

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU**

2S 2020



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Marcelo Martins Bueno

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação
Coordenadora de Governança Universitária e Desempenho Acadêmico

Maria Campos Lage



Sumário

Apresentação.....	5
1. Introdução.....	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados	6
2. Procedimentos metodológicos.....	8
3. Apresentação geral dos resultados.....	9
3.1 Participação dos alunos.....	9
3.2 Perfil dos respondentes	9
3.3 A situação profissional dos respondentes.....	11
3.3.1 Natureza da atividade profissional dos formandos respondentes.....	12
3.3.2 Faixa salarial dos formandos respondentes	13
3.4 A satisfação com o curso.....	14
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	15
3.6 A satisfação com a estrutura física do curso	16
3.7 A satisfação com o atendimento ao aluno	16
3.7.1 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos da UPM	17
3.7.2 Atendimento na biblioteca do curso	18
3.7.3 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição.....	18
3.8 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	19
3.8.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM	19
3.8.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa “Para Sempre Mackenzista” ..	20
3.9 A lealdade dos alunos à UPM.....	21
4. Considerações finais	22
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	23



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica.....	9
Tabela 2: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo	10
Tabela 3: Número respondentes por faixa etária	11
Tabela 4: Atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica	11
Tabela 5: Natureza de sua atividade profissional	12
Tabela 6: Número respondentes por faixa de renda bruta.....	13
Tabela 7: Satisfação geral com o curso sendo concluído.....	14
Tabela 8: Segurança dos prováveis formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído.	15
Tabela 9: Grau de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional.	15
Tabela 10: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.).....	16
Tabela 11: Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas três instâncias de atendimento.	16
Tabela 12: Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Pós Graduação da Universidade.....	17
Tabela 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso.....	18
Tabela 14: Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade.	18
Tabela 15: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão de seu curso.	19
Tabela 16: A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso.....	20
Tabela 17: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.	20
Tabela 18: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares.	21

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos.....	9
Gráfico 2: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária	10
Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes.....	12
Gráfico 4: Percentuais de número de respondentes, por natureza de sua atividade profissional	13
Gráfico 5: Percentuais de número de respondentes, por faixa de renda bruta.....	14
Gráfico 6: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos.....	17
Gráfico 7: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso	19
Gráfico 8: A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares	21



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao segundo semestre de 2020.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o Apêndice 1 com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos prováveis formandos da Pós-Graduação Lato Sensu quanto aos cursos que estavam concluindo, além de identificar a intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego;
- II. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso, assim como o grau de segurança com os ensinamentos adquiridos na faculdade, frente ao mercado de trabalho;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a estrutura física do curso;
 - c) o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - d) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM;
 - e) o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso;
 - f) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro.
- IV. Verificar o grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na universidade.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 226 alunos, representando 52% dos 437 prováveis formandos dos cursos de Lato Sensu presencial. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário aplicado aos formandos de outros níveis de cursos, adaptado para o perfil dos cursos de especialização Lato Sensu.

São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego

O percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional foi de **90%**.

O percentual de prováveis formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que está sendo exercida foi de **77%**.

II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **72%**. Três Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 80%**: FCI, com 89%, CCSA, com 86%, e CCT, com 80%.



III. Satisfação dos prováveis formandos quanto a:

a) A contribuição dos professores para a formação dos alunos

O percentual médio de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores foi de **83%**.

b) A estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação obtido para a estrutura do curso foi de **85%**.

c) O atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento no Setor de Atendimento aos alunos de Lato Sensu da UPM foi de **67%**.

d) O atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento na biblioteca do curso foi de **81%**.

e) O atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro foi de **69%**.

IV. Confiança na UPM e perspectiva de continuação dos estudos na universidade

Entre os respondentes, **66%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **68%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Quanto a lealdade à Instituição, **46%** dos alunos recomendariam a UPM para amigos e familiares.

2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha (para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 10 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação dos questionários foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurados para não coletar os e-mails dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos prováveis formandos dos cursos presenciais da pós-graduação lato sensu da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails* realizados pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Acadêmico (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros. O período de coleta de dados foi de 20 a 30 de novembro.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

- a) Para as perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas: as respostas que marcaram as opções de **0 a 4** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram a opção **5** foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de **6 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 17, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS) foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

- a) respostas que marcaram as posições de 0 a 6, alunos detratores;
- b) respostas que marcaram as posições de 7 ou 8, alunos neutros;
- c) respostas que marcaram as posições de 9 ou 10, alunos promotores.

sendo o $NPS = \% \text{ de alunos promotores} - \% \text{ de alunos detratores}$.

¹ REICHELLED, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.

3. Apresentação geral dos resultados

Os itens a seguir apresentam os resultados obtidos, detalhados por Unidade Acadêmica.

