



**Governo do Estado de São Paulo
Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante-
Via Rápida**

EDITAL

EDITAL DE CONSULTA PÚBLICA AO MERCADO (REQUEST FOR INFORMATION) PARA SOLICITAR INFORMAÇÕES RELEVANTES SOBRE A REMUNERAÇÃO VARIÁVEL DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO QUE FORNEÇAM CURSOS TÉCNICOS PROFISSIONALIZANTES

**CONSULTA PÚBLICA CETTPRO nº 01/2024
PROCESSO nº 011.00000402/2024-24**

A Secretaria de Desenvolvimento Econômico, com sede na Avenida Escola Politécnica, nº 82, Jaguaré, CEP: 05350-000, São Paulo – SP, inscrita no CNPJ sob o nº 51.213.049/0001-63, neste ato representada pela Luciana Benevides Pereira Arlidge, Coordenadora, torna público que se acha aberta **CONSULTA PÚBLICA** com o objetivo de receber de pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou direito privado, informações necessárias à definição do objeto de eventual contratação pública, em conformidade com os termos estabelecidos neste Edital e em seus anexos.

1. CONTEXTO E BREVE DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

A Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante (CETTPRO) é responsável por realizar ações voltadas ao aprimoramento e à expansão do ensino técnico, tecnológico e profissionalizante no Estado de São Paulo, com políticas de qualificação profissionalizante para todos os cidadãos que residem nesse estado, enfatizando inserção no mercado de trabalho, impulsionamento no empreendedorismo de micro e pequenos empreendedores, melhores oportunidades de emprego e melhores oportunidades de geração de renda.

Para garantir um atendimento qualificado em todo o estado de São Paulo, a CETTPRO estabelece parcerias com diversas organizações para oferecer cursos de qualificação profissional, tanto presenciais quanto a distância, observando as demandas dos setores produtivos, dos municípios demandantes de turmas de formação continuada, sociais e de vocações regionais. Essas formações, livres e gratuitas, contribuem para a democratização do acesso à educação profissional no estado e a consequente qualificação da população residente do estado de São Paulo.

No entanto, a análise da eficácia, eficiência e efetividade desses cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) apresenta dificuldades adicionais em comparação com cursos de longa duração. Isso se deve à natureza dos

cursos curtos, cujo principal objetivo é a rápida inserção dos participantes no mercado de trabalho. Tal objetivo é influenciado por uma variedade de fatores, além da formação profissional propriamente dita. Esses fatores incluem a necessidade de um acompanhamento ativo dos estudantes, bem como a compreensão de que impor exigências ou testes de conteúdo pode dificultar o progresso dos estudantes e reduzir a taxa de conclusão dos cursos. Além disso, deve-se considerar a influência de fatores locais, econômicos, sociais e cognitivos na empregabilidade dos participantes, assim como o uso dos cursos como complemento para outras formações, podendo não garantir necessariamente empregabilidade na área específica. Portanto, a complexidade da análise dessas formações demanda uma abordagem criteriosa e multifacetada.

Adicionalmente, a criação de incentivos para a oferta qualificada de formações torna-se ainda mais desafiadora. Sem indicadores claros para medir a eficácia, eficiência e efetividade da oferta de qualificação, a capacidade da CETTPRO de garantir retenção dos estudantes dentro da sala de aula e um atendimento de qualidade ficam limitadas ao acompanhamento do número de vagas e de estudantes que concluem os cursos e a remuneração comum dos serviços prestados.

Frente a esses desafios e após estudar as opções disponíveis na Coordenadoria, a CETTPRO desenvolveu uma proposta de remuneração variável para as instituições de ensino profissionalizante contratadas, buscando incentivos para que as ofertas de qualificação profissional aumentem seu foco na experiência e engajamento dos estudantes participantes, além de orientá-los sobre como avançar na carreira profissional. Essa bonificação funcionará por meio da aplicação de um questionário de avaliação para mensurar a percepção dos estudantes usuários das ofertas de cursos profissionalizantes, bem como a vinculação do resultado desse indicador a uma remuneração variável para a contratada, o que será detalhado neste edital.

2. OBJETO DA CONSULTA PÚBLICA

2.1. Este procedimento visa receber informações de possíveis fornecedores visando a possível implementação de um sistema de remuneração variável, na forma de bonificação, para as instituições de ensino profissional contratadas. Essa bonificação seria concedida às instituições cujas turmas de qualificação profissional recebam altas avaliações por parte dos estudantes, utilizando a metodologia do Net Promoter Score (NPS). Os Estudos Preliminares, contendo as informações públicas relevantes e disponíveis até o momento, figuram como **Anexo I** deste Edital.

