

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2022 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

**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 A situação profissional dos respondentes .....	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 Disponibilidade e <i>feedback</i> .....	15
3.4 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	15
3.5 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos .....	16
3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares Profissionais .....	16
3.5.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo .....	16
3.6 Dedicção aos estudos .....	17
3.7 Satisfação com a decisão da UPM quanto ao retorno das aulas presenciais .....	17
3.8 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura do campus e do curso .....	17
3.9 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização .....	18
3.10 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	19
3.11 Satisfação geral com o curso .....	19
3.12 Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica .....	20
3.13 A lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS) .....	20
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>21</b>
<b>APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos .....</b>	<b>22</b>

## Índice de Tabelas

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

## Índice de Ilustrações

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica .....	8
Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo .....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por faixa etária.....	9
Gráfico 4: Evolução da situação profissional dos respondentes no período de 2021/2S e 2022/1S .....	10
Gráfico 5: Percentuais de alunos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, detalhado por curso .....	10
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes .....	11
Gráfico 7: Faixa de renda bruta dos respondentes.....	11
Gráfico 8: Percentual de alunos que indicaram que 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: Disponibilidade e <i>feedback</i> aos alunos.....	15
Gráfico 15: Avaliação dos componentes curriculares .....	15
Gráfico 16: Contribuição dos componentes curriculares Profissionais para a formação dos alunos.....	16
Gráfico 17: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	16
Gráfico 18: Quantidade de horas dedicadas ao estudo .....	17
Gráfico 19: Satisfação com o retorno das aulas presenciais .....	17
Gráfico 20: Satisfação com a infraestrutura do curso e do campus .....	18
Gráfico 21: Oportunidades oferecidas pela COI .....	18
Gráfico 22: Satisfação dos alunos com o atendimento ao aluno .....	19
Gráfico 23: Satisfação geral com o curso.....	19
Gráfico 24: Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica.....	20
Gráfico 25: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes dos cursos presenciais de Graduação .....	20

## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos presenciais de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no primeiro semestre de 2022.

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

## 1. Introdução

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

- I. o retorno ao ensino presencial;
- 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;
- VIII. a lealdade dos alunos à UPM.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 9.795 alunos dos 22.002 que estão matriculados nos cursos presenciais de Graduação, num total de **45%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 70% dos respondentes estavam satisfeitos com a decisão da UPM quanto ao retorno das aulas presenciais;
- II. 80% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no primeiro semestre de 2022 contribuíram para seu desenvolvimento profissional;
- III. 76% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas por todos ou a maioria dos professores favoreceram seu processo de aprendizagem
- IV. 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso e 78% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica;
- V. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 78% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula;
  - b) 74% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios;
  - c) 82% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros da UA;
  - d) 93% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do campus;
  - e) 57% dos respondentes estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula.
- VI. Em relação à satisfação com o atendimento:
  - a) 90% 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) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
  - d) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da COI;
  - e) 61% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - f) 57% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios.



- VII. 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso;
- VIII. Quanto à lealdade à UPM, 59% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 45.

## 2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha, para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice refere-se ao questionário utilizado.

A implantação 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 22 de maio a 01 de junho de 2022. 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 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), representado sem o sinal de percentual.

---

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



### 3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 9.795 alunos dos 22.002 matriculados nos cursos presenciais de Graduação da UPM em junho de 2022, conforme apresentado na Tabela 1.

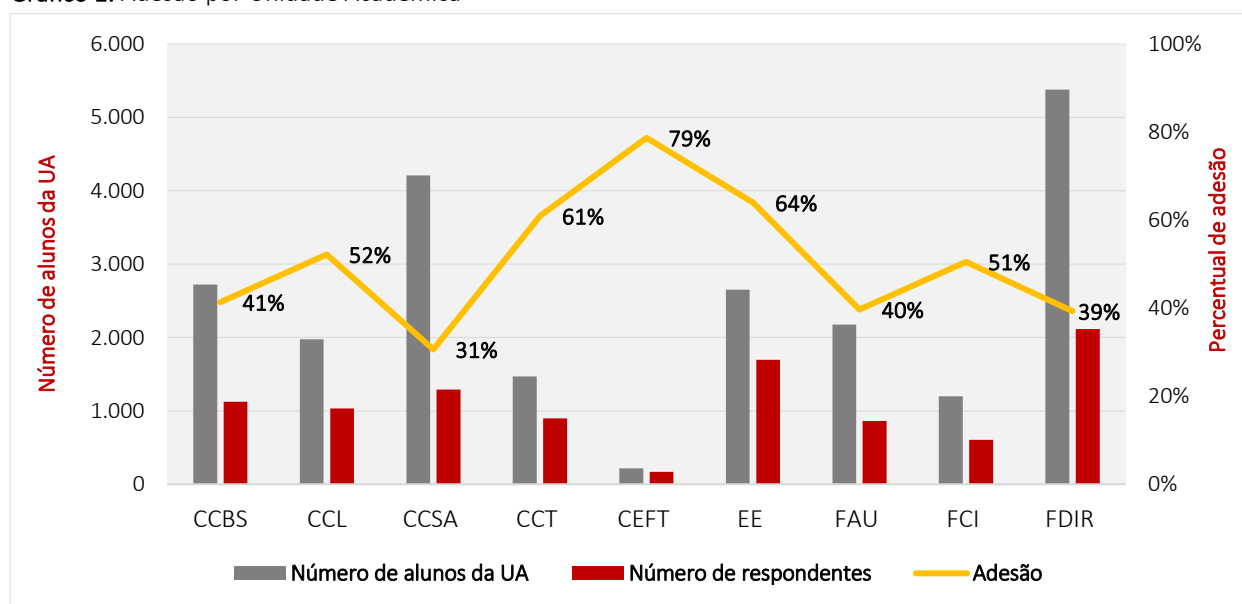
**Tabela 1:** Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Número de alunos da UA	Número de respondentes	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	2.721	1.126	41%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	1.977	1.032	52%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.211	1.290	31%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.470	896	61%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	216	170	79%
Escola de Engenharia (EE)	2.651	1.696	64%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.176	864	40%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.199	606	51%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.381	2.115	39%
<b>Total</b>	<b>22.002</b>	<b>9.795</b>	<b>45%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

O percentual de adesão foi de 45%, sendo o CEFT a Unidade Acadêmica com maior percentual (79%). O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão.

**Gráfico 1:** Adesão por Unidade Acadêmica

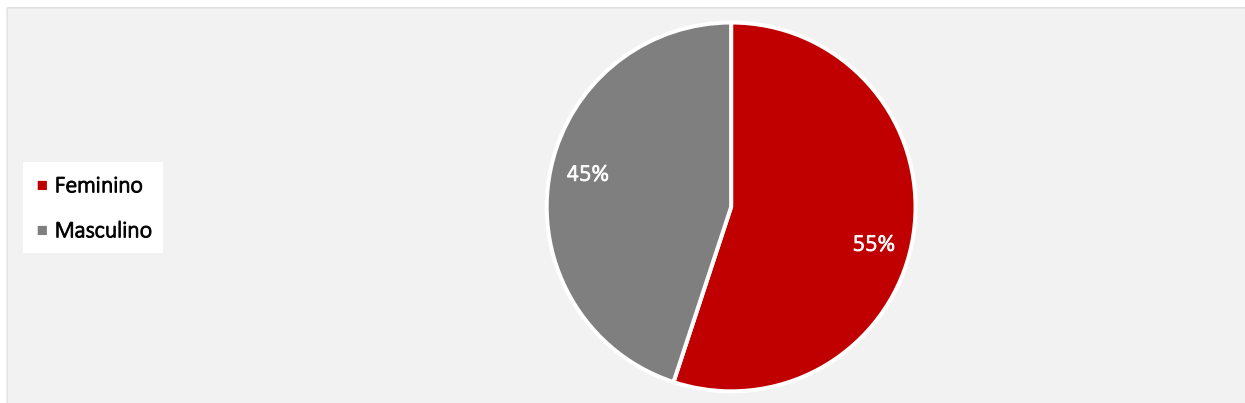


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Como pode ser observado no Gráfico 2, 55% dos respondentes eram do sexo feminino e 45% do sexo masculino.

