

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS  
CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU NA MODALIDADE A  
DISTÂNCIA**

**2021 1S**



Universidade Presbiteriana

**Mackenzie**

Comissão Própria de Avaliação

---

**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

**Coordenadora do Centro de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Coordenador de Educação Continuada**

Laurenço de Miranda Freire Neto



## Sumário

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Apresentação.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1. Introdução.....</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Síntese dos resultados encontrados .....   | 5         |
| <b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3. Apresentação geral dos resultados.....</b>   | <b>8</b>  |
| 3.1 Participação dos alunos.....   | 8         |
| 3.2 Perfil dos respondentes .....  | 9         |
| 3.3 A situação profissional dos respondentes.....  | 10        |
| 3.4 A segurança para atuar no mercado de trabalho e a satisfação com o curso.....                  | 13        |
| 3.5 Satisfação com a infraestrutura do curso.....  | 16        |
| 3.6 Satisfação com a contribuição dos professores para a formação dos alunos .....                 | 16        |
| 3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes .....             | 18        |
| 3.8 Atendimento do Setor Financeiro .....  | 21        |
| 3.9 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....  | 21        |
| 3.9.1 A possibilidade de os respondentes fazerem outro curso na UPM .....                          | 22        |
| 3.9.2 A possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa “Para Sempre Mackenzista” ..... | 23        |
| 3.10 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS) .....                                  | 23        |
| <b>Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes .....</b>                                   | <b>26</b> |



## Índice de Tabelas

|   |   |
|---|---|
| Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica..... | 8 |
|---|---|

## Índice de Gráficos

|  |    |
|--|----|
| Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....   | 8  |
| Gráfico 2: Percentuais de respondentes femininos e masculinos .....  | 9  |
| Gráfico 3: Percentuais de respondentes femininos e masculinos por UA .....   | 9  |
| Gráfico 4: Percentuais de respondentes, por faixa etária.....  | 10 |
| Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes.....   | 10 |
| Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes, detalhada por Unidade Acadêmica.....                                    | 11 |
| Gráfico 7: Respondentes exercendo atividade profissional, detalhado por curso.....   | 11 |
| Gráfico 8: Relação da atividade profissional com o curso do aluno e nível de satisfação com a atividade profissional ..... | 12 |
| Gráfico 9: Percentuais de respondentes, por natureza de sua atividade profissional.....                                    | 12 |
| Gráfico 10: Renda mensal bruta dos respondentes.....   | 13 |
| Gráfico 11: Segurança para dar início ou continuidade a vida profissional .....  | 14 |
| Gráfico 12: Satisfação geral com o curso.....  | 14 |
| Gráfico 13: Satisfação geral com o curso, por Unidade Acadêmica.....   | 15 |
| Gráfico 14: Satisfação dos alunos com seus cursos .....  | 15 |
| Gráfico 15: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual ...                     | 16 |
| Gráfico 16: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, por UA.....                        | 17 |
| Gráfico 17: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, por curso.....                     | 17 |
| Gráfico 18: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo .....  | 18 |
| Gráfico 19: Satisfação dos alunos com a estrutura física do Polo .....   | 19 |
| Gráfico 20: Satisfação com o atendimento prestado ao aluno no Polo .....   | 20 |
| Gráfico 21: Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro.....  | 21 |
| Gráfico 22: Intenção de manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso .....                                     | 22 |
| Gráfico 23: A possibilidade de os respondentes escolherem a UPM para fazer outro curso .....                               | 22 |
| Gráfico 24: A possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa Para Sempre Mackenzista..                         | 23 |
| Gráfico 25: Net Promoter Score (NPS) consolidado.....  | 24 |
| Gráfico 26: NPS da UPM, detalhado por curso .....  | 24 |



## Apresentação

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

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

## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos prováveis formandos da Pós-Graduação Lato Sensu na modalidade a distância quanto aos cursos 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; o ambiente virtual de aprendizagem; o acervo da biblioteca digital; os aspectos relacionados ao Polo e o atendimento prestado no setor financeiro;
- IV. Verificar o grau de confiança na UPM e perspectiva de continuação dos estudos na universidade;
- V. Identificar o Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos formandos respondentes.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.359 alunos, representando 36% dos 3.792 prováveis formandos dos cursos de Lato Sensu presencial na modalidade a distância.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário aplicado aos formandos de outros níveis de cursos, adaptado para o perfil dos cursos de especialização Lato Sensu.

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 **94%**.

O percentual de prováveis formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que está sendo exercida foi de **73%**.

#### II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **83%**. Quatro Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação **acima de 80%**: EE, com 95%, CEFT, com 93%, CCL, com 92%, e FD, com 84%.

### III. Satisfação dos prováveis formandos quanto:

- a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos: 81%** dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição de seus professores para sua formação profissional;
- b) **o ambiente virtual de aprendizagem: 79%** 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: 76%** dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital;
- d) **os aspectos relacionados ao Polo: 78%** dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo e **75%** estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo;
- e) **o atendimento prestado no setor financeiro: 84%** 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, **84%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **81%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

### V. Net Promoter Score da UPM

Quanto a lealdade à UPM, **67%** dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 15% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **52**.

## 2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado 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 (0 a 10), com ancoragens verbais. 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 prováveis formandos dos cursos presenciais da pós-graduação lato sensu 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 **01 a 18 de junho 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 tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de 0 a 3 foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram 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 20, 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 ou 8, alunos neutros;
- c) respostas que marcaram as posições de 9 ou 10, alunos promotores;

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

---

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



### 3. Apresentação geral dos resultados

Os itens a seguir apresentam os resultados obtidos, detalhados por Unidade Acadêmica (UA).

#### 3.1 Participação dos alunos

Participaram da pesquisa 1.359 alunos, que representam **36%** dos 3.792 alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

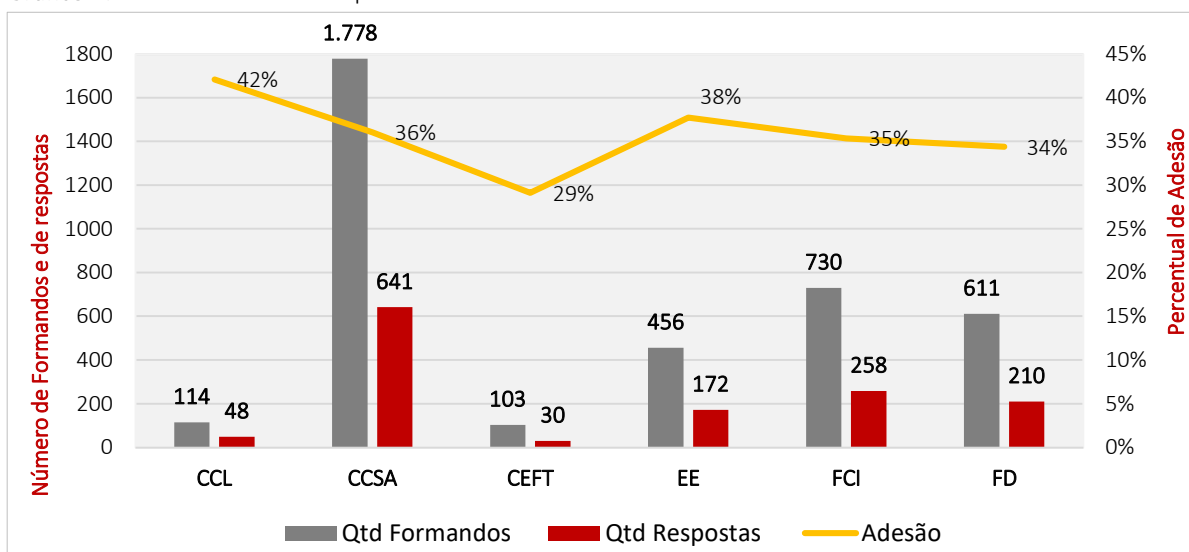
**Tabela 1:** Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica

| UA  | Número de prováveis formandos por UA | Número de respostas | % de Adesão |
|---|--------------------------------------|---------------------|-------------|
| Centro de Comunicação e Letras (CCL)            | 114                                  | 48                  | 42%         |
| Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)   | 1.778                                | 641                 | 36%         |
| Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT) | 103                                  | 30                  | 29%         |
| Escola de Engenharia (EE)                       | 456                                  | 172                 | 38%         |
| Faculdade de Computação e Informática (FCI)     | 730                                  | 258                 | 35%         |
| Faculdade de Direito (FD)                       | 611                                  | 210                 | 34%         |
| <b>Total</b>                                    | <b>3.792</b>                         | <b>1.359</b>        | <b>36%</b>  |

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 1, as Unidades Acadêmicas com um o maior percentual de adesão foram o CCL, EE e o CCSA, com participação de 42%, 38% e 36% respectivamente dos seus prováveis formandos. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica.

