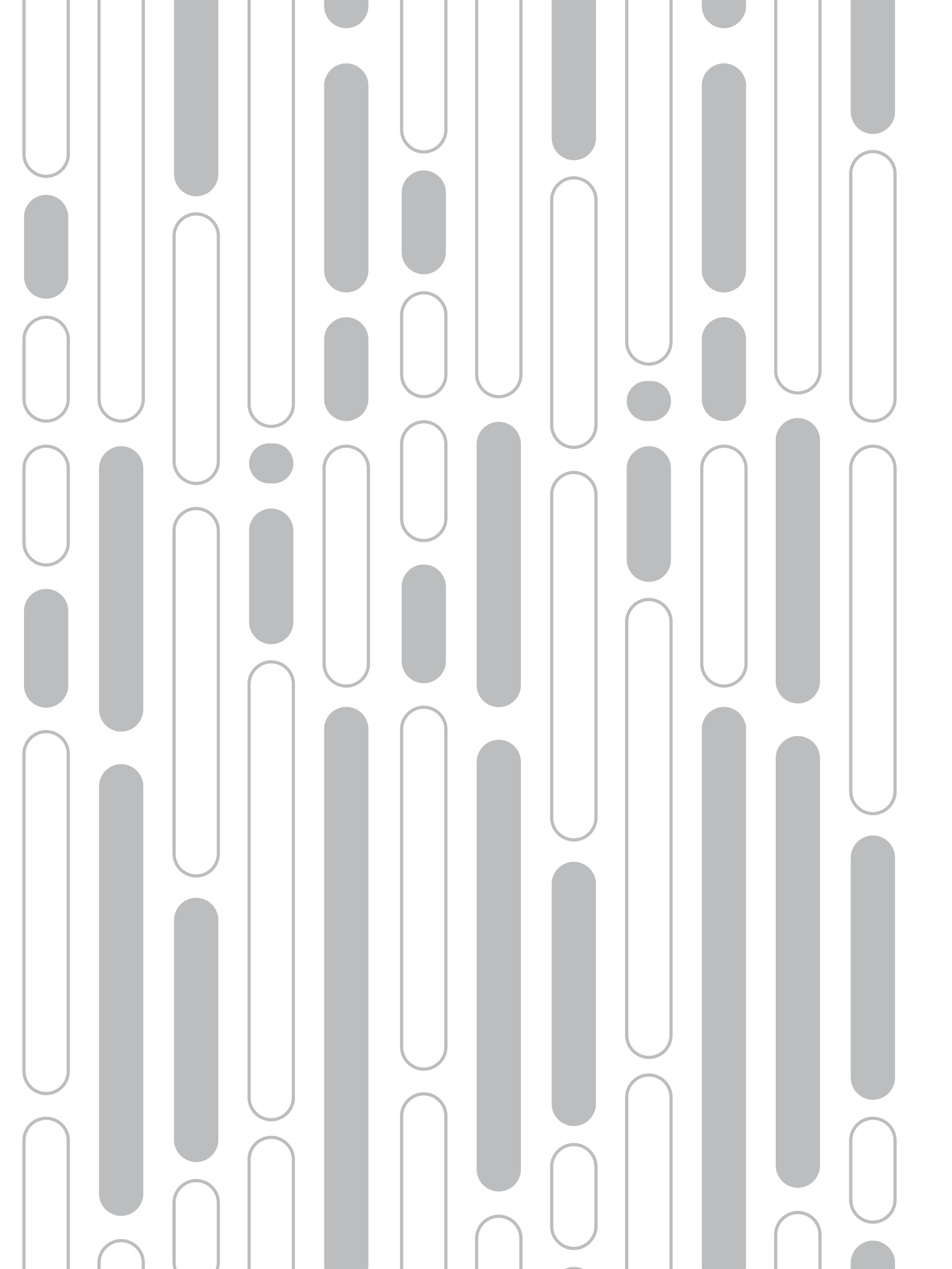


Avaliação Nacional da **Qualidade Percebida** dos Cursos do Senac

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 Waehneltd

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

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 Nacio-
nal, 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

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

Tabelas

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

Gráficos

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



8



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 Senac¹. 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.

¹ 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 possibilidades².

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 continuamente 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.

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

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 exhibe 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)³, 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.

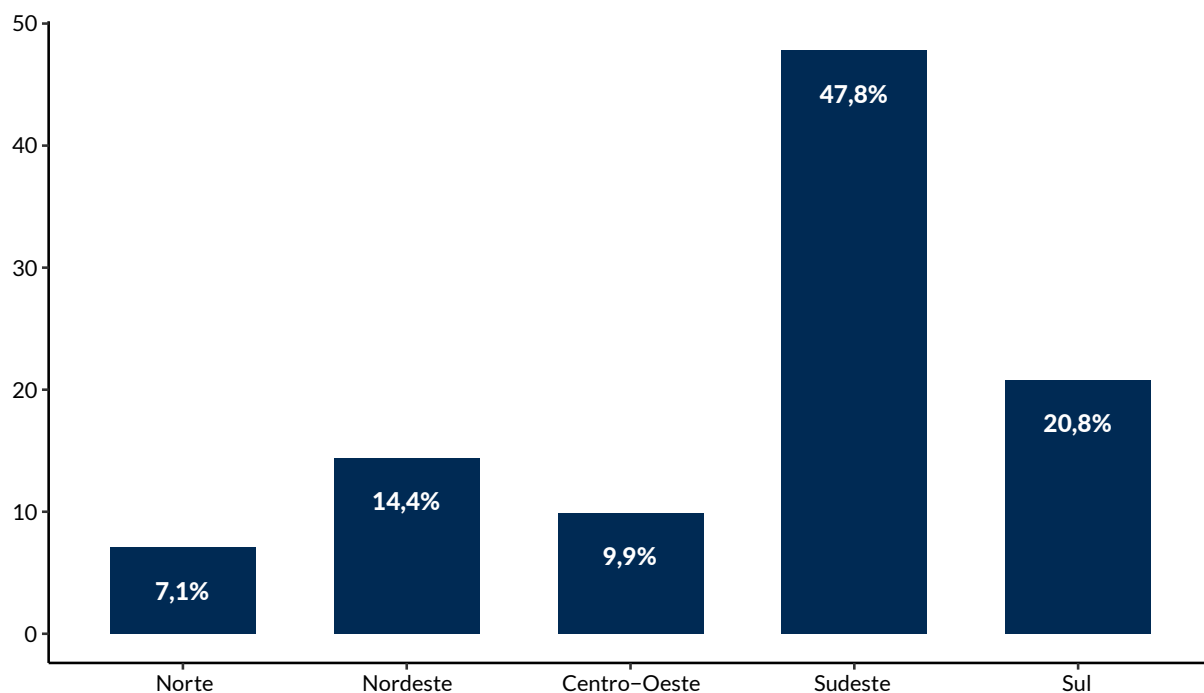
³O sistema de gestão educacional do Departamento Nacional.

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

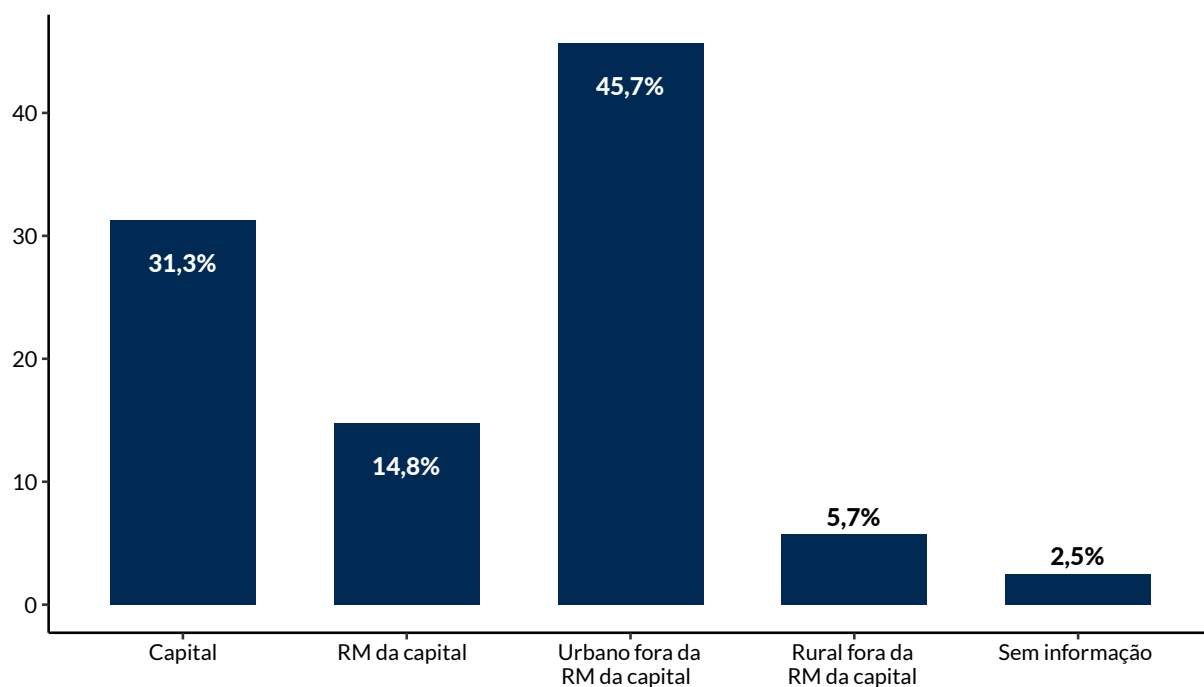
| Departamento Regional | Frequência | (%) |
|-----------------------|----------------|--------------|
| Brasil | 317.896 | 100,0 |
| Acre | 4.268 | 1,3 |
| Alagoas | 3.997 | 1,3 |
| Amapá | 1.536 | 0,5 |
| Amazonas | 4.702 | 1,5 |
| Bahia | 5.267 | 1,7 |
| Ceará | 6.814 | 2,1 |
| Distrito Federal | 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%.

