

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO
INSTITUCIONAL**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO PRESENCIAL – 2020/1s**

30 de Agosto de 2020

Detalhado por Unidades Acadêmicas



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 Governança Universitária e Desempenho Institucional**

Maria Campos Lage



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 dos alunos	9
3.2 Perfil dos respondentes	10
3.3 A situação profissional dos respondentes	11
3.4 A satisfação com o curso	13
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	14
3.6 A satisfação com a estrutura física do curso	15
3.7 A satisfação com o atendimento ao aluno	15
3.7.1 Atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica dos respondentes	16
3.7.2 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da UPM	17
3.7.3 Atendimento na biblioteca do curso	17
3.7.4 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição	18
3.8 A intenção de manter o vínculo com a UPM	19
3.8.1 A possibilidade de o respondente fazer outro curso na UPM	20
3.8.2 A possibilidade de o respondente fazer parte do programa “Para Sempre Mackenzista”	20
3.9 A confiança na UPM	21
4. Considerações finais	22
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	23



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica	9
Tabela 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa	9
Tabela 3: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo	10
Tabela 4: Número respondentes por faixa etária	11
Tabela 5: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica	12
Tabela 6: Satisfação geral com o curso sendo concluído	13
Tabela 7: Segurança dos prováveis formandos 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.....	14
Tabela 9: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)	15
Tabela 10: Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas quatro instâncias de atendimento	15
Tabela 11: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica.....	16
Tabela 12: Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade	17
Tabela 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso	18
Tabela 14: Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade	18
Tabela 15: A possibilidade de o respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura	19
Tabela 16: A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso.....	20
Tabela 17: Disposição de o respondente para fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista	20
Tabela 18: A possibilidade de o respondente indicar a UPM para amigos e familiares	21

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos.....	10
Gráfico 2: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária.....	11
Gráfico 3: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres.....	12
Gráfico 4: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos.....	16
Gráfico 5: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após sua formatura.....	19
Gráfico 6: A possibilidade de o aluno indicar a UPM para amigos e familiares	21



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 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 prováveis formandos quanto aos cursos de graduação que estavam concluindo, além de identificar a intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego;
- II. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso, assim como o grau de segurança com os ensinamentos adquiridos na faculdade, frente ao mercado de trabalho;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a contribuição dos professores para sua formação;
 - a estrutura física do curso;
 - o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM;
 - o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso;
 - o atendimento prestado aos alunos 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 1.855 alunos, representando 81% dos 2.291 prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial. Este foi o maior percentual de adesão dos alunos, desde 2015. Até então, o maior percentual de adesão (47%) havia ocorrido no primeiro semestre de 2017.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário dos anos anteriores, apenas com pequenas alterações no formato.

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 foi de **68%**, o que significa uma **redução de 7%** no percentual médio, em relação ao segundo semestre de 2019.

O percentual de prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional vinculada ao curso que estavam concluindo também sofreu uma **redução 9%** em relação ao semestre anterior. No entanto, houve um **aumento de 35%** no percentual dos respondentes que estavam satisfeitos com a atividade profissional.

II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **82%**. Quatro Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 90%**: CEFT, com 93%, FD e CCT, com 92% e CCBS, com 90%.



III. Satisfação dos prováveis formandos quanto a:

a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos**

O percentual médio de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores foi de **83%**.

b) **a estrutura física do curso**

O percentual médio de satisfação obtido para a estrutura do curso foi de **91%**.

c) **o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica**

O percentual médio de satisfação com o atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica do respondente foi de **69%**.

A EE, FAU, FCI e FD obtiveram percentuais entre 61% e 64% de satisfação com o atendimento na UA. O CCBS, o CCL e o CCSA alcançaram percentuais entre 72% e 75%. As Unidades Acadêmicas com os maiores percentuais de satisfação com o atendimento ao aluno foram o CEFT, com 80% de satisfação dos respondentes e o CCT, com 89% de satisfação.

d) **o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM**

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento no Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM foi de **62%**.

e) **o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso**

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento na biblioteca do curso foi de **93%**.

f) **o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro**

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro foi de **69%**.

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

Entre os respondentes, **73%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e, **70%**, concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Quanto à confiança na Instituição, **80%** dos alunos recomendariam a UPM para amigos e familiares.



2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos semestres anteriores, com dezenove questões fechadas, sendo implantadas apenas algumas correções de formato nas expressões que ancoravam as assertivas.

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 presenciais 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 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 Unidade Acadêmica.

