

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS PRESENCIAIS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU**

2021 2S

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 de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



Sumário

Apresentação.....	4
1. Introdução.....	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos.....	7
3. Apresentação geral dos resultados.....	8
3.1 Perfil dos respondentes	9
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	9
3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho.....	11
3.4 Satisfação com o atendimento ao aluno.....	12
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores	13
3.6 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso	14
3.7 Os princípios e valores da UPM.....	15
3.8 Satisfação geral com o curso.....	15
3.9 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	16
3.10 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS).....	17
4. Considerações finais	18
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	19

Índice de Tabelas

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

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica	8
Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo	9
Gráfico 3: Faixa etária dos respondentes.....	9
Gráfico 4: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes em 2021	10
Gráfico 5: Atividade profissional dos formandos no segundo semestre de 2021, agrupado por Unidade Acadêmica	10
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional.....	11
Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes.....	11
Gráfico 8: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	12
Gráfico 9: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional, detalhado por Unidade Acadêmica	12
Gráfico 10: Respondentes satisfeitos com o atendimento ao aluno	13
Gráfico 11: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação.....	13
Gráfico 12: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por Unidade Acadêmica	14
Gráfico 13: Satisfação com a atuação do Coordenador	14
Gráfico 14: Satisfação com a atuação do Coordenador, detalhado por Unidade Acadêmica.....	15
Gráfico 15: Princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais	15
Gráfico 16: Satisfação geral com o curso.....	16
Gráfico 17: Satisfação geral com o curso, detalhado por Unidade Acadêmica.....	16
Gráfico 18: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura ..	17
Gráfico 19: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes	17

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao segundo semestre de 2021.

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

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* quanto aos cursos que estavam concluindo, considerando a percepção dos discentes. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar o perfil do aluno formando;
- II. Identificar a situação profissional destes alunos;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - c) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento ao Aluno;
 - d) o atendimento prestado aos alunos pela Biblioteca do curso;
 - e) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro;
- IV. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso;
- V. Verificar a intenção do aluno manter vínculo com a UPM após a formatura;
- VI. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 130 alunos, representando 45% dos 287 prováveis formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu*. 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 Pós-Graduação *Lato Sensu*. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Perfil do aluno formando

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 65% dos prováveis formandos. Quanto à faixa etária, 42% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos.

II. Situação profissional dos prováveis formandos

O percentual de respondentes que estava exercendo atividade profissional foi de **96%**.

III. Satisfação geral dos prováveis formandos

- a) **85%** dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores;
- b) **82%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica;
- c) **65%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM;
- d) **73%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento na biblioteca do curso;
- e) **69%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro.



IV. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

78% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso sendo concluído.

V. Intenção de manter vínculo com a UPM

75% dos respondentes concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **73%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

VI. Lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos respondentes)

O NPS da UPM, na perspectiva dos formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu*, foi de **46**, com 64% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 18% 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 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 de 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 Universitário (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros. O período de coleta de dados foi de 2 a 30 de novembro de 2021.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

Para as perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de 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 23, 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 $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$, sem o %.

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

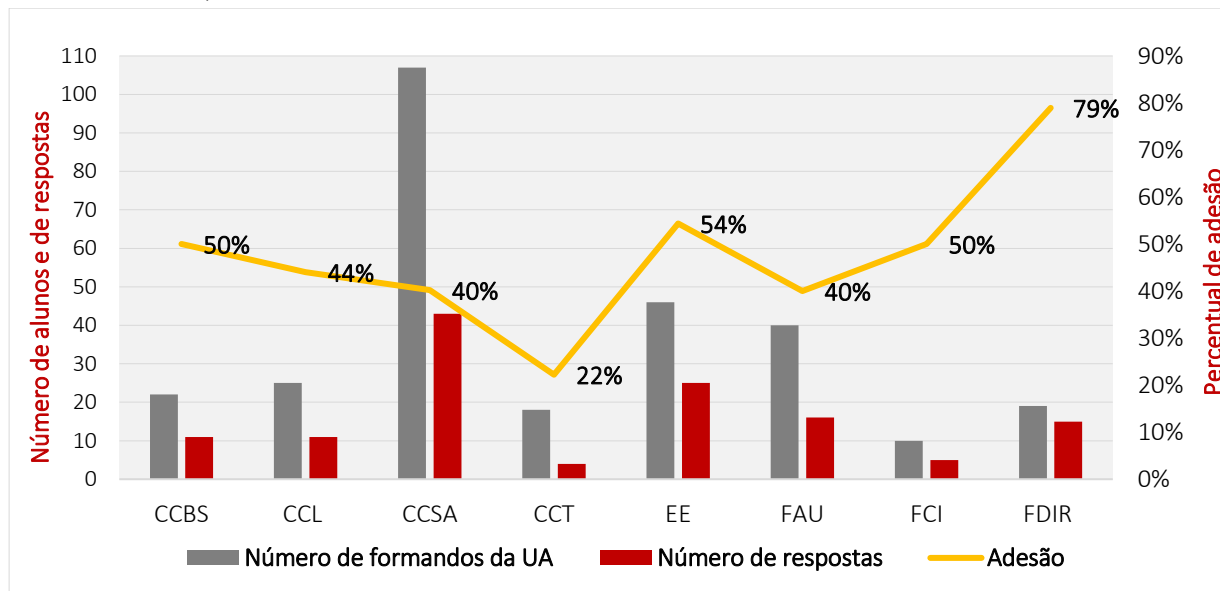
Participaram da pesquisa 130 alunos, que representam 45% dos 287 alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial da UPM. A Tabela 1 e o Gráficos 1 detalham a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica. Destaca-se que, no momento da coleta de dados, não havia alunos formandos no Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT).

