

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO
INSTITUCIONAL**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA
2020/1s**

2 de setembro de 2020

Detalhado por Cursos



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação / Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello Pinto de Souza

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	12
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	13
3.6 A satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem	14
3.7 Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.....	14
3.8 Avaliação dos aspectos relacionados ao Polo onde o aluno estudava	14
3.8.1 Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo onde estudavam	15
3.8.2 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Polo onde estudavam.....	16
3.8.3 Satisfação dos respondentes com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo onde estudavam	16
3.9 Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro da UPM.....	16
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM	17
3.10.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM.....	18
3.10.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa “Para Sempre Mackenzista”	18
3.11 A confiança na UPM	18
4. Considerações finais	19
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	20



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

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos.....	9
Gráfico 2: Número de respondentes, por faixa etária.....	10
Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes.....	12
Gráfico 4: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação dos aspectos relativos ao Polo.....	15
Gráfico 5: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura.....	17
Gráfico 6: A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares.....	19



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 2020.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o apêndice 1 com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.



1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos 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 o atual emprego;
- 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 universidade.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 114 alunos, representando 86% dos 132 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 quando da pesquisa era de **83%**, sendo que destes, **56%** atuava em atividades relacionadas diretamente ao curso que estavam concluindo. **87%** 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 **94%**.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto:

a) a contribuição dos professores para a formação dos alunos

91% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição de seus professores para sua formação profissional.

b) o ambiente virtual de aprendizagem

93% 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

89% dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital.

d) os aspectos relacionados ao Polo

97% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo, **88%** estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo, e, **94%**, estavam satisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo.

e) o atendimento no Setor Financeiro

95% 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, **95%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e, **93%**, concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Quanto à confiança na instituição, **95%** dos alunos recomendariam a UPM para amigos e familiares.



2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos cursos presenciais, com dezenove questões fechadas, 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 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 de Graduação na modalidade à 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 30 de junho até 25 de julho. A análise dos dados foi iniciada em 17 de agosto.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

Para as 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 **1 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 as opções **5 ou 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.

3. Apresentação geral dos resultados

Os itens a seguir apresentam os resultados obtidos, detalhados por Curso, destacando-se que, neste semestre, todos os prováveis formandos de cursos em EaD são de cursos de Tecnologia do Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA).

3.1 Participação de alunos

Participaram da pesquisa 114 alunos, que representam 86% dos prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Número de alunos respondentes por Curso

Curso	Número de respostas	% em relação ao total de respostas	Número de prováveis formandos do curso	% em relação ao total de prováveis formandos
Gestão Comercial	38	33%	46	83%
Gestão de RH	27	24%	30	90%
Gestão Financeira	5	4%	7	71%
Logística	4	4%	6	67%
Marketing	40	35%	43	93%
Totais	114	100%	132	86%

Os cursos de Gestão Financeira e de Logística contavam com apenas 7 e 6 prováveis formandos, respectivamente. Destes, responderam ao questionário, 5 alunos de Gestão Financeira e 4 alunos de Logística, com baixa representatividade no resultado final das respostas. Os demais cursos tiveram um percentual entre 83% a 93% de respondentes.

3.2 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes é do sexo feminino, representando 61% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 1 e detalhado na Tabela 2.