2.2. A realização desta consulta pública atende aos seguintes objetivos:

- a) mapear potenciais fornecedores e propiciar a interação da Administração com a sociedade em geral;
- b) melhorar a compreensão do problema e das necessidades expostas pelo órgão ou entidade contratante;
- c) divulgar o projeto ao mercado e coletar comentários e sugestões sobre o seu teor;
- d) reduzir a assimetria de informações entre o órgão ou entidade contratante e o setor privado;
- e) identificar possíveis soluções alternativas, já disponíveis no mercado, que possam solucionar o problema existente e/ou a necessidade do órgão ou entidade contratante;
- f) verificar a viabilidade da adoção de mecanismos de remuneração variável por resultado de excelência no NPS na oferta de cursos

profissionalizantes.

2.3. Sem prejuízo de outros aspectos reputados relevantes pelos interessados e pertinentes ao objeto desta consulta pública, esperam-se dos participantes respostas sobre os seguintes quesitos e critérios:

- a) A adoção de remuneração variável, na forma de bonificação, para turmas bem avaliadas por seus estudantes nos cursos de qualificação;
- b) O uso do questionário disposto no Anexo III para aferição da percepção dos estudantes sobre a performance das turmas de qualificação profissional;
- c) Os critérios para recebimento da bonificação pelas turmas, detalhados no Anexo I;
- d) O percentual de remuneração variável escolhido na forma de bonificação (5% sobre o valor contratado da turma);
- e) Propostas alternativas de remuneração variável;
- f) Propostas alternativas, por parte da contratada, para redução da evasão de estudantes de cursos de qualificação profissional;
- g) Outros aspectos determinantes para a adoção da remuneração variável na forma de bonificação proposta.

2.4. Não é necessária a apresentação de informações sobre todos os pontos elencados no item anterior, facultando-se aos interessados realizar contribuições sobre qualquer dos critérios mencionados, no todo ou em parte.

2.5. Esta consulta não se confunde com o edital de chamamento público que inicia o Procedimento de Manifestação de Interesse, previsto no artigo 81 da Lei nº 14.133/2021.

3. CRONOGRAMA

3.1. Estimam-se, na tabela abaixo, os seguintes prazos e etapas para a consulta pública:

Etapas	
Publicação do edital de consulta pública no Diário Oficial do Estado e website da SDE	15/05/2024
Prazo para envio de respostas	19 dias corridos contados após a publicação do edital no Diário Oficial do Estado e no website da SDE
Análise das respostas	Até 5 dias úteis após o prazo final para recebimento de respostas
Análise das respostas ao formulário	Até 5 dias úteis após o prazo final para recebimento de respostas
Realização de eventuais reuniões técnicas com respondentes	Até 10 dias úteis após a análise das respostas ao formulário
Publicação do relatório final da consulta pública	Até 10 dias úteis após a realização de reuniões técnicas

3.2. Os prazos indicados no item anterior são meramente indicativos e buscam conferir publicidade ao planejamento interno da Administração, sem caráter vinculante.

3.3. O cronograma poderá ser alterado sem prévio aviso, mediante publicação em site oficial da Administração, e a sua alteração não gera

direito à indenização.

4. PARTICIPAÇÃO NA CONSULTA PÚBLICA

4.1. Qualquer pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, poderá contribuir com a apresentação de informações pertinentes ao objeto da consulta, nos termos do formulário de participação que figura como **Anexo II** deste Edital.

4.2. A realização da consulta pública não vincula a Administração a realizar procedimento licitatório ou contratação direta relativo ao objeto dela decorrente.

4.3. As respostas devem ser apresentadas exclusivamente por meio do endereço eletrônico qualificasp@sde.sp.gov.br, desde a data de publicação deste Edital e até o dia **03/06/2024**.

4.4. A Comissão emitirá aviso de recebimento a todos os participantes após a conclusão do prazo para o recebimento das respostas.

4.5. Faculta-se aos interessados anexar às suas contribuições os seguintes elementos:

- a) arquivo com apresentação em formato PDF, PPT ou compatível;
- b) Fotos, gráficos, tabelas, croquis, ou outros desenhos técnicos, se aplicável;
- c) link de vídeo ou mídia que demonstre o funcionamento de soluções alternativas disponíveis no mercado;
- d) outros recursos audiovisuais pertinentes ao objeto da consulta.

4.6. Não haverá qualquer forma de remuneração, indenização ou apoio financeiro para a realização das atividades previstas neste Edital. Os participantes arcarão integralmente com todos os custos decorrentes de sua participação na consulta pública, incluindo tributos, encargos, serviços de qualquer natureza, recursos humanos, infraestrutura e quaisquer outros ônus.

4.7. A participação na consulta pública não confere aos participantes nenhuma exclusividade, vantagem ou preferência em eventual procedimento de contratação que venha a ser realizado no futuro pela Administração.

5. RECEBIMENTO E ANÁLISE DAS RESPOSTAS

5.1. A Comissão constituída para processar a consulta pública receberá as respostas e os documentos que as acompanham, podendo solicitar aos participantes eventuais informações complementares.

5.2. A análise das manifestações recebidas será compilada em relatório a ser publicado na internet até a data indicada no cronograma previsto neste Edital.

