

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA**

2022 1S



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Superintendente do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Coordenadora do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Coordenador Geral dos Cursos de Graduação

Sérgio Silva Dantas



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.....	12
3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	12
3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno.....	13
3.6 Satisfação com a contribuição dos professores	13
3.7 Princípios e valores explicitados pela UPM e desenvolvimento cultural e social do aluno	14
3.8 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos.....	15
3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes	16
3.10 Satisfação geral com o curso.....	16
3.11 A intenção de manter vínculo com a UPM.....	17
3.12 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)	18
4. Considerações finais	19
Apêndice 1: Questionário respondido pelos prováveis formandos	20

Índice de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por curso	8
--	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica	8
Gráfico 2: Percentual de respondentes por sexo.....	9
Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária	9
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes nos últimos semestres	10
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso.....	10
Gráfico 6: O quanto “ser mackenzista” facilitou para a entrada no mercado de trabalho	11
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional	11
Gráfico 8: Renda mensal bruta dos respondentes.....	12
Gráfico 9: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	12
Gráfico 10: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual....	13
Gráfico 11: Satisfação com o atendimento ao aluno do Setor Financeiro e da Ouvidoria.....	13
Gráfico 12 Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação	14
Gráfico 13: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso	14
Gráfico 14: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social / Princípios e valores morais	15
Gráfico 15: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo	15
Gráfico 16: Contribuição dos componentes curriculares confessionais	16
Gráfico 17: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos aos Polos	16
Gráfico 18: Satisfação geral com o curso.....	17
Gráfico 19: Satisfação geral, detalhado por curso	17
Gráfico 20: Avaliação da intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM após a formatura	18
Gráfico 21: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes	18

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao primeiro semestre de 2022.

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

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos formandos quanto aos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância, considerando a percepção dos discentes. A pesquisa teve como objetivos gerais:

- I. Identificar o perfil do aluno formando;
- II. Identificar a situação profissional desses alunos;
- III. Verificar a satisfação do aluno quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a estrutura do curso (ambiente virtual de aprendizagem e biblioteca virtual);
 - c) os aspectos relacionados ao Polo;
 - d) o atendimento prestado pelo Setor Financeiro.
- IV. Satisfação geral dos prováveis formandos com o curso;
- V. Verificar o grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na UPM;
- VI. Identificar o Net Promoter Score da UPM, na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **285** alunos, representando **75%** dos **380** prováveis formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância.

Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário dos cursos presenciais, apenas com pequenas alterações em questões específicas para os cursos na modalidade a distância. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Perfil do aluno formandos

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 62% dos prováveis formandos. Em relação à faixa etária, 42% dos respondentes tinham mais de 30 anos.

II. Situação profissional dos prováveis formandos

O percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional em junho de 2022 era de 75%. Dentre eles, 72% atuavam em atividades relacionadas diretamente ao curso que estavam concluindo.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto:

- a) **a contribuição dos professores para a formação dos alunos:** 72% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição de seus professores para sua formação profissional;
- b) **o ambiente virtual de aprendizagem:** 63% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, o que inclui as atividades propostas, os textos postados, os fóruns, entre outros;

- c) **o acervo da biblioteca digital:** 79% dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital;
- d) **os aspectos relacionados ao Polo:** 86% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo, 73% estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo, 64% estavam satisfeitos com o atendimento prestado pelo Tutor no Polo e 59% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- e) **o atendimento no setor financeiro:** 75% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento no Setor Financeiro.

IV. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de 73%.

V. Confiança na UPM e perspectiva de continuação dos estudos na universidade

Entre os respondentes, 76% concordaram que escolheriam a UPM para fazer outro curso e 76% concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

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

Quanto à lealdade à UPM, 72% dos respondentes indicariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 18% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **54**.

2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa faz parte do cronograma semestral do processo de autoavaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM). O questionário contemplava 26 questões fechadas e 6 abertas. 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 de Graduação na modalidade a distância da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails* realizados pela 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.

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 de 0 a 10, 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 30, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS) foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

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

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

3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 285 alunos, que representavam 75% dos prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD da UPM, 26 pontos percentuais acima da adesão obtida na última pesquisa. A Tabela 1 apresenta a adesão detalhada por curso.

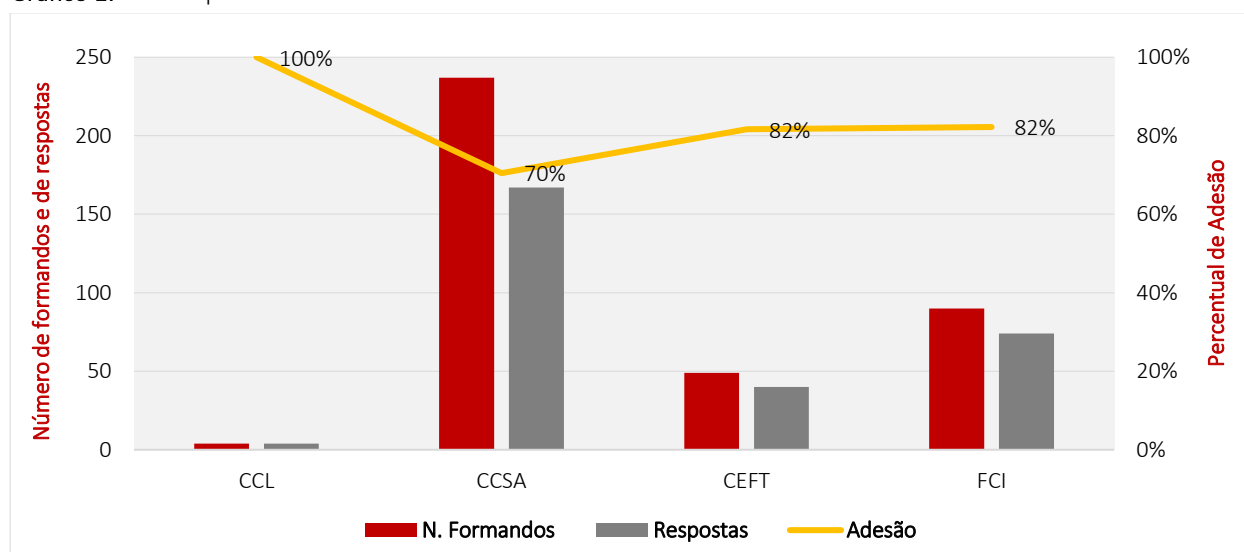
Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por curso

