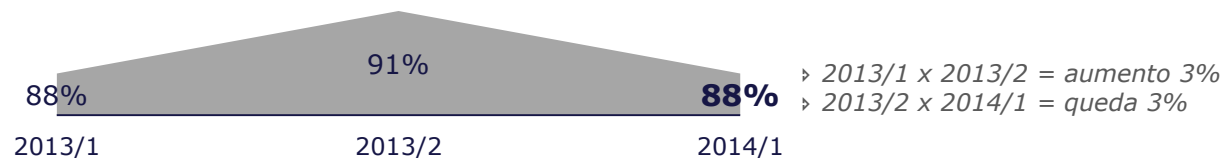
(Análise Top2 Boxes)



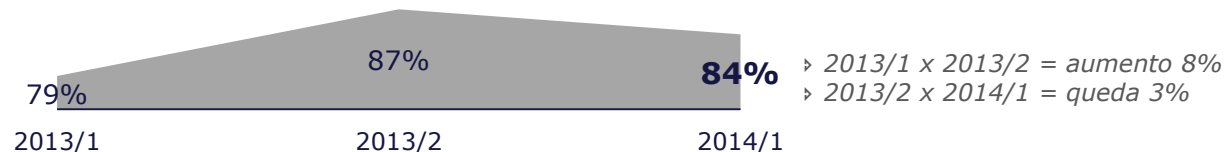
▪ Buscaram os fóruns para sanar as dúvidas:



▪ Leram, semanalmente, os avisos publicados:



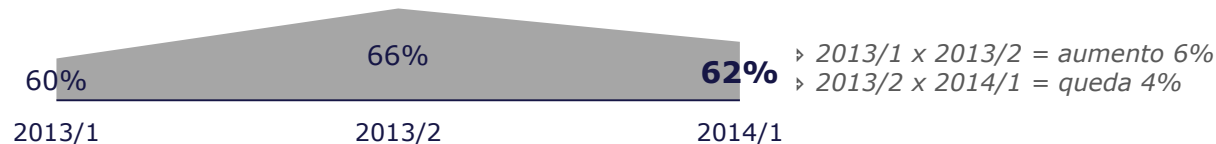
▪ Conhecem os planos de ensino, bem como seus conteúdos:



▪ Desempenho no curso bom/ótimo:



▪ Participação no curso boa/ótima:



Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 134

Base 2014/1 = 346

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA

(Análise Top2 Boxes)

→ **Atendimento e Infraestrutura no Polo na Avaliação Presencial**
Questões incluídas em 2013/2



▪ **Cordialidade e simpatia** (atendente):

Base 2013/2* = 115

Base 2014/1* = 328



▪ **Esclarecimento de dúvidas** (atendente):

Base 2013/2* = 116

Base 2014/1* = 325



▪ **Organização e sinalização** para acesso às salas:

Base 2013/2* = 114

Base 2014/1* = 334



▪ **Infraestrutura** das salas de aula:

Base 2013/2* = 108

Base 2014/1* = 331



▪ **Acessibilidade** (acesso às instalações):

Base 2013/2* = 110

Base 2014/1* = 329



* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

→ **Abertura de Chamados**

Questões incluídas em 2013/2



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.

Tempo de Retorno da Solicitação	2013/2		2014/1
Áreas			
▪ Aproveitamento de Estudos	57% *Base = 69	↑10%	67% *Base = 209
▪ Bolsa / Desconto	58% *Base = 40	↑1%	59% *Base = 133
▪ Coordenação de Curso	74% *Base = 80	↑3%	77% *Base = 265
▪ Dúvidas sobre Polos	69% *Base = 52	↑6%	75% *Base = 122
▪ Emissão de Documentos	63% *Base = 46	↓3%	60% *Base = 147
▪ Financeiro	66% *Base = 77	↑2%	68% *Base = 200
▪ Matrícula	81% *Base = 104	↓3%	78% *Base = 301
▪ Notas e Frequências	70% *Base = 86	↑3%	73% *Base = 283
▪ Processo Seletivo	90% *Base = 99	↓3%	87% *Base = 281
▪ Suporte Técnico	59% *Base = 94	↓11%	48% *Base = 281

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

ATENDIMENTO E INFRAESTRUTURA

(Análise Top2 Boxes)

→ **Abertura de Chamados**
Questões incluídas em 2013/2

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.