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

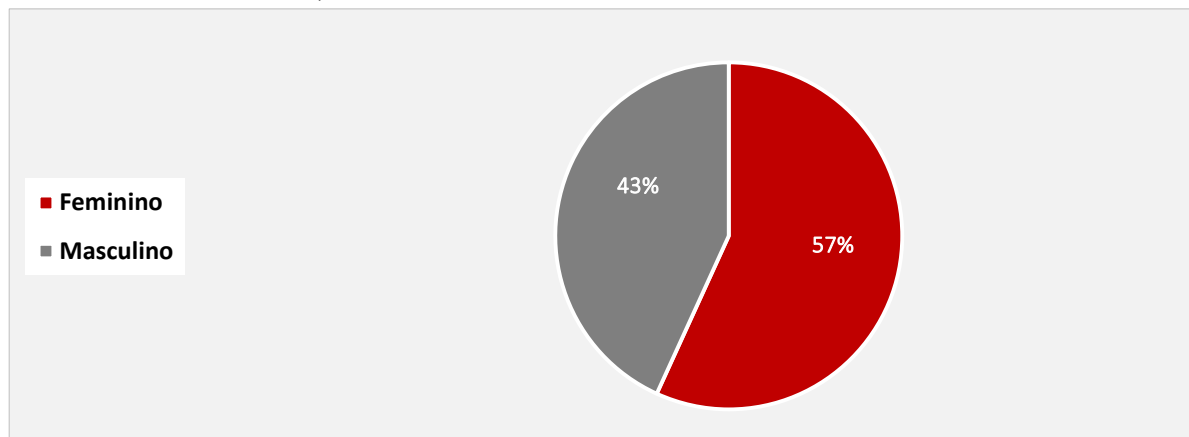


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 Perfil dos respondentes

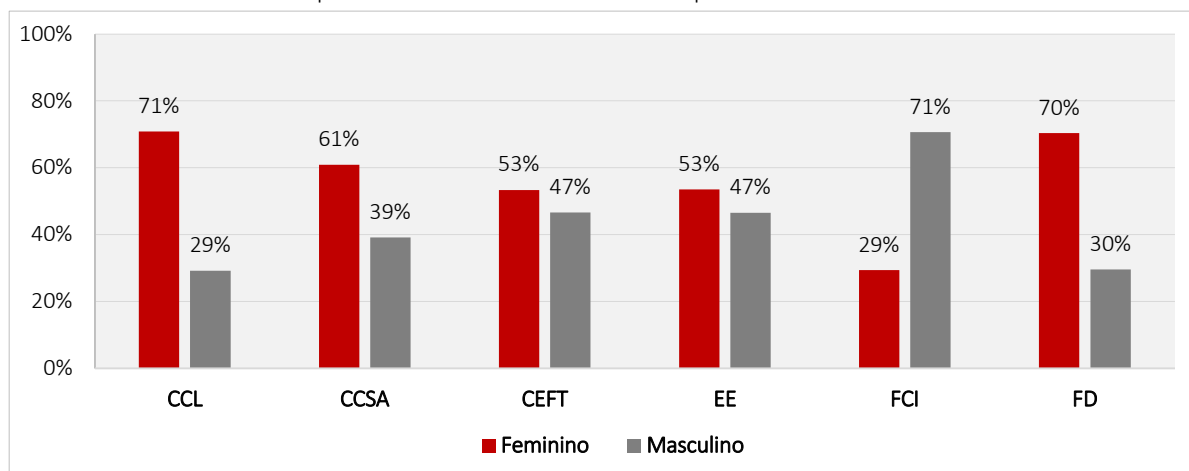
A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 57% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado nos Gráficos 2 e 3 e detalhado por UA.

**Gráfico 2:** Percentuais de respondentes femininos e masculinos



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 3:** Percentuais de respondentes femininos e masculinos por UA

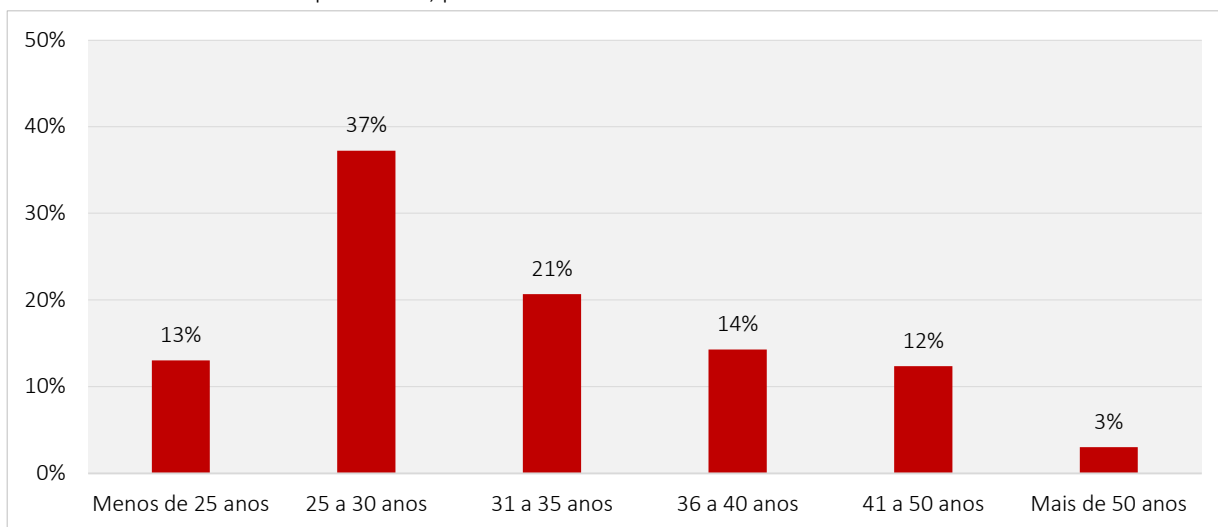


Fonte: Dados da pesquisa

O CCL e a FD foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de prováveis formandos do sexo feminino e, a FCI, a Unidade Acadêmica com maior percentual de prováveis formandos do sexo masculino.

Quanto à faixa etária, 37% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 21% entre 31 e 35 anos, totalizando 58% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 4.

**Gráfico 4:** Percentuais de respondentes, por faixa etária

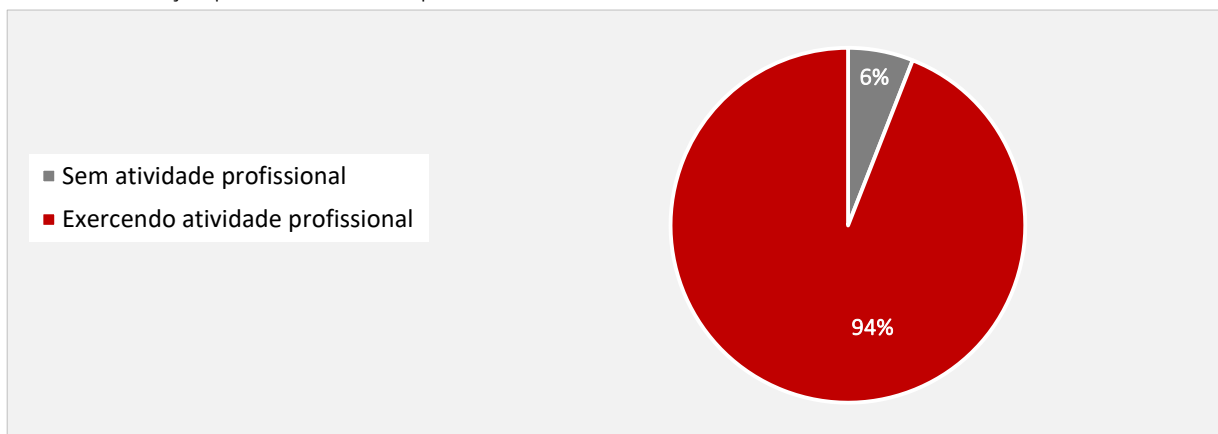


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.3 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, conforme apresentado no Gráfico 5.

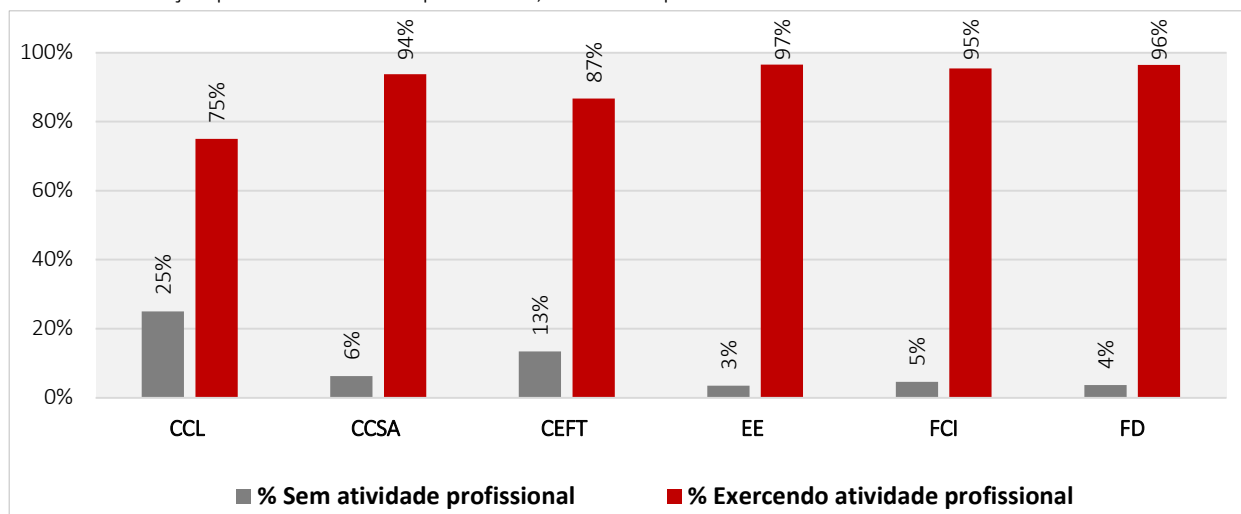
**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quatro Unidades Acadêmicas apresentaram percentual igual ou acima de 94% de alunos exercendo atividade profissional como pode ser observado no Gráfico 6.

