

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA**

2021 1S



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

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação
Coordenadora de Avaliação Acadêmica Institucional**

Maria Campos Lage

Coordenadora do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Coordenador Geral dos Cursos de Graduação

Sérgio Silva Dantas



Sumário

Apresentação	4
1. Introdução	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos	7
3. Apresentação geral dos resultados	8
3.1 Perfil dos respondentes	9
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	10
3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho e a satisfação com o curso.....	13
3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	14
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	15
3.6 Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno.....	16
3.7 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos.....	17
3.8 Sugestões dos alunos para modificações nos cursos	18
3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes	18
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	21
3.11 A lealdade dos alunos em relação à UPM – Net Promoter Score (NPS)	21
4. Considerações finais	23
Apêndice 1: Questionário respondido pelos prováveis formandos	24



Índice de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos, por curso	8
----------------------------------------------	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica	8
Gráfico 2: Percentuais de respondentes feminino e masculino	9
Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária	9
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes.....	10
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso.....	10
Gráfico 6: Relação da atividade profissional com o curso do aluno e nível de satisfação com a atividade profissional	11
Gráfico 7: O quanto “ser mackenzista” contribuiu para a entrada no mercado de trabalho	11
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional.....	12
Gráfico 9: Renda mensal bruta dos respondentes.....	12
Gráfico 10: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	13
Gráfico 11: Satisfação geral com o curso.....	13
Gráfico 12: Satisfação geral, detalhado por curso	14
Gráfico 13: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual....	15
Gráfico 14: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação.....	15
Gráfico 15: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso	16
Gráfico 16: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno / Princípios e valores morais explicitados pela UPM.....	17
Gráfico 17: Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos.....	17
Gráfico 18: Número de sugestões de modificações por curso de Graduação	18
Gráfico 19: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos aos Polos	19
Gráfico 20: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo	19
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento prestado ao aluno no Polo	20
Gráfico 22: Satisfação com o atendimento prestado pelo Tutor do Polo	20
Gráfico 23: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura	21
Gráfico 24: NPS consolidado da UPM, conforme avaliação dos alunos.....	22
Gráfico 25: NPS da UPM conforme avaliação dos alunos, detalhado por curso	22



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao primeiro semestre de 2021.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados agrupados por curso 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 formandos quanto aos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância, considerando a percepção dos discentes. A pesquisa teve como objetivos gerais:

- I. Identificar o perfil do aluno formando;
- II. Identificar a situação profissional destes alunos e seu nível de satisfação com a atual atividade profissional;
- III. Verificar o nível de satisfação do aluno quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a estrutura do curso (ambiente virtual de aprendizagem e biblioteca virtual);
 - c) os aspectos relacionados ao Polo;
 - d) o atendimento prestado pelo Setor Financeiro.
- IV. Verificar o Grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na UPM;
- V. Identificar o Net Promoter Score da UPM, na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **164** alunos, representando **76%** dos **215** prováveis formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário dos cursos presenciais, apenas com pequenas alterações em questões específicas para os cursos na modalidade a distância.

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 em junho de 2021 era de 88%, sendo que destes, 71% atuavam em atividades relacionadas diretamente ao curso que estavam concluindo e 81% dos respondentes estavam satisfeitos com a atividade profissional sendo exercida.

II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de 89%.



III. Satisfação dos prováveis formandos quanto:

- a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos:** 87% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição de seus professores para sua formação profissional.
- b) **o ambiente virtual de aprendizagem:** 84% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, o que inclui as atividades propostas, os textos postados, os fóruns, entre outros.
- c) **o acervo da biblioteca digital:** 83% dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital.
- d) **os aspectos relacionados ao Polo:** 89% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo, 86% estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e 89% estavam satisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo.
- e) **o atendimento no setor financeiro:** 82% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento no Setor Financeiro.

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

Entre os respondentes, 90% concordaram que escolheriam a UPM para fazer outro curso e 87% concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

V. Net Promoter Score (NPS):

O NPS da UPM na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação em EaD foi de 74, com 79% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 5% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos cursos presenciais, com 26 questões fechadas e 3 abertas, sendo implantadas apenas adequações para o ambiente de ensino a distância.

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 10 pontos (1 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário 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 de Graduação na modalidade a distância. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Coordenação dos cursos na modalidade a distância, 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 01 a 18 de junho de 2021. 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 3 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 4 a 6 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 7 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 27, 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 = % de alunos promotores - % 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

Participaram da pesquisa 164 alunos, que representavam 76% dos prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

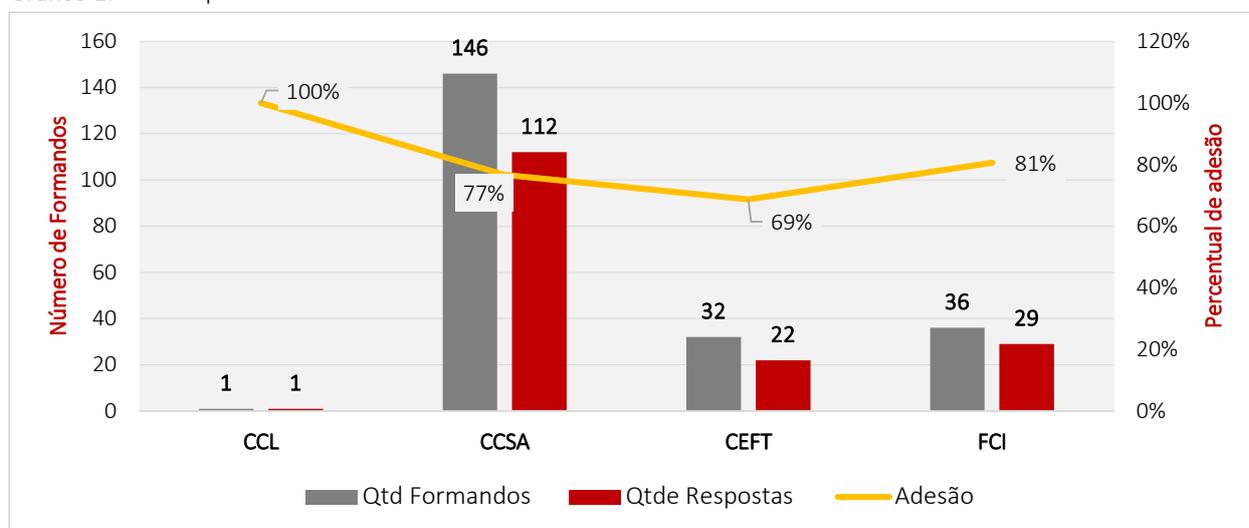
Tabela 1: Adesão dos alunos, por curso

UA	Curso	Número de formandos	Número de respostas	% de Adesão
CCL	LETRAS	1	1	100%
CCSA	EMPREENDEDORISMO E NOVOS NEGOCIOS	14	11	79%
CCSA	GESTAO COMERCIAL	18	12	67%
CCSA	GESTAO DE RECURSOS HUMANOS	33	27	82%
CCSA	GESTAO FINANCEIRA	20	13	65%
CCSA	LOGÍSTICA	10	10	100%
CCSA	MARKETING	51	39	76%
CEFT	FILOSOFIA	9	8	89%
CEFT	HISTÓRIA	5	3	60%
CEFT	PEDAGOGIA	18	11	61%
FCI	ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	30	25	83%
FCI	JOGOS DIGITAIS	2	2	100%
FCI	MATEMÁTICA	4	2	50%
Totais		215	164	76%

Fonte: Dados da pesquisa

Os cursos que atingiram 100% de adesão foram Letras (CCL), Logística (CCSA) e Jogos Digitais (FCI). O Gráfico 1 ilustra a adesão por Unidade Acadêmica

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica

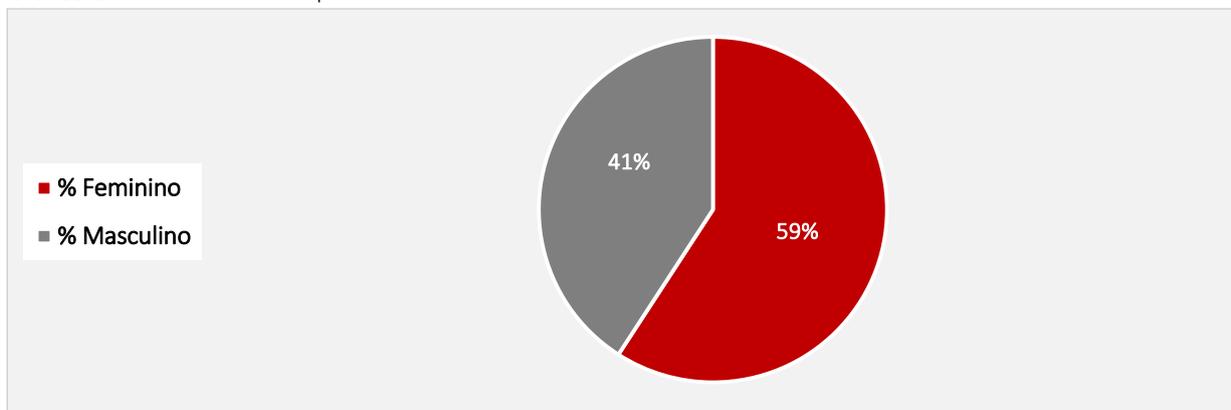


Fonte: Dados da pesquisa

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 59% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráficos 2.

