

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO**

**2023 1S**



**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 de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenador Geral dos Cursos de Graduação**

Magda Aparecida Salgueiro Duro



## Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos por Unidade Acadêmica (UA).....	8
---	---



## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 2: Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo .....	10
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária .....	11
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes .....	11
Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos.....	11
Gráfico 7: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional .....	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos de Graduação .....	12
Gráfico 9: Faixa de renda bruta dos respondentes, considerando todos os respondentes .....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos .....	13
Gráfico 11: Percentual de alunos formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados .....	14
Gráfico 13: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 14: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos.....	15
Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos .....	16
Gráfico 16: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais) .....	17
Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD) .....	17
Gráfico 18: Satisfação dos alunos com o atendimento .....	17
Gráfico 19: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI .....	18
Gráfico 20: Satisfação com a atuação do Tutor .....	18
Gráfico 21: Informações sobre atividades <i>on-line</i> .....	18
Gráfico 22: Satisfação com as atividades de Extensão do Polo.....	19
Gráfico 23: Satisfação com os Encontros Integradores .....	19
Gráfico 24: Motivos para faltar nos Encontros Integradores .....	19
Gráfico 25: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores .....	20
Gráfico 26: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno.....	21
Gráfico 27: Satisfação com os processos de orientação do TCC.....	21
Gráfico 28: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional.....	21
Gráfico 29: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso .....	22
Gráfico 30: Intenção de manter vínculos com a UPM .....	22
Gráfico 31: Satisfação geral com o curso .....	23
Gráfico 32: NPS na perspectiva de todos os respondentes.....	23
Gráfico 33: NPS na perspectiva dos formandos .....	23
Gráfico 34: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação .....	24
Gráfico 35: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação.....	24



## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	10
3.2 A situação profissional dos respondentes .....	11
3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	14
3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais.....	15
3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo .....	15
3.4 Dedicção aos estudos .....	16
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura .....	16
3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	17
3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização .....	18
3.8 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD.....	18
3.8.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades <i>on-line</i> da UPM.....	18
3.8.2 Satisfação com as atividades de Extensão nos Polos.....	19
3.8.3 Satisfação com os Encontros Integradores .....	19
3.9 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores .....	20
3.10 Satisfação geral dos alunos formandos .....	20
3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC.....	20
3.10.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional .....	21
3.10.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso .....	22
3.10.4 Vínculo com a UPM .....	22
3.11 Satisfação geral com o curso.....	23
3.12 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS).....	23
3.12.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	24
<b>4. Considerações finais</b> .....	<b>25</b>
<b>APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos</b> .....	<b>26</b>



## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no primeiro semestre de 2023.

Os dados estão apresentados de forma comparativa, considerando alunos dos cursos de Graduação presencial e a distância, assim como de alunos formandos e não formandos.

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 o nível geral de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou identificar a lealdade dos alunos à UPM e sua satisfação com:

- I. os componentes curriculares;
- II. a atuação do Coordenador de curso, do Diretor da Unidade Acadêmica e do Diretor do Polo (para cursos EaD);
- III. a infraestrutura do *campus*, da Unidade Acadêmica e do Polo;
- IV. o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- V. o curso;
- VI. a lealdade dos alunos à UPM.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 10.358 alunos dos 25.689 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de **40%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no segundo semestre de 2022 eram aderentes ao curso;
- II. 77% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 76% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e 69% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e 70% estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);
  - b) 76% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios;
  - c) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros da UA;
  - d) 89% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições das áreas

comuns do *campus*;

- e) 52% dos respondentes estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula;
- f) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo.

#### IV. Em relação à satisfação com o atendimento:

- a) 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
- b) 72% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica;
- c) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro;
- d) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
- e) 62% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da COI;
- f) 55% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
- g) 60% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios;
- h) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o Setor de Bolsas;
- i) 73% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.

#### V. 87% dos respondentes dos cursos presenciais e 79% dos respondentes dos cursos de em EaD estavam satisfeitos com o curso.

#### VI. Quanto à lealdade à UPM, 58% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 15% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 43, na perspectiva dos respondentes.

## 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 questionário continha perguntas para quatro grupos: todos os alunos dos cursos presenciais e cursos em EaD, alunos formandos de cursos presenciais e formandos de cursos em EaD. Assim, do total de 71 perguntas do questionário, cada grupo respondeu, em média, 35 perguntas.

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 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 de 15 a 26 de maio de 2023. 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 69, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, 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 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), representado sem o sinal de percentual.

---

<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 10.358 alunos dos 25.689 matriculados nos cursos de Graduação da UPM em maio de 2023, com 40% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Graduação Presencial			Graduação EaD			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	* Número de alunos	Número de respostas	Adesão	* Número de alunos	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	2.807	1.496	53%				2.807	1.496	53%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	1.966	550	28%	125	30	24%	2.091	580	28%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.038	1.676	41%	1.804	465	26%	5.842	2.141	37%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.352	901	67%				1.352	901	67%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	169	39	23%	644	171	27%	813	210	26%
Escola de Engenharia (EE)	2.324	1.199	52%				2.324	1.199	52%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.211	660	30%				2.211	660	30%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.372	886	65%	1.389	321	23%	2.761	1.207	44%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.488	1.964	36%				5.488	1.964	36%
<b>Totais</b>	<b>21.727</b>	<b>9.371</b>	<b>43%</b>	<b>3.962</b>	<b>987</b>	<b>25%</b>	<b>25.689</b>	<b>10.358</b>	<b>40%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

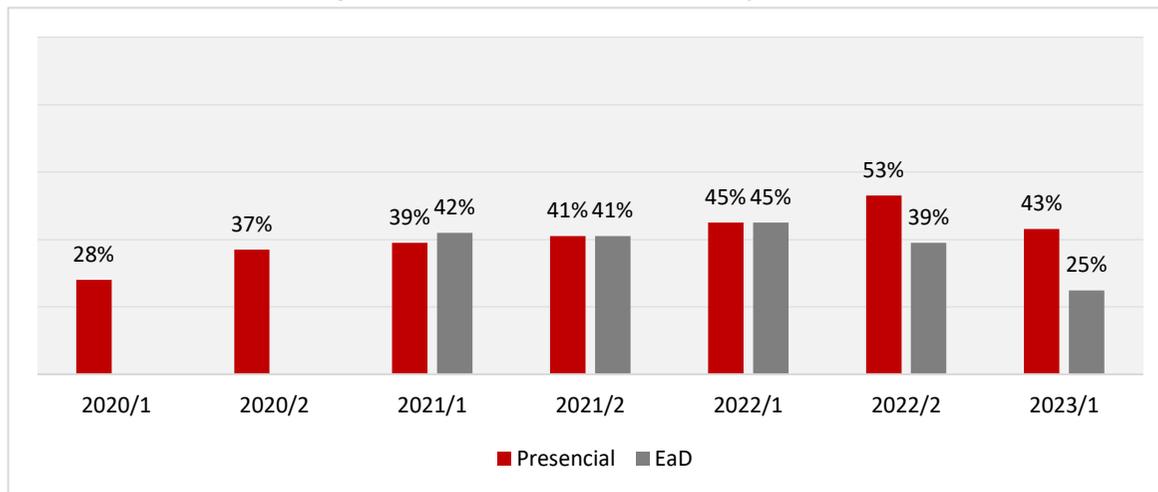
\*Conforme relatório obtido liberado pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI), em maio de 2023

Pode-se observar na Tabela 1 que o CCT foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 67%, seguida pelo CCBS, com 53%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais de Graduação (43%) que nos cursos de Graduação em EaD (25%).

Os Gráficos 1 e 2 apresentam o histórico da adesão dos alunos à pesquisa, a partir de 2020.

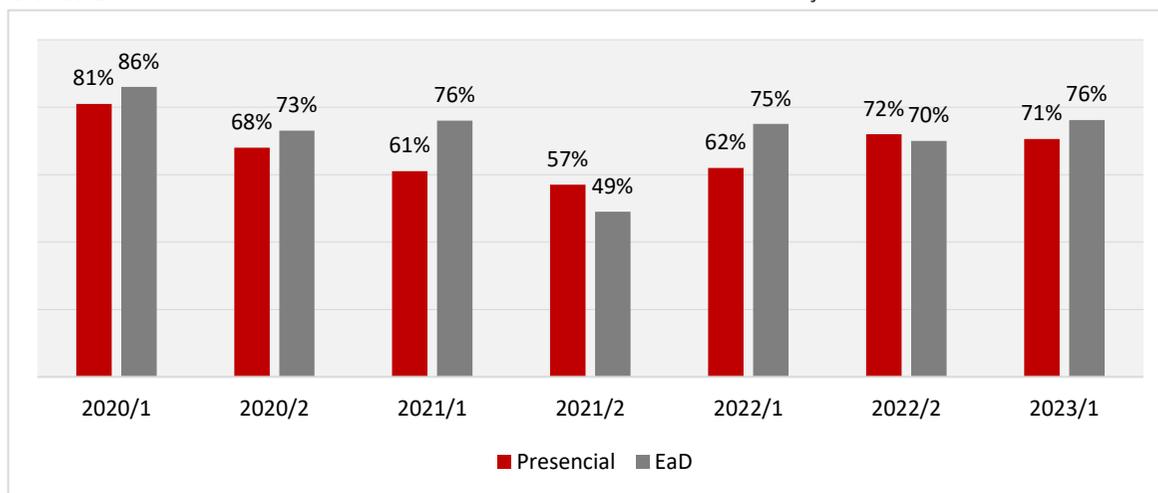


**Gráfico 1:** Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 2:** Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

