

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

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 Avaliação Acadêmica Institucional**

Maria Campos Lage

Coordenadora do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues



Sumário

Apresentação.....	5
1. Introdução	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados	6
2. Procedimentos metodológicos	8
3. Apresentação geral dos resultados	9
3.1 Participação de alunos	9
3.2 Perfil dos respondentes	9
3.3 A situação profissional dos respondentes.....	11
3.4 A satisfação com o curso.....	13
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	15
3.6 A satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem.....	15
3.7 Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual	16
3.8 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes	16
3.8.1 Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo onde estudavam	17
3.8.2 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Polo onde estudavam....	18
3.8.3 Satisfação dos respondentes com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo onde estudavam	18
3.9 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro	19
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	19
3.10.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM.....	20
3.10.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista	20
3.11 A lealdade dos alunos em relação à UPM	21
4. Considerações finais	23
Apêndice 1: Questionário respondido pelos prováveis formandos	24



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por curso.....	9
Tabela 2: Número de alunos respondentes por curso e sexo.....	10
Tabela 3: Número respondentes por curso e faixa etária.....	11
Tabela 4: Situação profissional dos respondentes.....	11
Tabela 5: Faixas de renda bruta mensal dos respondentes.....	13
Tabela 6: Satisfação dos respondentes com o curso.....	14
Tabela 7: Segurança dos respondentes para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído.....	14
Tabela 8: Grau de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional.....	15
Tabela 9: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem.....	15
Tabela 10: Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.....	16
Tabela 11: Avaliação geral dos aspectos relacionados aos Polos.....	16
Tabela 12: Satisfação com a estrutura física do Polo.....	17
Tabela 13: Satisfação com o atendimento ao aluno no Polo.....	18
Tabela 14: Satisfação com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo.....	18
Tabela 15: Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro da UPM... ..	19
Tabela 16: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura.....	19
Tabela 17: Escolha da UPM para fazer outro curso.....	20
Tabela 18: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.....	21
Tabela 19: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares.....	21

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de respondentes femininos e masculinos.....	9
Gráfico 2: Percentual de respondentes, por faixa etária.....	10
Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes.....	12
Gráfico 4: As áreas de atuação dos respondentes que exerciam atividade profissional.....	12
Gráfico 5: Percentual de respondentes por faixa de renda bruta mensal.....	13
Gráfico 6: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação dos aspectos relativos ao Polo.....	17
Gráfico 7: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura.....	20
Gráfico 8: NPS dos cursos de Graduação em Ead.....	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 segundo semestre de 2020.

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 contribuição dos professores para sua formação;
 - a estrutura do curso (ambiente virtual de aprendizagem e biblioteca virtual)
 - os aspectos relacionados ao Polo;
 - o atendimento prestado pelo Setor Financeiro.
- IV. Verificar o Grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na UPM.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 122 alunos, representando 72% dos 169 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 dezembro de 2020 era de **81%**, sendo que destes, **79%** atuavam em atividades relacionadas diretamente ao curso que estavam concluindo. **77%** 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 **93%**.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto:

- a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos: 93%** dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição de seus professores para sua formação profissional.



- b) **o ambiente virtual de aprendizagem: 90%** 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: 92%** dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital.
- d) **os aspectos relacionados ao Polo: 96%** dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo, **93%** estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e **95%** estavam satisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo.
- e) **o atendimento no setor financeiro: 88%** 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, **93%** concordaram que escolheriam a UPM para fazer outro curso e **91%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Quanto à confiança na instituição, **72%** dos alunos recomendariam a UPM para amigos e familiares e 8% não indicariam, gerando um Net Promoter Score (NPS) de **64**.

2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos cursos presenciais, com 21 questões fechadas e 2 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 20 de novembro a 2 de dezembro de 2020. 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 22, 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 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 Curso.

3.1 Participação de alunos

Participaram da pesquisa 122 alunos, que representam 72% dos prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Número de alunos respondentes por curso

UA	Curso	Número de respostas	% em relação ao total de respostas	Número de prováveis formandos	% em relação ao total de prováveis formandos
CCL	Letras			1	0%
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	6	5%	8	75%
CCSA	Gestão Comercial	24	20%	30	80%
CCSA	Gestão de RH	18	15%	26	69%
CCSA	Gestão Financeira	14	11%	18	78%
CCSA	Logística	5	4%	8	63%
CCSA	Marketing	26	21%	40	65%
CEFT	Filosofia	1	1%	1	100%
CEFT	História	3	2%	3	100%
CEFT	Pedagogia	16	13%	20	80%
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	5	4%	9	56%
FCI	Matemática	4	3%	5	80%
Totais		122	100%	169	72%

