

**ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS DOS CURSOS DE QUALIFICAÇÃO E
HABILITAÇÃO DAS ÁREAS: ADMINISTRAÇÃO, MODA E BELEZA E
TURISMO E HOTELARIA DO SISTEMA SENAC**

GONZALEZ, Wânia R. Coutinho – SENAC/DN
PIMENTA, Sophia Roslindo – SENAC/DN

1 – O projeto de pesquisa do Senac

O Centro de Análises, Estudos e Pesquisas - CAEP, do Departamento Nacional do Senac realizou, no período entre Novembro de 1999 e Fevereiro de 2000, a pesquisa de *Acompanhamento de egressos dos cursos de qualificação e habilitação das áreas: Administração, Moda e Beleza e Turismo e Hotelaria do Sistema Senac*. Praticamente todas as Administrações Regionais estiveram envolvidas neste trabalho, com exceção das de MT, PA, PI, RR e TO, que não apresentaram concluintes, no primeiro quadrimestre de 1999, nas áreas focalizadas na pesquisa.

O objetivo desse estudo é o de avaliar a eficácia dos cursos do Senac em relação à sua capacidade de favorecer o ingresso e/ou permanência do ex-aluno no mercado de trabalho. Foram enviados 6122 questionários para ex-alunos do Senac e, com base nos dados fornecidos por estes, encaminhamos um segundo questionário aos 770 chefes dos profissionais formados pela instituição que estavam atuando no mercado de trabalho. Os instrumentos de coleta de dados foram enviados através de mala direta e os totais de respondentes foram: 2075 egressos (vide tabela 1) e 346 chefes dos egressos.

A realização da pesquisa se deu em duas fases. Na primeira fase foi enviado pelo correio, com o porte pago, o questionário aos egressos dos cursos de qualificação e habilitação¹ das áreas: Administração, Moda e Beleza e Turismo e Hotelaria. Em função do elevado número de concluintes dos cursos pesquisados, 18.915, foi calculada, para cada tipo de curso (habilitação e qualificação) e por Departamento Regional (DR), uma amostra aleatória simples (AAS), com erro amostral máximo de 8% e nível de confiança de 95%. Em seguida, foi feita uma estratificação por área, de forma proporcional, tomando-se o

¹ Os cursos de qualificação são aqueles cujo o objetivo é o de preparar para o domínio de competências necessárias para o exercício profissional. A escolaridade exigida da clientela varia de acordo com as diferentes programações. Os cursos de habilitação tem como objetivo preparar técnicos e auxiliares de nível médio de acordo com as disposições legais aprovadas pelos Conselhos Estaduais de Educação. A escolaridade exigida da clientela é o ensino médio concluído ou em curso, no caso da habilitação plena, e ensino fundamental completo no caso da habilitação parcial (Senac/ Departamento Nacional,1995). Esclarecemos que essas exigências de escolaridade estão sendo revistas à luz da nova lei de diretrizes e bases da educação e da legislação complementar a esta.

cuidado de deixar no mínimo 30 casos em cada estrato para garantir a representatividade da amostra. Nos casos em que a realização deste procedimento não foi possível, selecionou-se o universo. Esta seria, portanto, a amostra desejada. Em seguida, considerando o percentual de retorno estimado, foi definida a amostra final, de forma que 30% dela correspondesse à amostra desejada. Com isso, o erro amostral máximo por estrato, de 8%, caiu para 4,2%, resultando num erro amostral médio de 2,9% para os cursos de habilitação e 1,1% para os cursos de qualificação.

A segunda fase foi operacionalizada com base no levantamento dos dados fornecidos pelos egressos que afirmaram no primeiro questionário aplicado estarem trabalhando. A partir deste levantamento foram enviados questionários, também pelo correio, com o porte pago, a todos os chefes dos egressos que estivessem ocupados e dispusessem de um chefe, para que pudéssemos conhecer a avaliação dos egressos por parte do empregador ou de seu chefe imediato. Assim, com a junção da análise das duas fases da pesquisa – visão dos egressos que estão no mercado de trabalho e visão dos empresários – juntamos as duas pontas receptoras de nossos serviços e formamos um único retrato do Senac para as áreas contempladas neste projeto piloto.

