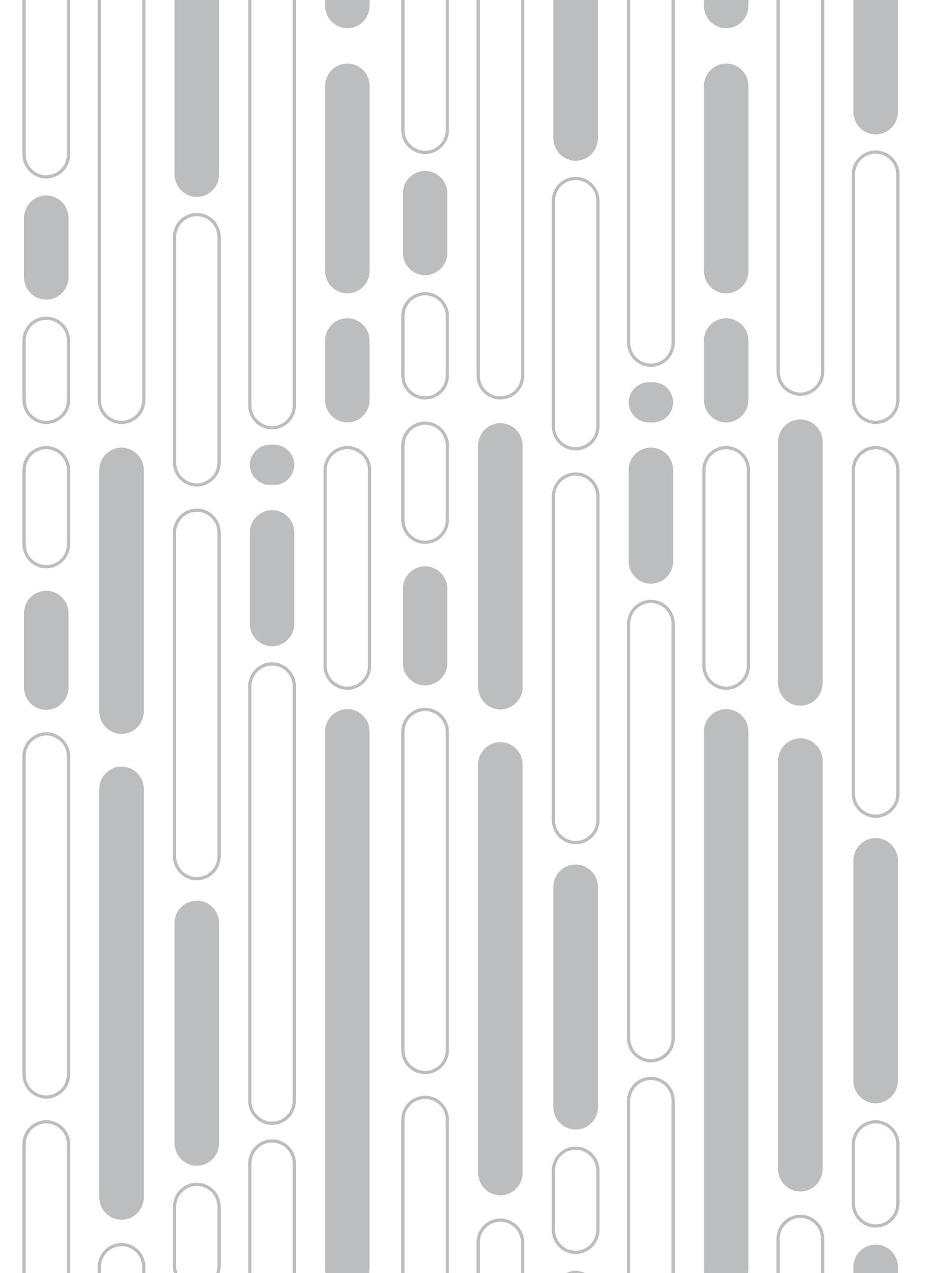




# Avaliação Nacional da **Qualidade Percebida** dos Cursos do Senac

**ANQP**

SÍNTESE 2024



Avaliação Nacional da  
**Qualidade Percebida**  
dos Cursos do Senac

**ANQP**

SÍNTESE 2024

**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**

*Diretora 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](http://www.dn.senac.br)

[www.senac.br](http://www.senac.br)

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação**

**Se55a Senac. Departamento Nacional.**

Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos cursos do Senac : síntese 2024 / [coordenação de conteúdo Gerência de Prospecção e Avaliação Educacional]. – Rio de Janeiro : Senac, Departamento Nacional, 2025.

62 p. ; 21x28 cm.

Bibliografia: p. 57

1. Senac. 2. Educação Profissional. 3. Qualidade percebida. 4. Indicador de desempenho. 5. Avaliação. I. Título.

CDD ed. 2023: 370.113

# Listas

## Quadros

<b>Quadro 3.01</b> – Indicadores utilizados nos modelos de propensão de resposta, ANQP, 2024	<b>24</b>
<b>Quadro 3.02</b> – Parâmetros utilizados na calibração por raking, ANQP, 2024	<b>25</b>
<b>Quadro 3.03</b> – Matriz com indicadores e dimensões avaliadas, ANQP, 2024	<b>27</b>
<b>Quadro A1</b> – Tamanhos de amostra, segundo domínio	<b>60</b>

## Tabelas

<b>Tabela 1.01</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, Ensino presencial, 2024	<b>14</b>
<b>Tabela 1.02</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, ensino presencial, 2024	<b>16</b>
<b>Tabela 1.03</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, ensino presencial, 2024	<b>17</b>
<b>Tabela 2.01</b> – Taxa de resposta, segundo Departamento Regional, 2024	<b>22</b>
<b>Tabela 5.01</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, 2024	<b>35</b>
<b>Tabela 5.02</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão professores, segundo Departamento Regional, 2024	<b>36</b>
<b>Tabela 5.03</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo Departamento Regional, 2024	<b>37</b>
<b>Tabela 5.04</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão organização do curso, segundo Departamento Regional, 2024	<b>38</b>
<b>Tabela 5.05</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo Departamento Regional, 2024	<b>39</b>
<b>Tabela 5.06</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão atendimento, segundo Departamento Regional, 2024	<b>40</b>
<b>Tabela 5.07</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão professores, segundo modalidade de recurso, 2024	<b>41</b>
<b>Tabela 5.08</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo modalidade de recurso, 2024	<b>42</b>
<b>Tabela 5.09</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão organização do curso, segundo modalidade de recurso, 2024	<b>42</b>
<b>Tabela 5.10</b> – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo modalidade de recurso, 2024	<b>42</b>
<b>Tabela 5.11</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024	<b>42</b>
<b>Tabela A.1</b> – Distribuição dos estratos, segundo níveis das taxas de aproveitamento da amostra	<b>61</b>

# Gráficos

---

<b>Gráfico 1.01</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, ensino presencial, 2024	<b>15</b>
<b>Gráfico 1.02</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município de residência, ensino presencial, 2024	<b>15</b>
<b>Gráfico 1.03</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, ensino presencial, 2024	<b>16</b>
<b>Gráfico 1.04</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, ensino presencial, 2024	<b>19</b>
<b>Gráfico 1.05</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, ensino presencial, 2024	<b>19</b>
<b>Gráfico 1.06</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, ensino presencial, 2024	<b>20</b>
<b>Gráfico 1.07</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, ensino presencial, 2024	<b>20</b>
<b>Gráfico 4.01</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, 2024	<b>30</b>
<b>Gráfico 4.02</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, 2024	<b>31</b>
<b>Gráfico 4.03</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, 2024	<b>31</b>
<b>Gráfico 4.04</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade da mãe, 2024	<b>32</b>
<b>Gráfico 4.05</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, 2024	<b>32</b>
<b>Gráfico 4.06</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo classes de renda familiar, 2024	<b>33</b>
<b>Gráfico 5.01</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, 2024	<b>41</b>
<b>Gráfico 5.02</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024	<b>43</b>
<b>Gráfico 5.03</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2024	<b>46</b>
<b>Gráfico 5.04</b> – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, Educação Superior, 2024	<b>49</b>
<b>Gráfico 6.01</b> – Nota média atribuída pelos estudantes ao reconhecimento do Senac pelo mercado de trabalho, segundo modalidade de educação profissional, 2024	<b>53</b>
<b>Gráfico 6.02</b> – Nota média atribuída pelos estudantes sobre o quanto realizar um curso no Senac contribui para que um aluno consiga trabalho ou melhore seu desempenho profissional, segundo modalidade de educação profissional, 2024	<b>53</b>
<b>Gráfico 6.03</b> – Nota média atribuída pelos estudantes à experiência de trabalho na empresa, segundo indicadores selecionados, 2024	<b>54</b>
<b>Gráfico 6.04</b> – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de bibliotecas do Senac em que procuraram conteúdos relacionados com o curso, 2024	<b>55</b>
<b>Gráfico 6.05</b> – Nota média atribuída pelos estudantes ao acervo/catálogo das bibliotecas do Senac, segundo tipo de biblioteca, 2024	<b>55</b>

---

**Gráfico 6.06** – Distribuição dos(as) estudantes, segundo recursos didáticos utilizados durante o curso, 2024

**56**



# Sumário

Apresentação	10
Introdução	11
1 Informações cadastrais: Sistema de Recepção da Produção (SRP)	13
2 Operação de coleta	21
2.1 Validação dos questionários	21
3 Metodologia	23
3.1 Expansão dos resultados para a população-alvo	23
3.2 Construção do Indicador de Qualidade Percebida (IQP)	26
3.2.1 Atribuição de pesos para as dimensões	28
3.2.2 Cálculo do IQP	28
4 Informações sociodemográficas	30
5 Indicador de Qualidade Percebida (IQP): dimensões e indicadores	34
5.1 Departamentos Regionais	34
5.2 Modalidades de recurso	41
5.3 Modalidades de educação profissional e tipos de curso	43
5.3.1 Formação inicial e continuada (FIC)	43
5.3.2 Educação profissional técnica de nível médio	46
5.3.3 Educação superior	49
6 Indicadores complementares	52
Referências bibliográficas	57
Apêndice A – Estratificação da população-alvo	58

# 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 pelo Senac, sendo uma importante ferramenta de gestão e monitoramento da qualidade da educação ofertada pela instituição.

O principal resultado da pesquisa é 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 da Instituição, a pesquisa gera insumos para o aprimoramento contínuo dos cursos, além de possibilitar ao Senac obter informações que subsidiem o planejamento de estratégias tendo em vista a manutenção de sua competitividade no mercado.

Esta edição marca a terceira aplicação do questionário construído em 2022, que adequa conceitos e metodologias analíticas de estudos nacionais e internacionais às especificidades institucionais, pedagógicas e regionais do Senac<sup>1</sup>. Como ocorre desde a reformulação de 2022, a ANQP realizou uma operação de coleta conjunta com os alunos e alunas dos tipos de ensino presencial e Rede EAD. Nesta síntese, os resultados contemplam as informações dos(as) **estudantes do tipo de ensino presencial**.

A relevância da reformulação realizada foi destacada com sua publicação como um artigo metodológico na Revista Brasileira de Estatística (TEIXEIRA JÚNIOR *et al.*, 2024). A divulgação do trabalho em um periódico científico de grande prestígio reforça o potencial da ANQP em contribuir para os estudos de avaliação sobre qualidade percebida, ampliando sua importância no âmbito da educação profissional do país.

Assim como a edição anterior, na ANQP 2024, os resultados do IQP e seus componentes são apresentados por modalidades de recurso e de educação profissional; nesta, são exibidos, inclusive, seus respectivos tipos de curso, o que possibilita o detalhamento de informações à nível nacional e regional. Esta edição da pesquisa esteve em campo de 14 de outubro a 20 de novembro de 2024.

<sup>1</sup> No 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 extrapedagógicos 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, mais objetivo e otimizado quando comparado às outras possibilidades<sup>2</sup>.

A aplicação da ANQP 2024 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). Alguns dos desafios comuns em pesquisas, principalmente as que utilizam esse método, são obter o maior número possível de respondentes da população-alvo, bem como esclarecer eventuais dúvidas sobre a veracidade da pesquisa. Nesse sentido, para ampliar a divulgação da pesquisa e, ao mesmo tempo, dar segurança aos(as) estudantes, a ANQP contou com uma comunicação integrada entre o Senac DN e os Departamentos Regionais (DRs), divulgando o *link* e o QR code da pesquisa nos mais variados espaços e mídias institucionais.

Nesta edição, os resultados dessa estratégia foram observados em alguns recordes da operação de coleta da pesquisa, como por exemplo, a maior taxa de resposta (8,1%) desde a mudança do método de coleta. Isso foi possível graças à atuação de muitos DRs junto às suas unidades educacionais, o que alavancou esses números. Essa atuação confirmou o potencial dos DRs de elevar a taxa de resposta à nível nacional, algo que será continuadamente reforçado pelo Departamento Nacional.

Esta síntese está organizada em seis seções, além desta introdução. 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.

<sup>2</sup>Para uma discussão mais aprofundada sobre os conceitos que embasam a pesquisa, consulte o Documento Metodológico no Portal Prospecção Senac.

## 12

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 fim, a sexta seção exibe os indicadores complementares da ANQP, os quais 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, finalmente, os recursos didáticos utilizados pelos(as) alunos(as) durante o curso.

# 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)<sup>3</sup>, considerando os dados referentes à competência de setembro de 2024. Desse modo, constituíram a população-alvo os alunos e alunas com:

- idade de 14 a 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 pelo menos 50%;
  - em cursos com mais de 36h: de pelo 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) tipo de município de residência do(a) estudante; (iv) modalidade de educação profissional; (v) tipo de curso; (vi) eixo tecnológico; (vii) segmento educacional; (viii) modalidade de recurso; (ix) sexo; (x) faixa etária.

<sup>3</sup>O sistema de gestão educacional do Departamento Nacional.