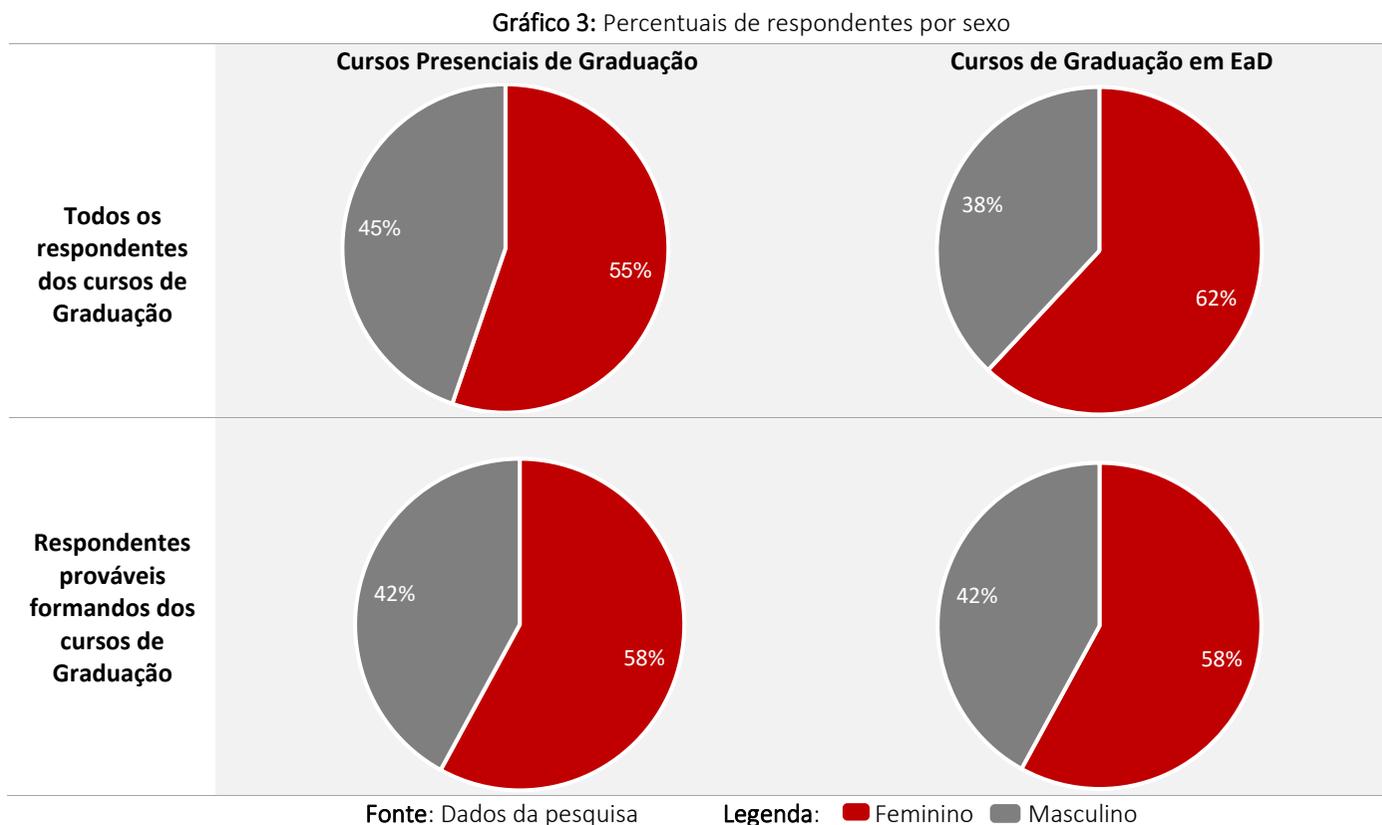
A adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação presencial à pesquisa de satisfação apresentava percentuais de crescimento desde o segundo semestre de 2020, alcançando seu percentual máximo (53%) no segundo semestre de 2022. No primeiro semestre de 2023, a adesão retornou ao patamar do primeiro semestre do ano anterior.

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD vem se mantendo instável, com duas quedas consecutivas.

A adesão dos alunos formandos tem se mantido consistentemente mais alta que a adesão geral dos alunos, como apresentado no Gráfico 2. Houve uma sequência de quedas durante os semestres com ensino em Regime Excepcional por Contingência (de 2020 a 2021), havendo uma recuperação no primeiro semestre de 2022 e mantendo-se até o primeiro semestre de 2023.

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Como pode ser observado no Gráfico 3, os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os alunos dos cursos de Graduação presencial com os alunos de Graduação em EaD, ou ainda, toda a comunidade de alunos com o grupo de alunos formandos.

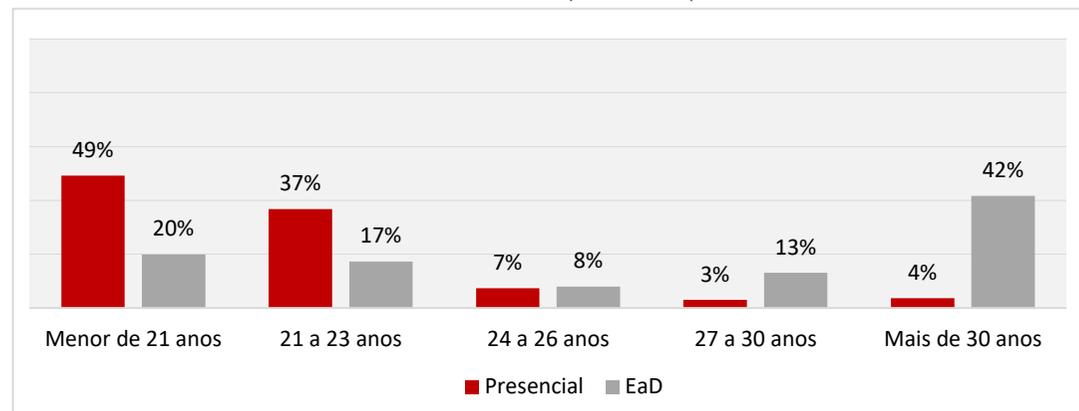


É possível observar no Gráfico 3 que em todos os grupos havia predominância do sexo feminino, notadamente juntos aos respondentes dos cursos de Graduação em EaD.

Em relação à faixa etária, os cursos presenciais de Graduação apresentaram um alunado mais jovem.

Conforme apresentado no Gráfico 4, 49% dos alunos dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária menor que 21 anos, contra 20% de alunos dos cursos de Graduação em EaD. No entanto, apenas 4% dos alunos dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária acima de 30 anos, contra 42% dos alunos da Graduação em EaD.

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

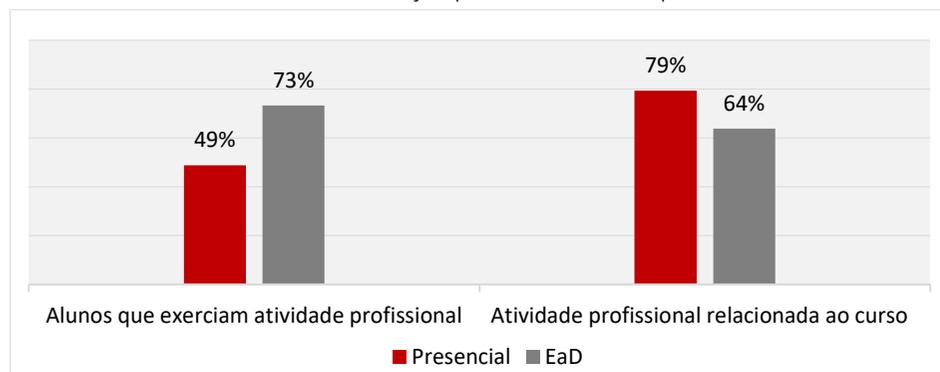


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

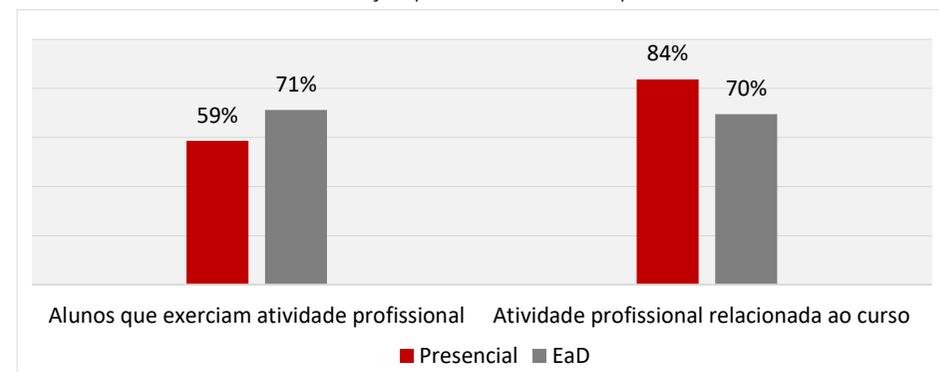
Conforme apresentado no Gráfico 5, 49% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 73% respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual subiu para 59% na Graduação presencial e caiu para 71% na Graduação em EaD, conforme apresentado no Gráfico 6.

