

# RESULTADOS CPA 2017

A nossa maior  
satisfação é ver você  
cada vez mais satisfeito!

**CPA**  
COMISSÃO PRÓPRIA  
DE AVALIAÇÃO

**Obrigado a todos** que participaram  
da pesquisa CPA. Melhor do que  
ver sua satisfação crescer para  
**78,29%** é poder contar com você  
para evoluir sempre mais.



## SATISFAÇÃO

2016

72,50%

2017

78,29%

Em breve apresentaremos todas as melhorias para você.

## PARTICIPAÇÃO POR CURSO – CPA 2017

CURSO/PERÍODO	2013/1	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1	2016	2017
Administração	27,5	24,3	42	40,5	36,2	48	46,1%
ADS	52,3	55,7	53,1	57,2	55	52	53%
Comércio Exterior	45,3	44,8	30,4	28,2	27	48	51%
Design de Moda	41,2	41,8	30	25,5	29,3	37,6	44,3%
Gestão de RH	33,1	39,7	44	33,5	43	51,5	56,3%
Gestão Financeira	49	55,2	47,1	31	31,5	51	47%
Hotelaria	26,8	51,9	37,4	27	62,5	43	54,2%
Marketing	40,5	38,4	58	44,7	35,8	50,5	53,1%
Redes de Computadores	57,5	62,8	61	58,7	71,5	68	65%
Produção Multimídia	54,2	53,7	57	36,7	55,2	46	51,3%
Logística	-	-	-	-	60	56,5	34,5%
Processos Gerenciais	-	-	-	-	-	57,1	49%
Gestão Comercial	-	-	-	-	-	50	72,5%
Contábeis	-	-	-	-	-	50	58%
Sistemas para Internet	-	-	-	-	-	58,1	57%