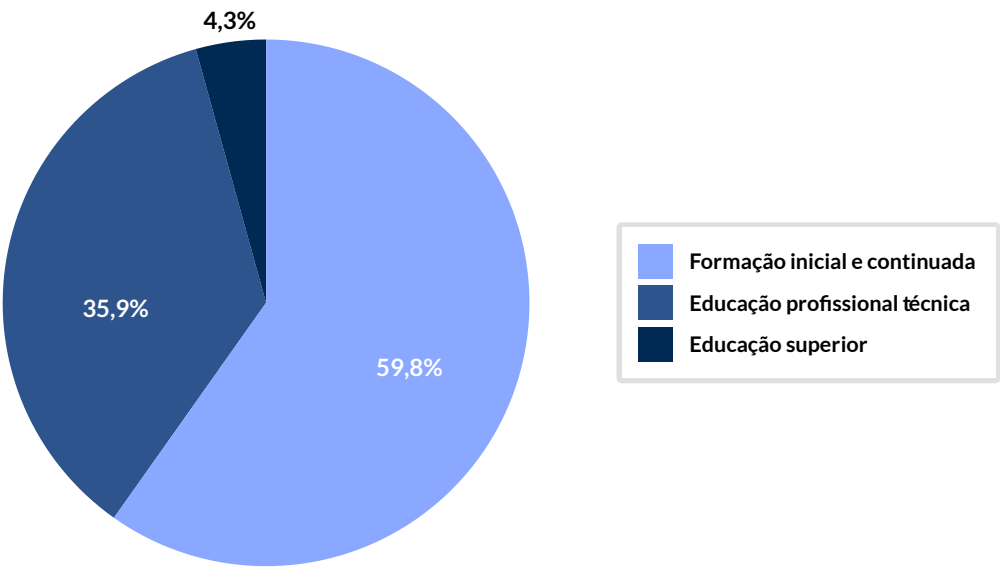
Gráfico 1.01 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, ensino presencial, 2024

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

| Tipo de curso | Frequência | (%) |
|---|------------|-------|
| Brasil | 317.896 | 100,0 |
| 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 | (%) |
|--------------------------------------|----------------|--------------|
| Brasil | 317.896 | 100,0 |
| 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%.

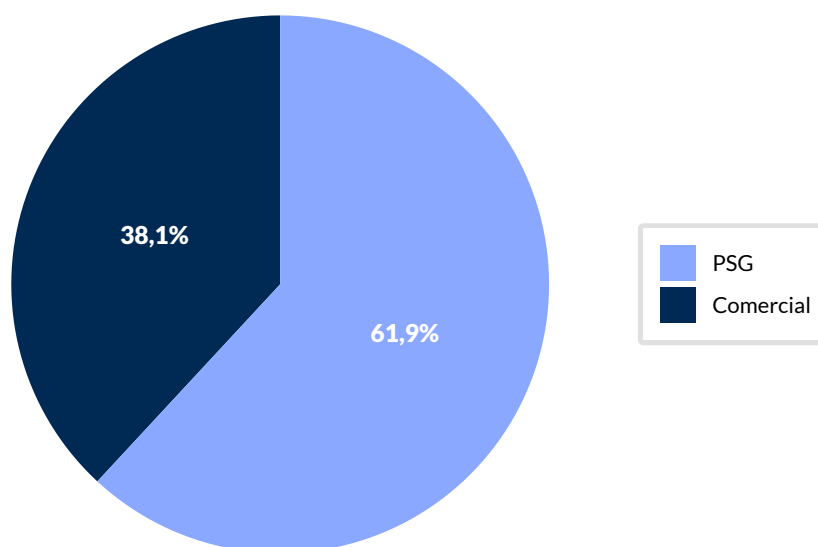
Tabela 1.04 – Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, ensino presencial, 2024

| Segmento | Frequência | (%) |
|------------------------------------|----------------|--------------|
| Brasil | 317.896 | 100,0 |
| 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).

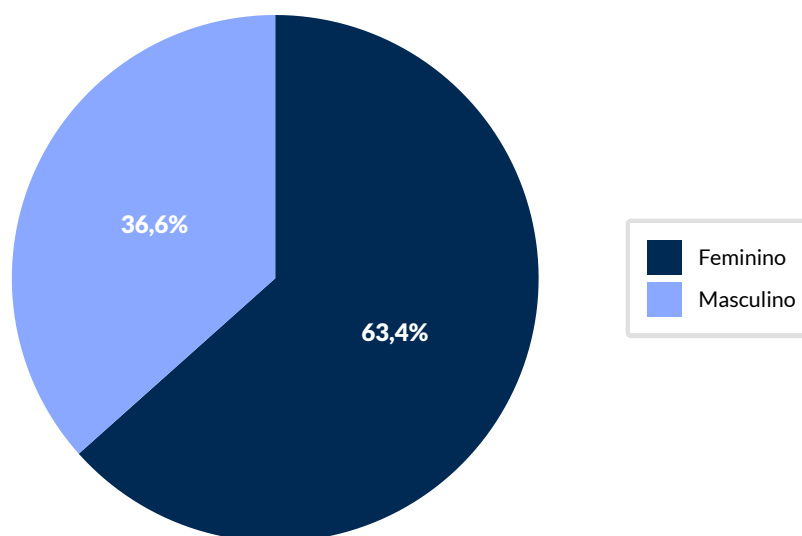
Nota: A existência de casos em que o percentual é 0,0% e a frequência é maior do que 0 se justifica devido aos critérios de arredondamento de um valor menor que 0,05%.

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



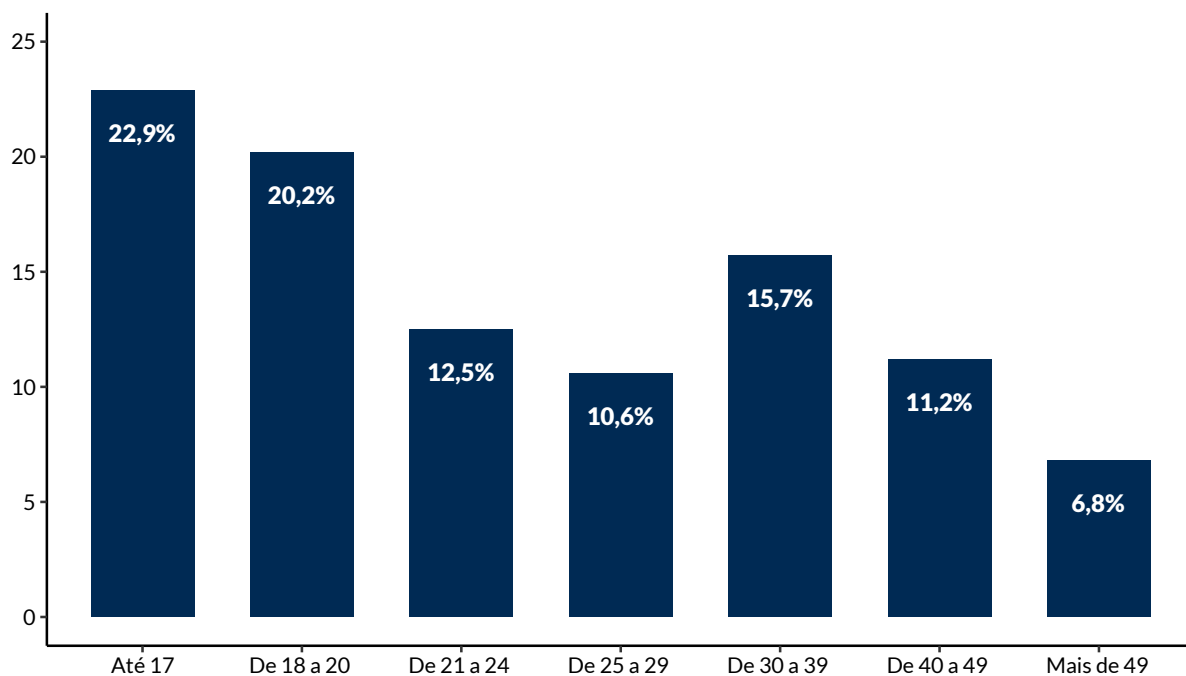
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