3.1 Participação dos alunos

Participaram da pesquisa 226 alunos, que representam 52% dos 437 alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu presencial da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Número de respostas de alunos	% em relação ao total de respostas	Número de alunos prováveis formandos por curso	% em relação ao total de prováveis formandos do curso
CCBS	30	13%	71	42%
CCL	6	3%	13	46%
CCSA	116	51%	230	50%
CCT	10	4%	15	67%
EE	32	14%	54	59%
FAU	14	6%	21	67%
FCI	18	8%	33	55%
Totais	226	100%	437	52%

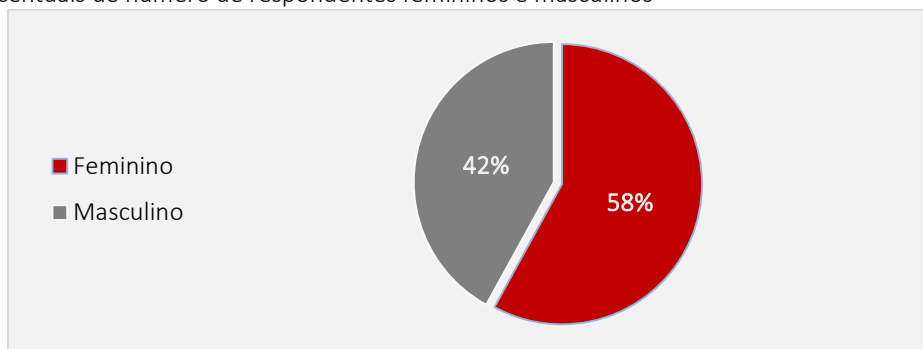
Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 1, as Unidades Acadêmicas com um o maior percentual de adesão foram o Centro de Ciências e Tecnologia (CCT) e a Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), ambas com participação de 67% dos seus prováveis formandos. As demais Unidades Acadêmicas alcançaram pelo menos 42% de adesão.

3.2 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 58% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 1 e detalhado na Tabela 2.

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos



Fonte: Dados da pesquisa

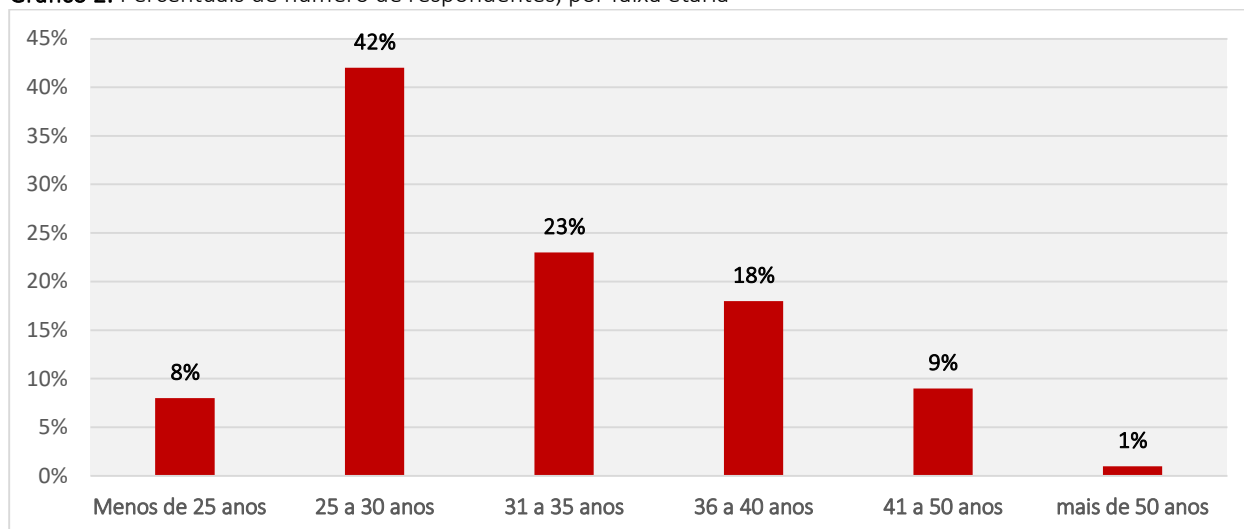
**Tabela 2:** Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo

UA	Feminino		Masculino		Totais
	Nº respostas	% em relação ao total de respostas da UA	Nº respostas	% em relação ao total de respostas da UA	
CCBS	26	87%	4	13%	30
CCL	3	50%	3	50%	6
CCSA	69	59%	47	41%	116
CCT	4	40%	6	60%	10
EE	12	38%	20	63%	32
FAU	7	50%	7	50%	14
FCI	11	61%	7	39%	18
Totais	132	58%	94	42%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 2, o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) e a Faculdade de Computação e Informática (FCI) foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de prováveis formandos do sexo feminino. A Escola de Engenharia (EE) foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos do sexo masculino.

Quanto à faixa etária, 42% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 23% entre 31 e 35 anos, totalizando 65% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 3 apresenta a distribuição dos formandos por Unidade Acadêmica e faixa etária.



Tabela 3: Número respondentes por faixa etária

UA	Número de respondentes por faixa etária						Totais
	Menos de 25 anos	25 a 30 anos	31 a 35 anos	36 a 40 anos	41 a 50 anos	mais de 50 anos	
CCBS	2	4	9	15			30
CCL	2	2	1	1			6
CCSA	11	48	23	16	17	1	116
CCT		7	3				10
EE	2	17	6	5	2		32
FAU		8	4	2			14
FCI	2	8	5	1	1	1	18
Totais	19	94	51	40	20	2	226
	8%	42%	23%	18%	9%	1%	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 3, formandos de duas Unidades Acadêmicas indicaram ter mais de 50 anos: CCSA e FCI. São alunos dos cursos de Gestão Estratégica de Pessoas e Compliance Digital.

3.3 A situação profissional dos respondentes

Três questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 4

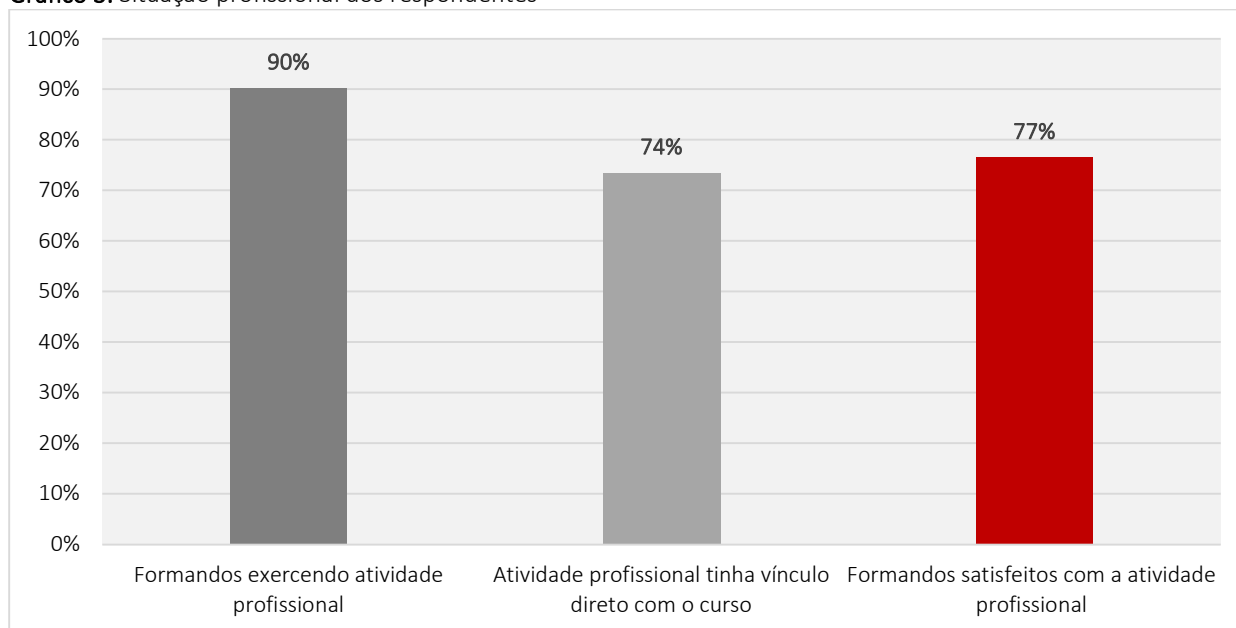
Tabela 4: Atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica

	UA							Totais UPM
	CCBS	CCL	CCSA	CCT	EE	FAU	FCI	
Percentual de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa	67%	100%	96%	90%	100%	71%	89%	90%
Percentual de formandos cuja atividade profissional tinha vínculo direto com o curso sendo concluído	95%	50%	81%	56%	50%	60%	69%	74%
Percentual de formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que sendo exercida	92%	67%	77%	56%	81%	60%	75%	77%

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 4, 100% dos formandos do CCL e da EE estavam exercendo atividade profissional quando da pesquisa, sendo que 50% estavam exercendo atividade profissional em atividades vinculadas ao curso. O percentual de prováveis formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que estava sendo exercida foi de 77%. As unidades acadêmicas do CCBS e da EE apresentaram os maiores índices de satisfação com a atividade profissional: 92% e 81%, respectivamente.

Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa.

3.3.1 Natureza da atividade profissional dos formandos respondentes

A maioria dos respondentes (76%) era funcionário de empresa privada. A Tabela 5 e o Gráfico 4 apresentam a natureza da atividade profissional dos formandos respondentes.

Tabela 5: Natureza de sua atividade profissional

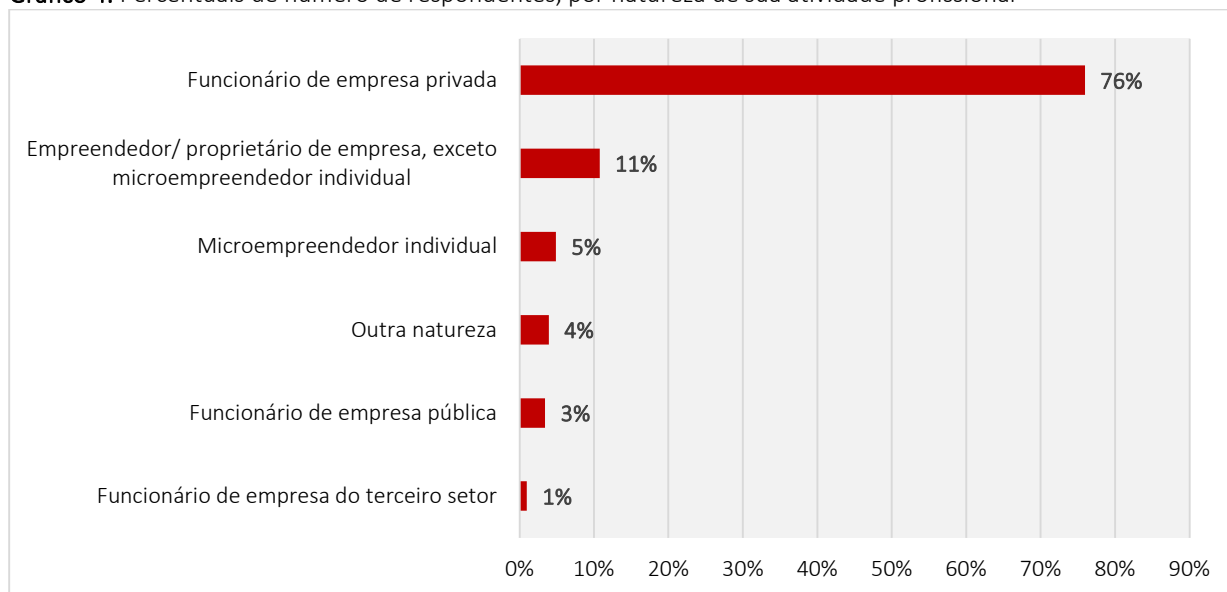
UA	Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual	Microempreendedor individual	Funcionário de empresa privada	Funcionário de empresa pública	Funcionário de empresa do terceiro setor	Outra natureza	Totais
CCBS		8	12				20
CCL	1		5				6
CCSA	9		96	4		2	111
CCT	2		3			4	9
EE	9	2	19		2		32
FAU			10				10
FCI	1		10	3		2	16
Totais	22 11%	10 5%	155 76%	7 3%	2 1%	8 4%	204 100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser evidenciado na Tabela 5, 16% dos respondentes eram empreendedores, sendo 5% microempreendedores individuais e 1% eram funcionários do terceiro setor.



Gráfico 4: Percentuais de número de respondentes, por natureza de sua atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa.

3.3.2 Faixa salarial dos formandos respondentes

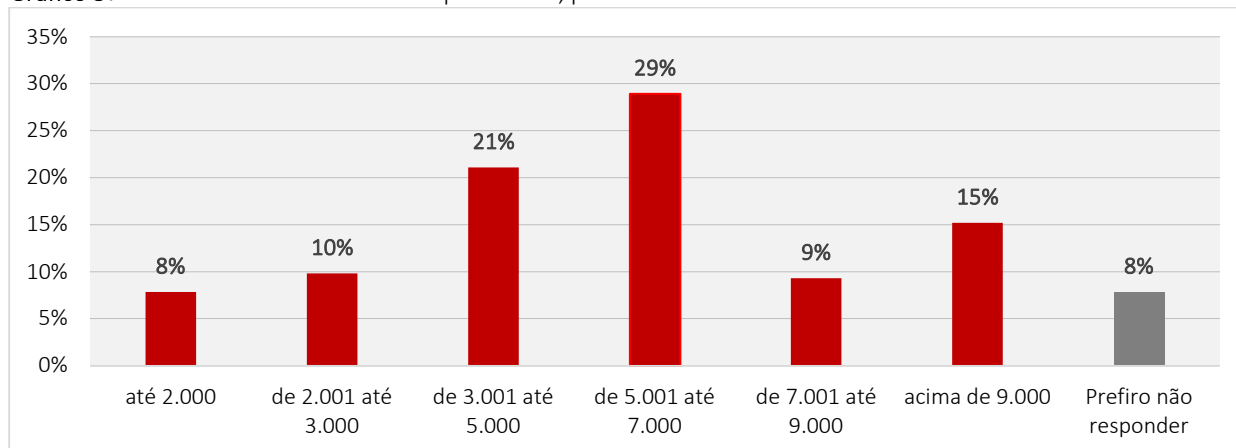
Quanto à faixa salarial dos respondentes, 29% indicaram faixa salarial entre R\$5001,00 a R\$7000,00, conforme apresentado na Tabela 6 e no Gráfico 5.

Tabela 6: Número respondentes por faixa de renda bruta

UA	Até R\$2.000	De R\$2.001 até R\$3.000	De R\$3.001 até R\$5.000	De R\$5.001 até R\$7.000	De R\$7.001 até R\$9.000	Acima de R\$9.000	Prefiro não responder	Totais
CCBS	1		2	9		8		20
CCL		1	1	3			1	6
CCSA	10	14	26	36	8	9	8	111
CCT	2			3			4	9
EE		2	10	6	5	7	2	32
FAU	1	3	1		3	2		10
FCI	2		3	2	3	5	1	16
Totais	16	20	43	59	19	31	16	204
UPM	8%	10%	21%	29%	9%	15%	8%	100%

Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 5: Percentuais de número de respondentes, por faixa de renda bruta



Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado no Gráfico 5, 15% dos formandos estavam numa faixa salarial acima de R\$9.000 e 21% dos respondentes estavam numa faixa salarial de R\$ 3.001,00 até R\$5.000,00, por outro lado, 9% dos participantes estavam recebendo de R\$ 7.001,00 até R\$9.000.

3.4 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos foi de 72%, conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7: Satisfação geral com o curso sendo concluído.

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	1	3%	9	30%	20	67%	30
CCL	1	17%	1	17%	4	67%	6
CCSA	11	9%	5	4%	100	86%	116
CCT	0	0%	2	20%	8	80%	10
EE	24	75%	2	6%	6	19%	32
FAU	1	7%	4	29%	9	64%	14
FCI	1	6%	1	6%	16	89%	18
Totais UPM	39	17%	24	11%	163	72%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Como apresentado na Tabela 7, três Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação de 80% ou mais: FCI, com 89%, CCSA, com 86% e CCT, com 80%. Também foi avaliada a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade da vida profissional dos prováveis formandos. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 8.



Tabela 8: Segurança dos prováveis formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído.

UA	Inseguros		Neutros		Seguros		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	1	3%	0	0%	29	97%	30
CCL	2	33%	0	0%	4	67%	6
CCSA	9	8%	5	4%	102	88%	116
CCT	0	0%	4	40%	6	60%	10
EE	24	75%	2	6%	6	19%	32
FAU	1	7%		0%	13	93%	14
FCI	3	17%	2	11%	13	72%	18
Totais	40	18%	13	6%	173	77%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados apresentados na Tabela 8 evidenciam que os prováveis formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os respondentes de três unidades acadêmicas, do CCBS, da FAU e do CCSA, com 97%, 93% e 88%, respectivamente.

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional apresentou uma variação entre 47% a 100%, dependendo da Unidade Acadêmica, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9: Grau de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional.

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	0	0%	0	0%	30	100%	30
CCL	0	0%	1	17%	5	83%	6
CCSA	9	8%	9	8%	98	84%	116
CCT	0	0%	0	0%	10	100%	10
EE	14	44%	3	9%	15	47%	32
FAU	1	7%	0	0%	13	93%	14
FCI	0	0%	1	6%	17	94%	18
Totais	24	11%	14	6%	188	83%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser evidenciado na Tabela 9, seis Unidades Acadêmicas alcançaram percentual de satisfação acima de 80%.



3.6 A satisfação com a estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação com a estrutura física do curso foi de 85%, sendo o CCT e a FAU as Unidades Acadêmicas com a estrutura mais bem avaliada, ambas com 100% de satisfação, seguido pela CCBS, com 97% e FCI com 94% de satisfação, conforme apresentado na Tabela 10.

Tabela 10: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	1	3%	0	0%	29	97%	30
CCL	1	17%	0	0%	5	83%	6
CCSA	8	7%	7	6%	101	87%	116
CCT	0	0%	0	0%	10	100%	10
EE	13	41%	4	13%	15	47%	32
FAU	0	0%	0	0%	14	100%	14
FCI	1	6%	0	0%	17	94%	18
Totais	24	11%	11	5%	191	85%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

3.7 A satisfação com o atendimento ao aluno

Foi avaliada a satisfação dos respondentes quanto ao atendimento ao aluno em três instâncias da UPM: na biblioteca do curso, no Setor de Atendimento ao Aluno de Pós Graduação da Universidade e no Setor Financeiro. A Tabela 11 apresenta a síntese dos resultados encontrados.

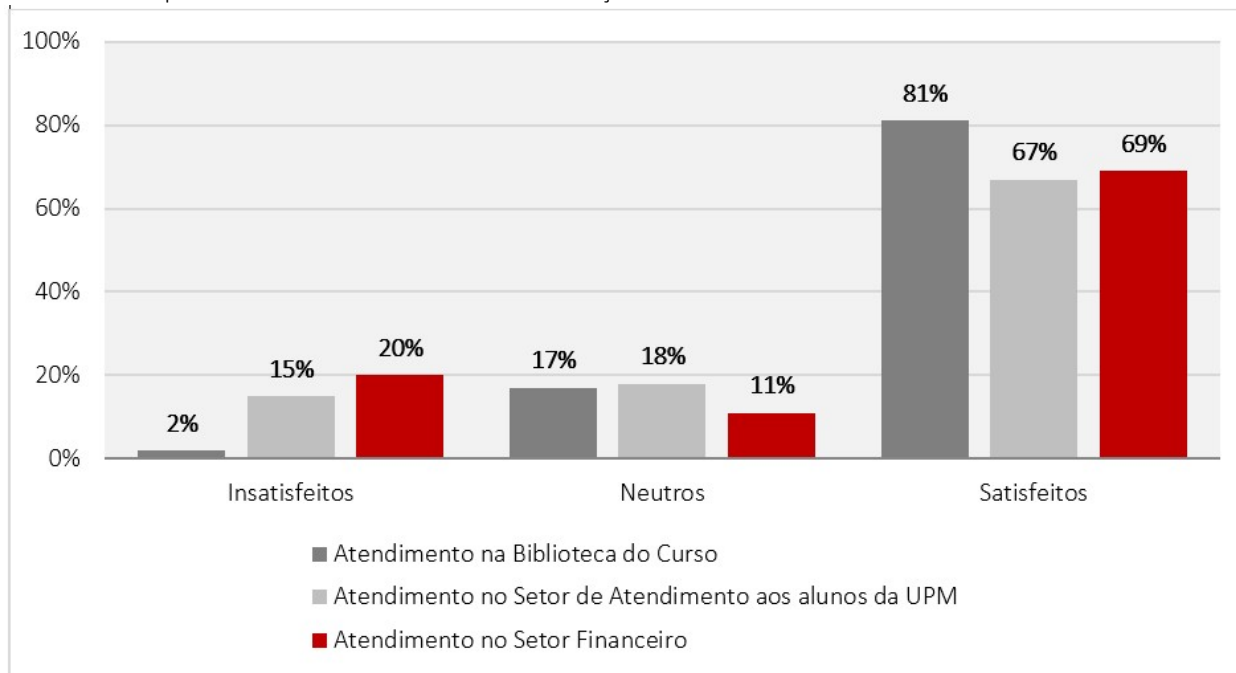
Tabela 11: Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas três instâncias de atendimento.

Tipo de atendimento avaliado	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
Na Biblioteca do Curso	5	2%	38	17%	183	81%	226
No Setor de Atendimento aos alunos da UPM	35	15%	40	18%	151	67%	226
No Setor Financeiro	45	20%	25	11%	156	69%	226
Média dos percentuais		13%		15%		72%	

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme apresentado na Tabela 11, o percentual de satisfação dos alunos com o atendimento ficou entre 67% e 69%, exceto o atendimento na biblioteca do curso, cujo percentual de satisfação foi de 81%. O Gráfico 6 ilustra os resultados obtidos. Os itens 3.7.1 a 3.7.3 apresentam os resultados obtidos detalhados por Unidade Acadêmica.

Gráfico 6: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos



Fonte: Dados da pesquisa.

3.7.1 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos da UPM

Os percentuais de respondentes satisfeitos com o setor de atendimento aos alunos da UPM variaram de 19% (avaliação dos alunos da EE) a 80% (avaliação dos alunos do CCT). Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 12.

Tabela 12: Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Pós-Graduação da Universidade.

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	9	30%	0	0%	21	70%	30
CCL	0	0%	2	33%	4	67%	6
CCSA	10	9%	17	15%	89	77%	116
CCT	0	0%	2	20%	8	80%	10
EE	14	44%	12	38%	6	19%	32
FAU	1	7%	4	29%	9	64%	14
FCI	1	6%	3	17%	14	78%	18
Totais	35	15%	40	18%	151	67%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Fica evidenciado na Tabela 12 que os alunos do CCT, FCI e CCSA foram os que apresentaram os maiores percentuais de satisfação com o atendimento aos alunos da UPM, com 80%, 78% e 77% de satisfação, respectivamente.



3.7.2 Atendimento na biblioteca do curso

O atendimento ao aluno na biblioteca do curso obteve percentuais de satisfação iguais ou acima de 70% em cinco das Unidades Acadêmicas, estes resultados estão apresentados na Tabela 13.

Tabela 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso.

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	0	0%	9	30%	21	70%	30
CCL	0	0%	2	33%	4	67%	6
CCSA	3	3%	15	13%	98	84%	116
CCT	0	0%	0	0%	10	100%	10
EE	2	6%	9	28%	21	66%	32
FAU	0	0%	1	7%	13	93%	14
FCI	0	0%	2	11%	16	89%	18
Totais	5	2%	38	17%	183	81%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

O CCT foi a Unidade Acadêmica que obteve o maior percentual de satisfação com o atendimento na biblioteca do curso, com 100%. A FAU alcançou 93% de satisfação.

3.7.3 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição

Os resultados obtidos na avaliação do atendimento do Setor Financeiro estão apresentados na Tabela 14.

Tabela 14: Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade.

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	9	30%	1	3%	20	67%	30
CCL	1	17%	1	17%	4	67%	6
CCSA	19	16%	16	14%	81	70%	116
CCT	2	20%	0	0%	8	80%	10
EE	10	31%	5	16%	17	53%	32
FAU	0	0%	1	7%	13	93%	14
FCI	4	22%	1	6%	13	72%	18
Totais	45	20%	25	11%	156	69%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 14, o atendimento ao aluno no Setor Financeiro obteve percentuais de satisfação igual ou acima de 67% em quase todas as Unidades Acadêmicas. Os alunos do CCT e da FAU foram os que atribuíram as melhores avaliações, com percentuais de 80% e 93% de satisfação, respectivamente.

