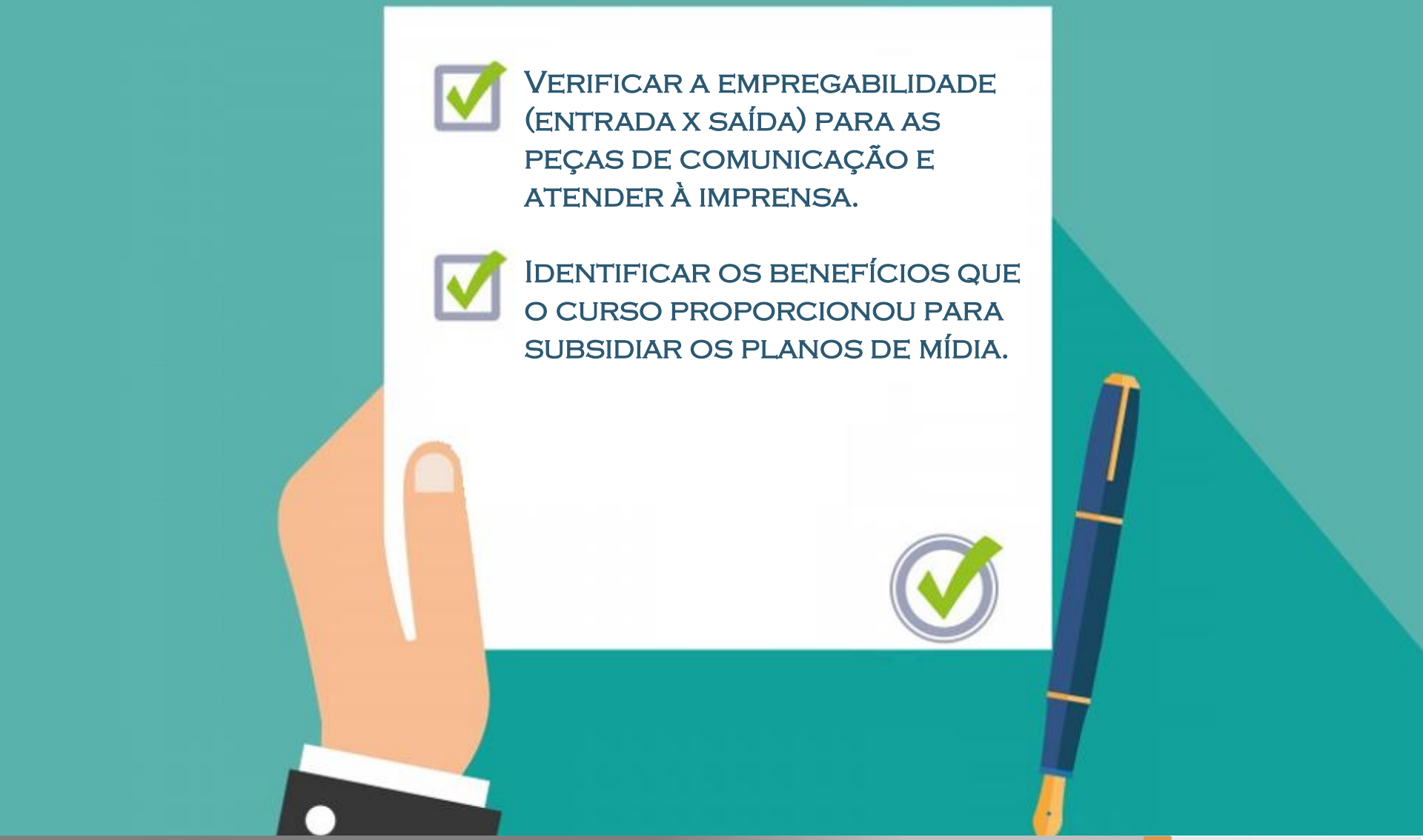
AVALIAÇÃO DO EGRESSO
PÓS-GRADUAÇÃO PRESENCIAL - 2016

Ex-alunos formados em 2013 e 2014

Outubro/2016

Objetivo da pesquisa



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 = % de Promotores - % 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 ≤ 5%)
Pós-graduação presencial	4.386	693	16%	3%