**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 6:** Situação profissional dos respondentes formandos



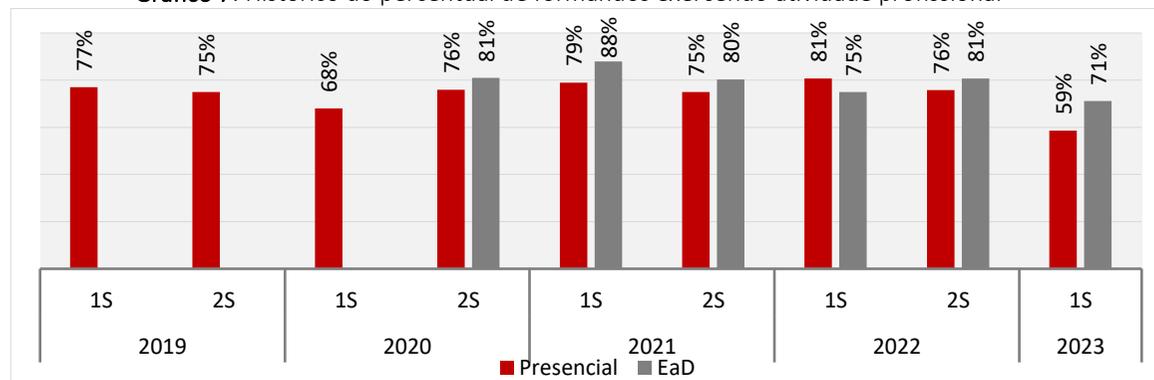
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao percentual de alunos que exerciam atividade profissional relacionada ao curso, os percentuais são mais altos nos cursos presenciais de Graduação, independentemente se observados todos os alunos respondentes (Gráfico 5) ou, apenas os alunos formandos (Gráfico 6).

O percentual de formandos da Graduação exercendo atividade profissional vinha se mantendo razoavelmente estável nos últimos quatro anos. No entanto, houve uma queda no primeiro semestre de 2023, como pode ser observado no Gráfico 7.

É possível observar ainda que os cursos de Graduação em EaD têm apresentado maior percentual de alunos com atividade profissional de 2020 a 2023 em todos os semestres da série, em relação aos alunos dos cursos presenciais de Graduação, exceto no primeiro semestre de 2022.

**Gráfico 7:** Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 8:** Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos de Graduação

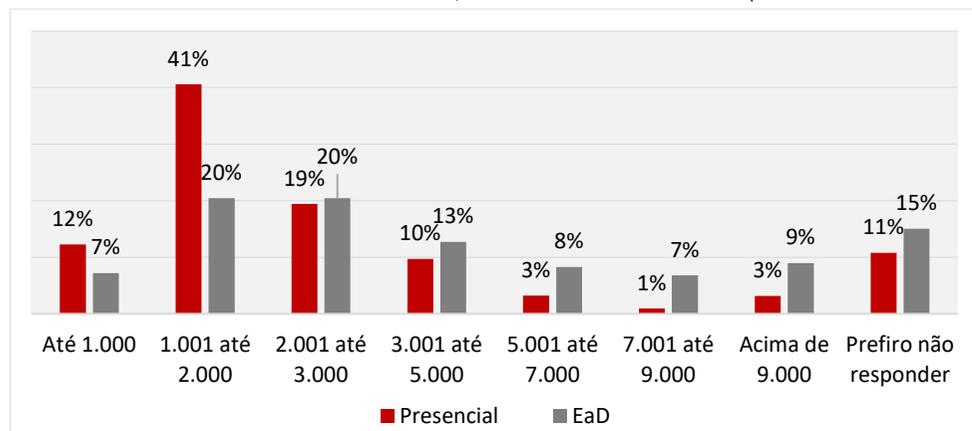


Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se, no Gráfico 8, que a natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos de Graduação na UPM variou de acordo com a modalidade do curso: entre os alunos dos cursos presenciais, 54% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional eram estagiários, enquanto entre os alunos dos cursos EaD, 64% dos respondentes trabalhavam como funcionários de empresa privada.

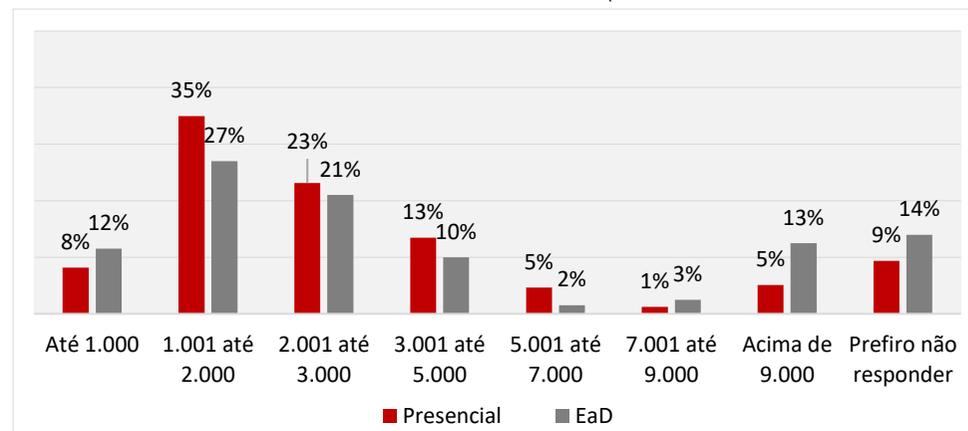
Quanto à renda bruta, foi possível identificar que os alunos formandos dos cursos presenciais apresentaram menores percentuais de alunos na faixa de renda até R\$ 2.000 e maiores percentuais de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000 (Gráfico 10), quando comparados à todos os respondentes (Gráfico 9).

**Gráfico 9:** Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

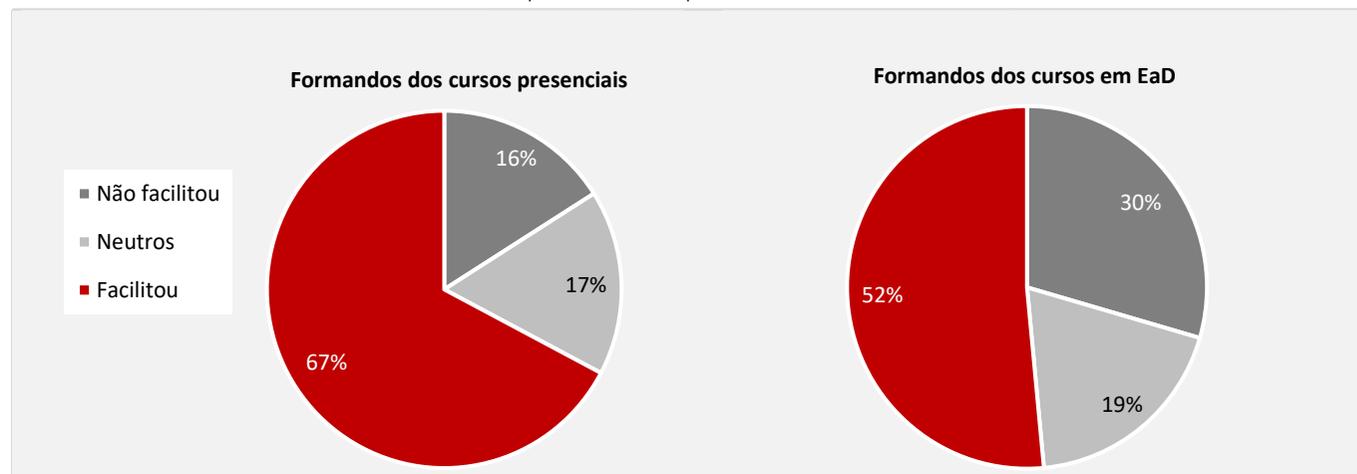
**Gráfico 10:** Faixa de renda bruta dos respondentes formandos



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 11, entre os respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação exercendo atividade profissional, 67% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho. Já entre os respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual foi de 52%. Essa diferença pode ser explicada pelo fato de um maior percentual de alunos dos cursos em EaD já estarem exercendo atividade profissional durante o curso, como pode ser verificado no Gráfico 5.

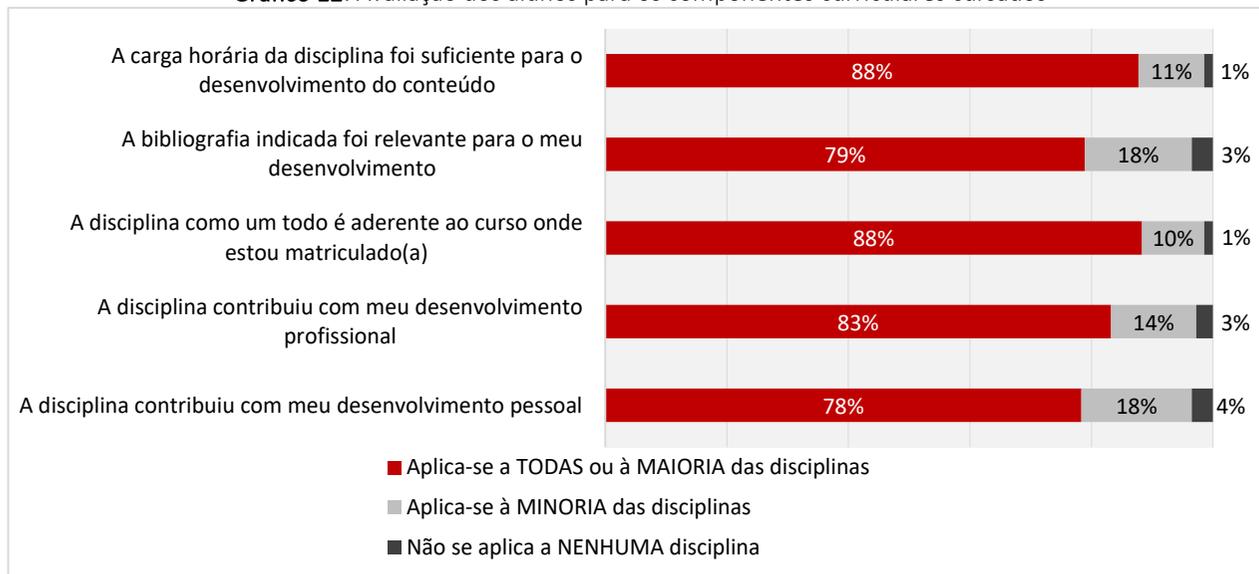
**Gráfico 11:** Percentual de alunos formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Gráfico 12: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados



Fonte: Dados da pesquisa.

