

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

2022 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

Superintendente do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenadora de Apoio Acadêmico e Tecnologia Educacional

Miriam Rodrigues

Coordenadora de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



Sumário

Considerações Iniciais	4
1. Introdução.....	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos.....	6
3. Apresentação geral dos resultados.....	7
3.1 Perfil dos respondentes	8
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	8
3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho.....	11
3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	11
3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno.....	12
3.6 Satisfação com a contribuição dos professores	12
3.7 Os princípios e valores da UPM.....	13
3.8 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes	14
3.9 Satisfação geral com o curso.....	17
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	18
3.11 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score	18
4. Considerações finais	19
Apêndice: Questionário respondido pelos discentes	20

Índice de Tabelas

Tabela 1: Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino	7
--	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	7
Gráfico 2: Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino	8
Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária	8
Gráfico 4: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes	9
Gráfico 5: Atividade profissional dos formandos no primeiro semestre de 2022, agrupado por Unidade Acadêmica	9
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional.....	10
Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes.....	10
Gráfico 8: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional.....	11
Gráfico 9: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual	11
Gráfico 10: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria	12
Gráfico 11: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação	12
Gráfico 12: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso.....	13
Gráfico 13: Como os princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais.....	13
Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos ao Polo	14
Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo	15
Gráfico 16: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Polo	16
Gráfico 17: Satisfação geral com o curso.....	17
Gráfico 18: Satisfação geral com o curso, detalhado por curso.....	17
Gráfico 19: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura ..	18
Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes.....	18

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral 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 2022.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, um Apêndice 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 Pós-Graduação *Lato Sensu* ministrados na modalidade a distância, considerando a perspectiva dos discentes. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a situação profissional destes alunos;
- II. Verificar a satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a infraestrutura do curso;
 - c) os aspectos relacionados ao Polo;
 - d) o atendimento ao aluno nas diversas instâncias da UPM.
- III. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso;
- IV. Verificar a intenção de manter vínculo com a UPM após a formatura;
- V. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score na perspectiva dos respondentes).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 497 alunos, representando **68%** dos 728 prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

- I. 96% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional;
- II. Satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional;
 - b) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, o que inclui as atividades propostas, os textos postados, os fóruns, entre outros;
 - c) 85% dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital;
 - d) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo;
 - e) 91% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro, 84% estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e, 80%, estavam satisfeitos com o atendimento do setor de Ouvidoria.
- III. 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso;
- IV. 83% dos respondentes concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e, 80%, concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista;
- V. O NPS da UPM, na perspectiva dos prováveis formandos respondentes foi de **53**, com 67% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 14% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

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 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 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 da Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância 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 Institucional (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi 22 de maio a 01 de junho. 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 as opções de 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 24, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

sendo o NPS = (% de alunos promotores) – (% de alunos detratores), sem o sinal de %.

¹ 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

Participaram da pesquisa 497 alunos, que representam 68% dos 728 alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

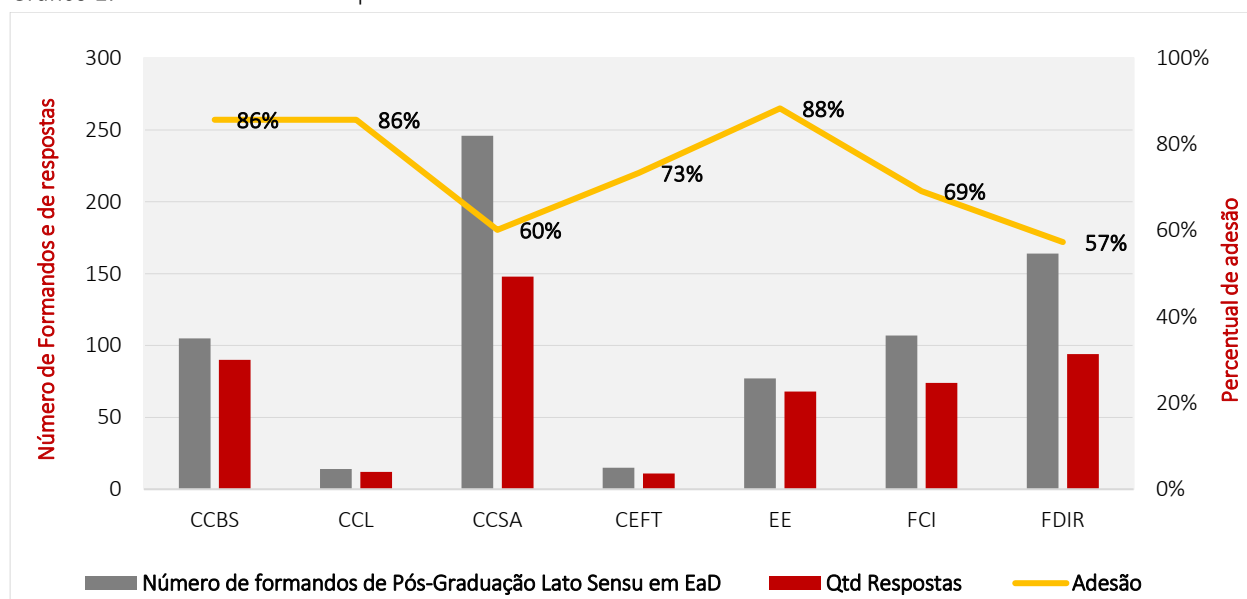
Tabela 1: Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino

UA	População	Respostas	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	105	90	86%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	14	12	86%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	246	148	60%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	15	11	73%
Escola de Engenharia (EE)	77	68	88%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	107	74	69%
Faculdade de Direito (FDIR)	164	94	57%
Total	728	497	68%

Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

Como pode ser observado na Tabela 1, a Unidade Acadêmica com um o maior percentual de adesão foi a EE, com participação de 88%. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica.

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica

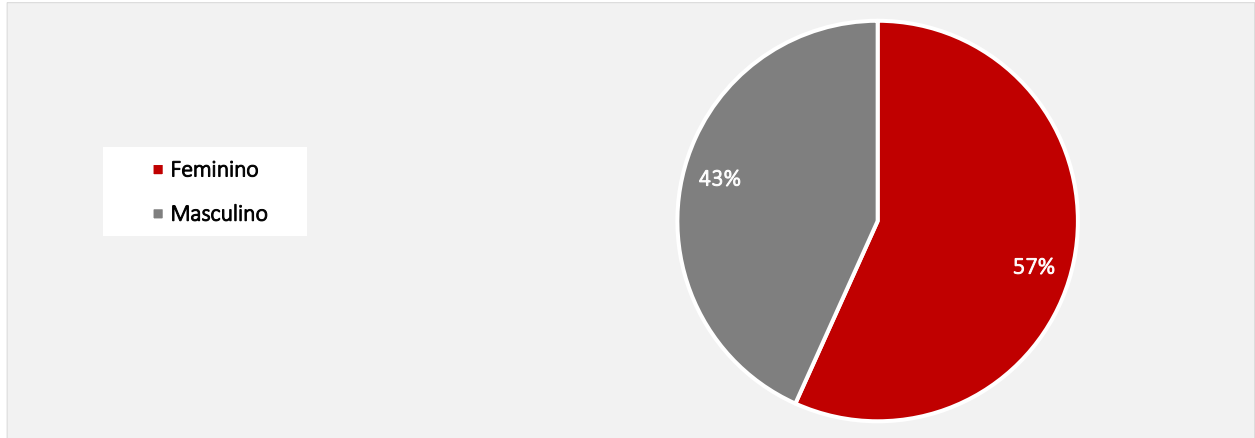


Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

3.1 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.