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Número de respostas de alunos	% em relação ao total de respostas	Número de alunos prováveis formandos por curso	% Adesão
CCBS	11	8%	22	50%
CCL	11	8%	25	44%
CCSA	43	33%	107	40%
CCT	4	3%	18	22%
EE	25	19%	46	54%
FAU	16	12%	40	40%
FCI	5	4%	10	50%
FDIR	15	12%	19	79%
Total	130	100%	287	45%

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica



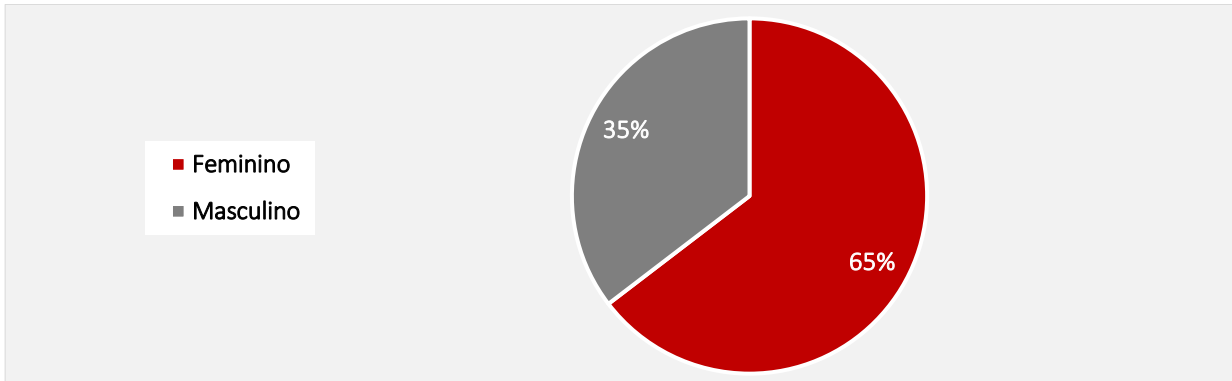
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 1 e no Gráfico 1, as Unidades Acadêmicas com um maior percentual de adesão foram na Faculdade de Direito (FDIR) com 79%, em seguida a Escola de Engenharia (EE) com 54%, em seguida o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) e a Faculdade de Computação e Informática (FCI), ambas com participação de 50% dos seus prováveis formandos.

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 65% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

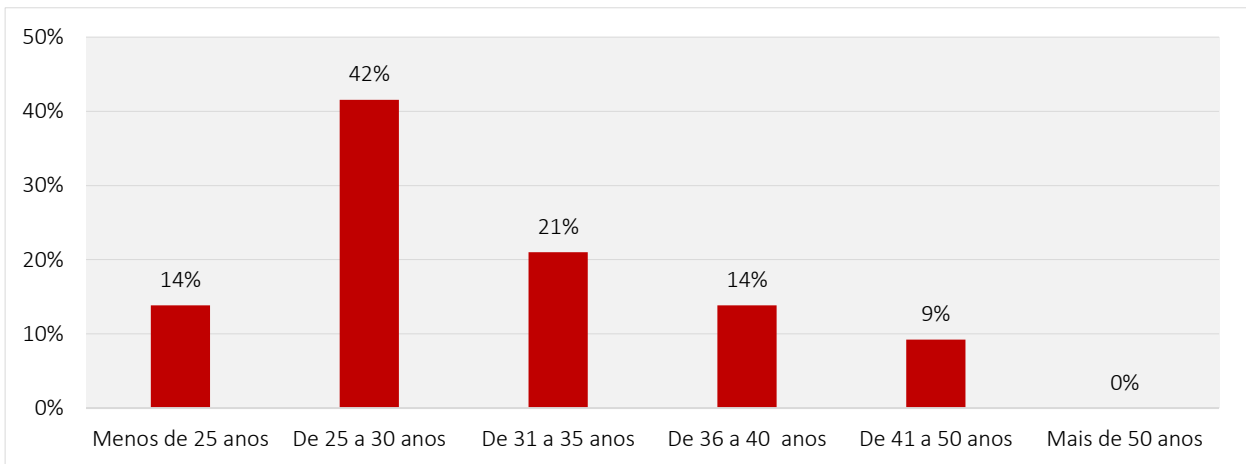
Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 42% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 21% entre 31 e 35 anos, totalizando 63% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Faixa etária dos respondentes