3.1 Participação dos alunos

Participaram da pesquisa 1.855 alunos, que representam 81% dos 2.291 alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação presencial da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica

Unidade	Número de respostas de alunos	% em relação ao total de respostas	Número de alunos prováveis formandos por curso	% em relação ao total de prováveis formandos do curso
CCBS	184	10%	222	83%
CCL	197	11%	254	78%
CCSA	333	18%	406	82%
CCT	121	7%	145	83%
CEFT	30	2%	48	63%
EE	326	18%	348	94%
FAU	178	10%	222	80%
FCI	107	6%	122	88%
FD	379	20%	524	72%
Totais	1.855	100%	2.291	81%

A Unidade Acadêmica (UA) com maior representatividade foi a Escola de Engenharia (EE), com participação de 94% dos seus prováveis formandos. A UA com menor percentual de participantes foi o Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT), com participação de 63% de seus alunos prováveis formandos. Cinco Unidades Acadêmicas tiveram entre 80% e 88% de participação: CCBS, CCSA, CCT, FAU e FCI.

Estes resultados ampliaram a adesão à esta pesquisa, como pode ser verificado na Tabela 2, que apresenta a série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos:

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

Ano/Sem	Percentual de Adesão	Ano/Sem	Percentual de Adesão
2015/1	20%	2015/2	17%
2016/1	37%	-	-
2017/1	47%	2017/2	24%
2018/1	28%	2018/2	24%
2019/1	46%	2019/2	23%
2020/1	81%		

Como apresentado na Tabela 2, os percentuais de adesão em geral foram melhores nos primeiros semestres, sendo a maior adesão anterior obtida no primeiro semestre de 2017, que foi de 47%.

3.2 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes é do sexo feminino, representando 56% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 1 e detalhado na Tabela 3.

Gráfico 1: Percentuais de número de respondentes femininos e masculinos

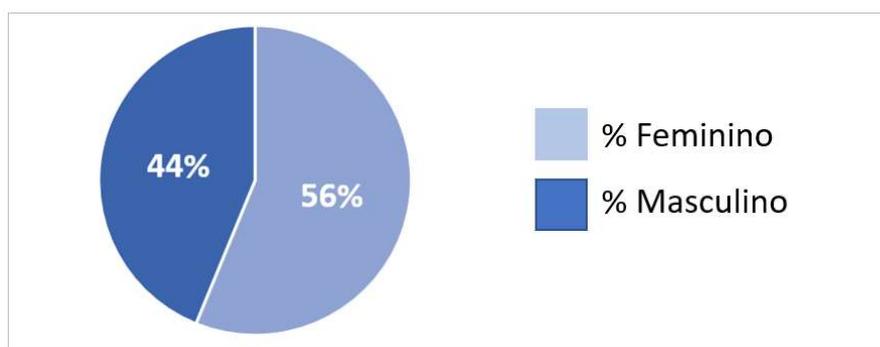


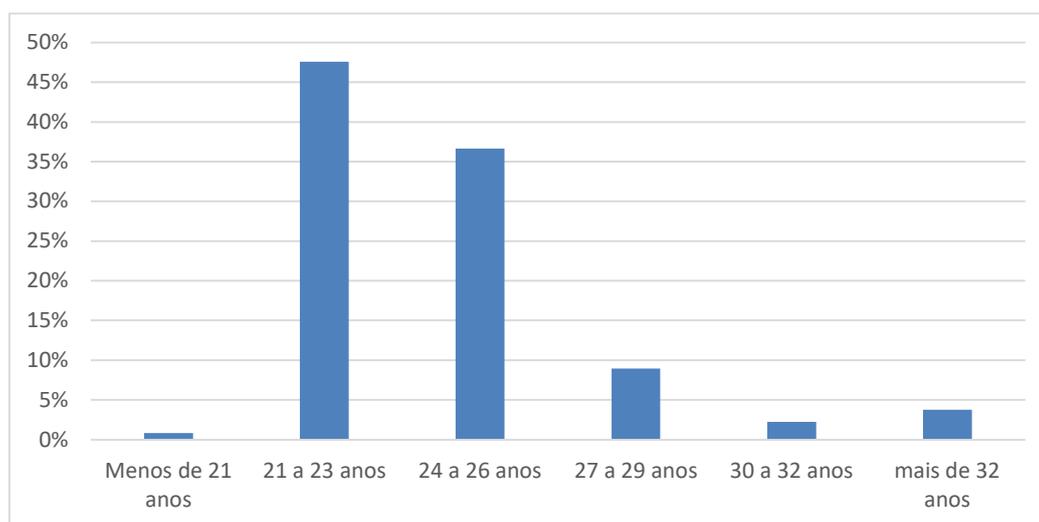
Tabela 3: Número respondentes por Unidade Acadêmica e sexo

UA	nº de alunos do sexo Feminino	% em relação ao total de respostas	nº de alunos do sexo Masculino	% em relação ao total de respostas	Total
CCBS	154	84%	30	16%	184
CCL	148	75%	49	25%	197
CCSA	134	40%	199	60%	333
CCT	79	65%	42	35%	121
CEFT	25	83%	5	17%	30
EE	125	38%	201	62%	326
FAU	138	78%	40	22%	178
FCI	21	20%	86	80%	107
FD	218	58%	161	42%	379
Totais UPM	1.042	56%	813	44%	1.855

Conforme pode ser observado na Tabela 3, o CCBS foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos do sexo feminino, seguida pelo CEFT. Isto pode ser explicado pelo tipo de cursos oferecidos pelo CCBS, voltados para a saúde. Já a FCI foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos do sexo masculino, seguida pela EE. Ambas Unidades Acadêmicas oferecem cursos mais voltados para tecnologia e ciências exatas.

