



**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS  
CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL**

**2S 2020**



**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

<b>Apresentação</b> .....	5
<b>1. Introdução</b> .....	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	8
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	9
3.1 Participação dos alunos.....	9
3.2 Perfil dos respondentes.....	10
3.3 A situação profissional dos respondentes .....	12
3.4 Natureza da atividade Profissional .....	13
3.5 Faixa Salarial dos respondentes.....	13
3.6 A satisfação com o curso .....	14
3.7 Satisfação com a contribuição dos professores.....	15
3.8 A satisfação com a estrutura física do curso .....	16
3.9 A satisfação com o atendimento ao aluno .....	17
3.9.1 Atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica dos respondentes .....	18
3.9.2 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da UPM.....	18
3.9.3 Atendimento na biblioteca do curso.....	19
3.9.4 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição.....	19
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM .....	20
3.10.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM .....	21
3.10.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa “Para Sempre Mackenzista”. ..	21
3.11 A lealdade à UPM .....	22
<b>4. Considerações finais</b> .....	23
<b>Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes</b> .....	24

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica.....	9
Tabela 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa .....	9
Tabela 3: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo .....	10
Tabela 4: Número respondentes por faixa etária .....	11
Tabela 5: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade .....	12
Tabela 6: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes .....	13
Tabela 7: Faixa salarial dos respondentes.....	14
Tabela 8: Satisfação geral com o curso sendo concluído .....	14
Tabela 9: Segurança dos prováveis formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído .....	15
Tabela 10: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional .....	16
Tabela 11: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.) .....	16
Tabela 12: Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas quatro instâncias de atendimento .....	17
Tabela 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica .....	18
Tabela 14: Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade.....	18
Tabela 15: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso.....	19
Tabela 16: Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade .....	19
Tabela 17: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura .....	20
Tabela 18: A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso.....	21
Tabela 19: Possibilidade de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista .....	21
Tabela 20: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares .....	22

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos.....	10
Gráfico 2: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária .....	11
Gráfico 3: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres .....	12
Gráfico 4: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos.....	17
Gráfico 5: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura.....	20
Gráfico 6: A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares .....	22

## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação 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 quanto aos cursos de graduação 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 contribuição dos professores para sua formação;
  - a estrutura física do curso;
  - o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
  - o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM;
  - o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso;
  - 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 2.028 alunos, representando 68% dos 3.003 prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial. 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 **76%**, o que significa um **aumento de 8 pontos percentuais** em relação ao primeiro semestre de 2020.

#### II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **92%**. Cinco Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 90%**: CCT, com 97%, FD, com 96%, EE, com 93%, CCSA e FAU, com 91%.

#### 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 **93%**.
- b) **a estrutura física do curso:** o percentual médio de satisfação obtido para a estrutura do curso foi de **95%**.



- c) **o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica:** o percentual médio de satisfação com o atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica do respondente foi de **77%**. O CCL, CCSA, CCBS e EE obtiveram percentuais entre 73% e 76% de satisfação com o atendimento na UA. O CEFT, FCI, e FD alcançaram percentuais entre 78% e 80%. As Unidades Acadêmicas com os maiores percentuais de satisfação com o atendimento ao aluno foi o CCT, com 87% de satisfação dos respondentes e a FAU, com 82% de satisfação.
- d) **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 Graduação da UPM foi de **72%**.
- e) **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 **95%**.
- f) **o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro:** o percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro foi de **74%**.

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

Entre os respondentes, **81%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e, **73%**, concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Quanto à confiança na Instituição, **60%** dos alunos recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores), e, 15% não recomendariam (alunos detratores) o que leva a um Net Promoter Score (NPS) igual a 45 para os cursos presenciais de Graduação.

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos semestres anteriores, sendo implantada uma nova questão para avaliar a lealdade dos alunos à UPM. O questionário 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 11 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 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.

Para a análise das respostas das 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:

- a) 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 20, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS) foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>1</sup>:

- 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 = % de alunos promotores - % de alunos detratores.

---

<sup>1</sup> REICHHELD, 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. Os resultados detalhados por Curso estão apresentados no Apêndice 2.

#### 3.1 Participação dos alunos

Participaram da pesquisa 2.028 alunos, que representam 68% dos 3.003 alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial da UPM no segundo semestre de 2020, 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 no 2S 2020	% em relação ao total de prováveis formandos do curso
CCBS	184	9%	268	69%
CCL	301	15%	428	70%
CCSA	430	21%	607	71%
CCT	148	7%	235	63%
CEFT	23	1%	34	68%
EE	333	16%	498	67%
FAU	157	8%	238	66%
FCI	113	6%	155	73%
FD	339	17%	540	63%
<b>Totais UPM</b>	<b>2.028</b>	<b>100%</b>	<b>3.003</b>	<b>68%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

A Unidade Acadêmica (UA) com maior representatividade foi a Faculdade de Computação e Informática (FCI), com participação de 73% dos seus prováveis formandos. Seis Unidades Acadêmicas tiveram entre 66% e 71% de participação dos alunos: CCBS, CCL, CCSA, CEFT, EE e FAU.

A Tabela 2 apresenta a série histórica da adesão dos alunos para esta pesquisa.

