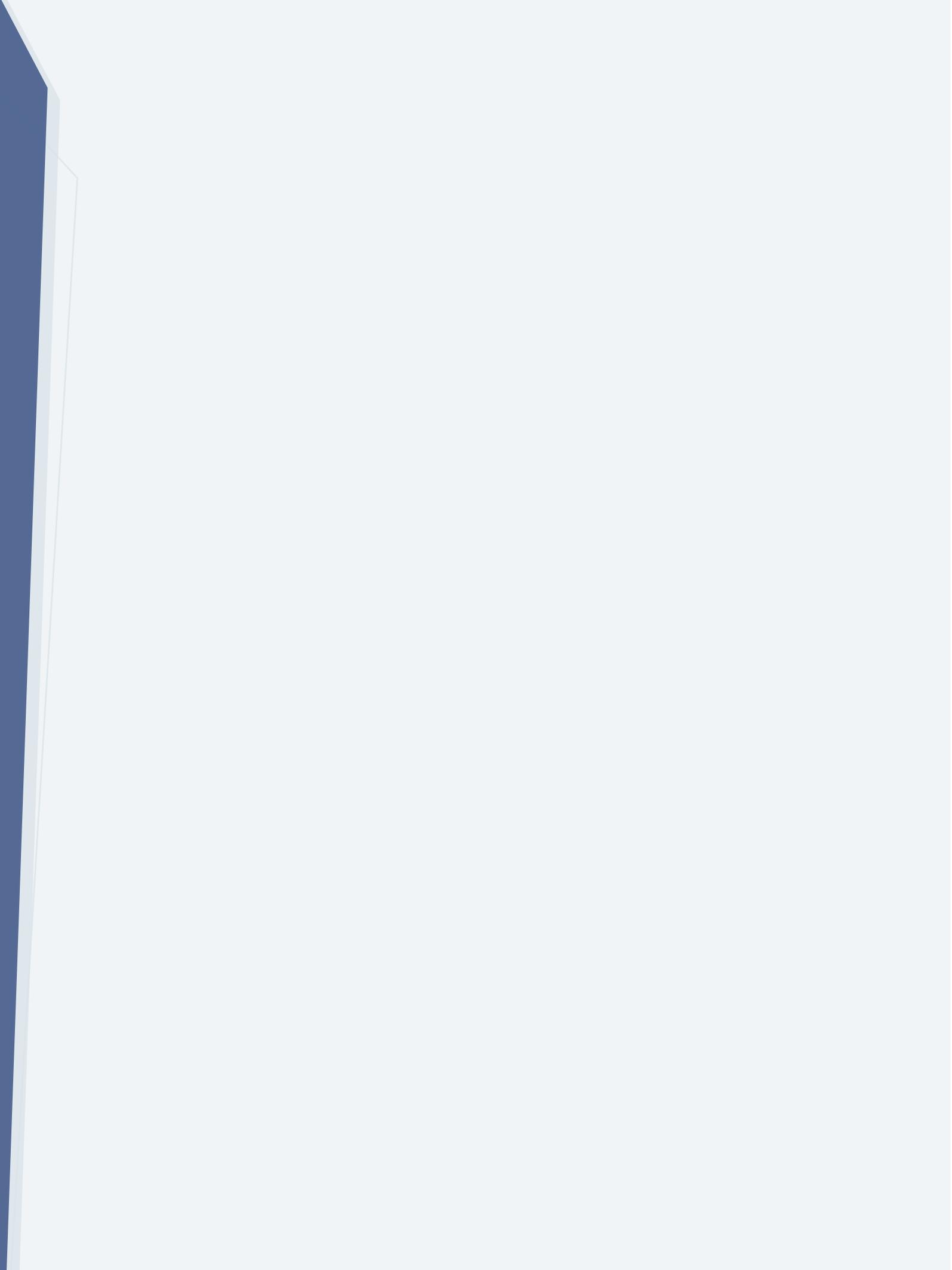


Síntese da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac

2022



Síntese da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac

Gerência de Prospecção
e Avaliação Educacional

2022



Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

Presidente

José Roberto Tadros

Departamento Nacional

Diretor-Geral

Marcus Vinicius Machado Fernandes (interino)

Diretoria de Educação Profissional

Anna Beatriz Waehneltd

Diretoria de Operações Compartilhadas

Girleny Viana

Coordenação de conteúdo

Gerência de Prospecção e Avaliação Educacional

Coordenação editorial

Gerência de Marketing e Comunicação

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

Se55s Senac. Departamento Nacional.

Síntese da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos cursos do
Senac : 2022 / Senac, Departamento Nacional. Rio de Janeiro : Senac,
Departamento Nacional, 2023.

35 p. : tab., graf. ; 30 cm.

1. Senac. 2. Qualidade percebida. 3. Avaliação. 4. Pesquisa. 5. Programa
Senac de Gratuidade. I. Título.

CDD ed. 2021: 370.113

Elaborado por
Luis Guilherme Macena - CRB-7/6713

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

Lista de quadros

Quadro 1: Aspectos, dimensões e indicadores considerados no Indicador de Qualidade Percebida, QP/2022	11
Quadro 2: Peso das dimensões avaliadas no cálculo do IQP, QP/2022	12

Lista de tabelas

Tabela 1: Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, QP/2022	14
Tabela 2: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, QP/2022	18
Tabela 3: Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, QP/2022	18
Tabela 4: Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, QP/2022	19
Tabela 5: Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, QP/2022	27
Tabela 6: Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, QP/2022	28
Tabela 7: Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, QP/2022	28
Tabela 8: Avaliação da dimensão professores e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022	29
Tabela 9: Avaliação da dimensão recursos didáticos e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022	30
Tabela 10: Avaliação da dimensão organização do curso e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022	31
Tabela 11: Avaliação da dimensão infraestrutura e de seus indicadores, segundo Departamento Regional QP/2022	32
Tabela 12: Avaliação da dimensão atendimento e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022	33

Lista de gráficos

Gráfico 1: Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, QP/2022	15
Gráfico 2: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município, QP/2022	15
Gráfico 3: Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, QP/2022	16
Gráfico 4: Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, QP/2022	16
Gráfico 5: Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, QP/2022	17
Gráfico 6: Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, QP/2022	17
Gráfico 7: Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, QP/2022	17
Gráfico 8: Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, QP/2022	20
Gráfico 9: Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, QP/2022	20
Gráfico 10: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, QP/2022	21
Gráfico 11: Distribuição dos(as) estudantes, segundo escolaridade da mãe, QP/2022	21
Gráfico 12: Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, QP/2022	22
Gráfico 13: Distribuição dos(as) estudantes, segundo classes de renda familiar, QP/2022	22
Gráfico 14: Distribuição dos(as) estudantes, segundo recursos didáticos utilizados durante o curso, QP/2022	23
Gráfico 15: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de bibliotecas do Senac utilizadas durante o curso, QP/2022	24
Gráfico 16: Avaliação média do acervo das bibliotecas do Senac, segundo tipo de biblioteca, QP/2022	24
Gráfico 17: Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre a projeção profissional do Senac, segundo indicadores selecionados, QP/2022	25
Gráfico 18: Avaliação média dos(as) aprendizes sobre a experiência de trabalho na empresa, segundo indicadores selecionados, QP/2022	26

Sumário

Apresentação	5
1. Conceitos	6
2. Operação de coleta	7
2.1 Elegibilidade dos alunos e alunas	7
2.2. Validação dos questionários	8
2.2. Comunicação da pesquisa	8
3. Expansão dos resultados para a população de pesquisa	8
4. O Indicador de Qualidade Percebida (IQP)	10
4.1. Análise estatística	11
4.2. Atribuição de pesos para as dimensões	12
4.3. Cálculo do IQP	13
5. Síntese dos Resultados	13
5.1. Perfil da população de pesquisa	13
5.2. Perfil com dados da pesquisa	19
5.3. Indicadores complementares	23
5.4. Indicador de Qualidade Percebida (IQP)	26
6. Considerações finais	34

Apresentação

A edição 2022 da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac (QP), realizada entre 18 de outubro e 28 de novembro, traz uma reformulação operacional, conceitual e metodológica da pesquisa.

O conjunto de dimensões e indicadores que compõem o Indicador de Qualidade Percebida (IQP) foi reformulado a partir de revisão sistemática de literatura sobre o tema da qualidade percebida e do exame nos instrumentos de coleta anteriores, tanto de edições passadas da QP elaboradas pelo Departamento Nacional (DN) do Senac quanto de instrumentos utilizados localmente pelos Departamentos Regionais (DRs)¹.

Isso permitiu a construção de um novo questionário, que adequa conceitos e metodologias analíticas de estudos nacionais e internacionais às múltiplas realidades da Instituição.

Nesse sentido, o IQP congrega indicadores necessários para avaliar a qualidade percebida em serviços educacionais, respeitando as especificidades institucionais, pedagógicas e regionais do Senac. Assim, a partir do IQP, é possível avaliar aspectos pedagógicos e extrapedagógicos dos cursos da Instituição, permitindo a melhoria contínua do serviço ofertado.

A pesquisa proporciona transparência sobre a qualidade percebida pelos(as) estudantes em relação aos cursos realizados, atendendo às exigências legais² de acompanhamento de cursos e programas da Instituição. Além disso, ao permitir o aprimoramento contínuo dos cursos, o uso dos dados da pesquisa também possibilita ao Senac o aumento de sua competitividade no mercado.

Nesta edição, também ocorreram mudanças na operação de coleta. Alteraram-se os critérios de elegibilidade dos alunos e alunas respondentes; o processo de validação dos questionários; e a estratégia de comunicação da pesquisa. Além disso, aproveitando-se da reformulação no instrumento de coleta e em virtude do planejamento estratégico da Rede EAD, a QP – 2022 realizou uma operação de coleta conjunta com os alunos e alunas dos tipos de ensino presencial e Rede EAD. Nesta síntese, os resultados **contemplam os(as) estudantes do tipo de ensino presencial**.