2 – Principais resultados

a) Questionários respondidos pelos egressos

O perfil dos concluintes dos cursos de educação profissional do Senac no primeiro quadrimestre de 1999 é composto por uma clientela cuja maioria é feminina - 70,12% (vide tabela 2). Esse percentual ficou um pouco acima do que tem sido observado ao longo da década de 90 cujas estatísticas mostram que a clientela feminina está em torno de 60% do total dos egressos do Senac (vide tabela 3).

A faixa etária predominante entre os egressos - 52,05% - se situa entre 18 e 28 anos (vide tabela 4). Ao cotejarmos os resultados dessa pesquisa com o de outra pesquisa semelhante realizada há 11 anos observa-se um envelhecimento da clientela do Senac, porque no período citado 80% dos egressos se situavam na faixa etária entre 18 e 28 anos (SENAC, Departamento Nacional, 1990).

A diversidade das programações do Senac permite o atendimento de clientela com níveis de escolaridade variados, desde o ensino fundamental incompleto até a pós-graduação. Os resultados da pesquisa mostraram que a maioria dos ex-alunos do Senac – ,

61,44% tem o ensino médio completo ou escolaridade superior a esta (vide tabela 5). Esse percentual se elevou em relação aos resultados da pesquisa de 90, referida anteriormente, na qual 54,00% dos egressos possuíam o 2º grau completo ou escolaridade superior a esta.

Para os egressos, os principais motivos da escolha do Senac para a realização do curso foram atribuídos à qualidade do curso - 40,24% e às indicações de parentes e amigos - 22,49% (vide tabela 6).

No tocante aos dados sócio-econômicos dos egressos obtivemos a informação de que 56% dos ex-alunos estavam trabalhando (vide tabela 7) e destes, 67,70% exercem as suas atividades profissionais na área do curso realizado – administração; hotelaria e turismo; e moda e beleza (vide tabela 8). Convém ressaltar que um percentual significativo de ex-alunos – 38,84% possui uma inserção recente no mercado de trabalho, de 6 meses a 5 anos (vide tabela 9). Esse fato pode ser explicado em função da faixa etária predominante entre os egressos do Senac, de 18 a 28 anos.

Dentre os ex-alunos que afirmaram estar trabalhando, observamos uma ligeira predominância de relações formais de trabalho em virtude de 53,08% dos entrevistados afirmarem ser empregados com carteira assinada. As relações informais de trabalho obtiveram um percentual significativo – 39,35% ao somarmos os egressos que são empregados sem carteira assinada com os autônomos (vide tabela 10).

O setor de serviços foi o preponderante na alocação dos ex-alunos do Senac - 49,42% seguido do comércio, com 40,40%. Apenas 8,85% dos entrevistados trabalham na indústria e 1,34% no ramo agropecuário.

As ocupações mais freqüentemente desempenhadas pelos egressos - 54,51% das citadas - coincidem com os cursos ministrados pelo Senac, como se pôde observar através dos resultados apontados: 14,48% cabeleireiro, 8,94% secretária /receptionista, 7,75% comerciante / vendedor, 6,9% manicure/ pedicure, 6,13% cozinheiro/auxiliar de cozinheiro, 5,54% auxiliar de escritório, 4,94% garçom, 4,26% técnico em contabilidade. As demais ocupações citadas totalizam 45,49% e não foram descritas por apresentarem percentuais inferiores a 4,2%.

Os conhecimentos adquiridos pelos egressos nos cursos do Senac contribuíram para a empregabilidade dos mesmos em virtude de a metade dos entrevistados, 50,17%, ter mudado de ocupação após ter realizado o curso no Senac. Esse fato pode ser confirmado

em virtude de 52,25% dos respondentes da pesquisa terem conseguido o atual emprego em função do curso realizado.

