

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**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

**Coordenador Geral dos Cursos de Graduação**

Sérgio Silva Dantas



## Sumário

Considerações Iniciais .....	4
<b>1. Introdução .....</b>	<b>5</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	5
<b>2. Procedimentos metodológicos .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados .....</b>	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	9
3.2 Atividade profissional .....	10
3.3 Avaliação da atuação dos docentes.....	12
3.3.1 Plano de Ensino .....	12
3.3.2 Práticas de ensino .....	13
3.3.3 Materiais utilizados e fontes de informação .....	13
3.3.4 Clima e interação professor-alunos.....	14
3.3.5 Estímulo ao desenvolvimento do aluno .....	14
3.3.6 Avaliação e <i>feedback</i> .....	15
3.3.7 Disponibilidade dos professores.....	15
3.4 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	16
3.5 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos .....	16
3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais .....	17
3.5.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo .....	17
3.6 Dedicção aos estudos .....	18
3.7 Satisfação com a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona .....	18
3.8 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura do campus e Unidade Acadêmica .....	19
3.9 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização .....	19
3.10 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	20
3.11 Satisfação geral com o curso .....	20
3.12 Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica .....	21
3.13 A lealdade dos alunos à UPM .....	21
<b>4. Considerações finais.....</b>	<b>22</b>
<b>APÊNDICE I – Questionário respondido pelos alunos.....</b>	<b>23</b>



## Índice de Tabelas

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

## Índice de Ilustrações

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	8
Gráfico 2: Sexo dos respondentes .....	9
Gráfico 3: Faixa etária .....	9
Gráfico 4: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa .....	10
Gráfico 5: Percentual de alunos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, detalhado por curso .....	10
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional .....	11
Gráfico 7: Faixa de renda bruta .....	11
Gráfico 8: O quanto ser Mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	12
Gráfico 9: Plano de Ensino .....	12
Gráfico 10: Práticas de ensino .....	13
Gráfico 11: Materiais e fontes de informação .....	13
Gráfico 12: Interação professor-alunos .....	14
Gráfico 13: Estímulo ao desenvolvimento do aluno .....	14
Gráfico 14: <i>Feedback</i> aos alunos .....	15
Gráfico 15: Disponibilidade dos professores .....	15
Gráfico 16: Avaliação dos componentes curriculares .....	16
Gráfico 17: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos.....	17
Gráfico 18: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	17
Gráfico 19: Quantidade de horas dedicadas ao estudo .....	18
Gráfico 20: Satisfação com as aulas transmitidas via plataforma on-line .....	18
Gráfico 21: Satisfação com a infraestrutura das aulas presenciais .....	19
Gráfico 22: Oportunidades oferecidas pela COI .....	19
Gráfico 23: Avaliação dos alunos nos diferentes setores da UPM .....	20
Gráfico 24: Satisfação geral com o curso .....	20
Gráfico 25: Satisfação dos alunos com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica .....	21
Gráfico 26: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação presencial.....	21

## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral da satisfação dos alunos com os cursos presenciais de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2021.

Nesta edição da pesquisa foram incorporadas perguntas para identificação do perfil demográfico dos respondentes e questões relacionadas às atividades profissionais e renda bruta, que, até o primeiro semestre de 2021, eram feitas apenas para os alunos formandos. Foram também incorporadas questões para avaliar a satisfação com a atuação dos docentes, a satisfação com itens relevantes relacionados aos componentes curriculares e com as oportunidades de mobilidade acadêmica internacional.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o 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 Presencial. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou identificar a lealdade dos alunos à UPM e seu nível de satisfação com:

- I. a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona;
- II. os componentes curriculares;
- III. a atuação dos professores;
- IV. a atuação do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade Acadêmica;
- V. a infraestrutura do campus e da Unidade Acadêmica;
- VI. o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- VII. o curso.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 9.533 alunos dos 23.412 que estão matriculados nos cursos presenciais de Graduação, num total de **41%** de adesão. São pontos a destacar:

#### I. Satisfação com a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona

56% dos respondentes estavam satisfeitos com a transmissão síncrona das aulas presenciais.

#### II. Satisfação com os componentes curriculares

83% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no segundo semestre de 2021 contribuíram para seu desenvolvimento profissional.

#### III. Satisfação com a atuação dos professores

78% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas por todos ou a maioria dos professores favoreceram seu processo de aprendizagem.

#### IV. Satisfação com a atuação do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

83% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso e 81% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica.

#### V. Satisfação com a infraestrutura do campus e da Unidade Acadêmica

- a) 66% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula;
- b) 73% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios;
- c) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros;
- d) 87% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do campus;
- e) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com os protocolos de segurança implantados para atender as restrições impostas pela pandemia da Covid-19.

#### VI. Satisfação com o atendimento ao aluno

- a) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;



- b) 74% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica e do Setor Financeiro;
- c) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
- d) 64% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da COI;
- e) 60% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
- f) 54% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios.

#### **VII. Satisfação com o curso**

87% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso.

#### **VIII. O Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos discentes**

O NPS da UPM, na perspectiva dos alunos dos cursos presenciais de Graduação, foi de 50, com 63% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 13% 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 dos cursos presenciais 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 02 a 30 de novembro de 2021. O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

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

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 a 3** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram a opção **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 34, 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).

---

<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

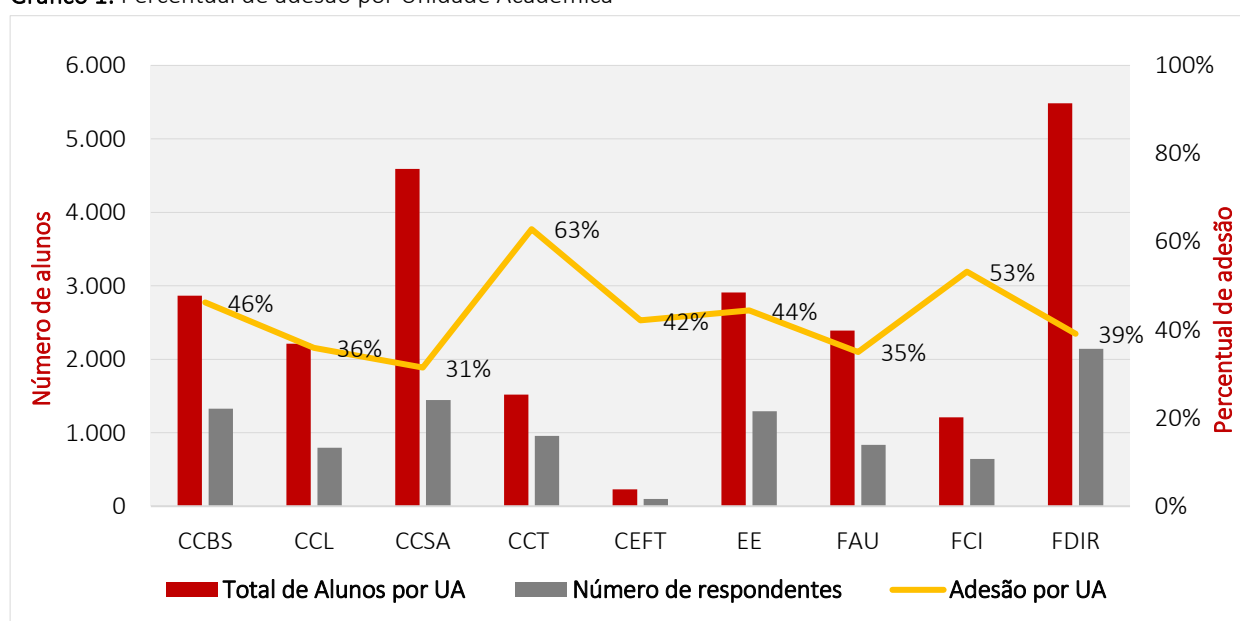
Participaram da pesquisa 9.533 alunos dos 23.412 matriculados nos cursos de Graduação da UPM em dezembro de 2021, conforme apresentado na Tabela 1.

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

UA	Total de alunos da UA	Número de respondentes	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	2.867	1.326	46%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	2.213	795	36%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.590	1.444	31%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.521	956	63%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	230	97	42%
Escola de Engenharia (EE)	2.910	1.292	44%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.389	836	35%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.209	643	53%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.483	2.144	39%
<b>Total</b>	<b>23.412</b>	<b>9.533</b>	<b>41%</b>

O percentual de adesão foi de 41%, sendo o CCT a Unidade Acadêmica com maior percentual (63%). O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão.