## PARTICIPAÇÃO GERAL 52,8%

2013/1: 45,1%

2013/2: 47,1%

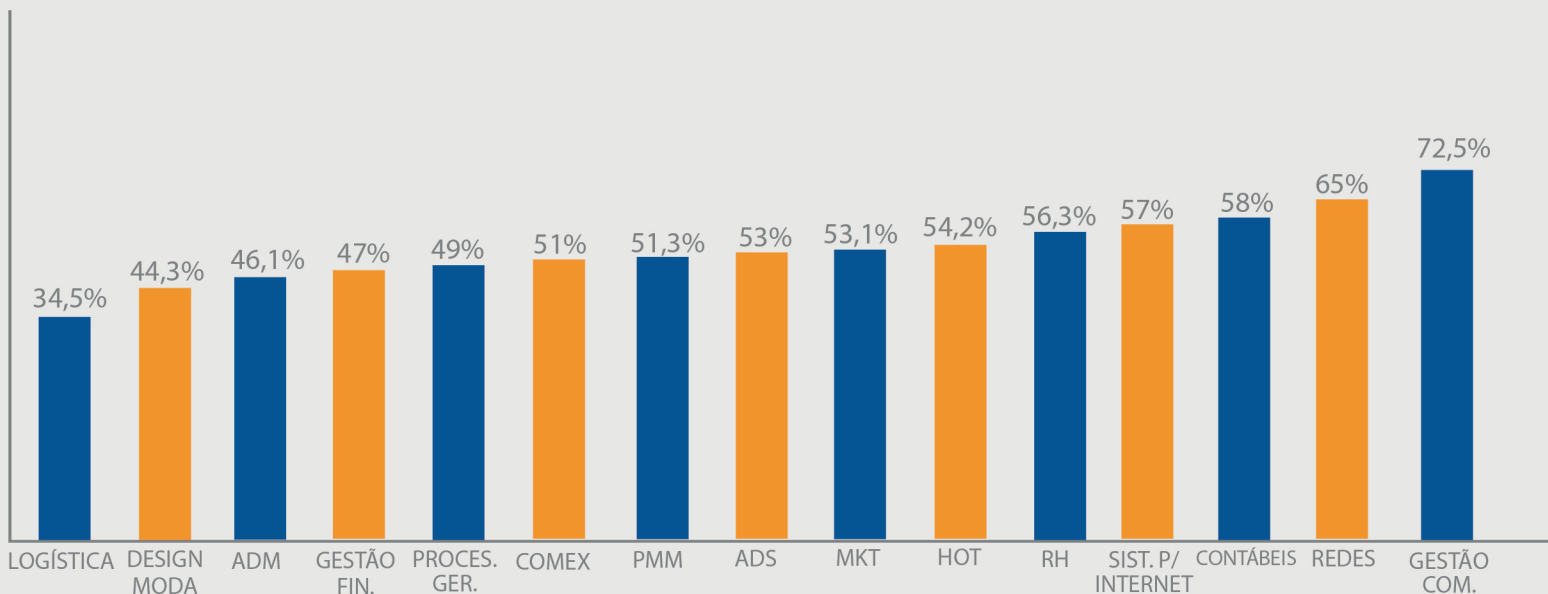
2014/1: 50,1%

2014/2: 43,5%

2015/1: 48 %

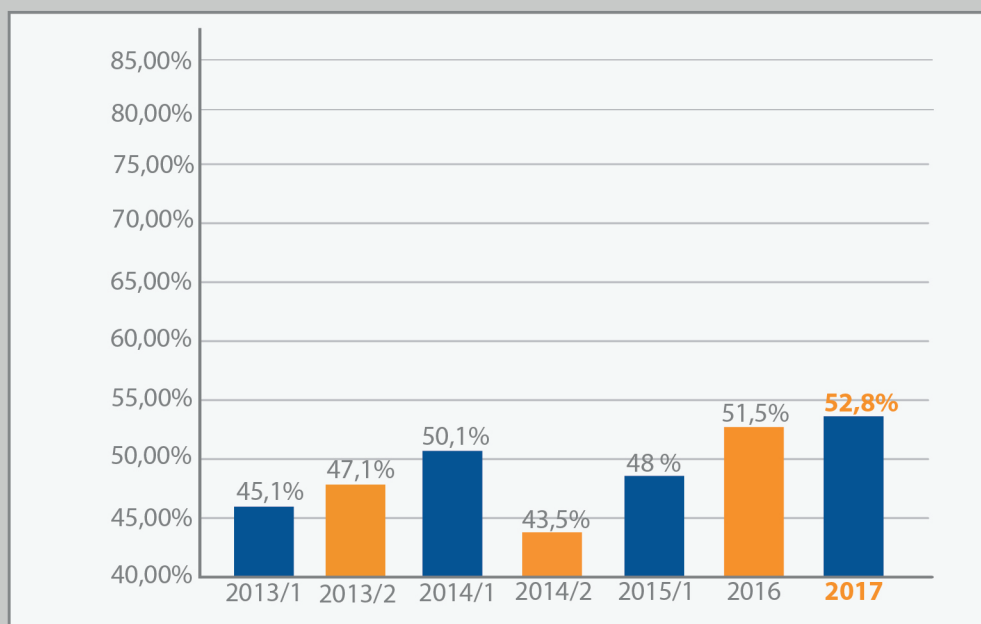
2016: 51,5 %

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO – CPA 2017



Curso com maior adesão de respondentes: Gestão Comercial (72,5%)