**Tabela 2:** Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa

Ano/Sem	Percentual de Adesão	Ano/Sem	Percentual de Adesão
2015/1	20%	2015/2	17%
2016/1	37%	-	-
2017/1	47%	2017/2	24%
2018/1	28%	2018/2	24%
2019/1	46%	2019/2	23%
2020/1	81%	<b>2020/2</b>	<b>68%</b>

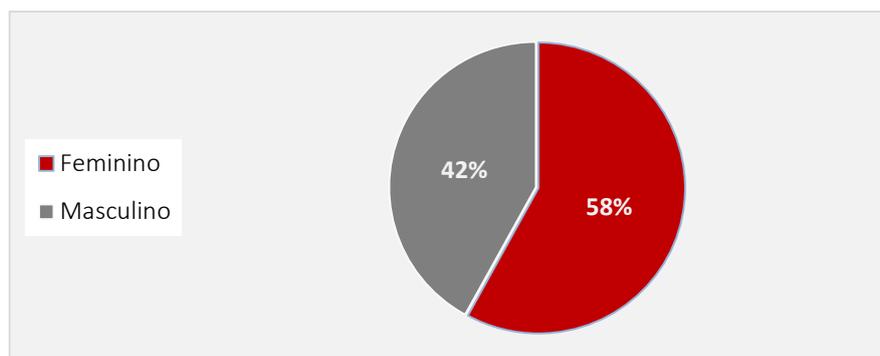
**Fonte:** Dados da pesquisa e dados históricos da Comissão Própria de Avaliação.

Como apresentado na Tabela 2, os percentuais de adesão em geral foram melhores nos primeiros semestres, sendo a maior adesão anterior obtida no primeiro semestre de 2020, que foi de 81%.

### 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 3.

**Gráfico 1:** Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos



Fonte: Dados da pesquisa.

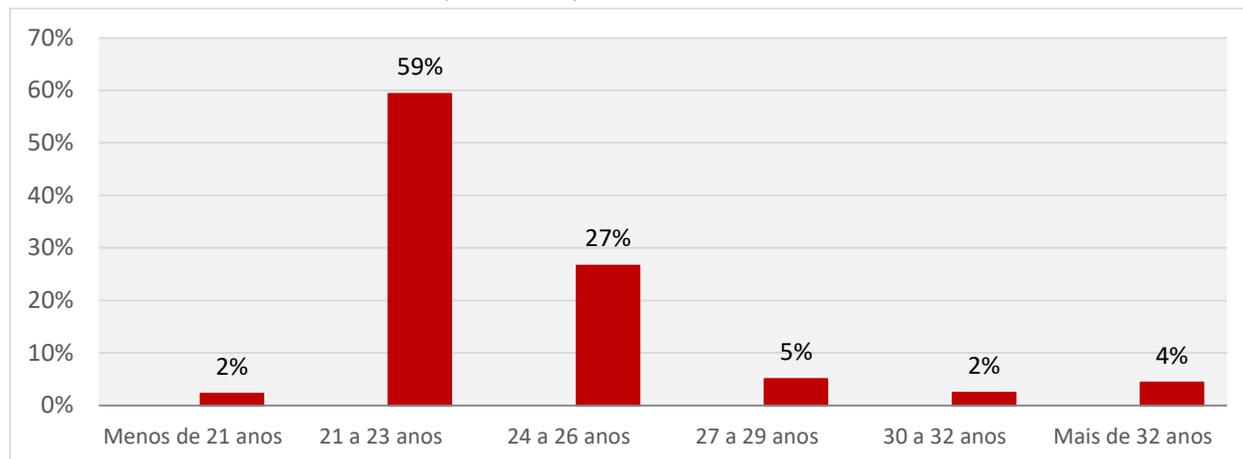
**Tabela 3:** Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo

UA	Feminino		Masculino		Totais
	Nº respostas	% em relação ao total de respostas	Nº respostas	% em relação ao total de respostas	
CCBS	152	83%	32	17%	184
CCL	200	66%	101	34%	301
CCSA	208	48%	222	52%	430
CCT	101	68%	47	32%	148
CEFT	19	83%	4	17%	23
EE	134	40%	199	60%	333
FAU	106	68%	51	32%	157
FCI	22	19%	91	81%	113
FD	234	69%	105	31%	339
<b>Totais</b>	<b>1.176</b>	<b>58%</b>	<b>852</b>	<b>42%</b>	<b>2.028</b>

Conforme pode ser observado na Tabela 3, o CCBS e CEFT foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de prováveis formandos do sexo feminino, seguida pelo CEFT. Isto pode ser explicado pelo tipo de cursos oferecidos pelo CCBS, voltados para a saúde e, o CEFT, cursos na área de ciências humanas. Já a FCI foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos do sexo masculino, seguida pela EE. Ambas Unidades Acadêmicas oferecem cursos mais voltados para tecnologia e ciências exatas.

Quanto à faixa etária, 59% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos e, 27%, entre 24 e 26 anos, totalizando 86% dos alunos com faixa etária entre 21 e 26 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 4 apresenta a distribuição dos formandos por Unidade Acadêmica e faixa etária.