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



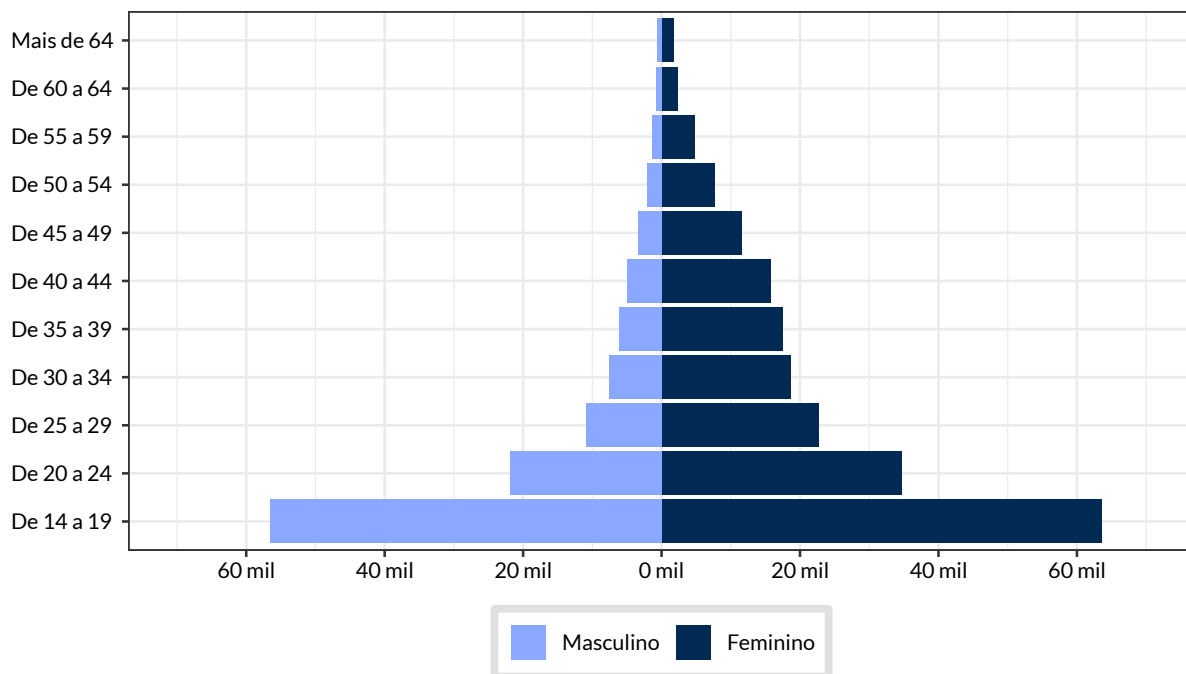
Fonte: Senac, DN. Sistema de Recepção da Produção (SRP).

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 coleta⁴ 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**).

⁴O 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

| Departamento Regional | População alvo | Total Respondentes | Taxa de Resposta (%) |
|-----------------------|----------------|--------------------|----------------------|
| Brasil | 317.896 | 25.828 | 8,1 |
| 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 *raking*, 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 pesquisa⁵, foram escolhidos 25 indicadores⁶ 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 **sinéptico** (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 sinéptico 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 ANQP⁷. 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.

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

⁶ 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.

⁷ 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 gentileza |
| | | 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 fatores⁸. 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:

⁸ 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.

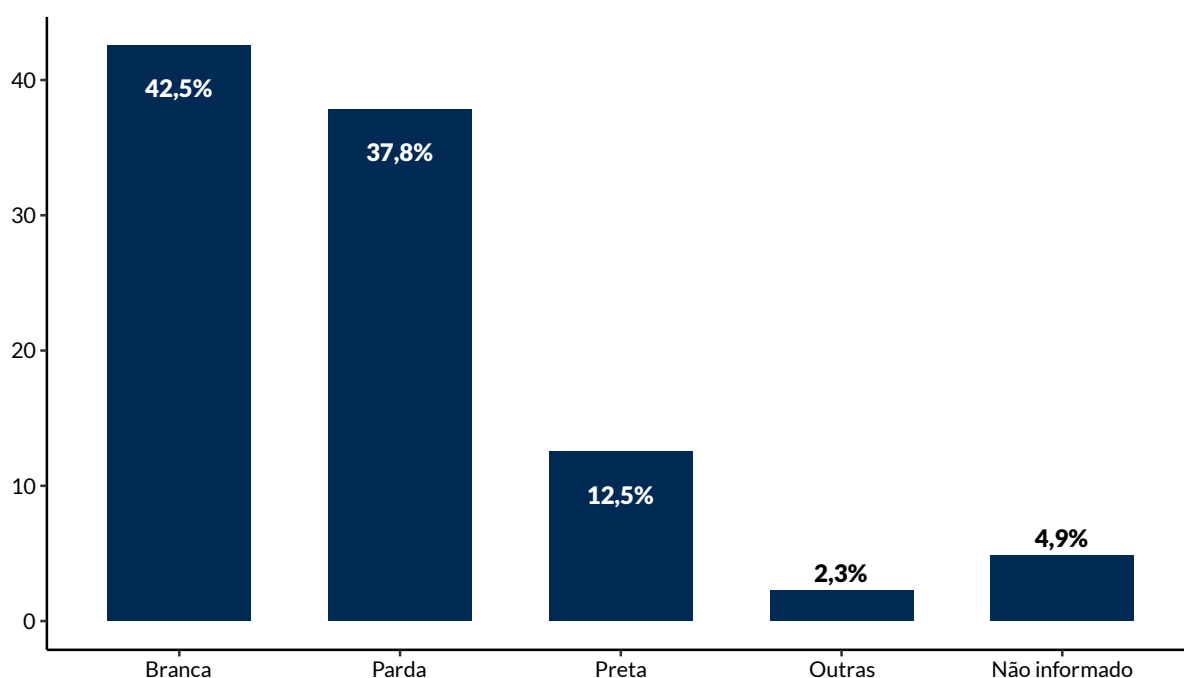
O IQP nacional é calculado mediante a média ponderada do IQP de cada aluno(a). A ponderação leva em consideração os pesos construídos para a expansão dos resultados apresentados na subseção anterior⁹.

⁹ Para mais detalhes, verificar o Documento Metodológico da ANQP.

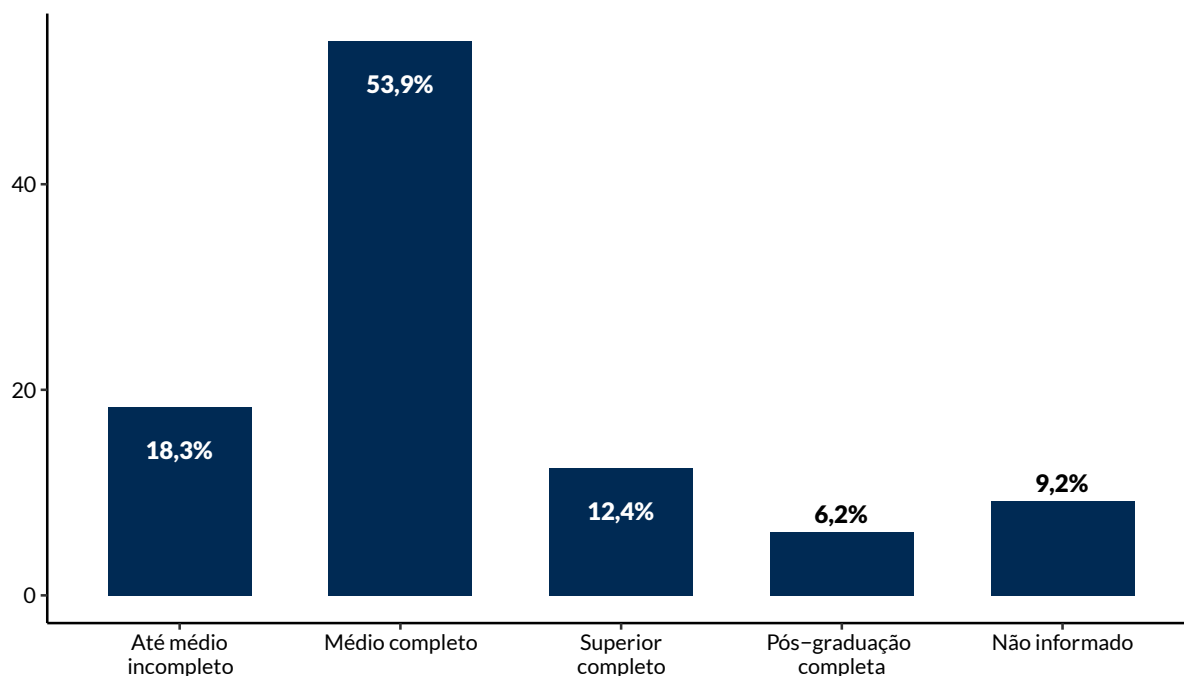
4. Informações sociodemográficas

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.