Quanto à faixa etária, 48% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos e, 37%, entre 24 e 26 anos, totalizando 85% dos alunos com faixa etária entre 21 e 26 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária



A Tabela 4 apresenta a distribuição dos formandos por Unidade Acadêmica e faixa etária.

Tabela 4: Número respondentes por faixa etária

UA	Número de respondentes por faixa etária						Total
	Menos de 21 anos	21 a 23 anos	24 a 26 anos	27 a 29 anos	30 a 32 anos	mais de 32 anos	
CCBS	2	102	54	9	3	14	184
CCL		134	50	11		2	197
CCSA		177	108	29	10	9	333
CCT		47	40	13	7	14	121
CEFT	3	8	4	7		8	30
EE		116	156	46	6	2	326
FAU		81	87	7		3	178
FCI	10	47	30	7	7	6	107
FD		171	151	37	8	12	379
Totais UPM	15	883	680	166	41	70	1.855
	1%	48%	37%	9%	2%	3%	100%

Como pode ser observado na Tabela 4, formandos de apenas três Unidades Acadêmicas indicaram ter menos de 21 anos: CCBS, CEFT e FCI. No caso do CCBS e FCI, são alunos de cursos de Tecnologia, e, no caso do CEFT, alunos de Pedagogia.

3.3 A situação profissional dos respondentes

Três questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 5, que também apresenta o histórico de resultados obtidos nos semestres anteriores.



Tabela 5: 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					Percentual de formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que sendo exercida				
	2020		2019		2018	2020		2019		2018	2020		2019		2018
	1S	2S	1S	2S	1S	1S	2S	1S	2S	1S	1S	2S	1S	2S	1S
CCBS	41%	50%	41%	29%	62%	18%	41%	32%	16%	30%	73%	16%	73%	51%	44%
CCL	59%	80%	65%	77%	60%	48%	65%	59%	74%	55%	85%	72%	45%	59%	50%
CCSA	78%	90%	88%	82%	83%	68%	71%	79%	75%	71%	92%	65%	67%	78%	67%
CCT	53%	81%	48%	60%	51%	45%	75%	48%	55%	46%	88%	55%	21%	57%	65%
CEFT	77%	74%	54%	60%	83%	43%	22%	29%	27%	50%	78%	40%	38%	40%	41%
EE	74%	81%	80%	68%	79%	50%	60%	44%	51%	68%	89%	49%	40%	49%	42%
FAU	67%	82%	81%	76%	64%	66%	81%	65%	70%	61%	84%	63%	48%	69%	57%
FCI	88%	83%	95%	87%	86%	80%	81%	92%	83%	86%	94%	85%	86%	69%	90%
FD	69%	70%	79%	66%	66%	61%	65%	71%	59%	58%	87%	51%	54%	60%	65%
Totais UPM	68%	77%	75%	71%	74%	55%	67%	64%	62%	62%	87%	55%	52%	59%	58%

Como pode ser observado na Tabela 5, houve uma redução de 7% do total de prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional, em relação ao segundo semestre de 2019 (de 75% no 2S 2019 para 68% no 1S 2020). Quanto aos alunos cuja atividade profissional estava vinculada diretamente ao curso, a redução foi de 9% (de 64% no 2S 2019 para 55% no 1S 2020). No entanto, a satisfação com a atividade profissional aumentou significativamente. Passou de 52% no segundo semestre de 2019 para 87% no 1S de 2020, com um aumento de 35%. O Gráfico 3 ilustra estes resultados.

Gráfico 3: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos cinco semestres





Em relação às mudanças no percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional, duas Unidades Acadêmicas tiveram **aumento no percentual** em relação ao segundo semestre de 2019: o CCT, com aumento de 5%, e o CEFT, com aumento de 23%. No caso do CEFT, 75% dos alunos de Pedagogia estavam exercendo atividade profissional, sendo 72% deles com atividade diretamente relacionada à área e, no caso do CCT, o maior percentual de alunos exercendo atividade profissional foi o do curso de Administração, com 88%.

As demais Unidades Acadêmicas tiveram redução do percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional em relação ao segundo semestre de 2019. A maior redução foi observada na FAU, com redução de 14%, seguida da FD e CCSA, ambas com redução de 10%. Esta redução poderia ser explicada pelas dificuldades enfrentadas por parte das empresas e pequenos empreendimentos no primeiro semestre de 2020, devido à pandemia da Covid-19.

