



Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP)



Síntese
2023



Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP)

Gerência de Prospecção e Avaliação Educacional
19/01/2024

Síntese
2023



Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Presidente

José Roberto Tadros

Departamento Nacional

Diretor-Geral (interino)

Marcus Vinicius Machado Fernandes

Diretora de Educação Profissional

Anna Beatriz Waehneldt

Diretora de Operações Compartilhadas

Girleny Viana

Diretoria de Unidades Pedagógicas

Marilene Delgado

Coordenação de conteúdo

Gerência de Prospecção e Avaliação Educacional

Coordenação editorial

Assessoria de Marketing e Comunicação

Senac – Departamento Nacional

Av. Ayrton Senna, 5.555 – Barra da Tijuca

CEP 22775-004 – Rio de Janeiro – RJ

Tel.: (21) 2136-5555

www.dn.senac.br

www.senac.br

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Se55a Senac. Departamento Nacional.

Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos cursos do Senac :
síntese 2023 / Senac Departamento Nacional. — Rio de Janeiro :
Senac Departamento Nacional, 2024.

54 p. : il. color. ; 30 cm.

1. Senac. 2. Educação profissional. 3. Qualidade percebida. I. Título.

CDD ed. 2021: 370.113

Elaborado por Luis Guilherme Macena - CRB-7/6713



Listas

Quadros

Quadro 3.01 – Indicadores utilizados nos modelos de propensão de resposta, 2023	22
Quadro 3.02 – Parâmetros utilizados na calibração por raking, 2023	23
Quadro 3.03 – Matriz com indicadores e dimensões avaliadas, 2023	25
Quadro 3.04 – Peso das dimensões avaliadas no cálculo do IQP, 2023	26
Quadro A1 – Tamanhos de amostra, segundo domínio, 2023	54

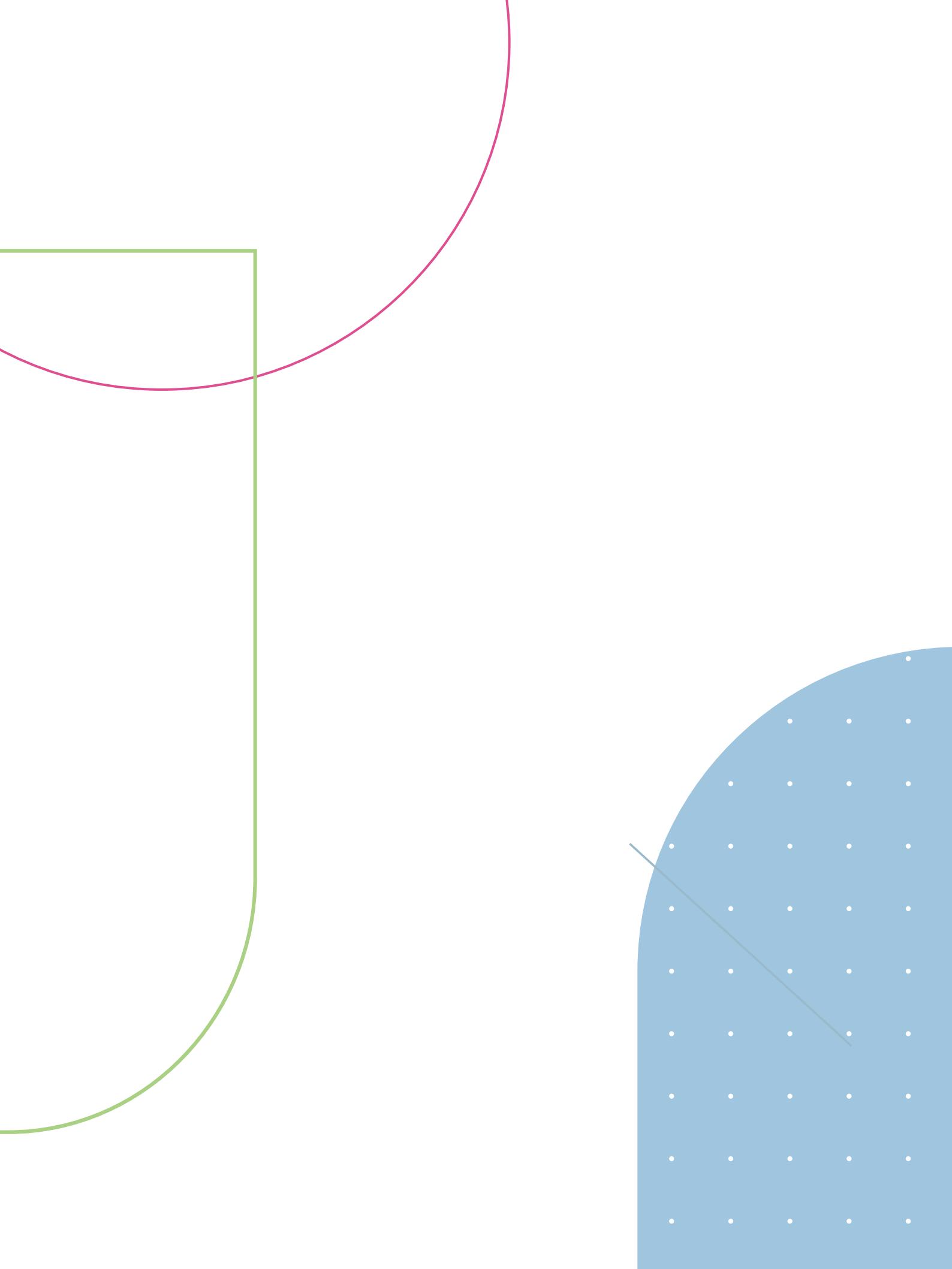
Tabelas

Tabela 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, ensino presencial, 2023	14
Tabela 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, ensino presencial, 2023	16
Tabela 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, ensino presencial, 2023	16
Tabela 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, ensino presencial, 2023	17
Tabela 5.01 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, 2023	31
Tabela 5.02 – Nota média dos indicadores da dimensão professores , segundo Departamento Regional, 2023	32
Tabela 5.03 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos , segundo Departamento Regional, 2023	33
Tabela 5.04 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso , segundo Departamento Regional, 2023	34
Tabela 5.05 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura , segundo Departamento Regional, 2023	35
Tabela 5.06 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento , segundo Departamento Regional, 2023	36
Tabela 5.07 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, 2023	37
Tabela 5.08 – Nota média dos indicadores da dimensão professores , segundo modalidade de recurso, 2023	37
Tabela 5.09 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos , segundo modalidade de recurso, 2023	37
Tabela 5.10 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso , segundo modalidade de recurso, 2023	38
Tabela 5.11 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura , segundo modalidade de recurso, 2023	38

Tabela 5.12 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento , segundo modalidade de recurso, 2023	38
Tabela 5.13 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	39
Tabela 5.14 – Nota média dos indicadores da dimensão professores , segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	39
Tabela 5.15 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos , segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	40
Tabela 5.16 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso , segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	40
Tabela 5.17 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura , segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	41
Tabela 5.18 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento , segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC) , 2023	41
Tabela 5.19 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	42
Tabela 5.20 – Nota média dos indicadores da dimensão professores , segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	42
Tabela 5.21 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos , segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	42
Tabela 5.22 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso , segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	43
Tabela 5.23 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura , segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	43
Tabela 5.24 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento , segundo tipo de curso, educação profissional técnica , 2023	43
Tabela 5.25 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação superior , 2023	44
Tabela 5.26 – Nota média dos indicadores da dimensão professores , segundo tipo de curso, educação superior , 2023	44
Tabela 5.27 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos , segundo tipo de curso, educação superior , 2023	44
Tabela 5.28 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso , segundo tipo de curso, educação superior , 2023	45
Tabela 5.29 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura , segundo tipo de curso, educação superior , 2023	45
Tabela 5.30 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento , segundo tipo de curso, educação superior , 2023	45
Tabela A1 – Distribuição dos estratos, segundo níveis das taxas de aproveitamento da amostra, 2023	54

Gráficos

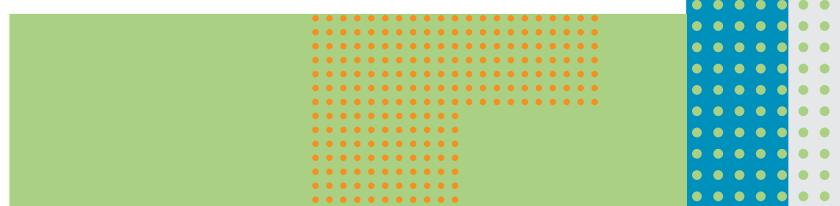
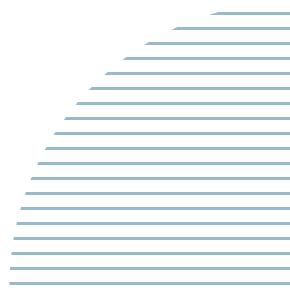
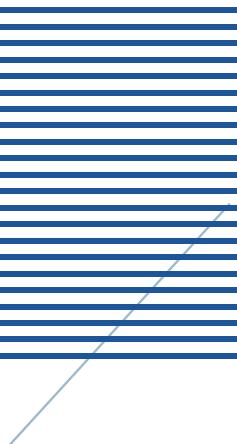
Gráfico 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, ensino presencial, 2023	15
Gráfico 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, ensino presencial, 2023	15
Gráfico 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, ensino presencial, 2023	18
Gráfico 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, ensino presencial, 2023	18
Gráfico 1.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, ensino presencial, 2023	19
Gráfico 1.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, ensino presencial, 2023	19
Gráfico 1.07 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município de residência, ensino presencial, 2023	20
Gráfico 4.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, 2023	27
Gráfico 4.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, 2023	28
Gráfico 4.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, 2023	28
Gráfico 4.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade da mãe, 2023	29
Gráfico 4.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, 2023	29
Gráfico 4.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo classes de renda familiar, 2023	30
Gráfico 6.01 – Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre o reconhecimento do Senac no mercado de trabalho , segundo modalidade de educação profissional, 2023	47
Gráfico 6.02 – Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre empregabilidade dos alunos do Senac , segundo modalidade de educação profissional, 2023	47
Gráfico 6.03 – Avaliação média dos(as) aprendizes sobre a experiência de trabalho na empresa , segundo indicadores selecionados, 2023	48
Gráfico 6.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de bibliotecas do Senac utilizadas durante o curso, 2023	49
Gráfico 6.05 – Avaliação média do acervo das bibliotecas do Senac , segundo tipo de biblioteca, 2023	49
Gráfico 6.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo recursos didáticos utilizados durante o curso, 2023	50

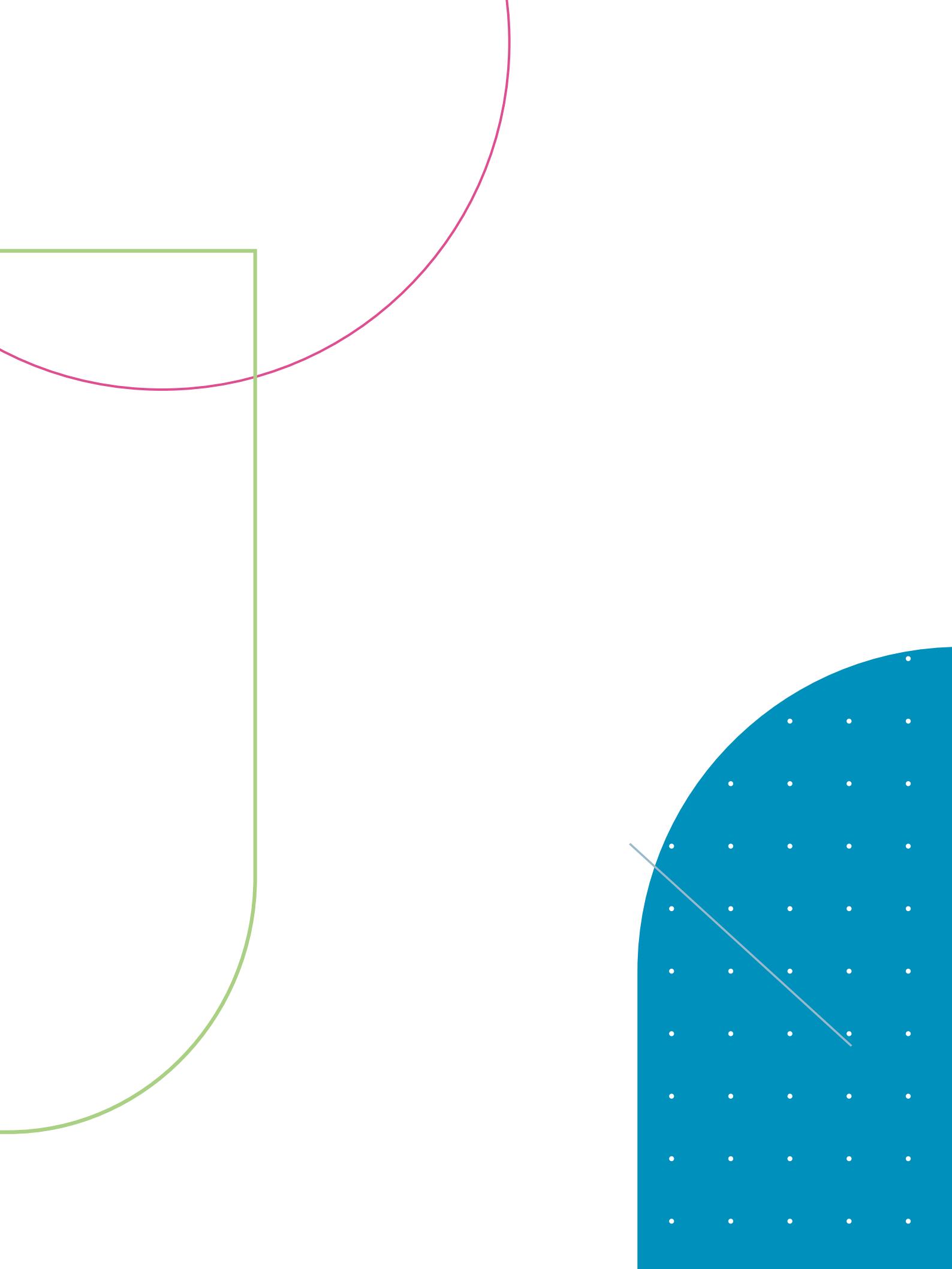




Sumário

Apresentação	11
Introdução	12
1 Informações cadastrais: Sistema de Recepção da Produção (SRP)	13
2 Operação de coleta	21
2.1 Validação dos questionários	21
3 Metodologia	22
3.1 Expansão dos resultados para a população alvo	22
3.2 Construção do Indicador de Qualidade Percebida (IQP)	24
3.2.1 Atribuição de pesos para as dimensões	25
3.2.2 Cálculo do IQP	26
4 Informações sociodemográficas	27
5 Indicador de Qualidade Percebida (IQP): dimensões e indicadores	31
5.1 Departamentos Regionais	31
5.2 Modalidades de recurso	37
5.3 Modalidades de educação profissional e tipos de curso	38
5.3.1 Formação inicial e continuada (FIC)	39
5.3.2 Educação profissional técnica de nível médio	42
5.3.3 Educação superior	44
6 Indicadores complementares	46
Considerações sobre os processos de pesquisa	51
Referências bibliográficas	52
Apêndice A – Estratificação da população alvo	53
Definição de estratos	53
Definição dos tamanhos de amostra	54







Apresentação

A Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP) tem como objetivo verificar, por meio da percepção dos alunos e alunas, a qualidade dos cursos ofertados pela Instituição, sendo uma importante ferramenta de gestão e monitoramento da qualidade da educação ofertada pelo Senac.