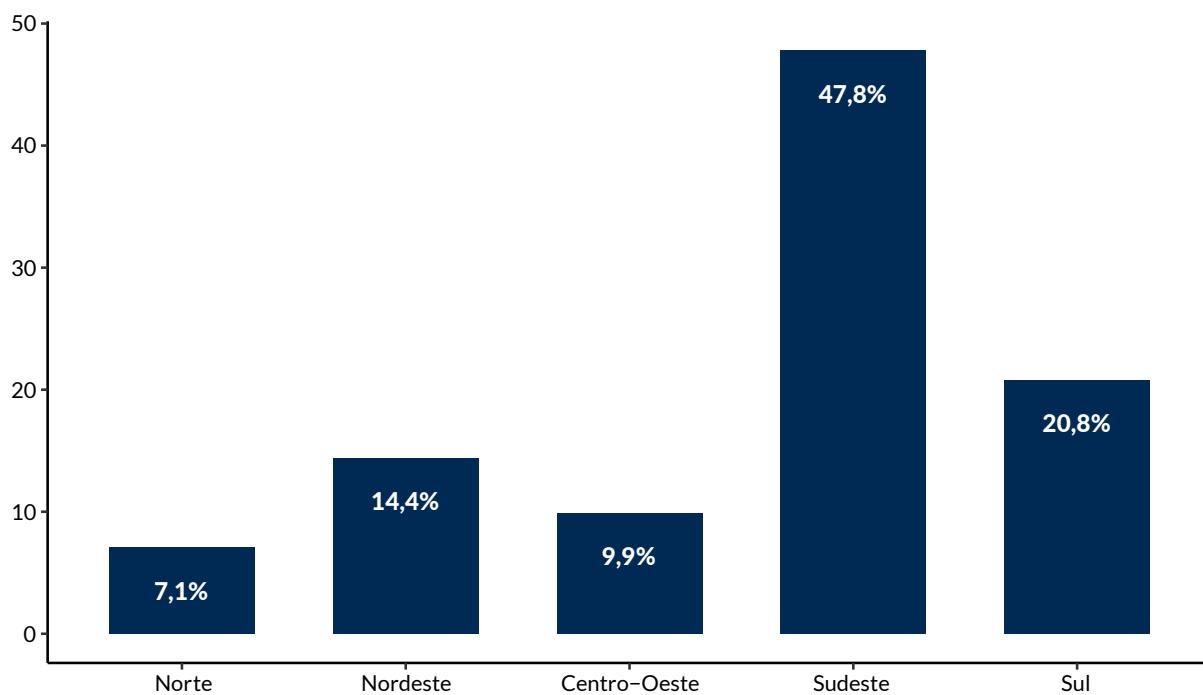
**Tabela 1.01** – Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, ensino presencial, 2024

Departamento Regional	Frequência	(%)
<b>Brasil</b>	<b>317.896</b>	<b>100,0</b>
Acre	4.268	1,3
Alagoas	3.997	1,3
Amapá	1.536	0,5
Amazonas	4.702	1,5
Bahia	5.267	1,7
Ceará	6.814	2,1
Distrito Federal	9.255	2,9
Espírito Santo	4.121	1,3
Goiás	8.536	2,7
Maranhão	4.665	1,5
Mato Grosso	8.537	2,7
Mato Grosso do Sul	4.896	1,5
Minas Gerais	23.646	7,4
Pará	5.583	1,8
Paraíba	2.004	0,6
Paraná	21.261	6,7
Pernambuco	10.807	3,4
Piauí	3.368	1,1
Rio de Janeiro	22.240	7,0
Rio Grande do Norte	3.877	1,2
Rio Grande do Sul	25.575	8,0
Rondônia	2.195	0,7
Roraima	2.046	0,6
Santa Catarina	19.420	6,1
São Paulo	101.937	32,1
Senac Gastronomia	114	0,0
Sergipe	4.837	1,5
Tocantins	2.392	0,8

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

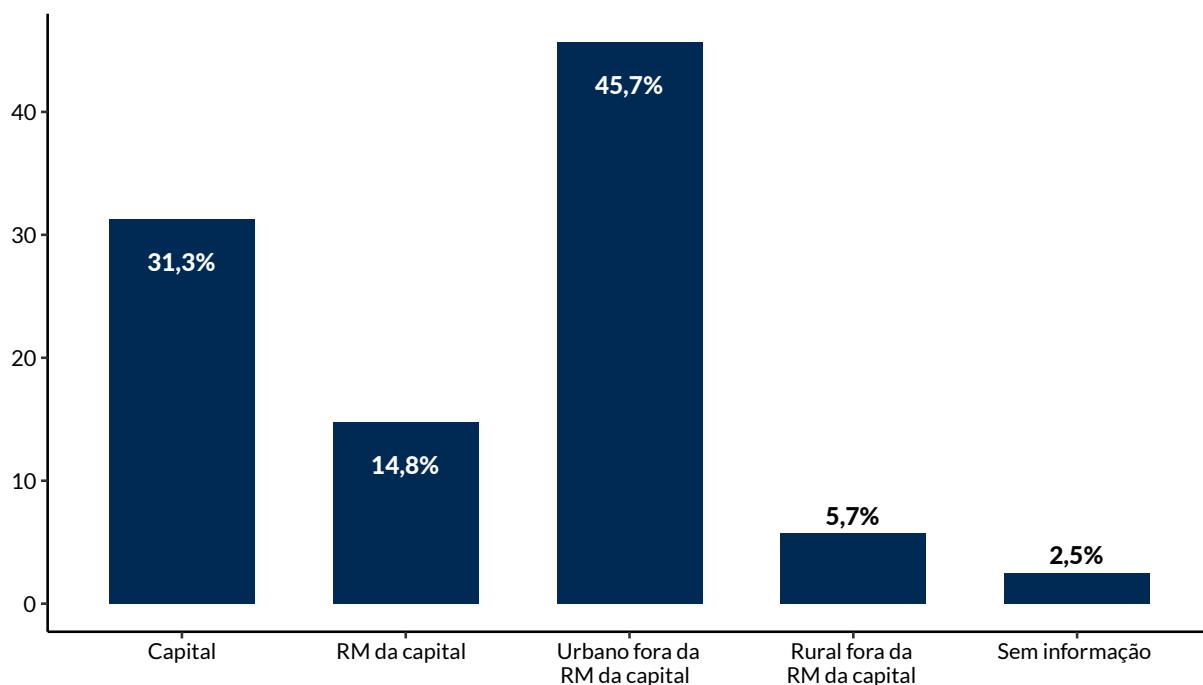
Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

**Gráfico 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, ensino presencial, 2024**



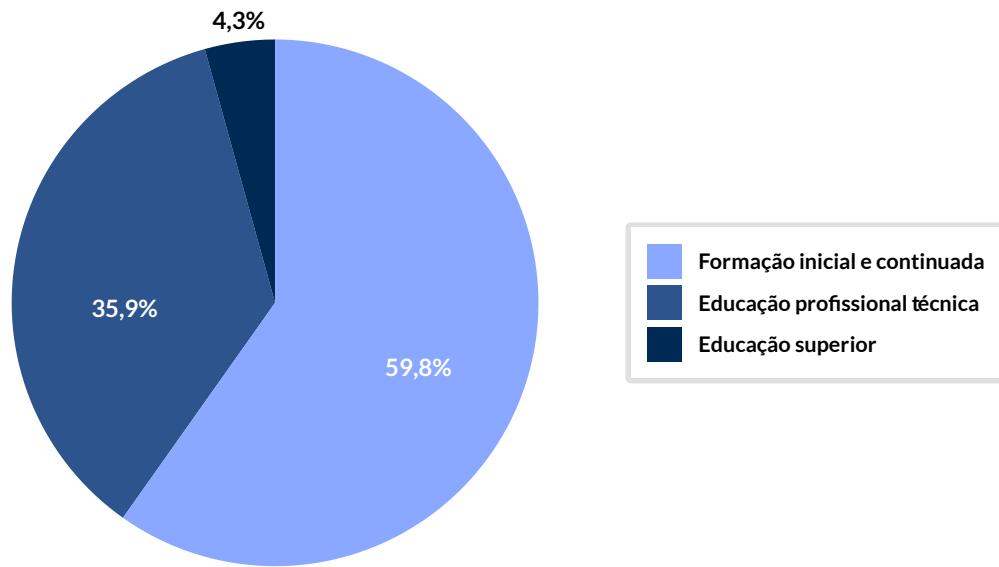
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

**Gráfico 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município de residência, ensino presencial, 2024**



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

**Gráfico 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, ensino presencial, 2024**



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

**Tabela 1.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, ensino presencial, 2024**

<b>Tipo de curso</b>	<b>Frequência</b>	<b>(%)</b>
<b>Brasil</b>	<b>317.896</b>	<b>100,0</b>
Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio	110.680	34,8
Aprendizagem Profissional de Qualificação	61.618	19,4
Qualificação profissional	44.599	14,0
Aperfeiçoamento	43.919	13,8
Programas Instrumentais	25.864	8,1
Programas Socioprofissionais	12.316	3,9
Graduação	11.454	3,6
Especialização Técnica	3.457	1,1
Pós-Graduação	1.975	0,6
Programas Socioculturais	1.762	0,6
Extensão	252	0,1

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

**Tabela 1.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, ensino presencial, 2024**

Eixo tecnológico	Frequência	(%)
<b>Brasil</b>	<b>317.896</b>	<b>100,0</b>
Gestão e Negócios	95.186	29,9
Ambiente e Saúde	74.077	23,3
Informação e Comunicação	49.449	15,6
Desenvolvimento Educacional e Social	41.736	13,1
Produção Cultural e Design	21.951	6,9
Turismo, Hospitalidade e Lazer	17.112	5,4
Segurança	10.532	3,3
Produção Alimentícia	5.972	1,9
Infraestrutura	1.777	0,6
Recursos Naturais	104	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%.

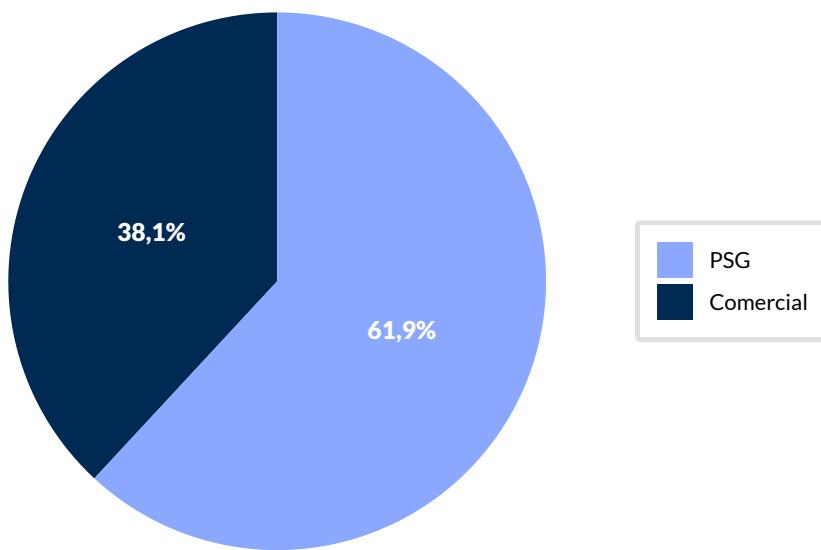
**Tabela 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, ensino presencial, 2024**

Segmento	Frequência	(%)
<b>Brasil</b>	<b>317.896</b>	<b>100,0</b>
Gestão	67.552	21,2
Saúde	57.902	18,2
Tecnologia da Informação	48.195	15,2
Comércio	27.634	8,7
Social	22.998	7,2
Idiomas	16.162	5,1
Beleza	15.690	4,9
Gastronomia	12.464	3,9
Segurança	10.532	3,3
Design	7.342	2,3
Moda	6.503	2,0
Produção de alimentos	5.972	1,9
Comunicação	4.865	1,5
Artes	3.241	1,0
Educacional	2.576	0,8
Turismo	1.860	0,6
Hospedagem	1.601	0,5
Games	1.239	0,4
Asseio, Conservação e Zeladoria	1.170	0,4
Eventos	1.100	0,3
Transporte e Armazenagem	502	0,2
Meio Ambiente (Ambiente e Saúde)	485	0,2
Meio Ambiente (Recursos Naturais)	104	0,0
Lazer	87	0,0
Instalação, Manutenção e Reparação	78	0,0
Construção e Reforma	27	0,0
Telecomunicações	15	0,0

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

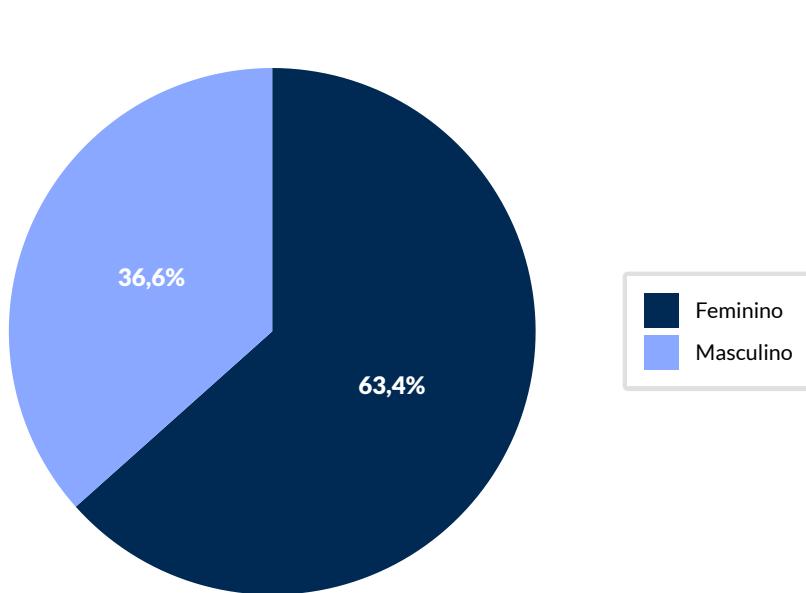
Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

