



Graduação
Avaliação de Infraestrutura e Serviços
Avaliação de Concluintes
(2º semestre de 2014)

FICHA TÉCNICA

Período de aplicação da pesquisa

- De 17 de outubro de 2014 a 20 de janeiro de 2015.

Formato

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

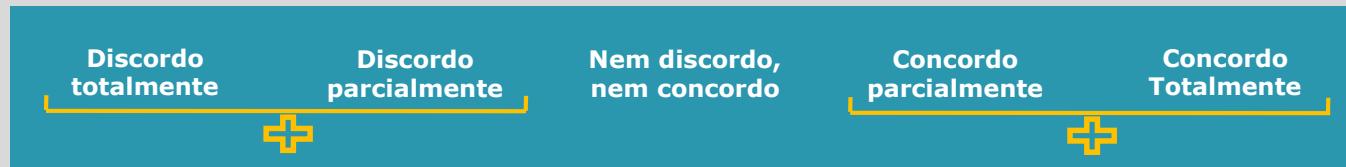
Obs.: Foram aplicados dois modelos de questionários, sendo um para o CAS e outro para CAP, CAJ e TIR, devido às diferenças na infraestrutura (Avaliação de Infraestrutura e Serviços). As questões iguais e a Avaliação de Concluintes foram unificadas.

Matriculados* (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	Erro amostral ideal ≤ 5%
Avaliação de Infraestrutura e Serviços	6.474	2.508	39% 2%
Avaliação de Concluintes	1.368	733	54% 2%

ESCALA DE AVALIAÇÃO

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

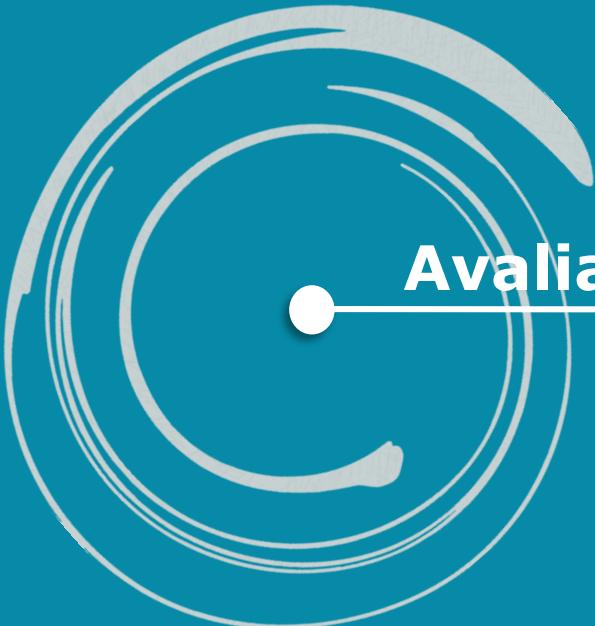
Escala de concordância



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).



Avaliação de Infraestrutura e Serviços

Resultados Gerais

ATENDIMENTO AO ALUNO

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAS, CAP, CAJ e TIR)	Média dos itens (top2)	Biblioteca (top2)	Central de Atendimento (telefônico) (top2)	Coordenação de Curso (top2)	Setor de Bolsas (top2)					
	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2
O tempo de espera para ser atendido foi adequado	61%	61%	85% Base: 2689	85% Base: 2460	41% Base: 2269	35% Base: 2200	72% Base: 2599	74% Base: 2390	45% Base: 1747	49% Base: 1678
A duração do atendimento foi adequada	65%	64%	90% Base: 2684	88% Base: 2458	47% Base: 2277	43% Base: 2197	74% Base: 2596	74% Base: 2373	49% Base: 1749	52% Base: 1689
O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	67%	66%	87% Base: 2690	85% Base: 2473	56% Base: 2276	53% Base: 2198	75% Base: 2614	76% Base: 2393	49% Base: 1743	51% Base: 1694
As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	66%	66%	87% Base: 2654	87% Base: 2446	55% Base: 2280	52% Base: 2204	73% Base: 2618	75% Base: 2395	51% Base: 1749	52% Base: 1698
O local de espera para atendimento foi adequado	62%	63%	80% Base: 2656	81% Base: 2436	50% Base: 1765	48% Base: 1748	67% Base: 2526	69% Base: 2316	52% Base: 1746	55% Base: 1687

Obs.: Foi retirada da base de cada item avaliado a opção “não se aplica”, pois em alguns desses itens houve muitos respondentes nesta opção.