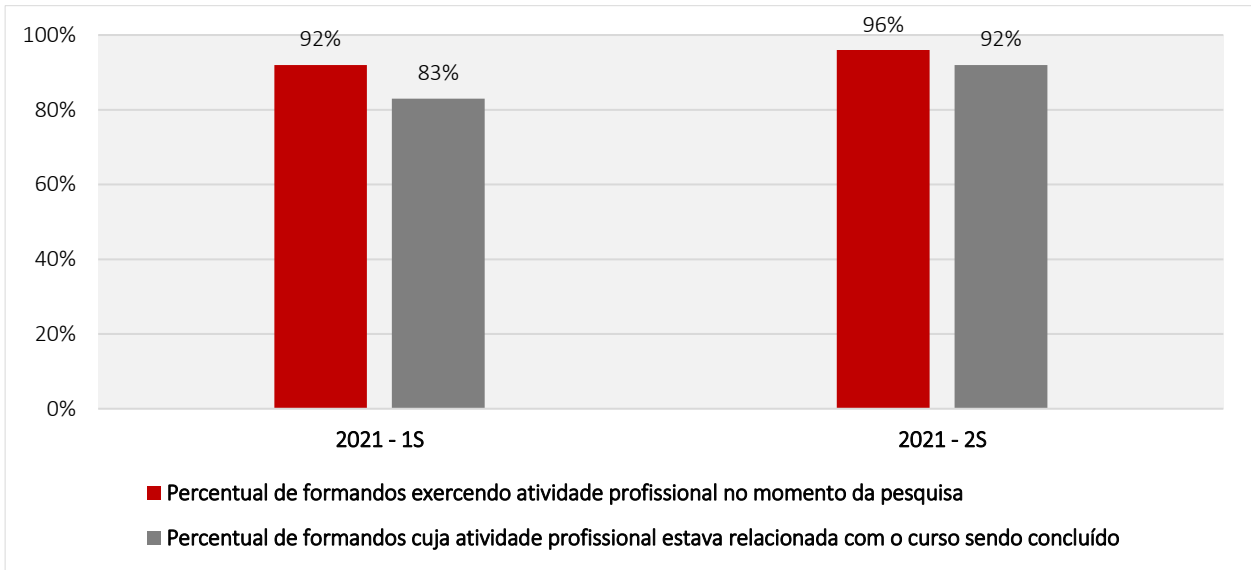


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

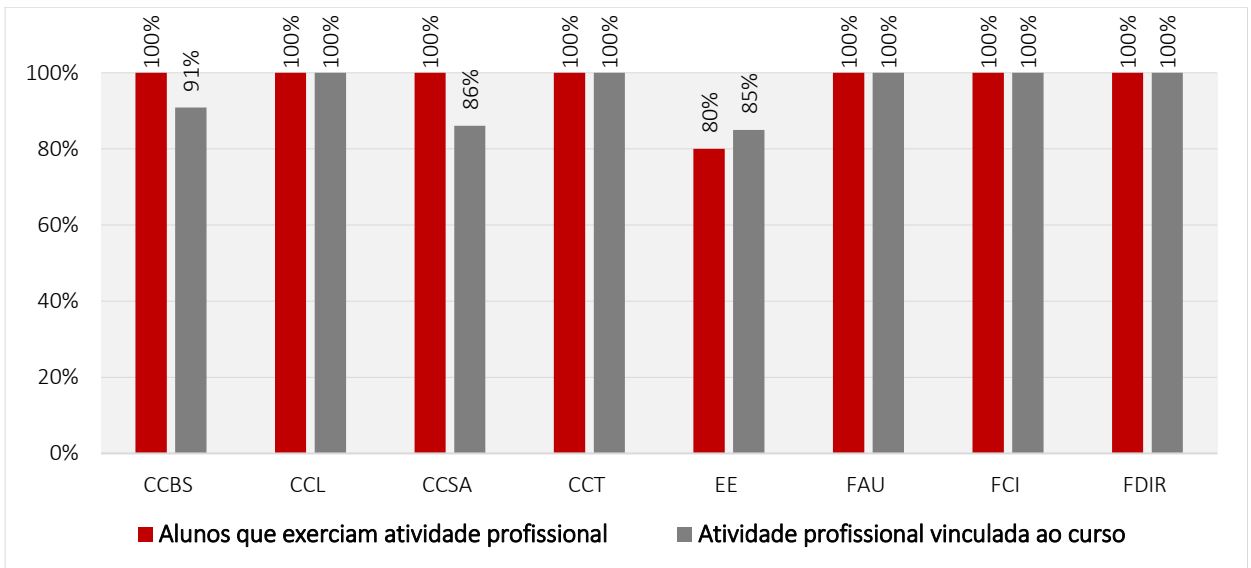
Duas questões do questionário buscaram identificar a situação profissional dos formandos. Conforme a síntese apresentada no Gráfico 4, 96% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no momento da pesquisa e, para 92%, a atividade profissional tinha vínculo direto com o curso. O Gráfico 5 apresenta a situação profissional agrupada por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes em 2021



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Atividade profissional dos formandos no segundo semestre de 2021, agrupado por Unidade Acadêmica

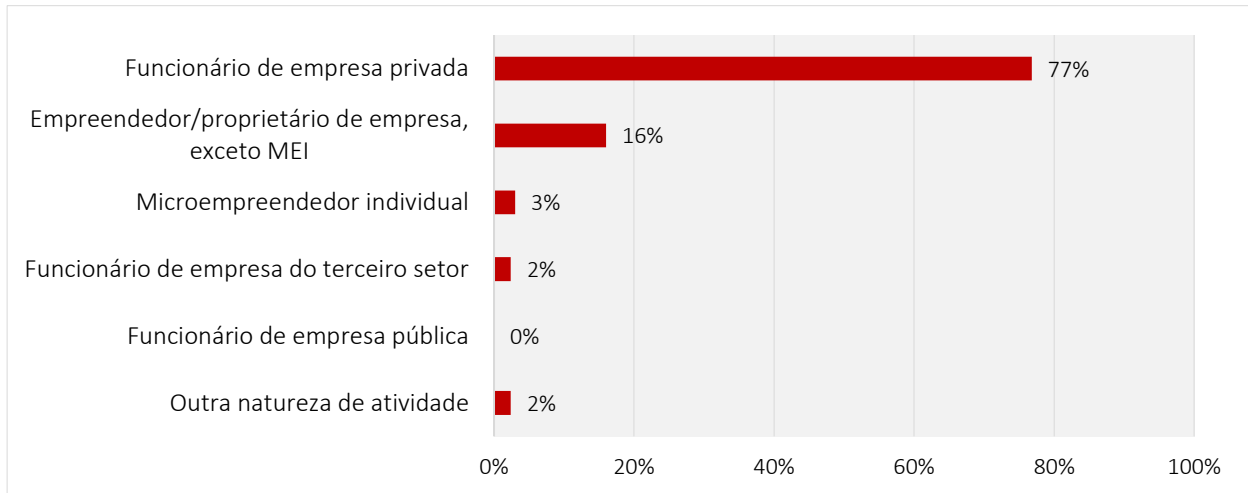


Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 5, 100% dos respondentes do CCBS, CCL, CCSA, CCT, FAU, FCI e FDIR estavam exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, sendo que do CCL, CCT, FAU, FCI e FDIR, 100% estavam exercendo atividades vinculadas ao curso e 91% do CCBS, 86% do CCSA e 85% do EE estavam exercendo atividade profissional em atividades vinculadas ao curso.

Em relação à natureza da atividade profissional, maioria dos respondentes (77%) estava atuando como funcionários de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos formandos respondentes.

