NPS Faculdade Sebrae 2025

1ª avaliação: julho
2ª avaliação: dezembro

BRANDING
SEBRAE
dados e pesquisas
Sebrae-SP

V2
121.01.26

Preâmbulo

Este relatório apresenta os resultados da Pesquisa de Net Promoter Score (NPS) aplicada aos alunos dos cursos de Graduação e MBA da Faculdade Sebrae, com o objetivo de mensurar o nível de satisfação e a propensão à recomendação dos estudantes em relação aos cursos ofertados. A pesquisa foi conduzida em conformidade com **o PPR 2025**[1], adotando metodologia de **coleta multicanal**, por meio de WhatsApp, e-mail e telefone, com o propósito de ampliar o alcance e maximizar a taxa de participação dos alunos. A pesquisa de NPS foi conduzida em julho e dezembro de 2025.

Além do NPS geral, foram realizadas avaliações específicas sobre diferentes dimensões da Faculdade Sebrae, contemplando os cursos de **Graduação, MBA, Curta Duração e Gratuitos**.

- Reconhecimento no mercado
- Qualidade do atendimento na matrícula
- Qualidade do corpo docente
- Grade curricular
- -Políticas de inclusão e diversidade
- Relação custo-benefício
- Infraestrutura física e tecnológica
- Localização do campus

Na segunda etapa da pesquisa, foram coletadas as percepções dos alunos dos cursos de **Graduação, MBA, Curta Duração e Gratuitos**. A distribuição da coleta ocorreu conforme detalhamento a seguir.

Tipo de curso	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Total
Graduação	101	149	**250**
MBA	95	322	**417**
Curta Duração	0	66	**66**
Gratuito	0	84	**84**
Total	196	621	**817**

(1) https://intranet.sp.sebrae.com.br/principal/unidades/gestao_pessoas/ppr_2024/Caderno_de_indicadores_PPR2024_VF1_1.pdf

Introdução ao Net Promoter Score (NPS)

O Net Promoter Score, ou NPS, é uma métrica desenvolvida por Fred Reichheld com o intuito de avaliar a satisfação e lealdade dos clientes. A metodologia é baseada em uma única pergunta com respostas de 0 a 10, no qual: 0 "não recomendaria de maneira alguma" e 10 "recomendaria com certeza",

Cálculo do NPS

A fórmula para calcular o NPS é: % clientes promotores (notas 9 e 10) – % clientes detratores (notas de 0 a 6) = NPS.
Sua escala de resultados é feito da seguinte maneira:

- NPS Excelente – Entre 75 e 100
- NPS Muito bom – Entre 50 e 74
- NPS Razoável – Entre 0 e 49
- NPS Ruim – Entre -100 e -1

Método de Consolidação dos Resultados

Para determinar o NPS final da Faculdade SEBRAE, utilizar-se-á a média simples dos resultados obtidos nas duas avaliações, conforme a fórmula: (NPS1 + NPS2) / 2. Tanto para o NPS geral da Faculdade, quanto para a dos aspectos específicos que foram já mencionados.

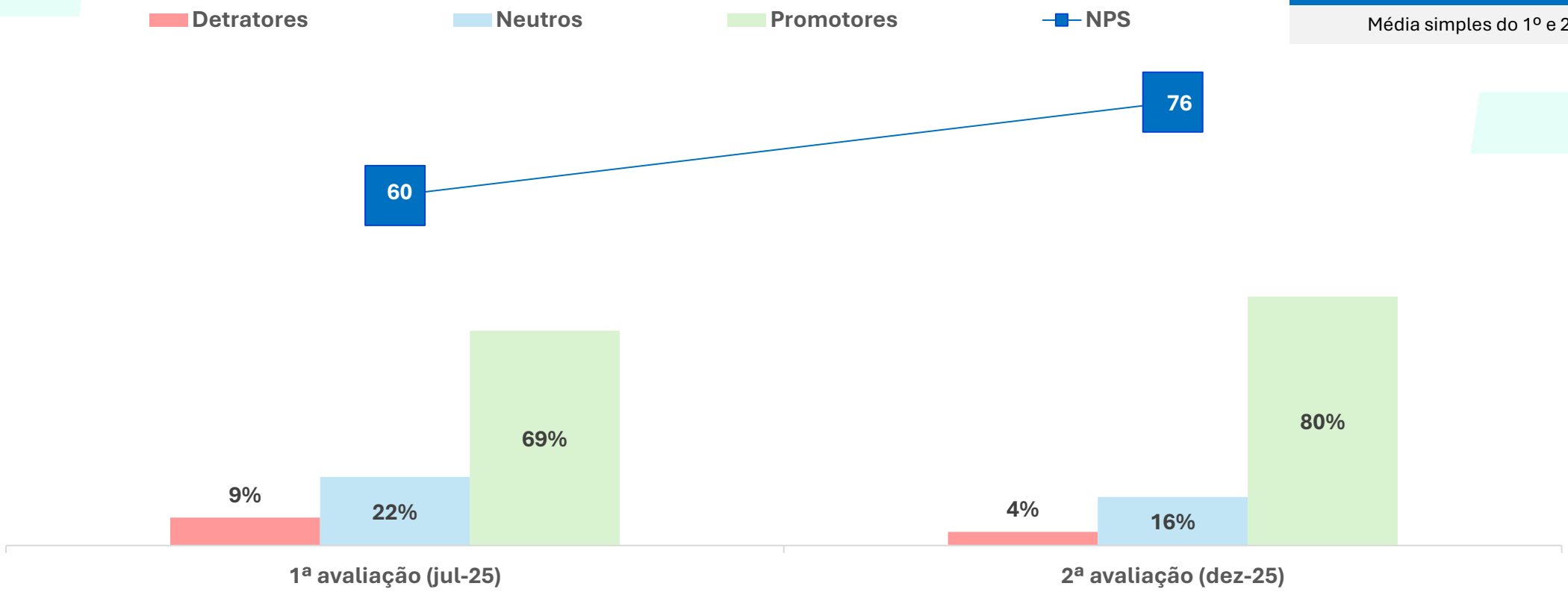
Resultado NPS 2025

Pesquisa de NPS

Faculdade Sebrae - Geral

Resultado* = 68

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

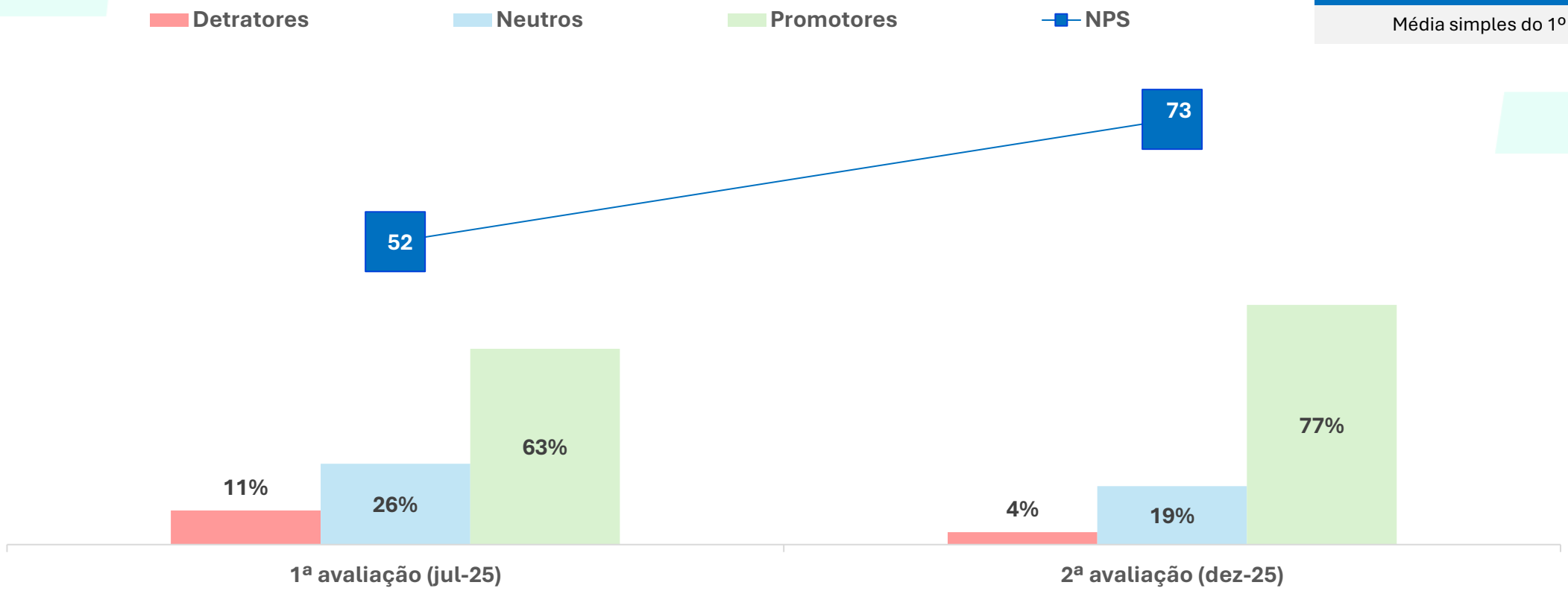
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 196
- ✓ 2ª Avaliação = 471

Pesquisa de NPS
Faculdade Sebrae - Graduação

Resultado* = 63

Média simples do 1º e 2º NPS



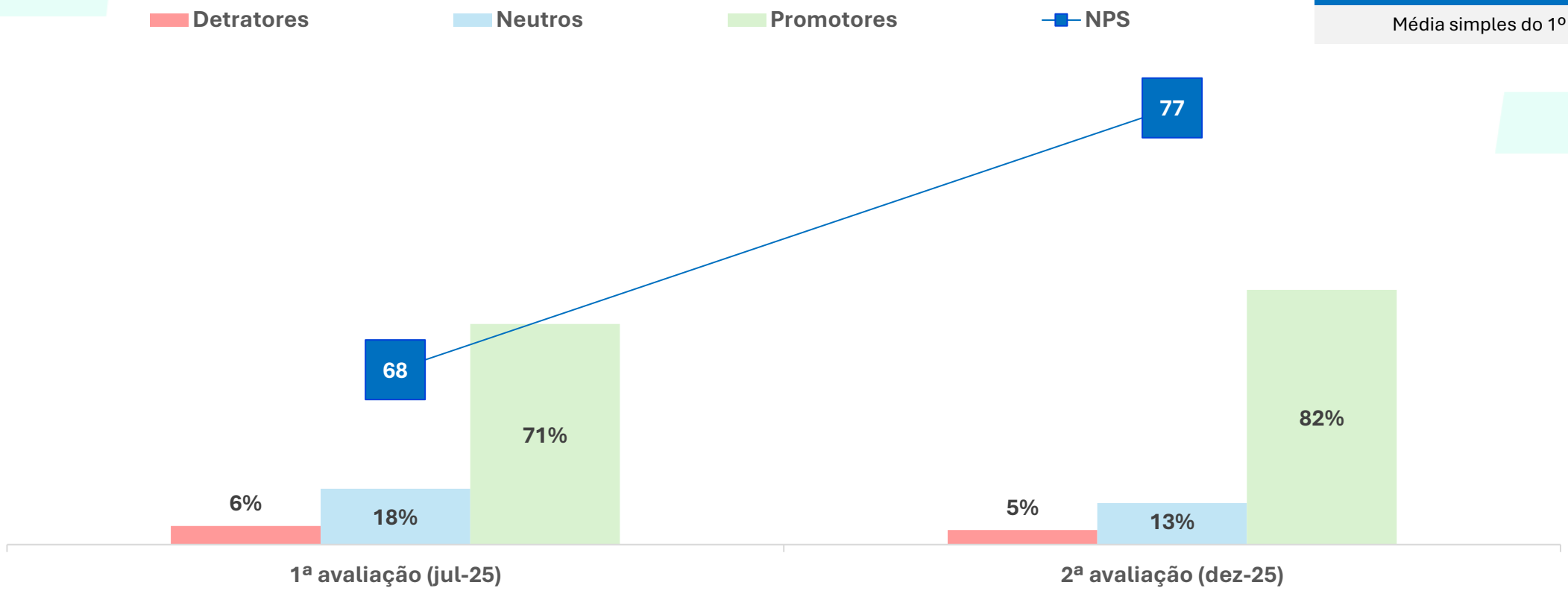
(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 101
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS
Faculdade Sebrae - MBA

Resultado* = 73

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 95
- ✓ 2ª Avaliação = 322

Síntese dos resultados NPS 2025

	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Resultado FInal
Faculdade Sebrae	60	76	**68**
Faculdade Sebrae- **Graduação**	52	73	**63**
Faculdade Sebrae- **MBA**	68	77	**73**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

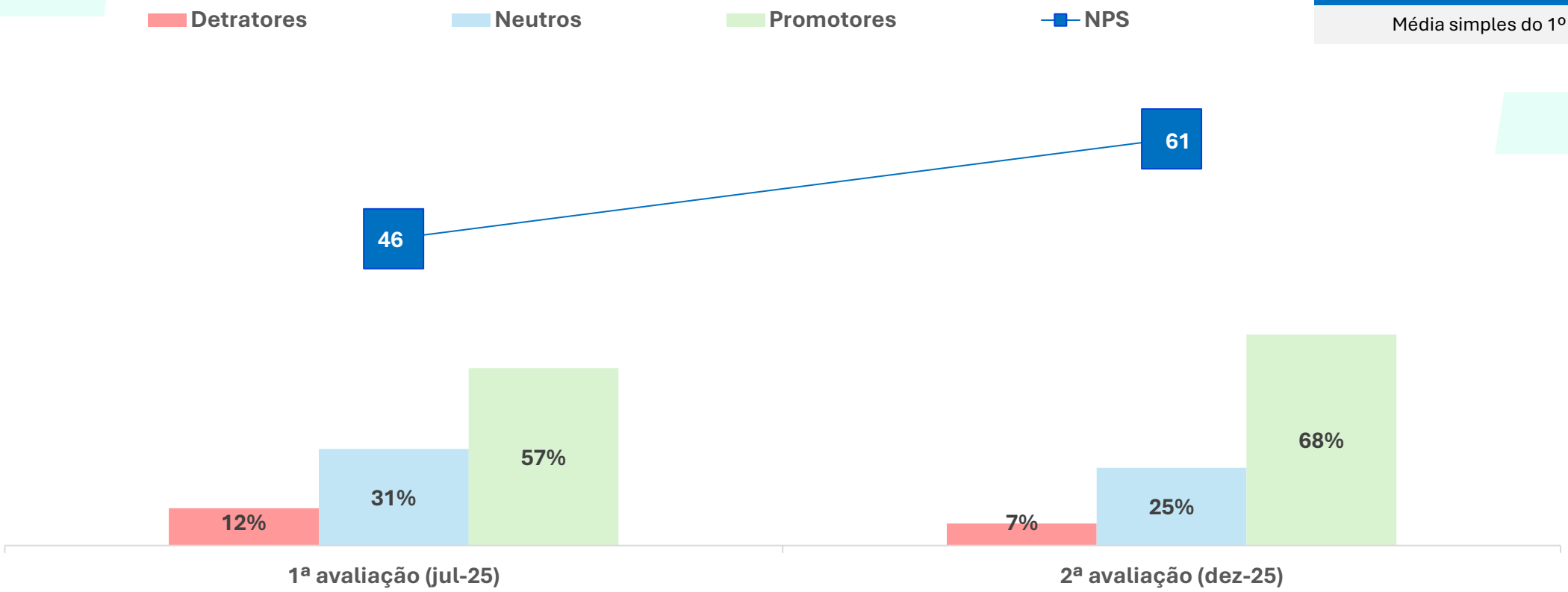
Avaliações por aspectos da Faculdade – Reconhecimento da faculdade pelo mercado

Pesquisa de NPS

Reconhecimento da faculdade pelo mercado - Geral

Resultado* = 54

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:

