



## **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*.

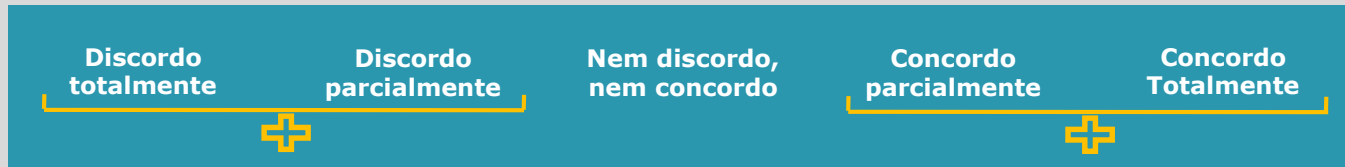
Obs.: Foram aplicados dois modelos de questionários, sendo um para o CAS e outro para CAP, CAJ e TIR, devido às diferenças na infraestrutura (Avaliação de Infraestrutura e Serviços). As questões iguais e a Avaliação de Concluintes foram unificadas.

	Matriculados* (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	Erro amostral ideal $\leq 5\%$
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 <b>adequado</b>	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 <b>duração do atendimento</b> foi <b>adequada</b>	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 <b>atendente</b> demonstrou <b>cordialidade e simpatia</b>	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 <b>dúvidas</b> foram <b>esclarecidas pelo atendente</b>	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 <b>local de espera</b> para atendimento <b>foi adequado</b>	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 <b>adequado</b>	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 <b>adequada</b>	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 <b>atendente</b> demonstrou <b>cordialidade e simpatia</b>	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 <b>dúvidas</b> foram <b>esclarecidas pelo atendente</b>	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 <b>local de espera</b> para atendimento <b>foi adequado</b>	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.

(CAS)	Média dos itens(top2)		Central de Atendimento (presencial) (top2)		Coordenação de Estágios (top2)	
	2013_2	2014_2	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 <b>Portal do Aluno</b>	99% Base: 2.705	98% Base: 2.507
Acessam de <b>3 a 4 vezes por semana</b>	41% Base: 2.635	37% Base: 2.425
Utilizam o <b>Portal do Aluno</b> para <b>acessar o Ambiente Virtual (blackboard)</b>	* 23% Base: 2.635	* 24% Base: 2.425
Estão <b>satisfeitos</b> com o <b>Portal do Aluno</b> (top 2)	66% Base: 2.635	58% Base: 2.425
O <b>Portal do Aluno</b> foi <b>acessado com eficiência</b> (top 2)	71% Base: 2.625	69% Base: 2.411
Após <b>conectar-se</b> ao <b>Portal</b> o <b>Blackboard</b> foi <b>acessado</b> com <b>facilidade</b> (top 2)	70% Base: 2.625	70% Base: 2.417
A navegação no <b>Blackboard</b> manteve-se <b>estável</b> (top 2)	61% Base: 2.621	64% Base: 2.407
Os <b>conteúdos</b> foram <b>encontrados com facilidade</b> no <b>Blackboard</b> (top 2)	61% Base: 2.624	54% Base: 2.412
As <b>informações do curso</b> mantiveram-se <b>atualizadas</b> no <b>Blackboard</b> (top 2)	65% Base: 2.606	57% Base: 2.392
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)	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