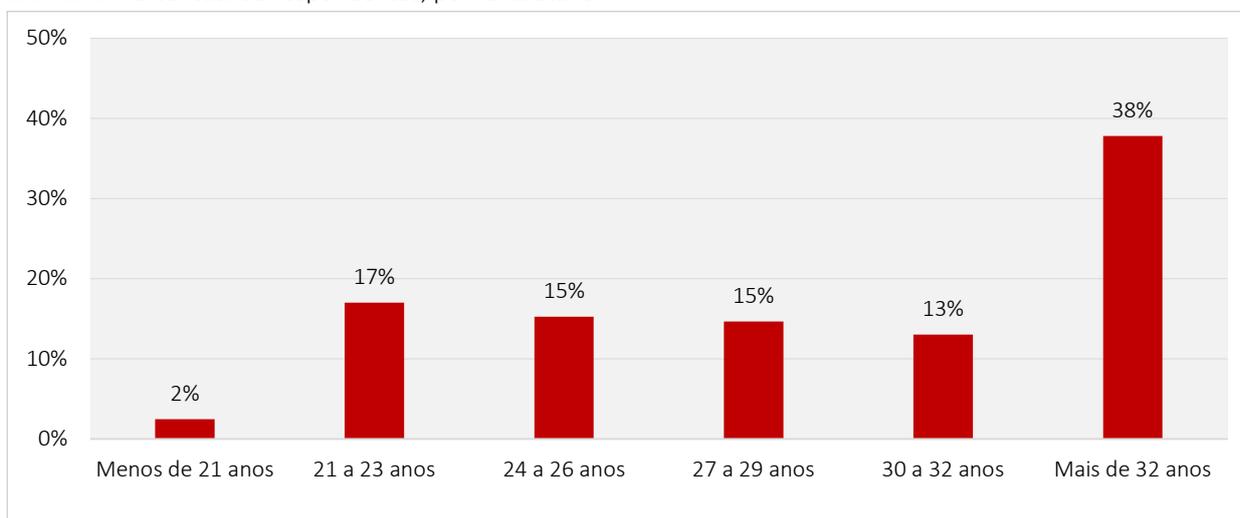
Gráfico 2: Percentuais de respondentes feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, a maioria dos respondentes (38%) tinha mais de 32 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária



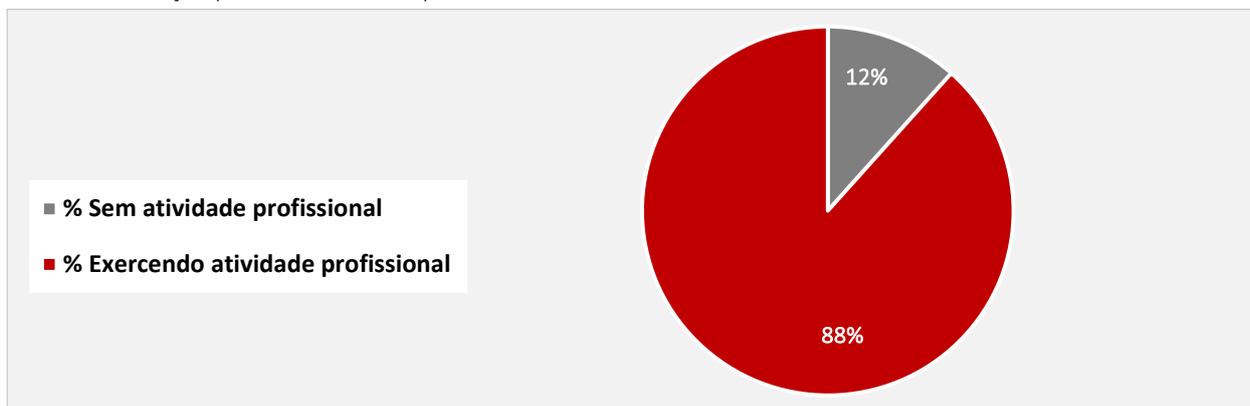
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária de 21 e 23 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 17%. Apenas 2% dos respondentes tinham menos de 21 anos.

3.2 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que 88% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, conforme apresentado no Gráfico 4.

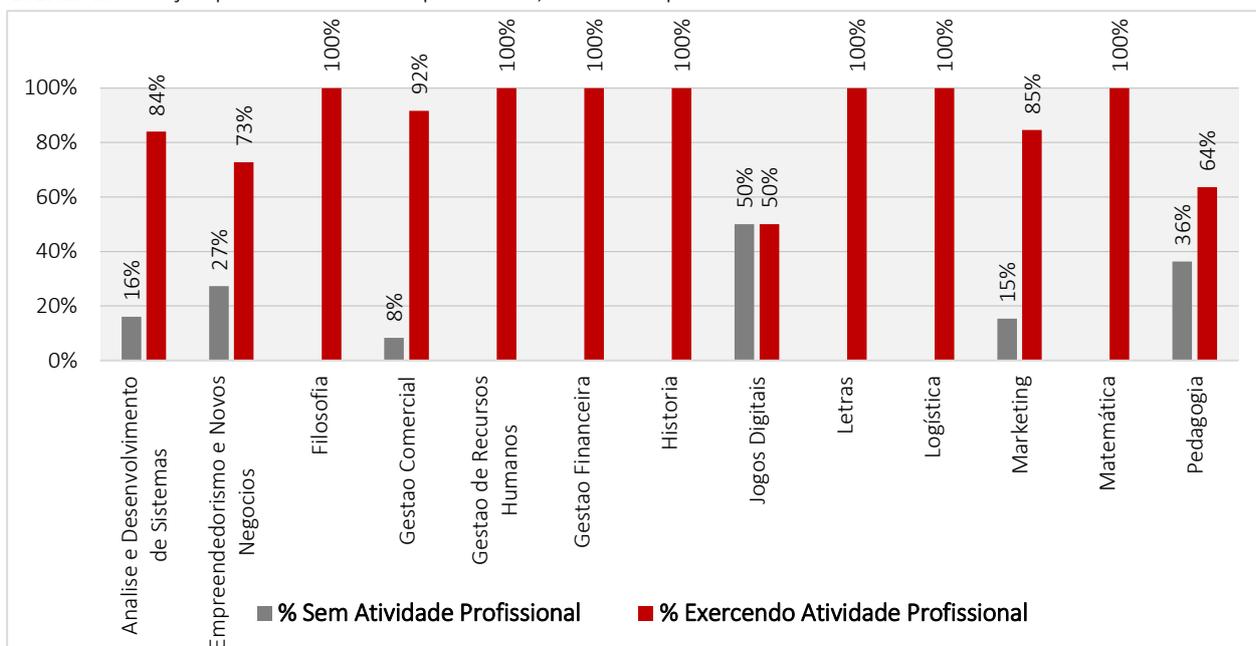
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Sete cursos apresentaram percentual de 100% de alunos exercendo atividade profissional, como pode ser observado no Gráfico 5.

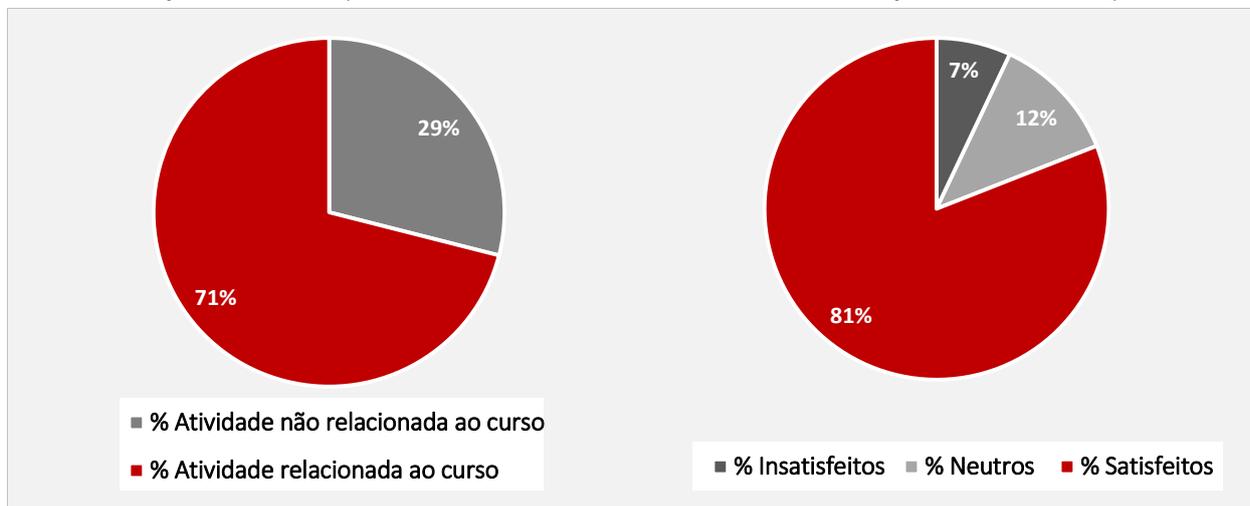
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os respondentes exercendo atividade profissional, 71% estavam atuando em atividades relacionadas à área do curso do aluno e 81%, estavam satisfeitos com a atividade profissional, como pode ser observado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Relação da atividade profissional com o curso do aluno e nível de satisfação com a atividade profissional