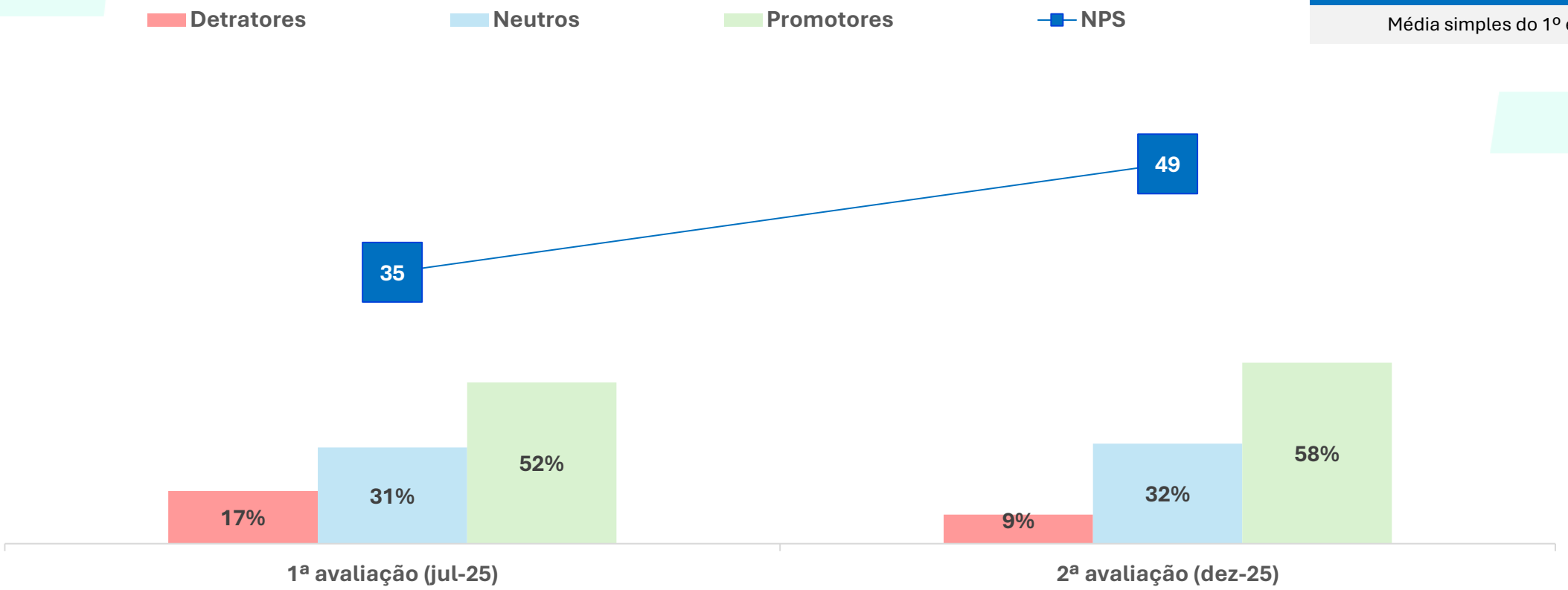
- ✓ 1ª Avaliação = 191
- ✓ 2ª Avaliação = 620

Pesquisa de NPS

Reconhecimento da faculdade pelo mercado - Graduação

Resultado* = 42

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:

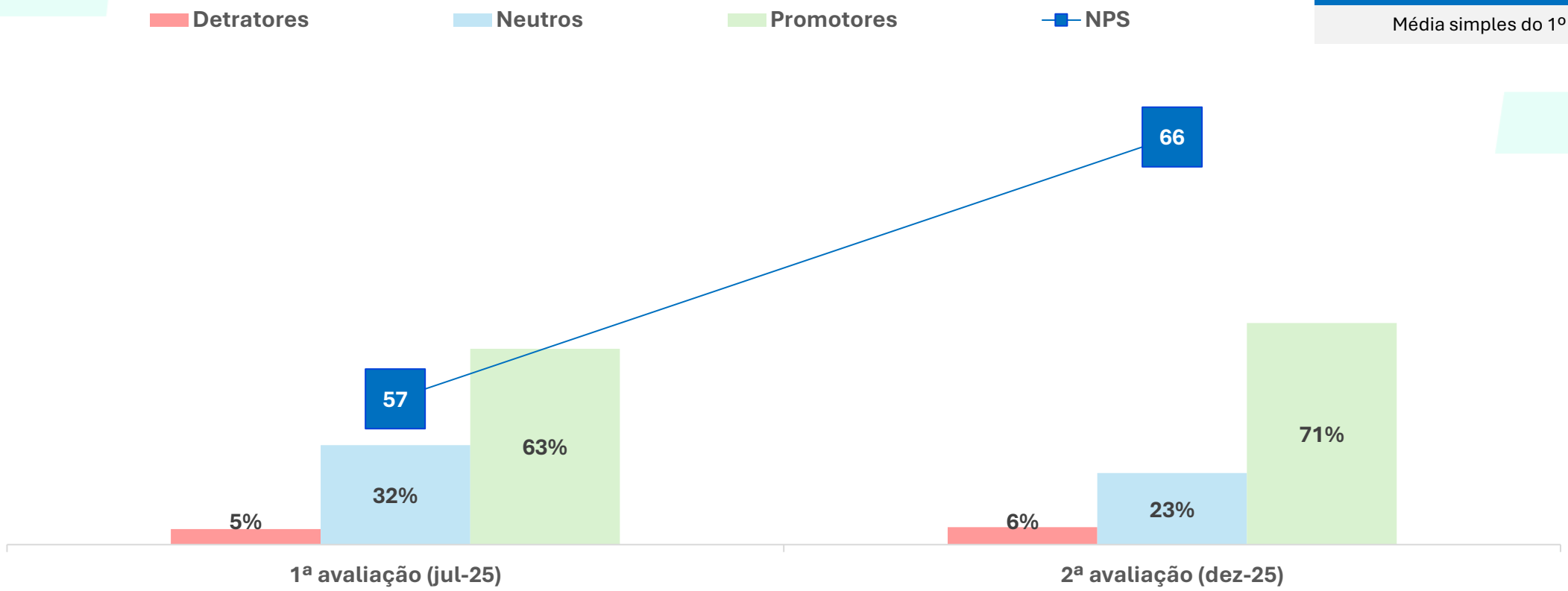
- ✓ 1ª Avaliação = 100
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS

Reconhecimento da faculdade pelo mercado - MBA

Resultado* = 62

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:

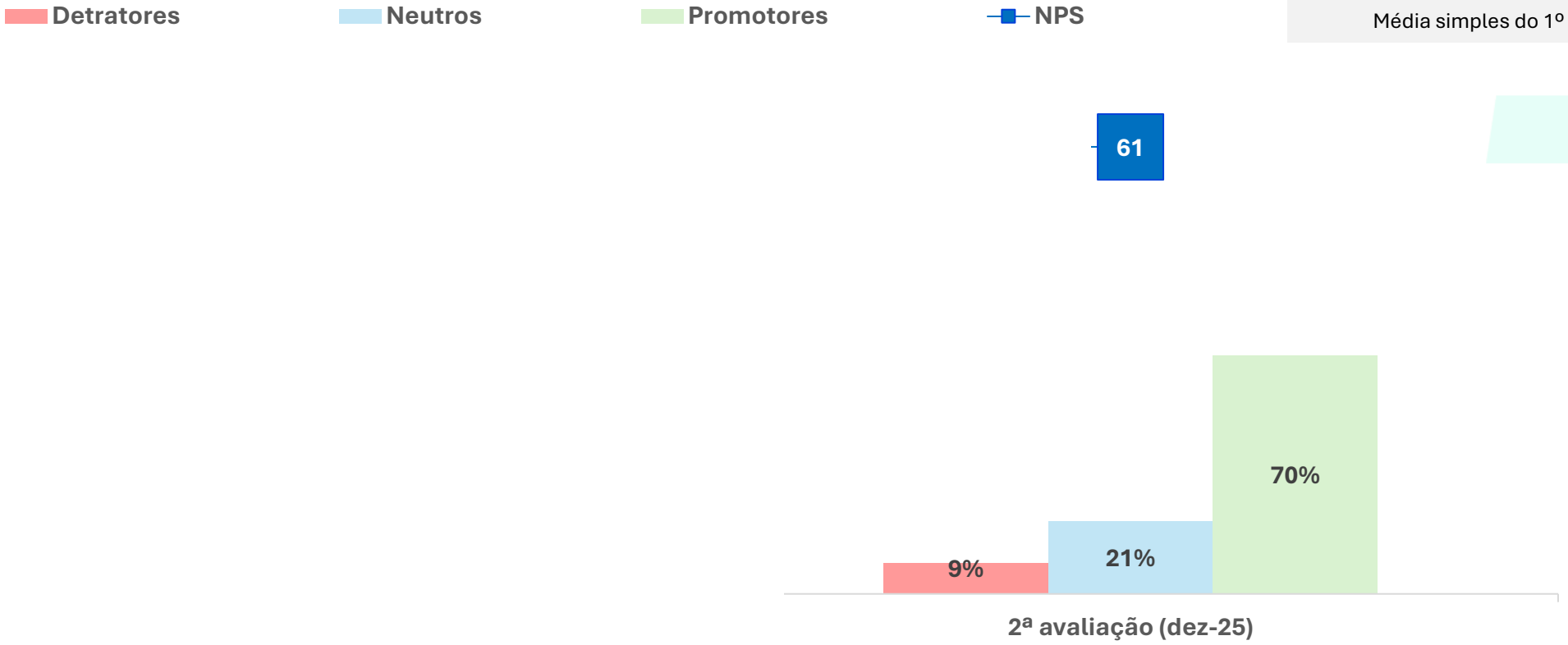
- ✓ 1ª Avaliação = 91
- ✓ 2ª Avaliação = 321

Pesquisa de NPS

Reconhecimento da faculdade pelo mercado – Curta Duração

Resultado* = 61

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:

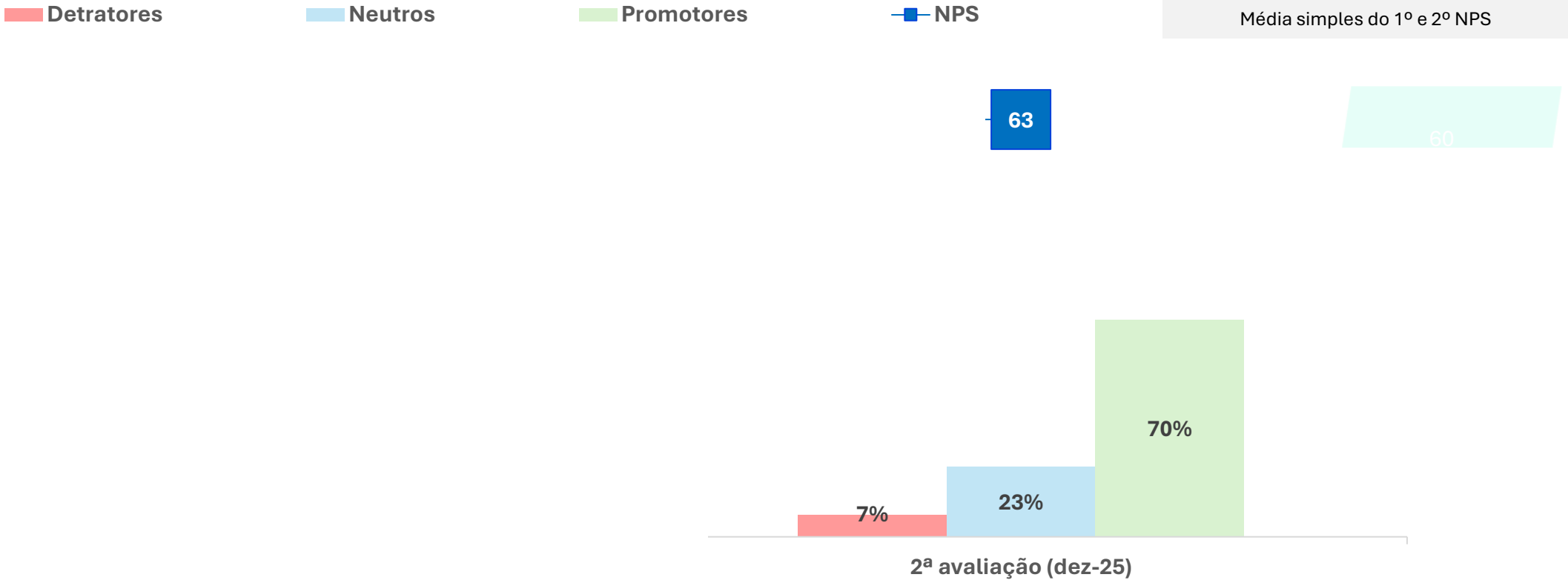
✓ 2ª Avaliação = 66

Pesquisa de NPS

Reconhecimento da faculdade pelo mercado – Gratuito

Resultado* = 63

Média simples do 1º e 2º NPS



(*) O resultado corresponde à média simples das avaliações realizadas durante o ano de referência. Por exemplo, se houver 3 avaliações, o resultado será a média da 1ª, 2ª e 3ª avaliações, dividida por 3. Da mesma forma, em caso de 2 avaliações, o resultado será a média da 1ª e 2ª avaliações, conforme definido no manual de PPR, disponível aqui.

Bases:

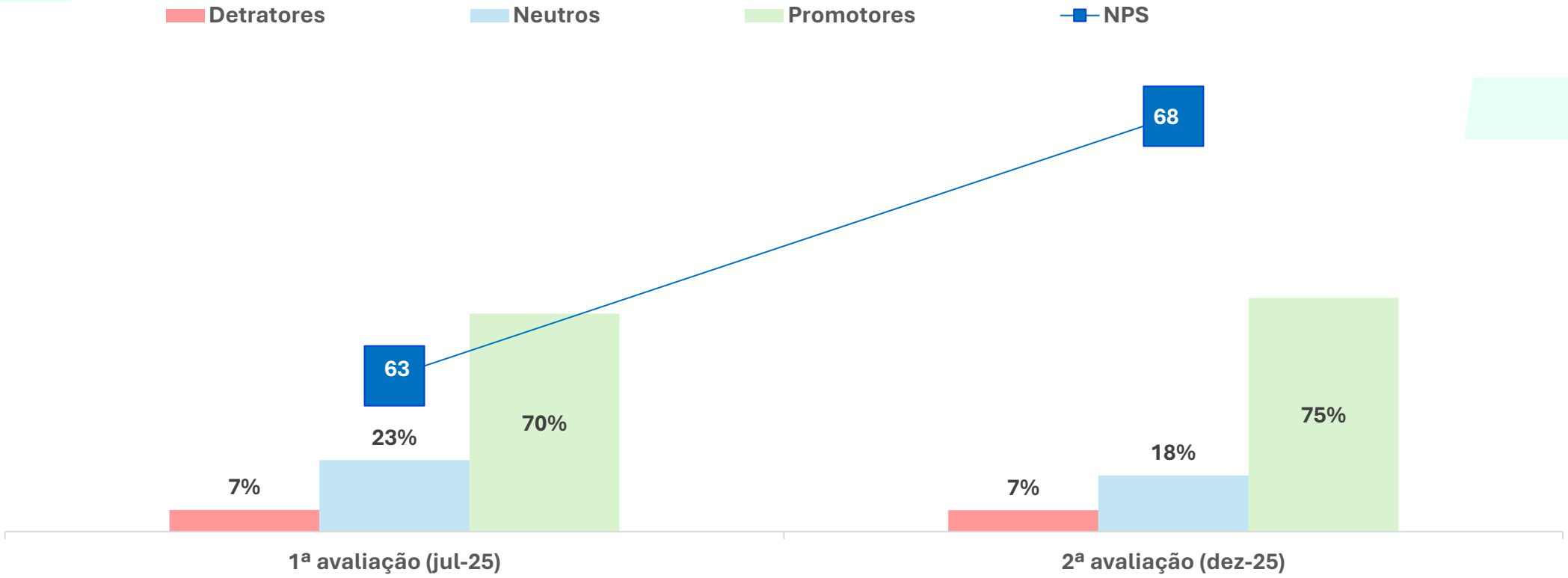
✓ 2ª Avaliação = 84

Avaliações por aspectos da Faculdade - Políticas de inclusão e diversidade

Pesquisa de NPS

Políticas de inclusão e diversidade - Geral

Resultado* = 66



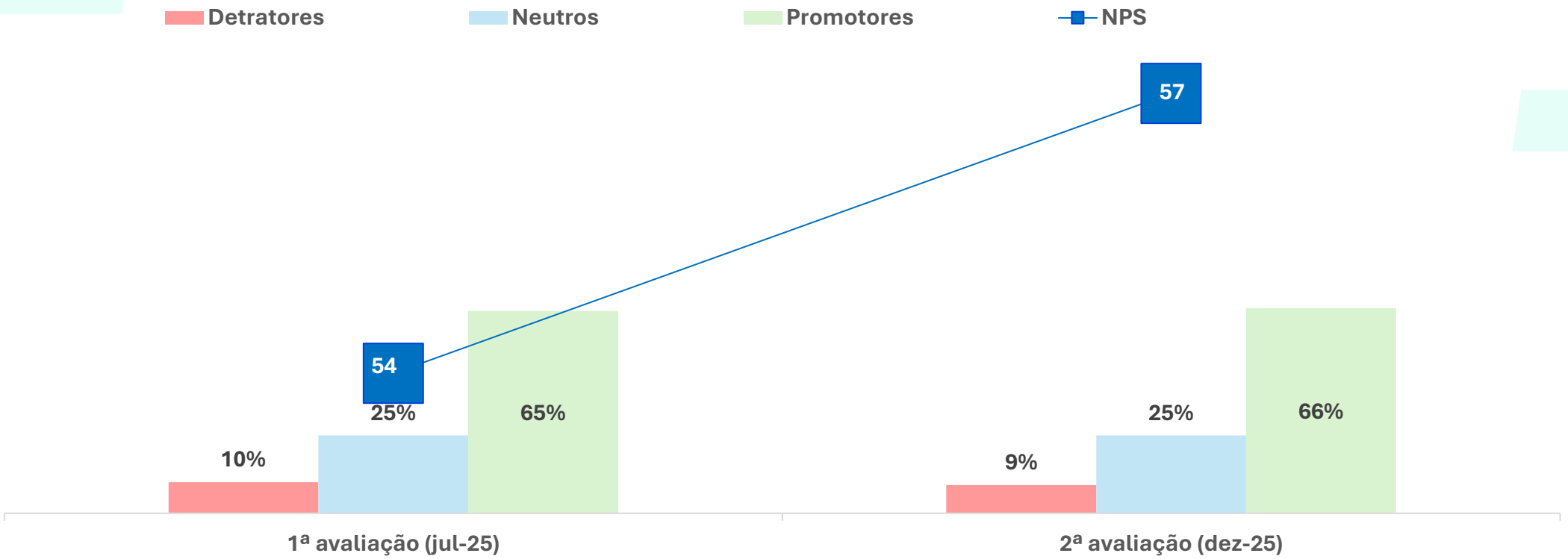
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 179
- ✓ 2ª Avaliação = 593