Resolução dos problemas/dúvidas

2013/2

2014/1

Áreas

▪ Aproveitamento de Estudos	60% *Base = 70	↑ 12%	72% *Base = 174
▪ Bolsa / Desconto	50% *Base = 40	↑ 9%	59% *Base = 113
▪ Coordenação de Curso	71% *Base = 78	↑ 4%	75% *Base = 227
▪ Dúvidas sobre Polos	73% *Base = 51	↑ 5%	78% *Base = 113
▪ Emissão de Documentos	62% *Base = 47	↓ 2%	60% *Base = 124
▪ Financeiro	74% *Base = 72	↓ 6%	68% *Base = 184
▪ Matrícula	83% *Base = 100	↓ 6%	77% *Base = 264
▪ Notas e Frequências	69% *Base = 84	↑ 2%	71% *Base = 244
▪ Processo Seletivo	92% *Base = 98	↓ 6%	86% *Base = 251
▪ Suporte Técnico	55% *Base = 93	↓ 3%	52% *Base = 262

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

→ Abertura de Chamados

Questões incluídas em 2013/2

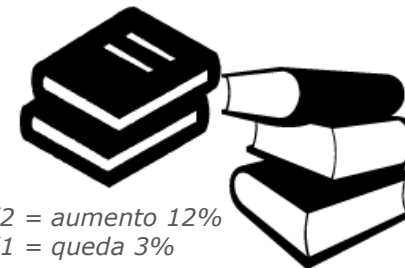
Os serviços abaixo não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

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

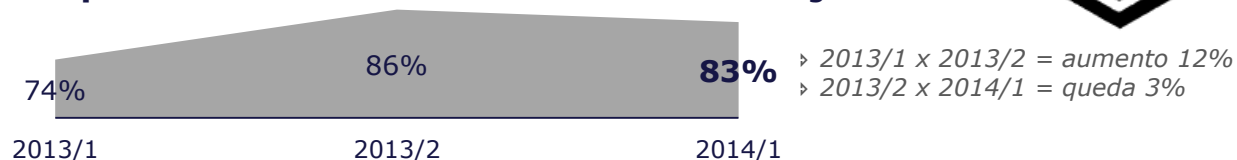


Clareza nas informações	2013/2	2014/1
Áreas		
▪ Aproveitamento de Estudos	65% *Base = 72	↑8% 73% *Base = 157
▪ Bolsa / Desconto	60% *Base = 40	↓1% 59% *Base = 116
▪ Coordenação de Curso	75% *Base = 76	↑3% 78% *Base = 209
▪ Dúvidas sobre Polos	72% *Base = 53	↑5% 77% *Base = 99
▪ Emissão de Documentos	60% *Base = 48	↑1% 61% *Base = 114
▪ Financeiro	73% *Base = 75	↓4% 69% *Base = 174
▪ Matrícula	78% *Base = 101	↑1% 79% *Base = 248
▪ Notas e Frequências	75% *Base = 85	↓1% 74% *Base = 227
▪ Processo Seletivo	91% *Base = 97	↓5% 86% *Base = 230
▪ Suporte Técnico	54% *Base = 93	↓2% 52% *Base = 239

