



Avaliação Corpo Técnico Administrativo

Mar/2016

Responsáveis pelo projeto



Recursos Humanos (CAS):

- Elaboração e aprovação do questionário;
- Envio do mailing.



Coordenações Administrativas CAS (16), Coordenações CAP, CAJ, TIR e TIT:

- Elaboração e aprovação do questionário.



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL/CPA:

- Elaboração do questionário;
- Inserção do questionário no SurveyMonkey;
- Revisão e envio do e-mkt;
- Análise das respostas;
- Apresentação dos resultados;
- Acompanhamento do plano de ação.

Ficha Técnica

Público:

- Funcionários dos campi/unidades e polos ofertantes de graduação (CAS, CAP, CAJ, TIT, TIR)

Período de Aplicação:

- De 22/02 a 28/02/2016.

Formato:

- *On-line*, enviado por *e-mail*, via *SurveyMonkey*.

Campus/ Unidade	Universo*	Respondentes	% de participação	Erro da pesquisa* (Erro ideal ≤ 5%)
Total	874	372	43%	4%
CAP	67	56	84%	5%
CAJ	44	41	93%	4%
CAS	478	171	36%	6%
TIT	130	59	45%	9%
TIR	155	47	30%	12%

* Fonte: Recursos Humanos - CAS.

** Recomenda-se a utilização dos dados, cujo o erro da pesquisa for alto, apenas como fonte de informação (erro ideal até 5% = confiabilidade de 95%).

Relacionamento entre as áreas

Campus Águas de São Pedro



	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Administrativo	41%	57%	2%	56	48%	19%	33%	54	81%	19%	-	54
Alojamento	52%	41%	7%	56	29%	21%	50%	38	66%	34%	-	44
Biblioteca	59%	41%	-	56	27%	49%	24%	55	88%	13%	-	56
Central de Atendimento (recepção)	54%	46%	-	56	35%	33%	33%	55	88%	13%	-	56
Comunicação	32%	68%	-	56	17%	40%	42%	52	75%	25%	-	56
Cursos do Programa Social de Gratuidade (cursos gratuitos)	61%	39%	-	56	31%	31%	37%	54	75%	25%	-	55
Ensino Superior	48%	46%	5%	56	40%	29%	31%	48	69%	31%	-	52
Eventos	38%	55%	7%	56	16%	37%	47%	49	67%	31%	2%	51
Informática	52%	48%	-	56	34%	46%	20%	56	93%	7%	-	56
Lanchonete	61%	39%	-	56	34%	27%	39%	56	70%	29%	2%	56
RAF	80%	20%	-	56	83%	15%	2%	53	72%	28%	-	54
Recursos Humanos	66%	32%	2%	56	44%	42%	15%	55	87%	13%	-	55
Secretaria	46%	52%	2%	56	33%	22%	45%	51	70%	30%	-	54
Setor de Bolsas	25%	61%	14%	56	5%	39%	57%	44	55%	43%	2%	51
Sistema de Gestão Ambiental	64%	36%	-	56	52%	24%	24%	54	85%	15%	-	53

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Caso queira, deixe aqui seus comentários sobre seu relacionamento com as áreas

Centro Universitário - Águas de São Pedro

fluxo
dadas conhecimento
pouco Relacionamento trabalho
Bom relacionamento
todas corporativo devido baixas
atribuições áreas setor
maioria

Base: 3

Relacionamento entre as áreas

Campus Campos do Jordão



Centro Universitário Senac
Campos do Jordão

	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Administrativo	44%	51%	5%	41	50%	40%	10%	40	90%	8%	3%	40
Atendimento	63%	34%	2%	41	51%	32%	17%	41	85%	13%	3%	40
Biblioteca	59%	39%	2%	41	34%	32%	34%	41	80%	20%	-	40
Cozinha	46%	39%	15%	41	35%	24%	41%	37	77%	20%	3%	35
Estágio	15%	46%	39%	41	11%	25%	64%	28	71%	25%	4%	24
Informática	41%	54%	5%	41	38%	30%	33%	40	69%	26%	5%	39
Lanchonete	56%	41%	2%	41	43%	30%	28%	40	85%	13%	3%	39
Manutenção	39%	49%	12%	41	34%	37%	29%	38	87%	13%	-	38
Secretaria	39%	51%	10%	41	58%	21%	21%	38	82%	16%	3%	38
Segurança Patrimonial	22%	56%	22%	41	21%	39%	39%	33	74%	21%	6%	34
Setor Coordenação	54%	44%	2%	41	54%	38%	8%	39	74%	23%	3%	39

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Caso queira, deixe aqui seus comentários sobre seu relacionamento com as áreas

Centro Universitário - Campos do Jordão

secretaria
Educativa
coordenação
relacionamento
atendimento
Monitor
maior

Base: 1

Relacionamento entre as áreas

Campus Santo Amaro



Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?

Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?

Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?

Diretoria de Pós-graduação e Extensão

	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Centro de Estudos Aplicados	13%	64%	23%	171	5%	20%	75%	96	62%	38%	-	84
Coord. Pós-graduação Lato Sensu e Extensão (presencial)	43%	49%	8%	171	25%	32%	43%	140	68%	31%	1%	134
Parcerias, Intercâmbios e Proj. Socioambientais	25%	63%	12%	171	8%	27%	65%	125	66%	33%	1%	118
Coordenação EAD	44%	46%	9%	171	30%	33%	37%	141	63%	31%	6%	141
UNI	36%	58%	6%	171	15%	34%	51%	136	66%	31%	3%	135

Diretoria de Graduação

	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Coord. de Graduação (presencial)	56%	39%	5%	171	37%	33%	30%	153	70%	28%	2%	151
Estágio	18%	66%	16%	171	11%	23%	66%	118	50%	48%	2%	110
Pesquisa Aplicada	13%	52%	35%	171	10%	21%	69%	97	62%	37%	1%	94
SAAP	11%	49%	41%	171	6%	26%	68%	78	51%	43%	6%	72

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Relacionamento entre as áreas

Campus Santo Amaro



Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?

Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?

Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?

Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno

	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Avaliação Institucional	34%	56%	11%	171	17%	34%	50%	133	74%	26%	-	129
Central de Atendimento	73%	25%	2%	171	44%	32%	25%	163	65%	26%	9%	164
Comunicação	46%	49%	5%	171	26%	33%	41%	152	74%	22%	4%	150
Eventos	33%	60%	8%	171	18%	31%	50%	137	63%	35%	2%	132
Gestão Acadêmica	50%	39%	11%	171	43%	25%	32%	151	61%	32%	7%	148
Legislação Acadêmica	25%	51%	24%	171	19%	31%	50%	122	72%	27%	1%	122
Processo Seletivo	42%	52%	6%	171	25%	32%	43%	141	72%	25%	3%	134
Sala dos Professores	40%	51%	9%	171	21%	30%	49%	134	66%	32%	2%	132
Setor de Bolsas	36%	54%	10%	171	28%	31%	41%	136	58%	31%	11%	139
Setor de Registros de Certificados e Diplomas	35%	47%	18%	171	22%	26%	52%	130	66%	31%	3%	124

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Relacionamento entre as áreas

Campus Santo Amaro



Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?

Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?

Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?

Diretoria Administrativa

	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Biblioteca	62%	36%	2%	171	25%	28%	48%	163	81%	18%	1%	162
Financeiro	57%	35%	9%	171	47%	30%	23%	157	65%	24%	11%	157
Manutenção	54%	43%	2%	171	35%	31%	35%	162	77%	21%	2%	161
Materiais e Serviços	50%	44%	6%	171	34%	26%	40%	155	68%	26%	6%	151
Recursos Humanos	67%	31%	2%	171	41%	41%	18%	169	78%	15%	7%	169
Setor de Contratos	32%	46%	22%	171	22%	50%	29%	129	65%	32%	3%	127
Suporte Técnico / TI	49%	47%	4%	171	35%	33%	32%	167	70%	24%	6%	165

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Relacionamento entre as áreas

Polo Lapa Tito



	Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?				Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?				Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?			
	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base	Muita	Média	Pouca	Base	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Administrativo (financeiro, RH, infraestrutura predial e almoxarifado)	51%	47%	2%	59	44%	46%	10%	59	88%	12%	-	59
Atendimento	51%	46%	3%	59	33%	26%	41%	54	88%	12%	-	51
Biblioteca (compõe centro certificador TI)	48%	45%	7%	58	35%	35%	30%	57	87%	11%	2%	55
Comunicação	26%	65%	9%	57	22%	22%	56%	50	70%	30%	-	50
Coord. Curso (extensão e pós presencial)	31%	49%	20%	59	36%	30%	34%	44	67%	31%	2%	45
Coord. Curso (técnicos, livres e corporativos)	68%	29%	3%	59	65%	25%	11%	57	67%	28%	5%	57
Coord. Polo EAD (extensão, graduação e pós-graduação)	19%	51%	31%	59	21%	21%	59%	39	57%	43%	-	37
Rede Social	29%	56%	15%	59	19%	23%	57%	47	64%	36%	-	44
Responsabilidade Social	37%	51%	12%	59	25%	40%	35%	48	63%	33%	4%	48
Sala de Atendimento a Alunos	33%	45%	22%	58	26%	26%	47%	38	53%	45%	3%	38
Sala dos Professores	69%	29%	2%	59	55%	14%	30%	56	69%	24%	7%	54
Secretaria Acadêmica	46%	46%	8%	59	48%	33%	19%	54	70%	30%	-	54
Supervisão Educacional	44%	46%	10%	59	26%	43%	30%	53	72%	26%	2%	53
Suporte Técnico / TI	47%	51%	2%	59	36%	34%	31%	59	66%	27%	7%	56

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Caso queira, deixe aqui seus comentários sobre seu relacionamento com as áreas

Polo Lapa Tito

docentes acredito vários
pouco educacional
comentários cada dia
meu ampliar processos
relacionamento compartilhados
área conhecimentos supervisão
áreas Gostaria com fossem
contato temos otimizados
seriam

Base: 3

Relacionamento entre as áreas

Unidade Tiradentes



Qual o nível de conhecimento que você possui sobre o trabalho das áreas abaixo?

