

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**

**Avaliação de Infraestrutura e Serviços**

**Avaliação de Concluintes**

(2º semestre de 2013)

**Março/2014**

## FICHA TÉCNICA

### Período de aplicação da pesquisa

- De 18 de setembro a 10 de dezembro de 2013.

### Formato

- ✓ On-line, em laboratório de informática, por meio do *software SurveyMonkey*.

Obs.: Foram aplicados dois modelos de questionários, sendo um para o CAS e outro para CAP, CAJ e TIR, devido às diferenças na infraestrutura (Avaliação de Infraestrutura e Serviços). As questões iguais e a Avaliação de Concluintes foram unificadas.

| 2013/1                                 | Matriculados (Universo) | Respondentes | % Participação Alunos | Erro Amostral |
|----------------------------------------|-------------------------|--------------|-----------------------|---------------|
| Avaliação de Infraestrutura e Serviços | 7.917*                  | 2.711        | 34%                   | 1%            |
| Avaliação de Concluintes               | 1.372*                  | 823          | 60%                   | 2%            |

# **Avaliação de Infraestrutura e Serviços**

---

## **Resultados Gerais**

Obs.: Não foi realizada análise comparativa, devido às mudanças no questionário.

# ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

## ATENDIMENTO AO ALUNO



| Itens<br>(CAS, CAP, CAJ e TIR)                     | Média* do<br>item(top2) | Biblioteca<br>(top2)  | Central de<br>Atendimento<br>(telefônico)<br>(top2) | Coordenação<br>de Curso<br>(top2) | Setor de<br>Bolsas<br>(top2) |
|----------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| ✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado | 61%                     | 85% ✓<br>Base = 2.689 | 41% ↓<br>Base = 2.269                               | 72% ✓<br>Base = 2.599             | 45% ↓<br>Base = 1.747        |
| ✓ A duração do atendimento foi adequada            | 65%                     | 90% ✓<br>Base = 2.684 | 47% ↓<br>Base = 2.277                               | 74% ✓<br>Base = 2.596             | 49% ↓<br>Base = 1.749        |
| ✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia   | 69%                     | 87% ✓<br>Base = 2.690 | 56% ↓<br>Base = 2.276                               | 75% ✓<br>Base = 2.614             | 49% ↓<br>Base = 1.743        |
| ✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente     | 70%                     | 87% ✓<br>Base = 2.654 | 55% ↓<br>Base = 2.280                               | 73% ✓<br>Base = 2.618             | 51% ↓<br>Base = 1.749        |
| ✓ O local de espera para atendimento foi adequado  | 66%                     | 80% ✓<br>Base = 2.656 | 50% ↓<br>Base = 1.765                               | 67% ✓<br>Base = 2.526             | 52% ↓<br>Base = 1.746        |

\* Para o cálculo da média foi retirada da base a opção "não sei avaliar", pois em alguns itens houve muitos respondentes nesta opção.

## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### ATENDIMENTO AO ALUNO



| Itens (CAP, CAJ e TIR)                             | Média* do item(top2) | Atendimento (presencial) (top2) | Caixa (administrativo) (top2) | Central de Impressão (top2) | Secretaria (top2)   |
|----------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| ✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado | 61%                  | 78% ✓<br>Base = 266             | 76% ✓<br>Base = 269           | 49% ↓<br>Base = 215         | 78% ✓<br>Base = 266 |
| ✓ A duração do atendimento foi adequada            | 65%                  | 82% ✓<br>Base = 266             | 79% ✓<br>Base = 269           | 55% ↓<br>Base = 216         | 77% ✓<br>Base = 266 |
| ✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia   | 69%                  | 83% ✓<br>Base = 269             | 85% ✓<br>Base = 270           | 59% ↓<br>Base = 217         | 78% ✓<br>Base = 267 |
| ✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente     | 69%                  | 81% ✓<br>Base = 268             | 83% ✓<br>Base = 269           | 59% ↓<br>Base = 211         | 79% ✓<br>Base = 266 |
| ✓ O local de espera para atendimento foi adequado  | 66%                  | 83% ✓<br>Base = 267             | 75% ✓<br>Base = 268           | 60% ↓<br>Base = 213         | 77% ✓<br>Base = 261 |

\* Para o cálculo da média foi retirada da base a opção "não sei avaliar", pois em alguns itens houve muitos respondentes nesta opção.

## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### ATENDIMENTO AO ALUNO



| Itens (CAS)                                        | Média* do item(top2) | Central de Atendimento (presencial) (top2) | Coordenação de Estágios (top2) |
|----------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|
| ✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado | 61%                  | 28% ↓<br>Base = 2.388                      | 50% ↓<br>Base = 1.670          |
| ✓ A duração do atendimento foi adequada            | 65%                  | 49% ↓<br>Base = 2.382                      | 53% ↓<br>Base = 1.677          |
| ✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia   | 69%                  | 62% ↓<br>Base = 2.387                      | 52% ↓<br>Base = 1.686          |
| ✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente     | 70%                  | 66% ↓<br>Base = 2.381                      | 53% ↓<br>Base = 1.682          |
| ✓ O local de espera para atendimento foi adequado  | 66%                  | 65% ↓<br>Base = 2.388                      | 51% ↓<br>Base = 1.666          |

\* Para o cálculo da média foi retirada da base a opção "não sei avaliar", pois em alguns itens houve muitos respondentes nesta opção.

## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### PORTAL DO ALUNO/BLACKBOARD



| (CAS, CAP, CAJ e TIR)                                                                                                                                                                                                        | Base                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| ✓ <b>99%</b> acessam o <b>Portal do Aluno</b>                                                                                                                                                                                | 2.705                                                       |
| ✓ <b>41%</b> acessam de <b>3 a 4 vezes por semana</b>                                                                                                                                                                        | 2.635                                                       |
| ✓ <b>23%</b> utilizam o <b>Portal do Aluno</b> para <b>acessar o Ambiente Virtual (blackboard)</b> e <b>22%</b> o <b>Netstudent</b>                                                                                          | 2.635<br>Respostas = 11.049<br>Média por respondente = 4,19 |
| ✓ <b>66%</b> estão <b>satisfeitos</b> com o <b>Portal do Aluno</b> (top 2)                                                                                                                                                   | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>71%</b> o <b>Portal do Aluno</b> foi <b>acessado com eficiência</b> (top 2)                                                                                                                                        | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>69%</b> após <b>conectar-se</b> ao <b>Portal</b> o <b>Blackboard</b> foi <b>acessado</b> com <b>facilidade</b> (top 2)                                                                                             | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>60%</b> a navegação no <b>Blackboard</b> manteve-se <b>estável</b> (top 2)                                                                                                                                         | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>61%</b> os <b>conteúdos</b> foram <b>encontrados com facilidade</b> no <b>Blackboard</b> (top 2)                                                                                                                   | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>64%</b> as <b>informações do curso</b> mantiveram-se <b>atualizadas</b> no <b>Blackboard</b> (top 2)                                                                                                               | 2.635                                                       |
| ✓ Para <b>44%</b> quando solicitado auxílio ao <b>suporte técnico</b> , o <b>atendimento</b> foi <b>eficiente</b> (top 2)<br>(foi retirada a opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto nº de respondentes nesta opção) | 1.709                                                       |

# ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

## INFRAESTRUTURA



Para unificar os resultados de CAS, CAP, CAJ e TIR foi retirada da base a opção “não sei avaliar”, pois em alguns itens houve muitos respondentes nesta opção.

| (CAS, CAP, CAJ e TIR) – top2                                                        | Base  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| ✓ Para <b>93%</b> as <b>instalação físicas da biblioteca</b> são <b>boas/ótimas</b> | 2.650 |
| ✓ Para <b>85%</b> o <b>acervo bibliográfico</b> é <b>bom/ótimo</b>                  | 2.603 |
| ✓ Para <b>83%</b> a <b>limpeza dos banheiros</b> é <b>boa/ótima</b>                 | 2.658 |
| ✓ Para <b>82%</b> os <b>laboratórios de informática</b> são <b>bons/ótimos</b>      | 2.609 |
| ✓ Para <b>83%</b> os <b>laboratórios específicos</b> são <b>bons/ótimos</b>         | 2.242 |
| ✓ Para <b>85%</b> a <b>infraestrutura das salas de aulas</b> é <b>boa/ótima</b>     | 2.657 |
| ✓ Para <b>92%</b> a <b>limpeza das salas de aulas</b> é <b>boa/ótima</b>            | 2.657 |
| (CAS) – top2                                                                        | Base  |
| ✓ Para <b>44%</b> a <b>central de impressão (SJTech)</b> é <b>boa/ótima</b>         | 2.287 |
| ✓ Para <b>72%</b> a <b>praça de alimentação</b> é <b>boa/ótima</b>                  | 2.378 |
| (CAP, CAJ) – top2                                                                   | Base  |
| ✓ Para <b>30%</b> a <b>lancheonete</b> é <b>boa/ótima</b>                           | 201   |



## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### SERVIÇO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – SAP

\* na liberação do questionário para aplicação a área ainda não havia mudado para SAAP



| (CAS, CAP, CAJ e TIR)    | Base  |
|--------------------------|-------|
| ✓ 70% não conhecem o SAP | 2.665 |

### SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA)



| (CAS, CAP, CAJ e TIR)                                                                                                                                                                                                                             | Base                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ✓ Como <b>prática ambiental</b> que realizam no dia a dia: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 32% evitam o desperdício de água</li> <li>▪ 32% apagam as luzes ao sair do local</li> <li>▪ 31% desligam o monitor do computador</li> </ul>   | 2.665<br>Respostas = 6.972<br>Média por respondente = 2,62 |
| ✓ 95% praticam <b>coleta seletiva</b> em seu campus/unidade                                                                                                                                                                                       | 2.664                                                      |
| ✓ Para os que disseram <b>não praticar coleta seletiva</b> em seu campus/unidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 28% indicaram que as lixeiras vivem bagunçadas</li> <li>▪ 24% acreditam que o lixo não está sendo reciclado</li> </ul> | 162                                                        |

## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL (SGA)



| (CAS)                                                                                                                                                                                                                                                                             | Base                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| ✓ <b>Pontos/Práticas Ecoeficientes</b> mais conhecidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 23% coletores seletivos de lixo</li> <li>▪ 19% torneiras com temporizador e redutor de vazão</li> <li>▪ 16% iluminação natural</li> </ul>                                        | 2.392<br>Respostas = 9.665<br>Média por respondente = 4,04 |
| (CAP, CAJ e TIR)                                                                                                                                                                                                                                                                  | Base                                                       |
| ✓ <b>Pontos/Práticas Ecoeficientes</b> mais conhecidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 80% coleta seletiva de lixo</li> <li>▪ 78% torneiras com temporizador e redutor de vazão</li> <li>▪ 77% coletores seletivos de lixo</li> <li>▪ 58% iluminação natural</li> </ul> | 274                                                        |

# **Avaliação de Concluintes**

---

## **Resultados Gerais e Análise Comparativa**

**2012/2 x 2013/2**

# ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

## EMPREGABILIDADE



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Base                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| ✓ Houve <b>aumento</b> de <b>5%</b> dos alunos que <b>trabalham</b> :<br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">64%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">69%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2012/2 = 720<br>2013/2 = 823 |
| ✓ Houve <b>queda</b> de <b>5%</b> dos alunos que <b>trabalham</b> na <b>área do curso</b> que estão concluindo:<br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">82%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">77%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2012/2 = 451<br>2013/2 = 556 |
| ✓ <b>47%</b> trabalham na <b>área de Serviços</b> :<br><small>Não houve diferenças</small><br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">47%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">47%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2012/2 = 451<br>2013/2 = 556 |
| ✓ <b>30%</b> trabalham em <b>grandes</b> e <b>28%</b> em <b>micro</b> empresas:<br><small>Não houve diferenças estatísticas relevantes</small><br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">28%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">30%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> <div style="text-align: left;"> <small>Grande empresa</small> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">31%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">28%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> <div style="text-align: left;"> <small>Micro empresa</small> </div> </div> | 2012/2 = 451<br>2013/2 = 556 |
| ✓ Houve <b>aumento</b> de <b>8%</b> dos alunos que <b>trabalham</b> com <b>carteira assinada</b> :<br><div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #002060; color: white; padding: 5px;">57%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px;">65%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2012/2 = 451<br>2013/2 = 556 |

# ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

## EMPREGABILIDADE



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Base                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <p>✓ Houve <b>queda</b> de <b>12%</b> dos alunos com cargo de <b>Auxiliar/Assistente</b> e aumento de <b>10%</b> dos <b>estagiários</b>:</p> <p>Auxiliar/Assistente <b>35%</b> (2012/2) → <b>23%</b> (2013/2)</p> <p>Estagiário <b>12%</b> (2012/2) → <b>22%</b> (2013/2)</p>                        | <p>2012/2 = 259<br/>2013/2 = 556</p> |
| <p>✓ Dos que disseram <b>não estar trabalhando</b>, <b>24%</b> <b>não têm interesse</b> em trabalhar no momento, <b>20%</b> estão a <b>procura de nova colocação</b> e <b>19%</b> por <b>falta de experiência tem dificuldade</b> em conseguir trabalho:</p> <p>Não houve respondentes em 2012/2</p> | <p>2013/2 = 257</p>                  |
| <p>✓ Houve <b>aumento</b> de <b>5%</b> dos que possuem <b>perspectiva regular</b> quanto às <b>oportunidades de trabalho</b>:</p> <p><b>19%</b> (2012/2) → <b>24%</b> (2013/2)</p>                                                                                                                   | <p>2012/2 = 702<br/>2013/2 = 806</p> |
| <p>✓ Para <b>41%</b> a <b>perspectiva</b> quanto à <b>remuneração</b> em sua área de formação é boa/excelente (top2):</p> <p>Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <p><b>37%</b> (2012/2) → <b>41%</b> (2013/2)</p>                                                                       | <p>2012/2 = 702<br/>2013/2 = 806</p> |
| <p>✓ <b>75%</b> acreditam que o <b>curso</b> os <b>preparou</b> para o <b>mercado de trabalho</b>:</p> <p>Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <p><b>78%</b> (2012/2) → <b>75%</b> (2013/2)</p>                                                                                          | <p>2012/2 = 702<br/>2013/2 = 804</p> |

## ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

### RENDA



|                                                                                                                                                                                                                      | Base         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>✓ <b>29%</b> possui <b>renda mensal individual de 1 a 2 salários mínimos e 25% de 2 a 5 salários mínimos:</b><br/>                     Não houve análise comparativa, devido ao diferente formato na pergunta</p> | 2013/2 = 809 |

### EMPREENDEDORISMO



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Base                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <p>✓ Para <b>86%</b> o <b>curso</b> aborda <b>empreendedorismo</b> de alguma forma:<br/>                     Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px 10px; font-weight: bold;">90%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px; font-weight: bold;">86%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div>                           | 2012/2 = 702<br>2013/2 = 804 |
| <p>✓ <b>51%</b> gostariam que houvesse <b>maior ênfase</b> ao <b>ensino de empreendedorismo</b> em seu curso:<br/>                     Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center; gap: 20px;"> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #003366; color: white; padding: 5px 10px; font-weight: bold;">53%</span><br/> <small>2012/2</small> </div> <div style="text-align: center;"> <span style="background-color: #008000; color: white; padding: 5px 10px; font-weight: bold;">51%</span><br/> <small>2013/2</small> </div> </div> | 2012/2 = 702<br>2013/2 = 804 |

# ANÁLISE GERAL DOS RESULTADOS

## AVALIAÇÃO DO CURSO



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Base                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <p>✓ <b>65%</b> estão <b>satisfeitos</b> (top2) com o <b>curso no geral</b>:</p> <p>Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>68%</b></p> <p>2012/2</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>65%</b></p> <p>2013/2</p> </div> </div> | <p>2012/2 = 700<br/>2013/2 = 801</p> |
| <p>✓ <b>65%</b> estão <b>satisfeitos</b> (top2) com os <b>professores</b>:</p> <p>Não houve diferenças estatísticas relevantes</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>68%</b></p> <p>2012/2</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>65%</b></p> <p>2013/2</p> </div> </div>   | <p>2012/2 = 700<br/>2013/2 = 801</p> |
| <p>✓ <b>52%</b> estão <b>satisfeitos</b> com a <b>coordenação do curso</b>:</p> <p>Não houve diferenças estatísticas</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>52%</b></p> <p>2012/2</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>52%</b></p> <p>2013/2</p> </div> </div>             | <p>2012/2 = 700<br/>2013/2 = 801</p> |
| <p>✓ <b>69%</b> <b>optariam</b> pelo <b>Senac</b> para dar <b>continuidade</b> aos <b>estudos</b>:</p> <p>Não houve análise comparativa, devido ao diferente formato na pergunta</p>                                                                                                                                                                                           | <p>2013/2 = 801</p>                  |
| <p>✓ Houve <b>queda</b> de <b>6%</b> dos alunos que <b>recomendariam</b> o <b>curso</b> que estão <b>concluindo</b>:</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>57%</b></p> <p>2012/2</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>51%</b></p> <p>2013/2</p> </div> </div>             | <p>2012/2 = 697<br/>2013/2 = 801</p> |

---

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