**Tabela 4:** Número respondentes por faixa etária

UA	Número de respondentes por faixa etária						Total
	Menos de 21 anos	21 a 23 anos	24 a 26 anos	27 a 29 anos	30 a 32 anos	mais de 32 anos	
CCBS	11	101	52	5	5	10	184
CCL	17	237	33	6	6	2	301
CCSA	7	268	98	28	10	19	430
CCT		90	48	2	1	7	148
CEFT		7	7	1		8	23
EE	2	136	143	32	13	7	333
FAU		97	47	5	3	5	157
FCI	7	66	22	9	3	6	113
FD	1	201	90	14	8	25	339
<b>Totais</b>	<b>45</b>	<b>1.203</b>	<b>540</b>	<b>102</b>	<b>49</b>	<b>89</b>	<b>2.028</b>
	<b>2%</b>	<b>59%</b>	<b>27%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 4, formandos de seis Unidades Acadêmicas indicaram ter menos de 21 anos: CCBS, CCL, CCSA, EE, FCI e FD. A maior parte dos formandos respondentes estavam tinha entre 21 e 23 anos quando da coleta de dados.

### 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 5, que também apresenta o histórico de resultados obtidos nos semestres anteriores.

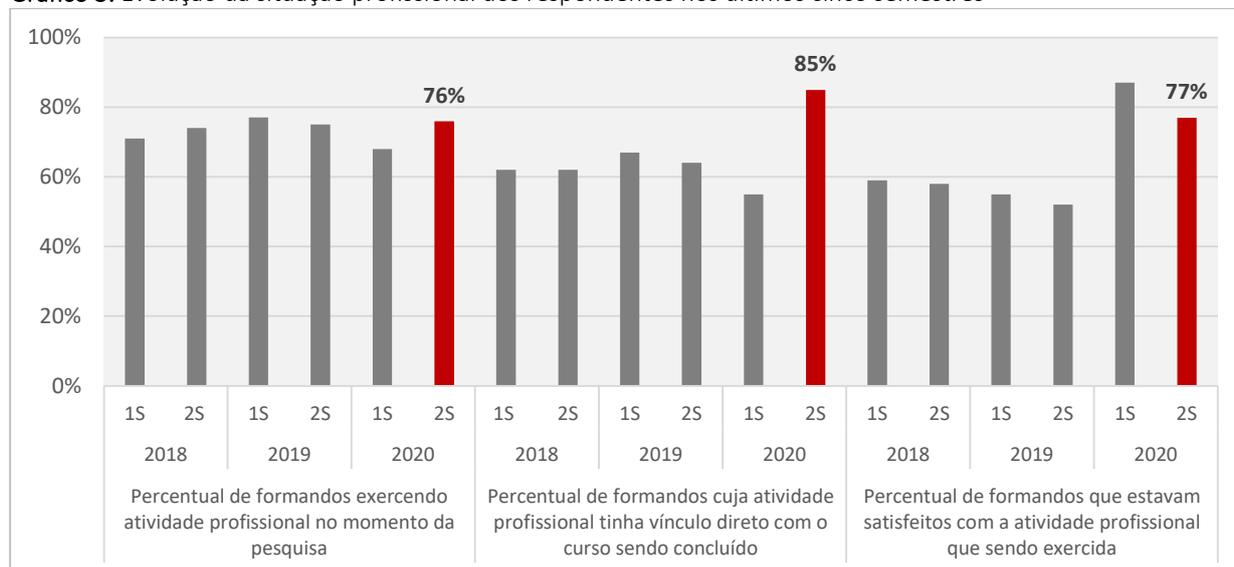
**Tabela 5:** Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade

UA	Percentual de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa						Percentual de formandos cuja atividade profissional tinha vínculo direto com o curso sendo concluído						Percentual de formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que sendo exercida					
	2018		2019		2020		2018		2019		2020		2018		2019		2020	
	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	2S
CCBS	29%	62%	50%	41%	41%	60%	16%	30%	41%	32%	18%	77%	51%	44%	16%	73%	73%	72%
CCL	77%	60%	80%	65%	59%	77%	74%	55%	65%	59%	48%	88%	59%	50%	72%	45%	85%	77%
CCSA	82%	83%	90%	88%	78%	86%	75%	71%	71%	79%	68%	90%	78%	67%	65%	67%	92%	79%
CCT	60%	51%	81%	48%	53%	72%	55%	46%	75%	48%	45%	88%	57%	65%	55%	21%	88%	76%
CEFT	60%	83%	74%	54%	77%	74%	27%	50%	22%	29%	43%	59%	40%	41%	40%	38%	78%	76%
EE	68%	79%	81%	80%	74%	78%	51%	68%	60%	44%	50%	72%	49%	42%	49%	40%	89%	78%
FAU	76%	64%	82%	81%	67%	64%	70%	61%	81%	65%	66%	94%	69%	57%	63%	48%	84%	75%
FCI	87%	86%	83%	95%	88%	82%	83%	86%	81%	92%	80%	92%	69%	90%	85%	86%	94%	90%
FD	66%	66%	70%	79%	69%	73%	59%	58%	65%	71%	61%	84%	60%	65%	51%	54%	87%	74%
<b>Totais</b>	<b>71%</b>	<b>74%</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	<b>68%</b>	<b>76%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>67%</b>	<b>64%</b>	<b>55%</b>	<b>85%</b>	<b>59%</b>	<b>58%</b>	<b>55%</b>	<b>52%</b>	<b>87%</b>	<b>77%</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 5, houve um aumento de 8 pontos percentuais no total de prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional, em relação ao primeiro semestre de 2020 (de 68% no 1S 2020 para 76% no 2S 2020). Quanto aos alunos cuja atividade profissional estava vinculada diretamente ao curso, o aumento foi de 30 pontos percentuais (de 55% no 1S 2020 para 85% no 2S 2020). O Gráfico 3 ilustra estes resultados.