Nesse sentido, foi concebido o principal resultado da pesquisa: o Indicador de Qualidade Percebida (IQP), que avalia, por meio de um conjunto de indicadores relevantes e com a especificidade necessária, os aspectos pedagógicos e extrapedagógicos dos cursos.

No intuito de atender às exigências legais de acompanhamento de cursos e programas da Instituição, a pesquisa proporciona transparência sobre a qualidade percebida pelos estudantes em relação aos cursos realizados. Além disso, ao identificar os diferentes níveis de avaliação dos alunos sobre o serviço educacional do Senac, a pesquisa gera insumos para o aprimoramento contínuo dos cursos e possibilita ter informações que subsidiem o planejamento de estratégias visando a manutenção da competitividade da Instituição no mercado.

Nesta edição, ocorreu a primeira reaplicação do questionário construído em 2022, que adequa conceitos e metodologias analíticas de estudos nacionais e internacionais às especificidades institucionais, pedagógicas e regionais do Senac¹. Como na edição anterior, a ANQP realizou uma operação de coleta conjunta com os alunos e alunas dos tipos de ensino presencial e da Rede EAD. Nesta Síntese, os resultados contemplam as informações dos(as) **estudantes do tipo de ensino presencial**.

Uma das novidades da ANQP 2023 é a exibição do IQP e seus componentes por modalidades de recurso e de educação profissional, nesta última são apresentados inclusive seus respectivos tipos de curso, ampliando o detalhamento de informações em nível nacional. Esta edição da pesquisa esteve em campo entre 18 de outubro e 21 de novembro de 2023.

¹No Documento Metodológico da ANQP, disponível no Portal Prospecção Senac, é possível conhecer em detalhes todo o processo de reformulação da pesquisa.

Introdução

Na ANQP, a qualidade percebida é conceitualizada como uma atitude individual dos(as) estudantes diante da performance do serviço educacional fornecido pelo Senac. Essa atitude individual é operacionalizada a partir da avaliação de cada aluno(a) sobre os aspectos pedagógicos e os extrapadológicos do curso realizado.

Assim, cada avaliação pessoal é feita a partir do desempenho das dimensões específicas do serviço em questão. Por isso, nessa lógica de interpretação da qualidade percebida, não é necessário contrastar as expectativas com o desempenho (CRONIN; TAYLOR, 1992). Desse modo, na ANQP, a qualidade é mensurada somente a partir da percepção dos alunos e alunas sobre a performance do serviço fornecido pela Instituição.

A opção entre distintas interpretações de qualidade percebida ocorreu, principalmente, devido à lógica da performance permitir que a pesquisa seja fundamentada em um instrumento de coleta bem amparado conceitualmente, sendo mais objetivo e otimizado quando comparado com as outras possibilidades².

A aplicação da ANQP 2023 ocorreu via *web*, por meio do método de coleta de dados Computer Assisted Web Self-Interview (CAWSI), operacionalizado via disparos de *e-mail* e/ou SMS para os(as) alunos(as). Um desafio comum em pesquisas, sobretudo as que utilizam esse método, é esclarecer eventuais dúvidas acerca de sua veracidade. Nesse sentido, para dar mais segurança aos(as) estudantes, a ANQP contou com uma comunicação integrada entre o Senac DN e os Departamentos Regionais, divulgando o *link* e o QR code da pesquisa nas mais variadas mídias institucionais.

Essa estratégia permitiu que estudantes elegíveis sem informações de contato (*e-mail* e/ou SMS) pudessem ser alcançados na operação de coleta da pesquisa. Dessa forma, todos os estudantes que fizeram parte da população alvo tiveram a possibilidade de participar da pesquisa, por isso a população de pesquisa foi idêntica à população alvo.

Esta Síntese está organizada em seis seções, além desta introdução e das considerações finais. A primeira explica os critérios de elegibilidade para participação dos(as) estudantes na ANQP e apresenta os dados da população alvo a partir de informações provenientes do Sistema de Recepção da Produção (SRP). A segunda traz os resultados da operação de coleta e da validação dos questionários desta edição. A terceira seção é metodológica e explicita os procedimentos estatísticos de expansão dos resultados para população alvo e de construção do IQP.

Na quarta seção, inicia-se a apresentação de informações coletadas na pesquisa com os dados sociodemográficos dos(as) estudantes. Em seguida, na quinta seção, o IQP e seus componentes são exibidos segundo Departamento Regional, modalidade de recurso e de educação profissional, considerando seus respectivos tipos de curso. Por último, a sexta seção aborda os indicadores complementares da ANQP, que abordam: a projeção profissional, a experiência de trabalho dos aprendizes na empresa, o tipo de biblioteca do Senac utilizada durante o curso, a avaliação de seus acervos e, por fim, os recursos didáticos utilizados pelos(as) alunos(as) durante o curso.

² Para uma discussão mais aprofundada sobre os conceitos que embasam esta pesquisa, consulte seu Documento Metodológico no Portal Prospecção Senac.



1 Informações cadastrais: Sistema de Recepção da Produção (SRP)

O cadastro de referência da pesquisa foi obtido a partir do Sistema de Recepção da Produção (SRP)³, considerando os dados referentes à competência de setembro de 2023. Desse modo, constituíram a população alvo os alunos e alunas com:

- idade entre 14 e 80 anos;
- curso presencial
 - iniciado até o mês de referência; ou
 - aprovado no mês de referência;
- carga horária executada (CHE)
 - em cursos de até 36h: de ao menos 50%;
 - em cursos com mais de 36h: de ao menos 30% ou tê-lo iniciado há pelo menos seis meses.

Assim, nesta seção, são apresentadas as distribuições da população alvo segundo: **(i)** DR; **(ii)** região; **(iii)** modalidade de educação profissional; **(iv)** tipo de curso; **(v)** eixo tecnológico; **(vi)** segmento educacional; **(vii)** modalidade de recurso; **(viii)** sexo; **(ix)** faixa etária; e **(x)** tipo de município de residência do(a) estudante.

³ Sistema de gestão educacional do Departamento Nacional.

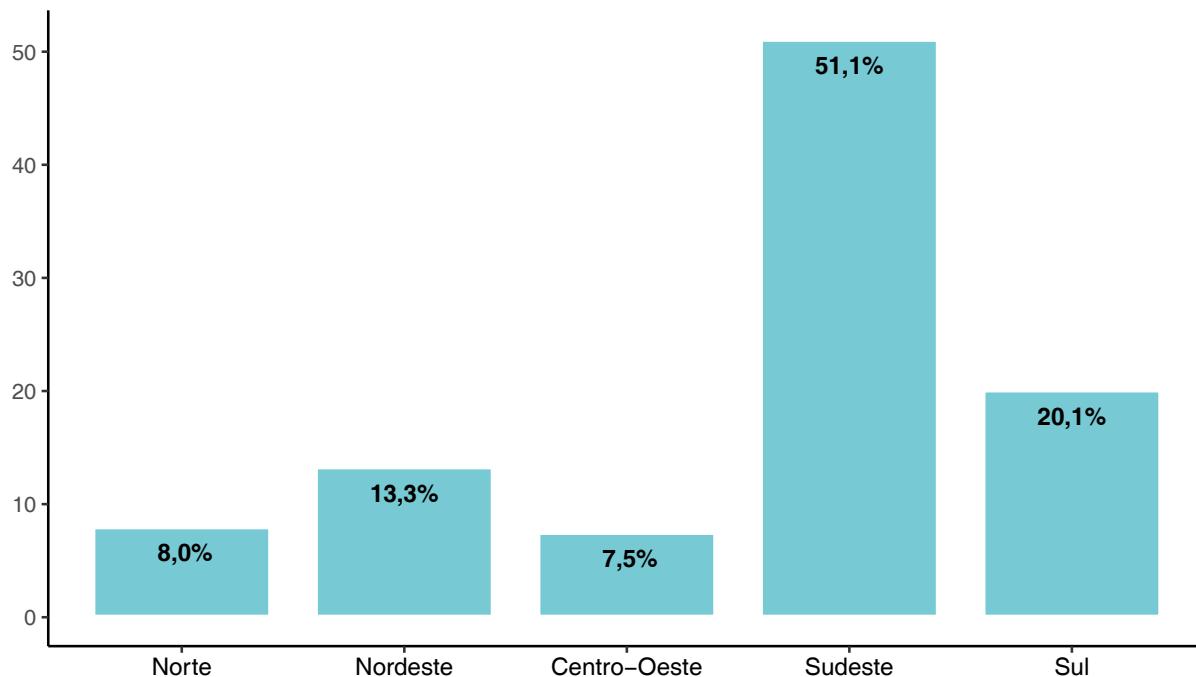
Tabela 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, ensino presencial, 2023

Departamento Regional	Frequência	(%)
Brasil	309.871	100,0
Acre	3.769	1,2
Alagoas	4.054	1,3
Amapá	1.230	0,4
Amazonas	5.713	1,8
Bahia	8.746	2,8
Ceará	6.164	2,0
Distrito Federal	8.234	2,7
Espírito Santo	3.151	1,0
Goiás	7.125	2,3
Maranhão	3.941	1,3
Mato Grosso	5.368	1,7
Mato Grosso do Sul	2.330	0,8
Minas Gerais	28.061	9,1
Pará	6.233	2,0
Paraíba	1.506	0,5
Paraná	20.379	6,6
Pernambuco	7.149	2,3
Piauí	3.394	1,1
Rio de Janeiro	25.264	8,2
Rio Grande do Norte	3.125	1,0
Rio Grande do Sul	22.627	7,3
Rondônia	2.603	0,8
Roraima	2.030	0,7
Santa Catarina	19.370	6,3
São Paulo	101.799	32,9
Senac Gastronomia	103	0,0
Sergipe	3.242	1,0
Tocantins	3.161	1,0

Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

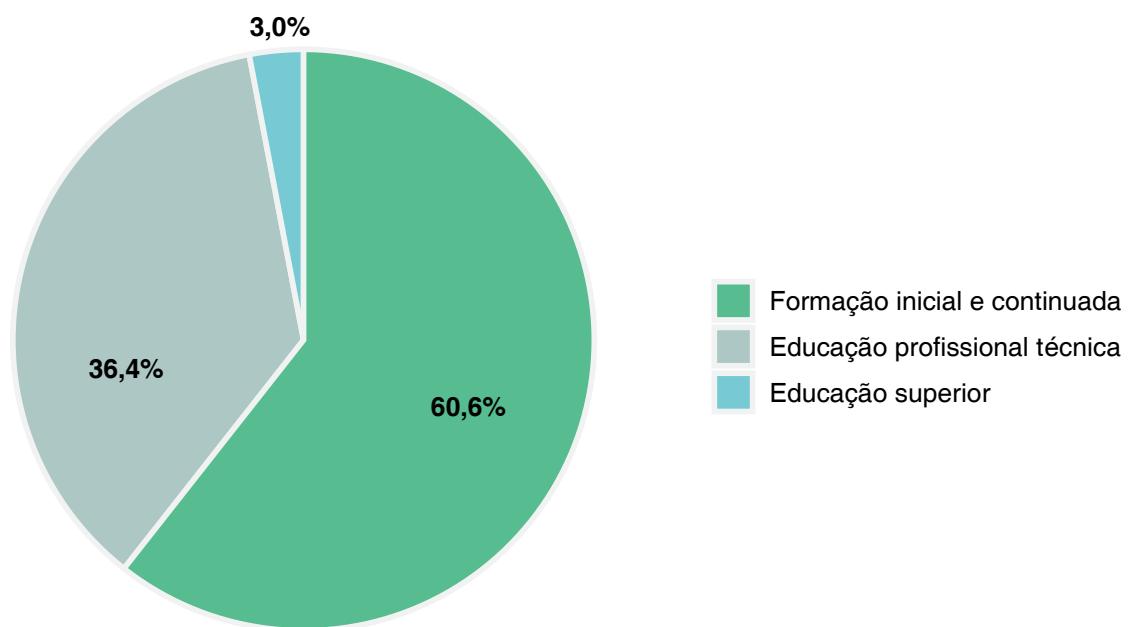
Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

Gráfico 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, ensino presencial, 2023



Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Gráfico 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, ensino presencial, 2023



Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Tabela 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, ensino presencial, 2023

Tipo de curso	Frequência	(%)
Brasil	309.871	100,0
Habilitação profissional técnica de nível médio	110.602	35,7
Aprendizagem profissional de qualificação	65.389	21,1
Qualificação profissional	47.850	15,4
Aperfeiçoamento	36.924	11,9
Programas instrumentais	24.226	7,8
Programas socioprofissionais	12.068	3,9
Graduação	6.069	2,0
Pós-graduação	2.838	0,9
Especialização técnica	2.267	0,7
Programas socioculturais	1.234	0,4
Extensão	404	0,1

Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Tabela 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, ensino presencial, 2023

Eixo tecnológico	Frequência	(%)
Brasil	309.871	100,0
Gestão e Negócios	96.065	31,0
Ambiente e Saúde	75.041	24,2
Desenvolvimento Educacional e Social	44.290	14,3
Informação e Comunicação	42.088	13,6
Produção Cultural e Design	19.305	6,2
Turismo, Hospitalidade e Lazer	15.234	4,9
Segurança	10.455	3,4
Produção Alimentícia	5.262	1,7
Infraestrutura	1.979	0,6
Recursos Naturais	152	0,0

Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

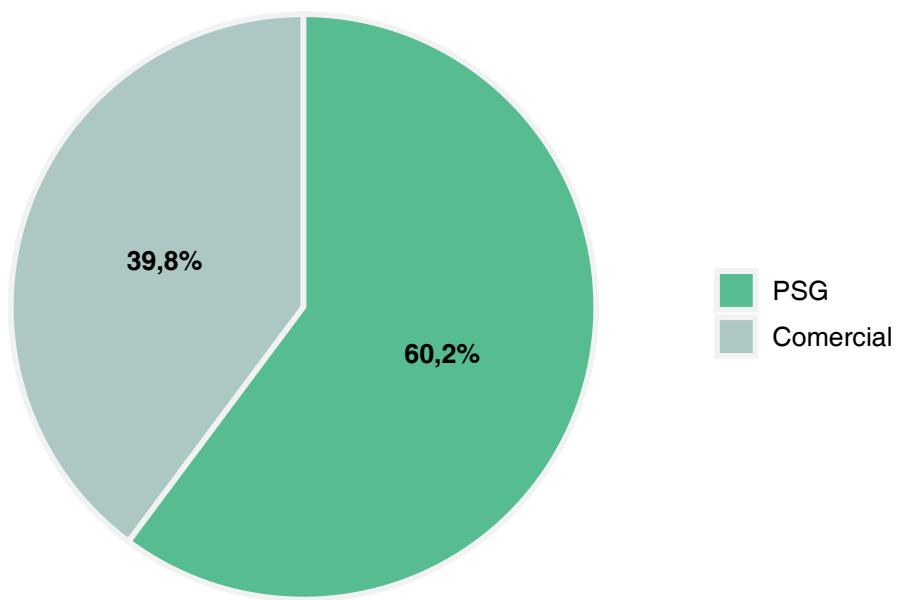
Tabela 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, ensino presencial, 2023

Segmento	Frequência	(%)
Brasil	309.871	100,0
Gestão	69.566	22,4
Saúde	60.138	19,4
Tecnologia da Informação	41.395	13,4
Social	28.673	9,3
Comércio	26.499	8,6
Beleza	14.410	4,7
Idiomas	13.935	4,5
Gastronomia	10.948	3,5
Segurança	10.455	3,4
Design	6.370	2,1
Moda	6.169	2,0
Produção de Alimentos	5.262	1,7
Comunicação	3.566	1,2
Artes	3.200	1,0
Educacional	1.682	0,5
Turismo	1.611	0,5
Hospedagem	1.567	0,5
Asseio, Conservação e Zeladoria	1.497	0,5
Eventos	965	0,3
Games	693	0,2
Meio Ambiente (Ambiente e Saúde)	493	0,2
Transporte e Armazenagem	351	0,1
Meio Ambiente (Recursos Naturais)	152	0,0
Lazer	143	0,0
Instalação, Manutenção e Reparação	90	0,0
Construção e Reforma	41	0,0

Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

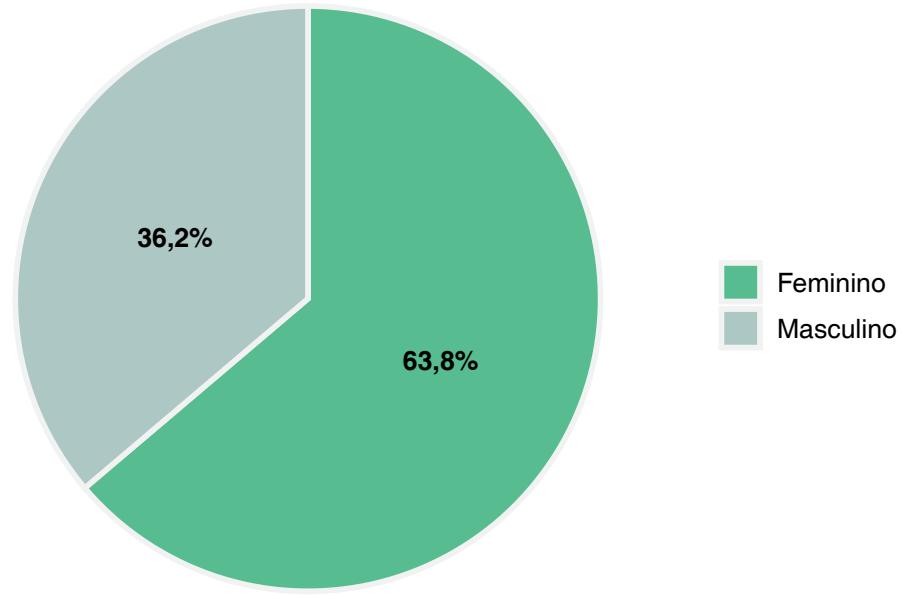
Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

Gráfico 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, ensino presencial, 2023



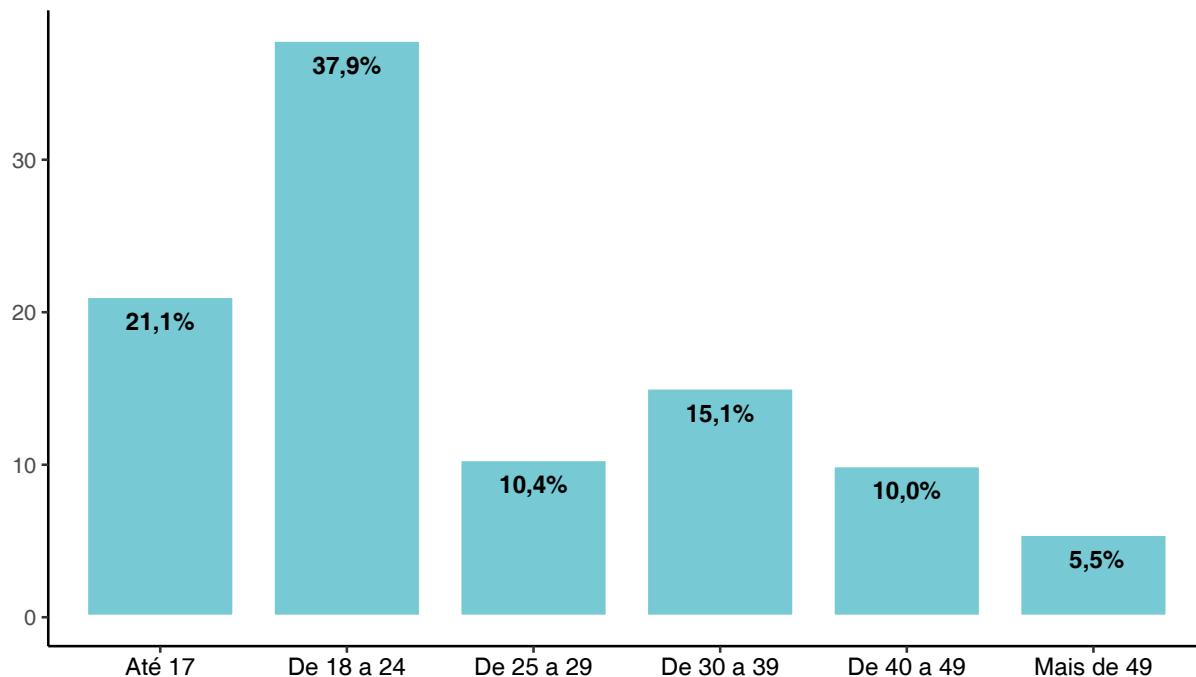
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Gráfico 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, ensino presencial, 2023



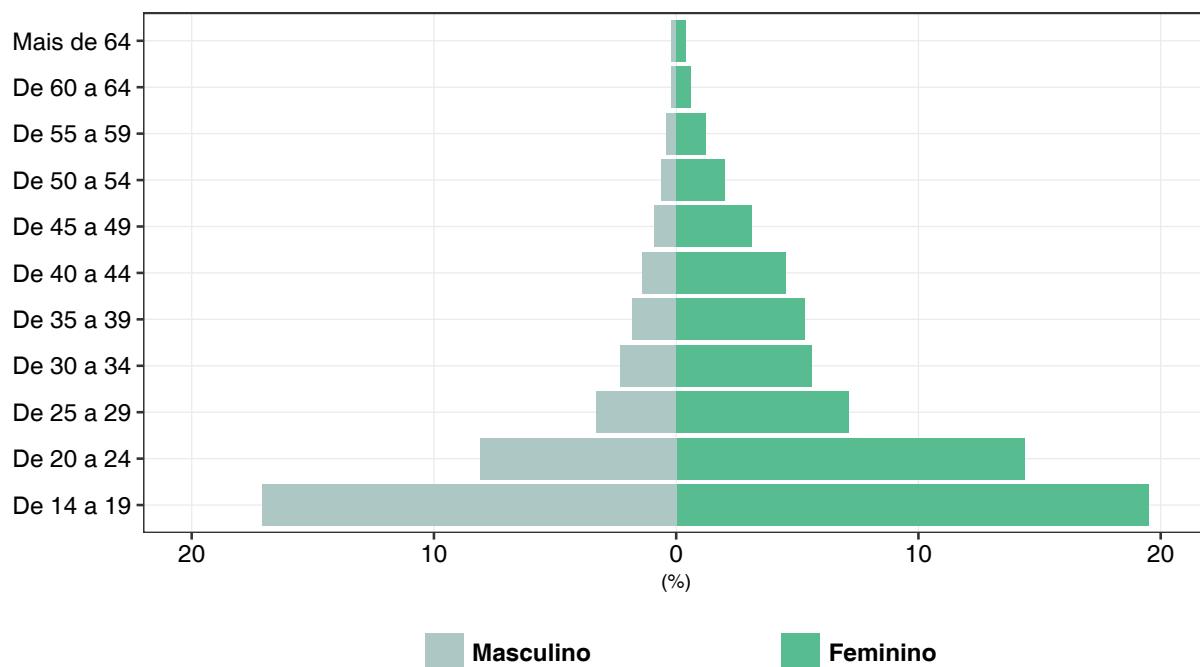
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Gráfico 1.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, ensino presencial, 2023



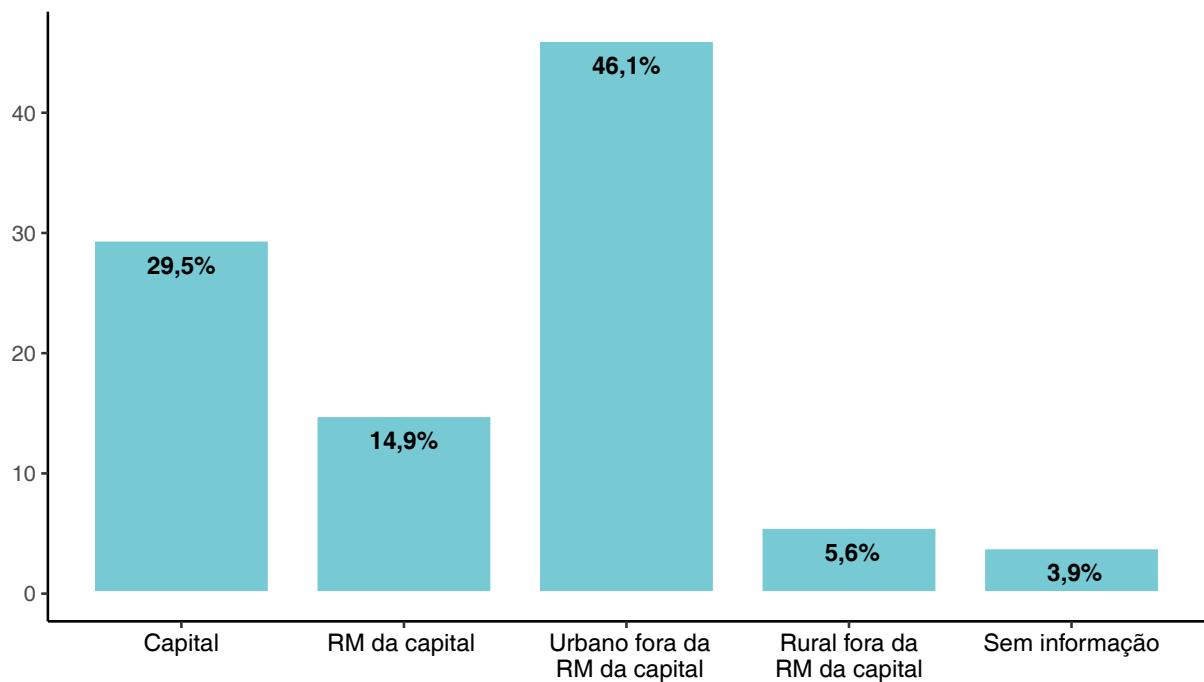
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Gráfico 1.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, ensino presencial, 2023



Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

Gráfico 1.07 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município de residência, ensino presencial, 2023



Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).



2 Operação de coleta

Nesta edição foram mantidos os critérios de elegibilidade dos alunos e alunas, o processo de validação dos questionários e o método de coleta da edição anterior. Em relação a 2022, a ANQP 2023 teve uma população de pesquisa 13,3% maior e uma taxa de resposta praticamente igual, resultando em um aumento de 15,8% na quantidade de respondentes.

Entre os acessos registrados de alunos e alunas no questionário disponibilizado via web, 1.830 foram de não elegíveis, isto é, que não poderiam participar da pesquisa, e 30.273 de elegíveis. Em relação aos elegíveis, 294 não aceitaram o termo de consentimento. Dessa forma, o total de respondentes da edição de 2023 da ANQP foi de 29.979.

2.1 Validação dos questionários

No cálculo do principal indicador estimado pela ANQP, o Indicador de Qualidade de Percebida (IQP), são consideradas as respostas fornecidas pelos(as) estudantes na parte avaliativa do questionário básico da pesquisa, que foi estruturado e ordenado nos seguintes blocos: aspectos pedagógicos, aspectos extrapedagógicos, satisfação e perfil. Por isso, foram considerados como válidos aqueles respondidos pelo menos até o bloco de satisfação.

Desse modo, na ANQP 2023, **23.338** questionários foram considerados válidos, resultando em uma taxa de resposta de **7,5%**.

3 Metodologia

Nesta seção serão discutidos alguns aspectos metodológicos que embasam os resultados disponibilizados nesta Síntese. Assim, estarão contemplados os procedimentos estatísticos de expansão das informações coletadas e construção do Indicador de Qualidade Percebida.

3.1 Expansão dos resultados para a população alvo

Para expandir as informações obtidas nos 23.338 questionários válidos para os 309.871 alunos e alunas da **população alvo**, foi necessário realizar um tratamento estatístico da não resposta da unidade⁴. Esse tratamento, além de lidar com a não resposta verificada na pesquisa, produziu fatores de ajuste que simularam a função dos pesos inerentes a um planejamento amostral, uma vez que não houve seleção de uma amostra na ANQP 2023. O tratamento da não resposta foi feito em duas etapas.

Na primeira etapa foram aplicados modelos de propensão de resposta (ROSENBAUM; RUBIN, 1983), que determinaram os fatores de ajuste iniciais para a expansão dos resultados. A utilização dessa classe de modelos foi possível devido à disponibilidade prévia, na base do Sistema de Recepção da Produção, das informações presentes no Quadro 3.01.

Quadro 3.01 – Indicadores utilizados nos modelos de propensão de resposta, 2023

Tipo de unidade	Indicadores
Relativos ao(a) aluno(a)	Sexo Faixa-etária Escolaridade
Relativos ao local de residência do(a) aluno(a)	Região Tipo de município
Relativos ao curso que o(a) aluno(a) realiza/realizou	Modalidade de recurso Modalidade de educação profissional Tipo de curso

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Na segunda etapa foi empregada uma técnica de calibração nos fatores de ajuste denominada *raking* (DEVILLE, et al., 1993). Essa técnica permite que estimativas de indicadores selecionados coincidam com os valores de parâmetros populacionais de interesse. Para a ANQP 2023, foram utilizados os parâmetros do Quadro 3.02.

