

AVALIAÇÃO DO EGRESSO GRADUAÇÃO PRESENCIAL 2016



EX-ALUNOS FORMADOS EM 2013 E 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

PÚBLICO:

- EX-ALUNOS FORMADOS NOS ANOS DE 2013 E 2014

PERÍODO DE APLICAÇÃO:

- DE 12 A 26/09/2016

FORMATO:

- ENVIADA POR E-MAIL, VIA SISTEMA SURVEYMONKEY



MODALIDADE

UNIVERSO*

RESPONDENTES

% DE
PARTICIPAÇÃO

ERRO DA
PESQUISA**
(ERRO IDEAL $\leq$ 5%)

GRADUAÇÃO
PRESENCIAL

1.547

217

14%

6%

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 $\leq$ 5%).

PARTICIPAÇÃO POR CAMPUS/UNIDADE

UNIDADE	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
CAS	1.367	186	14%	7%
CAJ	66	17	26%	21%
CAP	110	14	13%	25%
SCI	4	0	0%	-



*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 GASTRONOMIA	235	34	14%	16%
DESIGN - BACHARELADO	129	16	12%	23%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA	82	13	16%	25%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO AUDIOVISUAL	47	12	26%	25%
AUDIOVISUAL - BACHARELADO	81	12	15%	26%
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM ADM. DE EMPRESAS	62	11	18%	27%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ESTÉTICA E COSMÉTICA	65	11	17%	27%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM REDES DE COMPUTADORES	50	10	20%	28%
DESIGN DE MODA - BACHARELADO	90	9	10%	31%
HOTELARIA	73	9	12%	31%
FOTOGRAFIA - BACHARELADO	52	8	15%	32%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	80	8	10%	33%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	39	7	18%	34%
ENGENHARIA AMBIENTAL	56	7	13%	35%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - BACHARELADO	53	7	13%	35%

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



PARTICIPAÇÃO POR CURSO

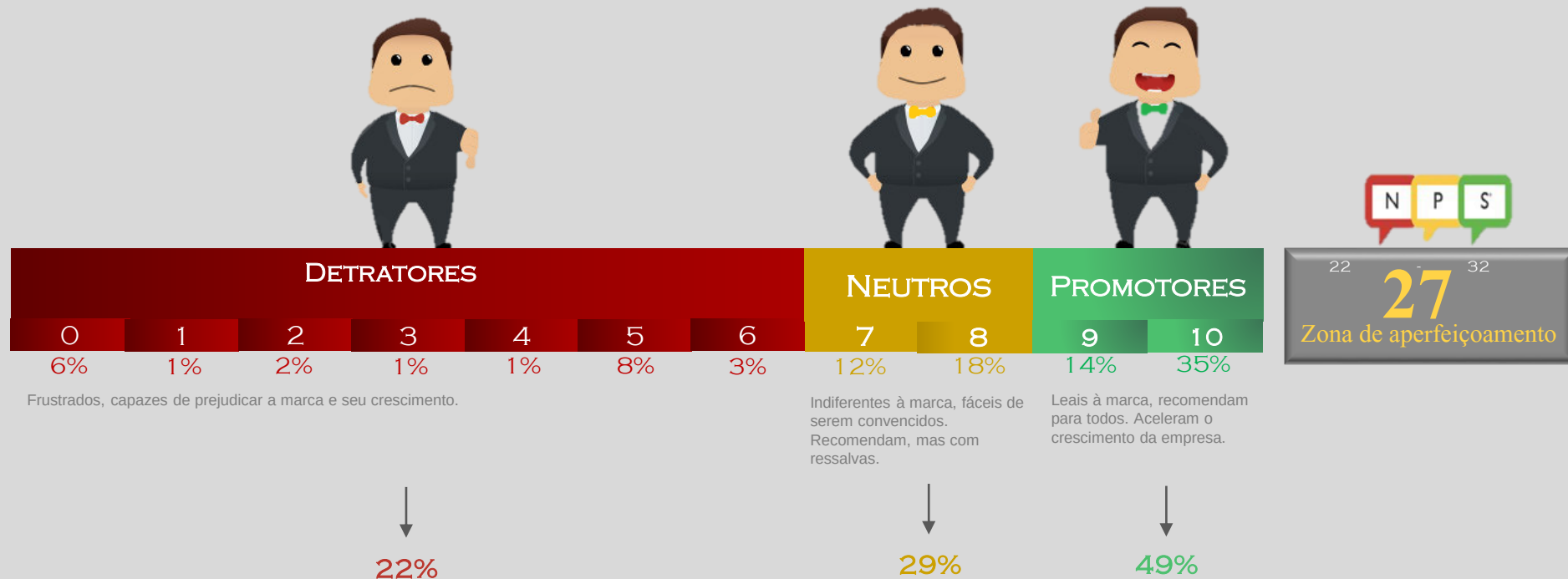
CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	28	6	21%	36%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA	51	6	12%	38%
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	12	4	33%	42%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM JOGOS DIGITAIS	18	4	22%	44%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM EVENTOS	25	4	16%	46%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL	48	4	8%	47%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM MARKETING	33	4	12%	47%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	43	3	7%	55%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS - BACHARELADO	10	2	20%	65%
NUTRIÇÃO - BACHARELADO	22	2	9%	68%
SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL	23	2	9%	68%
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO FORMAÇÃO ESPECÍFICA EM COMÉRCIO EXTERIOR	22	1	5%	98%
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO - BACHARELADO	9	1	11%	98%
DESIGN GRÁFICO - BACHARELADO	2	0	0%	-
PUBLICIDADE E PROPAGANDA - BACHARELADO	1	0	0%	-
RELAÇÕES INTERNACIONAIS - BACHARELADO	6	0	0%	-