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

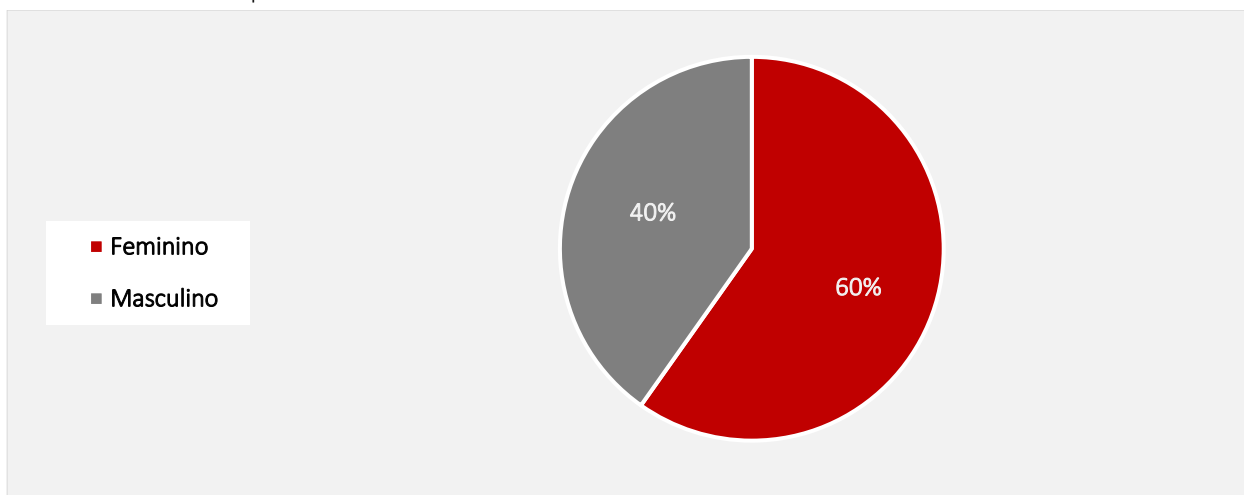


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Neste semestre foram incluídas no questionário perguntas sobre o perfil demográfico dos alunos. Como pode ser observado no Gráfico 2, 60% dos respondentes era do sexo feminino e 40% do sexo masculino.

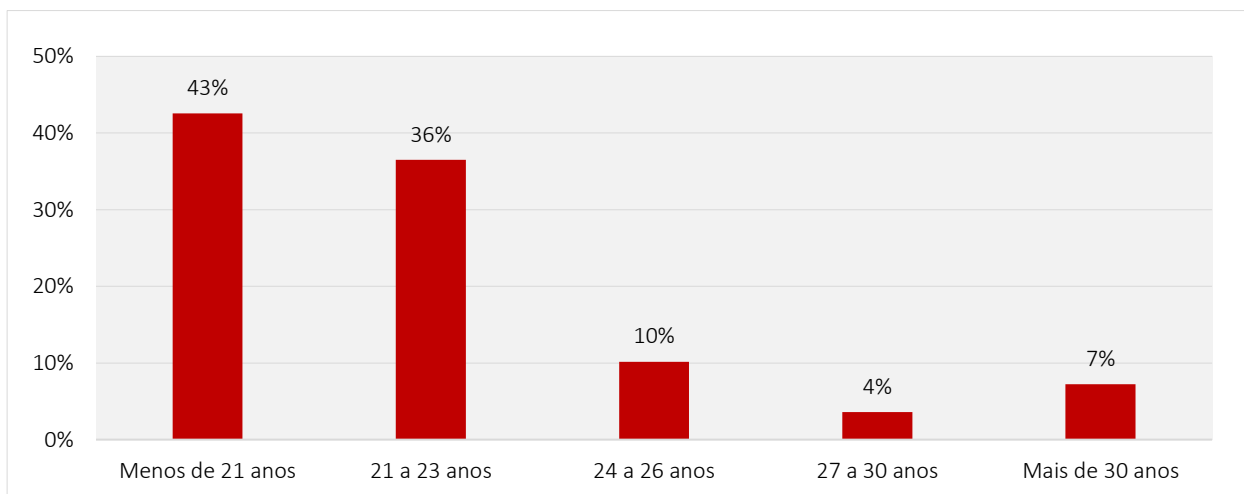
Gráfico 2: Sexo dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 79% dos respondentes tinham até 23 anos, sendo que 43% tinham menos de 21 anos e, 36%, entre 21 e 23 anos. O Gráfico 3 apresenta a distribuição dos alunos por faixa etária.

Gráfico 3: Faixa etária

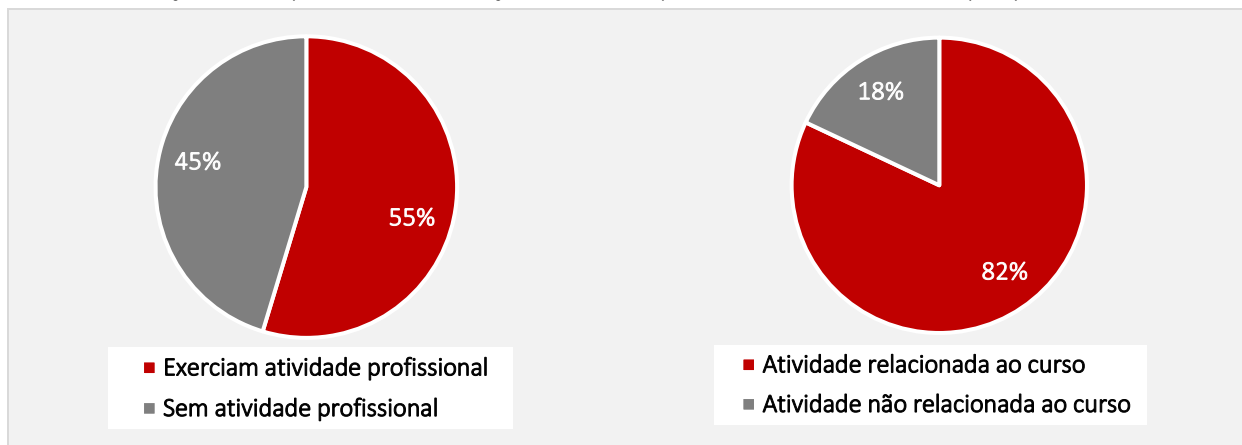


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 Atividade profissional

55% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional em novembro de 2021, sendo que destes, 82% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4.

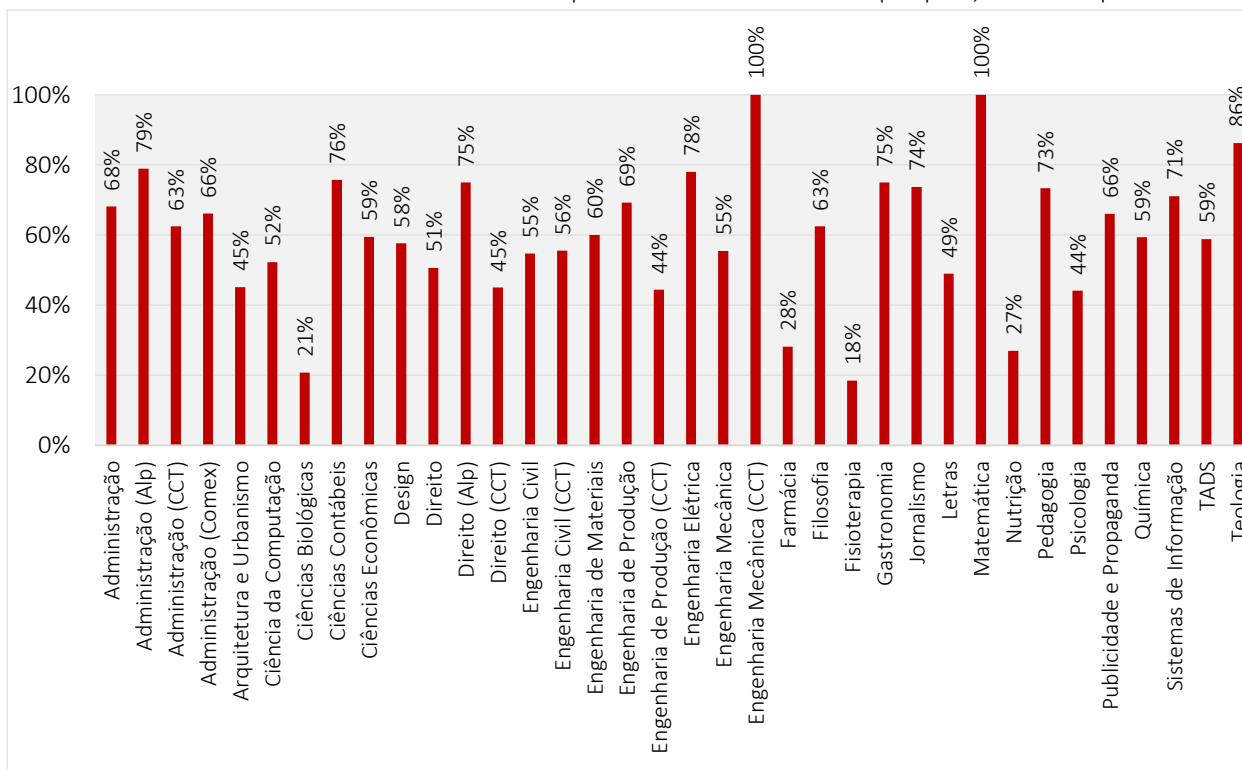
**Gráfico 4:** Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

O percentual de alunos exercendo atividade profissional quando da coleta de dados variou significativamente entre os cursos, como apresentado no Gráfico 5.