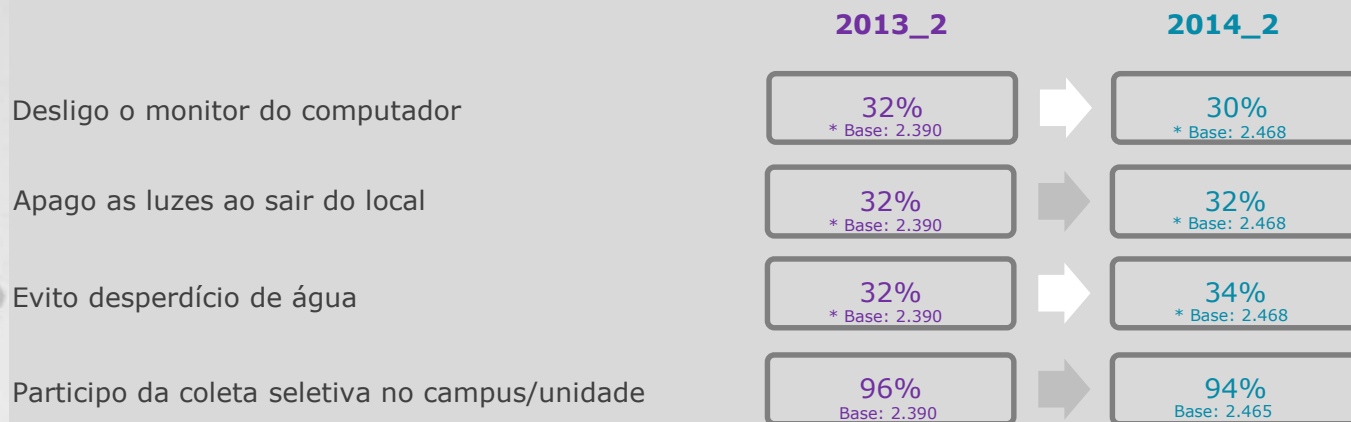
(CAS, CAP, CAJ e TIR)

	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?



\* 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:



# SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL

## (CAS)

### Pontos/Práticas Ecoeficientes mais conhecidos:

	2013_2		2014_2
Coletores seletivos de lixo	23%	→	22%
Torneiras com temporizador e redutor de vazão	19%	→	19%
Iluminação natural	16%	→	15%
Reaproveitamento de materiais	10%	→	9%
Pista de corrida à base de borracha reciclada	8%	→	8%
Estação de tratamento de esgoto	8%	→	11%
Sistema de aquecimento solar	7%	→	7%
Tratamento de resíduos das aulas práticas	5%	→	5%
Piscina tratada com ozônio	4%	→	4%
	Base: 2.392	→	Base: 2465


\* 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):



	2013_2		2014_2
Coletores seletivos de lixo	77%	→	83%
Torneiras com temporizador e redutor de vazão	78%	→	80%
Coleta seletiva de lixo	80%	→	85%
Iluminação natural	58%	→	63%
Estação de tratamento de esgoto	30%	→	33%
Sistema de aquecimento solar	34%	→	34%
Tratamento de resíduos das aulas práticas	40%	→	32%
Reaproveitamento de materiais	33%	→	32%
	Base: 274	→	Base: 222



**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%	24%	Base: 451
2013_2:	47%	21%	Base: 556
2014_2:	52%	17%	Base: 496

## Trabalham em empresa

Micro      Grande

2012_2:	31%	28%	Base: 451
2013_2:	28%	30%	Base: 566
2014_2:	32%	29%	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%	12%	Base: 259
2013_2:	23%	22%	Base: 556
2014_2:	27%	24%	Base: 496