## PARTICIPAÇÃO GERAL 52,8%



# CPA 2017 - PERCENTUAIS DE SATISFAÇÃO



## SATISFAÇÃO GERAL



## CURSO



## COORDENAÇÃO



## DOCENTE



## ATENDIMENTO AO ALUNO



## INFRAESTRUTURA



## COMUNICAÇÃO E IMAGEM



## BIBLIOTECA



UNIDADE	FACULDADE SENAC PORTO ALEGRE	▼
CURSO	GERAL	▼
PROFESSOR Docente	GERAL	▼
DISCIPLINA Docente	GERAL	▼

## Avaliação da Satisfação do Cliente Externo

### GRADUAÇÃO 2017

Utilize os filtros acima para estratificar os resultados	MS	S	R	I	MV	MS + S	MV + I
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Indicador de Satisfação	Indicador de Insatisfação
<b>GLOBAL</b>	<b>37,85</b>	<b>40,44</b>	<b>14,81</b>	<b>3,98</b>	<b>2,93</b>	<b>78,29</b>	<b>6,91</b>
<b>AVALIAÇÃO DOCENTE</b>	<b>46,51</b>	<b>36,50</b>	<b>10,81</b>	<b>3,11</b>	<b>3,08</b>	<b>83,00</b>	<b>6,19</b>
Cumprimento dos conteúdos propostos	43,74	42,24	9,45	2,11	2,45	85,98	4,57
Os professores demonstram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	52,26	35,41	8,04	1,84	2,45	87,67	4,29
Metodologias utilizadas e Métodos de Avaliação	40,14	35,72	14,90	5,01	4,22	75,87	9,23
Pontualidade (Cumprimento dos horários de início e término das aulas)	51,50	36,63	7,64	2,01	2,21	88,13	4,23
As relações professor-aluno ao longo do curso estimulam você a estudar e aprender	47,64	32,79	12,14	3,79	3,64	80,43	7,42
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuem para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	43,74	36,18	12,69	3,92	3,47	79,92	7,39
<b>COORDENAÇÃO DE CURSO</b>	<b>32,93</b>	<b>43,20</b>	<b>17,84</b>	<b>3,63</b>	<b>2,40</b>	<b>76,14</b>	<b>6,03</b>
Atendimento e Relacionamento com os estudantes	35,38	44,92	14,57	2,61	2,51	80,30	5,13
Orientações em questões pedagógicas	32,66	44,71	17,34	2,96	2,33	77,38	5,29
Agilidade e efetividade nas respostas e solicitações	30,71	40,00	21,63	5,31	2,35	70,71	7,65
<b>CURSO</b>	<b>29,07</b>	<b>45,57</b>	<b>19,29</b>	<b>4,20</b>	<b>1,87</b>	<b>74,63</b>	<b>6,07</b>
Adequação do curso em relação às suas expectativas	26,54	50,60	17,69	3,78	1,39	77,14	5,17
As disciplinas cursadas contribuem para sua formação integral, como cidadão e profissional	30,62	49,50	16,10	2,49	1,29	80,12	3,78
O curso favorece a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	32,20	43,97	18,94	3,39	1,50	76,17	4,89
Oportunidades oferecidas para a participação em eventos (Internos e/ou externos à Instituição), projetos ou atividades de extensão universitária	28,33	40,83	21,27	6,75	2,82	69,15	9,58
As avaliações realizadas são compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	31,97	48,75	15,18	3,00	1,10	80,72	4,10
Como avalia as atividades de cultura, lazer e de interação social promovidas pela Instituição.	24,59	39,46	26,86	5,89	3,20	64,05	9,09
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>42,04</b>	<b>45,63</b>	<b>9,66</b>	<b>1,26</b>	<b>1,41</b>	<b>87,68</b>	<b>2,66</b>
A biblioteca dispõe das referências bibliográficas que os estudantes necessitam	34,34	48,55	13,76	2,01	1,34	82,89	3,36
Atendimento	48,67	42,28	6,82	0,85	1,38	90,95	2,24
Serviços de reservas e renovações	42,81	46,26	8,52	0,92	1,50	89,07	2,42
<b>INFRAESTRUTURA</b>	<b>26,83</b>	<b>41,20</b>	<b>20,66</b>	<b>7,25</b>	<b>4,06</b>	<b>68,03</b>	<b>11,31</b>
Recursos de Informática (Laboratórios, software, conexão e acesso a informação)	24,28	39,55	21,62	9,02	5,53	63,83	14,55
Acessibilidade para pessoas com deficiências (PCD)	32,11	48,95	15,66	1,58	1,71	81,05	3,29
Segurança	26,97	40,81	20,30	7,07	4,85	67,78	11,92
Ambiente escolar (Conforto, limpeza, conservação e climatização)	32,93	41,16	17,97	5,42	2,51	74,10	7,93
Serviços de alimentação (Cantina)	22,81	35,60	24,15	11,76	5,68	58,41	17,44
Serviços de fotocópia/reprografia (Xerox)	22,15	43,10	23,73	7,51	3,51	65,25	11,02
<b>COMUNICAÇÃO E IMAGEM</b>	<b>22,66</b>	<b>43,87</b>	<b>23,14</b>	<b>6,02</b>	<b>4,31</b>	<b>66,53</b>	<b>10,33</b>
Comunicação interna e externa (Regimento, manual do aluno, site)	20,68	46,16	23,23	6,45	3,48	66,84	9,93
Imagem externa do curso de Graduação	25,54	47,48	21,42	3,81	1,75	73,02	5,56
Imagem externa da Faculdade	28,32	48,40	19,77	2,16	1,34	76,73	3,50
Satisfação com o portal do aluno	16,17	33,57	28,08	11,60	10,58	49,75	22,18
<b>ATENDIMENTO AO ALUNO</b>	<b>27,90</b>	<b>47,63</b>	<b>17,87</b>	<b>4,54</b>	<b>2,05</b>	<b>75,53</b>	<b>6,59</b>
Como avalia o processo de matrícula e rematricula online	25,73	48,53	17,48	6,19	2,06	74,27	8,25
Quando você precisou buscar contato com a Direção da Faculdade, o que achou do atendimento	28,86	46,89	18,03	4,10	2,11	75,75	6,22
Como você avalia os serviços que utilizou na Secretaria Acadêmica	28,43	46,86	19,70	2,88	2,13	75,29	5,01
Como você avalia os serviços que utilizou no Administrativo/Financeiro	28,68	48,15	16,30	4,97	1,90	76,83	6,88