⁴ No caso de a unidade amostral não responder a nenhuma informação solicitada pela pesquisa. Na ANQP, a unidade amostral são os(as) estudantes.

Quadro 3.02 – Parâmetros utilizados na calibração por ranking, 2023

Parâmetro	1º nível de agrupamento	2º nível de agrupamento
Total por Departamento Regional	27 DRs	-
Total por modalidade de recurso	Comercial	-
	PSG	-
Total por modalidade de educação profissional/aprendizagem	Formação inicial e continuada	Aprendizagem Demais tipos de cursos
	Educação profissional técnica	-
	Educação superior	-
Total por sexo e faixa etária	Masculino	Até 17 De 18 a 24 De 25 a 29 De 30 a 39 De 40 a 49
		Mais de 49
	Feminino	Até 17 De 18 a 24 De 25 a 29 De 30 a 39 De 40 a 49
		Mais de 49

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Nesta edição foi realizada uma alteração em um dos quatro indicadores utilizados na calibração. No indicador relacionado à modalidade de educação profissional, a informação relativa aos cursos de formação inicial e continuada (FIC) foi aberta entre os cursos da aprendizagem e os demais cursos dessa modalidade. Dessa forma, os totais estimados na pesquisa para o curso de aprendizagem passam a coincidir com o seu total populacional.

Após o tratamento estatístico da não resposta, os resultados da pesquisa, utilizando os pesos obtidos após a calibração, permitem uma expansão adequada dos resultados da ANQP 2023 para a população alvo.

Para mensurar a variabilidade das estimativas foi utilizado coeficiente de variação (CV), que tem como principal característica ser uma medida de variabilidade relativa, pois é calculado em relação à estimativa do indicador de acordo com a seguinte expressão:

$$cv = \frac{\text{Erro padrão}}{\text{Estimativa}} * 100$$

Dessa forma é possível comparar coeficientes de variação de diferentes estimativas. Os coeficientes de variação devem ser analisados de acordo com a seguinte classificação:

- até 5%: a variabilidade é muito baixa e, portanto, as estimativas têm ótima precisão;
- entre 5% e 10%: a variabilidade é relativamente baixa e as estimativas têm boa precisão;

- entre 10% e 15%: tem uma variabilidade razoável e as estimativas podem ser consideradas com precisão intermediária;
- acima de 15%: são considerados muito altos e as estimativas devem ser analisadas com muitas ressalvas. De maneira geral, não publicamos estimativas com CVs acima desse valor.

3.2 Construção do Indicador de Qualidade Percebida (IQP)

Com o objetivo de avaliar a qualidade percebida dos cursos, a ANQP construiu um sistema de indicadores, que foram selecionados de forma a atender a duas importantes propriedades: a validade da representação do conceito e a especificidade em relação ao serviço a ser avaliado. Assim, por meio de uma série de procedimentos de pesquisa⁵, foram escolhidos 27 indicadores para compor esse sistema.

O IQP é uma medida que sintetiza os resultados de diversos indicadores que foram selecionados para compor o sistema de indicadores. Esse tipo de indicador é denominado como **sintético** (JANNUZZI, 2017) e se caracteriza pela capacidade de apresentar de forma resumida uma avaliação geral sobre o tema em questão.

A utilização de um indicador sintético pressupõe um método de aglutinação dos indicadores que o compõem. Na ANQP é utilizada a análise fatorial em conjunto com a análise dos componentes principais para realizar esse processo. Esses procedimentos estatísticos foram feitos pela primeira vez na última edição da ANQP⁶. Nesta edição eles foram repetidos para observar se a estrutura da matriz de indicadores do IQP se manteria a mesma.

O resultado indicou a continuidade dessa estrutura. Isto é, em relação ao sistema de indicadores construído, a análise fatorial desta edição também alocou **24 indicadores** em três fatores, que se mantiveram organizados em dois aspectos relacionados com o serviço educacional fornecido aos(as) alunos(as), o pedagógico e o extrapedagógico. A seguir, o **Quadro 3.03** ilustra a estruturação dos indicadores da ANQP 2023.

⁵ Esses procedimentos podem ser lidos em detalhes no Documento Metodológico da pesquisa, disponível no Portal Prospecção Senac.

⁶ No Documento Metodológico da ANQP, também é possível consultar em detalhes esses procedimentos.

Quadro 3.03 – Matriz com indicadores e dimensões avaliadas, 2023

Aspectos	Dimensão	Indicadores
Pedagógicos	Professores (1)	Didática
		Domínio dos assuntos
		Esclarecimento de dúvidas
		Relacionamento com a turma
		Diversidade de atividades de aprendizagem
		Profissionalismo
		O quanto os professores te deixam à vontade para fazer perguntas durante as aulas
	Recursos didáticos	Qualidade do conteúdo
		Clareza da linguagem
		Contribuição para o seu processo de aprendizagem
	Organização do curso	Estrutura do curso
		Distribuição da carga horária
		Forma de avaliação
Extra-pedagógicos	Infraestrutura	Condições de uso (dos ambientes pedagógicos)
		Funcionalidade/adequação (dos ambientes pedagógicos) às necessidades do curso
		Orientações para o uso seguro (dos equipamentos, insumos e utensílios)
		Disponibilidade (dos equipamentos, insumos e utensílios)
		Condições de uso (dos equipamentos, insumos e utensílios)
		Adequação (dos equipamentos, insumos e utensílios) às necessidades do curso
	Atendimento	Simpatia e gentiliza
		Disponibilidade
		Comunicação institucional
		Precisão/exatidão das informações fornecidas
		Eficiência e agilidade

(1) A dimensão de professores inclui instrutores e tutores.

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

3.2.1 Atribuição de pesos para as dimensões

Desde a edição anterior da ANQP, os pesos das dimensões do Indicador de Qualidade Percebida são atribuídos de acordo com resultados obtidos na análise fatorial.

Essa atribuição de pesos é realizada em dois estágios. De início, utiliza-se o percentual explicado pela variância de três fatores⁷. O primeiro fator determina o peso do aspecto pedagógico, o segundo, o peso da dimensão de infraestrutura, e o terceiro, o peso da dimensão de atendimento.

⁷ Esses três fatores apresentaram autovalores maiores que 1 e, juntos, explicaram mais de 70% da variância total.

Posteriormente, para distribuir os pesos das dimensões que compõem o aspecto pedagógico, são utilizadas as cargas fatoriais.

O Quadro 3.04 apresenta os pesos que cada dimensão recebe após a análise factorial. Os aspectos pedagógicos respondem por 75% do IQP, enquanto os extrapedagógicos por 25%.

Quadro 3.04 – Peso das dimensões avaliadas no cálculo do IQP, 2023

Aspectos	Dimensão	Peso da dimensão
Pedagógicos	Professores	40%
	Recursos didáticos	20%
	Organização do curso	15%
Extrapedagógicos	Infraestrutura	15%
	Atendimento	10%

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

3.2.2 Cálculo do IQP

Na ANQP, o Indicador de Qualidade Percebida (IQP) é calculado para cada aluno(a) em duas etapas:

1. média simples dos indicadores por dimensão;
2. média ponderada das dimensões.

Na primeira, calcula-se a avaliação média realizada pelo(a) aluno(a) para cada uma das dimensões. Para isso, são considerados os(as) estudantes que avaliaram pelo menos dois indicadores na dimensão. Esse cálculo é efetuado por meio de uma média simples, ou seja, cada indicador dentro da dimensão tem o mesmo peso.

Na segunda etapa, são considerados os(as) estudantes que, na etapa anterior, tiveram médias calculadas em todas as dimensões. Assim, o IQP de cada aluno(a) é mensurado por meio de uma média ponderada dos resultados obtidos para cada dimensão. Na ponderação são utilizados os pesos apresentados no **Quadro 3.04**, de acordo com a seguinte expressão:

$$IQP_i = 0,4P_i + 0,2R_i + 0,15O_i + 0,15I_i + 0,1A_i$$

onde i representa o(a) aluno(a), P_i é o resultado para a dimensão dos professores, R_i o resultado obtido para os recursos didáticos, O_i para a organização do curso, I_i para a infraestrutura e A_i para a dimensão de atendimento.

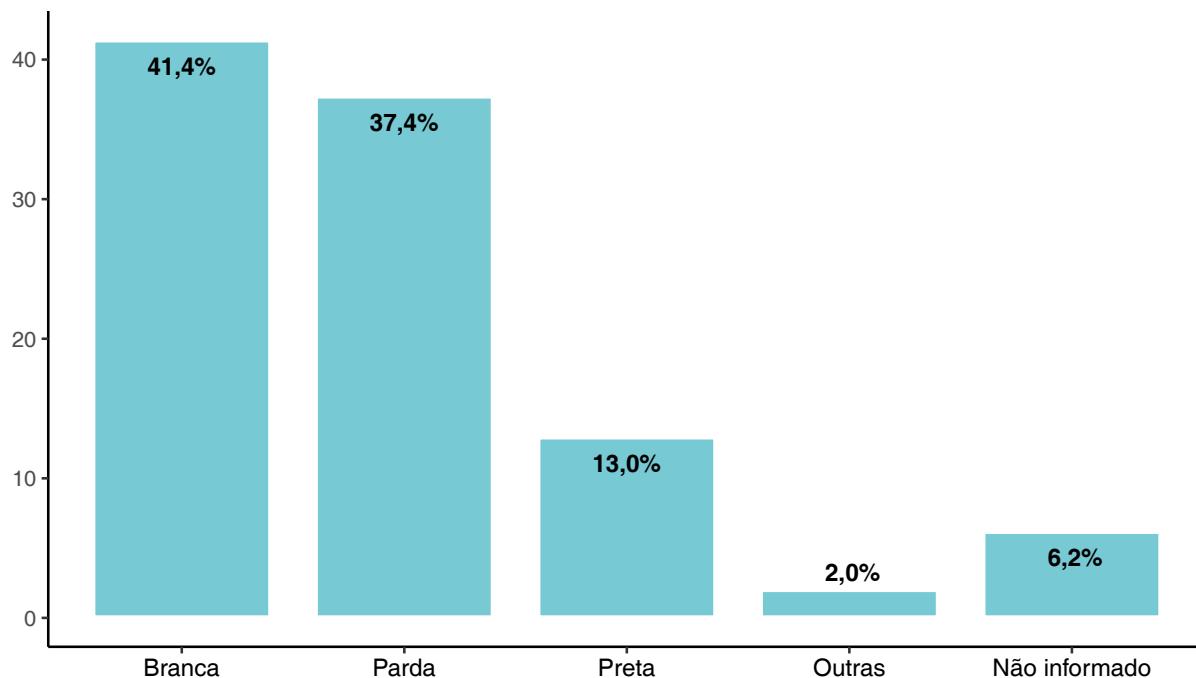
O IQP nacional é calculado mediante a média ponderada do IQP de cada aluno(a). A ponderação leva em consideração os pesos construídos para a expansão dos resultados apresentados na subseção anterior.



4 Informações sociodemográficas

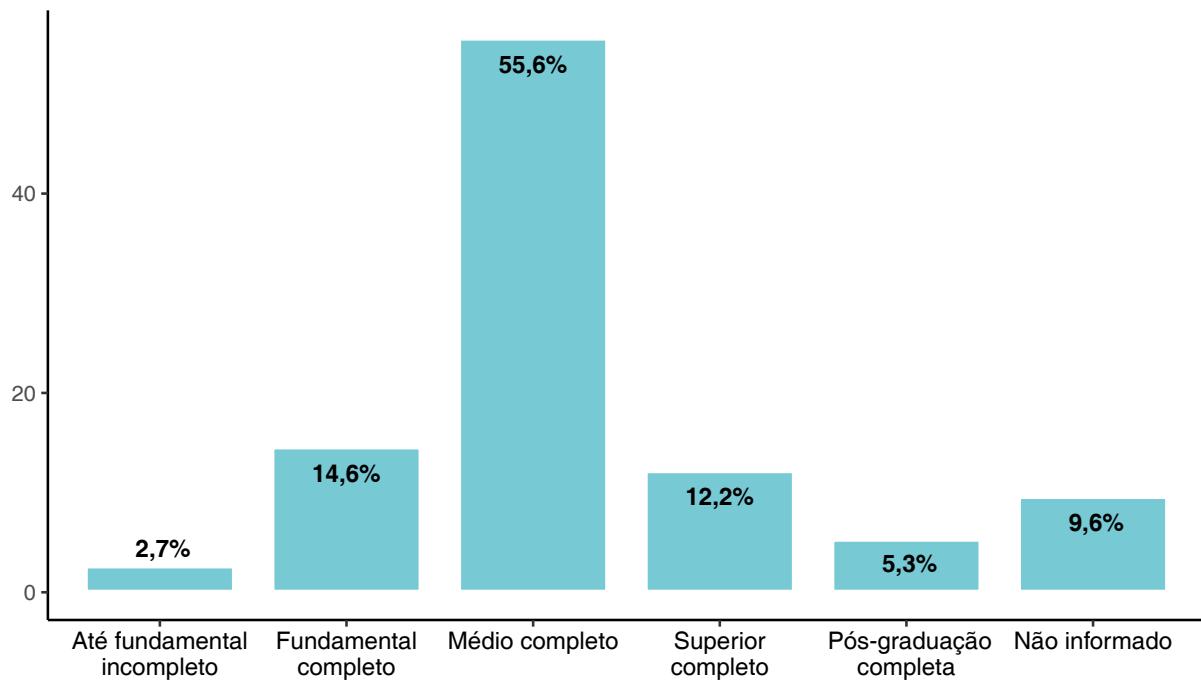
Nesta seção será complementado o perfil da população alvo a partir das informações coletadas durante o trabalho de campo da pesquisa. Os resultados são apresentados por: (i) raça-cor; (ii) nível de escolaridade; (iii) tipo de escola frequentada no ensino básico; (iv) nível de escolaridade da mãe; (v) quantidade de moradores do domicílio; e (vi) classes de renda familiar.