No tocante à renda dos ex-alunos do Senac, houve uma concentração na faixa entre 1 e 3 salários mínimos - 49,56% (vide tabela 11). Sem dúvida o aumento de rendimentos não foi um dos principais efeitos do curso na vida dos egressos pesquisados. Eles mencionaram, em relação a esse aspecto - 45,98% - a oportunidade de terem aprimorado seus conhecimentos e melhorado o desempenho profissional (vide tabela 12).

Os participantes da pesquisa que não estavam trabalhando alegaram, principalmente, os seguintes motivos: falta de vagas no mercado de trabalho - 37,54% - e falta de experiência - 24,35% (vide tabela 13). Mas, apesar das dificuldades de ingressar no mercado de trabalho, a grande maioria - 93,59% - dos consultados afirmou ter interesse em dar continuidade a sua capacitação profissional realizando outro curso no Senac. De modo geral, a avaliação dos egressos em relação ao curso realizado na instituição foi muito boa, na medida em que, 55,90% dos entrevistados julgaram o curso ÓTIMO e 36,67% o julgaram BOM (vide tabela 14).

b) Questionários respondidos pelos chefes dos egressos.

A maioria dos chefes dos egressos - 73,70% - trabalha no setor de comércio e serviços (vide tabela 15). Mais da metade das empresas consultadas, 67,05%, é de pequeno porte, com até 49 funcionários (vide tabela 16). A avaliação dos ex-alunos do Senac foi efetuada por 56,36% de respondentes que desempenham cargos de gerentes, diretores ou ainda são proprietários de estabelecimentos. Os demais respondentes totalizam 43,64% e desempenham funções variadas. De modo geral, a avaliação que as **empresas** têm dos ex-alunos do Senac é muito boa, conforme é resumido a seguir.

Aproximadamente metade dos chefes dos egressos - 48,43% - escolhe profissionais do Senac porque: reconhece a qualidade da formação profissional proporcionada pela Instituição, pretende melhorar a qualidade dos serviços ofertados e não quer ter riscos de contratar mão-de-obra mal qualificada (vide tabela 17). De uma lista composta por 16 aspectos que englobam habilidades básicas, específicas e de gestão², a grande maioria dos

² Adotamos as definições de habilidades expressas no documento da SEFOR (1995). Em síntese, as habilidades básicas são entendidas como o domínio funcional da leitura, escrita e cálculo, além de outros aspectos cognitivos e relacionais -necessários tanto para trabalhar como para viver na sociedade moderna. As

itens foi avaliada com os conceitos BOM e ÓTIMO (vide tabelas 18 a 34). De acordo com os participantes da pesquisa, os profissionais provenientes do Senac são melhores do que os demais profissionais em outras instituições no seguintes aspectos: desempenho, responsabilidade, conhecimentos teóricos, capacidade técnica e capacidade de relacionamento.

3) Conclusões

Os resultados da pesquisa indicam a eficácia das ações de educação profissional do Senac. Esclarecemos que adotamos a definição de eficácia, no âmbito de processos de avaliação educacional, como o “benefício das ações de educação profissional para os treinandos, em matéria de empregabilidade, melhoria do desempenho profissional, geração ou elevação de renda, integração ou reintegração social” (Andriolls, 1998). Um aspecto que merece ser destacado é a avaliação positiva dos chefes dos egressos em relação às suas habilidades básicas, específicas e de gestão. Reconhecemos que essa noção de eficácia pode ser objeto de polêmica. Contudo, buscamos adotar uma noção que se coadunasse com as diretrizes governamentais para a educação profissional mas que extrapolasse a vinculação estreita, da eficácia de uma ação educacional, à inserção do indivíduo no mercado de trabalho tal como é expresso no PLANFOR (1997). Essa diretriz é explicitada no quadro referencial adotado pela Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional - SEFOR do Ministério do Trabalho ao afirmar que pretende, com os programas de educação profissional, garantir a “empregabilidade” dos indivíduos, o que extrapola a obtenção de um emprego, pois busca capacitá-los para que eles permaneçam em um mercado de trabalho em constante mutação.