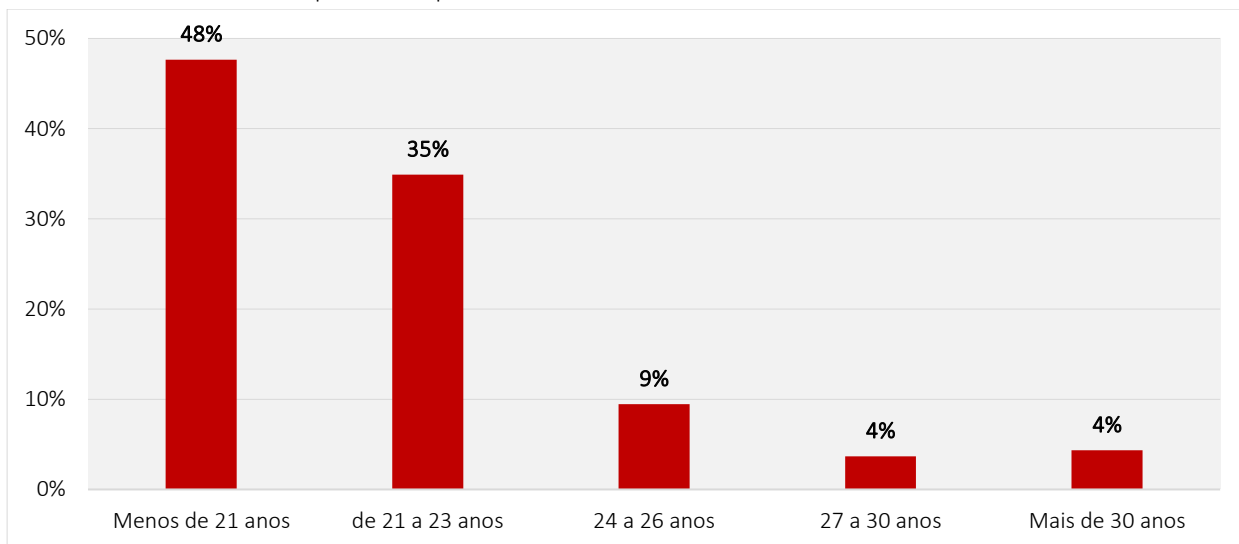
**Gráfico 2:** Percentuais de respondentes por sexo



**Fonte:** Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 83% dos respondentes tinham até 23 anos, sendo que 48% tinham menos de 21 anos e 35% entre 21 e 23 anos. O Gráfico 3 apresenta a distribuição dos alunos por faixa etária.

**Gráfico 3:** Percentuais de respondentes por faixa etária

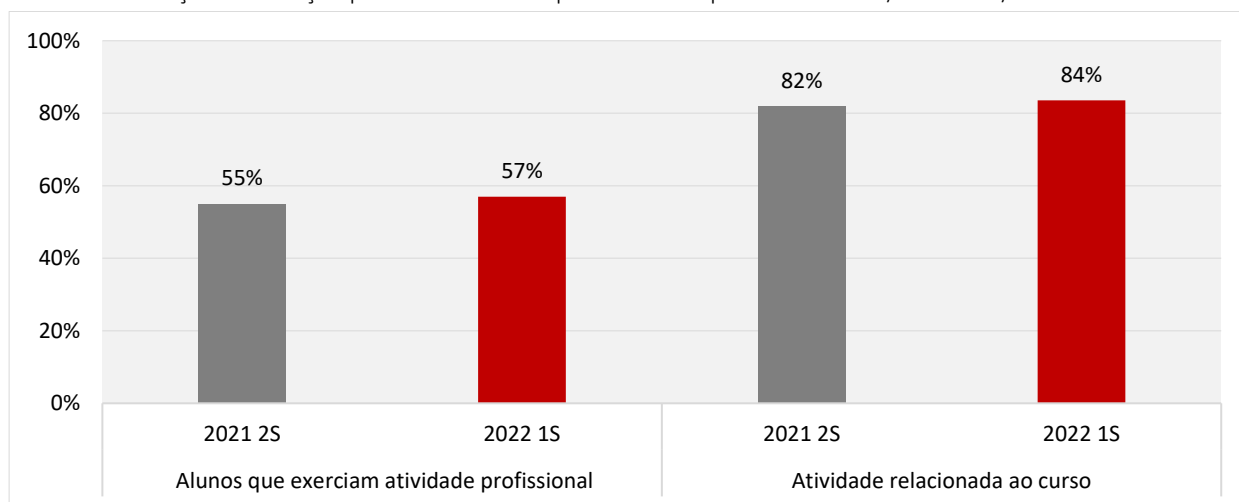


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

57% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no período da pesquisa, sendo que, desses, 84% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4.

**Gráfico 4:** Evolução da situação profissional dos respondentes no período de 2021/2S e 2022/1S

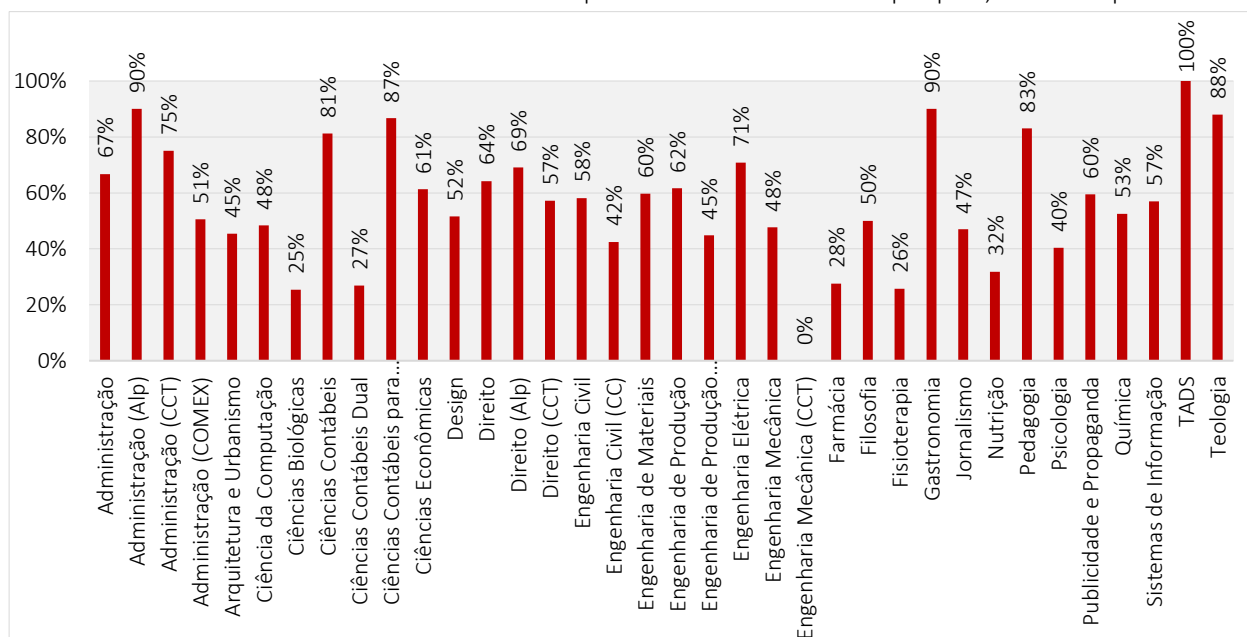


**Fonte:** Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 4, houve um aumento de 2 pontos percentuais de alunos exercendo atividade profissional, em relação ao segundo semestre de 2021.