	Conheço bastante	Conheço pouco	Não conheço	Base
Atendimento	64%	36%	-	47
Biblioteca	55%	43%	2%	47
Comunicação	34%	55%	11%	47
Coordenação de Graduação	38%	47%	15%	47
Coord. Pós-graduação e Extensão	40%	47%	13%	47
Estágio	30%	30%	40%	47
Eventos	30%	53%	17%	47
Financeiro	36%	55%	9%	47
Gestão Acadêmica	26%	51%	23%	47
Manutenção	53%	45%	2%	47
Recursos Humanos	51%	43%	6%	47
Tecnologia da Informação	28%	66%	6%	47

Com qual frequência você utiliza os serviços dessas áreas (profissionais e/ou pessoais)?

	Muita	Média	Pouca	Base
Atendimento	49%	22%	29%	45
Biblioteca	34%	45%	21%	47
Comunicação	22%	46%	32%	41
Coordenação de Graduação	35%	19%	46%	37
Coord. Pós-graduação e Extensão	37%	18%	45%	38
Estágio	17%	41%	41%	29
Eventos	49%	17%	34%	41
Financeiro	31%	38%	31%	45
Gestão Acadêmica	29%	29%	43%	35
Manutenção	32%	49%	19%	47
Recursos Humanos	26%	54%	20%	46
Tecnologia da Informação	28%	52%	20%	46

Qual a sua satisfação pelos serviços prestados por estas áreas?

	Satisfeito	Nem satisfeito, nem insatisfeito	Insatisfeito	Base
Atendimento	91%	4%	4%	45
Biblioteca	96%	4%	-	46
Comunicação	79%	15%	5%	39
Coordenação de Graduação	80%	20%	-	35
Coord. Pós-graduação e Extensão	75%	25%	-	36
Estágio	93%	7%	-	27
Eventos	73%	27%	-	41
Financeiro	82%	18%	-	45
Gestão Acadêmica	77%	23%	-	35
Manutenção	91%	9%	-	47
Recursos Humanos	93%	7%	-	46
Tecnologia da Informação	62%	22%	16%	45

* Foram retirados da base os respondentes que mencionaram não se relacionar com as áreas

Quando pensam na missão do Senac, vem a mente

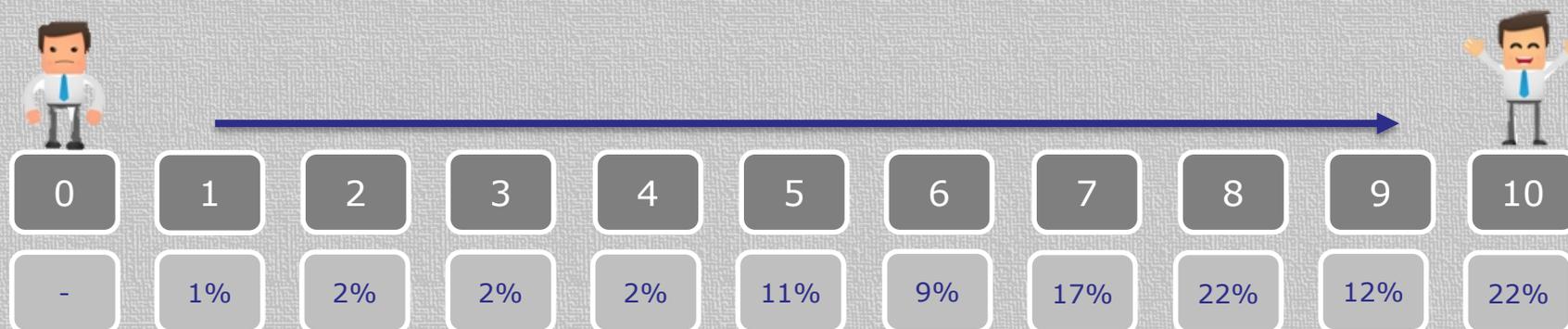
- ↳ Educação
- ↳ Cidadania
- ↳ Empreendedorismo
- ↳ Desenvolvimento de pessoas
- ↳ Qualidade
- ↳ Compromisso
- ↳ Conhecimento
- ↳ Transformação
- ↳ Bem-estar da sociedade
- ↳ Comprometimento
- ↳ Excelência
- ↳ Educar
- ↳ Inovação

“A missão do Senac São Paulo é proporcionar o desenvolvimento de pessoas, por meio de ações educacionais que estimulem o exercício da cidadania e atuação profissional transformadora e empreendedora, de forma a contribuir para o bem-estar da sociedade.”