Considerada a complexidade desta temática – dimensionar o grau de eficácia de programas de educação profissional - pretendemos com a pesquisa realizada dar um primeiro passo na direção da futura implantação de um processo de avaliação, em caráter contínuo e sistemático, voltado para a observação da trajetória profissional dos ex-alunos do Senac.

habilidades específicas são definidas como atitudes, conhecimentos técnicos e competências demandadas por ocupações do mercado de trabalho. As habilidades de gestão são compreendidas como competências de auto-gestão, associativas e de empreendimento, fundamentais para a geração de trabalho.

Pesquisa de Acompanhamento de egressos do Senac

O Centro de Análises, Estudos e Pesquisas -Caep, do Departamento Nacional do Senac realizou, no período entre Novembro de 1999 e Fevereiro de 2000, a pesquisa de *Acompanhamento de egressos dos cursos de qualificação e habilitação das áreas: Administração, Moda e Beleza e Turismo e Hotelaria do Sistema Senac*. Praticamente todos os Departamentos Regionais estiveram envolvidos neste trabalho, com exceção dos Departamentos Regionais do MT, PA, PI, RR e TO, que não apresentaram concluintes nas áreas focalizadas na pesquisa.

O objetivo desse estudo é o de avaliar a eficácia dos cursos do Senac em relação à sua capacidade de favorecer o ingresso e/ou permanência do ex-aluno no mercado de trabalho. Foram enviados 6122 questionários para ex-alunos do Senac e, com base nos dados fornecidos por estes, enviamos um segundo questionário aos 770 chefes dos profissionais formados pela instituição que estão atuando no mercado formal de trabalho. Os instrumentos de coleta de dados foram enviados através de mala direta e os totais de respondentes foram: 2075 egressos e 346 chefes dos egressos.

Os resultados da pesquisa indicam a eficácia das ações de educação profissional do Senac – como se pode verificar através dos dados apresentados abaixo - uma vez que, segundo Andriolls (1998) a eficácia pode se expressar tanto através da inserção como da permanência do indivíduo no mercado de trabalho, em função de uma melhoria do desempenho profissional. Contudo, advertimos que apenas mediante a realização de pesquisas qualitativas será possível o detalhamento do nível de eficácia das referidas programações.

RETRATO DOS EX-ALUNOS

Síntese dos resultados finais



- Maioria feminina: 70,12%
- A faixa etária predominante se situa entre 18 e 28 anos: 52,05%
- A maioria dos ex-alunos, 61,44% tem o ensino médio completo ou escolaridade superior a esta.
- Os principais motivos da escolha do Senac para a realização do curso foram:
 - ✓ Pela qualidade do curso: 40,24%
 - ✓ Indicações de parentes e amigos: 22,49%
- 56% dos ex-alunos estão trabalhando. Um percentual significativo, 38,24% trabalha entre 6 meses a 5 anos.
- 67,70% trabalham na área do curso realizado.
- A situação de trabalho se dividiu em: 53,08% empregado com carteira assinada, 28,70% trabalhador por conta própria / autônomo, 10,65% empregado sem carteira assinada, 4,05% estagiário remunerado e 3,52% empregador/ empresário/ sócio-proprietário.
- A maioria dos egressos trabalha em empresas do ramo de comércio, 40,40% e serviços 49,42%. Apenas 8,85% dos entrevistados trabalham na indústria e 1,34% na agropecuária.

- As ocupações mais freqüentes (54,51%) dentre as desempenhadas pelos egressos são: 14,48% cabeleireiro, 8,94% secretária/recepcionista, 7,75% comerciante/ vendedor, 6,9% manicure/ pedicure, 6,13% cozinheiro/auxiliar de cozinheiro, 5,54% auxiliar de escritório, 4,94% garçom, 4,26% técnico em contabilidade.
- A metade dos entrevistados, 50,17%, afirmou ter mudado de ocupação após a realização do curso no Senac.
- Aproximadamente a metade dos entrevistados, 49,56% recebe entre 1 e 3 salários mínimos.
- 52,25% dos entrevistados conseguiram o atual emprego em função do curso realizado
- Em relação aos efeitos do curso, 45,98% mencionaram a oportunidade de terem aprimorado seus conhecimentos e melhorado o desempenho profissional.
- Os que não trabalham alegaram, principalmente, os seguintes motivos:
 - ✓ Falta de vagas no mercado de trabalho (37,54%) /
 - ✓ Falta de experiência (24,35%)
- 93,59% dos consultados afirmaram ter interesse em fazer outro curso no Senac.
- De modo geral, 55,90% dos entrevistados julgaram o curso realizado ÓTIMO e 36,67% o julgaram BOM.