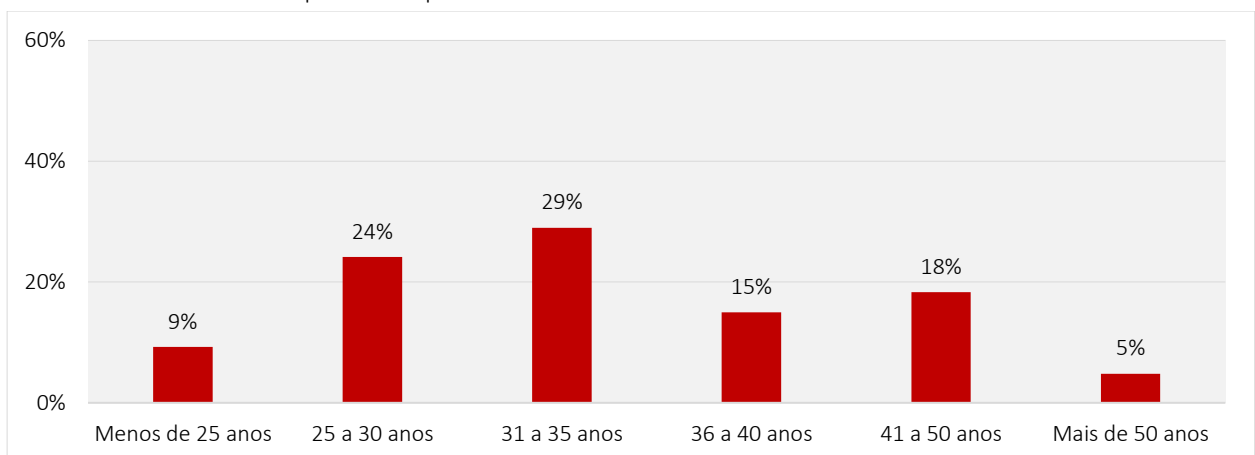
Gráfico 2: Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 29% dos respondentes tinham idade entre 31 e 35 anos e 24% entre 25 e 30 anos, totalizando 53% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, conforme ilustrado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária

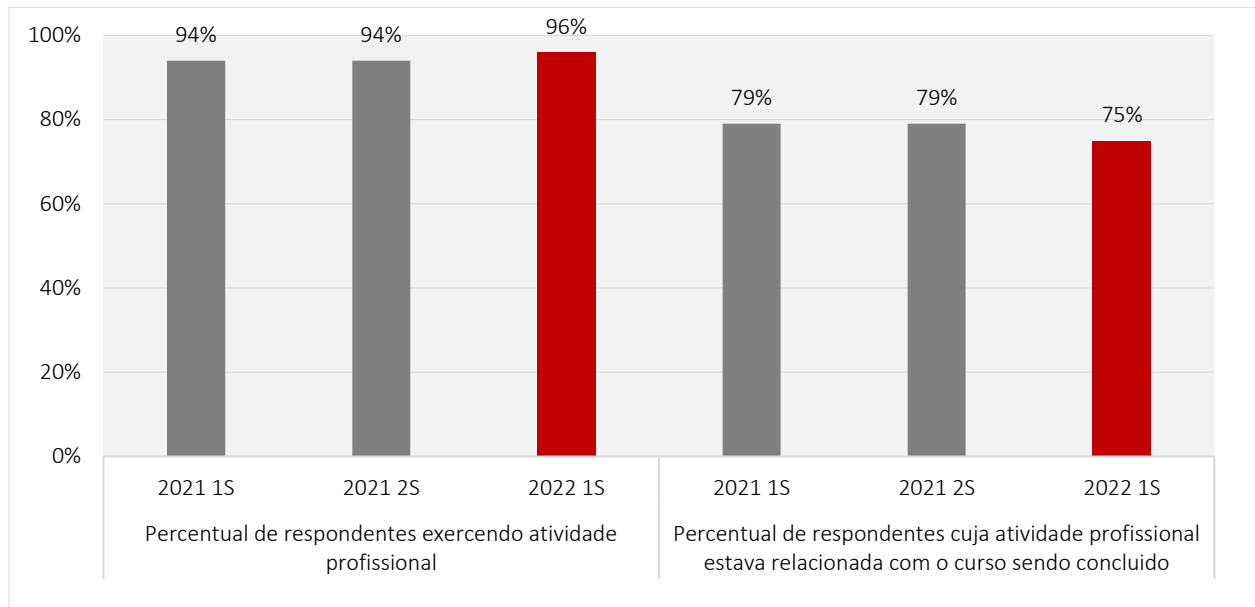


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que 96% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional e, para 75%, a atividade tinha vínculo com o curso. O Gráfico 4 apresenta a situação profissional dos respondentes nos três últimos semestres.