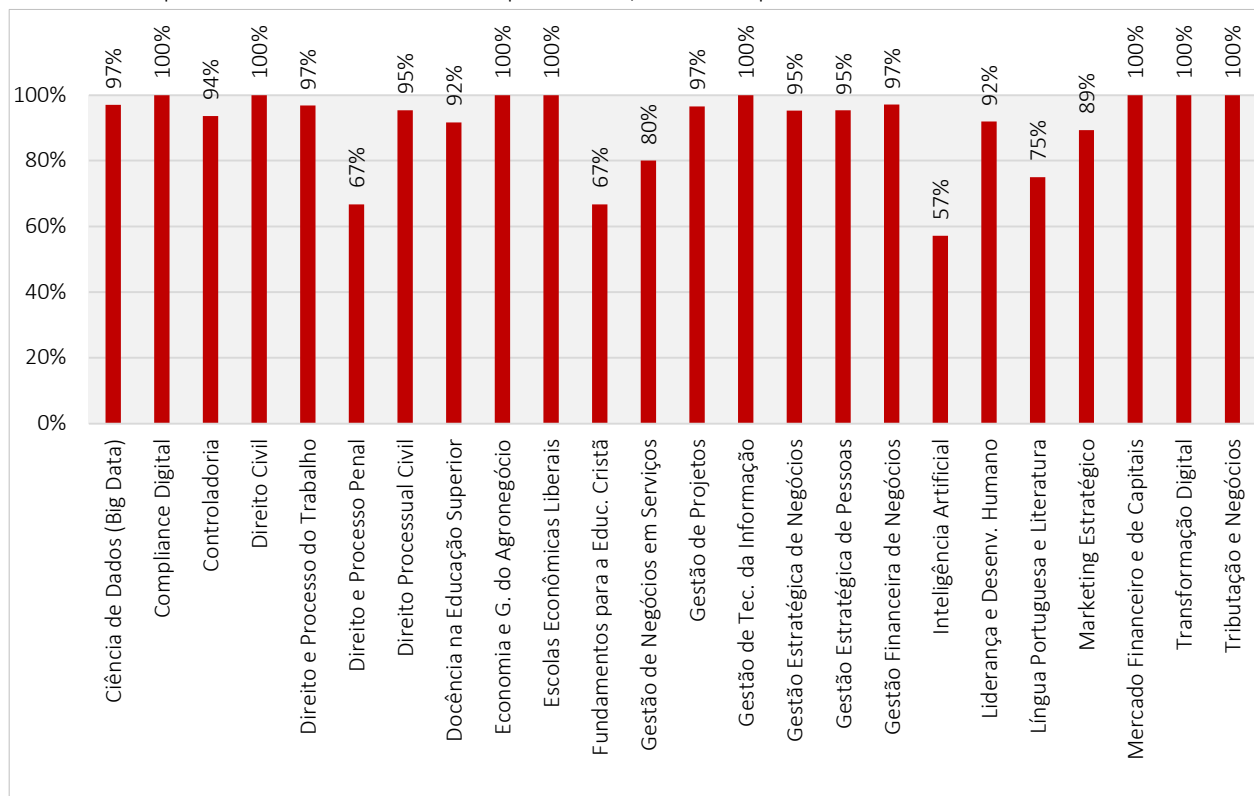
**Gráfico 6:** Situação profissional dos respondentes, detalhada por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Oito cursos apresentaram percentual de 100% de alunos exercendo atividade profissional, como pode ser observado no Gráfico 7.

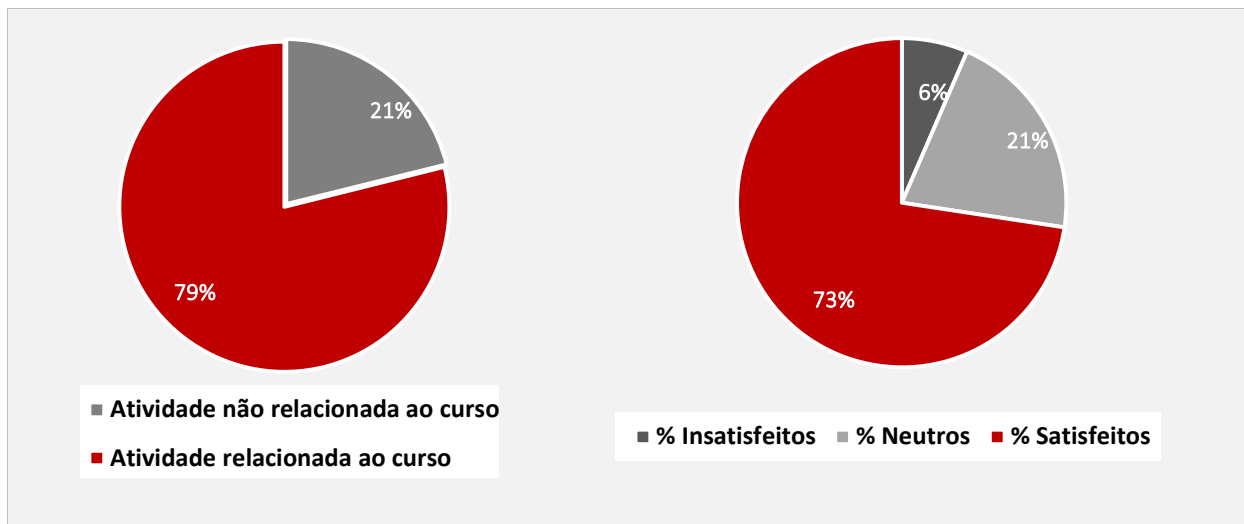
**Gráfico 7:** Respondentes exercendo atividade profissional, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os respondentes exercendo atividade profissional, 79% estavam atuando em atividades relacionadas à área do curso do aluno e, 73%, estavam satisfeitos com a atividade profissional, como pode ser observado no Gráfico 8.

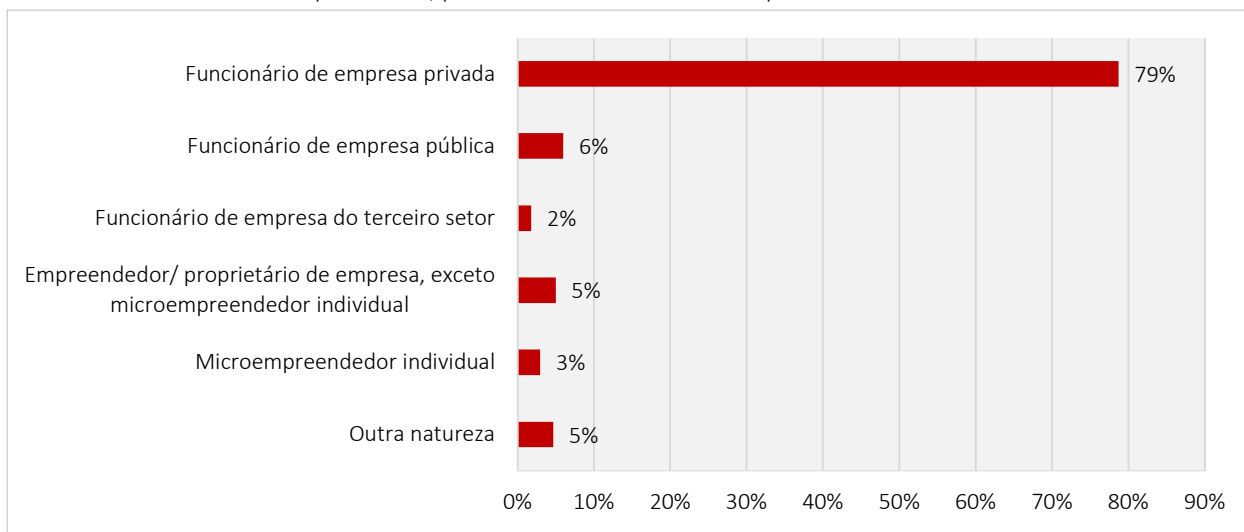
**Gráfico 8:** Relação da atividade profissional com o curso do aluno e nível de satisfação com a atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 79% dos alunos estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Percentuais de respondentes, por natureza de sua atividade profissional

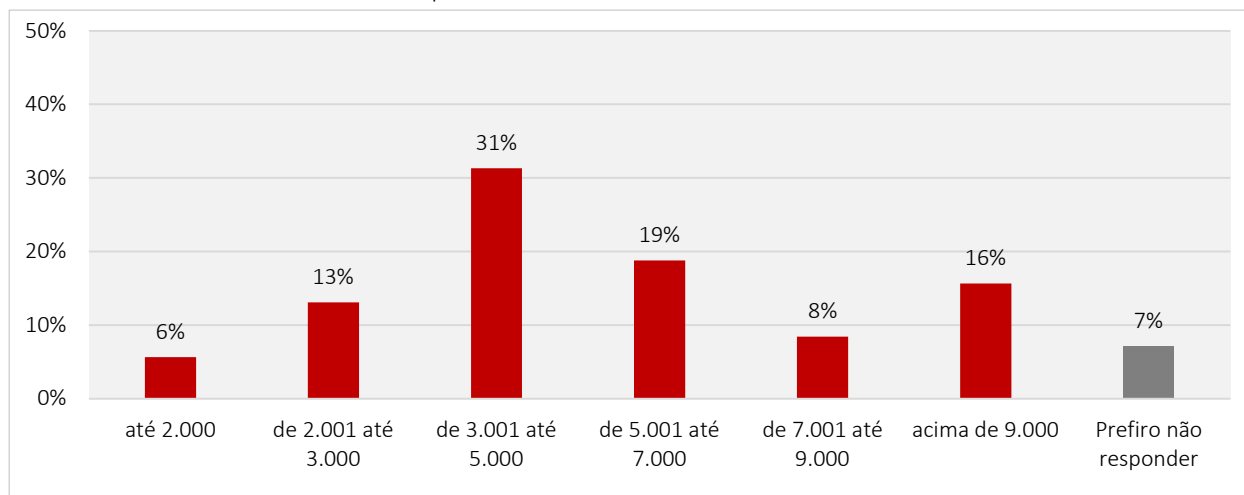


Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 9 que 5% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresa e 3% microempreendedores individuais, num total de 8% de alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, a maior parte dos respondentes, 31%, recebia entre R\$3.0001 e R\$5.000 reais e 19% recebiam entre R\$5.001 e R\$7.000 reais, conforme ilustrado no Gráfico 10.

