

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS DE
SATISFAÇÃO**

2023 1S



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

Maria Campos Lage

Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica.....	6
--	---

Índice de Ilustrações

Gráfico 1: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa	6
Gráfico 2: Satisfação dos respondentes com os componentes curriculares cursados no semestre	7
Gráfico 3: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação	7
Gráfico 4: Satisfação com os processos de orientação	8
Gráfico 5: Satisfação dos alunos como atendimento nas diversas instâncias da UPM	8
Gráfico 6: Satisfação dos respondentes com a infraestrutura dos cursos	9
Gráfico 7: Satisfação dos respondentes com a atuação dos gestores	9
Gráfico 8: Princípios e valores da UPM	10
Gráfico 9: Satisfação com o curso	10
Gráfico 10: Net Promoter Score	11



Sumário

1.	Introdução	4
2.	Procedimentos metodológicos	5
3.	Síntese dos resultados obtidos	6
	3.1 Atividade profissional	6
	3.2 Satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre.....	7
	3.3 Contribuição dos professores para a formação dos alunos.....	7
	3.4 Satisfação com os processos de orientação	8
	3.5 Satisfação com o atendimento aos alunos	8
	3.6 Satisfação com a infraestrutura do curso	9
	3.7 Satisfação com a gestão do curso.....	9
	3.8 Princípios e valores da UPM	10
	3.9 Satisfação com o curso	10
	3.10 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)	11
4.	Considerações finais.....	12

1. Introdução

Este relatório apresenta uma síntese comparativa dos resultados obtidos nas pesquisas de avaliação da satisfação dos alunos dos cursos Graduação e Pós-Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) realizadas no primeiro semestre de 2023.

O propósito dessas pesquisas foi avaliar o nível geral de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação.

Como objetivos específicos, as pesquisas buscaram identificar a lealdade dos alunos à UPM e seu nível de satisfação com:

- a) os componentes curriculares;
- b) a atuação dos professores;
- c) a infraestrutura do curso;
- d) o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- e) a atuação do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade Acadêmica;
- f) a intenção dos formandos em manter relacionamento com a UPM;
- g) a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

Os indicadores estão apresentados separadamente para os cursos de Graduação, Pós-Graduação Lato Sensu e Pós-Graduação Stricto Sensu. Quando pertinente, são apresentados também os resultados obtidos junto aos alunos formandos.

Os relatórios com as pesquisas detalhadas, incluindo os dados demográficos dos respondentes, estão publicados na página internet da Comissão Própria de Avaliação¹.

Este relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais.

¹ Disponível em <https://www.mackenzie.br/universidade/assessorias-da-reitoria/comissao-propria-de-avaliacao-cpa/avaliacoes-internas>

2. Procedimentos metodológicos

Os questionários utilizados continham 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.

A implantação dos questionários foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação das pesquisas foi realizada para todos os alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação 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 Institucional (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi de 15 a 26 de maio de 2023. 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 as opções **de 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 para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)²:

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

sendo o $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$, representado sem o sinal de percentual.

² 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. Síntese dos resultados obtidos

Participaram das pesquisas de satisfação geral 13.168 alunos dos 31.763 matriculados nos cursos da UPM em maio de 2023, com adesão de 41%. Quando se considera apenas os alunos formandos, a adesão foi de 43%. A Tabela 1 apresenta os resultados.