Nota: foi utilizado o termo “disciplina” nas assertivas, para facilitar o entendimento dos alunos

Os componentes curriculares foram avaliados a partir de cinco assertivas apresentadas aos alunos.

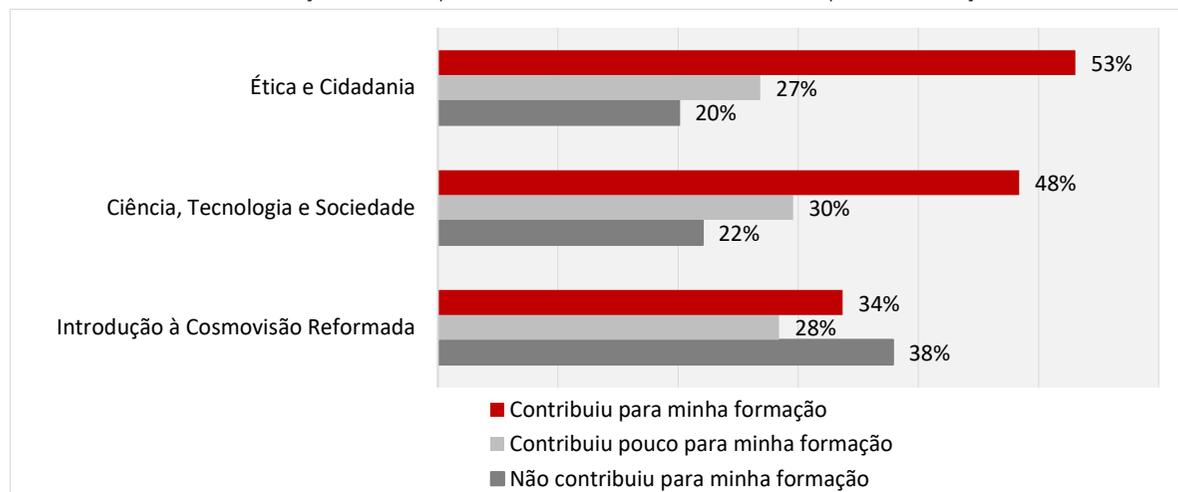
A aderência do componente curricular ao curso e a adequação da carga horária foram as assertivas que alcançaram maior percentual de “aplica-se a todas ou à maioria das disciplinas”.

A relevância da bibliografia para o desenvolvimento do aluno e a contribuição do componente curricular para o desenvolvimento pessoal do aluno alcançaram percentuais similares entre si.

O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.

### 3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

**Gráfico 13:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos



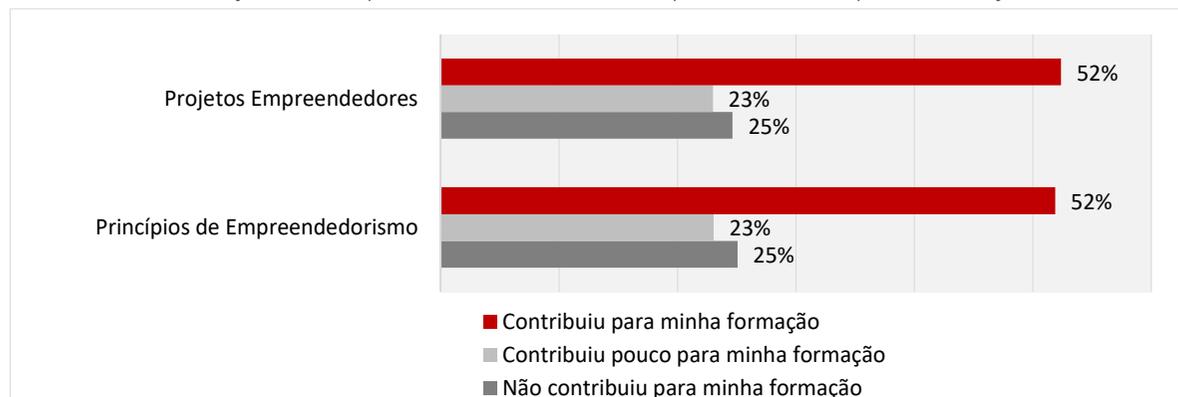
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, 53% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para sua formação, 48% concordaram que o componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu e 34% indicaram que o componente Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação.

Esses resultados evidenciam evolução na avaliação dos componentes curriculares Universais pelos alunos em relação ao segundo semestre de 2022, quando os percentuais obtidos foram 45%, 43% e 28%, respectivamente.

### 3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo

**Gráfico 14:** Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

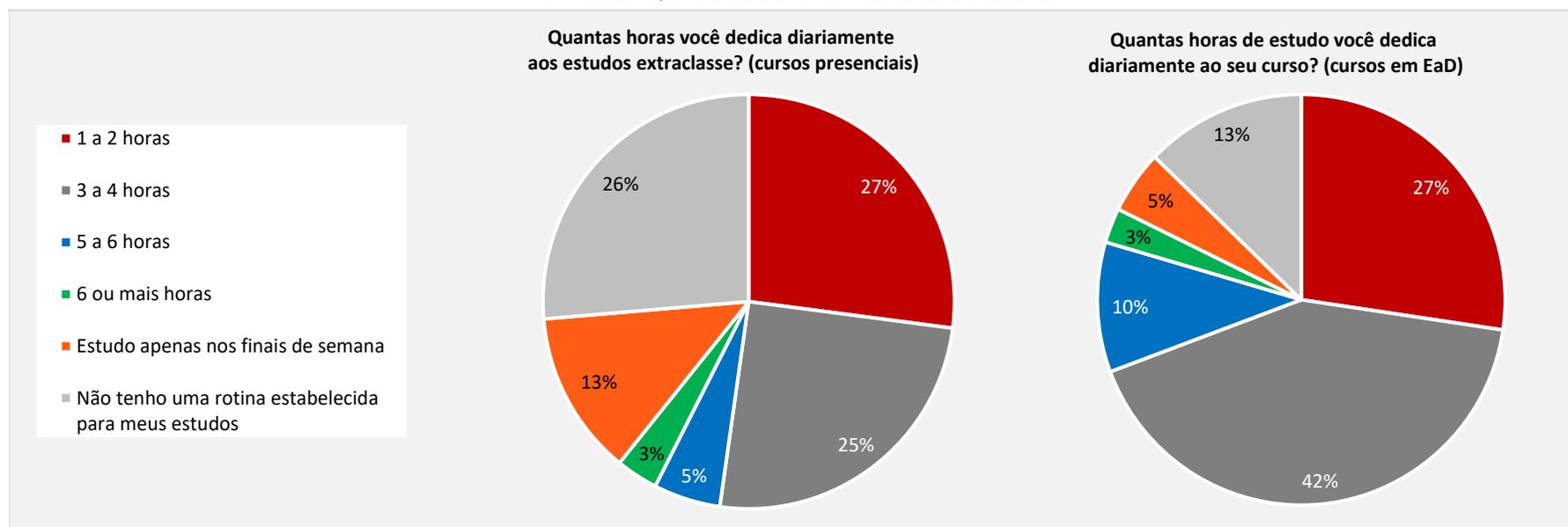
O Gráfico 14 evidencia que tanto o componente curricular Projetos Empreendedores quanto Princípios de Empreendedorismo alcançaram 52% de alunos que concordaram que os componentes contribuíram para sua formação.

Os resultados também indicam evolução em relação à pesquisa do segundo semestre de 2022, quando os resultados obtidos foram 47% para ambos os componentes curriculares de Empreendedorismo.

### 3.4 Dedicção aos estudos

A quantidade de horas dedicadas aos estudos foi avaliada a partir de diferentes perguntas. Para os alunos dos cursos presenciais, a pergunta envolveu a quantidade de horas dedicadas aos estudos extraclasse. Para os alunos dos cursos em EaD, foi avaliada a quantidade de horas dedicadas ao curso. O Gráfico 15 apresenta os resultados encontrados.

Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos



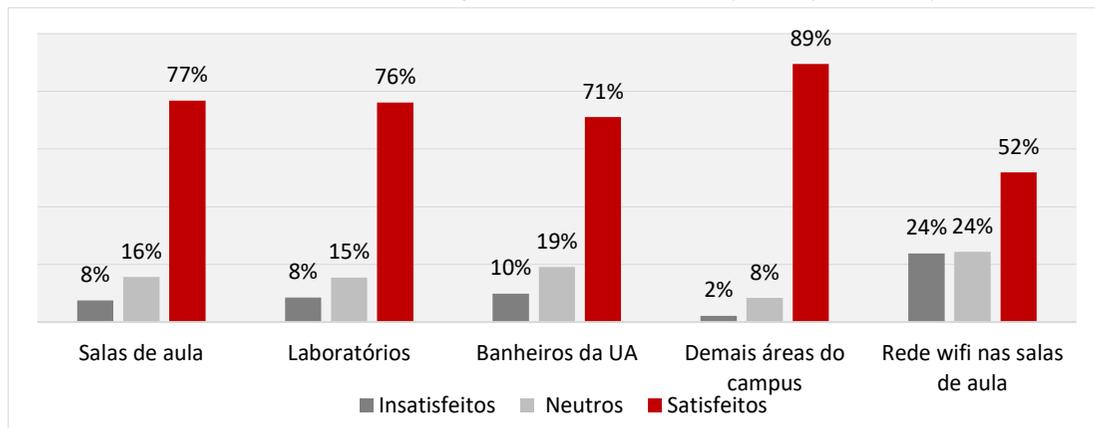
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Os alunos dos cursos de Graduação avaliaram a infraestrutura relacionada ao curso e ao *campus* (no caso de alunos dos cursos presenciais) ou aos polos (no caso dos cursos em EaD). Os resultados estão apresentados nos Gráficos 16 e 17.

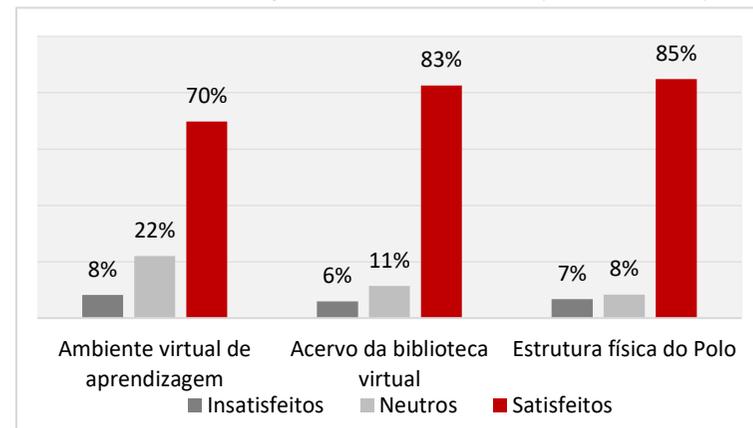
As condições das áreas comuns do *campus* (cursos presenciais) e estrutura física dos Polos (cursos em EaD) foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 89% e 85%, respectivamente.

**Gráfico 16:** Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 17:** Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



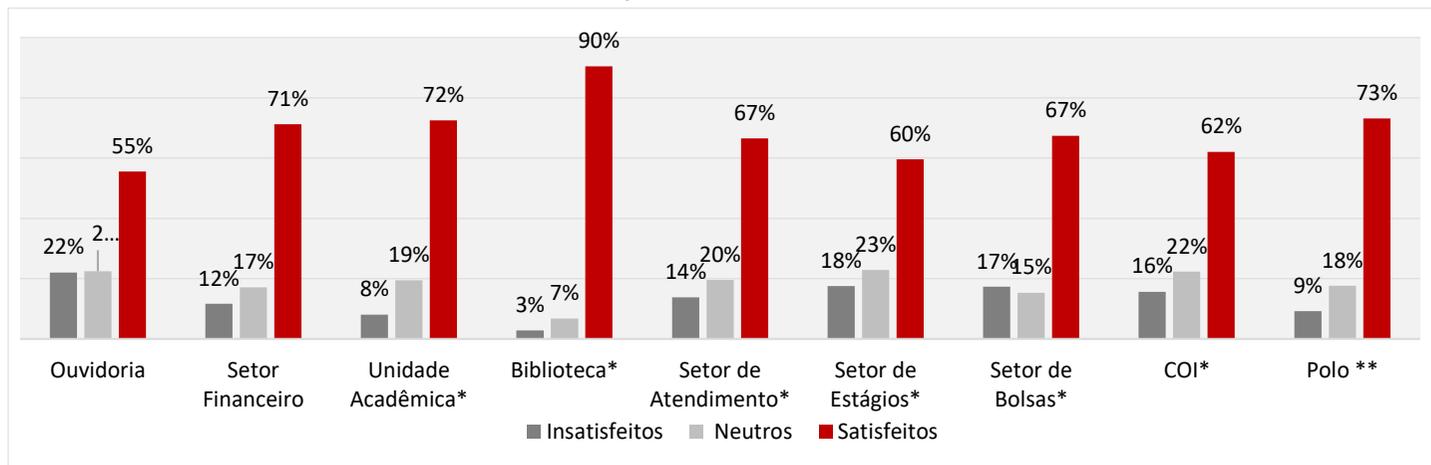
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos

Como nos anos anteriores, o setor com maior percentual de satisfação dos alunos com o atendimento foi a Biblioteca, com 90% de alunos satisfeitos.

As instâncias destacadas no Gráfico 18 com “\*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais de Graduação e, aquela destacada com “\*\*”, foi avaliada apenas pelos alunos dos cursos em EaD.

**Gráfico 18:** Satisfação dos alunos com o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

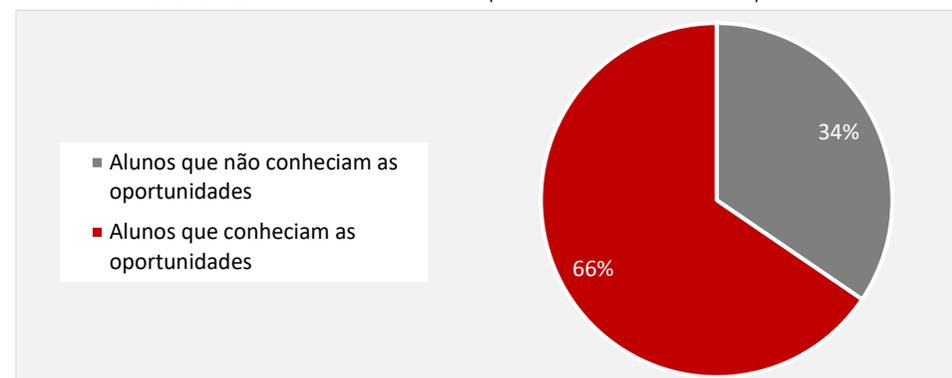
Destaca-se que as perguntas relativas à satisfação com o atendimento do Setor de Estágios, Ouvidoria, COI e Polo eram opcionais, havendo uma orientação para o aluno deixar em branco a resposta caso não tivesse utilizado o atendimento.

### 3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Foi perguntado aos alunos se conheciam as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI).

Conforme apresentado no Gráfico 19, 66% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades. Esse percentual indica uma evolução em relação ao segundo semestre de 2022, quando o percentual de alunos que conheciam as oportunidades oferecidas era de 64%.

**Gráfico 19:** Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI



Fonte: Dados da pesquisa

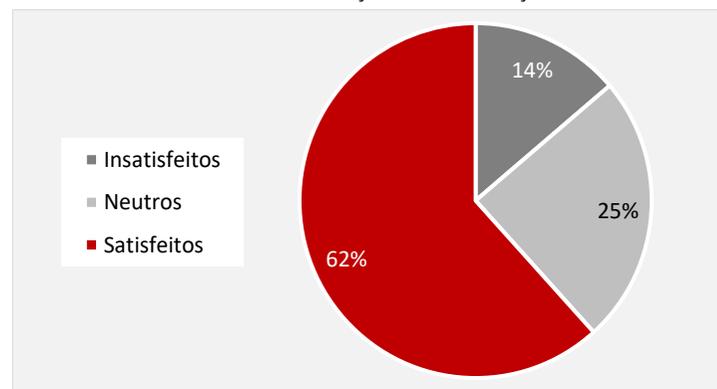
### 3.8 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD

Cinco questões do questionário foram destinadas apenas aos alunos dos cursos de Graduação em EaD. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.8.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades *on-line* da UPM

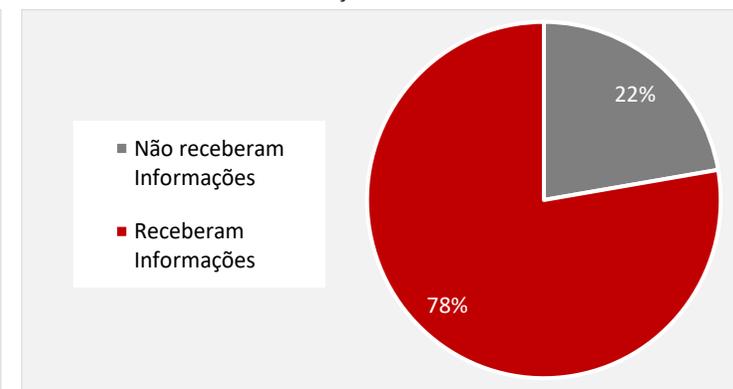
Os resultados indicaram que 62% dos alunos dos cursos de Graduação em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Tutor. Em relação ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 78% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o primeiro semestre de 2023. Os Gráficos 20 e 21 apresentam estes resultados.

