

The logo graphic consists of a blue curved shape at the top, a larger orange curved shape below it, and a smaller orange curved shape overlapping the bottom of the orange shape.

Senac

Pós-graduação EAD

Avaliação de Curso, Infraestrutura e Atendimento

(2º semestre de 2013)

Abril/2014

FICHA TÉCNICA

Período de aplicação

- ✓ De 19 de novembro a 10 de dezembro de 2013.

Formato

- ✓ *On-line*, por meio do *software SurveyMonkey*; *link* disponibilizado no *blackboard*.

Matriculados (Universo)	Respondentes	% Participação Alunos	Erro Amostral
969	174	18%	8%

ESCALA DE AVALIAÇÃO

A escala de concordância, 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).

Resultados Gerais

Análise Comparativa 2013/1 x 2013/2

AUTOAVALIAÇÃO



Base 2013/1 = 97

Base 2013/2 = 174

Buscaram auxílio dos professores

95%

83%

↓ 12%

Interagiram efetivamente com os colegas

96%

70%

↓ 26%

Interagiram efetivamente com **professores**

87%

65%

↓ 22%

Adaptaram-se à dinâmica de um **curso a distância**

90%

87%

Dispuseram de **tempo** para os **estudos**

84%

82%

Buscaram fóruns para sanar as **dúvidas**

89%

67%

↓ 22%

Leram, semanalmente, os **avisos** publicados

100%

93%

↓ 7%

Conhecem os **planos de ensino**, bem como seus conteúdos

85%

* Questão incluída em 2013/2

Desempenho no curso bom/ótimo

90%

85%

↓ 5%

Participação no curso bom/ótimo

90%

72%

↓ 17%

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve queda na satisfação da maioria dos itens (dados informativos) (análise top2)

ATENDIMENTO INFRAESTRUTURA



Retirada opção "não sei avaliar" da base

* Questões incluídas no 2º semestre

→ Atendimento e infraestrutura no Polo na Avaliação Presencial

Todos os itens tiveram
**satisfação superior a
80%**
(dados informativos)
(análise top2 bom/ótimo)

Cordialidade e simpatia (atendente) **88%**

▪ Base 2013/2 = 125

Esclarecimento de dúvidas (atendente) **81%**

▪ Base 2013/2 = 127

Organização e sinalização para acesso às salas **83%**

▪ Base 2013/2 = 120

Infraestrutura das salas de aula **91%**

▪ Base 2013/2 = 116

Acessibilidade **88%**

▪ Base 2013/2 = 117



RECLAMAÇÕES

Houve 1 reclamação, via canal aberto (jul a dez)



RECLAMAÇÕES

Houve 19 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

ATENDIMENTO INFRAESTRUTURA



* Questões incluídas no 2º semestre

→ Abertura de chamados

Os serviços, abaixo, não foram utilizados por mais de 90% dos respondentes, por isso não constam na análise:

- Cancelamento e Trancamento;
- Certificados / Diplomas;
- Colação de Grau;
- Destrancamento / Retorno ao Curso;
- Estágio;
- Rematrícula.

Os itens destacados estão **abaixo das médias de satisfação**, sendo todas **inferiores a 70%** (dados informativos) (análise top2)

Áreas	Tempo de retorno da solicitação	Resolução dos problemas/dúvidas	Clareza das informações
Média (top2)	57%	56%	59%
▪ Aproveitamento de estudos	42% *Base = 66	37% *Base = 67	45% *Base = 66
▪ Bolsa / Desconto	45% *Base = 38	47% *Base = 38	51% *Base = 39
▪ Coordenação do Curso	50% *Base = 104	50% *Base = 104	56% *Base = 105
▪ Dúvidas sobre Polos	51% *Base = 61	53% *Base = 60	57% *Base = 61
▪ Emissão de documentos	49% *Base = 47	54% *Base = 46	54% *Base = 46
▪ Financeiro	61% *Base = 77	58% *Base = 72	65% *Base = 75
▪ Matrícula	81% *Base = 116	79% *Base = 105	79% *Base = 110
▪ Notas e frequência	62% *Base = 97	60% *Base = 92	61% *Base = 95
▪ Processo seletivo	82% *Base = 92	81% *Base = 86	81% *Base = 90
▪ Suporte técnico	45% *Base = 110	44% *Base = 108	43% *Base = 107

* Foi retirada da base a opção "não utilizei esse serviço"

PROJETO PEDAGÓGICO



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 137

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve queda na satisfação na maioria dos itens (dados informativos) (análise top2)

- Objetivos do curso adequados** ao contexto social e econômico da região

80%
85% ↑ 5%
- Plano de ensino** de acordo com o **conteúdo ministrado**

85%

* Questão incluída em 2013/2
- Vivenciaram** situações que provocaram **consciência** da importância de **aprender** e **dedicar-se à pesquisa**

90%
84% ↓ 6%
- O curso** buscou formar **profissionais críticos**, capazes de **produzir** e **reproduzir conhecimentos, raciocínio lógico** e **análises críticas**

85%
79% ↓ 7%
- Houve contatos** e/ou **discussões** que **os orientaram** quanto à **vida social** e **profissional**