Fonte*: GCR – Gerência de Comunicação e Relações Institucionais

Participação por campus/unidade

Unidade	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
CAS	678	108	16%	9%
JBQ	566	89	16%	10%
SCI	477	78	16%	10%
JUL	377	51	14%	13%
ACL	269	47	17%	13%
SOR	262	43	16%	14%
TIT	208	34	16%	15%
SAD	187	31	17%	16%
CON	159	28	18%	17%
SJC	125	26	21%	17%
BAU	146	24	16%	18%
OSA	78	21	27%	18%
CAM	186	22	12%	20%
CEC	92	16	17%	22%
SAN	107	17	16%	22%
RIP	70	11	16%	27%
TIR	136	12	9%	27%
PPR	75	10	13%	29%
SJR	78	9	12%	31%
FAU	56	8	14%	32%
CAP	25	4	16%	46%
JUN	12	3	25%	51%
CAJ	8	1	13%	98%
FCE	1	0	0%	-
FCO	8	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 ≤ 5%).

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
GESTÃO INTEGRADA DA QUALI, MEIO AMB, SEG E SAÚDE NO TRAB E RESP SOCIAL	553	95	17%	9%
GERENCIAMENTO DE PROJETOS - PRÁTICAS DO PMI	438	69	16%	11%
CONTROLADORIA E FINANÇAS	485	58	12%	12%
GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS	306	52	17%	12%
GESTÃO DE NEGÓCIOS	285	42	15%	14%
ADMINISTRAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	134	24	18%	18%
GESTÃO AMBIENTAL	128	21	16%	20%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO EM MÍDIAS DIGITAIS	145	21	14%	20%
GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO - FOCO EM RESULTADOS	95	17	18%	22%
TECNOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	44	13	30%	23%
DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR	58	13	22%	24%
DESIGN EDITORIAL	33	11	33%	25%
GESTÃO CULTURAL: CULTURA, DESENVOLVIMENTO E MERCADO	76	13	17%	25%
DESIGN GRÁFICO	69	11	16%	27%
GESTÃO E GOVERNANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	39	10	26%	27%

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
ADMINISTRAÇÃO HOTELEIRA	98	11	11%	28%
MARKETING DE SERVIÇOS	44	10	23%	28%
GAMES: PRODUÇÃO E PROGRAMAÇÃO	56	9	16%	30%
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO INTEGRADA	57	9	16%	30%
GEOPROCESSAMENTO	21	7	33%	31%
TECNOLOGIAS E ARQUITETURAS NA CONSTRUÇÃO DE SOFTWARE	9	5	56%	31%
GESTÃO DE SAÚDE	67	8	12%	33%
DESIGN PARA MOVELARIA	34	7	21%	34%
GESTÃO EM WEB - TECNOLOGIAS E FERRAMENTAS APLICADAS	19	6	32%	34%
FOTOGRAFIA APLICADA	24	6	25%	35%
NEGÓCIOS DO ENTRETENIMENTO: GESTÃO E ORGANIZAÇÃO	21	6	29%	35%
ENGENHARIA WEB	27	6	22%	36%
PRODUÇÃO AUDIOVISUAL - PROJETO E NEGÓCIO	29	6	21%	36%
CRIAÇÃO DE IMAGEM E STYLING DE MODA	33	6	18%	37%
PROJETOS SOCIAIS: GESTÃO E PERSPECTIVAS	36	6	17%	37%
ROTEIRO AUDIOVISUAL	36	6	17%	37%