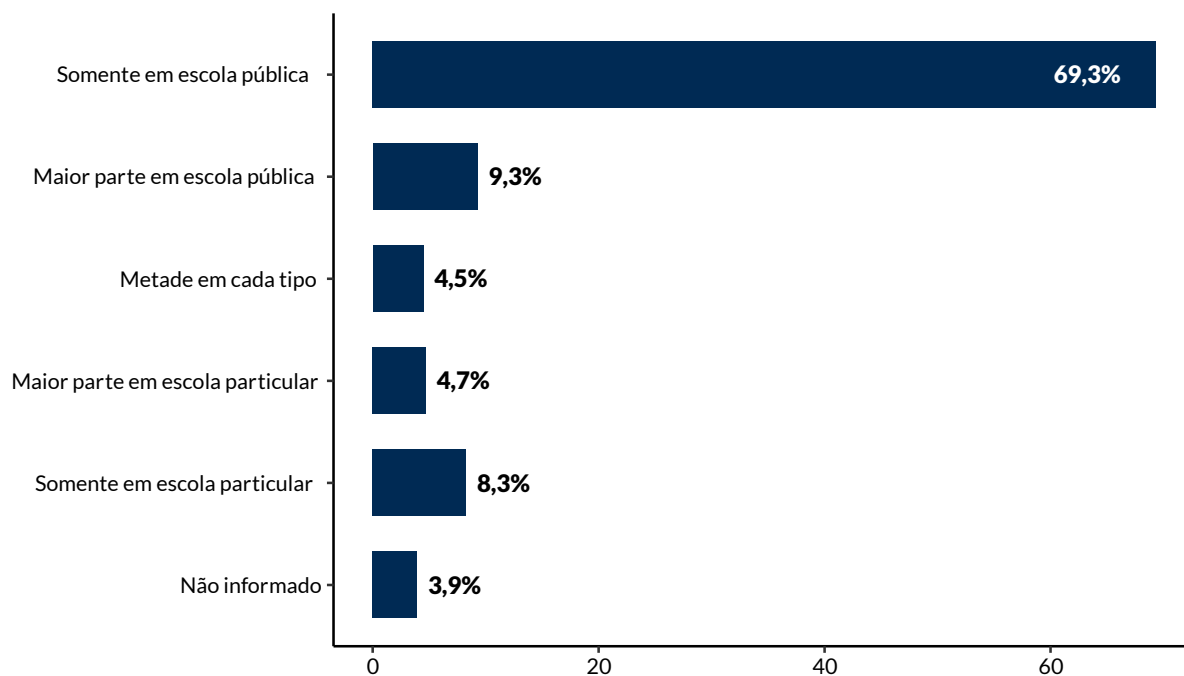
Gráfico 4.01 — Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, 2024



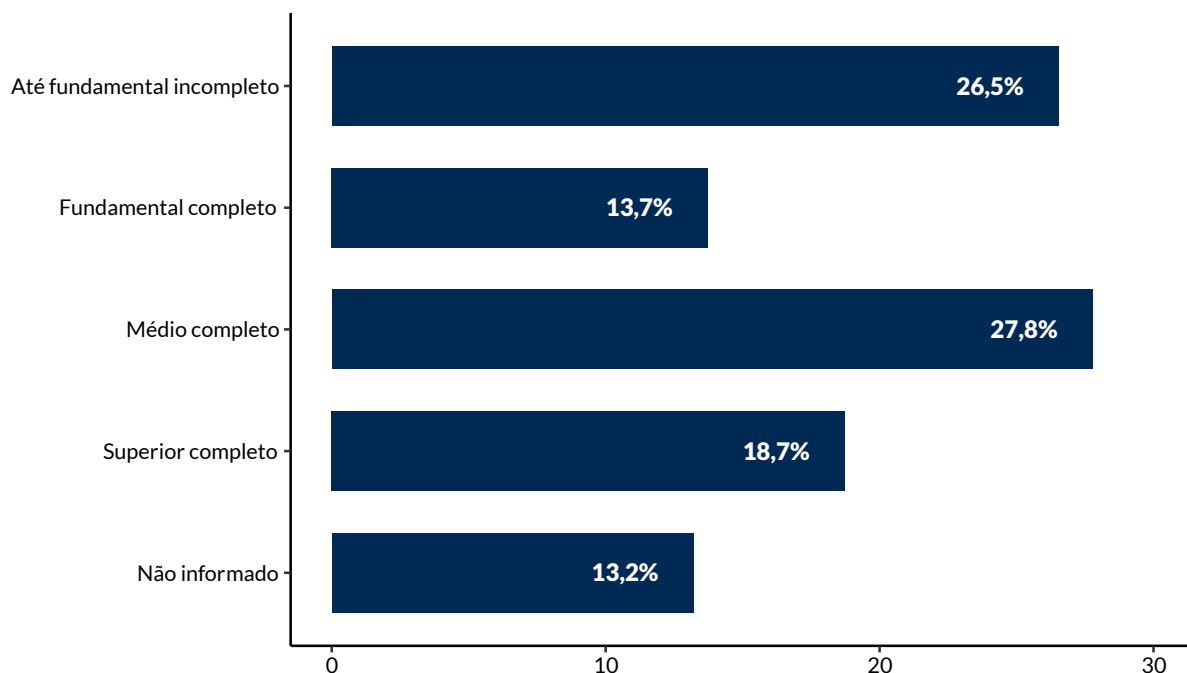
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

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

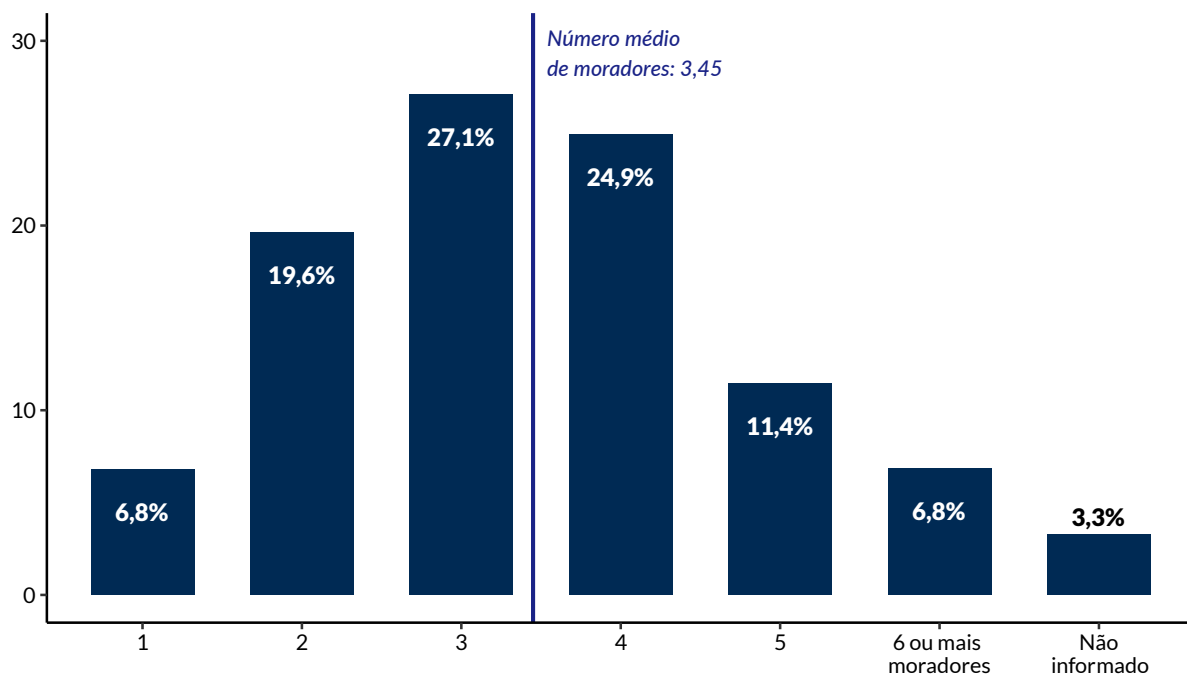
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