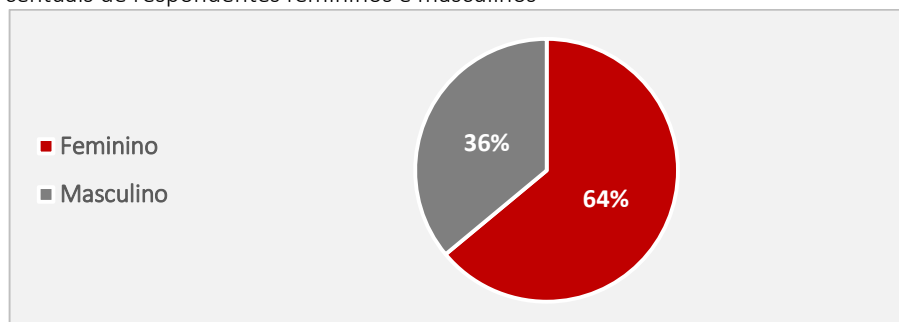
Fonte: Dados da pesquisa

O curso de Licenciatura em Letras contava com apenas 01 provável formando que não respondeu a pesquisa. Os demais cursos apresentaram adesão acima de 62%, exceto o curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, cuja adesão dos alunos foi de 56%.

3.2 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 64% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 1 e detalhado na Tabela 2.

Gráfico 1: Percentuais de respondentes femininos e masculinos



Fonte: Dados da pesquisa

Tabela 2: Número de alunos respondentes por curso e sexo

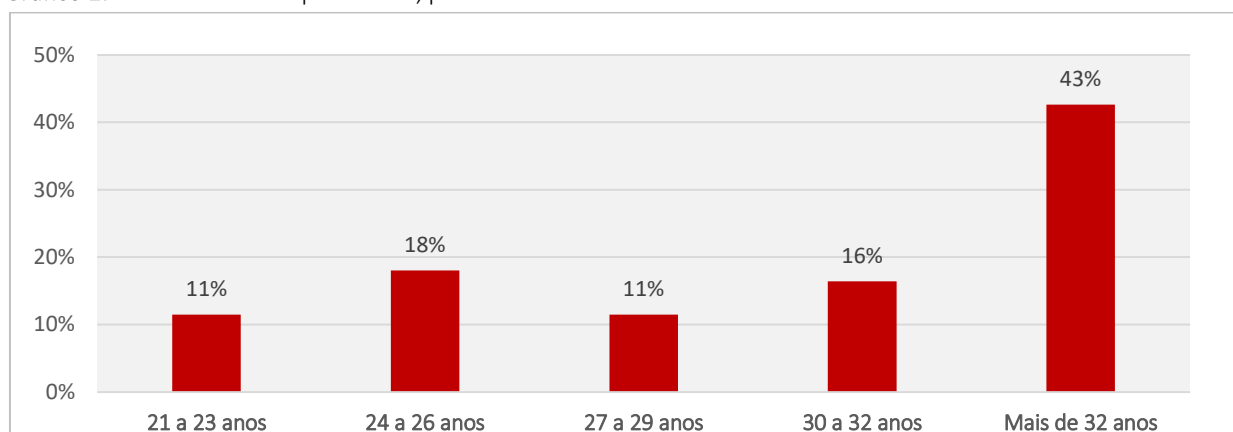
UA	CURSO	Feminino		Masculino		Total
		Nº respostas	% em relação ao total de respostas	Nº respostas	% em relação ao total de respostas	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	3	50%	3	50%	6
CCSA	Gestão Comercial	14	58%	10	42%	24
CCSA	Gestão de RH	16	89%	2	11%	18
CCSA	Gestão Financeira	7	50%	7	50%	14
CCSA	Logística	4	80%	1	20%	5
CCSA	Marketing	16	62%	10	38%	26
CEFT	Filosofia			1	100%	1
CEFT	História	1	33%	2	67%	3
CEFT	Pedagogia	15	94%	1	6%	16
FCl	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	1	20%	4	80%	5
FCl	Matemática	1	25%	3	75%	4
Totais		78	64%	44	36%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 2, quatro cursos apresentaram um percentual maior de alunos masculinos em relação aos alunos femininos: Filosofia, História, Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Matemática.

Quanto à faixa etária, a maioria dos respondentes (43%) tinha mais de 32 anos, como evidenciado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Percentual de respondentes, por faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa

De acordo com o Gráfico 2, a faixa etária de 24 e 26 anos foi a segunda com maior número de respondentes, seguida da faixa etária de 30 a 32 anos.

