

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS  
CURSOS DE GRADUAÇÃO EAD**

**2021 2S**



Universidade Presbiteriana

**Mackenzie**

Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional

---

**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Janette Brunstein

**Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Felipe Chiarello de Souza Pinto

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Wallace Tesch Sabaini

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Superintendente do Centro de Educação a Distância**

Carlos Alberto de Araújo Netto

**Coordenadora do Centro de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Coordenador Geral dos Cursos de Graduação**

Sérgio Silva Dantas



## Sumário

Considerações Iniciais.....	4
<b>1. Introdução .....</b>	<b>5</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	5
<b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados .....</b>	<b>7</b>
3.1 Perfil dos respondentes .....	7
3.2 Atividade Profissional.....	8
3.3 Avaliação dos componentes curriculares.....	12
3.3.1 Contribuição do componente curricular .....	12
3.3.2 Carga horária e bibliografia .....	12
3.3.3 Aderência ao curso.....	13
3.4 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos .....	13
3.4.1 Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos.....	13
3.4.2 Nível de contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos.....	14
3.5 Avaliação dos aspectos relacionados aos Encontros Integradores .....	14
3.5.1 Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros Integradores.....	15
3.5.2 Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores .....	15
3.5.3 Efetividade da comunicação dos eventos da UPM para os alunos dos cursos em EaD .....	16
3.6 Tempo dedicado ao curso.....	16
3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Tutores .....	17
3.7.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Tutor e o atendimento de suas expectativas .....	17
3.7.2 A frequência dos contatos do Tutor com os alunos.....	18
3.7.3 Satisfação com a atuação do Tutor.....	19
3.8 Avaliação dos aspectos relacionados ao Coordenador do Polo .....	19
3.8.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Coordenador do Polo e o atendimento de suas expectativas .....	19
3.8.2 Meios de comunicação utilizados pelo Coordenador do Polo para comunicação com os alunos.....	21
3.8.3 Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo .....	21
3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos .....	22
3.10 Satisfação com a infraestrutura do curso .....	22
3.11 Satisfação com o Atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria .....	23
3.12 Satisfação geral dos alunos com o curso .....	23
3.13 A lealdade dos alunos à UPM.....	24
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>25</b>
<b>APÊNDICE I – Questionário da avaliação dos Alunos dos cursos de Graduação em EaD – 2S 2021 .....</b>	<b>26</b>



## Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica.....	7
--	---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	7
Gráfico 2: Percentuais de respondentes femininos e masculinos .....	8
Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária .....	8
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes quando da coleta de dados.....	9
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso.....	9
Gráfico 6: Relação da atividade profissional com o curso do aluno.....	10
Gráfico 7: O quanto “ser mackenzista” facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	10
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional.....	11
Gráfico 9: Renda mensal bruta dos respondentes.....	11
Gráfico 10: Contribuição do componente curricular .....	12
Gráfico 11: Avaliação da carga horária e bibliografia da disciplina .....	12
Gráfico 12: Aderência ao curso.....	13
Gráfico 13: Nível de contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos .....	13
Gráfico 14: Nível de contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos.....	14
Gráfico 15: Satisfação com os Encontros Integradores .....	14
Gráfico 16: Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros.....	15
Gráfico 17: Temas sugeridos para Encontros Integradores.....	15
Gráfico 18: Efetividade do envio de informação sobre cursos e atividades on-line oferecidos pela UPM .	16
Gráfico 19: Horas de estudo dedicado ao curso .....	16
Gráfico 20: Percentual de alunos que entraram em contato do aluno com o Tutor .....	17
Gráfico 21: Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Tutor .....	17
Gráfico 22: Atendimento das expectativas dos alunos (respostas do Tutor).....	18
Gráfico 23: Frequência de contatos do Tutor com os alunos durante o semestre.....	18
Gráfico 24: Satisfação com a atuação do Tutor .....	19
Gráfico 25: Percentual de alunos que conheciam/não conheciam o Coordenador do Polo .....	19
Gráfico 26: Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Coordenador do Polo.....	20
Gráfico 27: Tempo decorrido para alguma resposta do Coordenador do Polo .....	20
Gráfico 28: Atendimento das expectativas dos alunos (respostas do Coordenador) .....	21
Gráfico 29: Principais meios de comunicação utilizado entre o Coordenador do Polo e os alunos.....	21
Gráfico 30: Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo.....	22
Gráfico 31: Nível de satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo.....	22
Gráfico 32: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual.....	23
Gráfico 33: Nível de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria .....	23
Gráfico 34: Satisfação geral dos respondentes com o curso no momento da pesquisa.....	24
Gráfico 35: NPS médio dos cursos de Graduação da UPM .....	24



## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao segundo semestre de 2021.

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



## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar o nível geral de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância. Como objetivos específicos a pesquisa buscou identificar:

- I. O nível geral de satisfação dos discentes com os componentes curriculares de seus cursos;
- II. O nível geral de satisfação dos discentes com a atuação do Tutor e do Coordenador do Polo;
- III. O nível geral de satisfação dos discentes com as diversas instâncias de atendimento ao aluno;
- IV. O nível geral de satisfação dos discentes com aspectos relativos aos Polos onde estudavam;
- V. O nível geral de satisfação dos discentes com a infraestrutura do curso;
- VI. O nível geral de satisfação dos discentes com o curso;
- VII. A lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.171 alunos dos 2.886 que estão matriculados nos cursos de Graduação em EaD, num total de **41% de adesão**. São destacados os seguintes resultados:

- I. **O nível geral de satisfação dos discentes com os componentes curriculares de seus cursos**  
**81%** dos respondentes indicaram que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares cursados contribuíram para seu desenvolvimento pessoal e, **87%** concordaram que os componentes curriculares cursados eram aderentes ao curso.
- II. **O nível geral de satisfação dos discentes com a atuação do Tutor e do Coordenador do Polo**  
**67%** dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Tutor e **72%** estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo.
- III. **O nível geral de satisfação dos discentes com as diversas instâncias de atendimento ao aluno**  
**78%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento no Setor Financeiro e **71%** estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
- IV. **O nível geral de satisfação dos discentes com aspectos relativos aos Polos onde estudavam**  
**89%** dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura física do Polo e **85%** estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- V. **O nível geral de satisfação dos discentes com a infraestrutura do curso**  
**82%** dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca virtual e **75%** estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem.
- VI. **O nível geral de satisfação dos discentes com o curso**  
**80%** dos respondentes estavam satisfeitos com o curso no momento da pesquisa.
- VII. **A lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score)**  
Quanto à lealdade à UPM, **64%** dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e **16%** não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **48**.



## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa faz parte do cronograma mensal de pesquisas que compõe o processo de autoavaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM). O desenho do questionário para coleta de dados considerou os objetivos da pesquisa, sendo as perguntas elaboradas pela Coordenadoria Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Pró-Reitora de Graduação (PRGA) e sua equipe de Coordenadores. O questionário contemplava 34 questões fechadas e 9 abertas. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os e-mails dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos dos cursos de graduação na modalidade EAD da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, broadcast de e-mails realizados pela CGI, em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi de 02 a 30 de novembro de 2021. 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 de 0 a 10, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de 0 a 3 foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram a opção 4 a 6 foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de 7 a 10 foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 42, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>1</sup>:

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

sendo o NPS = % de alunos promotores - % de alunos detratores (representado sem o sinal de %).

---

<sup>1</sup> REICHHELD, Frederick F. The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.



### 3. Apresentação geral dos resultados

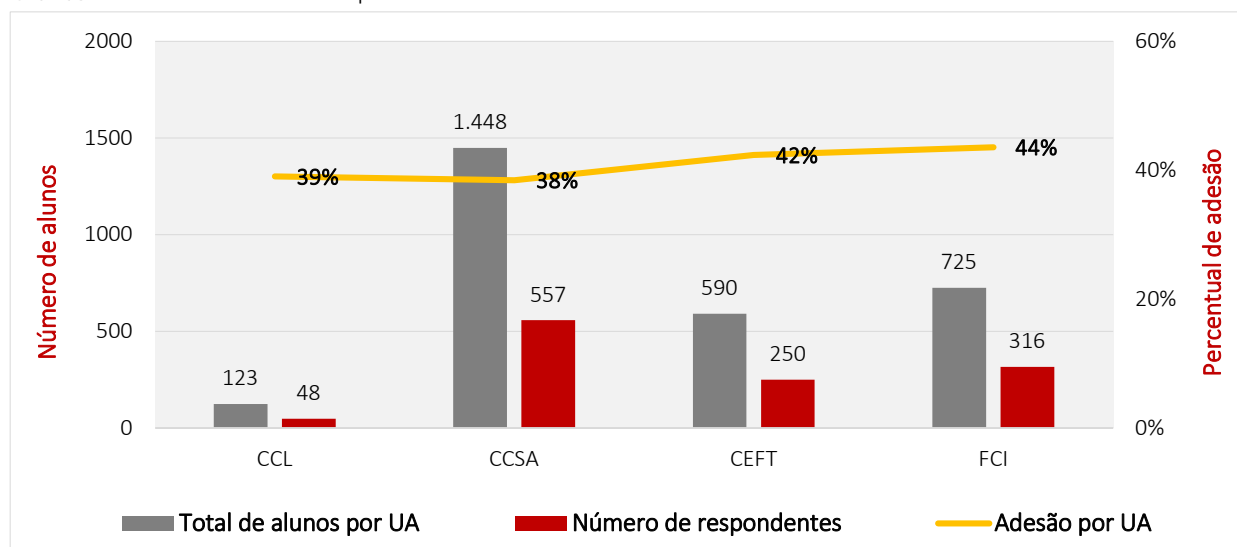
Participaram da pesquisa 1.171 alunos dos 2.886 matriculados nos cursos de Graduação EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Total de alunos matriculados	Número de Respostas	% de Adesão
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	123	48	39%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	1.448	557	38%
Centro de Filosofia e Teologia (CEFT)	590	250	42%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	725	316	45%
<b>Total</b>	<b>2.886</b>	<b>1.171</b>	<b>41%</b>

Todas as Unidades Acadêmicas alcançaram um percentual de respostas acima de 37% em relação ao total de alunos respondentes. As Unidades Acadêmicas com o maior percentual de adesão foram a FCI e o CEFT, com 45% e 42%, respectivamente. No total, houve participação de 41% dos alunos dos cursos de Graduação EaD. O Gráfico 1 ilustra o percentual de adesão.

