

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

2021 2S



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

Coordenador Geral dos Cursos de Graduação

Sérgio Silva Dantas

Sumário

| | |
|---|----|
| 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..... | 14 |
| 3.4 Satisfação com a estrutura física do campus e do curso | 15 |
| 3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno | 15 |
| 3.6 Satisfação com a contribuição dos professores | 16 |
| 3.7 Satisfação com o processo de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso..... | 17 |
| 3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica | 18 |
| 3.9 Princípios e valores explicitados pela UPM e desenvolvimento cultural e social do aluno | 18 |
| 3.10 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos | 19 |
| 3.11 Sugestões dos alunos para modificações nos cursos | 20 |
| 3.12 Satisfação geral com o curso..... | 21 |
| 3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM..... | 23 |
| 3.14 A lealdade dos à UPM – Net Promoter Score (NPS) | 23 |
| 4. Considerações finais | 24 |

Índice de Tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por Unidade Acadêmica (UA) | 8 |
| Tabela 2: Número de respondentes por Unidade Acadêmica e sexo | 10 |
| Tabela 3: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica | 11 |
| Tabela 4: Categorias de sugestões dos alunos para melhoria dos cursos | 20 |

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica | 8 |
| Gráfico 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa | 9 |
| Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo | 9 |
| Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária | 10 |
| Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos seis semestres | 11 |
| Gráfico 6: Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa | 12 |
| Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes | 13 |
| Gráfico 8: Faixa de renda bruta dos respondentes | 13 |
| Gráfico 9: Percentual de formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho | 14 |
| Gráfico 10: Nível de segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional .. | 14 |
| Gráfico 11: Avaliação da estrutura física do curso e do campus | 15 |
| Gráfico 12: Satisfação dos formandos com o atendimento ao aluno | 15 |
| Gráfico 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento da Unidade Acadêmica | 16 |
| Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional | 16 |
| Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional, detalhado por UA | 17 |
| Gráfico 16: Satisfação com o processo de orientação do TCC | 17 |
| Gráfico 17: Satisfação com o processo de orientação do TCC, detalhado por Unidade Acadêmica | 18 |
| Gráfico 18: Satisfação com atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica | 18 |
| Gráfico 19: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultura e social do aluno/Princípios e valores morais explicitados pela UPM | 19 |
| Gráfico 20: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo | 19 |
| Gráfico 21: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais | 20 |
| Gráfico 22: Satisfação geral com o curso sendo concluído | 21 |
| Gráfico 23: Satisfação geral com o curso sendo concluído, detalhado por curso | 22 |
| Gráfico 24: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura .. | 23 |
| Gráfico 25: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes | 23 |

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 2021.

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 dos cursos de Graduação presencial. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar o perfil dos alunos prováveis formandos;
- II. Identificar a situação profissional destes alunos;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - c) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos da UPM;
 - d) o atendimento prestado aos alunos pela biblioteca do curso;
 - e) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro;
- IV. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso;
- V. Verificar a intenção dos alunos em manter vínculo com a UPM após a formatura;
- VI. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.797 alunos, representando 57% dos 3.155 prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Perfil do aluno formando

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 59% dos prováveis formandos. Em relação à faixa etária, 59% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos.

II. Situação profissional dos prováveis formandos

O percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional era de **75%**.

III. Satisfação geral dos prováveis formandos

- a) 88% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores;
- b) 68% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica;
- c) 61% dos respondentes estavam satisfeitos com o Setor de Atendimento aos alunos da UPM;
- d) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da biblioteca do curso;
- e) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro.

IV. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

85% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso.

V. **Intenção de manter vínculo com a UPM após a formatura**

72% dos respondentes concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e 66% concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

VI. **Lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score na perspectiva dos respondentes)**

O NPS da UPM na perspectiva dos formandos dos cursos presenciais de Graduação foi de **43**, com 60% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 17% 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 semestres anteriores. 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 de 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 02 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 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 34, 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 7 ou 8, alunos neutros;
- c) respostas que marcaram as posições 9 ou 10, alunos promotores;

sendo o NPS = % de alunos promotores - % de alunos detratores.

¹ 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

Participaram da pesquisa 1.797 alunos, o que representa 57% dos 3.155 alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM, no segundo semestre de 2021, conforme apresentado na Tabela 1.

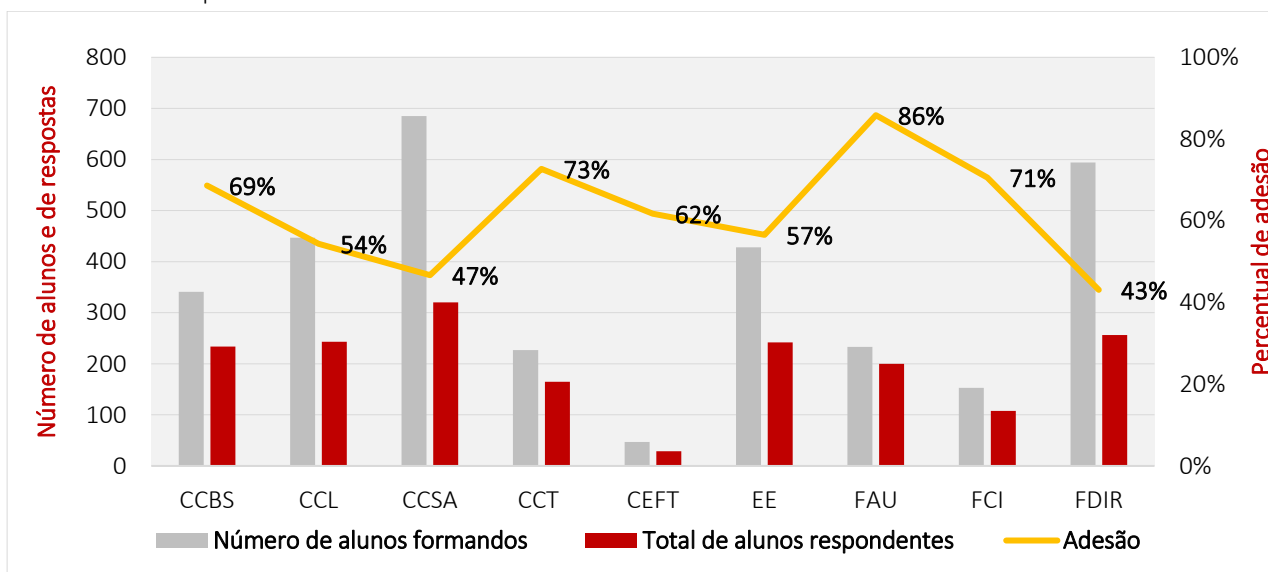
Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por Unidade Acadêmica (UA)

| UA | Número de alunos prováveis formandos em 2021/2S | Total de alunos respondentes | Adesão |
|---|---|------------------------------|------------|
| Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) | 341 | 234 | 69% |
| Centro de Comunicação e Letras (CCL) | 447 | 243 | 54% |
| Centro de Ciências Sociais e aplicadas (CCSA) | 685 | 320 | 47% |
| Centro de Ciências e Tecnologia (CCT) | 227 | 165 | 73% |
| Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT) | 47 | 29 | 62% |
| Escola de Engenharia (EE) | 428 | 242 | 57% |
| Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) | 233 | 200 | 86% |
| Faculdade de Computação e Informática (FCI) | 153 | 108 | 71% |
| Faculdade de Direito (FDIR) | 594 | 256 | 43% |
| Totais | 3.155 | 1.797 | 57% |

Fonte: Dados da pesquisa

A Unidade Acadêmica com maior adesão foi a FAU, com participação de 86% dos seus prováveis formandos. Duas Unidades Acadêmicas alcançaram acima de 70% de participação dos alunos: CCT e FCI. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão.

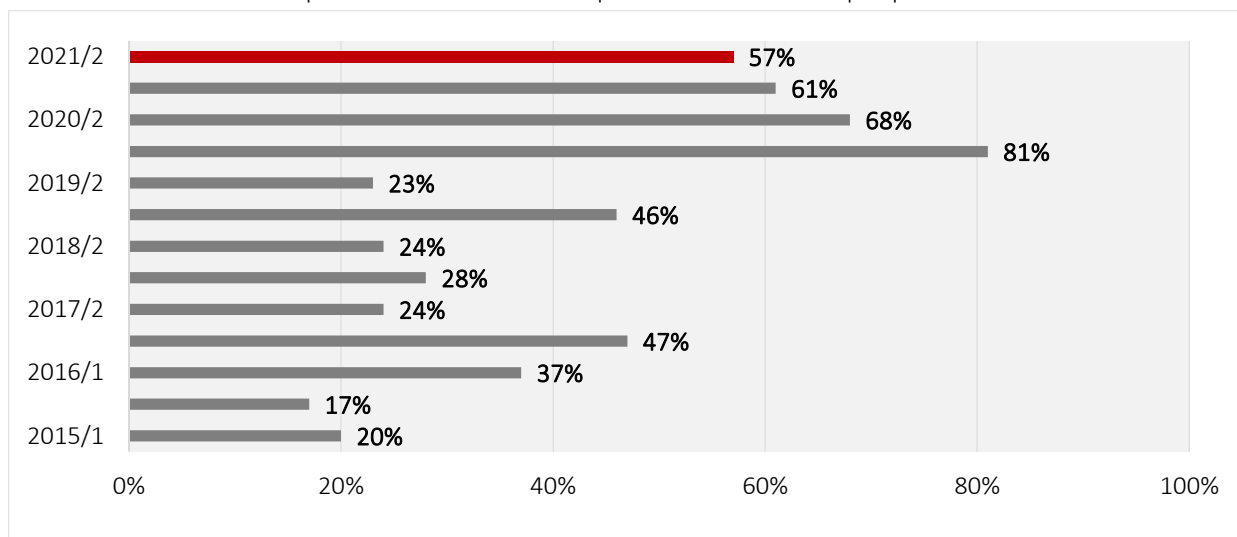
Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Neste semestre, o percentual médio de adesão foi menor que no segundo semestre de 2020, como pode ser observado no Gráfico 2, que apresenta a série histórica da adesão dos alunos para esta pesquisa, desde o ano de 2015.