**Gráfico 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, ensino presencial, 2024**



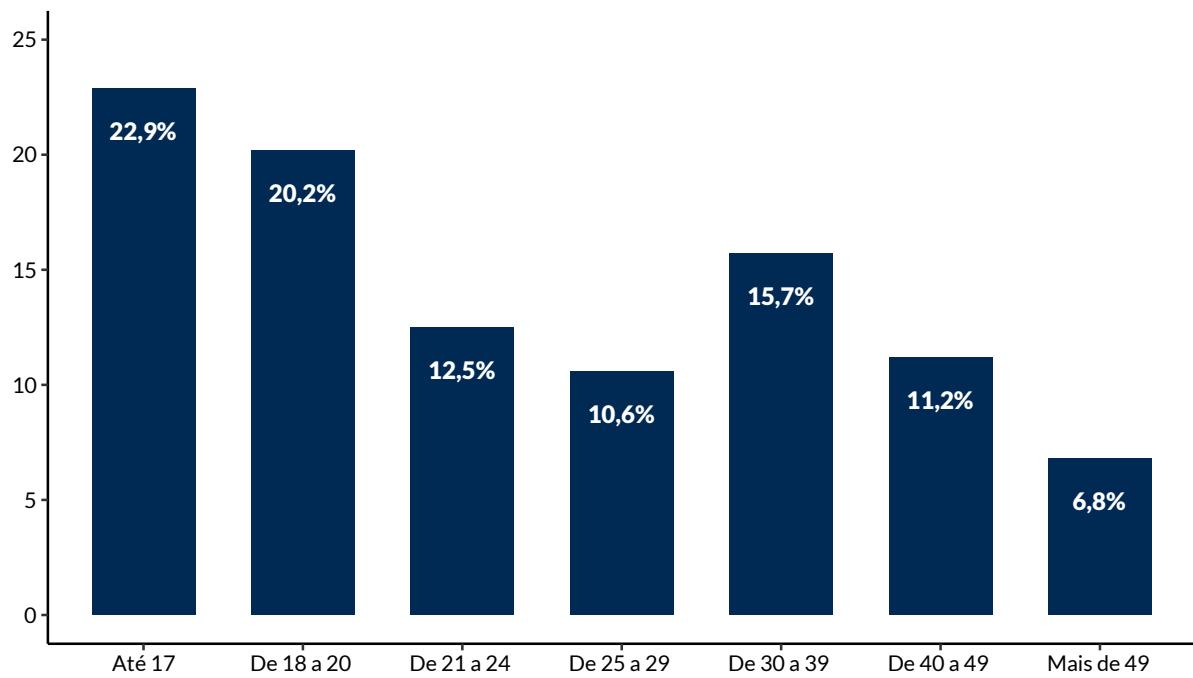
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

**Gráfico 1.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, ensino presencial, 2024**



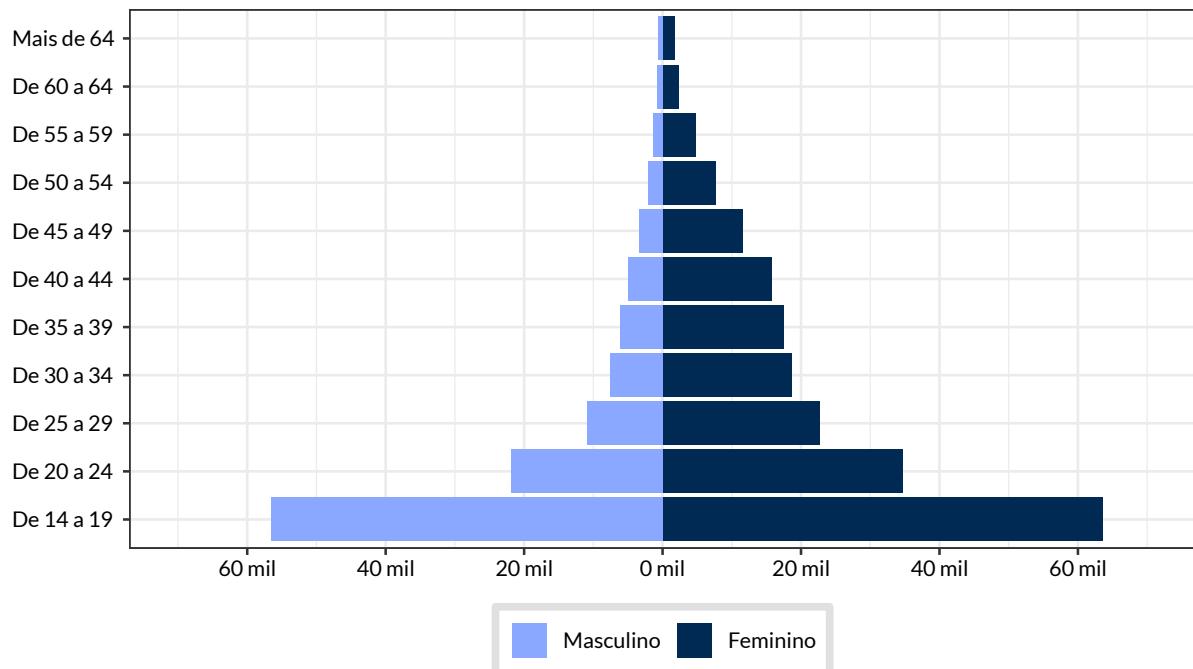
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

**Gráfico 1.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, ensino presencial, 2024**



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

**Gráfico 1.07 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, ensino presencial, 2024**



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<sup>4</sup> estabelecidos desde a reformulação da pesquisa em 2022. Em relação à edição anterior, a ANQP 2024 teve uma população-alvo 2,6% maior e um aumento de 0,6 p.p. na taxa de resposta, resultando em um aumento de 10,7% na quantidade de respondentes.

Entre os acessos registrados de alunos e alunas no questionário disponibilizado via web, 3.739 foram de não elegíveis, isto é, que não poderiam participar da pesquisa, e 31.110 de elegíveis. Em relação aos elegíveis, 390 não aceitaram o termo de consentimento. Dessa forma, o total de respondentes da edição de 2024 da ANQP foi 30.720.

## 2.1 Validação dos questionários

No cálculo do principal indicador estimado pela ANQP, o Indicador de Qualidade Percebida (IQP), são consideradas as respostas fornecidas pelos(as) estudantes na parte avaliativa do questionário básico da pesquisa, 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 2024, **25.828** questionários foram considerados válidos, resultando em uma taxa de resposta geral de **8,1%**, que também pode ser observada segundo Departamento Regional (**Tabela 2.01**).

<sup>4</sup>O CAWSI foi aplicado pela primeira vez em 2021, mas pode-se considerar que foi consolidado em 2022, quando ocorreu toda a reformulação teórico-metodológica da ANQP.

**Tabela 2.01 – Taxa de resposta, segundo Departamento Regional, 2024**

<b>Departamento Regional</b>	<b>População alvo</b>	<b>Total Respondentes</b>	<b>Taxa de Resposta (%)</b>
<b>Brasil</b>	<b>317.896</b>	<b>25.828</b>	<b>8,1</b>
Acre	4.268	662	15,5
Alagoas	3.997	260	6,5
Amapá	1.536	72	4,7
Amazonas	4.702	771	16,4
Bahia	5.267	720	13,7
Ceará	6.814	816	12,0
Distrito Federal	9.255	801	8,7
Espírito Santo	4.121	435	10,6
Goiás	8.536	318	3,7
Maranhão	4.665	613	13,1
Mato Grosso	8.537	490	5,7
Mato Grosso do Sul	4.896	427	8,7
Minas Gerais	23.646	1.575	6,7
Pará	5.583	1.098	19,7
Paraíba	2.004	353	17,6
Paraná	21.261	882	4,1
Pernambuco	10.807	2.974	27,5
Piauí	3.368	312	9,3
Rio de Janeiro	22.240	955	4,3
Rio Grande do Norte	3.877	204	5,3
Rio Grande do Sul	25.575	2.838	11,1
Rondônia	2.195	102	4,6
Roraima	2.046	104	5,1
Santa Catarina	19.420	917	4,7
São Paulo	101.937	5.845	5,7
Senac Gastronomia	114	38	33,3
Sergipe	4.837	842	17,4
Tocantins	2.392	404	16,9

Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP), Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP), edição 2024.

# 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 (IQP).

## 3.1 Expansão dos resultados para a população-alvo

A estratégia de divulgação da ANQP, citada na introdução, 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 e, portanto, a população de pesquisa foi idêntica à população-alvo.

Desse modo, para expandir as informações obtidas nos 25.828 questionários válidos para os 317.896 alunos e alunas da população alvo, foi necessário realizar um tratamento estatístico da não resposta da unidade que, no caso da ANQP, está relacionado à não participação de um estudante na pesquisa.

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 2024. O tratamento da não resposta foi realizado 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, ANQP, 2024

Tipo de unidade	Indicadores
Relativos ao estudante	Sexo
	Faixa-etária
	Escolaridade
	Ter <i>e-mail</i> válido no SRP
Relativos ao local de residência do estudante	Região
	Tipo de município
Relativos ao curso que o estudante realiza/realizou	Modalidade de recurso
	Modalidade de educação profissional
	Tipo de curso

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

Em relação à última edição da pesquisa, foi incluído no modelo de propensão de resposta o indicador “ter *e-mail* válido no SRP”, que identifica se o(a) estudante tem um *e-mail* válido para contato no Sistema de Recepção da Produção (**Quadro 3.01**).

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 2024, foram utilizados os parâmetros do **Quadro 3.02**.

**Quadro 3.02** – Parâmetros utilizados na calibração por ranking, ANQP, 2024

Parâmetro	1º nível de agrupamento	2º nível de agrupamento
Total por Departamento Regional	27 DRs	-
Total por modalidade de recurso	Comercial	-
	PSG	-
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
Total por modalidade de educação profissional/aprendizagem	Formação inicial e continuada	Aprendizagem
		Qualificação profissional
		Demais tipos de cursos
	Educação profissional técnica	-
	Educação superior	-

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

Neste ano foi realizado mais um ajuste no parâmetro relacionado aos grupos de tipo de curso, cuja formação inicial e continuada (FIC) passou a ser contabilizada em três conjuntos diferentes: **(i)**. aprendizagem; **(ii)**. qualificação profissional; e **(iii)**. demais tipos de cursos FIC (**Quadro 3.02**). A novidade é o conjunto específico para a qualificação profissional. Essa mudança permite obter estimativas mais ajustadas para esse tipo de curso.

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 2024 para a população-alvo.

Para mensurar a variabilidade das estimativas, utilizou-se o coeficiente de variação (CV), que tem como principal característica ser uma medida de variabilidade relativa, pois ele 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 quais 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 objetivo de avaliar a qualidade percebida dos cursos, a ANQP construiu um sistema de indicadores que foram selecionados de forma a atender 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 pesquisa<sup>5</sup>, foram escolhidos 25 indicadores<sup>6</sup> 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 realizados pela primeira vez na edição de 2022 da ANQP<sup>7</sup>. Nesta edição, eles foram aplicados pela terceira vez com o objetivo de observar se a estrutura da matriz de indicadores do IQP continua se mantendo a mesma.

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

<sup>6</sup> Diferente das edições anteriores, os dois indicadores da dimensão de projeção profissional foram retirados desse sistema por estarem mais associados à satisfação, sendo complementares ao IQP no estudo da qualidade percebida.

<sup>7</sup> No Documento Metodológico da ANQP, também é possível consultar em detalhes esses procedimentos.

Após a aplicação dessas técnicas, decidiu-se que a estrutura de avaliação do IQP será a mesma dos últimos anos (**Quadro 3.03**), apesar de os resultados da análise fatorial terem sido ligeiramente diferentes das edições anteriores. Por conta da sutileza observada nessas diferenças e a importância da estabilidade no cálculo do IQP, não foi realizado nenhum ajuste para esta edição, mas essa poderá ser uma questão a ser observada nas próximas aplicações da pesquisa.

**Quadro 3.03 – Matriz com indicadores e dimensões avaliadas, ANQP, 2024**

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

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

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

## 3.2.1 Atribuição de pesos para as dimensões

Os pesos das dimensões do Indicador de Qualidade Percebida foram atribuídos de acordo com os resultados obtidos na análise fatorial da edição de 2022 da ANQP, quando houve uma reformulação teórico-metodológica na pesquisa (TEIXEIRA JÚNIOR *et al.*, 2024).

Essa atribuição de pesos foi realizada em dois estágios. De início, utiliza-se o percentual explicado pela variância de três fatores<sup>8</sup>. O primeiro fator determinou o peso do aspecto pedagógico, o segundo, o peso da dimensão de infraestrutura e, o terceiro, o peso da dimensão de atendimento. Posteriormente, para distribuir os pesos das dimensões que compõem o aspecto pedagógico, foram utilizadas as cargas fatoriais.

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

**Quadro 3.04 – Peso das dimensões avaliadas no cálculo do IQP, ANQP, 2024**

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 realizado 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:

<sup>8</sup> Esses três fatores apresentaram autovalores maiores que 1 e juntos explicaram mais de 70% da variância total.

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

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.

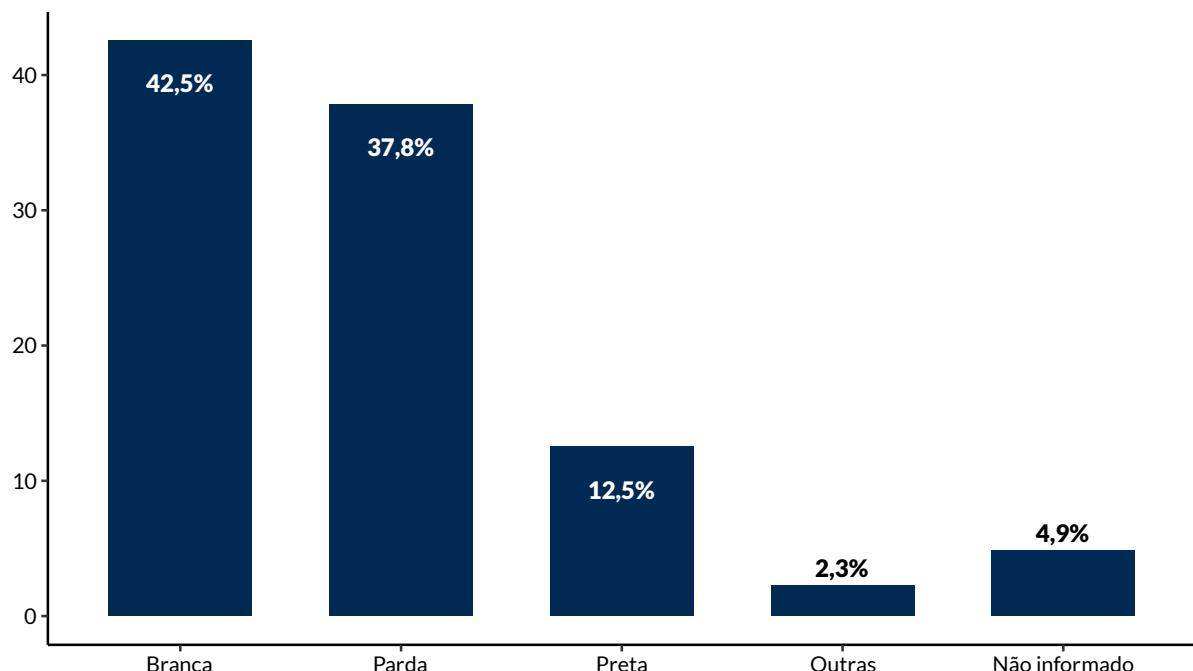
O IQP nacional é calculado mediante a média ponderada do IQP de cada aluno(a). A ponderação leva em consideração os pesos construídos para a expansão dos resultados apresentados na subseção anterior<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Para mais detalhes, verificar o Documento Metodológico da ANQP.