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos

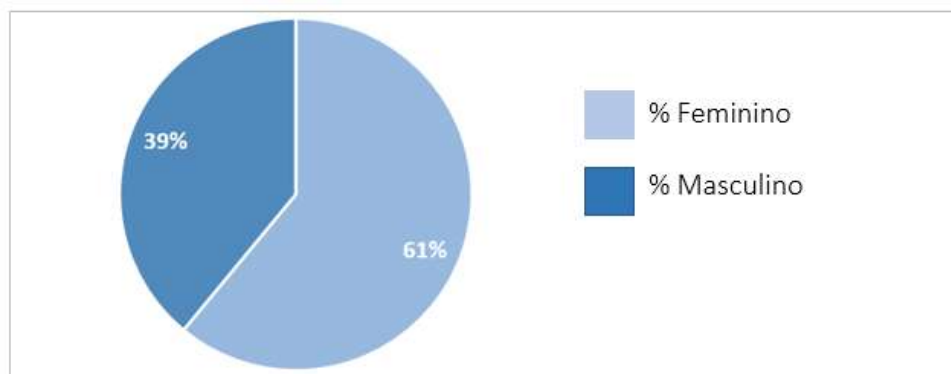
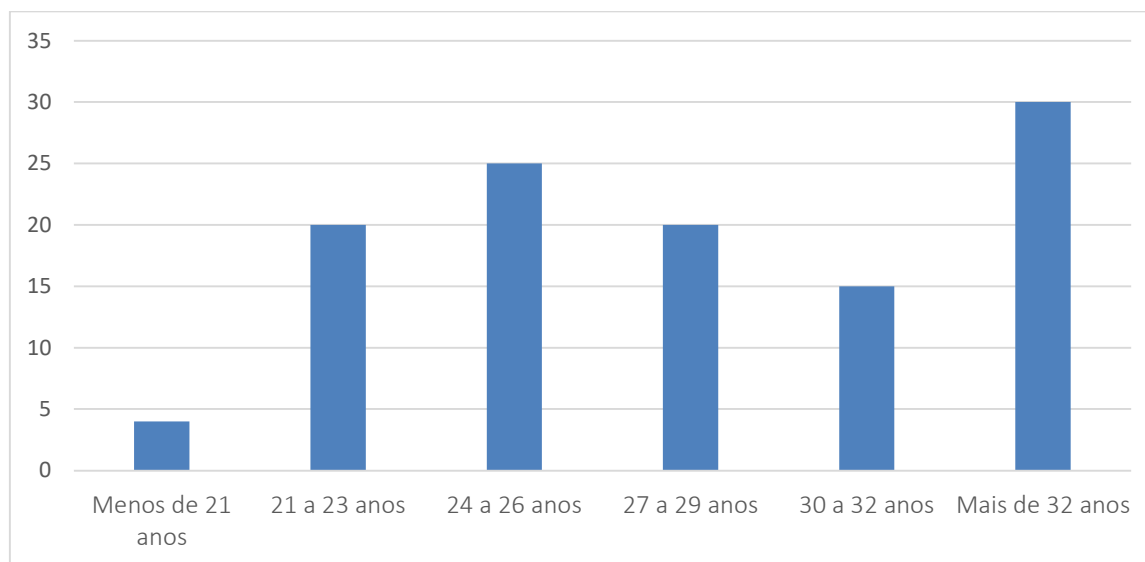


Tabela 2: Número de alunos respondentes por curso e sexo

UA	nº de alunos do sexo Feminino	% em relação ao total de respostas da UA	nº de alunos do sexo Masculino	% em relação ao total de respostas da UA	Total
Gestão Comercial	24	63%	14	37%	38
Gestão de RH	19	70%	8	30%	27
Gestão Financeira	5	100%		0%	5
Logística	1	25%	3	75%	4
Marketing	20	50%	20	50%	40
Totais UPM	69	61%	45	39%	114

Conforme pode ser observado na Tabela 2, 100% dos respondentes do curso de Gestão Financeira eram do sexo feminino. Os cursos de Gestão Comercial e Gestão de RH também contaram com percentual maior de respondentes do sexo feminino que masculino.

Quanto à faixa etária, a maioria dos respondentes (26%) tinha mais de 32 anos, como evidenciado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Número de respondentes, por faixa etária

De acordo com o Gráfico 2, a faixa etária de 24 a 26 anos foi a segunda com maior número de respondentes, seguida das faixas etárias de 21 a 23 anos e, 27 a 29 anos, ambas com 20 respondentes. A Tabela 3 detalha os números de respondentes por faixa etária e curso.

Tabela 3: Número respondentes por faixa etária

Curso	Número de respondentes por faixa etária						Total Geral
	Menos de 21 anos	21 a 23 anos	24 a 26 anos	27 a 29 anos	30 a 32 anos	Mais de 32 anos	
Gestão Comercial	1	6	11	6	3	11	38
Gestão de RH		4	4	9	4	6	27
Gestão Financeira		2			1	2	5
Logística					1	3	4
Marketing	3	8	10	5	6	8	40
Total Geral	4 4%	20 18%	25 22%	20 18%	15 13%	30 26%	114 100%

3.3 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa procurou identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 4.