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

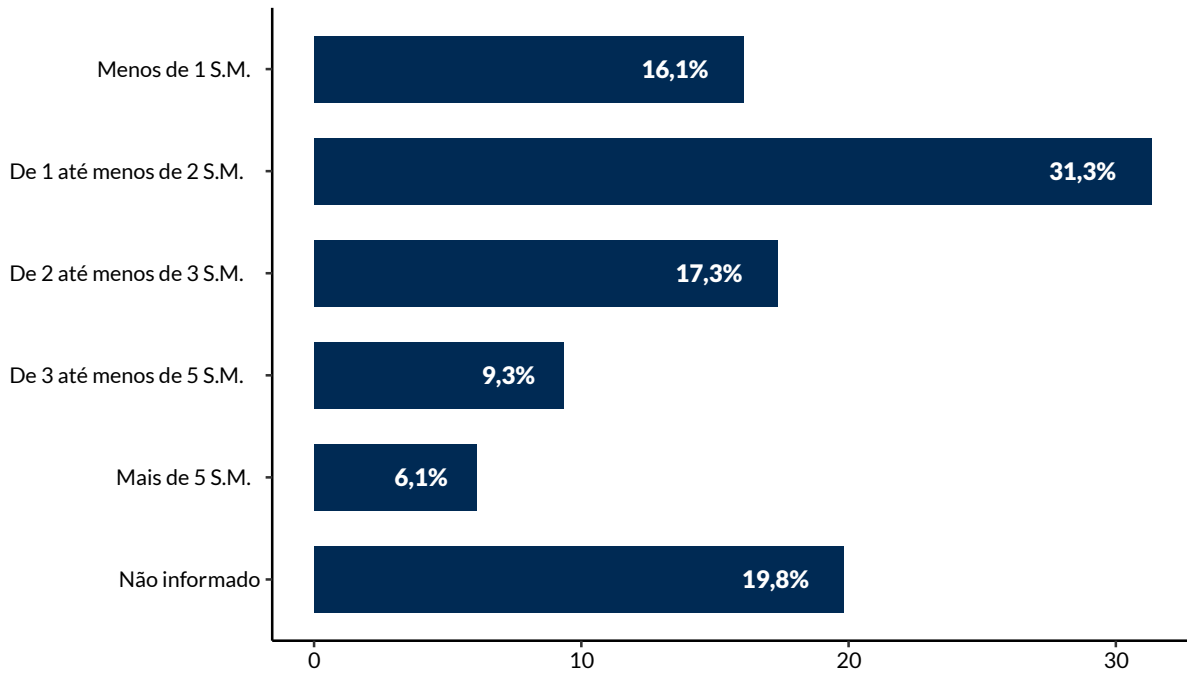
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

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

| Departamento Regional | IQP | CV (%) |
|-----------------------|-------------|-------------|
| Brasil | 9,00 | 0,12 |
| 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 |
| BR | 9,03 | 8,92 | 9,16 | 9,02 | 8,94 | 8,76 | 9,09 | 9,33 |
| 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 |
| BR | 8,91 | 8,90 | 8,90 | 8,92 |
| 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 |
| BR | 8,78 | 8,81 | 8,66 | 8,87 |
| 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 | 9,09 | 9,16 | 9,02 | 9,21 | 8,93 | 9,11 | 9,07 |
| 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

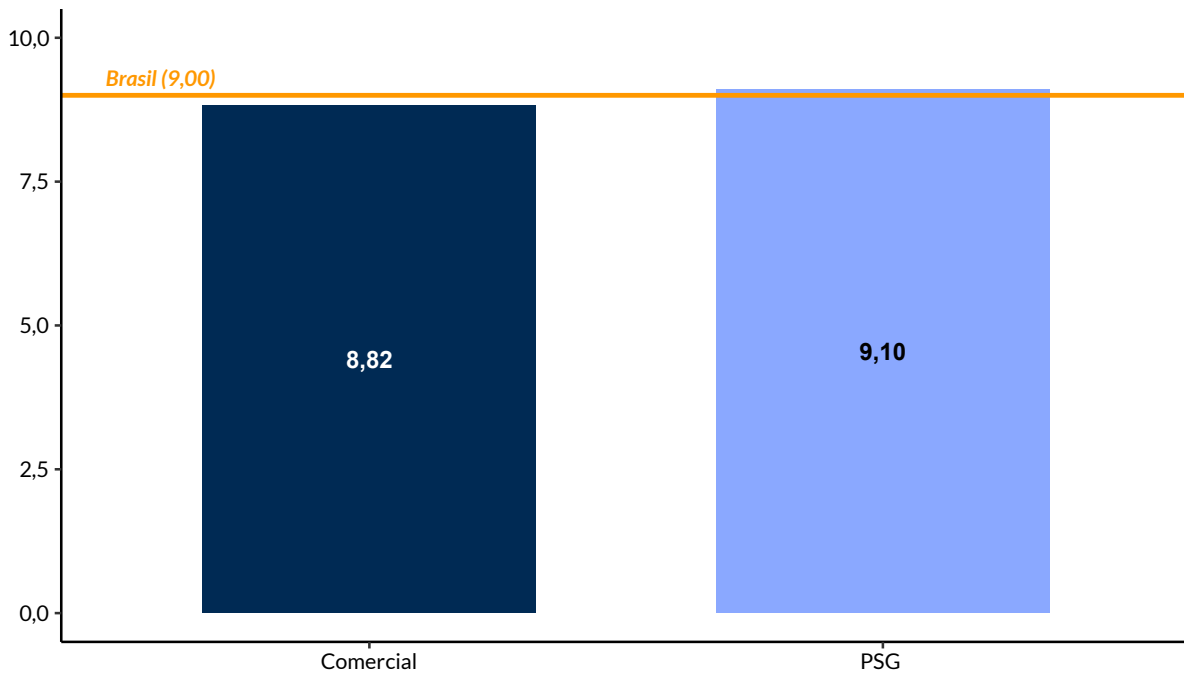
| DR | Atendi-mento | Indicadores da dimensão atendimento | | | | |
|----|--------------|-------------------------------------|------------------|---------------------------|--|------------------------|
| | | Simpatia e gentileza | Disponi-bilidade | Comunicação institucional | Precisão/exatidão das informações fornecidas | Eficiência e agilidade |
| BR | 8,96 | 9,18 | 9,00 | 8,87 | 8,88 | 8,85 |
| 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 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Recursos didáticos | 8,91 | 9,02 | 8,73 |
| 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 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Organização do curso | 8,78 | 8,92 | 8,54 |
| 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 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Infraestrutura | 9,09 | 9,19 | 8,91 |
| 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 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Atendimento | 8,96 | 9,12 | 8,69 |
| Simpatia 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 |

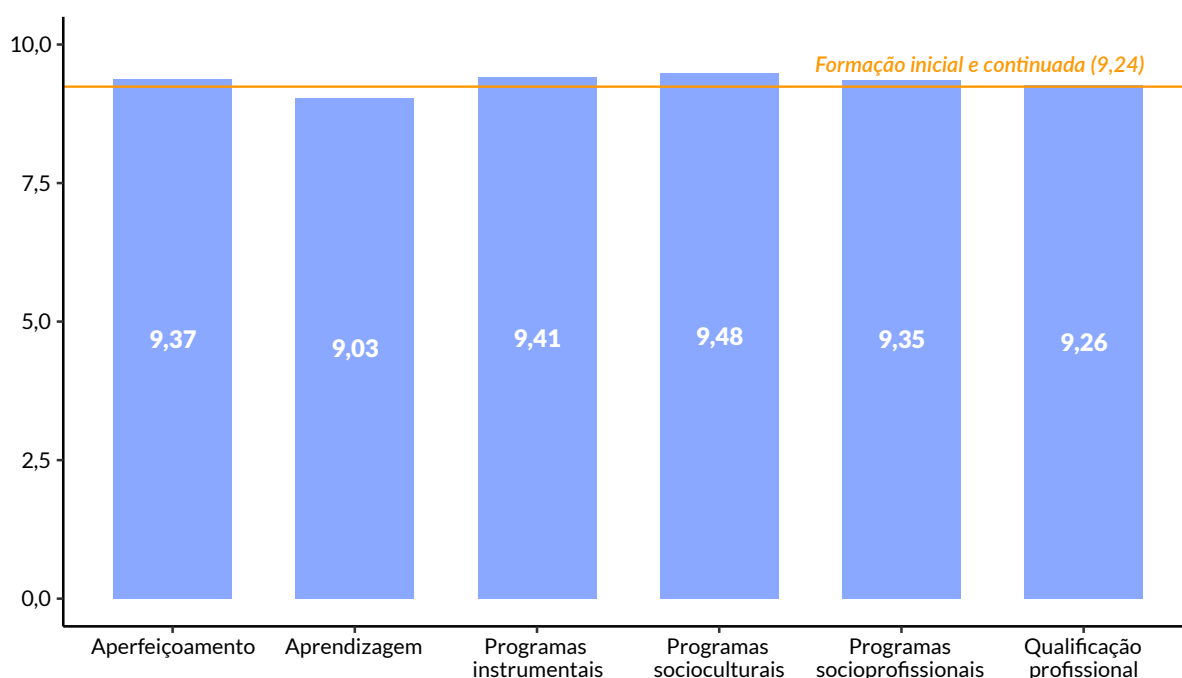
Fonte: Senac, DN. Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (ANQP).