## 4. Informações sociodemográficas

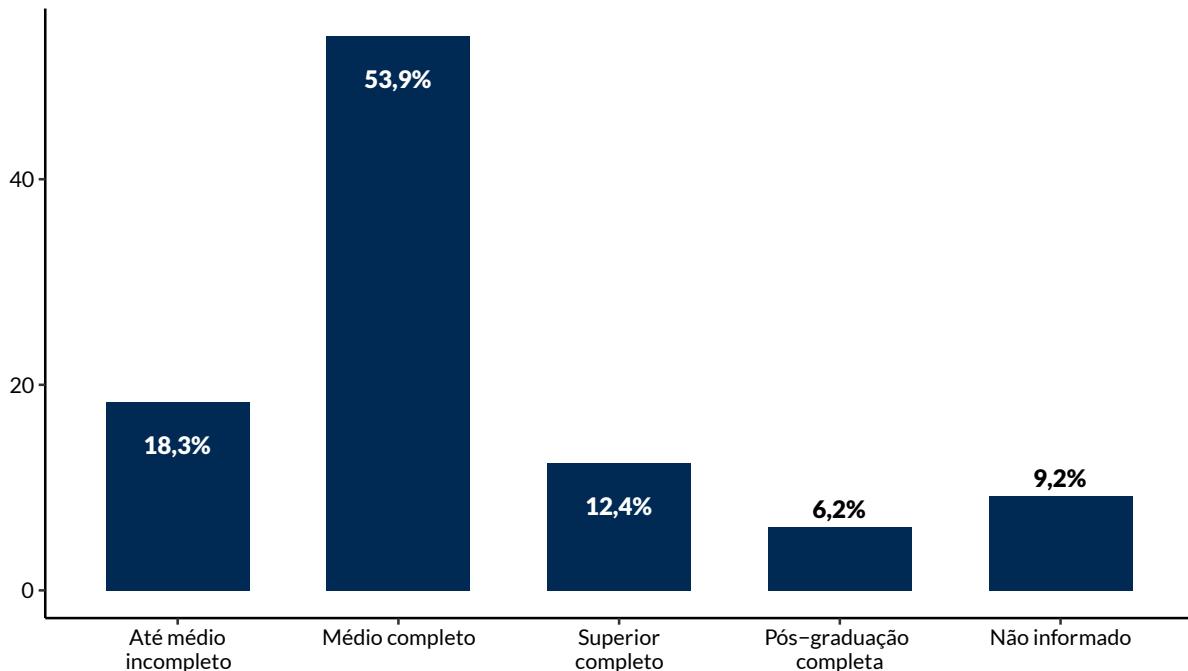
Nesta seção será complementado o perfil da população-alvo a partir das informações coletadas durante o trabalho de campo da pesquisa. Os resultados apresentados são: (i) raça-cor; (ii) nível de escolaridade; (iii) tipo de escola frequentada no ensino básico; (iv) nível de escolaridade da mãe; (v) quantidade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

**Gráfico 4.01** – Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, 2024



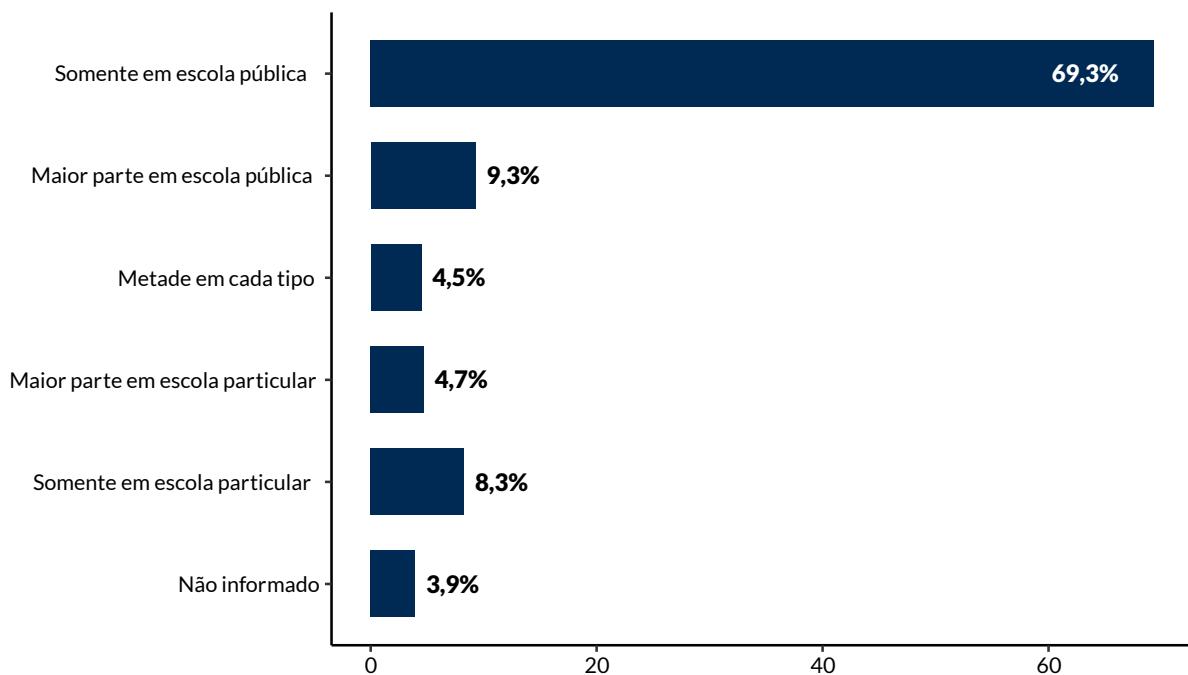
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

**Gráfico 4.02 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, 2024**



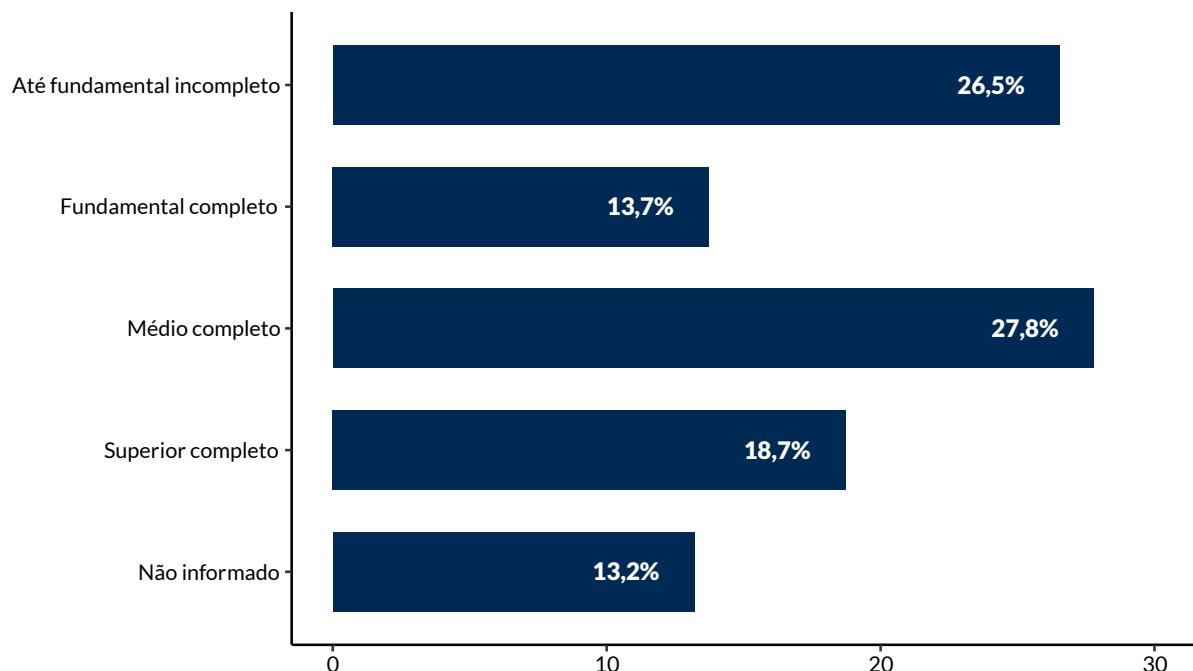
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

**Gráfico 4.03 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, 2024**



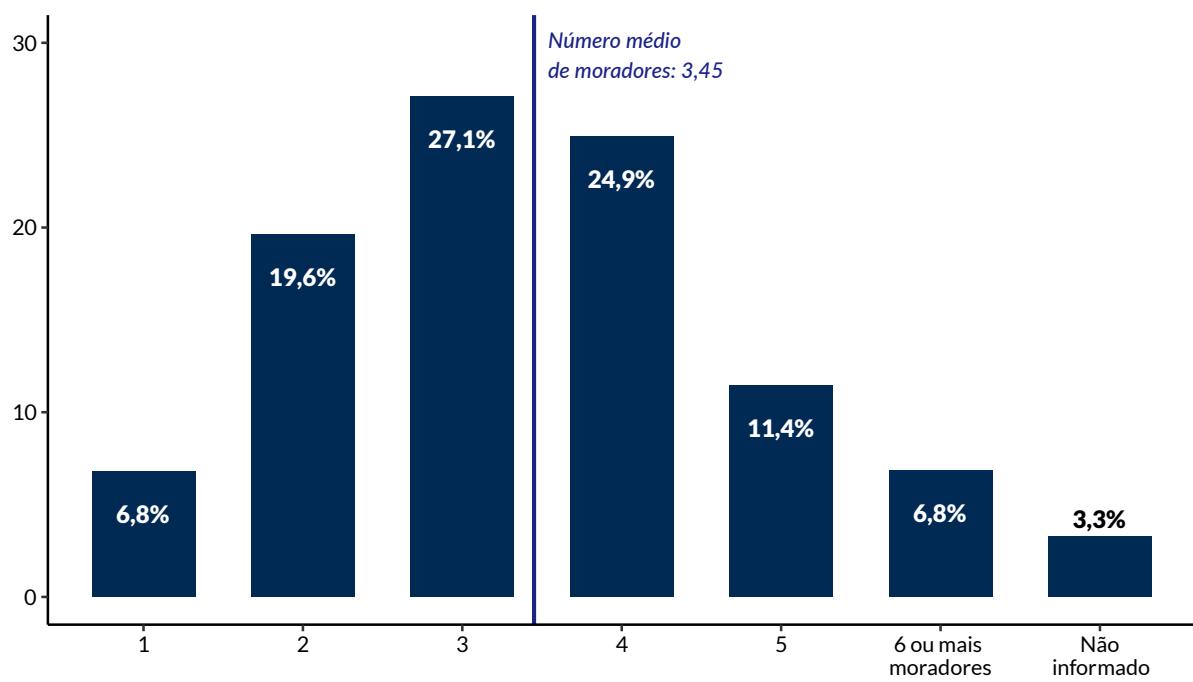
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

**Gráfico 4.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade da mãe, 2024**



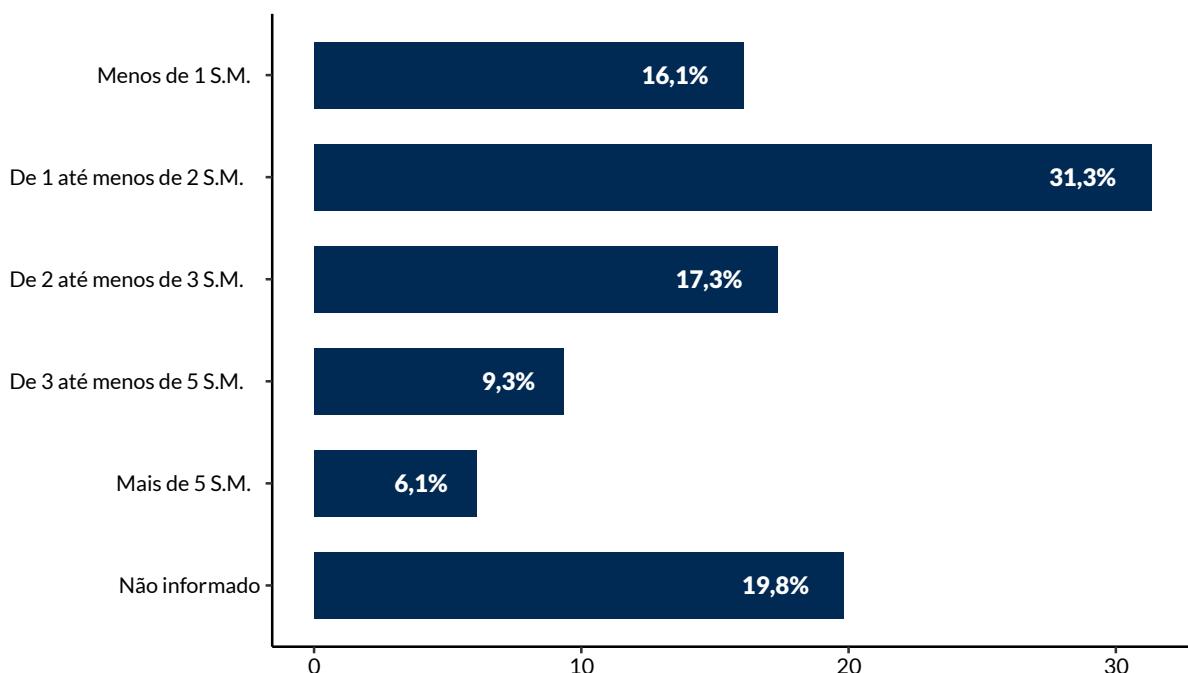
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

**Gráfico 4.05 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, 2024**



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, 2024**



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

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

Nesta parte do relatório 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, em seguida, das dimensões de professores, recursos didáticos, organização do curso, infraestrutura e atendimento.