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

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

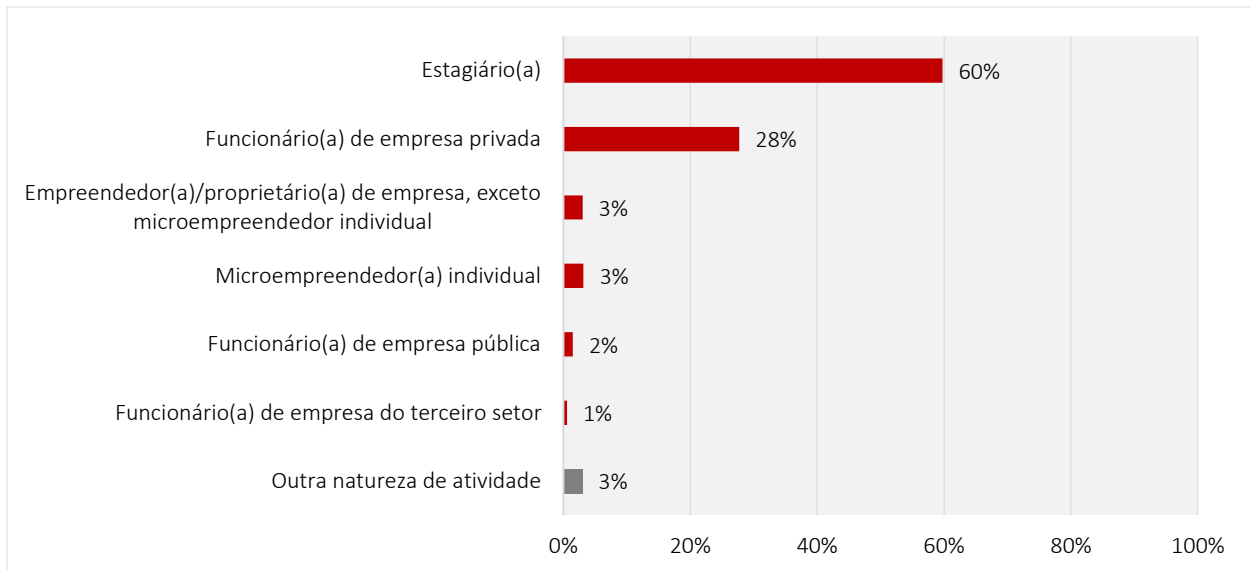


**Fonte:** Dados da pesquisa

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

Entre os respondentes exercendo atividade profissional, 60% eram estagiários e 28% eram funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 6.

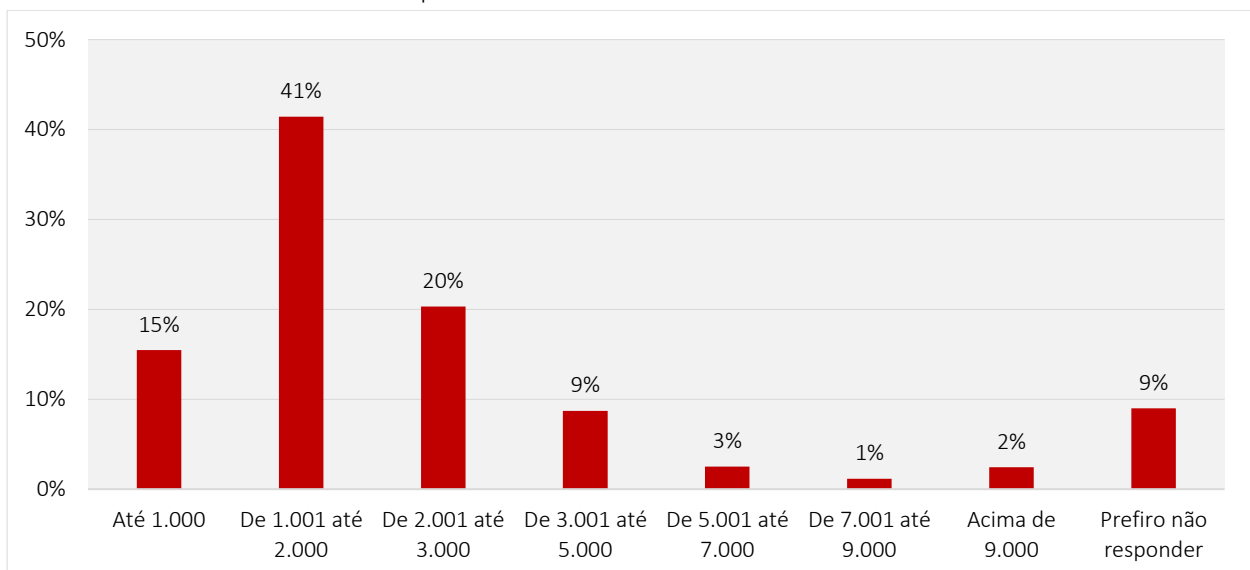
**Gráfico 6:** Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à renda bruta, 15% dos respondentes recebiam até R\$1.000, 41% recebiam de R\$1.001 a R\$2.000 e 20% de R\$2.001 a R\$3.000, isto é, 76% dos respondentes tinham renda bruta de até R\$3.000. O Gráfico 7 apresenta os resultados.

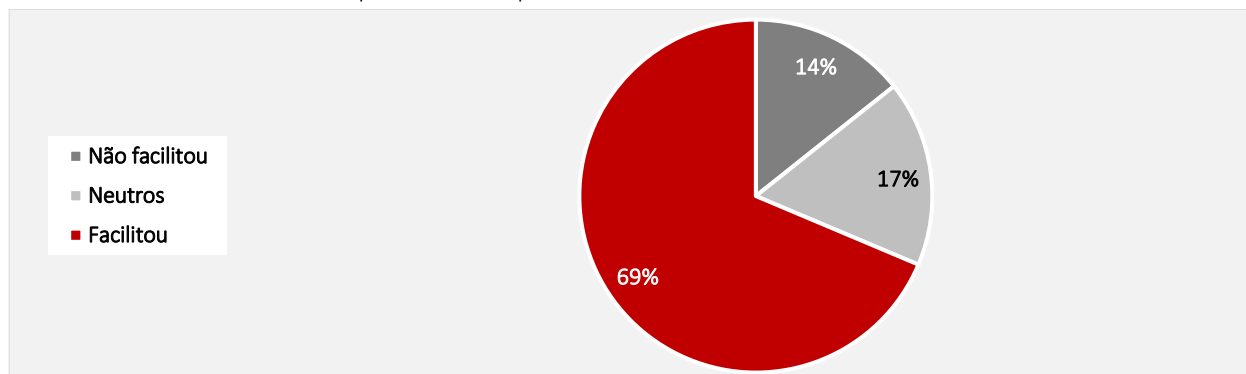
**Gráfico 7:** Faixa de renda bruta dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

Entre os respondentes exercendo atividade profissional, 69% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho, como pode ser observado no Gráfico 8.