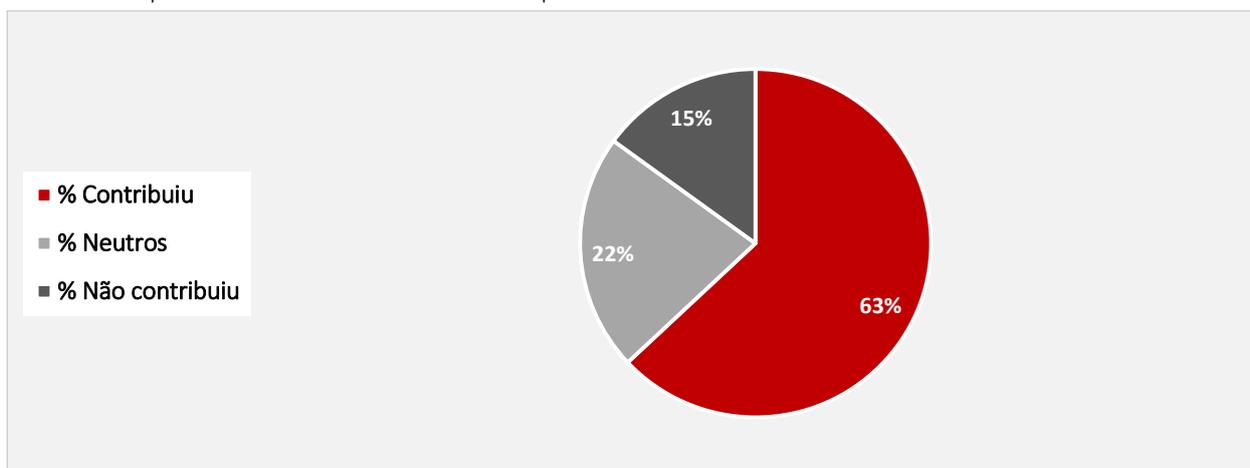


Fonte: Dados da pesquisa

Os dados apresentados no Gráfico 6 evidenciam que a maior parte dos respondentes estavam satisfeitos com a atividade profissional sendo exercida. O percentual de satisfação (81%) é maior que o percentual de alunos que indicaram estar trabalhando em área relacionada ao curso.

Os alunos avaliaram também se o fato de serem mackenzistas contribuiu para a entrada no mercado de trabalho. Conforme o Gráfico 7, 62% dos alunos concordaram que ser mackenzista contribuiu e 16% discordaram.

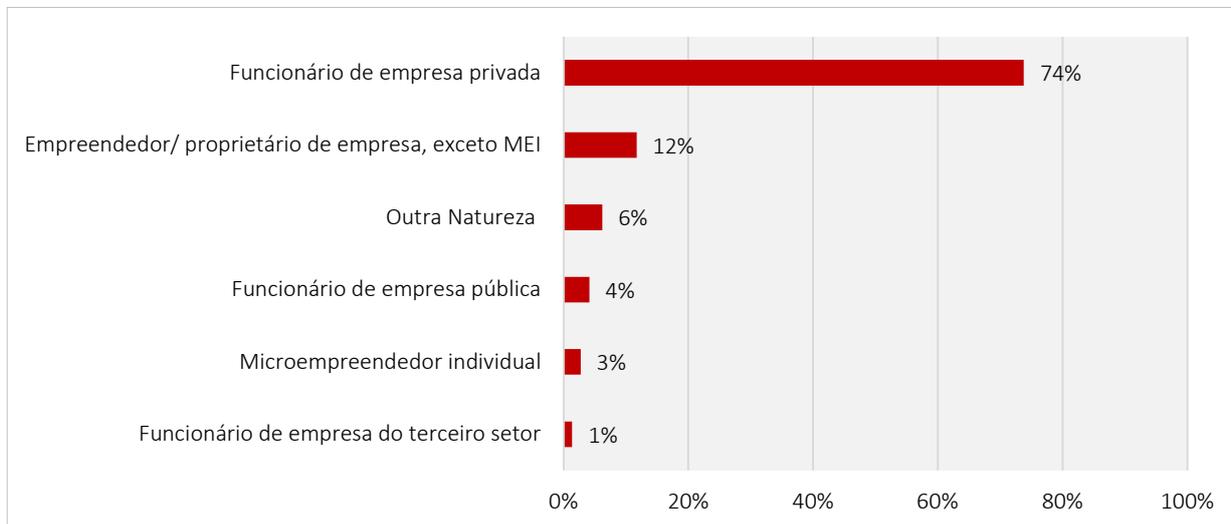
Gráfico 7: O quanto “ser mackenzista” contribuiu para a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 74% dos alunos estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 8.

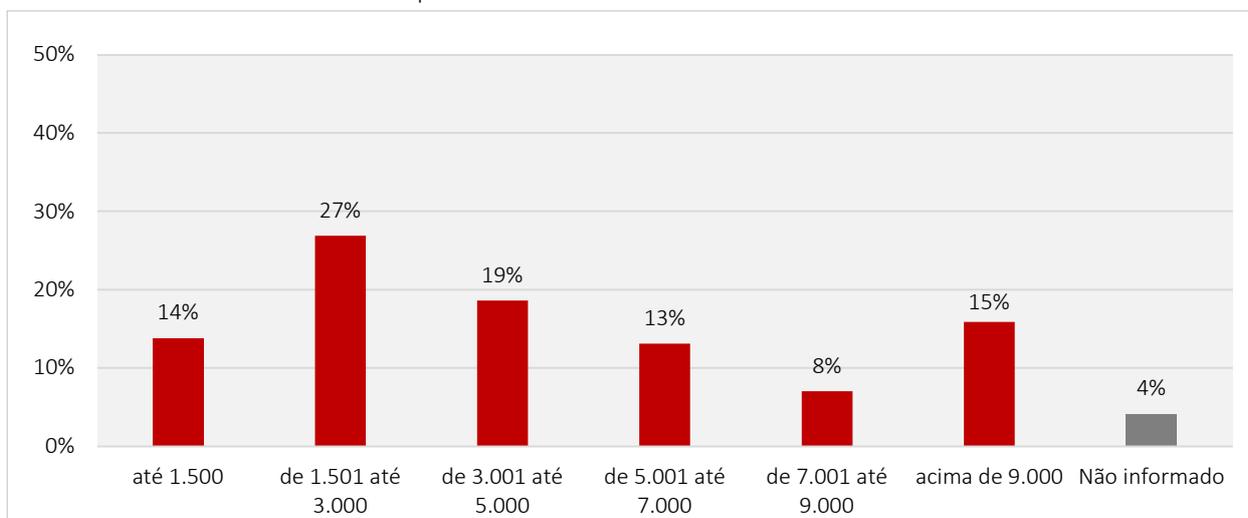
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 8 que 12% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresas e 3% microempreendedores individuais, num total de 15% alunos atuando como empreendedores. Quanto à renda bruta mensal, a maior parte dos respondentes, 27%, recebia entre R\$1.501 e R\$3.000 reais e 19% recebiam entre R\$3.001 e R\$5.000 reais, conforme ilustrado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Renda mensal bruta dos respondentes



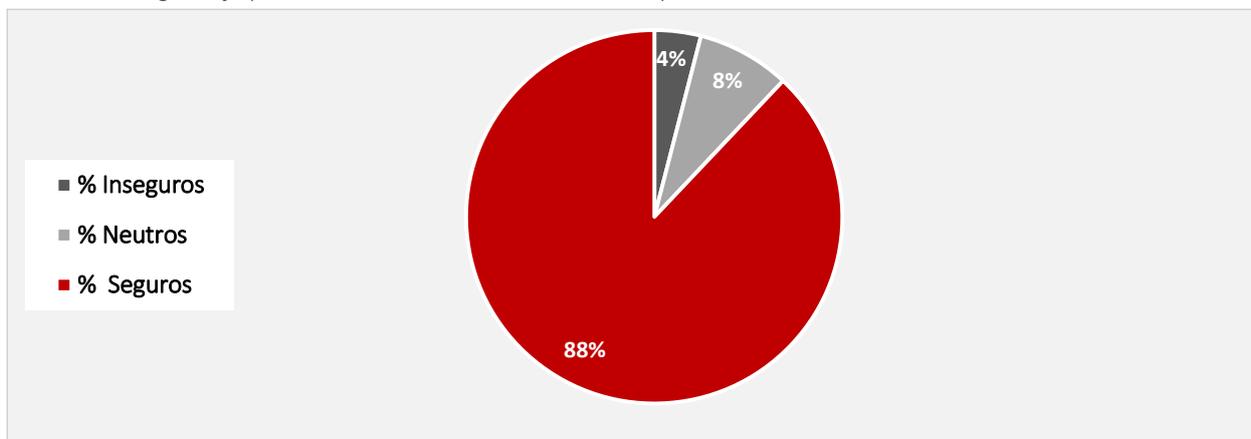
Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado no Gráfico 9, a renda mensal bruta de 14% dos alunos era de até R\$ 1.500. No outro extremo, 15% dos alunos tinham renda mensal bruta acima de R\$ 9.000.