NÓS, CHEFES, AVALIAMOS...

A visão que as empresas têm de nossos ex-alunos também é muito boa. Mais da metade das empresas (67,05%) consultadas é de pequeno porte, com até 49 funcionários. A avaliação dos ex-alunos do Senac foi efetuada por 56,36% de respondentes que desempenham cargos de gerentes, diretores ou ainda são proprietários de estabelecimentos. De modo geral, avaliam o profissional do Senac da seguinte forma:

48,43% escolhe profissionais do Senac porque reconhece a qualidade da formação profissional proporcionada pela Instituição, para melhorar a qualidade dos serviços ofertados e para não ter riscos de contratar mão-de-obra mal qualificada.

- De uma lista composta por 16 aspectos que englobam habilidades básicas, específicas e de gestão, a grande maioria dos itens foi avaliada com os conceitos BOM e ÓTIMO.
- Os profissionais provenientes do Senac são melhores do que os demais profissionais nos seguintes aspectos citados pelos entrevistados:
 - ✓ Desempenho /
 - ✓ Responsabilidade /
 - ✓ Conhecimentos teóricos /
 - ✓ Capacidade de relacionamento/
 - ✓ Capacidade técnica



Nacional

Referências bibliográficas:

ANDRIOLA, Wagner B. Apresentação de um modelo teórico destinado à avaliação dos programas estaduais de qualificação profissional. **Ensaio: aval. pol. públ. Educ.**, Rio de Janeiro, v. 6, n.19, p.259-266, abr./jun. 1998.

ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES. **Le Devenir Professionnel des Bénéficiaires des Formation Afp: Enquête Nationale: 1996**. Paris, 1996.

Brasil. Plano Nacional de Educação Profissional (PLANFOR). **Avanço conceitual termos de referência** - Brasília, MTb, CGIT, 1997.

Brasil. MTb. Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional. **Educação profissional: um projeto para o desenvolvimento sustentado**- Brasília: SEFOR, 1995.

SENAC, Departamento Nacional . **Impacto dos cursos do Senac no desempenho profissional dos egressos**. DIPLAN, CPA, 1990 (relatório parcial).

SENAC, Departamento Nacional. Bases para a revisão das ações de formação profissional, **Boletim Técnico do Senac**, v. 21, n.2, 1995.

ANEXOS

Tabela 1

DR	POPULAÇÃO	AMOSTRA	ABS	% RETORNO DE QUESTIONÁRIOS	% ABS
AC	59	49	37	75,51%	1,78
AL	129	85	42	49,41%	2,02
AM	46	44	10	22,73%	0,48
AP	50	50	13	26,00%	0,63
BA	140	79	79	100,00%	3,81
CE	268	119	90	75,63%	4,34
DF	155	105	134	127,62%	6,46
ES	337	104	98	94,23%	4,72
GO	308	151	79	52,32%	3,81
MA	38	38	19	50,00%	0,92
MG	2534	156	315	201,92%	15,18
MS	49	38	23	60,53%	1,11
PB	928	153	184	120,26%	8,87
PE	488	134	155	115,67%	7,47
PR	673	146	57	39,04%	2,75
RJ	4001	145	101	69,66%	4,87
RN	342	118	66	55,93%	3,18
RO	73	66	27	40,91%	1,30
RS	1897	159	108	67,92%	5,20
SC	151	75	71	94,67%	3,42
SE	151	105	43	40,95%	2,07
SP	6098	305	324	106,23%	15,61
Total	18915	2424	2075	85,60%	

Tabela 2

SEXO	No. cit.	Freq.
Não respondeu	1	0,05%
MASCULINO	619	29,83%
FEMININO	1455	70,12%
TOTAL OBS.	2075	100,00%