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
DIREITO E GESTÃO DO MEIO AMBIENTE	43	6	14%	38%
GERENCIAMENTO DE ÁREAS CONTAMINADAS	44	6	14%	38%
EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA A SUSTENTABILIDADE	19	5	26%	39%
GESTÃO DA QUALIDADE DE SOFTWARE	23	5	22%	40%
GESTÃO DE NEGÓCIOS INTERNACIONAIS	26	5	19%	40%
ARQUITETURA COMERCIAL	37	5	14%	41%
FINANÇAS CORPORATIVAS	29	5	17%	41%
ERGONOMIA	51	5	10%	42%
GEOPROCESSAMENTO: PRINCÍPIOS E APLICAÇÕES	18	4	22%	44%
GESTÃO DA INOVAÇÃO	6	3	50%	44%
COSMETOLOGIA APLICADA À ESTÉTICA	23	4	17%	46%
GASTRONOMIA: HISTÓRIA E CULTURA	24	4	17%	46%
LOGÍSTICA	45	4	9%	47%
MARKETING NO VAREJO - GESTÃO, ESTRATÉGIAS E NEGÓCIOS	53	4	8%	48%
COZINHA BRASILEIRA	14	3	21%	52%
PRODUÇÃO E GESTÃO JORNALÍSTICA	15	3	20%	52%

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
EDUCAÇÃO AMBIENTAL	16	3	19%	53%
HOTELARIA HOSPITALAR	17	3	18%	53%
GESTÃO ESTRATÉGICA DO CONHECIMENTO E DA INOVAÇÃO	23	3	13%	54%
ANIMAÇÃO	35	3	9%	55%
DESIGN DE INTERIORES	34	3	9%	55%
PROJETOS DE ILUMINAÇÃO	7	2	29%	63%
FARMÁCIA HOSPITALAR	10	2	20%	65%
GESTÃO DA QUALIDADE NO SEGMENTO FARMACÊUTICO	18	2	11%	67%
IMPLANTODONTIA	15	2	13%	67%
HEMOTERAPIA	26	2	8%	68%
ARQUITETURA DA PAISAGEM	4	1	25%	98%
CRIAÇÃO DE IMAGEM E SOM EM MEIOS ELETRÔNICOS	7	1	14%	98%
CRIAÇÃO TÊXTIL EM MODA	2	1	50%	98%
DIAGNÓSTICO POR IMAGENS: MEDICINA NUCLEAR E PET/CT	6	1	17%	98%
DIAGNÓSTICO POR IMAGENS: TOMOGRAFIA COMPUT. E RESSONÂNCIA MAG. NUCLEAR	15	1	7%	98%
EDUCAÇÃO CORPORATIVA	16	1	6%	98%

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
GERENCIAMENTO EM ENFERMAGEM	16	1	6%	98%
GESTÃO ESCOLAR	9	1	11%	98%
IMAGENOLOGIA	7	1	14%	98%
MBA EM ESTRATÉGIA E OPERAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	16	1	6%	98%
NEGÓCIOS DA MODA - DA CONCEPÇÃO DA MARCA AO DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO	22	1	5%	98%
PERIODONTIA	9	1	11%	98%
SEGURANÇA DE REDES E SISTEMAS	6	1	17%	98%
COMPUTAÇÃO GRÁFICA 3D: MODELAGEM, ANIMAÇÃO E RENDERING	12	0	0%	-
COMUNICAÇÃO E ARTES COM ÊNFASE EM DESIGN DE INTERIORES	4	0	0%	-
CURADORIA EM ARTE	11	0	0%	-
DOCÊNCIA P/ O ENS. SUP. C/ ÊNFASE EM: GASTRONOMIA, TURISMO E HOTELARIA	1	0	0%	-
FARMACOLOGIA CLÍNICA	9	0	0%	-
FOTOGRAFIA	6	0	0%	-
GESTÃO EM DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO DE MODA	2	0	0%	-
HISTÓRIA DA INDUMENTÁRIA E DA MODA	2	0	0%	-
MBA EM BUSINESS INTELLIGENCE	7	0	0%	-