Outro aspecto a destacar é que a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional foi a FCI, com 88% dos alunos exercendo algum tipo de atividade profissional. Este fato também poderia ser explicado como uma das consequências da pandemia da Covid-19, que aumentou as necessidades de profissionais da área de tecnologia da informação, com a implantação de ensino e trabalho remoto, além da ampliação do comércio eletrônico e demais atividades via internet.

3.4 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos foi de 85%, conforme apresentado na Tabela 6.

Tabela 6: Satisfação geral com o curso sendo concluído

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	7	4%	12	7%	165	90%	184
CCL	8	4%	32	16%	157	80%	197
CCSA	16	5%	35	11%	282	85%	333
CCT	5	4%	5	4%	111	92%	121
CEFT	2	7%	0	0%	28	93%	30
EE	16	5%	44	13%	266	82%	326
FAU	11	6%	22	12%	145	81%	178
FCI	10	9%	17	16%	80	75%	107
FD	10	3%	19	5%	350	92%	379
Totais UPM	85	5%	186	10%	1.584	85%	1.855

Pode ser observado na Tabela 6 que quatro Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 90%**: CEFT, com 93%, FD e CCT, com 92% e CCBS, com 90%.

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 prováveis formandos 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
CCBS	11	6%	23	13%	150	82%	184
CCL	19	10%	34	17%	144	73%	197
CCSA	16	5%	29	9%	288	86%	333
CCT	7	6%	8	7%	106	88%	121
CEFT	2	7%	0	0%	28	93%	30
EE	25	8%	53	16%	248	76%	326
FAU	20	11%	25	14%	133	75%	178
FCI	13	12%	13	12%	81	76%	107
FD	19	5%	36	9%	324	85%	379
Totais UPM	132	7%	221	12%	1.502	81%	1.855

Os resultados apresentados na Tabela 7 evidenciam que os prováveis formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os alunos do CEFT, com 93% de alunos seguros. Já os prováveis formandos do CCL foram os que apresentaram o menor percentual de segurança, com 73%.

É necessário observar que o número de prováveis formandos do CEFT é pequeno em relação ao número das demais Unidades Acadêmicas, não influenciando de forma significativa o percentual médio de alunos satisfeitos, que foi de 81%, abaixo do percentual de satisfação como curso (Tabela 6). Isto é, em média, 4% dos alunos que estão satisfeitos com o curso, não se sentem seguros quando ao início ou continuidade de sua vida profissional.

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional variou de 69% a 91%, dependendo da Unidade Acadêmica, conforme apresentado na Tabela 8.

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

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	7	4%	10	5%	167	91%	184
CCL	4	2%	30	15%	163	83%	197
CCSA	11	3%	52	16%	270	81%	333
CCT	7	6%	4	3%	110	91%	121
CEFT	0	0%	4	13%	26	87%	30
EE	28	9%	52	16%	246	75%	326
FAU	5	3%	29	16%	144	81%	178
FCI	15	14%	18	17%	74	69%	107
FD	4	1%	39	10%	336	89%	379
Totais UPM	81	4%	238	13%	1.536	83%	1.855



Como pode ser observado na Tabela 8, seis Unidades Acadêmicas alcançaram percentual de satisfação acima de 80%: CCBS, CCL, CCSA, CCET, CEFT e FAU.

3.6 A satisfação com a estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação com a estrutura física do curso foi de 91%, sendo o CCT a Unidade Acadêmica com a estrutura mais bem avaliada, com 96% de satisfação, seguido pela FD, com 95% e do CCSA, com 94% de satisfação, conforme apresentado na Tabela 9.

Tabela 9: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	3	2%	16	9%	165	90%	184
CCL	5	3%	12	6%	180	91%	197
CCSA	11	3%	10	3%	312	94%	333
CCT	4	3%	1	1%	116	96%	121
CEFT	1	3%	2	7%	27	90%	30
EE	14	4%	16	5%	296	91%	326
FAU	3	2%	13	7%	162	91%	178
FCI	13	12%	19	18%	75	70%	107
FD	4	1%	15	4%	360	95%	379
Totais UPM	58	3%	104	6%	1693	91%	1.855

3.7 A satisfação com o atendimento ao aluno

Foi avaliada a satisfação dos respondentes quanto ao atendimento ao aluno em quatro instâncias da UPM: atendimento na Unidade Acadêmica, na biblioteca do curso, no Setor de Atendimento ao Aluno de Graduação da Universidade e no Setor Financeiro. A Tabela 10 apresenta a síntese dos resultados encontrados.