5.2.1. Não haverá devolutiva individual a cada participante.

5.2.2. Faculta-se, a critério da Comissão, a realização de reunião aberta, seminário ou oficina para discussão pública das contribuições apresentadas na consulta pública.

5.3. Os dados e informações recebidos sobre a viabilidade técnica, custos, benefícios, riscos, etapas, entregas, prazos de execução e demais aspectos pertinentes ao objeto desta consulta pública poderão ser considerados, no todo ou em parte, para a elaboração dos documentos que servirão de base para eventual contratação.

6. IMPUGNAÇÕES, DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

6.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos deste Edital em até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a conclusão da consulta pública. As impugnações não suspendem os prazos previstos no Edital.

6.1.1. Caberá à Comissão manifestar-se, motivadamente, a respeito das impugnações recebidas, proferindo sua decisão antes da data final de inscrições. As respostas serão juntadas ao processo administrativo e ficarão disponíveis para consulta por qualquer

interessado.

6.1.2. Quando o acolhimento da impugnação implicar em alteração substancial do objeto da consulta pública, a Comissão designará nova data para a realização do procedimento, republicando-se o Edital.

6.1.3. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelos participantes, das condições de participação previstas neste Edital e em seus anexos.

6.2. Eventuais dúvidas sobre a consulta pública devem ser encaminhadas ao correio eletrônico qualificasp@sde.sp.gov.br. Os esclarecimentos serão prestados pela Comissão até a data final de recebimento das respostas e serão divulgados em site oficial da Administração.

7. INFORMAÇÕES E DADOS PESSOAIS

7.1. Os participantes autorizam que a Administração utilize as informações recebidas nesta consulta pública, no todo ou em parte, para a eventual confecção de editais de licitação, Termos de Referência, minutas de contrato e outros documentos congêneres, mesmo sem indicação de autoria.

7.2. As manifestações enviadas pelos interessados serão anexadas aos autos do processo, ressalvadas eventuais informações de natureza industrial, tecnológica ou comercial que devam ser mantidas sob sigilo, nos termos do artigo 22 da Lei nº 12.527/2011 (“Lei de Acesso à Informação”). A Administração tratará como confidenciais as informações que:

7.2.1. Tenham sido expressamente indicadas como confidenciais pelos interessados;

7.2.2. Forem objeto, por parte dos interessados, de medidas de precaução razoáveis para evitar que seu conteúdo seja divulgado.

7.3. Na coleta e no tratamento de dados pessoais dos participantes desta consulta pública, bem como de seus profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios, serão observadas as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”).

8. DISPOSIÇÕES FINAIS

8.1. Para a contagem dos prazos previstos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Os prazos indicados em dias corridos, quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

8.2. Quando não realizadas mediante publicação em site oficial da Administração, eventuais comunicações dirigidas aos participantes serão efetuadas por mensagem enviada ao correio eletrônico informado ao enviar as respostas à consulta.

8.3. A Administração poderá revogar, anular ou suspender a presente consulta pública a qualquer momento, sem que isso gere quaisquer direitos aos participantes ou a terceiros.

8.4. Nenhum dos participantes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto desta consulta pública, o que deve ser observado também por eventuais prepostos, colaboradores e subcontratados. O descumprimento poderá levar à aplicação das sanções cíveis, penais e administrativas cabíveis, bem como à instauração de processo administrativo de responsabilização previsto na Lei Federal nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção”).

8.5. Os participantes e agentes públicos que atuarem nesta consulta pública observarão as vedações e impedimentos da legislação que disciplina a

prevenção de conflitos de interesse, em especial a Lei nº 12.813/2013 (“Lei de Conflito de Interesses”).

8.6. Fica eleito o foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir questões decorrentes desta consulta pública que não sejam resolvidas na esfera administrativa.

8.7. Integram o presente Edital:

- Anexo I – Estudos Preliminares;
- Anexo II – Modelo de Requerimento de Participação;
- Anexo III – Perguntas do Formulário do Estudante.

São Paulo, na data da publicação.

Luciana Benevides Pereira Arlidge

Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante
(CETTPRO)

ANEXO I ESTUDOS PRELIMINARES

Este procedimento visa receber informações de possíveis fornecedores visando a possível implementação de um sistema de remuneração variável, na forma de bonificação, para as instituições de ensino profissional contratadas. Essa bonificação seria de 5% (cinco inteiros) sobre o valor contratado da turma concedida às instituições cujas turmas de qualificação profissional recebam altas avaliações por parte dos estudantes, utilizando a metodologia do Net Promoter Score (NPS).

A Coordenadoria de Ensino Técnico, Tecnológico e Profissionalizante (CETTPRO) é responsável por realizar ações voltadas ao aprimoramento e à expansão do ensino técnico, tecnológico e profissionalizante no Estado de São Paulo, com políticas de qualificação profissionalizante para todos os cidadãos que residem nesse estado, enfatizando inserção no mercado de trabalho, impulsionamento no empreendedorismo de micro e pequenos empreendedores, melhores oportunidades de emprego e melhores oportunidades de geração de renda.

