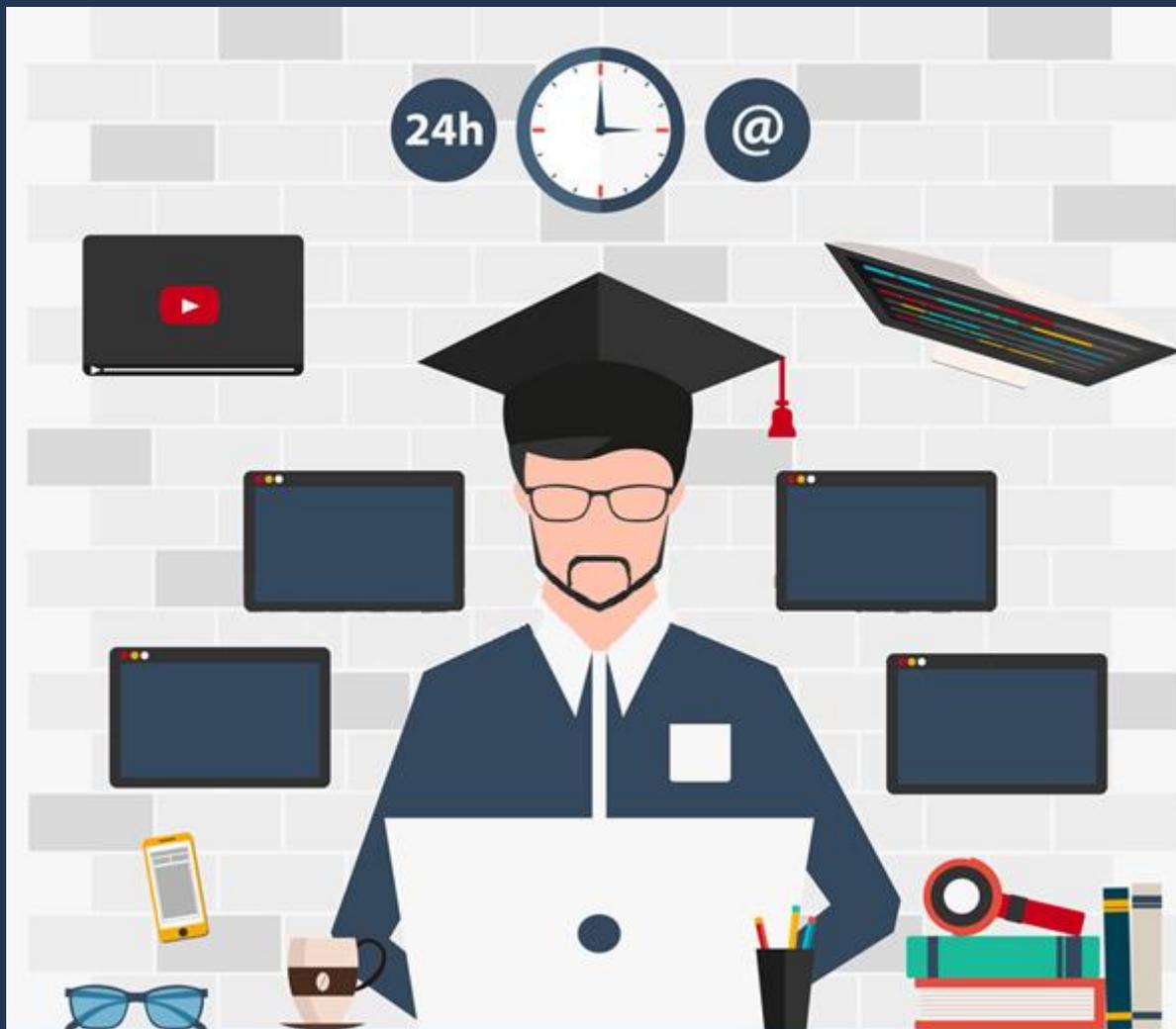


AVALIAÇÃO DO EGRESSO PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA - 2016