Tabela 10: Avaliação dos respondentes para o atendimento ao aluno nas quatro instâncias de atendimento

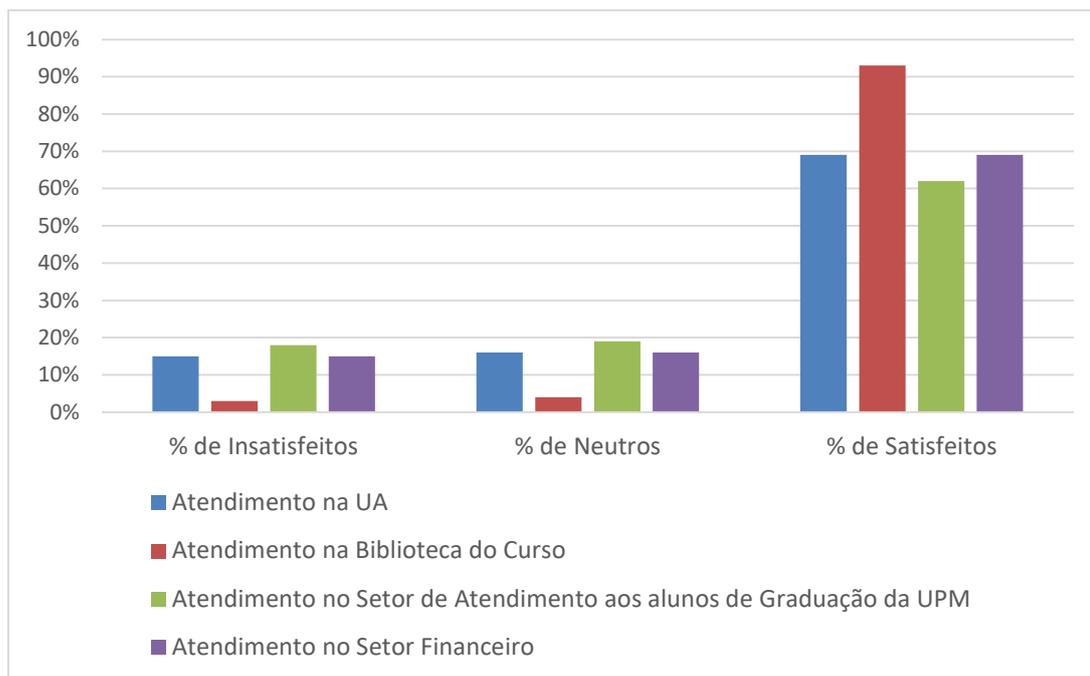
Tipo de atendimento avaliado	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
Na Unidade Acadêmica	275	15%	302	16%	1.278	69%	1.855
Na Biblioteca do Curso	48	3%	77	4%	1.730	93%	1.855
No Setor de Atendimento aos alunos de Graduação da UPM	341	18%	357	19%	1.157	62%	1.855
No Setor Financeiro	269	15%	298	16%	1.288	69%	1.855



Média dos percentuais	13%	14%	73%
-----------------------	-----	-----	-----

Conforme pode ser observado na Tabela 10, o percentual de satisfação dos alunos com o atendimento ficou entre 62% e 69%, exceto o atendimento na biblioteca do curso, cujo percentual de satisfação foi de 93%. O Gráfico 4 ilustra os resultados obtidos. Os itens 3.7.1 a 3.7.4 apresentam os resultados obtidos detalhados por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos



3.7.1 Atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica dos respondentes

Os percentuais de satisfação dos respondentes com o atendimento aos alunos da Unidade Acadêmica variaram de 61% a 89%, conforme apresentado na Tabela 11.

Tabela 11: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Unidade Acadêmica

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	15	8%	33	18%	136	74%	184
CCL	20	10%	30	15%	147	75%	197
CCSA	43	13%	51	15%	239	72%	333
CCT	6	5%	7	6%	108	89%	121
CEFT	4	13%	2	7%	24	80%	30
EE	62	19%	64	20%	200	61%	326
FAU	24	13%	42	24%	112	63%	178
FCI	24	22%	15	14%	68	64%	107
FD	77	20%	58	15%	244	64%	379



Totais	275	15%	302	16%	1.278	69%	1.855
--------	-----	-----	-----	-----	-------	-----	-------

A Tabela 11 evidencia que a EE, FAU, FCI e FD obtiveram percentuais entre 61% e 64% de satisfação com o atendimento. O CCBS, CCL, e CCSA alcançaram percentuais entre 72% e 75%. As Unidades Acadêmicas com os maiores percentuais de satisfação com o atendimento ao aluno foram o CEFT, com 80% de satisfação dos respondentes e o CCT, com 89% de satisfação.

3.7.2 Atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da UPM¹

No âmbito das Unidades Acadêmicas os percentuais de respondentes satisfeitos com este atendimento variaram de 53% (avaliação dos alunos da FAU) a 88% (avaliação dos alunos do CCT). Os resultados obtidos estão apresentados na Tabela 12.