ATENDIMENTO AO ALUNO

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAP, CAJ e TIR)	Média dos itens(top2)		Atendimento (presencial) (top2)		Caixa administrativo (top2)		Central de Impressão (top2)		Secretaria (top2)	
	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	2013_2	2014_2
O tempo de espera para ser atendido foi adequado	70%	73%	78% Base: 266	82% Base: 217	76% Base: 269	76% Base: 218	49% Base: 215	58% Base: 148	78% Base: 266	76% Base: 218
A duração do atendimento foi adequada	73%	75%	82% Base: 266	84% Base: 214	79% Base: 269	78% Base: 218	55% Base: 216	63% Base: 150	77% Base: 266	76% Base: 218
O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	76%	78%	83% Base: 269	88% Base: 217	85% Base: 270	82% Base: 217	59% Base: 217	68% Base: 150	78% Base: 267	75% Base: 217
As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	75%	75%	81% Base: 268	84% Base: 218	83% Base: 269	79% Base: 214	59% Base: 211	64% Base: 144	79% Base: 266	74% Base: 216
O local de espera para atendimento foi adequado	74%	76%	83% Base: 267	90% Base: 216	75% Base: 268	73% Base: 213	60% Base: 213	63% Base: 152	77% Base: 261	78% Base: 214

Obs.: Foi retirada da base de cada item avaliado a opção “não se aplica”, pois em alguns desses itens houve muitos respondentes nesta opção.

ATENDIMENTO AO ALUNO

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAS)

	Média dos itens (top2)	Central de Atendimento (presencial) (top2)		Coordenação de Estágios (top2)		
		2013_2	2014_2	2013_2	2014_2	
O tempo de espera para ser atendido foi adequado	39%	42%	28% Base: 2.388	34% Base: 2236	50% Base: 1.670	50% Base: 1669
A duração do atendimento foi adequada	51%	53%	49% Base: 2.382	54% Base: 2228	53% Base: 1.677	52% Base: 1667
O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	57%	58%	62% Base: 2.387	67% Base: 2234	52% Base: 1.686	50% Base: 1674
As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	59%	59%	66% Base: 2.381	66% Base: 2229	53% Base: 1.682	52% Base: 1670
O local de espera para atendimento foi adequado	58%	60%	65% Base: 2.388	68% Base: 2228	51% Base: 1.666	52% Base: 1663

Obs.: Foi retirada da base de cada item avaliado a opção “não se aplica”, pois em alguns desses itens houve muitos respondentes nesta opção.

PORTAL DO ALUNO / BLACKBOARD

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAS, CAP, CAJ e TIR) – top 2

	2013_2	2014_2
Acessam o Portal do Aluno	99% Base: 2.705	98% Base: 2.507
Acessam de 3 a 4 vezes por semana	41% Base: 2.635	37% Base: 2.425
Utilizam o Portal do Aluno para acessar o Ambiente Virtual (blackboard)	* 23% Base: 2.635	* 24% Base: 2.425
Estão satisfeitos com o Portal do Aluno (top 2)	66% Base: 2.635	58% Base: 2.425
O Portal do Aluno foi acessado com eficiência (top 2)	71% Base: 2.625	69% Base: 2.411
Após conectar-se ao Portal o Blackboard foi acessado com facilidade (top 2)	70% Base: 2.625	70% Base: 2.417
A navegação no Blackboard manteve-se estável (top 2)	61% Base: 2.621	64% Base: 2.407
Os conteúdos foram encontrados com facilidade no Blackboard (top 2)	61% Base: 2.624	54% Base: 2.412
As informações do curso mantiveram-se atualizadas no Blackboard (top 2)	65% Base: 2.606	57% Base: 2.392
Quando solicitado auxílio ao suporte técnico , o atendimento foi eficiente (top 2) (foi retirada a opção "não sei avaliar" da base, devido ao alto nº de respondentes nesta opção)	44% Base: 1.709	42% Base: 1.944

Obs.: Foi retirada da base de cada item avaliado a opção "não se aplica", pois em alguns desses itens houve muitos respondentes nesta opção.