**Gráfico 8:** Percentual de alunos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

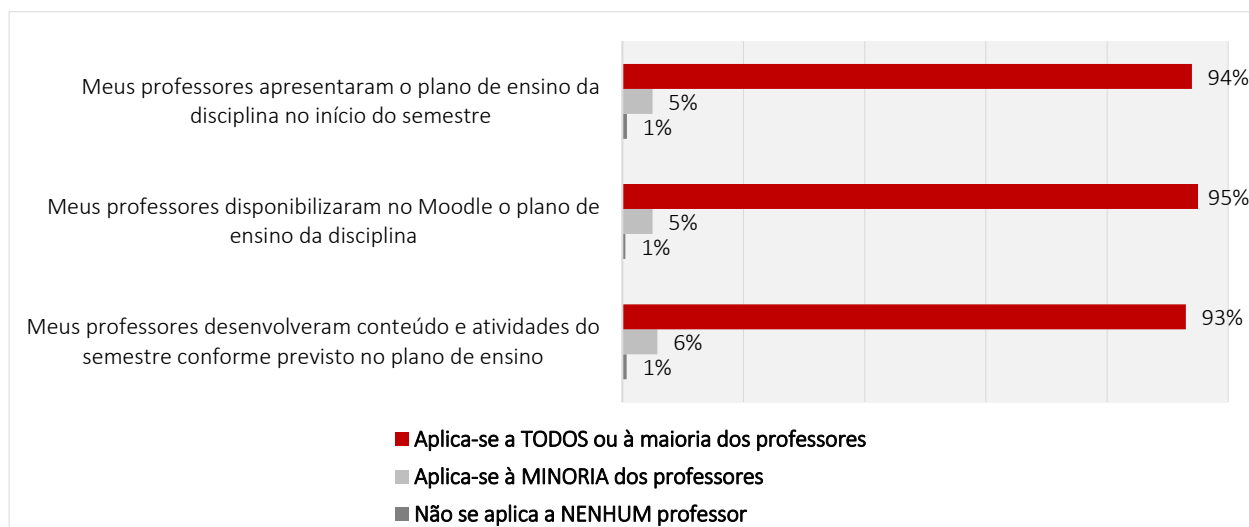
### 3.3 Avaliação da atuação dos docentes

A avaliação da atuação dos docentes durante o semestre envolveu onze assertivas agrupadas em seis dimensões, conforme apresentado a seguir.

#### 3.3.1 Plano de Ensino

Em relação ao Plano de Ensino, 94% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores apresentaram o Plano de Ensino dos componentes curriculares, 95% disponibilizaram o Plano de Ensino no Moodle e 93% desenvolveram as atividades de acordo com o Plano de Ensino, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Plano de Ensino

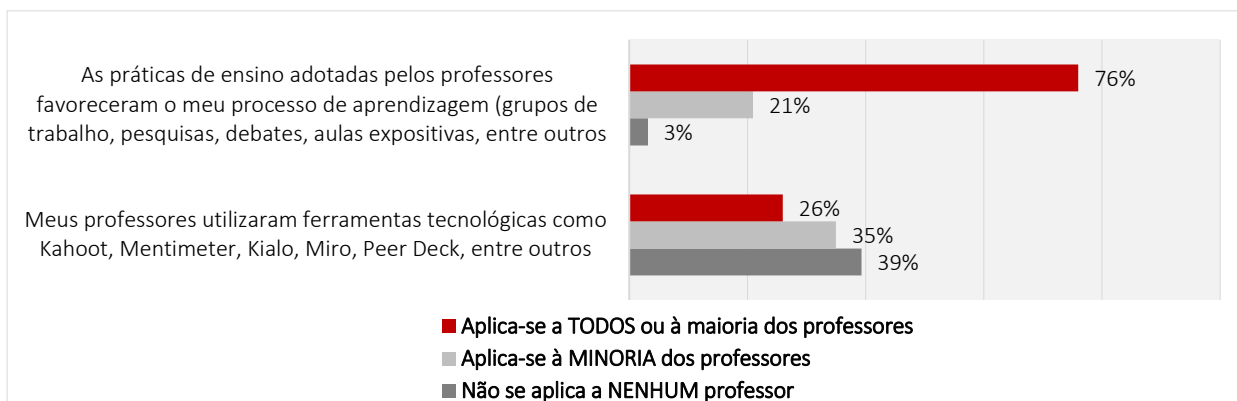


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.2 Práticas de ensino

Em relação às práticas de ensino dos docentes, 76% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas por **todos** ou a **maioria** de seus professores favoreceram o processo de aprendizagem. Por outro lado, apenas 26% 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

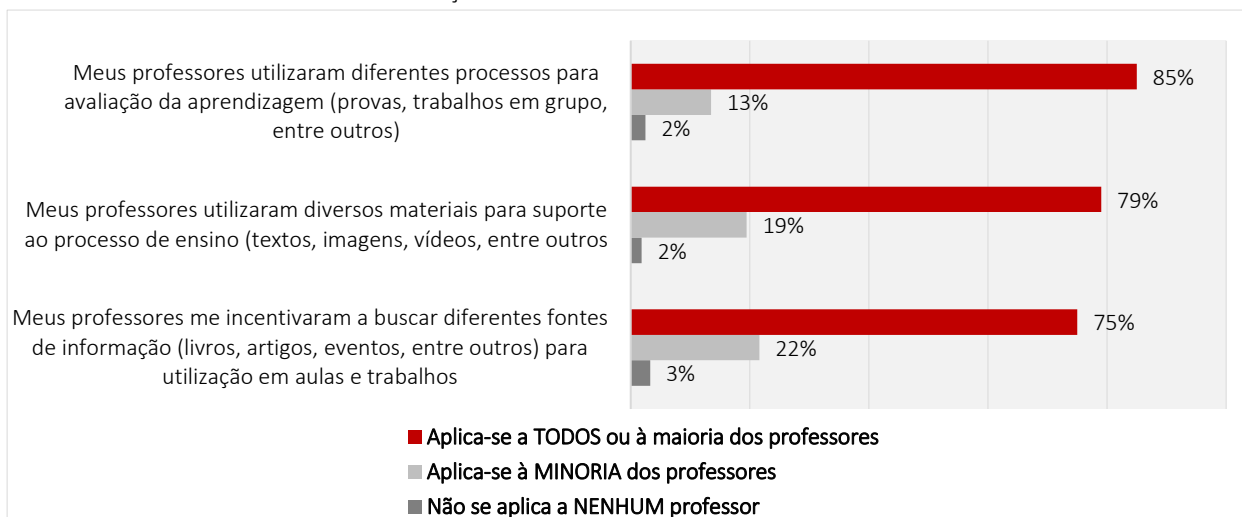


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.3 Materiais utilizados e fontes de informação

85% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores utilizaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem, 79% concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino e 75% 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