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



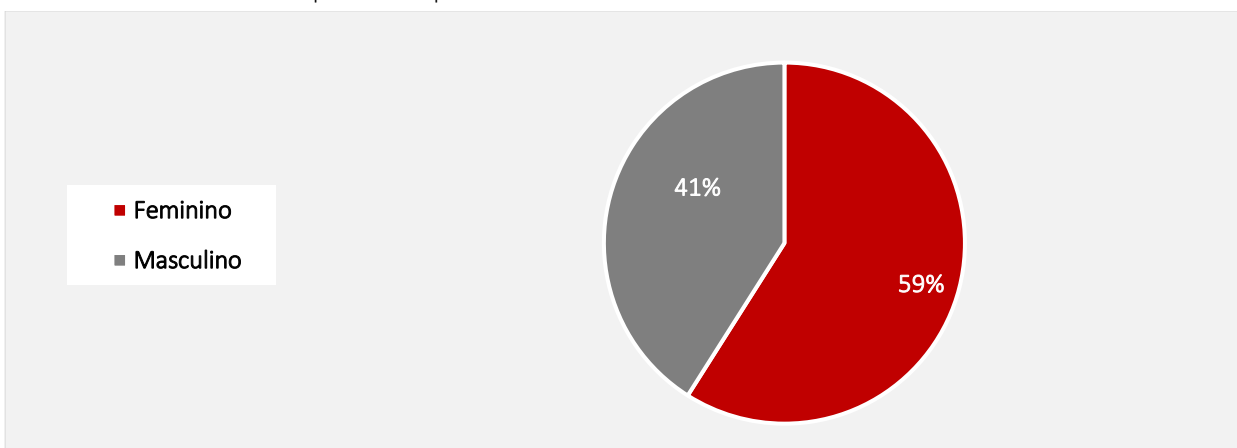
Fonte: Dados da pesquisa e dados históricos da Comissão Própria de Avaliação

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

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 Gráfico 3 e detalhado na Tabela 2.

Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2: Número de respondentes por Unidade Acadêmica e sexo

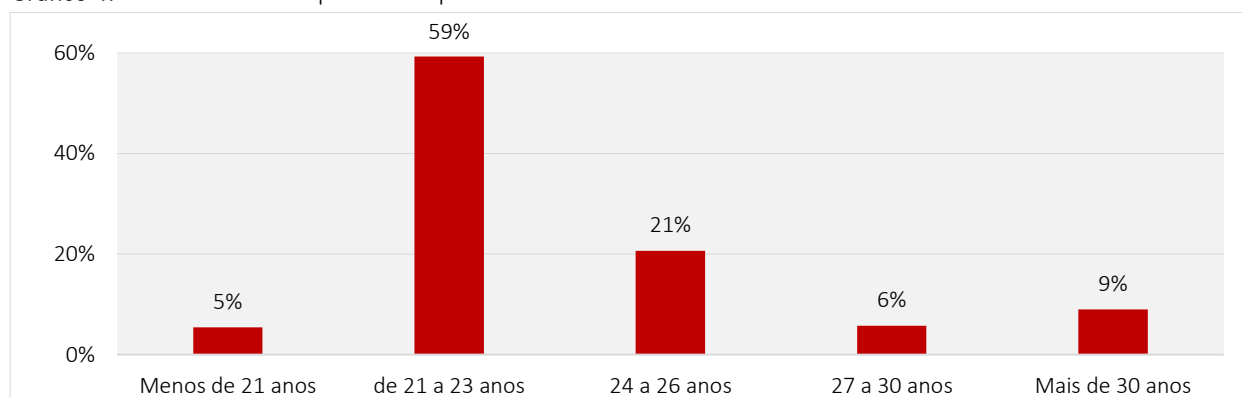
| UA | Feminino | | Masculino | | Totais |
|------|------------------------|------------------------------------|------------------------|------------------------------------|--------------|
| | Número de respondentes | % em relação ao total de respostas | Número de respondentes | % em relação ao total de respostas | |
| CCBS | 173 | 74% | 61 | 26% | 234 |
| CCL | 159 | 65% | 84 | 35% | 243 |
| CCSA | 152 | 48% | 168 | 53% | 320 |
| CCT | 112 | 68% | 53 | 32% | 165 |
| CEFT | 22 | 76% | 7 | 24% | 29 |
| EE | 99 | 41% | 143 | 59% | 242 |
| FAU | 161 | 81% | 39 | 20% | 200 |
| FCI | 14 | 13% | 94 | 87% | 108 |
| FDIR | 164 | 64% | 92 | 36% | 256 |
| | 1.056 | 59% | 741 | 41% | 1.797 |

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 2, a FAU e o CEFT foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de respondentes do sexo feminino, seguidas pela CCBS.

Quanto à faixa etária, 59% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos e 21% entre 24 e 26 anos, totalizando 80% dos alunos com faixa etária entre 21 e 26 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 4.

Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

Duas questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 3, que também apresenta o histórico de resultados obtidos nos semestres anteriores.

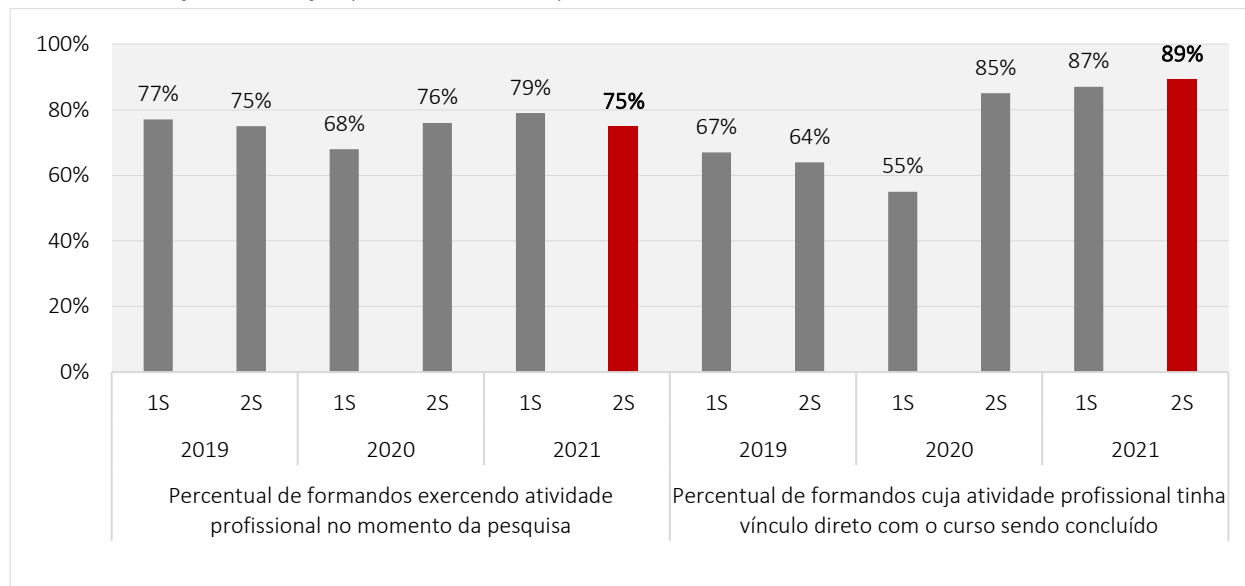
Tabela 3: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica

| 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 | | | | | |
|--------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|--|------------|------------|------------|------------|-------------|
| | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | |
| | 1S | 2S | 1S | 2S | 1S | 2S | 1S | 2S | 1S | 2S | 1S | 2S |
| CCBS | 50% | 41% | 41% | 60% | 58% | 48% | 41% | 32% | 18% | 77% | 82% | 75% |
| CCL | 80% | 65% | 59% | 77% | 78% | 83% | 65% | 59% | 48% | 88% | 84% | 95% |
| CCSA | 90% | 88% | 78% | 86% | 93% | 88% | 71% | 79% | 68% | 90% | 90% | 94% |
| CCT | 81% | 48% | 53% | 72% | 63% | 70% | 75% | 48% | 45% | 88% | 77% | 91% |
| CEFT | 74% | 54% | 77% | 74% | 100% | 72% | 22% | 29% | 43% | 59% | 33% | 57% |
| EE | 81% | 80% | 74% | 78% | 78% | 89% | 60% | 44% | 50% | 72% | 70% | 74% |
| FAU | 82% | 81% | 67% | 64% | 80% | 69% | 81% | 65% | 66% | 94% | 94% | 100% |
| FCI | 83% | 95% | 88% | 82% | 91% | 90% | 81% | 92% | 80% | 92% | 92% | 95% |
| FD | 70% | 79% | 69% | 73% | 77% | 64% | 65% | 71% | 61% | 84% | 93% | 93% |
| Total | 77% | 75% | 68% | 76% | 79% | 75% | 67% | 64% | 55% | 85% | 87% | 89% |

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 3, houve uma queda de 4 pontos percentuais no total de prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional, em relação ao primeiro semestre de 2021. Quanto aos alunos cuja atividade profissional estava vinculada diretamente ao curso, o aumento foi de 2 pontos percentuais. O Gráfico 5 ilustra estes resultados.