**Gráfico 5:** Percentual de alunos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, detalhado por curso

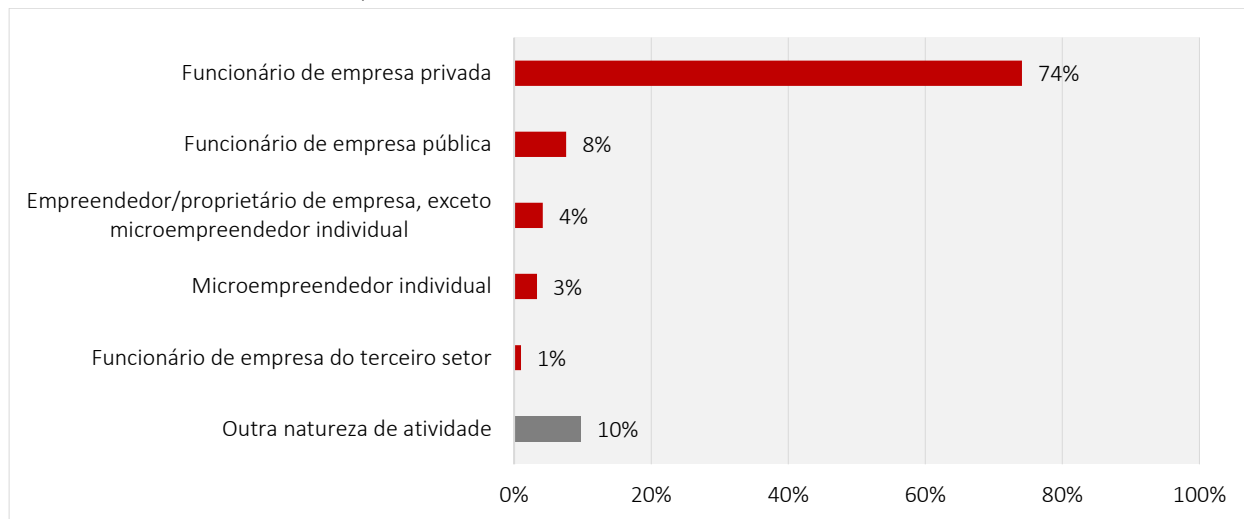


Fonte: Dados da pesquisa

Deve-se destacar que esta pesquisa teve como público alvo 100% dos alunos matriculados nos cursos de Graduação presencial, o que envolve alunos calouros e das etapas iniciais, que, em geral, tem um potencial menor de empregabilidade.

Entre os respondentes exercendo atividade profissional, 74% eram funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 6.

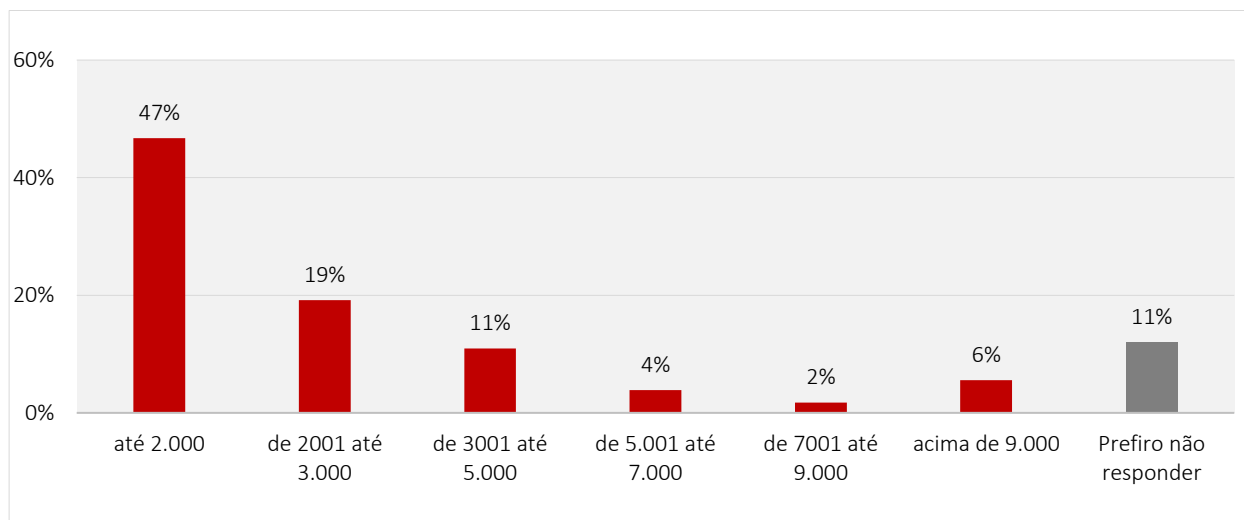
**Gráfico 6:** Natureza da atividade profissional



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à renda bruta, 47% dos respondentes recebiam até R\$2.000 e 19% de R\$2.001 a R\$3.000, isto é, 66% dos respondentes tinham renda bruta de até R\$3.000. 11% dos alunos optaram por não responder a pergunta. O Gráfico 7 apresenta os resultados.

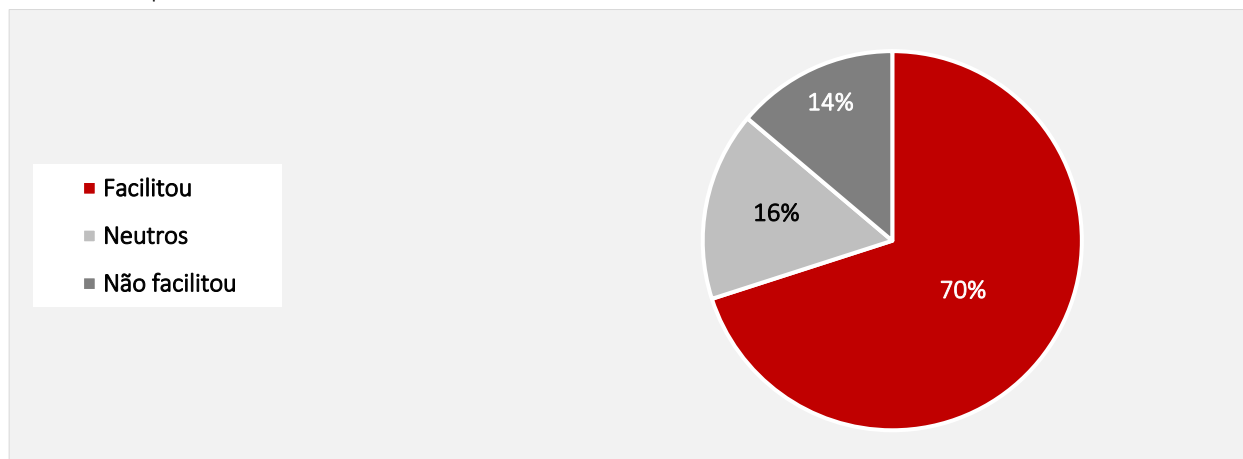
**Gráfico 7:** Faixa de renda bruta



**Fonte:** Dados da pesquisa

Entre os respondentes exercendo atividade profissional, 70% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho, como pode ser observado no Gráfico 8.