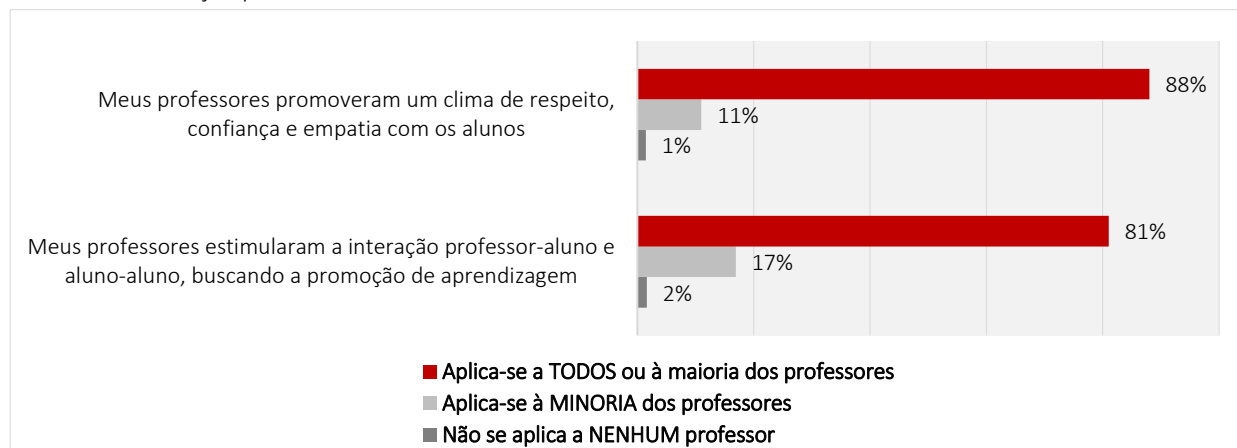


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.4 Clima e interação professor-alunos

88% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos e 81% concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores estimularam a interação professor-aluno, conforme apresentado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Interação professor-alunos

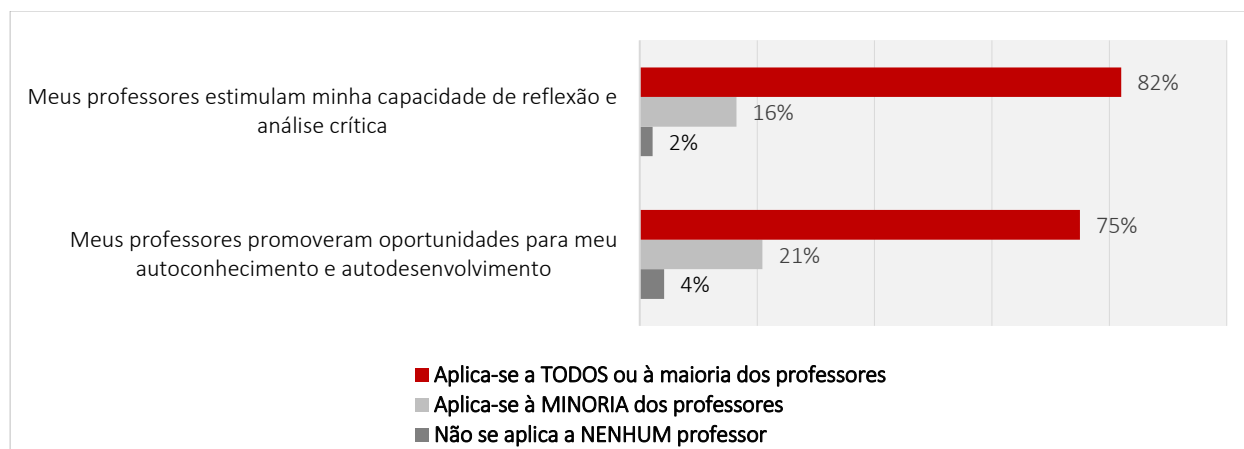


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.5 Estímulo ao desenvolvimento do aluno

82% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores estimularam a capacidade de reflexão e análise crítica e 75% concordaram que os professores promoveram oportunidades para o autoconhecimento e autodesenvolvimento, conforme apresentado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Estímulo ao desenvolvimento do aluno

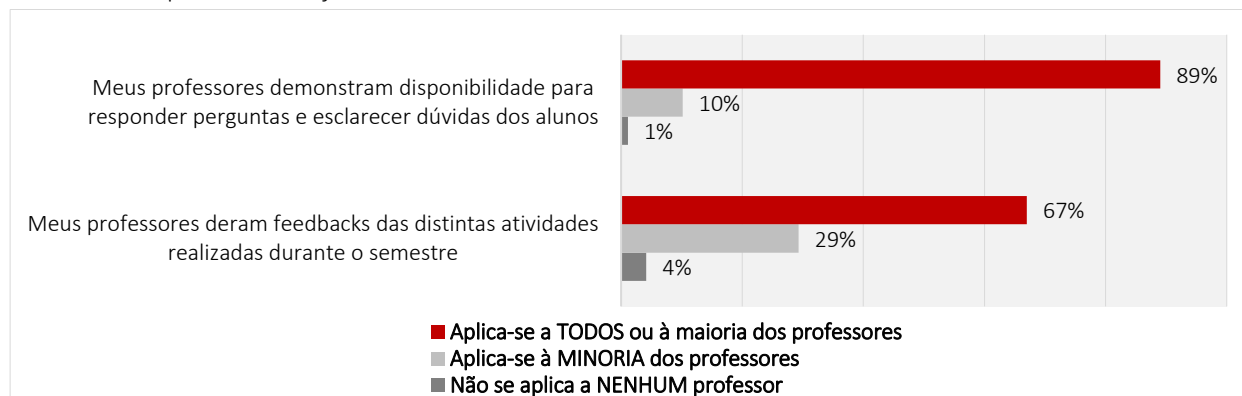


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.6 Disponibilidade e *feedback*

Conforme apresentado no Gráfico 14, 89% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos e, 67%, concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores deram *feedback* das atividades realizadas durante o semestre.

**Gráfico 14:** Disponibilidade e *feedback* aos alunos

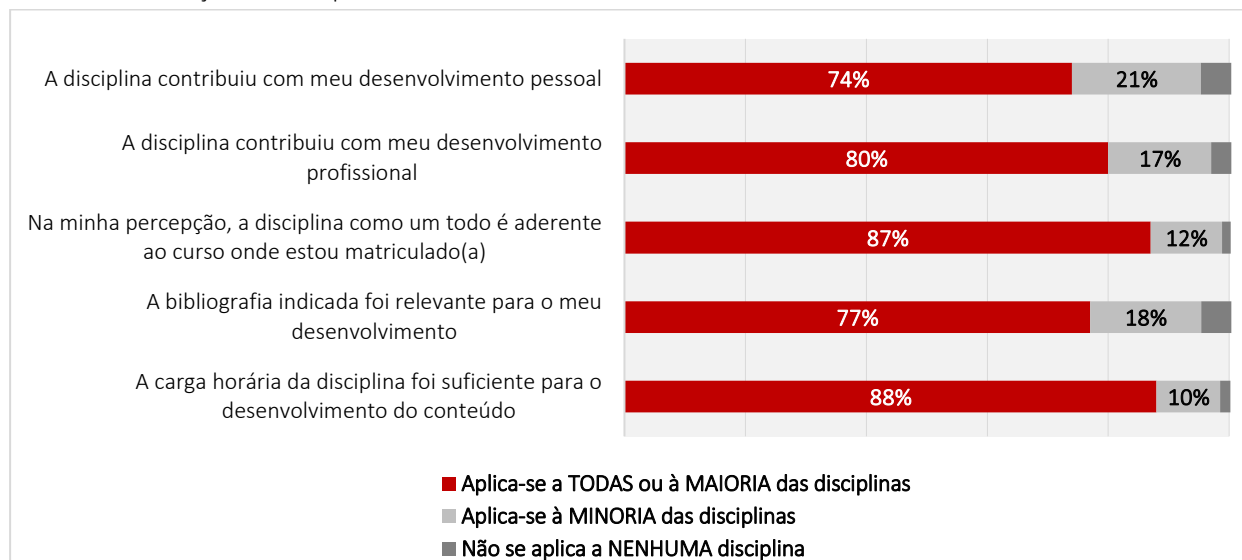


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Os componentes curriculares foram avaliados a partir de cinco assertivas. O Gráfico 15 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 15:** Avaliação dos componentes curriculares<sup>2</sup>



Fonte: Dados da pesquisa

<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.