UA	Curso	Total de prováveis formandos	Total de respostas	Adesão
CCL	Letras	4	4	100%
CCSA	Empreendedorismo e Novos Negócios	22	16	73%
CCSA	Gestão Comercial	32	22	69%
CCSA	Gestão de Recursos Humanos	37	32	86%
CCSA	Gestão Financeira	46	28	61%
CCSA	Logística	12	6	50%
CCSA	Marketing	68	48	71%
CCSA	Processos Gerenciais	20	15	75%
CEFT	Filosofia	8	7	88%
CEFT	História	13	11	85%
CEFT	Pedagogia	28	22	79%
FCI	Análise de Desenvolvimento de Sistemas	77	63	82%
FCI	Jogos Digitais	9	8	89%
FCI	Matemática	4	3	75%
Total		380	285	75%

Fonte: Dados da pesquisa e relatório de Prováveis Formandos emitido pela Coordenadoria Geral de Relacionamento e Atendimento (CGA)

Os cursos que atingiram maior adesão dos alunos foram Letras (CCL) com 100% e Jogos Digitais (FCI) com 89% de adesão. O Gráfico 1 ilustra a adesão por Unidade Acadêmica.

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica

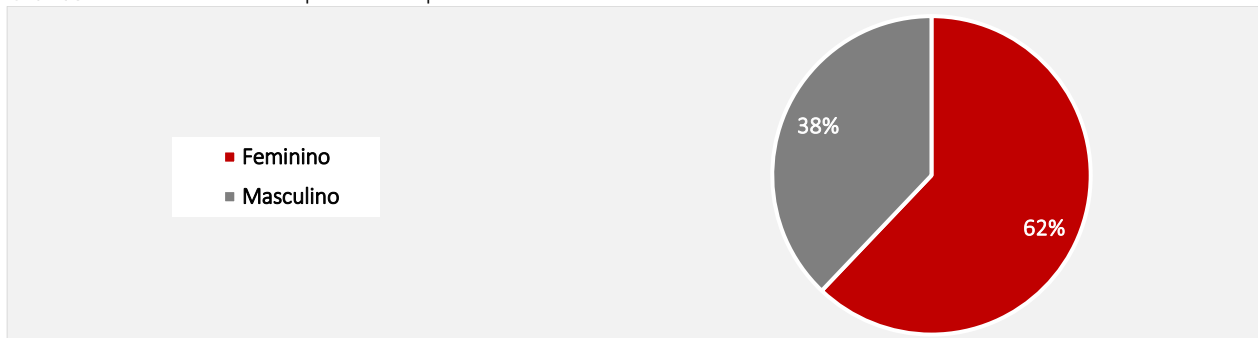


Fonte: Dados da pesquisa e relatório de Prováveis Formandos emitido pela CGA

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 62% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

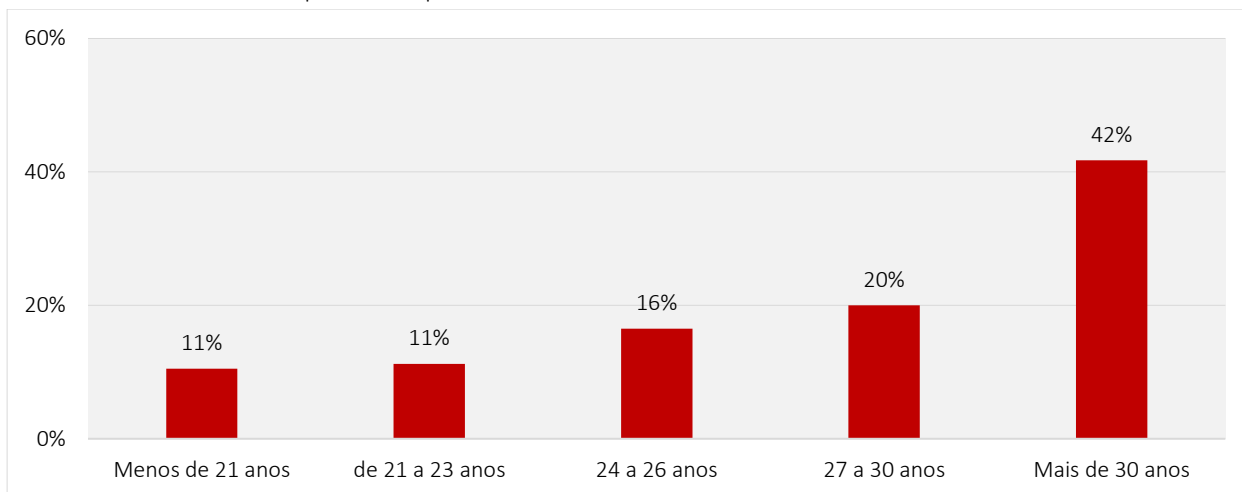
Gráfico 2: Percentual de respondentes por sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 42% dos respondentes estavam com mais 30 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária

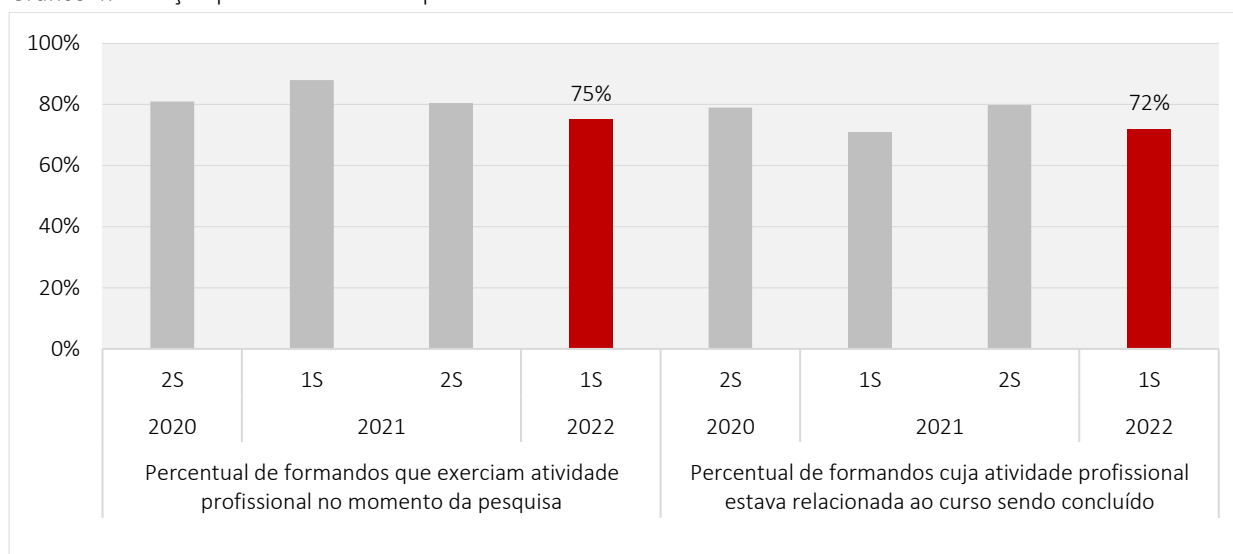


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que, em média, 75% dos respondentes exerciam atividade profissional e, entre eles, 72% atuavam em atividade relacionada ao curso. No Gráfico 4 é possível observar que esse percentual é o menor desde o segundo semestre de 2020.

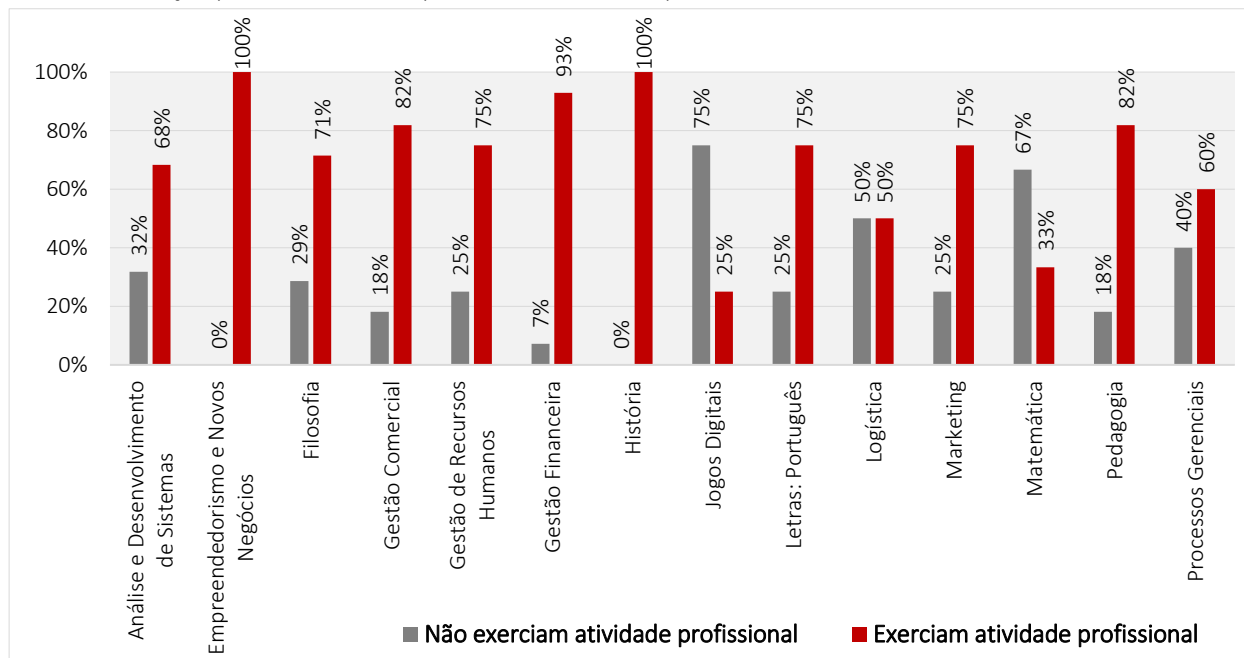
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes nos últimos semestres



Fonte: Dados da pesquisa

Dois cursos apresentaram percentual de 100% de respondentes que exerciam atividade profissional, como pode ser observado no Gráfico 5.