A Tabela 3 detalha os números de respondentes por faixa etária e curso.

Tabela 3: Número respondentes por curso e faixa etária

UA	Curso	Número de respondentes por faixa etária					Total Geral
		21 a 23 anos	24 a 26 anos	27 a 29 anos	30 a 32 anos	Mais de 32 anos	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	4				2	6
CCSA	Gestão Comercial		6	4	7	7	24
CCSA	Gestão de RH	3		5		10	18
CCSA	Gestão Financeira		1	1	4	8	14
CCSA	Logística			2	1	2	5
CCSA	Marketing	6	7	2	8	3	26
CEFT	Filosofia					1	1
CEFT	História					3	3
CEFT	Pedagogia		5			11	16
FCl	Análise e Desenvolvimento de Sistemas		2			3	5
FCl	Matemática	1	1			2	4
Totais		14	22	14	20	52	122
		11%	18%	11%	16%	43%	100%

Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A situação profissional dos respondentes

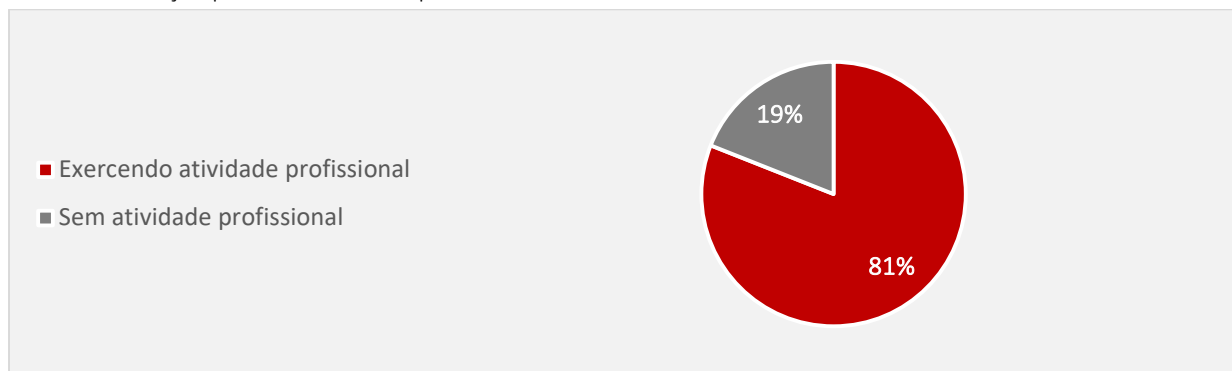
A pesquisa identificou que 81% dos respondentes estavam exercendo atividades profissionais, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Situação profissional dos respondentes

UA	CURSO	Respondentes exercendo atividade profissional						Respondentes satisfeitos com a atividade profissional	
		Atividade relacionada ao curso		Atividade não relacionada ao curso		Total	% em relação ao total de respondentes	QTD	%
		QTD	%	QTD	%				
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	2	33%	4	67%	6	100%	6	100%
CCSA	Gestão Comercial	17	85%	3	15%	20	83%	18	90%
CCSA	Gestão de RH	6	50%	6	50%	12	67%	6	50%
CCSA	Gestão Financeira	13	100%			13	93%	10	77%
CCSA	Logística	3	60%	2	40%	5	100%	5	100%
CCSA	Marketing	23	88%	3	12%	26	100%	19	73%
CEFT	História			2	100%	2	67%	0	0%
CEFT	Pedagogia	8	100%			8	50%	5	63%
FCl	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	5	100%			5	100%	5	100%
FCl	Matemática	1	50%	1	50%	2	50%	2	100%
Totais		78	79%	21	21%	99	81%	76	77%