Base: 372

Satisfação com a comunicação interna entre as áreas

Comunicação interna entre as áreas. Ex.: divulgação de atividades, comunicados gerais, boletins informativos, etc.



Base: 371

Regras e normas institucionais, gerenciadas/administradas pela GEP, que conhecem



Calendários de Suspensões e Compensações

92%



Regras de Ponto

91%



Alteração de dados cadastrais

83%



Não conheço nenhum dos itens acima

3%

Base: 372 / Respostas: 998 / Média por respondente: 2,68

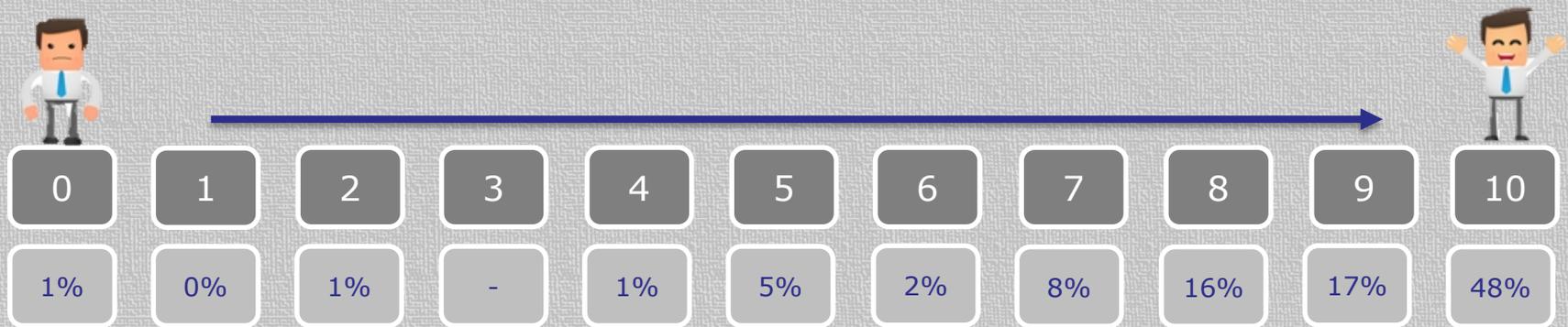
Benefícios que conhecem

Questão de múltipla escolha

	% por respondentes
Aluguel de carro para casamento	69%
Assistência funeral	75%
Assistência médica	90%
Auxílio creche	76%
Bolsa estímulo	91%
Política de educação aberta	75%
Colônia de férias SESC	83%
Cooperativa de crédito	90%
Presente de casamento	76%
PreviSenac	88%
Seguro de vida em grupo	56%
Seguro viagem	46%
Vale alimentação/refeição	89%
Não conheço nenhum dos itens acima	2%

Base: 372 / Respostas: 3742 / Média por respondente: 10,05

Satisfação com o ambiente físico



Base: 364

Conhecem o Programa de Educação Inclusiva e de Acessibilidade



Base: 364

Conclusões

- ☞ De modo geral, os funcionários **compreendem** o **significado** da **Missão do Senac São Paulo**.
- ☞ A **comunicação interna** entre as **áreas** é **satisfatória**, porém há **pontos** a **serem melhorados**.
- ☞ O **canal de busca de informação** mais utilizado pelos funcionários é a **Intranet**.
- ☞ **Todas** as **regras** e **normas institucionais** mencionadas na pesquisa **são conhecidas** pelos funcionários.
- ☞ **Todos** os **benefícios** mencionados na pesquisa **são conhecidos**, porém a **divulgação** deve ser **melhorada**.
- ☞ Os **benefícios menos conhecidos** são: **Seguro Viagem, Seguro de Vida em Grupo e Aluguel de Carro para Casamento**.
- ☞ Os funcionários **estão satisfeitos** com o **ambiente físico** onde trabalham.
- ☞ O **Programa de Educação Inclusiva e de Acessibilidade** é de **conhecimento** da maioria dos **funcionários**, porém, a **divulgação** ainda deve ser **melhorada**, haja vista 35% ainda não o conhecerem.
- ☞ Cabe a cada **Campus/Diretoria/Setor** **analisar** suas respectivas informações para **elaboração** de um **Plano de Ação**.

Simone Fioravanti
Avaliação Institucional
Comissão Própria de Avaliação – CPA
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno