



# PESQUISA

2020  
2021  
...

MAPA DE TURMAS :::





## SUMÁRIO

**3** GRADE DE CURSOS ESR

**7** MAIS SERVIÇOS ESR

**9** DISSEMINAÇÃO DE  
CONHECIMENTO

**10** CICLO 2019 | 2020

**12** PESQUISA

**13** RESUTADOS 2020 | 2021

## SEGURANÇA

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Fundamentos de Segurança de Redes e Sistemas		X	40h	<b>Ascend</b>
Security+	X	X	40h	<b>CompTIA</b>
Análise Forense	X	X	40h	-
CySA+	X	X	40h	<b>CompTIA</b>
Pentest+	X	X	40h	<b>CompTIA</b>
Segurança de Redes e Sistemas	X	X	40h	-
Tratamento de Incidentes de Segurança	X	X	40h	-
CASP - Parceria CompTIA	X	X	40h	<b>CompTIA</b>
Engenharia Reversa de Código Malicioso	X	X	40h	-
Hardening em Linux	X	X	40h	-
Teste de Invasão de Aplicações Web	X	X	40h	-

3

## DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Gestão de Projetos de Teste de Software		X	24h	-
Modelagem de Bancos de Dados	X	X	40h	-
Administração de Banco de Dados	X	X	40h	-

## LEGENDA



Curso básico



Curso intermediário



Curso avançado

## PARCEIROS

**CompTIA**

## ADMINISTRAÇÃO DE SISTEMAS

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Administração de Sistemas Linux	X	X	40h	-
Infraestrutura Ágil		X	40h	-
Gestão de containers com Docker		X	40h	-
Virtualização com Xenserver		X	24h	-
Virtualização de Servidores	X	X	40h	<b>Ascend</b>

## MÉTODOS ÁGEIS E INOVAÇÃO

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Design thinking Online	X	X	16h	-
Preparatório para Certificação Agile Scrum Foundation (ASF) da Exin		X	16h	-

4

## COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Cloud Essentials+	X	X	24h	<b>CompTIA</b>
Cloud+	X	X	40h	<b>CompTIA</b>

## LEGENDA



Curso básico



Curso intermediário



Curso avançado

## PARCEIROS

## ADMINISTRAÇÃO E PROJETO DE REDES

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Arquitetura e Protocolos de Rede TCP-IP	X	X	40h	-
Network+		X	40h	CompTIA
Introdução à Arquitetura TCP/IP	X	X	8h	-
IPv6 Básico	X	X	40h	-
Protocolos de Roteamento IP	X	X	24h	-
BGP Avançado	X	X	16h	-
MPLS	X	X	24h	-
OSPF Avançado	X	X	16h	-

5

## CIÊNCIA DE DADOS

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
Analista de Dados		X	40h	Elogroup
Cientista de Dados		X	40h	Elogroup
Engenheiro de Dados		X	40h	Elogroup
Executivo de Dados		X	40h	Elogroup
Introdução à Ciência de Dados		X	40h	Elogroup

## LEGENDA



Curso básico



Curso intermediário



Curso avançado

## PARCEIROS



CompTIA

## GOVERNANÇA DE TI

6

Curso	Presencial	EaD	Hora	Parceiro
LGPD para todos	X	X	16h	-
Oficial EXIN ISFS - Information Security Foundation ISO/IEC 27001		X	16h	Exin
Oficial EXIN PDPE - Privacy & Data Protection Essentials		X	16h	Exin
Planejamento e Gestão Estratégica de TI	X	X	24h	-
Fundamentos de Gerenciamento de Serviços com ITIL4		X	24h	-
Fundamentos do COBIT 5®	X	X	24h	-
Gerenciamento de Serviços de TI	X	X	24h	-
Governança de TI com COBIT® 2019	X	X	24h	-
Oficial EXIN PDPF - Privacy & Data Protection Foudation		X	16h	Exin
Planejamento e Projeto de Infraestrutura para Datacenter	X	X	40h	-
Políticas de Segurança da Informação e Privacidade	X	X	24h	-
Sistema de Gestão da Integridade - Compliance & Antissuborno		X	24h	-
Auditoria de Governança e Gestão de TIC - COBIT e COSO		X	16h	-
Elaboração de PDTI	X	X	24h	-
Gerenciamento Ágil de Projetos de TI	X	X	24h	-
Gestão da Continuidade de Negócios	X	X	40h	-
Gestão da Segurança da Informação e Privacidade	X	X	40h	-
Gestão de Riscos de Segurança da Informação e Privacidade	X	X	40h	-
LGPD na Prática	X	X	40h	-
Oficial EXIN PDPP - Privacy and Data Protection Practitioner - PDPP		X	24h	Exin
Planejamento de Contratações de TI no Judiciário	X	X	40h	-
Plano de Contratações Públicas de Bens e Serviços com base na IN 01/2019 - SGD/ME	X	X	40h	-

## LEGENDA



Curso básico



Curso intermediário



Curso avançado

## PARCEIROS



# CONSULTORIA EDUCACIONAL

A CONSULTORIA EDUCACIONAL DA ESR UTILIZA O FRAMEWORK MUNDIAL SFIA.

7



A união com um parceiro global, somada às ferramentas e recursos da ESR é a **solução ideal para gestores que buscam otimizar os recursos** investidos no desenvolvimento profissional de suas equipes e gerar resultados mais focados em objetivos estratégicos.

A SFIA é uma organização global inglesa sem fins lucrativos que nutre um *framework* de habilidades e competências para um mundo digital. Além de melhorar a performance dos seus times, você poderá comparar sua empresa ou instituição com *players* de todo o mundo.

## Como fazemos:

- Mapeamento das competências técnicas;
- Análise de *gaps* de conhecimento e oportunidades em sua equipe;
- Identificação do portfólio de cursos a serem aplicados;
- Desenvolvimento de plano de capacitação;
- Execução das capacitações. Do portfólio da ESR ou de parceiros;
- Avaliação dos resultados.

## MAIS SERVIÇOS ESR

### Turmas Customizadas

Seja qual for a sua necessidade em capacitação, a ESR atende. Customizamos os cursos de acordo com sua demanda e nos formatos desejados pelos clientes.

As turmas customizadas proporcionam alinhar os objetivos da sua empresa ou organização diretamente aos da capacitação necessária do seu time. Alinhamos o conteúdo de acordo com a sua operação.

8

### Turmas *In Company*

Turmas presenciais realizadas no espaço do cliente. A ESR ainda te ajuda a avaliar o espaço físico e as configurações técnicas necessárias.

Já realizamos mais de 100 (cem) turmas exclusivas e *In company*, distribuídas entre clientes do Judiciário, Executivo, Legislativo, para o mercado privado e até em Moçambique (África).

### Learningflix

O Learningflix é um **programa de webséries de curta duração**, que proporciona uma experiência de aprendizagem prática, objetiva, dinâmica e aplicada à resolução de casos reais.

#### Metodologia PBL

O Learningflix utiliza a metodologia PBL – Problem Based Learning – baseada em princípios andragógicos que estimulam o raciocínio crítico e mudança de comportamento.



#### Especialistas

Os conteúdos do Learnigflix são produzidos por especialistas renomados do mercado em suas áreas de atuação, como Marcos Fabossi, Ciro Bottini, Paulo Alvarenga, entre outros.



#### Parceria

A parceria da ESR com a Leo Learning traz condições especiais de aquisição, com pacotes de uso ilimitado.





DISSEMINAÇÃO DE CONHECIMENTO

◀ SUMÁRIO

## WEBINARS

Semanalmente a ESR realiza webinars direcionados aos assuntos de nossas trilhas de formação e demais temas relevantes no mundo de TI e Gestão.

## BLOG DA ESR

Atualização constante com conteúdos focados no dia a dia dos profissionais de TI e Gestão Ágil.

## MATERIAIS DE APOIO

Materiais gratuitos para download, como E-books, infográficos, guias. Tudo focado no compartilhamento de conhecimento com o público.

[esr.rnp.br](http://esr.rnp.br)

# A ESR FOI ELEITA A MELHOR PLATAFORMA CUSTOMIZADA PELA LEO LEARNING!

10

A premiação aconteceu no evento A Revolução da Aprendizagem, promovido pela LEO Learning, empresa líder de mercado em soluções digitais para treinamento e desenvolvimento corporativo no Brasil. Com o objetivo de apresentar tendências e inovações do mercado de educação corporativa digital, o evento aconteceu pela primeira vez 100% *online*, entre os dias 01/12 e 02/12 e contou com diversos painéis e palestras sobre os temas de engajamento, inovação e tendências para 2021.

Foram consideradas diferentes categorias, com os principais cases premiados e a **ESR ganhou o prêmio na categoria de Melhor Plataforma Customizada**, mostrando que ensino à distância vai muito além de apenas transmitir o curso presencial.



# IMPLEMENTAÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ATIVIDADES PRÁTICAS NA NUVEM

11

## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA ESR

Com a parceria firmada entre a ESR e a empresa norte-americana ASCEND Education, durante o Fórum RNP de 2019, foi possível ampliar a oferta de cursos com abordagem técnica para além da sala de aula física.

Em 2020, com os cursos sendo realizados na modalidade EaD, foi realizado o **curso Virtualização de Servidores com infraestrutura da ASCEND** e, como resultado, tivemos 108 alunos capacitados utilizando a mesma infraestrutura que teriam na sala de aula física.

Tivemos também o início da **inclusão de mais dois novos cursos da área de segurança da informação** na infraestrutura de laboratório na nuvem: *CySA+ no dia a dia*; e *Introdução a Segurança de Redes e Sistemas*.

Novos processos foram criados e outros atualizados para garantir que a **qualidade da entrega nos cursos on-line** propicie a mesma percepção dos tradicionais cursos presenciais da ESR.

Destaca-se o processo de estruturação dos cursos, que foi atualizado contemplando a elaboração de conteúdos para a modalidade *on-line* (os chamados “objetos de aprendizagem”), assim como a entrada de novos atores no processo, como designers instrucionais e gráficos e revisores, para a adequação dos materiais à linguagem EaD.



# PESQUISA DE MAPA DE TURMAS

## PERÍODO



12

REALIZADA  
**ANUALMENTE** PELA ESR.

## OBJETIVO



**IDENTIFICAR AS TENDÊNCIAS E**  
INTERESSES DOS GESTORES DE  
TI DAS INSTITUIÇÕES E EMPRESAS  
CLIENTES.

## FINALIDADE



**CONSTRUIR A MELHOR**  
**OFERTA DE CURSOS**, DIRECIONADA  
ÀS PRIORIDADES DE DEMANDA.



# 189 INSTITUIÇÕES SELECIONADAS PARA RESPONDER A PESQUISA

## ENGAJAMENTO

13

**77,25%**  
146 e-mails atualizados

**0,0%**  
0 desconhecidos

**17,46%**  
33 e-mails sem interação

**5,29%**  
10 e-mails inválidos

ONDE, 179 POSSUÍAM E-MAIL ATUALIZADO NO MAILING DA ESR E 171 E-MAILS FORAM ENTREGUES COM SUCESSO.

A pesquisa ficou aberta de 26/10/2020 a 24/11/2020 para instituições clientes do Contrato de Gestão e uma amostra de empresas privadas. As comunicações foram realizadas por e-mail e telefone.

## DETALHES DO EMAIL

**171**  
95,53%  
Entregues com sucesso

**179**  
Emails enviados

**8**  
4,47%  
E-mails retornaram

## DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DE RESPOSTAS

### Norte

Acre	<b>1,30%</b>
Amazonas	<b>4,00%</b>
Amapá	<b>1,30%</b>
Pará	<b>2,70%</b>
Rondônia	<b>0%</b>
Roraima	<b>2,70%</b>
Tocantins	<b>1,30%</b>

### Nordeste

Alagoas	<b>1,30%</b>
Bahia	<b>4,00%</b>
Ceará	<b>0%</b>
Maranhão	<b>1,30%</b>
Piauí	<b>2,70%</b>
Pernambuco	<b>5,40%</b>
Paraíba	<b>5,40%</b>
Rio Grande do Norte	<b>2,70%</b>
Sergipe	<b>1,30%</b>

### Centro-oeste

Mato Grosso	<b>1,30%</b>
Mato Grosso do Sul	<b>1,30%</b>
Goiás	<b>4,00%</b>
Distrito Federal	<b>6,70%</b>

### Sudeste

Espírito Santo	<b>0%</b>
Minas Gerais	<b>16,20%</b>
Rio de Janeiro	<b>12,10%</b>
São Paulo	<b>5,40%</b>

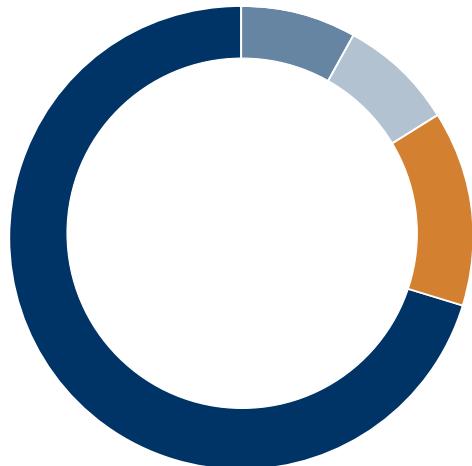
### Sul

Paraná	<b>4,00%</b>
Rio Grande do Sul	<b>5,41%</b>
Santa Catarina	<b>4,00%</b>



## TAMANHOS DAS EQUIPES

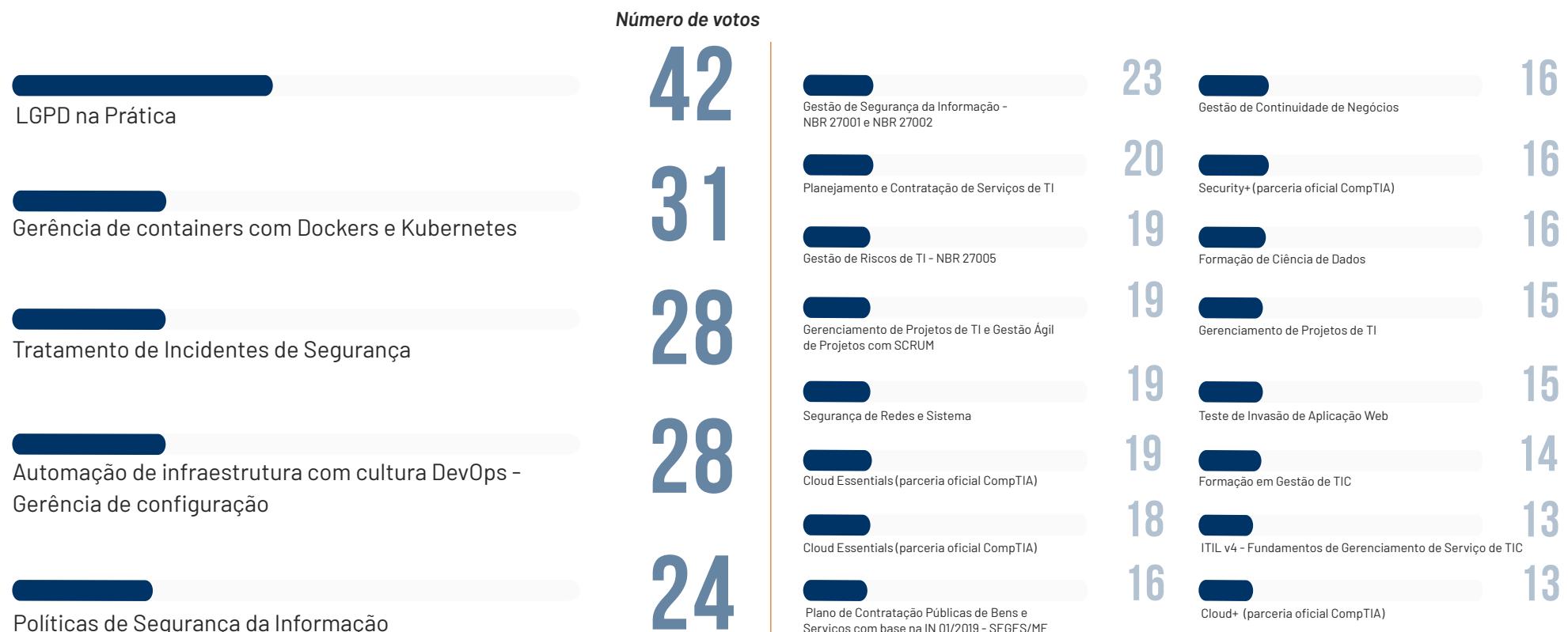
15



- **77,27%**  
Mais de 30 - 52
- **13,51%**  
De 20 a 30 - 10
- **8,11%**  
De 10 a 20 - 6
- **8,11%**  
De 5 a 10 - 6



## CURSOS MAIS DEMANDADOS PARA 2021





## CERTIFICAÇÕES PROFISSIONAIS

17



É relevante e tenho interesse para mim e/ou minha equipe



Acho relevante, mas não tenho recursos para pagar



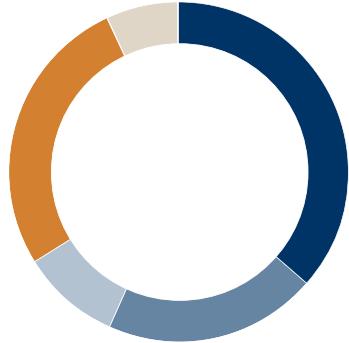
Considero algo pessoal a ser viabilizado pelo colaborador e não pela instituição



Não acho relevante

Pedimos aos respondentes informações sobre **certificações profissionais para suas equipes**. Foi solicitada a resposta que mais se adequava a realidade da instituição.

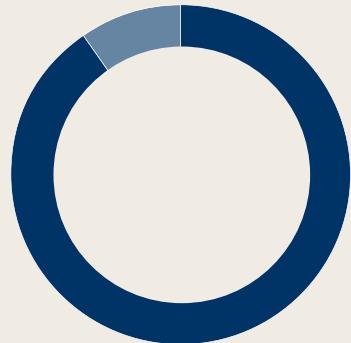
Mais de 83% dos participantes da pesquisa consideram as certificações relevantes em suas instituições. **Aproximadamente 40%** delas indicaram dificuldade orçamentária para tal investimento.



## MODELO DE PREFERÊNCIA

- **36,49%**  
EaD com aulas ao vivo - 27
- **20,27%**  
EaD com aulas gravadas - 15
- **9,46%**  
Semipresencial - 7
- **27,03%**  
Presencial (Unidades ESR) - 20
- **6,76%**  
Presencial (In company) - 5

18



## HORA DE PREFERÊNCIA

- **90,54%**  
Horário comercial (8h às 19H) - 67
- **9,46%**  
Noite (a partir das 19h) - 7



## NPS

O **Net Promoter Score (NPS)** é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de qualquer perfil de empresa.

A ESR encontra-se no nível de **excelência**, que representa que geramos grandes experiências para os clientes. A estratégia e o operacional

conseguiram gerar uma **percepção altamente positiva no consumidor**, o que deve gerar boas recomendações e até um defensor da marca.

77  
NPS

Crítica	-100 a 0
Aperfeiçoamento	1 a 50
Qualidade	51 a 75
Excelência	76 a 100

## DOS RESUSTADOS

Os **resultados da pesquisa** são utilizados para a **estruturação de novas ofertas** para os próximos ciclos. A pesquisa nos ajuda a melhorar e ampliar seu portfólio de serviços e a analisar o retorno de nossas entregas.



atendimento@esr.rnp.br  
(61) 3243-4337 / 4338 / 4355

Siga a ESR nas redes sociais  
através do QR code



**ESR.RNP.BR**



MINISTÉRIO DO  
TURISMO

MINISTÉRIO DA  
DEFESA

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE

MINISTÉRIO DA  
EDUCAÇÃO

MINISTÉRIO DA  
CIÊNCIA, TECNOLOGIA  
E INOVAÇÕES