3.8 A intenção de manter o vínculo com a UPM

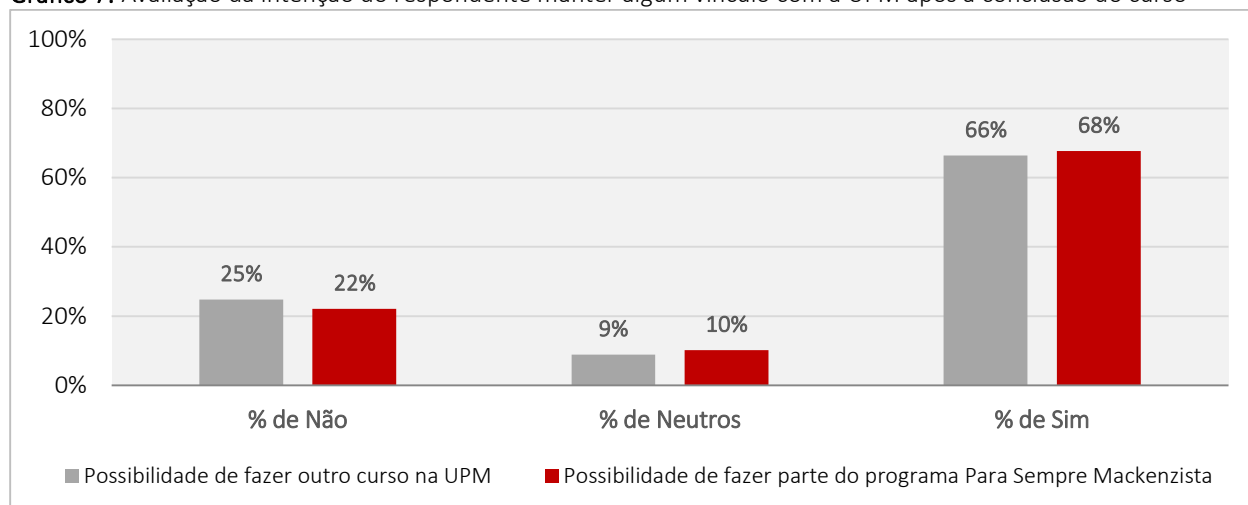
Um importante aspecto avaliado na pesquisa é a intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua Pós-Graduação. A avaliação é feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada na Tabela 15 e no Gráfico 7.

Tabela 15: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão de seu curso.

Intenções avaliadas sobre manter o vínculo com a UPM	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
Possibilidade de fazer outro curso na UPM	56	25%	20	9%	150	66%	226
Possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista	50	22%	23	10%	153	68%	226
Média dos percentuais		23%		10%		67%	

Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 7: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso



Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 15 e no Gráfico 7, a possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa Para Sempre Mackenzista era um pouco maior do que a de fazerem outro curso na UPM. Os detalhes das respostas estão apresentados nos itens 3.8.1 e 3.8.2.

3.8.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM

Esta questão avaliou a possibilidade de os prováveis formandos escolherem novamente a UPM para fazer outro curso. Os resultados detalhados por UA estão apresentados na Tabela 16.

**Tabela 16:** A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso.

UA	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	18	60%	0	0%	12	40%	30
CCL	0	0%	1	17%	5	83%	6
CCSA	15	13%	7	6%	94	81%	116
CCT	0	0%	0	0%	10	100%	10
EE	19	59%	5	16%	8	25%	32
FAU	2	14%	7	50%	5	36%	14
FCI	2	11%	0	0%	16	89%	18
Totais	56	25%	20	9%	150	66%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Como evidenciado na Tabela 16, o percentual médio de respondentes que fariam outro curso na UPM foi de 66%. Entre as Unidades Acadêmicas, o percentual variou de 25% (EE) a 100% (CCT).

3.8.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa “Para Sempre Mackenzista”

Esta pergunta destacava que o programa é a “comunidade de ex-alunos da UPM”. Os resultados detalhados por UA estão apresentados na Tabela 17.

Tabela 17: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

UA	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	18	60%	0	0%	12	40%	30
CCL	0	0%	1	17%	5	83%	6
CCSA	17	15%	13	11%	86	74%	116
CCT	1	10%	0	0%	9	90%	10
EE	10	31%	4	13%	18	56%	32
FAU	2	14%	3	21%	9	64%	14
FCI	2	11%	2	11%	14	78%	18
Totais	50	22%	23	10%	153	68%	226

Fonte: Dados da pesquisa.

Um aspecto a destacar nos resultados apresentados na Tabela 17 é que, para os alunos de algumas Unidades Acadêmicas, houve uma diferença significativa entre aqueles que escolheriam a UPM para fazer outro curso e aqueles que fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista. Como exemplos, é possível mencionar o CCT, onde 100% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso, mas, somente 90% faria parte do Programa. O mesmo ocorre com os respondentes do CCSA, e da FCI. Esse fato pode sugerir a necessidade de uma maior divulgação do programa Para Sempre Mackenzista entre os prováveis formandos.