**Gráfico 1:** Percentual de adesão por Unidade Acadêmica

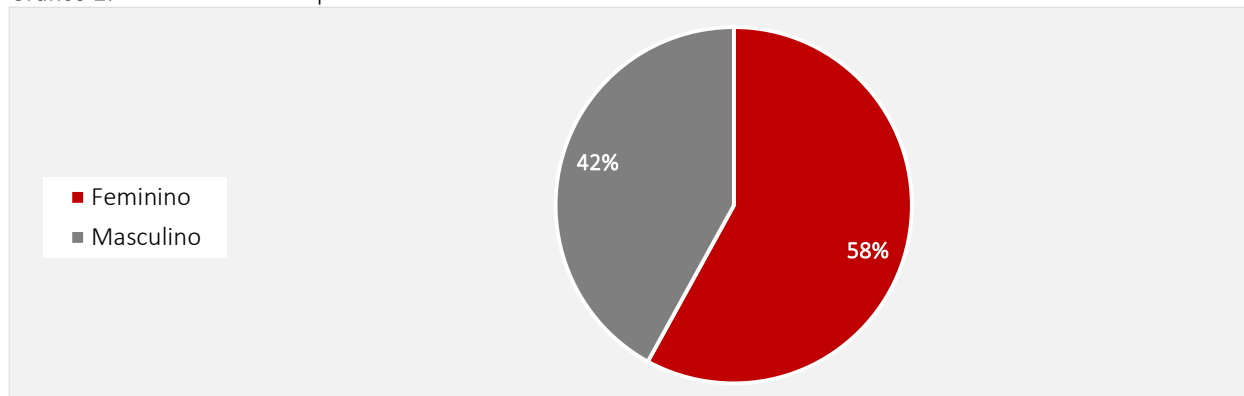


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.1 Perfil dos respondentes

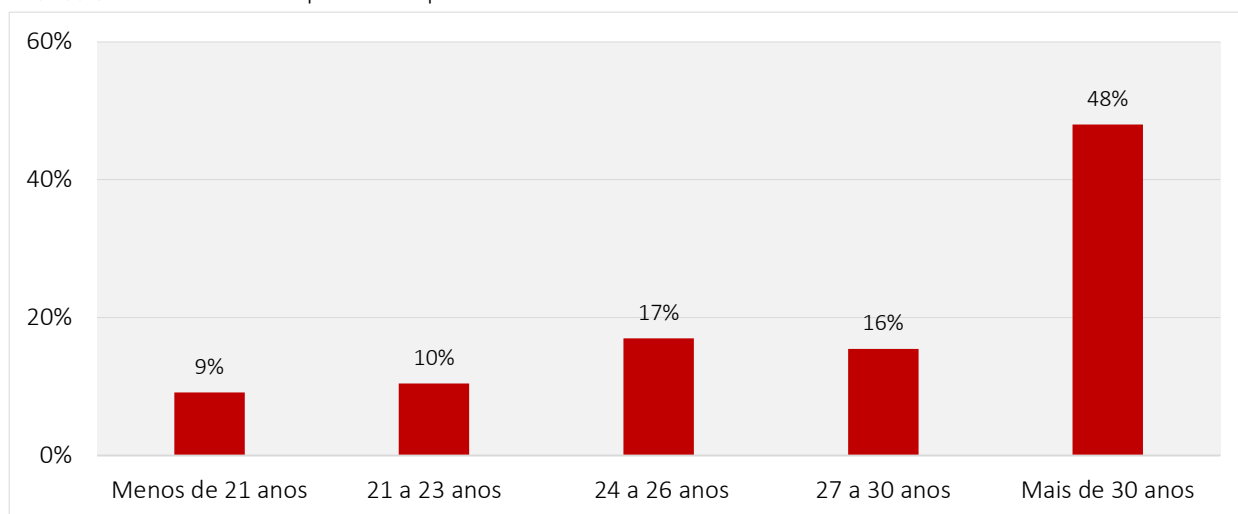
A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 58% dos alunos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.



**Gráfico 2:** Percentuais de respondentes feminino e masculino

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 48% dos respondentes tinham mais de 30 anos, sendo a faixa etária com maior número de alunos, como evidenciado no Gráfico 3.

**Gráfico 3:** Percentual de respondentes por faixa etária

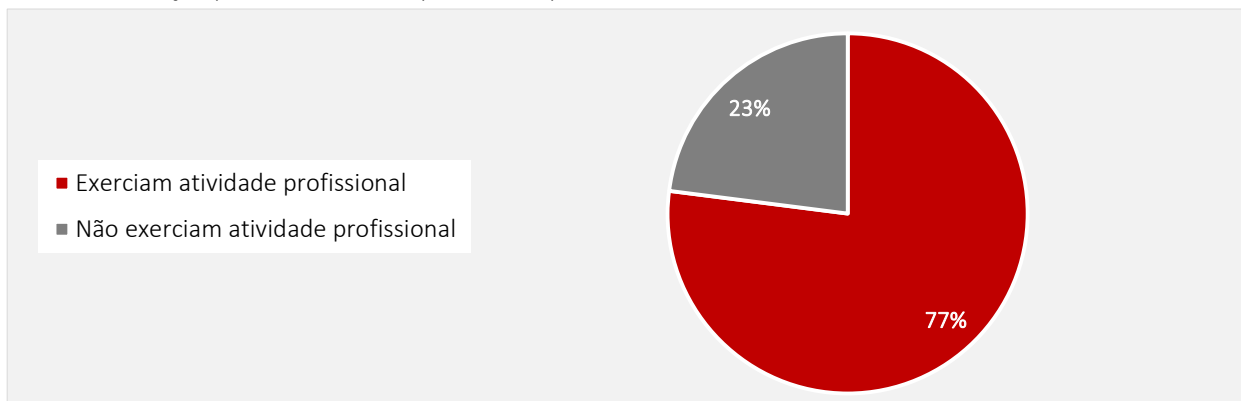
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária de 24 e 26 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 17%. Apenas 9% dos respondentes tinham menos de 21 anos.

### 3.2 Atividade Profissional

A pesquisa identificou que 77% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, conforme apresentado no Gráfico 4.

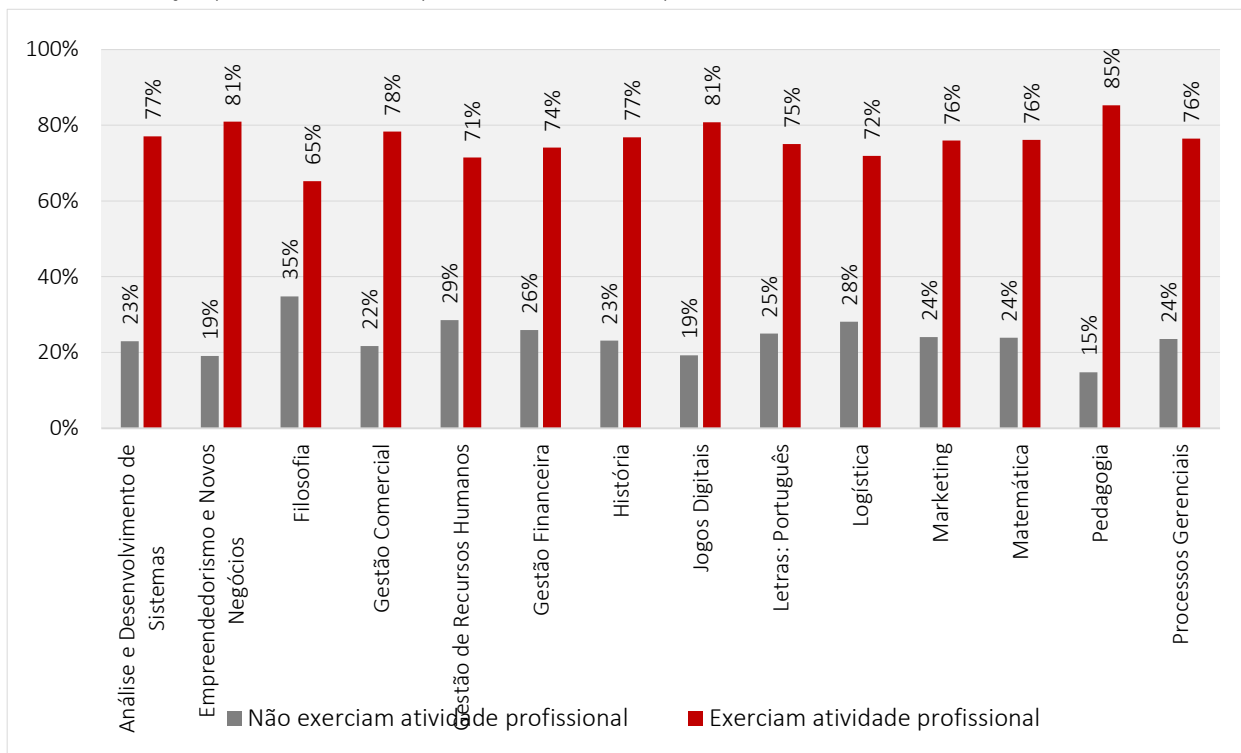
**Gráfico 4:** Situação profissional dos respondentes quando da coleta de dados



Fonte: Dados da pesquisa

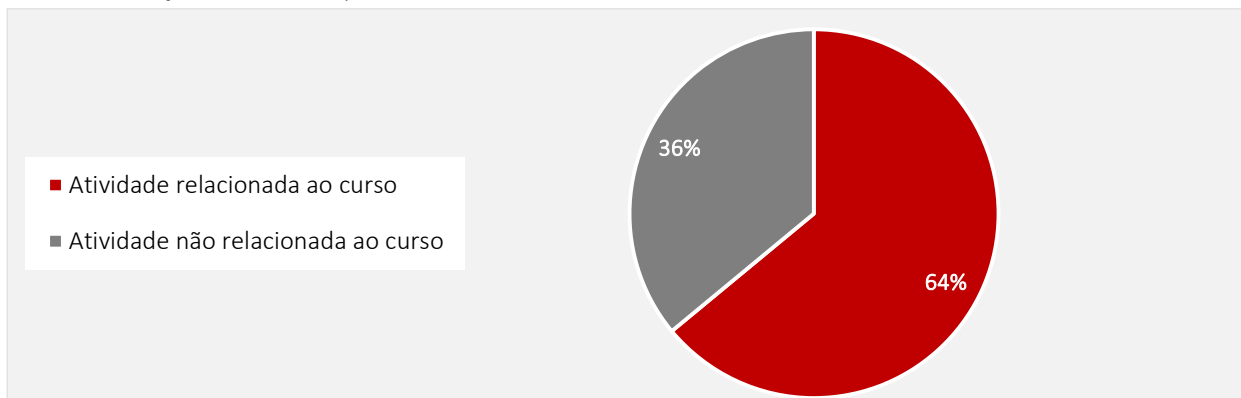
Três cursos apresentaram percentual acima de 80% de alunos exercendo atividade profissional quando da realização da pesquisa, como pode ser observado no Gráfico 5.

**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso



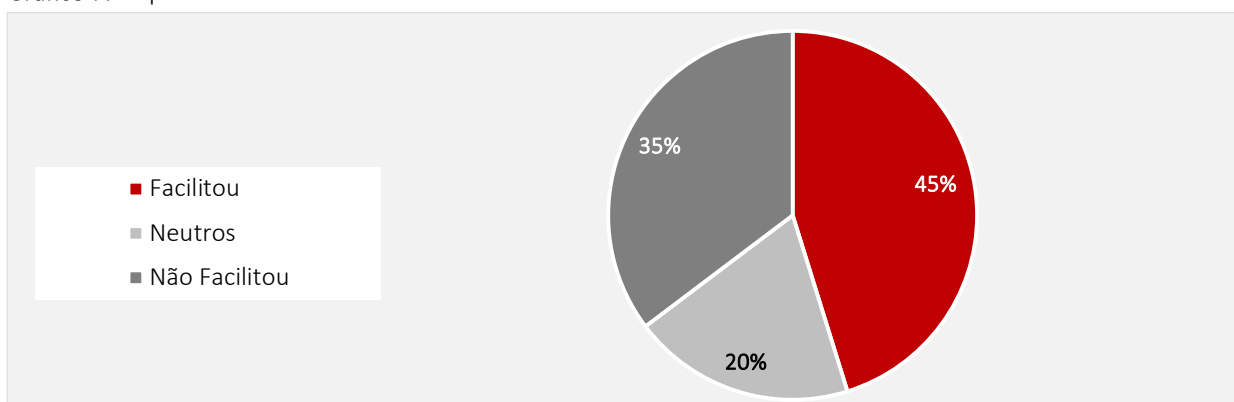
Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os respondentes exercendo atividade profissional, 64% estavam atuando em atividades relacionadas à área do curso do aluno, como pode ser observado no Gráfico 6.

**Gráfico 6:** Relação da atividade profissional com o curso do aluno

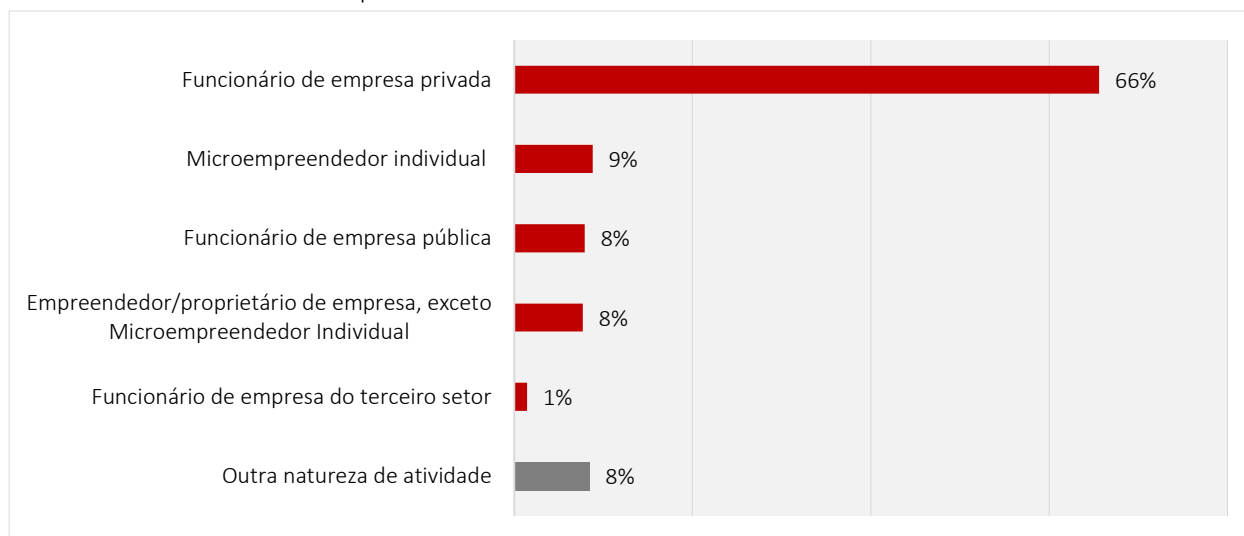
**Fonte:** Dados da pesquisa

Os alunos avaliaram também se o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho. Conforme o Gráfico 7, 45% dos alunos concordaram que ser mackenzista facilitou e 35% discordaram.

**Gráfico 7:** O quanto “ser mackenzista” facilitou a entrada no mercado de trabalho

**Fonte:** Dados da pesquisa

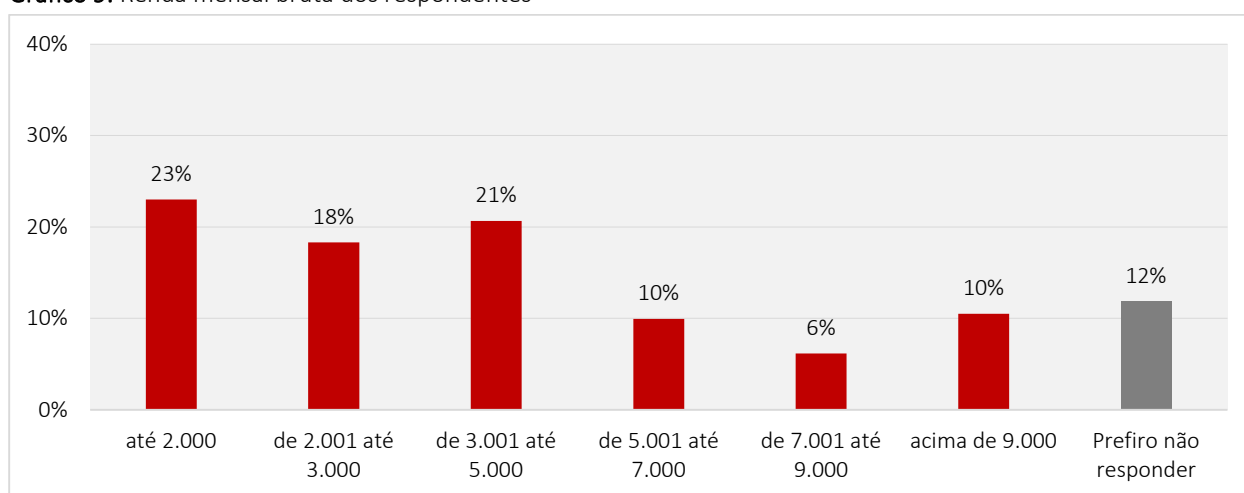
Em relação à natureza da atividade profissional, 66% dos alunos estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 8.

**Gráfico 8:** Natureza da atividade profissional

**Fonte:** Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 8 que 8% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresas e 9% microempreendedores individuais, num total de 17% alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, a maior parte dos respondentes recebia acima de R\$ 2.000, sendo que 21% recebiam entre R\$3.001 e R\$5.000 reais e, 26%, acima de R\$5.000, conforme ilustrado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Renda mensal bruta dos respondentes

**Fonte:** Dados da pesquisa

Como evidenciado no Gráfico 9, a renda mensal bruta de 23% dos alunos era de até R\$2.000. No outro extremo, 10% dos alunos tinham renda mensal bruta acima de R\$ 9.000.

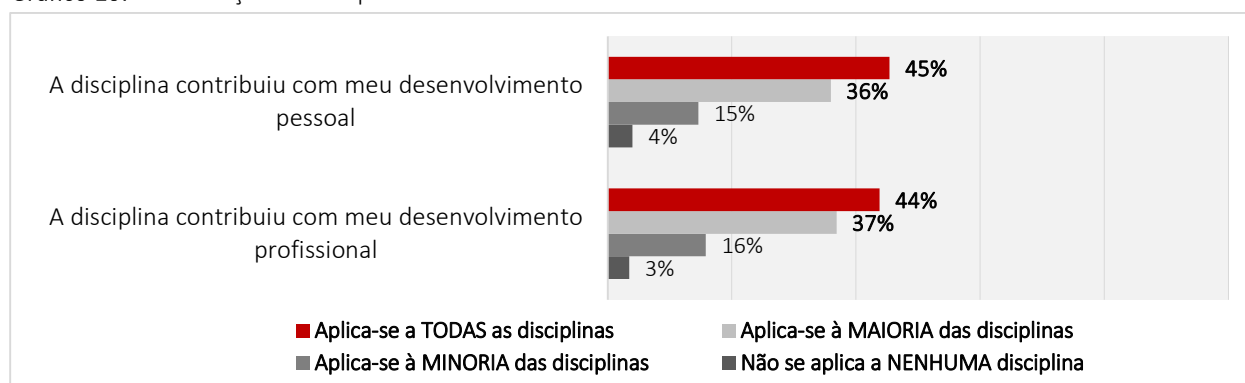
### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares

Foram propostas aos alunos cinco assertivas relacionadas aos componentes curriculares<sup>2</sup> cursados no semestre. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.3.1 Contribuição do componente curricular

81% dos respondentes indicaram que **todas** ou a **maioria** das disciplinas cursadas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal e, também, que **todas** ou a **maioria** das disciplinas cursadas contribuíram para seu desenvolvimento profissional, conforme apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10: Contribuição do componente curricular

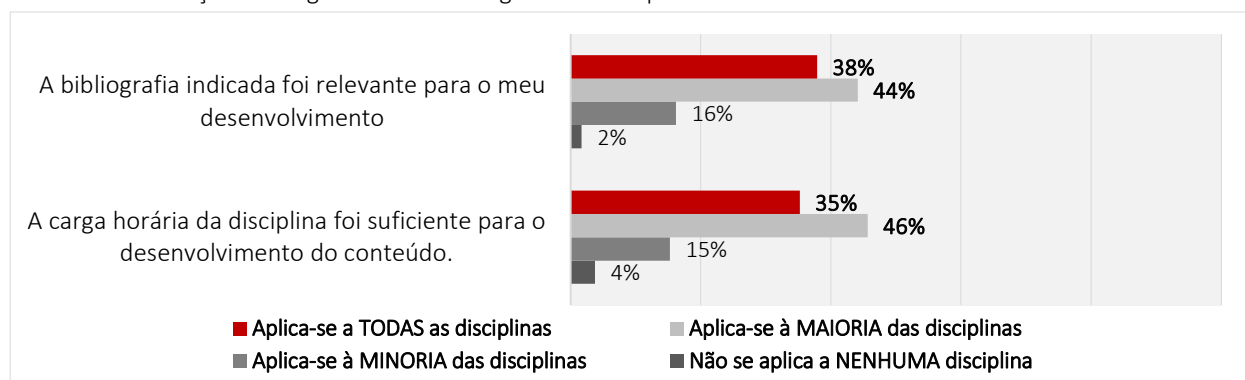


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.3.2 Carga horária e bibliografia

82% dos respondentes indicaram que a bibliografia de **todas** ou da **maioria** das disciplinas foi relevante para seu desenvolvimento, e 81% indicaram que a carga horária de **todas** ou da **maioria** das disciplinas cursadas foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo proposto, conforme apresentado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Avaliação da carga horária e bibliografia da disciplina



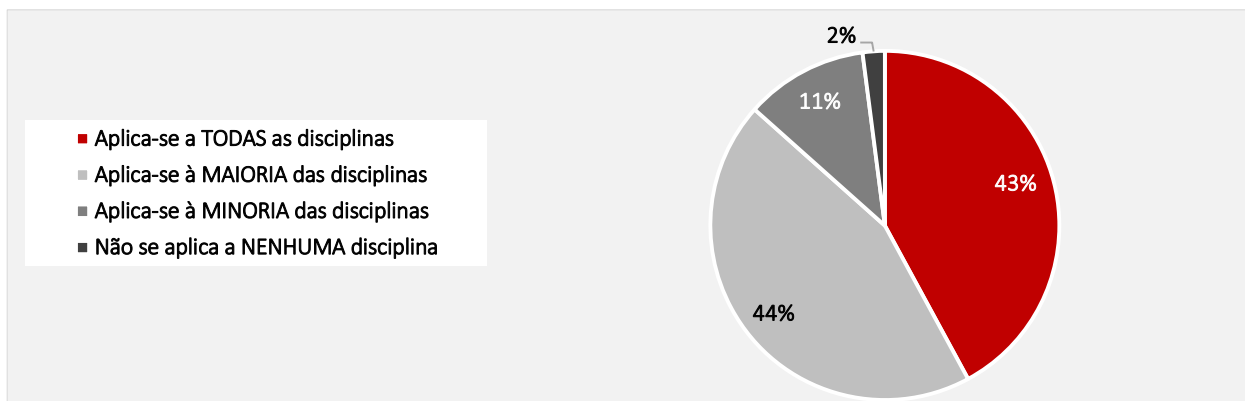
Fonte: Dados da pesquisa

<sup>2</sup> Para facilitar o entendimento dos alunos, o questionário apresentou as assertivas utilizando o termo “disciplina”, em comum acordo com a Pró-Reitoria de Graduação.

### 3.3.3 Aderência ao curso

87% dos respondentes indicaram que **todas** ou a **maioria** das disciplinas eram aderentes ao curso, conforme apresentado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Aderência ao curso



Fonte: Dados da pesquisa

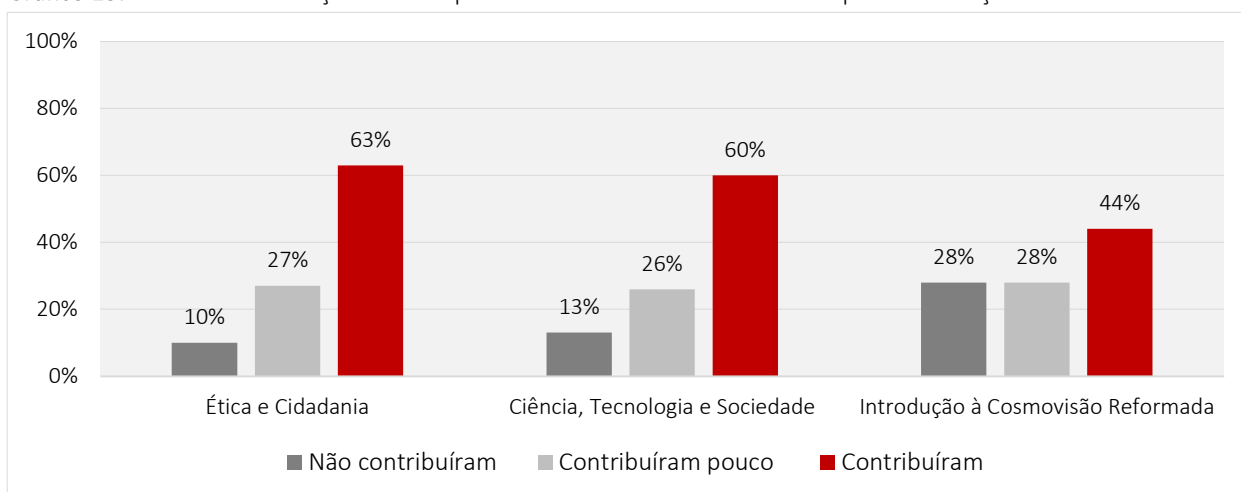
### 3.4 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

Os componentes curriculares universais estão presentes em todos os cursos de Graduação. Nesta apresentação de resultados foram agrupados em componentes universais relacionados à empreendedorismo e componentes curriculares universais confessionais.

#### 3.4.1 Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos

63% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para a formação deles, sendo este componente aquele que alcançou menor percentual de “não contribuiu”.

Gráfico 13: Nível de contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos

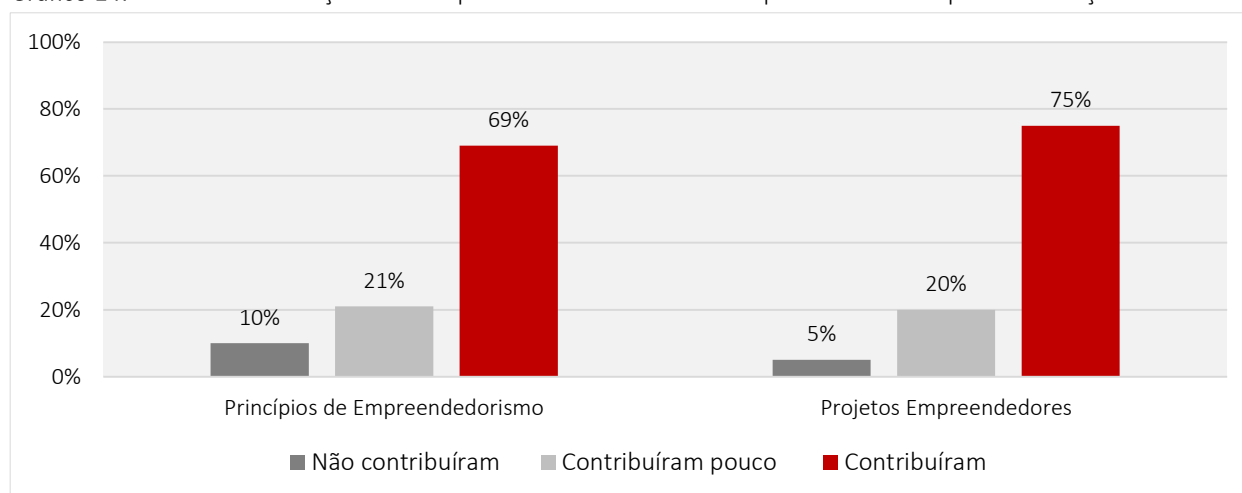


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4.2 Nível de contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos

Em relação à contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos, 69% dos respondentes indicaram que o componente curricular Princípios de Empreendedorismo contribuiu para a formação e 75% indicaram que o componente curricular Projetos Empreendedores contribuiu. O Gráfico 14 apresenta os resultados encontrados

**Gráfico 14:** Nível de contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos

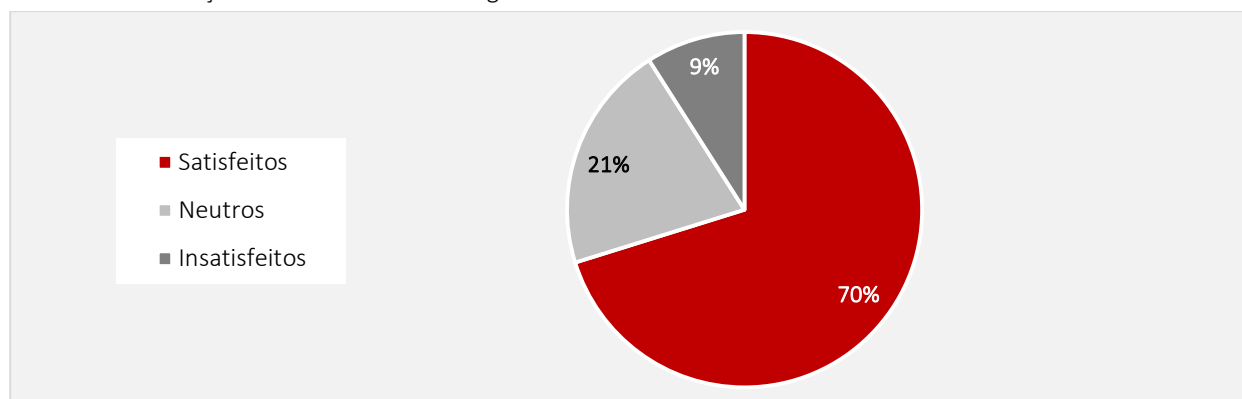


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Avaliação dos aspectos relacionados aos Encontros Integradores

A pergunta sobre a satisfação com os Encontros Integradores era de resposta opcional, para ser respondida por alunos que tivessem participado dos encontros no segundo semestre de 2021. Houve 978 respostas, o que indica que 84% dos respondentes participaram de pelo menos um encontro. Dentre estes, 70% estavam satisfeitos com os encontros, conforme apresentado no Gráfico 15.

**Gráfico 15:** Satisfação com os Encontros Integradores

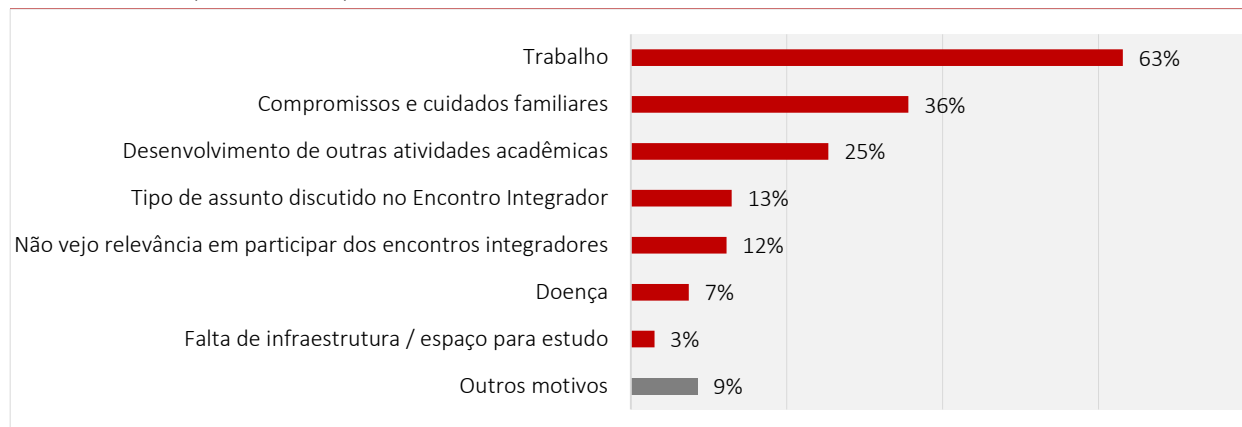


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5.1 Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros Integradores

Entre os motivos que levaram os respondentes a faltar em algum Encontro Integrador, aqueles relacionados ao trabalho dos alunos foi o mais indicado, com 63%. O tipo de assunto abordado nos encontros foi indicado por 13% dos respondentes e 3% indicaram falta de estrutura ou espaço para estudar. O Gráfico 16 apresenta os demais resultados.

**Gráfico 16:** Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros



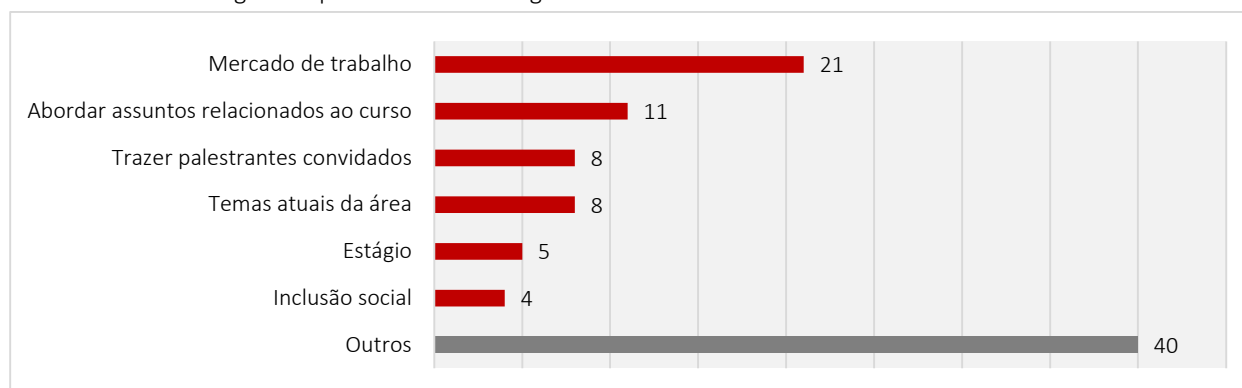
**Fonte:** Dados da pesquisa. **Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para faltar aos encontros.