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

| Indicadores | FIC | Tipo de curso | | | | | |
|---|-------------|-----------------|--------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|
| | | Aperfeiçoamento | Aprendizagem | Programas instrumentais | Programas socioculturais | Programas socioprofissionais | Qualificação profissional |
| Professor | 9,28 | 9,43 | 9,05 | 9,47 | 9,62 | 9,30 | 9,30 |
| 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 |
| Profissionalismo | 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

| Indicadores | FIC | Tipo de curso | | | | | |
|--|-------------|-----------------|--------------|-------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------|
| | | Aperfeiçoamento | Aprendizagem | Programas instrumentais | Programas socioculturais | Programas socioprofissionais | Qualificação profissional |
| Recursos didáticos | 9,10 | 9,23 | 8,87 | 9,26 | 9,38 | 9,24 | 9,15 |
| 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 |
| Organização do curso | 9,05 | 9,15 | 8,88 | 9,19 | 9,28 | 9,04 | 9,10 |
| 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 |
| Infraestrutura | 9,29 | 9,44 | 9,10 | 9,47 | 9,38 | 9,32 | 9,28 |
| 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).

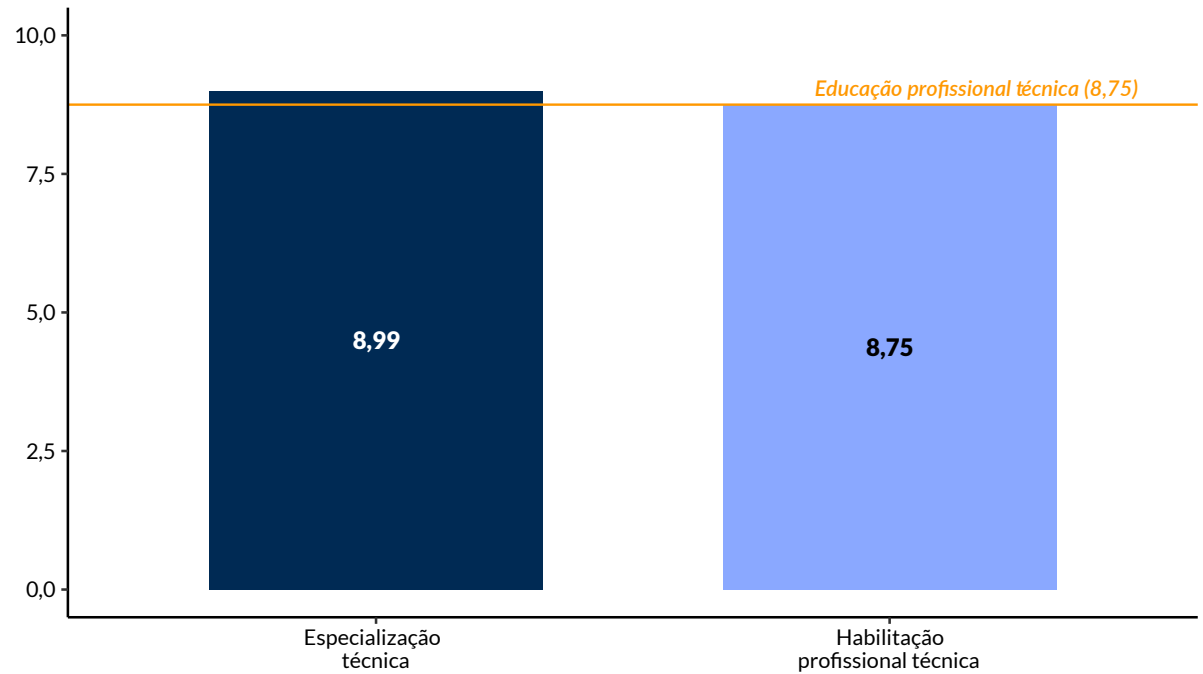
Tabela 5.16 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão atendimento, segundo tipo de curso, **formação inicial e continuada (FIC)**, 2024

| Indicadores | FIC | Tipo de curso | | | | | |
|--|------|-----------------|--------------|------------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| | | Aperfeiçoamento | Aprendizagem | Programa instrumentais | Programa socioculturais | Programa socioprofissionais | Qualificação profissional |
| Atendimento | 9,24 | 9,40 | 9,04 | 9,28 | 9,49 | 9,30 | 9,28 |
| 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

| Indicadores | Educação profissional técnica | Tipo de curso | |
|---|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | Especialização técnica | Habilitação profissional técnica |
| Professor | 8,77 | 9,00 | 8,76 |
| 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

| Indicadores | Educação profissional técnica | Tipo de curso | |
|--|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | Especialização técnica | Habilitação profissional técnica |
| Recursos didáticos | 8,73 | 8,86 | 8,72 |
| 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

| Indicadores | Educação profissional técnica | Tipo de curso | |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | Especialização técnica | Habilitação profissional técnica |
| Organização do curso | 8,49 | 8,55 | 8,48 |
| 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

| Indicadores | Educação profissional técnica | Tipo de curso | |
|---|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | Especialização técnica | Habilitação profissional técnica |
| Infraestrutura | 8,88 | 9,12 | 8,87 |
| 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).

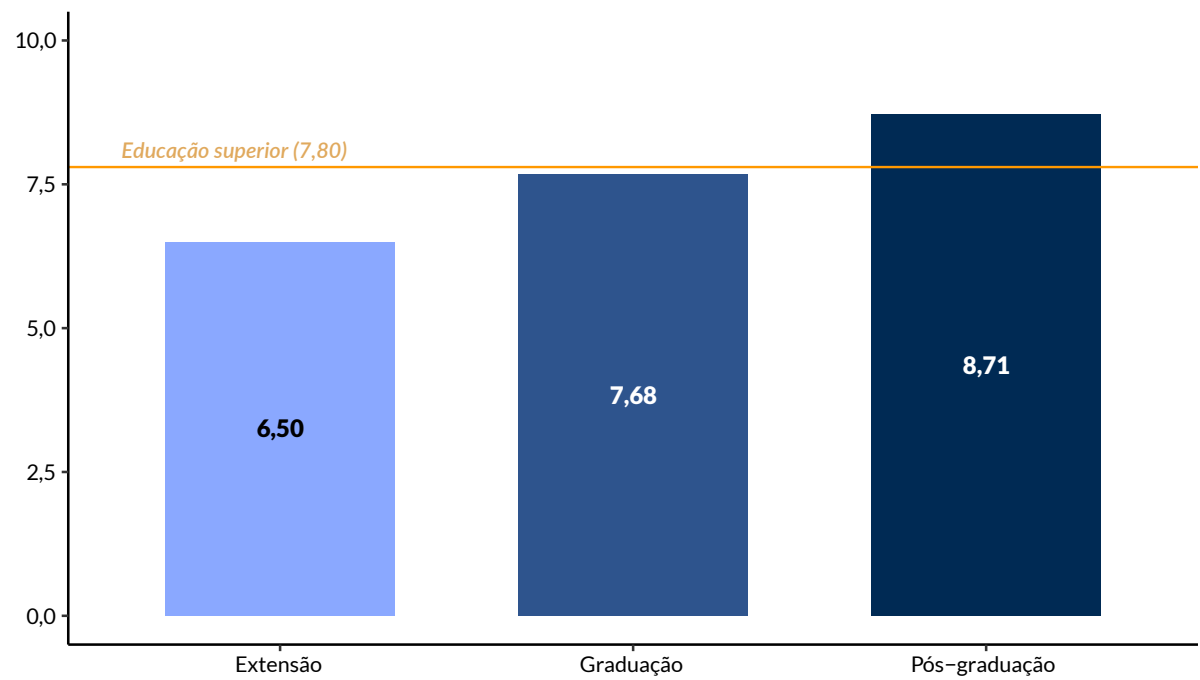
Tabela 5.21 – Nota média atribuída pelos(as) estudantes aos indicadores da dimensão **atendimento**, segundo tipo de curso, **educação profissional técnica**, 2024

| Indicadores | Educação profissional técnica | Tipo de curso | |
|--|-------------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | | Especialização técnica | Habilitação profissional técnica |
| Atendimento | 8,64 | 8,96 | 8,63 |
| 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 |
| Professor | 7,82 | 6,86 | 7,68 | 8,72 |
| 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

| Indicadores | Educação superior | Tipo de curso | | |
|--|-------------------|---------------|-------------|---------------|
| | | Extensão | Graduação | Pós-graduação |
| Recursos didáticos | 7,78 | 5,93 | 7,68 | 8,59 |
| 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

| Indicadores | Educação superior | Tipo de curso | | |
|-------------------------------|-------------------|---------------|-------------|---------------|
| | | Extensão | Graduação | Pós-graduação |
| Organização do curso | 7,40 | 5,64 | 7,29 | 8,27 |
| 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

| Indicadores | Educação superior | Tipo de curso | | |
|---|-------------------|---------------|-------------|---------------|
| | | Extensão | Graduação | Pós-graduação |
| Infraestrutura | 8,02 | 6,78 | 7,89 | 8,95 |
| 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

| Indicadores | Educação superior | Tipo de curso | | |
|--|-------------------|---------------|-------------|---------------|
| | | Extensão | Graduação | Pós-graduação |
| Atendimento | 7,67 | 7,10 | 7,51 | 8,68 |
| Simpatia 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.