**Gráfico 3:** Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres



Fonte: Dados da pesquisa.

Em relação às mudanças no percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional, seis Unidades Acadêmicas tiveram aumento no percentual em relação ao primeiro semestre de 2020: CCBS, CCT, CCL, CCSA, EE e FD. No caso do CEFT, 71% dos alunos de Pedagogia estavam exercendo atividade profissional, sendo 67% deles com atividade diretamente relacionada à área.

No caso do CCSA e EE, o maior percentual de alunos exercendo atividade profissional foi o do curso de Administração de Alphaville e Engenharia de Produção, com 91%. As demais Unidades Acadêmicas tiveram redução do percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional em relação ao primeiro semestre de 2020.

Outro aspecto a destacar é que a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional foi a CCSA, com 86% dos alunos exercendo algum tipo de atividade profissional, seguido pela FCI, com 82%.

### 3.4 Natureza da atividade Profissional

Dentre os 1.537 respondentes exercendo atividade profissional (76% do total de respondentes), 82% era funcionário de empresa privada, conforme apresentado na Tabela 6.

**Tabela 6:** Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes

UA	Funcionário de empresa privada	Funcionário de empresa pública	Funcionário de empresa do terceiro setor	Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto MEI	Microempreendedor individual (MEI)	Outra Natureza	Totais
CCBS	70	8	5	4	8	16	111
CCL	184	4	4	7	28	4	231
CCSA	319	3	2	26	6	14	370
CCT	77	6		10	5	8	106
CEFT	13	1	1	1	1		17
EE	248	3		4	2	3	260
FAU	87	3		1	10		101
FCI	83	3		4	1	2	93
FD	185	34	1	5	1	22	248
<b>Totais</b>	<b>1.266</b> 82%	<b>65</b> 4%	<b>13</b> 1%	<b>62</b> 4%	<b>62</b> 4%	<b>69</b> 5%	<b>1.537</b> 100%

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 6, 8% dos respondentes eram empreendedores, sendo 4% microempreendedor individual.

### 3.5 Faixa Salarial dos respondentes

A faixa salarial da maior parte dos respondentes era de até 3 mil reais, sendo que 24% deles recebiam até 1.500 reais e, 41%, recebiam entre 1.501 até 3 mil reais, conforme apresentado na Tabela 7.

**Tabela 7:** Faixa salarial dos respondentes

UA	até 1.500	de 1.501 até 3.000	de 3.001 até 5.000	de 5.001 até 7.000	de 7.001 até 9.000	acima de 9.000	Prefiro não responder	Totais
CCBS	47	37	7	2		1	17	111
CCL	91	88	40	8	1	1	2	231
CCSA	44	168	99	26	5	14	14	370
CCT	41	47	8	4	1		5	106
CEFT	8	1	2	2	1	2	1	17
EE	23	121	66	26	2	8	14	260
FAU	55	35	5	2	1	2	1	101
FCI	11	27	31	9	5	4	6	93
FD	50	103	55	12	2	16	10	248
<b>Totais</b>	<b>370</b> 24%	<b>627</b> 41%	<b>313</b> 20%	<b>91</b> 6%	<b>18</b> 1%	<b>48</b> 3%	<b>70</b> 5%	<b>1.537</b> 100%

Fonte: Dados da pesquisa.

É possível observar na Tabela 7 que a faixa salarial de 20% dos respondentes era entre 3.001 a 5 mil reais, havendo 3% deles na faixa salarial acima de 9 mil reais. 5% dos respondentes preferiram não informar sua faixa salarial.

### 3.6 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos foi de 92%, conforme apresentado na Tabela 8.

**Tabela 8:** Satisfação geral com o curso sendo concluído

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	15	8%	7	4%	162	88%	184
CCL	13	4%	23	8%	265	88%	301
CCSA	32	7%	6	1%	392	91%	430
CCT			5	3%	143	97%	148
CEFT	3	13%			20	87%	23
EE	18	5%	5	2%	310	93%	333
FAU	8	5%	6	4%	143	91%	157
FCI	4	4%	9	8%	100	88%	113
FD	11	3%	4	1%	324	96%	339
<b>Totais</b>	<b>104</b>	<b>5%</b>	<b>65</b>	<b>3%</b>	<b>1.859</b>	<b>92%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode ser observado na Tabela 8 que cinco Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 90%**: CCT, com 97%, FD, com 96%, EE, com 93% e CCSA e FAU, com 91%.

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 9.

**Tabela 9:** 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	19	10%	12	7%	153	83%	184
CCL	24	8%	21	7%	256	85%	301
CCSA	29	7%	27	6%	374	87%	430
CCT	6	4%	5	3%	137	93%	148
CEFT	4	17%	2	9%	17	74%	23
EE	26	8%	9	3%	298	89%	333
FAU	19	12%	13	8%	125	80%	157
FCI	6	5%	3	3%	104	92%	113
FD	20	6%	10	3%	309	91%	339
<b>Totais</b>	<b>153</b>	<b>8%</b>	<b>102</b>	<b>5%</b>	<b>1.773</b>	<b>87%</b>	<b>2.028</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa.

Os resultados apresentados na Tabela 9 evidenciam que os prováveis formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os alunos do CCT, com 93% de alunos seguros. Já os prováveis formandos do CEFT foram os que apresentaram o menor percentual de segurança, com 74%.

