

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 (CAS, CAP, CAJ e TIR)	Média* do item (top2)	Biblioteca (top2)	Central de Atendimento (telefônico) (top2)	Coordenação de Curso (top2)	Setor de Bolsas (top2)
✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado	61%	85% ✓ Base = 2.689	41% ↓ Base = 2.269	72% ✓ Base = 2.599	45% ↓ Base = 1.747
✓ A duração do atendimento foi adequada	65%	90% ✓ Base = 2.684	47% ↓ Base = 2.277	74% ✓ Base = 2.596	49% ↓ Base = 1.749
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	69%	87% ✓ Base = 2.690	56% ↓ Base = 2.276	75% ✓ Base = 2.614	49% ↓ Base = 1.743
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	70%	87% ✓ Base = 2.654	55% ↓ Base = 2.280	73% ✓ Base = 2.618	51% ↓ Base = 1.749
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	66%	80% ✓ Base = 2.656	50% ↓ Base = 1.765	67% ✓ Base = 2.526	52% ↓ 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% ✓ Base = 266	76% ✓ Base = 269	49% ↓ Base = 215	78% ✓ Base = 266
✓ A duração do atendimento foi adequada	65%	82% ✓ Base = 266	79% ✓ Base = 269	55% ↓ Base = 216	77% ✓ Base = 266
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	69%	83% ✓ Base = 269	85% ✓ Base = 270	59% ↓ Base = 217	78% ✓ Base = 267
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	69%	81% ✓ Base = 268	83% ✓ Base = 269	59% ↓ Base = 211	79% ✓ Base = 266
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	66%	83% ✓ Base = 267	75% ✓ Base = 268	60% ↓ Base = 213	77% ✓ 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% ↓ Base = 2.388	50% ↓ Base = 1.670
✓ A duração do atendimento foi adequada	65%	49% ↓ Base = 2.382	53% ↓ Base = 1.677
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	69%	62% ↓ Base = 2.387	52% ↓ Base = 1.686
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	70%	66% ↓ Base = 2.381	53% ↓ Base = 1.682
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	66%	65% ↓ Base = 2.388	51% ↓ 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 Respostas = 11.049 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) (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 Respostas = 6.972 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 Respostas = 9.665 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
<p>✓ Houve <b>aumento</b> de <b>5%</b> dos alunos que <b>trabalham</b>:</p> <p>64% → 69%</p> <p>2012/2      2013/2</p>	<p>2012/2 = 720 2013/2 = 823</p>
<p>✓ Houve <b>queda</b> de <b>5%</b> dos alunos que <b>trabalham</b> na <b>área</b> do <b>curso</b> que estão concluindo:</p> <p>82% → 77%</p> <p>2012/2      2013/2</p>	<p>2012/2 = 451 2013/2 = 556</p>
<p>✓ <b>47%</b> trabalham na <b>área de Serviços</b>:</p> <p><small>Não houve diferenças</small></p> <p>47% → 47%</p> <p>2012/2      2013/2</p>	<p>2012/2 = 451 2013/2 = 556</p>
<p>✓ <b>30%</b> trabalham em <b>grandes</b> e <b>28%</b> em <b>micro</b> empresas:</p> <p><small>Não houve diferenças estatísticas relevantes</small></p> <p>28% → 30% Grande empresa</p> <p>2012/2      2013/2</p> <p>31% → 28% Micro empresa</p> <p>2012/2      2013/2</p>	<p>2012/2 = 451 2013/2 = 556</p>
<p>✓ Houve <b>aumento</b> de <b>8%</b> dos alunos que <b>trabalham</b> com <b>carteira assinada</b>:</p> <p>57% → 65%</p> <p>2012/2      2013/2</p>	<p>2012/2 = 451 2013/2 = 556</p>

# 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 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 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 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 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>                      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:                      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>  <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>  <small>2013/2</small> </div> </div>	2012/2 = 702 2013/2 = 804
<p>✓ <b>51%</b> gostariam que houvesse <b>maior ênfase</b> ao <b>ensino de empreendedorismo</b> em seu curso:                      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>  <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>  <small>2013/2</small> </div> </div>	2012/2 = 702 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 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 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 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 2013/2 = 801</p>

---

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