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

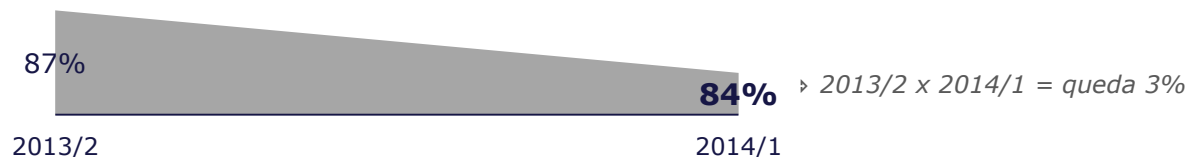


- **Objetivos do curso adequados** ao contexto social e econômico da região:



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

* Questão incluída em 2013/2



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



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



Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 110

Base 2014/1 = 309



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



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



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



Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 110

Base 2014/1 = 309

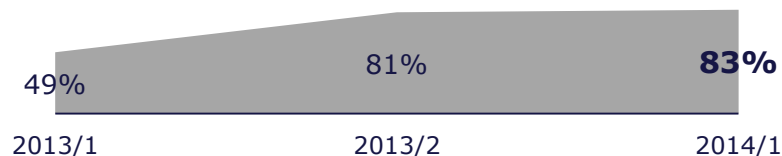


▪ Utilizou ferramentas de **comunicação** para acompanhar as demandas dos alunos:

Base 2013/1* = 187

Base 2013/2* = 98

Base 2014/1* = 289



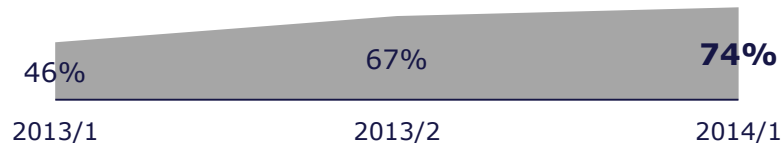
‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 32%
‣ 2013/2 x 2014/1 = aumento 2%

▪ Atendeu aos **alunos** (representante de turma ou individualmente):

Base 2013/1* = 182

Base 2013/2* = 90

Base 2014/1* = 261



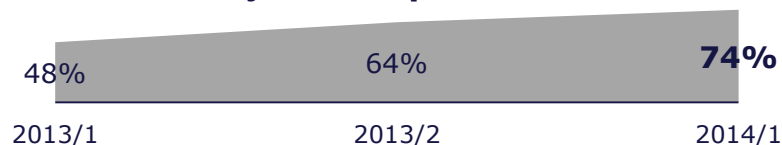
‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 21%
‣ 2013/2 x 2014/1 = aumento 7%

▪ Agilizou o encaminhamento de **soluções dos problemas**:

Base 2013/1* = 185

Base 2013/2* = 97

Base 2014/1* = 271



‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 16%
‣ 2013/2 x 2014/1 = aumento 10%

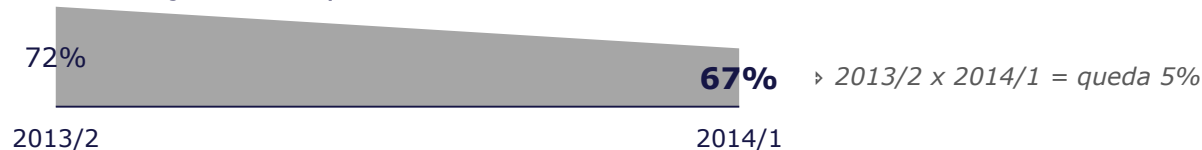
(Análise Top2 Boxes)

→ O Bloco Tutoria foi inserido no questionário em 2013/2, porém em 2014/1 alterou-se para Professor-Tutor. Devido a essa alteração, a análise comparativa deve ser utilizada como fonte de informação.