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

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%)

PÓS-GRADUAÇÃO
EAD

216

60

28%

11%

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*
JUNDIAÍ	2	2	100%	0%
SC - ITAJAI	2	2	100%	0%
SANTO AMARO	59	13	22%	24%
SOROCABA	4	3	75%	33%
SANTO ANDRÉ	10	4	40%	40%
BA - SALVADOR	7	3	43%	46%
LAPA TITO	9	3	33%	49%
RS - GRAVATAÍ	4	2	50%	57%
OSASCO	8	2	25%	64%
ACLIAMAÇÃO	13	1	8%	98%
CAMPINAS	3	1	33%	98%
CE - FORTALEZA	2	1	50%	98%
DF - JESSÉ FREIRE	2	1	50%	98%
PE - RECIFE	5	1	20%	98%
PR - CURITIBA	3	1	33%	98%
RIBEIRÃO PRETO	2	1	50%	98%
RS - PORTO ALEGRE 02	3	1	33%	98%
SANTANA	5	1	20%	98%
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO	2	1	50%	98%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	2	1	50%	98%
TATUAPÉ	2	1	50%	98%
VILA PRUDENTE	4	1	25%	98%
LAPA SCIPIÃO	3	0	0%	-
AC - RIO BRANCO 02	1	0	0%	-
AM - MANACAPURU	1	0	0%	-

*NA QUEBRA POR POLO O ERRO DA PESQUISA É ALTO, PORTANTO RECOMENDAMOS A UTILIZAÇÃO DOS DADOS COMO FONTE DE INFORMAÇÃO (ERRO IDEAL ≤ 5%).

PARTICIPAÇÃO POR POLO

UNIDADE	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
AM - MANAUS	1	1	100%	-
AM - PARINTINS	1	0	0%	-
AP - MACAPÁ	1	0	0%	-
BA - VITÓRIA DA CONQUISTA	1	1	100%	-
BAURU	2	0	0%	-
BEBEDOURO	1	0	0%	-
GO - APARECIDA DE GOIÂNIA	1	1	100%	-
GO - GOIÂNIA ELIAS BUFAIÇAL	1	0	0%	-
GUARATINGUETÁ	1	1	100%	-
GUARULHOS	2	0	0%	-
JABAQUARA	1	0	0%	-
JAÚ	2	0	0%	-
LAPA FAUSTOLO	4	0	0%	-
LIMEIRA	1	1	100%	-
MARÍLIA	1	0	0%	-
MG - BELO HORIZONTE	2	0	0%	-
MG - IPATINGA	1	1	100%	-
MG - JUIZ DE FORA	3	0	0%	-
MG - UBERLÂNDIA	3	0	0%	-
MOGI GUAÇU	1	0	0%	-
MS - CAMPO GRANDE	1	0	0%	-
PA - BELÉM	1	0	0%	-
PB - JOÃO PESSOA	4	0	0%	-
PENHA	1	0	0%	-
PI - TERESINA	1	1	100%	-

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

PARTICIPAÇÃO POR POLO

UNIDADE	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
PR - FOZ DO IGUAÇU	1	0	0%	-
PR - LONDRINA	1	1	100%	-
PR - PONTA GROSSA	1	1	100%	-
RN - NATAL	4	0	0%	-
RO - CACOAL	1	1	100%	-
RS - NOVO HAMBURGO	1	0	0%	-
RS - CAXIAS DO SUL	1	0	0%	-
RS - LAJEADO	1	1	100%	-
RS - SANTA MARIA	1	0	0%	-
RS - SANTO ÂNGELO	1	1	100%	-
RS - URUGUAIANA	1	0	0%	-
SANTA CECÍLIA	1	0	0%	-
SÃO CARLOS	1	0	0%	-
SC - JARAGUÁ DO SUL	1	1	100%	-
SE - ARACAJÚ	1	0	0%	-
TIRADENTES	1	0	0%	-