Tabela 12: Avaliação dos respondentes para o atendimento no Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	20	11%	34	18%	130	71%	184
CCL	28	14%	34	17%	135	69%	197
CCSA	63	19%	58	17%	212	64%	333
CCT	7	6%	8	7%	106	88%	121
CEFT	5	17%	3	10%	22	73%	30
EE	63	19%	75	23%	188	58%	326
FAU	36	20%	48	27%	94	53%	178
FCI	26	24%	20	19%	61	57%	107
FD	93	25%	77	20%	209	55%	379
Totais	341	18%	357	19%	1157	62%	1.855

Como apresentado na Tabela 12, os alunos da FAU, FD, FCI e EE foram os que apresentaram os menores percentuais de satisfação, variando de 53% (FAU) a 58% (EE). O CCT, CEFT e CCBS foram as Unidades Acadêmicas com os percentuais de satisfação mais elevados, com 71% (CCBS), 73% (CEFT) e 88% (CCT).

3.7.3 Atendimento na biblioteca do curso

O atendimento ao aluno na biblioteca do curso obteve percentuais de satisfação iguais ou acima de 94% em todas as Unidades Acadêmicas, exceto em duas: a EE obteve percentual de 88% e, a FCI, percentual de 83%. Estes resultados estão apresentados na Tabela 13.

¹ Até a pesquisa anterior, esta questão fazia referência ao “Atendimento na Secretaria Geral da Universidade”. Como o atendimento no âmbito da Universidade atualmente é realizado pela Coordenadoria Geral de Relacionamento e Atendimento (CGA), foi decidido, em comum acordo com a Pró-Reitoria de Planejamento e Administração, a utilização do termo “Setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da UPM”, por haver um entendimento que a sigla CGA ainda não é suficientemente conhecida pelos alunos.



Tabela 13: Avaliação dos respondentes para o atendimento na Biblioteca do curso

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	2	1%	5	3%	177	96%	184
CCL	4	2%	5	3%	188	95%	197
CCSA	12	4%	8	2%	313	94%	333
CCT	4	3%	3	2%	114	94%	121
CEFT	0	0%	0	0%	30	100%	30
EE	9	3%	29	9%	288	88%	326
FAU	4	2%	6	3%	168	94%	178
FCI	7	7%	11	10%	89	83%	107
FD	6	2%	10	3%	363	96%	379
Totais	48	3%	77	4%	1730	93%	1.855

O CEFT foi a Unidade Acadêmica que obteve o maior percentual de satisfação com o atendimento na biblioteca do curso, com 100%. O CCBS e a FD alcançaram 96% de satisfação.

3.7.4 Atendimento no Setor Financeiro da Instituição

Os resultados obtidos na avaliação do atendimento do Setor Financeiro estão apresentados na Tabela 14.

Tabela 14: Avaliação dos respondentes para o atendimento no setor financeiro da Universidade

UA	Número de Insatisfeitos	% de Insatisfeitos	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Satisfeitos	% de Satisfeitos	Totais
CCBS	20	11%	28	15%	136	74%	184
CCL	26	13%	36	18%	135	69%	197
CCSA	44	13%	56	17%	233	70%	333
CCT	8	7%	8	7%	105	87%	121
CEFT	4	13%	2	7%	24	80%	30
EE	52	16%	53	16%	221	68%	326
FAU	36	20%	39	22%	103	58%	178
FCI	23	21%	17	16%	67	63%	107
FD	56	15%	59	16%	264	70%	379
Totais	269	15%	298	16%	1288	69%	1.855

Conforme pode ser observado na Tabela 14, o atendimento ao aluno no Setor Financeiro obteve percentuais de satisfação acima de 60% em todas as Unidades Acadêmicas, exceto na FAU, onde a avaliação dos alunos levou a um percentual de 58% de satisfação com este atendimento. Os alunos do CEFT e CCT foram os que atribuíram as melhores avaliações, com percentuais de 80% e 87% de satisfação, respectivamente.