Para garantir um atendimento qualificado em todo o estado de São Paulo, a CETTPRO estabelece parcerias com diversas organizações para oferecer cursos de qualificação profissional, tanto presenciais quanto a distância, observando as demandas dos setores produtivos, dos municípios demandantes de turmas de formação continuada, sociais e de vocações regionais. Essas formações, livres e gratuitas, contribuem para a democratização do acesso à educação profissional no estado e a conseqüente qualificação da população paulista.

A tabela abaixo mostra, entre outros dados, o percentual de estudantes concluintes e evadidos nas formações de programas da CETTPRO ofertados em 2022 e 2023:

PROGRAMA	PERÍODO	VAGAS	INSCRITOS	MATRICULADOS	CONCLUINTES	TAXA DE CONCLUINTES (concluintes / matriculados)	TAXA DE ABANDONO E EVASÃO (100%-tx de concluintes)
Novotec Expresso no contraturno	1º semestre 2022	40000	44506	16168	6599	40,82%	59,18%
Novotec Expresso no contraturno	2º semestre 2022	32000	44354	23835	8975	37,65%	62,35%
Qualifica SP	1º						

- Meu Primeiro Emprego	semestre 2023	6400	5500	4998	3376	67,55%	32,45%
Qualifica SP - Meu Primeiro Emprego	2º semestre 2023	17943	19565	8760	2636	30,09%	69,91%

Esses dados ilustram um dos desafios presente no contexto atual de oferta de cursos da CETTPRO: o de garantir que os estudantes permaneçam dentro da sala de aula e conclua com êxito o programa educacional.

É importante reconhecer que a análise da eficácia, eficiência e efetividade desses cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) apresenta desafios adicionais em comparação com cursos de longa duração. Isso se deve à natureza dos cursos curtos, cujo principal objetivo é a rápida inserção dos participantes no mercado de trabalho. Tal objetivo é influenciado por uma variedade de fatores, além da formação profissional propriamente dita.

Esses fatores incluem a necessidade de um acompanhamento ativo dos estudantes, bem como a compreensão de que impor exigências ou testes de conteúdo pode dificultar o progresso dos estudantes e reduzir a taxa de conclusão dos cursos. Além disso, deve-se considerar a influência de fatores locais, econômicos, sociais e cognitivos na empregabilidade dos participantes, assim como o uso dos cursos como complemento para outras formações, podendo não garantir necessariamente empregabilidade na área específica. Portanto, a complexidade da análise dessas formações demanda uma abordagem criteriosa e multifacetada.

Adicionalmente, a criação de incentivos para a oferta qualificada de formações torna-se ainda mais desafiadora. Sem indicadores claros para medir a eficácia, eficiência e efetividade da oferta de qualificação, a capacidade da CETTPRO de garantir retenção dos estudantes dentro da sala de aula e um atendimento de qualidade fica limitada ao acompanhamento do número de vagas e de estudantes que concluem os cursos e a remuneração comum dos serviços prestados.

Frente a esses desafios e após estudar as opções disponíveis na Coordenadoria, a CETTPRO desenvolveu uma proposta de remuneração variável às instituições de ensino profissionalizante contratadas como bonificação buscando incentivos para que as ofertas de qualificação profissional aumentem seu foco na experiência e engajamento dos estudantes participantes, além de orientá-los sobre como avançar na carreira profissional. Essa bonificação funcionará por meio da aplicação de um questionário de avaliação para mensurar a percepção dos estudantes usuários das ofertas de cursos profissionalizantes, bem como a vinculação do resultado desse indicador a uma remuneração variável para a contratada.

Essa medida é proposta entendendo a importância de se pensar em indicadores de desempenho das ofertas de cursos e em mecanismos que possam combater a taxa significativa de evasão e abandono historicamente observada em nossos cursos profissionalizantes, conforme observado nas ofertas de cursos profissionalizantes para jovens no contraturno escolar nos anos de 2022 e 2023 pelos programas Novotec e Qualifica SP.

A bonificação, baseada no desempenho do Índice de Satisfação do Estudante, usando a metodologia de satisfação do Net Promoter Score (NPS), serve como um estímulo financeiro para a instituição, incentivando-a a adotar estratégias que melhorem a experiência do estudante e aumentem sua probabilidade de permanência e conclusão do curso. Desta forma, a bonificação não apenas reconhece a qualidade do ensino oferecido, mas também recompensa o compromisso da instituição em proporcionar um ambiente de aprendizado acolhedor e estimulante. Ao estabelecer essa conexão direta entre a satisfação dos estudantes e a compensação financeira, espera-se criar um ciclo virtuoso que beneficie tanto a instituição quanto os próprios estudantes, resultando em melhores resultados educacionais e profissionais para todos os envolvidos.

1. Requisitos funcionais da remuneração variável e detalhamento e operacionalização da metodologia.

1.1. Requisitos Funcionais

A proposta envolve a concessão de uma bonificação às instituições de ensino profissional contratadas que coordenarem turmas de qualificação profissional bem avaliadas pelos estudantes. Esta medida será implementada após a realização dos cursos oferecidos pela CETTPRO.