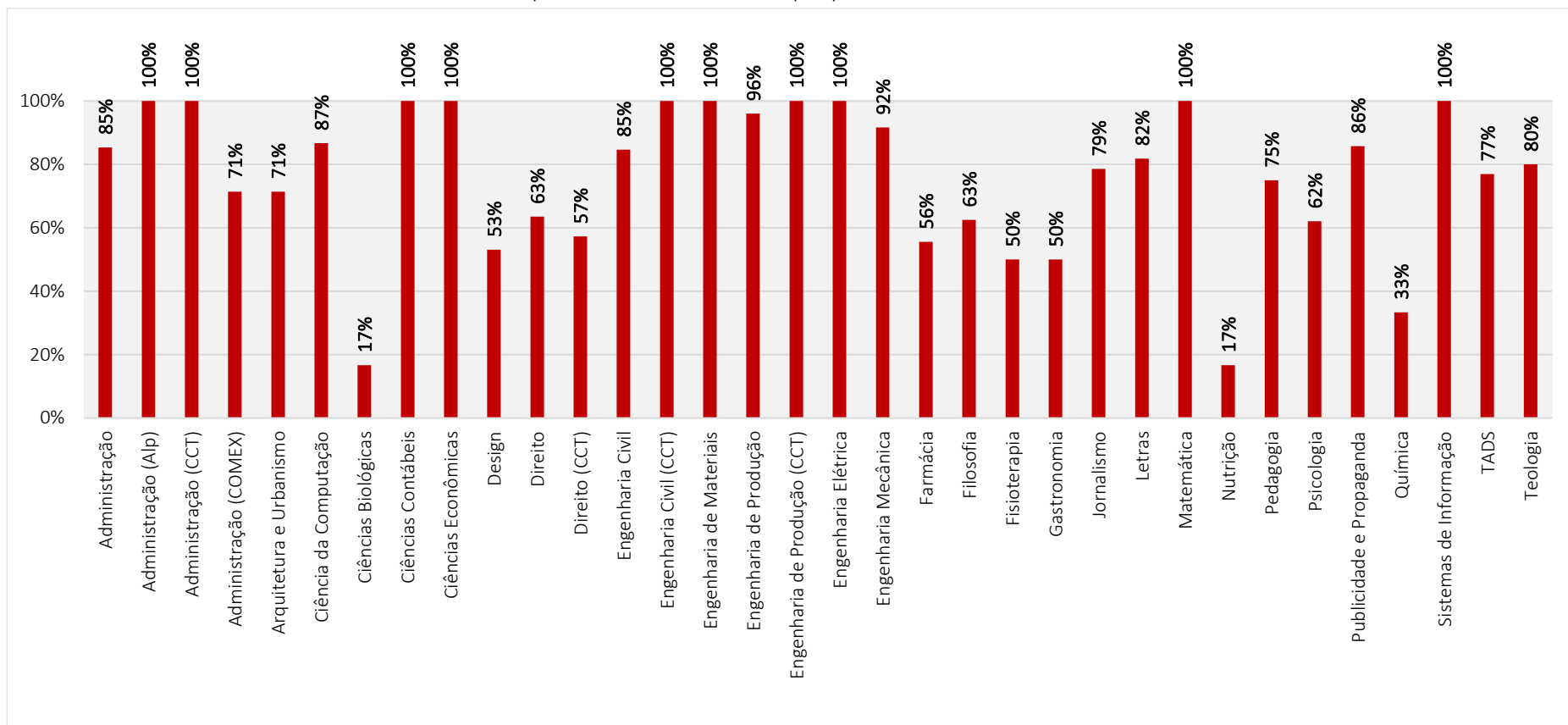
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos seis semestres



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação às mudanças no percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional, três Unidades Acadêmicas tiveram aumento no percentual em relação ao primeiro semestre de 2021: CCL, CCT e EE. O Gráfico 6 apresenta o percentual de respondentes exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, por curso. Pode-se observar que 10 cursos alcançaram percentual de 100% de respondentes exercendo atividade profissional.

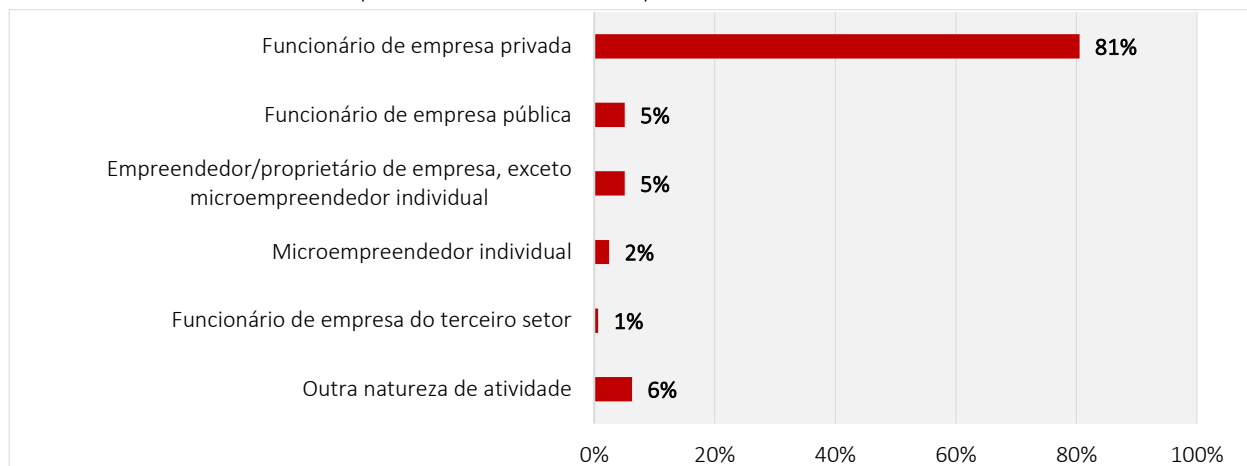
Gráfico 6: Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os 1.344 respondentes exercendo atividade profissional (75% do total de respondentes), 81% eram funcionários de empresa privada, 5% funcionários de empresa pública e 5% eram empreendedores. Entre os demais, 2% microempreendedores individuais e 1% funcionários de empresa do terceiro setor. Os 6% de formandos que indicaram trabalhos de outra natureza mencionaram atividades diversas, entre elas, atuação como pastores. O Gráfico 7 apresenta os resultados.

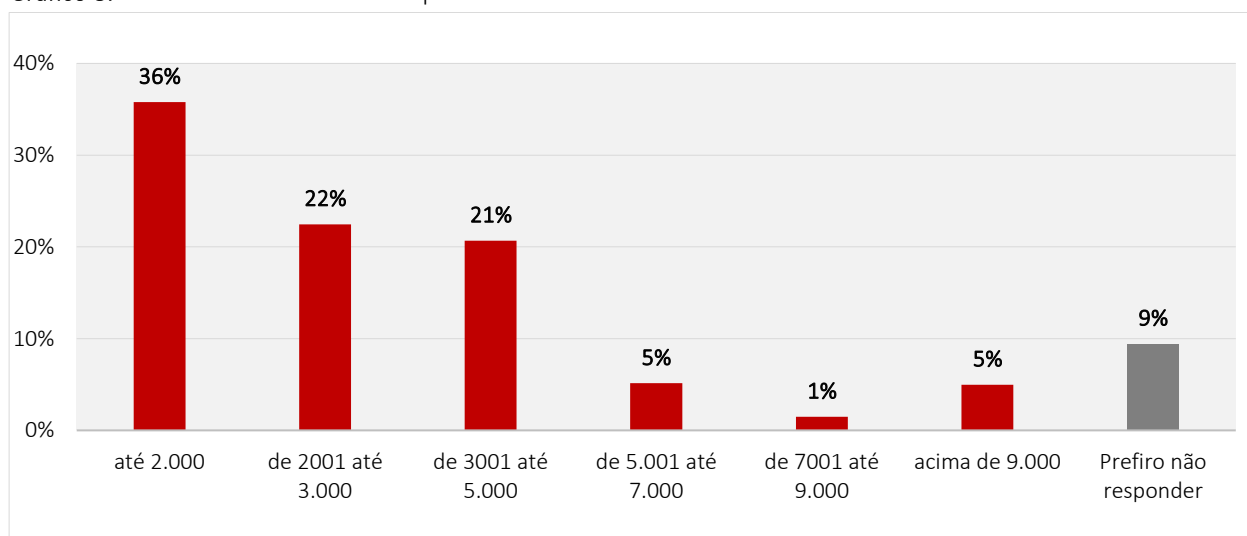
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa de renda bruta, 36% dos respondentes recebiam até R\$2.000, 22% deles recebiam entre R\$2.001 até R\$3.000 e 21% recebiam entre R\$3.001 até R\$5.000, conforme apresentado no Gráfico 8.