Gráfico 4.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, 2023



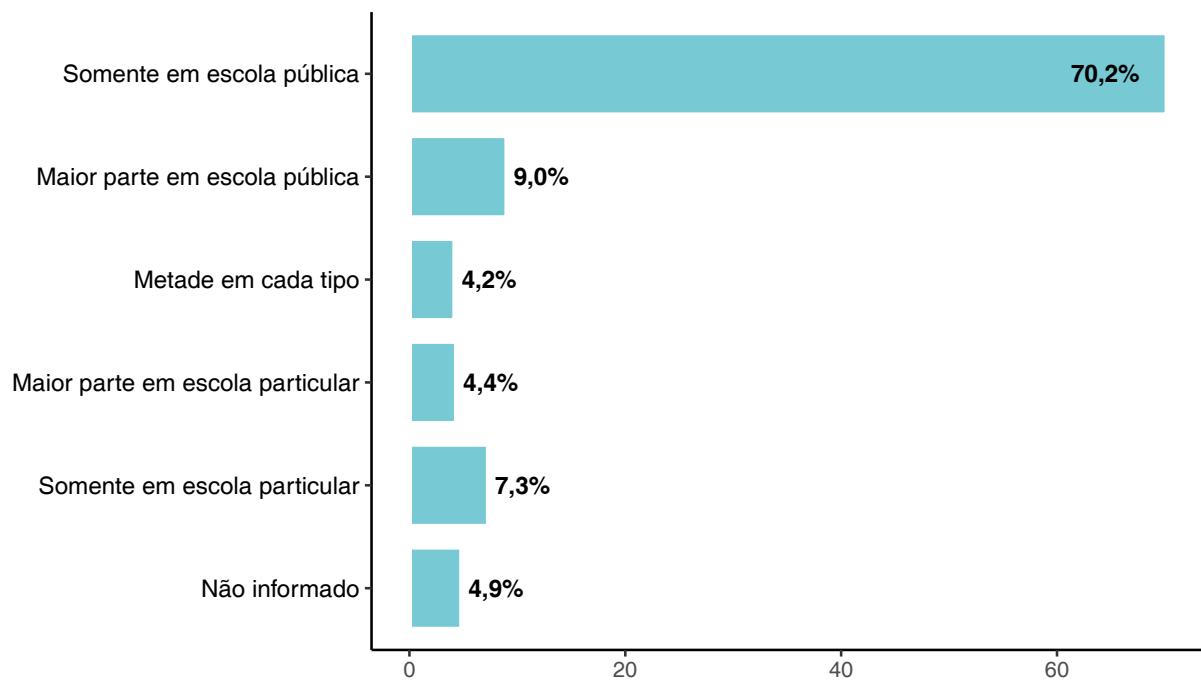
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 4.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, 2023



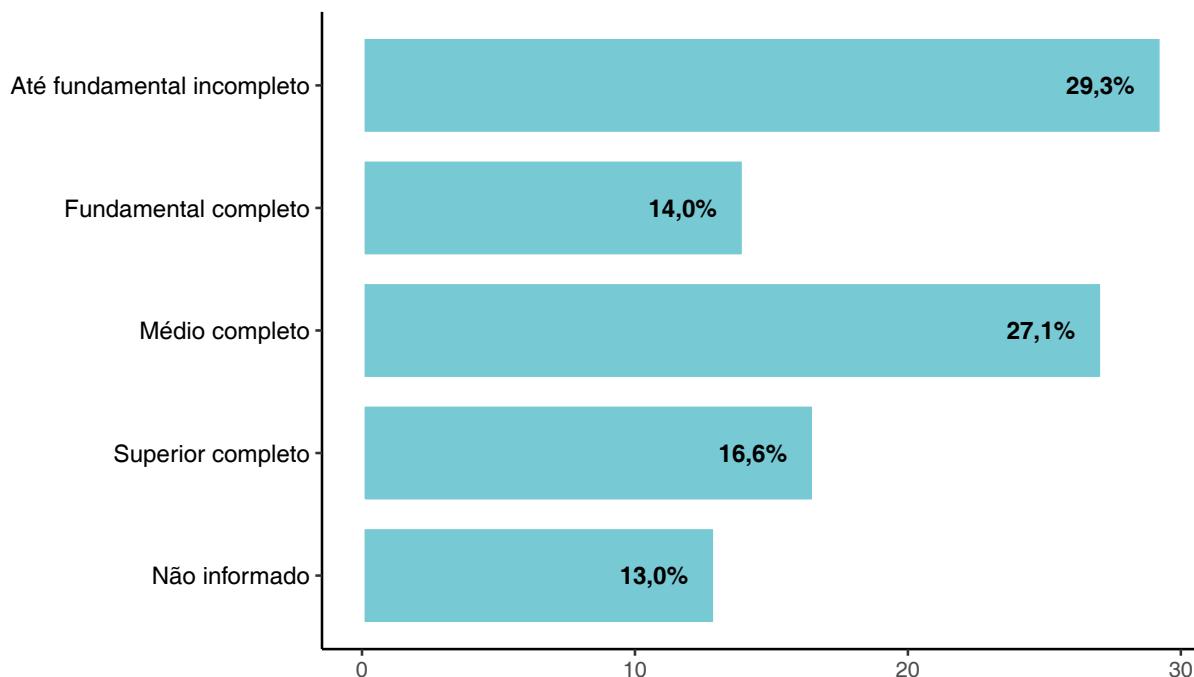
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 4.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, 2023



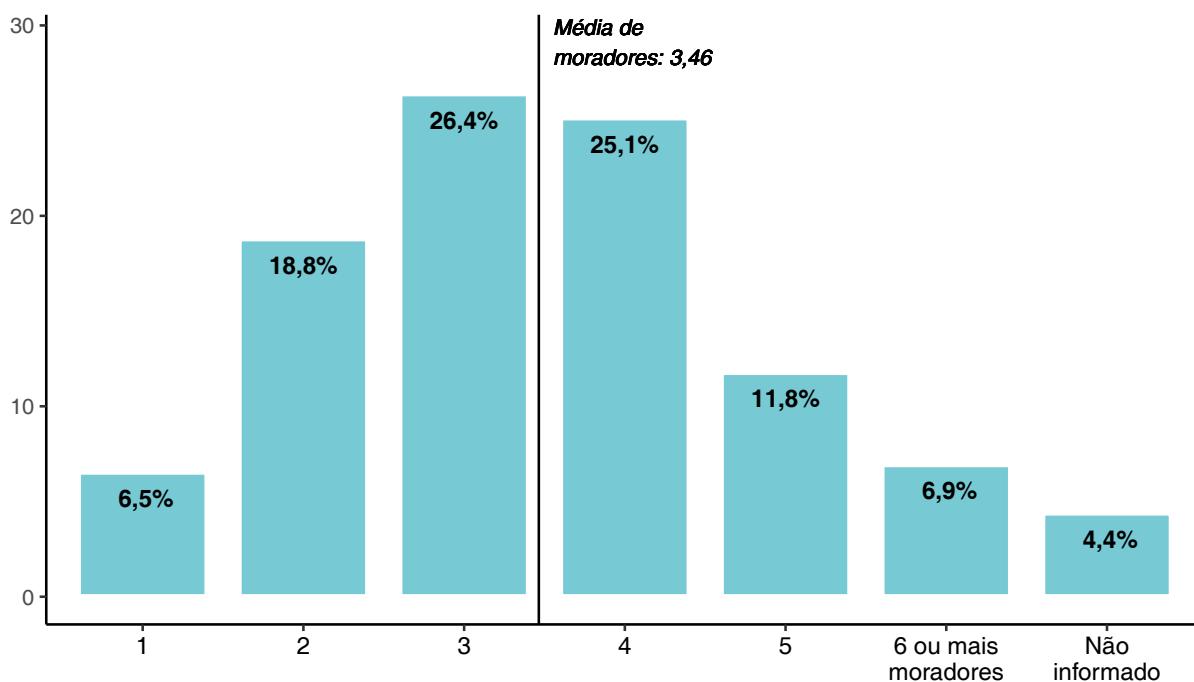
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 4.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade da mãe, 2023

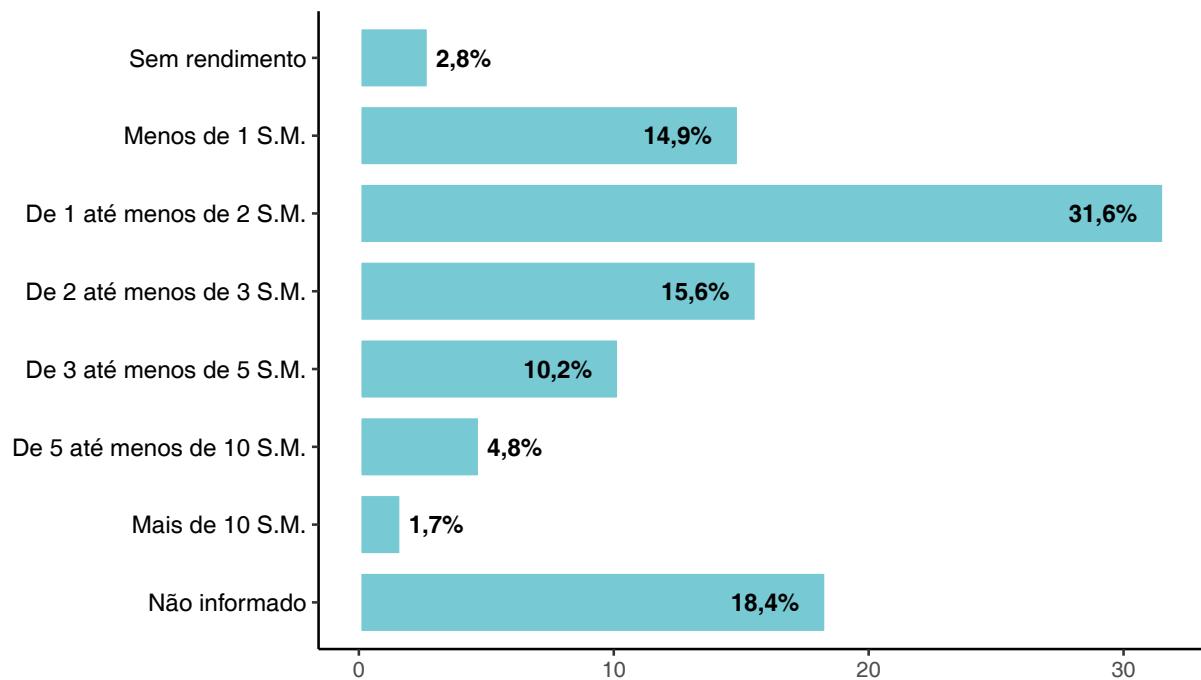


Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 4.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 4.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo classes de renda familiar, 2023

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).



5 Indicador de Qualidade Percebida (IQP): dimensões e indicadores

Nesta seção estão contidos os principais resultados desta Síntese, uma vez que o IQP, suas dimensões e seus indicadores serão apresentados segundo **(i)** Departamento Regional, **(ii)** modalidade de recurso e **(iii)** modalidade de educação profissional, considerando seus respectivos tipos de curso.

5.1 Departamentos Regionais

Nesta subseção, considerando cada Departamento Regional, primeiro, são apresentados os resultados do IQP, e depois das dimensões de professores, recursos didáticos, organização do curso, infraestrutura e atendimento.

Tabela 5.01 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, 2023

Departamento Regional	IQP	CV (%)
Brasil	8,99	0,13
Acre	9,03	1,01
Alagoas	9,26	0,57
Amapá	9,19	1,55
Amazonas	9,27	0,57
Bahia	8,99	0,75
Ceará	9,39	0,47
Distrito Federal	8,64	0,65
Espírito Santo	8,98	1,38
Goiás	8,85	0,98
Maranhão	8,95	0,98
Mato Grosso	9,10	1,01
Mato Grosso do Sul	8,98	1,24
Minas Gerais	8,98	0,39
Pará	9,20	0,57
Paraíba	9,40	1,24
Paraná	9,06	0,56
Pernambuco	8,97	0,38
Piauí	9,28	0,88
Rio de Janeiro	8,79	0,46
Rio Grande do Norte	9,06	1,13
Rio Grande do Sul	8,73	0,83
Rondônia	8,79	1,30
Roraima	9,29	0,68
Santa Catarina	8,84	0,40

(continua)

(continuação)

Departamento Regional	IQP	CV (%)
São Paulo	9,04	0,22
Sergipe	9,18	0,77
Tocantins	9,29	0,80

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.02 – Nota média dos indicadores da dimensão professores, segundo Departamento Regional, 2023

DR	Pro-fessor	Indicadores						
		Didá-tica	Domí-nio dos assun-tos	Esclare-cimento de dúvi-das	Relacio-namento com a turma	Diversi-dade de atividades de apren-dizagem	Profis-sionalismo	O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas
BR	9,03	8,94	9,17	9,03	8,94	8,74	9,06	9,31
AC	9,08	8,97	9,18	9,01	9,03	8,99	9,08	9,31
AL	9,24	9,30	9,44	9,27	8,97	9,17	9,14	9,44
AP	9,09	9,16	9,24	8,84	9,03	8,88	9,13	9,39
AM	9,36	9,34	9,46	9,32	9,35	9,10	9,43	9,53
BA	9,09	9,02	9,10	9,10	8,95	8,78	9,18	9,45
CE	9,41	9,37	9,51	9,45	9,33	9,23	9,31	9,67
DF	8,80	8,59	8,93	8,73	8,82	8,45	8,91	9,19
ES	9,10	8,94	9,13	9,01	9,15	8,81	9,22	9,41
GO	9,05	8,93	9,21	9,12	8,97	8,80	9,07	9,27
MA	9,09	8,93	9,11	9,03	9,03	8,80	9,27	9,47
MT	9,21	9,34	9,27	9,19	9,11	8,94	9,13	9,49
MS	9,18	9,08	9,18	9,12	9,19	8,85	9,31	9,50
MG	9,06	9,07	9,21	9,07	8,95	8,81	9,04	9,28
PA	9,27	9,23	9,31	9,18	9,23	9,04	9,35	9,54
PB	9,47	9,38	9,56	9,51	9,29	9,24	9,61	9,73
PR	9,07	9,05	9,22	9,11	8,97	8,78	9,09	9,29
PE	9,11	9,01	9,23	9,08	8,93	8,97	9,22	9,34
PI	9,29	9,26	9,34	9,26	9,19	9,12	9,39	9,49
RJ	8,88	8,76	9,04	8,88	8,85	8,42	8,89	9,23
RN	9,04	8,87	9,10	9,02	9,26	8,84	9,03	9,21
RS	8,73	8,61	8,93	8,79	8,67	8,22	8,76	9,17
RO	9,05	8,92	9,14	9,04	8,94	8,73	8,98	9,58
RR	9,41	9,37	9,36	9,24	9,46	9,34	9,53	9,56
SC	8,90	8,73	9,10	8,89	8,76	8,59	8,98	9,21
SP	9,02	8,92	9,19	9,03	8,92	8,76	9,04	9,29
SE	9,25	9,21	9,27	9,34	9,15	8,99	9,26	9,55
TO	9,29	9,26	9,41	9,19	9,28	9,11	9,24	9,50

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.03 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo Departamento Regional, 2023