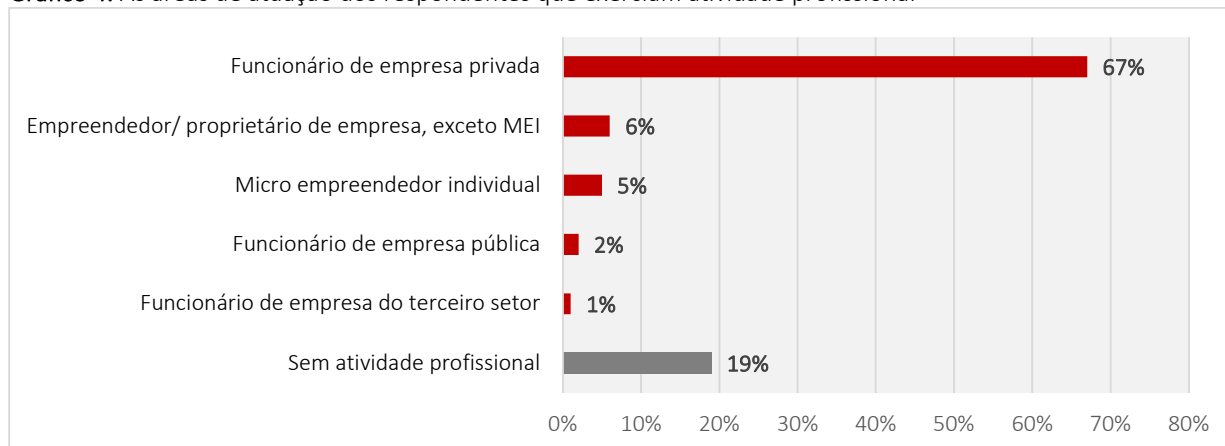
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 4, dos 81% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional, 79% estavam trabalhando na área de formação e 21% em outra área e, 77% estavam satisfeitos com a atividade profissional. O Gráfico 3 sintetiza a situação profissional dos respondentes.

Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao tipo de atividade profissional exercida, 67% dos respondentes eram funcionários de empresa privada, conforme apresentado no Gráfico 4.

Gráfico 4: As áreas de atuação dos respondentes que exerciam atividade profissional

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 4 que 6% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresa e, 5%, microempreendedores individuais, num total de 11% alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, a maior parte dos respondentes, 45%, recebia entre R\$1.500 e R\$3.000 reais e 24% recebiam entre R\$3.001 e R\$5.000 reais. A Tabela 5 apresenta os resultados encontrados.



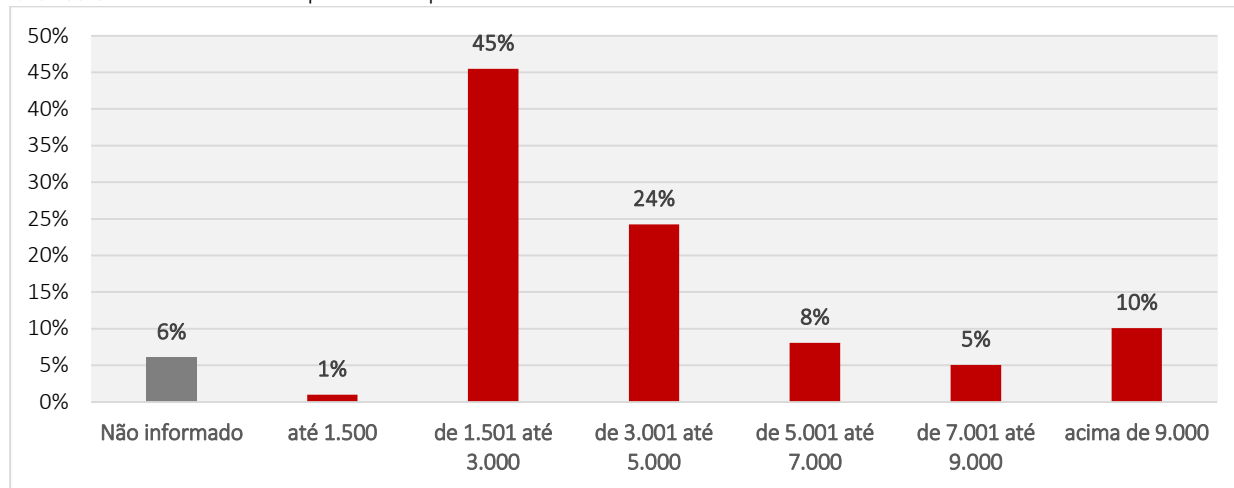
Tabela 5: Faixas de renda bruta mensal dos respondentes

UA	Curso	até R\$1.500		de R\$1.501 até R\$3.000		de R\$3.001 até R\$5.000		de R\$5.001 até R\$7.000		de R\$7.001 até R\$9.000		acima de R\$9.000		Não informado		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Emp. e Novos Negócios			4	67%									2	33%	6
CCSA	Gestão Comercial			13	65%	2	10%	2	10%	1	5%	2	10%			20
CCSA	Gestão de RH	1	8%	6	50%	1	8%					4	33%			12
CCSA	Gestão Financeira			4	31%	5	38%	3	23%	1	8%					13
CCSA	Logística			3	60%	2	40%									5
CCSA	Marketing			9	35%	13	50%			3	12%	1	4%			26
CEFT	História											2	100%			2
CEFT	Pedagogia			5	63%									3	38%	8
FCI	Análise e D. de Sistemas			1	20%			3	60%			1	20%			5
FCI	Matemática					1	50%							1	50%	2
Totais		1	1%	45	45%	24	24%	8	8%	5	5%	10	10%	6	6%	99

Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado na Tabela 5, apenas um aluno indicou receber até R\$1.500 reais e 10 alunos indicaram receber acima de R\$9.000 reais. Seis alunos optaram por não informar a faixa de renda. O Gráfico 5 ilustra os resultados encontrados.

Gráfico 5: Percentual de respondentes por faixa de renda bruta mensal



Fonte: Dados da pesquisa

3.4 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso foi de 94%, sendo que, em 8 cursos, 100% dos respondentes estavam satisfeitos, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6: Satisfação dos respondentes com o curso

UA	CURSO	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	4	17%			20	83%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%			25	96%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia			3	19%	13	81%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		5	4%	3	2%	114	93%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado na Tabela 6, todos os cursos apresentaram percentual de satisfação acima de 80%.

Também foi avaliada a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade da vida profissional dos prováveis formandos. Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 7.

Tabela 7: Segurança dos respondentes para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído

UA	CURSO	Inseguros		Neutros		Seguros		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	4	17%			20	83%	24
CCSA	Gestão de RH	2	11%			16	89%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%			25	96%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia	3	19%			13	81%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		10	8%	0	0%	112	92%	122

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 7 evidencia que a maioria dos respondentes (92%) sentia segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional, a partir do curso que estavam concluindo.

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores

Os alunos responderam sobre sua satisfação com a contribuição dos professores do curso para sua formação profissional. O percentual médio de satisfação entre todos os cursos foi de 93%, como apresentado na Tabela 8.

Tabela 8: Grau de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%	2	8%	20	83%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%	3	12%	22	85%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia					16	100%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática			1	25%	3	75%	4
Totais		3	2%	6	5%	113	93%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado na Tabela 8, alunos de 8 cursos apresentaram 100% de satisfação com a contribuição dos professores para sua formação profissional.

3.6 A satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem

Em média, 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem de seu curso, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%	2	8%	20	83%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing			3	12%	23	88%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia			5	31%	11	69%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		2	2%	10	8%	110	90%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 9, os alunos de 8 cursos apresentaram 100% de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem. Para os demais cursos, o percentual de satisfação dos alunos com este item foi pelo menos 69%, obtido pelo curso de Pedagogia.

3.7 Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual

Em média, 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, conforme os dados da Tabela 10.

Tabela 10: Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%			22	92%	24
CCSA	Gestão de RH	2	11%			16	89%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística			1	20%	4	80%	5
CCSA	Marketing	1	4%	1	4%	24	92%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia	3	19%			13	81%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		8	7%	2	2%	112	92%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados da Tabela 10 evidenciam que os alunos de 6 cursos apresentaram 100% de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual. Os alunos dos demais cursos apresentaram percentual de satisfação igual ou acima de 81%.

3.8 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 resultados consolidados estão apresentados na Tabela 11.