## Não estão trabalhando, pois:

### Não tem interesse em trabalhar no momento

2013_2:	24%	Base: 257
2014_2:	23%	Base: 230

### Estão procurando nova colocação

2013_2:	20%	Base: 257
2014_2:	23%	Base: 230

## 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

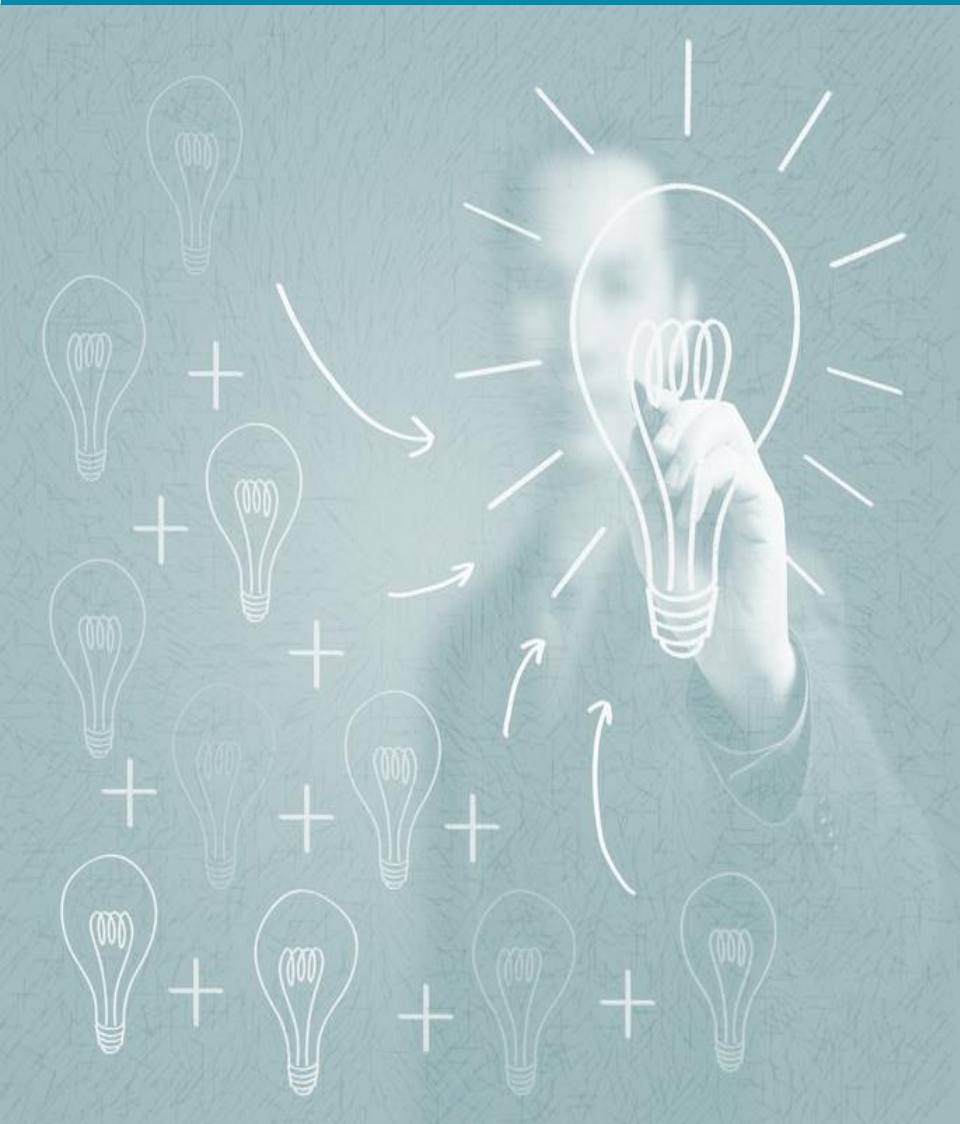
### Remuneração (Boa/Excelente)

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

## Consideram 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:

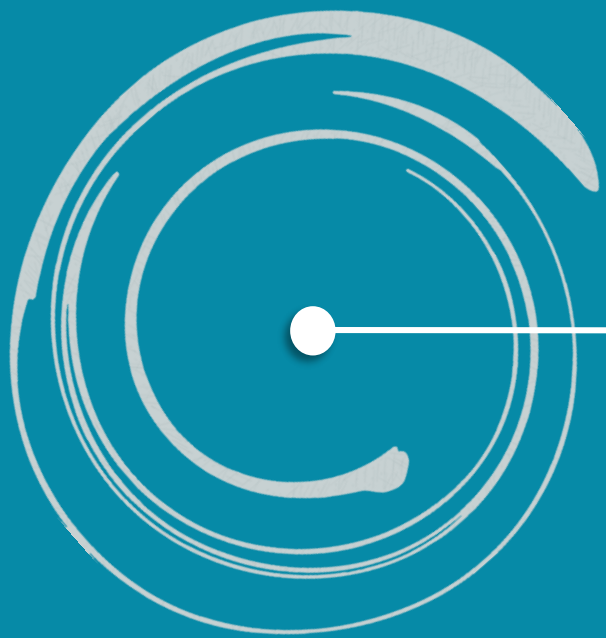
2012_2:	53%	Base: 696
2013_2:	52%	Base: 798
2014_2:	69%	Base: 2428

### 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**