DR	Recurso(s) didático(s)	Indicadores		
		Qualidade do conteúdo	Clareza da linguagem	Contribuição para o seu processo de aprendizagem
BR	8,91	8,88	8,93	8,93
AC	9,00	8,85	9,03	9,13
AL	9,22	9,16	9,26	9,24
AP	9,20	9,12	9,13	9,33
AM	9,14	9,08	9,13	9,21
BA	8,91	8,79	8,99	8,95
CE	9,34	9,29	9,36	9,38
DF	8,52	8,47	8,52	8,57
ES	8,86	8,79	8,90	8,88
GO	8,80	8,79	8,85	8,77
MA	8,73	8,64	8,81	8,73
MT	9,17	9,17	9,12	9,23
MS	8,86	8,85	8,84	8,89
MG	8,93	8,90	8,91	8,97
PA	9,13	9,12	9,08	9,20
PB	9,11	9,03	9,18	9,11
PR	8,99	8,93	9,02	9,04
PE	8,92	8,93	8,93	8,91
PI	9,13	9,08	9,10	9,20
RJ	8,72	8,67	8,76	8,74
RN	8,95	8,95	8,97	8,94
RS	8,57	8,52	8,66	8,52
RO	8,69	8,57	8,71	8,79
RR	9,16	9,05	9,12	9,31
SC	8,70	8,74	8,68	8,67
SP	8,98	8,98	8,99	8,98
SE	9,15	9,03	9,26	9,17
TO	9,33	9,28	9,27	9,45

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.04 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso, segundo Departamento Regional, 2023

DR	Organização do curso	Indicadores		
		Estrutura do curso	Distribuição da carga horária	Forma de avaliação
BR	8,76	8,78	8,68	8,83
AC	8,95	8,84	9,05	8,97
AL	9,12	9,11	9,07	9,18
AP	9,14	9,21	9,07	9,12
AM	9,22	9,16	9,20	9,31
BA	8,82	8,74	8,82	8,91
CE	9,24	9,20	9,18	9,33
DF	8,49	8,45	8,46	8,58
ES	8,77	8,83	8,60	8,90
GO	8,63	8,66	8,51	8,71
MA	8,79	8,72	8,85	8,79
MT	9,12	9,19	9,00	9,16
MS	8,78	8,64	8,77	8,93
MG	8,82	8,85	8,79	8,83
PA	9,16	9,10	9,16	9,21
PB	9,36	9,21	9,35	9,51
PR	8,84	8,88	8,68	8,96
PE	8,79	8,93	8,55	8,93
PI	9,09	9,10	9,03	9,13
RJ	8,49	8,50	8,46	8,52
RN	8,80	8,79	8,74	8,87
RS	8,30	8,14	8,40	8,37
RO	8,61	8,58	8,54	8,70
RR	9,20	9,25	9,11	9,28
SC	8,63	8,73	8,46	8,72
SP	8,77	8,84	8,64	8,84
SE	9,00	8,86	9,07	9,08
TO	9,15	9,18	9,04	9,21

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.05 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo Departamento Regional, 2023

DR	Infra-estrutura	Indicadores					
		Condições de uso do(s) ambiente(s)	Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	Orientações para o uso seguro	Disponibilidade do(s) equipamento(s)	Condições de uso do(s) equipamento(s)	Adequação às necessidades do curso
BR	9,04	9,16	8,99	9,16	8,85	9,08	9,01
AC	9,06	9,21	8,97	9,20	8,84	9,09	9,03
AL	9,24	9,29	9,25	9,34	9,12	9,20	9,20
AP	9,45	9,54	9,56	9,50	9,28	9,39	9,46
AM	9,17	9,27	9,20	9,25	9,02	9,17	9,11
BA	8,82	8,88	8,74	8,89	8,71	8,89	8,77
CE	9,34	9,30	9,20	9,48	9,26	9,36	9,27
DF	8,34	8,32	8,29	8,70	8,05	8,31	8,34
ES	9,08	9,12	9,09	9,14	8,94	9,12	9,01
GO	8,65	8,57	8,50	8,93	8,60	8,69	8,63
MA	8,86	9,11	8,78	8,88	8,61	8,94	8,87
MT	8,85	8,83	8,89	8,88	8,74	8,87	8,96
MS	8,93	9,18	9,06	8,94	8,73	8,82	8,78
MG	8,95	8,95	8,90	9,16	8,70	9,06	8,93
PA	9,09	9,22	9,16	9,11	8,92	9,11	9,03
PB	9,51	9,72	9,42	9,57	9,29	9,52	9,53
PR	9,23	9,28	9,19	9,32	9,05	9,31	9,21
PE	9,06	9,17	9,06	9,09	8,81	9,13	9,07
PI	9,35	9,48	9,35	9,25	9,18	9,40	9,42
RJ	8,68	8,85	8,62	8,83	8,50	8,68	8,62
RN	9,05	9,15	9,06	8,97	9,00	9,07	9,03
RS	8,84	8,95	8,78	9,01	8,67	8,83	8,79
RO	8,62	8,78	8,57	8,62	8,36	8,61	8,70
RR	9,23	9,18	9,30	9,31	8,94	9,25	9,28
SC	8,96	9,11	8,94	9,08	8,75	8,94	8,94
SP	9,26	9,46	9,19	9,35	9,05	9,30	9,20
SE	8,79	8,76	8,69	9,05	8,60	8,84	8,77
TO	9,11	9,06	8,93	9,24	9,05	9,20	9,20

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Na dimensão de infraestrutura, um indicador não entrou para o cálculo do IQP por conta da análise fatorial. Trata-se do indicador de acessibilidade em relação aos ambientes pedagógicos da Instituição, que ficou com média nacional de **9,15**.

Tabela 5.06 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento, segundo Departamento Regional, 2023

DR	Atendi- mento	Indicadores				
		Símpatia e gentiliza	Disponibili- dade	Comunica- ção institu- cional	Precisão/exatidão das informações fornecidas	Eficiênia e agilida- de
BR	8,89	9,12	8,93	8,78	8,82	8,79
AC	8,67	8,70	8,60	8,64	8,77	8,66
AL	9,06	9,24	9,08	8,97	9,04	9,00
AP	9,20	9,19	9,18	9,19	9,17	9,25
AM	9,16	9,25	9,19	9,05	9,10	9,20
BA	8,97	9,09	8,97	8,96	8,93	8,93
CE	9,30	9,47	9,31	9,19	9,24	9,26
DF	8,52	8,80	8,57	8,28	8,46	8,45
ES	8,82	9,03	8,88	8,64	8,81	8,73
GO	8,60	8,91	8,61	8,45	8,52	8,49
MA	8,69	8,79	8,74	8,70	8,65	8,57
MT	8,93	9,11	8,91	8,82	8,86	8,94
MS	8,76	8,86	9,04	8,54	8,61	8,73
MG	8,82	9,06	8,81	8,72	8,79	8,70
PA	9,16	9,27	9,18	9,05	9,19	9,14
PB	9,47	9,52	9,54	9,39	9,54	9,35
PR	8,96	9,19	8,99	8,88	8,90	8,87
PE	8,61	9,09	8,68	8,46	8,44	8,37
PI	9,10	9,17	9,09	9,01	9,06	9,10
RJ	8,57	8,84	8,63	8,44	8,49	8,44
RN	8,95	9,20	9,05	8,81	8,87	8,83
RS	8,59	8,96	8,67	8,40	8,48	8,46
RO	8,40	8,62	8,37	8,35	8,42	8,23
RR	9,04	9,18	9,07	8,93	9,03	9,01
SC	8,85	9,09	8,85	8,76	8,78	8,75
SP	9,04	9,29	9,10	8,93	8,95	8,92
SE	8,86	9,08	8,82	8,81	8,86	8,72
TO	9,26	9,26	9,27	9,23	9,23	9,30

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

5.2 Modalidades de recurso

Nesta subseção, os resultados de qualidade percebida são apresentados considerando as modalidades de recurso: PSG e comercial. O IQP será exposto primeiro, depois suas dimensões com os respectivos indicadores.

Tabela 5.07 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, 2023

Modalidade de recurso	IQP	CV (%)
Brasil	8,99	0,13
PSG	9,14	0,14
Comercial	8,76	0,25

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.08 – Nota média dos indicadores da dimensão professores, segundo modalidade de recurso, 2023

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Professor	9,03	9,16	8,83
Didática	8,94	9,09	8,72
Domínio dos assuntos	9,17	9,27	9,03
Esclarecimento de dúvidas	9,03	9,16	8,83
Relacionamento com a turma	8,94	9,04	8,79
Diversidade de atividades de aprendizagem	8,74	8,92	8,46
Profissionalismo	9,06	9,20	8,84
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,31	9,42	9,16

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.09 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo modalidade de recurso, 2023

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Recurso(s) didático(s)	8,91	9,06	8,69
Qualidade do conteúdo	8,88	9,03	8,66
Clareza da linguagem	8,93	9,07	8,71
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	8,93	9,08	8,69

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.10 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso, segundo modalidade de recurso, 2023

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Organização do curso	8,76	8,98	8,43
Estrutura do curso	8,78	8,96	8,50
Distribuição da carga horária	8,68	8,93	8,30
Forma de avaliação	8,83	9,05	8,48

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.11 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo modalidade de recurso, 2023

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Infraestrutura	9,04	9,19	8,82
Condições de uso do(s) ambiente(s)	9,16	9,29	8,96
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	8,99	9,16	8,73
Orientações para o uso seguro	9,16	9,26	9,01
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	8,85	9,00	8,63
Condições de uso do(s) equipamento(s)	9,08	9,24	8,83
Adequação às necessidades do curso	9,01	9,18	8,75

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.12 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento, segundo modalidade de recurso, 2023

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Atendimento	8,89	9,09	8,58
Símpatia e gentileza	9,12	9,25	8,93
Disponibilidade	8,93	9,12	8,63
Comunicação institucional	8,78	8,99	8,46
Precisão/exatidão das informações fornecidas	8,82	9,05	8,47
Eficiência e agilidade	8,79	9,04	8,40

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

5.3 Modalidades de educação profissional e tipos de curso

Nesta subseção, os resultados de qualidade percebida são apresentados considerando as distintas modalidades de educação profissional e seus respectivos tipos de cursos. Em cada modalidade, o primeiro dado exibido será o do IQP, depois suas dimensões poderão ser vistas seguindo a mesma ordem das seções anteriores.

5.3.1 Formação inicial e continuada (FIC)

Tabela 5.13 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Modalidade/tipo de curso	IQP	CV (%)
Formação inicial e continuada	9,24	0,15
Aperfeiçoamento	9,41	0,20
Aprendizagem	9,05	0,32
Programas instrumentais	9,31	0,53
Programas socioculturais	9,61	0,73
Programas socioprofissionais	9,42	0,42
Qualificação profissional	9,29	0,20

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.14 – Nota média dos indicadores da dimensão professores, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Prog. instrumentais	Prog. socioculturais	Prog. socioprofissionais	Qualificação profissional
Professor	9,27	9,46	9,06	9,38	9,63	9,39	9,31
Didática	9,20	9,37	9,01	9,28	9,51	9,32	9,25
Domínio dos assuntos	9,33	9,47	9,14	9,49	9,71	9,48	9,37
Esclarecimento de dúvidas	9,28	9,45	9,11	9,42	9,68	9,33	9,28
Relacionamento com a turma	9,22	9,52	8,84	9,42	9,68	9,52	9,31
Diversidade de atividades de aprendizagem	8,96	9,09	8,80	8,96	9,36	9,00	9,07
Profissionalismo	9,36	9,60	9,15	9,49	9,76	9,49	9,35
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,51	9,69	9,35	9,59	9,70	9,60	9,53

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.15 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Apren-dizagem	Prog. instrumen-tais	Prog. sociocul-turais	Prog. socio-profis-sionais	Qualifi-cação profis-sional
Recurso(s) didático(s)	9,13	9,27	8,94	9,19	9,53	9,29	9,20
Qualidade do conteúdo	9,08	9,19	8,91	9,18	9,47	9,20	9,13
Clareza da linguagem	9,17	9,32	8,99	9,17	9,60	9,36	9,23
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	9,14	9,31	8,91	9,24	9,50	9,30	9,24

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.16 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Apren-dizagem	Prog. instrumen-tais	Prog. socio-cultu-rais	Prog. socioprofissionais	Qualifi-cação profissio-nal
Organização do curso	9,06	9,18	8,91	9,11	9,38	9,18	9,12
Estrutura do curso	9,01	9,20	8,73	9,15	9,37	9,21	9,14
Distribuição da carga horária	9,03	9,04	9,01	9,01	9,34	9,07	9,03
Forma de avaliação	9,16	9,33	9,01	9,17	9,44	9,28	9,20

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.17 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Apren-dizagem	Prog. instrumen-tais	Prog. socio-cultu-rais	Prog. socio-profis-sionais	Qualifica-ção profis-sional
Infraestrutura	9,27	9,43	9,13	9,36	9,47	9,35	9,26
Condições de uso do(s) ambiente(s)	9,32	9,47	9,23	9,37	9,29	9,34	9,28
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	9,24	9,38	9,14	9,30	9,39	9,28	9,23
Orientações para o uso seguro	9,31	9,47	9,12	9,36	9,62	9,46	9,37
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	9,13	9,37	8,87	9,30	9,45	9,28	9,15
Condições de uso do(s) equipamento(s)	9,31	9,46	9,21	9,39	9,59	9,37	9,28
Adequação às necessidades do curso	9,27	9,40	9,16	9,40	9,53	9,38	9,24

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.18 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2023

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Apren-dizagem	Prog. instrumen-tais	Prog. sociocul-turais	Prog. socio-profis-sionais	Qualifica-ção pro-fissional
Atendimento	9,19	9,40	8,96	9,19	9,43	9,40	9,25
Simpatia e gentiliza	9,33	9,53	9,07	9,42	9,54	9,57	9,42
Disponibilidade	9,22	9,44	8,98	9,25	9,45	9,44	9,29
Comunicação institucional	9,08	9,28	8,88	9,07	9,37	9,25	9,14
Precisão/exatidão das informações fornecidas	9,15	9,35	8,98	9,13	9,38	9,36	9,19
Eficiência e agilidade	9,14	9,37	8,91	9,12	9,37	9,39	9,22

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

5.3.2 Educação profissional técnica de nível médio

Tabela 5.19 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação profissional técnica de nível médio, 2023

Modalidade/tipo de curso	IQP	CV (%)
Educação profissional técnica	8,63	0,24
Especialização técnica	8,90	1,64
Habilitação profissional técnica	8,63	0,24

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.20 – Nota média dos indicadores da dimensão professores, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2023

Indicadores	Educação profissional técnica	Tipo de curso	
		Especialização técnica	Habilitação profissional técnica
Professor	8,68	8,96	8,67
Didática	8,59	8,83	8,58
Domínio dos assuntos	8,94	9,10	8,94
Esclarecimento de dúvidas	8,67	8,95	8,66
Relacionamento com a turma	8,52	8,98	8,51
Diversidade de atividades de aprendizagem	8,44	8,71	8,44
Profissionalismo	8,58	8,90	8,57
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,01	9,28	9,01

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.21 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2023

Indicadores	Educação profissional técnica	Tipo de curso	
		Especialização técnica	Habilitação profissional técnica
Recurso(s) didático(s)	8,62	8,85	8,61
Qualidade do conteúdo	8,62	8,81	8,62
Clareza da linguagem	8,60	8,84	8,59
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	8,63	8,90	8,63

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.22 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2023