É necessário observar que o número de prováveis formandos do CEFT é pequeno em relação ao número das demais Unidades Acadêmicas, não influenciando de forma significativa o percentual médio de alunos satisfeitos, que foi de 87%, abaixo do percentual de satisfação com o curso (Tabela 8). Isto é, em média, 5% dos alunos que estão satisfeitos com o curso, não se sentem seguros quando ao início ou continuidade de sua vida profissional.

### 3.7 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional variou de 87% a 97%, dependendo da Unidade Acadêmica, conforme apresentado na Tabela 10.

**Tabela 10:** Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	6	3%	6	3%	172	93%	184
CCL	4	1%	14	5%	283	94%	301
CCSA	31	7%	18	4%	381	89%	430
CCT	4	3%	1	1%	143	97%	148
CEFT	3	13%		0%	20	87%	23
EE	18	5%	9	3%	306	92%	333
FAU	4	3%	7	4%	146	93%	157
FCI	9	8%	5	4%	99	88%	113
FD	6	2%	7	2%	326	96%	339
<b>Totais</b>	<b>85</b>	<b>4%</b>	<b>67</b>	<b>3%</b>	<b>1.876</b>	<b>93%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 10, todas Unidades Acadêmicas alcançaram percentual de satisfação com a contribuição dos professores acima de 80%.

### 3.8 A satisfação com a estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação com a estrutura física do curso foi de 95%, sendo o CCT a Unidade Acadêmica com a estrutura mais bem avaliada, com 100% de satisfação, seguido pela FD, com 97%, CCL e EE, com 96% de satisfação, conforme apresentado na Tabela 11.

**Tabela 11:** Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	7	4%	3	2%	174	95%	184
CCL	6	2%	7	2%	288	96%	301
CCSA	16	4%	6	1%	408	95%	430
CCT	0	0%		0%	148	100%	148
CEFT	4	17%	1	4%	18	78%	23
EE	6	2%	6	2%	321	96%	333
FAU	7	4%	3	2%	147	94%	157
FCI	6	5%	7	6%	100	88%	113
FD	5	1%	4	1%	330	97%	339
<b>Totais UPM</b>	<b>57</b>	<b>3%</b>	<b>37</b>	<b>2%</b>	<b>1.934</b>	<b>95%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.9 A satisfação com o atendimento ao aluno

Foi avaliada a satisfação dos respondentes quanto ao atendimento ao aluno em quatro instâncias da UPM: atendimento na Unidade Acadêmica, na Biblioteca do curso, no Setor de Atendimento ao Aluno de Graduação da Universidade e no Setor Financeiro. A Tabela 12 apresenta a síntese dos resultados encontrados.

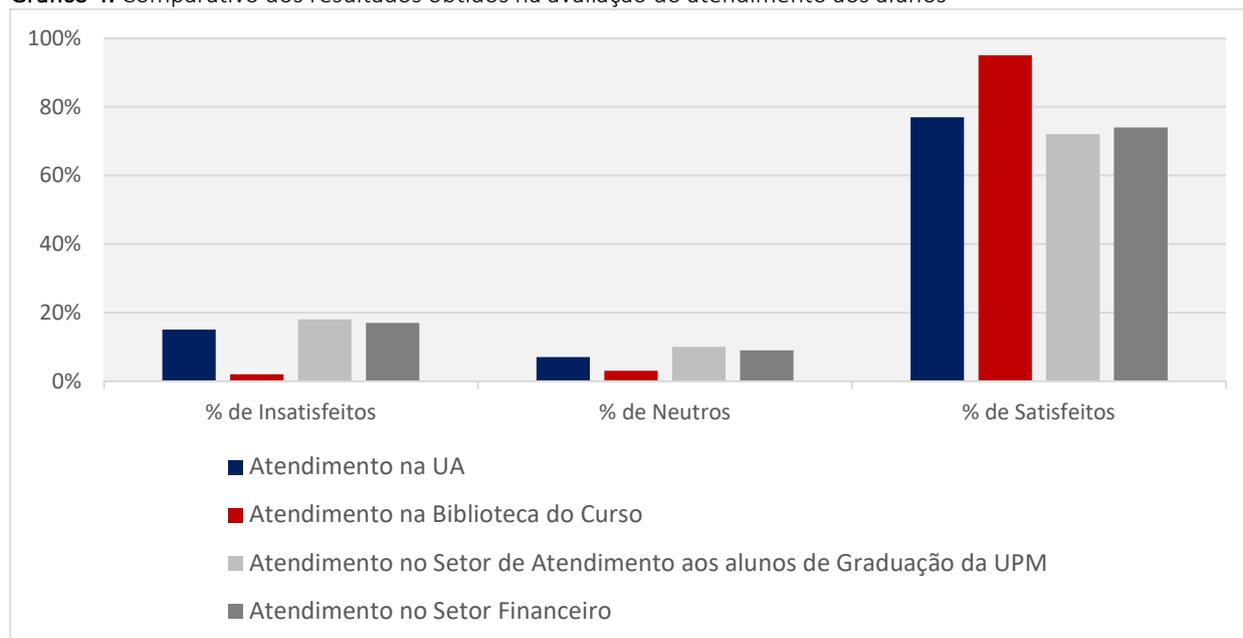
**Tabela 12:** Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas quatro instâncias de atendimento

Tipo de atendimento avaliado	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
Na Unidade Acadêmica	311	15%	149	7%	1.568	77%	2.028
Na Biblioteca do Curso	41	2%	62	3%	1.925	95%	2.028
No Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM	359	18%	205	10%	1.464	72%	2.028
No Setor Financeiro	349	17%	184	9%	1.495	74%	2.028
<b>Média dos percentuais</b>		<b>13%</b>		<b>7%</b>		<b>80%</b>	

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 12 o percentual de satisfação dos alunos com o atendimento ficou entre 72% e 77%, exceto o atendimento na biblioteca do curso, cujo percentual de satisfação foi de 95%. O Gráfico 4 ilustra os resultados obtidos. Os itens 3.9.1 a 3.9.4 apresentam os resultados obtidos detalhados por Unidade Acadêmica.