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

PARTICIPAÇÃO POR CURSO

Curso	Universo	Respondentes	Participação	Erro da pesquisa*
ODONTOLOGIA ESTÉTICA	1	0	0%	-
ORTODONTIA	5	0	0%	-
PLANEJAMENTO E MARKETING DE DESTINOS E PRODUTOS TURÍSTICOS	6	0	0%	-
PRÓTESE DENTÁRIA	6	0	0%	-
QUALIDADE NO DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE	1	0	0%	-
TECNOLOGIA DE CONSTRUÇÃO DE SOFTWARE ORIENTADA A OBJETOS	4	0	0%	-
TECNOLOGIA DE OBJETOS	4	0	0%	-

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

Qual a probabilidade de você recomendar o curso que concluiu para um amigo ou colega?

0 = nem um pouco provável

10 = extremamente provável

Detratores							Neutros		Promotores	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2%	1%	2%	3%	2%	7%	6%	12%	21%	17%	26%

Frustrados, capazes de prejudicar a marca e seu crescimento.

Indiferentes à marca, fáceis de serem convencidos. Recomendam, mas com ressalvas.

Leais à marca, recomendam para todos. Aceleram o crescimento da empresa.

24%

33%

43%

NPS

16 - 22

19

Zona de aperfeiçoamento

* Erro do NPS = 3 pontos para mais ou para menos

Base: 693

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

- ✓ Insatisfação com alguns docentes
- ✓ Sugerem a revisão dos conteúdos abordados, em alguns casos mencionam que são muito superficiais
- ✓ Dizem que o curso ficou abaixo das expectativas
- ✓ Gostariam que houvesse mais aulas práticas

Neutros

- ✓ Elogios aos professores
- ✓ Sugerem revisão dos conteúdos abordados, em alguns casos mencionam que são muito superficiais
- ✓ Insatisfação com alguns docentes
- ✓ Ficaram satisfeitos com o curso

Promotores

- ✓ Elogios aos professores
- ✓ Qualidade dos cursos
- ✓ Gostaram dos conteúdos abordados
- ✓ Ficaram satisfeitos com o curso
- ✓ Elogios à infraestrutura

Base: 693

Empregabilidade

Você:

Quando iniciou o curso		Atualmente
78%	Trabalhava/trabalha com carteira assinada	63%
6%	Trabalhava/trabalha sem carteira assinada	8%
11%	Possuía/possui negócio próprio (autônomo, empresário, etc.)	19%
5%	Não trabalhava/Não trabalha	10%

Base: 628

Empregabilidade

Cargo:

Quando iniciou o curso		Atualmente
0%	Estagiário	0%
18%	Auxiliar/Assistente	8%
29%	Analista	23%
17%	Coordenador/Supervisor	19%
7%	Gerente	9%
2%	Diretor/Presidente	3%
8%	Autônomo	15%
4%	Não trabalhava/Não trabalha	9%
14%	Outro	13%

Base: 628

Empregabilidade

Função:

Quando iniciou o curso		Atualmente
69%	Estava/Está relacionada a área do curso que ingressou/concluiu	67%
28%	Não estava/não está relacionada a área do curso que ingressou/concluiu	24%
4%	Não trabalhava/Não trabalha	10%

Base: 628

Empregabilidade

Área de atuação da empresa:

Quando iniciou o curso		Atualmente
51%	Serviço	47%
14%	Comércio	14%
11%	Indústria	10%
1%	Agropecuária	1%
1%	Não sei	1%
22%	Outro	27%

Base: 628

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	27%
Estou procurando um novo emprego na área do curso	17%
As oportunidades que apareceram não foram adequadas a minha formação	16%
Não tenho interesse em trabalhar no momento na área do curso	15%
Estou planejando um negócio próprio na área do curso	6%
Outro (especifique)	20%

Menções na íntegra, vide tabela dinâmica

Mais mencionados*:

- Falta oportunidades no mercado (12)
- O curso auxilia na área atual (8)

