

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

**CPA**  
COMISSÃO PRÓPRIA  
DE AVALIAÇÃO

# RESULTADOS CPA 2018 ✓

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO – CPA 2018

CURSO/PERÍODO	2013/1	2013/2	2014/1	2014/2	2015/1	2016	2017	2018
Administração	27,5	24,3	42	40,5	36,2	48	46,1%	<b>49,3%</b>
ADS	52,3	55,7	53,1	57,2	55	52	53%	<b>53,7%</b>
Comércio Exterior	45,3	44,8	30,4	28,2	27	48	51%	<b>44,7%</b>
Design de Moda	41,2	41,8	30	25,5	29,3	37,6	44,3%	<b>48,4%</b>
Gestão de RH	33,1	39,7	44	33,5	43	51,5	56,3%	<b>52,6%</b>
Gestão Financeira	49	55,2	47,1	31	31,5	51	47%	<b>43,8%</b>
Hotelaria	26,8	51,9	37,4	27	62,5	43	54,2%	<b>47,5%</b>
Marketing	40,5	38,4	58	44,7	35,8	50,5	53,1%	<b>43,3%</b>
Redes de Computadores	57,5	62,8	61	58,7	71,5	68	65%	<b>55%</b>
Produção Multimídia	54,2	53,7	57	36,7	55,2	46	51,3%	<b>34,2%</b>
Logística	-	-	-	-	60	56,5	34,5%	<b>37,7%</b>
Processos Gerenciais	-	-	-	-	-	57,1	49%	<b>42,1%</b>
Gestão Comercial	-	-	-	-	-	50	72,5%	<b>48,8%</b>
Ciências Contábeis	-	-	-	-	-	50	58%	<b>46,2%</b>
Sistemas para Internet	-	-	-	-	-	58,1	57%	<b>45,7%</b>