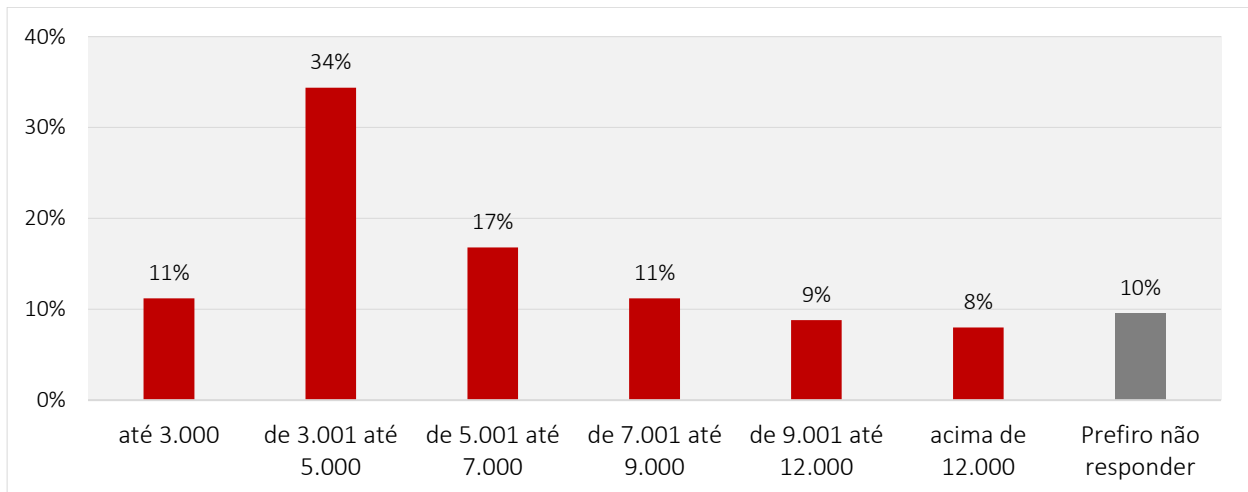
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à renda bruta dos respondentes, 11% tinham renda bruta até R\$3.000 e 8% acima de R\$12.000. A faixa de R\$3.001 a R\$5.000 foi a que apresentou o maior percentual de respondentes (34%), conforme apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes

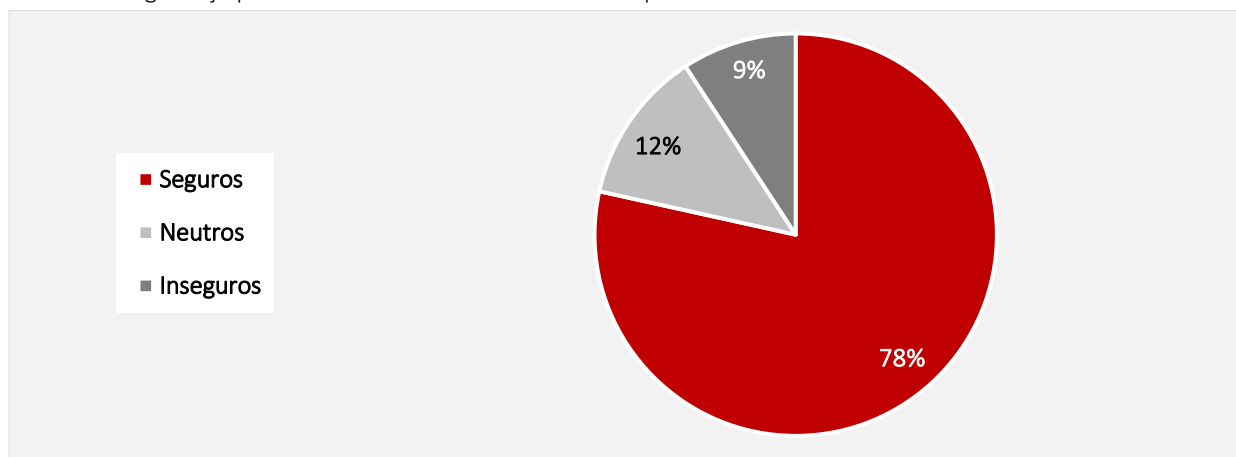


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

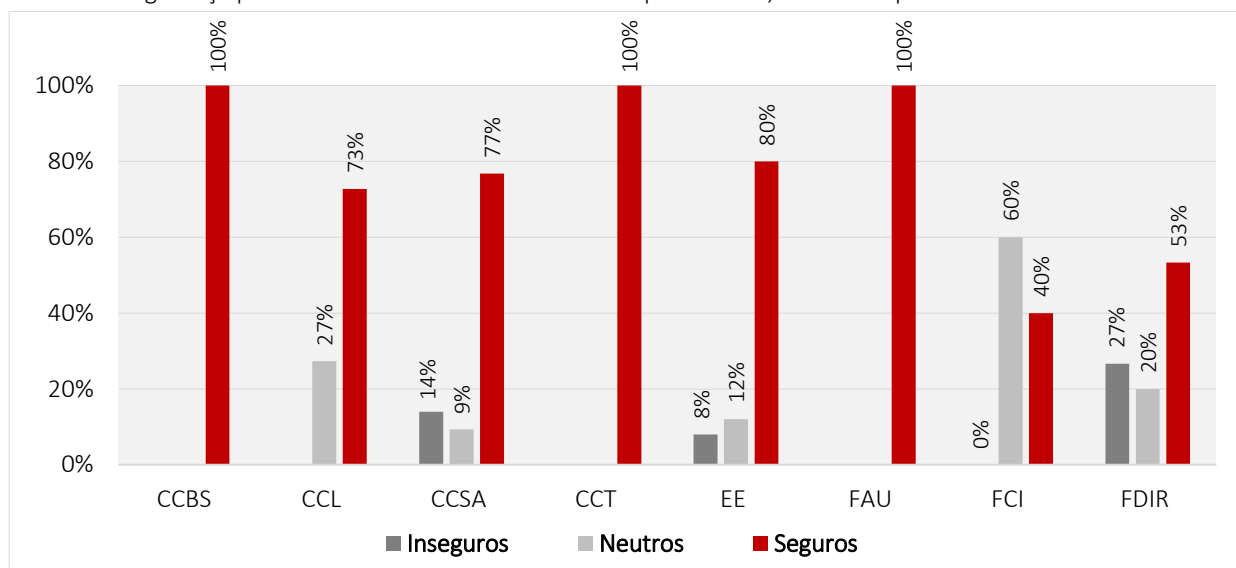
Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade à vida profissional, 78% dos formandos indicaram que sentiam segurança e 9% estavam inseguros, conforme apresentado no Gráfico 8. Os resultados agrupados por Unidade Acadêmica estão apresentados no Gráfico 9.

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



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 9: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional, detalhado por Unidade Acadêmica



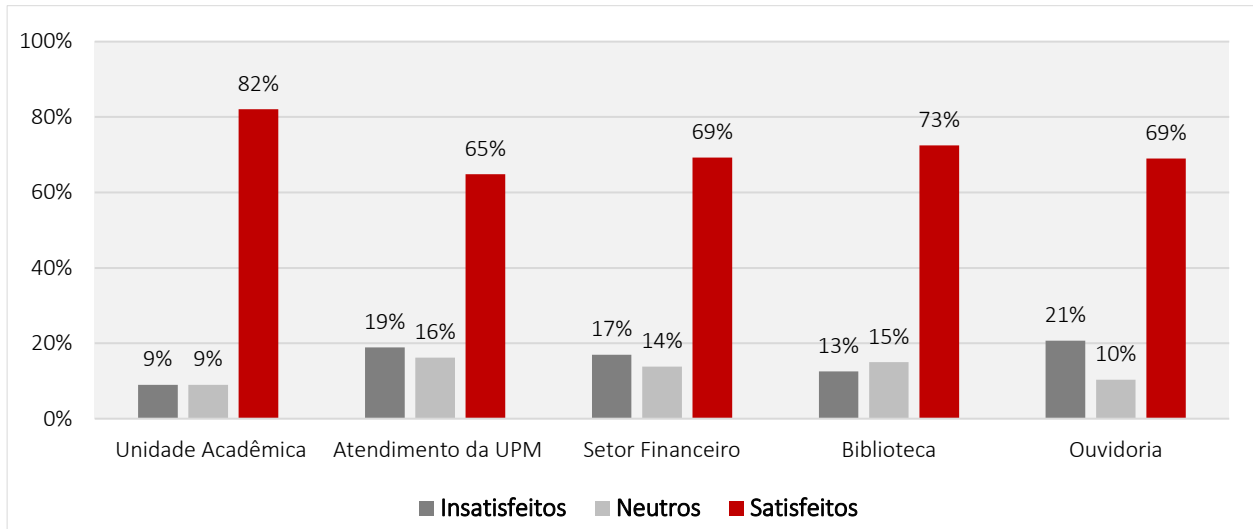
Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados apresentados no Gráfico 9 evidenciam que as Unidades Acadêmicas com o maior percentual de prováveis formandos que se sentiam seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional foram o CCBS, CCT e FAU, com 100% de alunos seguros.

3.4 Satisfação com o atendimento ao aluno

A satisfação dos formandos com o atendimento ao aluno foi avaliada em relação a cinco instâncias de atendimento. O atendimento da Unidade Acadêmica alcançou o maior percentual de respondentes satisfeitos (82%). O Gráfico 10 apresenta os resultados.

Gráfico 10: Respondentes satisfeitos com o atendimento ao aluno

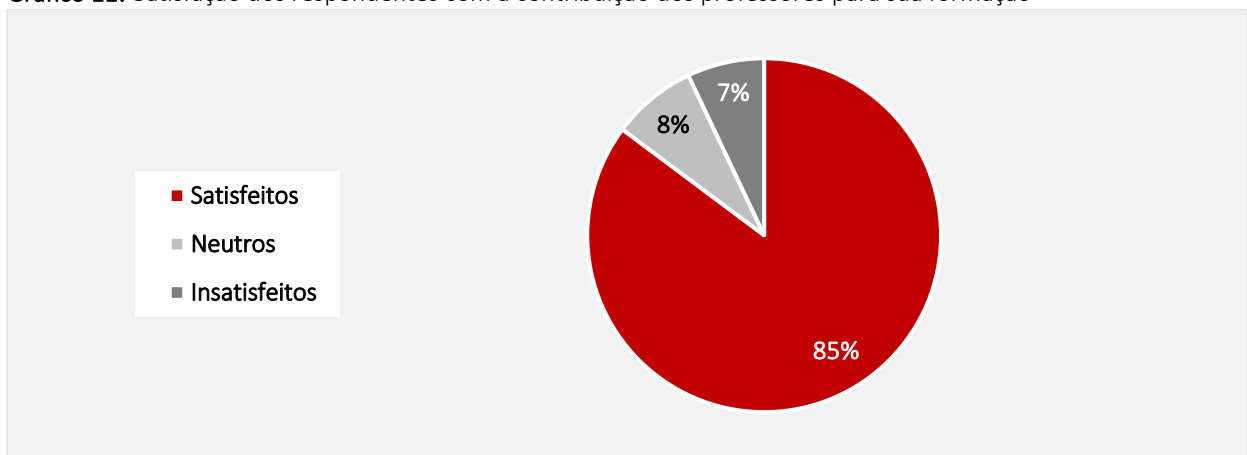


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores

Em relação à contribuição dos professores para a formação profissional dos alunos, 85% dos respondentes estavam satisfeitos e 7% insatisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 11.