*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 = 5 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

BASE: 217

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

MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

DETRATORES



- ✓ SUGEREM REVISÃO DOS CONTEÚDOS ABORDADOS
- ✓ INDICAM ALGUNS PROBLEMAS COM OS PROFESSORES
- ✓ COMENTAM SOBRE AS DEMISSÕES DE ALGUNS PROFESSORES

NEUTROS



- ✓ ELOGIOS AOS PROFESSORES
- ✓ SUGEREM REVISÃO DOS CONTEÚDOS ABORDADOS
- ✓ ELOGIOS À INFRAESTRUTURA

PROMOTORES



- ✓ ELOGIOS AOS PROFESSORES
- ✓ QUALIDADE DOS CURSOS
- ✓ ELOGIOS À INFRAESTRUTURA

BASE: 217

EMPREGABILIDADE

VOCÊ:

QUANDO INICIOU O
CURSO

ATUALMENTE

37%

TRABALHAVA/TRABALHA COM CARTEIRA
ASSINADA

56%

13%

TRABALHAVA/TRABALHA SEM CARTEIRA
ASSINADA

10%

7%

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

23%

42%

NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA

12%



BASE: 187

EMPREGABILIDADE

CARGO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

14%	ESTAGIÁRIO	2%
21%	AUXILIAR/ASSISTENTE	14%
7%	ANALISTA	24%
4%	COORDENADOR/SUPERVISOR	9%
3%	GERENTE	5%
1%	DIRETOR/PRESIDENTE	3%
6%	AUTÔNOMO	20%
37%	NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA	9%
8%	OUTRO	13%



BASE: 187

EMPREGABILIDADE

FUNÇÃO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

31%	ESTAVA/ESTÁ RELACIONADA A ÁREA DO CURSO QUE INGRESSOU/CONCLUIU	68%
32%	NÃO ESTAVA/NÃO ESTÁ RELACIONADA A ÁREA DO CURSO QUE INGRESSOU/CONCLUIU	24%
37%	NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA	9%



BASE: 187

EMPREGABILIDADE

ÁREA DE ATUAÇÃO DA EMPRESA:

QUANDO INICIOU O CURSO

18%
34%
5%
-
13%
30%

COMÉRCIO
SERVIÇO
INDÚSTRIA
AGROPECUÁRIA
NÃO SEI
OUTRO

ATUALMENTE

18%
50%
9%
1%
4%
19%



BASE: 187

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 | 25% |
| ▪ NÃO TENHO INTERESSE EM TRABALHAR NO MOMENTO NA ÁREA DO CURSO | 22% |
| ▪ AS OPORTUNIDADES QUE APARECERAM NÃO FORAM ADEQUADAS A MINHA FORMAÇÃO | 20% |
| ▪ ESTOU PROCURANDO UM NOVO EMPREGO NA ÁREA DO CURSO | 9% |
| ▪ ESTOU PLANEJANDO UM NEGÓCIO PRÓPRIO NA ÁREA DO CURSO | 9% |
| ▪ OUTRO (ESPECIFIQUE) | 14% |

MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

MAIS MENCIONADOS*:

- POUCA OFERTA (4)
- SALÁRIO NÃO COMPATÍVEL (1)
- ESTÁ FAZENDO OUTRA GRADUAÇÃO (1)
- INTERCÂMBIO (1)
- MUDOU DE ÁREA (1)
- NÃO SE SENTE PREPARADO PARA ATUAR NA ÁREA (1)

* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

BASE: 60

NÚMERO DE RESPOSTAS: 85

MÉDIA RESPOSTAS X RESPONDENTE: 1,42



CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

DEU/PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS:



OUTRAS INSTITUIÇÕES

NÃO PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

5%

JÁ REALIZARAM OU
OU ESTÃO REALIZANDO
OUTRO
CURSO NO SENAC

31%

PRETENDEM
REALIZAR OUTRO
CURSO NO SENAC

31%

JÁ REALIZARAM OU
ESTÃO REALIZANDO
OUTRO CURSO
EM OUTRA INSTITUIÇÃO

28%

PRETENDEM
REALIZAR OUTRO
CURSO EM OUTRA
INSTITUIÇÃO

5%

NÃO PRETENDEM DAR
CONTINUIDADE AOS
ESTUDOS

BASE: 185

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”.



O SENAC NÃO OFERTA O
CURSO PRETENDIDO (36)

LOCALIZAÇÃO (1 1)

VALOR DO CURSO (1 1)

QUER VIVENCIAR OUTRA
INSTITUIÇÃO (10)

*Menções na íntegra, vide tabela dinâmica. A categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

BASE: 109

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".



ÚNICA MENÇÃO:

- MESTRADO E DOUTORADO (1)

BASE: 109

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	29%
COMUNICAÇÃO E ARTES	18%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	13%
DESIGN	6%
GASTRONOMIA	7%
MEIO AMBIENTE, SEG. SAÚDE TRABALHO	6%
SAÚDE E BEM-ESTAR	5%
EDUCAÇÃO	4%
HOTELARIA E TURISMO	2%
MODA	1%
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1%
EVENTOS E LAZER	1%
OUTRO (ESPECIFIQUE)	7%

MENÇÕES:

- DIREITO (2)
- ENGENHARIA (1)
- PSICOLOGIA (1)
- INDÚSTRIA (1)
- TERCEIRO SETOR (1)
- BACHARELADO (1)
- AVIAÇÃO (1)

BASE: 109

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".

SIM

35%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- COMODIDADE E PRATICIDADE (16)
- NÃO VÊ PROBLEMAS COM A MODALIDADE (7)

BASE 85

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM.

Não

65%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA (

MAIS MENCIONADOS:

- PREFERE CURSOS PRESENCIAIS (32)
- DIFICULTARIA O APRENDIZADO (14)
- NÃO TEM PERFIL NECESSÁRIO (12)

BASE 85

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM.



*Menções na íntegra, vide tabela dinâmica. A categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

BASE: 167



BENEFÍCIOS DO CURSO

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

SIM

49%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- QUALIDADE DOS CURSOS (15)
- INSTITUIÇÃO RECONHECIDA PELO MERCADO (10)

BASE 85

PARCIALMENTE

38%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- NÃO FEZ DIFERENÇA (5)
- PODERIA TER TIDO MAIS CONTEÚDO (5)

BASE 85

Não

12%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- FALTA OPORTUNIDADES (3)
- FALTA EXPERIÊNCIA PARA INGRESSO NA ÁREA (2)

BASE 85

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM A RESPOSTA.