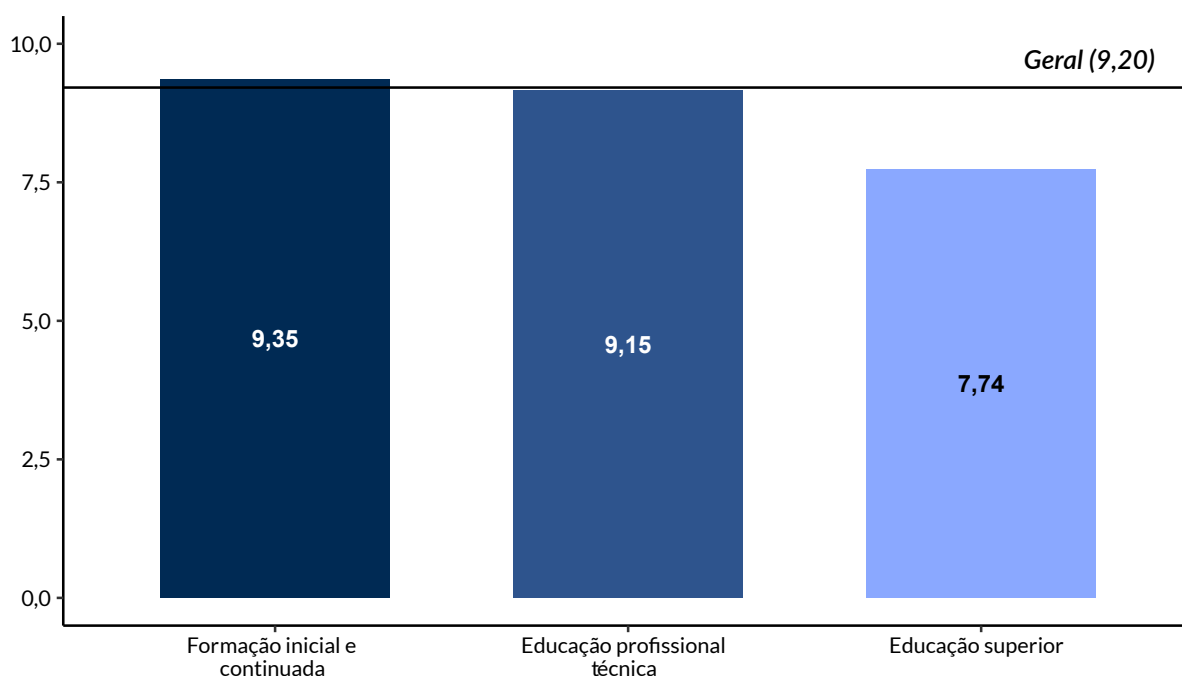
A seguir, é apresentada a avaliação da **projeção profissional**. O objetivo desse conjunto de indicadores é captar as percepções dos estudantes sobre a capacidade do Senac de inseri-los no mercado de trabalho ou gerar impacto em suas carreiras. Por isso, os estudantes avaliaram **(i)** o reconhecimento 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 literatura¹⁰, 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.

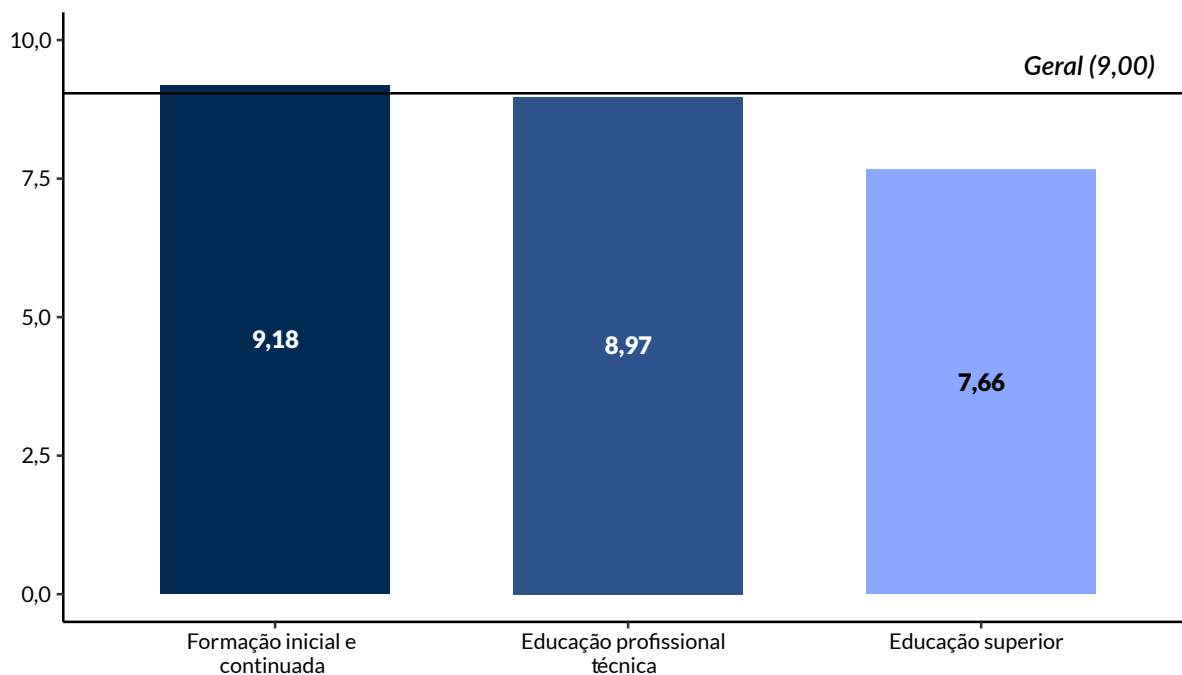
¹⁰ Essa revisão pode ser lida no Documento Metodológico da ANQP, disponível no Portal Prospecção Senac.

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).

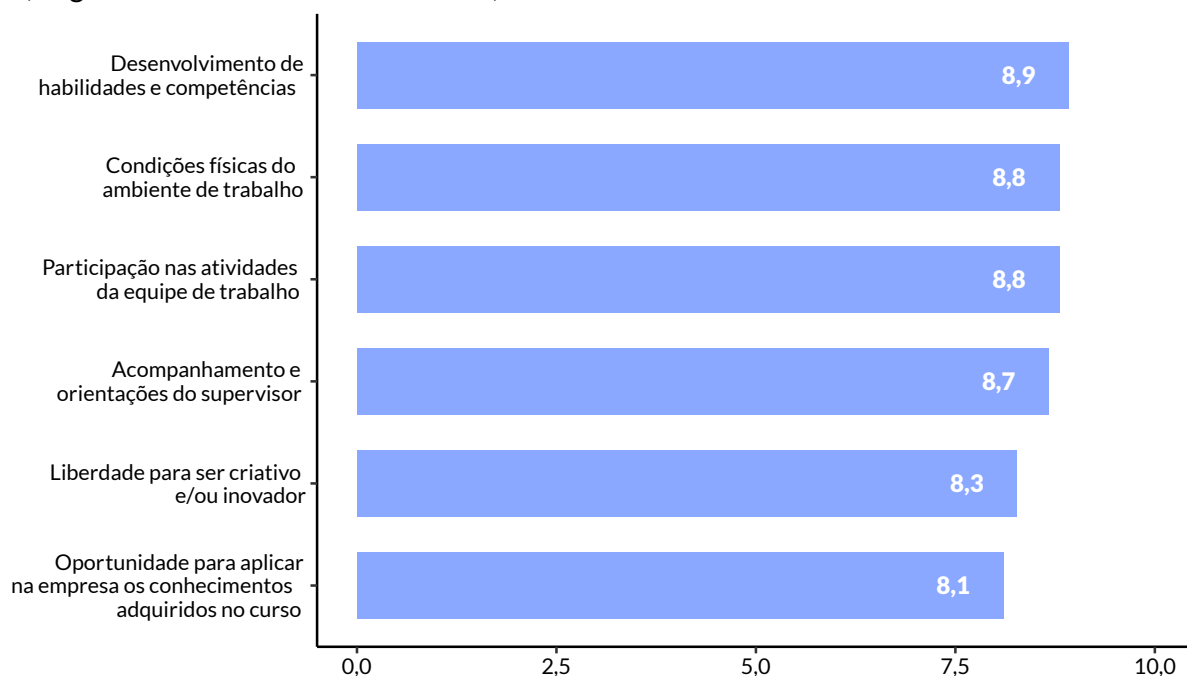
Gráfico 6.02 — Nota média atribuída pelos estudantes sobre o quanto realizar um curso no Senac contribui para que um aluno consiga trabalho ou melhore seu desempenho profissional, segundo modalidade de educação profissional, 2024



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**).