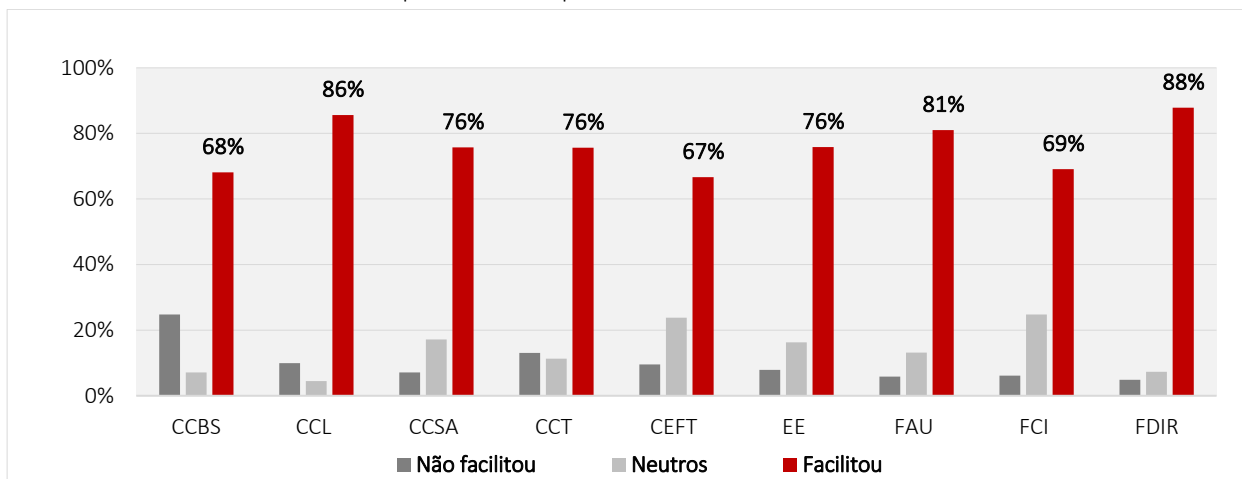
Gráfico 8: Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

78% dos respondentes indicaram que o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho, sendo a FDIR a Unidade Acadêmica que alcançou o maior percentual (88%) neste item avaliado. O Gráfico 9 apresenta os resultados obtidos por Unidade Acadêmica.

Gráfico 9: Percentual de formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



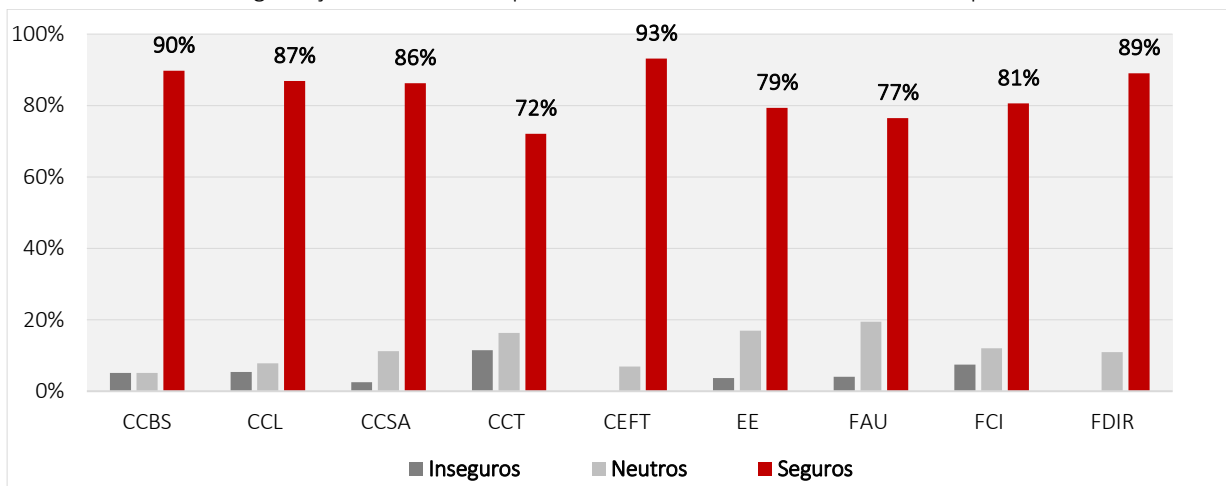
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 9, pelo menos 76% dos formandos do CCL, CCSA, CCT, EE, FAU, e FDIR indicaram que ser mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho.

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Também foi avaliada a segurança dos alunos para o início ou continuidade da vida profissional. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 10 e evidenciam que os formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os alunos do CEFT, com 93% de alunos seguros.

Gráfico 10: Nível de segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional

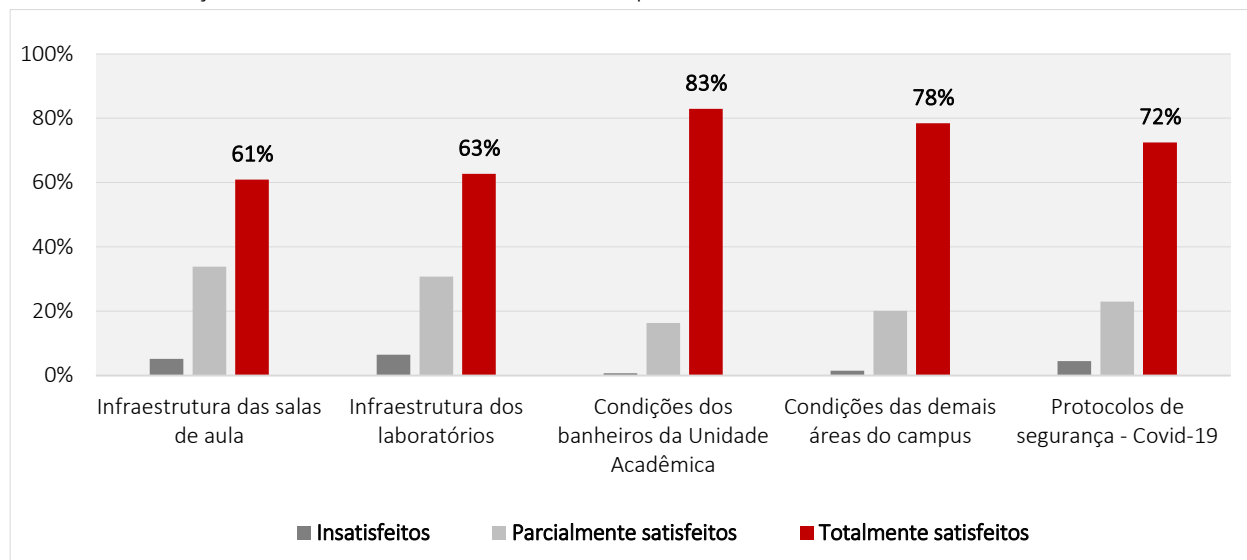


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com a estrutura física do campus e do curso

Em relação à infraestrutura, o item com o maior percentual de alunos satisfeitos (83%) foi a condição dos banheiros da Unidade Acadêmica, como evidenciado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Avaliação da estrutura física do curso e do campus



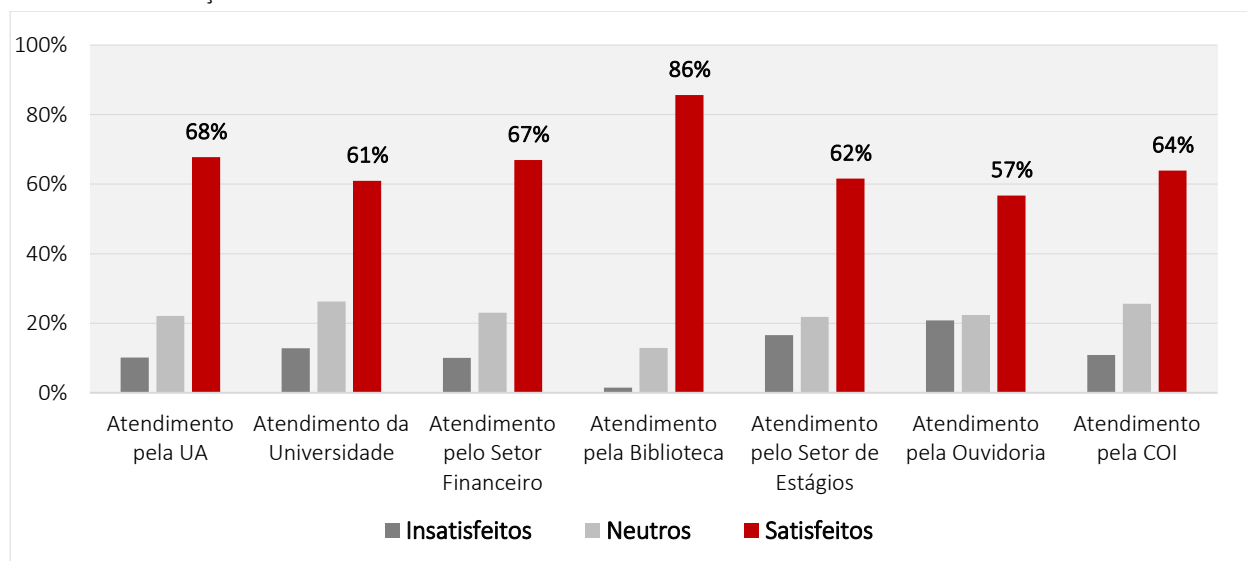
Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno

O percentual de alunos satisfeitos com o atendimento variou de 57% e 86%, sendo que o atendimento da Biblioteca alcançou o maior percentual (86%).