76%
61% ↓ 15%
- Adquiriram competência** para **compreender processos, tomar decisões** e **solucionar problemas** na área de atuação

89%
79% ↓ 10%

COORDENAÇÃO DO CURSO



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 136



RECLAMAÇÕES

Houve 49 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Utilizou ferramentas de **comunicação** para acompanhar as demandas dos alunos **65%**

Atendeu aos **alunos** (representante de turma ou individualmente) **57%**
49% ↓ **8%**

Agilizou o encaminhamento de **soluções dos problemas** **56%**
55%

Todos os itens tiveram **satisfação inferior a 70%** (dados informativos) (análise top2)



RECLAMAÇÕES

Houve 26 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Tempo de **resposta** às **solicitações** adequado **51%**

Clareza e **objetividade** nas respostas **57%**

Tempo para **feedback** da produção **individual** adequado **51%**

Feedback claro e **objetivo** **55%**

TUTORIA



Base 2013/2 = 136

* Questões incluídas no 2º semestre

CONTEÚDO DO CURSO



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 134



RECLAMAÇÕES

Houve 8 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Comparando 2013/1 com 2013/2, houve queda na satisfação da maioria dos itens (dados informativos) (análise top2)

❑ Recursos didáticos adequados

82%

75% ↓ 7%

❑ Material didático contextualiza o assunto/conteúdo

85%

76% ↓ 9%

❑ Material didático de fácil leitura e compreensão

91%

85% ↓ 6%

❑ Material didático adequado ao tempo para os estudos

83%

81%

❑ Conteúdos com padrão de qualidade adequado

75%

* Questão incluída em 2013/2

❑ Avaliação presencial com padrão de qualidade adequado

64%

* Questão incluída em 2013/2

▪ Base 2013/2 = 96 (retirada opção "não sei avaliar" da base)

❑ Avaliação virtual com padrão de qualidade adequado

59%

* Questão incluída em 2013/2

AMBIENTE VIRTUAL



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 132



RECLAMAÇÕES

Houve 7 reclamações, via canal aberto (jul a dez)

Comparando **2013/1** com **2013/2**, houve **aumento na satisfação** da maioria dos itens **(dados informativos)** (análise top2)

❑ **Facilidade** em efetuar a **matrícula /rematrícula** pelo **portal**

86%

76%

↓ 11%

❑ **Facilidade** no **acesso** às **ferramentas** na área **exclusiva** do aluno

51%

68%

↑ 17%

❑ **Facilidade** de **acessar** o **blackboard**

33%

74%

↑ 41%

❑ **Estabilidade** na **navegação** do **blackboard**

46%

77%

↑ 31%

❑ **Facilidade** em **encontrar** as aulas, testes e atividades no **blackboard**

56%

79%

↑ 23%

❑ **Atualização** das **informações** do **curso** no **blackboard**

65%

78%

↑ 13%

❑ **Estabilidade** no sistema ao utilizar **webconferência**

46%

50%

↑ 5%

▪ Base 2013/1 = 109 Base 2013/2 = 70
(retirada opção "não sei avaliar" da base)

❑ **Clareza** de **áudio e vídeo** na **webconferência**

44%

47%

▪ Base 2013/1 = 106 Base 2013/1 = 71
(retirada opção "não sei avaliar" da base)

AMBIENTE VIRTUAL



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 132

Comparando 2013/1 com 2013/2, não houve **diferenças na satisfação** da maioria dos itens **(dados informativos)** (análise top2)

Webconferência gravada para posterior consulta

63%

62%

- Base 2013/1 = 64 Base 2013/1 = 116 (retirada opção "não sei avaliar" da base)

Facilidade em compreender PARA QUE SERVEM as ferramentas do blackboard

74%

73%

Facilidade em compreender COMO UTILIZAR as ferramentas do blackboard

77%

70%

↓ 7%

Ferramentas utilizadas adequadas para a **aprendizagem on-line**

75%

66%

↓ 9%

Blackboard foi eficaz como **espaço virtual** de **aprendizagem**

67%

69%

Facilidade no acesso à biblioteca virtual

61%

- * Questão incluída em 2013/2

Biblioteca virtual com navegação **estável**

71%

- * Questão incluída em 2013/2

- Base 2013/2 = 118 (retirada opção "não sei avaliar" da base)

Acervo da biblioteca virtual adequado

67%

- * Questão incluída em 2013/2

- Base 2013/2 = 132 (retirada opção "não sei avaliar" da base)

SAAP



Base 2013/2 = 132

Não conhecem o SAAP

91%

* Questões incluídas no 2º semestre

As questões, abaixo, não foram analisadas, pois 91% não conhecem o serviço e o restante conhece, mas não utiliza:

- Agendamento no sistema;
- Estabilidade do sistema durante o atendimento;
- Tempo de espera para atendimento;
- Satisfação com o atendimento.

A maioria **não conhece** o Serviço de Apoio Psicopedagógico **(dados informativos)**

AVALIAÇÃO DO CURSO



Base 2013/1 = 96

Base 2013/2 = 132

Estão satisfeitos com o curso

72%

73%

A **maioria** dos respondentes está **satisfeita** com o curso, de modo **geral** **(dados informativos)**
(análise top2)

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