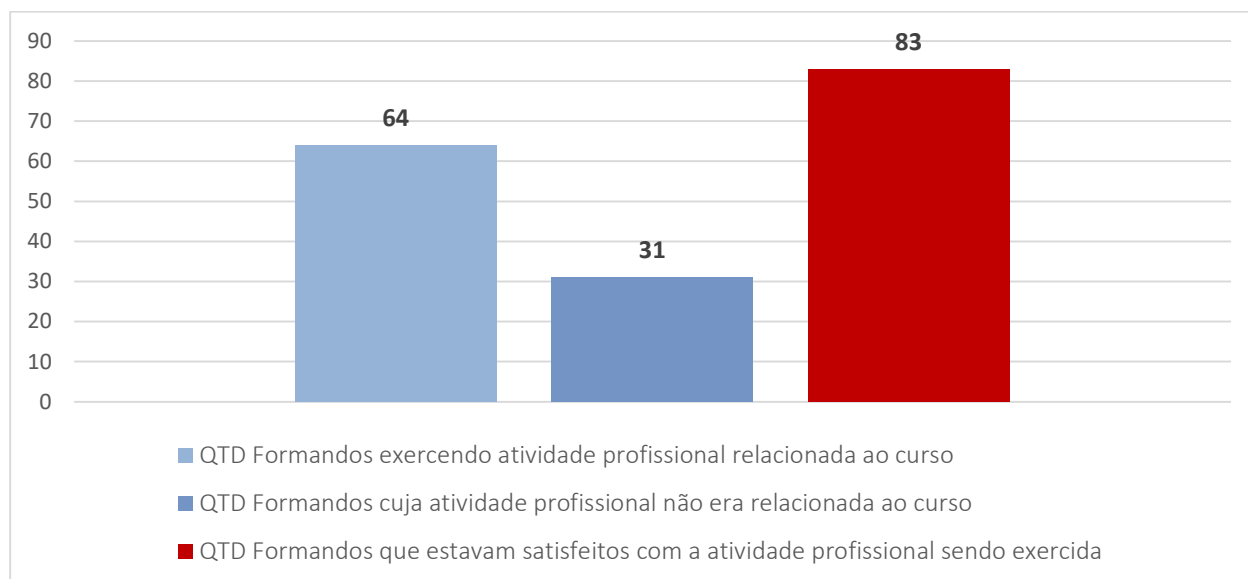
Tabela 4: Situação profissional dos respondentes

Curso	Formandos exercendo atividade profissional relacionada ao curso		Formandos cuja atividade não era relacionada ao curso		Formandos satisfeitos com a atividade profissional		Total de formandos com atividade profissional	% em relação ao total de formandos
	QTD	%	QTD	%	QTD	%		
Gestão Comercial	30	79%	4	11%	28	82%	34	89%
Gestão de RH	12	44%	11	41%	18	78%	23	85%
Gestão Financeira	1	20%	3	60%	4	100%	4	80%
Logística	2	50%		0%	2	100%	2	50%
Marketing	19	48%	13	33%	31	97%	32	80%
Totais	64	56%	31	27%	83	87%	95	83%

Como pode ser observado na Tabela 4, 56% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional em atividade relacionada ao curso e, outro grupo, de 27% dos respondentes, estavam exercendo atividade profissional, mas em área não relacionada ao curso, totalizando **83% dos respondentes exercendo atividade profissional no momento da pesquisa**. Dentre estes, 87% estavam satisfeitos com a atividade.

O Gráfico 3 ilustra os resultados apresentados na Tabela 4.

Gráfico 3: Situação profissional dos respondentes



Como evidenciado no Gráfico 3, 83(87%) dos 95 respondentes com atividade profissional, estavam satisfeitos com a atividade sendo exercida, a despeito de, 31 deles (27%), não estar trabalhando em área diretamente relacionada ao curso.

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 5.