**Tabela 5.01** – Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, 2024

<b>Departamento Regional</b>	<b>IQP</b>	<b>CV (%)</b>
<b>Brasil</b>	<b>9,00</b>	<b>0,12</b>
Acre	9,10	0,53
Alagoas	9,23	0,76
Amapá	9,30	1,39
Amazonas	9,19	0,52
Bahia	8,99	0,50
Ceará	9,40	0,36
Distrito Federal	8,81	0,64
Espírito Santo	9,11	0,59
Goiás	8,94	0,91
Maranhão	9,10	0,52
Mato Grosso	9,09	0,75
Mato Grosso do Sul	9,22	0,52
Minas Gerais	9,11	0,39
Pará	9,11	0,42
Paraíba	9,27	0,52
Paraná	8,94	0,66
Pernambuco	8,86	0,27
Piauí	9,26	0,66
Rio de Janeiro	8,83	0,62
Rio Grande do Norte	9,03	1,15
Rio Grande do Sul	8,87	0,31
Rondônia	8,68	2,09
Roraima	9,26	1,37
Santa Catarina	8,89	0,51
São Paulo	8,99	0,23
Sergipe	9,31	0,39
Tocantins	9,30	0,53

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

**Tabela 5.02 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão professores, segundo Departamento Regional, 2024**

DR	Professor	Indicadores da dimensão professores						
		AC	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
<b>BR</b>	<b>9,03</b>	<b>8,92</b>	<b>9,16</b>	<b>9,02</b>	<b>8,94</b>	<b>8,76</b>	<b>9,09</b>	<b>9,33</b>
AC	9,17	9,15	9,18	9,14	8,91	9,00	9,33	9,45
AL	9,36	9,27	9,40	9,25	9,30	9,16	9,39	9,62
AP	9,33	9,23	9,39	9,34	9,01	9,28	9,34	9,75
AM	9,30	9,24	9,36	9,26	9,19	9,18	9,37	9,51
BA	9,05	8,96	9,07	9,08	8,92	8,75	9,24	9,34
CE	9,47	9,47	9,55	9,48	9,46	9,27	9,46	9,65
DF	8,90	8,72	9,03	8,83	8,92	8,58	8,98	9,22
ES	9,21	9,14	9,31	9,20	9,13	8,79	9,34	9,54
GO	9,00	9,05	9,27	9,21	8,87	8,51	8,88	9,21
MA	9,16	9,06	9,21	9,14	9,07	8,95	9,21	9,40
MT	9,18	9,13	9,17	9,17	9,04	8,93	9,27	9,58
MS	9,32	9,26	9,43	9,22	9,28	9,04	9,51	9,53
MG	9,16	9,04	9,34	9,16	9,07	8,92	9,21	9,41
PA	9,10	9,04	9,12	9,08	8,90	9,04	9,20	9,36
PB	9,26	9,29	9,38	9,32	9,08	9,10	9,22	9,46
PR	8,96	8,83	9,10	8,93	8,94	8,71	9,05	9,20
PE	9,00	8,85	9,12	8,96	8,92	8,83	9,07	9,26
PI	9,21	9,20	9,32	9,18	9,10	9,02	9,29	9,37
RJ	8,90	8,75	9,09	8,87	8,81	8,45	9,02	9,31
RN	9,06	9,03	9,02	9,03	9,14	8,65	9,11	9,42
RS	8,94	8,85	8,99	8,93	8,82	8,57	9,11	9,32
RO	8,76	8,73	8,67	8,72	8,94	8,66	8,62	8,99
RR	9,27	9,16	9,39	9,14	9,14	9,15	9,40	9,51
SC	8,94	8,76	9,12	8,91	8,87	8,65	8,98	9,27
SP	8,96	8,83	9,13	8,96	8,85	8,71	8,96	9,26
SE	9,37	9,29	9,37	9,34	9,26	9,15	9,46	9,64
TO	9,40	9,35	9,46	9,31	9,32	9,19	9,52	9,65

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

**Tabela 5.03 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo Departamento Regional, 2024**

DR	Recurso didático(s)	Indicadores da dimensão recursos didáticos		
		Qualidade do conteúdo	Clareza da linguagem	Contribuição para o seu processo de aprendizagem
<b>BR</b>	<b>8,91</b>	<b>8,90</b>	<b>8,90</b>	<b>8,92</b>
AC	8,93	8,91	8,88	9,00
AL	9,09	9,14	9,00	9,13
AP	9,20	9,21	9,15	9,25
AM	9,03	9,01	8,99	9,08
BA	8,85	8,74	8,90	8,91
CE	9,30	9,30	9,30	9,31
DF	8,70	8,75	8,67	8,69
ES	9,03	9,03	8,98	9,10
GO	9,00	8,98	8,95	9,05
MA	9,05	9,08	9,03	9,04
MT	8,95	8,83	8,99	9,02
MS	9,19	9,20	9,16	9,19
MG	9,04	9,03	9,02	9,07
PA	8,98	8,95	8,92	9,09
PB	9,24	9,17	9,30	9,26
PR	8,84	8,78	8,90	8,81
PE	8,79	8,83	8,77	8,78
PI	9,18	9,12	9,23	9,18
RJ	8,66	8,62	8,69	8,68
RN	8,87	8,88	8,88	8,87
RS	8,68	8,66	8,69	8,70
RO	8,53	8,37	8,60	8,58
RR	9,10	9,18	8,99	9,23
SC	8,84	8,84	8,81	8,86
SP	8,93	8,95	8,92	8,92
SE	9,20	9,15	9,20	9,24
TO	9,14	9,09	9,13	9,22

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

**Tabela 5.04 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão organização do curso, segundo Departamento Regional, 2024**

DR	Organização do curso	Indicadores da dimensão organização do curso		
		Estrutura do curso	Distribuição da carga horária	Forma de avaliação
<b>BR</b>	<b>8,78</b>	<b>8,81</b>	<b>8,66</b>	<b>8,87</b>
AC	9,00	8,99	8,89	9,15
AL	9,03	9,13	8,77	9,19
AP	9,39	9,30	9,31	9,55
AM	9,11	9,06	9,05	9,23
BA	8,86	8,79	8,88	8,93
CE	9,31	9,36	9,16	9,41
DF	8,61	8,69	8,45	8,68
ES	8,98	9,09	8,72	9,12
GO	8,89	8,92	8,85	8,88
MA	8,93	8,90	8,86	9,05
MT	9,00	8,99	8,88	9,13
MS	9,05	9,06	8,96	9,11
MG	8,92	9,00	8,81	8,94
PA	9,10	9,09	9,05	9,17
PB	9,22	9,15	9,22	9,29
PR	8,70	8,79	8,54	8,76
PE	8,59	8,76	8,26	8,76
PI	9,16	9,13	9,11	9,23
RJ	8,56	8,54	8,51	8,65
RN	8,86	8,79	8,81	9,02
RS	8,66	8,58	8,59	8,80
RO	8,64	8,61	8,65	8,67
RR	8,99	9,21	8,79	9,05
SC	8,69	8,73	8,57	8,76
SP	8,68	8,73	8,55	8,76
SE	9,16	9,11	9,08	9,29
TO	9,13	9,15	9,14	9,13

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

**Tabela 5.05 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo Departamento Regional, 2024**

DR	Infra-estrutura	Indicadores da dimensão infraestrutura					
		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	<b>9,09</b>	<b>9,16</b>	<b>9,02</b>	<b>9,21</b>	<b>8,93</b>	<b>9,11</b>	<b>9,07</b>
AC	9,14	9,37	9,09	9,13	8,81	9,25	9,16
AL	9,26	9,33	9,25	9,35	9,10	9,28	9,26
AP	9,29	9,62	9,28	9,39	8,92	9,45	9,09
AM	9,17	9,13	9,13	9,23	9,02	9,17	9,27
BA	8,93	9,02	8,90	8,97	8,76	8,99	8,99
CE	9,43	9,45	9,35	9,46	9,32	9,49	9,46
DF	8,75	8,81	8,76	8,90	8,51	8,80	8,74
ES	9,17	9,29	9,03	9,28	8,93	9,31	9,16
GO	8,79	8,57	8,75	9,06	8,71	8,77	8,91
MA	9,03	9,19	9,01	9,02	8,88	9,03	9,07
MT	8,92	8,73	8,90	9,06	8,85	8,98	8,95
MS	9,14	9,09	9,09	9,24	9,09	9,11	9,11
MG	9,12	9,10	9,06	9,32	8,92	9,19	9,17
PA	9,16	9,34	9,19	9,18	8,95	9,10	9,18
PB	9,35	9,54	9,37	9,28	9,10	9,47	9,34
PR	9,04	9,04	8,96	9,19	8,93	9,03	9,06
PE	9,03	9,20	9,01	9,02	8,77	9,09	9,06
PI	9,44	9,64	9,45	9,38	9,21	9,53	9,41
RJ	8,85	8,99	8,71	9,07	8,65	8,90	8,74
RN	9,26	9,24	9,19	9,32	9,09	9,30	9,25
RS	9,00	9,07	8,94	9,05	8,89	9,05	9,00
RO	8,65	9,23	8,69	8,47	8,38	8,54	8,67
RR	9,41	9,53	9,18	9,51	9,33	9,42	9,32
SC	8,88	8,92	8,81	9,06	8,83	8,81	8,84
SP	9,20	9,32	9,11	9,33	9,03	9,22	9,15
SE	9,20	9,18	9,11	9,30	9,03	9,26	9,22
TO	9,36	9,48	9,33	9,44	9,15	9,45	9,32

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

Nesta 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 obteve média nacional de **9,18**.

**Tabela 5.06** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão atendimento, segundo Departamento Regional, 2024

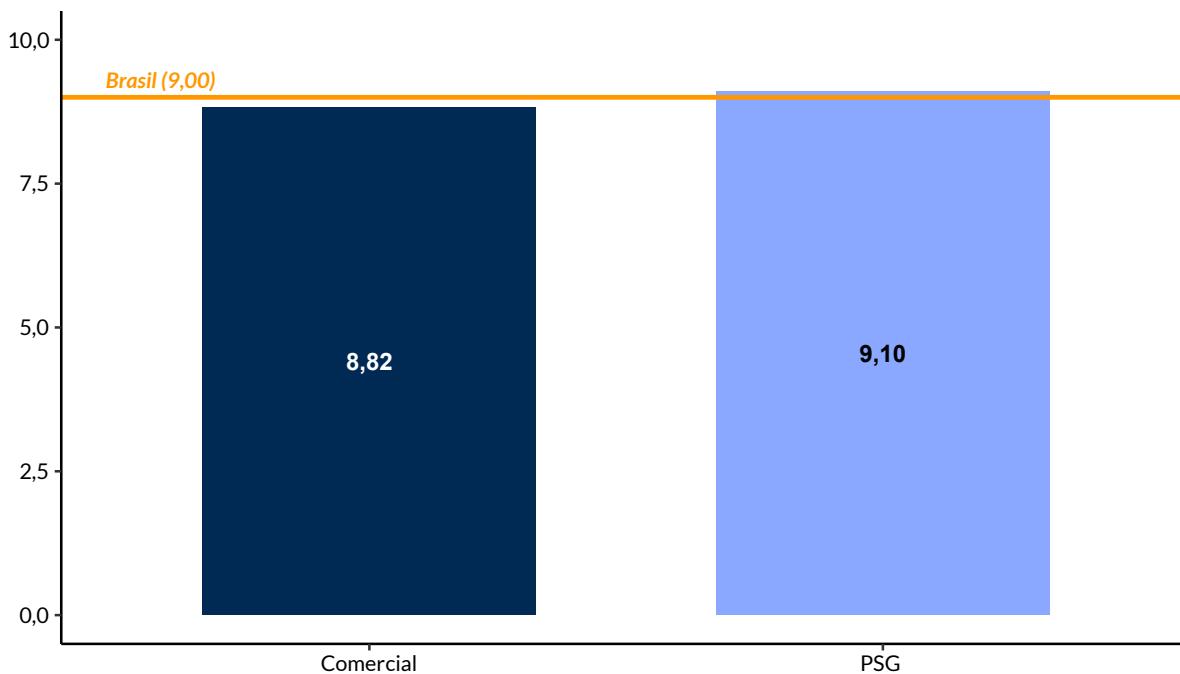
DR	Atendi- mento	Indicadores da dimensão atendimento				
		Símpatia e gentiliza	Disponi- bilidade	Comunicação institucional	Precisão/exatidão das informações fornecidas	Eficiência e agilidade
<b>BR</b>	<b>8,96</b>	<b>9,18</b>	<b>9,00</b>	<b>8,87</b>	<b>8,88</b>	<b>8,85</b>
AC	8,83	8,86	8,83	8,76	8,84	8,86
AL	9,05	9,29	9,08	9,06	9,02	8,79
AP	9,28	9,53	9,37	9,16	9,22	9,13
AM	9,12	9,11	9,08	9,10	9,14	9,15
BA	9,07	9,32	9,18	8,91	8,96	8,97
CE	9,30	9,41	9,32	9,24	9,25	9,26
DF	8,75	9,07	8,86	8,55	8,62	8,65
ES	9,05	9,26	9,13	8,89	8,99	8,97
GO	8,90	9,08	8,86	8,86	8,85	8,81
MA	9,05	9,12	9,08	9,04	9,01	9,00
MT	9,00	9,12	9,04	8,97	8,93	8,95
MS	9,10	9,27	9,07	9,02	9,05	9,09
MG	9,04	9,29	9,06	8,90	9,01	8,93
PA	9,02	8,97	8,97	9,02	9,10	9,04
PB	9,23	9,32	9,28	9,21	9,23	9,13
PR	8,93	9,15	8,99	8,80	8,84	8,79
PE	8,49	8,91	8,57	8,26	8,41	8,29
PI	9,22	9,30	9,22	9,13	9,19	9,27
RJ	8,65	8,90	8,71	8,55	8,56	8,52
RN	8,97	9,17	9,07	8,76	8,90	8,93
RS	8,98	9,21	9,03	8,91	8,90	8,83
RO	8,61	8,82	8,59	8,58	8,57	8,53
RR	9,26	9,44	9,25	9,15	9,24	9,24
SC	8,95	9,13	8,99	8,86	8,88	8,89
SP	8,98	9,23	9,03	8,91	8,87	8,84
SE	9,24	9,38	9,22	9,14	9,21	9,17
TO	9,25	9,45	9,18	9,19	9,19	9,25

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. Primeiro, será apresentado o IPQ e, em seguida, suas dimensões com seus respectivos indicadores.