Tabela 3

Ano	% Concluintes Masculinos	% Concluintes Femininos
1993	36,6	63,4
1994	36,5	63,5
1995	37,4	62,6
1996	37,9	62,1
1997	37,4	62,6
1998	40,8	59,2
1999	39,6	60,4

Tabela 4

Faixa etária	No. cit.	Freq.
Não responderam	34	1,64%
Até 17 anos	182	8,77%
De 18 a 28 anos	1080	52,05%
De 29 a 39 anos	534	25,73%
Acima de 40 anos.	245	11,81%
TOTAL OBS.	2075	100,00%

Tabela 5

ESCOLARIDADE	No. cit.	Freq.
Não responderam	43	2,07%
ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO	228	10,99%
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO	166	8,00%
ENSINO MÉDIO INCOMPLETO	363	17,49%
ENSINO MÉDIO COMPLETO	979	47,18%
ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO	175	8,43%
ENSINO SUPERIOR COMPLETO	103	4,96%
PÓS-GRADUAÇÃO	18	0,87%
TOTAL OBS.	2075	100,00%

Tabela 6

ESCOLHA DO CURSO	No. cit.	Freq.
Não responderam	35	1,14%
Já havia feito outros cursos no Senac	552	18,02%
O curso foi indicado por parentes e amigos	689	22,49%
Pela qualidade do curso	1233	40,24%
Desconhecimento de outras escolas de formação profissional	102	3,33%
O Senac é a única escola que oferece esse curso em minha cidade	244	7,96%
O preço do curso era mais barato	170	5,55%
A empresa/instituição na qual trabalho indicou o curso	77	2,51%
A empresa/instituição na qual trabalho contratou o curso ao Senac	50	1,63%
Os ex-alunos do Senac conseguem emprego mais fácil	411	13,41%
TOTAL CIT.	3064	100,00%

O número de citações é superior ao número de observações devido às respostas múltiplas

Tabela 7

Você trabalha?	No. cit.	Freq.
Não responderam	43	2,07%
Sim	1162	56,00%
Não	870	41,93%
TOTAL OBS.	2075	100,00%

Tabela 8

Trabalha na área do curso?	No. cit.	Freq.
Sim	786	67,70%
Não	375	32,30%
TOTAL OBS.	1161	100,00%

Obs.: Nem todos que trabalham responderam a esta questão

Tabela 9

Tempo de trabalho	No. cit.	Freq.
Menos de 6 meses	174	15,29%
De 6 meses a 1 ano	173	15,20%
Mais de 1 ano a cinco anos	269	23,64%
Mais de 5 anos a 10 anos	204	17,93%
Mais de 10 anos.	318	27,94%
TOTAL OBS.	1138	100,00%

Tabela 10

Situação de trabalho	No. cit.	Freq.
Empregado com carteira assinada	518	45,60%
Funcionário público	85	7,48%
Empregado sem carteira assinada	121	10,65%
Estagiário remunerado	46	4,05%
Autônomo/prestador de serviços/trabalho por conta própria	326	28,70%
Empregador/empresário/sócio-proprietário	40	3,52%
TOTAL CIT.	1136	100,00%

Obs.: Nem todos que trabalham responderam a esta questão

Tabela 11

Faixa de renda	No. cit.	Freq.
Até R\$136,00	192	17,05%
De 137,00 a R\$408,00	558	49,56%
De R\$409,00 a R\$816,00	249	22,11%
De R\$817,00 a 1224,00	60	5,33%
Acima de R\$1224,00	67	5,95%
TOTAL CIT.	1126	100,00%

Obs.: Nem todos que trabalham responderam a esta questão.

Tabela 12

Efeitos do curso	No. cit.	Freq.
Obtive aumento de renda	184	6,64%
Obtive um trabalho	204	7,36%
obtive um trabalho melhor que o anterior	124	4,50%
Aprimorei meus conhecimentos	687	22,99%
Melhorei meu desempenho profissional	383	12,90%
Obtive uma promoção dentro da empresa em que trabalho	21	0,59%
Mudei minha área de atuação profissional	172	5,93%
Nada mudou	71	2,02%
TOTAL CIT.	1846	100%

Obs.: Esta questão permitia múltiplas respostas e não foi respondida pelos egressos que não estão trabalhando.