**Gráfico 10:** Renda mensal bruta dos respondentes



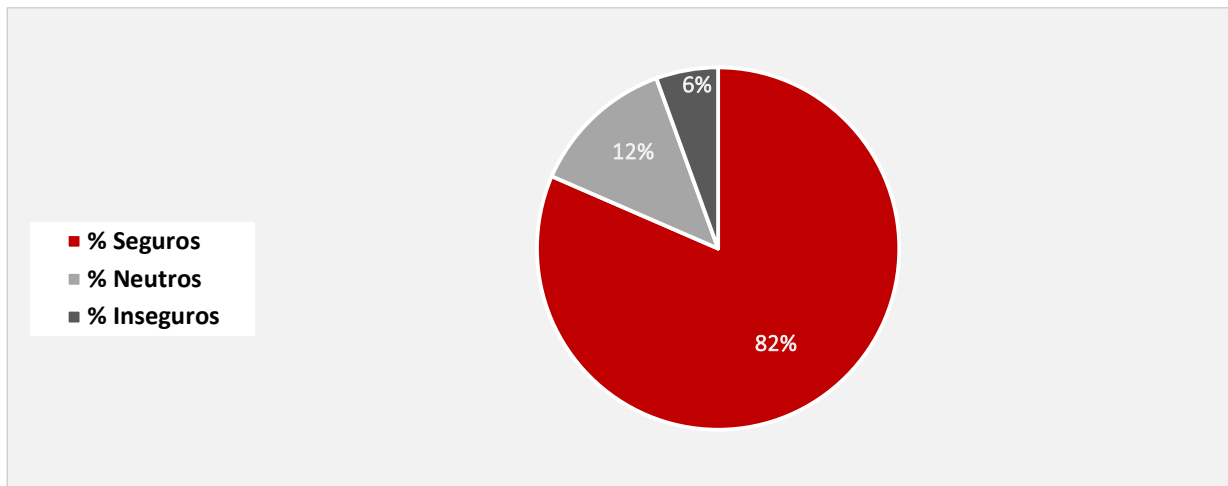
**Fonte:** Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 10, 16% dos formandos estavam numa faixa de renda bruta acima de R\$9.000 e por outro lado, apenas 6% dos participantes estavam recebendo até R\$2.000.

### 3.4 A segurança para atuar no mercado de trabalho e a satisfação com o curso

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade da vida profissional, 82% dos formandos indicaram que sentiam segurança e 6% estavam inseguros. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 11.

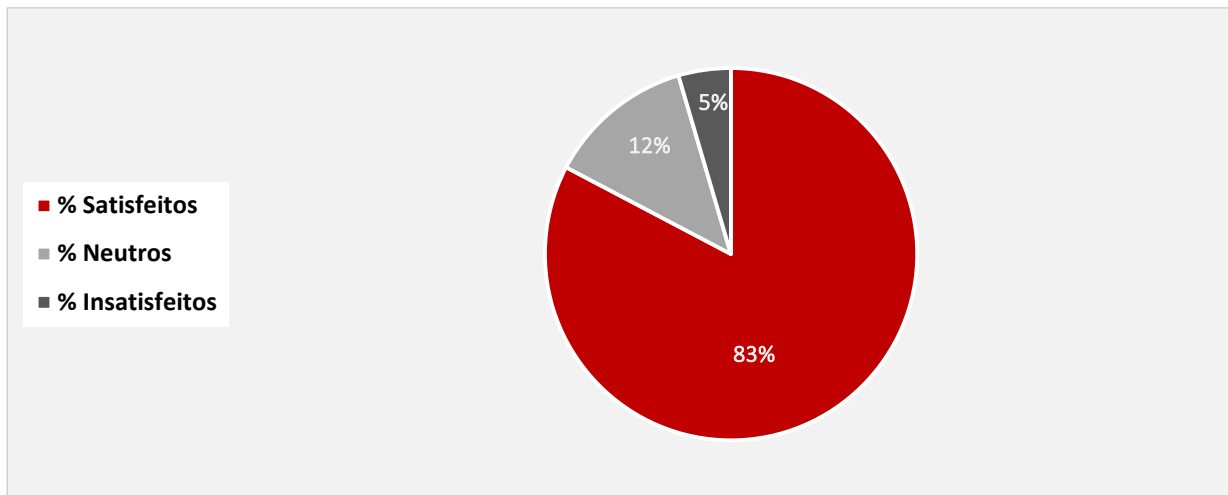
**Gráfico 11:** Segurança para dar início ou continuidade a vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à satisfação geral com o curso, o percentual médio de formandos satisfeitos foi de 83%, conforme apresentado no Gráfico 12 e detalhado nos Gráficos 13 e 14.

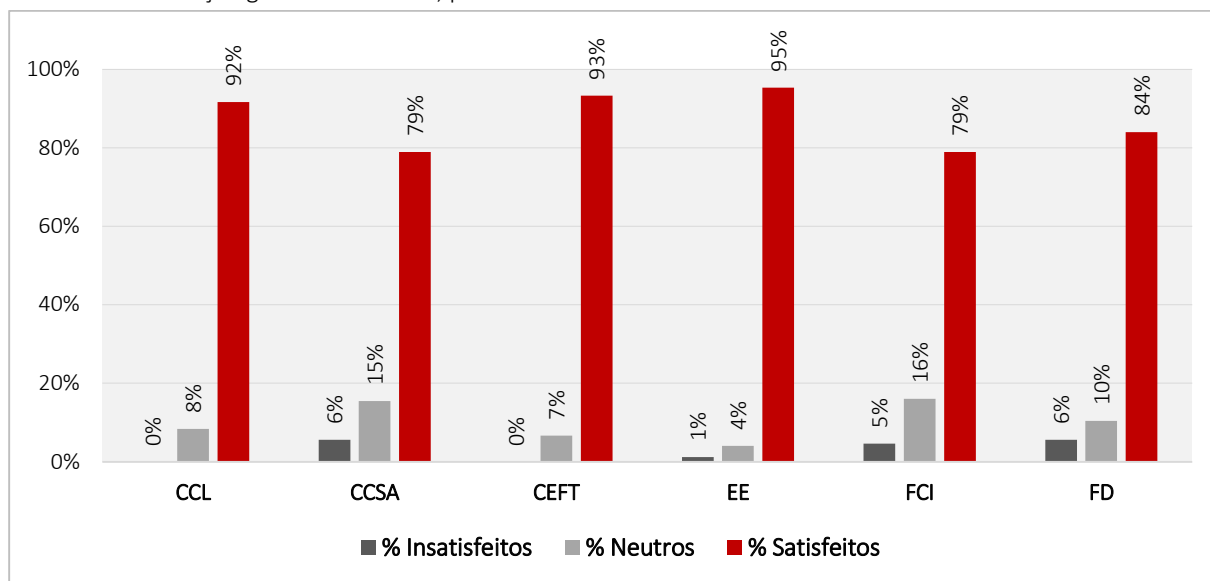
**Gráfico 12:** Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos de quatro Unidades Acadêmicas indicaram percentual de satisfação igual ou acima de 84%. O Gráfico 13 apresenta os percentuais de satisfação dos formandos por UA.

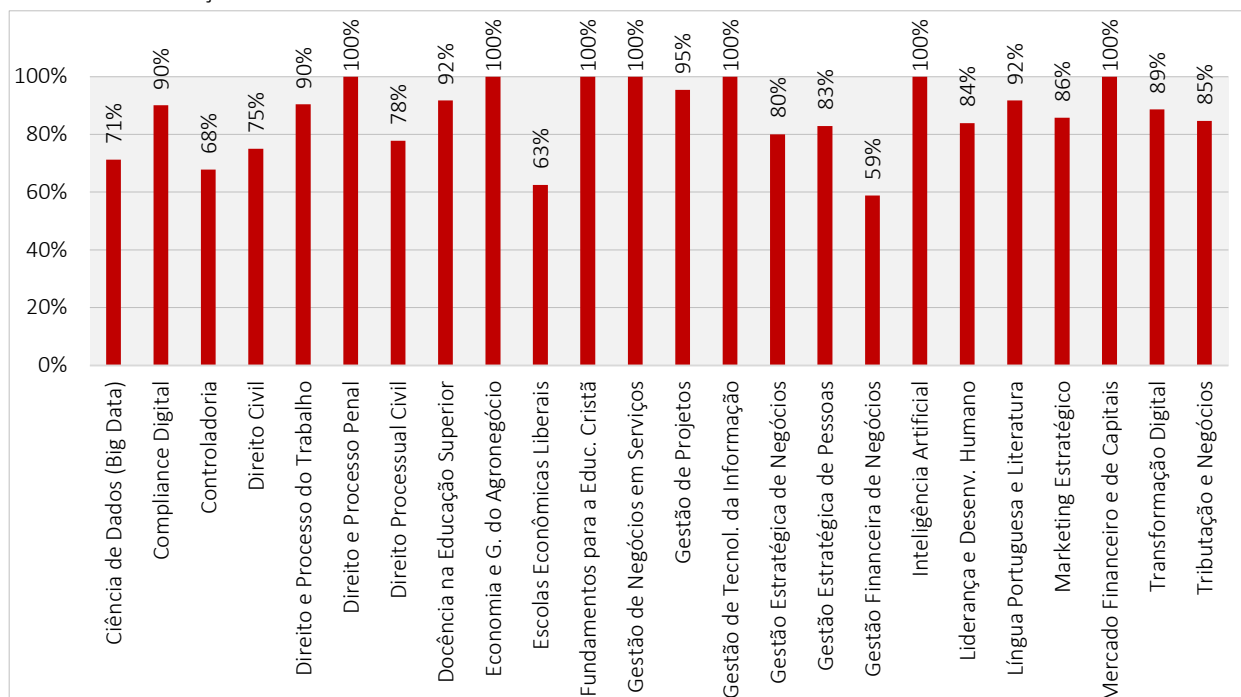
**Gráfico 13:** Satisfação geral com o curso, por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos de 7 cursos indicaram 100% de satisfação com o curso. O Gráfico 14 apresenta os percentuais de satisfação dos formandos por curso.