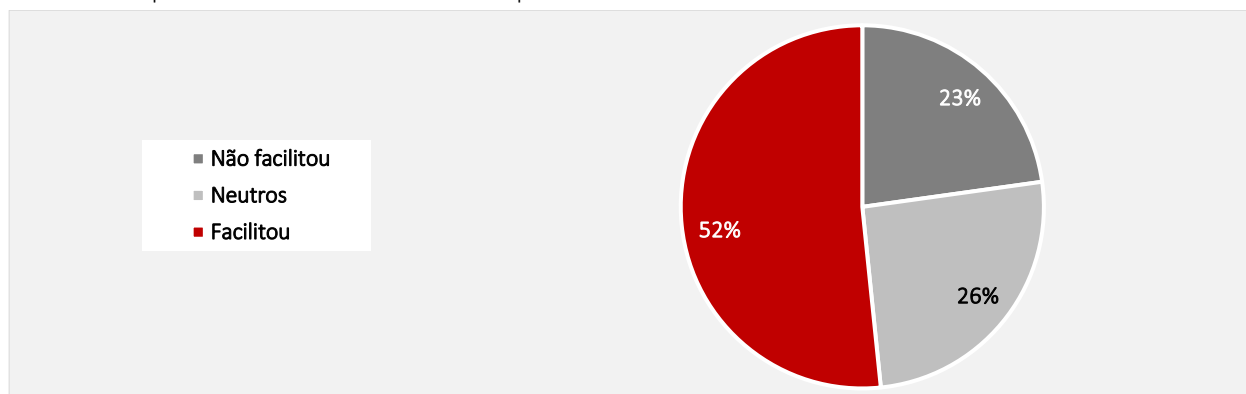
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos avaliaram também se o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho. Conforme o Gráfico 6, 52% dos respondentes concordaram que ser mackenzista facilitou e 23% discordaram.

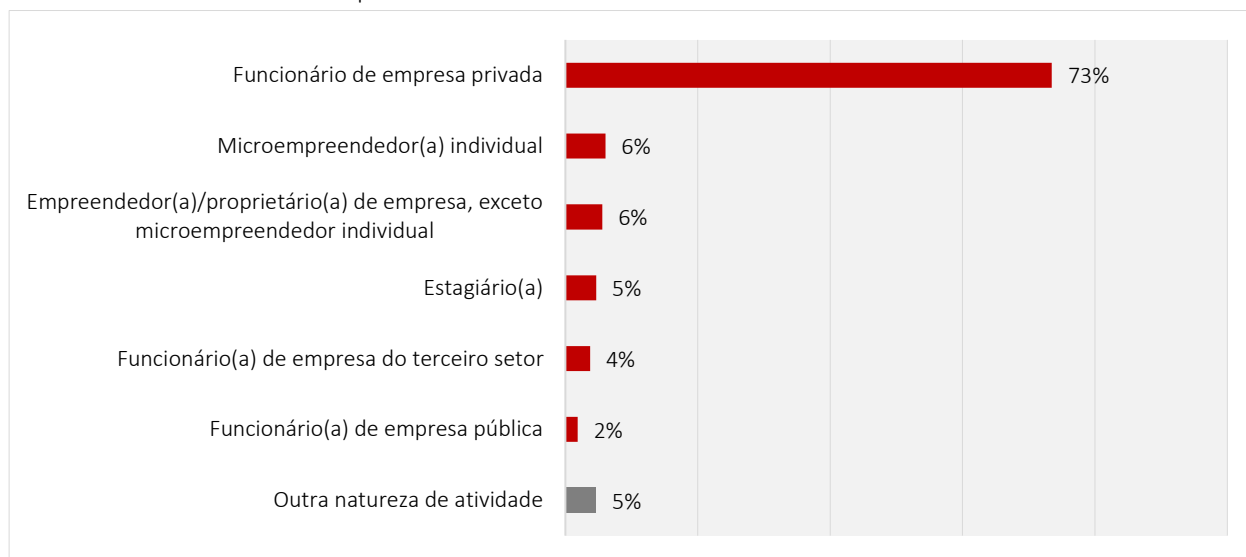
Gráfico 6: O quanto “ser mackenzista” facilitou para a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 73% dos respondentes estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Natureza da atividade profissional

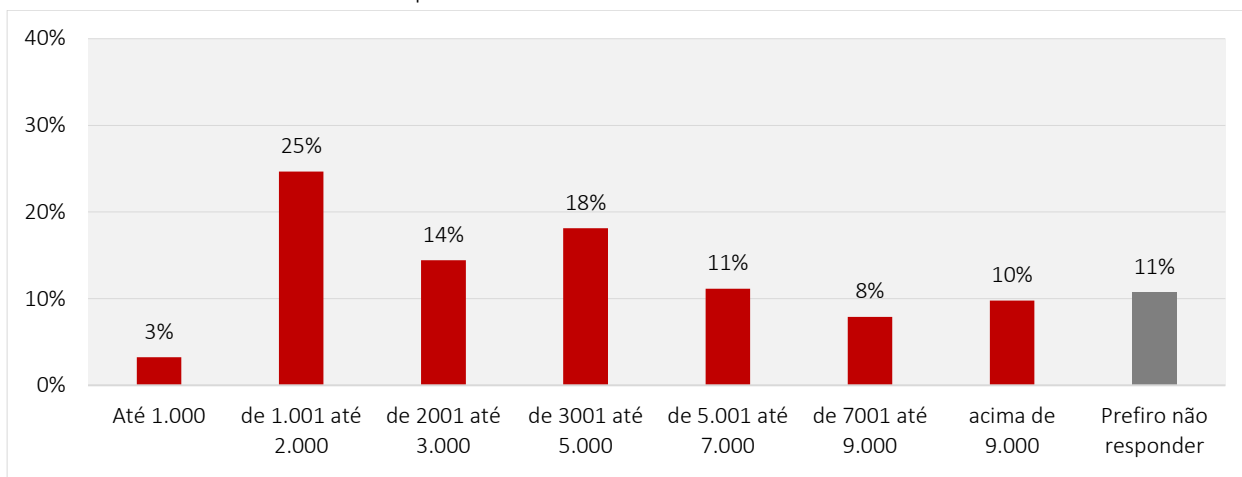


Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 7 que 6% dos respondentes eram microempreendedores individuais e 6% empreendedores ou proprietários de empresas, num total de 12% alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, a maior parte dos respondentes (72%) recebia acima de R\$2.000 reais, conforme apresentado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Renda mensal bruta dos respondentes