Tabela 13

Motivo de não trabalhar	No. cit.	Freq.
Estou aposentado	20	2,28%
Não necessito trabalhar	3	0,34%
Apenas estudo	138	15,70%
Não tenho procurado trabalho	47	5,35%
Por falta de experiência tenho dificuldade de conseguir trabalho	214	24,35%
Estou procurando trabalho mas não há vagas no mercado	330	37,54%
Não possuo os requisitos exigidos pelo mercado	38	4,32%
Outro motivo.	89	10,13%
TOTAL CIT.	879	100,00%

Os outros motivos mais citados foram: gestação ou ter que cuidar de filhos pequenos; por ainda estar estudando ou por estar servindo o exército.

Tabela 14

CONCEITO DO CURSO	No. cit.	Freq.
Não responderam	23	1,11%
Ótimo	1160	55,90%
Bom	761	36,67%
Regular	111	5,35%
Ruim	12	0,58%
Péssimo	8	0,39%
TOTAL OBS.	2075	100,00%

Tabela 15

RAMO	No. cit.	Freq.
Não responderam	9	2,60%
AGROPECUÁRIA	1	0,29%
INDÚSTRIA	22	6,36%
COMÉRCIO	82	23,70%
SERVIÇOS	173	50,00%
OUTRO	59	17,05%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Obs.: Os outros ramos citados foram: Medicina, hotelaria, atividade religiosa, militar, bancário, educacional.

Tabela 16

NÚMERO DE EMPREGADOS	No. cit.	Freq.
Não responderam	16	4,62%
ATÉ 4	57	16,47%
DE 5 A 49	175	50,58%
DE 50 A 99	34	9,83%
DE 100 A 499	37	10,69%
DE 500 A MAIS	27	7,80%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 17

MOTIVO DA PREFERÊNCIA PELO SENAC	No. cit.	Freq.
Não responderam	144	32,29%
Não precisa criar programas próprios de treinamento	26	5,83%
Não teria riscos de contratar mão-de-obra mal qualificada	48	10,76%
Reconhece a qualidade da formação profissional proporcionada pelo Senac	118	26,46%
Possui contrato ou acordo com o Senac para colocação de ex-alunos	4	0,90%
Para melhorar a qualidade dos serviços através da contratação de mão-de-obra especializada	50	11,21%
Não há um motivo específico	33	7,40%
Outro motivo.	23	5,16%
TOTAL OBS.	446	100,00%

Obs. 1: O número de citações é superior ao número de observações devido às respostas múltiplas (3 no máximo).

Obs. 2: Os outros motivos citados foram: O Senac fica próximo à empresa e porque a lei exige.

Habilidades Básicas

Tabela 18

COMUNICAÇÃO ESCRITA	No. cit.	Freq.
Não responderam	20	5,78%
Ótimo	75	21,68%
Bom	215	62,14%
Regular	24	6,94%
Ruim	2	0,58%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	10	2,89%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 19

COMPREENSÃO DE TEXTO	No. cit.	Freq.
Não responderam	21	6,07%
Ótimo	80	23,12%
Bom	198	57,23%
Regular	31	8,96%
Ruim	1	0,29%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	15	4,34%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 20

CONHECIMENTO SOBRE DIREITOS E DEVERES DO PROFISSIONAL	No. cit.	Freq.
Não responderam	20	5,78%
Ótimo	130	37,57%
Bom	149	43,06%
Regular	36	10,40%
Ruim	1	0,29%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	10	2,89%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 21

FACILIDADE DE COMUNICAÇÃO E DE DESENVOLVIMENTO DE TAREFAS EM EQUIPE E/OU COM A CHEFIA	No. cit.	Freq.
Não responderam	19	5,49%
Ótimo	127	36,71%
Bom	166	47,98%
Regular	28	8,09%
Ruim	4	1,16%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	2	0,58%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 22