Além desta apresentação, esta síntese está estruturada em mais seis seções. A primeira é conceitual, com breves explicações sobre o embasamento teórico do instrumento de coleta. A segunda é operacional, abordando as mudanças na operação de coleta dos dados. A terceira e a quarta são metodológicas, pois explicam os parâmetros de expansão dos resultados para a população de pesquisa e o cálculo do IQP, respecti-

¹ Para essa reformulação, a participação dos Departamentos Regionais foi fundamental, pois todos os DRs que realizam pesquisas de qualidade percebida e/ou satisfação compartilharam seus instrumentos.

² Decreto nº 6.633 e Resolução nº 876/2008, substituída pela Resolução nº 1.142/2020.

vamente. Na quinta seção, é apresentada uma síntese dos principais resultados da pesquisa, entre eles o perfil da população de pesquisa, o perfil com dados da pesquisa, os indicadores complementares e o Indicador de Qualidade Percebida em nível Brasil e em recortes específicos. Por fim, nas considerações finais, é reforçado o impacto positivo das reformulações na edição 2022 da QP.

1. Conceitos

Nesta seção, estão resumidos os elementos que sustentaram a formulação da QP – 2022, com o intuito de possibilitar e incentivar uma apropriação consciente dos dados desta pesquisa, que tem como objetivo verificar, por meio da percepção dos alunos e alunas, a qualidade dos cursos ofertados pelo Senac.

Na edição 2022 da QP, a qualidade percebida é conceitualizada como uma atitude³ individual e ponderada dos(as) estudantes diante da performance do serviço educacional fornecido pelo Senac.

Segundo Cronin e Taylor (1992), se o objetivo é mensurar o comportamento real de clientes e/ou usuários perante um produto ou serviço oferecido, é mais eficiente entender a qualidade percebida a partir de um modelo de atitude, chamado “adequação de importância”. Nesse modelo, a atitude individual é definida de acordo com a avaliação ponderada de importância que cada pessoa atribui às dimensões específicas de um produto ou serviço (CRONIN; TAYLOR, 1992).

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, como fizeram Parasuraman *et al.* (1988) em seu instrumento pioneiro, o Servqual. Sendo assim, no caso da QP – 2022, 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 deu-se principalmente devido à lógica da performance ser entendida como a abordagem mais proveitosa para avaliar serviços educacionais⁴. Além disso, a escolha permite que a pesquisa seja fundamentada em um instrumento de coleta mais objetivo e otimizado, como Cronin e Taylor (1992) fizeram de modo genérico em seu instrumento de mensuração da qualidade percebida, o Servperf.

³ Cronin e Taylor (1992) apontaram que o maior problema na literatura sobre o tema era a hesitação em afirmar que a qualidade percebida é uma atitude, sendo muitas vezes definida como “similar, em muitas maneiras, a uma atitude”. Para eles, seria mais proveitoso, para gerar informações em nível gerencial e de pesquisa, se de fato a qualidade percebida fosse conceituada como uma atitude.

⁴ Ver Brochado (2009 *apud* Rodrigues *et al.*, 2011).

Segundo esses autores, e aplicando à realidade da QP – 2022, a qualidade percebida precede a satisfação dos(as) estudantes com o serviço educacional prestado (CRONIN; TAYLOR, 1992). Por conta desse posicionamento teórico, será possível, em um próximo relatório sobre a QP – 2022, explorar como cada dimensão (um conjunto de indicadores) da qualidade percebida, perguntada aos alunos e alunas, impacta na satisfação geral com o curso.

2. Operação de coleta

A reformulação na Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac também incidiu sobre a operação de coleta. Apesar de manter o método de obtenção dos dados da edição anterior, o *Computer Assisted Web Self-Interview* (CAWSI), foram alterados os critérios de elegibilidade dos alunos e alunas respondentes; o processo de validação dos questionários; e a estratégia de comunicação da pesquisa.

Essa reformulação teve impacto positivo na operação de coleta da QP – 2022, que apresentou resultados sensivelmente melhores do que na edição anterior, que partilhava do mesmo método de coleta.

O desempenho de dois indicadores são fundamentais para confirmar essa melhoria em relação à edição anterior: o tamanho da população de pesquisa, um terço maior, e a taxa de resposta, 50% mais elevada. O incremento dessas taxas permitirá a produção de uma quantidade maior de resultados com os dados coletados nesta pesquisa.

2.1. Elegibilidade dos alunos e alunas

O cadastro de referência utilizado na operação de coleta conjunta da QP – 2022 levou em consideração os dados da produção enviados via Sistema de Recepção da Produção (SRP) na competência de setembro. Desse modo, fizeram parte da população de pesquisa os alunos e alunas que:

- tinham entre 14 e 80 anos;
- iniciaram cursos presenciais ou da Rede EAD até setembro de 2022 ou foram aprovados em cursos desse tipo exclusivamente nesse mesmo mês;
- estavam com pelo menos 50% da carga horária executada em cursos de até 36h;
- iniciaram o curso seis meses antes da coleta ou cumpriram 30% da carga horária em cursos com mais de 36h.

Entre os acessos registrados de alunos e alunas no questionário disponibilizado via web, 1.539 eram de não elegíveis e 28.360 de elegíveis. Em relação a esses últimos, 223 não aceitaram o termo de consentimento. Dessa forma, o total de respondentes da edição de 2022 da QP foi de 28.137. Desses, **24.506 são estudantes do tipo de ensino presencial**, enquanto 3.631 são da Rede EAD.

2.2. Validação dos questionários

Para classificar um questionário como válido, foram considerados os que foram respondidos pelo menos até o bloco de aspectos extrapedagógicos. A utilização desse critério foi motivada pela necessidade de o aluno ter fornecido respostas para todas as dimensões que compõem o Indicador de Qualidade Percebida (IQP).

Desse modo, na QP – 2022, foram considerados válidos **20.161** questionários, resultando em uma taxa de resposta de **7,4%**.

2.3. Comunicação da pesquisa

Um desafio comum nas pesquisas em ambiente *web* é transmitir segurança aos(as) participantes. Para isso, é importante que os(as) estudantes tenham certeza de que a pesquisa está sendo realizada pela Instituição. Nesse sentido, a QP foi divulgada nas mais variadas mídias institucionais.

Essa comunicação integrada entre o Senac DN e os DRs contou com uma campanha de *marketing* capitaneada pela Gerência de Comunicação e Marketing do Departamento Nacional, que mobilizou as equipes dessa área em cada DR. Esse trabalho conjunto teve sua primeira experiência nesta edição da QP e, devido aos bons resultados, será continuado e aperfeiçoado nas próximas edições da pesquisa.

3. Expansão dos resultados para a população de pesquisa

Para expandir as informações obtidas nos 20.161 questionários válidos para os 273.599 alunos e alunas da população de pesquisa, foi necessário realizar um tratamento estatístico da não resposta. 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 QP – 2022. O tratamento da não resposta foi efetuado 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 (SRP), das seguintes informações para respondentes e não respondentes:

Relativas ao(à) discente:

- sexo;
- faixa etária;
- escolaridade;

Relativas ao local de residência do(a) discente:

- região;
- tipo de município (*metropolitano, não metropolitano urbano ou não metropolitano rural*);

Relativas ao curso do(a) discente:

- modalidade de recurso;
- modalidade de educação profissional;
- tipo de curso.

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 QP – 2022, foram utilizados quatro parâmetros como indicadores:

- total por Departamento Regional;
- total por modalidade de recurso;
- total por modalidade de educação profissional;
- total por sexo e faixas etárias selecionadas.

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 QP – 2022 para a população de pesquisa.

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

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

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

- até 5%: a variabilidade é muito baixa e, portanto, as estimativas têm ótima precisão;
- entre 5% e 10%: a variabilidade é relativamente baixa e as estimativas têm boa precisão;
- entre 10% e 15%: tem 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.

4. O Indicador de Qualidade Percebida (IQP)

Na edição 2022, a reformulação da QP centrou esforços nas dimensões a serem utilizadas e em seus respectivos indicadores. A revisão sistemática de literatura norteou a escolha das dimensões a serem analisadas. E, juntamente com essa revisão, a análise dos questionários enviados pelos DRs, o exame em perspectiva histórica do instrumento empregado pelo Departamento Nacional e as consultas a especialistas em educação profissional⁵, que é uma estratégia bastante difundida nas pesquisas de qualidade percebida, embasaram a seleção dos indicadores que compõem o sistema de indicadores da pesquisa.

Para que esse sistema de indicadores alcançasse de forma exitosa o objetivo de avaliar a qualidade percebida pelos(as) alunos(as) em relação aos cursos, os indicadores 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, foram escolhidos 27 indicadores para compor o sistema.

O Indicador de Qualidade Percebida (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 indicador sintético pressupõe um método de aglutinação dos indicadores que o compõem. De acordo com a literatura, não há consenso a respeito de como realizar essa aglutinação. Entre os trabalhos analisados, destacaram-se, em termos de metodologia estatística, aqueles que fizeram uso de análise fatorial (TONTINI; WALTER, 2011; EBERLE *et al.* 2010).

⁵ As especialistas consultadas integram a Diretoria de Educação Profissional do Senac DN, duas da Gerência de Tecnologias e Desenhos Educacionais e uma da Gerência de Educação Corporativa.

Em razão da capacidade da análise fatorial de produzir indicadores sintéticos e de sua utilização nos estudos revisados, essa técnica estatística foi a selecionada para ser aplicada na produção do IQP, em conjunto com a análise dos componentes principais.

4.1. Análise estatística

O primeiro procedimento estatístico foi identificar quais dos 27 indicadores selecionados para o sistema seriam pertinentes para o cálculo do IQP. De acordo com o critério da comunalidade⁶, foram retirados três indicadores:

- acessibilidade, que estava na dimensão de infraestrutura;
- empregabilidade e reconhecimento da Instituição no mercado de trabalho, que constituíam a dimensão de projeção profissional⁷.

A análise fatorial alocou os **24 indicadores** em três fatores, que foram organizados em dois aspectos relacionados ao serviço educacional fornecido aos(as) alunos(as), o pedagógico e o extrapedagógico. A seguir, o **Quadro 1** ilustra a estruturação dos indicadores da QP – 2022.