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



PARTICIPAÇÃO POR CURSO

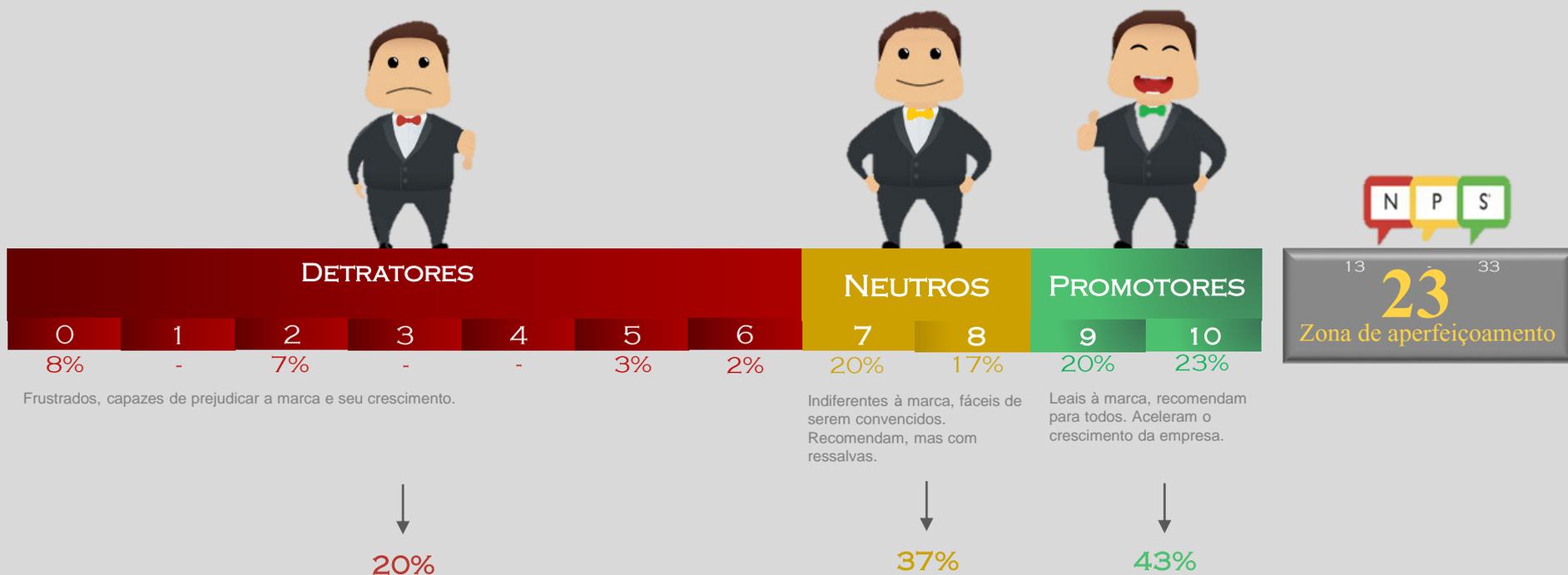
CURSO	UNIVERSO	RESPONDENTES	PARTICIPAÇÃO	ERRO DA PESQUISA*
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	69	21	30%	18%
ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS NA APRENDIZAGEM	48	14	29%	22%
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	56	12	21%	25%
ESPECIALIZAÇÃO EM DESIGN INSTRUCIONAL	36	10	28%	27%
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EMPREENDEDORA	7	3	43%	46%

*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 = 10 PONTOS PARA MAIS OU PARA MENOS

BASE: 60

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.