**Gráfico 14:** Satisfação dos alunos com seus cursos



Fonte: Dados da pesquisa

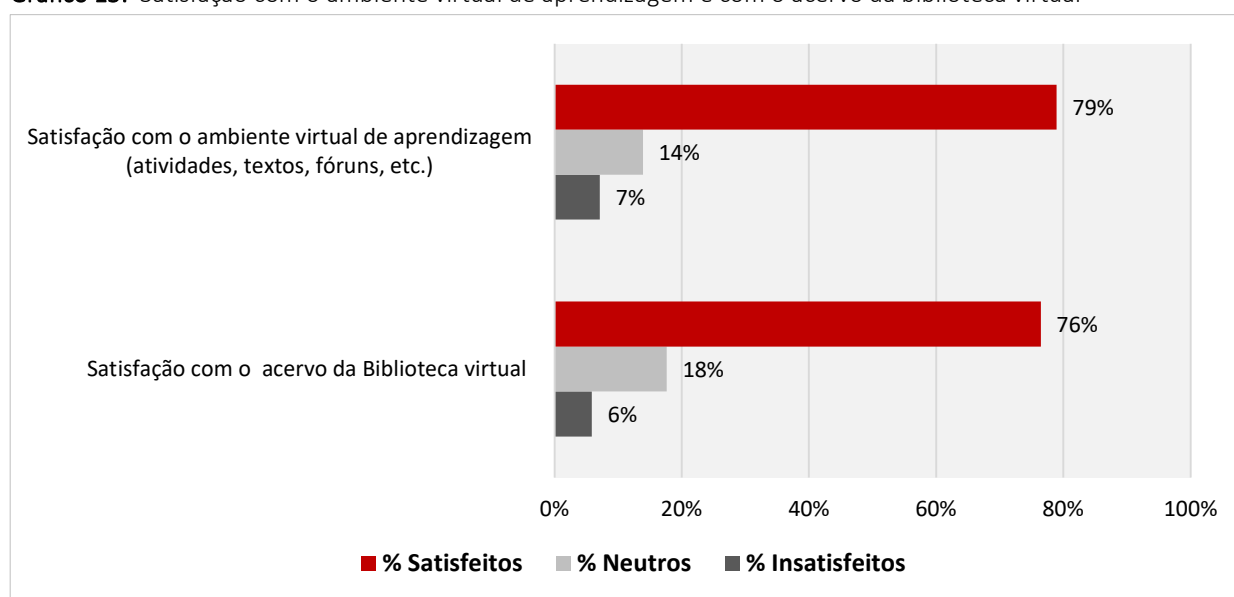


Como apresentado no Gráfico 14, alunos de 21 dos 24 cursos apresentaram percentual de satisfação acima de 70% com seu curso.

### 3.5 Satisfação com a infraestrutura do curso

Os alunos indicaram percentual de satisfação acima de 75% com o acervo da biblioteca virtual e com o ambiente virtual de aprendizagem, conforme evidenciado no Gráfico 15.

**Gráfico 15:** Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual



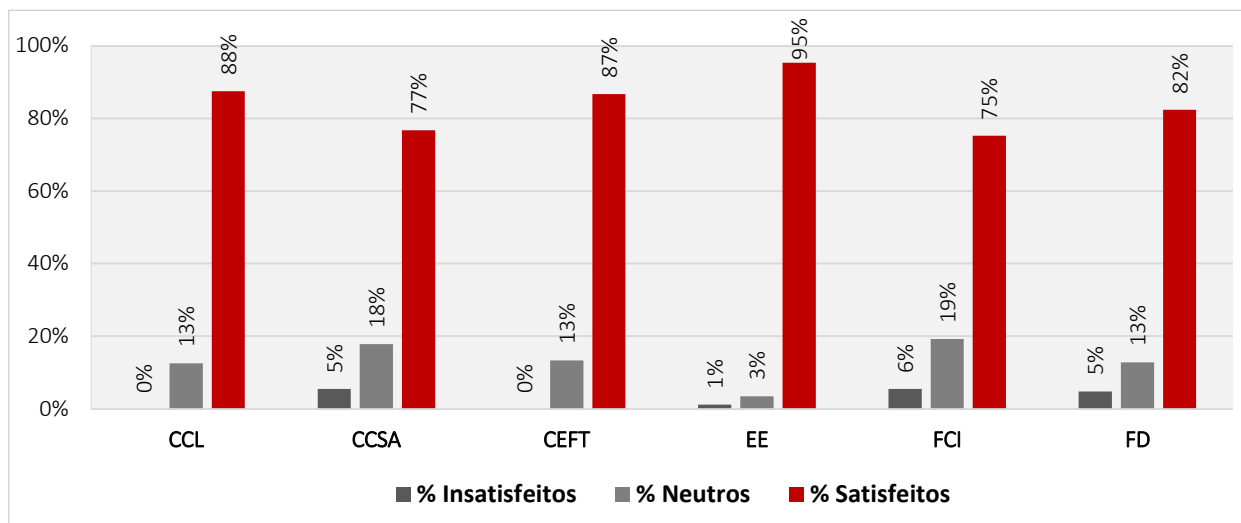
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com a contribuição dos professores para a formação dos alunos

O percentual de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional foi pelo menos 75% entre as Unidades Acadêmicas com alunos prováveis formandos no primeiro semestre de 2021. A EE foi a Unidade Acadêmica que alcançou maior percentual de satisfação dos respondentes, com 95% de alunos satisfeitos.

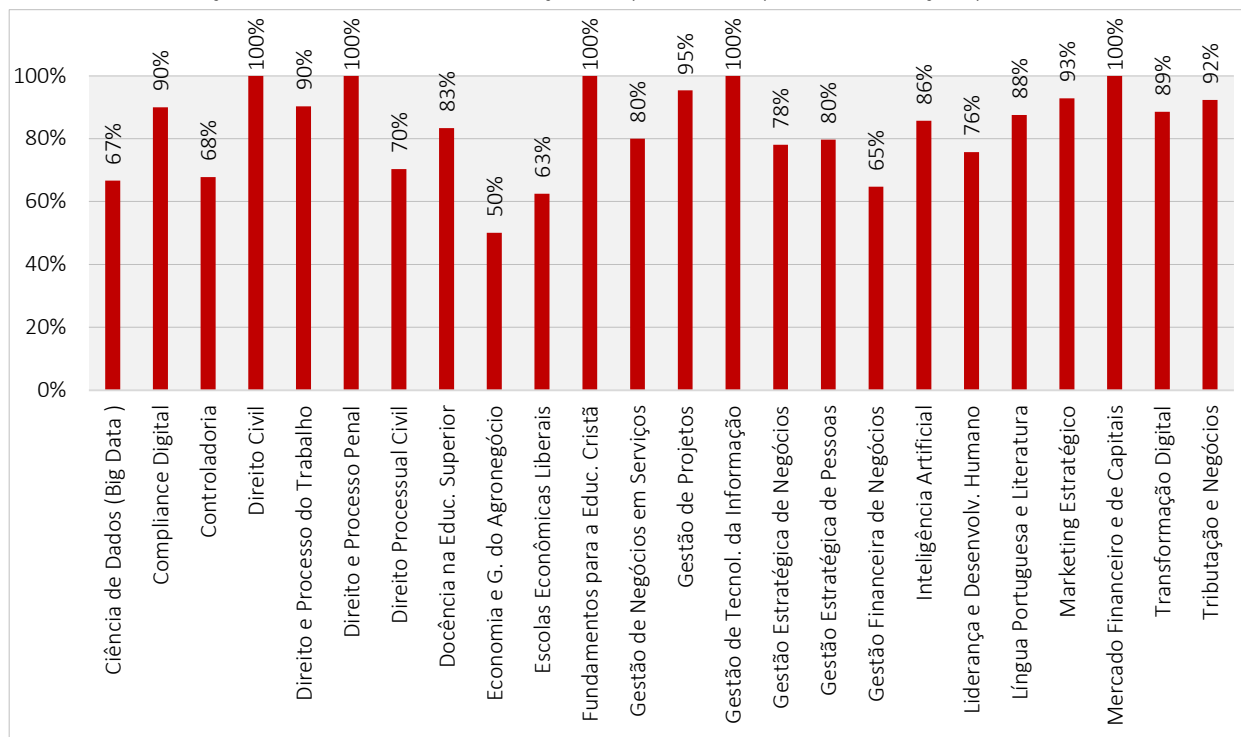
O Gráfico 16 apresenta a síntese dos resultados por Unidade Acadêmica e, o Gráfico 17, apresenta o percentual de satisfação dos alunos por curso.