Quadro 1: Aspectos, dimensões e indicadores considerados no Indicador de Qualidade Percebida, QP/2022

Aspecto	Dimensão	Indicador
Pedagógicos	Recursos Didáticos	Qualidade do conteúdo
		Clareza da linguagem
		Contribuição para o seu processo de aprendizagem
	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 p/ fazer perguntas durante as aulas
	Organização do curso	Estrutura do curso
		Distribuição da carga horária
		Forma de avaliação

continua

⁶ A comunalidade atesta a proporção da variância que uma variável compartilha com todas as outras que fazem parte de um grupo. No caso desta pesquisa, um conjunto de indicadores que avaliam a qualidade percebida. Indicadores com comunalidade abaixo de 0,5 foram retirados da análise.

⁷ Por conta da exclusão de seus dois indicadores, a dimensão não fez parte do cálculo do IQP.

continuação

Aspecto	Dimensão	Indicador
Extrapedagógicos	Atendimento	Simpatia e gentileza
		Disponibilidade
		Comunicação institucional
		Precisão/exatidão das informações fornecidas
		Eficiência e agilidade
	Infraestrutura	Condições de uso (ambientes pedagógicos)
		Funcionalidade/adequação (ambientes pedagógicos) às necessidades do curso
		Disponibilidade (equipamentos, insumos e utensílios)
		Condições de uso (equipamentos, insumos e utensílios)
		Adequação (equipamentos, insumos e utensílios) às necessidades do curso
		Orientações para o uso seguro (equipamentos, insumos e utensílios)

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

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

4.2. Atribuição de pesos para as dimensões

Nesta edição da QP, os pesos das dimensões do IQP foram atribuídos de acordo com resultados obtidos na análise fatorial. Essa atribuição de pesos foi realizada em dois estágios.

De início, foi utilizado 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 2** 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 2: Peso das dimensões avaliadas no cálculo do IQP, QP/2022

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

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

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

Outra alteração realizada no IQP desta edição foi a aplicação, pela primeira vez, de uma escala de notas entre 0 e 10 para os alunos avaliarem cada indicador de interesse.

4.3. Cálculo do IQP

O Indicador de Qualidade Percebida foi calculado para cada aluno(a) em duas etapas:

- média simples dos indicadores por dimensão;
- média ponderada das dimensões.

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

Na segunda etapa, foram considerados os(as) estudantes que, na etapa anterior, tiveram médias calculadas em todas as dimensões. Assim, o IQP de cada aluno(a) foi mensurado por meio de uma média ponderada dos resultados obtidos para cada dimensão. Na ponderação, foram utilizados os pesos apresentados no **Quadro 2**, de acordo com a seguinte expressão:

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

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

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

5. Síntese dos resultados

Esta seção apresenta um conjunto de resultados que sintetizam as informações essenciais da Avaliação Nacional de Qualidade Percebida dos Cursos do Senac. Esses resultados estão ordenados de acordo com as seguintes subseções: perfil da população de pesquisa; perfil com dados da pesquisa; indicadores complementares; Indicador de Qualidade Percebida.

5.1. Perfil da população de pesquisa

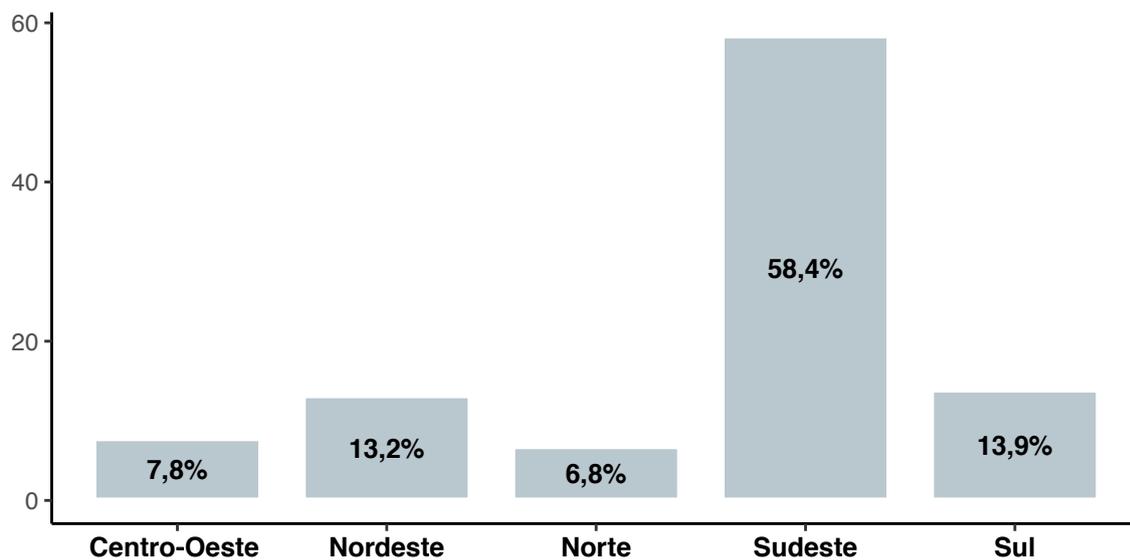
Nesta subseção, é delineado um perfil da população de pesquisa a partir dos dados extraídos diretamente do Sistema de Recepção da Produção (SRP). A seguir, portanto, apresenta-se o perfil dos(as) estudantes que fizeram parte da população de pesquisa da QP – 2022.

Tabela 1: Distribuição dos(as) estudantes, segundo Departamento Regional, QP/2022

Departamento Regional	Frequência	(%)
Brasil	273.599	100,0
São Paulo	97.583	35,7
Minas Gerais	38.645	14,1
Rio de Janeiro	20.620	7,5
Paraná	18.592	6,8
Santa Catarina	16.281	6,0
Pernambuco	7.685	2,8
Goiás	7.552	2,8
Bahia	6.221	2,3
Distrito Federal	5.815	2,1
Ceará	5.579	2,0
Mato Grosso	5.496	2,0
Amazonas	4.963	1,8
Pará	4.218	1,5
Piauí	3.361	1,2
Sergipe	3.255	1,2
Rio Grande do Sul	3.059	1,1
Maranhão	3.034	1,1
Alagoas	2.907	1,1
Rio Grande do Norte	2.899	1,1
Espírito Santo	2.862	1,0
Acre	2.403	0,9
Rondônia	2.390	0,9
Mato Grosso do Sul	2.321	0,8
Tocantins	2.128	0,8
Roraima	1.612	0,6
Paraíba	1.124	0,4
Amapá	933	0,3
Senac Gastronomia	61	0,0

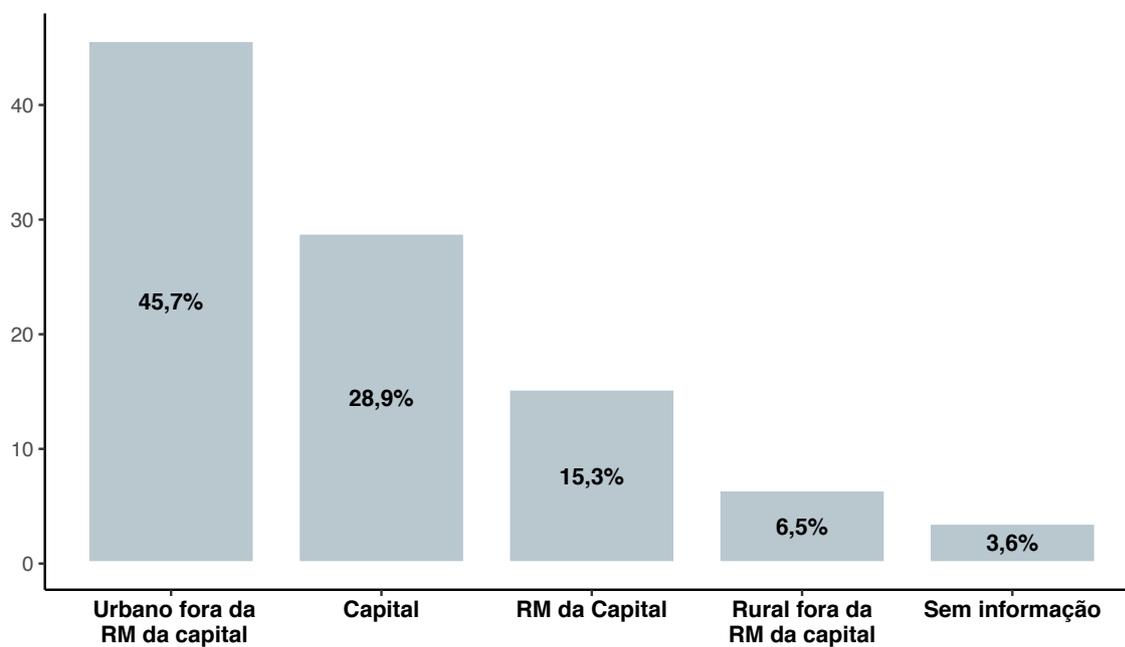
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 1: Distribuição dos(as) estudantes, segundo região, QP/2022



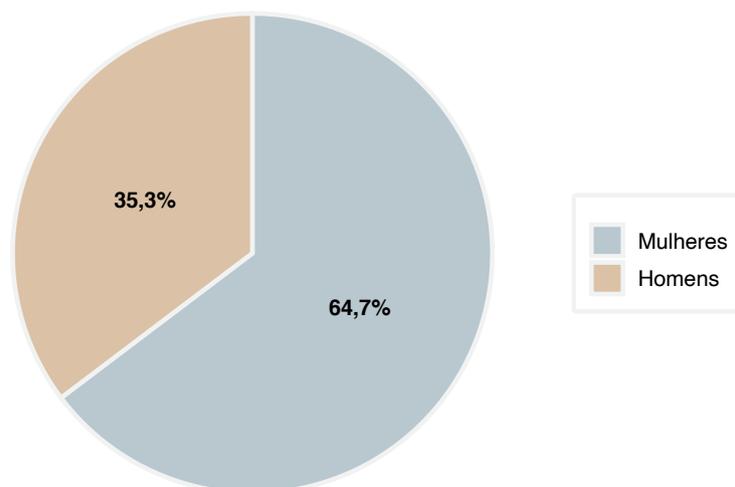
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 2: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de município