**Gráfico 8:** O quanto ser Mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

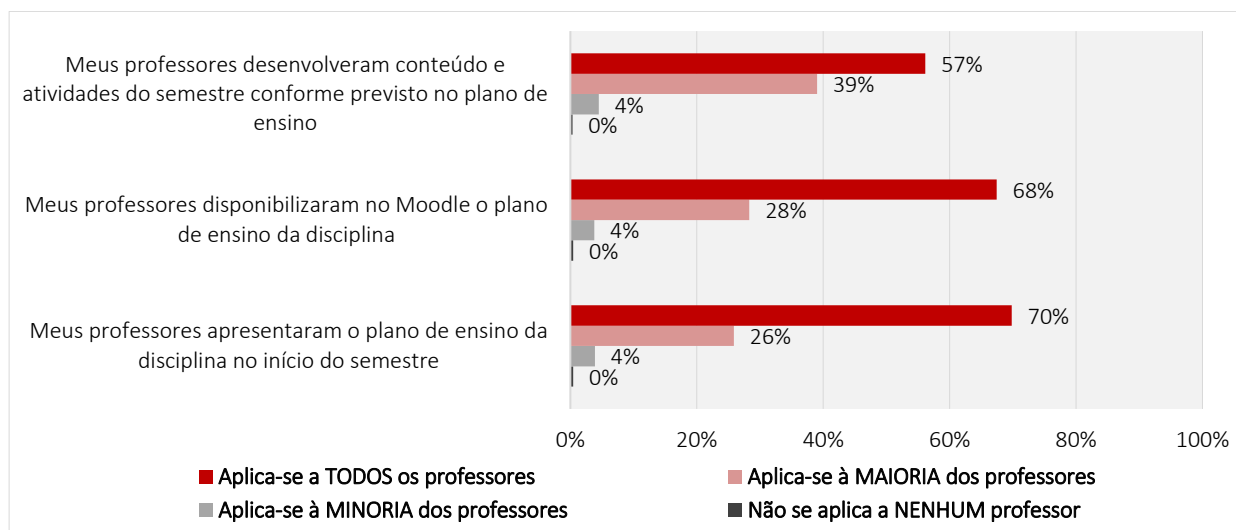
### 3.3 Avaliação da atuação dos docentes

Neste semestre, foram incluídas assertivas para que os alunos pudessem avaliar a atuação dos professores, conforme apresentado nos itens a seguir.

#### 3.3.1 Plano de Ensino

Em relação ao Plano de Ensino, 96% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores apresentaram o Plano de Ensino dos componentes curriculares, disponibilizaram o Plano de Ensino no Moodle e desenvolveram as atividades de acordo com o Plano de Ensino, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Plano de Ensino

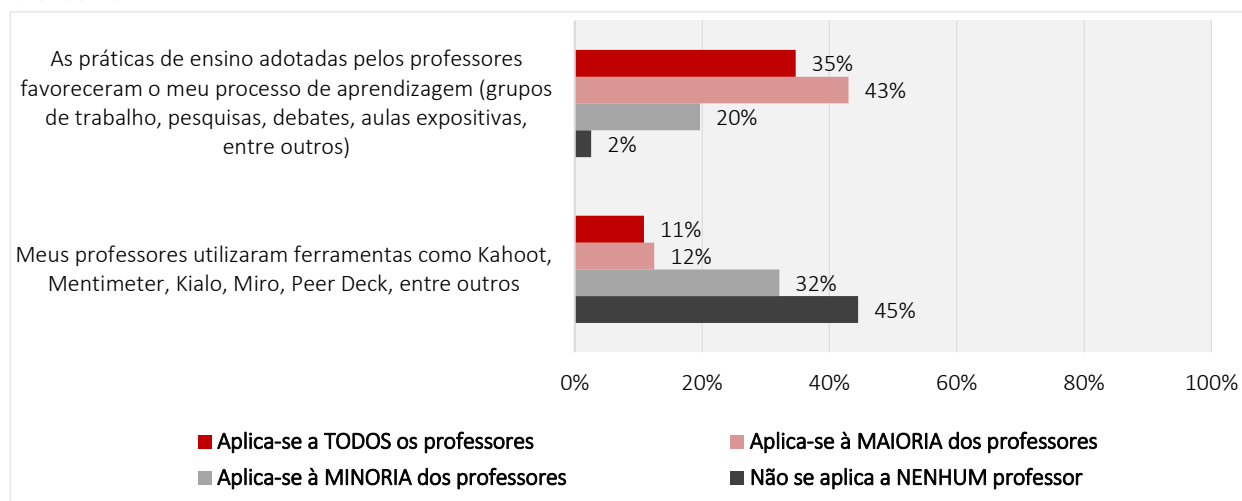


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.2 Práticas de ensino

Em relação às práticas de ensino dos docentes, 78% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas por **todos** ou a **maioria** de seus professores favoreceram o processo de aprendizagem e, apenas 23%, concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores utilizaram ferramentas como Kahoot, Mentimeter e outros, conforme apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10: Práticas de ensino

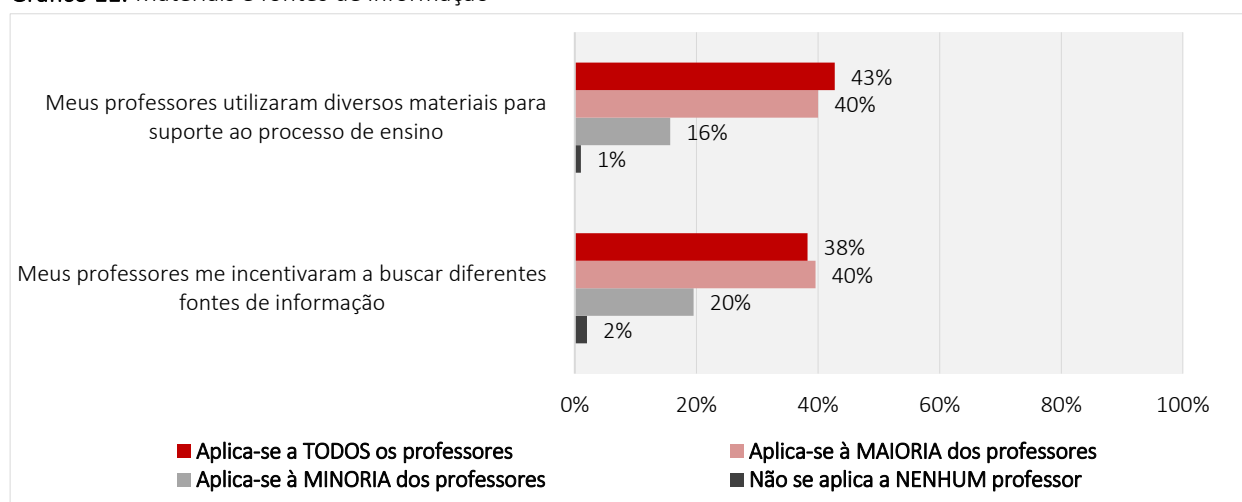


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.3 Materiais utilizados e fontes de informação

83% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino e 78% concordaram que foram incentivados por **todos** ou a **maioria** dos professores a buscar diferentes fontes de informação, conforme apresentado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Materiais e fontes de informação

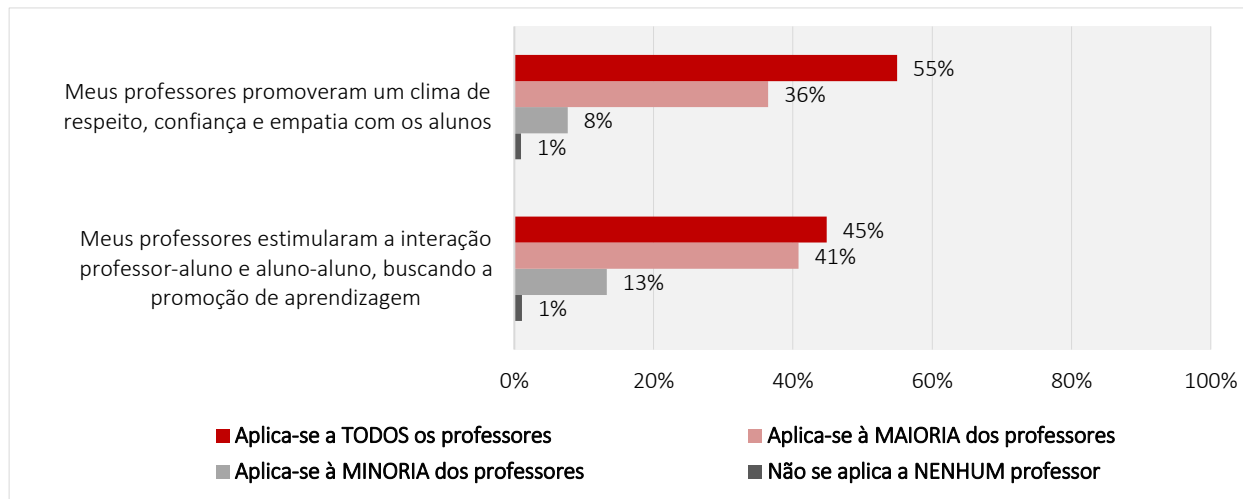


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.4 Clima e interação professor-alunos

91% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos e 86% concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores estimularam a interação professor-aluno, conforme apresentado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Interação professor-alunos

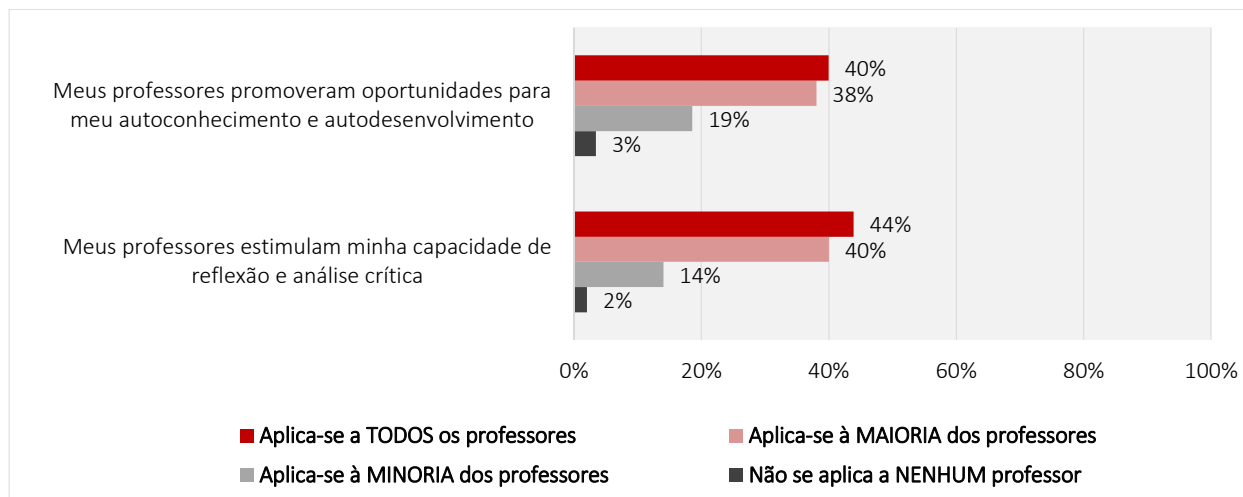


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.5 Estímulo ao desenvolvimento do aluno

78% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores promoveram oportunidades para o autoconhecimento e autodesenvolvimento dos alunos e 84% concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores estimularam a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos, conforme apresentado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Estímulo ao desenvolvimento do aluno

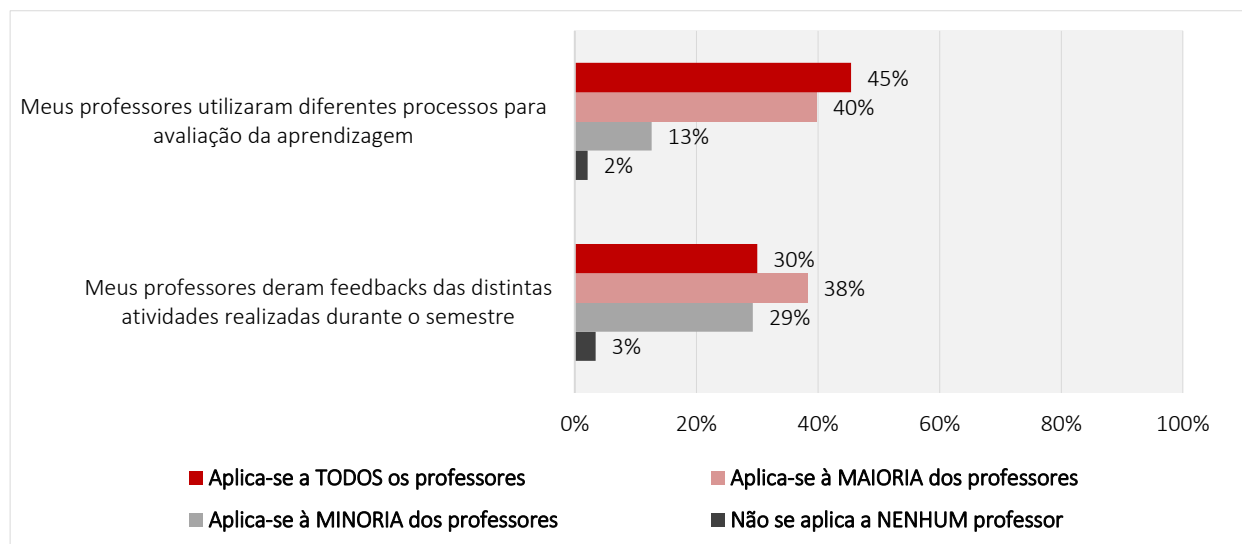


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.6 Avaliação e *feedback*

Conforme apresentado no Gráfico 14, 85% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores utilizaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem e 68% concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores deram *feedback* das atividades realizadas durante o semestre.

Gráfico 14: *Feedback* aos alunos

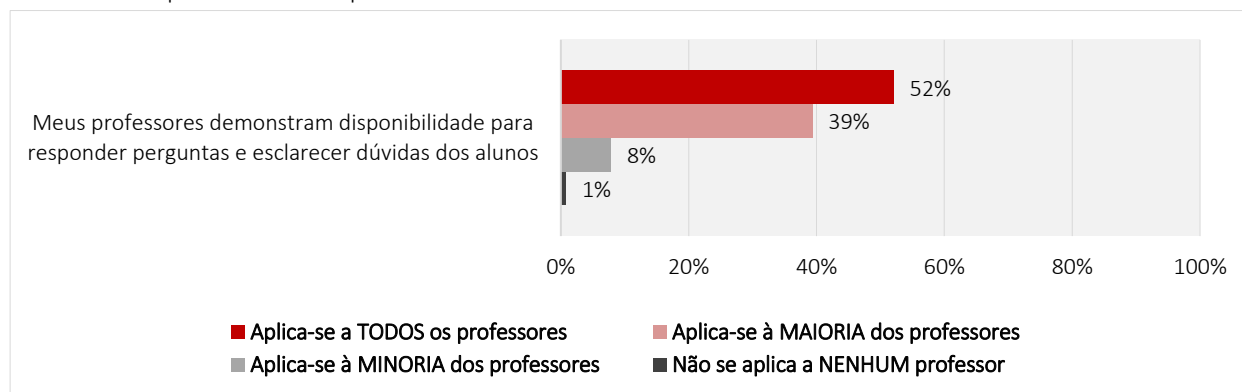


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.7 Disponibilidade dos professores

91% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos, conforme apresentado no Gráfico 15.

Gráfico 15: Disponibilidade dos professores



Fonte: Dados da pesquisa



### 3.4 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

O questionário da pesquisa continha perguntas específicas para que os alunos pudessem avaliar os componentes curriculares cursados durante o segundo semestre. Os resultados estão apresentados no Gráfico 16, onde é possível verificar que 76% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares contribuíram para seu desenvolvimento pessoal e 83% que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares contribuíram para seu desenvolvimento profissional.

Gráfico 16: Avaliação dos componentes curriculares<sup>2</sup>



Fonte: Dados da pesquisa

É possível, ainda, observar no Gráfico 16 que, para a maioria dos respondentes (91%), **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares eram aderentes ao curso no qual os respondentes estavam matriculados.

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

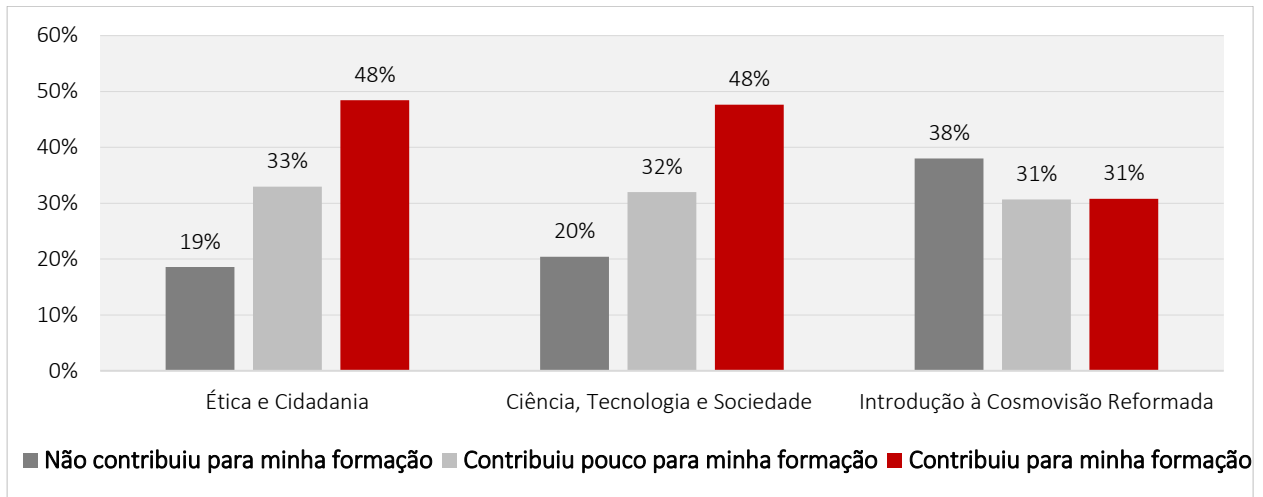
Os alunos avaliaram se os componentes curriculares universais cursados no segundo semestre de 2021 contribuíram para sua formação. Os resultados estão apresentados a seguir.