3.4 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos foi de 94%, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5: Satisfação geral com o curso

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	0	0%	1	3%	37	97%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	1	4%	26	96%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	0	0%	5	13%	35	88%	40
Totais	0	0%	7	6%	107	94%	114

Como apresentado na Tabela 5, 94% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso e 6% estavam neutros (nem satisfeitos, nem insatisfeitos). O curso com maior número de alunos neutros (13%) foi o de Marketing.

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 6.

Tabela 6: Segurança dos respondentes para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional a partir do curso sendo concluído

Curso	Número de Inseguros	% Inseguros	Número de Neutros	% Neutros	Número de Seguros	% Seguros	Totais
Gestão Comercial	0	0%	2	5%	36	95%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	3	11%	24	89%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	0	0%	4	10%	36	90%	40
Totais	0	0%	9	8%	105	92%	114

A Tabela 6 evidencia que a maioria dos respondentes (92%) sentia segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional, a partir do curso que estavam concluindo. Na média, 8% dos alunos estavam em posição neutra (nem seguros, nem inseguros) e nenhum apontou sentir-se inseguro.

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. Os resultados estão apresentados na Tabela 7

Tabela 7: Grau de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	0	0%	1	3%	37	97%	38
Gestão De Recursos Humanos	1	4%	0	0%	26	96%	27
Gestão Financeira	0	0%	1	20%	4	80%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	4	10%	3	8%	33	83%	40
Totais	5	4%	5	4%	104	91%	114

Os respondentes dos cursos de Gestão Comercial, Gestão Financeira e Logística estavam ou satisfeitos ou neutros em relação à contribuição de seus professores. Já o curso de Gestão de Recursos Humanos tinha um aluno insatisfeito com esta contribuição e, o curso de Marketing, 4 respondentes insatisfeitos (10%) e 3 neutros.

3.6 A satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem

Em média, 93% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem de seu curso, conforme apresentado na Tabela 8.

Tabela 8: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	0	0%	5	13%	33	87%	38
Gestão De Recursos Humanos	1	4%	0	0%	26	96%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	1	3%	1	3%	38	95%	40
Totais	2	2%	6	5%	106	93%	114

Os dados da Tabela 8 evidenciam que os cursos de Gestão de Recursos Humanos e Marketing tiveram um respondente cada indicando insatisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (atividades, textos, fóruns, entre outros recursos).

3.7 Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.

Em média, 89% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, sendo que os respondentes dos cursos de Gestão Financeira e de Logística estavam 100% satisfeitos, conforme dados da Tabela 9.

Tabela 9: Satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	1	3%	2	5%	35	92%	38
Gestão De Recursos Humanos	1	4%	1	4%	25	93%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	3	8%	4	10%	33	83%	40
Totais	5	4%	7	6%	102	89%	114

Os dados da Tabela 9 evidenciam que os cursos de Gestão Comercial e Gestão de Recursos Humanos tiveram um respondente cada indicando insatisfação com a biblioteca virtual. Já o curso de Marketing tinha 3 alunos insatisfeitos (8%) e 33 satisfeitos (83%).

3.8 Avaliação dos aspectos relacionados ao Polo onde o aluno estudava

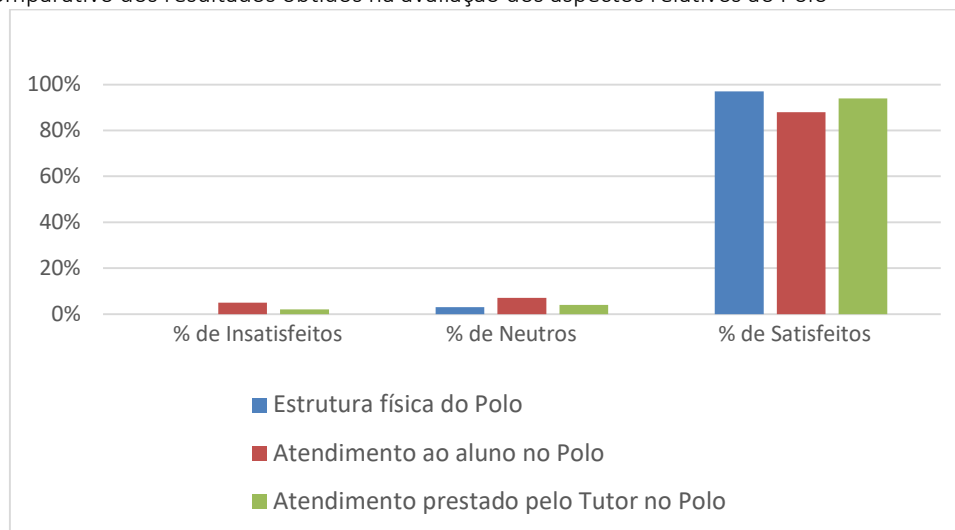
Três aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde o aluno estudava: a estrutura física, o atendimento ao aluno no Polo e o atendimento prestado pelo Tutor no Polo. Os resultados consolidados estão apresentados na Tabela 10. Os resultados por Polo estão no Apêndice 2.