**Gráfico 5.01** – Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, 2024



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

**Tabela 5.07** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **professores**, segundo modalidade de recurso, 2024

Indicadores	Total	PSG	Comercial
Professor	9,03	9,13	8,88
Didática	8,92	9,05	8,72
Domínio dos assuntos	9,16	9,23	9,05
Esclarecimento de dúvidas	9,02	9,10	8,89
Relacionamento com a turma	8,94	9,01	8,83
Diversidade de atividades de aprendizagem	8,76	8,91	8,51
Profissionalismo	9,09	9,18	8,94
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,33	9,40	9,22

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

**Tabela 5.08** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **recursos didáticos**, segundo modalidade de recurso, 2024

Indicadores	Total	PSG	Comercial
<b>Recursos didáticos</b>	<b>8,91</b>	<b>9,02</b>	<b>8,73</b>
Qualidade do conteúdo	8,90	9,01	8,72
Clareza da linguagem	8,90	9,00	8,74
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	8,92	9,04	8,72

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

**Tabela 5.09** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **organização do curso**, segundo modalidade de recurso, 2024

Indicadores	Total	PSG	Comercial
<b>Organização do curso</b>	<b>8,78</b>	<b>8,92</b>	<b>8,54</b>
Estrutura do curso	8,81	8,94	8,59
Distribuição da carga horária	8,66	8,82	8,41
Forma de avaliação	8,87	9,00	8,64

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

**Tabela 5.10** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **infraestrutura**, segundo modalidade de recurso, 2024

Indicadores	Total	PSG	Comercial
<b>Infraestrutura</b>	<b>9,09</b>	<b>9,19</b>	<b>8,91</b>
Condições de uso do(s) ambiente(s)	9,16	9,26	8,99
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	9,02	9,14	8,81
Orientações para o uso seguro	9,21	9,30	9,06
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	8,93	9,04	8,73
Condições de uso do(s) equipamento(s)	9,11	9,23	8,92
Adequação às necessidades do curso	9,07	9,18	8,88

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

**Tabela 5.11** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **atendimento**, segundo modalidade de recurso, 2024

Indicadores	Total	PSG	Comercial
<b>Atendimento</b>	<b>8,96</b>	<b>9,12</b>	<b>8,69</b>
Símpatia e gentileza	9,18	9,28	9,01
Disponibilidade	9,00	9,15	8,74
Comunicação institucional	8,87	9,04	8,58
Precisão/exatidão das informações fornecidas	8,88	9,07	8,57
Eficiência e agilidade	8,85	9,04	8,53

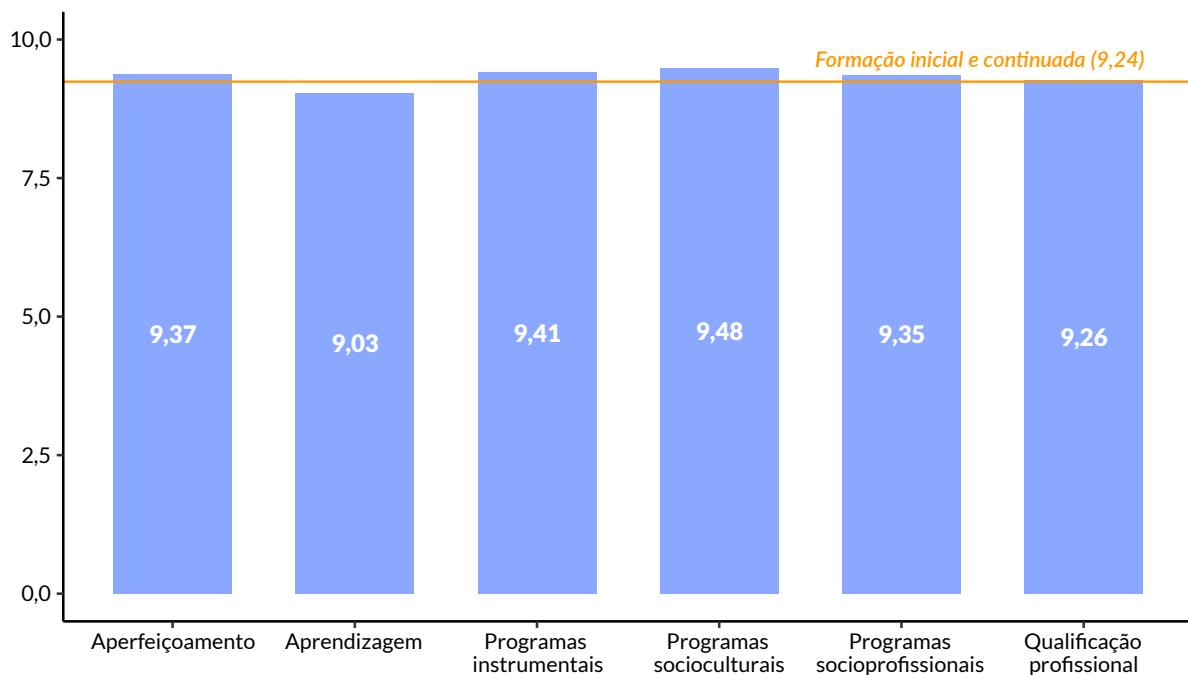
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

## 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 e, em seguida, suas dimensões poderão ser vistas seguindo a mesma ordem das seções anteriores.

### 5.3.1 Formação inicial e continuada (FIC)

**Gráfico 5.02 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**



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

**Tabela 5.12 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão professores, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**

<b>Indicadores</b>	<b>FIC</b>	<b>Tipo de curso</b>					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Programas instrumentais	Programas socioculturais	Programas socioprofissionais	Qualificação profissional
<b>Professor</b>	<b>9,28</b>	<b>9,43</b>	<b>9,05</b>	<b>9,47</b>	<b>9,62</b>	<b>9,30</b>	<b>9,30</b>
Didática	9,20	9,33	8,98	9,40	9,61	9,24	9,24
Domínio dos assuntos	9,34	9,46	9,11	9,58	9,64	9,42	9,38
Esclarecimento de dúvidas	9,26	9,41	9,03	9,50	9,61	9,28	9,25
Relacionamento com a turma	9,22	9,49	8,82	9,48	9,73	9,36	9,30
Diversidade de atividades de aprendizagem	9,00	9,09	8,86	9,10	9,31	8,84	9,07
Professionalismo	9,38	9,56	9,18	9,57	9,66	9,44	9,35
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,53	9,69	9,38	9,64	9,75	9,54	9,50

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

**Tabela 5.13 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**

<b>Indicadores</b>	<b>FIC</b>	<b>Tipo de curso</b>					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Programas instrumentais	Programas socioculturais	Programas socioprofissionais	Qualificação profissional
<b>Recursos didáticos</b>	<b>9,10</b>	<b>9,23</b>	<b>8,87</b>	<b>9,26</b>	<b>9,38</b>	<b>9,24</b>	<b>9,15</b>
Qualidade do conteúdo	9,07	9,17	8,86	9,26	9,26	9,10	9,13
Clareza da linguagem	9,11	9,26	8,89	9,23	9,54	9,34	9,15
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	9,11	9,25	8,87	9,29	9,37	9,29	9,17

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

**Tabela 5.14 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão organização do curso, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Programas instrumentais	Programas socioculturais	Programas socioprofissionais	Qualificação profissional
<b>Organização do curso</b>	<b>9,05</b>	<b>9,15</b>	<b>8,88</b>	<b>9,19</b>	<b>9,28</b>	<b>9,04</b>	<b>9,10</b>
Estrutura do curso	9,03	9,16	8,74	9,26	9,38	9,04	9,13
Distribuição da carga horária	8,96	8,97	8,93	9,06	9,29	8,90	8,96
Forma de avaliação	9,17	9,34	8,98	9,26	9,18	9,24	9,21

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

**Tabela 5.15 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Programas instrumentais	Programas socioculturais	Programas socioprofissionais	Qualificação profissional
<b>Infraestrutura</b>	<b>9,29</b>	<b>9,44</b>	<b>9,10</b>	<b>9,47</b>	<b>9,38</b>	<b>9,32</b>	<b>9,28</b>
Condições de uso do(s) ambiente(s)	9,32	9,43	9,17	9,50	9,36	9,31	9,31
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	9,24	9,37	9,08	9,39	9,50	9,15	9,23
Orientações para o uso seguro	9,35	9,51	9,12	9,44	9,40	9,51	9,43
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	9,17	9,40	8,88	9,40	9,28	9,32	9,17
Condições de uso do(s) equipamento(s)	9,33	9,48	9,17	9,48	9,31	9,41	9,27
Adequação às necessidades do curso	9,30	9,43	9,15	9,50	9,29	9,24	9,26

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

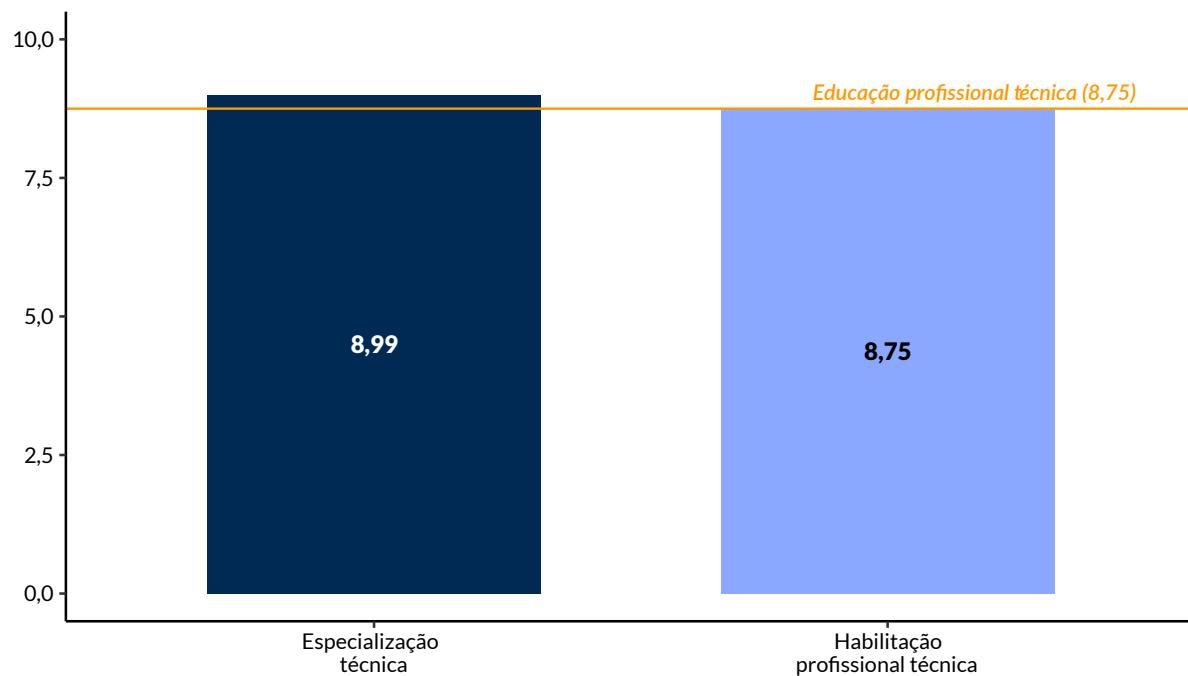
**Tabela 5.16 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão atendimento, segundo tipo de curso, formação inicial e continuada (FIC), 2024**

Indicadores	FIC	Tipo de curso					
		Aperfeiçoamento	Aprendizagem	Programa instrumentais	Programa socioculturais	Programa socioprofissionais	Qualificação profissional
<b>Atendimento</b>	<b>9,24</b>	<b>9,40</b>	<b>9,04</b>	<b>9,28</b>	<b>9,49</b>	<b>9,30</b>	<b>9,28</b>
Simpatia e gentileza	9,37	9,54	9,16	9,44	9,69	9,46	9,42
Disponibilidade	9,27	9,46	9,05	9,31	9,61	9,37	9,32
Comunicação institucional	9,15	9,30	9,00	9,14	9,37	9,10	9,20
Precisão/exatidão das informações fornecidas	9,20	9,34	9,04	9,25	9,33	9,21	9,23
Eficiência e agilidade	9,18	9,37	8,96	9,20	9,44	9,27	9,25

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

### 5.3.2 Educação profissional técnica

**Gráfico 5.03 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação profissional técnica, 2024**



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

**Tabela 5.17** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **professores**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação profissional técnica</b>	<b>Tipo de curso</b>	
		<b>Especialização técnica</b>	<b>Habilitação profissional técnica</b>
<b>Professor</b>	<b>8,77</b>	<b>9,00</b>	<b>8,76</b>
Didática	8,63	8,86	8,62
Domínio dos assuntos	8,98	9,05	8,97
Esclarecimento de dúvidas	8,78	9,00	8,77
Relacionamento com a turma	8,61	8,80	8,60
Diversidade de atividades de aprendizagem	8,55	8,86	8,54
Profissionalismo	8,73	9,07	8,72
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	9,11	9,37	9,10

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

**Tabela 5.18** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **recursos didáticos**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação profissional técnica</b>	<b>Tipo de curso</b>	
		<b>Especialização técnica</b>	<b>Habilitação profissional técnica</b>
<b>Recursos didáticos</b>	<b>8,73</b>	<b>8,86</b>	<b>8,72</b>
Qualidade do conteúdo	8,74	8,81	8,74
Clareza da linguagem	8,70	8,95	8,69
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	8,75	8,83	8,74

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

**Tabela 5.19** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **organização do curso**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação profissional técnica</b>	<b>Tipo de curso</b>	
		<b>Especialização técnica</b>	<b>Habilitação profissional técnica</b>
<b>Organização do curso</b>	<b>8,49</b>	<b>8,55</b>	<b>8,48</b>
Estrutura do curso	8,63	8,59	8,63
Distribuição da carga horária	8,31	8,46	8,31
Forma de avaliação	8,52	8,61	8,51

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

**Tabela 5.20** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **infraestrutura**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação profissional técnica</b>	<b>Tipo de curso</b>	
		<b>Especialização técnica</b>	<b>Habilitação profissional técnica</b>
<b>Infraestrutura</b>	<b>8,88</b>	<b>9,12</b>	<b>8,87</b>
Condições de uso do(s) ambiente(s)	9,00	9,33	8,99
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	8,79	9,16	8,78
Orientações para o uso seguro	9,08	9,16	9,08
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	8,66	8,94	8,65
Condições de uso do(s) equipamento(s)	8,90	9,17	8,89
Adequação às necessidades do curso	8,83	8,97	8,83