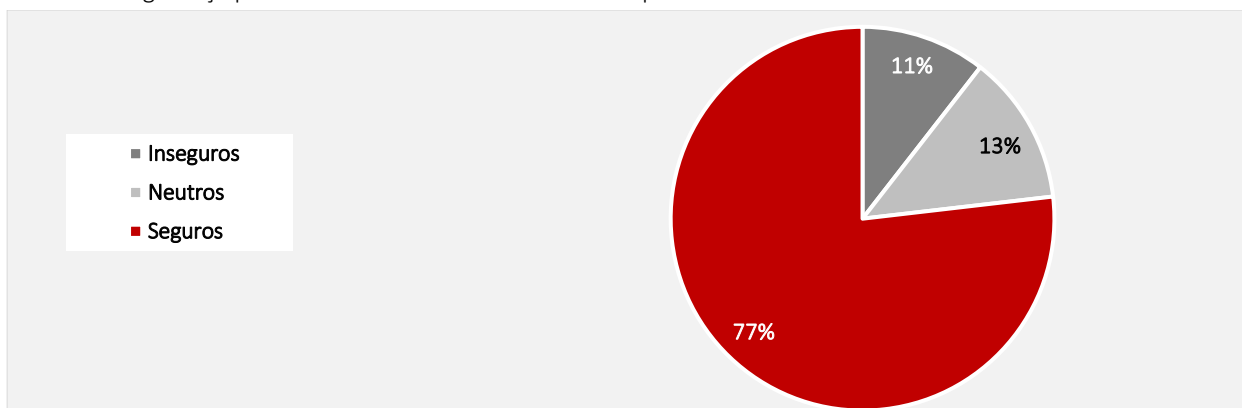


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou dar continuidade à vida profissional, 77% dos respondentes indicaram que sentiam-se seguros e 11% sentiam-se inseguros. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 9.

Gráfico 9: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional

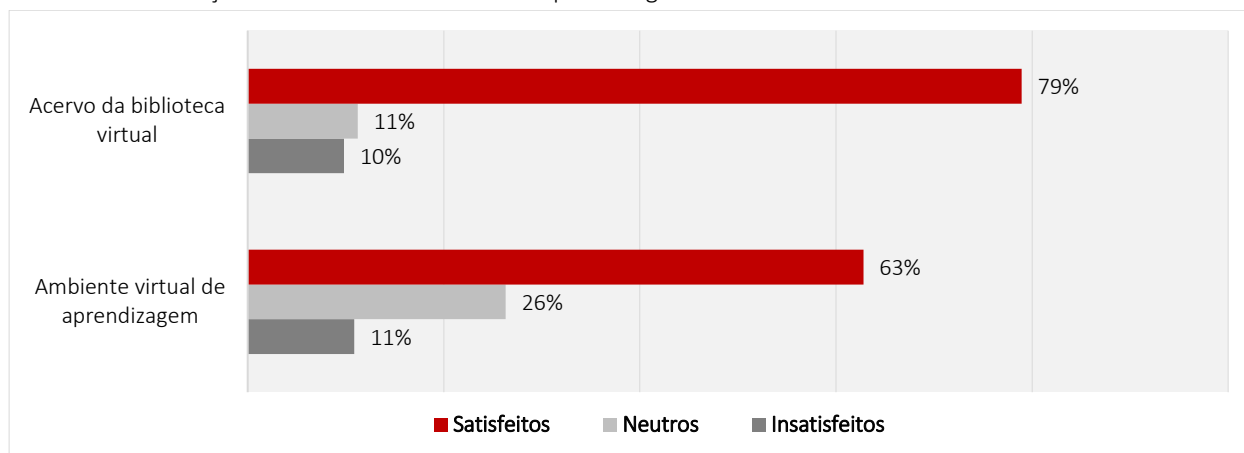


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso

79% dos respondentes indicaram satisfação com o acervo da biblioteca virtual e, 63%, satisfação com ambiente virtual de aprendizagem. O Gráfico 10 apresenta os resultados.

Gráfico 10: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

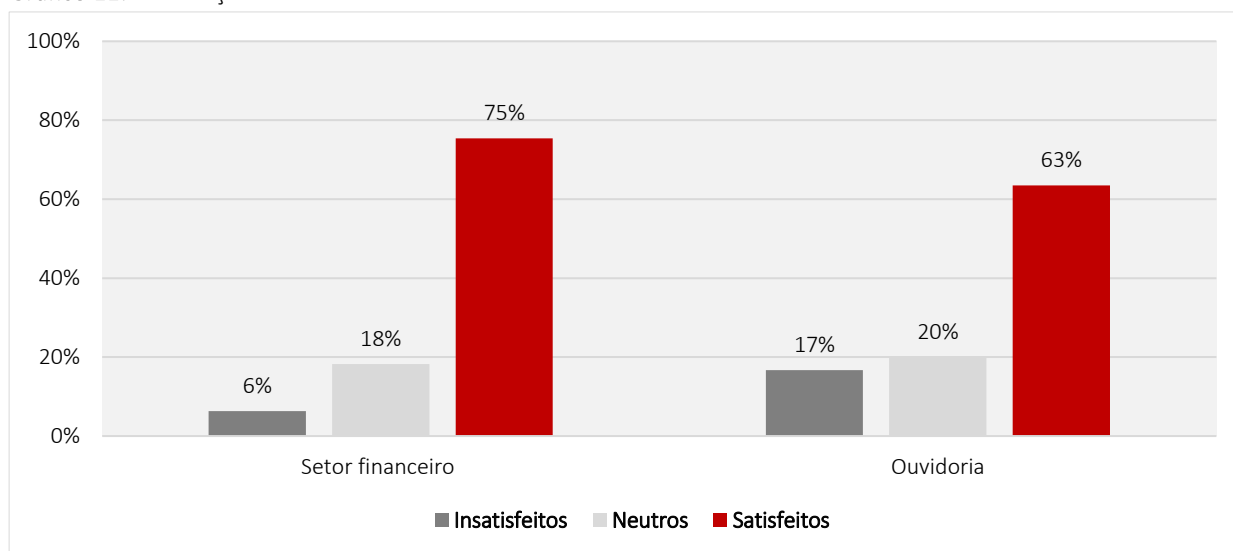


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno

75% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento aos alunos do Setor Financeiro e, 63%, com o atendimento recebido da Ouvidoria. O Gráfico 11 apresenta os resultados.