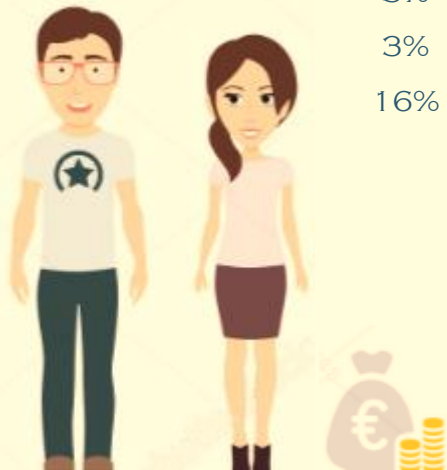
BASE: 185

RENDA ATUAL

FAMILIAR

INDIVIDUAL

1%	ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO (ATÉ R\$ 880,00)	3%
3%	DE 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 880,01 ATÉ R\$ 1.760,00)	17%
12%	DE 2 A 3 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 1.760,01 ATÉ R\$ 2.640,00)	25%
19%	DE 3 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 2.640,01 ATÉ R\$ 4.400,00)	23%
26%	DE 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 4.400,01 ATÉ R\$ 8.800,00)	14%
15%	DE 10 A 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 8.800,01 ATÉ R\$ 17.600,00)	1%
4%	ACIMA DE 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (R\$ 17.600,01 OU +)	-
3%	NÃO POSSUI RENDA	5%
3%	NÃO SEI	1%
16%	PREFIRO NÃO RESPONDER	12%



BASE: 182

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

* a categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

- ✓ PEDEM MAIOR AUXÍLIO DA INSTITUIÇÃO PARA INSERÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO
- ✓ ELOGIARAM A INSTITUIÇÃO COMO UM TODO
- ✓ SUGEREM REVISÃO DO CONTEÚDO
- ✓ ESTÃO SATISFEITOS COM O CURSO



BASE: 63

CONSIDERAÇÕES FINAIS

- ✓ A PESQUISA APONTA QUE OS CURSOS ESTÃO EM UMA ZONA DE APERFEIÇOAMENTO (NPS), HAVENDO MAIS PROMOTORES DO QUE DETRATORES.
- ✓ SE COMPARADO À SITUAÇÃO DO ALUNO QUANDO INGRESSOU E, HOJE, COMO EGRESSO, HOVE AUMENTO DOS QUE TRABALHAM E ATUAM NA ÁREA DO CURSO, ALÉM DO NÍVEL DO CARGO E DOS QUE ATUAM NA ÁREA DE SERVIÇOS.
- ✓ A MAIORIA DOS EGRESSOS JÁ REALIZOU/ESTÁ REALIZANDO OUTRO CURSO OU PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS EM OUTRA INSTITUIÇÃO; E O MOTIVO MAIS APONTADO É O FATO DO SENAC NÃO OFERTAR O CURSO PRETENDIDO. A MODALIDADE MAIS MENCIONADA POR ESTES EGRESSOS PARA CONTINUIDADE AOS ESTUDOS É A PÓS-GRADUAÇÃO E A ÁREA DE GESTÃO E NEGÓCIOS, ONDE NÃO CONSIDERAM OPTAR PELA MODALIDADE A DISTÂNCIA.
- ✓ DOS QUE MENCIONARAM QUE PRETENDEM DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS NO SENAC, A MAIORIA NÃO CONSIDERA OPTAR PELA MODALIDADE A DISTÂNCIA.
- ✓ AO SEREM QUESTIONADOS SE O CURSO REALIZADO FOI UM DIFERENCIAL NO MERCADO DE TRABALHO, OS EGRESSOS QUE MENCIONARAM SIM, JUSTIFICARAM PELA QUALIDADE DOS CURSOS E RECONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO PELO MERCADO. JÁ OS QUE MENCIONARAM PARCIALMENTE, JUSTIFICARAM QUE O CURSO NÃO FEZ DIFERENÇA E QUE DEVERIA TER MAIS CONTEÚDO.
- ✓ A RENDA MENSAL INDIVIDUAL ESTÁ ENTRE 2 E 5 SALÁRIOS MÍNIMOS E A FAMILIAR ENTRE 3 E 10.



OBS.: NÃO DIVULGAR OS COMENTÁRIOS, SUGESTÕES E QUESTÕES ABERTAS, POIS PODEM CONTER NOMES DE FUNCIONÁRIOS.

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