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho e a satisfação com o curso

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade à vida profissional, 88% dos formandos avaliaram que sentiam segurança e 4% estavam inseguros. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 10.

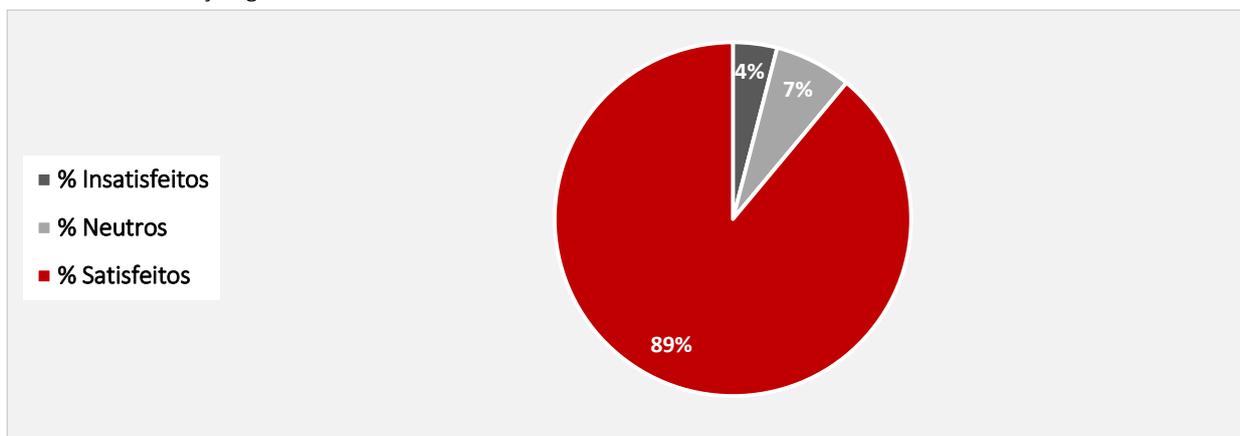
Gráfico 10: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à satisfação geral com o curso, o percentual médio de formandos satisfeitos foi de 89%, conforme apresentado no Gráfico 11 e detalhado no Gráfico 12.

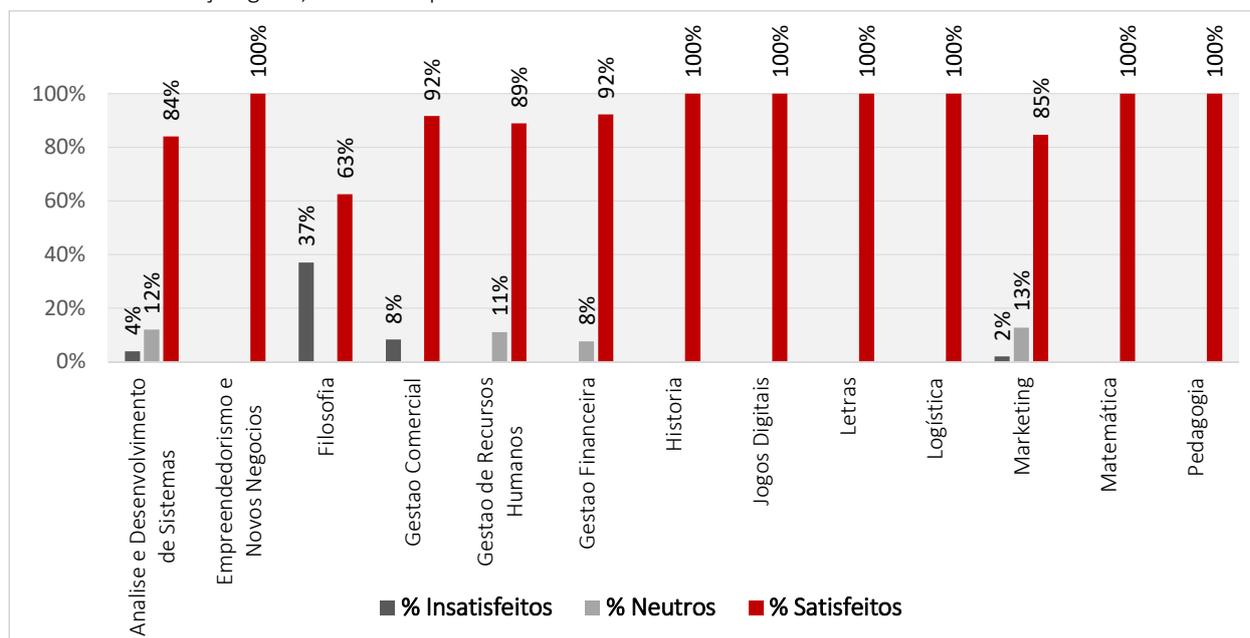
Gráfico 11: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos de 7 cursos indicaram 100% de satisfação com o curso. O Gráfico 12 apresenta os percentuais de satisfação dos formandos por curso.

Gráfico 12: Satisfação geral, detalhado por curso



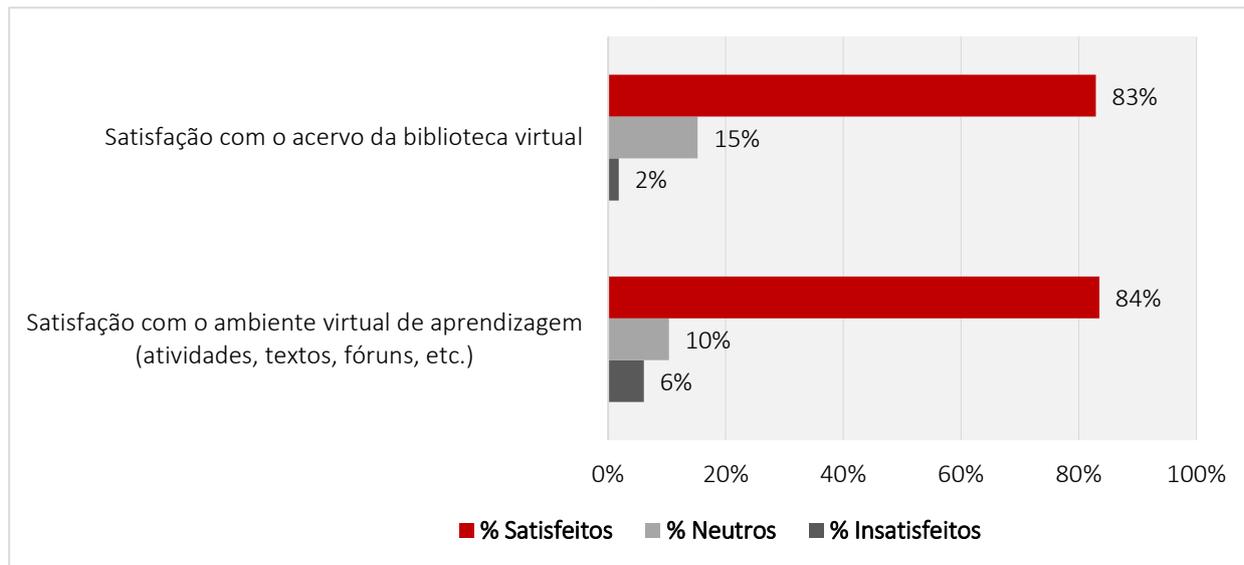
Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 12, todos os cursos apresentaram percentual de satisfação dos alunos acima de 80%, exceto o curso de Filosofia que apresentou percentual de satisfação de 63%.