Tabela 1: Adesão por nível de curso

Nível	Geral (todos os alunos)			Formandos		
	População	Respondentes	Adesão	População	Respondentes	Adesão
Graduação	25.692	10.358	40%	2.595	1.828	70%
Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	4.939	2.009	41%	3.132	586	19%
Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	1.132	801	71%	150	141	94%
	31.763	13.168	41%	5.877	2.555	43%

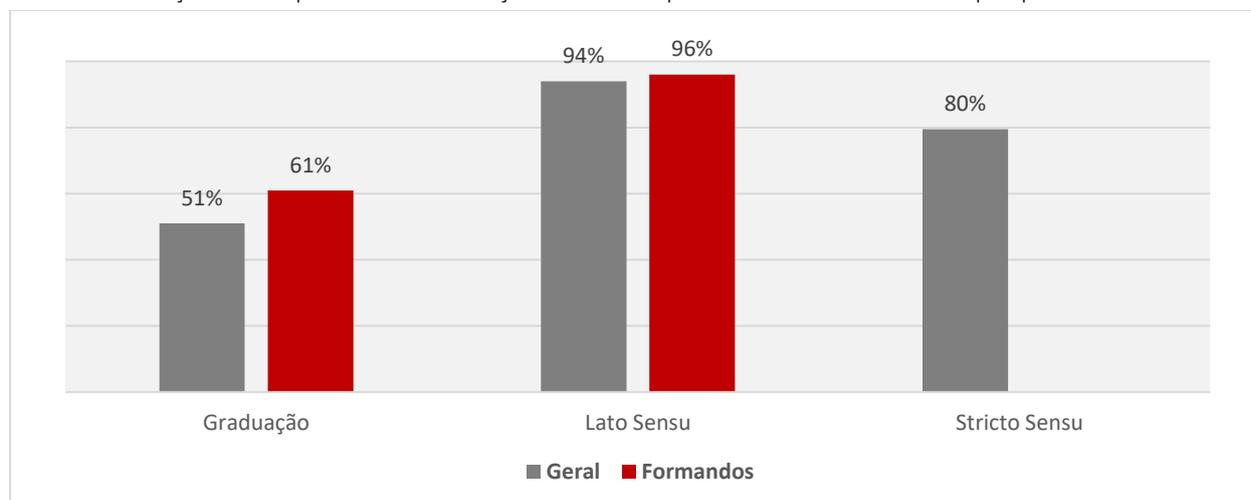
Fonte: Dados das pesquisas.

Como pode ser observado na Tabela 1, os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* apresentaram maior adesão, seja quando se considera todos os respondentes, seja quando se considera apenas os alunos formandos.

3.1 Atividade profissional

61% dos formandos dos cursos de Graduação e, 96% dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* estavam exercendo atividade profissional quando da coleta de dados, conforme apresentado no Gráfico 1. No caso dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, 80% de todos os alunos matriculados exerciam atividade profissional.

Gráfico 1: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa



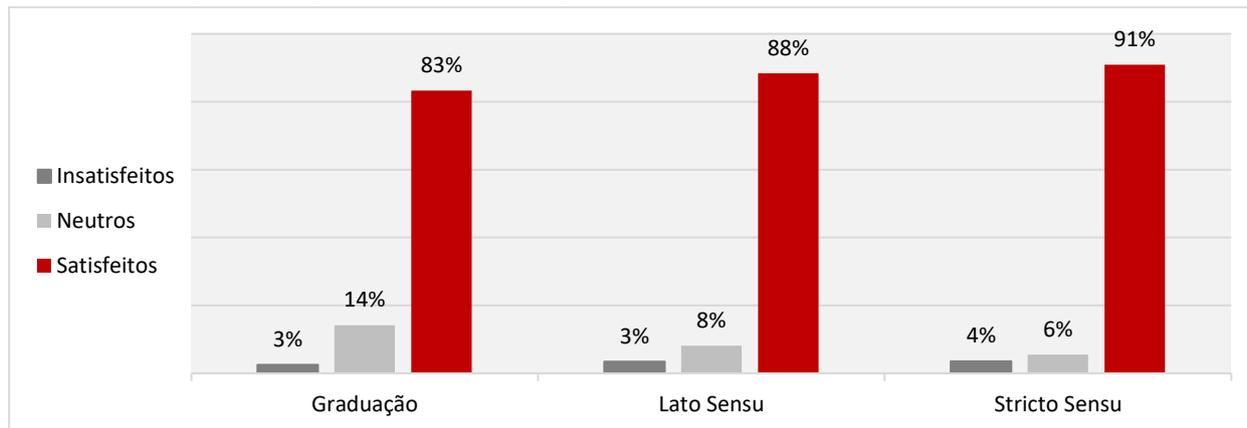
Fonte: Dados das pesquisas.