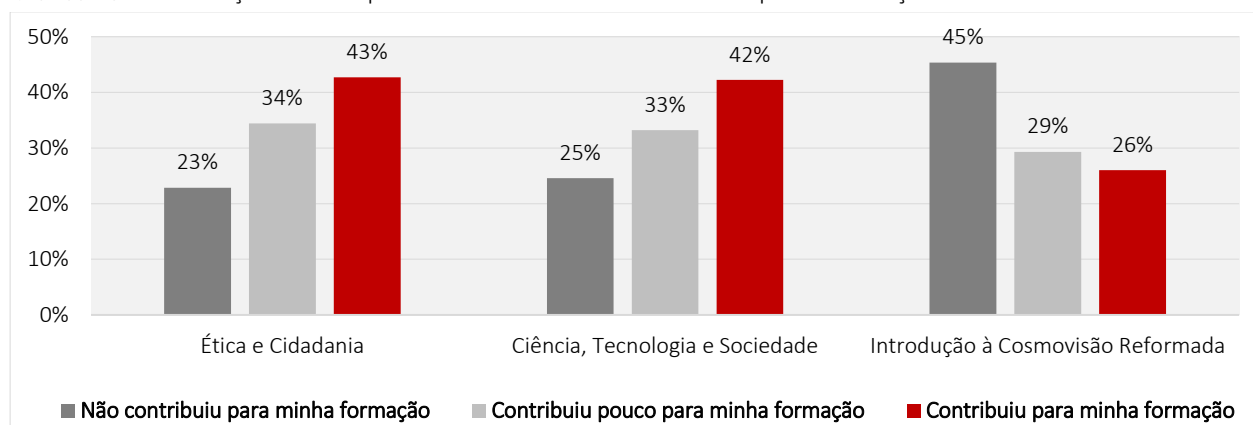
### 3.5 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

Os alunos avaliaram se os componentes curriculares universais cursados no primeiro semestre de 2022 contribuíram para sua formação. Os resultados estão apresentados a seguir.

#### 3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

43% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para sua formação, 42% concordaram que o componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu e 26% indicaram que o componente Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação. Os resultados estão apresentados no Gráfico 16.

**Gráfico 16:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos

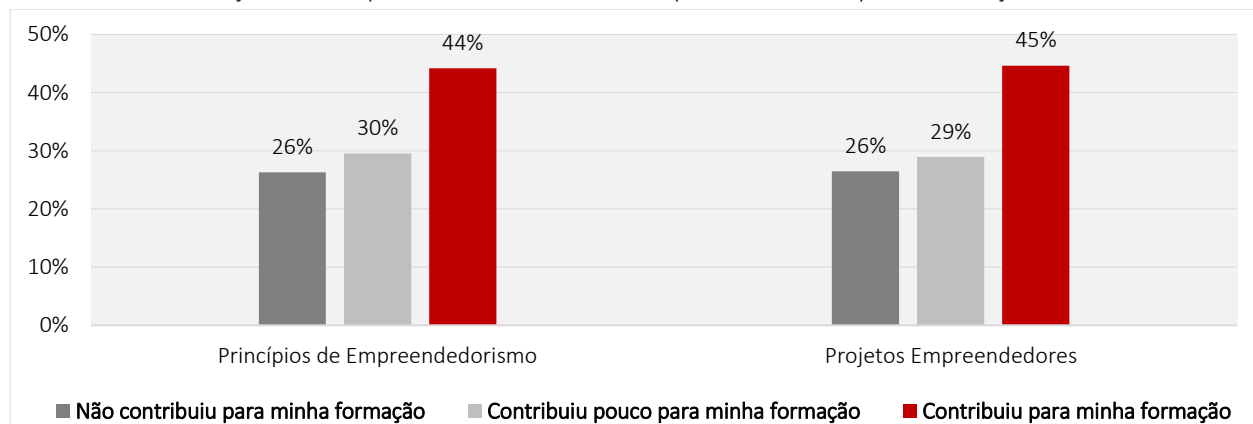


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.5.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo

44% dos respondentes indicaram que o componente curricular Princípios de Empreendedorismo contribuiu para sua formação e 45% indicaram que o componente curricular Projetos Empreendedores contribuiu para sua formação, como apresentado no Gráfico 17.

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

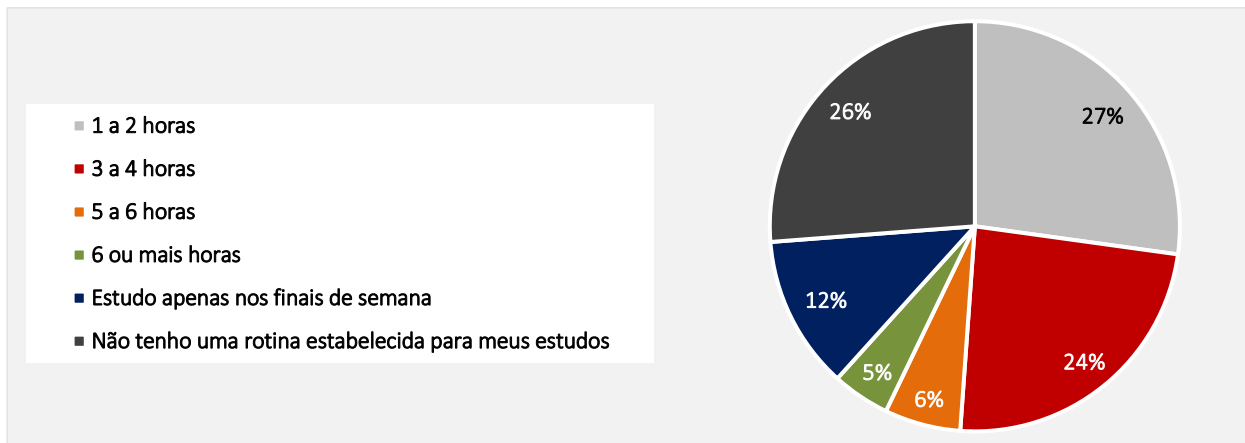


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Dedicção aos estudos

Conforme apresentado no Gráfico 18, 24% dos alunos indicaram que dedicavam de 3 a 4 hora por dia para os estudos extraclasse, 27% dedicavam de 1 a 2 horas e 26% não tinham uma rotina estabelecida para os estudos.