3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso

Os alunos indicaram alto nível de satisfação com o acervo da biblioteca virtual e com o ambiente virtual de aprendizagem, conforme evidenciado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual



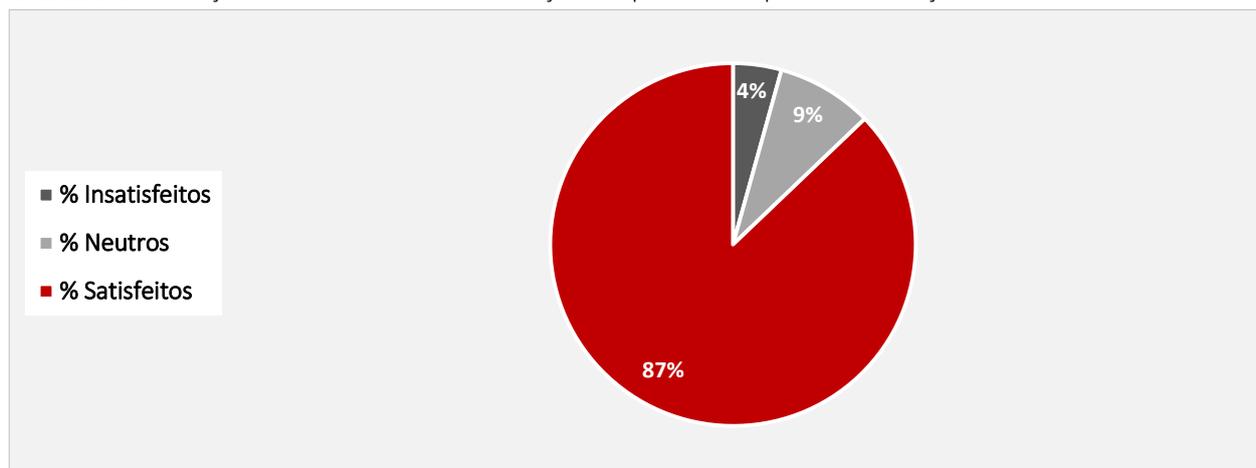
Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores

Em relação à contribuição dos professores para a formação dos alunos, 87% dos respondentes estavam satisfeitos e 4% insatisfeitos.

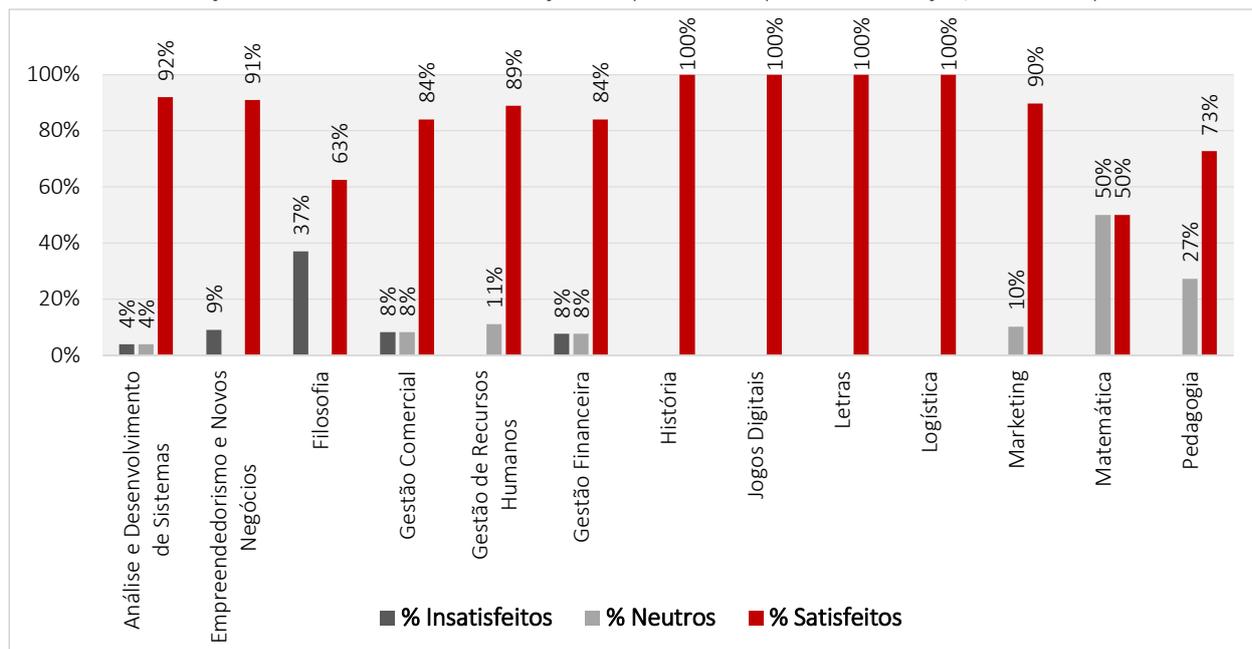
O Gráfico 14 apresenta a síntese da avaliação e o Gráfico 15 apresenta a avaliação por curso.

Gráfico 14: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 15: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

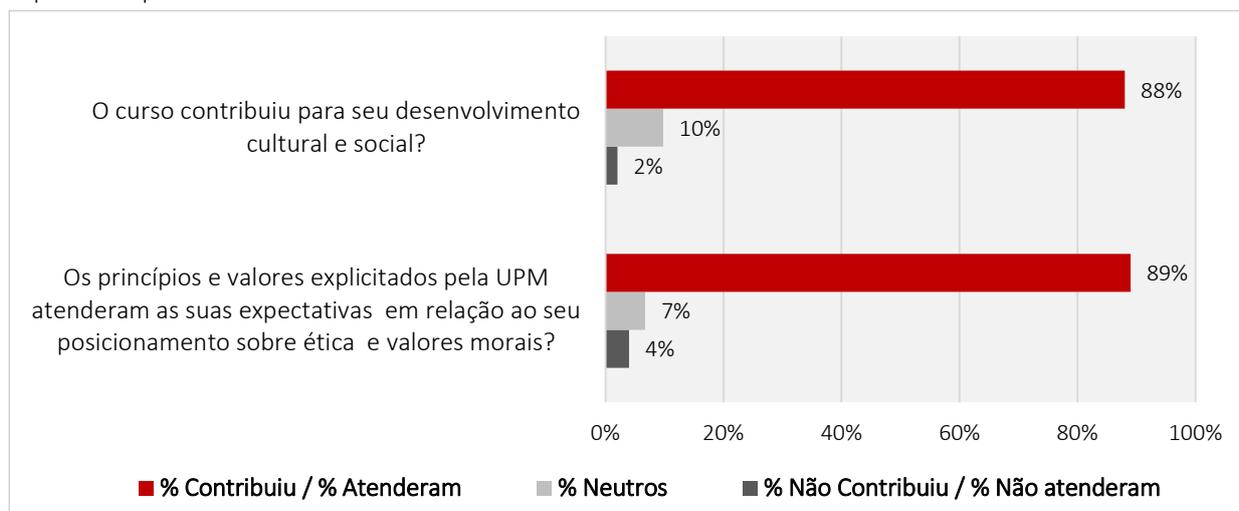
Conforme apresentado no Gráfico 15, 4 cursos obtiveram 100% de satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação: História, Jogos Digitais, Letras e Logística. Outros dois cursos alcançaram percentual de satisfação acima de 90% em relação à contribuição dos professores: Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Empreendedorismo e Novos Negócios.

3.6 Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno

Os alunos avaliaram a contribuição do curso para seu desenvolvimento cultural e social e, também, se os valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais.

Conforme os dados do Gráfico 16, 88% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social e 89% que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas.

Gráfico 16: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social do aluno / Princípios e valores morais explicitados pela UPM

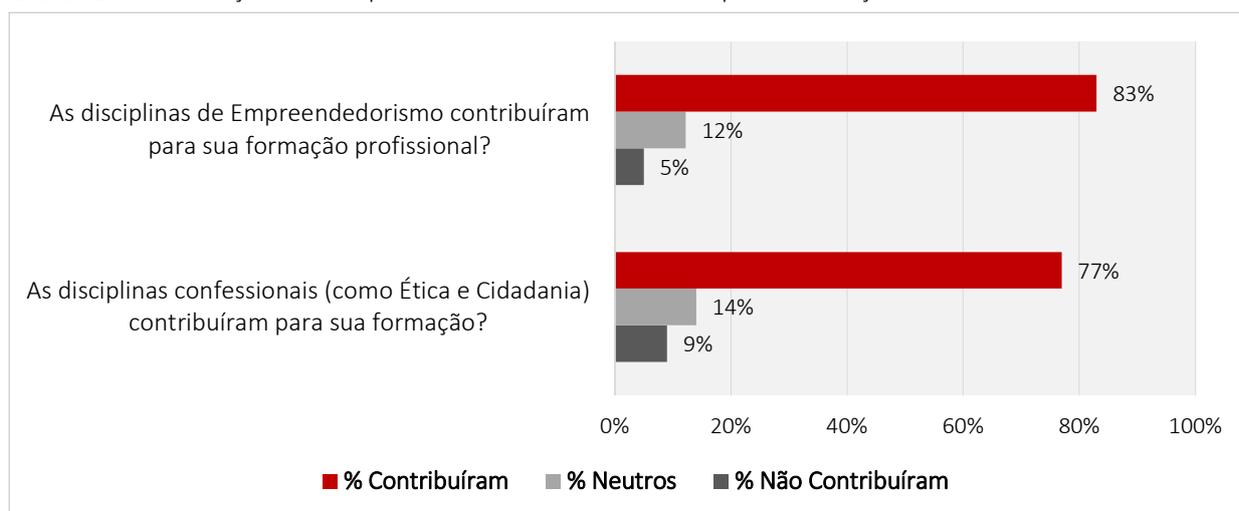


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

83% dos respondentes indicaram que os componentes curriculares de Empreendedorismo contribuíram para sua formação profissional. No caso dos componentes curriculares confessionais, o percentual de alunos que indicaram que esses contribuíram para sua formação foi de 77%. Os resultados estão apresentados no Gráfico 17.