Nota: Este aspecto não era avaliado junto aos alunos concluintes dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

3.2 Satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre

A avaliação da satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre é feita a partir de cinco a oito assertivas, dependendo do nível de curso. São avaliados itens como carga horária, bibliografia, atualização do componente frente à realidade do mercado, entre outros. O Gráfico 2 apresenta a média das assertivas respondidas pelos alunos, sendo possível observar um alto percentual de alunos satisfeitos com os componentes curriculares

Gráfico 2: Satisfação dos respondentes com os componentes curriculares cursados no semestre

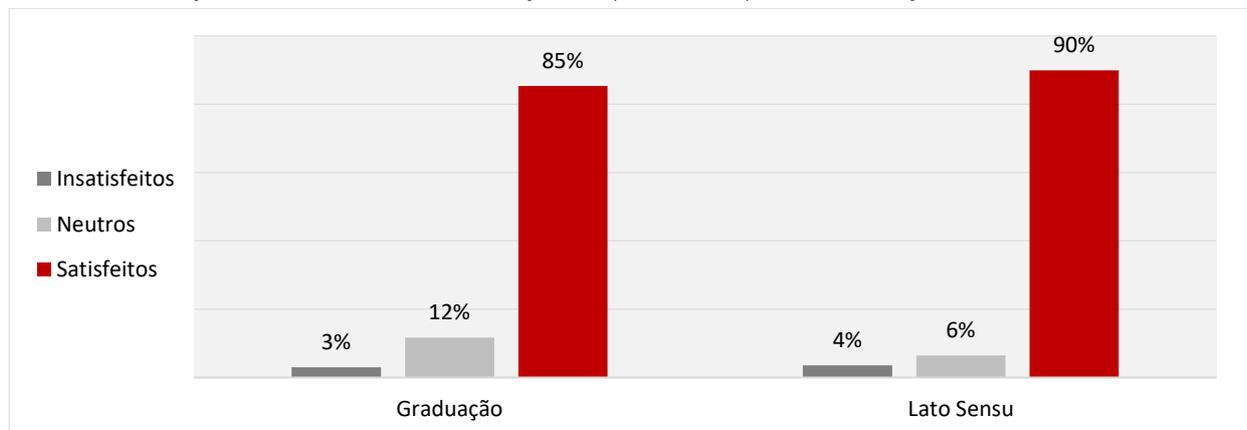


Fonte: Dados das pesquisas.

3.3 Contribuição dos professores para a formação dos alunos

85% dos alunos dos cursos de Graduação e 90% dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação

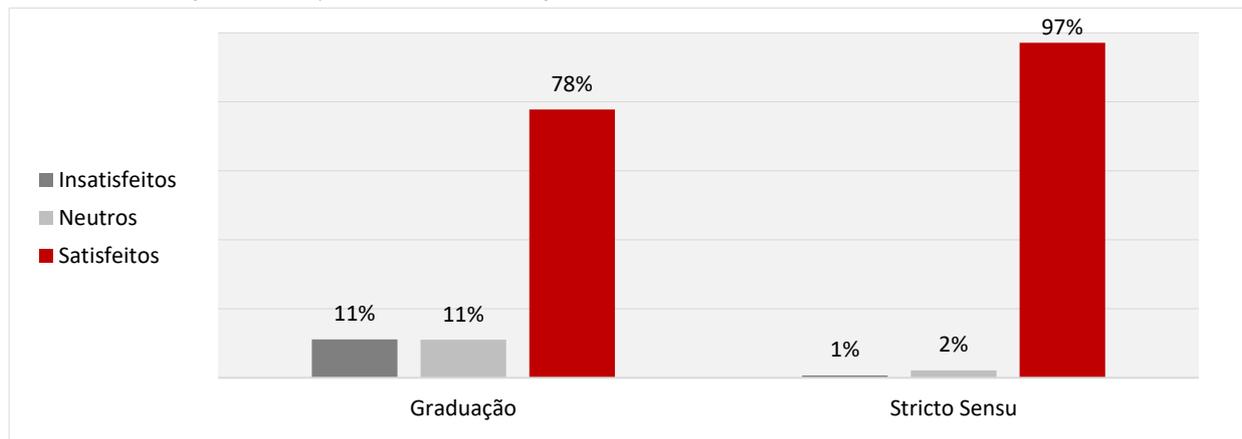


Fonte: Dados das pesquisas.

3.4 Satisfação com os processos de orientação

A avaliação dos processos de orientação dos trabalhos de conclusão de curso foi realizada com os alunos dos cursos de Graduação (orientação de TCC) e dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (orientação de teses e dissertações). É possível observar no Gráfico 4 que os cursos de Pós-Graduação alcançaram o maior percentual de alunos satisfeitos.

Gráfico 4: Satisfação com os processos de orientação



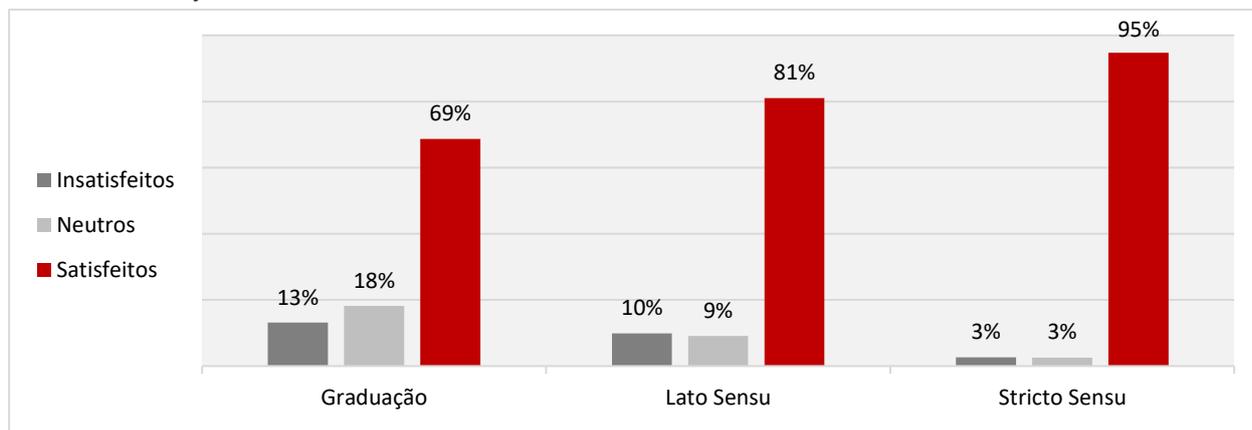
Fonte: Dados das pesquisas.

3.5 Satisfação com o atendimento aos alunos

As pesquisas avaliaram a satisfação dos alunos com o atendimento em diversas instâncias da UPM, entre elas a Biblioteca, o atendimento na Unidade Acadêmica, o atendimento no Departamento Financeiro, na Ouvidoria, no Setor de Estágio, Setor de Bancas, Setor de Bolsas, entre outros.

O Gráfico 5 apresenta a média dos percentuais de alunos satisfeitos com o atendimento nas instâncias avaliadas. Observa-se que os percentuais de alunos satisfeitos variam os três níveis de cursos, sendo que os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* apresentam o maior percentual (95%) de alunos satisfeitos com o atendimento.