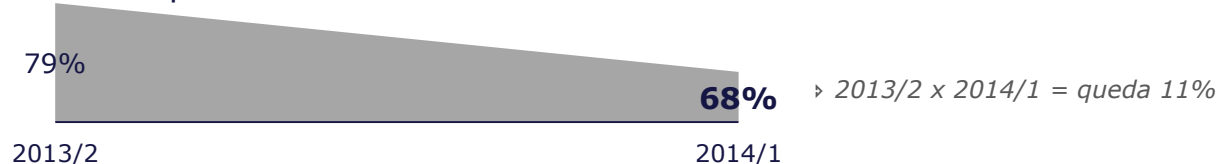
▪ Tempo de resposta às solicitações adequado:

Base 2013/2* = 96
Base 2014/1* = 297



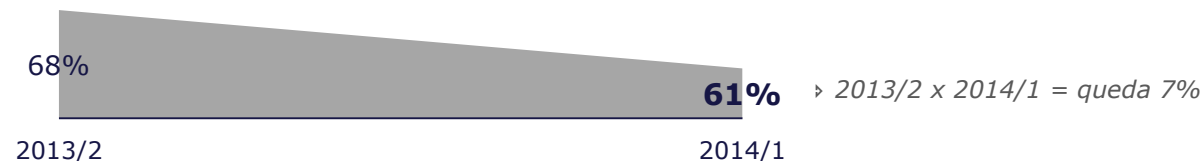
▪ Clareza e objetividade nas respostas:

Base 2013/2* = 96
Base 2014/1* = 298



▪ Tempo para **feedback** da produção **individual** adequado:

Base 2013/2* = 92
Base 2014/1* = 289



▪ **Feedback** claro e objetivo:

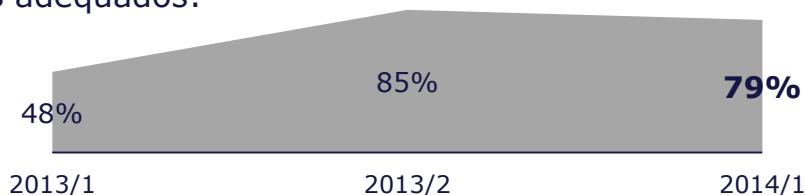
Base 2013/2* = 92
Base 2014/1* = 290



* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

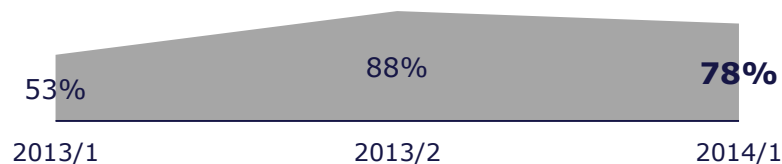


▪ Recursos didáticos adequados:



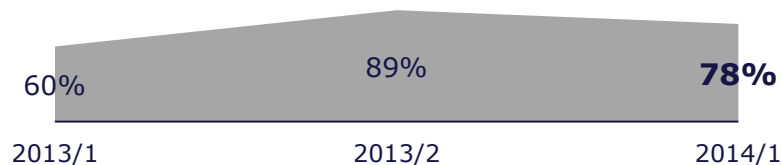
‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 37%
‣ 2013/2 x 2014/1 = queda 6%

▪ Material didático contextualiza o assunto/conteúdo:



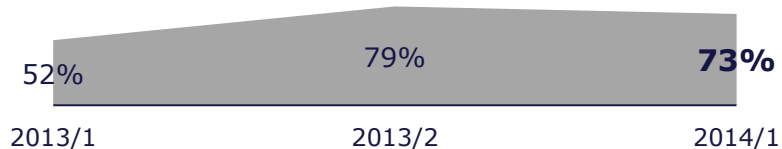
‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 35%
‣ 2013/2 x 2014/1 = queda 10%

▪ Material didático de fácil leitura e compreensão:



‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 29%
‣ 2013/2 x 2014/1 = queda 11%

▪ Material didático adequado ao tempo para os estudos:



‣ 2013/1 x 2013/2 = aumento 27%
‣ 2013/2 x 2014/1 = queda 6%

Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 104

Base 2014/1 = 304



▪ Conteúdos com padrão de qualidade adequado:

* Questão incluída em 2013/2

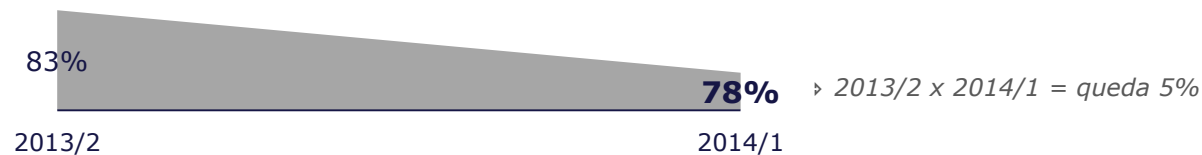


▪ Avaliação presencial com padrão de qualidade adequado:

* Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 82

Base 2014/1* = 289



▪ Avaliação virtual com padrão de qualidade adequado:

* Questão incluída em 2013/2

Base 2013/2* = 92

Base 2014/1* = 303



* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 191

Base 2013/2 = 104

Base 2014/1 = 304



▪ **Facilidade** em efetuar a **matrícula /rematrícula** pelo **portal**:



▪ **Facilidade** no **acesso** às **ferramentas** na área **exclusiva** do aluno:



▪ **Facilidade** de **acessar** o **blackboard**:



▪ **Estabilidade** na **navegação** do **blackboard**:



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

Base 2014/1 = 300



▪ Facilidade em encontrar as aulas, testes e atividades no **blackboard**:



▪ Atualização das informações do curso no **blackboard**:



▪ Estabilidade no sistema ao utilizar **webconferência**:

Base 2013/1* = 170
Base 2013/2* = 93
Base 2014/1* = 277



▪ Clareza de áudio e vídeo na **webconferência**:



* Retirada opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto número de respondentes

Base 2013/1 = 188
Base 2013/2 = 101
Base 2014/1 = 300



▪ **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**:



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

Base 2014/1 = 300



▪ **Blackboard** foi eficaz como espaço virtual de aprendizagem:



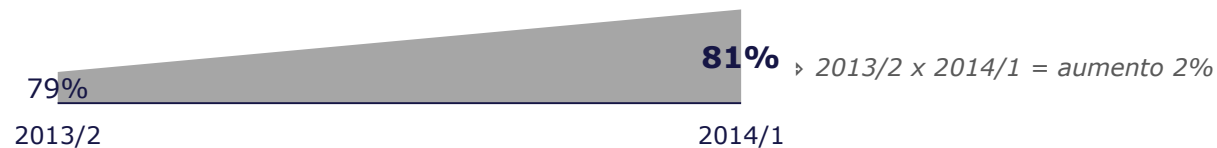
▪ **Facilidade no acesso à biblioteca virtual:**

* 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



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

Base 2014/1 = 300



▪ Não conhecem o SAAP:

* Questão incluída em 2013/2



*Apenas 03 respondentes utilizaram o SAAP. Essas respostas encontram-se na tabela dinâmica.

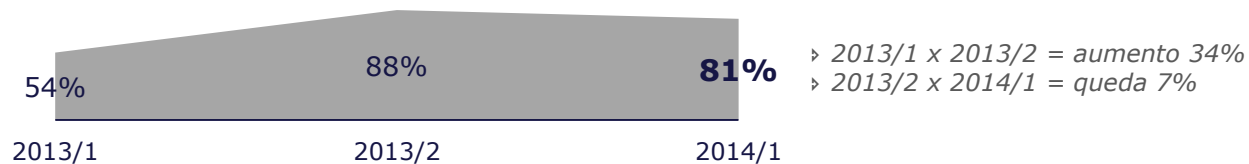
Base 2013/2 = 101

Base 2014/1 = 300

AVALIAÇÃO GERAL DO CURSO

(Análise Top2 Boxes)

▪ Estão satisfeitos com o curso:



Base 2013/1 = 188

Base 2013/2 = 101

Base 2014/1 = 300

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