DETRADORES



- ✓ INSATISFAÇÃO COM ALGUNS DOCENTES
- ✓ COMENTAM SOBRE A DEMORA NO RETORNO E PROBLEMAS COM O ATENDIMENTO
- ✓ COMENTAM ALGUNS PROBLEMAS COM OS RECURSOS DIDÁTICOS (QUALIDADE DO MATERIAL)

NEUTROS



- ✓ INSATISFAÇÃO COM ALGUNS DOCENTES
- ✓ COMENTAM SOBRE A DEMORA NO RETORNO E PROBLEMAS COM O ATENDIMENTO
- ✓ ELOGIAM O CONTEÚDO

PROMOTORES



- ✓ ELOGIAM O CONTEÚDO
- ✓ QUALIDADE DOS CURSOS
- ✓ ELOGIO AOS PROFESSORES
- ✓ ESTÃO SATISFEITOS COM O CURSO

BASE: 60

EMPREGABILIDADE

VOCÊ:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

80%	TRABALHAVA/TRABALHA COM CARTEIRA ASSINADA	75%
4%	TRABALHAVA/TRABALHA SEM CARTEIRA ASSINADA	9%
9%	POSSUÍA/POSSUI NEGÓCIO PRÓPRIO (AUTÔNOMO, EMPRESÁRIO, ETC.)	9%
7%	NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA	7%



BASE: 56

EMPREGABILIDADE

CARGO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

2%	ESTAGIÁRIO	-
21%	AUXILIAR/ASSISTENTE	14%
14%	ANALISTA	13%
18%	COORDENADOR/SUPERVISOR	21%
13%	GERENTE	16%
4%	DIRETOR/PRESIDENTE	5%
5%	AUTÔNOMO	5%
5%	NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA	11%
18%	OUTRO	14%



BASE: 56

EMPREGABILIDADE

FUNÇÃO:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

63%

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

66%

32%

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

25%

5%

NÃO TRABALHAVA/NÃO TRABALHA

9%



BASE: 56

EMPREGABILIDADE

ÁREA DE ATUAÇÃO DA EMPRESA:

QUANDO INICIOU O CURSO

ATUALMENTE

54%

9%

7%

-

-

30%

SERVIÇO

COMÉRCIO

INDÚSTRIA

AGROPECUÁRIA

NÃO SEI

OUTRO

45%

4%

9%

-

-

43%



BASE: 56

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 | 32% |
| ▪ ESTOU PROCURANDO UM NOVO EMPREGO NA ÁREA DO CURSO | 20% |
| ▪ NÃO TENHO INTERESSE EM TRABALHAR NO MOMENTO NA ÁREA DO CURSO | 8% |
| ▪ AS OPORTUNIDADES QUE APARECERAM NÃO FORAM ADEQUADAS A MINHA FORMAÇÃO | 8% |
| ▪ ESTOU PLANEJANDO UM NEGÓCIO PRÓPRIO NA ÁREA DO CURSO | 8% |
| ▪ OUTRO (ESPECIFIQUE) | 24% |



MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

MAIS MENCIONADOS*:

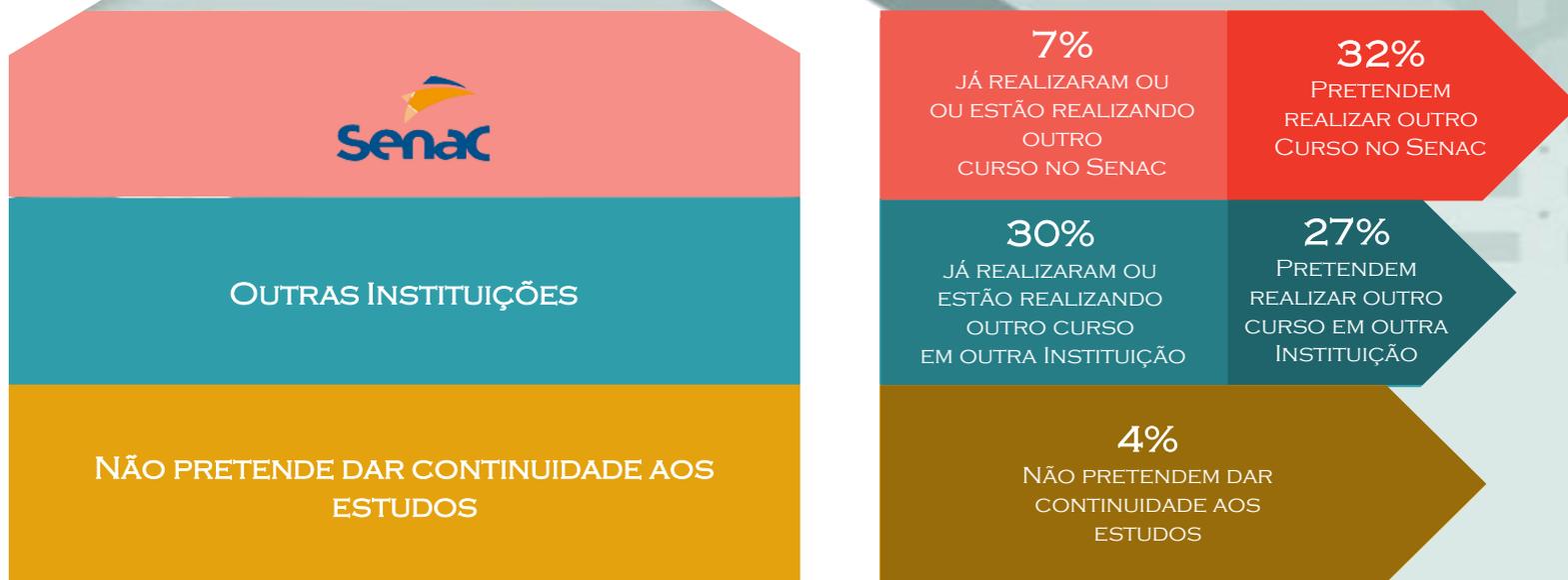
- APROVADO EM CONCURSO PÚBLICO (2)
- JÁ TRABALHA NA ÁREA (2)

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

BASE: 19
NÚMERO DE RESPOSTAS: 25
MÉDIA RESPOSTAS X RESPONDENTE: 1,32

CONTINUIDADE AOS ESTUDOS

DEU/PRETENDE DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS:



BASE: 56

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".



números absolutos

O SENAC NÃO OFERTA O
CURSO PRETENDIDO (9)

POR CONTA DOS
PROBLEMAS OCORRIDOS
(7)

SENAC NÃO OFERTA
MESTRADO /
DOUTORADO (5)

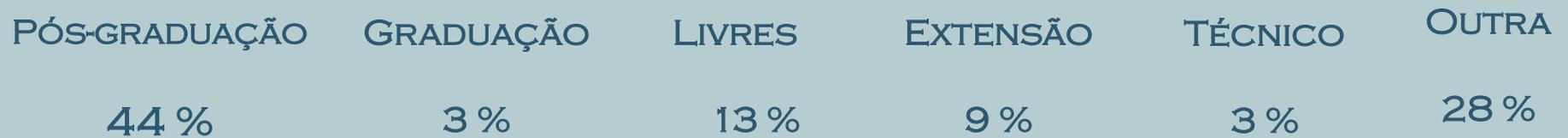
*Menções na íntegra, vide tabela dinâmica. A categorização não é precisa em questões abertas, por isso, é necessário que todas as menções sejam analisadas.

BASE: 32

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".



MENÇÕES NA ÍNTEGRA, VIDE TABELA DINÂMICA

MAIS MENCIONADOS*:

- MESTRADO (4)
- CURSOS ON-LINE (2)

BASE: 32

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".