Gráfico 5: Satisfação dos alunos como atendimento nas diversas instâncias da UPM

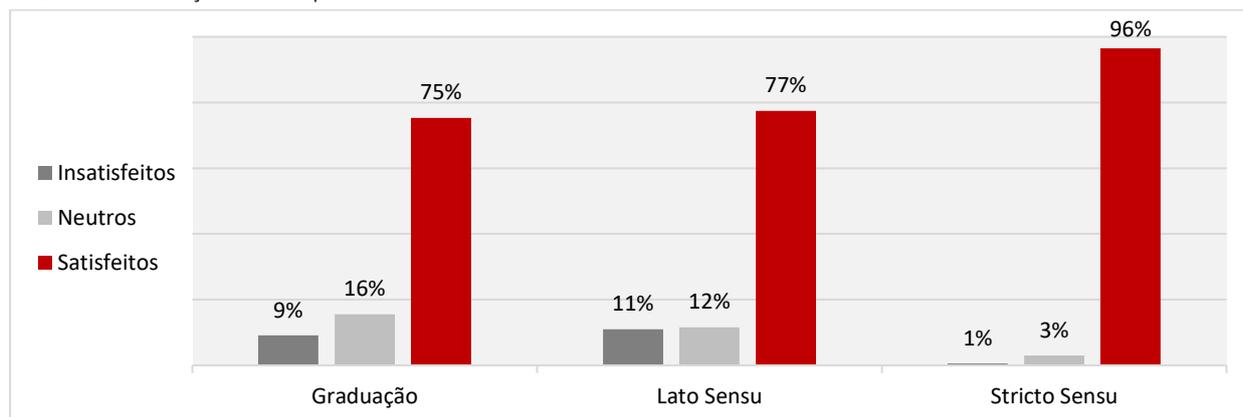


Fonte: Dados da pesquisa.

3.6 Satisfação com a infraestrutura do curso

A avaliação da infraestrutura dos cursos considera as condições das salas de aula, laboratórios, rede *wi-fi*, ambiente virtual de aprendizagem, entre outros aspectos. O Gráfico 6 apresenta a média das médias dos itens avaliados para cada nível de curso, evidenciando que os respondentes dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* foram os que apresentaram o maior percentual de alunos satisfeitos com a infraestrutura (96%)

Gráfico 6: Satisfação dos respondentes com a infraestrutura dos cursos

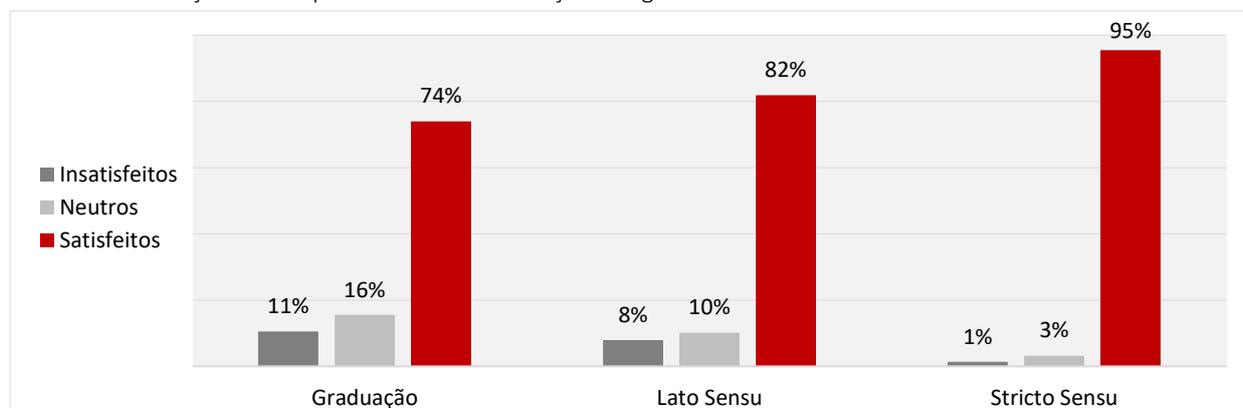


Fonte: Dados das pesquisas.