A aferição de satisfação dos estudantes concluintes das turmas quanto ao desempenho dos cursos ofertados será por meio da aplicação de um questionário (Anexo III) desenvolvido pela CETTPRO, seguindo a metodologia de satisfação de usuário Net Promoter Score (NPS). Essa metodologia surgiu em 2003 pelo autor e pesquisador de negócios Fred Reichheld com o artigo "The One Number You Need to Grow"¹, e, desde então, se tornou a principal métrica de satisfação e fidelidade do usuário utilizada pelo mundo.

Para o pagamento da medição da bonificação, serão consideradas turmas elegíveis para esse recebimento apenas aquelas que:

1. tiverem o número de concluintes igual ou maior que 50% (cinquenta inteiros) do número de vagas ofertadas dentro da turma,
2. obterem a quantidade do número de respondentes ao questionário de satisfação aplicado igual ou superior a 50% (cinquenta inteiros) do número total de estudantes concluintes, e
3. se o resultado da média do conjunto de perguntas respondidas do questionário de satisfação for igual à zona de excelência, ou seja, se a média for igual ou maior que 75 (setenta e cinco), conforme indicado na sessão "Categorização e Cálculo" mais abaixo.

Dessa forma, garante-se que iremos considerar a captação de uma média de fato representativa das avaliações de desempenho pelo serviço da escola de ensino contratada.

O valor do pagamento de bonificação para as turmas que constatarem como elegíveis será de 5% (cinco inteiros) sobre o valor contratado por turma. Turmas que não cumpram os requisitos propostos acima não serão analisadas para fins da remuneração variável.

O processo de medição da bonificação seguirá as seguintes etapas:

- A CETTPRO disponibilizará o questionário de satisfação para os concluintes após a realização do curso.
- Os estudantes terão aproximadamente duas semanas para responder ao questionário.
- Após o período estabelecido para os estudantes responderem, a CETTPRO terá duas semanas (15 dias corridos) para analisar os resultados e fornecer um retorno à escola de ensino contratada.
- Por fim, as turmas identificadas como elegíveis receberão da fornecedora a emissão da Nota Fiscal para recebimento do valor correspondente à bonificação.

1.2. Metodologia NPS

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica de satisfação e fidelidade do usuário amplamente utilizada por empresas e instituições ao redor do mundo. Seu objetivo é o de medir o grau de satisfação de usuários referente a uma empresa/produto/serviço conectada com qualquer segmento ou tema, trazendo informações relevantes para quem aplica a

métrica, rastreando possíveis problemas e encontrando soluções referente ao negócio ou projeto. Essa metodologia descreve a busca pela excelência na experiência do usuário, elevando as taxas de retenção e o engajamento, e reduzindo os cancelamentos e insatisfação. Por isso, o NPS é considerado um dos mais importantes indicadores-chave de desempenho (KPI) atualmente.

O NPS é formado por uma pergunta ou um conjunto de perguntas que deverão ser respondidas numa escala de 0 a 10, na qual 10 (dez) significa "concordo totalmente", 5 (cinco) significa "neutro", e 0 (zero) "discordo totalmente".

Com base nas respostas, os usuários são agrupados em três categorias:

Notas 9 ou 10, Promotores: São usuários extremamente satisfeitos e leais, que têm mais probabilidade de recomendar ativamente a empresa/produto/serviço para outras pessoas.

Notas 7 ou 8, Neutro: São usuários satisfeitos, mas não necessariamente leais ou entusiasmados. Eles podem recomendar a empresa/produto/serviço, mas não com a mesma convicção dos promotores.

Notas 0 a 6, Detratores: São usuários insatisfeitos, que têm menos probabilidade de recomendar a empresa/produto/serviço e podem até mesmo prejudicar sua reputação ao fornecer feedback negativo.

A fórmula para calcular o Net Promoter Score é:

$$\text{NPS} = \% \text{ de promotores} - \% \text{ de detratores}$$

Essa fórmula subtrai a porcentagem de detratores da porcentagem de promotores para gerar um único número que varia de -100 a +100.

Após aplicação da fórmula, adota-se quatro zonas de classificação para o resultado:

1. Zona de Excelência: Corresponde aos NPS mais altos, entre 75% e 100%.
2. Zona de Qualidade: Corresponde aos NPS satisfatórios, entre 50% e 74%.
3. Zona de Aperfeiçoamento: Corresponde aos NPS neutros, entre 0% e 49%.
4. Zona Crítica: Corresponde aos NPS negativos, entre -100% e -1%.

Exemplo de aplicação da fórmula:

A CETTPRO aplica um questionário para 250 (duzentos e cinquenta) estudantes concluintes de uma turma, sendo que 50 (cinquenta) deixam de responder.

Outros 100 (cem) deram notas 9 (nove) ou 10 (dez) - promotores -, houve 80 (oitenta) notas entre 7 (sete) e 8 (oito) - neutros -, e 20 (vinte) pessoas atribuíram a pontuação de 0 (zero) a 6 (seis) - detratores.

Então, o cálculo ficaria assim:

$$\text{Promotores} - \text{detratores} = 100 - 20 = 80$$

$$80/200 \text{ (total de pessoas que responderam à pesquisa)} = 0,4.$$

Então, o NPS dessa organização nesse exemplo corresponde a 40% (quarenta inteiros) que adentra a zona de aperfeiçoamento. Para obter um resultado confiável, são excluídos da conta os estudantes concluintes que não responderam ao questionário.

1.3. Questionário da CETTPRO usando a metodologia do NPS

O questionário da CETTPRO (Anexo III) possui quatro sessões – dados cadastrais, não realizou o curso, satisfação do curso e nos conte sua opinião. Na terceira sessão, “satisfação do curso”, utiliza-se a metodologia do NPS.

O questionário será compartilhado com todos os estudantes da turma, incluindo aqueles que desistiram do curso. Todos os estudantes fornecerão o número do CPF para verificação pela equipe da CETTPRO, garantindo a identificação dos matriculados e dos que concluíram o curso.

Na primeira sessão, “dados cadastrais”, todos os estudantes irão informar os seus dados. No final dessa sessão, o estudante deve indicar se realizou o curso ou não.

Se o estudante informar que não concluiu o curso, ele será encaminhado para a seção "Não Realizou o Curso". Nessa fase, nosso objetivo é entender os motivos e circunstâncias que levaram à interrupção do curso, bem como identificar possíveis incentivos para sua continuidade na sala de aula. Após o preenchimento desta seção, o estudante será redirecionado para a quarta e última sessão, intitulada "Nos conte uma opinião", onde terá a oportunidade de expressar comentários sobre o curso e outros assuntos pertinentes, caso deseje.

Caso o estudante tenha participado do curso, ele será direcionado para a terceira seção, intitulada "Satisfação com o Curso". Nesta seção, será aplicado o método do NPS, com perguntas abrangendo diversos aspectos da oferta do curso. Esses aspectos incluem a qualidade da infraestrutura física e/ou online, o suporte técnico oferecido, o conteúdo programático, a atuação e o apoio do professor, bem como a relevância do curso para o mercado de trabalho e a empregabilidade, considerando o seu eixo tecnológico.

No questionário (Anexo III), todas as perguntas foram incluídas e organizadas de acordo com o formato de execução do curso. Para cursos realizados de forma remota síncrona, serão disponibilizadas as perguntas de 12 a 31; para cursos remotos assíncronos, as perguntas de 32 a 49; e para cursos presenciais, as perguntas de 51 a 69.

Após realização dessa sessão, o estudante será direcionado para a quarta e última sessão, “Nos conte uma opinião”, onde ele poderá realizar comentários sobre o curso e outros assuntos pertinentes, caso assim deseje.

A fórmula de cálculo do NPS será aplicada em cima das respostas das perguntas feitas na sessão “satisfação do curso”.

ANEXO II MODELO DE REQUERIMENTO DE PARTICIPAÇÃO

CONSULTA PÚBLICA CETTPRO nº 01/2024 PROCESSO nº 011.00000402/2024-24

1. DADOS DO PARTICIPANTE

Nome ou razão social:

.....

RG/CPF ou CNPJ:

.....

Endereço:

.....
Município: UF: CEP:
Telefone : (.....)-..... E-mail :
.....

2. DECLARAÇÕES

Declaro que li o Edital indicado acima e autorizo que a Administração utilize as informações recebidas, no todo ou em parte, para a confecção de editais de licitação, Termos de Referência, minutas de contrato e outros documentos congêneres, mesmo sem indicação de autoria. Estou plenamente ciente de que a participação na consulta pública não ensejará quaisquer ônus ou contrapartidas, diretas ou indiretas, por parte da Administração, nem confere qualquer exclusividade, vantagem ou preferência em eventual procedimento de contratação que venha a ser por ela futuramente realizado.

(Local e data).

.....
(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO III – PERGUNTAS DO FORMULÁRIO DO ESTUDANTE

Questionário de análise do curso a ser respondido pelos estudantes da CETTPRO. Comentários em amarelo, negrito e em itálico são para orientação para análise da consulta pública.

O modelo é dividido em quatro sessões – dados cadastrais, não realizou o curso, satisfação do curso e nos conte sua opinião.

Nesse modelo, já colocamos todas as perguntas e nela indicamos quais perguntas serão disponibilizadas considerando se o estudante realizou ou não o curso e qual o formato de execução do curso, isso é, formato remoto síncrono (perguntas 12 a 31), remoto assíncrono (perguntas 32 a 49) ou presencial (perguntas 51 a 69).

MODELO

Pesquisa de Satisfação dos Estudantes

Olá! Estamos muito felizes de te ver por aqui ☐

Queremos saber como foi a sua experiência com as aulas no curso [XXXX] do programa Qualifica SP* com a escola de ensino [XXXXX]

Para isso, basta responder às perguntas abaixo de acordo com a sua opinião!