<sup>2</sup> Nota: Em comum acordo com a Pró-Reitoria de Graduação, optou-se por usar o termo “disciplina” nas assertivas do questionário, ao invés de “componente curricular”, para facilitar o entendimento dos respondentes.

### 3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

48% dos respondentes indicaram que os componentes curriculares Ética e Cidadania e Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuíram para sua formação e, 31%, que o componente curricular Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação. Os resultados estão apresentados no Gráfico 17.

**Gráfico 17:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos

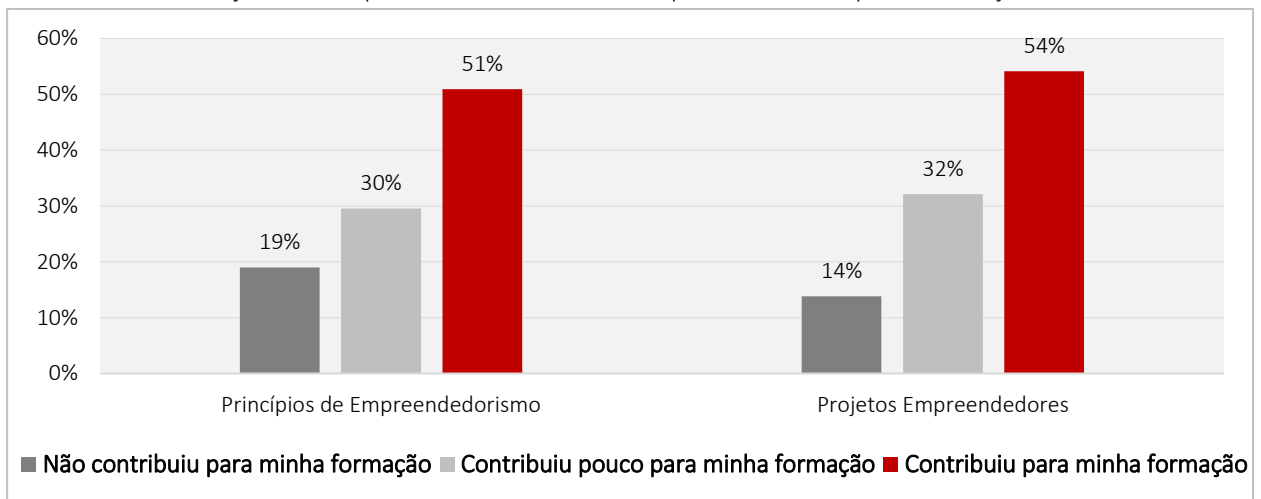


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo

51% dos respondentes indicaram que o componente curricular Princípios de Empreendedorismo contribuiu para sua formação e 54% indicaram que o componente curricular Projetos Empreendedores contribuiu para sua formação, como apresentado no Gráfico 18.

**Gráfico 18:** Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos

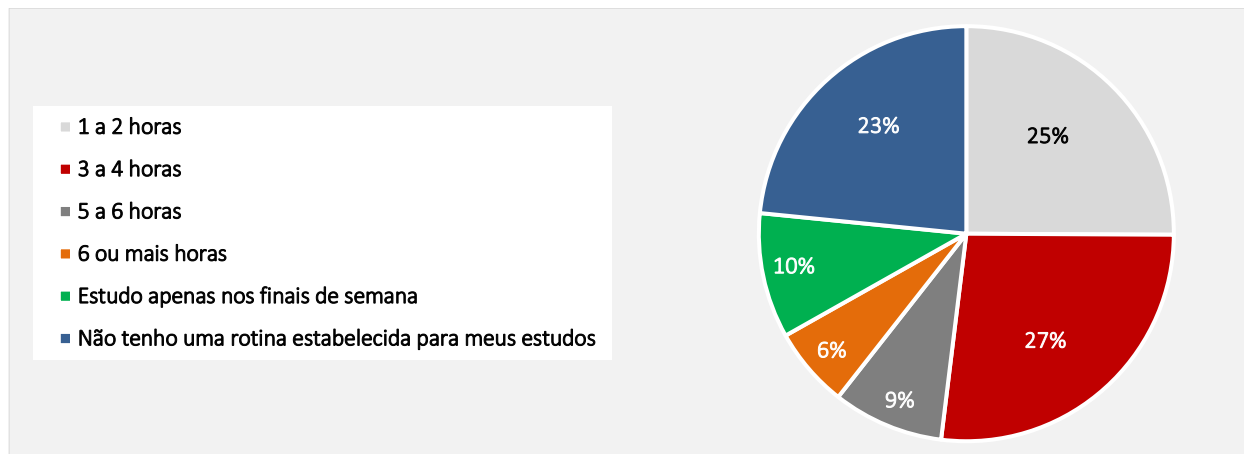


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Dedicção aos estudos

Foi incorporada uma nova pergunta no questionário, para identificar a quantidade de horas que os alunos dedicam aos estudos extraclasse. Conforme apresentado no Gráfico 19, 27% dos alunos indicaram que dedicavam de 3 a 4 hora por dia para os estudos extraclasse, 25% dedicavam de 1 a 2 horas e 23% não tinham uma rotina estabelecida para os estudos.

Gráfico 19: Quantidade de horas dedicadas ao estudo

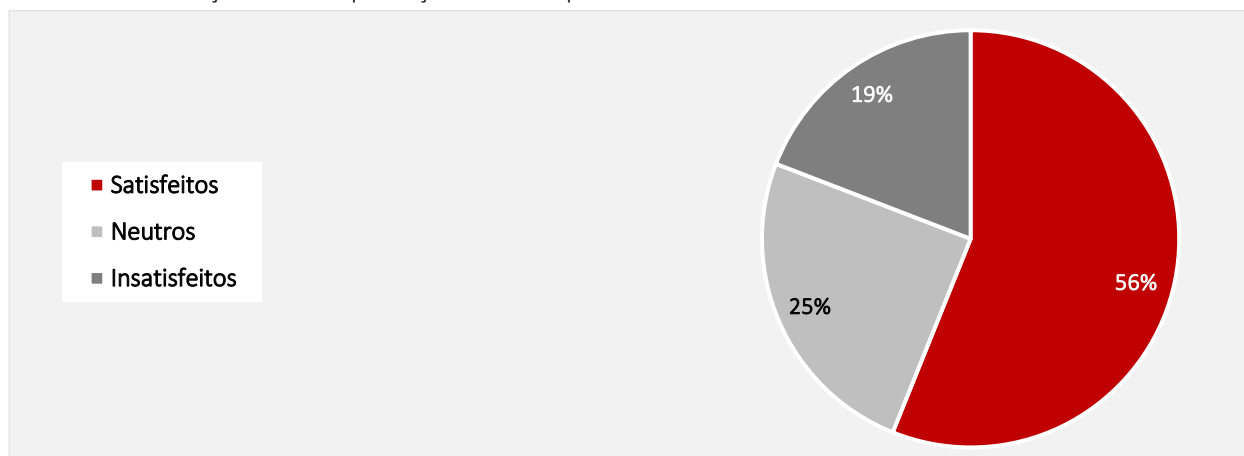


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Satisfação com a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona

A partir de 19 de outubro de 2021, as aulas presenciais passaram a ser transmitidas ao vivo para os alunos que não se sentiam seguros para ir ao campus. Conforme apresentado no Gráfico 20, 56% dos respondentes estavam satisfeitos com a implantação desta modalidade de aulas.