Indicadores	Educação profissional técnica	Tipo de curso	
		Especialização técnica	Habilitação profissional técnica
Organização do curso	8,33	8,51	8,32
Estrutura do curso	8,45	8,61	8,45
Distribuição da carga horária	8,19	8,19	8,19
Forma de avaliação	8,35	8,74	8,34

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.23 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2023

Indicadores	Educação profissional técnica	Tipo de curso	
		Especialização técnica	Habilitação profissional técnica
Infraestrutura	8,71	8,79	8,71
Condições de uso do(s) ambiente(s)	8,93	8,97	8,93
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	8,62	8,76	8,61
Orientações para o uso seguro	8,95	8,88	8,95
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	8,42	8,61	8,42
Condições de uso do(s) equipamento(s)	8,72	8,89	8,72
Adequação às necessidades do curso	8,61	8,66	8,61

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.24 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2023

Indicadores	Educação profissional técnica	Tipo de curso	
		Especialização técnica	Habilitação profissional técnica
Atendimento	8,43	8,75	8,43
Simpatia e gentiliza	8,80	8,88	8,80
Disponibilidade	8,48	8,70	8,48
Comunicação institucional	8,32	8,79	8,31
Precisão/exatidão das informações fornecidas	8,32	8,66	8,31
Eficiência e agilidade	8,25	8,65	8,24

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

5.3.3 Educação superior

Tabela 5.25 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Modalidade/tipo de curso	IQP	CV (%)
Educação superior	8,34	0,84
Extensão	7,26	5,80
Graduação	8,43	1,00
Pós-graduação	8,18	1,54

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.26 – Nota média dos indicadores da dimensão professores, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Extensão	Graduação	Pós-graduação
Professor	8,44	7,84	8,49	8,36
Didática	8,11	7,73	8,21	7,83
Domínio dos assuntos	8,66	7,94	8,75	8,47
Esclarecimento de dúvidas	8,35	7,65	8,37	8,38
Relacionamento com a turma	8,52	8,12	8,54	8,54
Diversidade de atividades de aprendizagem	7,76	6,92	7,88	7,52
Profissionalismo	8,69	7,71	8,73	8,70
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	8,95	8,81	8,92	9,06

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.27 – Nota média dos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Extensão	Graduação	Pós-graduação
Recurso(s) didático(s)	8,21	6,73	8,29	8,15
Qualidade do conteúdo	8,27	6,39	8,41	8,09
Clareza da linguagem	8,18	7,01	8,23	8,22
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	8,17	6,78	8,24	8,15

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.28 – Nota média dos indicadores da dimensão organização do curso, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Extensão	Graduação	Pós-graduação
Organização do curso	7,84	6,94	8,04	7,34
Estrutura do curso	7,90	7,09	8,07	7,48
Distribuição da carga horária	7,64	6,95	7,87	7,03
Forma de avaliação	8,00	6,77	8,18	7,63

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.29 – Nota média dos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Extensão	Gradua-ção	Pós-gradu-ação
Infraestrutura	8,61	7,53	8,68	8,54
Condições de uso do(s) ambiente(s)	8,73	7,68	8,77	8,75
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	8,47	7,89	8,48	8,50
Orientações para o uso seguro	8,70	7,99	8,82	8,42
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	8,51	7,46	8,59	8,43
Condições de uso do(s) equipamento(s)	8,62	7,21	8,68	8,67
Adequação às necessidades do curso	8,58	7,44	8,65	8,51

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Tabela 5.30 – Nota média dos indicadores da dimensão atendimento, segundo tipo de curso, educação superior, 2023

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Exten-são	Gradua-ção	Pós-gradu-ação
Atendimento	8,40	7,03	8,49	8,30
Simpatia e gentiliza	8,86	7,72	8,96	8,72
Disponibilidade	8,52	7,25	8,61	8,41
Comunicação institucional	8,24	6,88	8,28	8,30
Precisão/exatidão das informações fornecidas	8,25	6,88	8,35	8,12
Eficiência e agilidade	8,14	6,66	8,25	8,01

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).



6 Indicadores complementares

Os indicadores apresentados nesta seção combinam duas características. De um lado, parte deles permite notar a percepção do aluno sobre como o Senac é visto pelo mercado, ao apresentar a avaliação da dimensão de **projeção profissional**, que reúne indicadores relevantes para a defesa institucional.

Por outro lado, parte dos indicadores são importantes para o processo de aperfeiçoamento contínuo dos serviços educacionais da Instituição, sendo adicionais em relação à matriz de indicadores que compõem o IQP. Assim, são exibidos resultados para: **(i)** experiência de trabalho do aprendiz na empresa; **(ii)** tipo de recurso didático utilizado; **(iii)** uso das bibliotecas do Senac; e **(iv)** avaliação de seus respectivos acervos.

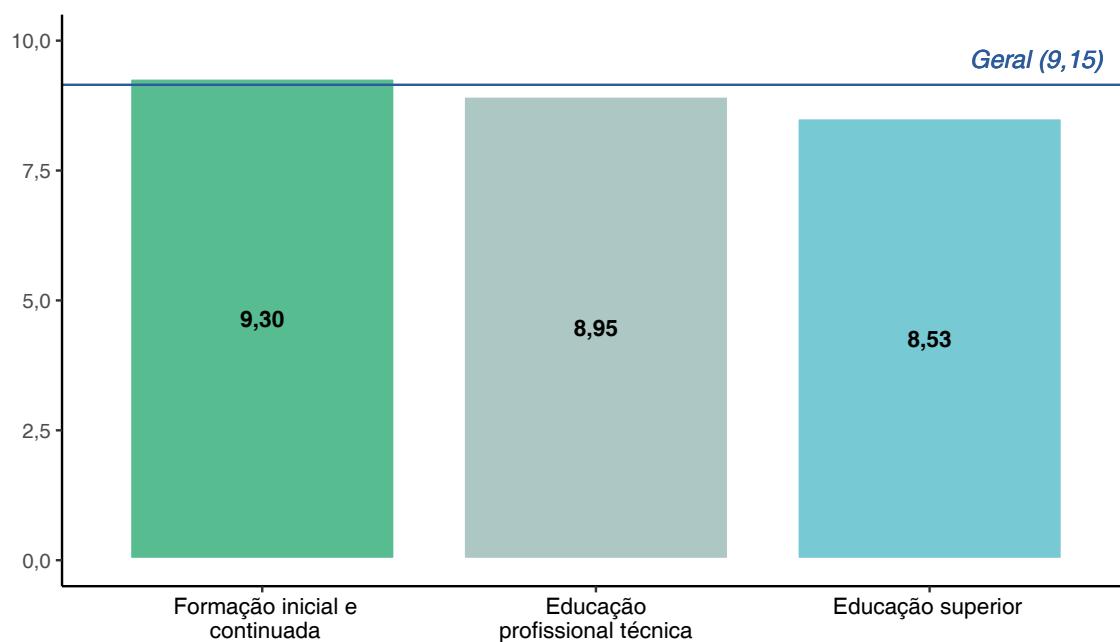
A seguir, é apresentada a avaliação da **projeção profissional**. O objetivo desse conjunto de indicadores é captar as percepções dos estudantes sobre a capacidade do Senac de inseri-los no mercado de trabalho ou gerar impacto em suas carreiras. Por isso, os estudantes avaliaram o **(i)** reconhecimento do Senac no mercado de trabalho (Gráfico 6.01) e a **(ii)** empregabilidade dos alunos (Gráfico 6.02).

Segundo a revisão sistemática de literatura⁸, esses indicadores são recorrentemente explorados nos trabalhos de qualidade percebida em serviços educacionais. Contudo, nesses trabalhos, apenas o ensino superior é considerado nas análises. Desde a inclusão desses indicadores, na edição 2022, a ANQP, para além dos(as) estudantes de ensino superior, permite que os(as) alunos(as) de formação inicial e continuada (FIC) e de educação profissional técnica de nível médio forneçam suas avaliações.

Na primeira aplicação das perguntas dessa dimensão, em 2022, os indicadores apresentaram níveis de não resposta mais altos do que os indicadores das demais dimensões, por isso tiveram suas respectivas redações reformuladas para esta edição. O resultado dessa reformulação pode ser notado em 2023, quando verificou-se que o nível de não resposta ao item diminuiu, isto é, houve um maior aproveitamento de informações dessa dimensão na edição atual.

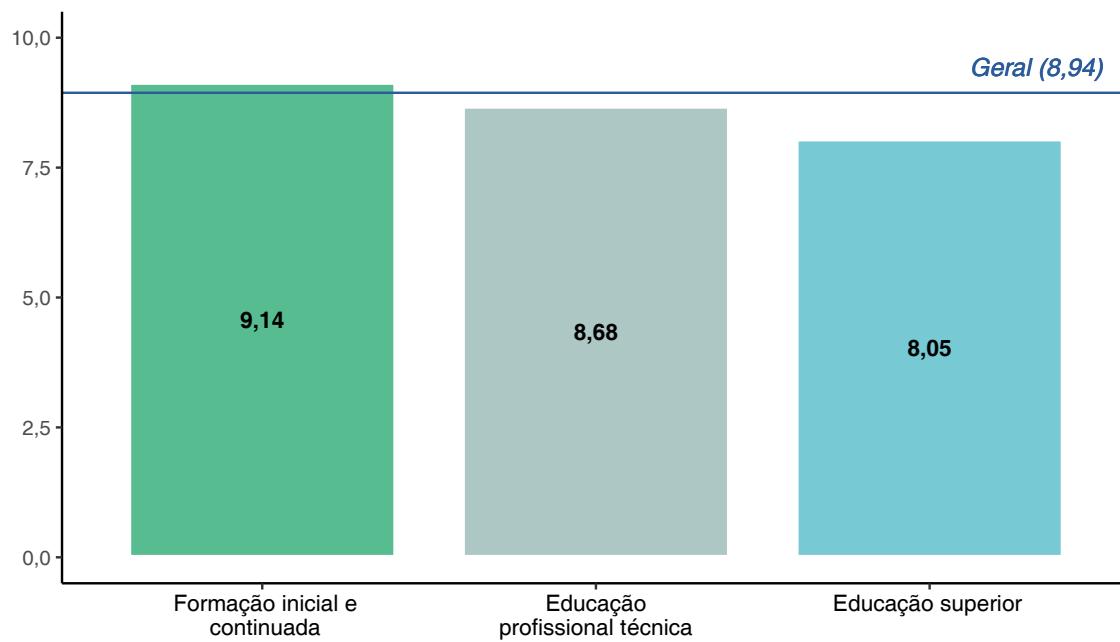
⁸ Essa revisão pode ser lida no Documento Metodológico da ANQP, disponível no Portal Prospecção Senac.

Gráfico 6.01 – Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre o reconhecimento do Senac no mercado de trabalho, segundo modalidade de educação profissional, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Gráfico 6.02 – Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre empregabilidade dos alunos do Senac, segundo modalidade de educação profissional, 2023

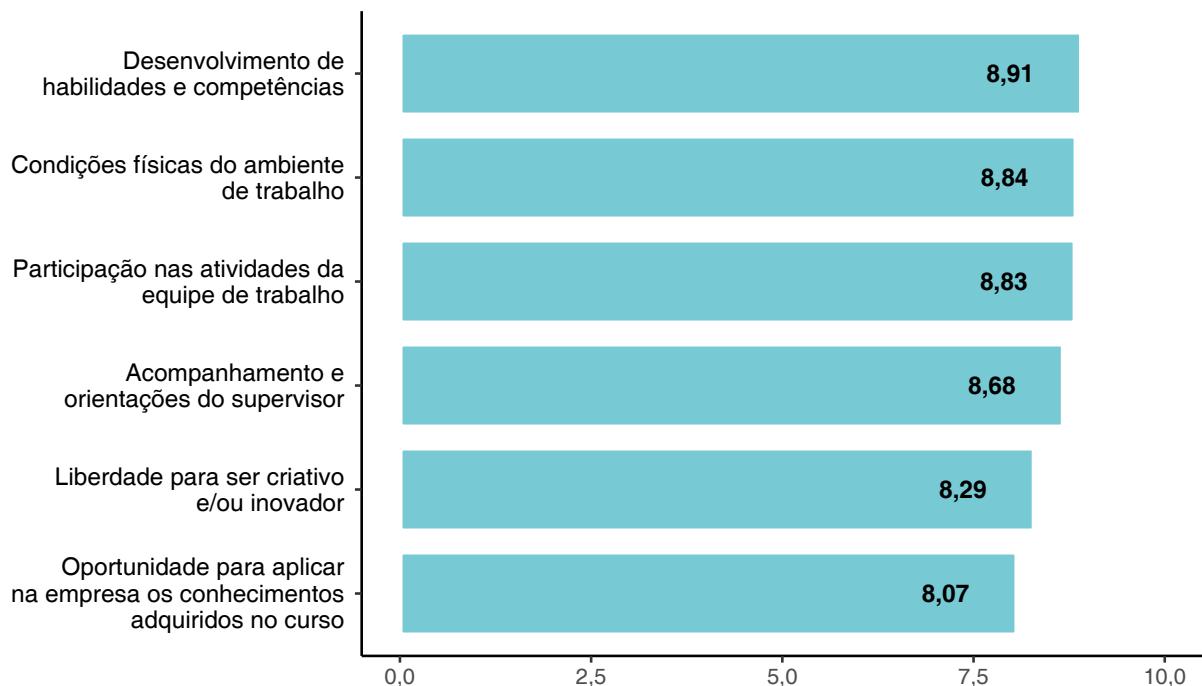


Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Os indicadores específicos para os estudantes de *aprendizagem*, referentes à **experiência de trabalho na empresa**, começaram a ser avaliados na edição 2022 da ANQP. A partir deles, o intuito é entender como os aprendizes do Senac atribuem qualidade a uma parte importante do programa: a prática

profissional na empresa parceira, aspecto relevante para o monitoramento de como o programa de Aprendizagem Profissional de Qualificação ocorre para além do âmbito da Instituição (Gráfico 6.03).