Entre os alunos que indicaram outros motivos, 9 informaram que tiveram aulas no mesmo horário do encontro, 6 alegaram motivos pessoais e, os demais, motivos diversos, em especial, relacionados à vida profissional.

### 3.5.2 Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores

Entre os 97 alunos que sugeriram novos temas para os Encontros Integradores, 40 sugeriram temas diversos, a maioria com uma única sugestão. Dentre os demais, o tema que foi mais indicado foi Mercado de Trabalho. O Gráfico 17 apresenta os temas mais solicitados.

**Gráfico 17:** Temas sugeridos para Encontros Integradores



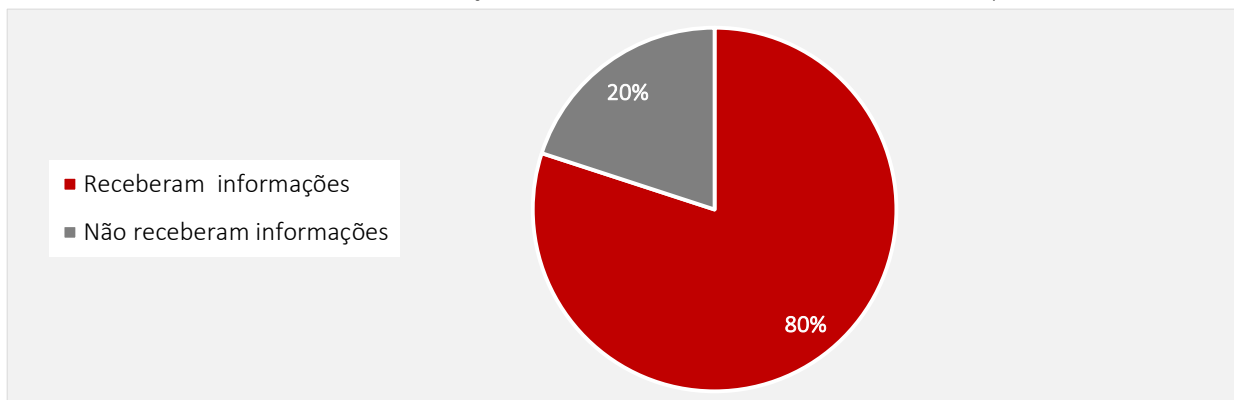
**Fonte:** Dados da pesquisa



### 3.5.3 Efetividade da comunicação dos eventos da UPM para os alunos dos cursos em EaD

Foi perguntado aos alunos se eles receberam informações sobre os cursos e as atividades *on-line* oferecidos pela UPM. 80% dos respondentes concordaram que receberam, conforme apresentado no Gráfico 18.

**Gráfico 18:** Efetividade do envio de informação sobre cursos e atividades on-line oferecidos pela UPM

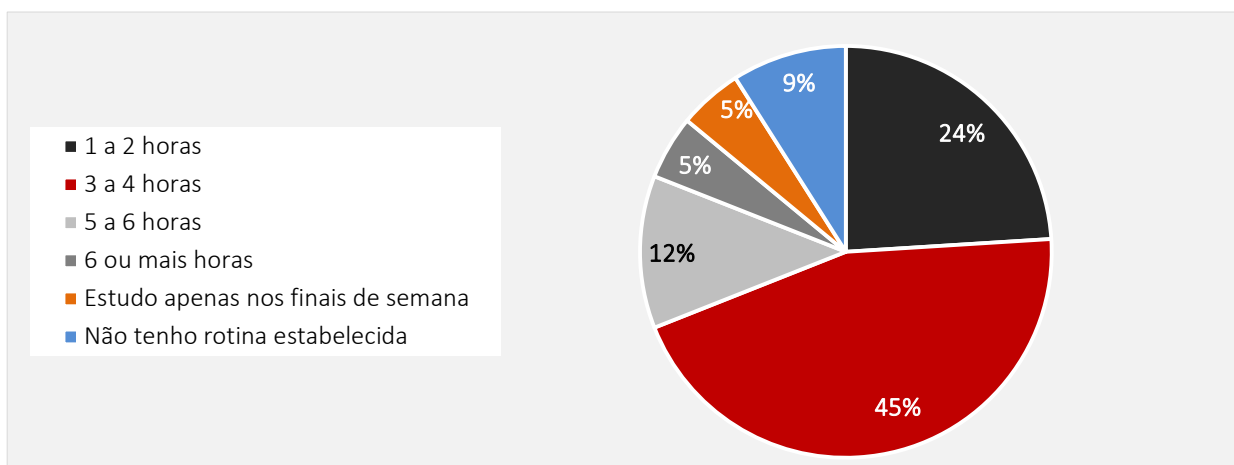


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Tempo dedicado ao curso

Em relação à quantidade de horas dedicadas diariamente ao curso, 9% dos respondentes indicaram não ter uma rotina estabelecida de estudos e 5% indicaram estudar apenas aos finais de semana. Entre aqueles que indicaram dedicação diária ao curso, 45% estudavam de 3 a 4 horas por dia e outros 24%, de 1 a 2 horas, conforme apresentado no Gráfico 19.

**Gráfico 19:** Horas de estudo dedicado ao curso



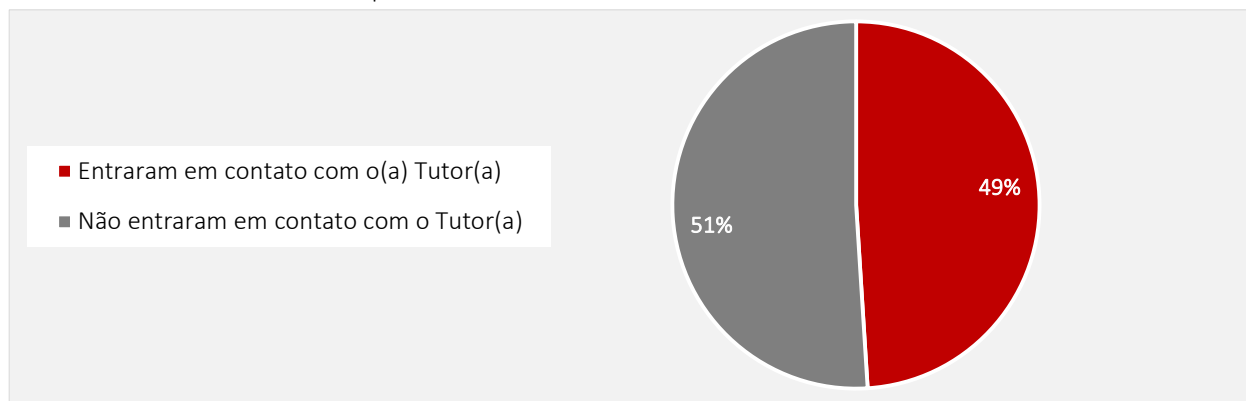
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme o Gráfico 19, no grupo de maior dedicação diária ao curso, 12% dos respondentes dedicavam de 5 a 6 horas por dia e 5% 6 ou mais horas diariamente.

### 3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Tutores

Em relação ao relacionamento com seus Tutores, 49% dos respondentes indicaram ter feito algum contato com o Tutor e 51% não fizeram contato, conforme indicado no Gráfico 20.

**Gráfico 20:** Percentual de alunos que entraram em contato do aluno com o Tutor

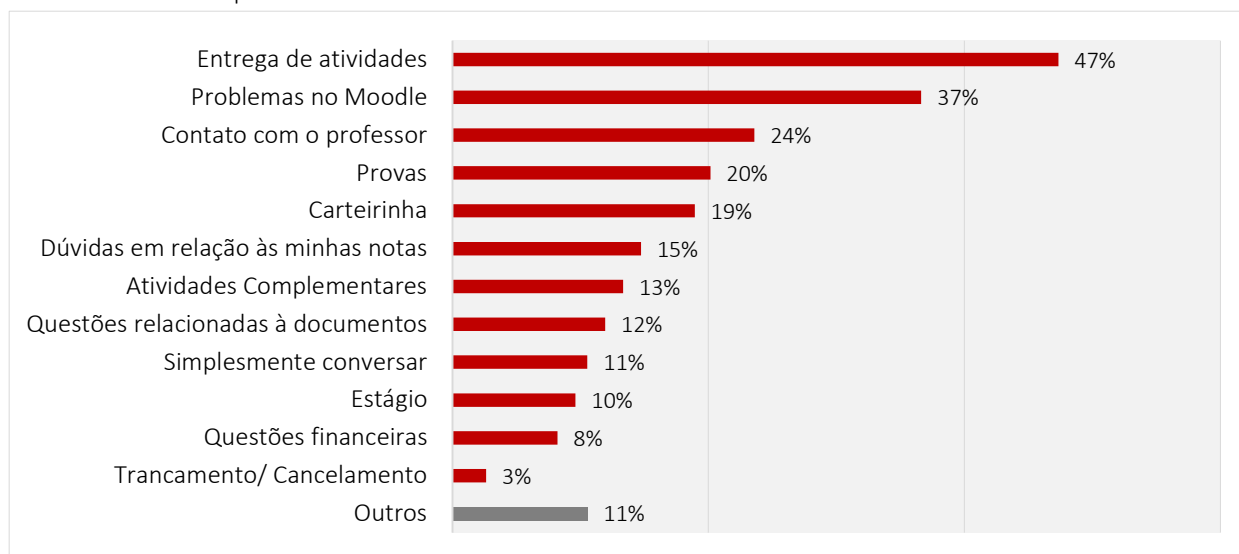


**Fonte:** Dados da pesquisa

#### 3.7.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Tutor e o atendimento de suas expectativas

Entre os alunos que entraram em contato com o Tutor, 47% indicaram ter feito contato sobre questões relacionadas à entrega de atividades, 37% por questões relacionadas à Problemas no Moodle e 24% por precisar fazer contato com o Professor do curso, conforme indicado no Gráfico 21.

**Gráfico 21:** Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Tutor



**Fonte:** Dados da pesquisa. **Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para os contatos feitos com o Tutor.

É possível observar no Gráfico 21 que a maioria dos motivos indicados pelos respondentes para entrar em contato com o Tutor estão relacionados com aspectos técnico-administrativos. Apenas 8% dos respondentes fizeram contato para tratar de questões financeiras. Quanto ao atendimento das expectativas dos alunos em relação aos contatos feitos com o Tutor, 73% dos respondentes indicaram que as respostas atenderam suas expectativas, como apresentado no Gráfico 22.