Tabela 11: Avaliação geral dos aspectos relacionados aos Polos

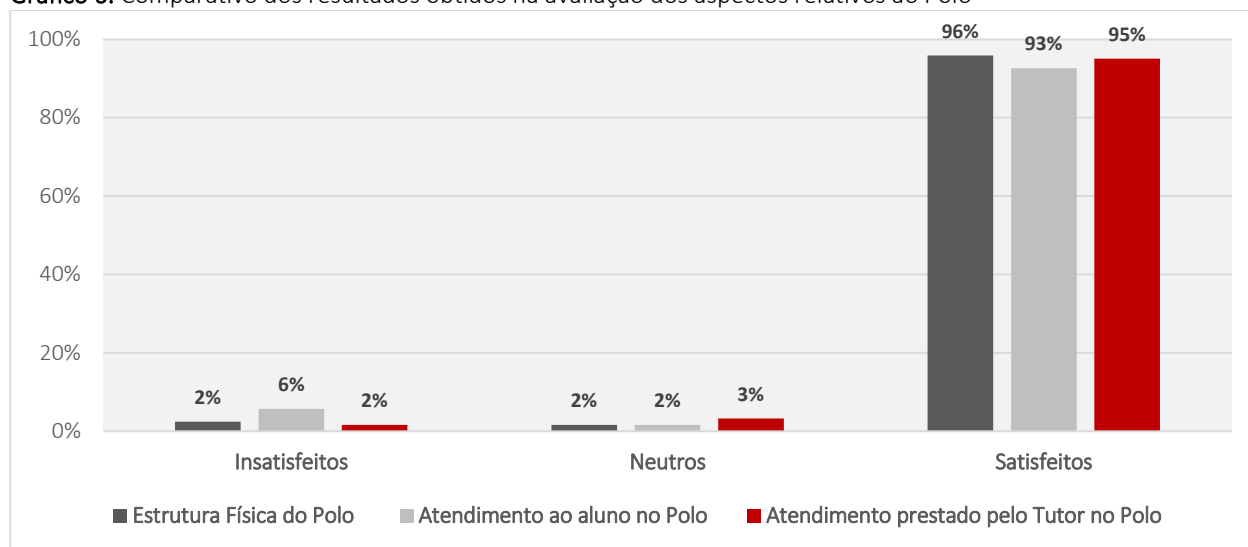
Aspectos avaliados	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
Estrutura Física do Polo	3	2%	2	2%	117	96%	122
Atendimento ao aluno no Polo	7	6%	2	2%	113	93%	122
Atendimento prestado pelo Tutor no Polo	2	2%	4	3%	116	95%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 11, o percentual médio de satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo foi de 96%. Já o percentual médio de satisfação com o atendimento ao aluno no Polo foi de 93% e com o atendimento prestado pelo Tutor do aluno no Polo foi de

95%. O Gráfico 4 ilustra os resultados obtidos. Os itens 3.8.1 a 3.8.3 apresentam os resultados obtidos detalhados por Curso.

Gráfico 6: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação dos aspectos relativos ao Polo



Fonte: Dados da pesquisa

3.8.1 Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo onde estudavam

Conforme evidenciado na Tabela 12, os alunos de 9 cursos apresentaram 100% de satisfação com a estrutura física do Polo onde estudavam.

Tabela 12: Satisfação com a estrutura física do Polo

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%	2	8%	20	83%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%			25	96%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia					16	100%	16
FCl	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCl	Matemática					4	100%	4
Totais		3	2%	2	2%	117	96%	122

Fonte: Dados da pesquisa

3.8.2 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Polo onde estudavam

Os alunos de 9 cursos apresentaram 100% de satisfação com o atendimento ao aluno no Polo onde estudavam, sendo que a satisfação dos alunos dos outros dois cursos foi acima de 80%, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13: Satisfação com o atendimento ao aluno no Polo

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	0	0%		0%	6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	4	17%		0%	20	83%	24
CCSA	Gestão de RH	0	0%		0%	18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira	0	0%		0%	14	100%	14
CCSA	Logística	0	0%		0%	5	100%	5
CCSA	Marketing	3	12%	2	8%	21	81%	26
CEFT	Filosofia	0	0%		0%	1	100%	1
CEFT	História	0	0%		0%	3	100%	3
CEFT	Pedagogia	0	0%		0%	16	100%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	0	0%		0%	5	100%	5
FCI	Matemática	0	0%		0%	4	100%	4
Totais		7	6%	2	2%	113	93%	122

Fonte: Dados da pesquisa

3.8.3 Satisfação dos respondentes com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo onde estudavam

Em relação ao atendimento prestado pelo Tutor no Polo, alunos de 7 cursos estavam 100% satisfeitos, conforme os dados apresentados na Tabela 14.

Tabela 14: Satisfação com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%			22	92%	24
CCSA	Gestão de RH			2	11%	16	89%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing			1	4%	25	96%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História			1	33%	2	67%	3
CEFT	Pedagogia					16	100%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		2	2%	4	3%	116	95%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado, na Tabela 14, que os alunos dos demais cursos apresentaram percentual de satisfação igual ou acima de 67%. Somente 2 alunos indicaram insatisfação com o atendimento prestado pelo Tutor do Polo.

3.9 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro

Em relação ao atendimento prestado pelo Setor Financeiro, 88% dos respondentes estavam satisfeitos, como apresentado na Tabela 15.

Tabela 15: Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro da UPM

UA	Curso	Insatisfeitos		Neutros		Satisfeitos		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%			22	92%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%			25	96%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia	8	50%			8	50%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas	4	80%			1	20%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		15	12%	0	0%	107	88%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme os dados da Tabela 15, alunos de 7 cursos estavam 100% satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro. Em relação aos demais cursos, o percentual médio de insatisfação com o atendimento do Setor Financeiro foi de 12%.