Gráfico 17: Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

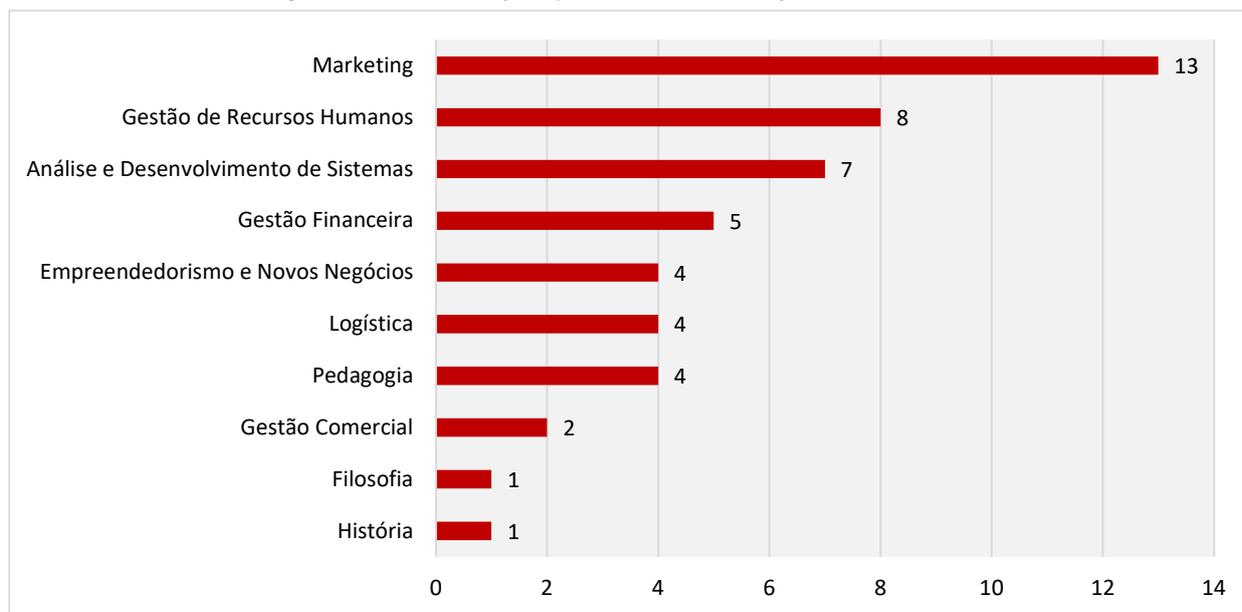


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Sugestões dos alunos para modificações nos cursos

Numa questão opcional, os alunos puderam fazer sugestões para modificações nos cursos. No total, foram feitas 49 sugestões, distribuídas conforme apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Número de sugestões de modificações por curso de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

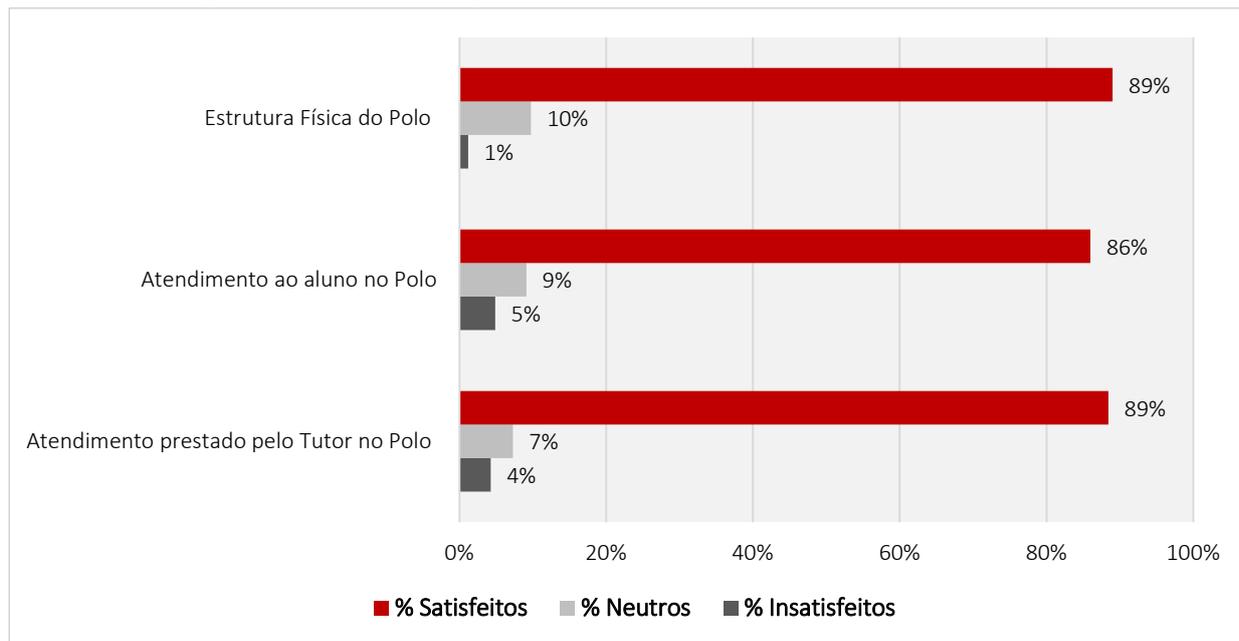
Conforme apresentado no Gráfico 18, o curso de Marketing foi o que recebeu o maior número de sugestões de modificações. Em geral, as sugestões recebidas para todos os cursos referem-se à atualização do material, maior proximidade com o mercado e ampliação do número de materiais em formato de vídeos. Como exemplo pode-se mencionar a recomendação recebida para o curso de Marketing: “O mercado de trabalho solicita que o estagiário saiba adwords, SEO, analytics, dentre outras ferramentas e *softwares* que não são abordados durante o curso”, ou ainda, comentário para o curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas: “Minha única ressalva seria para os vídeos, pois meu curso foi EAD e desejo que tenha mais vídeos explicativos para os cursos de tecnologia”.

3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes

Três aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde o aluno estudava: a estrutura física, o atendimento ao aluno no Polo e o atendimento prestado pelo Tutor no Polo. Os três aspectos alcançaram percentual de satisfação igual ou acima a 86%, denotando alto nível de satisfação dos alunos.

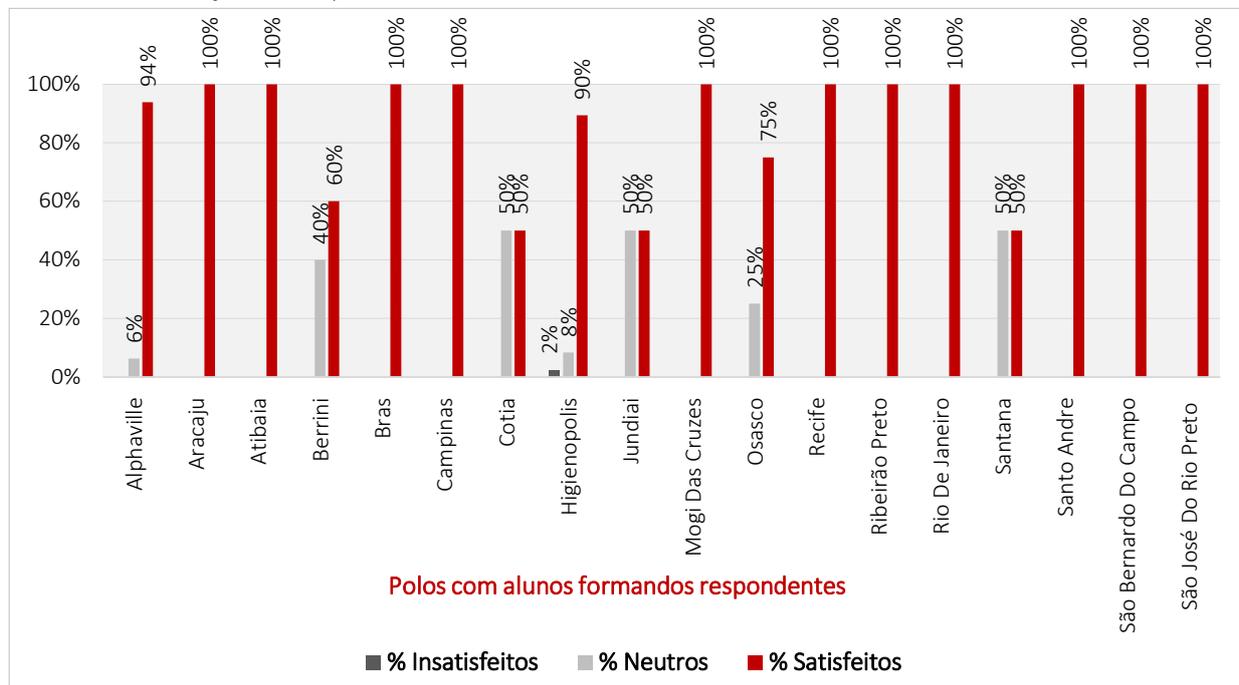
O resultado obtido está sintetizado no Gráfico 19 e detalhados por Polo nos Gráficos 20, 21 e 22.