* Respostas: 11.049 - * Média por respondente: 4,19

* Respostas: 9.368 - * Média por respondente: 4

INFRAESTRUTURA

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAS, CAP, CAJ e TIR) - top2

	2013_2	2014_2
As instalações físicas da biblioteca são boas/ótimas	93% Base: 2.650	95% Base: 2.453
O acervo bibliográfico é bom/ótimo	85% Base: 2.603	89% Base: 2.405
A limpeza dos banheiros é boa/ótima	83% Base: 2.658	82% Base: 2.449
Os laboratórios de informática são bons/ótimos	82% Base: 2.335	80% Base: 2.411
Os laboratórios específicos são bons/ótimos	83% Base: .990	84% Base: 2.026
A infraestrutura das salas de aulas é boa/ótima	86% Base: 2.383	85% Base: 2.459
A limpeza das salas de aulas é boa/ótima	92% Base: 2.383	92% Base: 2.452
A central de impressão (SJTECH) é boa/ótima (top 2)	44% Base: 2.287	61% Base: 2.133
A praça de alimentação é boa/ótima	72% Base: 2.378	73% Base: 2.231
A lanchonete é boa/ótima	30% Base: 201	35% Base: 147

Obs.: Foi retirada da base de cada item avaliado a opção “não se aplica”, pois em alguns desses itens houve muitos respondentes nesta opção.

SERVIÇO DE APOIO PSICOPEDAGÓGICO – SAAP

AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

(CAS, CAP, CAJ e TIR)

	2013_2	2014_2
Não conhecem o SAAP	73% Base: 2.391	66% Base: 2.468

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

(CAS, CAP, CAJ e TIR)

Quais práticas ambientalmente responsáveis você realiza no seu dia a dia?

Desligo o monitor do computador

2013_2

32%
* Base: 2.390



2014_2

30%
* Base: 2.468

Apago as luzes ao sair do local

32%
* Base: 2.390



32%
* Base: 2.468

Evito desperdício de água

32%
* Base: 2.390



34%
* Base: 2.468

Participo da coleta seletiva no campus/unidade

96%
Base: 2.390



94%
Base: 2.465

* Respostas: 6.303 / Média por respondente: 2,63

* Respostas: 6.466 / Média por respondente: 2,60

Para os que disseram **não praticar a coleta seletiva** em seu campus/unidade:

As lixeiras vivem bagunçadas

2013_2

26%
Base: 119



2014_2

30%
Base: 194

Não sabem o que jogar em cada lixeira

20%
Base: 119

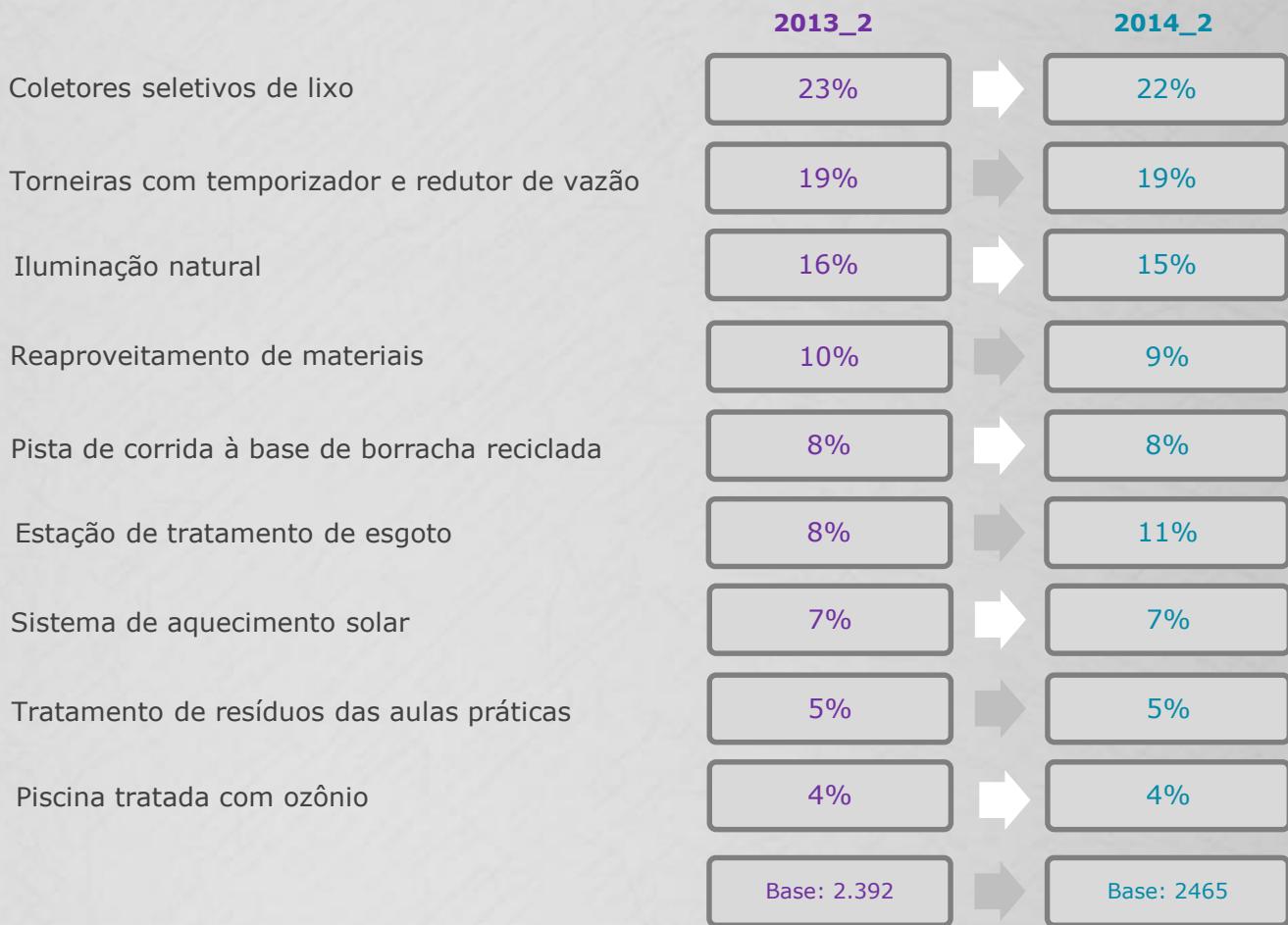


28%
Base: 194

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

(CAS)

Pontos/Práticas Ecoeficientes mais conhecidos:



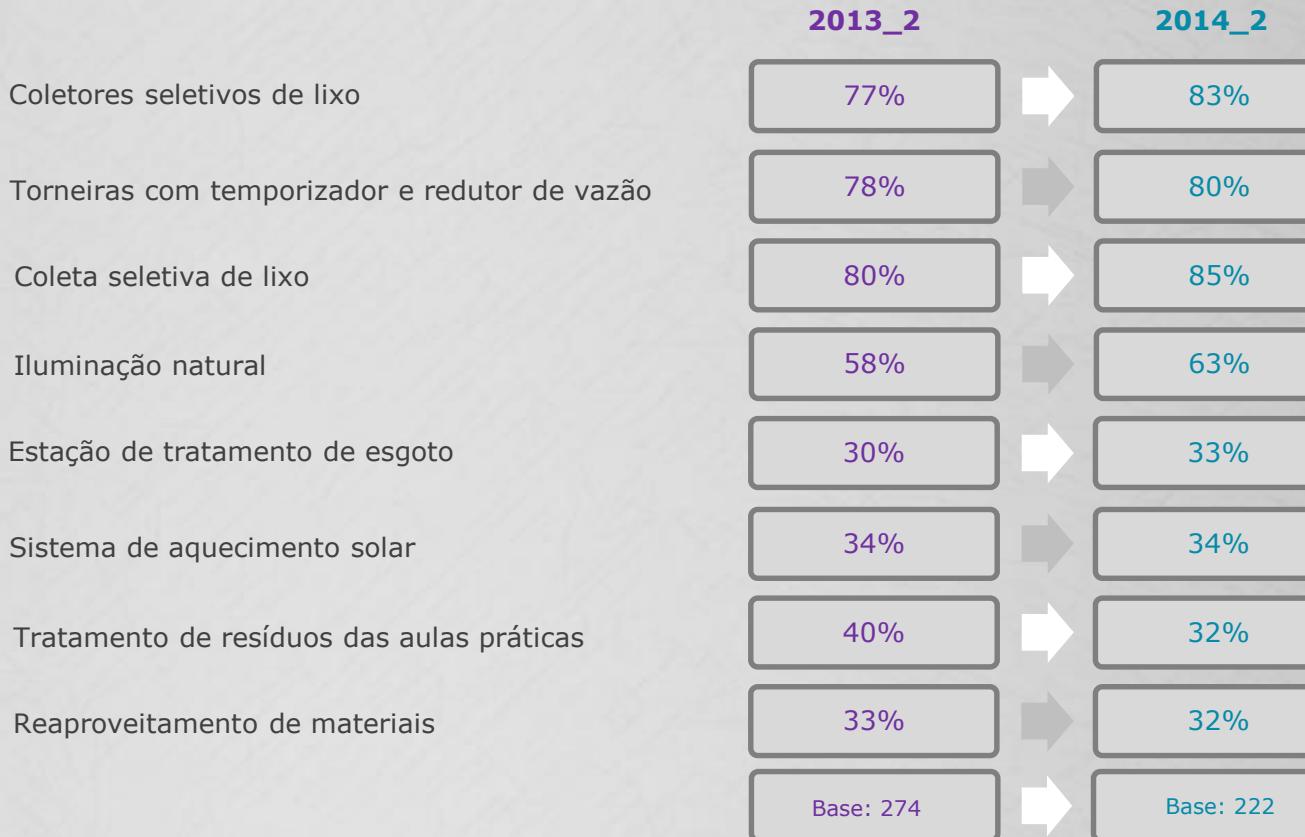
* Respostas: 9.665 / média por respondente: 4,04