Pesquisa de NPS

Políticas de inclusão e diversidade - Graduação

Resultado* = 56



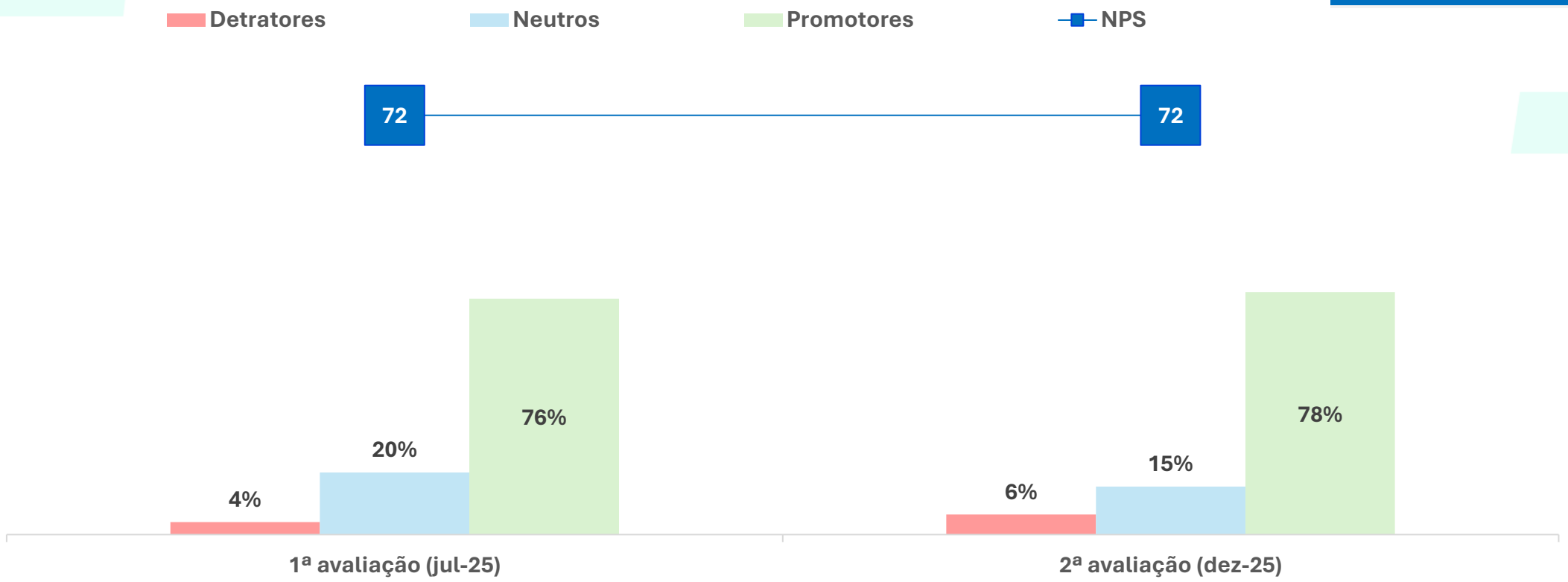
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 96
- ✓ 2ª Avaliação = 144

Pesquisa de NPS

Políticas de inclusão e diversidade - MBA

Resultado* = 72

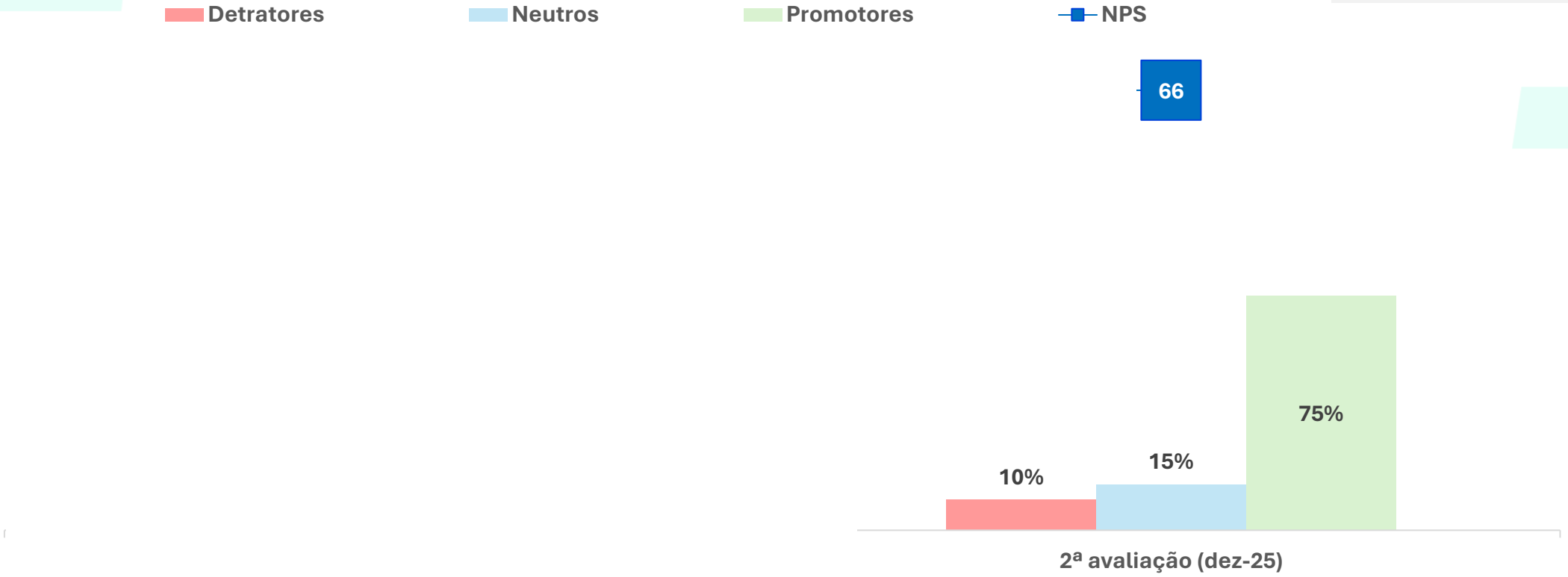


Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 83
- ✓ 2ª Avaliação = 310

Pesquisa de NPS

Políticas de inclusão e diversidade – Curta Duração

Resultado* = 66



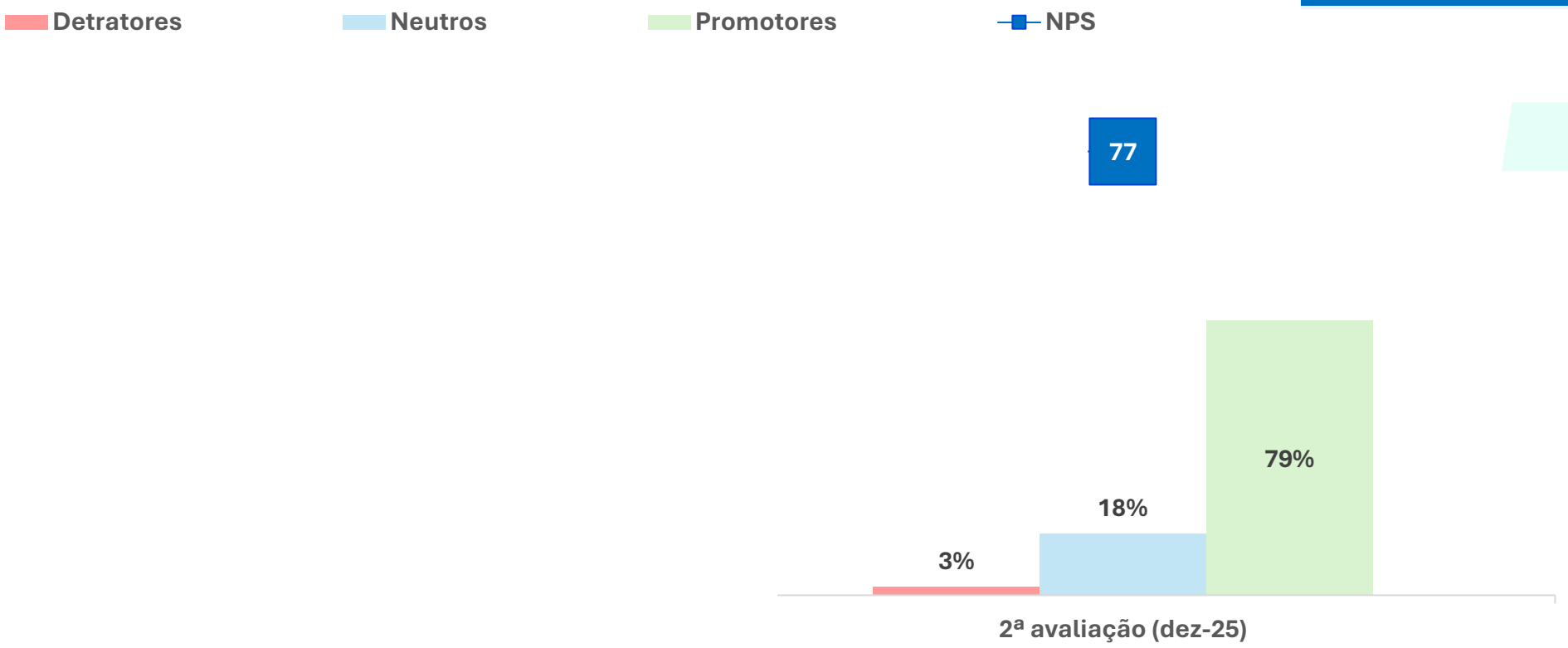
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 61

Pesquisa de NPS

Políticas de inclusão e diversidade – Gratuito

Resultado* = 77



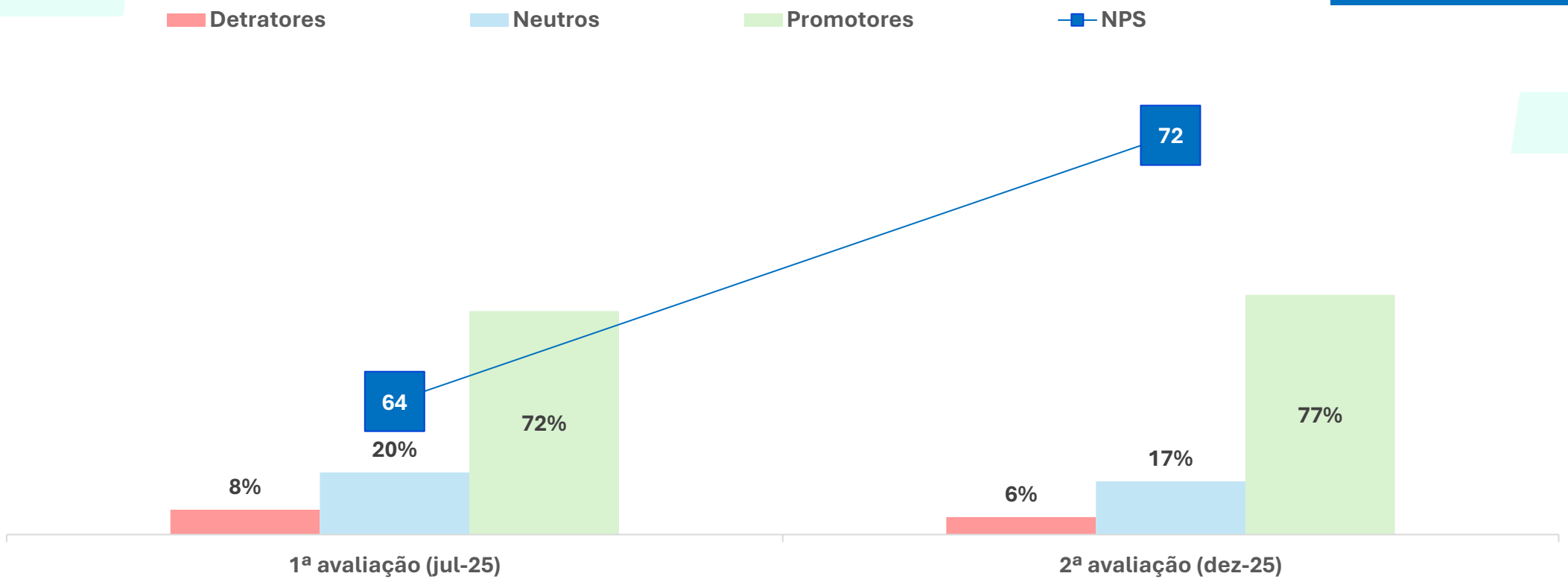
Bases:
✓ 2ª Avaliação = 78

Avaliações por aspectos da Faculdade - Qualidade do atendimento no processo de matrícula

Pesquisa de NPS

Qualidade do atendimento no processo de matrícula - Geral

Resultado* = 68

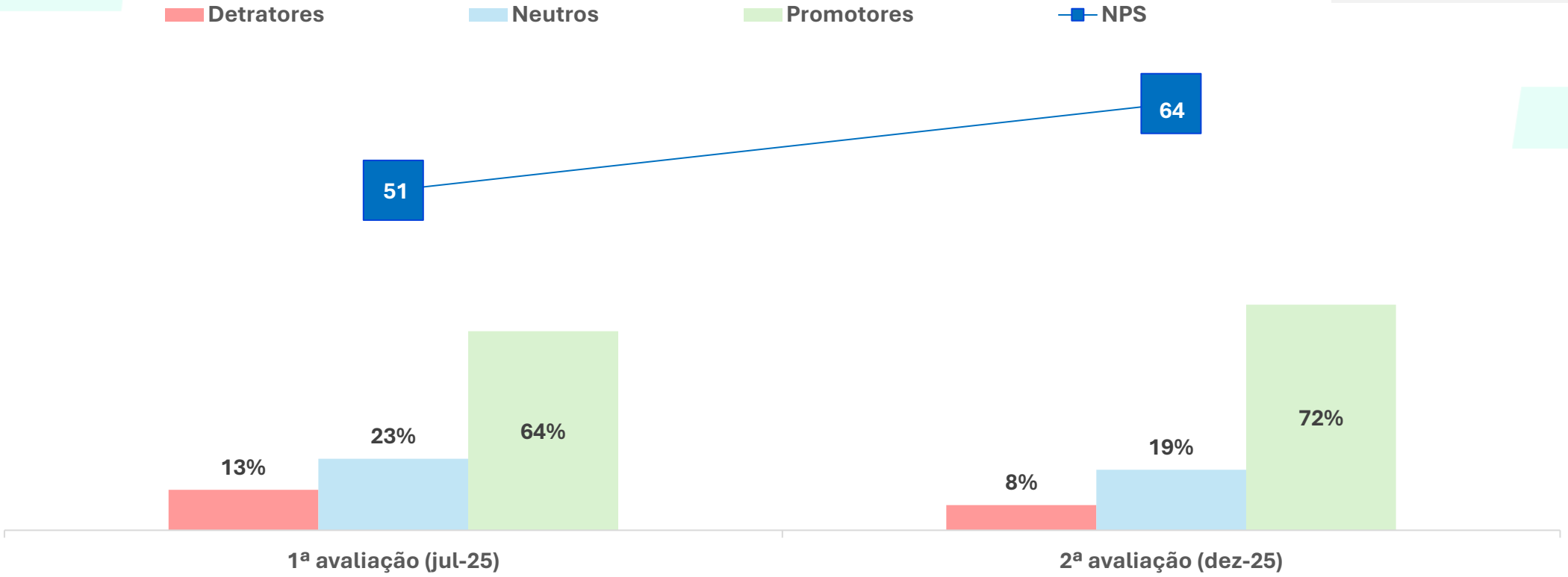


Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 196
- ✓ 2ª Avaliação = 619

Pesquisa de NPS

Qualidade do atendimento no processo de matrícula - Graduação

Resultado* = 58



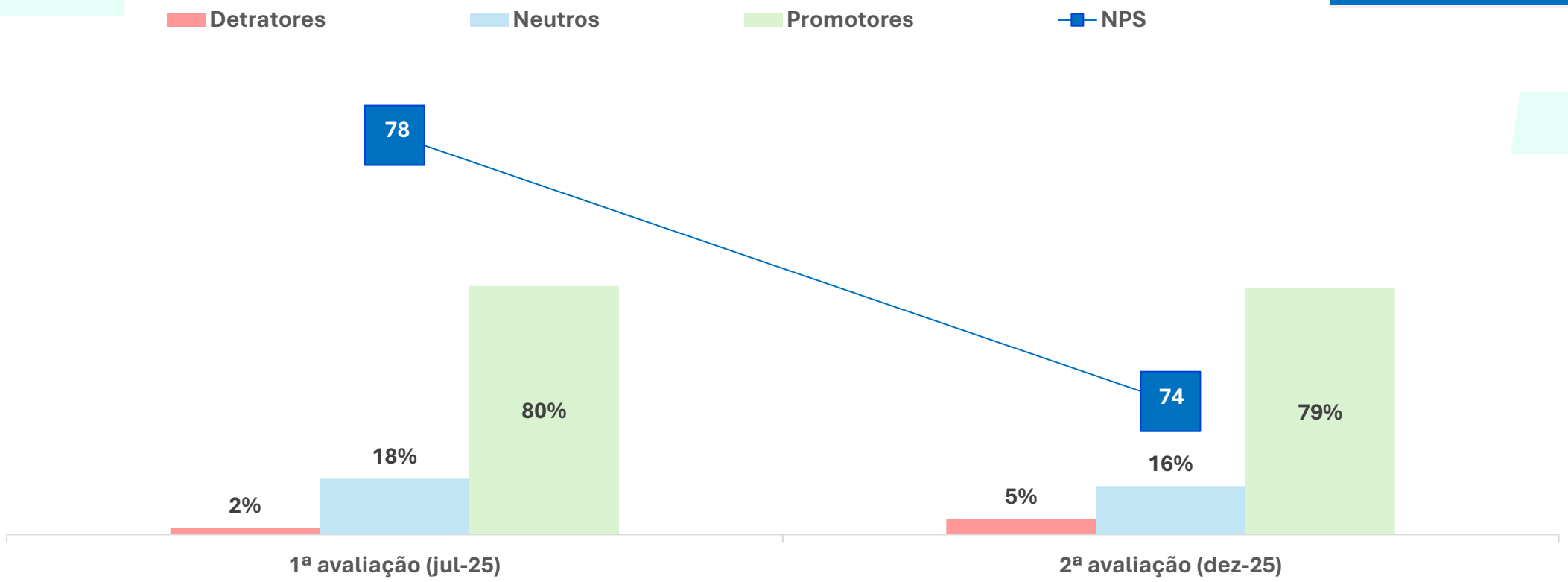
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 101
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS

Qualidade do atendimento no processo de matrícula - MBA

Resultado* = 76

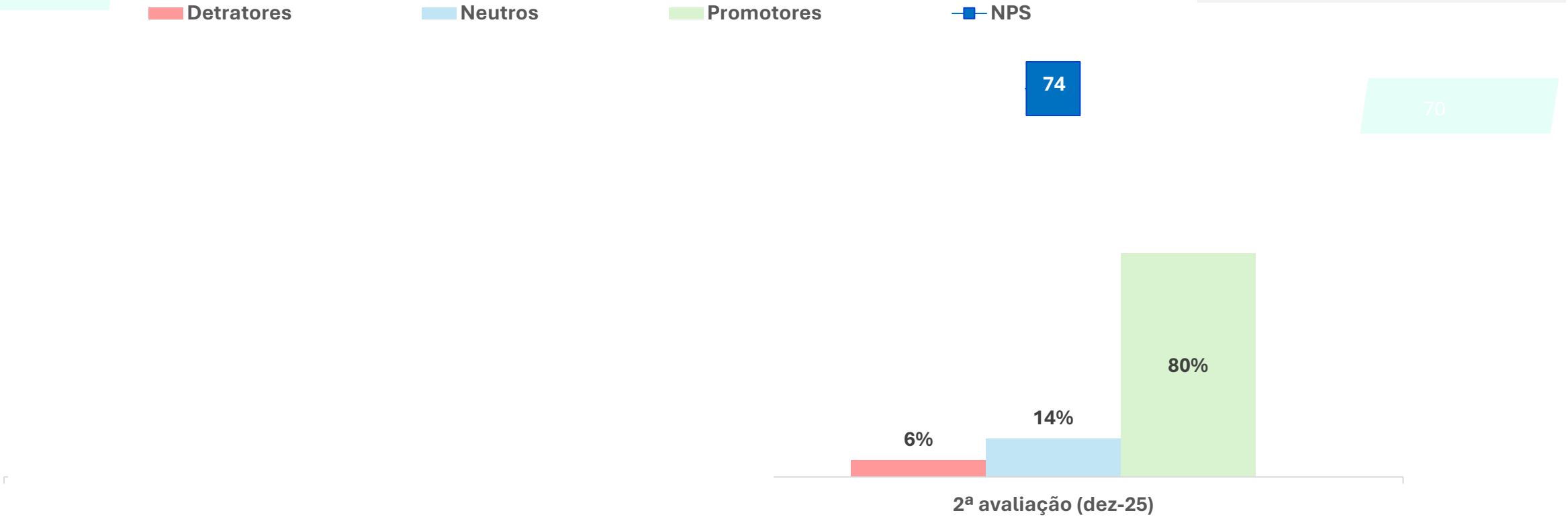


Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 95
- ✓ 2ª Avaliação = 321

Pesquisa de NPS

Qualidade do atendimento no processo de matrícula – Curta Duração

Resultado* = 74



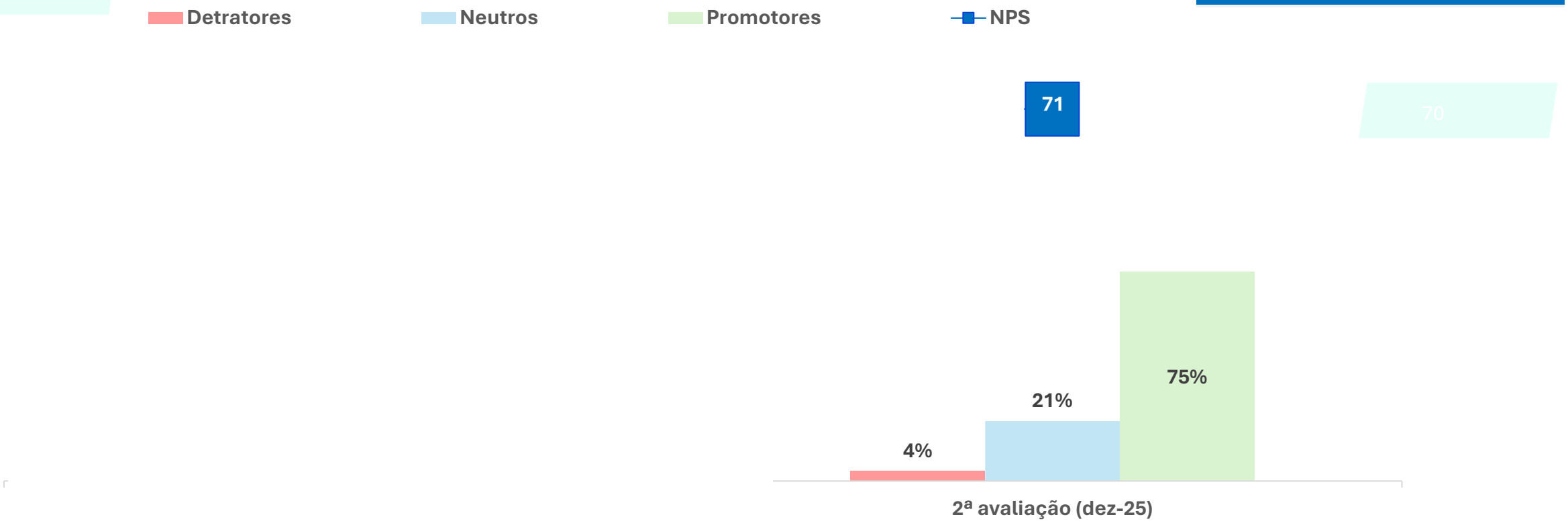
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 65

Pesquisa de NPS

Qualidade do atendimento no processo de matrícula – Gratuito

Resultado* = 71



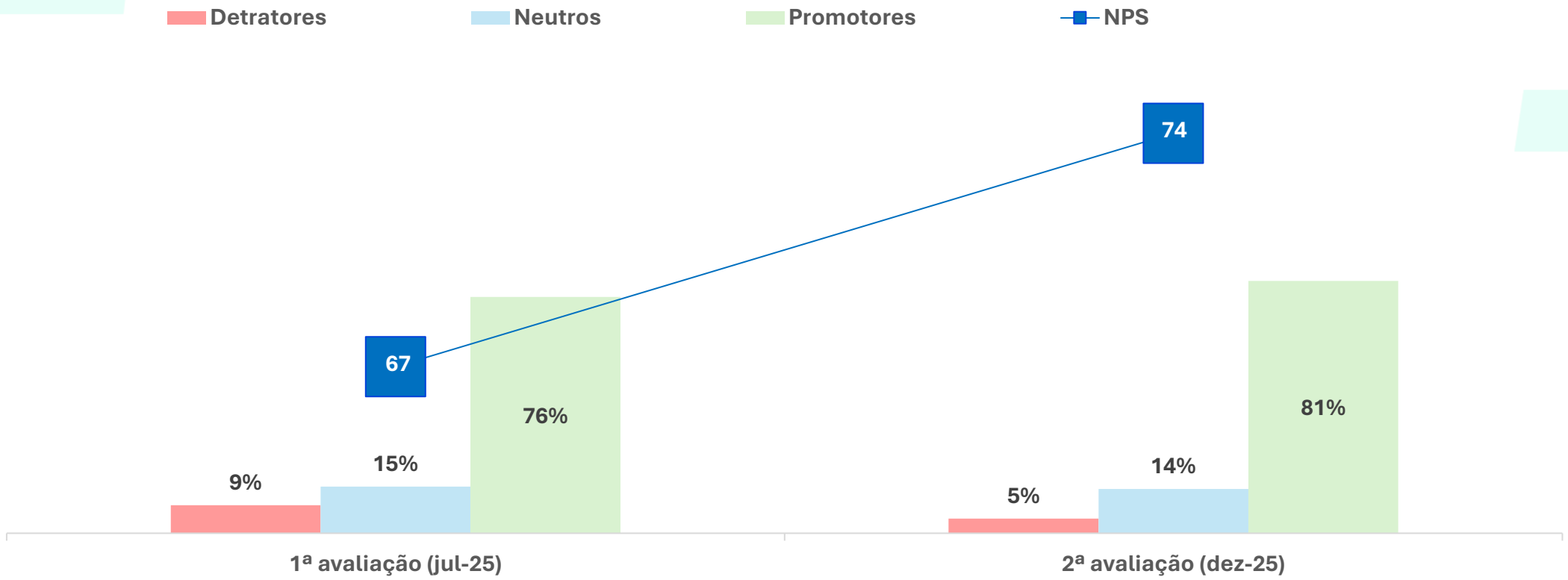
Bases:
✓ 2ª Avaliação = 84

Avaliações por aspectos da Faculdade - Custo x Benefício

Pesquisa de NPS

Custo x Benefício - Geral

Resultado* = 71



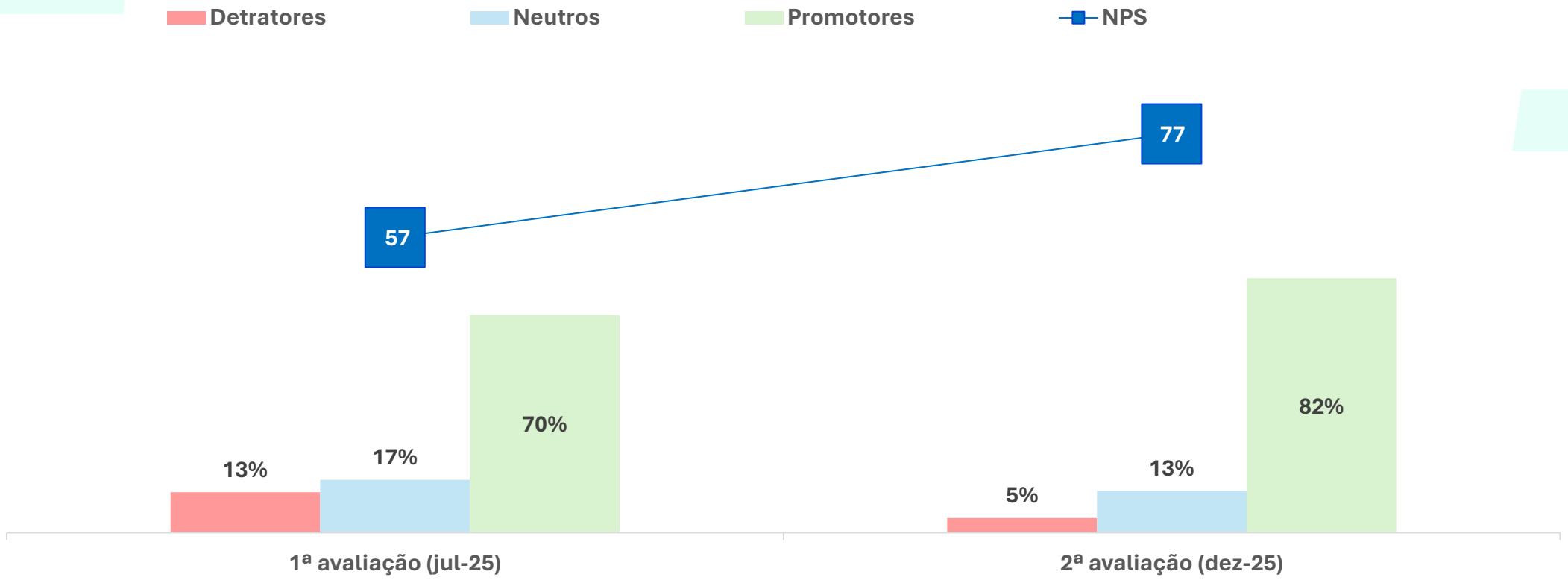
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 195
- ✓ 2ª Avaliação = 619

Pesquisa de NPS

Custo x Benefício - Graduação

Resultado* = 67



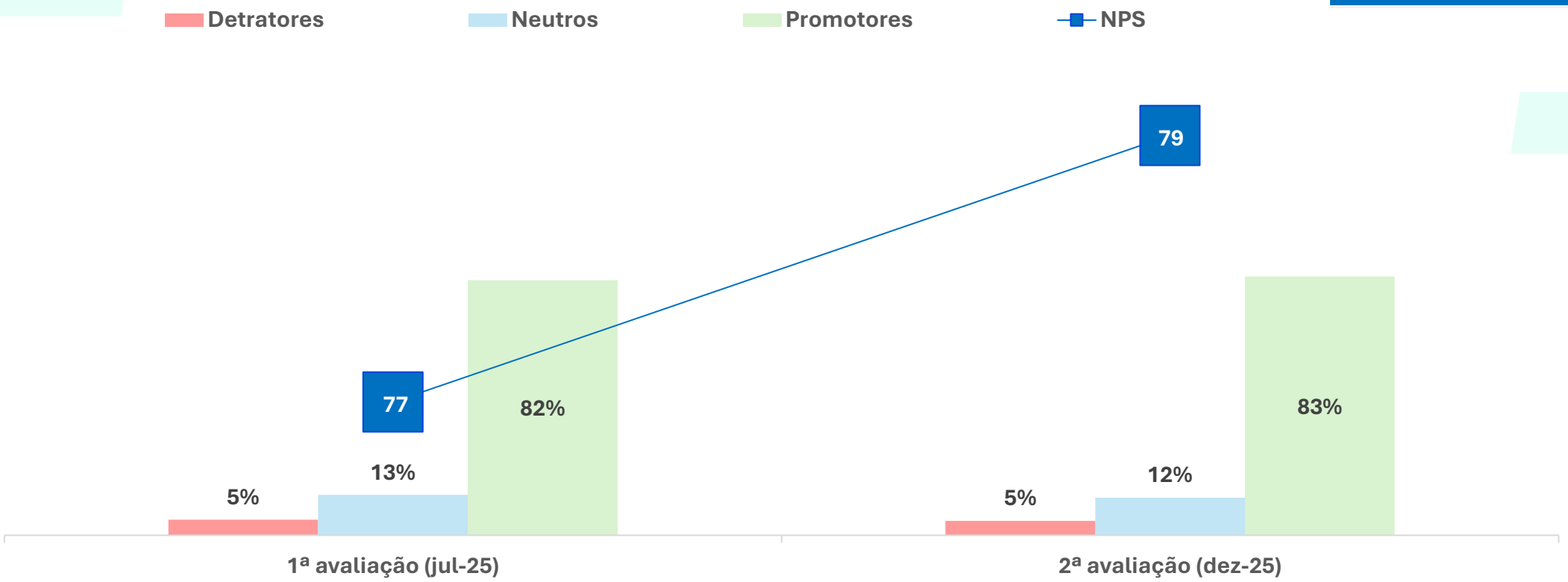
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 101
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS

Custo x Benefício - MBA

Resultado* = 78



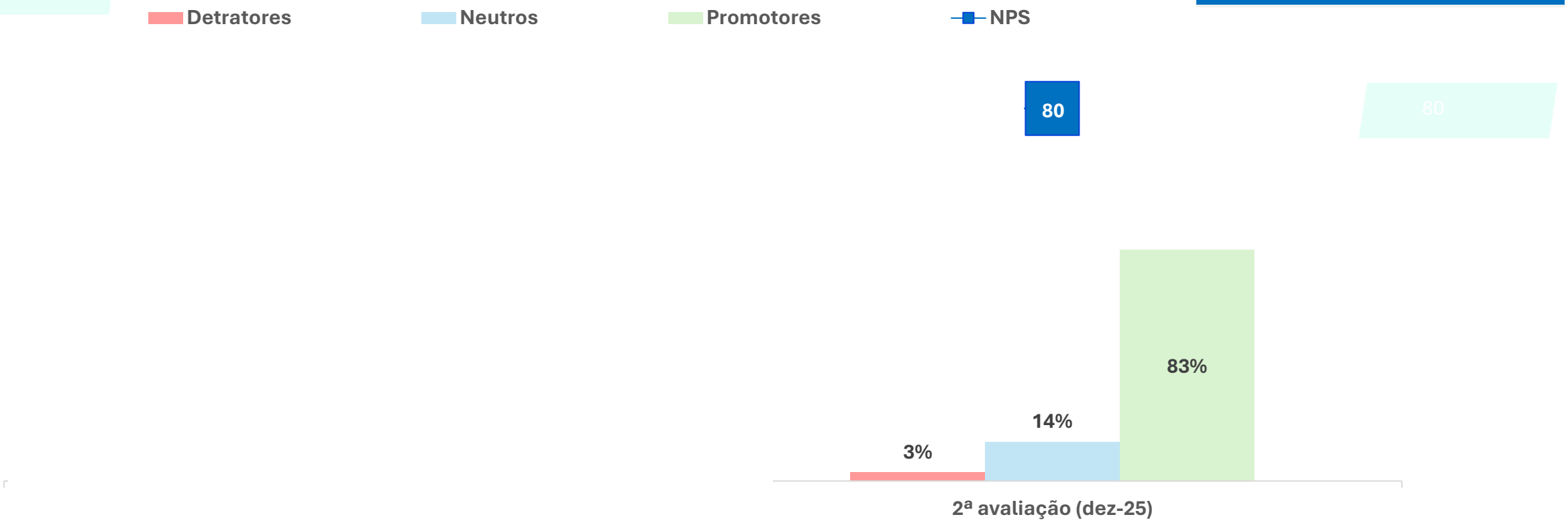
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 94
- ✓ 2ª Avaliação = 322

Pesquisa de NPS

Custo x Benefício – Curta Duração

Resultado* = 80



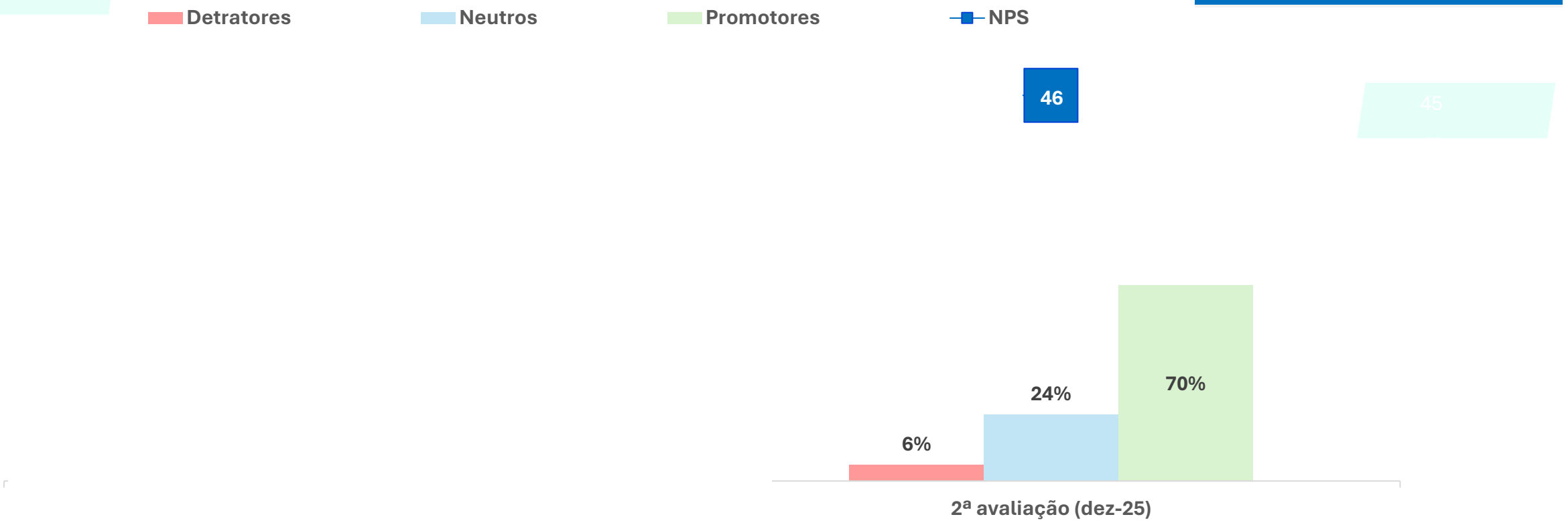
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 64

Pesquisa de NPS

Custo x Benefício – Gratuito

Resultado* = 46



Bases:

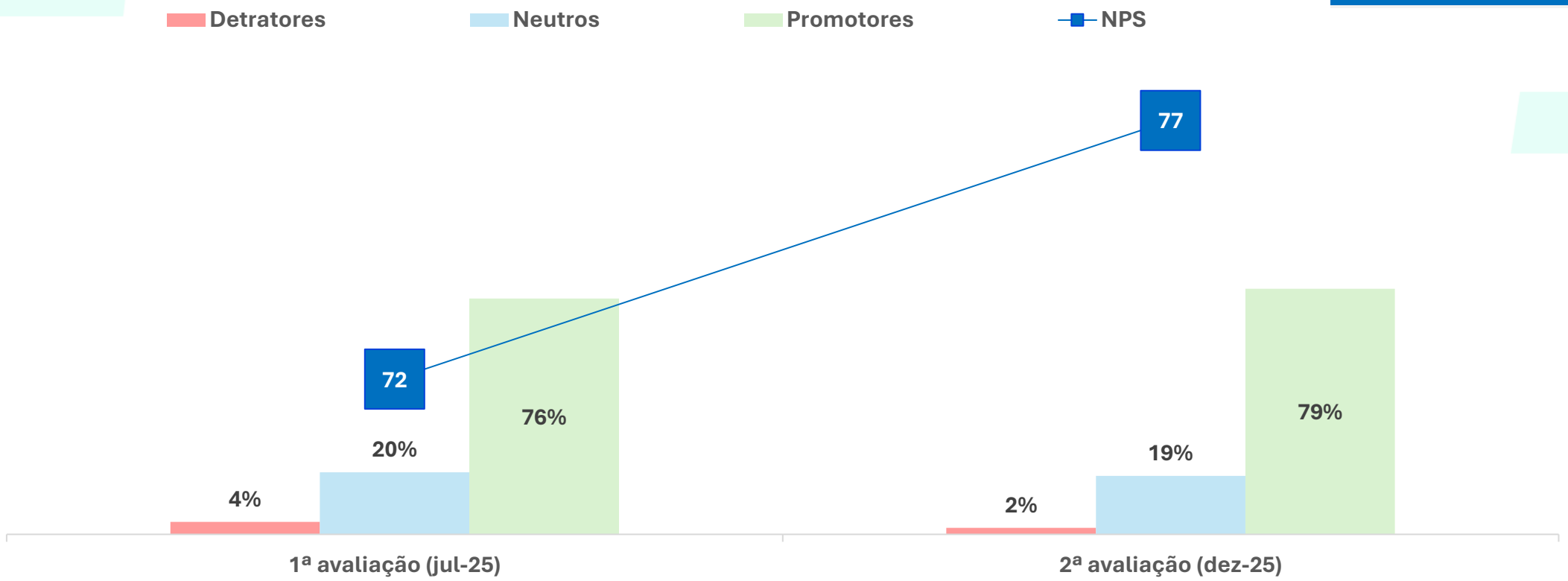
✓ 2ª Avaliação = 84

Avaliações por aspectos da Faculdade - Qualidade dos professores

Pesquisa de NPS

Qualidade dos professores - Geral

Resultado* = 75



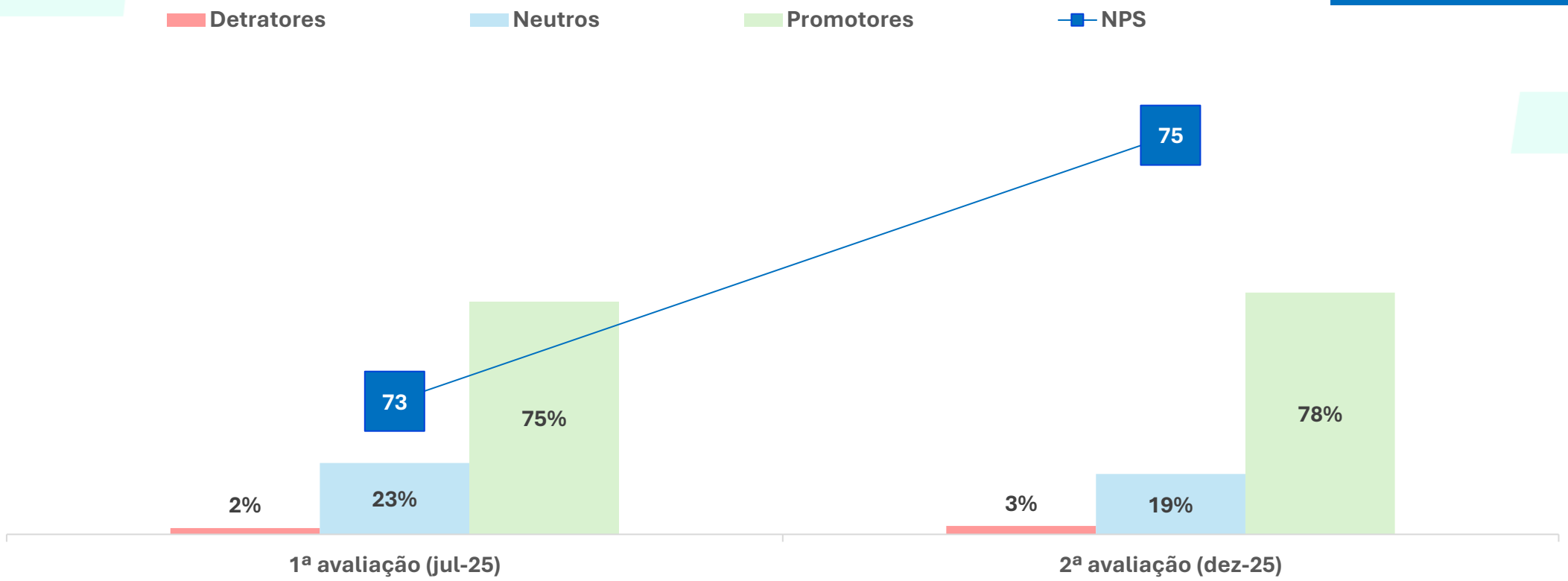
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 196
- ✓ 2ª Avaliação = 617

Pesquisa de NPS

Qualidade dos professores - Graduação

Resultado* = 74



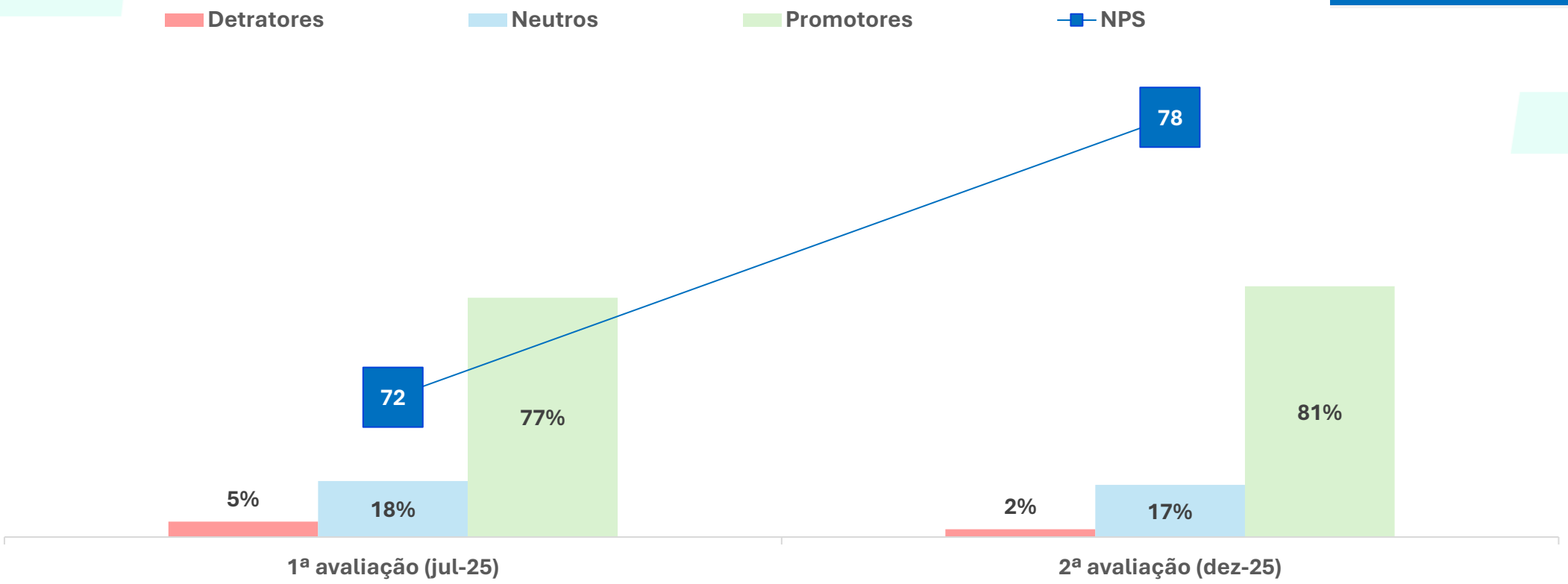
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 101
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS

Qualidade dos professores - MBA

Resultado* = 75



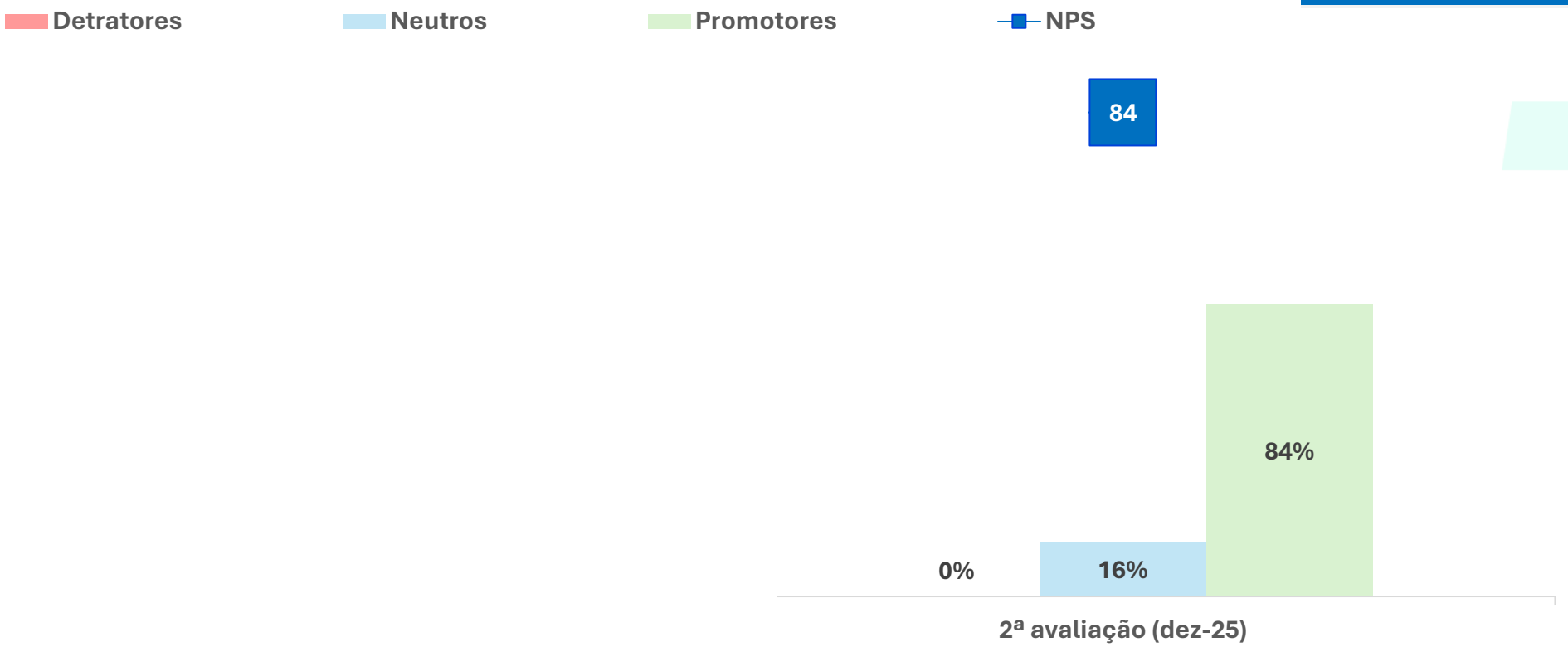
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 95
- ✓ 2ª Avaliação = 321