Tabela 10: Avaliação geral dos aspectos relacionados aos Polos

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Estrutura física do Polo	0	0%	3	3%	111	97%	114
Atendimento ao aluno no Polo	6	5%	8	7%	100	88%	114
Atendimento prestado pelo Tutor no Polo	2	2%	5	4%	107	94%	114

Conforme pode ser observado na Tabela 10, o percentual de satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo foi de 97%. Já o atendimento ao aluno no Polo foi de 88% e o atendimento prestado pelo Tutor do aluno no Polo foi de 94%. O Gráfico 4 ilustra os resultados obtidos. Os itens 3.8.1 a 3.8.3 apresentam os resultados obtidos detalhados por Curso.

Gráfico 4: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação dos aspectos relativos ao Polo



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

Na média, 97% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física dos Polos onde estudavam, conforme apresentado na Tabela 11.

Tabela 11: Satisfação com a estrutura física do Polo

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	0	0%	1	3%	37	97%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	0	0%	27	100%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	0	0%	2	5%	38	95%	40
Totais	0	0%	3	3%	111	97%	114

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

Na média, 88% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno nos Polos onde estudavam, conforme apresentado na Tabela 12.

Tabela 12: Satisfação com o atendimento ao aluno no Polo

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	2	5%	2	5%	34	89%	38
Gestão De Recursos Humanos	1	4%	2	7%	24	89%	27
Gestão Financeira	0	0%	1	20%	4	80%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	3	8%	3	8%	34	85%	40
Totais	6	5%	8	7%	100	88%	114

A Tabela 12 evidencia que em média, 5% dos respondentes estavam insatisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.

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

Conforme evidenciado na Tabela 13, 94% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor, no Polo onde estudavam.

Tabela 13: Satisfação com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	1	3%	2	5%	35	92%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	0	0%	27	100%	27
Gestão Financeira	0	0%	1	20%	4	80%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	1	3%	2	5%	37	93%	40
Totais	2	2%	5	4%	107	94%	114

Pode ser observado na Tabela 13, que, em média, 2% dos alunos estavam insatisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor, o que representa dois alunos no total, sendo um deles do curso de Gestão Comercial e o outro, do curso de Marketing.

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

Como pode ser observado na Tabela 14, 95% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro da UPM

Tabela 14: Satisfação dos respondentes com o atendimento ao aluno no Setor Financeiro da UPM

Curso	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Gestão Comercial	1	3%	1	3%	36	95%	38
Gestão De Recursos Humanos	1	4%	0	0%	26	96%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	1	3%	2	5%	37	93%	40
Totais	3	2,5%	3	2,5%	108	95%	114