Gráfico 18: Quantidade de horas dedicadas ao estudo

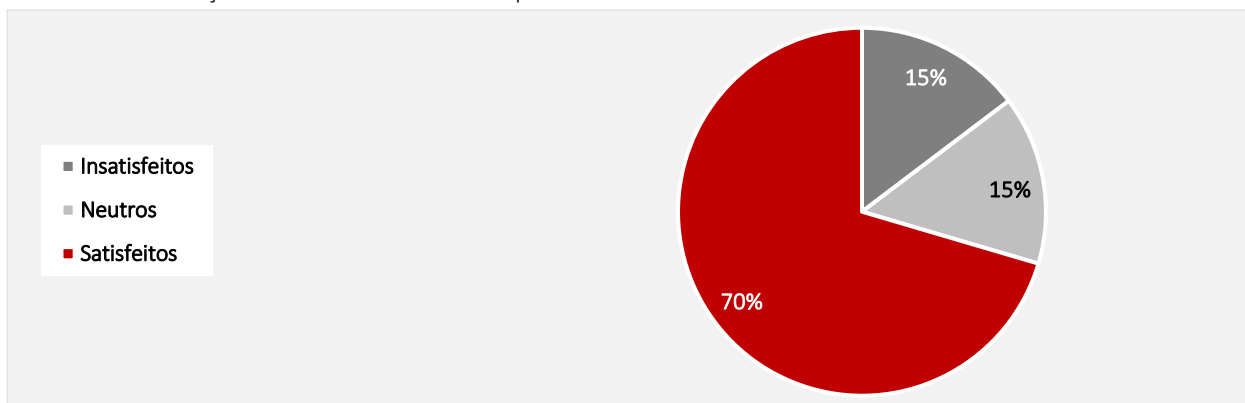


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Satisfação com a decisão da UPM quanto ao retorno das aulas presenciais

Foi solicitada a avaliação dos alunos com a decisão da UPM de retornar ao ensino presencial. Conforme apresentado no Gráfico 19, 70% de alunos estavam satisfeitos com a decisão.

Gráfico 19: Satisfação com o retorno das aulas presenciais

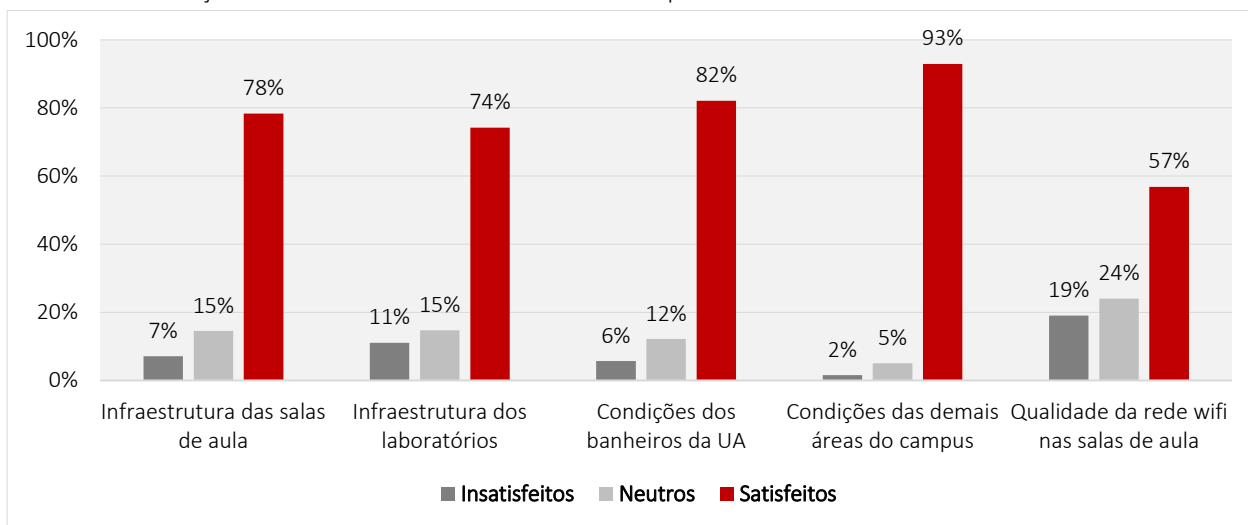


Fonte: Dados da pesquisa

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

As condições das áreas comuns do campus e dos banheiros da Unidade Acadêmica foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 93% e 82%, respectivamente. A infraestrutura das salas de aula alcançou 78% de satisfeitos e a infraestrutura dos laboratórios, 74%.

Gráfico 20: Satisfação com a infraestrutura do curso e do campus



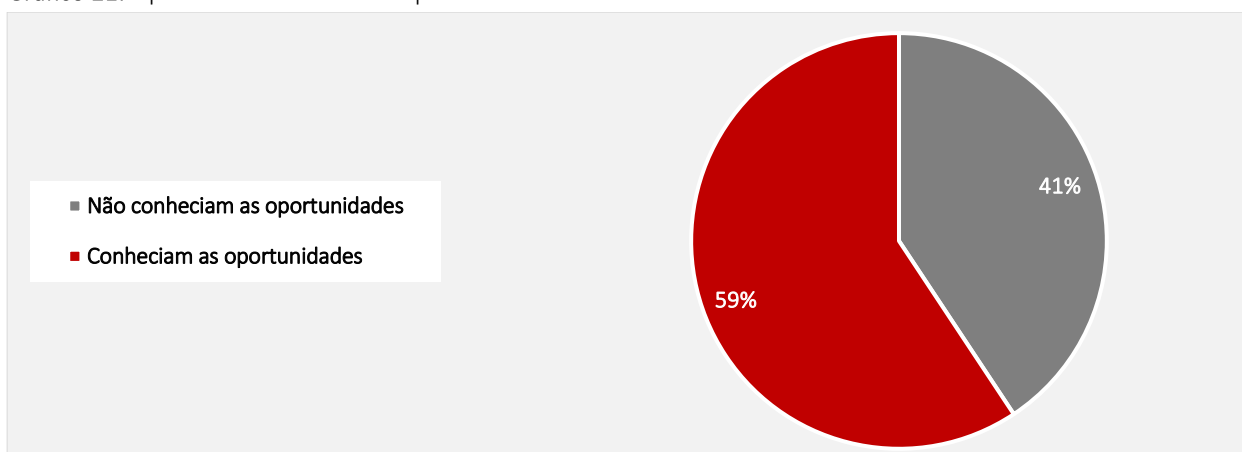
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme evidenciado no Gráfico 20, 57% dos alunos concordaram que estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* das salas de aula.

### 3.9 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 21, 59% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades.

Gráfico 21: Oportunidades oferecidas pela COI

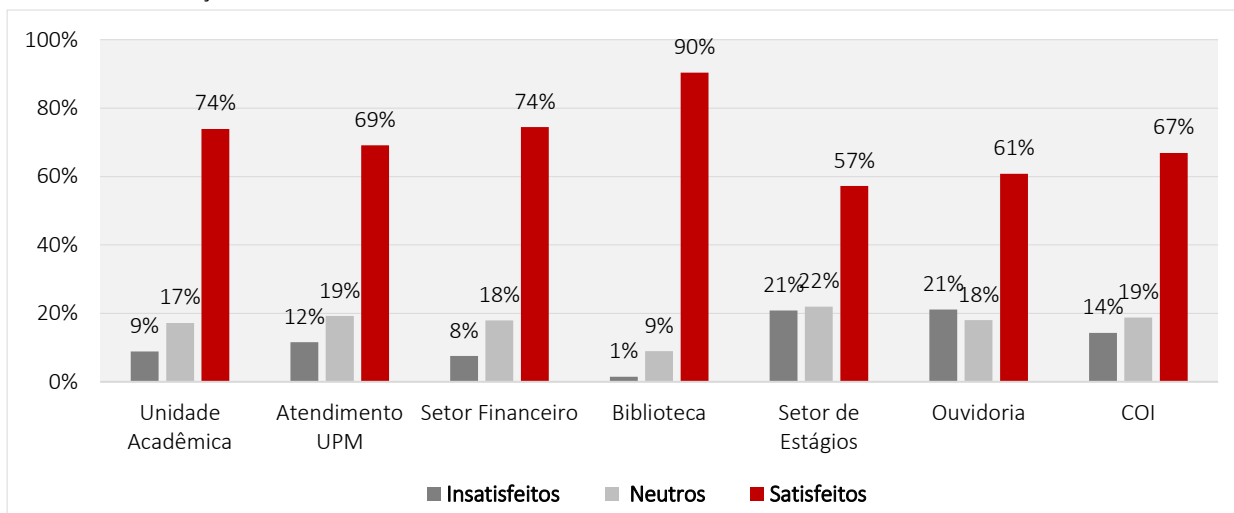


Fonte: Dados da pesquisa

### 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 (90%), seguida pelo atendimento da Unidade Acadêmica e do Setor Financeiro, ambos com 74% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 22.