**Gráfico 20:** Satisfação com a atuação do Tutor



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 21:** Informações sobre atividades *on-line*



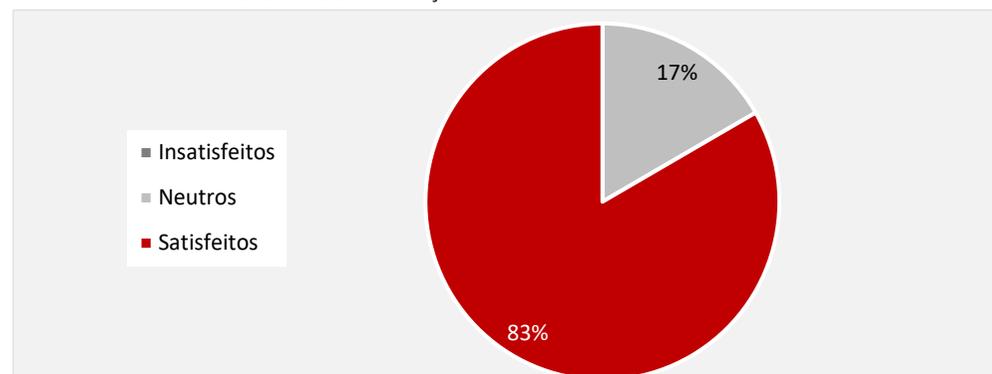
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8.2 Satisfação com as atividades de Extensão nos Polos

A avaliação da satisfação dos alunos com as atividades de Extensão foi realizada apenas pelos alunos que declararam já ter participado de alguma atividade de Extensão do Polo.

Conforme apresentado no Gráfico 22, 83% dos respondentes estavam satisfeitos com essas atividades.

**Gráfico 22:** Satisfação com as atividades de Extensão do Polo

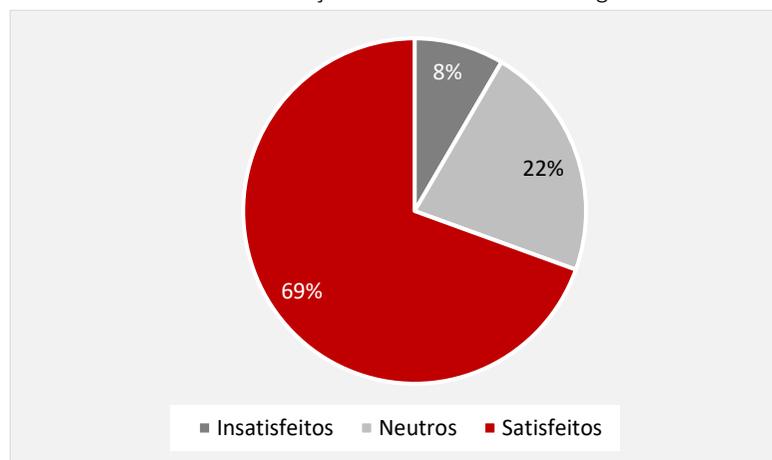


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8.3 Satisfação com os Encontros Integradores

Conforme apresentado no Gráfico 23, 69% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos de Graduação em EaD. A pesquisa buscou também identificar os motivos que levaram os alunos a faltar nesses encontros. Conforme apresentado no Gráfico 24, a principal motivação estava relacionada ao trabalho.

**Gráfico 23:** Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 24:** Motivos para faltar nos Encontros Integradores



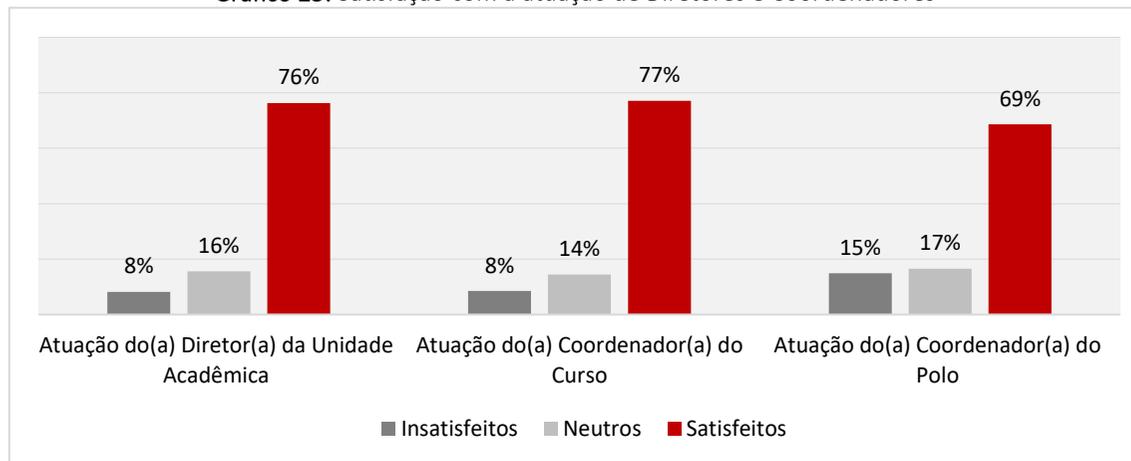
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores

Como pode ser verificado no Gráfico 25, o percentual de satisfação dos respondentes com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica foi de 76%, similar ao percentual de satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso, que foi de 77%. Essas avaliações foram realizadas por todos os respondentes.

Já a avaliação da satisfação dos alunos com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo, foi realizada apenas pelos alunos dos cursos de Graduação em EaD, com resposta opcional. Os resultados indicaram 69% de respondentes satisfeitos.

Gráfico 25: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação geral dos alunos formandos

Oito perguntas foram direcionadas apenas aos alunos formandos. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

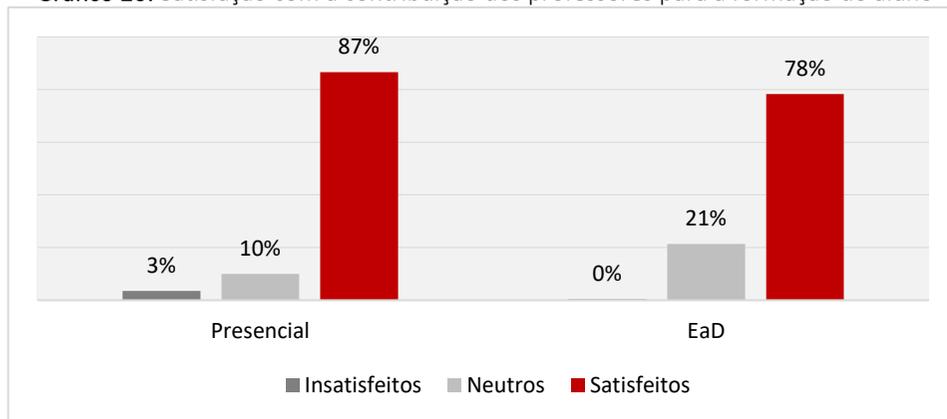
#### 3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC

O percentual de alunos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 87% e, dos cursos em EaD, foi de 78%.

Em relação à satisfação dos formandos respondentes com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o percentual de respondentes satisfeitos dos cursos presenciais de Graduação foi de 77% e, dos cursos em EaD, de 90%.

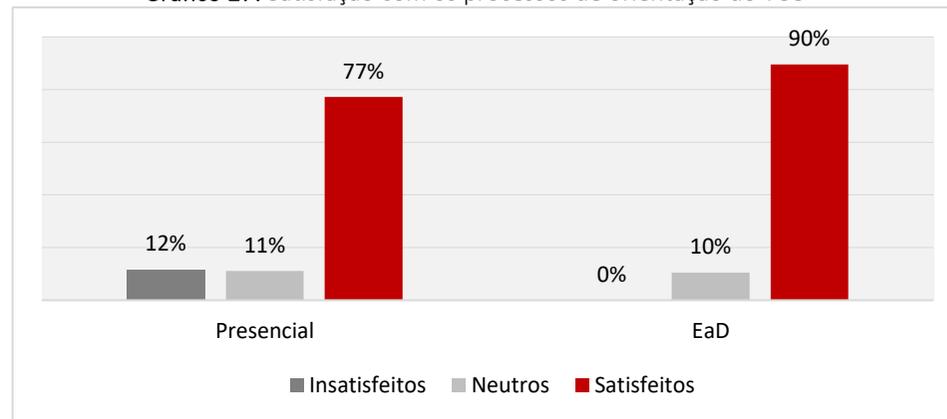
Os Gráficos 26 e 27 apresentam os resultados encontrados.

**Gráfico 26:** Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 27:** Satisfação com os processos de orientação do TCC



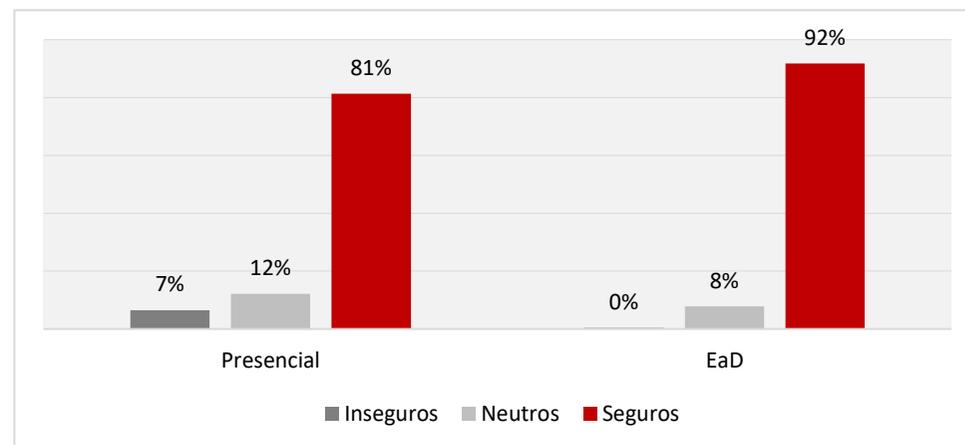
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 28, 81% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional. Observa-se que este percentual é maior do que o percentual dos respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (59%, conforme Gráfico 6).