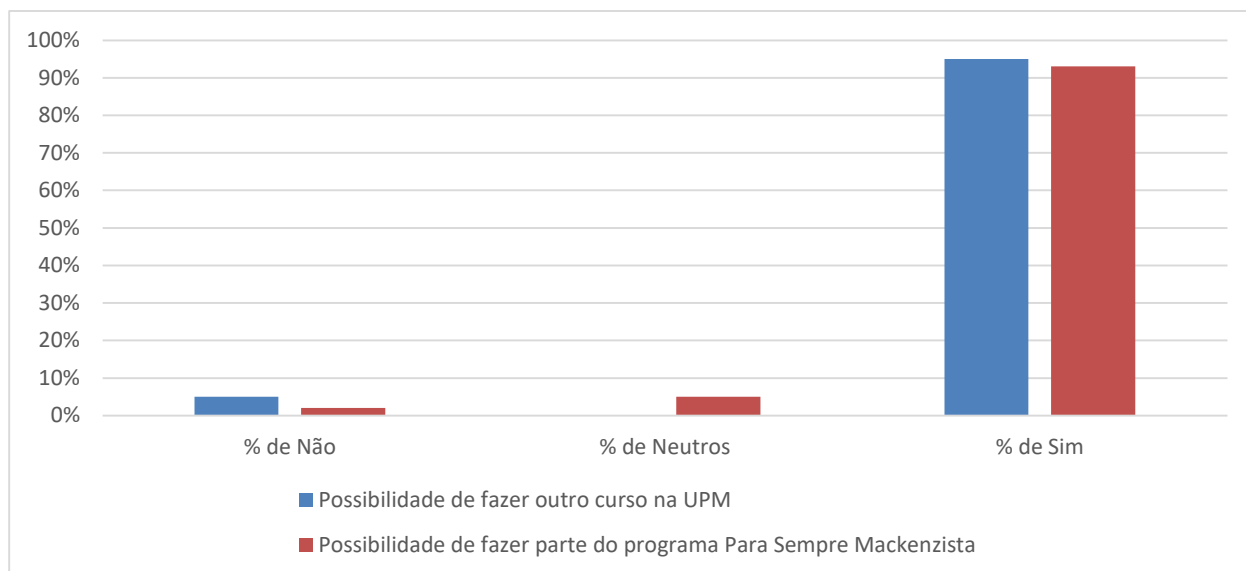
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

Um importante aspecto avaliado na pesquisa é a intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua Graduação. A avaliação é feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e, a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada na Tabela 15 e no Gráfico 5. Os itens 3.10.1 e 3.10.2 apresentam os resultados detalhados por Curso.

Tabela 15: As possibilidades de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

Intenções avaliadas sobre manter o vínculo com a UPM	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
Possibilidade de fazer outro curso na UPM	6	5%	0	0%	108	95%	114
Possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista	2	2%	6	5%	106	93%	114
Média dos percentuais		3,5%		2,5%		94%	

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



3.10.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM

Esta questão avaliou a possibilidade de os prováveis formandos escolherem novamente a UPM para fazer outro curso. Os resultados detalhados por Curso estão apresentados na Tabela 16.

Tabela 16: Escolha da UPM para fazer outro curso

Curso	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
Gestão Comercial	2	5%	0	0%	36	95%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	0	0%	27	100%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	4	10%	0	0%	36	90%	40
Totais	6	5%	0	0%	108	95%	114

Conforme evidenciado na Tabela 16, 95% dos respondentes fariam outro curso na UPM e, 5% não fariam.

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

Esta pergunta destacava que o programa é a “comunidade de ex-alunos da UPM”. Os resultados detalhados por Curso estão apresentados na Tabela 17.

Tabela 17: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista

Curso	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
Gestão Comercial	2	5%	1	3%	35	92%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	0	0%	27	100%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	0	0%	5	13%	35	88%	40
Totais	2	2%	6	5%	106	93%	114

Um aspecto a destacar nos resultados apresentados na Tabela 17, é que, o percentual de respondentes que escolheriam a UPM para fazer outro curso (95%) é maior que o percentual daqueles que fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista (93%) Este fato pode sugerir a necessidade de uma maior divulgação do programa Para Sempre Mackenzista entre os prováveis formandos.