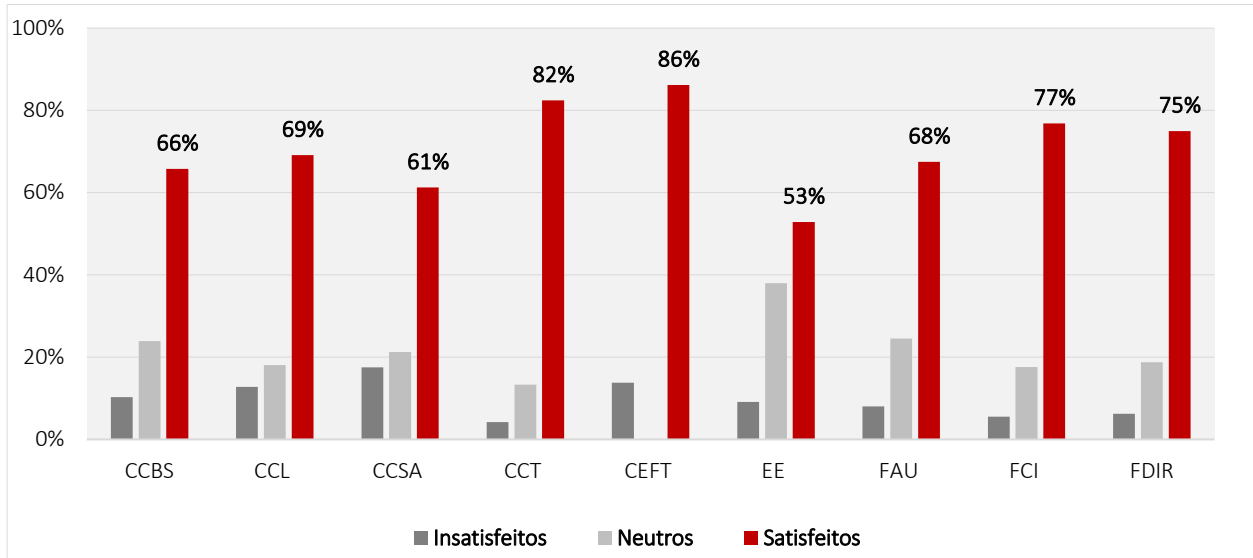
O Gráfico 12 apresenta os resultados gerais encontrados e, o Gráfico 13, detalha a satisfação dos alunos com o atendimento específico na Unidade Acadêmica.

Gráfico 12: Satisfação dos formandos com atendimento ao aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento da Unidade Acadêmica



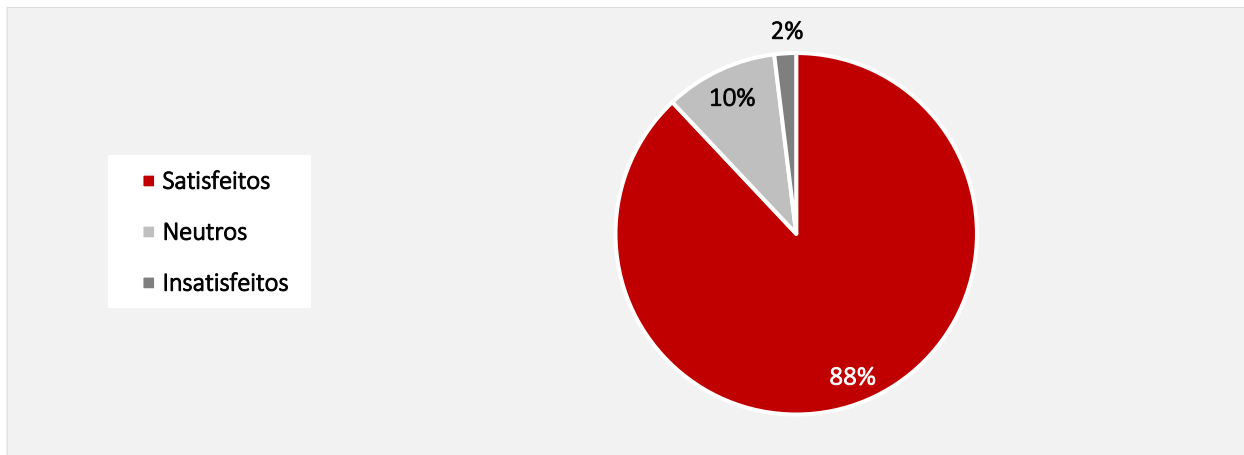
Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 13 evidencia que as Unidades Acadêmicas com o maior percentual de alunos satisfeitos com o atendimento foram o CEFT, com 86%, e o CCT, com 82% de respondentes satisfeitos.

3.6 Satisfação com a contribuição dos professores

88% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional, conforme apresentado no Gráfico 14.

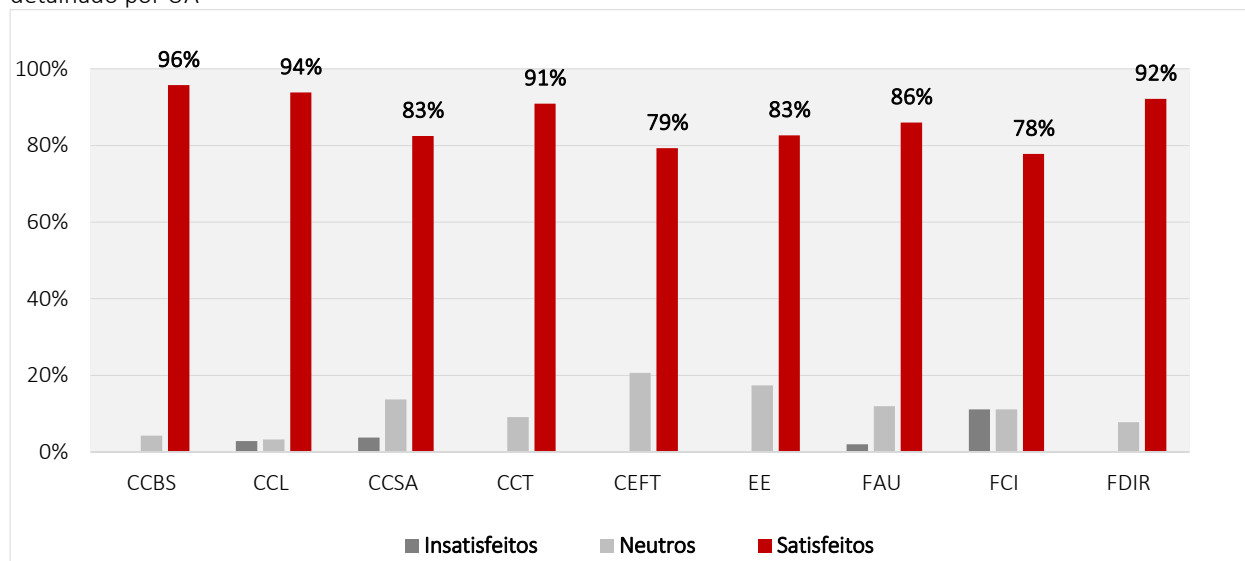
Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Entre as Unidades Acadêmicas, o percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação variou de 78% a 96%, sendo que sete Unidades Acadêmicas alcançaram percentual acima ou igual a 80%, conforme apresentado no Gráfico 15.

Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional, detalhado por UA

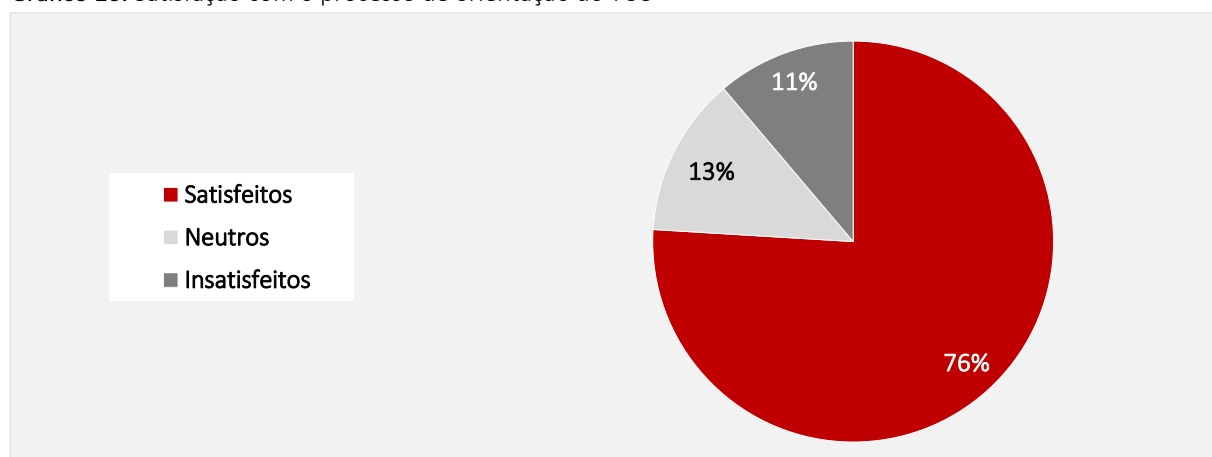


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Satisfação com o processo de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso

76% dos respondentes estavam satisfeitos com o processo de orientação de seus Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), como apresentado no Gráfico 16.

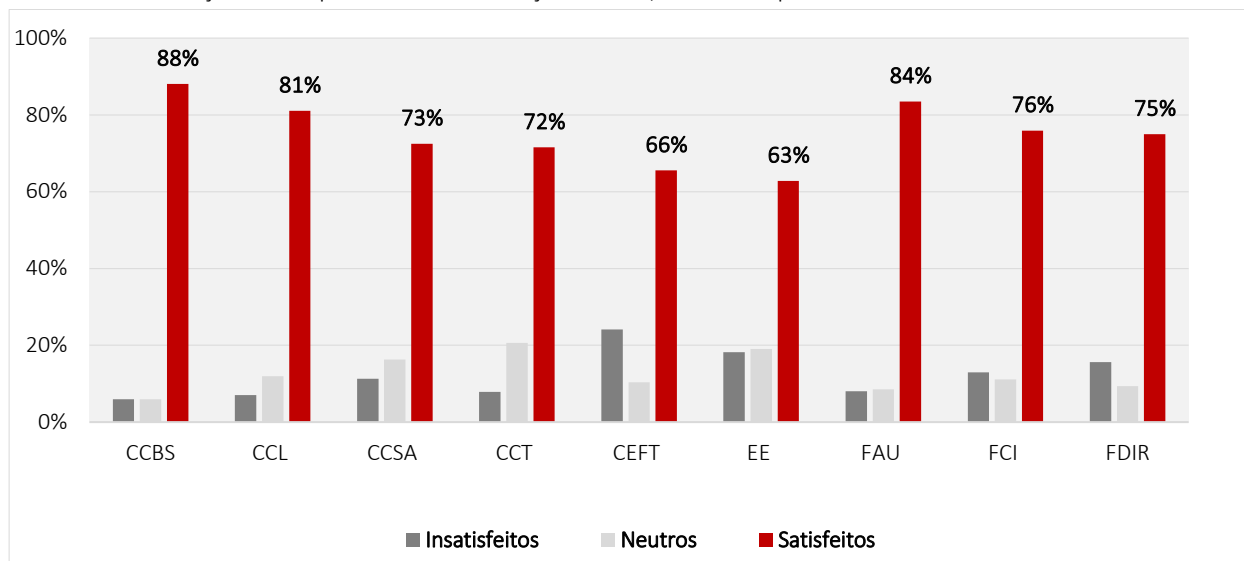
Gráfico 16: Satisfação com o processo de orientação do TCC



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 17 apresenta os resultados agrupados por Unidade Acadêmica, sendo possível observar que o CCBS e a FAU foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de alunos satisfeitos com os processos de orientação do TCC, com 88% e 84% respectivamente de respondentes satisfeitos.

Gráfico 17: Satisfação com o processo de orientação do TCC, detalhado por Unidade Acadêmica

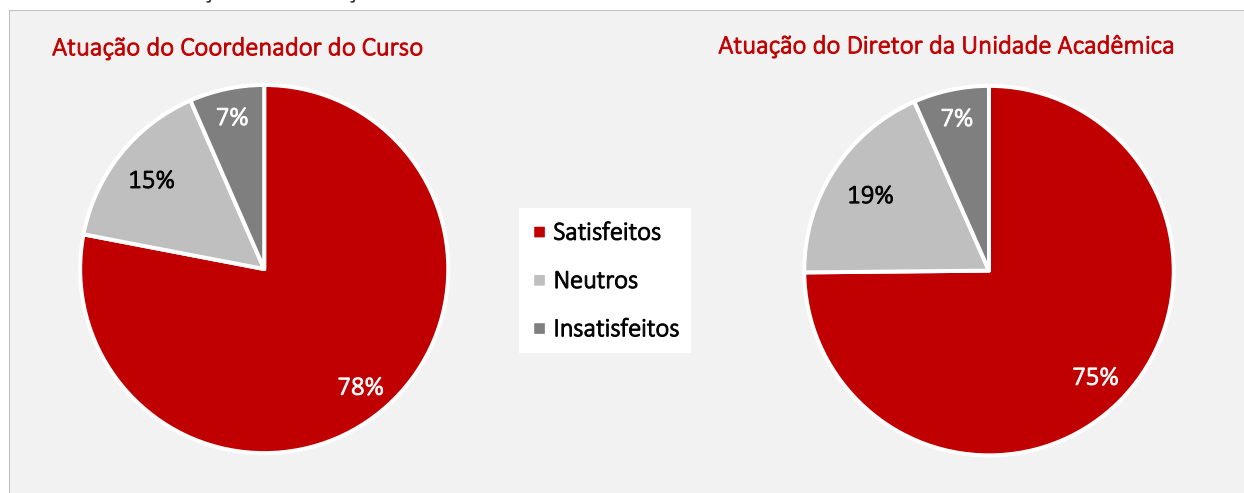


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

O Gráfico 18 evidencia que 78% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso e 75% com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica.

Gráfico 18: Satisfação com atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

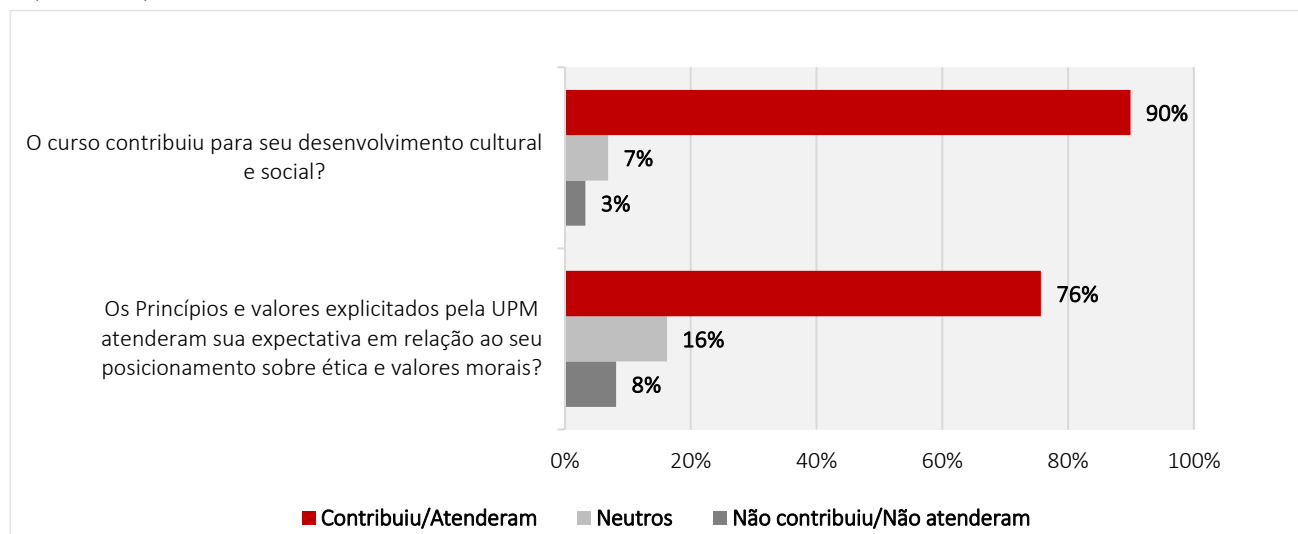


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Princípios e valores explicitados pela UPM e 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. O Gráfico 19 apresenta os resultados obtidos.

Gráfico 19: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultura e social do aluno/Princípios e valores morais explicitados pela UPM



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 19 evidencia que 90% dos formandos indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social e 76% indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas.

3.10 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

A contribuição dos componentes de curriculares universais para a formação dos alunos foi avaliada em duas questões específicas. Os resultados relativos aos componentes de empreendedorismo estão apresentados no Gráfico 20.