No caso dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual de alunos que indicaram estar seguros foi de 92%, também acima do percentual de respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (71%, conforme Gráfico 6).

**Gráfico 28:** Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

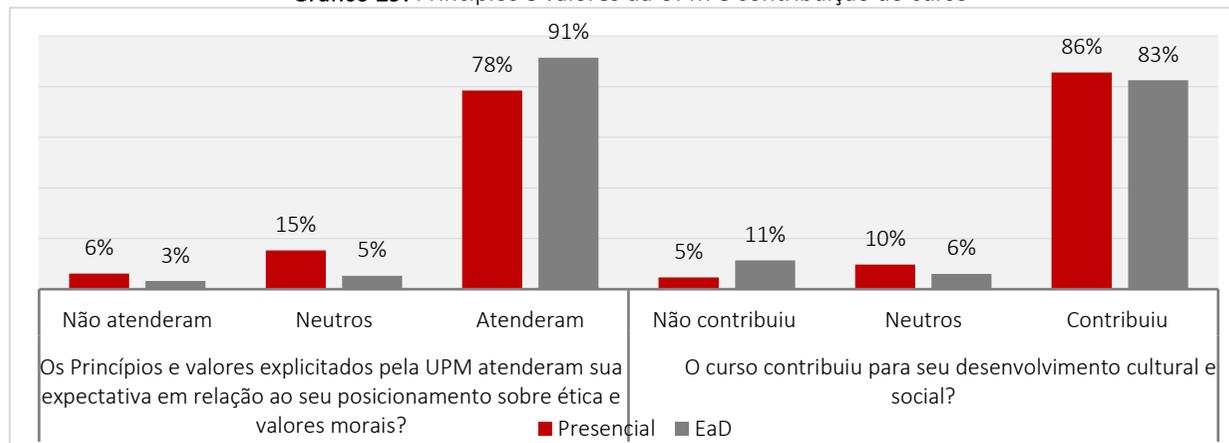


### 3.10.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso

78% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 91% dos cursos de Graduação em EaD indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação aos seus posicionamentos sobre valores éticos e morais, conforme apresentado no Gráfico 29.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 29 evidencia que 86% dos formandos respondentes dos cursos de Graduação presencial e 83% dos formandos dos cursos de Graduação em EaD indicaram que o curso sendo concluído contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

Gráfico 29: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso



Fonte: Dados da pesquisa

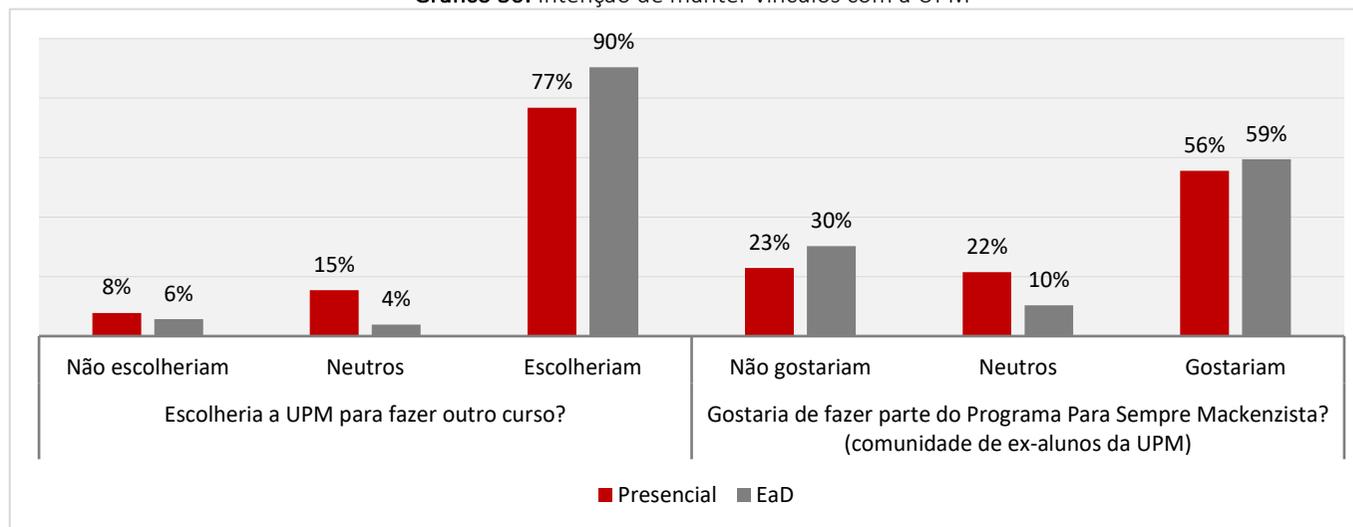
### 3.10.4 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na universidade, 77% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação e 90% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 56% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 59% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 30.

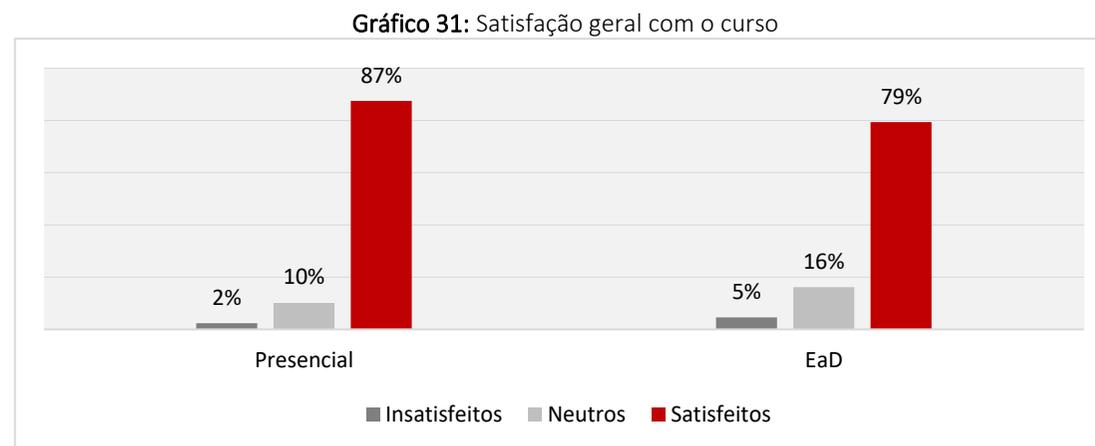
Gráfico 30: Intenção de manter vínculos com a UPM



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 Satisfação geral com o curso

O percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi maior entre os cursos presenciais de Graduação. Como pode ser observado no Gráfico 31, 87% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 79% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

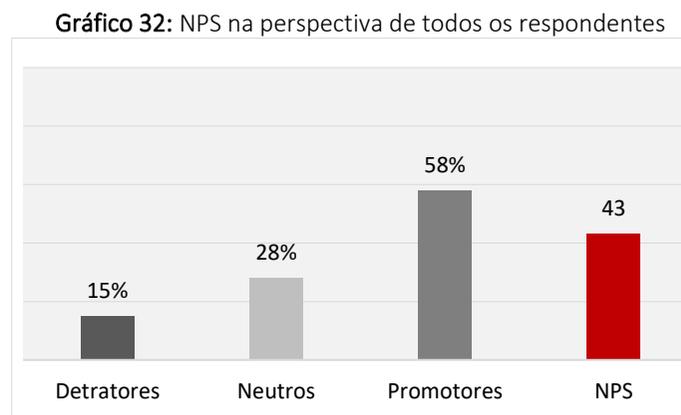


Fonte: Dados da pesquisa

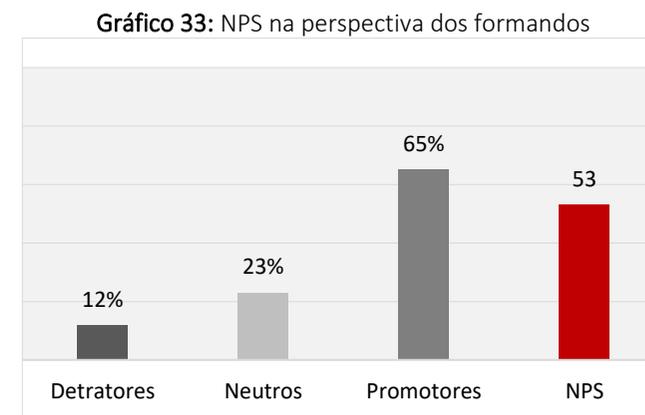
### 3.12 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 32 e 33, o NPS da UPM era 43, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 53, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

Os resultados evidenciam ainda que o percentual de alunos promotores foi de 58% quando são considerados todos os respondentes e de 65% entre os respondentes formandos.