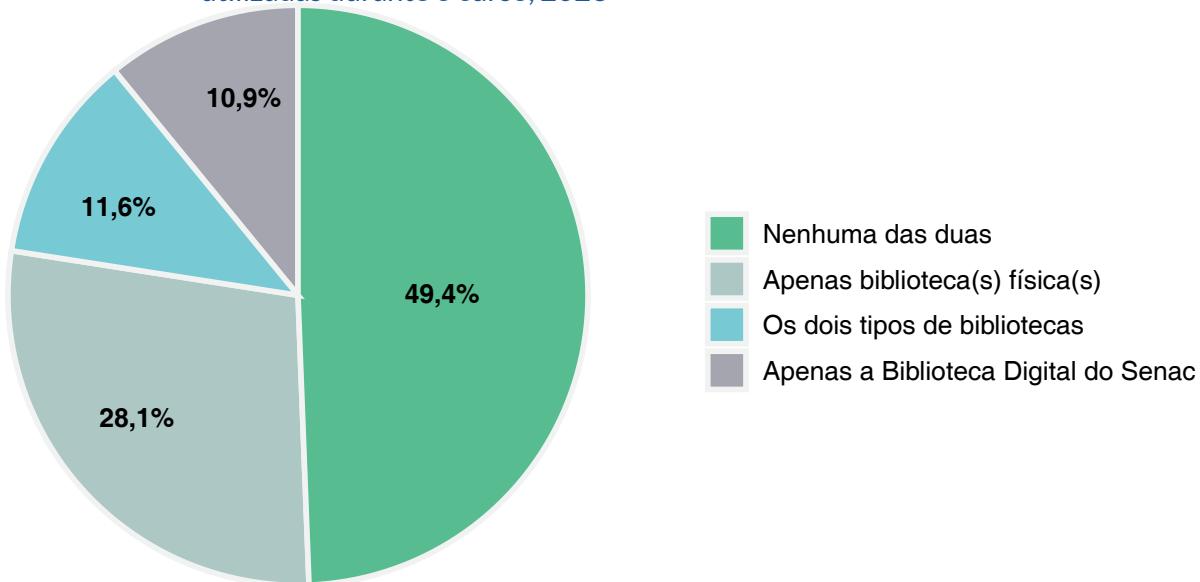
Gráfico 6.03 – Avaliação média dos(as) aprendizes sobre a experiência de trabalho na empresa, segundo indicadores selecionados, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

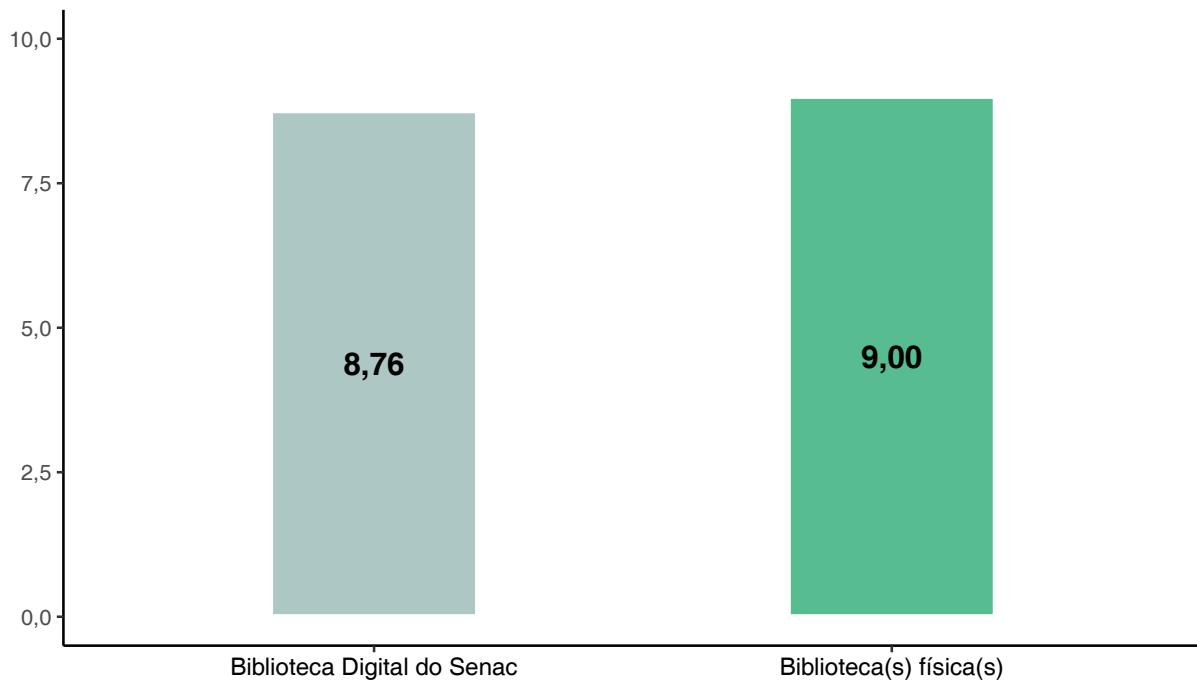
A respeito das **bibliotecas do Senac**, a ANQP 2023 abordou tanto as físicas, distribuídas pelas unidades educacionais, quanto a Biblioteca Digital do Senac. Assim, os estudantes puderam responder quais delas já utilizaram (Gráfico 6.04). Em seguida, os alunos tiveram a oportunidade de avaliar, em uma escala de 0 a 10, o acervo da(s) biblioteca(s) usufruída(s) (Gráfico 6.05).

Gráfico 6.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de bibliotecas do Senac utilizadas durante o curso, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

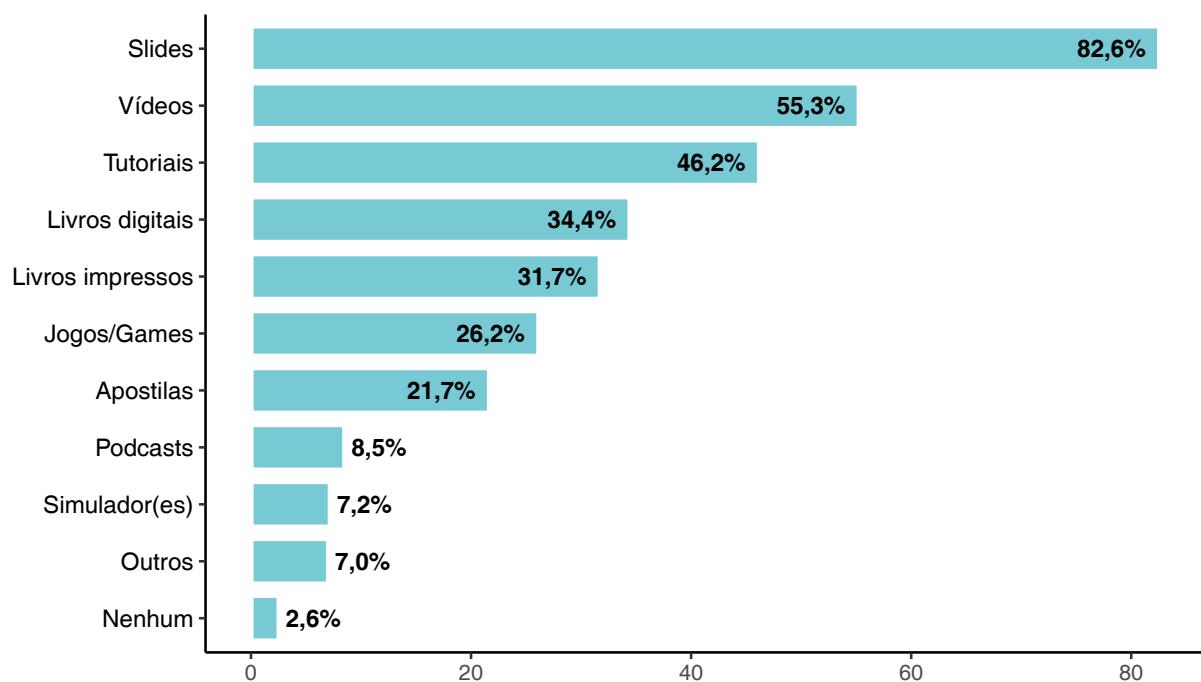
Gráfico 6.05 – Avaliação média do acervo das bibliotecas do Senac, segundo tipo de biblioteca, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

Em relação aos **recursos didáticos**, a partir da edição 2022 da ANQP, os estudantes puderam indicar quais deles foram utilizados durante o curso (Gráfico 6.06). Nesta edição, junto com a Gerência de Tecnologias e Desenhos Educacionais, foi feito um pequeno ajuste nas opções de recursos didáticos apresentadas. A mudança teve como objetivo continuar melhorando a captação dessa informação.

Gráfico 6.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo recursos didáticos utilizados durante o curso, 2023



Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).



Considerações sobre os processos de pesquisa

Esta edição da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac tem uma perspectiva de consolidação em relação à última, que foi marcada por uma reformulação conceitual e metodológica.

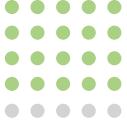
No que diz respeito à comparação com a ANQP 2022, no geral, os procedimentos de construção da informação foram replicados, permanecendo igual a alocação dos indicadores, e seus respectivos pesos no cálculo do IQP, nas cinco dimensões de qualidade percebida: professores; recursos didáticos, organização do curso, infraestrutura e atendimento.

Apesar das semelhanças, houve diferenças entre a edição atual e a anterior da pesquisa. Uma delas foi a melhoria no aproveitamento das respostas aos indicadores. Outra, uma mudança no processo de expansão dos resultados. Desta vez, os dados foram expandidos para toda a população alvo da pesquisa, já que mesmo estudantes que não têm contato podem participar da pesquisa, devido à divulgação institucional com *link* e QR code para o acesso. Além disso, no tratamento da não resposta, que possibilita a expansão dos resultados, os aprendizes foram incluídos no processo de calibração nos fatores de ajuste.

Esses aperfeiçoamentos contribuem para o contínuo aprimoramento da pesquisa de qualidade percebida da Instituição e aumentam seu potencial de impacto nas discussões técnicas e científicas sobre o tema nos três níveis de educação profissional ofertados pelo Senac.

No mais, vale destacar que a ANQP 2023 teve, em relação à edição anterior, uma população de pesquisa 13,3% maior, com 28,1% a mais de estudantes do PSG, obtendo uma taxa de resposta praticamente igual, **7,5%**. Considerando todos esses aspectos, o IQP atingiu média nacional de **8,99**.

Por fim, agradecemos o empenho de todos(as) os(as) profissionais e equipes que contribuíram para a realização da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac – edição 2023.



Referências bibliográficas

- CRONIN, J.; TAYLOR, S. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. **Journal of Marketing**, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.
- DEVILLE, J.C.; SÄRNDAL, C.E.; SAUTORY, O. Generalized raking procedures in survey sampling. **Journal of the American Statistical Association**, 1993.
- JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil**. 6^a ed. São Paulo: Alínea, 2017.
- ROSENBAUM, P.R.; RUBIN D.B. The Central Role of the Propensity Score in Observational Studies for Causal Effects. **Biometrika**, Oxford, v. 70, n. 1, p. 41-55, April 1983.



Apêndice A

Estratificação da população alvo

No sentido de viabilizar uma avaliação mais adequada da distribuição dos respondentes da ANQP 2023, a população alvo foi estratificada em duas etapas. Em primeiro lugar foi realizada a estratificação da população alvo e depois foram definidos os tamanhos das amostras.

Definição de estratos

O primeiro passo para a estratificação da população alvo foi definir os domínios amostrais. No primeiro nível foram considerados os tipos de ensino Presencial e EAD, num segundo nível as modalidades de educação profissional, sendo que entre os cursos de Formação Inicial Continuada (FIC) foram criados domínios específicos para os cursos de Aprendizagem. No terceiro nível foram consideradas informações geográficas, DR ou Núcleos. Em um caso específico dos cursos FIC no Departamento Regional de SP, ainda foi utilizado o Tipo de curso como um quarto nível de desagregação.

Segundo esses critérios foram obtidos 37 domínios para o tipo de ensino Presencial, apresentados a seguir:

- **Educação Superior:** 1 domínio;
- **Educação Profissional Técnica de Nível Médio:** 4 domínios;
- **Formação Inicial Continuada (FIC), exceto Aprendizagem:** 1 domínio para cada Departamento Regional (DR) incluindo o Senac Gastronomia (SG), exceto o DR de São Paulo, ao qual foram atribuídos 3 domínios; e
- **Aprendizagem:** 2 domínios (Núcleo Sul/Sudeste e Demais núcleos).

Para cada uma desses domínios, a estratificação continuou de forma independente.

Num segundo momento foram definidos os estratos para cada domínio. No domínio da Educação Superior os estratos foram formados a partir de um conjunto de DRs ou por apenas um DR, resultando na construção de seis estratos.

Para o domínio da Educação Profissional Técnica de Nível Médio foram necessários até três estágios de detalhamento, utilizando as variáveis “Tipo de curso”, “Eixo” e “Nome do curso”, resultando na construção de 47 estratos.

No caso do domínio da “Aprendizagem - Sul/Sudeste”, quatro estratos foram formados apenas por uma separação por DR, enquanto oito estratos foram formados por uma separação de DR, mas considerando também outros dois estágios utilizando as variáveis “Eixo” e “Nome do curso”. Já no domínio “Aprendizagem - Demais Núcleos”, os estratos foram formados a partir de um conjunto de DRs ou por apenas um DR, resultando na construção de 12 estratos.

Para os 31 domínios dos cursos de Formação Inicial e Continuada (exceto a Aprendizagem) formados pelos DRs e o Senac Gastronomia, a estratificação também foi realizada de forma independente

e foram necessários até mais dois estágios, utilizando as variáveis: “Tipo de curso” e “Eixo”. No total, foram construídos 67 estratos para os egressos de cursos de FIC (exceto a Aprendizagem).

A estratificação do tipo de ensino presencial foi concluída com a construção de 144 estratos.

Definição dos tamanhos de amostra

Definidos os estratos, passou-se para a etapa de atribuição dos tamanhos de amostra para cada um deles e, dessa forma, poder analisar se a coleta em cada estrato atingiu a marca mínima ideal.

Inicialmente foram estabelecidos os tamanhos de amostra para cada um dos domínios da seguinte forma:

Quadro A1 – Tamanhos de amostra, segundo domínio, 2023

Domínios	Tamanho da amostra
Formação inicial continuada (exceto Aprendizagem e Senac Gastronomia)	385
Formação inicial continuada (Senac Gastronomia)	30
Aprendizagem (Núcleo Sul/Sudeste)	600
Aprendizagem (Demais Núcleos)	385
Educação profissional técnica de nível médio (SP)	600
Educação profissional técnica de nível médio (Demais DRs)	
Educação profissional técnica de nível médio (MG)	385
Educação profissional técnica de nível médio (PR/RJ/RS)	
Educação superior	

Fonte: Senac-DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Curso do Senac (ANQP).

Considerando os 37 domínios, o tamanho total da amostra foi de 14.535. Após a atribuição do tamanho de amostra para cada um dos domínios, foram determinadas as quantidades mínimas desejadas de questionários válidos para cada estrato, sendo essa quantidade determinada por uma alocação ótima considerando a idade como medida de variabilidade.

A tabela a seguir apresenta os resultados da operação de coleta da pesquisa para os 144 estratos da população de pesquisa. Mais de três quartos dos estratos (78,47%) atingiram a meta estabelecida no planejamento e apenas 9,6% obtiveram taxa de aproveitamento inferior a 50%.

Tabela A1 – Distribuição dos estratos, segundo níveis das taxas de aproveitamento da amostra, 2023

Nível de aproveitamento da amostra	% de estratos
Menor que 25%	2,1
De 25% a 50%	7,6
De 50% a 70%	5,6
De 70% a 90%	4,2
De 90% a 100%	2,1
Atingiu meta	78,5

Fonte: Senac-DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Curso do Senac (ANQP).