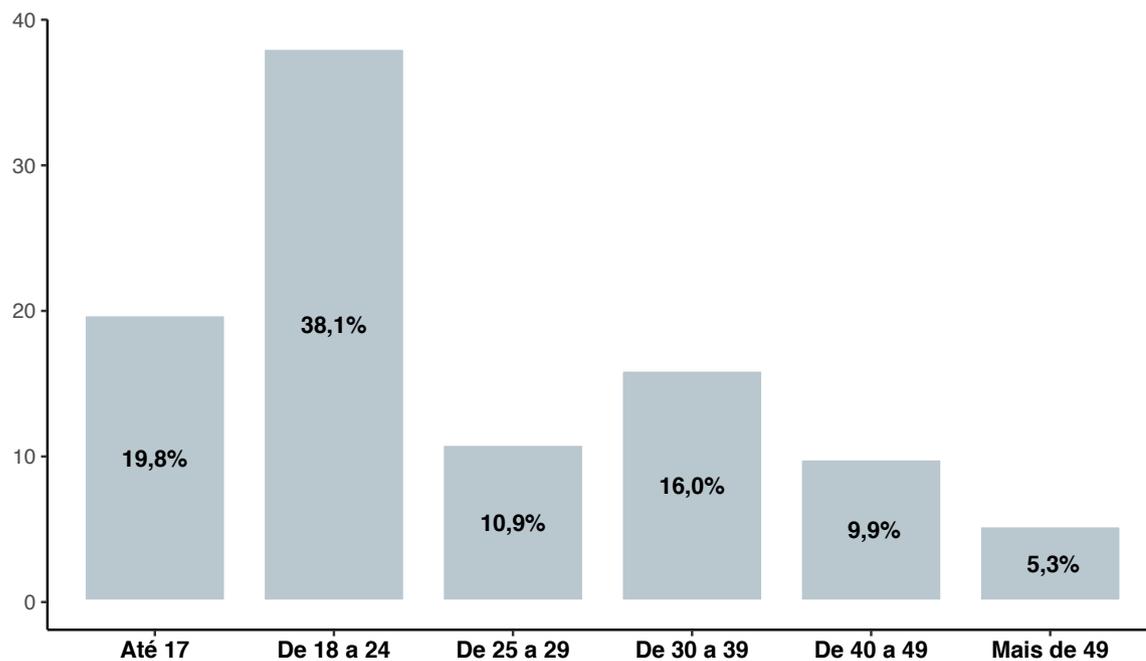
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 3: Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo, QP/2022



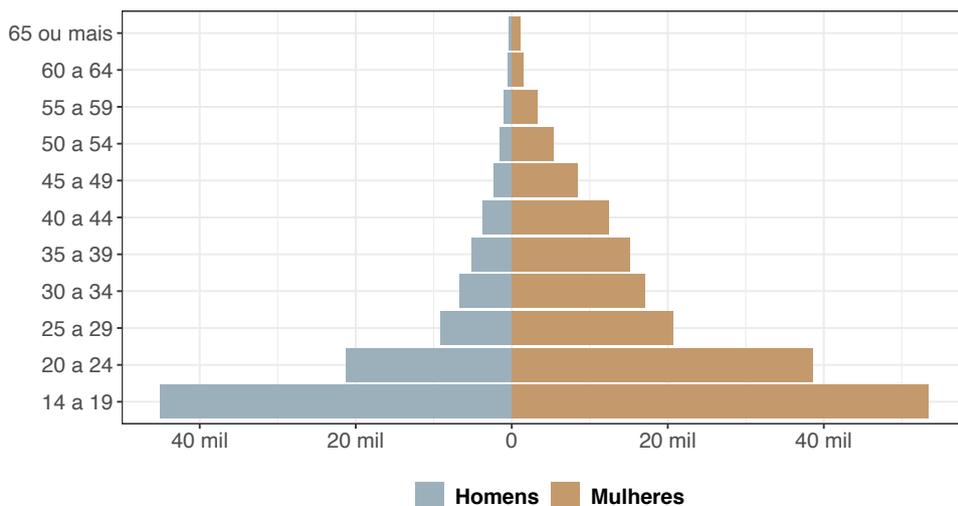
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 4: Distribuição dos(as) estudantes, segundo faixa etária, QP/2022



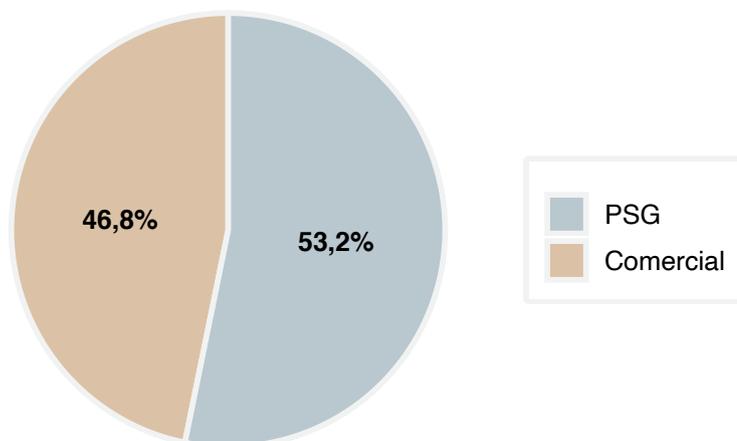
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 5: Distribuição dos(as) estudantes, segundo sexo e faixa etária, QP/2022



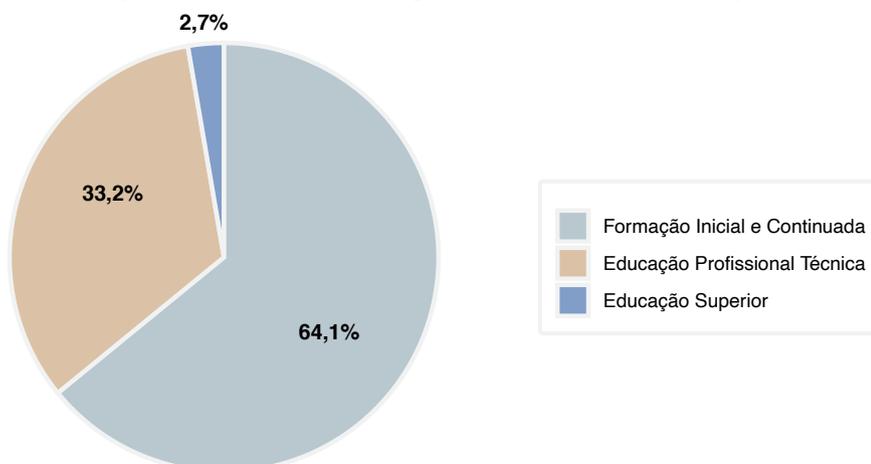
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 6: Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de recurso, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 7: Distribuição dos(as) estudantes, segundo modalidade de educação profissional, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 2: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de curso, QP/2022

Tipo de curso	Frequência	(%)
Total	273.599	100,0
Habilitação profissional técnica de nível médio	89.404	32,7
Qualificação profissional	55.587	20,3
Aprendizagem profissional de qualificação	50.577	18,5
Aperfeiçoamento	35.719	13,1
Programas instrumentais	20.083	7,3
Programas socioprofissionais	11.971	4,4
Graduação	3.844	1,4
Pós-graduação	3.286	1,2
Especialização técnica	1.411	0,5
Programas socioculturais	1.326	0,5
Extensão	368	0,1
Aprendizagem profissional técnica	23	0,0

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 3: Distribuição dos(as) estudantes, segundo eixo tecnológico, QP/2022

Eixo tecnológico	Frequência	(%)
Total	273.599	100,0
Gestão e negócios	90.264	33,0
Ambiente e saúde	65.297	23,9
Desenvolvimento educacional e social	35.650	13,0
Informação e comunicação	35.573	13,0
Produção cultural e design	17.556	6,4
Turismo, hospitalidade e lazer	14.167	5,2
Segurança	8.408	3,1
Produção alimentícia	4.709	1,7
Infraestrutura	1.889	0,7
Recursos naturais	86	0,0

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 4: Distribuição dos(as) estudantes, segundo segmento educacional, QP/2022

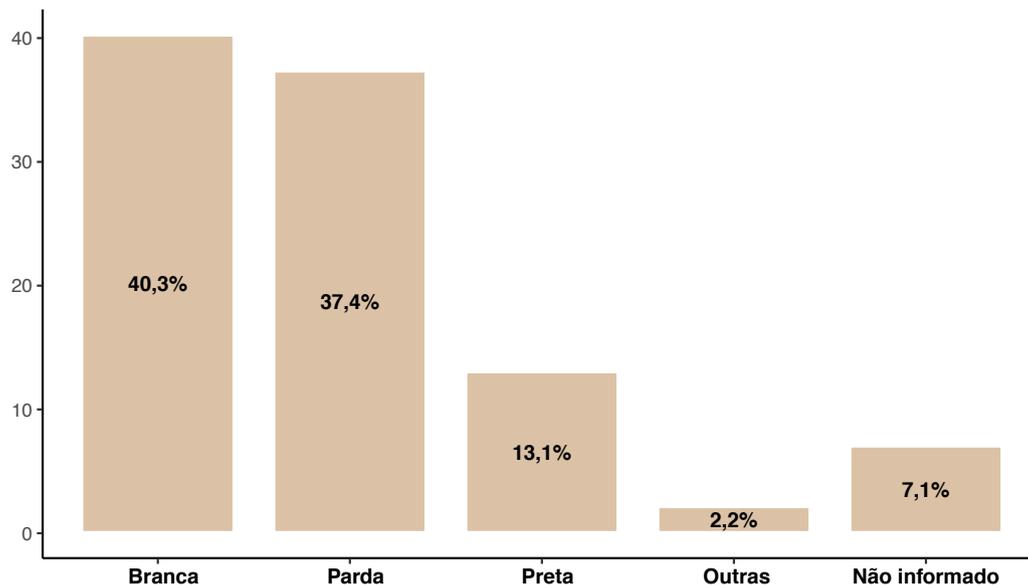
Segmento	Frequência	(%)
Total	273.599	100,0
Gestão	65.077	23,8
Saúde	50.035	18,3
Tecnologia da informação	35.280	12,9
Comércio	25.187	9,2
Social	18.472	6,8
Beleza	14.639	5,4
Idiomas	11.641	4,3
Gastronomia	10.333	3,8
Segurança	8.408	3,1
Moda	6.022	2,2
Educacional	5.537	2,0
Design	5.002	1,8
Produção de alimentos	4.709	1,7
Comunicação	3.449	1,3
Artes	3.083	1,1
Turismo	1.676	0,6
Asseio, conservação e zeladoria	1.237	0,5
Hospedagem	1.205	0,4
Eventos	878	0,3
Meio ambiente (ambiente e saúde)	623	0,2
Transporte e armazenagem	499	0,2
Games	293	0,1
Instalação, manutenção e reparação	129	0,0
Meio ambiente (recursos naturais)	86	0,0
Lazer	75	0,0
Construção e reforma	24	0,0

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

5.2. Perfil com dados da pesquisa

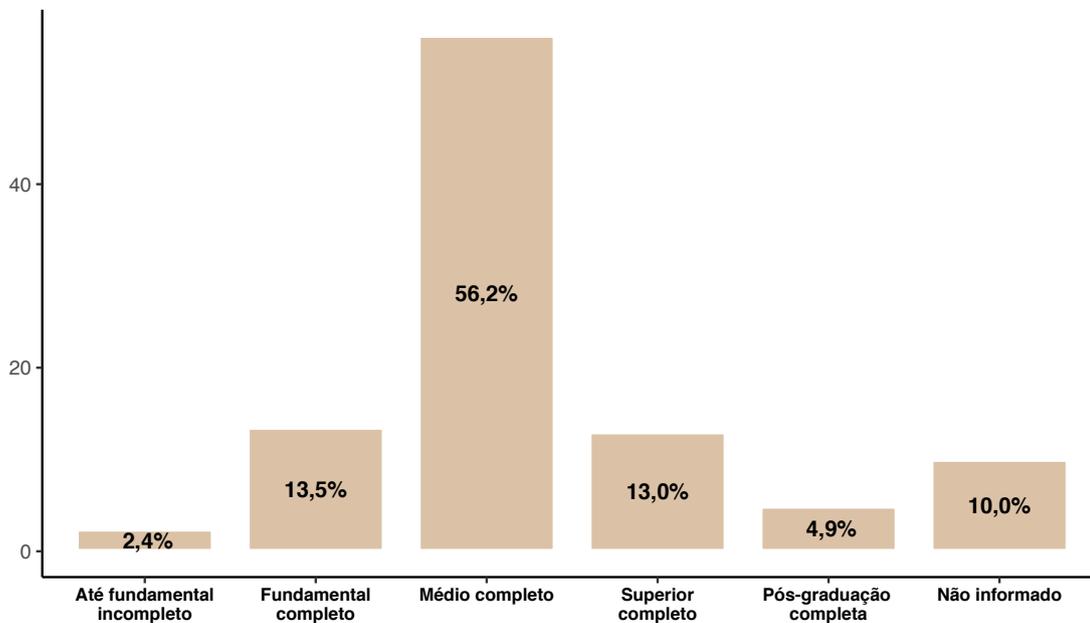
Nesta subseção, os resultados apresentados utilizam informações coletadas no questionário e têm o objetivo de complementar o perfil dos alunos e alunas que fizeram parte da população de pesquisa da QP – 2022.

Gráfico 8: Distribuição dos(as) estudantes, segundo raça-cor, QP/2022



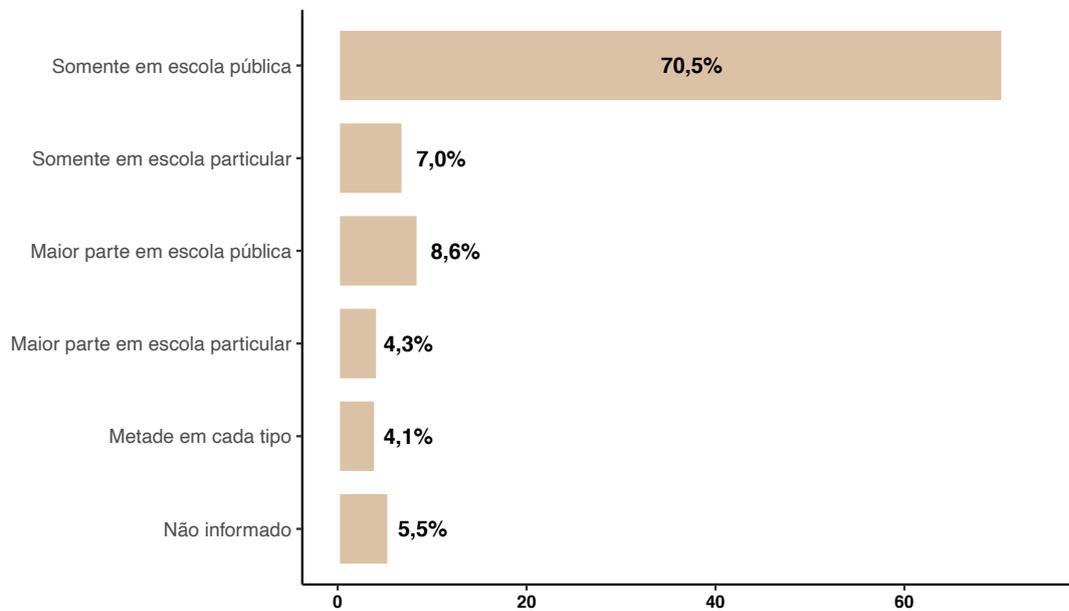
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 9: Distribuição dos(as) estudantes, segundo nível de escolaridade, QP/2022



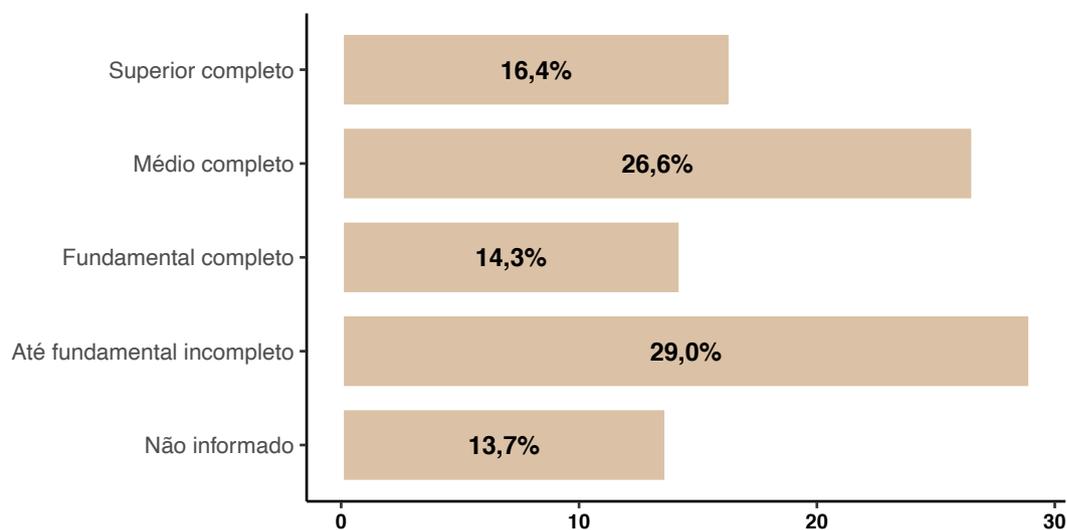
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 10: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de escola frequentada no ensino básico, QP/2022



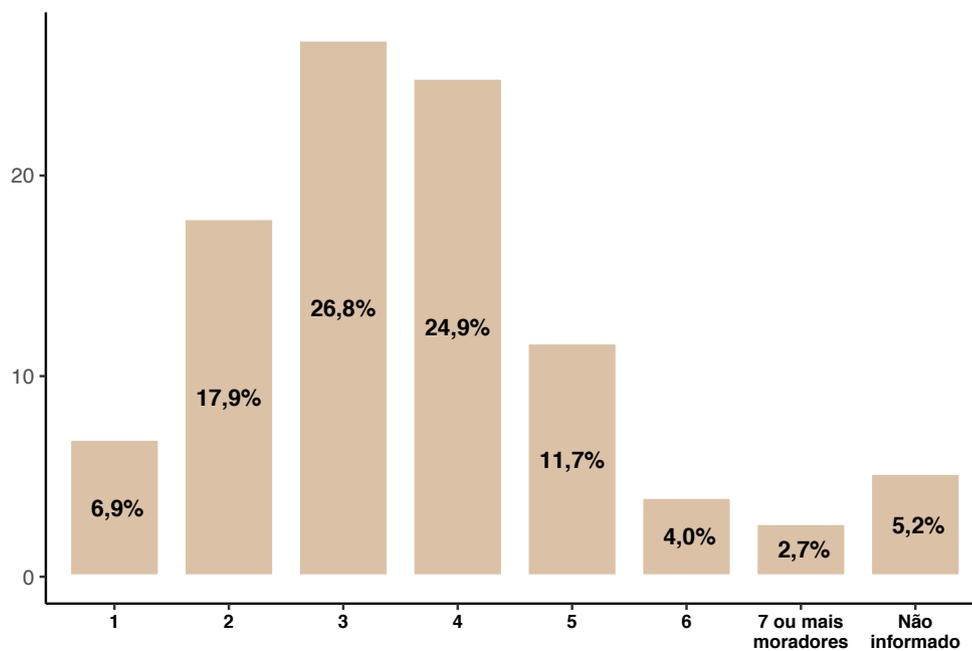
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 11: Distribuição dos(as) estudantes, segundo escolaridade da mãe, QP/2022



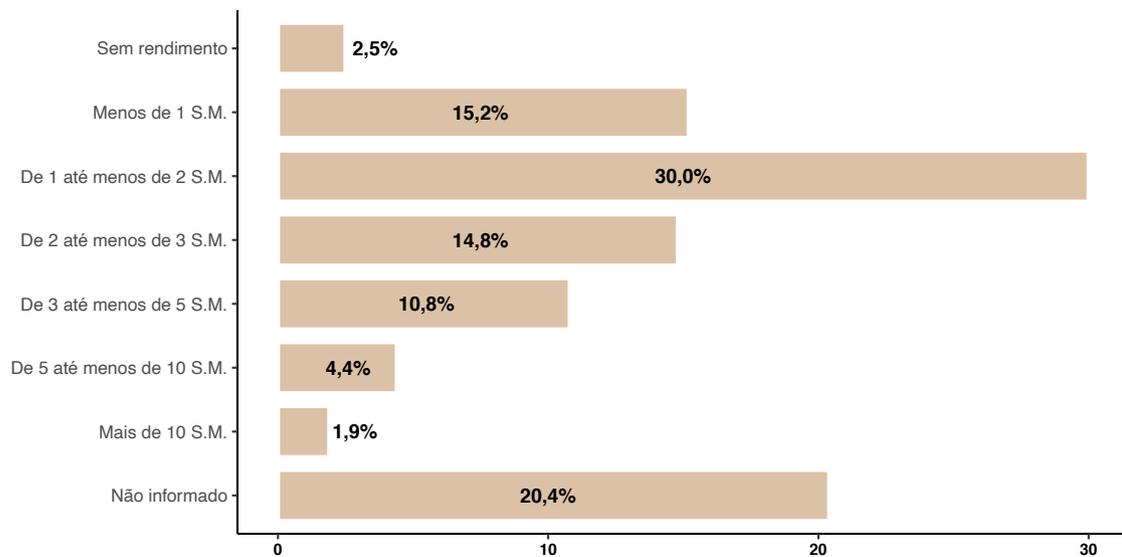
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 12: Distribuição dos(as) estudantes, segundo quantidade de moradores no domicílio, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 13: Distribuição dos(as) estudantes, segundo classes de renda familiar, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

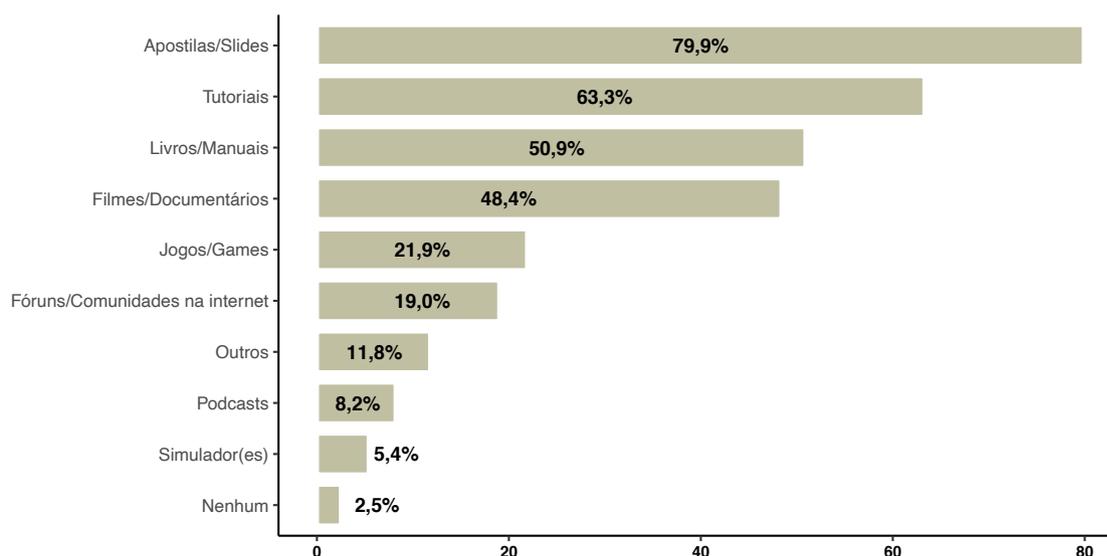
5.3. Indicadores complementares

Apesar de não serem aspectos considerados no cálculo do IQP, os indicadores apresentados nesta subseção são relevantes para o processo de aperfeiçoamento contínuo dos serviços educacionais da Instituição.

A seguir, pode-se observar dados referentes a: recursos didáticos utilizados nos cursos; bibliotecas; projeção profissional; e experiência de trabalho do aprendiz na empresa. A avaliação da “projeção profissional” e da “experiência do aprendiz na empresa” são novidades no âmbito da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos cursos do Senac.

Em relação aos **recursos didáticos**, a QP – 2022 mudou a forma de captação das informações sobre a dimensão, possibilitando que os(as) estudantes escolhessem entre um conjunto de recursos discutidos com especialistas em educação profissional da Diretoria de Educação Profissional do Departamento Nacional do Senac (Gráfico 14). Antes, as opções eram restritas apenas a livros e apostilas.

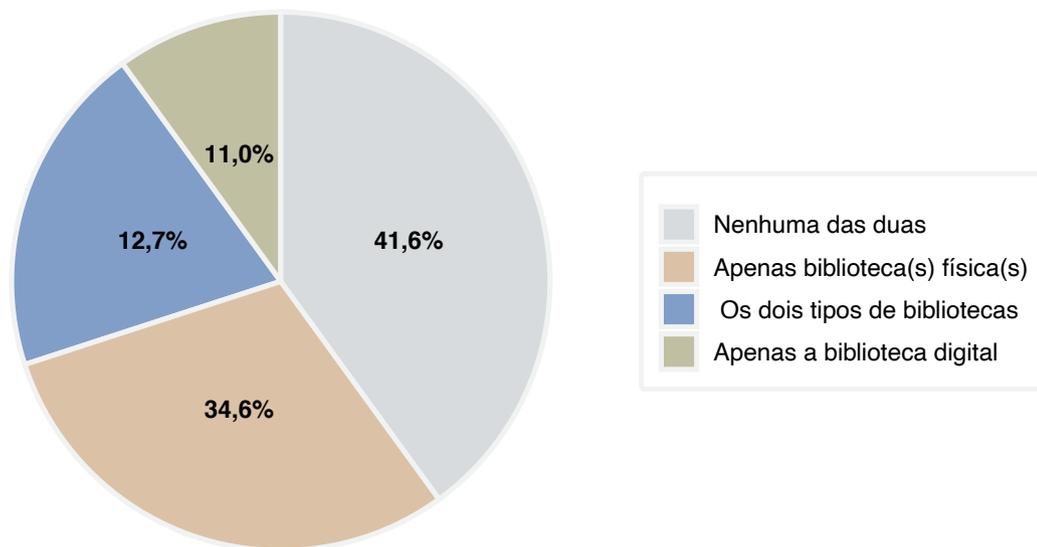
Gráfico 14: Distribuição dos(as) estudantes, segundo **recursos didáticos** utilizados durante o curso, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

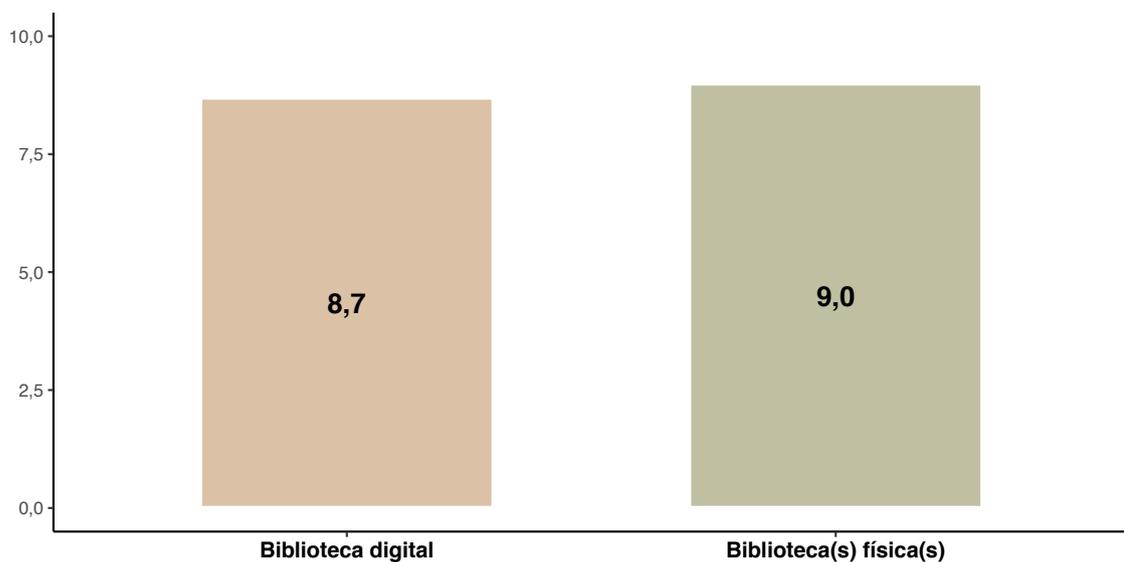
A respeito das **bibliotecas do Senac**, a QP – 2022 aborda tanto as físicas, distribuídas pelas unidades educacionais, quanto a Biblioteca Digital do Senac. Assim, os(as) estudantes puderam responder quais delas já utilizaram (Gráfico 15). Em seguida, os(as) alunos(as) tiveram a oportunidade de avaliar, em uma escala de 0 a 10, o acervo da(s) biblioteca(s) usufruída(s) (Gráfico 16).

Gráfico 15: Distribuição dos(as) estudantes, segundo tipo de **bibliotecas do Senac** utilizadas durante o curso, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Gráfico 16: Avaliação média do acervo das **bibliotecas do Senac**, segundo tipo de biblioteca, QP/2022



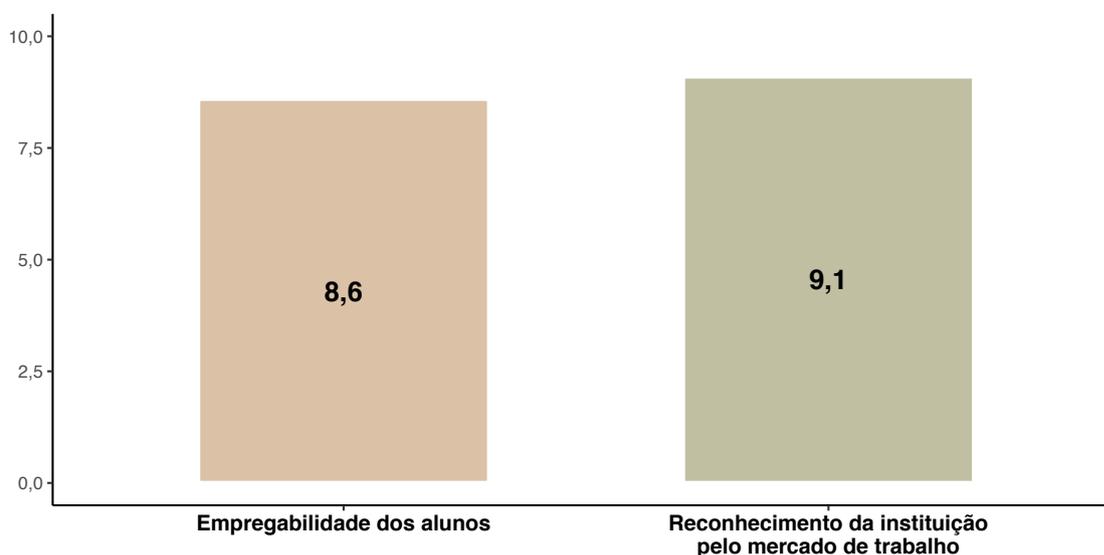
Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Os alunos e alunas também avaliaram com uma nota de 0 a 10 a **projeção profissional** proporcionada pelo Senac. O objetivo da projeção profissional é captar as percepções dos(as) estudantes sobre a capacidade do Senac de inseri-los no mercado de trabalho

ou gerar impacto em suas carreiras. Por isso, os alunos e alunas avaliaram os indicadores de empregabilidade e de reconhecimento da Instituição no mercado de trabalho (Gráfico 17).

Segundo a revisão sistemática de literatura, essa é uma dimensão recorrentemente explorada nos trabalhos de qualidade percebida em serviços educacionais. Contudo, nesses trabalhos, apenas o ensino superior é considerado nas análises. Na QP – 2022, por sua vez, incluem-se as avaliações dos(as) estudantes de formação inicial e continuada (FIC) e da habilitação técnica de nível médio.

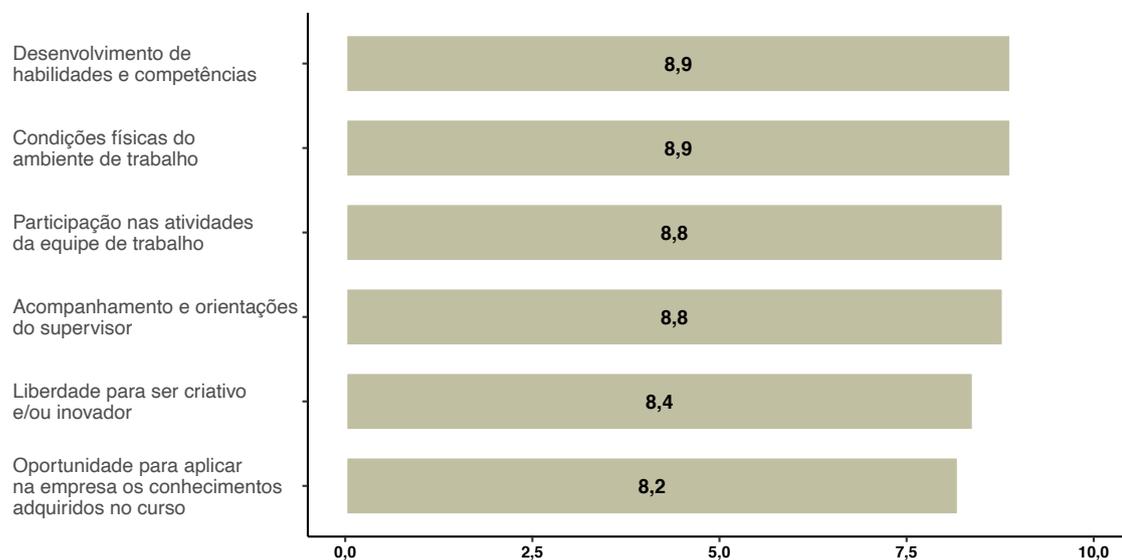
Gráfico 17: Avaliação média dos(as) alunos(as) sobre a **projeção profissional** do Senac, segundo indicadores selecionados, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

A dimensão específica para os(as) estudantes de aprendizagem, a **experiência de trabalho na empresa**, é outra novidade da QP – 2022. Seu intuito é entender como os(as) aprendizes atribuem qualidade a parte importante do Programa: a prática profissional na empresa parceira. Assim, um conjunto de indicadores sobre o assunto foram avaliados pelos(as) aprendizes (Gráfico 18).

Gráfico 18: Avaliação média dos(as) aprendizes sobre a **experiência de trabalho na empresa**, segundo indicadores selecionados, QP/2022



Fonte: Senac, Departamento Nacional.

5.4. Indicador de Qualidade Percebida (IQP)

O Indicador de Qualidade Percebida é o principal resultado desta pesquisa. Este indicador sintético tem importância tanto interna quanto externa ao Senac, uma vez que oferece subsídios para a melhoria dos serviços ofertados e para a prestação de contas da Instituição com a sociedade.

Adiante, apresenta-se o IQP segundo dimensões e indicadores que o compõe. São consideradas também as variações do indicador de acordo com localidade, modalidade de recurso e tipo de curso.

Tabela 5: Indicador de Qualidade Percebida, segundo Departamento Regional, QP/2022

Departamento Regional	IQP	CV (%)
Brasil	8,94	0,13
Acre	9,06	1,04
Alagoas	9,31	0,67
Amapá	9,39	2,14
Amazonas	9,06	0,95
Bahia	9,17	0,57
Ceará	9,35	0,54
Distrito Federal	8,69	0,77
Espírito Santo	9,08	1,07
Goiás	8,62	1,09
Maranhão	9,08	1,07
Mato Grosso	9,12	0,70
Mato Grosso do Sul	9,29	0,70
Minas Gerais	8,99	0,27
Pará	9,14	0,63
Paraíba	9,17	1,69
Paraná	8,95	0,56
Pernambuco	9,06	0,59
Piauí	9,33	0,66
Rio de Janeiro	8,70	0,60
Rio Grande do Norte	9,14	0,68
Rio Grande do Sul	8,44	2,32
Rondônia	8,74	2,22
Roraima	9,24	1,07
Santa Catarina	8,80	0,64
São Paulo	8,89	0,25
Sergipe	8,88	0,92
Tocantins	9,27	0,81

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 6: Indicador de Qualidade Percebida, segundo modalidade de recurso, QP/2022

Modalidade de recurso	IQP	CV (%)
Total	8,94	0,13
PSG	9,15	0,15
Comercial	8,69	0,23

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 7: Indicador de Qualidade Percebida, segundo tipo de curso, QP/2022

Tipo de curso	IQP	CV (%)
Total	8,94	0,13
Programas socioculturais	9,62	0,64
Aprendizagem profissional técnica	9,30	1,75
Aperfeiçoamento	9,29	0,27
Programas instrumentais	9,23	0,44
Programas socioprofissionais	9,22	0,58
Qualificação profissional	9,22	0,22
Aprendizagem profissional de qualificação	9,06	0,34
Habilitação profissional técnica de nível médio	8,52	0,28
Pós-graduação	8,28	1,48
Graduação	8,17	1,32
Especialização técnica	8,15	2,67
Extensão	8,10	4,41

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 8: Avaliação da dimensão **professores** e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022

DR	Professores	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
BR	8,97	8,88	9,10	8,96	8,89	8,68	9,01	9,29
AC	9,11	8,98	9,13	8,97	8,90	9,01	9,25	9,57
AL	9,31	9,29	9,38	9,26	9,22	9,13	9,38	9,49
AP	9,16	9,07	9,29	9,09	9,21	9,15	9,08	9,27
AM	9,09	8,97	9,13	9,09	9,01	8,76	9,29	9,35
BA	9,27	9,19	9,25	9,24	9,28	9,05	9,31	9,55
CE	9,37	9,29	9,42	9,30	9,34	9,26	9,39	9,59
DF	8,73	8,57	8,87	8,73	8,72	8,37	8,80	9,09
ES	9,14	9,04	9,13	9,13	9,17	8,85	9,18	9,48
GO	8,81	8,84	8,97	8,77	8,75	8,35	8,88	9,14
MA	9,03	9,03	9,24	9,13	8,91	8,84	8,89	9,19
MT	9,21	9,30	9,23	9,23	9,00	9,00	9,22	9,43
MS	9,38	9,42	9,36	9,35	9,25	9,15	9,52	9,66
MG	9,07	8,97	9,12	9,05	8,95	8,86	9,12	9,39
PA	9,18	9,08	9,22	9,11	8,99	9,10	9,27	9,46
PB	9,32	9,15	9,27	9,41	9,32	9,26	9,32	9,50
PR	8,99	8,94	9,08	9,01	9,03	8,70	8,95	9,23
PE	9,12	8,99	9,25	9,09	9,07	8,85	9,16	9,44
PI	9,33	9,24	9,32	9,25	9,35	9,20	9,41	9,58
RJ	8,76	8,59	8,95	8,72	8,69	8,36	8,79	9,20
RN	9,19	9,15	9,39	9,19	8,96	8,97	9,27	9,41
RS	8,48	8,17	8,69	8,37	8,55	8,13	8,30	9,14
RO	8,84	8,85	8,71	8,79	8,64	8,73	8,96	9,19
RR	9,25	9,23	9,28	9,17	9,43	9,06	9,21	9,50
SC	8,87	8,79	9,06	8,86	8,76	8,52	8,91	9,20
SP	8,89	8,77	9,09	8,90	8,80	8,55	8,92	9,20
SE	9,00	8,96	8,85	8,89	8,93	8,73	9,18	9,44
TO	9,30	9,28	9,26	9,19	9,25	9,19	9,32	9,57

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 9: Avaliação da dimensão **recursos didáticos** e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022

DR	Recursos didáticos	Qualidade do conteúdo	Clareza da linguagem	Contribuição para o seu processo de aprendizagem
BR	8,84	8,80	8,85	8,88
AC	8,96	8,89	8,82	9,15
AL	9,20	9,16	9,21	9,23
AP	9,32	9,30	9,25	9,41
AM	8,92	8,84	8,92	9,01
BA	9,00	8,92	9,04	9,03
CE	9,32	9,19	9,36	9,41
DF	8,57	8,47	8,60	8,66
ES	8,93	8,87	8,85	9,04
GO	8,48	8,40	8,51	8,52
MA	8,95	8,92	8,97	8,96
MT	8,99	8,95	8,96	9,09
MS	9,19	9,22	9,15	9,21
MG	8,93	8,92	8,89	8,99
PA	8,99	8,94	8,87	9,18
PB	9,00	9,02	9,15	8,83
PR	8,85	8,75	8,90	8,90
PE	8,89	8,81	8,88	8,98
PI	9,19	9,16	9,19	9,21
RJ	8,61	8,51	8,72	8,59
RN	9,00	8,92	9,01	9,06
RS	8,32	8,33	8,31	8,30
RO	8,60	8,53	8,54	8,71
RR	9,02	8,84	9,04	9,17
SC	8,70	8,68	8,69	8,75
SP	8,81	8,80	8,83	8,83
SE	8,82	8,77	8,82	8,89
TO	9,14	9,11	9,15	9,15

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 10: Avaliação da dimensão **organização do curso** e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022

DR	Organização do curso	Estrutura do curso	Distribuição da carga horária	Forma de avaliação
BR	8,69	8,71	8,61	8,77
AC	8,94	9,00	8,69	9,15
AL	9,15	9,04	9,14	9,31
AP	9,23	9,22	9,32	9,14
AM	9,02	8,99	8,96	9,10
BA	9,01	8,92	9,05	9,07
CE	9,26	9,26	9,23	9,30
DF	8,48	8,33	8,51	8,60
ES	8,91	8,93	8,78	9,02
GO	8,50	8,48	8,35	8,65
MA	9,05	9,04	8,99	9,10
MT	9,00	9,02	8,88	9,11
MS	9,25	9,30	9,08	9,38
MG	8,80	8,84	8,72	8,84
PA	9,10	9,04	9,12	9,14
PB	8,95	8,77	9,07	9,03
PR	8,68	8,74	8,56	8,76
PE	8,91	8,91	8,82	8,99
PI	9,31	9,29	9,28	9,40
RJ	8,36	8,34	8,31	8,46
RN	9,07	9,01	9,08	9,11
RS	8,03	8,07	8,05	7,96
RO	8,71	8,56	8,72	8,87
RR	9,26	9,27	9,17	9,32
SC	8,61	8,67	8,50	8,66
SP	8,55	8,60	8,43	8,62
SE	8,77	8,75	8,61	8,97
TO	9,25	9,20	9,18	9,42

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Tabela 11: Avaliação da dimensão infraestrutura e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022

DR	Infraestrutura	Condições de uso do(s) ambiente(s)	Funcionalidade/ adequação às necessidades do curso	Disponibilidade do(s) equipamento(s)	Condições de uso do(s) equipamento(s)	Adequação às necessidades do curso	Orientações para o uso seguro
BR	8,94	9,13	8,92	8,71	8,94	8,82	9,10
AC	8,99	9,24	9,03	8,63	8,99	8,95	9,09
AL	9,26	9,30	9,19	9,15	9,30	9,26	9,39
AP	9,46	9,56	9,50	9,39	9,50	9,36	9,48
AM	9,02	9,27	9,04	8,79	8,95	8,92	9,17
BA	9,13	9,22	9,08	8,95	9,21	9,10	9,26
CE	9,23	9,33	9,25	9,08	9,23	9,10	9,39
DF	8,20	8,20	8,15	7,93	8,20	8,15	8,59
ES	9,21	9,21	9,14	9,14	9,27	9,07	9,41
GO	8,23	8,09	8,34	7,90	8,15	8,20	8,68
MA	8,88	9,09	8,92	8,46	8,97	8,83	8,95
MT	8,94	9,19	8,90	8,63	8,93	8,87	9,13
MS	9,22	9,34	9,21	9,06	9,23	9,22	9,28
MG	8,88	8,98	8,86	8,60	8,93	8,80	9,09
PA	9,18	9,49	9,21	8,91	9,20	9,09	9,19
PB	9,09	9,20	9,05	9,01	8,94	9,02	9,20
PR	9,11	9,25	9,03	8,90	9,16	9,04	9,25
PE	9,02	9,12	9,05	8,87	9,01	8,97	9,10
PI	9,52	9,69	9,51	9,40	9,51	9,50	9,50
RJ	8,52	8,81	8,56	8,10	8,49	8,32	8,81
RN	9,11	9,24	9,11	8,95	9,14	9,03	9,23
RS	8,60	8,86	8,33	8,51	8,76	8,50	8,69
RO	8,51	8,62	8,69	8,04	8,59	8,51	8,59
RR	9,43	9,60	9,46	9,29	9,47	9,30	9,40
SC	8,82	9,02	8,80	8,72	8,74	8,73	8,96
SP	9,05	9,34	9,02	8,83	9,03	8,88	9,17
SE	8,64	8,75	8,64	8,37	8,69	8,46	8,93
TO	9,30	9,41	9,27	9,10	9,30	9,28	9,46

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

Na dimensão de infraestrutura, um indicador não entrou para o cálculo do IQP por conta da análise fatorial. Trata-se do indicador de **acessibilidade** em relação aos ambientes pedagógicos da Instituição, que ficou com média nacional de **9,13**.

Tabela 12: Avaliação da dimensão **atendimento** e de seus indicadores, segundo Departamento Regional, QP/2022

DR	Atendimento	Simpatia e gentileza	Disponibilidade	Comunicação institucional	Precisão/exatidão das informações fornecidas	Eficiência e agilidade
BR	8,84	9,11	8,90	8,69	8,75	8,73
AC	8,54	8,79	8,52	8,48	8,49	8,43
AL	9,16	9,39	9,26	9,04	9,08	9,00
AP	9,32	9,44	9,35	9,21	9,33	9,27
AM	8,98	9,08	9,00	8,98	8,91	8,94
BA	9,23	9,42	9,26	9,17	9,09	9,18
CE	9,29	9,47	9,36	9,12	9,23	9,21
DF	8,49	8,77	8,62	8,26	8,39	8,39
ES	9,14	9,29	9,24	9,06	9,11	8,97
GO	8,52	8,94	8,62	8,22	8,48	8,36
MA	8,92	9,09	8,89	8,83	8,81	8,99
MT	8,81	9,04	8,87	8,52	8,78	8,83
MS	9,25	9,38	9,24	9,29	9,14	9,22
MG	8,80	9,06	8,81	8,68	8,75	8,70
PA	9,01	9,12	9,10	8,80	9,01	9,05
PB	9,08	9,04	9,25	9,03	9,11	8,97
PR	8,86	9,08	8,92	8,72	8,79	8,81
PE	8,93	9,22	8,97	8,75	8,85	8,85
PI	9,32	9,42	9,34	9,26	9,30	9,27
RJ	8,53	8,86	8,68	8,31	8,41	8,37
RN	9,06	9,26	9,15	8,94	8,94	9,03
RS	8,40	8,75	8,49	8,13	8,36	8,26
RO	8,53	8,79	8,47	8,43	8,64	8,38
RR	9,26	9,44	9,35	9,14	9,21	9,16
SC	8,76	8,96	8,85	8,63	8,63	8,70
SP	8,85	9,16	8,92	8,71	8,73	8,70
SE	8,95	9,23	9,02	8,74	8,88	8,87
TO	9,28	9,44	9,24	9,21	9,27	9,23

Fonte: Senac, Departamento Nacional.

6. Considerações finais

A edição de 2022 da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac apresentou alterações e aperfeiçoamentos em relação às edições anteriores.

Entre outras mudanças, os conceitos utilizados para mensurar a qualidade percebida foram revistos para a formulação do questionário e novas metodologias foram empregadas para agrupar os indicadores em dimensões e calcular o IQP. Essas alterações contribuem para o contínuo aprimoramento da pesquisa de qualidade percebida da Instituição e aumenta seu potencial de impacto nas discussões técnicas e científicas sobre o tema nos três níveis de educação profissional abarcados pelo Senac.

Essa reformulação resultou em uma composição inédita do Indicador de Qualidade Percebida (IQP), que teve suas dimensões alocadas em aspectos pedagógicos e extrapedagógicos do serviço educacional ofertado pelo Senac. Os aspectos pedagógicos são constituídos pelas dimensões de recursos didáticos, professores e organização do curso. Os aspectos extrapedagógicos, por sua vez, incluem as dimensões de atendimento e infraestrutura. Considerando todos esses aspectos e suas respectivas dimensões, o IQP atingiu média nacional de **8,94**.

No mais, novas estratégias de comunicação aplicadas à operação de coleta tiveram resultados positivos na QP – 2022, como o incremento de 50% da taxa de resposta em relação à edição anterior da pesquisa⁹, alcançando **7,4%**.

Por fim, agradecemos o empenho de todos(as) os(as) profissionais e equipes que contribuíram para a realização da Avaliação Nacional da Qualidade Percebida dos Cursos do Senac – edição 2022.

⁹ É importante ressaltar que em 2022 a população da pesquisa era um terço maior em relação à última edição da pesquisa.

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.

EBERLE, L.; MILAN, G. S.; LAZZARI, F. Identificação das dimensões da qualidade em serviços: um estudo aplicado em uma instituição de ensino superior. **RAE eletrônica**, v. 9, n. 2, dez. 2010.

JANNUZZI, Paulo de Martino. **Indicadores sociais no Brasil**. 6ª ed. São Paulo: Alínea, 2017.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988.

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.

TONTINI, G.; WALTER, S. A. Background to the Perceived Quality of a Business Course: a nonlinear approach. **Review of Business Management**, p. 264–280, 30 set. 2011.