Fonte: Dados da pesquisa



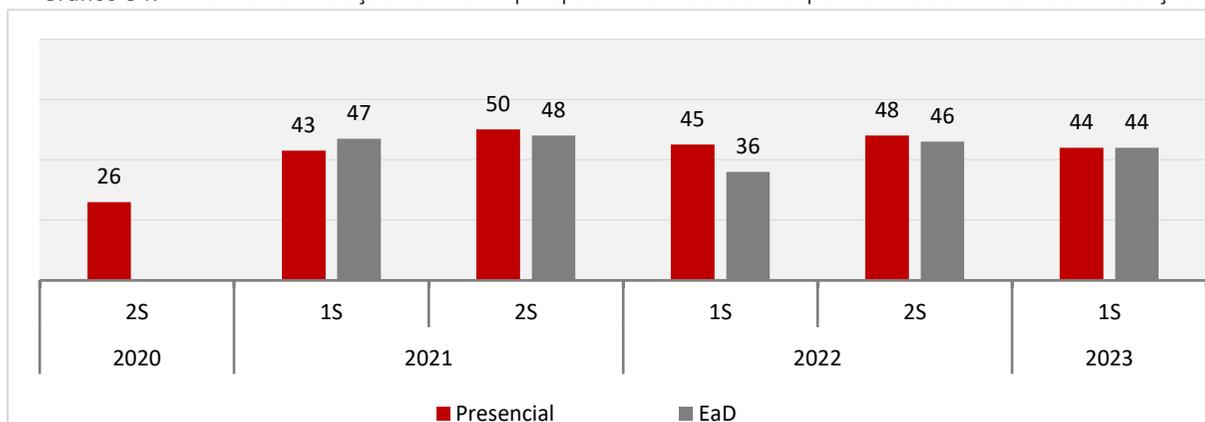
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.12.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

Os Gráficos 34 e 35 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos formandos, no período de 2020 a 2023.

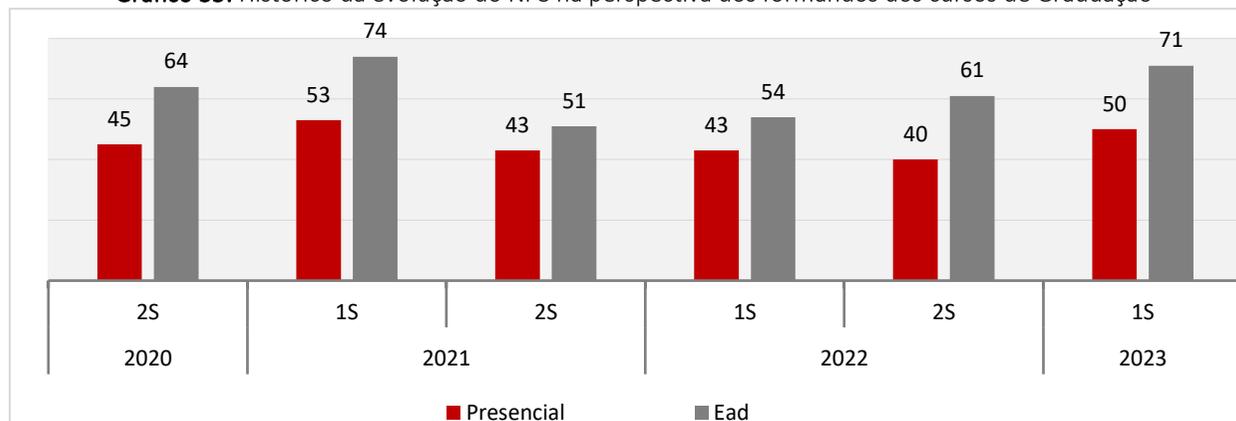
Pode-se observar que, no caso dos cursos de Graduação em EaD, o NPS junto aos alunos formandos tem sido maior que aqueles avaliados junto a todos os alunos. No caso dos cursos presenciais, o comportamento tem variado ao longo dos semestres.

**Gráfico 34:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 35:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação no primeiro semestre de 2023 evidenciaram um aumento no NPS dos alunos formandos, seja dos cursos presenciais e dos cursos em EaD, havendo uma ligeira queda quando se avalia os resultados obtidos juntos a todos os alunos respondentes. No entanto, houve uma queda significativa no percentual de alunos exercendo atividade profissional ao final do curso, após três anos de resultados razoavelmente estáveis. Essa queda pode estar relacionada à situação econômica do país, mas precisa ser monitorada nos próximos semestres. Já a adesão dos alunos sofreu ligeira queda, quando se considera todos os participantes, havendo discreto aumento no percentual, quando se considera apenas os alunos formandos. Os demais indicadores mantiveram-se estáveis, com ligeiras alterações.

## APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos<sup>2</sup>

1. Indique o *campus* da UPM onde você está matriculado(a).  
**Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM.**
2. Indique em qual semestre do curso em que você está matriculado(a). Caso esteja matriculado em mais de um semestre, indique aquele onde cursa mais créditos.  
**Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do semestre.**

Por favor, informe seus dados demográficos

3. Sexo  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória**
  - Feminino
  - Masculino
4. Faixa etária  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.**
  - Menos de 21 anos;
  - De 21 a 23 anos;
  - 24 a 26 anos;
  - 27 a 30 anos;
  - Mais de 30 anos.
5. Você está exercendo alguma atividade profissional?  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Sim
  - Não (*Ir para a pergunta 10*)

### Sobre sua atividade profissional

6. A atividade profissional está relacionada com seu curso?  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Sim
  - Não

7. Qual a natureza da sua atividade profissional?  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória**
  - Estagiário(a);
  - Funcionário(a) de empresa privada;
  - Funcionário(a) de empresa pública;
  - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor;
  - Microempreendedor(a) individual;
  - Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual;
  - Outra natureza de atividade.
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.**
9. Qual a faixa de sua bolsa (se estagiário) ou renda bruta mensal atual (em reais)?  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.**
  - Até 1.000
  - De 1.001 até 2.000
  - De 2.001 a 3.000
  - De 3.001 a 5.000
  - De 5.001 a 7.000
  - De 7.001 a 9.000
  - Acima de 9.000
  - Prefiro não responder

### Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

10. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre.

<sup>2</sup> Deve-se observar que o questionário possui filtros para os diferentes grupos de respondentes. Algumas questões foram respondidas por todos e, outras, apenas se adequadas ao grupo ao qual o aluno pertencia, por exemplo, curso presencial ou em EaD, aluno formando ou não formando.



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.

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

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

12. 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

13. Caso queira, faça comentários sobre as disciplinas universais.

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

14. Indique a modalidade de curso em que está matriculado.

- Meu curso é presencial;
- Meu curso é a distância (EaD) (ir para a pergunta 24)

15. Indique o *campus* onde está matriculado.

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

16. Em geral, quantas horas de estudo você dedica diariamente aos estudos extraclasse?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

17. Avalie sua satisfação com a infraestrutura das salas de aula.

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

18. Avalie sua satisfação com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula.

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

19. Avalie sua satisfação com a infraestrutura dos laboratórios. Deixe em branco caso não tenha utilizado laboratórios neste semestre.

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

20. Avalie sua satisfação com as condições dos banheiros da Unidade Acadêmica.

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

21. Avalie sua satisfação com as condições das demais áreas do *campus*.

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

22. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura das salas de aula, banheiros e áreas comuns.

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

### Para alunos de cursos a distância (EaD)

23. Indique o Polo onde está matriculado.

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

24. Se informou “Outro Polo”, por favor, indique qual.
25. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
26. Caso queira, justifique sua resposta sobre o ambiente virtual de aprendizagem.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
27. 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.
28. 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.
29. Caso queira, justifique sua avaliação para os Encontros Integradores.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
30. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, quais são os principais motivos que o(a) levaram a faltar?  
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- 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.
31. Se indicou “Outros motivos” para faltar aos Encontros Integradores, por favor, indique quais.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
32. Você recebeu informações sobre os cursos e atividades *on-line* aderentes ao seu curso oferecidas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não
33. 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 aos finais de semana;
  - Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos.
34. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
35. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
36. 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 obrigatória.
37. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Polo. 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 obrigatória.
38. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo onde está matriculado(a).  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

39. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

40. Você conhece as atividades de Extensão promovidas pelo Polo onde está matriculado(a)? Se sim, por favor avalie seu nível de satisfação com estas atividades. Senão, deixe em branco.

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

### Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

41. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

42. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento aos Alunos da Universidade.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

43. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca. 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.

44. Você conhece as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas aos alunos pela COI? (setor de mobilidade acadêmica/intercâmbio).  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

45. Avalie sua satisfação com o atendimento da COI. 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.

46. Avalie sua satisfação com o Setor de Estágios. 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.

47. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

48. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor de Bolsas.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

49. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

50. Você participou ou assistiu alguma apresentação dos resultados das pesquisas da Comissão Própria de Avaliação (CPA) sobre o curso durante o semestre?

Tipo de questão: dicotômica, opcional.

- Sim
- Não

### Aspectos gerais

51. 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.

52. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro 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.

53. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. Caso não conheça o(a) Coordenador(a), deixe em branco.



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

54. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Coordenador(a).

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

55. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica. Caso não conheça o(a) Diretor(a), deixe em branco

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

56. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Diretor(a).

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

57. Qual seu grau de satisfação com o Curso?

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

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

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

59. Você é um(a) provável formando(a)? Isto é, está cursando as últimas disciplinas do curso neste semestre?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

### Prováveis formandos

60. O curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não contribuiu e 10=Contribuiu muito. Resposta obrigatória.

61. 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.

62. Qual seu grau de satisfação com o processo de orientação do seu TCC? Deixe em branco se seu curso não teve TCC.

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

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Inseguro(a) e 10=Seguro(a). Resposta obrigatória.

64. 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.

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

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

66. 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.

67. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?

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

68. Caso queira, comente sobre os princípios e valores explicitados pela UPM.

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

### Sua confiança na UPM

69. 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.

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

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

71. Caso queira, faça comentários sobre este questionário e/ou sobre itens que gostaria de ter avaliado e que não encontrou aqui.

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