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 Tabela 16 apresenta a síntese dos resultados encontrados para as duas questões que avaliaram este aspecto.

Tabela 16: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

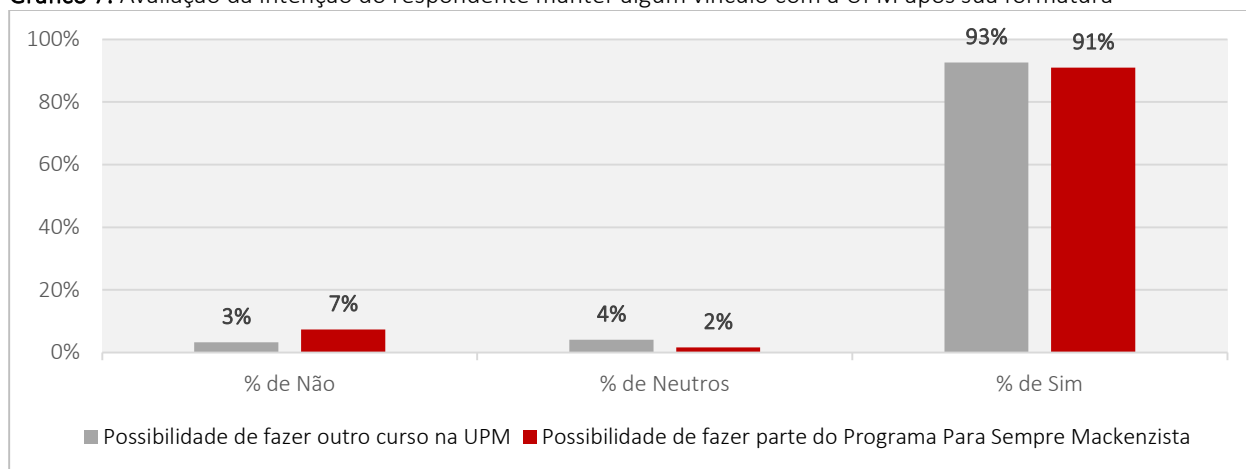
Possibilidades para manter o vínculo com a UPM	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	
O aluno faria outro curso na UPM?	4	3%	5	4%	113	93%	122
O aluno faria parte do programa Para Sempre Mackenzista?	9	7%	2	2%	111	91%	122

Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado na Tabela 16, a intenção dos alunos de manterem algum vínculo com a UPM foi avaliada a partir de duas perguntas, sendo que 93% dos alunos responderam afirmativamente para a possibilidade de fazer outro curso na UPM e 91% para a possibilidade de fazer parte do

programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 7 ilustra os resultados encontrados e os itens 3.10.1 e 3.10.2 apresentam os resultados detalhados por Curso.

Gráfico 7: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura



Fonte: Dados da pesquisa

3.10.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM

Conforme os dados da Tabela 17, 100% dos respondentes de 7 cursos informaram que escolheriam a UPM para fazer outro curso. Para os demais cursos, pelo menos 75% dos respondentes fariam outro curso na UPM.

Tabela 17: Escolha da UPM para fazer outro curso

UA	Curso	Não escolheria		Talvez		Escolheria		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios					6	100%	6
CCSA	Gestão Comercial	2	8%			22	92%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	1	4%	2	8%	23	88%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia			3	19%	13	81%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas					5	100%	5
FCI	Matemática	1	25%			3	75%	4
Totais		4	3%	5	4%	113	93%	122

Fonte: Dados da pesquisa

3.10.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista

O questionário respondido pelos alunos destacava que o programa é a “comunidade de ex-alunos da UPM”. Conforme apresentado na Tabela 18, 100% dos alunos de 7 cursos fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista.



Tabela 18: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista

UA	Curso	Não faria		Talvez		Sim, faria		Totais
		QTD	%	QTD	%	QTD	%	
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	2	33%		0%	4	67%	6
CCSA	Gestão Comercial	4	17%		0%	20	83%	24
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18
CCSA	Gestão Financeira					14	100%	14
CCSA	Logística					5	100%	5
CCSA	Marketing	3	12%		0%	23	88%	26
CEFT	Filosofia					1	100%	1
CEFT	História					3	100%	3
CEFT	Pedagogia					16	100%	16
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas			2	40%	3	60%	5
FCI	Matemática					4	100%	4
Totais		9	7%	2	2%	111	91%	122

Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A lealdade dos alunos em relação à UPM

Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares, como base para o cálculo do NPS dos cursos. Os resultados estão apresentados na Tabela 19.