Gráfico 11: Satisfação com o atendimento ao aluno do Setor Financeiro e da Ouvidoria

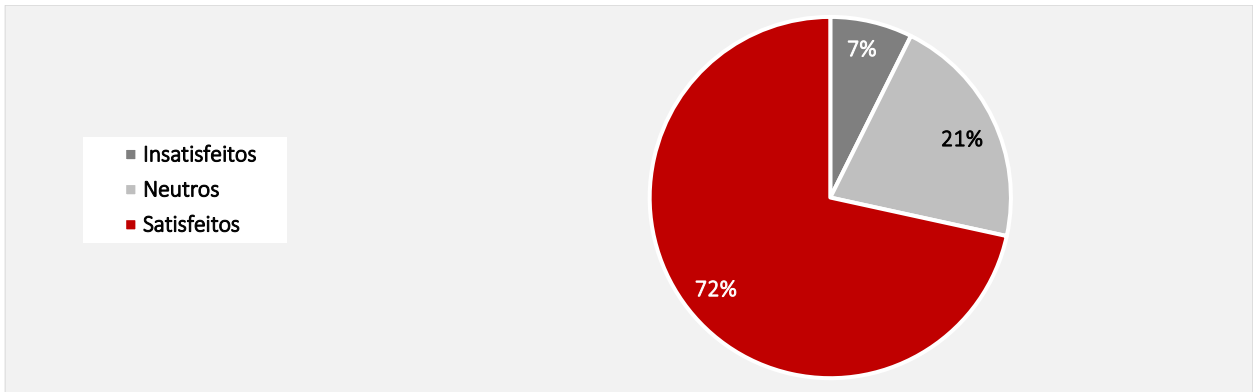


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com a contribuição dos professores

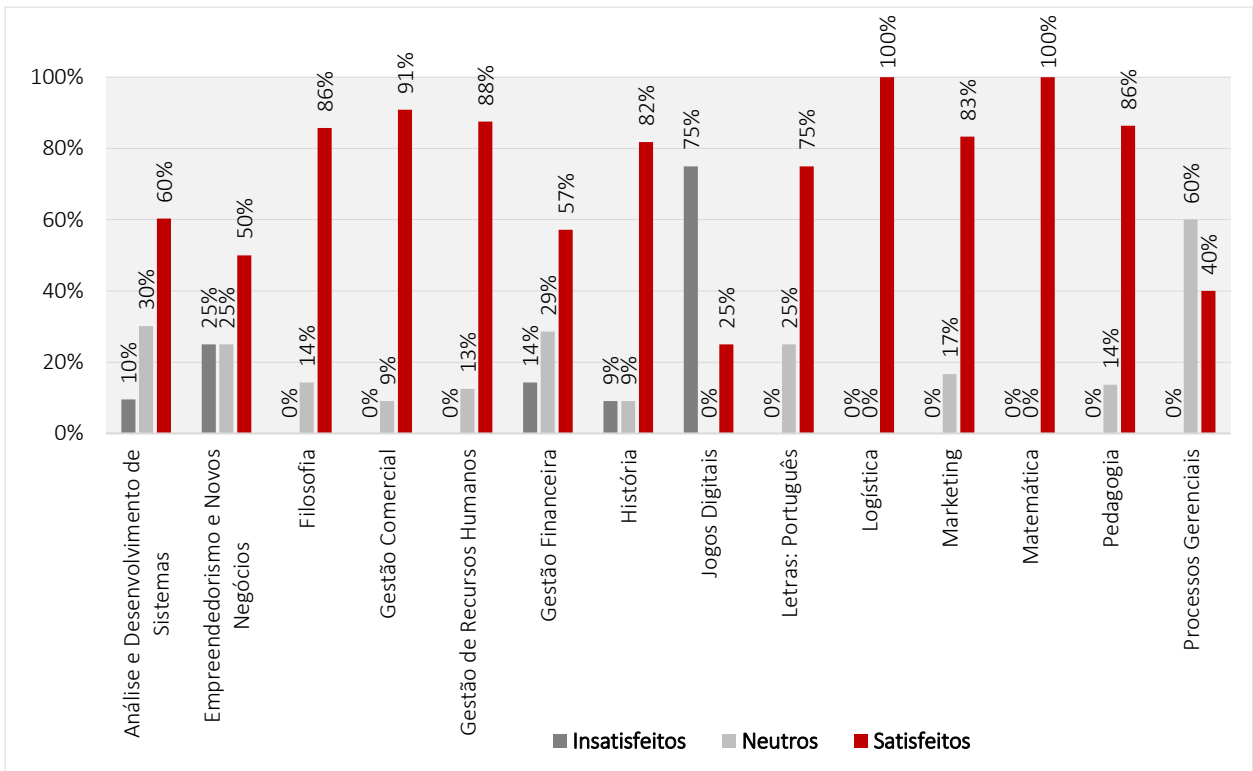
Em relação à contribuição dos professores para a formação dos alunos, 72% dos respondentes estavam satisfeitos e, 7%, insatisfeitos. O Gráfico 12 apresenta a síntese da avaliação e o Gráfico 13 apresenta a avaliação por curso.