**Gráfico 22:** Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Tutor)

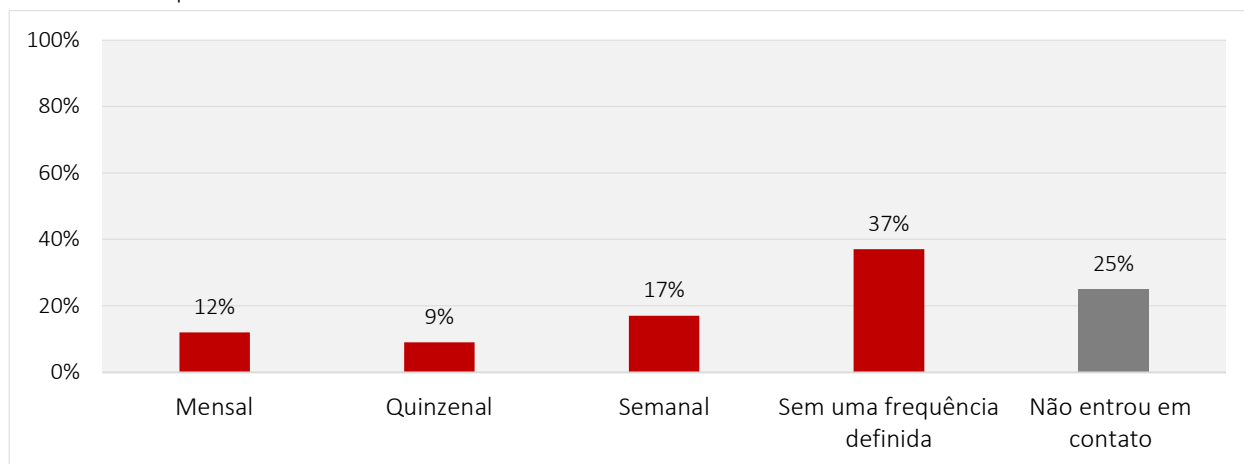


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7.2 A frequência dos contatos do Tutor com os alunos

Em relação à frequência dos contatos dos Tutores com os alunos, 37% dos respondentes indicaram que os Tutores entraram em contato com eles, mas sem uma frequência definida e, outros 25%, que os Tutores não entraram em contato. Os demais, indicaram que os Tutores fizeram contatos semanais, ou quinzenais ou mensais, conforme indicado no Gráfico 23.

**Gráfico 23:** Frequência de contatos do Tutor com os alunos durante o semestre

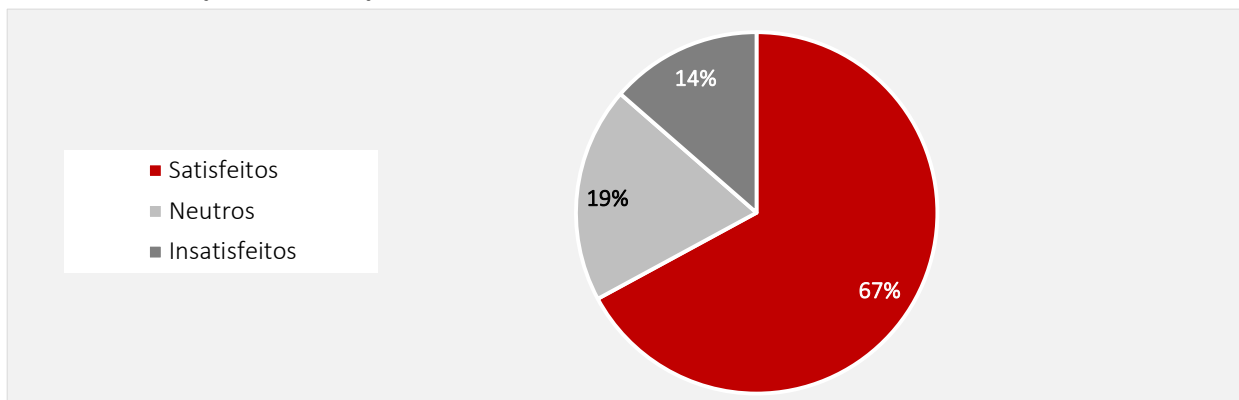


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7.3 Satisfação com a atuação do Tutor

Conforme apresentado no Gráfico 24, 67% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Tutor e 14% insatisfeitos.

**Gráfico 24:** Satisfação com a atuação do Tutor

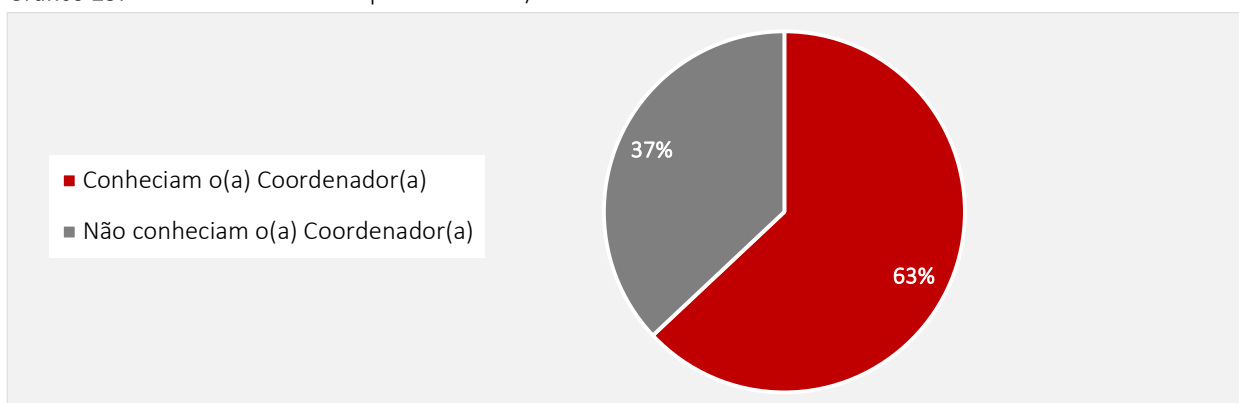


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Avaliação dos aspectos relacionados ao Coordenador do Polo

63% dos respondentes indicaram que conheciam o Coordenador do Polo onde estavam matriculados, conforme apresentado no Gráfico 25.

**Gráfico 25:** Percentual de alunos que conheciam/não conheciam o Coordenador do Polo



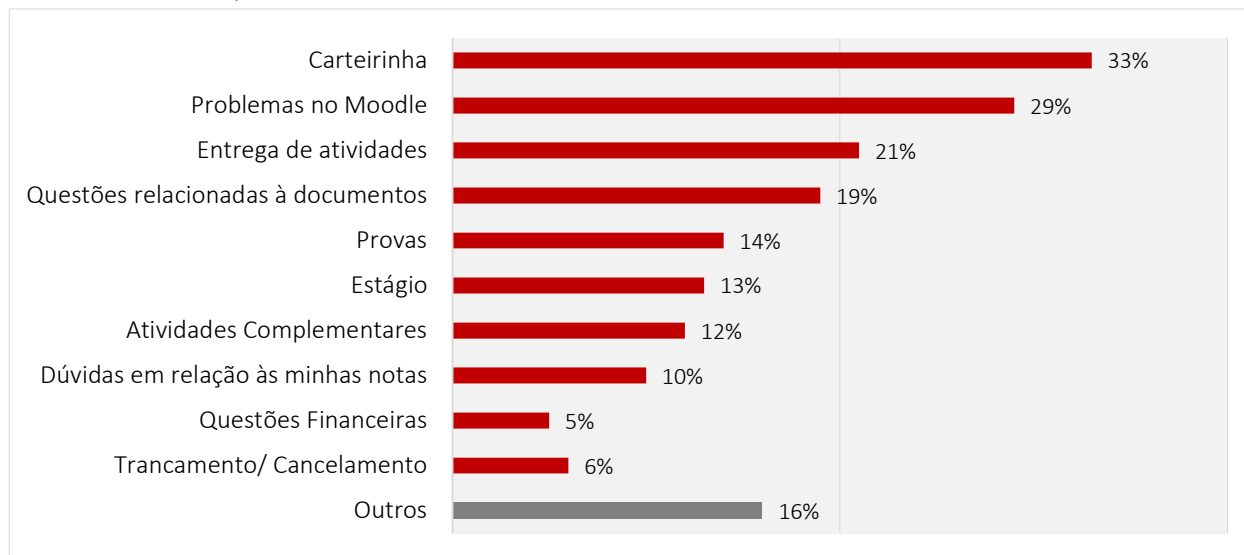
Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.8.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Coordenador do Polo e o atendimento de suas expectativas

92% dos respondentes (1.077 alunos) indicaram que entraram em contato com o Coordenador do Polo durante o semestre. Entre os principais motivos para os contatos, 33% foram relacionados às questões envolvendo a carteirinha do aluno, 29% foram relacionados aos problemas com o

Moodle e, 21%, à entrega de atividades. O Gráfico 26 apresenta os motivos para contato, sendo possível perceber que os motivos mais mencionados para fazer contato com o Coordenador são similares àqueles mais mencionados para fazer contato com o Tutor, apresentados no Gráfico 21.

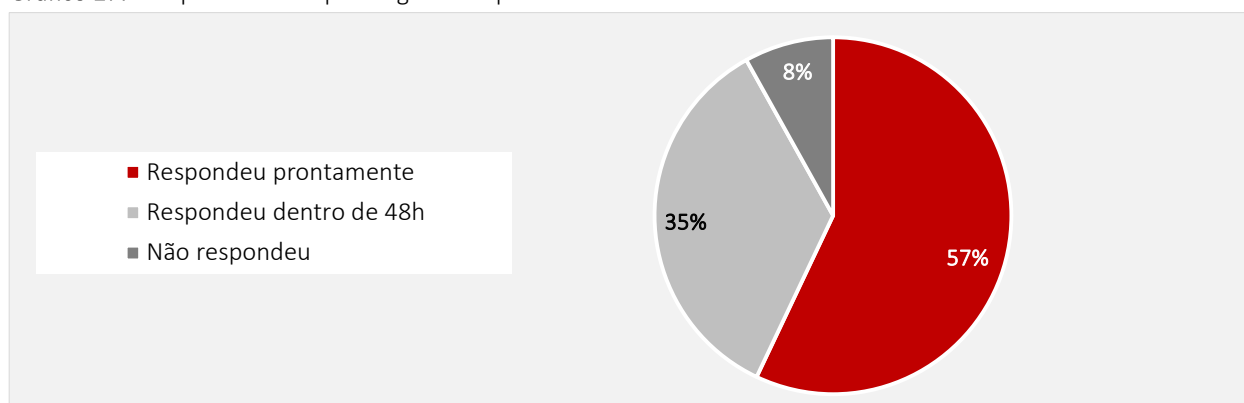
**Gráfico 26:** Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Coordenador do Polo



**Fonte:** Dados da pesquisa. **Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para os contatos feitos com o Coordenador do Polo.