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

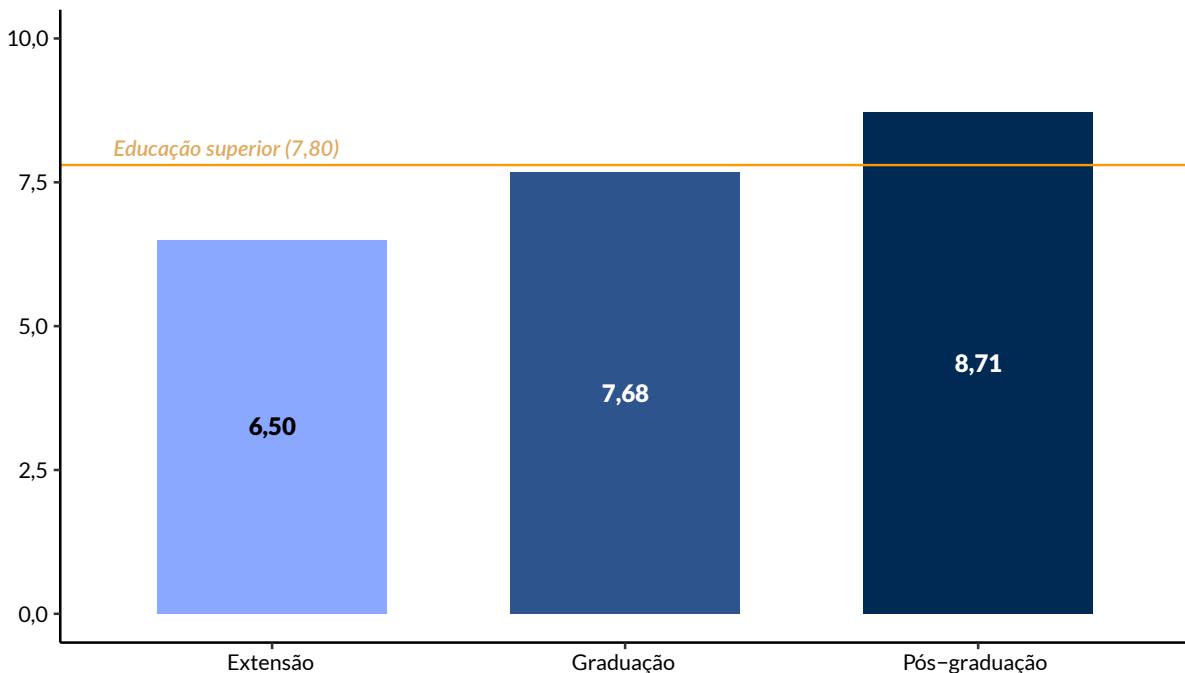
**Tabela 5.21** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **atendimento**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação profissional técnica</b>	<b>Tipo de curso</b>	
		<b>Especialização técnica</b>	<b>Habilitação profissional técnica</b>
<b>Atendimento</b>	<b>8,64</b>	<b>8,96</b>	<b>8,63</b>
Simpatia e gentileza	8,96	9,16	8,96
Disponibilidade	8,70	8,93	8,69
Comunicação institucional	8,56	9,06	8,54
Precisão/exatidão das informações fornecidas	8,52	8,77	8,51
Eficiência e agilidade	8,47	8,88	8,46

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

### 5.3.3 Educação superior

**Gráfico 5.04 – Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, educação superior, 2024**



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

**Tabela 5.22 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão professores, segundo tipo de curso, educação superior, 2024**

Indicadores	Educação superior	Tipo de curso		
		Extensão	Graduação	Pós-graduação
<b>Professor</b>	<b>7,82</b>	<b>6,86</b>	<b>7,68</b>	<b>8,72</b>
Didática	7,47	6,61	7,34	8,34
Domínio dos assuntos	8,20	6,35	8,13	8,79
Esclarecimento de dúvidas	7,77	6,64	7,62	8,78
Relacionamento com a turma	7,76	7,39	7,60	8,72
Diversidade de atividades de aprendizagem	7,15	5,96	7,02	8,06
Profissionalismo	8,00	6,64	7,88	8,87
O quanto os professores te deixam à vontade p/ fazer perguntas durante as aulas	8,41	8,40	8,23	9,43

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

**Tabela 5.23 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão recursos didáticos, segundo tipo de curso, educação superior, 2024**

<b>Indicadores</b>	<b>Educação superior</b>	<b>Tipo de curso</b>		
		<b>Extensão</b>	<b>Graduação</b>	<b>Pós-graduação</b>
<b>Recursos didáticos</b>	<b>7,78</b>	<b>5,93</b>	<b>7,68</b>	<b>8,59</b>
Qualidade do conteúdo	7,93	5,22	7,88	8,53
Clareza da linguagem	7,71	6,72	7,58	8,58
Contribuição para o seu processo de aprendizagem	7,69	5,84	7,56	8,64

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

**Tabela 5.24 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão organização do curso, segundo tipo de curso, educação superior, 2024**

<b>Indicadores</b>	<b>Educação superior</b>	<b>Tipo de curso</b>		
		<b>Extensão</b>	<b>Graduação</b>	<b>Pós-graduação</b>
<b>Organização do curso</b>	<b>7,40</b>	<b>5,64</b>	<b>7,29</b>	<b>8,27</b>
Estrutura do curso	7,27	5,46	7,14	8,25
Distribuição da carga horária	7,38	4,99	7,30	8,06
Forma de avaliação	7,57	6,50	7,43	8,50

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

**Tabela 5.25 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão infraestrutura, segundo tipo de curso, educação superior, 2024**

<b>Indicadores</b>	<b>Educação superior</b>	<b>Tipo de curso</b>		
		<b>Extensão</b>	<b>Graduação</b>	<b>Pós-graduação</b>
<b>Infraestrutura</b>	<b>8,02</b>	<b>6,78</b>	<b>7,89</b>	<b>8,95</b>
Condições de uso do(s) ambiente(s)	8,26	7,48	8,17	8,92
Funcionalidade/adequação às necessidades do curso	7,86	7,32	7,70	8,87
Orientações para o uso seguro	8,23	6,57	8,16	8,89
Disponibilidade do(s) equipamento(s)	7,77	6,45	7,62	8,84
Condições de uso do(s) equipamento(s)	7,93	6,44	7,79	8,93
Adequação às necessidades do curso	7,93	6,43	7,80	8,92

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

**Tabela 5.26** – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **atendimento**, segundo tipo de curso, **educação superior**, 2024

<b>Indicadores</b>	<b>Educação superior</b>	<b>Tipo de curso</b>		
		<b>Extensão</b>	<b>Graduação</b>	<b>Pós-graduação</b>
<b>Atendimento</b>	<b>7,67</b>	<b>7,10</b>	<b>7,51</b>	<b>8,68</b>
Símpatia e gentileza	8,25	7,82	8,12	9,02
Disponibilidade	7,73	7,24	7,57	8,76
Comunicação institucional	7,54	6,72	7,37	8,62
Precisão/exatidão das informações fornecidas	7,45	6,85	7,27	8,52
Eficiência e agilidade	7,34	6,86	7,17	8,43

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 permitem notar a percepção do aluno sobre como o Senac é visto pelo mercado, ao apresentar a avaliação da dimensão de **projeção profissional**.

Do outro, parte dos indicadores desta seção 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/catálogos.

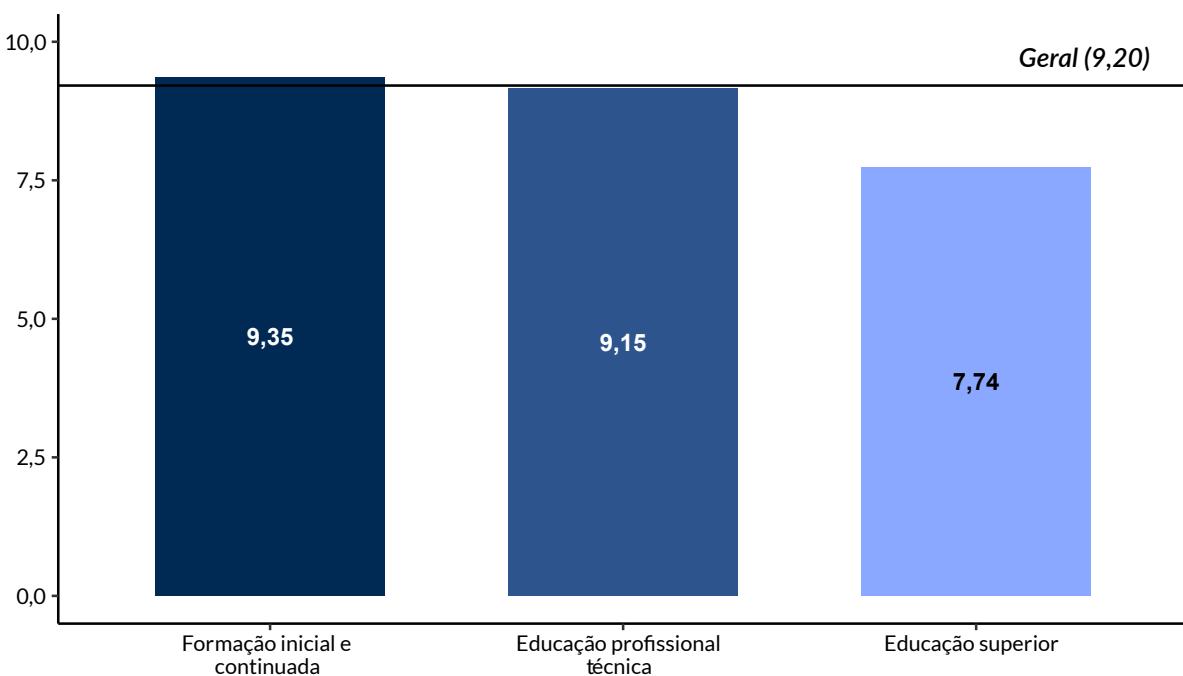
A seguir, é apresentada a avaliação da **projeção profissional**. O objetivo desse conjunto de indicadores é captar as percepções dos estudantes sobre a capacidade do Senac de inseri-los no mercado de trabalho ou gerar impacto em suas carreiras. Por isso, os estudantes avaliaram (i) o reconhecimento do Senac pelo mercado de trabalho (**Gráfico 6.01**) e (ii) o quanto realizar um curso no Senac contribui para que um aluno consiga trabalho ou melhore seu desempenho profissional (**Gráfico 6.02**). Este último indicador, por suas características, pode ser considerado uma percepção que captura dimensões da empregabilidade.

Segundo a revisão sistemática de literatura<sup>10</sup>, esses indicadores são recorrentemente explorados nos trabalhos que relacionam satisfação e qualidade percebida em serviços educacionais. Contudo, nesses trabalhos, apenas o ensino superior é considerado nas análises. Desde a inclusão desses indicadores, na edição de 2022, a ANQP, para além dos(as) estudantes de ensino superior, permite que os(as) de formação inicial e continuada e de habilitação profissional técnica de nível médio também forneçam suas avaliações.

Pelo segundo ano consecutivo, a redação desses indicadores foi aperfeiçoada no instrumento de coleta visando diminuir ainda mais os níveis de não resposta, algo que a edição anterior já havia conseguido parcialmente quando a dimensão de projeção profissional alcançou um melhor aproveitamento das informações coletadas na pesquisa. Nesta edição, o resultado foi ainda melhor e ambos os indicadores apresentaram uma taxa menor de não resposta.

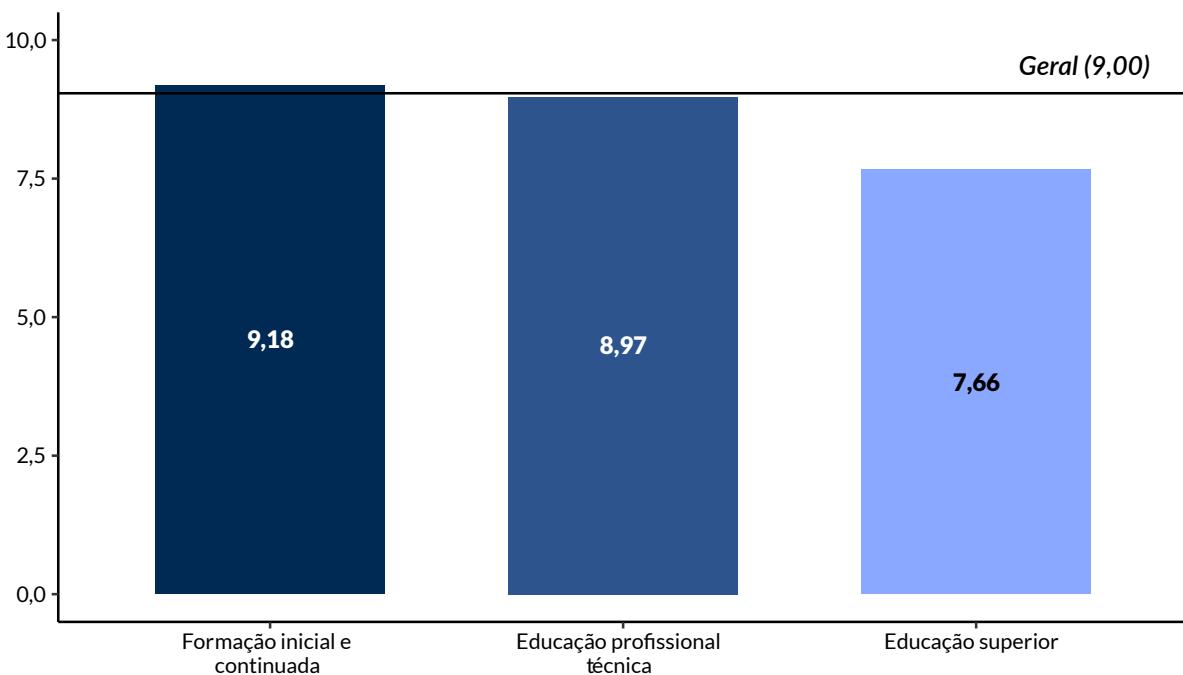
<sup>10</sup> Essa revisão pode ser lida no Documento Metodológico da ANQP, disponível no Portal Prospecção Senac.