Gráfico 12 Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 13: Satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso



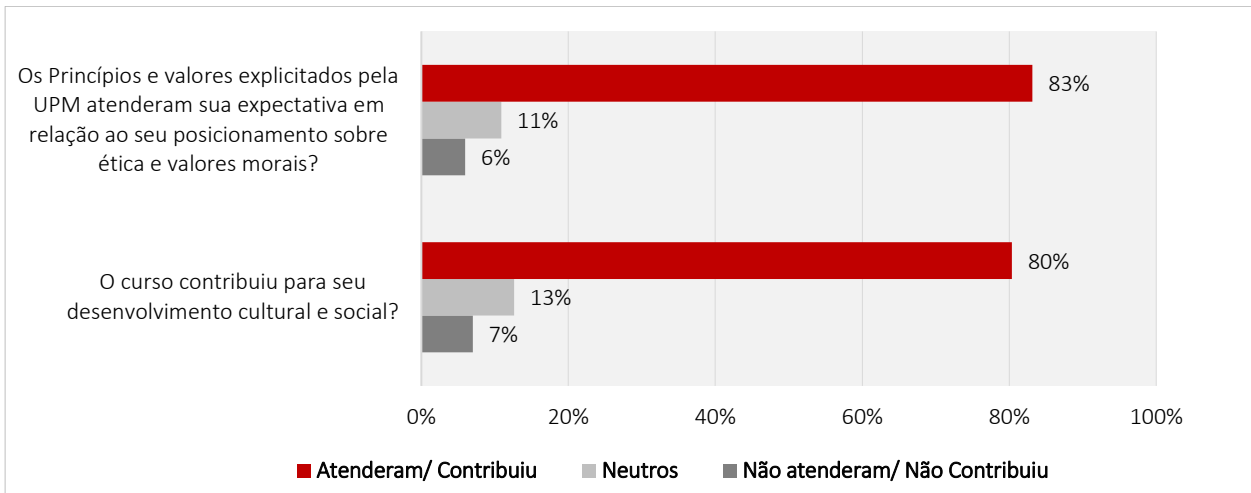
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, dois cursos obtiveram 100% de satisfação dos alunos com a contribuição dos professores para sua formação: Logística e Matemática.

3.7 Princípios e valores explicitados pela UPM e desenvolvimento cultural e social do aluno

Conforme os dados do Gráfico 14, 80% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social e, 83%, que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais.

Gráfico 14: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultural e social / Princípios e valores morais

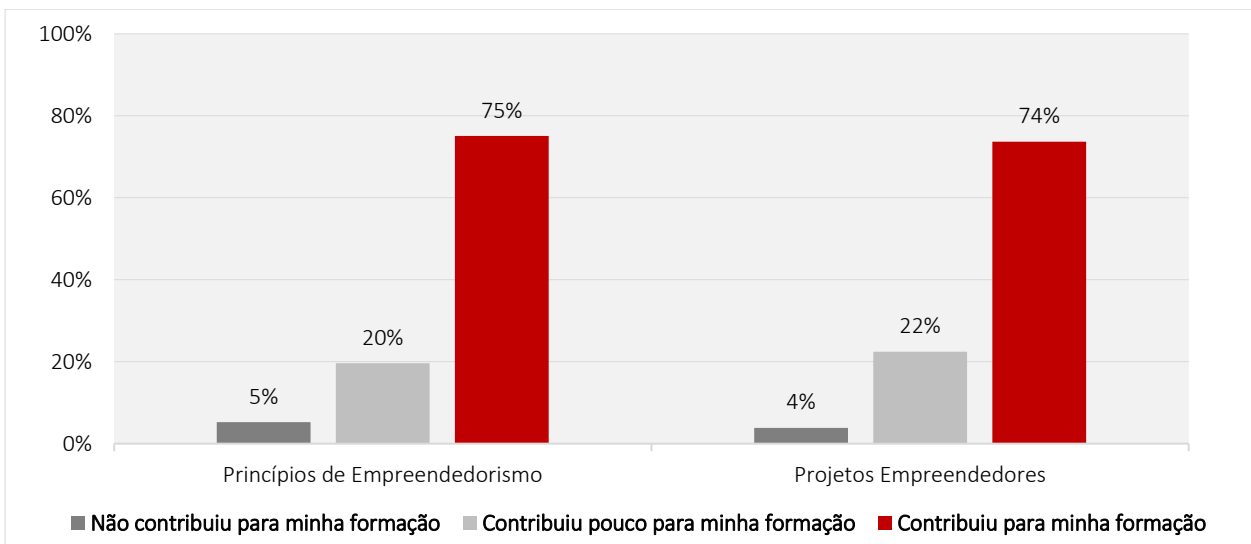


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

Em relação aos componentes curriculares de Empreendedorismo, 75% dos respondentes indicaram que o componente Princípios de Empreendedorismo contribuiu para sua formação profissional e 74% indicaram que o componente Projetos Empreendedores contribuiu para sua formação profissional. O Gráfico 15 apresenta os resultados.