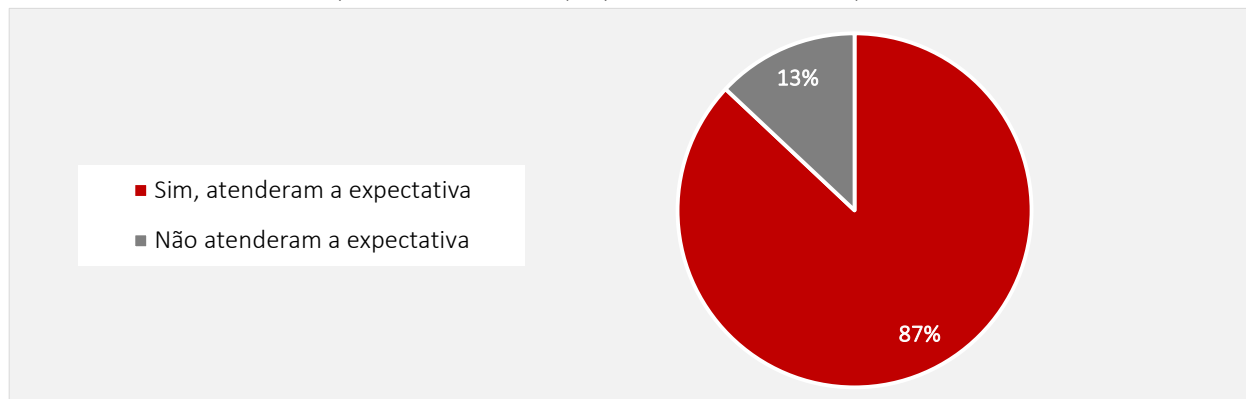
Segundo os respondentes, 57% dos Coordenadores de Polo responderam prontamente ao contato do aluno, 35% responderam dentro de 48 horas e 8% não responderam o contato, conforme apresentado no Gráfico 27.

**Gráfico 27:** Tempo decorrido para alguma resposta do Coordenador do Polo



**Fonte:** Dados da pesquisa

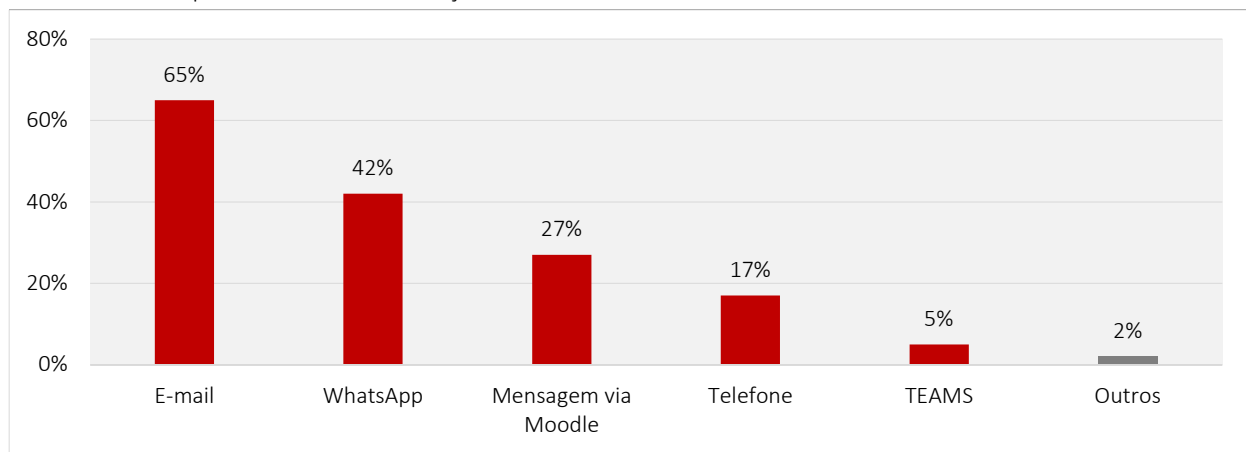
Quanto ao atendimento das expectativas dos alunos em relação aos contatos feitos com o Coordenador do Polo, 87% dos respondentes indicaram que as respostas atenderam suas expectativas, como apresentado no Gráfico 28.

**Gráfico 28:** Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Coordenador)

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8.2 Meios de comunicação utilizados pelo Coordenador do Polo para comunicação com os alunos

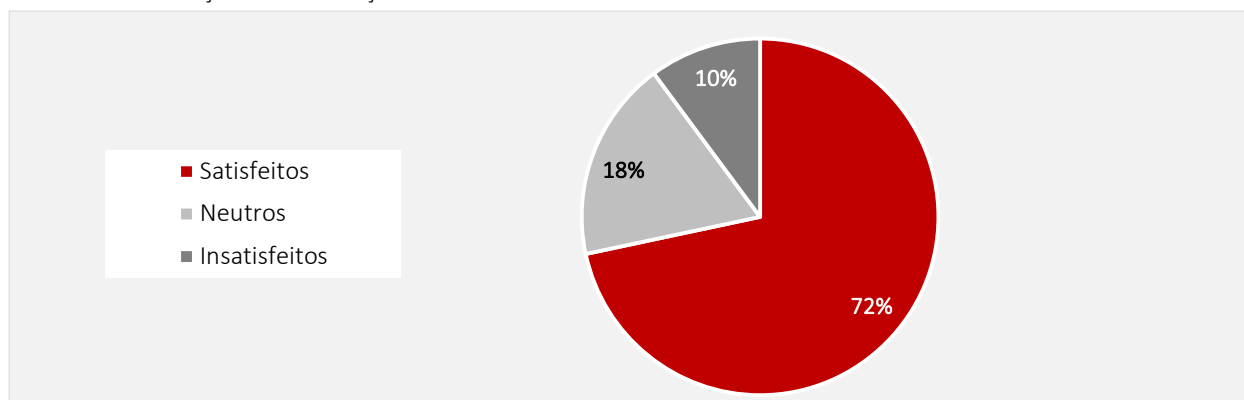
A comunicação do Coordenador do Polo via *e-mail* foi a mais indicada pelos respondentes, com 65%, seguida pela comunicação via WhatsApp, com 42% de indicações, conforme apresentado pelo Gráfico 29.

**Gráfico 29:** Principais meios de comunicação utilizado entre o Coordenador do Polo e os alunos

Fonte: Dados da pesquisa. Nota: os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um meio de comunicação utilizado pelo Coordenador do Polo

### 3.8.3 Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo

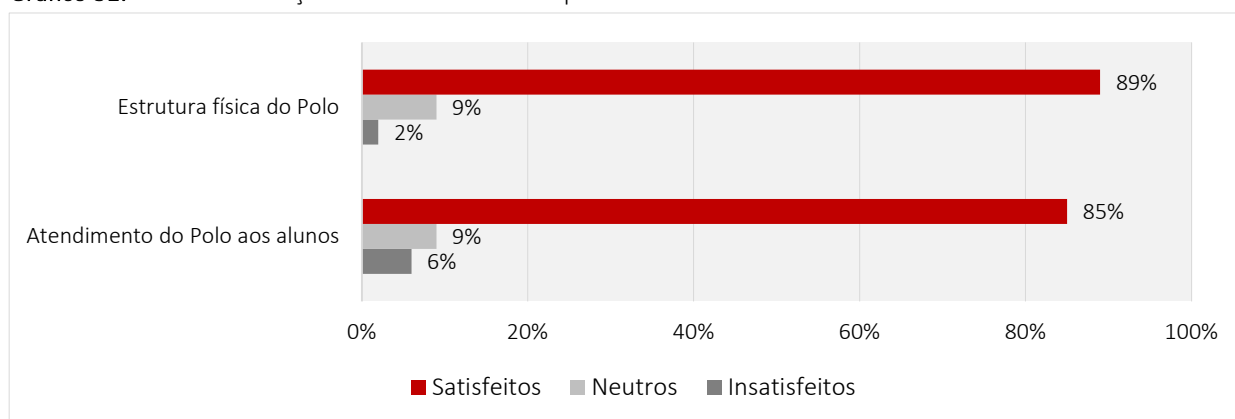
Conforme apresentado no Gráfico 30, 72% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo e 10% insatisfeitos.

**Gráfico 30:** Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos

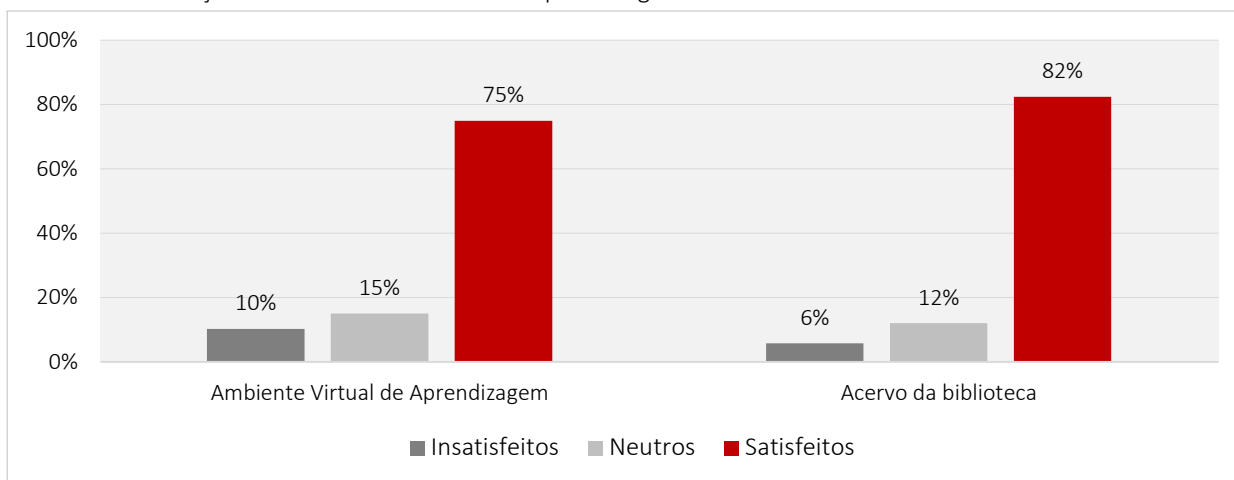
Os respondentes avaliaram seu nível de satisfação com dois aspectos relacionados ao Polo onde estavam matriculados: a infraestrutura física do Polo, que alcançou em média 89% de alunos satisfeitos e o atendimento prestado pelo Polo aos alunos, que alcançou em média 85% de alunos satisfeitos. O Gráfico 31 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 31:** Nível de satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação com a infraestrutura do curso

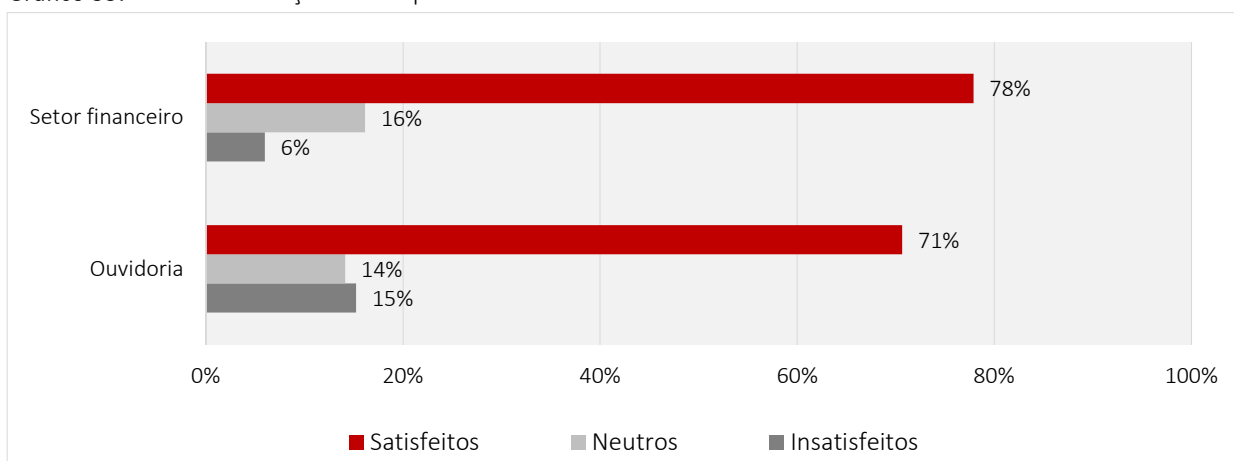
O percentual de respondentes satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem foi de 75% e de alunos satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual foi de 82%, conforme apresentado no Gráfico 32.

**Gráfico 32:** Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 Satisfação com o Atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

78% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e 71% estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. Destaca-se que apenas 361 respondentes (31%) avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria, pois a resposta para a pergunta era opcional, havendo a solicitação para deixar em branco caso o aluno não tivesse usado este atendimento. O Gráfico 33 apresenta os resultados.

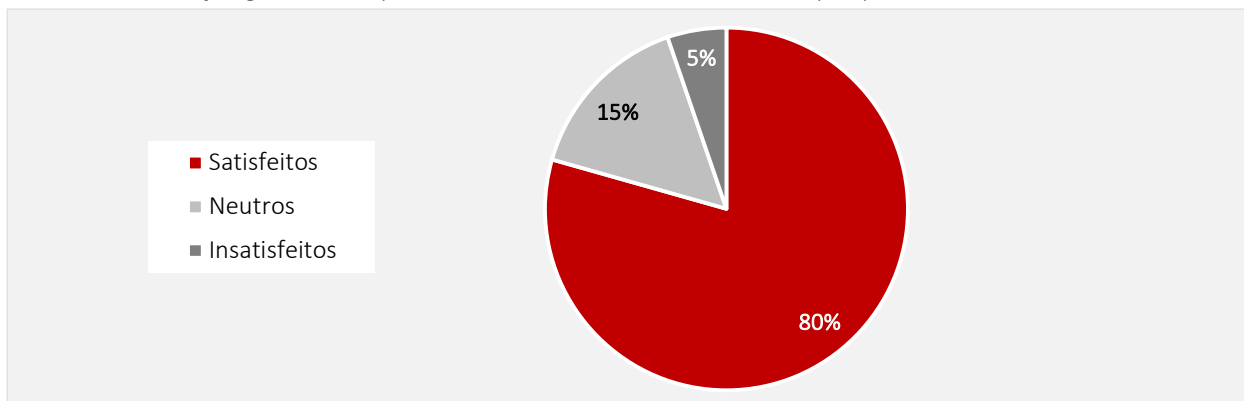
**Gráfico 33:** Nível de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.12 Satisfação geral dos alunos com o curso

80% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com o curso no momento da pesquisa e 5% estavam insatisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 34.

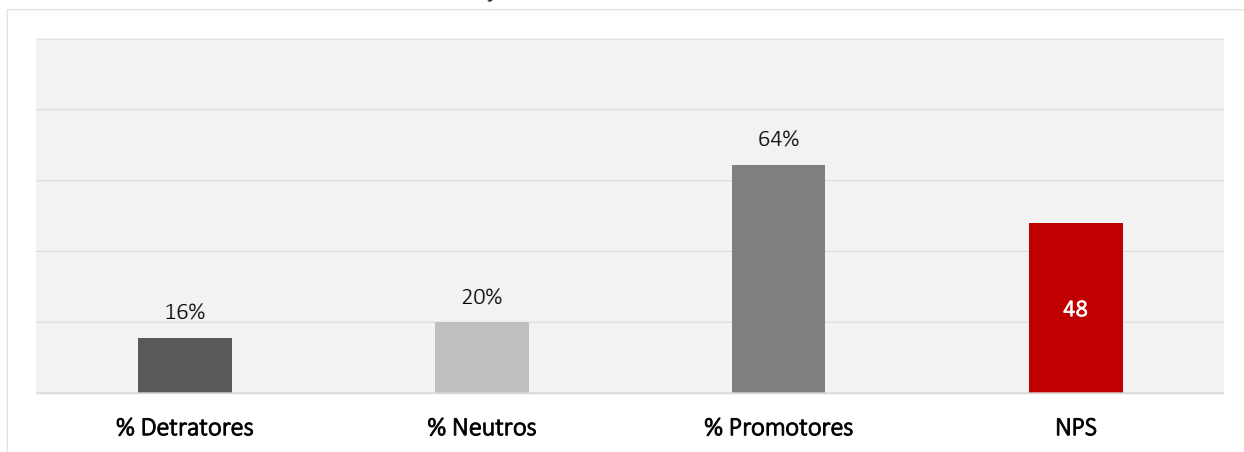


**Gráfico 34:** Satisfação geral dos respondentes com o curso no momento da pesquisa

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.13 A lealdade dos alunos à UPM

A última questão proposta tinha como objetivo identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM a partir da perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação EaD. Os resultados estão apresentados no Gráfico 35.

**Gráfico 35:** NPS médio dos cursos de Graduação da UPM

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos evidenciam que 64% dos respondentes eram promotores da UPM. Isto é, indicariam a UPM para seus amigos e familiares. Já os detratores representavam 16% dos respondentes. Esses dois percentuais levam a um NPS de 48, o que indica que a UPM, **conforme a perspectiva desses alunos**, possui muitos pontos de destaque, mas ainda tem alguns aspectos que devem ser trabalhados.



#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação dos alunos dos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância durante o segundo semestre de 2021.

Nesta edição, a pesquisa passou a incorporar questões para avaliação de aspectos relacionados aos Encontros Integradores, atuação dos Tutores e Coordenadores de Polo, quantidade de horas de dedicação ao curso pelos alunos, entre outros aspectos que permitem melhor percepção dos cursos e do ambiente EaD como um todo.

Os dados, de forma geral, evidenciam percentuais de satisfação elevados na maioria dos aspectos avaliados, em especial em relação à infraestrutura dos Polos e ambiente virtual de aprendizagem. De forma geral, os resultados são similares àqueles obtidos no primeiro semestre de 2021, para os aspectos avaliados nos dois semestres. O percentual de adesão dos alunos ainda é um ponto de atenção a ser trabalhado nos próximos semestres.



## APÊNDICE I – Questionário da avaliação dos Alunos dos cursos de Graduação em EaD – 2S 2021

1. Indique o curso de graduação em EaD da UPM onde você está matriculado(a).

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

Por favor, informe seus dados demográficos.

2. **Sexo:**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

3. **Faixa Etária:**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 9)

Sobre sua atividade profissional:

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. **Qual a natureza de sua atividade profissional?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Funcionário de empresa privada
- Funcionário de empresa pública
- Funcionário de empresa do terceiro setor
- Microempreendedor Individual
- Empreendedor/proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
- Outra Natureza

7. **Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais)?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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



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

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

**Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso:**

**9. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas NESTE SEMESTRE.**

Tipo de questão: múltipla escolha, com 4 opções (Não se aplica a NENHUMA disciplina, Aplica-se à MINORIA das disciplinas, Aplica-se à MAIORIA das disciplinas, Aplica-se a TODAS as disciplinas). Resposta obrigatória.

- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo.
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento.
- Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a).
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional.
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

**10. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados às disciplinas cursadas neste semestre.**

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

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

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

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

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

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

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

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

**14. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.**

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

**15. Avalie seu grau de satisfação com os Encontros Integradores que aconteceram neste semestre. Deixe em branco caso não tenha participado dos encontros.**

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

**16. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, quais são os principais motivos que o(a) levaram a faltar? (indique, no máximo, três fatores):**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Trabalho
- Doença
- Compromissos e cuidados familiares
- Falta de infraestrutura/espço para estudo



- Desenvolvimento de outras atividades acadêmicas
- Tipo de assunto discutido no Encontro Integrador
- Não vejo relevância em participar dos encontros integradores
- Outros motivos

**17. Se indicou “Outros motivos” na pergunta anterior, por favor, indique quais:**

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

**18. Você gostaria de propor outros assuntos para discussão nos Encontros Integradores? Quais?**

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

**19. Você recebeu informações sobre os cursos e as atividades on-line aderentes ao seu curso oferecidas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**20. Em geral, quantas horas de estudo você dedica diariamente ao seu curso?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- 1 a 2 horas
- 3 a 4 horas
- 5 a 6 horas
- 6 ou mais horas
- Estudo apenas nos finais de semana
- Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos

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

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

**22. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?**

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

### Avaliação da atuação dos seus Tutores neste semestre

**23. Com que frequência o(a) Tutor(a) entrou em contato com você neste semestre?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Ele(a) entrou em contato, mas sem uma frequência clara
- Ele(a) não entrou em contato comigo neste semestre

**24. Você entrou em contato com seu(sua) tutor(a) neste semestre?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**25. Em geral, quais são os motivos que o(a) levaram a entrar em contato com o(a) Tutor(a) neste semestre? Deixe em branco se não entrou em contato com ele(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Questões financeiras
- Estágio
- Provas



- Entrega de atividades
- Problemas no Moodle
- Dúvidas em relação às minhas notas
- Trancamento/ Cancelamento
- Carteirinha
- Questões relacionadas à documentos
- Atividades Complementares
- Contato com o professor
- Simplesmente conversar
- Outros

**26. Se indicou “Outros” na pergunta anterior, por favor, indique quais:**

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

**27. As respostas do(a) tutor(a) atenderam sua expectativa? Deixe em branco se não entrou em contato com o(a) Tutor(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Sim, atenderam minha expectativa
- Não atenderam minha expectativa
- Algumas vezes atenderam minha expectativa

**28. Avalie seu nível de satisfação com a atuação de seu(sua) Tutor(a) neste semestre.**

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

**29. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) neste semestre.**

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

### **Avaliação dos aspectos relativos à Coordenação do Polo**

**30. Indique o Polo onde está matriculado(a).**

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

**31. Você conhece o(a) Coordenador(a) do seu Polo?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**32. Em geral, quais são os motivos que o(a) levaram a entrar em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo neste semestre? Deixe em branco se não entrou em contato com ele(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Atividades Complementares
- Carteirinha
- Questões relacionadas à documentos
- Entrega de atividades
- Estágio
- Questões financeiras
- Dúvidas em relação às minhas notas
- Problemas no Moodle
- Provas
- Trancamento/ Cancelamento
- Outros



33. Quando você entrou em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo, ele(a): (Deixe em branco se não entrou em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo).

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Respondeu prontamente
- Respondeu dentro de 48h
- Não respondeu

34. Indique quais foram os três principais meios de comunicação utilizados entre a coordenação e você: (Deixe em branco se não houve comunicação entre vocês).

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Email
- Mensagem via Moodle
- WhatsApp
- TEAMS
- Telefone
- Outros

35. As respostas do(a) Coordenador(a) atenderam sua expectativa? Deixe em branco se não houve comunicação com o(a) Coordenador(a) do Polo.

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

36. Avalie seu nível de satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo neste semestre.

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

37. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.

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

#### Sua opinião geral sobre o Polo e a UPM

38. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo (deixe em branco se não conhece fisicamente o Polo).

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

39. Avalie sua satisfação com o Atendimento do Polo aos alunos (deixe em branco se não for possível avaliar)

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

40. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no setor financeiro da UPM.

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

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

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



### Sua confiança na UPM

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

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

**43. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.**

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