3.7 Satisfação com a gestão do curso

A avaliação com a gestão do curso considerou a média da satisfação dos alunos com a atuação do coordenador de curso ou de Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, a atuação do diretor da Unidade Acadêmica e com a atuação do Coordenador de Polo, quando pertinente. Os resultados estão apresentados no Gráfico 7, onde é possível observar que os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* são aqueles que alcançaram o maior percentual de alunos satisfeitos.

Gráfico 7: Satisfação dos respondentes com a atuação dos gestores

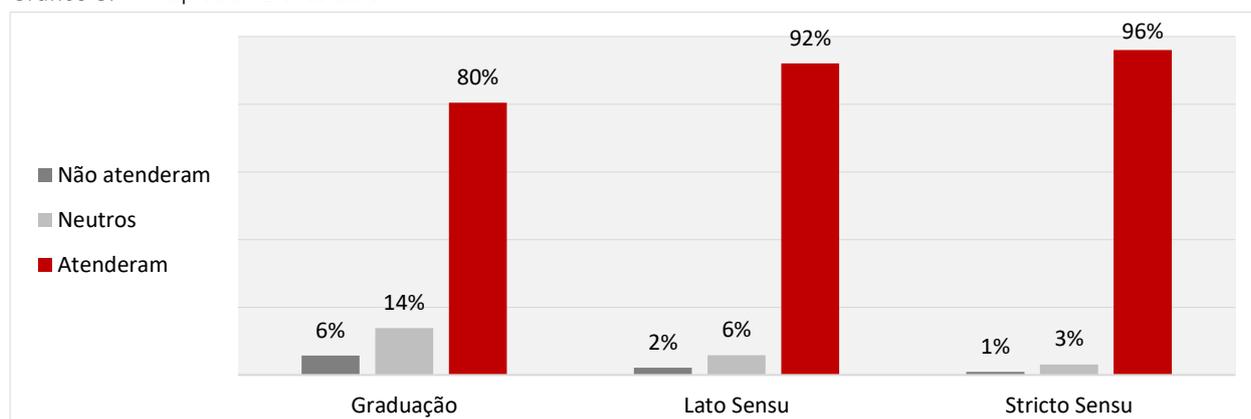


Fonte: Dados das pesquisas.

3.8 Princípios e valores da UPM

Conforme apresentado no Gráfico 8, 80% dos alunos de Graduação e acima de 90% dos alunos dos cursos de Pós-Graduação indicaram que os princípios e valores da UPM atenderam suas expectativas em relação à ética e valores.

Gráfico 8: Princípios e valores da UPM

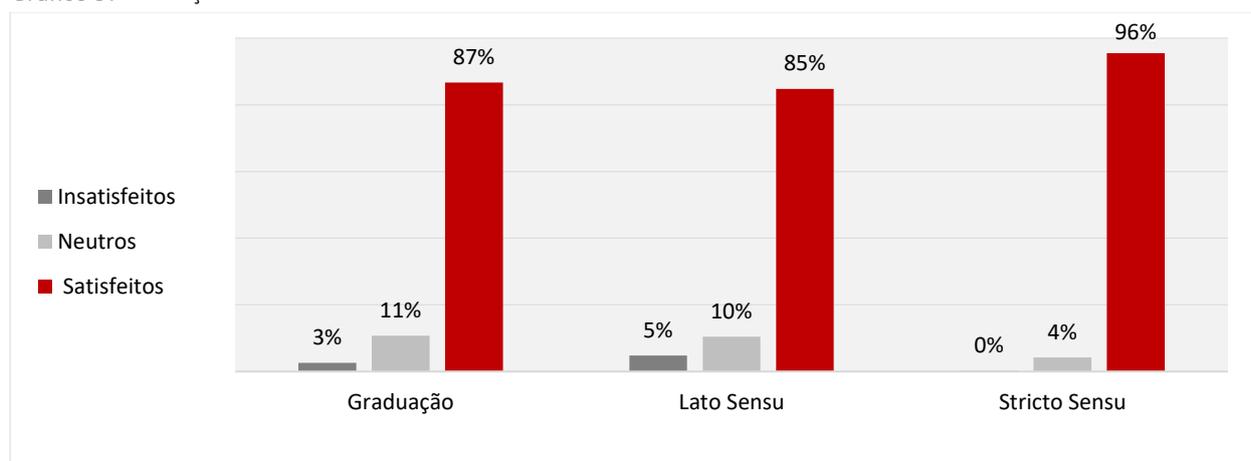


Fonte: Dados das pesquisas.