Gráfico 19: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos aos Polos



Fonte: Dados da pesquisa

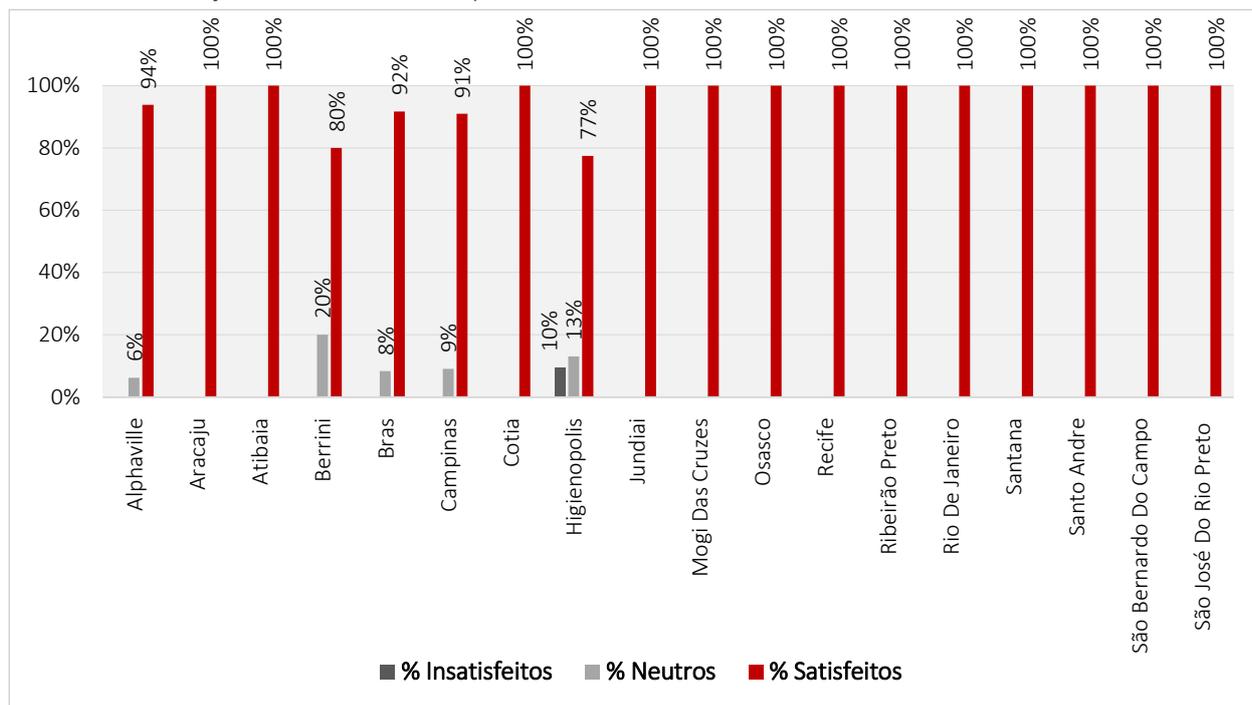
Gráfico 20: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 20, alunos 11 Polos indicaram 100% de satisfação com a estrutura física oferecida.

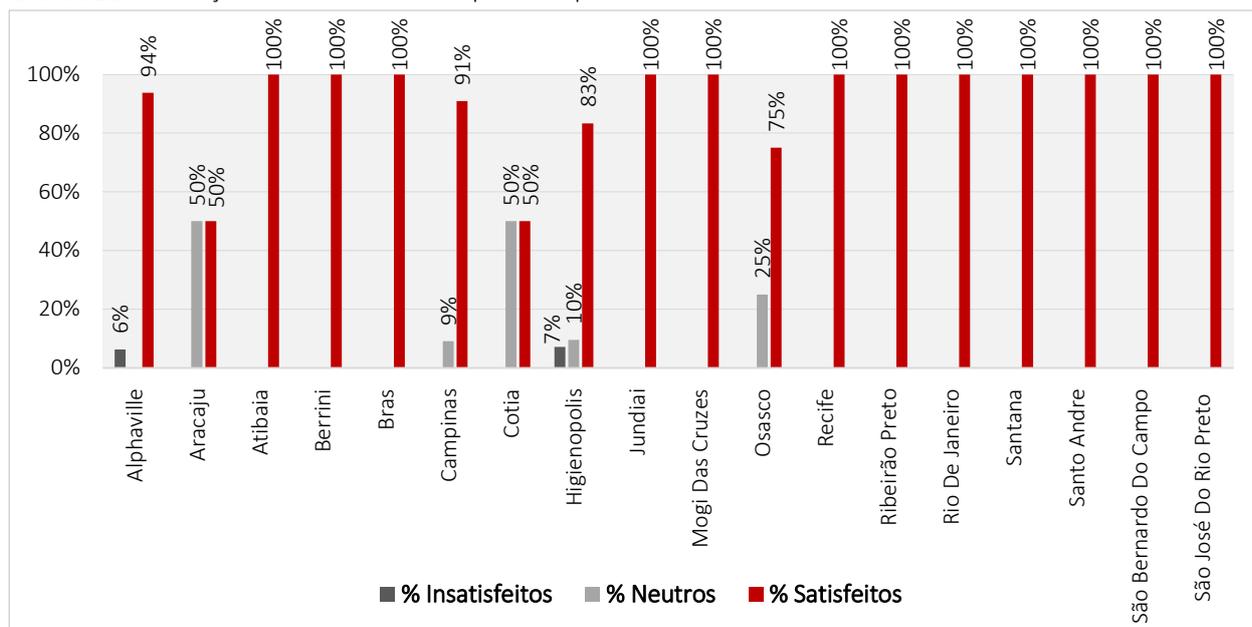
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento prestado ao aluno no Polo



Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 21 que 13 Polos alcançaram 100% de satisfação com o atendimento prestado aos alunos. Quanto ao atendimento do Tutor do Polo, os alunos de 12 Polos indicaram 100% de satisfação, como apresentado no Gráfico 22.

Gráfico 22: Satisfação com o atendimento prestado pelo Tutor do Polo

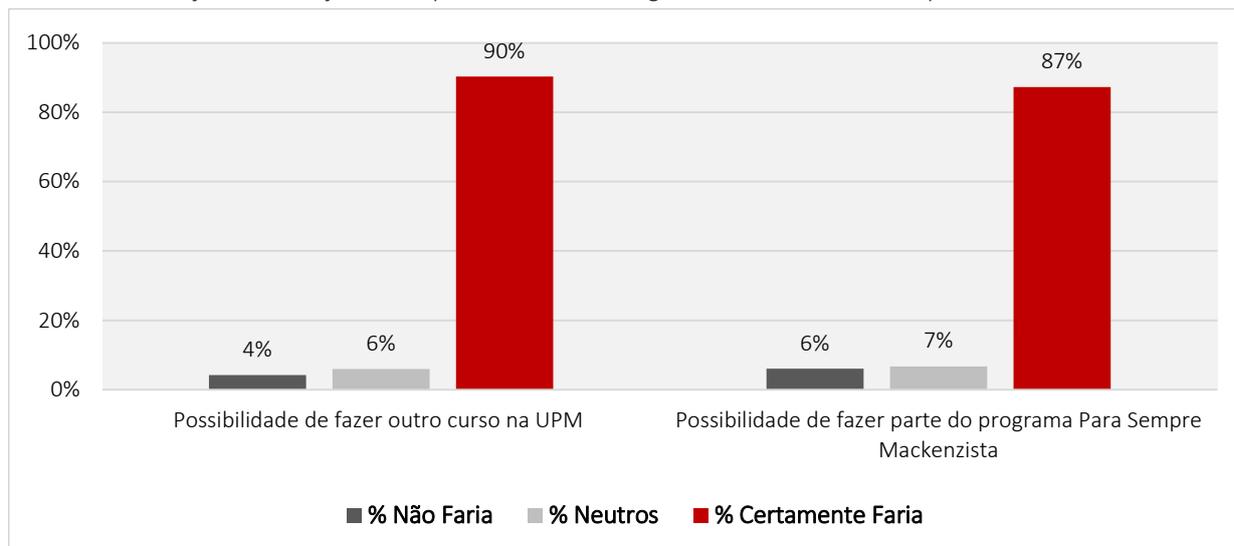


Fonte: Dados da pesquisa

3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

A intenção dos alunos de manterem algum vínculo com a UPM após a formatura foi avaliada a partir de duas perguntas, sendo que 90% dos alunos responderam afirmativamente para a possibilidade de fazer outro curso na UPM e 87% para a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 23 ilustra os resultados obtidos.