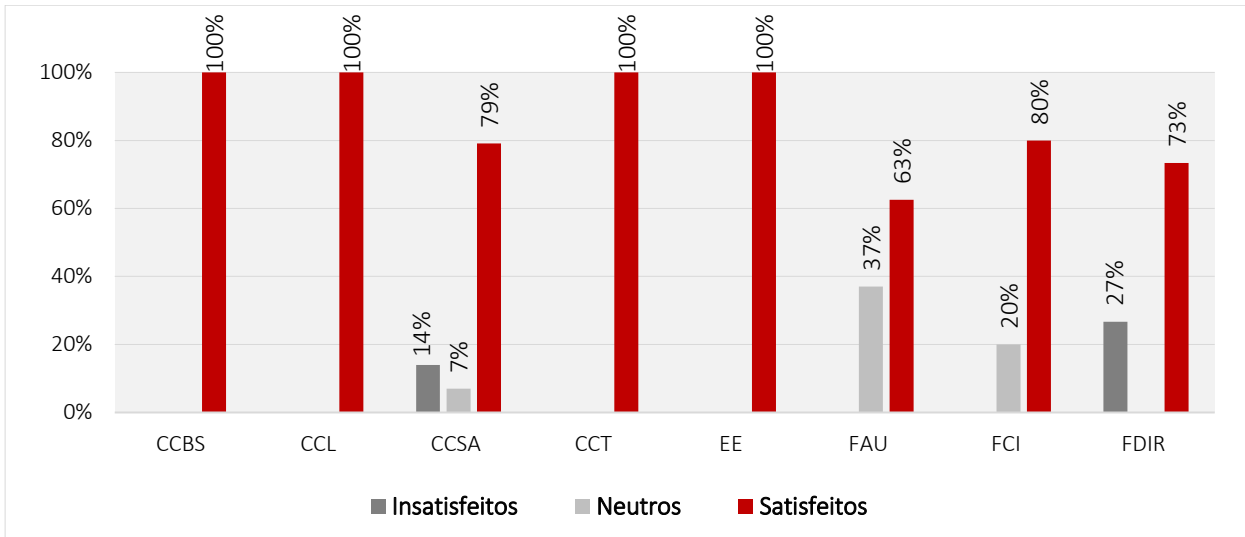
Gráfico 11: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação



Fonte: Dados da pesquisa

As Unidades Acadêmicas CCBS, CCL, CCT e EE alcançaram 100% de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, conforme apresentado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por Unidade Acadêmica

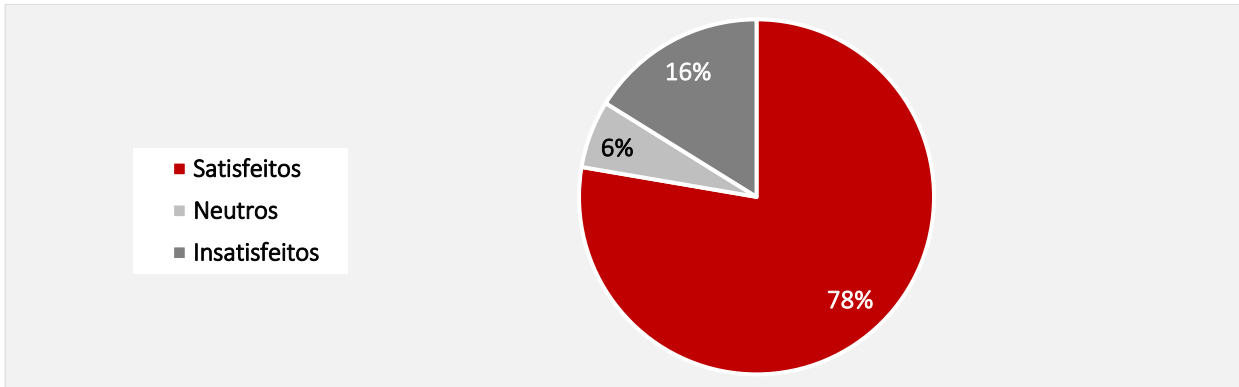


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

Conforme apresentado no Gráfico 13, 78% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.

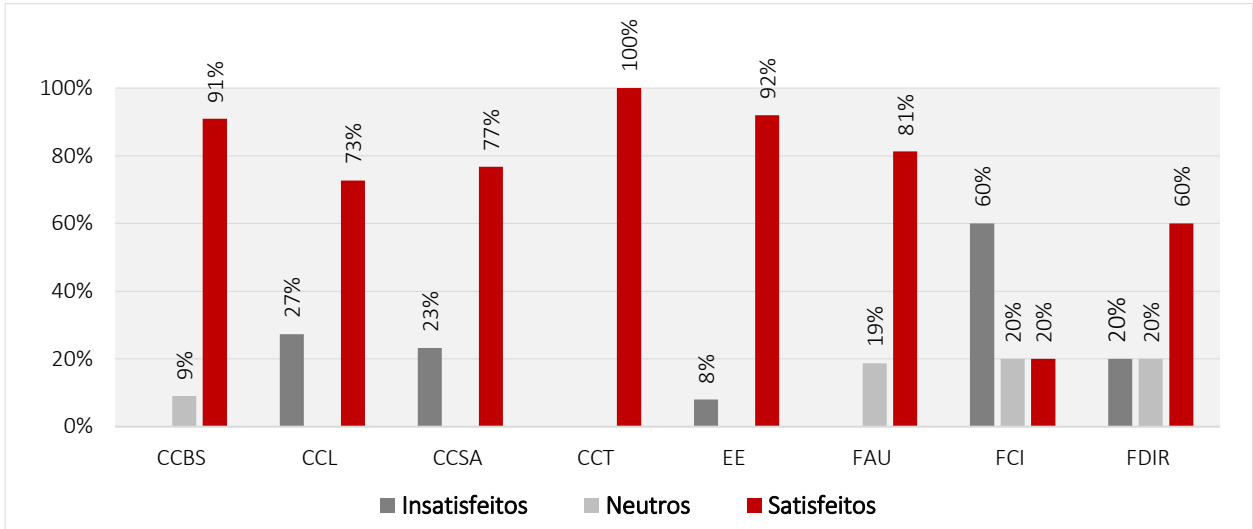
Gráfico 13: Satisfação com a atuação do Coordenador



Fonte: Dados da pesquisa

O CCT alcançou 100% de respondentes satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso. O CCBS e a EE alcançaram acima de 90%, conforme apresentado no Gráfico 14.