Pesquisa de NPS

Qualidade dos professores – Curta Duração

Resultado* = 84



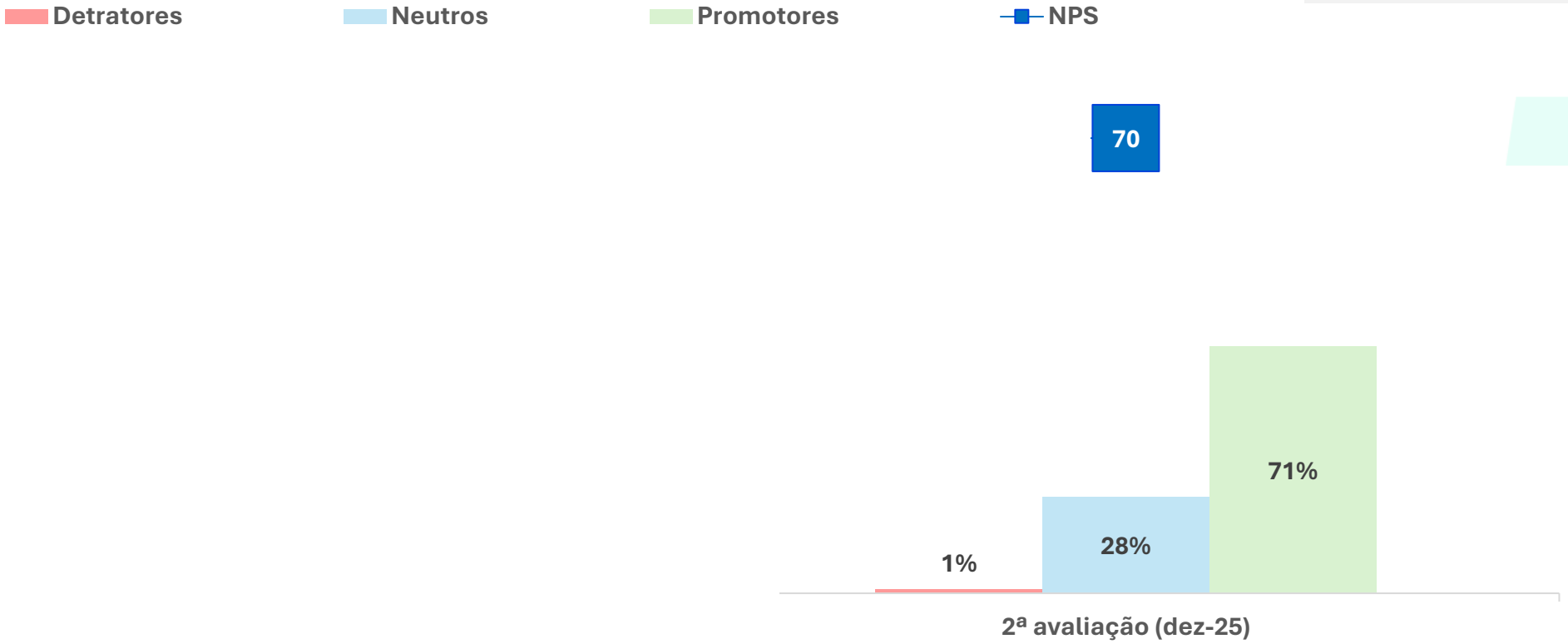
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 64

Pesquisa de NPS

Qualidade dos professores – Gratuito

Resultado* = 70



Bases:

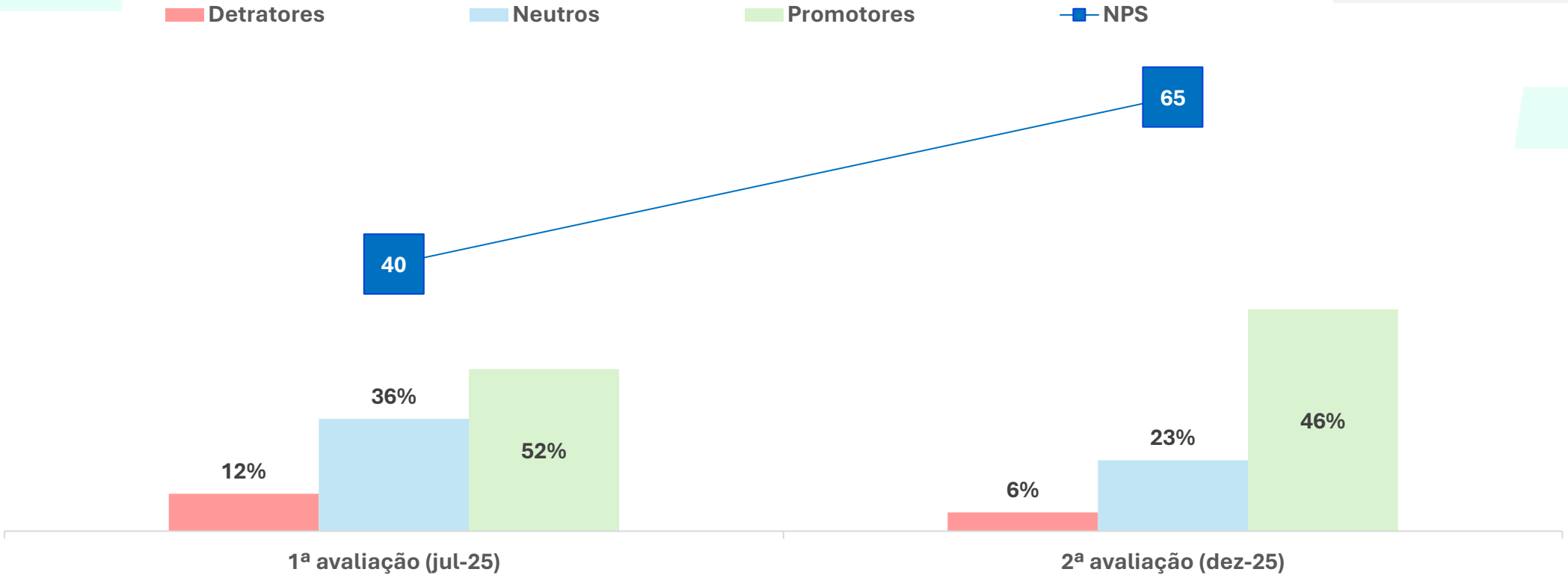
✓ 2ª Avaliação = 83

Avaliações por aspectos da Faculdade - Infraestrutura física e tecnológica

Pesquisa de NPS

Infraestrutura física e tecnológica - Geral

Resultado* = 53



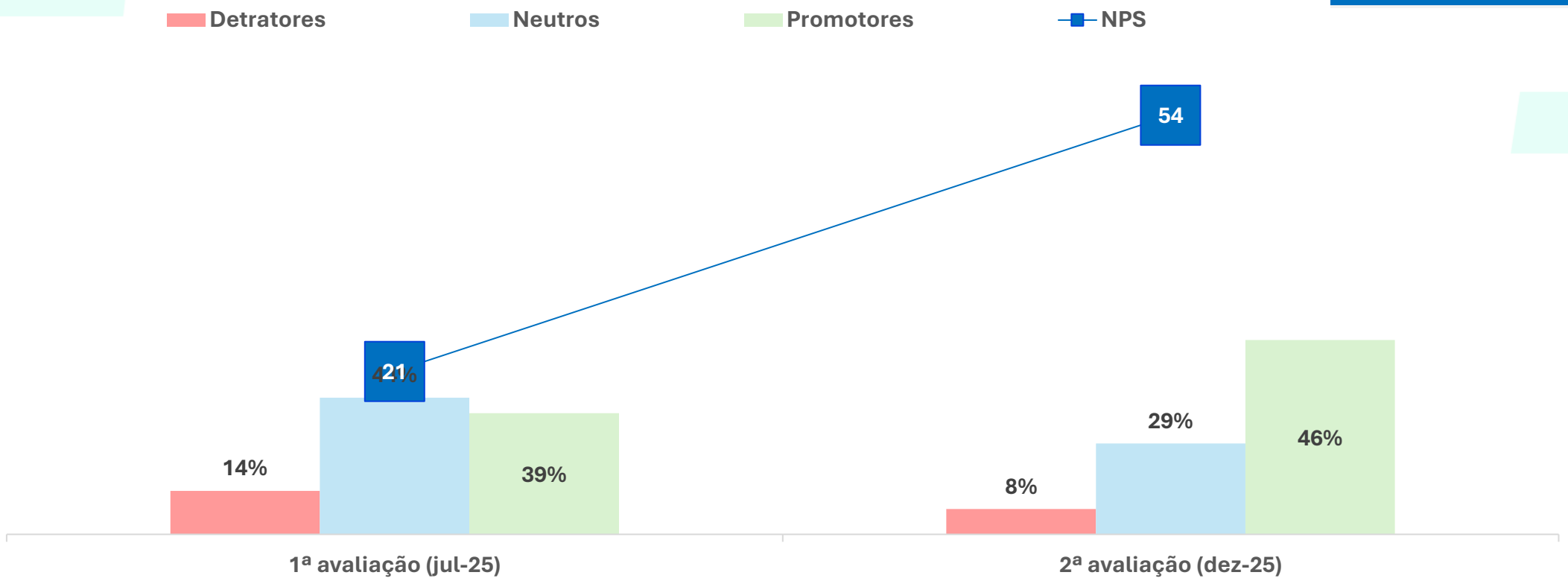
Bases: 0

- ✓ 1ª Avaliação = 188
- ✓ 2ª Avaliação = 598

Pesquisa de NPS

Infraestrutura física e tecnológica - Graduação

Resultado* = 38

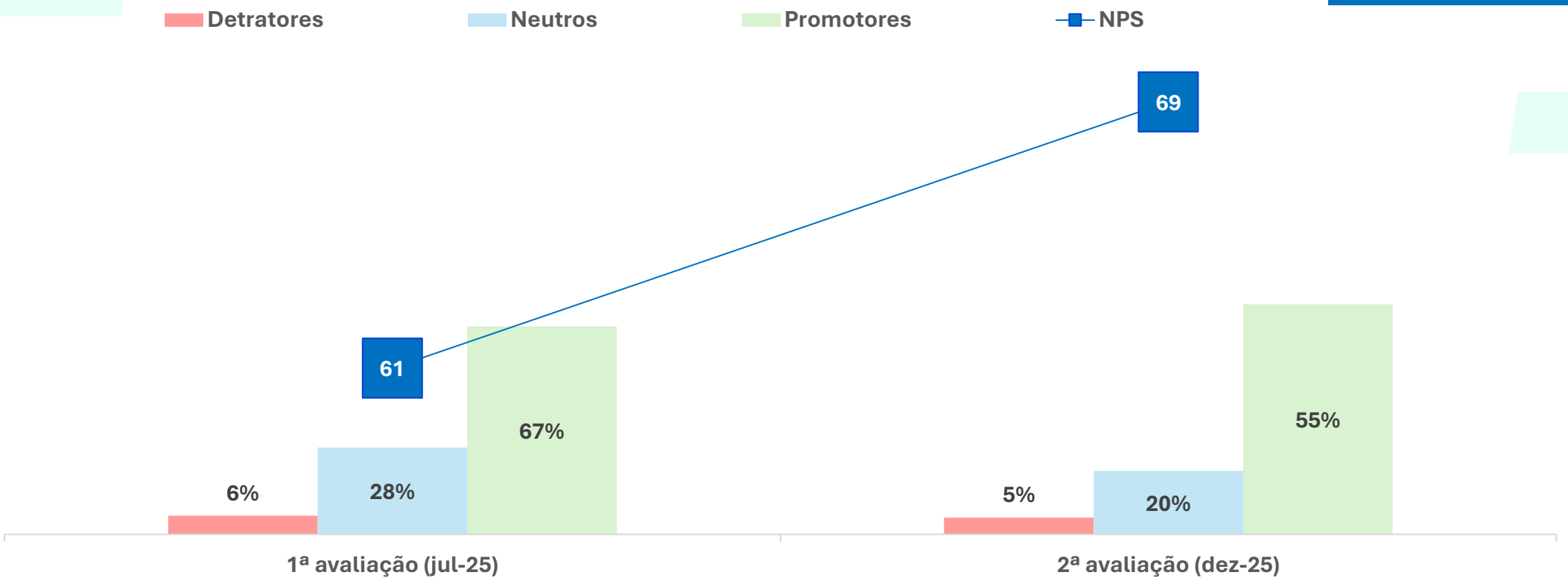


Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 98
- ✓ 2ª Avaliação = 147

Pesquisa de NPS

Infraestrutura física e tecnológica - MBA

Resultado* = 65



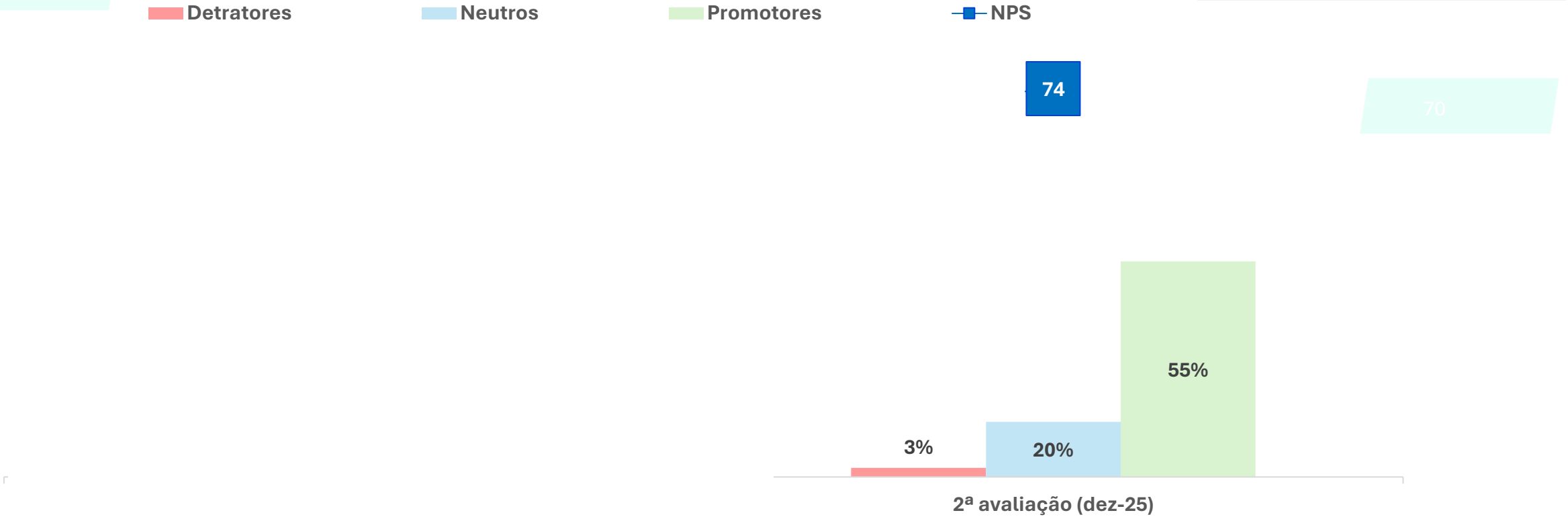
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 90
- ✓ 2ª Avaliação = 313

Pesquisa de NPS

Infraestrutura física e tecnológica – Curta Duração

Resultado* = 74



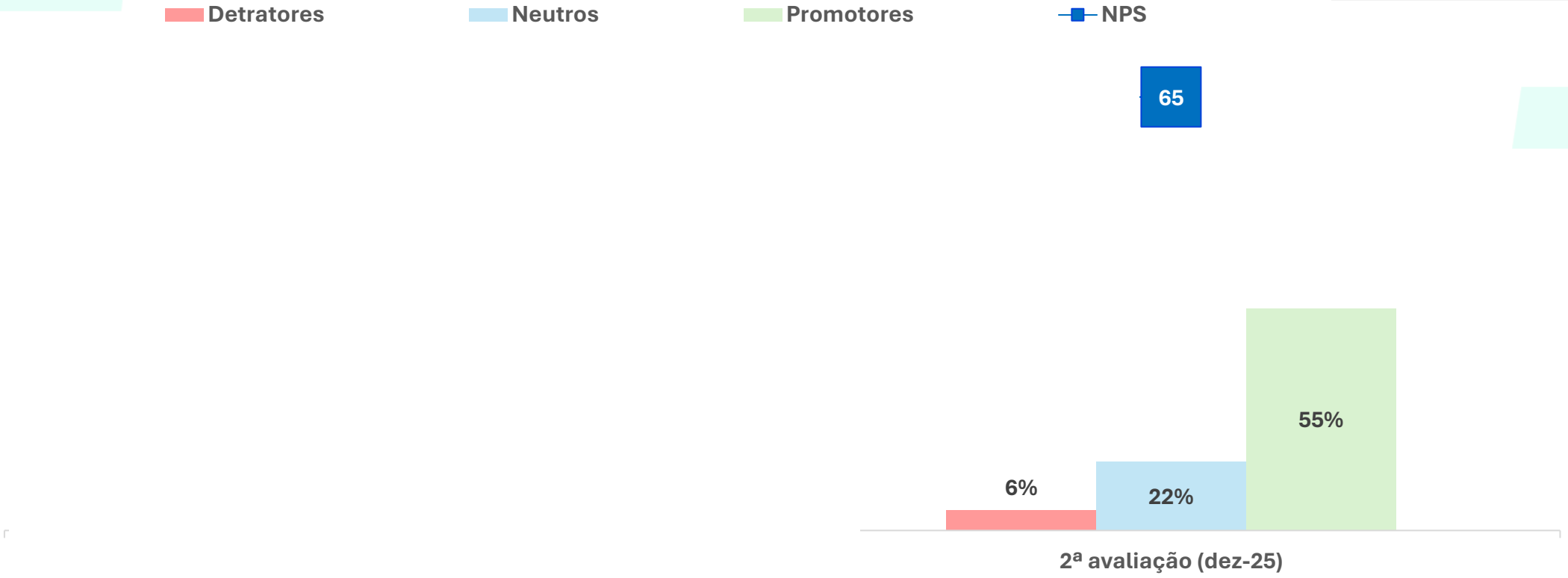
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 61