## PARTICIPAÇÃO GERAL 48%

2013/1: 45,1%

2014/1: 50,1%

2015/1: 48 %

2017: 52,8 %

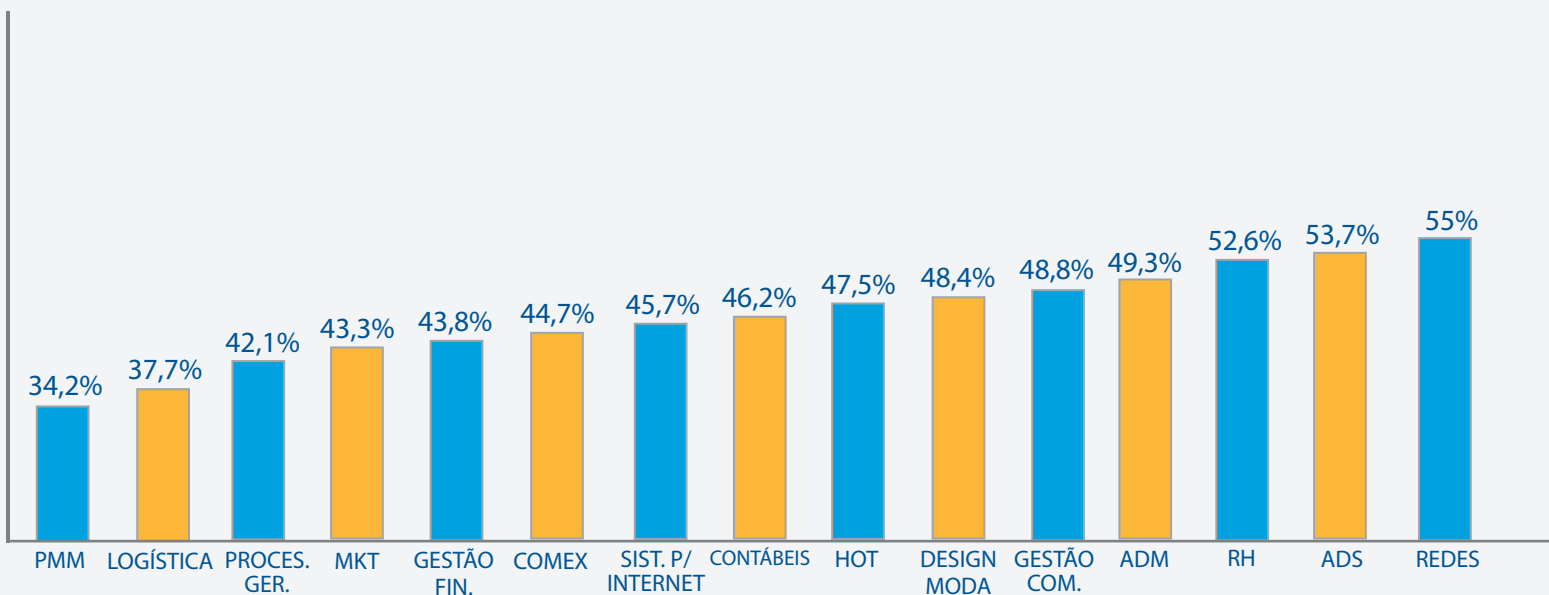
2013/2: 47,1%

2014/2: 43,5%

2016: 51,5 %

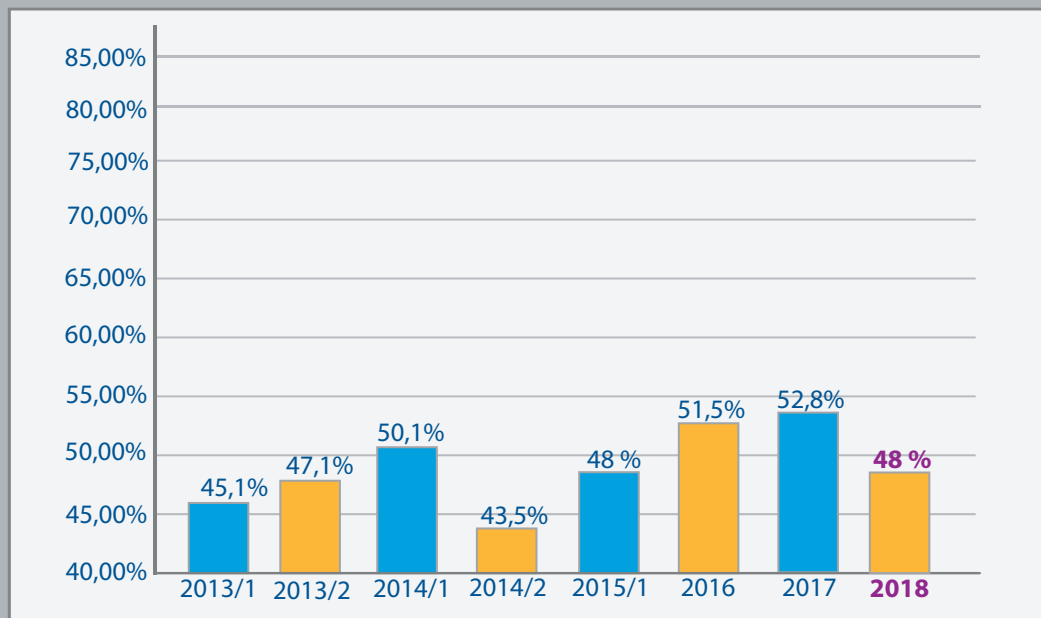
2018: 48%

# PARTICIPAÇÃO POR CURSO - CPA 2018



Curso com maior adesão de respondentes: **Redes de Computadores (55%)**

## PARTICIPAÇÃO GERAL 48%



# CPA 2018 - PERCENTUAIS DE SATISFAÇÃO



## SATISFAÇÃO GERAL



## CURSO



## COORDENAÇÃO



## DOCENTE



## ATENDIMENTO AO ALUNO



## INFRAESTRUTURA



## COMUNICAÇÃO E IMAGEM



## BIBLIOTECA



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

3 ORTO ALEGRE

1 <> 11

1 <> 11

1 <> 11



Avaliação da Satisfação do Cliente Externo

GRADUAÇÃO 2018

		MS	S	R	I	MI	MS + S	MI + I
	Quantidade de avaliações	Muito Satisfeito	Satisfeito	Regular	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Indicador de Satisfação	Indicador de Insatisfação
<b>GLOBAL</b>		<b>38,54</b>	<b>38,21</b>	<b>14,04</b>	<b>3,98</b>	<b>5,23</b>	<b>76,75</b>	<b>9,21</b>
<b>AValiação DOcente</b>		<b>47,04</b>	<b>32,15</b>	<b>10,74</b>	<b>3,59</b>	<b>6,47</b>	<b>79,19</b>	<b>10,06</b>
Cumprimento dos conteúdos propostos	3126	44,75	36,66	10,01	2,94	5,63	81,41	8,57
Os professores demonstram domínio dos conteúdos abordados nas disciplinas	3127	53,50	31,18	7,61	2,05	5,66	84,68	7,71
Metodologias utilizadas e Métodos de Avaliação	3133	41,14	31,66	14,30	5,49	7,41	72,81	12,89
Pontualidade (Cumprimento dos horários de início e término das aulas)	3113	51,72	32,99	7,55	2,28	5,46	84,71	7,74
As relações professor-aluno ao longo do curso estimulam você a estudar e aprender	3130	46,81	28,95	12,59	4,25	7,41	75,75	11,66
Os planos de ensino apresentados pelos professores contribuem para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e para seus estudos	3126	44,37	31,48	12,38	4,51	7,26	75,85	11,77
<b>COORDENAÇÃO DE CURSO</b>		<b>31,65</b>	<b>43,03</b>	<b>18,19</b>	<b>4,63</b>	<b>2,50</b>	<b>74,68</b>	<b>7,13</b>
Atendimento e Relacionamento com os estudantes	726	32,92	45,32	15,70	3,72	2,34	78,24	6,06
Orientações em questões pedagógicas	676	31,21	43,20	18,93	4,29	2,37	74,41	6,66
Agilidade e efetividade nas respostas e solicitações	715	30,77	40,56	20,00	5,87	2,80	71,33	8,67
<b>CURSO</b>		<b>29,41</b>	<b>45,17</b>	<b>17,94</b>	<b>4,24</b>	<b>3,23</b>	<b>74,58</b>	<b>7,48</b>
Adequação do curso em relação às suas expectativas	751	26,36	47,67	19,17	4,53	2,26	74,03	6,79
As disciplinas cursadas contribuem para sua formação integral, como cidadão e profissional	750	30,00	48,53	16,27	2,40	2,80	78,53	5,20
