



Pós-graduação
Avaliação de Componentes Curriculares
(2º semestre de 2014)

Janeiro/2015

Ficha Técnica



Período de aplicação

Durante os meses de outubro, novembro e dezembro.



Formato

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

Universo*	Respondentes	Participação	Erro Amostral
5.013	2.861	57%	1%

**Base extraída do Senac Solution em 19/09/2014, conferida pelos coordenadores das unidades.*


Resultados Gerais


Análise Comparativa

2013/2 x 2014/1 x 2014/2

Atendimento ao Aluno


Bloco aplicado nos segundos semestres

Itens (análise top2)	Central de Atendimento - CAS -			Secretaria - Demais unidades -		
	2013/2	2014/2	Varição percentual	2013/2	2014/2	Varição percentual
 ✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado	49% <i>Base = 427</i>	59% <i>Base = 463</i>	+ 20%	85% <i>Base = 2.484</i>	83% <i>Base = 2.253</i>	- 2%
✓ A duração do atendimento foi adequada	59% <i>Base = 427</i>	74% <i>Base = 463</i>	+ 25%	87% <i>Base = 2.485</i>	84% <i>Base = 2.240</i>	- 3%
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	73% <i>Base = 426</i>	78% <i>Base = 462</i>	+ 7%	89% <i>Base = 2.499</i>	86% <i>Base = 2.253</i>	- 3%
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	73% <i>Base = 426</i>	80% <i>Base = 471</i>	+ 10%	89% <i>Base = 2.493</i>	85% <i>Base = 2.247</i>	- 4%
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	69% <i>Base = 425</i>	81% <i>Base = 463</i>	+ 17%	81% <i>Base = 2.484</i>	81% <i>Base = 2.224</i>	-

Itens (análise top2)	Caixa (adm.) - Demais unidades -			Biblioteca - Todas as unidades/campus -		
	2013/2	2014/2	Varição percentual	2013/2	2014/2	Varição percentual
 ✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado	81% <i>Base = 2.287</i>	81% <i>Base = 2.107</i>	-	88% <i>Base = 2.886</i>	89% <i>Base = 2.678</i>	+ 1%
✓ A duração do atendimento foi adequada	82% <i>Base = 2.289</i>	83% <i>Base = 2.111</i>	+ 1%	88% <i>Base = 2.883</i>	90% <i>Base = 2.684</i>	+ 2%
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	85% <i>Base = 2.305</i>	86% <i>Base = 2.116</i>	+1%	88% <i>Base = 2.895</i>	88% <i>Base = 2.690</i>	-
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	86% <i>Base = 2.294</i>	85% <i>Base = 2.101</i>	- 1%	89% <i>Base = 2.863</i>	89% <i>Base = 2.665</i>	-
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	77% <i>Base = 2.290</i>	78% <i>Base = 2.098</i>	+ 1%	87% <i>Base = 2.863</i>	85% <i>Base = 2.663</i>	- 2%