Pesquisa de NPS

Infraestrutura física e tecnológica – Gratuito

Resultado* = 65



Bases:

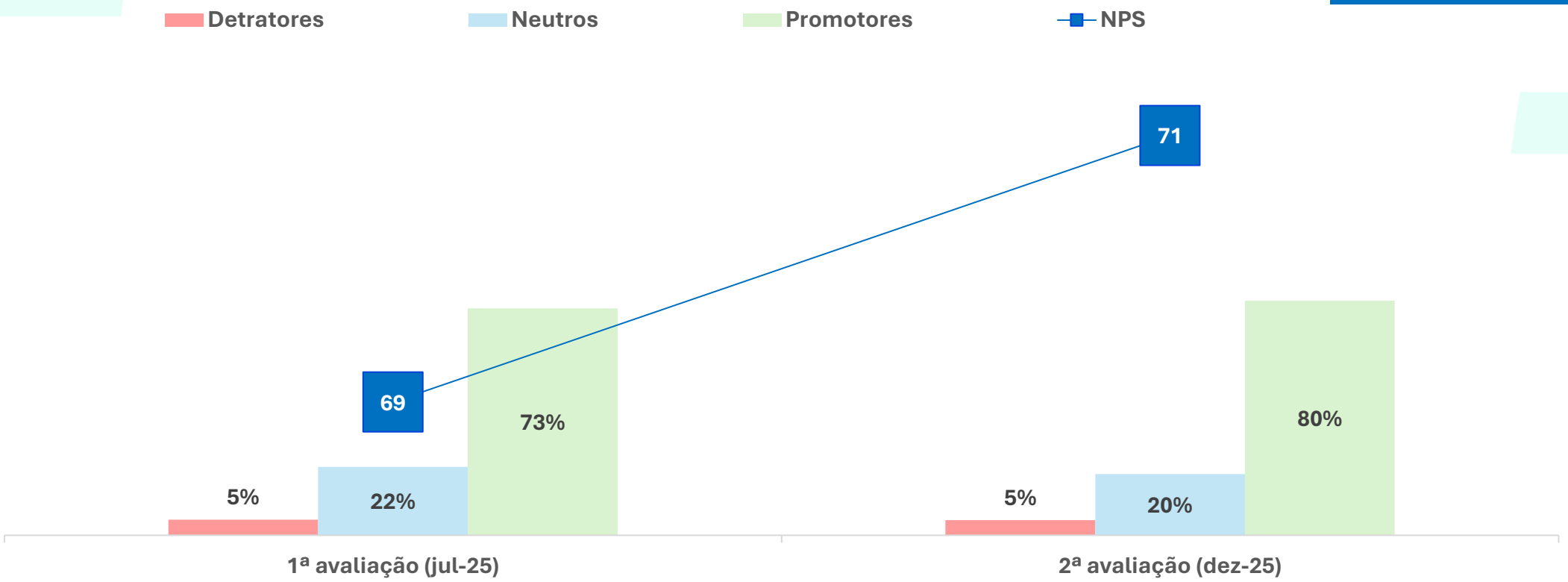
✓ 2ª Avaliação = 77

Avaliações por aspectos da Faculdade - Grade Curricular

Pesquisa de NPS

Grade Curricular - Geral

Resultado* = 70



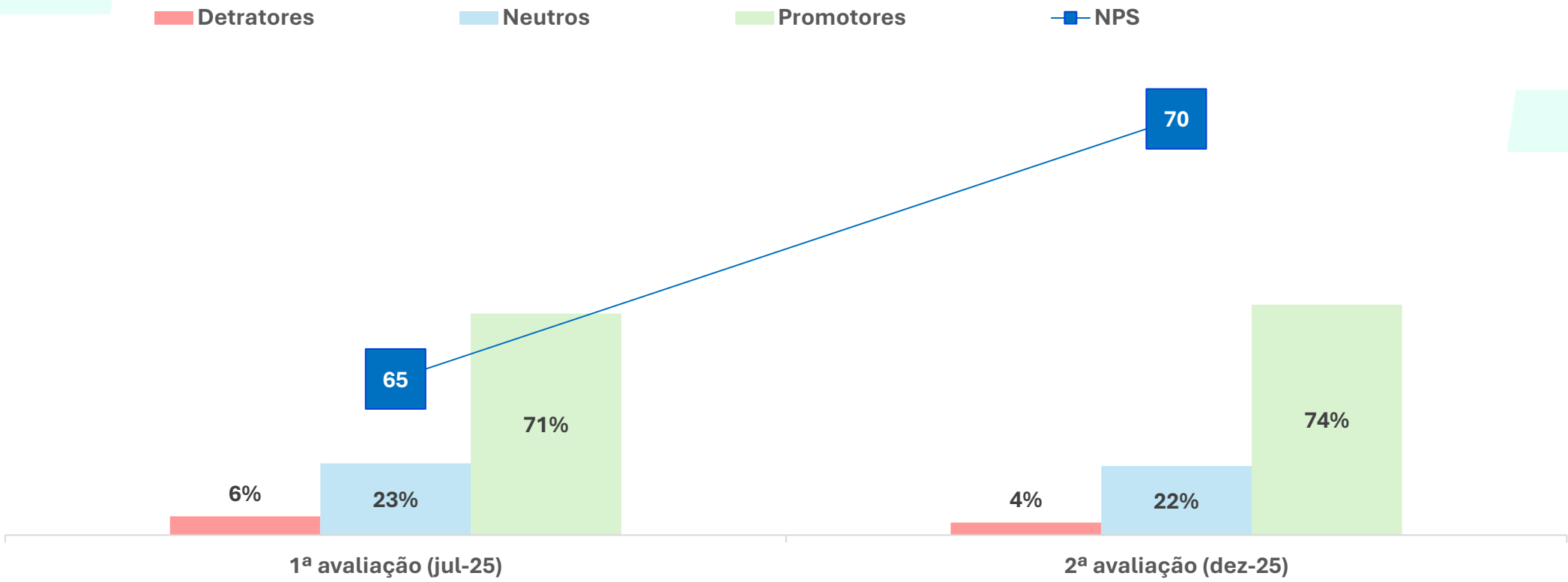
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 196
- ✓ 2ª Avaliação = 619

Pesquisa de NPS

Grade Curricular - Graduação

Resultado* = 68



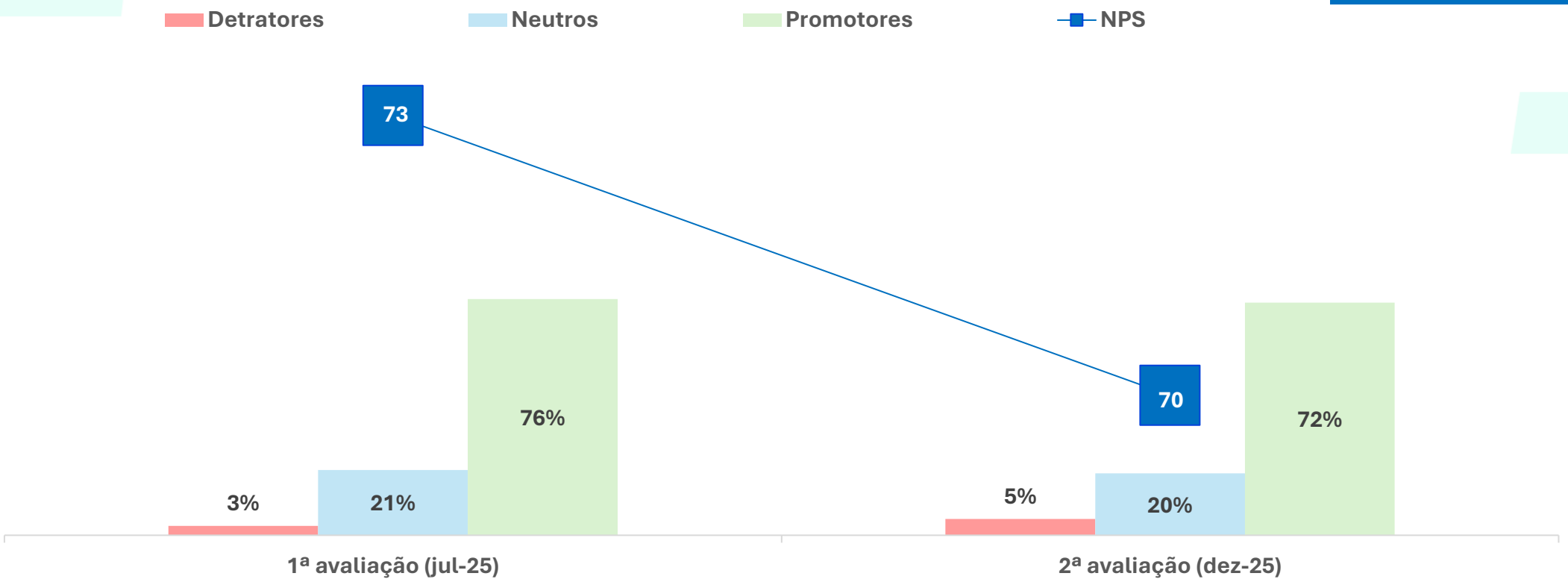
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 101
- ✓ 2ª Avaliação = 149

Pesquisa de NPS

Grade Curricular - MBA

Resultado* = 72



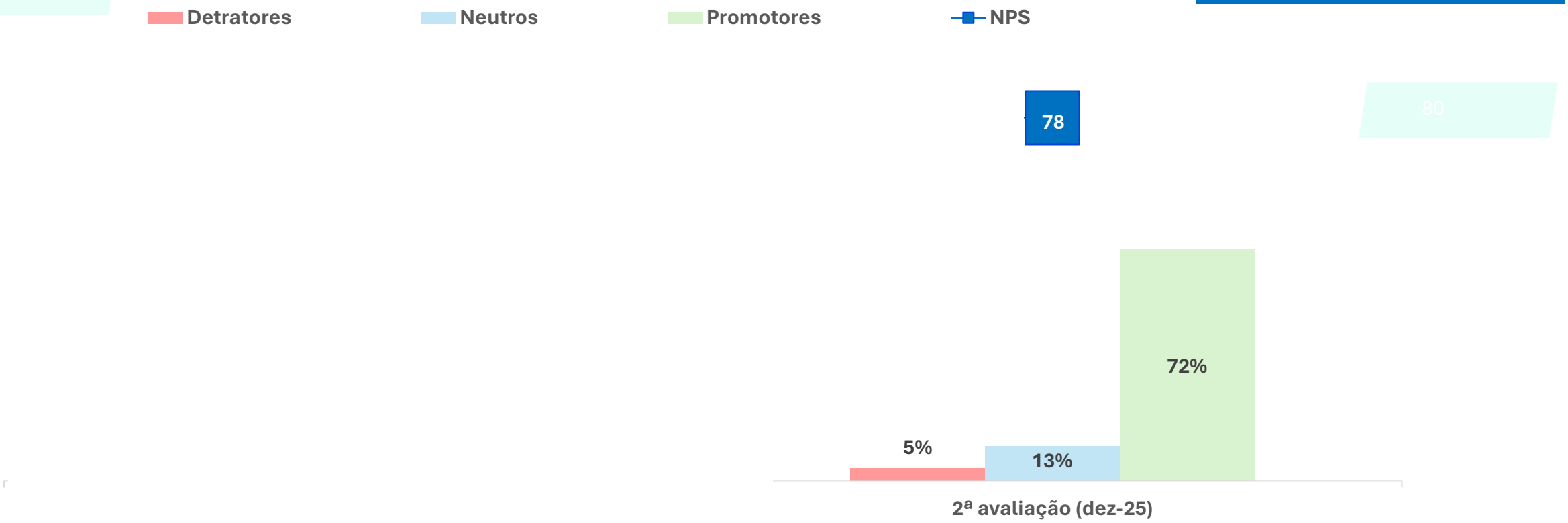
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 95
- ✓ 2ª Avaliação = 322

Pesquisa de NPS

Grade Curricular – Curta Duração

Resultado* = 78



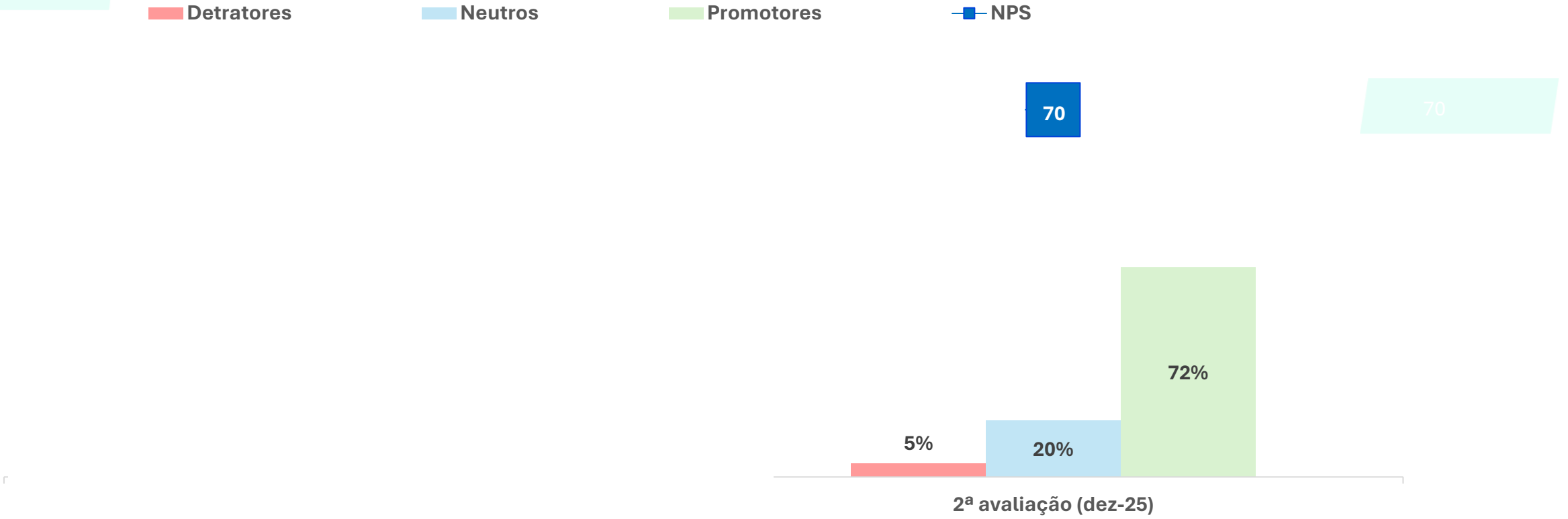
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 64

Pesquisa de NPS

Grade Curricular – Gratuito

Resultado* = 70



Bases:

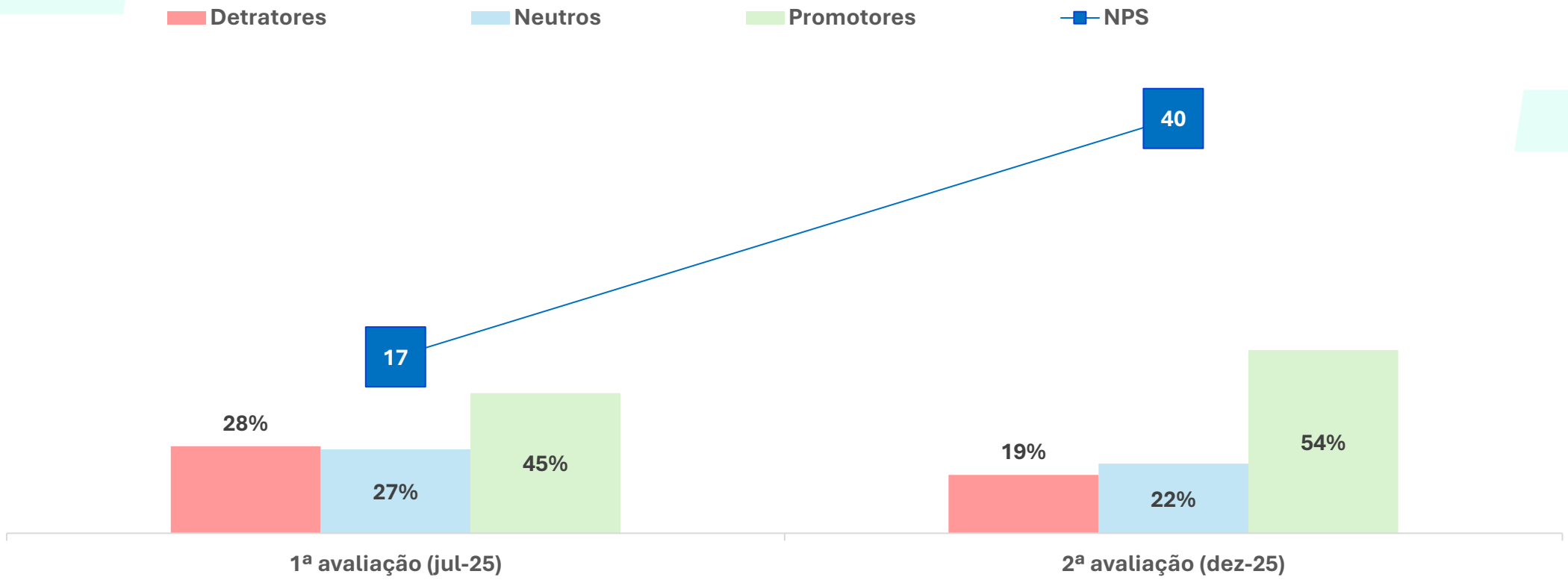
✓ 2ª Avaliação = 84

Avaliações por aspectos da Faculdade - Localização do campus

Pesquisa de NPS

Localização do campus - Geral

Resultado* = 29

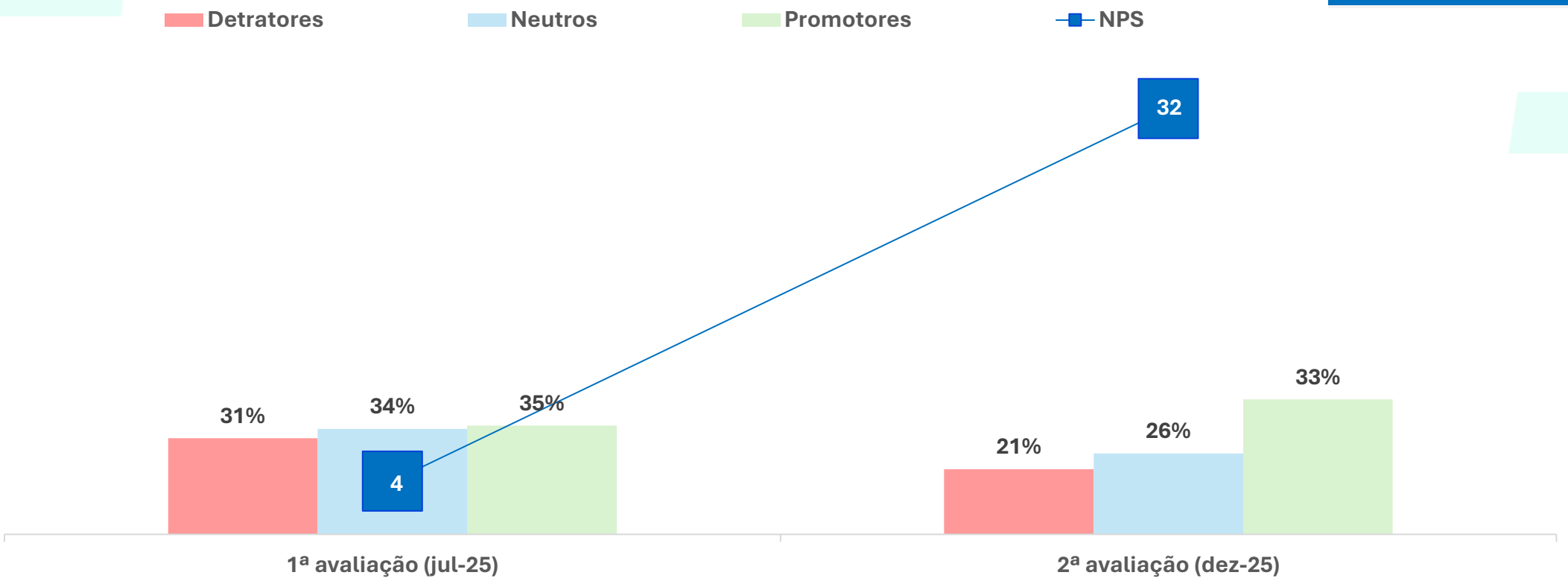


Bases:
- ✓ 1ª Avaliação = 162
- ✓ 2ª Avaliação = 564

Pesquisa de NPS

Localização do campus - Graduação

Resultado* = 18



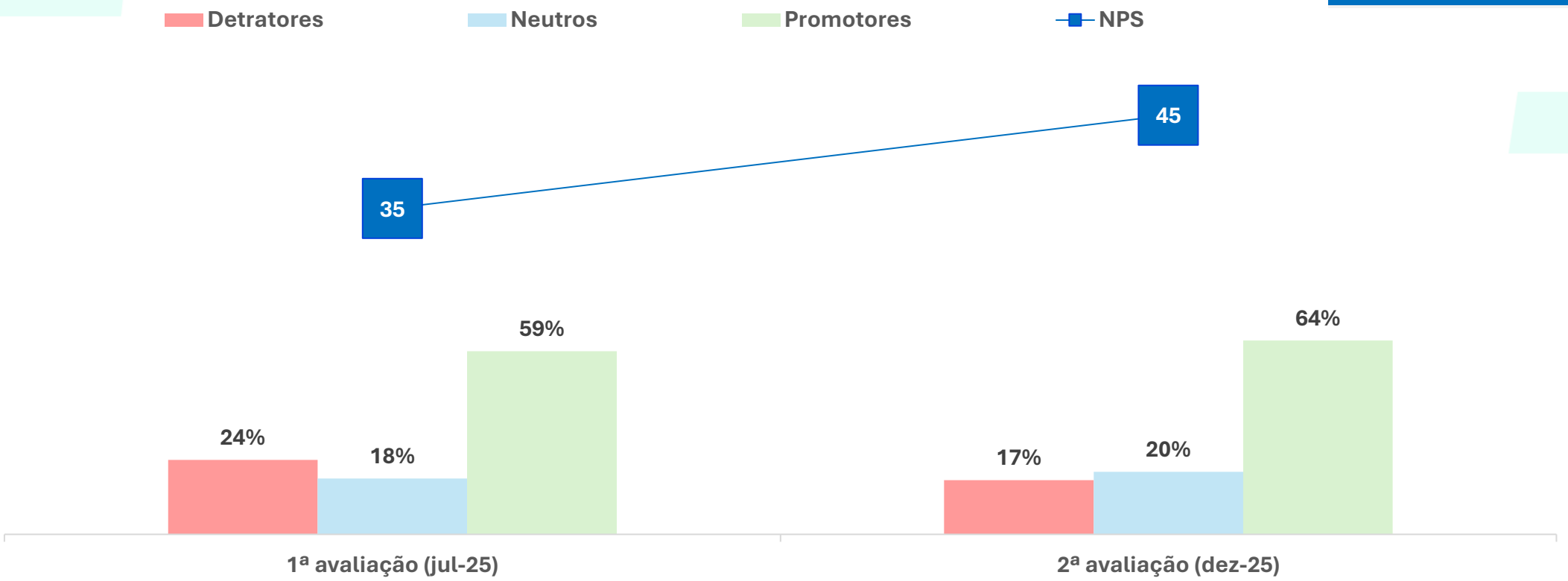
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 94
- ✓ 2ª Avaliação = 138

Pesquisa de NPS

Localização do campus - MBA

Resultado* = 40



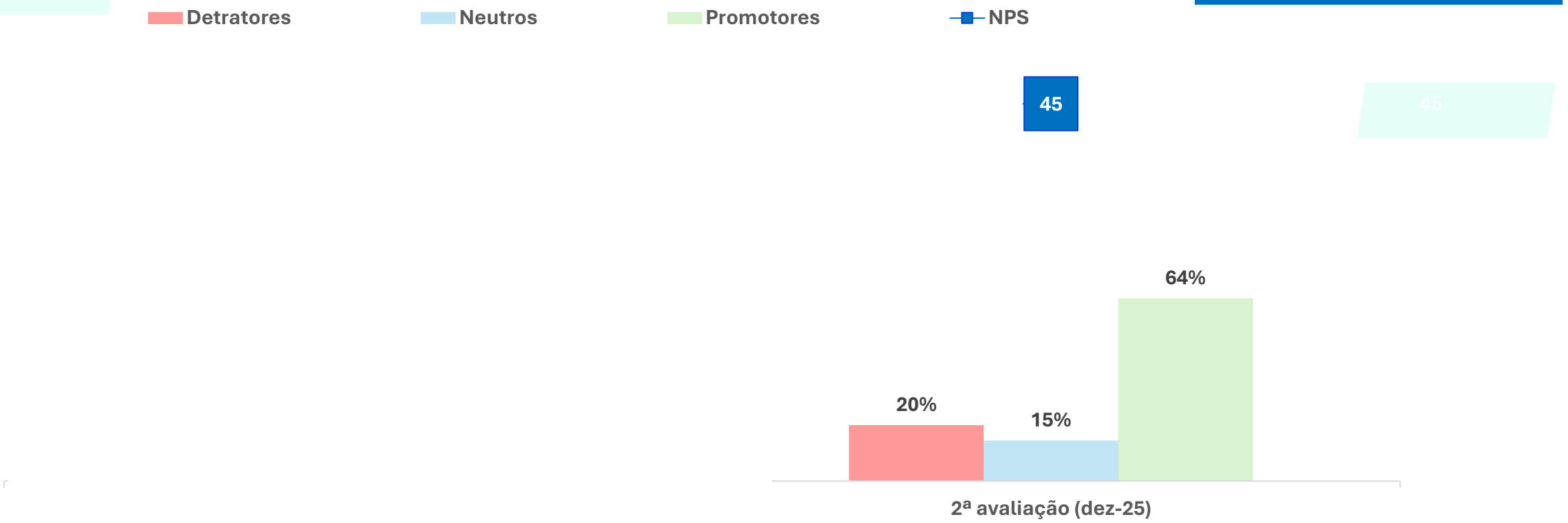
Bases:

- ✓ 1ª Avaliação = 68
- ✓ 2ª Avaliação = 298

Pesquisa de NPS

Localização do campus – Curta Duração

Resultado* = 45



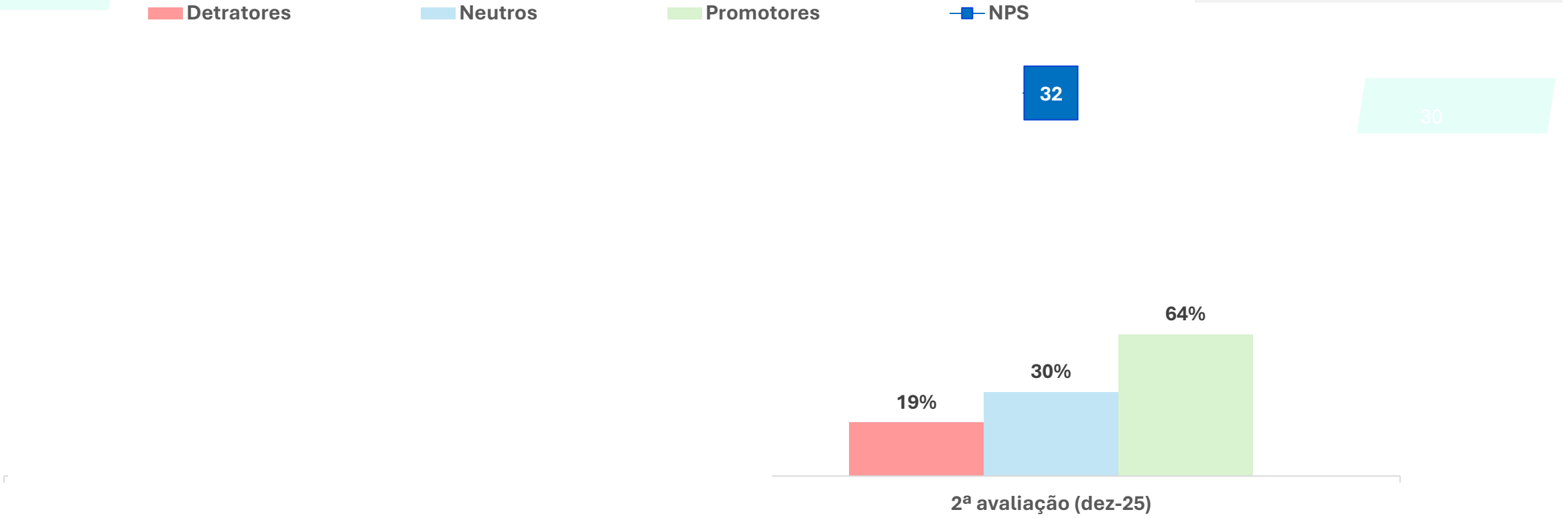
Bases:

✓ 2ª Avaliação = 55

Pesquisa de NPS

Localização do campus – Gratuito

Resultado* = 32



Bases:

✓ 2ª Avaliação = 73

Sínteses dos Resultados por aspectos

Síntese dos resultados por aspectos

Geral

Faculdade	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Resultado Final
Reconhecimento da faculdade pelo mercado	46	61	**54**
Políticas de inclusão e diversidade	63	68	**66**
Qualidade do atendimento no processo de matrícula	64	72	**68**
Custo x Benefício	67	74	**71**
Qualidade dos professores	72	77	**75**
Infraestrutura física e tecnológica	40	65	**53**
Grade Curricular	69	71	**70**
Localização do campus	17	40	**29**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

Síntese dos resultados por aspectos
Graduação

Graduação	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Resultado Final
Reconhecimento da faculdade pelo mercado	35	49	**42**
Políticas de inclusão e diversidade	54	57	**56**
Qualidade do atendimento no processo de matrícula	51	64	**58**
Custo x Benefício	57	77	**67**
Qualidade dos professores	73	75	**74**
Infraestrutura física e tecnológica	21	54	**38**
Grade Curricular	65	70	**68**
Localização do campus	4	32	**18**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

Síntese dos resultados por aspectos
MBA

MBA	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Result40ado Final
Reconhecimento da faculdade pelo mercado	57	66	**62**
Políticas de inclusão e diversidade	72	72	**72**
Qualidade do atendimento no processo de matrícula	78	74	**76**
Custo x Benefício	77	79	**78**
Qualidade dos professores	72	78	**75**
Infraestrutura física e tecnológica	61	69	**65**
Grade Curricular	73	70	**72**
Localização do campus	35	45	**40**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

Síntese dos resultados por aspectos
CURTA DURAÇÃO

MBA	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Resultado Final
Reconhecimento da faculdade pelo mercado		61	**61**
Políticas de inclusão e diversidade		66	**66**
Qualidade do atendimento no processo de matrícula		74	**74**
Custo x Benefício		80	**80**
Qualidade dos professores		84	**84**
Infraestrutura física e tecnológica		74	**74**
Grade Curricular		78	**78**
Localização do campus		45	**45**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

Síntese dos resultados por aspectos
GRATUITO

MBA	1ª avaliação (jul-25)	2ª avaliação (dez-25)	Resultado Final
Reconhecimento da faculdade pelo mercado		63	**63**
Políticas de inclusão e diversidade		77	**77**
Qualidade do atendimento no processo de matrícula		71	**71**
Custo x Benefício		46	**46**
Qualidade dos professores		70	**70**
Infraestrutura física e tecnológica		65	**65**
Grade Curricular		70	**70**
Localização do campus		32	**32**

Excelente
Muito bom
Razoável
Ruim

Ficha Técnica

Projeto: NPS Faculdade Sebrae
Objetivo: avaliar a nota de NPS dos alunos da Faculdade Sebrae.
Universo: Conjunto de alunos de graduação e pós-graduação matriculados na Faculdade Sebrae
Metodologia: A metodologia usada na pesquisa foi mensurar o NPS a partir de duas rodadas de avaliações, feita por abordagem através do whatsapp e contato telefônico.
Período de Coleta de Dados:| **1ª** avaliação**:** 09 a 23/07/2025 **- 2ª** avaliação**:** 11 a 20/12/2025
Local: Estado de São Paulo

Unidade Gestão Estratégica
Gerente: Juliana Gazzotti Schneider
Coordenação: Felipe Ferreira de Barros
Equipe Técnica: Alexandre Sousa Nascimento, Márcia Shizue Kikuchi, Pedro João Gonçalves, Whellder Barros, Mariá Fortes, Tamara Mármore, Sabrina da Silva Domingos
Fornecedor: 1ª e 2ª Avaliação: Branding Consultoria e Pesquisa

R. Vergueiro, 1117 - Paraíso
CEP: 01504-001 - São Paulo - SP
Homepage: www.sebraesp.com.br
Informações sobre produtos e serviços do SEBRAE-SP: 0800 570 0800
Informações sobre este relatório: carolinaff@sebraesp.com.br; whellderbjs@sebraesp.com.br