3.9 A lealdade dos alunos à UPM

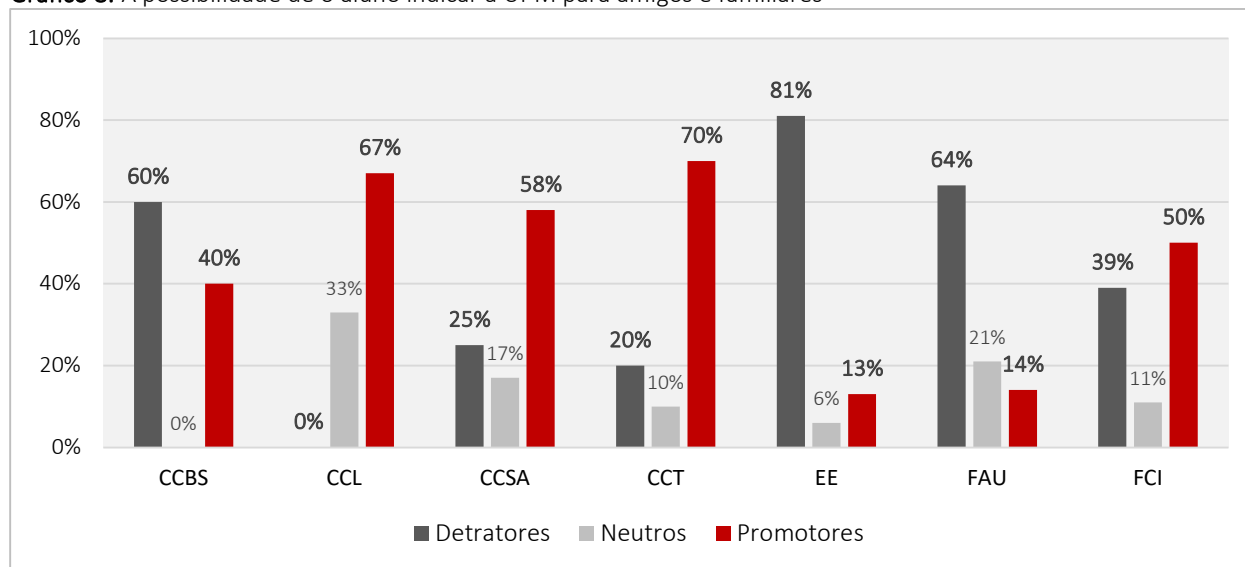
Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares. Isto é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados indicam que, em média, 46% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares. Os resultados estão apresentados na Tabela 18 e no Gráfico 8.

Tabela 18: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares.

UA	Não indicaria "Detratores"		Neutros		Certamente indicaria "Promotores"		Totais	NPS
	QTD	%	QTD	%	QTD	%		
CCBS	18	60%	0	0%	12	40%	30	-20
CCL	0	0%	2	33%	4	67%	6	67
CCSA	29	25%	20	17%	67	58%	116	33
CCT	2	20%	1	10%	7	70%	10	50
EE	26	81%	2	6%	4	13%	32	-68
FAU	9	64%	3	21%	2	14%	14	-50
FCI	7	39%	2	11%	9	50%	18	11
Totais	91	40%	30	13%	105	46%	226	6

Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 8: A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares



Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser verificado na Tabela 18, quatro Unidades Acadêmicas (CCL, CCSA, CCT e FCI) obtiveram percentual igual ou acima de 50% de respondentes que indicariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores), conforme evidenciado no Gráfico 8.

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Lato Sensu da UPM foi realizada no final do segundo semestre de 2020, quando a UPM ainda estava operando em Regime Excepcional por Contingência (REC), implantado na UPM em 19 de março de 2020, como consequência da pandemia da Covid-19.

A avaliação reflete a satisfação dos formandos do último bimestre de 2020, momento em que já se sentia os efeitos mais críticos da pandemia, no que concerne à empregabilidade. No entanto, a empregabilidade dos alunos se manteve em patamares similares à outras avaliações. Pode-se observar diferenças significativas de avaliação entre os cursos. Porém, deve-se considerar os resultados com cautela, devido ao pequeno número de formandos do período avaliado.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

Informe seus dados demográficos e situação profissional:

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Faixa Etária:

- Menos de 25 anos
- 25 a 30 anos
- 31a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- mais de 50 anos

3. Você está exercendo alguma atividade profissional?

- Sim
- Não

Característica da Atividade Profissional

4. A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo?

- Sim
- Não (o questionário direcionava o aluno para a questão 8)

5. Qual a natureza de sua atividade profissional:

- Funcionário de empresa privada
- Funcionário de empresa pública
- Funcionário de empresa do terceiro setor
- Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
- Microempreendedor individual
- Outra natureza

6. Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais):

- até 2.000
- de 2001 até 3.000
- de 3001 até 5.000
- de 5.001 até 7.000
- de 7001 até 9.000
- acima de 9.000
- Prefiro não responder

7. Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 4, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 4=Totalmente Satisfeito(a).



8. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
 9. Com o curso que está concluindo você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Inseguro(a) e 10=Totalmente Seguro(a).
 10. Qual seu grau de satisfação com os professores de seu curso quando às contribuições para sua formação?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
 11. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aula, salas de trabalho etc.).
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.
 12. Avalie o atendimento da UPM aos alunos de Pós-Graduação.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.
 13. Avalie o atendimento aos alunos na Biblioteca do curso.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.
 14. Avalie o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da universidade.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.
- Avaliação de sua satisfação geral**
15. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.
 16. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.
 17. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria.
 18. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 32 (limite 500 caracteres).
Tipo de questão: aberta