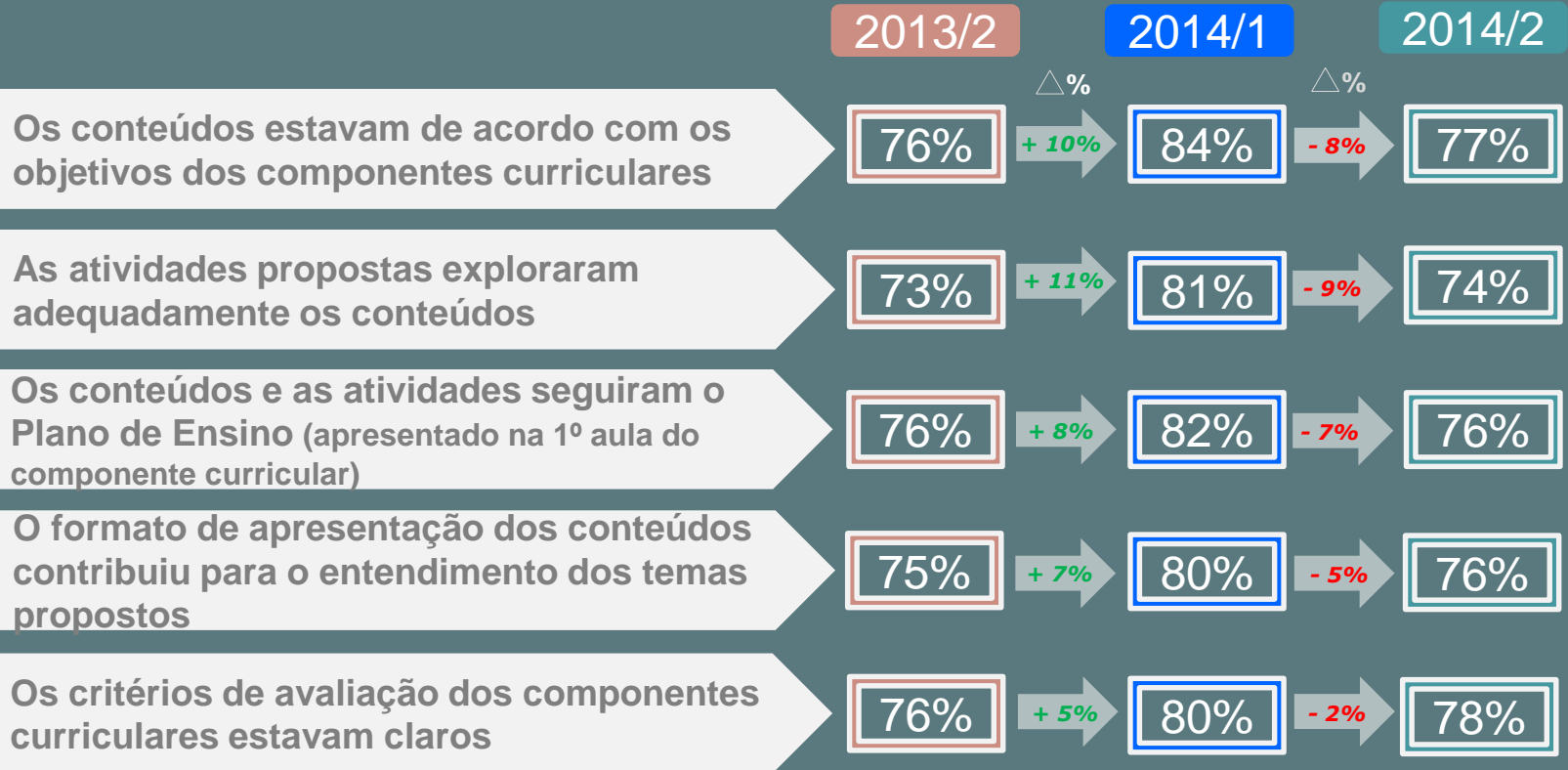
Atendimento ao Aluno

Bloco aplicado nos segundos semestres

Itens (análise top2)	Coordenação do Curso		
	2013/2	2014/2	Varição percentual
			
✓ O tempo de espera para ser atendido foi adequado	80% <i>Base = 2.872</i>	80% <i>Base = 2.676</i>	-
✓ A duração do atendimento foi adequada	81% <i>Base = 2.856</i>	82% <i>Base = 2.659</i>	+ 1%
✓ O atendente demonstrou cordialidade e simpatia	86% <i>Base = 2.888</i>	86% <i>Base = 2.704</i>	-
✓ As dúvidas foram esclarecidas pelo atendente	83% <i>Base = 2.888</i>	83% <i>Base = 2.704</i>	-
✓ O local de espera para atendimento foi adequado	81% <i>Base = 2.738</i>	81% <i>Base = 2.566</i>	-

Componentes Curriculares

(Comparativo realizado por meio de variação percentual $\Delta\%$)