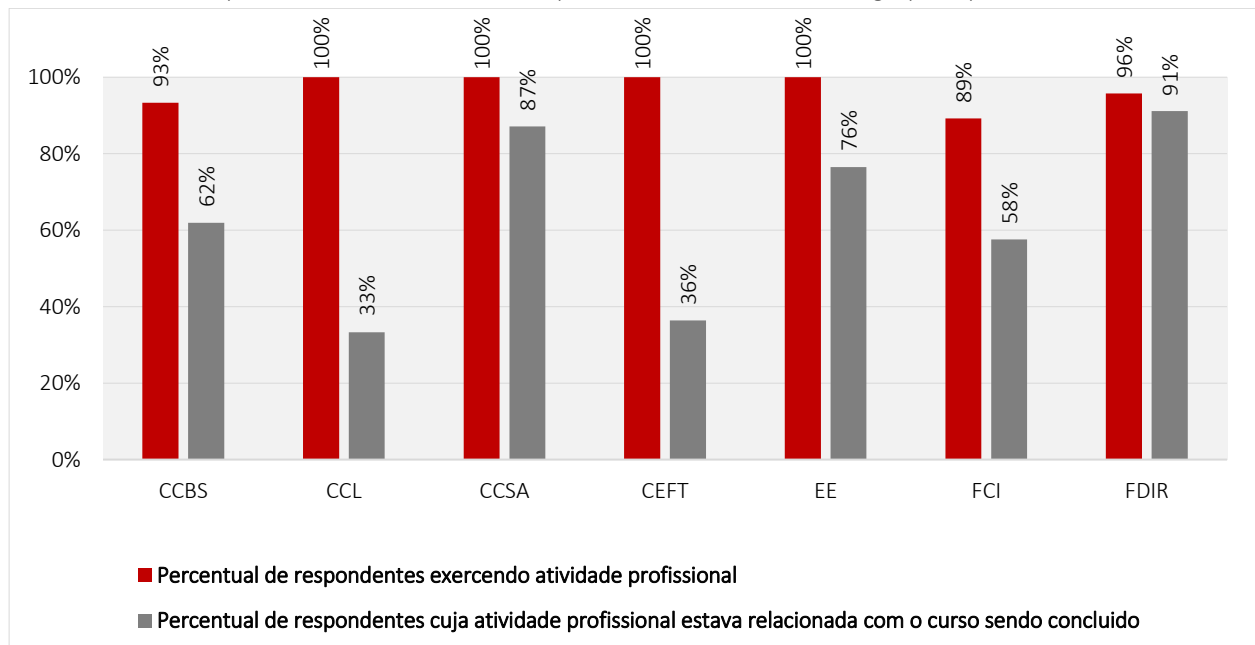
Gráfico 4: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Três Unidades Acadêmicas apresentaram percentual igual ou acima de 89% de respondentes exercendo atividade profissional e quatro obtiveram 100%, como pode ser observado no Gráfico 5.

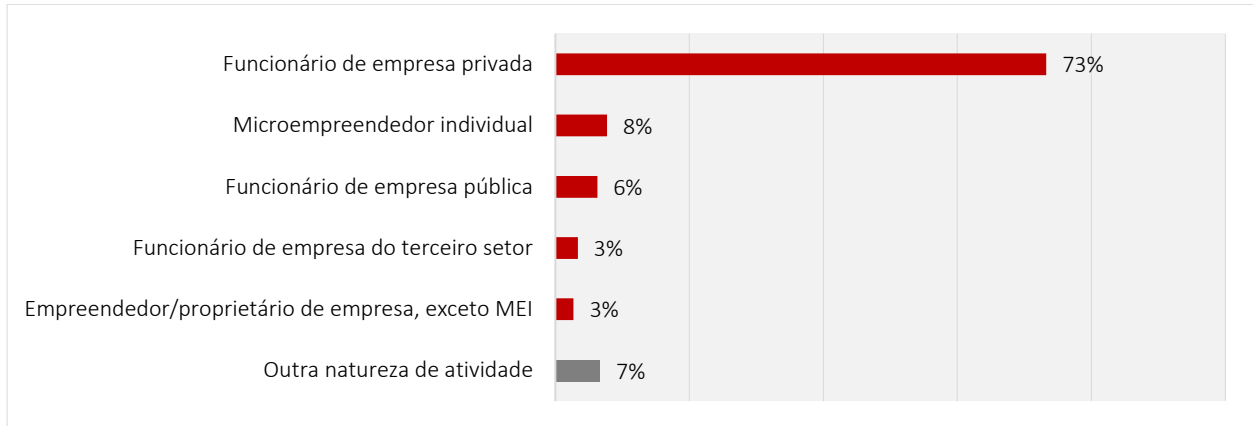
Gráfico 5: Atividade profissional dos formandos no primeiro semestre de 2022, agrupado por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 73% dos respondentes estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Natureza da atividade profissional

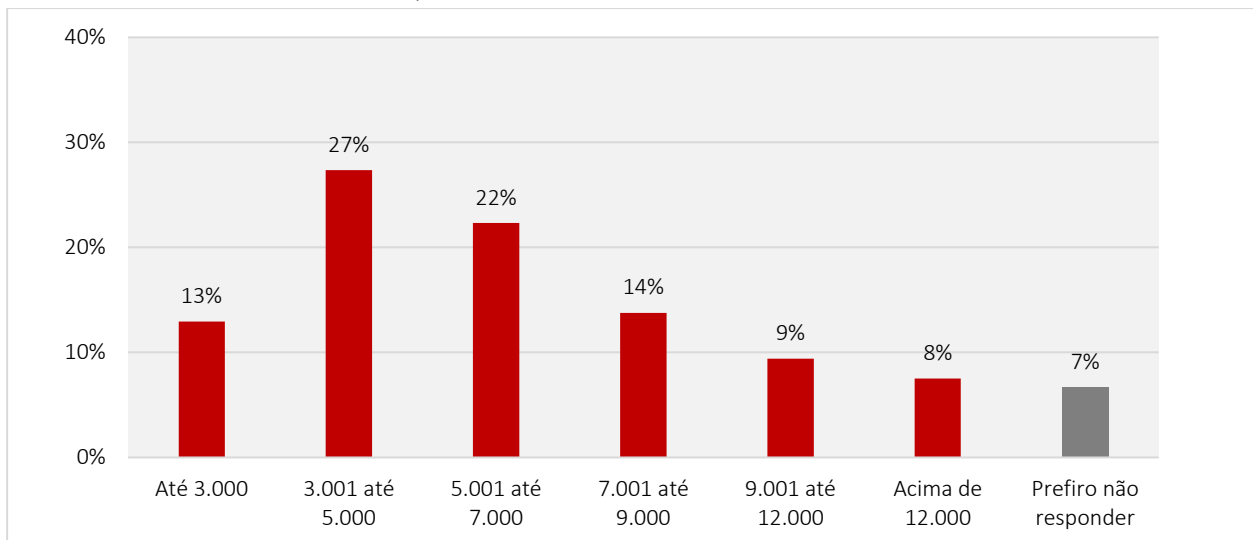


Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 6 que 3% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresa e 8% microempreendedores individuais, num total de 11% de alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, 27% dos respondentes recebiam entre R\$3.0001 e R\$5.000 e 22% recebiam entre R\$5.001 e R\$7.000, conforme ilustrado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes

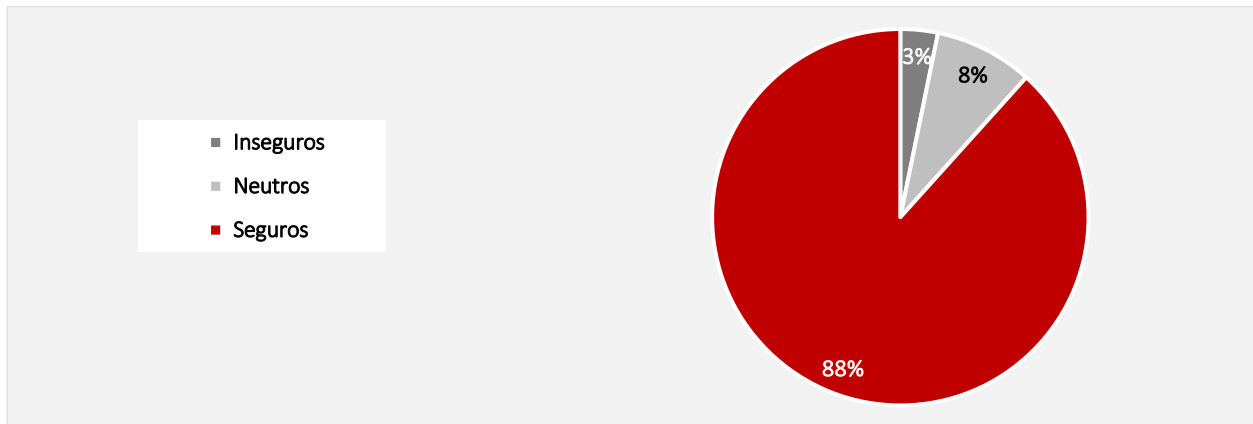


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade à vida profissional, 88% dos respondentes indicaram que sentiam segurança e 3% estavam inseguros. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 8.

Gráfico 8: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional

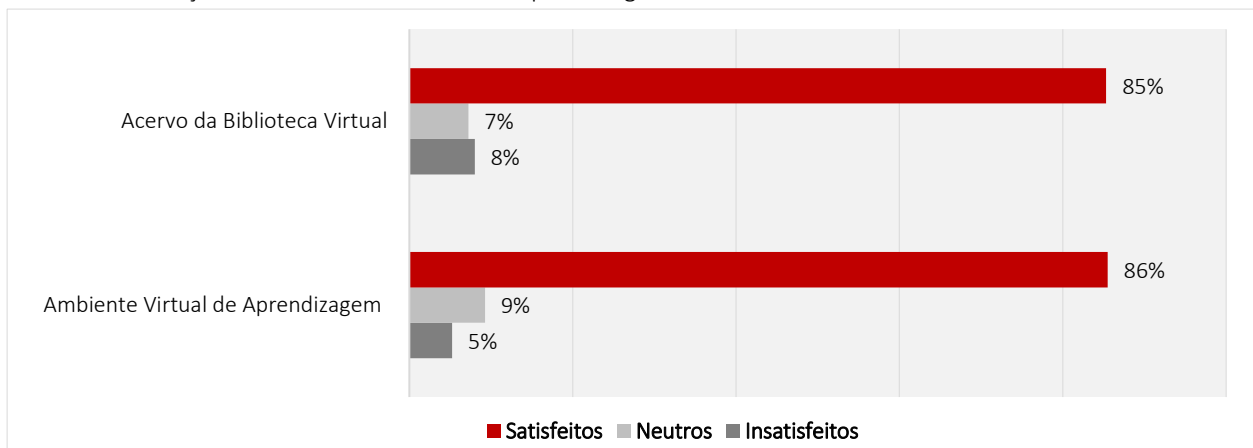


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso

85% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual e 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, conforme evidenciado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

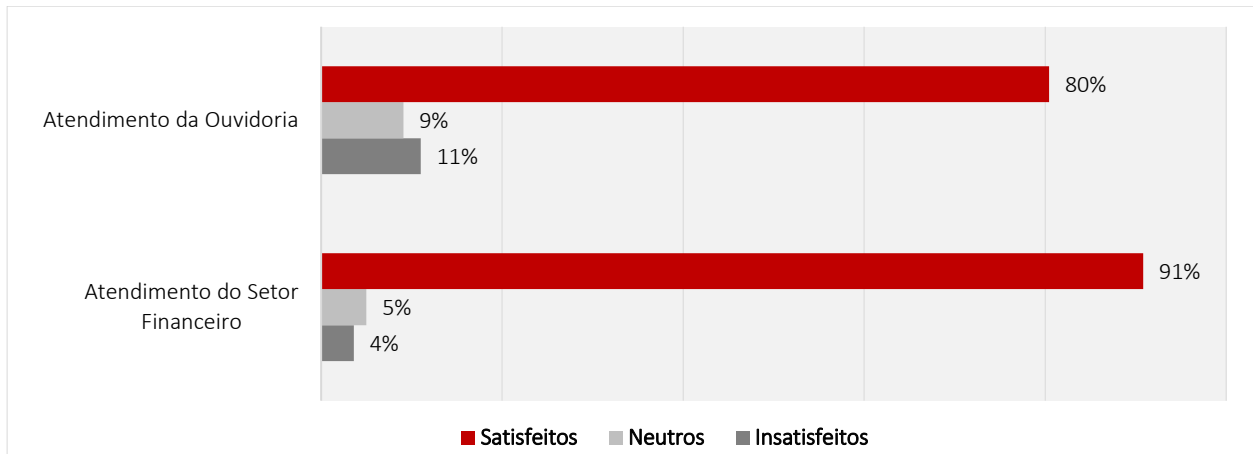


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno

91% dos respondentes indicaram estar satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e 80% com o atendimento da Ouvidoria. Os resultados estão apresentados no Gráfico 10.

Gráfico 10: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

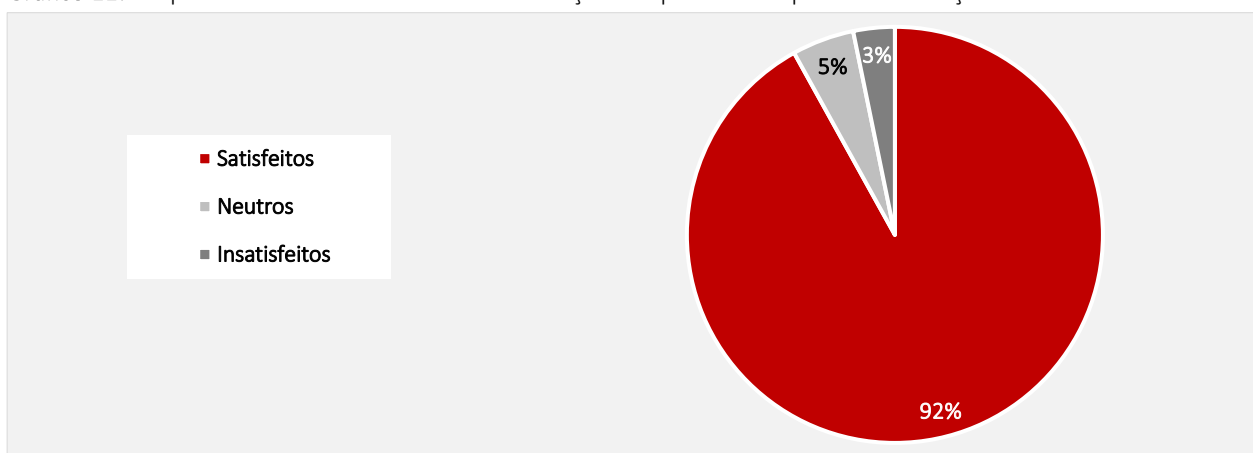


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com a contribuição dos professores

Em relação à contribuição dos professores para a formação dos alunos, 92% dos respondentes estavam satisfeitos e 3% insatisfeitos, conforme o Gráfico 11.