O preenchimento deste formulário não deve levar mais do que 10 minutos.
Agradecemos pelo seu interesse e estamos ansiosos para saber a sua opinião!

E aí? Bora começar?

*Programa do governo do Estado de São Paulo

* Indica uma pergunta obrigatória

SESSÃO – Dados cadastrais

1. Em qual cidade você mora? *

2. Informe o seu CPF. *

3. Raça

- Branco
- Negro
- Pardo
- Amarela
- Indígena
- Prefiro não informar

4. Como você ficou sabendo do curso do Qualifica SP – **PROGRAMA?** *

(Você pode escolher mais de uma opção)

- Redes sociais da prefeitura do meu município
- Redes sociais da Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de São Paulo
- Reportagem na TV
- Jornais ou rádios
- Grupos de vagas de emprego
- Grupo de facebook
- Grupo de WhatsApp
- Indicação de amigos, familiares ou conhecidas
- Por meio de funcionários do PAT

- Pelo Governo do Estado de São Paulo
- Outros

5. No momento, você está *

- Estudando
- Trabalhando na área do curso em que se inscreveu
- Trabalhando em outra área
- Procurando emprego
- Desempregado

6. Você fez um curso do Programa Qualifica SP no [data de execução do curso]? *

Marcar apenas uma oval.

() Sim *Pular para a pergunta 8*

() Não *Pular para a pergunta 5*

O estudante que responder a opção “sim” da pergunta 4, será levado para a sessão “Satisfação com o curso”. Se ele(a) responder a opção “não”, será levado para a sessão “Não realizou o curso”.

SESSÃO – Não realizou o curso

Poxa, que pena ☐

Por favor, responda a questão abaixo e nos ajude a entender o que te fez desistir do curso e o que poderíamos ter feito de diferente para ajudá-lo.

7. Quando você parou de cursar? *

Marcar apenas uma oval.

- o Nunca fui
- o Desisti depois do primeiro mês
- o Desisti um pouco antes de terminar o curso
- o Não lembro se fiz

8. O que te fez desistir do curso ou de parar de ir as aulas do Programa

Qualifica SP?

- Dificuldade de conciliar estudos e trabalho
- Dificuldade de conciliar estudos e tarefas de casa/doméstica
- Dificuldade de chegar no local de aula por causa do deslocamento/transporte (Presencial e Móvel)
- Falta de equipamentos/internet adequados para acompanhar o curso (Online síncrono e Online assíncrono)
- Horário do curso é ruim (Presencial, Móvel e Online síncrono)
- Falta de tempo para assistir as aulas
- Passei em outro curso fora do **PROGRAMA** e optei por realizá-lo
- Não estava compreendendo o conteúdo
- Por causa do professor
- Não consegui usar a plataforma (Online síncrono e Online assíncrono)

9. Qual das estratégias abaixo mais te ajudaria a se manter num curso profissionalizante gratuito?*

- Trabalhar enquanto estuda
- Bolsa auxílio
- Vale alimentação
- Ajuda financeira de seus pais ou familiares
- Ter local com computador/internet para fazer o curso
- Aulas gravadas/assíncronas
- Aulas ao vivo/síncronas
- Aulas presenciais
- Conteúdo do curso ser mais simples e objetivo
- Conteúdo mais detalhado
- Fazer o curso em um turno diferente do qual me inscrevi
- Outro professor
- Local do curso com acesso mais fácil
- Outros

10. Se você escolheu "Outros", poderia explicar para nós?

11. O que te motivou a se inscrever no curso? (Você pode escolher mais de uma opção)

- Ter uma certificação
- Melhorar meu currículo
- Arranjar um emprego
- Ter uma promoção
- Outros (opção que se selecionada se torna resposta aberta)

O estudante será levado para a sessão "Nos conte sua opinião!".

SESSÃO - Satisfação com o curso

Agora queremos saber o que você achou do seu curso! Pode ser? ☐

Para isso, marque as respostas para as perguntas abaixo de acordo com o quanto você concorda com elas de 1 (discordo totalmente) a 10 (concordo totalmente).

Perguntas para curso no formato remoto síncrono (online e ao vivo)

12. O (a) professor (a) do curso têm domínio sobre o conteúdo aplicado. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

13. O(a) professor(a) desenvolveu bem os tópicos do curso durante as aulas. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

- 10

14. O(a) professor(a) me ajudou a continuar no curso e demonstra interesse no meu aprendizado. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

15. O conteúdo ensinado no curso correspondeu ao que eu esperava com base nas informações disponíveis no momento da inscrição. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

16. O curso foi ministrado de forma dinâmica. *

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

17. O conteúdo do curso é aplicável no dia a dia e no mercado do trabalho. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

18. O curso apresenta situações reais do cotidiano da profissão. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

19. Eu compreendi bem os conteúdos ensinados no curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

20. O material disponibilizado me possibilitou entender os conteúdos do curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