**Gráfico 22:** Satisfação dos alunos com o atendimento ao aluno



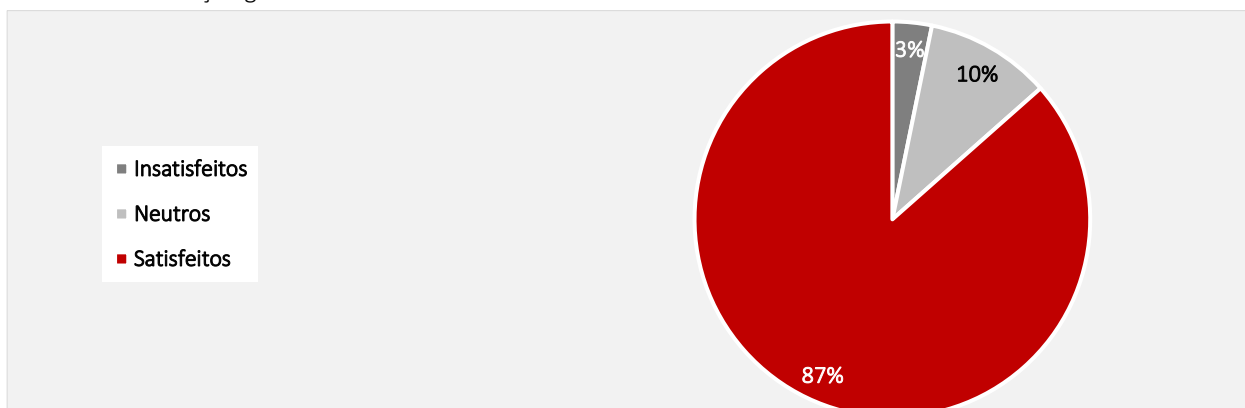
Fonte: Dados da pesquisa.

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 23, em média, 87% dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos.

**Gráfico 23:** Satisfação geral com o curso

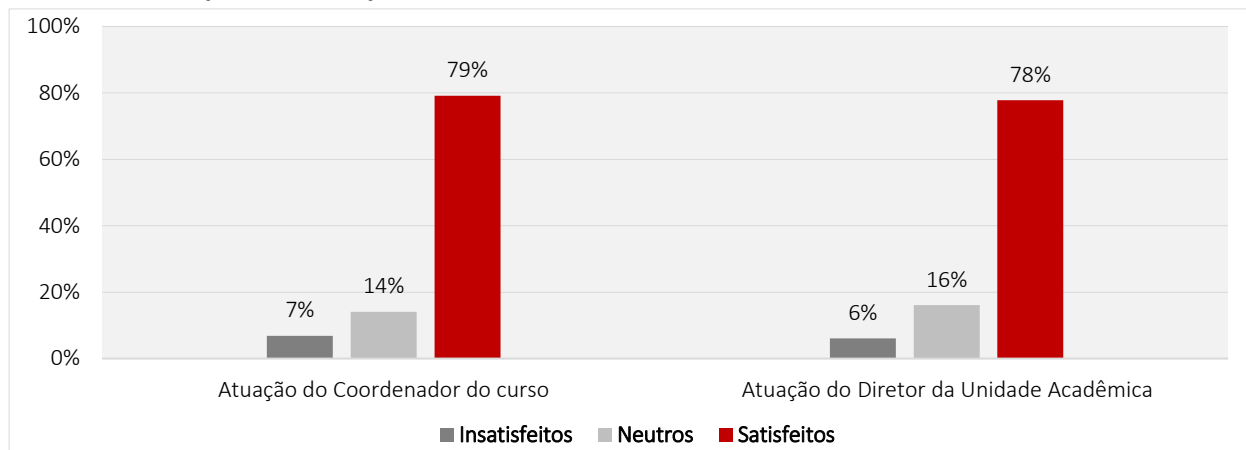


Fonte: Dados da pesquisa

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

79% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Curso e 78% satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica. O Gráfico 24 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 24:** Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

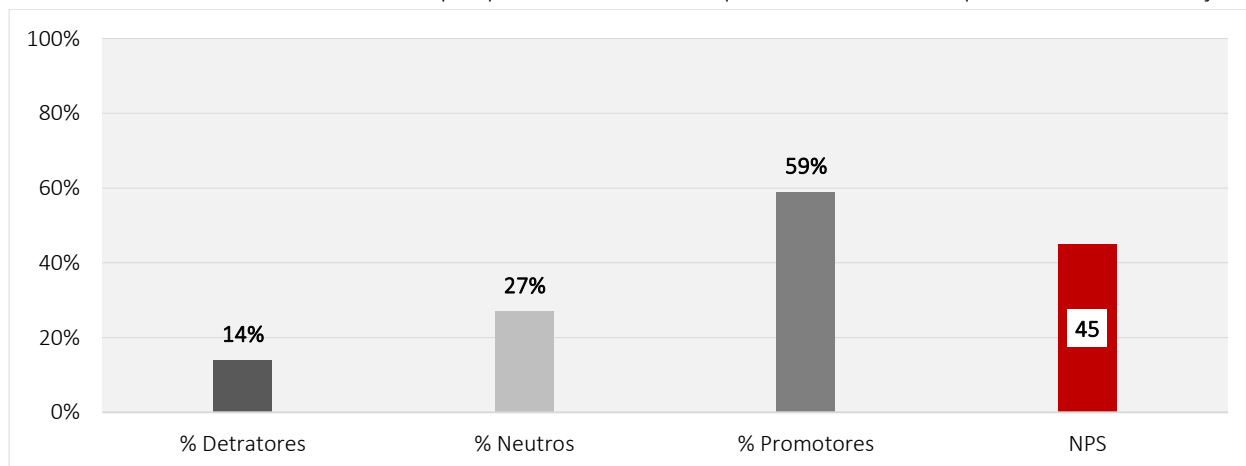


**Fonte:** Dados da pesquisa.

### 3.13 A lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

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 25 apresenta os resultados.

**Gráfico 25:** NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes dos cursos presenciais de Graduação



**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, 59% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 45.

#### 4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos dos cursos presenciais de Graduação no primeiro semestre de 2022 evidenciam que o retorno ao ensino presencial não influenciou o nível de satisfação dos alunos. De forma média, os resultados obtidos são similares aos dos semestres anteriores.

Neste semestre foi possível avaliar a satisfação dos alunos com os aspectos relacionados ao campus, como rede *wi-fi* das salas de aula e a condição dos banheiros, entre outros aspectos, retomando a avaliação da infraestrutura.



## APÊNDICE – 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 com seu curso?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória

- Estagiário;
- 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 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.**

**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 decisão da UPM em retornar ao ensino presencial.**

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 o retorno ao ensino presencial.**

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;
- Qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula.

**19. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura das salas, laboratórios e áreas comuns.**

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 NENHUM professor, Aplica-se à MINORIA dos professores, Aplica-se à MAIORIA dos professores, Aplica-se a TODOS os professores). 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.