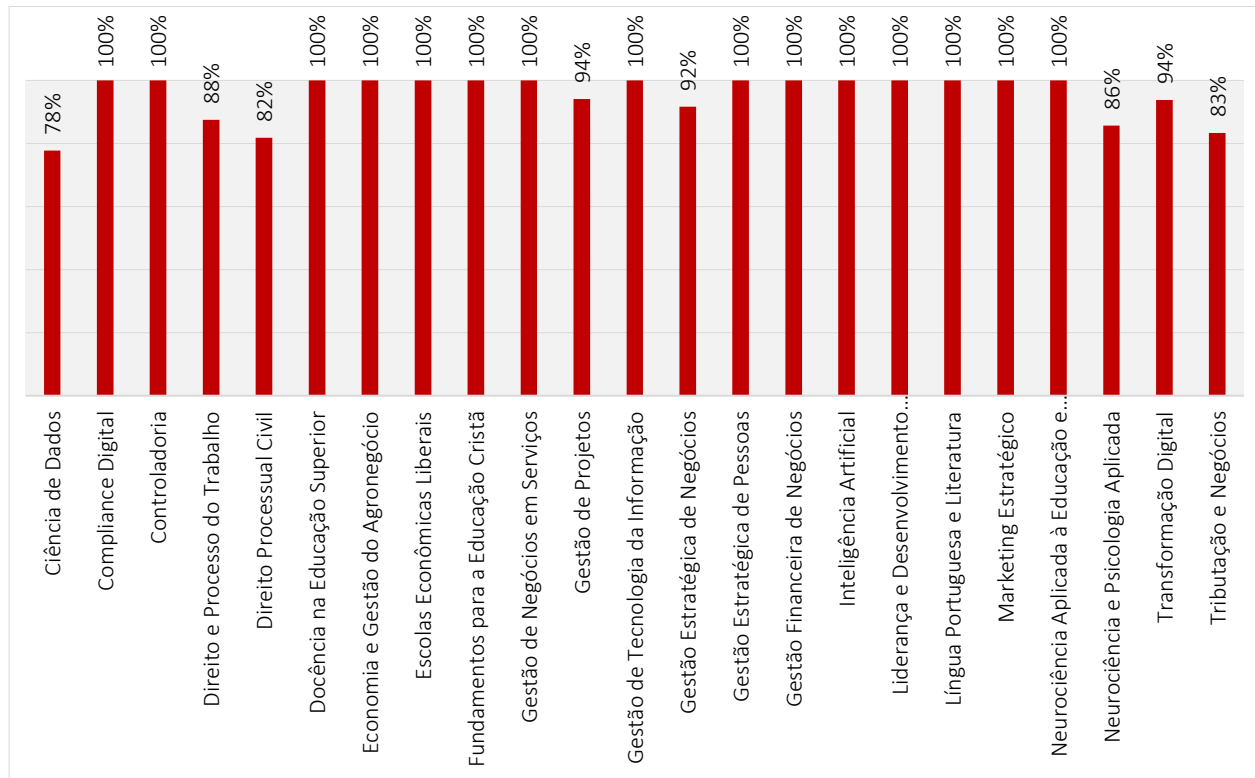
Gráfico 11: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação



Fonte: Dados da pesquisa

Quinze cursos alcançaram percentual de 100% dos respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação. O Gráfico 12 apresenta os resultados, detalhados por curso.

Gráfico 12: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso

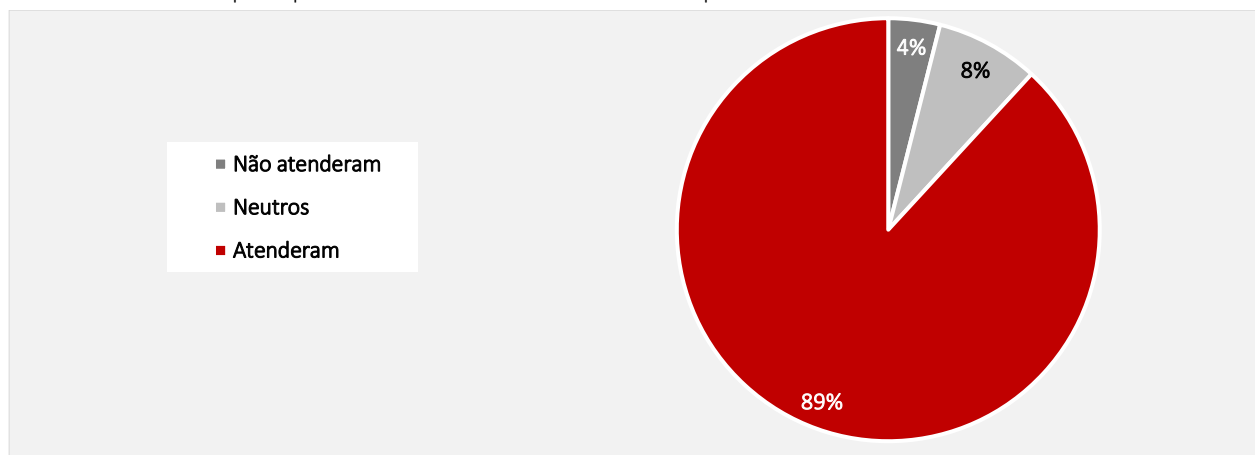


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Os princípios e valores da UPM

89% dos respondentes indicaram que os princípios e valores da UPM atenderam sua expectativa sobre ética e valores morais, como está apresentado pelo Gráfico 13.

Gráfico 13: Como os princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais

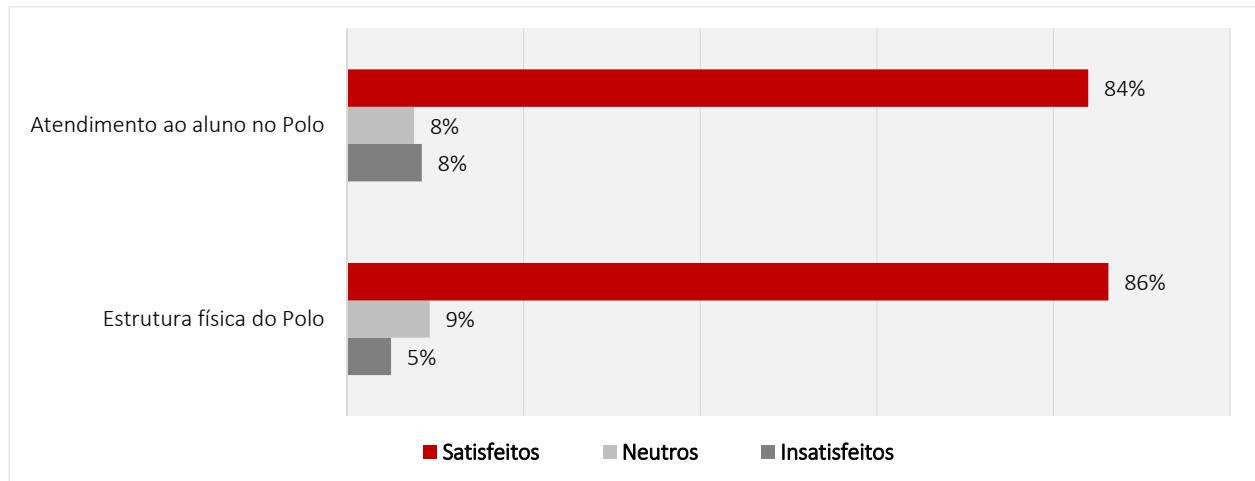


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes

Dois aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde os alunos estavam matriculados: a estrutura física e o atendimento ao aluno. O resultado obtido está sintetizado no Gráfico 14 e detalhado por Polo nos Gráficos 15 e 16.

Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos ao Polo

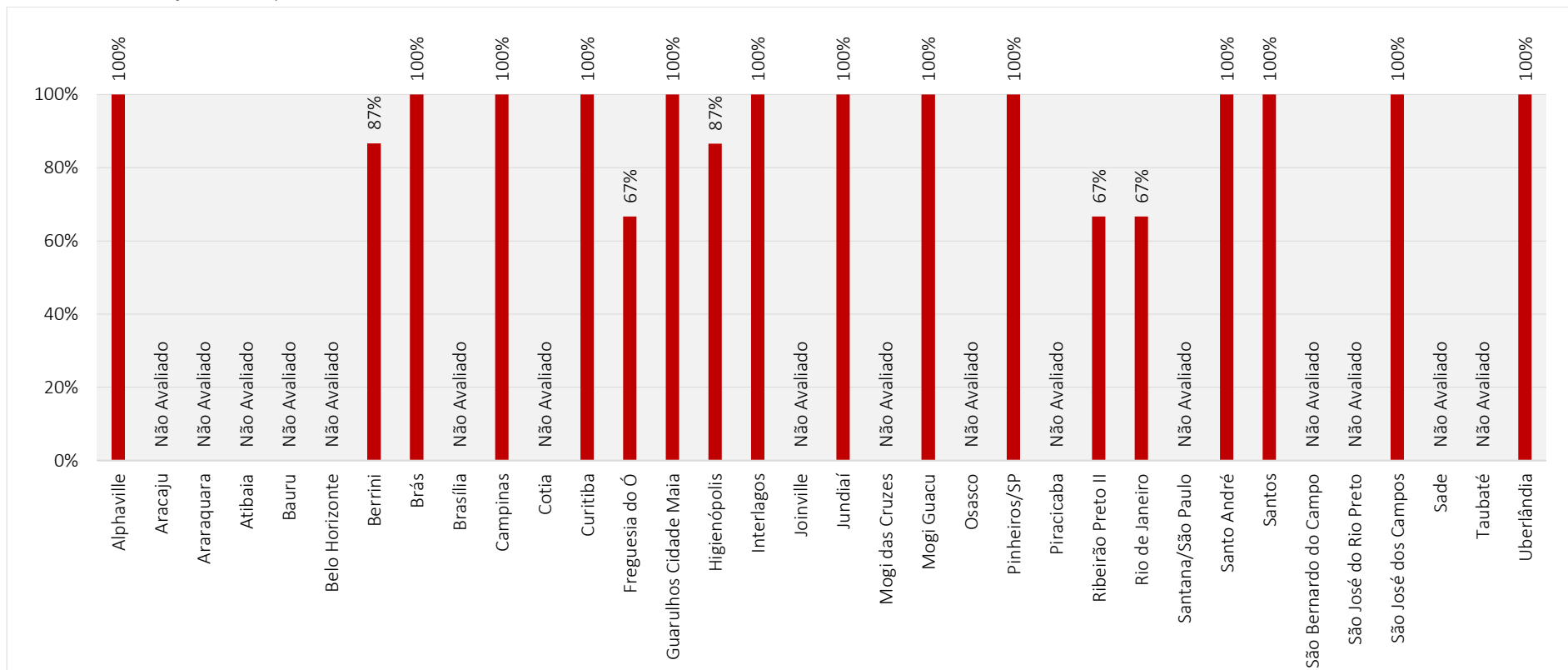


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 14, a estrutura física do Polo alcançou 86% de respondentes satisfeitos, já o atendimento alcançou 84%.



Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo

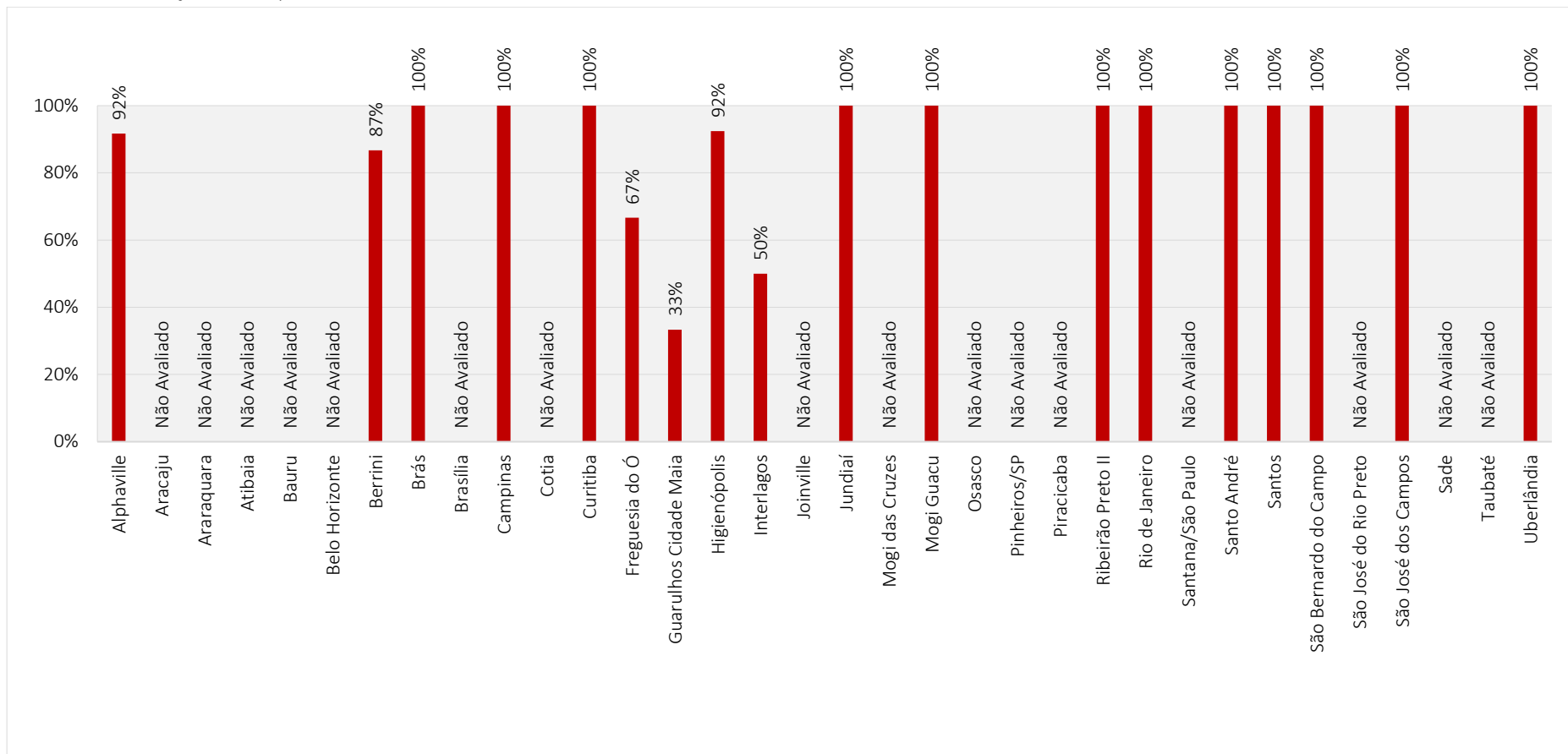


Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 15, 13 Polos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos com a estrutura física oferecida. A avaliação da estrutura física do Polo foi opcional, pois, devido à pandemia da Covid-19, nem todos os alunos visitaram o Polo. Por isso, 16 Polos não receberam avaliação.



Gráfico 16: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Polo



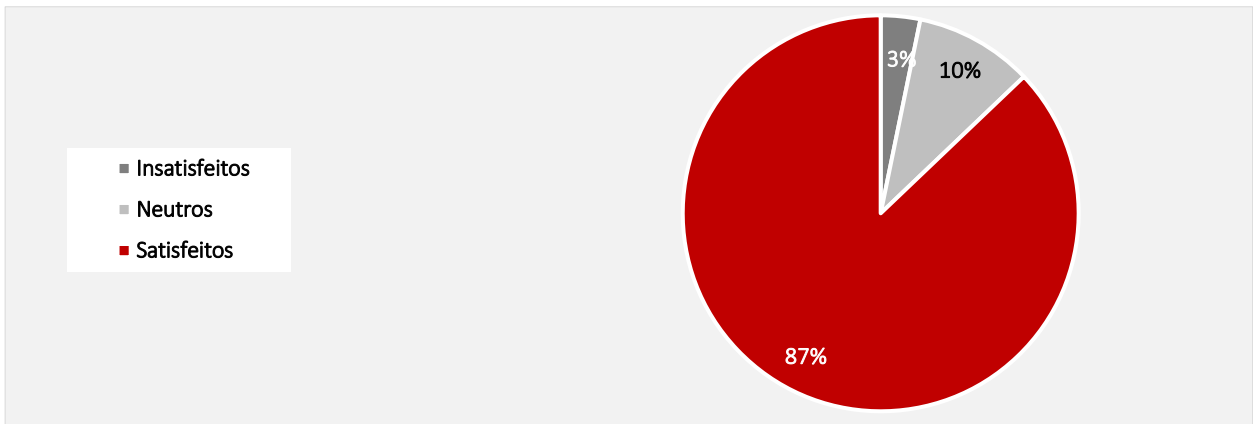
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 16 que 12 Polos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos com o atendimento prestado. A avaliação do atendimento do Polo foi opcional. Por isso, 16 Polos não receberam avaliação.

3.9 Satisfação geral com o curso

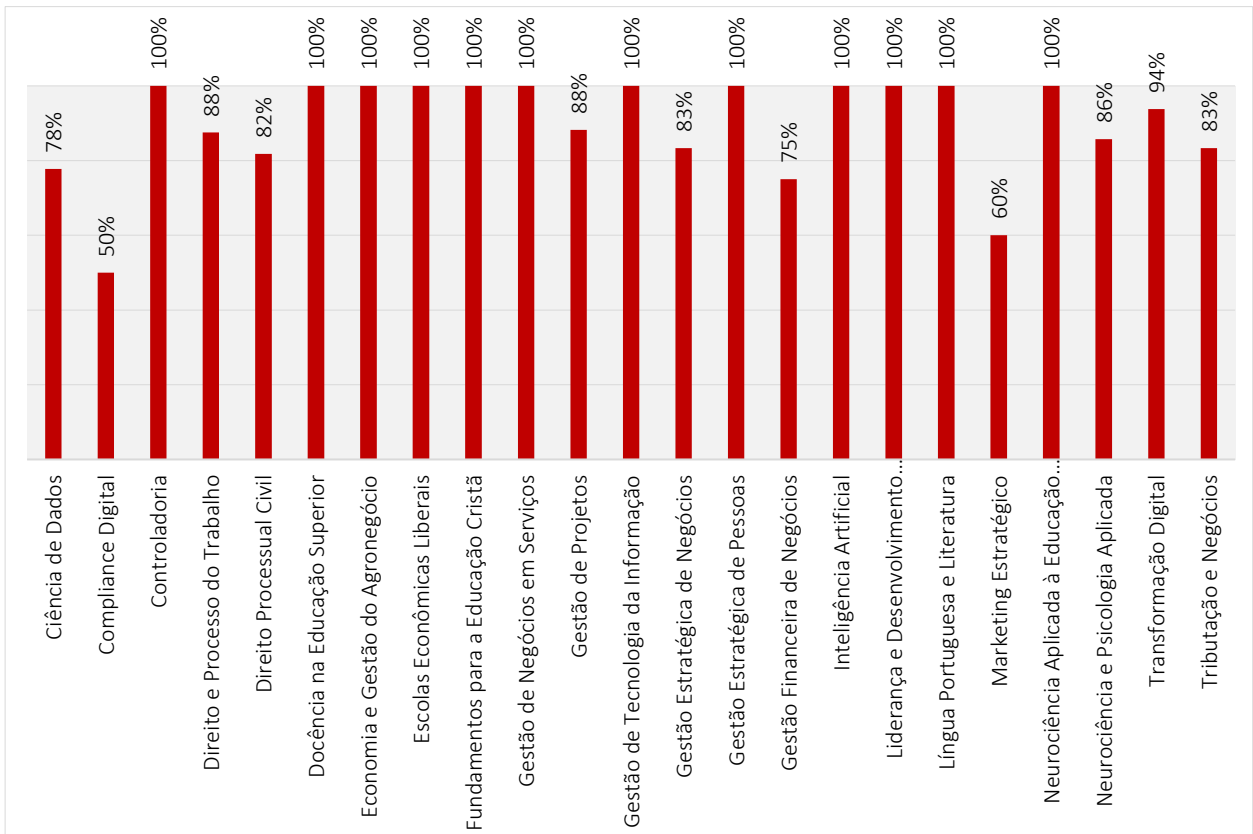
Em relação à satisfação geral com o curso, 87% dos respondentes estavam satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 17 e detalhado por curso no Gráfico 18.