Gráfico 23: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura



Fonte: Dados da pesquisa

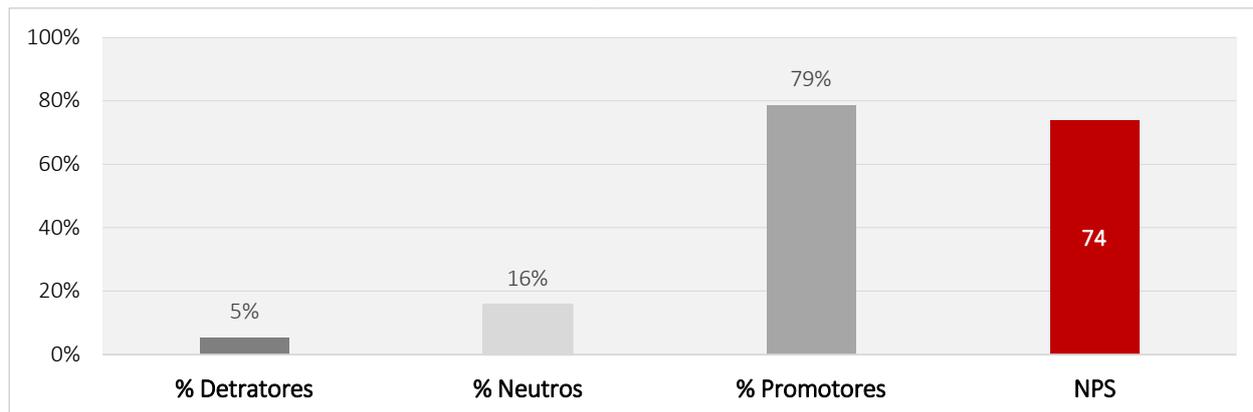
Conforme os dados do Gráfico 23, 90% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 87% fariam parte do Programa Para Sempre Mackenzista, indicando alta possibilidade destes alunos manterem seu vínculo com a universidade.

3.11 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)

Foi perguntado aos formandos se indicariam a UPM para seus amigos ou para seus familiares, como base para o cálculo do NPS da UPM na avaliação dos alunos dos cursos de Graduação em EaD. As respostas indicam que 79% dos alunos eram promotores da UPM e 5% detratores, o que leva a um NPS igual a 74. Este valor indica que os alunos estão satisfeitos com a UPM, mas percebem aspectos que poderiam ser melhorados.

O Gráfico 24 apresenta a média de valores para a UPM.

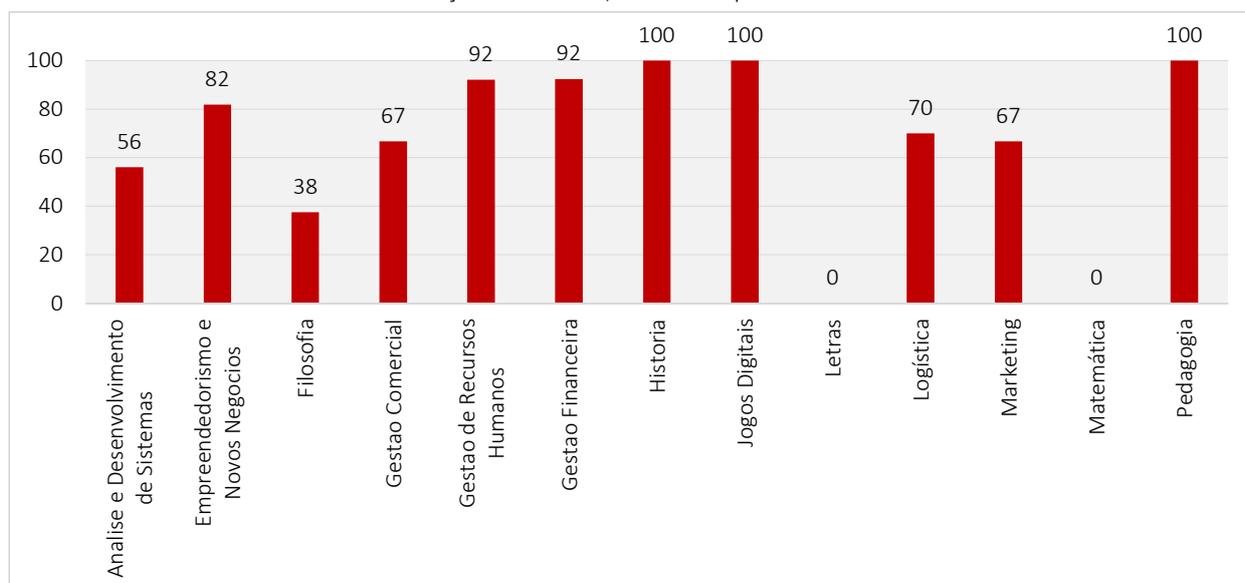
Gráfico 24: NPS consolidado da UPM, conforme avaliação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

O percentual médio de alunos em posicionamento neutro foi de 16%. O Gráfico 25 apresenta o valor do NPS na perspectiva dos alunos, detalhado por curso.

Gráfico 25: NPS da UPM conforme avaliação dos alunos, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 25, a UPM alcançou NPS 100 na perspectiva de alunos de 3 cursos, o que indica que todos os alunos respondentes estavam posicionados como promotores da UPM. Por outro lado, o NPS da UPM foi igual a zero na perspectiva dos alunos de 2 cursos, o que indica que todos os alunos assumiram a posição de detratores.

NOTA: Em relação aos valores de NPS encontrados, é necessário observar que todos os cursos tinham **um número pequeno de formandos** e apresentaram um número também pequeno de respondentes, como Letras, com apenas um participante da pesquisa. Desta forma, os valores **devem ser considerados com cautela**, seja aqueles com NPS=100, sejam aqueles com NPS mais baixos.



4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância da UPM foi realizada no final do primeiro semestre de 2021, 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, o que alterou a interação dos alunos com seus Polos. Esta dificuldade aparentemente não influenciou os resultados encontrados, que mantiveram níveis de satisfação similares à avaliação do segundo semestre de 2020.

O número de formandos dos cursos de Graduação em EaD ainda é pequeno, o que tornou o número de respondentes baixo, quando comparado aos cursos presenciais, a despeito da adesão de 76%. Desta forma, todos os resultados apresentados devem ser considerados com cautela, considerando-se o baixo número de respostas para alguns cursos.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos prováveis formandos

Perfil do respondente:

1. Por favor, indique o curso que está concluindo.
Tipo de questão: lista suspensa para escolha do curso
2. Indique o Polo onde está matriculado(a).
Tipo de questão: lista suspensa para escolha do Polo
3. Se na questão anterior indicou "Outro Polo", por favor informe qual o Polo _____

Informe seus dados demográficos e situação profissional

4. Sexo
Tipo de questão: dicotômica
5. Faixa Etária
Tipo de questão: múltipla escolha

Situação Profissional:

6. Você está exercendo alguma atividade profissional?
Tipo de questão: Sim (ir questão 7) ou não (pular para a pergunta 12)

Características da atividade profissional:

7. A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo?
Tipo de questão: Dicotômica
8. Qual a natureza da sua atividade profissional?
Tipo de questão: Múltipla escolha
9. Qual a faixa de sua renda bruta atual (em reais)?
Tipo de questão: Múltipla escolha
10. Ser um(a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não facilitou e 10=Facilitou muito.
11. Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

Seu nível de satisfação com o curso e sobre a UPM:

12. 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).
13. Como o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não contribuiu e 10=Contribuiu muito.



14. Os Princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não atenderam e 10=Atenderam muito.
15. As disciplinas de confessionais (como Ética e Cidadania) contribuíram para sua formação?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não contribuiu e 10=Contribuiu muito.
16. As disciplinas de Empreendedorismo contribuíram para sua formação?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não contribuiu e 10=Contribuiu muito.
17. 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).
18. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (atividades, textos, fóruns, entre outros)?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
19. Qual seu grau de satisfação com os professores de seu curso quanto às contribuições para sua formação?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
20. Avalie, de forma geral, a estrutura física do Polo onde estuda.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória
21. Avalie o atendimento ao aluno no Polo onde estuda.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
22. Avalie o atendimento prestado pelo Tutor no Polo onde estuda.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
23. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
24. Avalie o atendimento ao aluno no setor financeiro da Universidade.
Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.
25. 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.
26. 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.
27. Numa escala de 0 a 10, qual a probabilidade 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.
28. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 12 (limite 500 caracteres)
Tipo de questão: aberta
29. Você gostaria de sugerir modificações no curso que está concluindo? Quais? (limite 500 caracteres)
Tipo de questão: aberta