CAPACIDADE DE REAGIR POSITIVAMENTE ÀS CRÍTICAS CONTRUTIVAS AO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	No. cit.	Freq.
Não responderam	21	6,07%
Ótimo	101	29,19%
Bom	174	50,29%
Regular	41	11,85%
Ruim	5	1,45%
Péssimo	2	0,58%
Não se aplica	2	0,58%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 23

PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO PRÓPRIO TRABALHO	No. cit.	Freq.
Não responderam	18	5,20%
Ótimo	125	36,13%
Bom	149	43,06%
Regular	49	14,16%
Ruim	1	0,29%
Péssimo	1	0,29%
Não se aplica	3	0,87%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 24

ÉTICA PROFISSIONAL	No. cit.	Freq.
Não responderam	17	4,91%
Ótimo	154	44,51%
Bom	151	43,64%
Regular	18	5,20%
Ruim	3	0,87%
Péssimo	2	0,58%
Não se aplica	1	0,29%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 25

CAPACIDADE DE IMPROVISAR EM SITUAÇÕES NOVAS	No. cit.	Freq.
Não responderam	20	5,78%
Ótimo	75	21,68%
Bom	181	52,31%
Regular	58	16,76%
Ruim	9	2,60%
Péssimo	1	0,29%
Não se aplica	2	0,58%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 26

CAPACIDADE DE APRENDIZAGEM DOS PROCESSOS DE TRABALHO DA EMPRESA	No. cit.	Freq.
Não responderam	18	5,20%
Ótimo	122	35,26%
Bom	172	49,71%
Regular	30	8,67%
Ruim	1	0,29%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	3	0,87%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Habilidades Específicas

Tabela 27

APLICAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMÁTICA	No. cit.	Freq.
Não responderam	24	6,94%
Ótimo	52	15,03%
Bom	94	27,17%
Regular	36	10,40%
Ruim	4	1,16%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	136	39,31%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 28

APLICAÇÃO DE CONHECIMENTOS TEÓRICOS ADEQUADOS AO TRABALHO	No. cit.	Freq.
Não responderam	22	6,36%
Ótimo	76	21,97%
Bom	191	55,20%
Regular	40	11,56%
Ruim	1	0,29%
Péssimo	2	0,58%
Não se aplica	14	4,05%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 29

APLICAÇÃO DE TÉCNICAS ADEQUADAS AO TRABALHO	No. cit.	Freq.
Não responderam	27	7,80%
Ótimo	84	24,28%
Bom	181	52,31%
Regular	36	10,40%
Ruim	0	0,00%
Péssimo	1	0,29%
Não se aplica	17	4,91%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 30

CONHECIMENTO DE IDIOMA(S) ESTRANGEIRO(S)	No. cit.	Freq.
Não responderam	25	7,23%
Ótimo	6	1,73%
Bom	26	7,51%
Regular	34	9,83%
Ruim	14	4,05%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	241	69,65%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 31

UTILIZAÇÃO ADEQUADA DE EQUIPAMENTOS, INSTRUMENTOS E MATERIAIS DE TRABALHO	No. cit.	Freq.
Não responderam	19	5,49%
Ótimo	113	32,66%
Bom	171	49,42%
Regular	24	6,94%
Ruim	2	0,58%
Péssimo	0	0,00%
Não se aplica	17	4,91%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Habilidades de Gestão

Tabela 32

CAPACIDADE EMPREENDEDORA E DE GERENCIAMENTO	No. cit.	Freq.
Não responderam	26	7,51%
Ótimo	41	11,85%
Bom	138	39,88%
Regular	50	14,45%
Ruim	3	0,87%
Péssimo	3	0,87%
Não se aplica	85	24,57%
TOTAL OBS.	346	100,00%

Tabela 33

INTERESSE NO DESENVOLVIMENTO E PROGRESSO PESSOAL E/OU PROFISSIONAL	No. cit.	Freq.
Não responderam	23	6,65%
Ótimo	137	39,60%
Bom	146	42,20%
Regular	28	8,09%
Ruim	3	0,87%
Péssimo	1	0,29%
Não se aplica	8	2,31%
TOTAL OBS.	346	100,00%