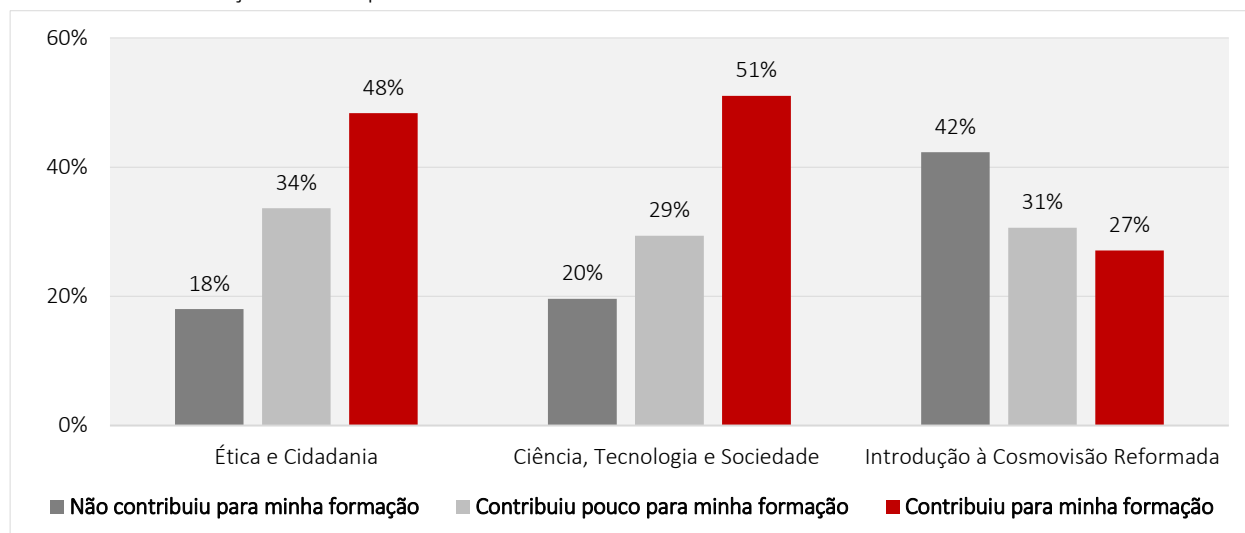
Gráfico 20: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 20, 57% dos formandos respondentes indicaram que o componente curricular de Princípios de Empreendedorismo contribuiu para sua formação. Os resultados relativos à contribuição dos componentes curriculares Confessionais estão apresentados no Gráfico 21.

Gráfico 21: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 21, 51% dos formandos respondentes indicaram que o componente curricular Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu para sua formação.

3.11 Sugestões dos alunos para modificações nos cursos

Os alunos foram convidados a fazer sugestões de melhorias nos cursos que estavam concluindo. Houve um total de 73 manifestações (4% do total de respondentes) que foram agrupadas em 6 categorias, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Categorias de sugestões dos alunos para melhoria dos cursos

| Categoria de sugestão | Número de ocorrências | % em relação ao número de ocorrências |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Alterações no curso | 53 | 72% |
| Atenção aos alunos | 10 | 14% |
| Outros | 10 | 14% |
| Total | 73 | 100% |

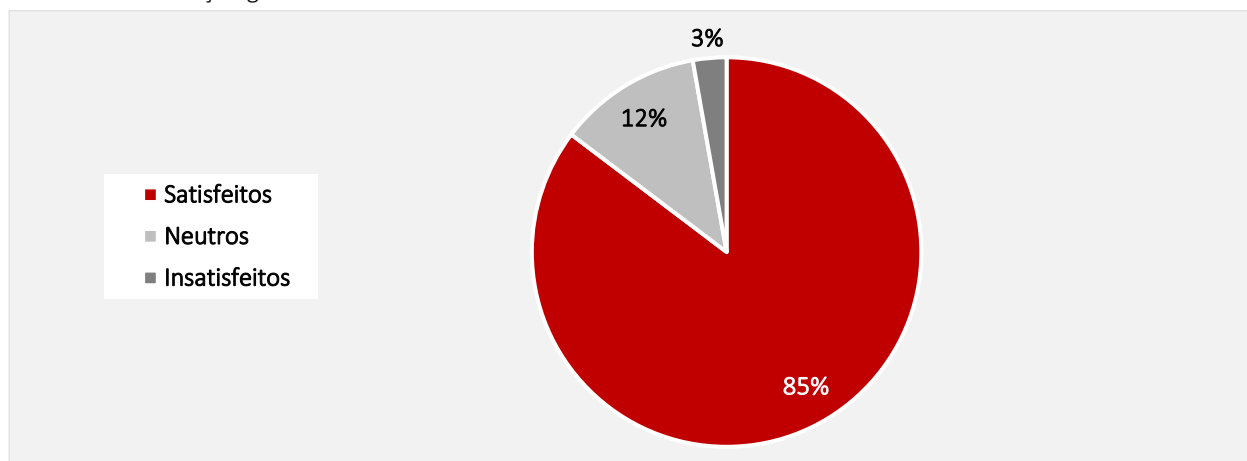
Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado na Tabela 4, 72% das sugestões apresentadas estavam relacionadas à alterações no curso. A maior parte delas demandava maior compatibilidade com as práticas de mercado, maior volume de aulas práticas, maior proximidade com o ambiente de negócios, atualização de conteúdo, entre outros aspectos. As recomendações da categoria Atenção aos Alunos tratavam do atendimento do professor à alunos acompanhados pelo PROATO e mais atenção às solicitações feitas. A categoria Outros agrupa recomendações relacionadas ao perfil do professor, a carga horária do curso e atividades complementares.

3.12 Satisfação geral com o curso

Conforme evidenciado no Gráfico 22, 85% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso.

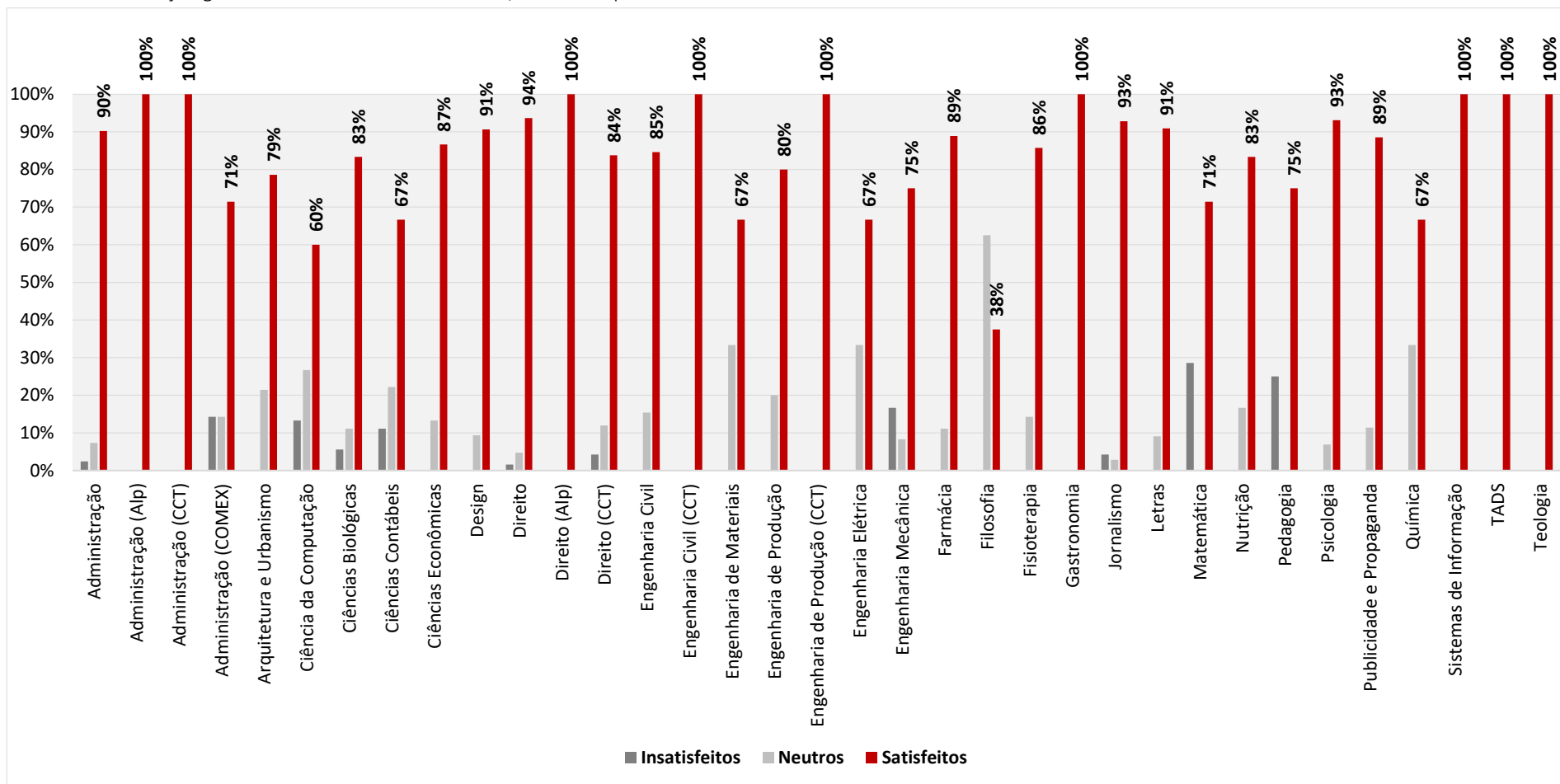
Gráfico 22: Satisfação geral com o curso sendo concluído



Fonte: Dados da pesquisa

Nove cursos alcançaram 100% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 23.