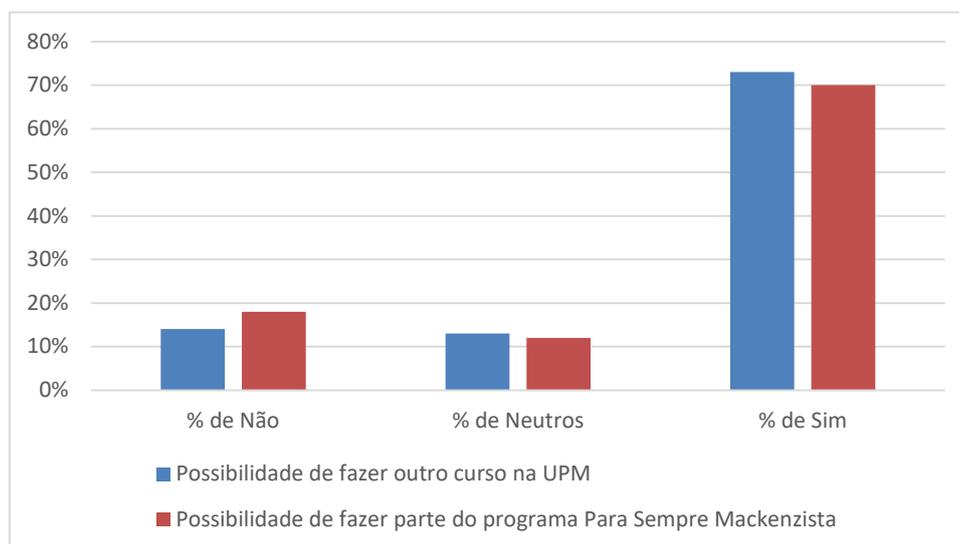
3.8 A intenção de manter o vínculo com a UPM

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 3.8.1 e 3.8.2 apresentam os resultados detalhados por Unidade Acadêmica.

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	259	14%	236	13%	1360	73%	1.855
Possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista	339	18%	219	12%	1297	70%	1.855
Média dos percentuais		16%		12%		72%	

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



Como pode ser observado na Tabela 15 e no Gráfico 5, a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM é um pouco maior que a de ele fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. Aparentemente, este é um programa que poderia receber maior ênfase na divulgação juntos aos formandos.



3.8.1 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 UA estão apresentados na Tabela 16.

Tabela 16: A possibilidade de o respondente escolher a UPM para fazer outro curso

UA	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
CCBS	26	14%	15	8%	143	78%	184
CCL	32	16%	29	15%	136	69%	197
CCSA	49	15%	40	12%	244	73%	333
CCT	14	12%	12	10%	95	79%	121
CEFT	2	7%	5	17%	23	77%	30
EE	53	16%	49	15%	224	69%	326
FAU	28	16%	22	12%	128	72%	178
FCI	23	21%	15	14%	69	64%	107
FD	32	8%	49	13%	298	79%	379
Totais	259	14%	236	13%	1360	73%	1.855

Como evidenciado na Tabela 16, o percentual médio de respondentes que fariam outro curso na UPM foi de 73%. Entre as Unidades Acadêmicas, o percentual variou de 69% (CCL e FCI) a 79% (CCT).

3.8.2 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 UA estão apresentados na Tabela 17.

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

UA	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
CCBS	53	29%	22	12%	109	59%	184
CCL	50	25%	17	9%	130	66%	197
CCSA	46	14%	43	13%	244	73%	333
CCT	9	7%	11	9%	101	83%	121
CEFT	1	3%	5	17%	24	80%	30
EE	58	18%	31	10%	237	73%	326
FAU	46	26%	34	19%	98	55%	178
FCI	23	21%	12	11%	72	67%	107
FD	53	14%	44	12%	282	74%	379
Totais	339	18%	219	12%	1297	70%	1.855

Um aspecto a destacar nos resultados apresentados na Tabela 17, é que, para os alunos de algumas Unidades Acadêmicas, existe uma diferença significativa entre aqueles que escolheriam a UPM para fazer outro curso e aqueles que fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista. Como exemplos, é possível mencionar o CCBS, onde 78% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso, mas, somente 59% faria parte do Programa. O mesmo ocorre com os respondentes do CCL, da FAU e da FD. Este fato pode sugerir a necessidade de uma maior divulgação do programa Para Sempre Mackenzista entre os prováveis formandos.

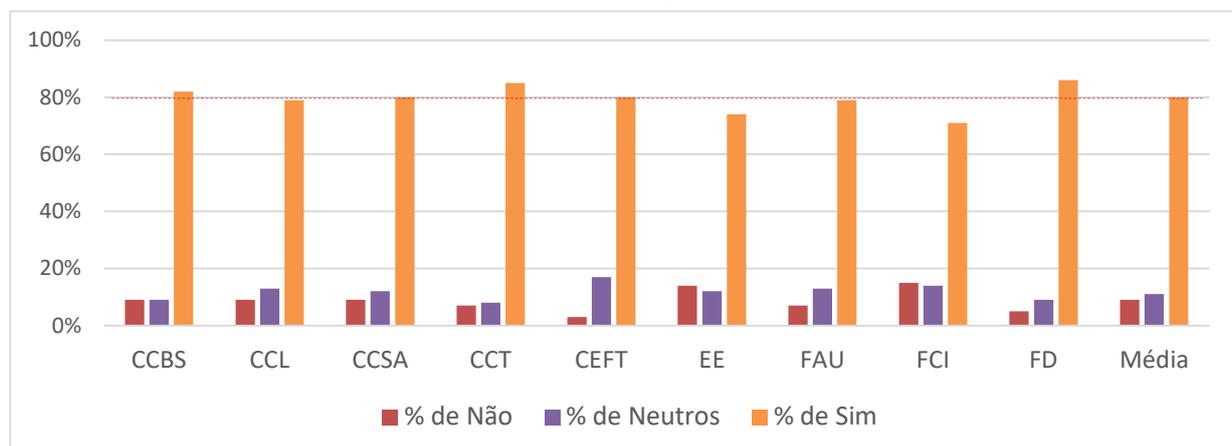
3.9 A confiança na UPM

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 indicam que, em média, 80% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares. 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