Base 2013/2 = 3.030
Base 2014/1 = 3.418
Base 2014/2 = 2.861

Professores

(Comparativo realizado por meio de variação percentual)

Base 2013/2 = 3.024

Base 2014/1 = 3.392

Base 2014/2 = 2.854

Proporcionaram orientação e acompanhamento constante à turma

2013/2

△%

2014/1

△%

2014/2

81%

+ 5%

85%

- 3%

82%

Propuseram leituras complementares

86%

+ 1%

87%

- 1%

86%

Atenderam pontualmente às dúvidas, proporcionando o compartilhamento das informações

85%

+ 3%

88%

- 3%

85%

Demonstraram domínio do conteúdo

84%

+ 2%

86%

- 2%

84%

Ministraram aulas interativas incentivando a participação dos alunos

81%

+ 4%

84%

- 2%

82%

Mantiveram comportamento cordial e respeitoso com os alunos

91%

+ 2%

93%

- 2%

91%

Relacionaram o conteúdo das aulas à realidade do mercado

84%

+ 2%

86%

- 2%

84%

Apresentaram o plano de ensino aos alunos de forma clara

81%

+ 5%

85%

- 2%

83%

Mantiveram as informações do curso atualizadas no ambiente virtual

67%

+ 3%

69%

- 1%

68%



Coordenação do Curso

(Comparativo realizado por meio de variação percentual)



A coordenação do curso esteve presente, quando necessário:

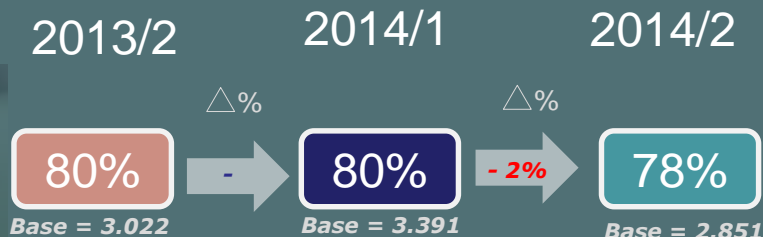


Base 2013/2 = 3.022
Base 2014/1 = 3.391
Base 2014/2 = 2.853

Ambiente Virtual de Aprendizagem

(Comparativo realizado por meio de variação percentual)

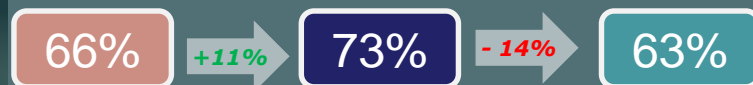
Utilizaram o ambiente virtual de aprendizagem



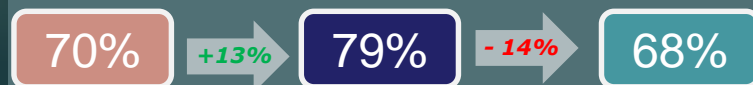
O portal foi acessado com eficiência



Após acessar o portal, o ambiente virtual foi acessado com facilidade

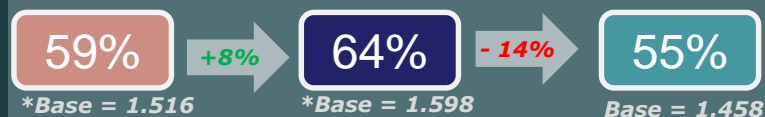


A navegação no ambiente virtual se manteve estável

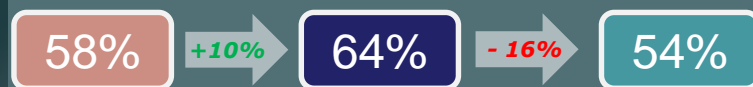


Quando solicitado auxílio ao suporte técnico, o atendimento foi eficiente

* Retirada a opção "não sei avaliar" da base



Os conteúdos e atividades foram encontrados com facilidade no ambiente virtual



Base 2013/2 = 2.427
Base 2014/1 = 3.418
Base 2014/2 = 2.208

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