**Gráfico 4:** Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos



Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.9.1 Atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica dos respondentes

Os percentuais de satisfação dos respondentes com o atendimento aos alunos da Unidade Acadêmica variaram de 73% a 87%, conforme apresentado na Tabela 13.

**Tabela 13:** Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	33	18%	11	6%	140	76%	184
CCL	55	18%	25	8%	221	73%	301
CCSA	76	18%	35	8%	319	74%	430
CCT	11	7%	8	5%	129	87%	148
CEFT	4	17%	1	4%	18	78%	23
EE	52	16%	29	9%	252	76%	333
FAU	20	13%	8	5%	129	82%	157
FCI	13	12%	11	10%	89	79%	113
FD	47	14%	21	6%	271	80%	339
<b>Totais</b>	<b>311</b>	<b>15%</b>	<b>149</b>	<b>7%</b>	<b>1.568</b>	<b>77%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

A Tabela 13 evidencia que o CCL, CCSA, CCBS e EE obtiveram percentuais entre 73% e 76% de satisfação com o atendimento. O CEFT, FCI, e FD alcançaram percentuais entre 78% e 80%. A Unidade Acadêmica com o maior percentual de satisfação com o atendimento ao aluno foi o CCT, com 87% de satisfação dos respondentes.

### 3.9.2 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da UPM

O percentual de satisfação com o atendimento no Setor de Atendimento aos alunos da UPM variou de 57% (alunos do CEFT) a 89% (alunos do CCT), conforme apresentado na Tabela 14.

**Tabela 14:** Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	37	20%	18	10%	129	70%	184
CCL	66	22%	32	11%	203	67%	301
CCSA	79	18%	45	10%	306	71%	430
CCT	10	7%	7	5%	131	89%	148
CEFT	7	30%	3	13%	13	57%	23
EE	59	18%	45	14%	229	69%	333
FAU	26	17%	16	10%	115	73%	157
FCI	16	14%	14	12%	83	73%	113
FD	59	17%	25	7%	255	75%	339
<b>Totais</b>	<b>359</b>	<b>18%</b>	<b>205</b>	<b>10%</b>	<b>1.464</b>	<b>72%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.9.3 Atendimento na biblioteca do curso

O atendimento ao aluno na biblioteca do curso obteve percentuais de satisfação iguais ou acima de 90% em oito das nove Unidades Acadêmicas. Este resultado está apresentado na Tabela 15.

**Tabela 15:** Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	3	2%	5	3%	176	96%	184
CCL	9	3%	17	6%	275	91%	301
CCSA	13	3%	12	3%	405	94%	430
CCT	2	1%		0%	146	99%	148
CEFT	2	9%	1	4%	20	87%	23
EE	6	2%	12	4%	315	95%	333
FAU	1	1%	2	1%	154	98%	157
FCI	3	3%	8	7%	102	90%	113
FD	2	1%	5	1%	332	98%	339
<b>Totais</b>	<b>41</b>	<b>2%</b>	<b>62</b>	<b>3%</b>	<b>1.925</b>	<b>95%</b>	<b>2.028</b>

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 99% de satisfação dos alunos.

### 3.9.4 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição

Os resultados obtidos na avaliação do atendimento do Setor Financeiro estão apresentados na Tabela 16.

**Tabela 16:** Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade

UA	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	46	25%	20	11%	118	64%	184
CCL	68	23%	25	8%	208	69%	301
CCSA	68	16%	47	11%	315	73%	430
CCT	9	6%	7	5%	132	89%	148
CEFT	2	9%	1	4%	20	87%	23
EE	69	21%	32	10%	232	70%	333
FAU	25	16%	17	11%	115	73%	157
FCI	11	10%	10	9%	92	81%	113
FD	51	15%	25	7%	263	78%	339
<b>Totais</b>	<b>349</b>	<b>17%</b>	<b>184</b>	<b>9%</b>	<b>1.495</b>	<b>74%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme pode ser observado na Tabela 16, o atendimento ao aluno no Setor Financeiro obteve percentuais de satisfação acima de 68% dos alunos de todas as Unidades Acadêmicas, exceto dos alunos do CCBS, onde a avaliação levou a um percentual de 64% de satisfação com este atendimento.