Gráfico 20: Satisfação com a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona

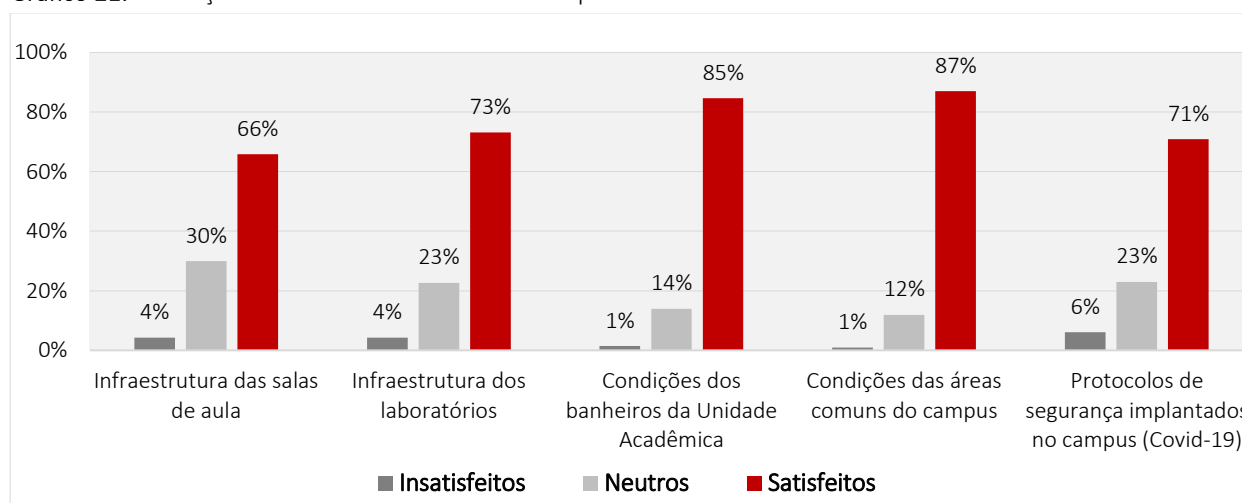


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura do campus e Unidade Acadêmica

As condições das áreas do campus e dos banheiros da Unidade Acadêmica foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 87% e 85% de respondentes satisfeitos, respectivamente. A infraestrutura dos laboratórios alcançou 73% de satisfeitos e, a infraestrutura das salas de aula, 66% de respondentes satisfeitos. Os protocolos de segurança implantados para atender as exigências impostas pela pandemia da Covid-19 alcançaram 71% de alunos satisfeitos. O Gráfico 21 apresenta os resultados.

**Gráfico 21:** Satisfação com a infraestrutura das aulas presenciais

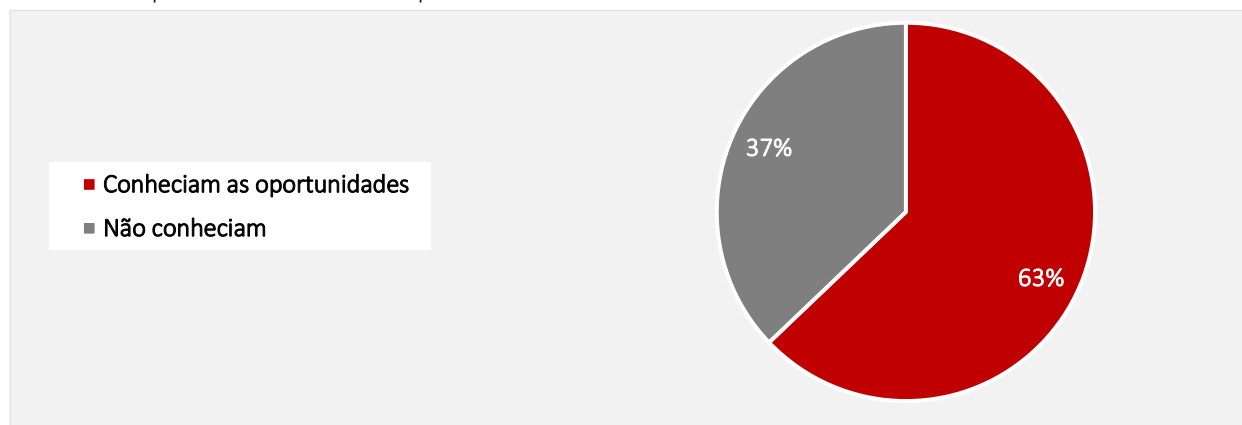


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Nesta pesquisa foi incorporada uma nova questão, para identificar se os alunos conheciam as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI). Conforme apresentado no Gráfico 22, 63% dos respondentes indicaram que conheciam estas oportunidades.

**Gráfico 22:** Oportunidades oferecidas pela COI

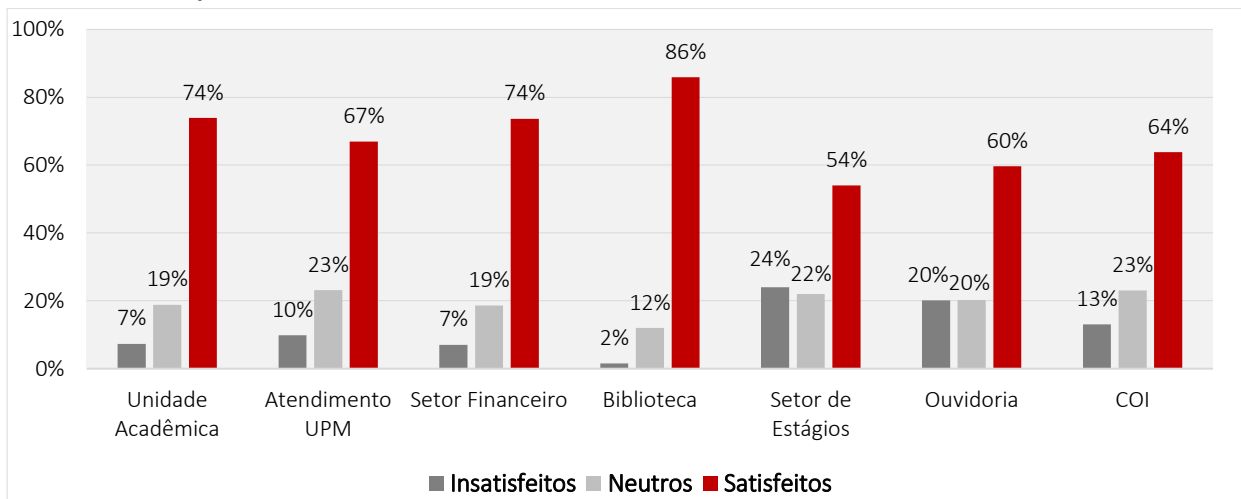


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação com o atendimento aos alunos

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento prestado por sete instâncias da UPM. O atendimento da Biblioteca alcançou o maior percentual de respondentes satisfeitos (86%), seguida pelo atendimento da Unidade Acadêmica e do Setor Financeiro, ambos com 74% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 23.

**Gráfico 23:** Avaliação dos alunos nos diferentes setores da UPM



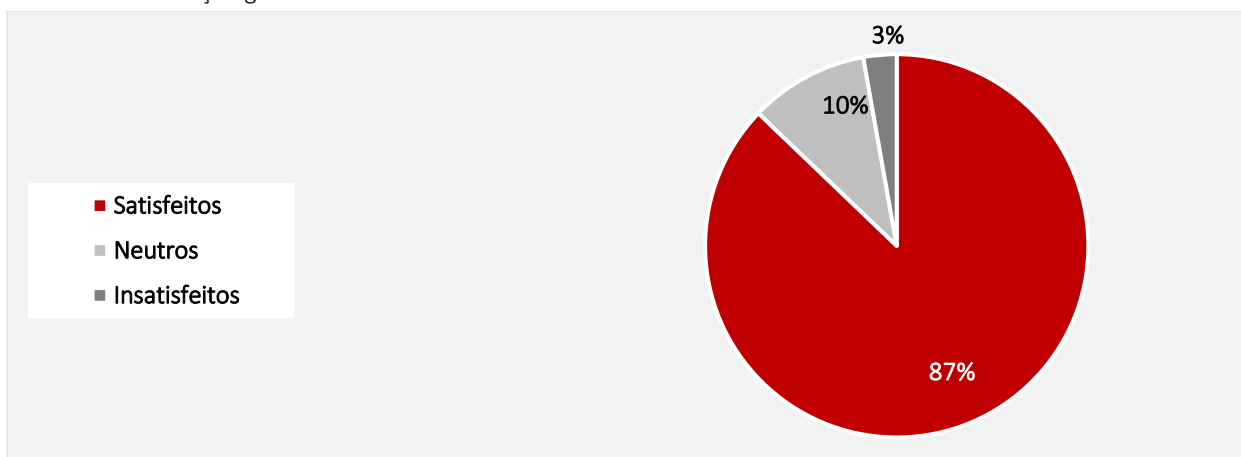
Fonte: Dados da pesquisa.