* Respostas: 9.249 / média por respondente: 3,75

SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

(CAP, CAJ e TIR)

Pontos/Práticas Ecoeficientes (conhecem):





Avaliação de Concluintes

**Resultados Gerais e Análise Comparativa
2012/2 x 2013/2**

EMPREGABILIDADE

Trabalham

2012_2:	64%	Base: 720
2013_2:	69%	Base: 823
2014_2:	68%	Base: 733

Trabalham na área do curso que estão concluindo

2012_2:	82%	Base: 451
2013_2:	77%	Base: 556
2014_2:	79%	Base: 496

Trabalham na área de

Serviços	Comércio	
2012_2:	47%	Base: 451
2013_2:	47%	Base: 556
2014_2:	52%	Base: 496

Trabalham em empresa

Micro	Grande	
2012_2:	31%	Base: 451
2013_2:	28%	Base: 566
2014_2:	32%	Base: 496

Trabalham com carteira assinada

2012_2:	57%	Base: 451
2013_2:	65%	Base: 556
2014_2:	61%	Base: 496



Possuem o cargo

Auxiliar/ assistente	Estagiário	
2012_2:	35%	Base: 259
2013_2:	23%	Base: 556
2014_2:	27%	Base: 496

Não estão trabalhando, pois:

Não tem interesse em trabalhar no momento	
2013_2:	24%
2014_2:	23%
Estão procurando nova colocação	
2013_2:	20%
2014_2:	23%

Perspectiva na área de formação: Oportunidade de trabalho (boa/Excelente)

2012_2:	70%	Base: 688
2013_2:	68%	Base: 799
2014_2:	65%	Base: 705

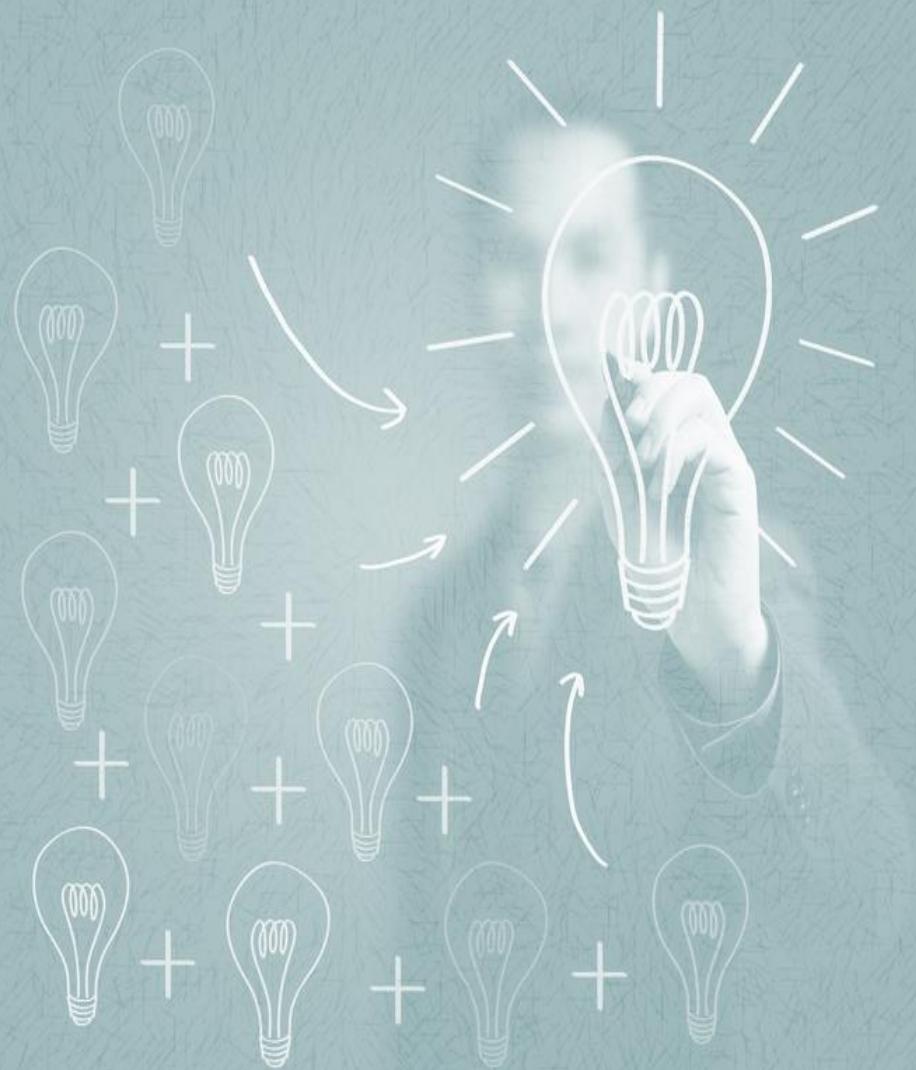
Remuneração (Boa/Excelente)