### 3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

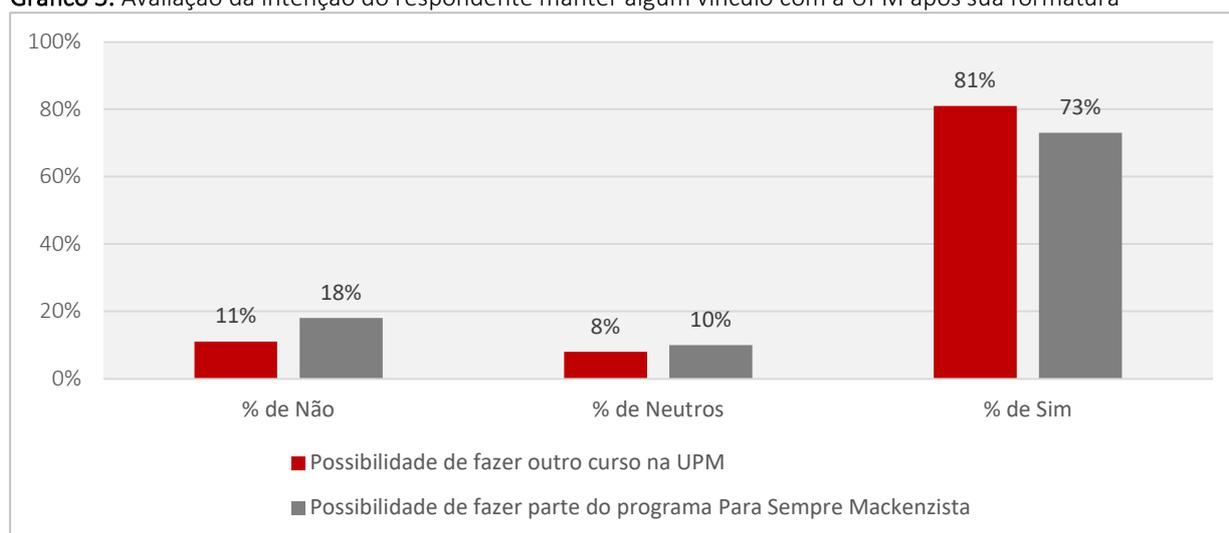
Um importante aspecto avaliado na pesquisa é a intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua Graduação. A avaliação é feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e, a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada na Tabela 17 e no Gráfico 5. Os itens 3.10.1 e 3.10.2 apresentam os resultados detalhados por Unidade Acadêmica.

**Tabela 17:** As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

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	222	11%	170	8%	1.636	81%	2.028
Possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista	355	18%	202	10%	1.471	73%	2.028
<b>Média dos percentuais</b>		<b>14%</b>		<b>9%</b>		<b>77%</b>	

Fonte: Dados da pesquisa.

**Gráfico 5:** Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura



Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 17 e no Gráfico 5, a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM é um pouco maior que a de ele fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista.

### 3.10.1 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 um curso. Os resultados detalhados por UA estão apresentados na Tabela 18.

**Tabela 18:** A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso

UA	Não escolheria		Talvez		Escolheria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	29	16%	21	11%	134	73%	184
CCL	30	10%	24	8%	247	82%	301
CCSA	74	17%	37	9%	319	74%	430
CCT	3	2%	9	6%	136	92%	148
CEFT	3	13%	0	0%	20	87%	23
EE	35	11%	31	9%	267	80%	333
FAU	20	13%	20	13%	117	75%	157
FCI	8	7%	12	11%	93	82%	113
FD	20	6%	16	5%	303	89%	339
<b>Totais</b>	<b>222</b>	<b>11%</b>	<b>170</b>	<b>8%</b>	<b>1.636</b>	<b>81%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Como evidenciado na Tabela 18, o percentual médio de respondentes que fariam outro curso na UPM foi de 81%. Entre as Unidades Acadêmicas, o percentual variou de 73% (CCBS) a 92% (CCT).

### 3.10.2 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 19.

**Tabela 19:** Possibilidade de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista

UA	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCBS	50	27%	13	7%	121	66%	184
CCL	59	20%	34	11%	208	69%	301
CCSA	82	19%	56	13%	292	68%	430
CCT	9	6%	15	10%	124	84%	148
CEFT	3	13%	1	4%	19	83%	23
EE	38	11%	41	12%	254	76%	333
FAU	46	29%	9	6%	102	65%	157
FCI	27	24%	11	10%	75	66%	113
FD	41	12%	22	6%	276	81%	339
<b>Totais</b>	<b>355</b>	<b>18%</b>	<b>202</b>	<b>10%</b>	<b>1.471</b>	<b>73%</b>	<b>2.028</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

Um aspecto a destacar nos resultados apresentados na Tabela 19, é que, para os alunos de algumas Unidades Acadêmicas, existe 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 FCI, onde 82% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso, mas, somente 66% faria parte do Programa. O mesmo ocorre com os respondentes do CCL, e da FAU.