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

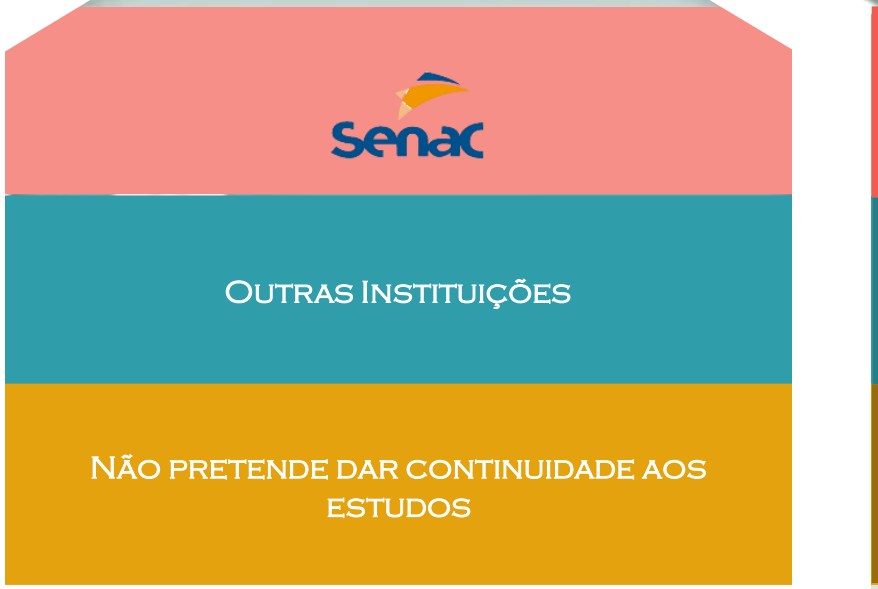
Base: 209

Número de respostas: 266

Média respostas x respondente: 1,28

Continuidade aos estudos

Deu/pretende dar continuidade aos estudos:



7%
Já realizaram ou ou estão realizando outro curso no Senac

37%
Pretendem realizar outro Curso no Senac

21%
Já realizaram ou estão realizando outro curso em outra Instituição

26%
Pretendem realizar outro curso em outra Instituição

10%
Não pretendem dar continuidade aos estudos

Base: 622

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

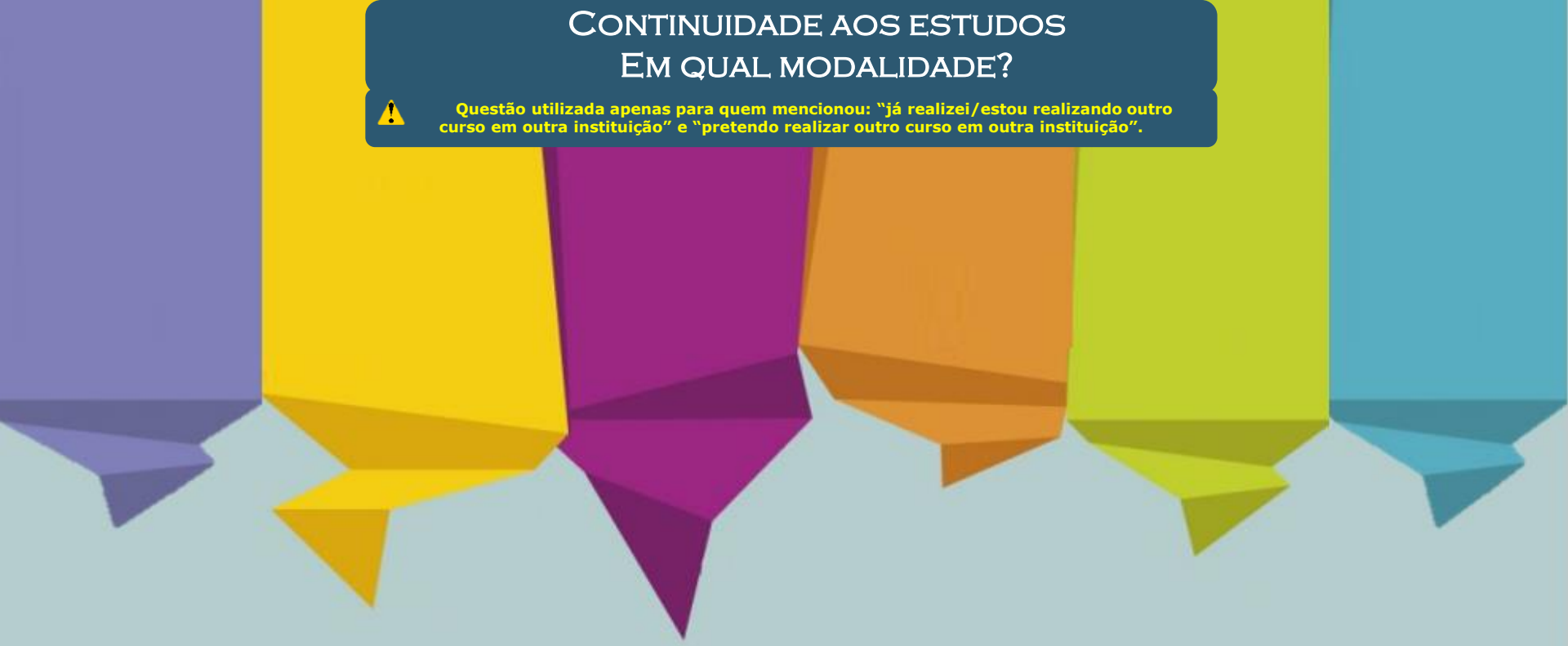
- O Senac não oferta o curso pretendido (90)
- Senac não oferta mestrado/doutorado (36)
- Por conta dos problemas ocorridos (35)
- Localização (21)

*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: 288

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	Graduação	Livres	Extensão	Técnico	Outra
45 %	8 %	16 %	10%	3 %	18 %

Menções na íntegra, vide tabela dinâmica

Mais mencionados*:

- Mestrado (21)
- MBA (8)

Base: 288

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	19%
Comunicação e Artes	11%
Meio Ambiente, Seg. Saúde Trabalho	10%
Tecnologia da Informação	9%
Educação	6%
Saúde e Bem-estar	5%
Design	3%
Gastronomia	3%
Desenvolvimento Social	2%
Idiomas	2%
Hotelaria e Turismo	1%
Arquitetura e Urbanismo	1%
Moda	1%
Eventos e Lazer	1%
Outro (especifique)	24%

Mais mencionados:
- Gestão e Negócios (13)
- Saúde e Bem-estar (11)
- Engenharia (10)

Base: 287

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

45%

Justifique sua resposta

Mais mencionados:

- Comodidade e praticidade (48)
- Não vê problemas com a modalidade (41)

base 287

Obs.: Alguns egressos não justificaram.

Não

55%

Justifique sua resposta

Mais mencionados:

- Prefere cursos presenciais (55)
- Acha importante o contato para o aprendizado (53)
- Não tem perfil necessário (29)

base 287

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: 515

Benefícios do curso

Você considera que o curso que realizou foi um diferencial no mercado de trabalho?

Sim

51%

Justifique sua resposta

Mais mencionados:

- Desenvolvimento profissional (58)
- Aprendizado (31)
- Auxiliou em novas oportunidades (19)

Base 282

Parcialmente

37%

Justifique sua resposta

Mais mencionados:

- Não fez diferença (20)
- Aprendizado (17)
- Insatisfação com o curso (12)

Base 282

Não

11%

Justifique sua resposta

Mais mencionados:

- Não fez diferença (10)
- Insatisfação com o curso (7)
- Falta oportunidades no mercado de trabalho (5)