2012_2:	38%	Base: 686
2013_2:	42%	Base: 794
2014_2:	37%	Base: 705

Consideraram que o curso os preparou para o mercado de trabalho

2012_2:	78%	Base: 702
2013_2:	75%	Base: 804
2014_2:	79%	Base: 717

EMPREENDEDORISMO



Consideram que o **curso** aborda **empreendedorismo** de alguma forma:

2012_2	2013_2	2014_2
90%	86%	89%
Base: 702	Base: 804	Base: 717

Gostariam que houvesse maior ênfase ao ensino de empreendedorismo em seu curso:

2012_2	2013_2	2014_2
53%	55%	48%
Base: 702	Base: 755	Base: 683

AVALIAÇÃO DO CURSO

(CAS, CAP, CAJ e TIR)

Satisfeitos com o curso no geral:

2012_2:	69%	Base: 698
2013_2:	65%	Base: 801
2014_2:	76%	Base: 2453

Satisfeitos com os professores:

2012_2:	68%	Base: 697
2013_2:	65%	Base: 798
2014_2:	70%	Base: 2457

Satisfeitos com a coordenação do curso:

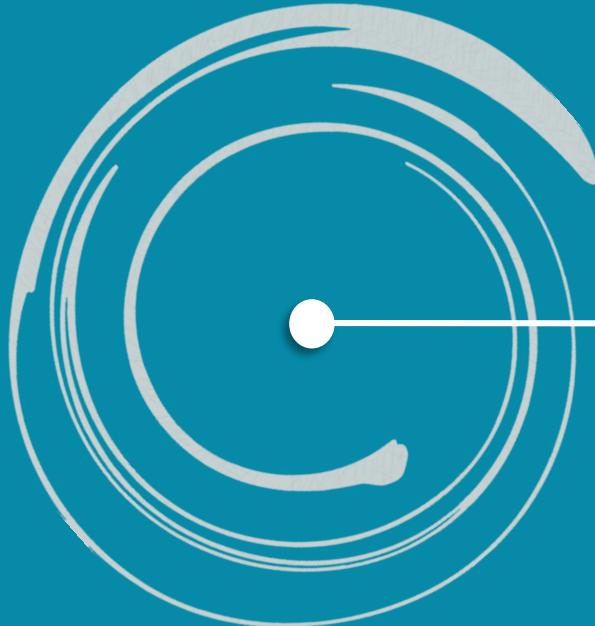
2012_2:	53%	Base: 696
2013_2:	52%	Base: 798
2014_2:	69%	Base: 2428

Optariam pelo Senac para dar continuidade aos estudos:

2012_2:	64%	Base: 630
2013_2:	69%	Base: 801
2014_2:	74%	Base: 716

Recomendariam o curso que estão concluindo:

2012_2:	57%	Base: 697
2013_2:	51%	Base: 801
2014_2:	56%	Base: 716



**Avaliação Institucional
Comissão Própria de Avaliação - CPA**

Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno