

AValiação DO EGRESSO GRADUAÇÃO EAD - 2016



EX-ALUNOS FORMADOS EM 2014

OUTUBRO/2016

OBJETIVO DA PESQUISA



VERIFICAR A EMPREGABILIDADE (ENTRADA X SAÍDA) PARA AS PEÇAS DE COMUNICAÇÃO E ATENDER À IMPRENSA.



IDENTIFICAR OS BENEFÍCIOS QUE O CURSO PROPORCIONOU PARA SUBSIDIAR OS PLANOS DE MÍDIA.



RESPONSÁVEIS PELO PROJETO



COORDENAÇÃO GERAL DA MODALIDADE

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO



GCR

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- COMPOSIÇÃO E ENVIO DO MAILING
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



GD (GP)

- SOLICITAÇÃO DA PESQUISA
- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ELABORAÇÃO DO PLANO DE AÇÃO



AValiação INSTITUCIONAL/CPA

- ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO
- ENVIO DA PESQUISA
- ANÁLISE DAS RESPOSTAS
- APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS
- ACOMPANHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

A PERGUNTA DEFINITIVA

NPS – NET PROMOTER SCORE

O NPS NASCEU NA UNIVERSIDADE DE HARVARD (JUNTO À BAIN & COMPANY) COMO UMA FORMA SIMPLES DE AVALIAR A **SATISFAÇÃO** E **LEALDADE** DE CLIENTES.

HOJE ELE É UTILIZADO POR EMPRESAS QUE SÃO REFERÊNCIAS EM SATISFAÇÃO DE CLIENTES.



A PERGUNTA DEFINITIVA

O NPS É BASEADO EM UMA PERGUNTA EXTREMAMENTE SIMPLES:

“EM UMA ESCALA DE 0 A 10, O QUANTO VOCÊ RECOMENDARIA NOSSA EMPRESA PARA UM **AMIGO** OU **FAMILIAR**?”

(QUANTIFICAR)

“JUSTIFIQUE A SUA RECOMENDAÇÃO:”

(QUALIFICAR)



$$NPS = \% \text{ de Promotores} - \% \text{ de Detratores}$$



ZONAS DE CLASSIFICAÇÃO



Entre 75 e 100 = Zona de Excelência



Entre 50 e 75 = Zona de Qualidade



Entre 0 e 50 = Zona de Aperfeiçoamento



Entre -100 e 00 = Zona Crítica

FICHA TÉCNICA

EM VIRTUDE DO BAIXO NÚMERO DE RESPONDENTES OS RESULTADOS DESTA PESQUISA SÃO INCONCLUSIVOS.

PÚBLICO:

- EX-ALUNOS, FORMADOS NO ANO DE 2014

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 09 A 25/09/2016

FORMATO:

- ENVIADA POR E-MAIL, VIA SISTEMA SURVEYMONKEY



MODALIDADE	UNIVERSO*	RESPONDENTES	% DE PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA** (ERRO IDEAL ≤ 5%)
GRADUAÇÃO EAD	39	6	15%	37%

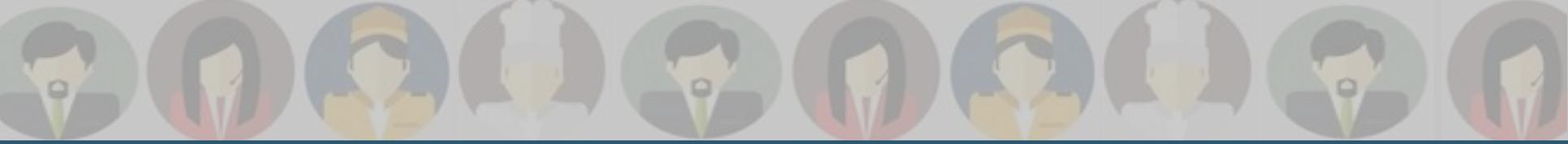
Fonte*: GCR – Gerência de Comunicação e Relações Institucionais

**DEVIDO AO ALTO ERRO DA PESQUISA, RECOMENDAMOS A UTILIZAÇÃO DOS DADOS APENAS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

PARTICIPAÇÃO POR POLO

UNIDADE	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
CAS	24	4	17%	46%
TIT	15	2	13%	67%

*NA QUEBRA POR CAMPUS/UNIDADE O ERRO DA PESQUISA É ALTO, PORTANTO RECOMENDAMOS A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL $\leq 5\%$).



PARTICIPAÇÃO POR CURSO

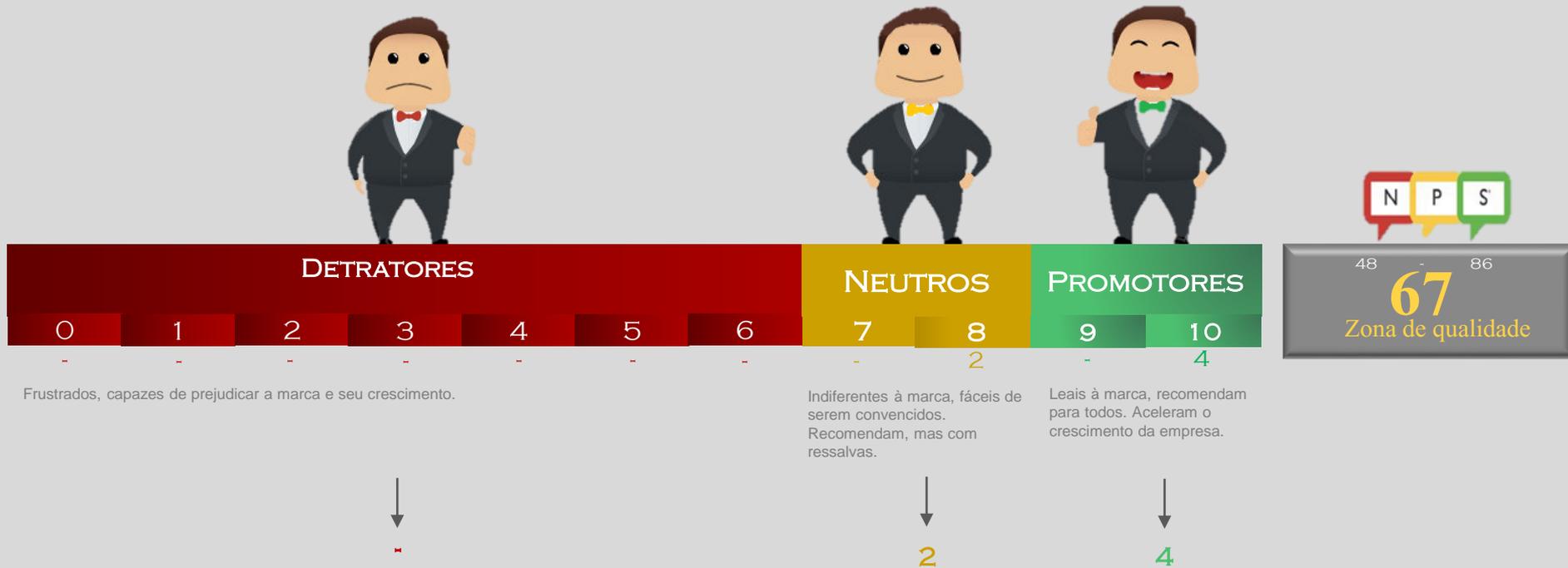
CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM MARKETING	28	3	11%	54%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	11	3	27%	51%

*Na quebra por cursos o erro da pesquisa é alto, portanto recomendamos a utilização dos dados como fonte de informação (erro ideal $\leq 5\%$).

QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ RECOMENDAR O CURSO QUE CONCLUIU PARA UM AMIGO OU COLEGA?

0 = NEM UM POUCO PROVÁVEL

10 = EXTREMAMENTE PROVÁVEL



* ERRO DO NPS = 19 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

BASE: 6

EM POUCAS PALAVRAS, DESCREVA O QUE MOTIVOU SUA NOTA SOBRE A INDICAÇÃO:

MENÇÕES NA ÍNTEGRA

NEUTROS



- ✓ O CURSO É ÓTIMO MAS O EAD REQUER UMA DISCIPLINA MUITO MAIOR QUE UM CURSO CONVENCIONAL, ENTÃO NÃO É INDICADO PARA QQ PESSOA.
- ✓ PROPOSTA PEDAGÓGICA EFICIENTE, CORPO DOCENTE QUALIFICADO E SOLICITO, E FERRAMENTA DE APRENDIZADO (AVA) BASTANTE FUNCIONAL. O SUPORTE TÉCNICO DEIXA A DESEJAR, AO RESPONDER VAGAMENTE OU DE FORMA INCORRETA AS QUESTÕES SOLICITADAS, FINALIZEI O CURSO COM UMA NOTA LANÇADA DE FORMA INCORRETA, QUE APESAR DE QUESTIONAR VÁRIAS VEZES NÃO FOI CORRIGIDA. TIREI 10 EM TODAS AS AVALIAÇÕES, PORÉM A MÉDIA FINAL É 9,9. A DIVERGÊNCIA DE INFORMAÇÕES PARA MIM É O PONTO FRACO DA INSTITUIÇÃO.

PROMOTORES



- ✓ SERIEDADE DA INSTITUIÇÃO
- ✓ OS CURSO SÃO EXCEPCIONALMENTE BONS E VALIOSOS
- ✓ MATERIAL DIDÁTICO EXCELENTE E ATUALIZADO
- ✓ ACHEI O CONTEÚDO DO CURSO MUITO ATUALIZADO E IMPORTANTE PARA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

EMPREGABILIDADE

VOCÊ:

QUANDO INICIOU O
CURSO

ATUALMENTE

5

TRABALHAVA/TRABALHA COM CARTEIRA
ASSINADA

6

1

TRABALHAVA/TRABALHA SEM CARTEIRA
ASSINADA

1

1

POSSUÍA/POSSUI NEGÓCIO PRÓPRIO
(AUTÔNOMO, EMPRESÁRIO, ETC.)

1

1

NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA

1



BASE: 6

EMPREGABILIDADE

CARGO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

-	ESTAGIÁRIO	-
1	AUXILIAR/ASSISTENTE	1
1	ANALISTA	-
3	COORDENADOR/SUPERVISOR	4
-	GERENTE	-
-	DIRETOR/PRESIDENTE	-
-	AUTÔNOMO	-
-	NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA	-
1	OUTRO	1



BASE: 6

EMPREGABILIDADE

FUNÇÃO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

4

ESTAVA/ESTÁ RELACIONADA A ÁREA DO CURSO QUE INGRESSOU/CONCLUIU

4

2

NÃO ESTAVA/NÃO ESTÁ RELACIONADA A ÁREA DO CURSO QUE INGRESSOU/CONCLUIU

2

-

NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA

-



BASE: 6

EMPREGABILIDADE

ÁREA DE ATUAÇÃO DA EMPRESA:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

-	COMÉRCIO	-
4	SERVIÇO	4
-	INDÚSTRIA	-
-	AGROPECUÁRIA	-
-	NÃO SEI	-
2	OUTRO	2



BASE: 6

EMPREGABILIDADE

MOTIVO(S) POR NÃO ESTAR TRABALHANDO NA ÁREA DO CURSO:

MENÇÕES DOS QUE DISSERAM NÃO ESTAR TRABALHANDO NA ÁREA DO CURSO ATUALMENTE

- POR FALTA DE EXPERIÊNCIA NA ÁREA DO CURSO TENHO DIFICULDADE EM CONSEGUIR TRABALHO 1
- AS OPORTUNIDADES QUE APARECERAM NÃO FORAM ADEQUADAS A MINHA FORMAÇÃO 1
- ESTOU PROCURANDO UM NOVO EMPREGO NA ÁREA DO CURSO 1
- NÃO TENHO INTERESSE EM TRABALHAR NO MOMENTO NA ÁREA DO CURSO -
- ESTOU PLANEJANDO UM NEGÓCIO PRÓPRIO NA ÁREA DO CURSO -
- OUTRO (ESPECIFIQUE) -



BASE: 2
NÚMERO DE RESPOSTAS: 3
MÉDIA RESPOSTA POR RESPONDENTE: 1,5

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

DEU/PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS:



OUTRAS INSTITUIÇÕES

NÃO PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

3

JÁ REALIZARAM OU
OU ESTÃO REALIZANDO
OUTRO
CURSO NO SENAC

2

PRETENDEM
REALIZAR OUTRO
CURSO NO SENAC

1

JÁ REALIZARAM OU
ESTÃO REALIZANDO
OUTRO CURSO
EM OUTRA INSTITUIÇÃO

1

PRETENDEM
REALIZAR OUTRO
CURSO EM OUTRA
INSTITUIÇÃO

1

NÃO PRETENDEM DAR
CONTINUIDADE AOS
ESTUDOS

BASE: 6

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

POR QUE NÃO OPTOU PELO SENAC?

! Questão utilizada apenas para quem mencionou: "já realizei/estou realizando outro curso em outra instituição" e "pretendo realizar outro curso em outra instituição".



*Menção na íntegra

NÃO ENCONTREI O CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO
EM MÍDIAS DIGITAIS EAD NO SENAC (1)

BASE: 1

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS EM QUAL MODALIDADE?



Questão utilizada apenas para quem mencionou: "já realizei/estou realizando outro curso em outra instituição" e "pretendo realizar outro curso em outra instituição".

PÓS-GRADUAÇÃO

1

GRADUAÇÃO

-

LIVRES

-

EXTENSÃO

-

TÉCNICO

-

OUTRA

-

BASE: 1

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

EM QUAL ÁREA?

 Questão utilizada apenas para quem mencionou: "já realizei/estou realizando outro curso em outra instituição" e "pretendo realizar outro curso em outra instituição".

GESTÃO E NEGÓCIOS	1
ARQUITETURA E URBANISMO	-
COMUNICAÇÃO E ARTES	-
DESIGN	-
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	-
EDUCAÇÃO	-
GASTRONOMIA	-
EVENTOS E LAZER	-
SAÚDE E BEM-ESTAR	-
LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ZELADORIA	-
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	-
IDIOMAS	-
MODA	-
MEIO AMBIENTE, SEG. E SAÚDE NO TRABALHO	-
OUTRO (ESPECIFIQUE)	-

BASE: 1

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

VOCÊ CONSIDERARIA FAZER ESTE CURSO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA?

⚠️ Questão utilizada apenas para quem mencionou: "já realizei/estou realizando outro curso em outra instituição", "pretendo realizar outro curso em outra instituição" e "pretendo realizar outro curso no Senac".

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MENÇÃO NA ÍNTEGRA

- O CURSO A DISTÂNCIA PERMITE A FLEXIBILIDADE DE HORÁRIOS, IMPORTANTE EM MEU TRABALHO (1)

BASE (1)

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM.

SIM

3

NÃO

0



BASE: 3



BENEFÍCIOS DO CURSO

VOCÊ CONSIDERA QUE O CURSO QUE REALIZOU FOI UM DIFERENCIAL NO MERCADO DE TRABALHO?

SIM

4

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MENÇÕES NA ÍNTEGRA

- CONHECIMENTO TEÓRICO NA PRÁTICA (1)
- EU JÁ TINHA OUTRA FORMAÇÃO, MAS, NÃO NA ÁREA EM QUE TRABALHO (TRADE MARKETING), COMPLEMENTOU DIVERSAS OPORTUNIDADES. (1)

BASE: 3

PARCIALMENTE

2

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MENÇÕES NA ÍNTEGRA

- HOJE EM DIA UMA GRADUAÇÃO É O BÁSICO, E AS EMPRESAS TEM UM POUCO DE PRECONCEITO COM OS CURSOS DE 2 ANOS (1)

BASE: 3

NÃO

-

BASE: 6

RENDA ATUAL

FAMILIAR

INDIVIDUAL

-	ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO (ATÉ R\$ 880,00)	-
-	DE 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 880,01 ATÉ R\$ 1.760,00)	1
2	DE 2 A 3 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 1.760,01 ATÉ R\$ 2.640,00)	2
1	DE 3 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 2.640,01 ATÉ R\$ 4.400,00)	2
3	DE 05 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 4.400,01 ATÉ R\$ 8.800,00)	1
-	DE 10 A 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 8.800,01 ATÉ R\$ 17.600,00)	-
-	ACIMA DE 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (R\$ 17.600,01 OU +)	-
-	NÃO POSSUI RENDA	-
-	NÃO SEI	-
-	PREFIRO NÃO RESPONDER	-



BASE: 6

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

MENÇÕES NA ÍNTEGRA

- ✓ SUGESTÃO: POLO EM CAMPINAS-SP
- ✓ DISPONIBILIZAR CURSOS TECNOLÓGICOS PARA OUTRAS CIDADES, COMO SAO CARLOS.
- ✓ GOSTEI MUITO DE TER A OPORTUNIDADE DE FAZER E CONCLUIR MEU CURSO (PRIMEIRO) EAD NO SENAC.



BASE: 3

Avaliação Institucional
CPA – Comissão Própria de Avaliação
Diretoria de Relacionamento e Serviços ao Aluno