21. Eu consegui assistir às aulas sem ter problemas técnicos. *

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

22. A plataforma online em que assisti às aulas era simples e fácil de usar. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

23. Tive facilidade de encontrar os materiais das aulas na plataforma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

24. Tenho equipamentos (computador, notebook, celular e internet) para assistir às aulas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

25. O curso me preparou para uma vaga no mercado de trabalho. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

26. A plataforma online em que assisti às aulas era simples e fácil de usar. *

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
-

27. Eu considero que o curso é importante para meu futuro no mercado de trabalho.

*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

28. Estou satisfeita(o) com o curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

29. Após terminar o curso, sinto-me mais preparado(a) para me candidatar a uma vaga de emprego na área em que me qualifiquei. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

30. A escola forneceu todo o suporte técnico necessário para minha experiência. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- 9
- 10

31. Eu indicaria o curso do governo do Estado de São Paulo para outra pessoa. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Perguntas para curso no formato remoto assíncrono.

32. O (a) professor (a) do curso têm domínio sobre o conteúdo aplicado. *

Pergunta para caso ter vídeos com docentes dando conteúdo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

33. O(a) professor(a) desenvolveu bem os tópicos do curso durante as aulas. *

Pergunta para caso ter vídeos com docentes dando conteúdo.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

34. O conteúdo ensinado no curso correspondeu ao que eu esperava com base nas informações disponíveis no momento da inscrição. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

35. O curso foi ministrado de forma dinâmica. *

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

36. O conteúdo do curso é aplicável no dia a dia e no mercado do trabalho. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

37. O curso apresenta situações reais do cotidiano da profissão. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- 9
- 10

38. Eu compreendi bem os conteúdos ensinados no curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

39. O material disponibilizado me possibilitou entender os conteúdos do curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

40. Eu consegui assistir às aulas sem ter problemas técnicos. *

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

41. Tenho equipamentos (computador, notebook, celular e internet) para assistir às aulas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

42. A plataforma online em que assisti às aulas era simples e fácil de usar. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

43. Tive facilidade de encontrar os materiais das aulas na plataforma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

44. O curso me preparou para uma vaga no mercado de trabalho. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

45. Eu considero que o curso é importante para meu futuro no mercado de trabalho.

*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

46. Estou satisfeita(o) com o curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

47. Após terminar o curso, sinto-me mais preparado(a) para me candidatar a uma vaga de emprego na área em que me qualifiquei. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

48. A escola forneceu todo o suporte técnico necessário para minha experiência. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

49. Eu indicaria o curso do governo do Estado de São Paulo para outra pessoa. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Perguntas para curso no formato presencial.

50. Consegui ir com facilidade para a unidade de ensino onde ocorrem as aulas. *

Essa pergunta não será contabilizada na média para a bonificação.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

51. A estrutura oferecida para as aulas presenciais eram adequadas para o meu para o meu aprendizado.*

(sala de aula, equipamentos e insumos, banheiro, acessibilidade, etc...)

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

52. O banheiro disponível para o uso dos alunos no local do curso está em boas

condições para uso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

53. O local do curso era arejado/tinha ventilação apropriada. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

54. O (a) professor (a) do curso têm domínio sobre o conteúdo aplicado. *

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

55. O(a) professor(a) desenvolveu bem os tópicos do curso durante as aulas. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

56. O(a) professor(a) me ajudou a continuar no curso e demonstra interesse no meu aprendizado. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9

- 10

57. O conteúdo ensinado no curso correspondeu ao que eu esperava com base nas informações disponíveis no momento da inscrição. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

58. O curso foi ministrado de forma dinâmica. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

59. O conteúdo do curso é aplicável no dia a dia e no mercado do trabalho. *

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

60. O curso apresenta situações reais do cotidiano da profissão. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

61. Eu compreendi bem os conteúdos ensinados no curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- 9
- 10

62. O material disponibilizado me possibilitou entender os conteúdos do curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

63. Tive facilidade de encontrar os materiais das aulas na plataforma. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

64. O curso me preparou para uma vaga no mercado de trabalho. *

- 1
- 2

- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

65. Eu considero que o curso é importante para meu futuro no mercado de trabalho.

*

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

66. Estou satisfeita(o) com o curso. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7

- 8
- 9
- 10

67. Após terminar o curso, sinto-me mais preparado(a) para me candidatar a uma vaga de emprego na área em que me qualifiquei. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

68. A escola forneceu todo o suporte técnico necessário para minha experiência. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

69. Eu indicaria o curso do governo do Estado de São Paulo para outra pessoa. *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

O estudante será levado para a sessão “Nos conte sua opinião!”.

SESSÃO - Nos conte sua opinião!

70. Solte a sua voz! Sua opinião é muito importante para nós. Deixe aqui suas críticas, elogios ou sugestões ao Governo do Estado de São Paulo



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Benevides Pereira Arlidge, Coordenador**, em 14/05/2024, às 16:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0027908572** e o código CRC **3594F735**.