**Gráfico 16:** Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, por UA



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 17:** Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, por curso



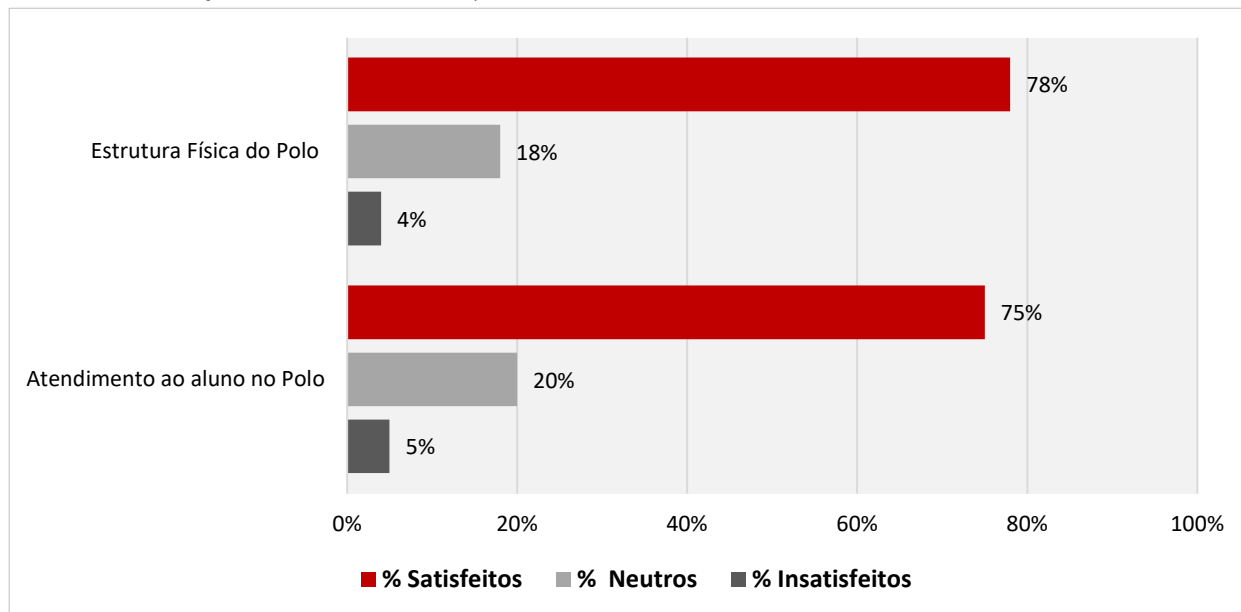
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 17, 5 cursos obtiveram 100% de satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação: Direito Civil, Direito e Processo Penal, Fundamentos para a Educação Cristã, Gestão da Tecnologia da Informação e Mercados Financeiros e de Capitais. Outros três cursos alcançaram percentual de satisfação acima de 90% em relação à contribuição dos professores: Gestão de Projetos, Marketing Estratégico e Tributação de Negócios.

### 3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes

Dois aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde o aluno estudava: a satisfação dos alunos com a estrutura física do Polo e o atendimento ao aluno no Polo. O resultado obtido está sintetizado no Gráfico 18.

**Gráfico 18:** Satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo



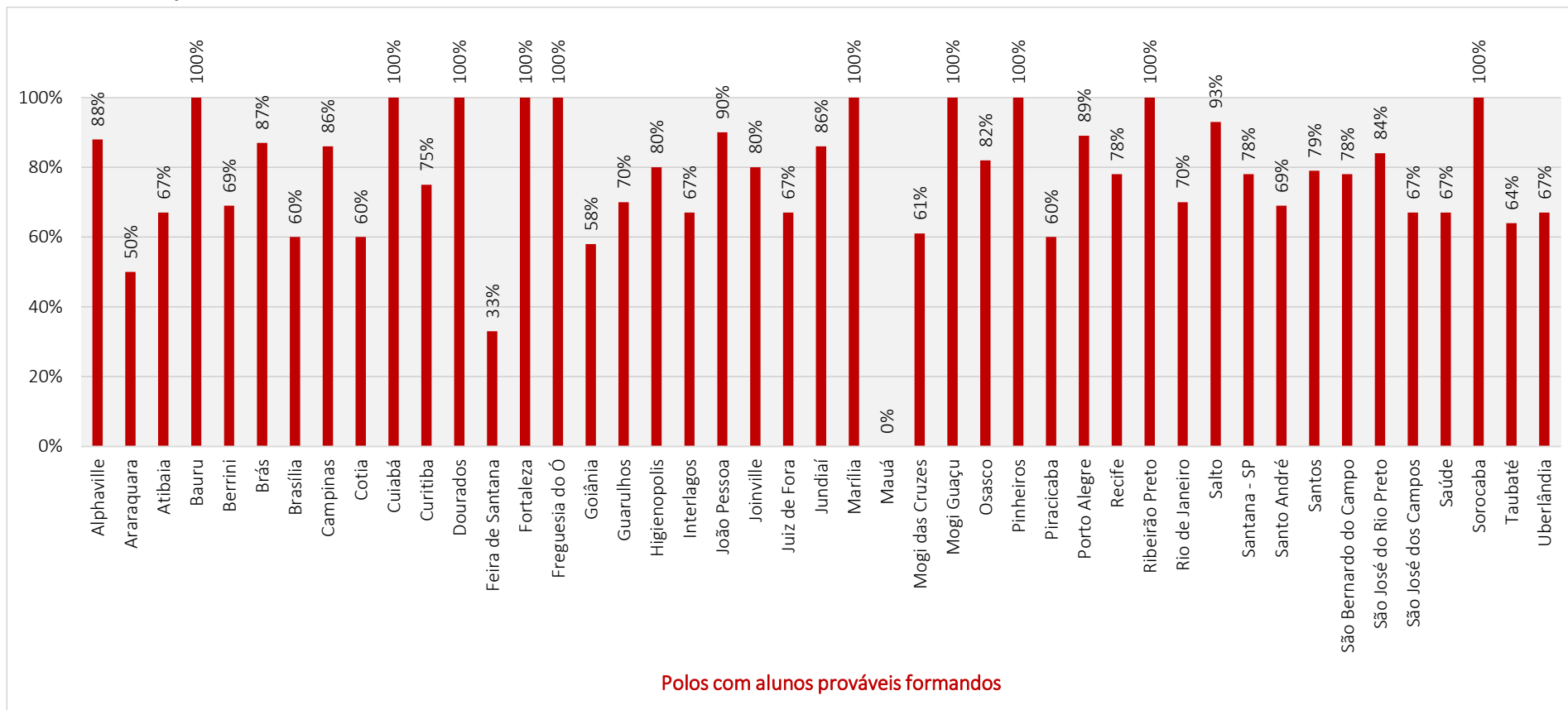
**Fonte:** Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 18, o percentual médio de satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo foi de 78%. Já o percentual médio de satisfação com o atendimento ao aluno no Polo foi de 75%.

Os Gráficos 19 e 20 detalham os resultados obtidos por Polo.



**Gráfico 19:** Satisfação dos alunos com a estrutura física do Polo

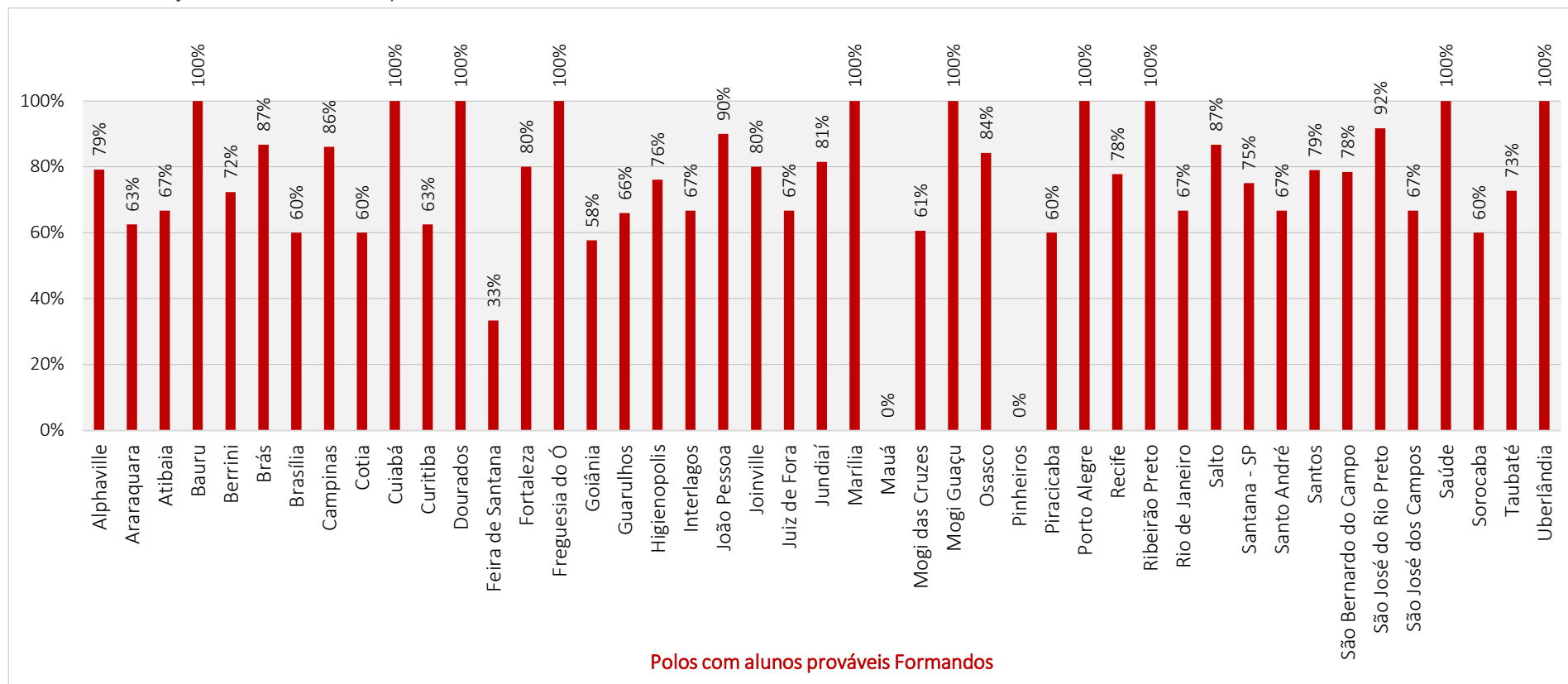


Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 19, alunos de 10 Polos indicaram 100% de satisfação com a estrutura física oferecida.