Gráfico 17: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 18: Satisfação geral com o curso, detalhado por curso



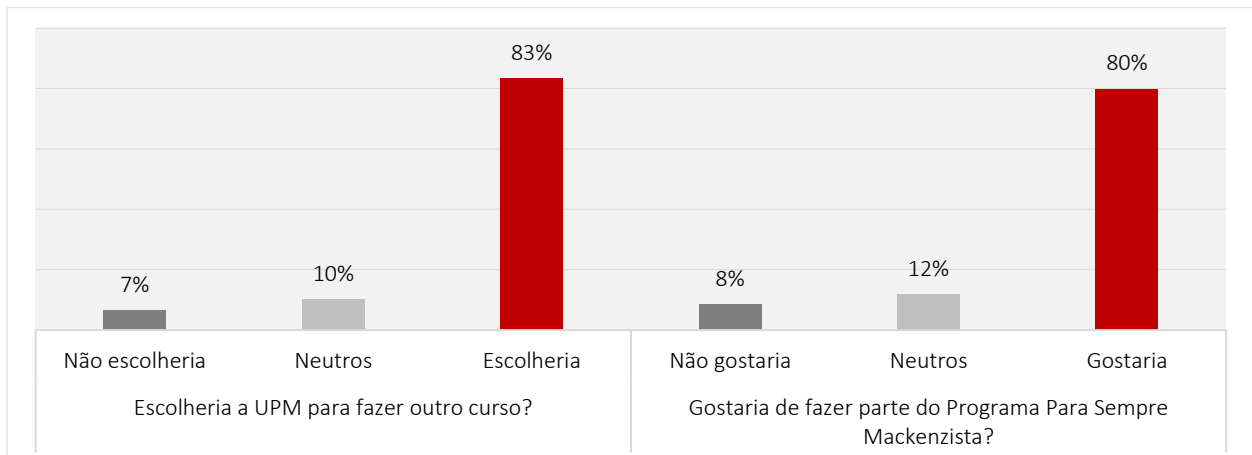
Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 17, 12 cursos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos.

3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

83% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 80% fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 19 ilustra os resultados obtidos.

Gráfico 19: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

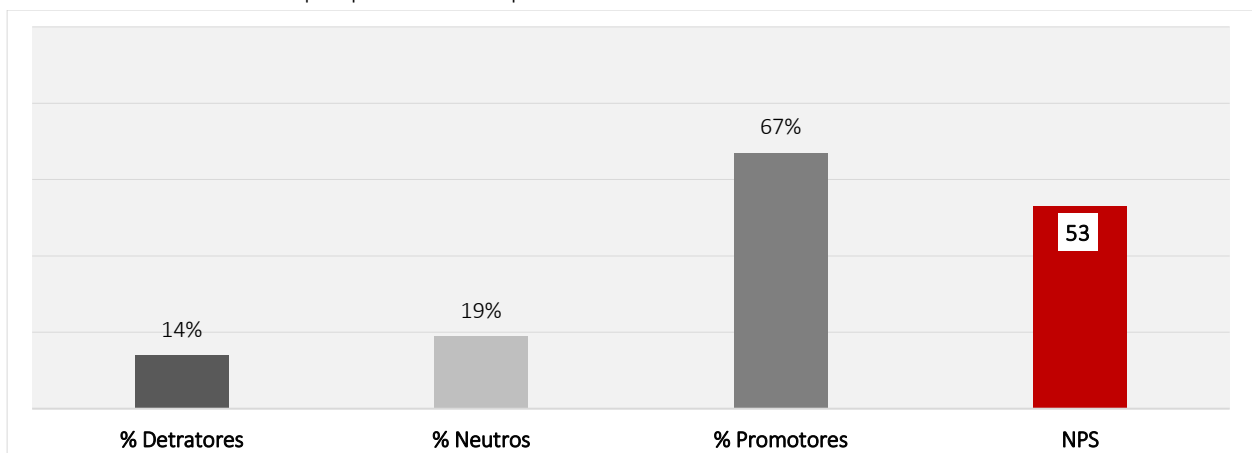


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score

Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares. Esse é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 67% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), o que resulta em um Net Promoter Score (NPS) da UPM igual à 53 na perspectiva dos respondentes, como apresentado no Gráfico 20.

Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

4. 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 2022. Apesar do final do período de restrições impostas pela pandemia da Covid-19, parte dos respondentes não frequentaram o Polo durante o semestre, o que levou a um número significativo de Polos sem avaliação de sua infraestrutura física e atendimento aos alunos.

Apesar do pequeno número de alunos formandos, neste semestre, o percentual de adesão próximo de 70% torna os resultados significativos.



Apêndice: Questionário respondido pelos discentes

1. **Por favor, indique o Polo onde está matriculado.**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.
2. **Indique o curso no qual está matriculado(a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Cursos.
3. **Indique qual sua turma.**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome das Turmas.

Informe seus dados demográficos.

4. **Sexo:**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
 - Feminino
 - Masculino
5. **Faixa Etária:**
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
 - Menos de 25 anos
 - 25 a 30 anos
 - 31 a 35 anos
 - 36 a 40 anos
 - 41 a 50 anos
 - Mais de 50 anos
6. **Você está exercendo alguma atividade profissional?**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
 - Sim
 - Não (Ir para a pergunta 10)

Características da atividade profissional

7. **A atividade profissional está relacionada com seu curso?**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
 - Sim
 - Não
8. **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
 - Empreendedor/proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
 - Microempreendedor individual
 - Outra natureza
9. **Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em Reais)?**
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
 - até 3.000
 - de 3.001 até 5.000
 - de 5.001 até 7.000



- de 7.001 até 9.000
- de 9.001 até 12.000
- acima de 12.000
- Prefiro não responder

10. Avalie seu nível de satisfação geral com 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.

11. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?

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

12. Qual seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?

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

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito inseguro(a) e 10=Totalmente seguro(a). Resposta obrigatória.

14. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente não e 10=Certamente sim. Resposta obrigatória.

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente não e 10=Certamente sim. Resposta obrigatória.

16. Os Princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? (deixe em branco se não for possível avaliar)?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.

17. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.

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

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

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

19. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo onde estuda. Deixe em branco se não conhece o Polo.

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

20. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no Polo onde estuda. Deixe em branco se não utilizou.

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

21. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.



22. Avalie sua satisfação com o atendimento do Setor Financeiro. Deixe em branco se não utilizou.

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

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

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

24. 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.

25. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.

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