UA	Número de Não	% de Não	Número de alunos Neutros	% de Neutros	Número de Sim	% de Sim	Totais
CCBS	16	9%	17	9%	151	82%	184
CCL	17	9%	25	13%	155	79%	197
CCSA	29	9%	39	12%	265	80%	333
CCT	8	7%	10	8%	103	85%	121
CEFT	1	3%	5	17%	24	80%	30
EE	45	14%	40	12%	241	74%	326
FAU	13	7%	24	13%	141	79%	178
FCI	16	15%	15	14%	76	71%	107
FD	18	5%	35	9%	326	86%	379
Totais	163	9%	210	11%	1482	80%	1.855

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





Como pode ser verificado na Tabela 18, cinco Unidades Acadêmicas (CCBS, CCSA, CCT, CEFT e FD) obtiveram percentual igual ou acima de 80% de respondentes que indicariam a UPM para amigos e familiares, conforme evidenciado no Gráfico 6.

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação 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.

A UPM adotou processos de aulas remotas síncronas, entre outras atividades síncronas e assíncronas. A presença dos alunos nos *campi* da Universidade não foi possível durante o período. Como consequência, os acessos aos serviços de biblioteca e as consultas às diversas instâncias de atendimento aos alunos, aconteceram de forma remota.

Assim, provavelmente algumas respostas podem ter sido influenciadas pelo momento em que a pesquisa foi aplicada. Deve-se considerar ainda, que esta foi a pesquisa de avaliação pelos prováveis formandos com maior adesão desde o ano de 2015, conforme apresentado no item 3.1 deste relatório. Dois aspectos podem ter contribuído para este crescimento: novos formatos para divulgação (como os broadcasts de e-mails enviados diretamente pela CGI) ou, ainda, o fato de o aluno estar mais tempo conectado à internet e ao Moodle, estando mais atento às mensagens recebidas.

No geral, todos os itens avaliados mantiveram ou reduziram um pouco os resultados obtidos nas pesquisas anteriores. Este é o caso da satisfação com o atendimento da biblioteca e com a satisfação em relação à contribuição dos professores.

Outro aspecto a considerar é que, pela primeira vez, desde 2015, a pesquisa foi respondida por mais de 80% dos alunos. Todos os resultados anteriores foram obtidos com amostras de menos de 50% da população de prováveis formandos. Assim, provavelmente, os resultados obtidos devem estar mais próximos da realidade, refletindo ainda, as experiências positivas e negativas vivenciadas pelos alunos em seus cursos, durante o período de REC.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

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

Tipo de questão: lista suspensa com os três campi da UPM.

Indique o curso que está concluindo.

Tipo de questão: lista suspensa com os cursos de graduação presencial da UPM

Dados demográficos:

Tipo de questão: 2 itens de múltipla escolha:

Sexo :

- Feminino
- Masculino

Idade Atual:

- Menos de 21 anos
- 21 a 23 anos
- 24 a 26 anos
- 27 a 29 anos
- 30 a 32 anos
- mais de 32 anos

Situação Profissional:

Tipo de questão: dois itens de resposta dicotômica

1. Você está exercendo alguma atividade profissional ?

- Sim
- Não

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

- Sim
- Não

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

Tipo de questão: Escala tipo Likert, com posições de 1 a 10, com ancoragem verbal.

Muito Insatisfeito(a) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

Satisfação geral:

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 1 a 10, com ancoragem verbal.

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

Muito Insatisfeito(a) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

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

Muito inseguro(a) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente seguro(a)



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

Muito Insatisfeito(a) 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Totalmente satisfeito(a)

7. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.).

Péssima 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

8. Avalie o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.

Péssimo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

9. Avalie o setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade

Péssimo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

10. Avalie o atendimento aos alunos na Biblioteca do curso

Péssimo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

11. Avalie o atendimento aos alunos no setor financeiro da Universidade.

Péssimo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Excelente

Reputação da UPM:

Tipo de questão: questões em escala tipo Likert, com posições de 1 a 10, com ancoragem verbal.

12. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Certamente NÃO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Com certeza SIM

13. Você indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares?

Certamente NÃO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Com certeza SIM

14. Você faria parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?

Certamente NÃO 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Com certeza SIM