Gráfico 14: Satisfação com a atuação do Coordenador, detalhado por Unidade Acadêmica

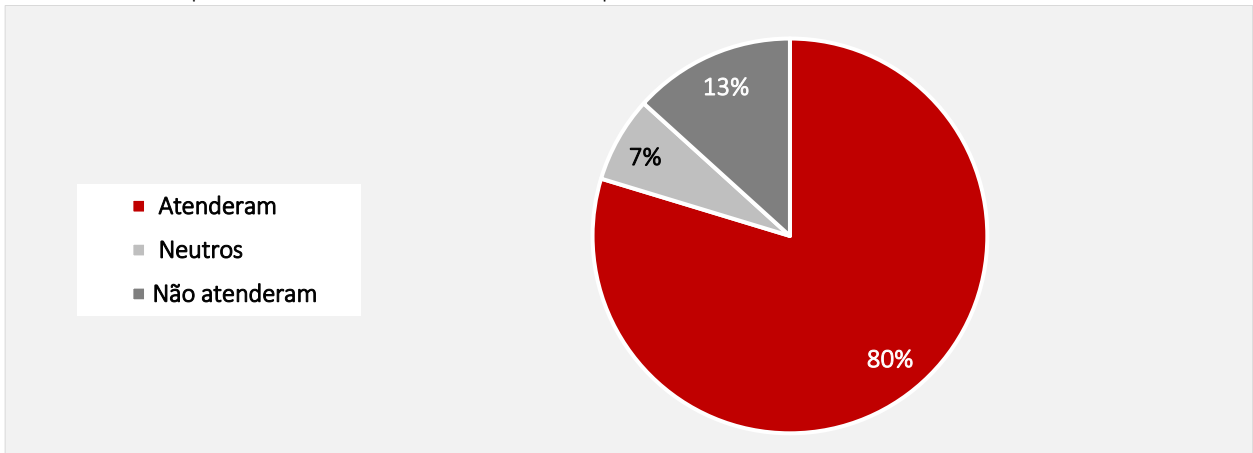


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Os princípios e valores da UPM

Para 80% dos respondentes, os princípios e valores da UPM atenderam sua expectativa em relação à ética e valores morais, conforme apresentado no Gráfico 15.

Gráfico 15: Princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais

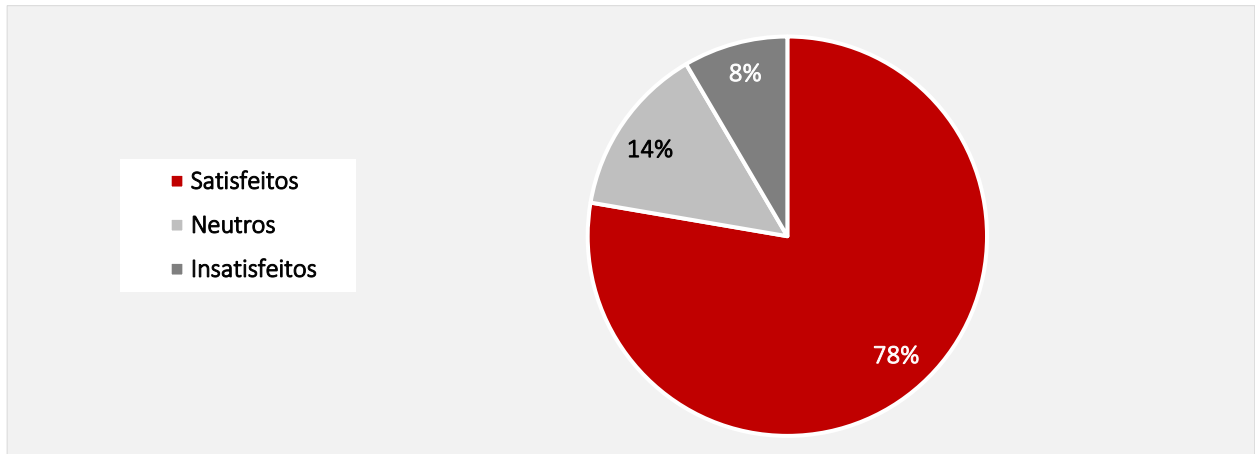


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação geral com o curso

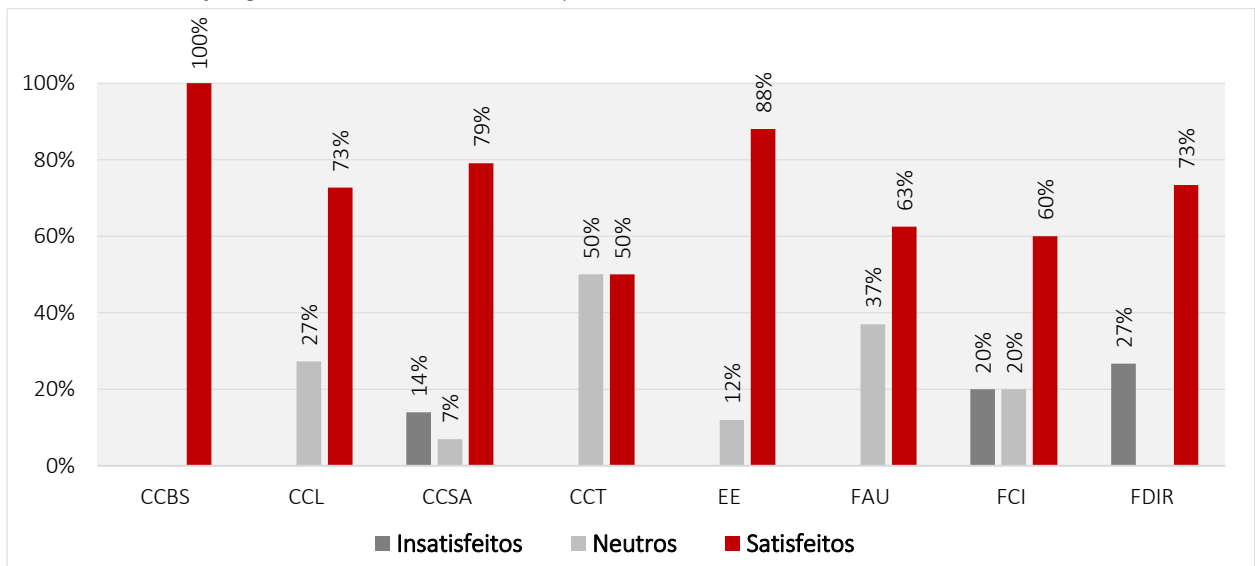
78% dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos, conforme ilustrado no Gráfico 16. O CCBS alcançou 100% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 17, que apresenta os resultados agrupados por Unidade Acadêmica.