O curso favorece a articulação do conhecimento teórico com atividades práticas	751	33,16	45,94	15,58	2,53	2,80	79,09	5,33
Oportunidades oferecidas para a participação em eventos (internos e/ou externos à Instituição), projetos ou atividades de extensão universitária	739	28,69	41,00	19,22	6,50	4,60	69,69	11,10
As avaliações realizadas são compatíveis com os conteúdos ou temas trabalhados pelos professores	751	31,56	50,07	13,18	2,93	2,26	81,62	5,19
Como avalia as atividades de cultura, lazer e de interação social promovidas pela Instituição.	712	26,54	37,36	24,58	6,74	4,78	63,90	11,52
<b>BIBLIOTECA</b>		<b>46,32</b>	<b>41,92</b>	<b>8,55</b>	<b>0,90</b>	<b>2,30</b>	<b>88,24</b>	<b>3,20</b>
A biblioteca dispõe das referências bibliográficas que os estudantes necessitam	658	36,47	48,02	11,40	1,82	2,28	84,50	4,10
Atendimento	703	54,77	36,27	6,69	0,43	1,85	91,04	2,28
Serviços de reservas e renovações	638	47,18	41,85	7,68	0,47	2,82	89,03	3,29
<b>INFRAESTRUTURA</b>		<b>26,50</b>	<b>41,10</b>	<b>18,26</b>	<b>6,72</b>	<b>7,43</b>	<b>67,59</b>	<b>14,14</b>
Recursos de Informática (Laboratórios, software, conexão e acesso a informação)	723	24,20	41,22	20,75	8,44	5,39	65,42	13,83
Acessibilidade para pessoas com deficiências (PCD)	531	32,77	49,53	14,12	0,94	2,64	82,30	3,58
Segurança	736	29,21	48,91	15,63	4,35	1,90	78,13	6,25
Ambiente escolar (Conforto, limpeza, conservação e climatização)	741	32,52	41,70	18,22	4,86	2,70	74,22	7,56
Serviços de alimentação (Cantina)	699	23,03	36,91	23,89	9,73	6,44	59,94	16,17
Serviços de fotocópia/reprografia (Xerox)	529	15,69	26,28	15,31	12,10	30,62	41,97	42,72
<b>COMUNICAÇÃO E IMAGEM</b>		<b>21,19</b>	<b>50,64</b>	<b>20,40</b>	<b>4,44</b>	<b>3,34</b>	<b>71,83</b>	<b>7,77</b>
Comunicação interna e externa (Regimento, manual do aluno, site)	721	20,39	51,32	21,50	3,88	2,91	71,71	6,80
Imagem externa do curso de Graduação	718	22,70	52,23	19,50	4,04	1,53	74,93	5,57
Imagem externa da Faculdade	729	24,55	54,87	17,15	2,06	1,37	79,42	3,43
Satisfação com o portal do aluno	739	17,19	44,25	23,41	7,71	7,44	61,43	15,16
<b>ATENDIMENTO AO ALUNO</b>		<b>30,49</b>	<b>44,73</b>	<b>18,30</b>	<b>3,54</b>	<b>2,94</b>	<b>75,21</b>	<b>6,49</b>
Como avalia o processo de matrícula e rematrícula online	690	30,87	43,04	18,70	4,93	2,46	73,91	7,39
Quando você precisou buscar contato com a Direção da Faculdade, o que achou do atendimento	582	30,58	45,19	17,70	3,61	2,92	75,77	6,53
Como você avalia os serviços que utilizou na Secretaria Acadêmica	707	29,42	45,83	18,39	3,39	2,97	75,25	6,36
Como você avalia os serviços que utilizou no Administrativo/Financeiro	704	31,11	44,89	18,32	2,27	3,41	75,99	5,68