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

### 3.11 Satisfação geral com o curso

Conforme pode ser observado no Gráfico 24, em média, 87% dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos.

**Gráfico 24:** Satisfação geral com o curso

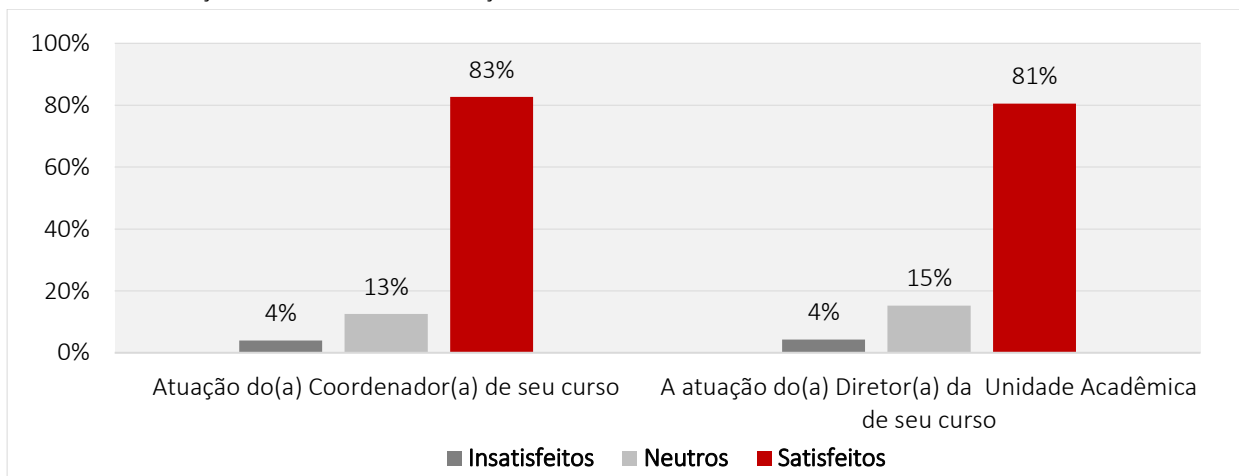


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.12 Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

83% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Curso e 81% satisfeitos com a atuação do Diretor das Unidades Acadêmicas. O Gráfico 25 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 25:** Satisfação dos alunos com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

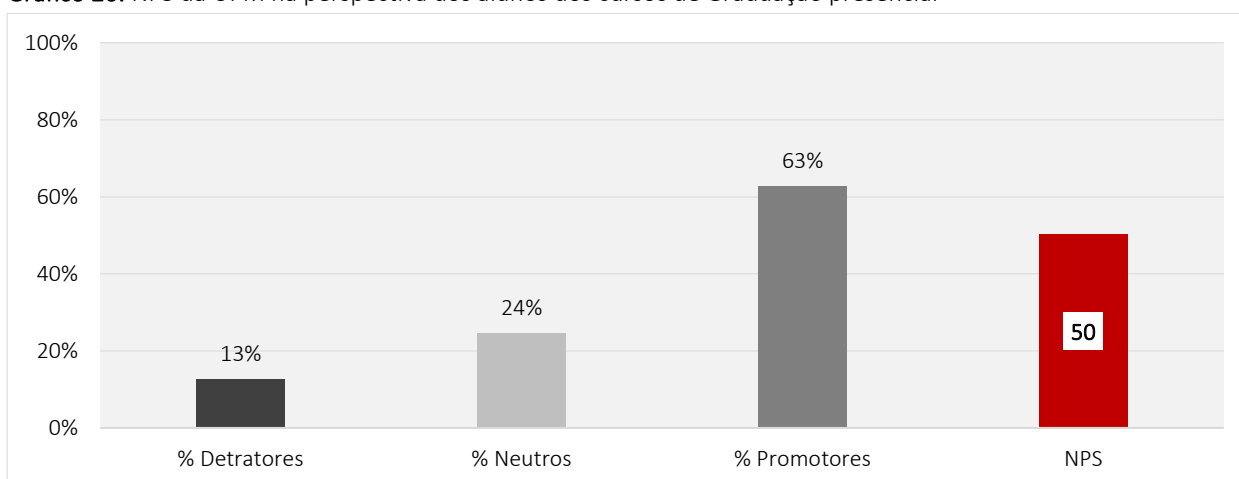


**Fonte:** Dados da pesquisa.

### 3.13 A lealdade dos alunos à UPM

Foi perguntado aos alunos 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 26 apresenta os resultados.

**Gráfico 26:** NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação presencial



**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, 63% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 13% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 50.

#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa foi realizada vinte dias após a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona, ainda com as restrições impostas pela pandemia da Covid-19. Os resultados obtidos evidenciam que a mudança do Regime Excepcional por Contingência para a nova modalidade de ensino não influenciou o nível de satisfação dos alunos, que se manteve alto em praticamente todos os itens avaliados.

As novas questões incorporadas nesta edição permitiram traçar o perfil demográfico e de atuação profissional dos alunos, que poderá amparar os processos decisórios que serão necessários nos novos cenários vislumbrados para o ano de 2022.



## APÊNDICE I – Questionário respondido pelos alunos

**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 o curso de graduação presencial da UPM onde você está matriculado(a).**

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

**3. 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.

**4. Sexo**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Feminino
- Masculino

**5. 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.

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 11)

Sobre sua atividade profissional.

**7. A atividade profissional está relacionada ao curso?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**8. Qual a natureza da sua atividade profissional?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória

- Funcionário de empresa privada;
- Funcionário de empresa pública;
- Funcionário de empresa do terceiro setor;
- Microempreendedor individual;
- Empreendedor/Proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual;
- Outra natureza de atividade.

**9. 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.

**10. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em reais)?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- 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.**

**11. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre.**

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

- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo e competências planejados.
- 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.

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

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

**13. 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

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

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

**15. 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.

**16. Avalie seu nível de satisfação com a implantação das Aulas Presenciais Transmitidas via Plataforma *On-line*, a partir de 19 de outubro.**

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

**17. Caso queira, faça comentários sobre as Aulas Presenciais Transmitidas via Plataforma *On-line* implantadas em 19 de outubro.**

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

**18. Caso tenha frequentado atividades presenciais no campus neste semestre, avalie seu nível de satisfação quanto à: (deixe em branco se não realizou atividades no campus).**

Tipo de questão: **Múltipla escolha com 3 opções** (Insatisfeito(a), Parcialmente Satisfeito(a) e Totalmente satisfeito(a)). Resposta opcional.



- Infraestrutura das salas de aula;
- Infraestrutura dos laboratórios;
- Condições dos banheiros da Unidade Acadêmica;
- Condições das demais áreas comuns do campus;
- Protocolos de segurança implantados no campus devido à pandemia da Covid-19.

**19. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre as aulas presenciais no campus.**

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

**20. Avalie seu nível de satisfação geral quanto ao 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.

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

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

Por favor, avalie a atuação de seus professores neste semestre.

**22. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas que você cursou neste semestre.**

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

- Meus professores apresentaram e explicaram o plano de ensino da disciplina no início do semestre.
- Meus professores disponibilizaram no Moodle o plano de ensino da disciplina.
- Meus professores desenvolveram conteúdo e atividades do semestre conforme previsto no plano de ensino.
- Meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção de aprendizagem.
- As práticas de ensino adotadas pelos professores favoreceram o meu processo de aprendizagem (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros).
- Meus professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros).
- Meus professores utilizaram ferramentas como Kahoot, Mentimeter, Kialo, Miro, Peer Deck, entre outros.
- Meus professores me incentivaram a buscar diferentes fontes de informação (livros, artigos, eventos, entre outros) para utilização em aulas e trabalhos.
- Meus professores utilizaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem (provas, trabalhos em grupo, entre outros).
- Meus professores deram feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre.
- Meus professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.
- Meus professores promoveram oportunidades para meu autoconhecimento e autodesenvolvimento.
- Meus professores demonstram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos.
- Meus professores estimulam minha capacidade de reflexão e análise crítica.

**23. Caso queira, faça comentários sobre os aspectos relacionados aos professores que não foram abordados na questão anterior.**

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

Sua opinião geral sobre a UPM.

**24. 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.

**25. 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.



**26. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da Universidade.**

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

**27. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca.**

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

**28. 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.

**29. 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.

**30. 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

**31. 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.

**32. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.**

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

**33. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.**

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

**Sua confiança na UPM.**

**34. 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.

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

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