### 3.11 A lealdade à UPM

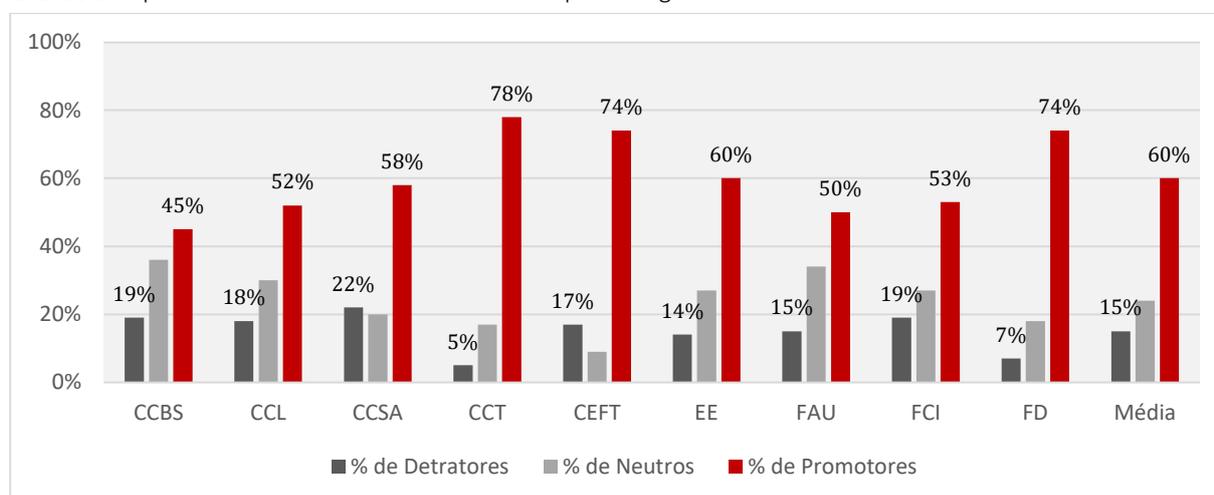
Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o NPS dos cursos. Este é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 60% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares, levando a um NPS igual a 45 para os cursos de Graduação. Os resultados estão apresentados na Tabela 20 e no Gráfico 6.

**Tabela 20:** 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	35	19%	67	36%	82	45%	184	26
CCL	55	18%	89	30%	157	52%	301	34
CCSA	95	22%	87	20%	248	58%	430	36
CCT	8	5%	25	17%	115	78%	148	73
CEFT	4	17%	2	9%	17	74%	23	57
EE	45	14%	89	27%	199	60%	333	46
FAU	24	15%	54	34%	79	50%	157	35
FCI	22	19%	31	27%	60	53%	113	34
FD	25	7%	62	18%	252	74%	339	67
<b>Totais</b>	<b>313</b>	<b>15%</b>	<b>506</b>	<b>25%</b>	<b>1.209</b>	<b>60%</b>	<b>2.028</b>	<b>45</b>

Fonte: Dados da pesquisa.

**Gráfico 6:** A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares



Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser verificado na Tabela 20, quatro Unidades Acadêmicas (EE, CEFT, EE, FD e CCT) obtiveram percentual igual ou acima de 60% de respondentes que indicariam a UPM para amigos e familiares, conforme evidenciado no Gráfico 6.

#### 4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM foi realizada no final do segundo semestre de 2020, quando a UPM e demais instituições de Ensino do país ainda estavam operando em Regime Excepcional por Contingência (REC), implantado na UPM em 19 de março de 2020, como consequência da pandemia da Covid-19. A presença dos alunos nos *campi* da Universidade também não foi possível durante o segundo semestre de 2020, exceto para algumas aulas práticas, a partir do momento em que isto foi disponibilizado pelas autoridades.

Os resultados obtidos evidenciam que o fato de as aulas terem ocorrido de forma remota praticamente durante todo o ano não diminuiu o nível de satisfação dos formandos, que se mostrou similar ao dos anos anteriores.

Merece destaque o nível de empregabilidade dos formandos, que se manteve alto mesmo em momento de pandemia, o percentual médio de alunos promotores, e, especialmente, de alunos que fariam outro curso na UPM.



---

## Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. Indique o campus onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: lista suspensa com os três campi da UPM.

2. Indique o curso que está concluindo.

Tipo de questão: lista suspensa com os cursos de graduação presencial da UPM

### Dados demográficos:

Tipo de questão: 2 itens de múltipla escolha:

3. Sexo :

- Feminino
- Masculino

4. Faixa Etária:

- Menos de 21 anos
- 21 a 23 anos
- 24 a 26 anos
- 27 a 29 anos
- 30 a 32 anos
- mais de 32 anos

### Situação Profissional:

Tipo de questão: dois itens de resposta dicotômica

5. Você está exercendo alguma atividade profissional ?

- Sim
- Não

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

- Sim
- Não

7. 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

8. Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais)?

- Até 1.500
- De 1.501 até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 9.000
- Acima de 9.000
- Prefiro não responder



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

Tipo de questão: Escala tipo Likert, com posições de 0 a 4, com ancoragem verbal.

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 Totalmente satisfeito(a)

**Satisfação geral:**

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 0 a 10, com ancoragem verbal.

**10. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?**

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

**11. Com o curso que está concluindo você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?**

Muito inseguro(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente seguro(a)

**12. Qual seu grau de satisfação com os professores de seu curso quanto às contribuições para sua formação?**

Muito Insatisfeito(a) 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

**13. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso ( salas de aulas, salas de trabalho, etc.).**

Péssima 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

**14. Avalie o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.**

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

**15. Avalie o setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade**

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

**16. Avalie o atendimento aos alunos na Biblioteca do curso**

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

**17. Avalie o atendimento aos alunos no setor financeiro da Universidade.**

Péssimo 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

**Reputação da UPM:**

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 1 a 10, com ancoragem verbal.

**18. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM )?**

Certamente NÃO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Certamente SIM

**19. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?**

Certamente NÃO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Certamente SIM



20. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?

Certamente NÃO    0   1   2   3   4   5   6   7   8   9   10    Certamente SIM

21. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 20 (limite de 500 caracteres)



Universidade Presbiteriana

**Mackenzie**

Comissão Própria de Avaliação

---