3.9 Satisfação com o curso

O percentual de alunos satisfeitos com os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* manteve-se elevado, com média de 96% de alunos satisfeitos e nenhum aluno insatisfeito. Os cursos de Graduação e de Pós-Graduação alcançaram percentuais acima ou igual a 85% de alunos satisfeitos. O Gráfico 9 apresenta os resultados.

Gráfico 9: Satisfação com o curso

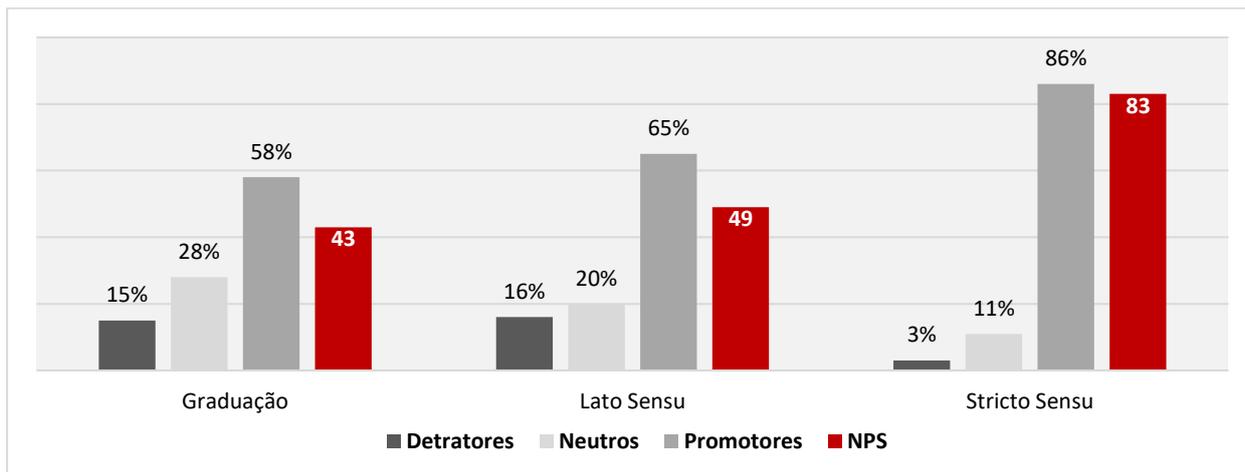


Fonte: Dados das pesquisas.

3.10 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

O NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (83) encontrava-se na faixa de excelência, com 86% de alunos promotores. Já o NPS na perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação e de Pós-Graduação Lato Sensu encontravam-se no terceiro quartil³. O Gráfico 10 apresenta os resultados.

Gráfico 10: Net Promoter Score



Fonte: Dados das pesquisas.

³ O valor do NPS varia de -100 a 100.

4. Considerações finais

A síntese de resultados das pesquisas apresentados neste relatório evidencia um alto nível de satisfação dos alunos respondentes, quando se considera a média dos resultados. A adesão de algumas pesquisas ainda demanda atenção, evidenciando a necessidade de revisão nos processos de divulgação e de motivação dos alunos.

Recomendamos que os gestores mais próximos dos alunos, como Diretores e Coordenadores de Curso, leiam com atenção os relatórios específicos de cada pesquisa, juntamente com a análise dos dados dos *dashboards* disponibilizados, para identificação de eventuais áreas sensíveis ou ainda, que demandem alguma melhoria.