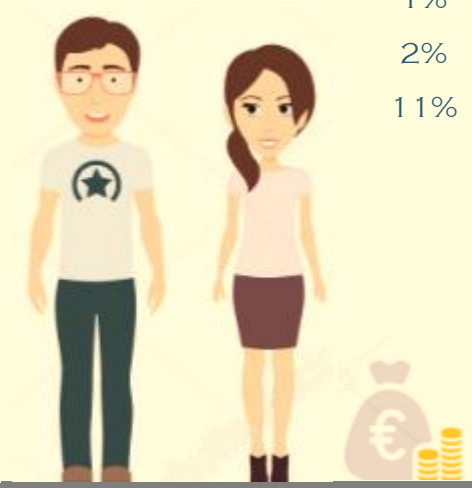
Base 282

Obs.: Alguns egressos não justificaram a resposta.

Base: 616

Renda atual

Familiar		Individual
1%	Até 1 salário mínimo (até R$ 880,00)	2%
2%	De 1 a 2 salários mínimos (de R$ 880,01 até R$ 1.760,00)	7%
7%	De 2 a 3 salários mínimos (de R$ 1.760,01 até R$ 2.640,00)	14%
17%	De 3 a 5 salários mínimos (de R$ 2.640,01 até R$ 4.400,00)	**26%**
34%	De 5 a 10 salários mínimos (de R$ 4.400,01 até R$ 8.800,00)	**29%**
20%	De 10 a 20 salários mínimos (de R$ 8.800,01 até R$ 17.600,00)	8%
5%	Acima de 20 salários mínimos (R$ 17.600,01 ou +)	1%
1%	Não possui renda	5%
2%	Não sei	0%
11%	Prefiro não responder	8%

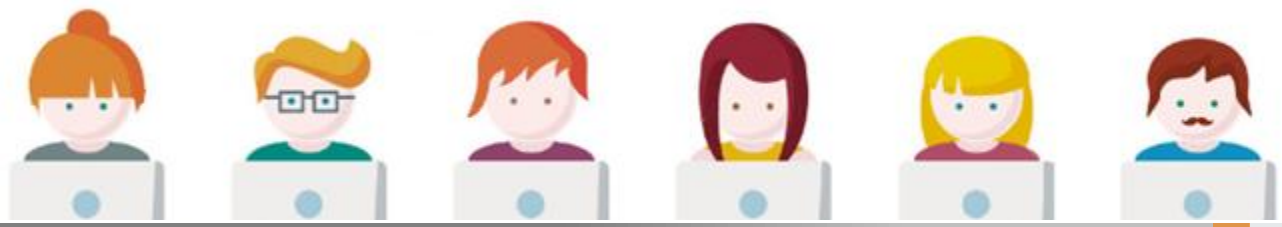


Base: 610

Comentários e Sugestões

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

- ✓ Estão satisfeitos com o curso.
- ✓ Indicam alguns problemas com os professores (didática, capacitação, etc.).
- ✓ Pedem auxílio para a inserção no mercado de trabalho (parceria com empresas, estágios, etc.).
- ✓ Sugerem a revisão de alguns conteúdos.
- ✓ Recomendam mais aulas práticas e visitas técnicas.



Base: 180

Conclusões

- ✓ 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**, **não houve** diferenças significativas dos que **atuam** na **área** do **curso**, porém houve um pequeno aumento dos que **não estão trabalhando**.

- ✓ 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**, havendo uma pequena diferença do número dos que **não consideram** e **os que consideram** optar pela **modalidade** a **distância**.

- ✓ Dos que mencionaram que **pretendem** dar **continuidade** aos estudos **no Senac**, há uma **pequena diferença** no número dos que **não consideram** e os **que 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** e **aprendizado**. Já os que mencionaram **parcialmente**, justificaram que o **curso não fez diferença no mercado de trabalho** e que **houve aprendizado**.

- ✓ A **renda** mensal **individual** está entre **3 e 10 salários mínimos** e a **familiar** entre **5 e 20**.

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