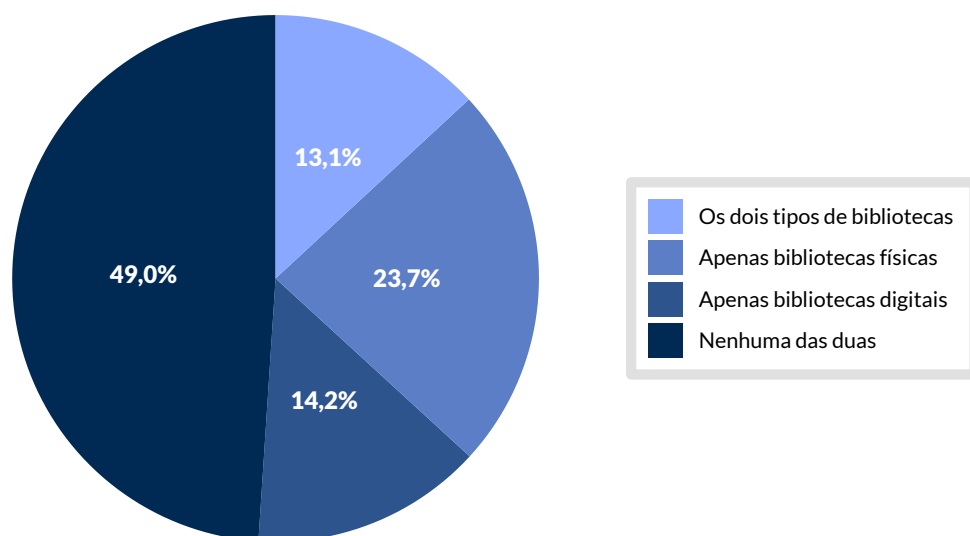
Gráfico 6.03 — Nota média atribuída pelos estudantes à **experiência de trabalho na empresa**, segundo indicadores selecionados, 2024



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

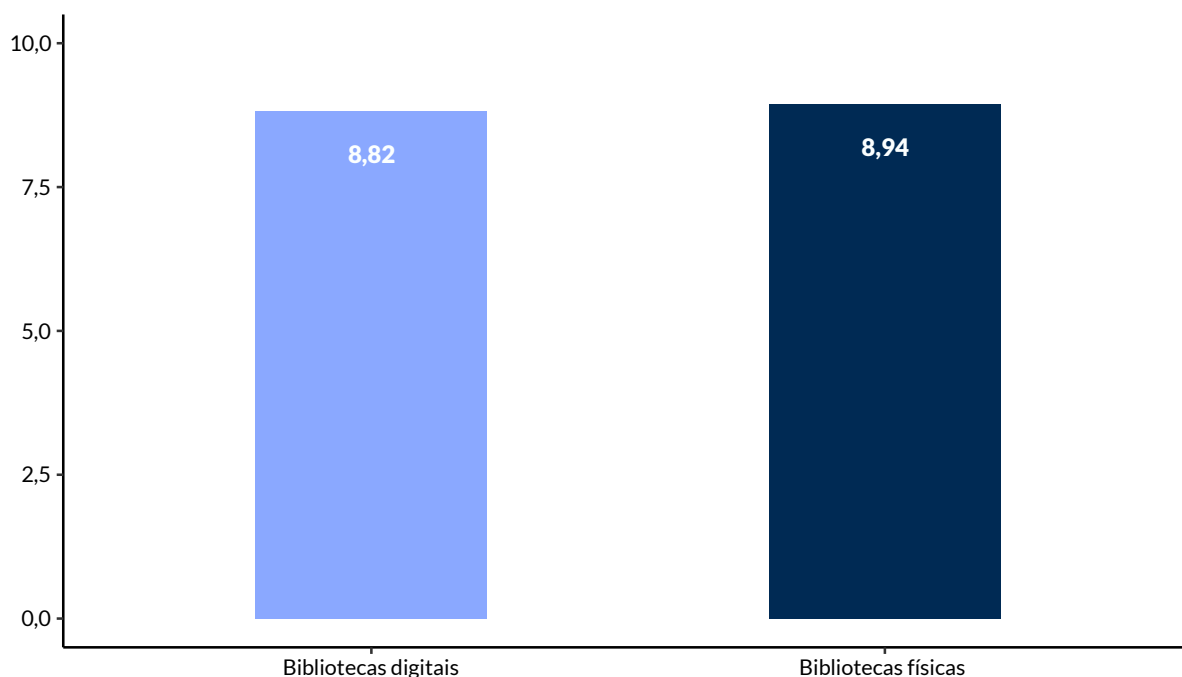
Com relação às **bibliotecas do Senac**, a ANQP, edição de 2024, abordou tanto as físicas, distribuídas pelas unidades educacionais, quanto as digitais. Assim, os estudantes puderam responder em quais delas já buscaram algum conteúdo relacionado com seus cursos (**Gráfico 6.04**). Em seguida, os alunos 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).

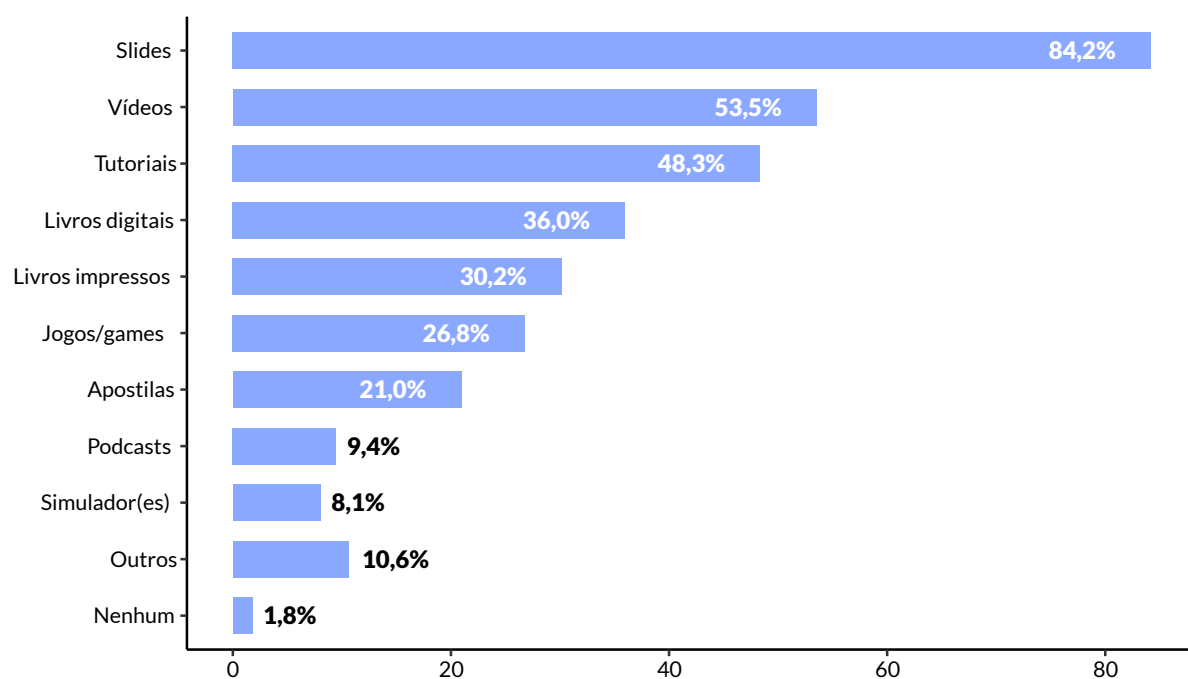
Gráfico 6.05 – Nota média atribuída pelos estudantes ao **acervo/catálogo das bibliotecas do Senac**, segundo tipo de biblioteca, 2024



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**. 6ª 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) | 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.