Gráfico 23: Satisfação geral com o curso sendo concluído, detalhado por curso

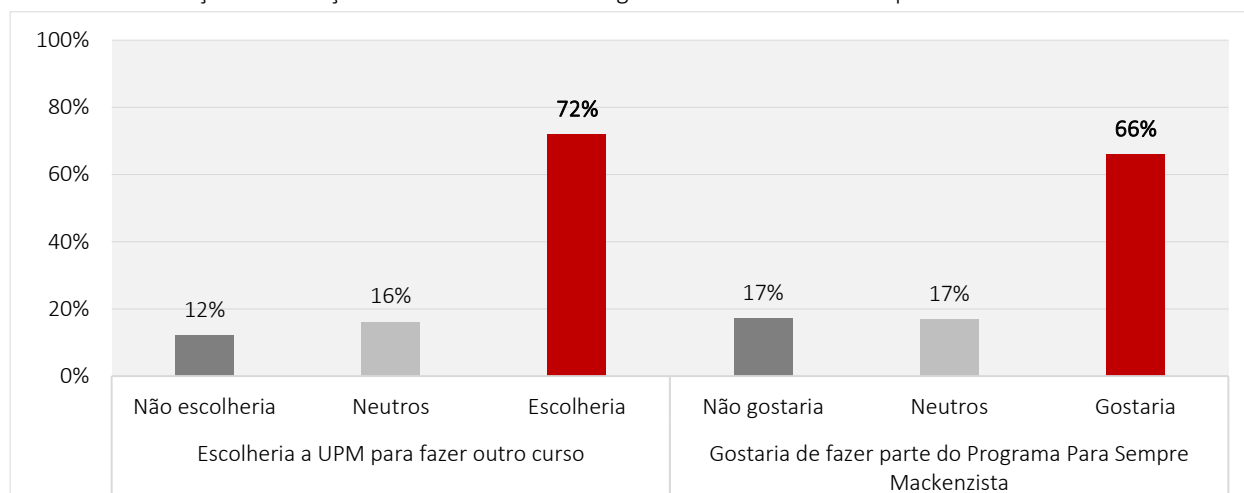


Fonte: Dados da pesquisa

3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM

Em relação à intenção de manter o vínculo com a UPM após formados, 72% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 66%, gostariam de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 24 apresenta os resultados.

Gráfico 24: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

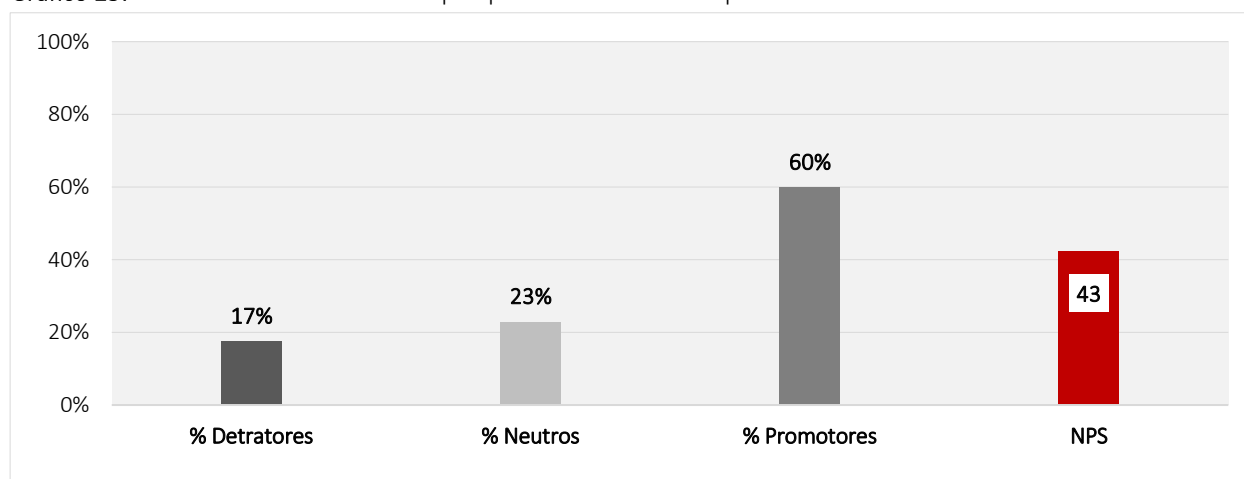


Fonte: Dados da pesquisa

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

Foi perguntado aos formandos se indicariam a Universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes. O Gráfico 25 apresenta os resultados.

Gráfico 25: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

O NPS 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 (alunos promotores) e 17% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 43.

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM foi realizada em novembro 2021, quando a UPM e as demais instituições de Ensino do país estavam iniciando a flexibilização do 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 foi liberada a partir de outubro, com aulas presenciais transmitidas de forma *on-line*, para os alunos que desejassem ou necessitassem permanecer em formato remoto.

Os resultados obtidos evidenciam que o ensino remoto, assim como a mudança de formato em outubro, não interferiu no nível de satisfação dos formandos com seus cursos, que se mantiveram em patamares similares aos semestres anteriores.

Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

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

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM.

2. Indique o curso de graduação presencial da UPM onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos cursos.

3. Indique em qual semestre do curso em que você está matriculado(a). Caso esteja matriculado em mais de um semestre, indique aquele onde cursa mais créditos.

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do semestre.

Por favor, informe seus dados demográficos

4. **Sexo**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

5. **Faixa etária**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Menos de 21 anos;
- De 21 a 23 anos;
- 24 a 26 anos;
- 27 a 30 anos;
- Mais de 30 anos.

6. **Você está exercendo alguma atividade profissional?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 11)

Sobre sua atividade profissional

7. **A atividade profissional está relacionada ao curso?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

8. **Qual a natureza da sua atividade profissional?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Funcionário de empresa privada;
- Funcionário de empresa pública;
- Funcionário de empresa do terceiro setor;
- Microempreendedor individual;
- Empreendedor/Proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual;
- Outra natureza de atividade.

9. **Ser um(a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?**

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não facilitou e 10=Facilitou Muito. Resposta obrigatória.

10. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em reais)?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 2.000
- De 2.001 a 3.000
- De 3.001 a 5.000
- De 5.001 a 7.000
- De 7.001 a 9.000
- Acima de 9.000
- Prefiro não responder

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

11. Avalie o quanto as disciplinas universais já cursadas por você contribuíram para sua formação (caso ainda não tenha cursado a disciplina marque a opção "Ainda não cursei")

Tipo de questão: múltipla escolha, com 4 opções (Não contribuiu para minha formação, Contribuiu pouco para minha formação, Contribuiu para minha formação, Ainda não cursei esta disciplina).

- Ética e Cidadania
- Ciência, Tecnologia e Sociedade
- Introdução à Cosmovisão Reformada
- Princípios de Empreendedorismo
- Projetos Empreendedores

12. Caso queira, faça comentários sobre as disciplinas universais.

Tipo de questão: resposta aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

13. Caso tenha frequentado atividades presenciais no campus neste semestre, avalie seu nível de satisfação quanto à: (deixe em branco se não realizou atividades no campus)

Tipo de questão: múltipla escolha, com 3 opções (Insatisfeito(a); Parcialmente Satisfeito(a) e Satisfeito(a)).
Resposta opcional.

- Infraestrutura das salas de aula;
- Infraestrutura dos laboratórios;
- Condições dos banheiros da Unidade Acadêmica;
- Condições das demais áreas comuns do campus;
- Protocolos de segurança implantados no campus devido à pandemia da Covid-19.

14. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre as aulas presenciais no campus.

Tipo de questão: resposta aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

15. Avalie seu nível de satisfação geral quanto ao curso até este momento.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

16. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?

Tipo de questão: resposta aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

Sua opinião geral sobre a UPM

17. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

18. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

19. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da Universidade.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

20. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

21. Avalie sua satisfação com o Setor de Estágios. Deixe em branco se não utilizou.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta opcional.

22. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

23. Você conhece as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas aos alunos pela COI? (setor de mobilidade acadêmica/intercâmbio).

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

24. Avalie sua satisfação com o atendimento da COI. Deixe em branco se não utilizou.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta opcional.

25. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

26. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

27. O curso contribuiu para o seu desenvolvimento cultural e social?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não contribuiu e 10= Contribuiu muito. Resposta obrigatória.

28. Qual o seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

29. Qual seu grau de satisfação com o processo de orientação do seu TCC?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).
Resposta obrigatória.

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



Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

31. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente Não e 10=Certamente Sim. Resposta obrigatória.

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente Não e 10=Certamente Sim. Resposta obrigatória.

33. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta obrigatória.

Sua confiança na UPM.

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria. Resposta obrigatória.

35. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.

Tipo de questão: resposta aberta, opcional, limite de 400 caracteres.