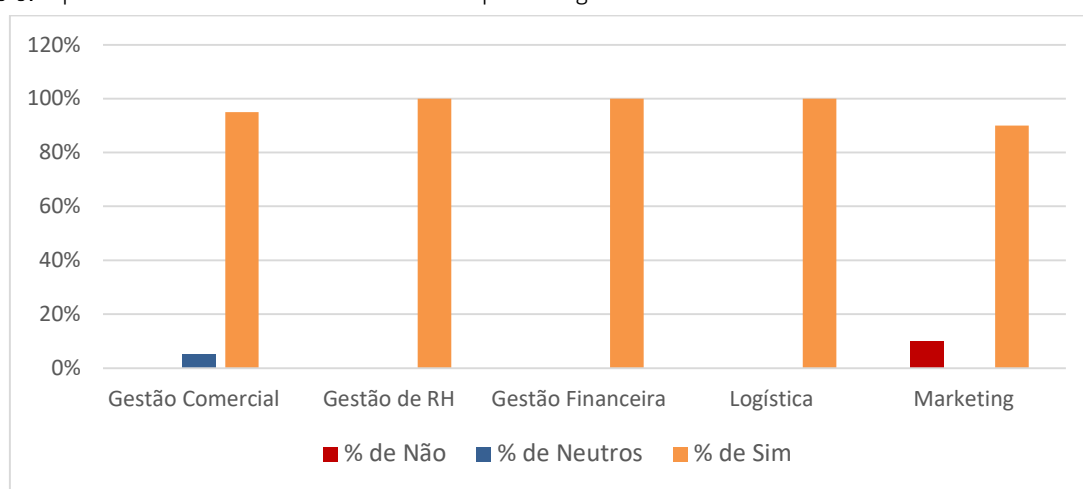
3.11 A confiança na UPM

Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares. Isto é um indicador de confiança na Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados estão apresentados na Tabela 18 e no Gráfico 6.

Tabela 18: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares

Curso	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
Gestão Comercial	0	0%	2	5%	36	95%	38
Gestão De Recursos Humanos	0	0%	0	0%	27	100%	27
Gestão Financeira	0	0%	0	0%	5	100%	5
Logística	0	0%	0	0%	4	100%	4
Marketing	4	10%	0	0%	36	90%	40
Totais	4	4%	2	2%	108	95%	114

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



Como pode ser verificado na Tabela 18, 95% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares. Dentre os cursos, apenas dois não obtiveram percentual de 100% de “sim”: Gestão Comercial, com 95% de “sim” e Marketing, com 90% de “sim” e 10% de “não”.

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 2020, quando a UPM e demais instituições de Ensino do país 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 REC alterou as interações dos alunos com seus Polos, mas aparentemente, este fato não influenciou a avaliação feita pelos prováveis formandos para seus cursos, pois, no geral, a avaliação feita por eles esteve sempre no patamar superior de satisfação.

O número de formandos ainda é pequeno, se comparado com os cursos presenciais de Graduação. Por ser a primeira avaliação de formandos deste tipo de curso, ainda não há uma série histórica, para se avaliar a evolução do desempenho dos cursos. Isto passará a ser feito a partir do segundo semestre de 2020.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

Perfil do respondente:

1. Indique o Polo onde você está matriculado(a).
2. Indique o curso que está concluindo.
3. Sexo.
4. Idade Atual.

Situação Profissional :

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

Tipo de questão: Sim (ir questão 6) ou não (pular para a pergunta 8)

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

Tipo de questão: Sim ou não

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

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

Sobre o curso e sobre a UPM:

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

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória

9. 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 1 a 10, onde 1=Muito Inseguro(a) e 10=Totalmente Seguro(a). Resposta obrigatória

10. **Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (atividades, textos, fóruns, etc.)?**

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória

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

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória

12. **Avalie, de forma geral, a estrutura física do Polo onde estuda.**

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória

13. **Avalie o atendimento ao aluno no Polo onde estuda.**

Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória.



- 14. Avalie o atendimento prestado pelo Tutor no Polo onde estuda.**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
- 15. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória
- 16. Avalie o atendimento ao aluno no setor financeiro da Universidade.**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Péssima e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
- 17. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Certamente não e 10=Certamente sim.
Resposta obrigatória.
- 18. Você indicaria a UPM para seus amigos e familiares?**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Certamente não e 10=Certamente sim.
Resposta obrigatória
- 19. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?**
Tipo de questão: escala variando de 1 a 10, onde 1=Certamente não e 10=Certamente sim.
Resposta obrigatória