**Gráfico 20:** Satisfação com o atendimento prestado ao aluno no Polo



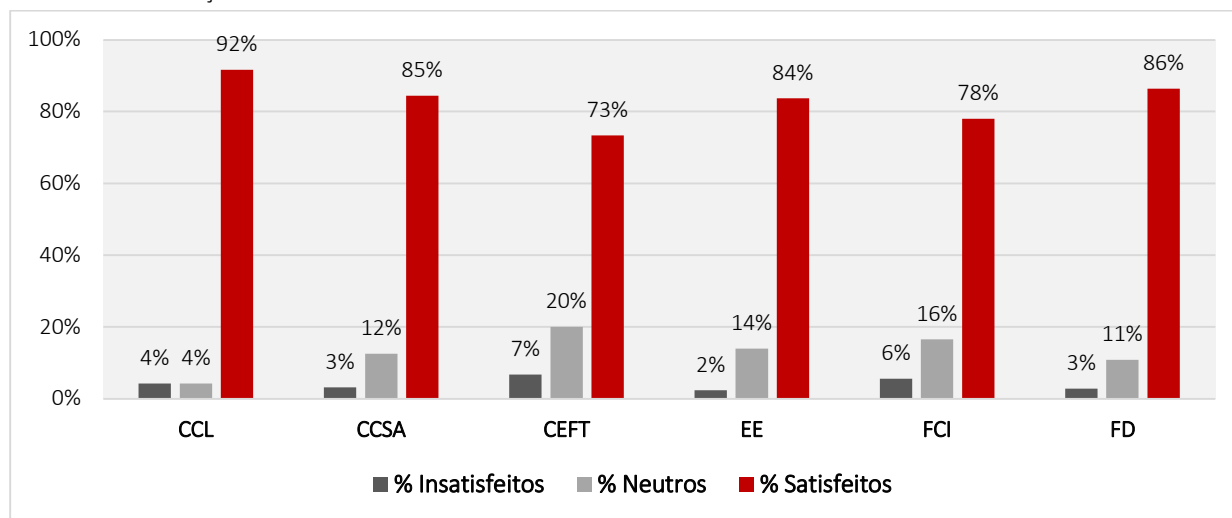
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 20 que 10 Polos alcançaram 100% de satisfação com o atendimento prestado aos alunos.

### 3.8 Atendimento do Setor Financeiro

O percentual de satisfação dos alunos com o atendimento do Setor Financeiro variou de 73% (alunos da EE) a 92% (alunos do CCL), conforme apresentado no Gráfico 21.

**Gráfico 21:** Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro



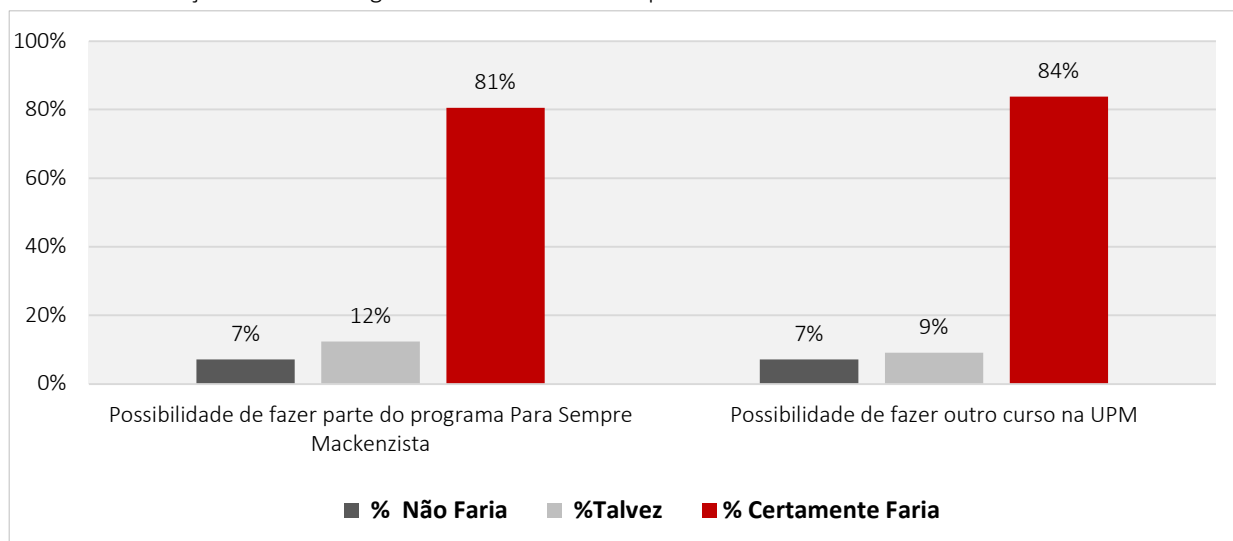
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 21 os alunos da CCL e da FD foram os que atribuíram as melhores avaliações, com percentuais de 92% e 86% de satisfação, respectivamente.

### 3.9 A intenção de manter o vínculo com a UPM

A intenção dos alunos de manterem algum vínculo com a UPM após a formatura foi avaliada a partir de duas perguntas, sendo que 84% dos alunos responderam afirmativamente para a possibilidade de fazer outro curso na UPM e 81% para a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 22 ilustra os resultados obtidos.

**Gráfico 22:** Intenção de manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso



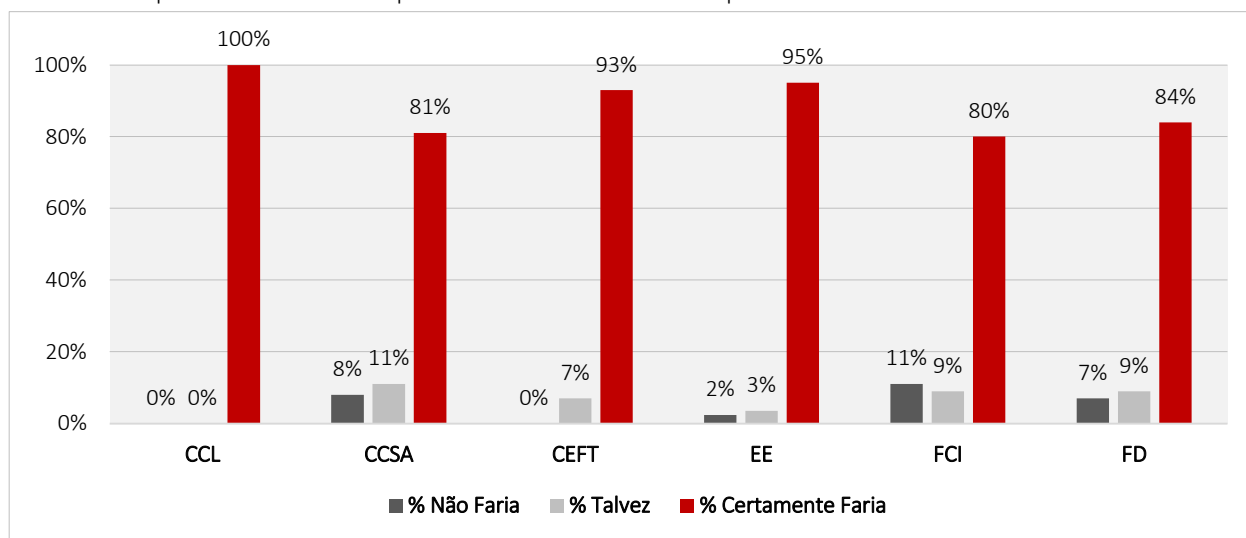
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 22, a possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa Para Sempre Mackenzista era um pouco menor do que a de fazerem outro curso na UPM. Os detalhes das respostas estão apresentados nos itens 3.9.1 e 3.9.2.

### 3.9.1 A possibilidade de os respondentes fazerem 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 no Gráfico 23.

**Gráfico 23:** A possibilidade de os respondentes escolherem a UPM para fazer outro curso



Fonte: Dados da pesquisa

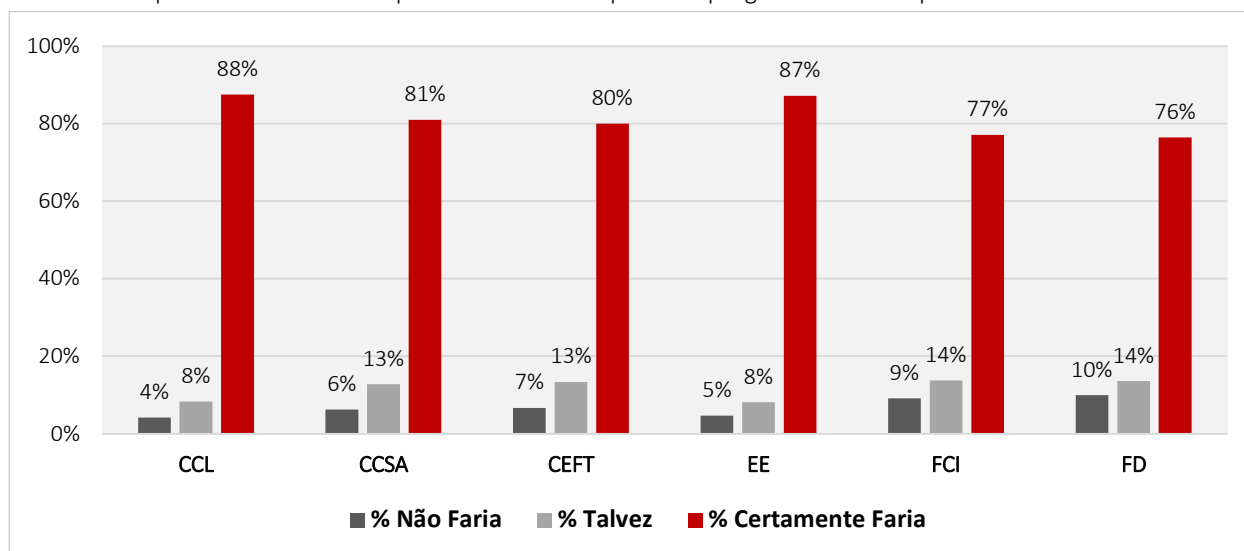
Como evidenciado no Gráfico 23 o percentual de respondentes que fariam outro curso na UPM variou de 80% (alunos da FCI) a 100% (alunos do CCL).