Gráfico 16: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 17: Satisfação geral com o curso, detalhado por Unidade Acadêmica

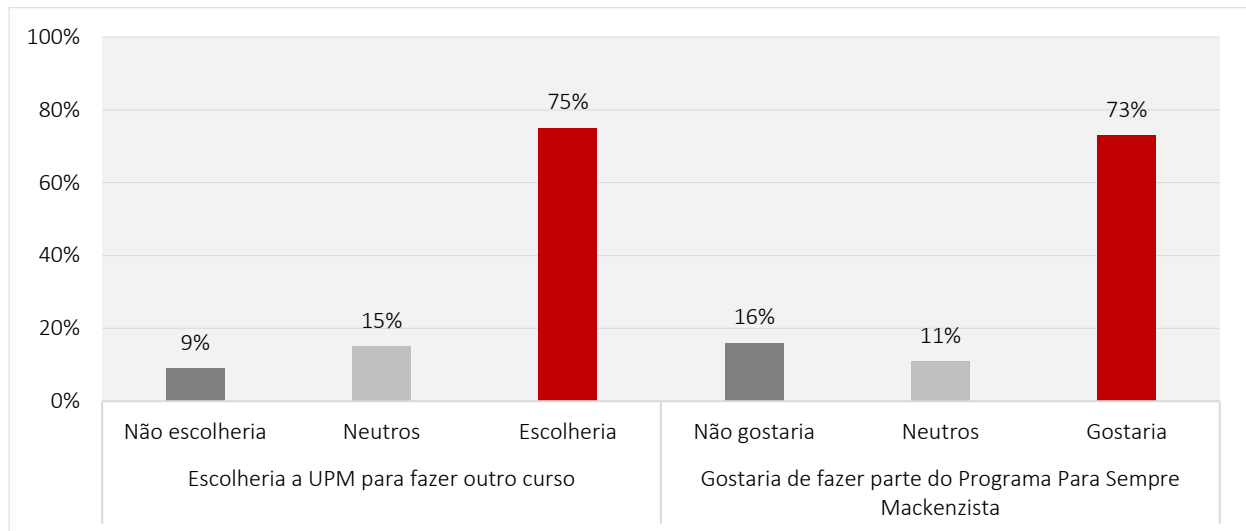


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 A intenção de manter o vínculo com a UPM

A avaliação da intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua Pós-Graduação, foi feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada no Gráfico 18.

Gráfico 18: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura



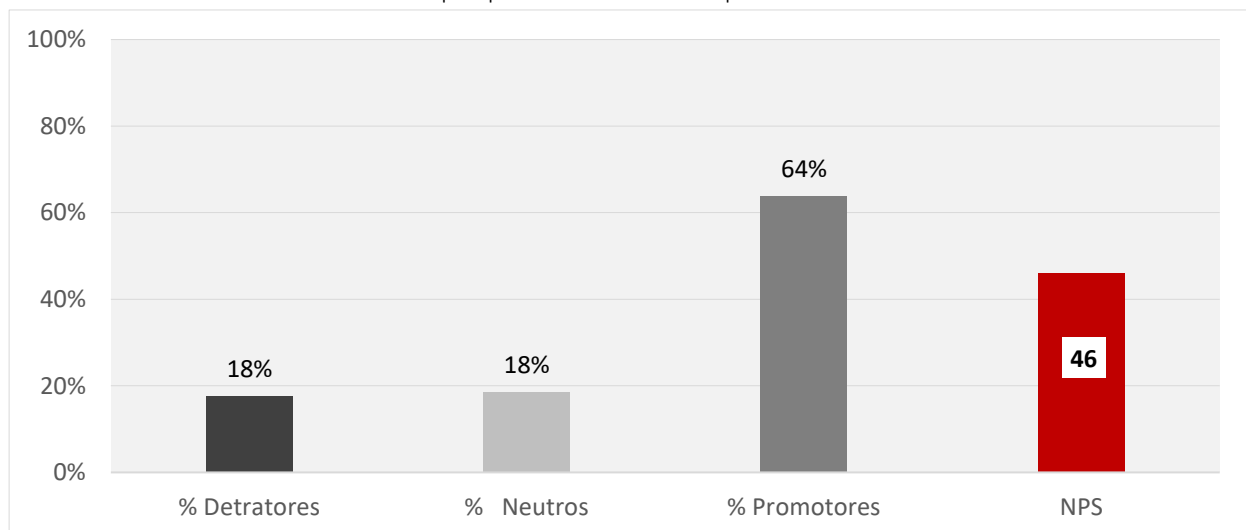
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 18, 75% dos respondentes fariam outro curso na UPM e 73% fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista.

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

Foi perguntado aos formandos se indicariam a Universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes. O Gráfico 19 apresenta os resultados.

Gráfico 19: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 64% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 18% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 46.

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM foi realizada no final do segundo 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.

Os protocolos de segurança impostos pela pandemia tornaram remotas as atividades que seriam naturalmente realizadas nos *campi* da UPM, assim como os contatos nos setores de atendimento ao aluno, mas, de forma geral, isso não impactou o nível médio de satisfação dos respondentes. Alguns indicadores, como o nível de satisfação com o curso ou o NPS, devem ser trabalhados com cautela, devido ao pequeno número de alunos formandos em alguns cursos.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

Informe seus dados demográficos e situação profissional:

1. Por favor, indique o campus no qual está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM
2. Indique o curso no qual está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos cursos presenciais de *Lato Sensu*.
3. Indique qual sua turma (mês de início de seu curso).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa, para escolha da Turma

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
 - 31a 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*)

Característica da Atividade Profissional

7. A atividade profissional está relacionada com o 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 3001 até 5.000
- de 5001 até 7.000
- de 7.001 até 9.000
- de 9001 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. Qual o seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para a sua formação.

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

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

13. 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.

14. 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.

15. Os Princípios de 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.

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

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

17. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) de seu curso.

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

18. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica. 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.

19. Avalie sua satisfação com o Setor de Atendimento. Deixe em branco se você não utilizou.

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

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

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



21. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos na Biblioteca. Deixe em branco se você não utilizou.

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

22. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.

23. 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.

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

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