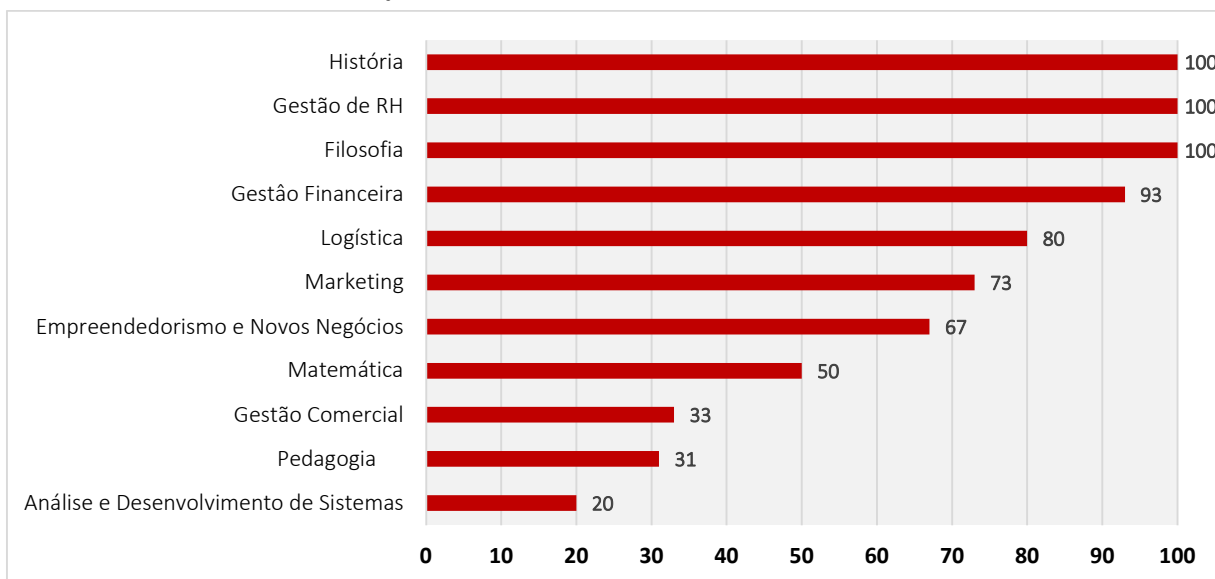
Tabela 19: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares

UA	Curso	Não indicaria "Detratores"		Neutros		Certamente indicaria "Promotores"		Totais	NPS
		QTD	%	QTD	%	QTD	%		
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios			2	33%	4	67%	6	67
CCSA	Gestão Comercial	6	25%	4	17%	14	58%	24	33
CCSA	Gestão de RH					18	100%	18	100
CCSA	Gestão Financeira			1	7%	13	93%	14	93
CCSA	Logística			1	20%	4	80%	5	80
CCSA	Marketing	1	4%	5	19%	20	77%	26	73
CEFT	Filosofia					1	100%	1	100
CEFT	História					3	100%	3	100
CEFT	Pedagogia	3	19%	5	31%	8	50%	16	31
FCI	Análise e Desenvolvimento de Sistemas			4	80%	1	20%	5	20
FCI	Matemática			2	50%	2	50%	4	50
Totais		10	8%	24	20%	88	72%	122	64

Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser verificado na Tabela 19 que 3 cursos apresentaram NPS igual a 100, o que significa que todos os respondentes destes cursos eram alunos promotores, conforme a metodologia para cálculo do NPS. O NPS dos demais cursos variou de 20 a 93, sendo que nenhum curso apresentou NPS com valor negativo². O Gráfico 8 ilustra os resultados encontrados.

² O valor do NPS pode variar de -100 (todos os alunos detratores) a 100 (todos os alunos promotores).

Gráfico 8: NPS dos cursos de Graduação em EaD

Fonte: Dados da pesquisa

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 Filosofia, 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 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, 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 primeiro 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 72%. Desta forma, todos os resultados apresentados devem ser considerados com cautela, considerando-se o 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 _____
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 6) ou não (pular para a pergunta 8)

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. Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo?
Tipo de questão: escala variando de 0 a 4, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 4=Totalmente Satisfeito(a).

Sobre o curso e sobre a UPM:

11. 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).
12. 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).
13. 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).



14. 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).
15. 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
16. 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.
17. 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.
18. 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).
19. 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.
20. 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.
21. 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.
22. 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.
23. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 12 (limite 500 caracteres)
Tipo de questão: aberta