### 3.9.2 A possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa “Para Sempre Mackenzista”

A pergunta destacava que o programa Para Sempre Mackenzista é a “comunidade de ex-alunos da UPM”. O CCL e EE alcançaram os maiores percentuais de alunos que fariam parte do Programa, com 88% e 87%, respectivamente.

Os resultados detalhados por UA estão apresentados no Gráfico 24.

**Gráfico 24:** A possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa Para Sempre Mackenzista



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)

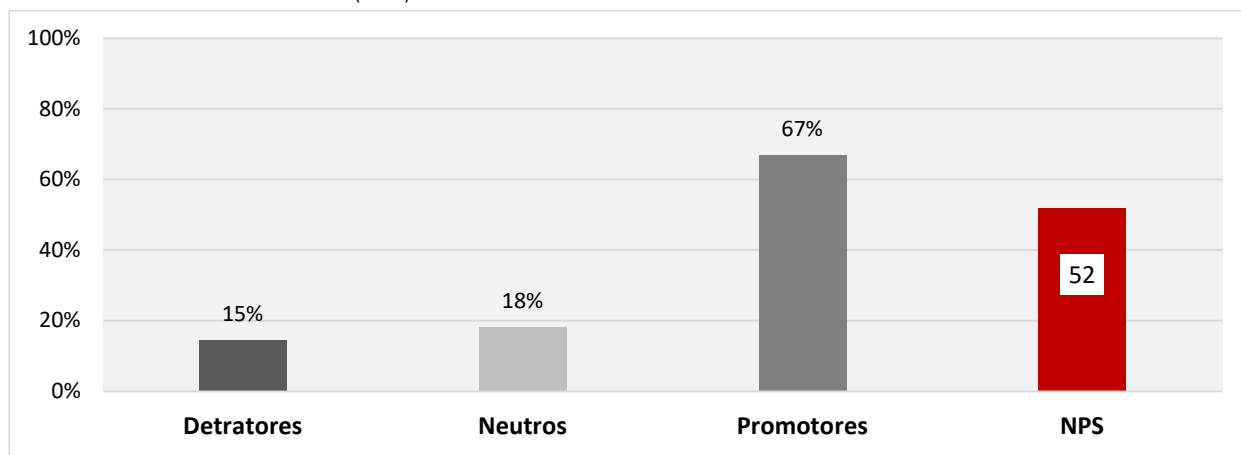
Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares. Este é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados indicam que, em média, 67% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 15% não indicariam (alunos detratores), o que resulta em um NPS igual à 52.

Quando observados os cursos individualmente, o NPS da UPM obtido a partir da avaliação dos formandos variou de 9 a 100 (neste caso, com 100% dos alunos promotores).

Os resultados estão apresentados nos Gráficos 25 (visão consolidada da UPM) e 26 (visão consolidada por curso).

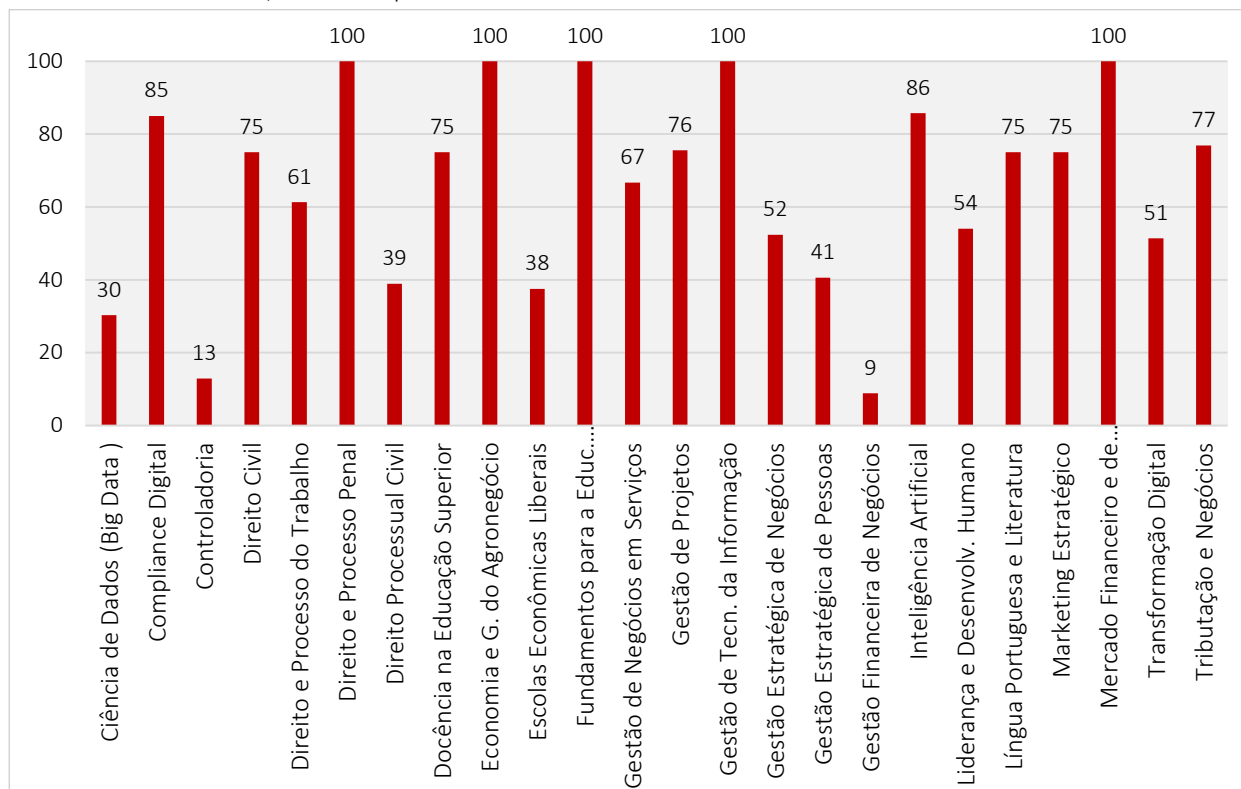


**Gráfico 25:** Net Promoter Score (NPS) consolidado



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 26:** NPS da UPM, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

**NOTA:** Em relação aos valores de NPS encontrados, é necessário observar que alguns cursos **tinham um número pequeno de formandos** e apresentaram um número também pequeno de respondentes, como Mercado Financeiro e de Capitais, com apenas um formando e, conseqüentemente, um único participante da pesquisa. Desta forma, os valores devem ser **considerados com cautela**, seja aqueles com NPS=100, sejam aqueles com valores de NPS mais baixos.

Nas justificativas para a resposta à pergunta do NPS, os alunos em geral utilizaram seu nível de satisfação com o curso. Isto é, os alunos detratores apontaram a necessidade de atualização do conteúdo do curso ou maior aderência ao mercado, entre outros. Os alunos promotores também fizeram referência ao curso, neste caso de forma positiva.

### **Considerações finais**

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu na modalidade a distância foi realizada no final do primeiro semestre de 2021, quando a UPM ainda estava operando em Regime Excepcional por Contingência (REC), implantado na UPM em 19 de março de 2020, como consequência da pandemia da Covid-19. Por este motivo, a interação dos alunos com os Polos onde estavam matriculados ainda era restrita.

Outro ponto a considerar é o ainda pequeno número de formandos em alguns cursos e o baixo percentual de respostas obtidas. Isto pode ser decorrência do momento em que foi realizada a coleta de dados, em especial porque os módulos dos cursos são bimensais e não semestrais.

Destaca-se que esta foi a primeira avaliação realizada junto aos alunos prováveis formandos dos cursos Lato Sensu na modalidade a distância.

## Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

Informe seus dados demográficos e situação profissional:

1. **Sexo:**
  - Feminino
  - Masculino
  
2. **Faixa Etária:**
  - Menos de 25 anos
  - 25 a 30 anos
  - 31a 35 anos
  - 36 a 40 anos
  - 41 a 50 anos
  - mais de 50 anos
  
3. **Você está exercendo alguma atividade profissional?**
  - Sim
  - Não

### Característica da Atividade Profissional

4. **A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo?**
  - Sim
  - Não (o questionário direcionava o aluno para a questão 8)
  
5. **Qual a natureza de sua atividade profissional:**
  - Funcionário de empresa privada
  - Funcionário de empresa pública
  - Funcionário de empresa do terceiro setor
  - Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
  - Microempreendedor individual
  - Outra natureza
  
6. **Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais):**
  - até 2.000
  - de 2001 até 3.000
  - de 3001 até 5.000
  - de 5.001 até 7.000
  - de 7001 até 9.000
  - acima de 9.000
  - Prefiro não responder
  
7. **Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo?**

Tipo de questão: escala variando de 0 a 4, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 4=Totalmente Satisfeito(a).



Seu nível de satisfação com o curso e com a UPM – alunos de cursos em EaD.

8. Indique o curso que está concluindo.

Tipo de questão: lista suspensa para escolha do curso

9. Indique o Polo onde está matriculado.

Tipo de questão: lista suspensa para escolha do Polo

10. Se na pergunta 10 você indicou a opção “Outro”, por favor informe o nome do Polo. \_\_\_\_\_

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Inseguro(a) e 10=Totalmente Seguro(a).

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

16. Avalie o atendimento ao aluno no Polo onde estuda.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

18. Avalie o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da universidade.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

Avaliação de sua satisfação geral

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.

Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria.

21. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 23 (limite 500 caracteres).

Tipo de questão: aberta