EDUCAÇÃO	66%
GESTÃO E NEGÓCIOS	6%
SAÚDE E BEM-ESTAR	6%
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	3%
IDIOMAS	3%
HOTELARIA E TURISMO	3%
ARQUITETURA E URBANISMO	-
COMUNICAÇÃO E ARTES	-
DESIGN	-
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	-
GASTRONOMIA	-
EVENTOS E LAZER	-
LIMPEZA, CONSERVAÇÃO E ZELADORIA	-
MODA	-
MEIO AMBIENTE, SEG. E SAÚDE NO TRABALHO	-
OUTRO (ESPECIFIQUE)	13%

MAIS MENCIONADOS:

- GESTÃO E NEGÓCIOS (1)
- DIREITO (1)

BASE: 32

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

MAIS MENCIONADOS:

- COMODIDADE E PRATICIDADE (16)
- JÁ ESTÁ CURSANDO EAD (3)

BASE 33

SIM

78%

NÃO

22%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- ACHA IMPORTANTE O CONTATO PARA O APRENDIZADO (1)
- FARIA SEMIPRESENCIAL (1)

BASE 33

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM.

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: 50



BENEFÍCIOS DO CURSO

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

SIM

53%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL (1 1)
- INGRESSO NO MERCADO DE TRABALHO (3)

BASE 32

PARCIALMENTE

38%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- NÃO FEZ DIFERENÇA (3)
- APRENDIZADO (1)
- INSATISFAÇÃO COM O CURSO (1)

BASE 32

NÃO

9%

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

MAIS MENCIONADOS:

- FALTA OPORTUNIDADES NO MERCADO DE TRABALHO (1)
- INSATISFAÇÃO COM O CURSO (1)

BASE 32

OBS.: ALGUNS EGRESSOS NÃO JUSTIFICARAM A RESPOSTA.

BASE: 55

RENDA ATUAL

FAMILIAR

INDIVIDUAL

-	ATÉ 1 SALÁRIO MÍNIMO (ATÉ R\$ 880,00)	4%
-	DE 1 A 2 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 880,01 ATÉ R\$ 1.760,00)	2%
7%	DE 2 A 3 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 1.760,01 ATÉ R\$ 2.640,00)	20%
18%	DE 3 A 5 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 2.640,01 ATÉ R\$ 4.400,00)	24%
51%	DE 5 A 10 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 4.400,01 ATÉ R\$ 8.800,00)	38%
16%	DE 10 A 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (DE R\$ 8.800,01 ATÉ R\$ 17.600,00)	5%
2%	ACIMA DE 20 SALÁRIOS MÍNIMOS (R\$ 17.600,01 OU +)	-
-	NÃO POSSUI RENDA	2%
-	NÃO SEI	-
5%	PREFIRO NÃO RESPONDER	5%



BASE: 55

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

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

- ✓ COMENTAM ALGUNS PROBLEMAS EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO AO ALUNO, INCLUINDO O ATENDIMENTO DO POLO.
- ✓ SUGEREM AMPLIAÇÃO DA INTERATIVIDADE COM OS ALUNOS.
- ✓ PEDEM MELHORA NA ATUAÇÃO DOS PROFESSORES E MONITORES.
- ✓ SOLICITAM DIMINUIÇÃO DO TEMPO DE RESPOSTAS DAS SOLICITAÇÕES E RETORNO DOS PROFESSORES.
- ✓ ELOGIAM O CURSO E A INSTITUIÇÃO.



BASE: 29

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, HOUVE UMA QUEDA DOS QUE ATUAM NA ÁREA DO CURSO.
- ✓ 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 EDUCAÇÃO, ONDE CONSIDERAM OPTAR PELA MODALIDADE A DISTÂNCIA.
- ✓ DOS QUE MENCIONARAM QUE PRETENDEM DAR CONTINUIDADE AOS ESTUDOS NO SENAC, CONSIDERAM 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 PELO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL. JÁ OS QUE MENCIONARAM PARCIALMENTE, JUSTIFICARAM QUE O CURSO NÃO FEZ DIFERENÇA NO MERCADO DE TRABALHO.
- ✓ A RENDA MENSAL INDIVIDUAL ESTÁ ENTRE 2 E 10 SALÁRIOS MÍNIMOS E A FAMILIAR ENTRE 5 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