**Gráfico 6.01 – Nota média atribuída pelos estudantes ao **reconhecimento do Senac pelo mercado de trabalho**, segundo modalidade de educação profissional, 2024**



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

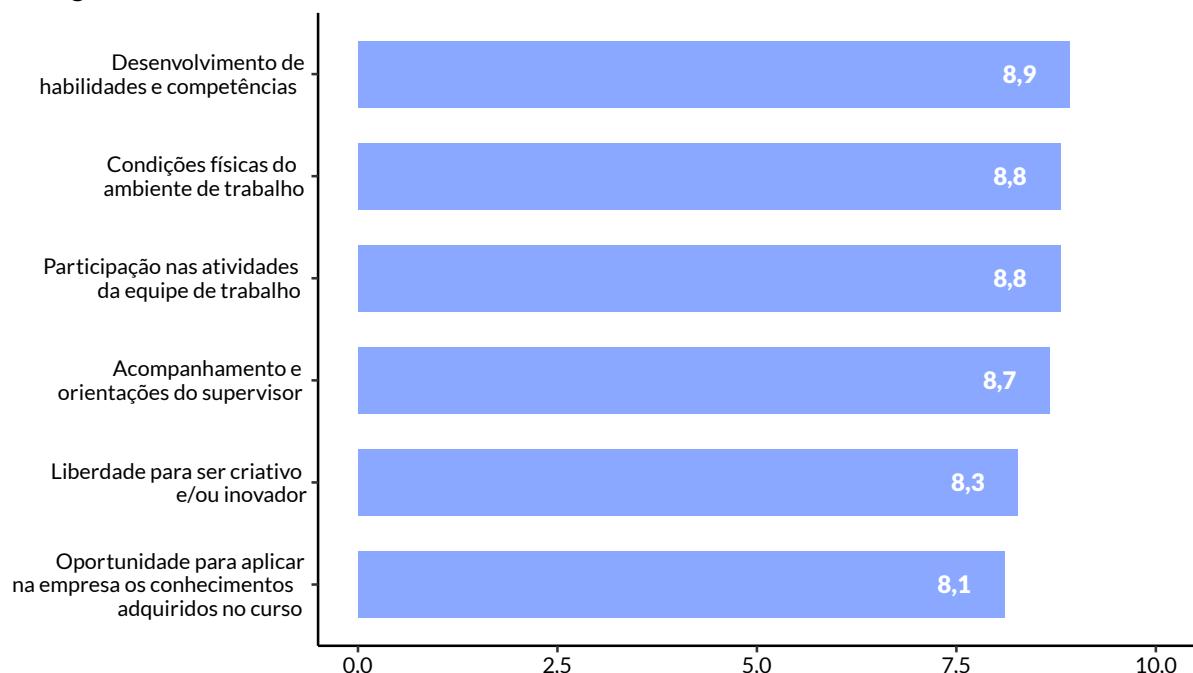
**Gráfico 6.02 – Nota média atribuída pelos estudantes sobre o quanto realizar um curso no Senac contribui para que um aluno consiga trabalho ou melhore seu desempenho profissional, segundo modalidade de educação profissional, 2024**



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

Os indicadores específicos para os estudantes de *aprendizagem, a experiência de trabalho na empresa*, começaram a ser avaliados na edição de 2022 da ANQP. A partir deles, o intuito é entender como os aprendizes do Senac atribuem qualidade a uma parte importante desse programa: a prática profissional na empresa parceira, um aspecto relevante para o monitoramento de como o programa de aprendizagem profissional de qualificação ocorre para além do âmbito da Instituição (**Gráfico 6.03**).

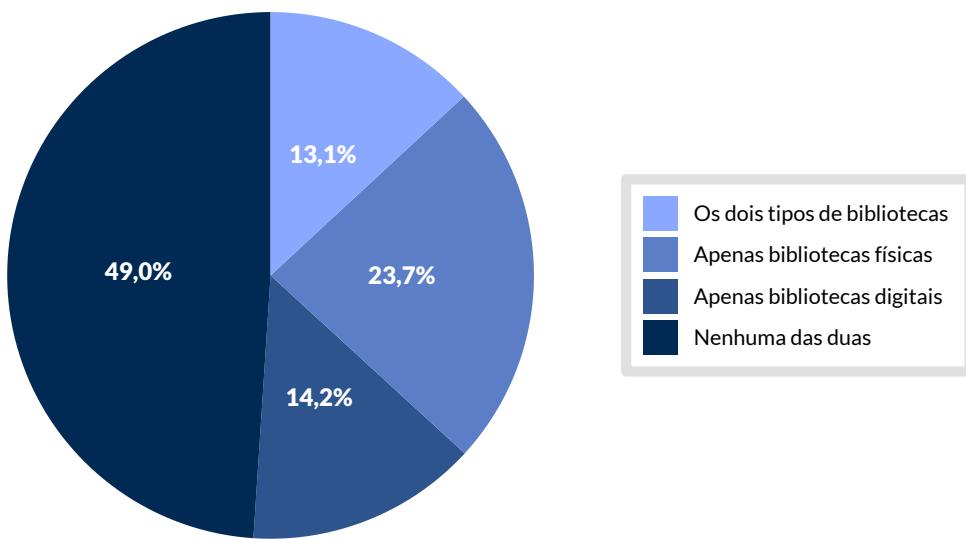
**Gráfico 6.03 – Nota média atribuída pelos estudantes à experiência de trabalho na empresa, segundo indicadores selecionados, 2024**



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

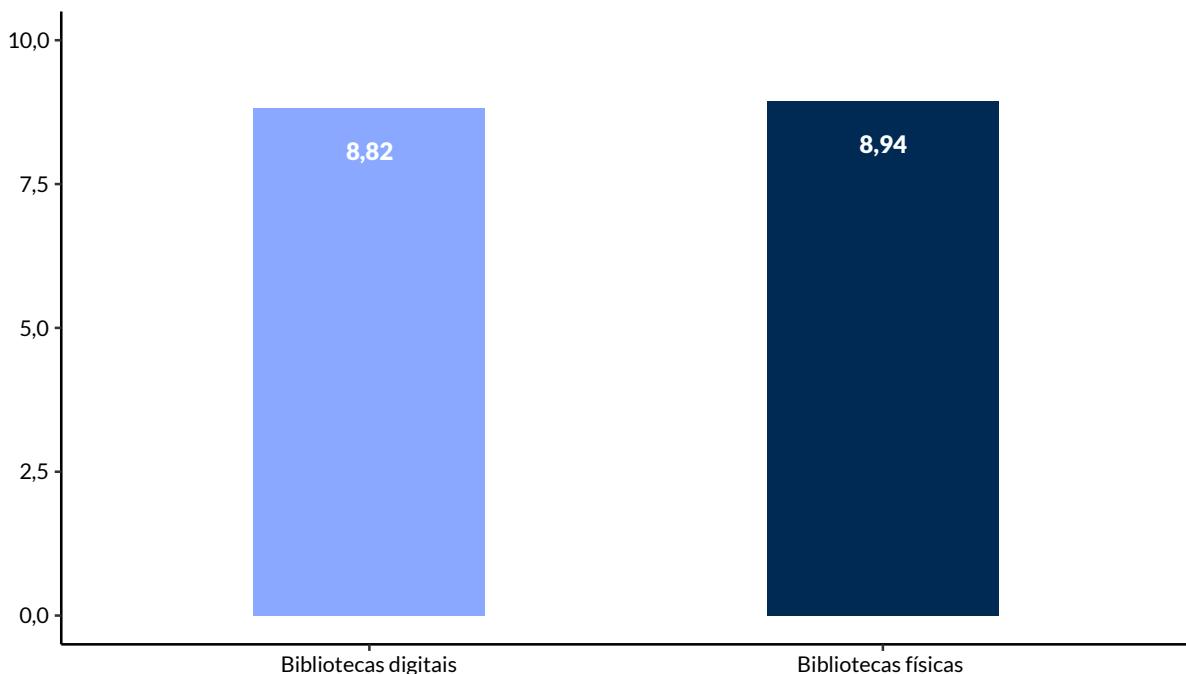
Com relação às **bibliotecas do Senac**, a ANQP, edição de 2024, abordou tanto as físicas, distribuídas pelas unidades educacionais, quanto as digitais. Assim, os estudantes puderam responder em quais delas já buscaram algum conteúdo relacionado com seus cursos (**Gráfico 6.04**). Em seguida, os alunos tiveram a oportunidade de avaliar, em uma escala de 0 a 10, o acervo/catálogo da(s) biblioteca(s) consultada(s) (**Gráfico 6.05**).

**Gráfico 6.04** – Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de **bibliotecas do Senac** em que procuraram conteúdos relacionados com o curso, 2024



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

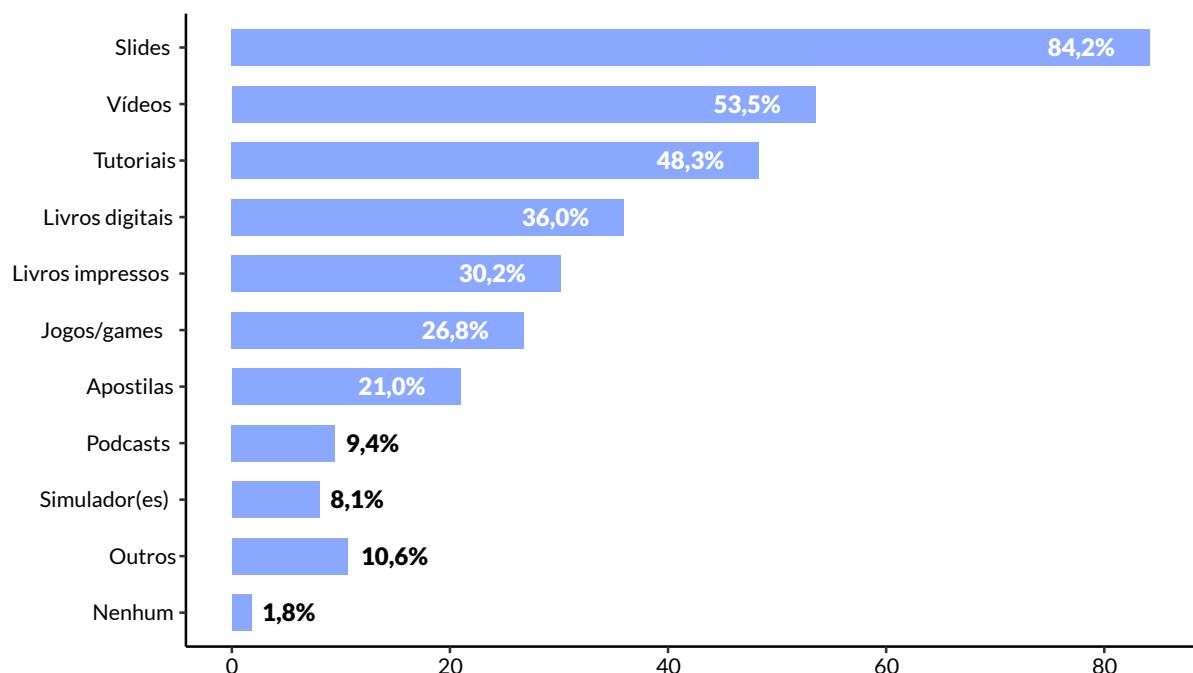
**Gráfico 6.05** – Nota média atribuída pelos estudantes ao **acervo/catálogo das bibliotecas do Senac**, segundo tipo de biblioteca, 2024



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**).

**Gráfico 6.06 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo **recursos didáticos** utilizados durante o curso, 2024**



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

# 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, P.M. **Indicadores sociais no Brasil**. 6<sup>a</sup> 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.

TEIXEIRA JÚNIOR, A.E.; SOARES, A.L.G.; NASCIMENTO, H.S.; CARUSO, G.B.; PEREIRA; I.F.M.J. Metodologia para avaliar a qualidade percebida e a satisfação em cursos de educação profissional. **Revista Brasileira de Estatística**, Rio de Janeiro, v.82, n.249, p. 30-55, 2024.

# Apêndice A - Estratificação da população-alvo

No sentido de viabilizar uma avaliação mais adequada da distribuição dos respondentes da ANQP 2024, a população-alvo foi estratificada em duas etapas. Em primeiro lugar, foi realizada a estratificação da população-alvo e, em seguida, foram definidos os tamanhos de amostra por domínio.

## 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 e, no 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. Já no terceiro nível, foram consideradas informações geográficas, DR ou grandes regiões. Em um caso específico dos cursos FIC no Departamento Regional de SP, foi ainda utilizado o “Tipo de curso” como um quarto nível de desagregação.

Seguindo esses critérios, foram obtidos 39 domínios para o tipo de ensino presencial, apresentados a seguir:

- **Educação superior:** um domínio;
- **Educação profissional técnica:** cinco domínios;
- **Formação inicial continuada (FIC), exceto aprendizagem:** um domínio para cada Departamento Regional (DR) incluindo o Senac Gastronomia (SG), exceto o DR de São Paulo, ao qual foram atribuídos três domínios; e
- **Aprendizagem:** três domínios (Sudeste, Sul e Demais regiões).

Para cada um desses domínios, a estratificação continuou de forma independente. Em um 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 sete 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 52 estratos.

No caso do domínio da “Aprendizagem – Sul”, cinco estratos foram formados utilizando dois estágios de detalhamento onde, além do “DR”, também foi utilizada a variável “Eixo”. No domínio “Aprendizagem – Sudeste”, também foram necessários até dois estágios, mas utilizando as variáveis “DR” e “Nome do curso”, resultando na construção de oito estratos. Já no domínio “Aprendizagem – Demais regiões”, os estratos foram formados a partir de um conjunto de DRs ou por apenas um DR, resultando na construção de 13 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 72 estratos para os egressos de cursos FIC (exceto a aprendizagem).

A estratificação do tipo de ensino presencial foi concluída com a construção de 157 estratos.

### **Definição dos tamanhos de amostra**

Definidos os estratos, passou-se para a etapa de atribuição dos tamanhos de amostra para cada um deles a fim de 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

Domínios	Tamanho da amostra
Formação inicial continuada (exceto aprendizagem e Senac Gastronomia)	385
Formação inicial continuada (Senac Gastronomia)	30
Aprendizagem – Sudeste	600
Aprendizagem – Sul	385
Aprendizagem (demais regiões)	
Educação profissional técnica (SP)	600
Educação profissional técnica (demais DRs)	
Educação profissional técnica (DF/RJ)	385
Educação profissional técnica (MG)	
Educação profissional técnica (PR/SC/RS)	
Educação Superior	

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP), edição 2024.

Considerando os 39 domínios, o tamanho total da amostra foi de 15.305. 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 157 estratos da população-alvo. Mais de dois terços dos estratos (74,5%) atingiram a meta estabelecida no planejamento e apenas 12,1% obtiveram uma taxa de aproveitamento inferior a 50%.

**Tabela A1** - Distribuição dos estratos, segundo níveis das taxas de aproveitamento da amostra

Domínios	Tamanho da amostra
Formação inicial continuada (exceto aprendizagem e Senac Gastronomia)	385
Formação inicial continuada (Senac Gastronomia)	30
Aprendizagem – Sudeste	600
Aprendizagem – Sul	385
Aprendizagem (demais regiões)	
Educação profissional técnica (SP)	600
Educação profissional técnica (demais DRs)	
Educação profissional técnica (DF/RJ)	
Educação profissional técnica (MG)	
Educação profissional técnica (PR/SC/RS)	385
Educação Superior	

Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP), edição 2024.