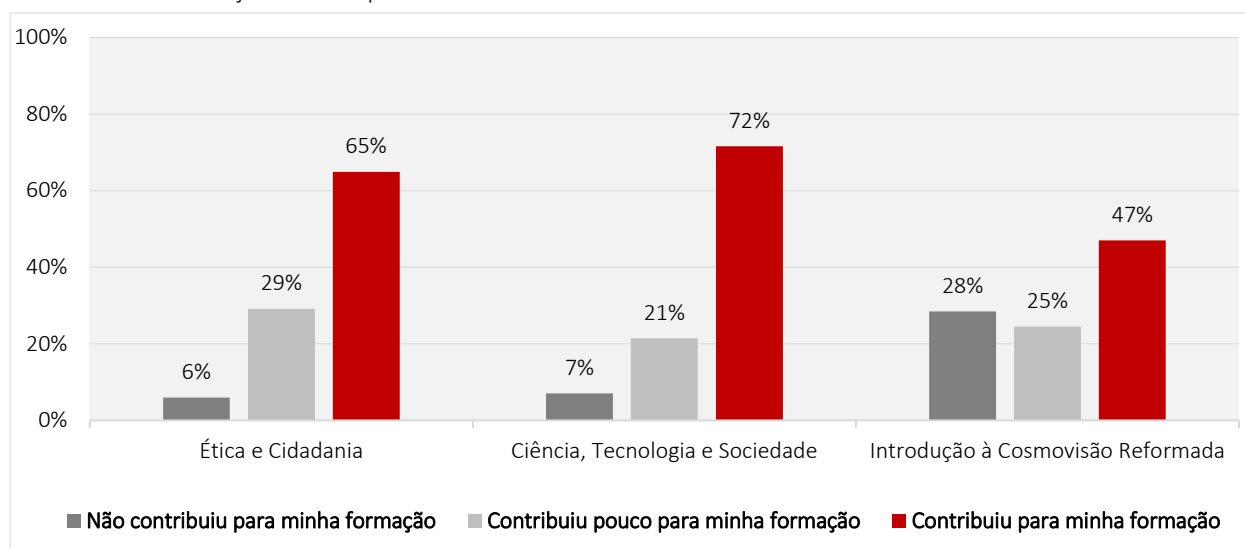
Gráfico 15: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo



Fonte: Dados da pesquisa

No caso dos componentes curriculares Confessionais, 72% dos respondentes indicaram que o componente curricular de Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu para sua formação. Os demais resultados estão apresentados no Gráfico 16.

Gráfico 16: Contribuição dos componentes curriculares confessionais

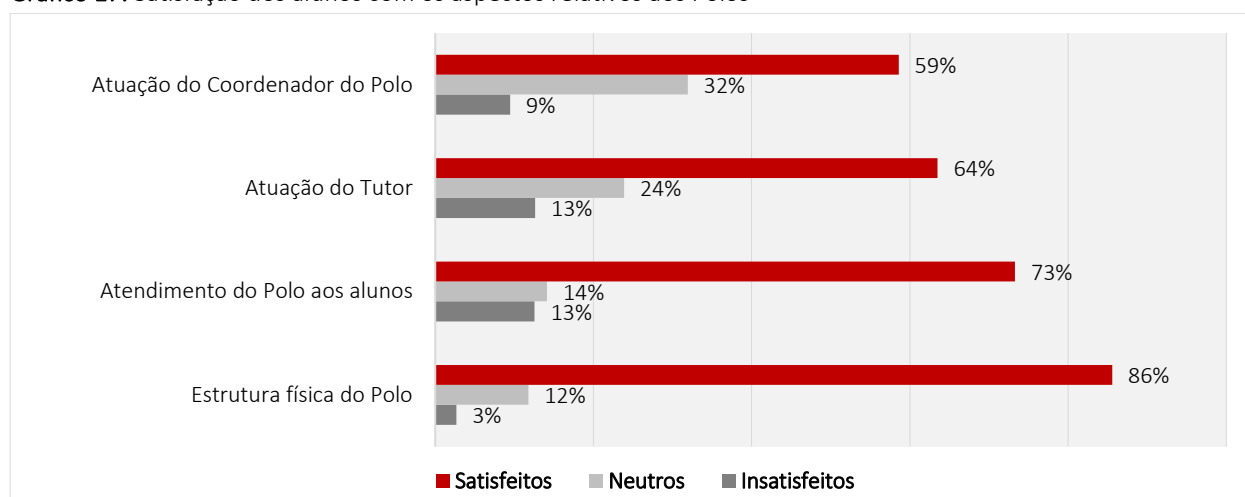


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes

Quatro aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde o aluno estudava: a estrutura física, o atendimento ao aluno no Polo, a atuação do Tutor e a atuação do Coordenador do Polo. Os quatro aspectos receberam, no geral, percentual de satisfação igual ou acima de 59%. O resultado obtido está sintetizado no Gráfico 17.

Gráfico 17: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos aos Polos

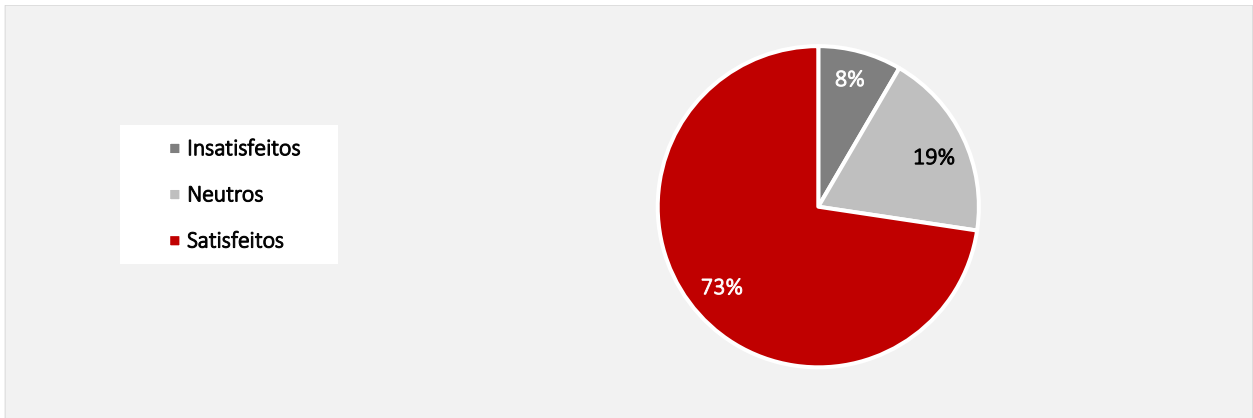


Fonte: Dados da pesquisa

3.10 Satisfação geral com o curso

Em relação à satisfação geral com o curso, o percentual médio de respondentes satisfeitos foi de 73%, conforme apresentado no Gráfico 18 e detalhado no Gráfico 19.

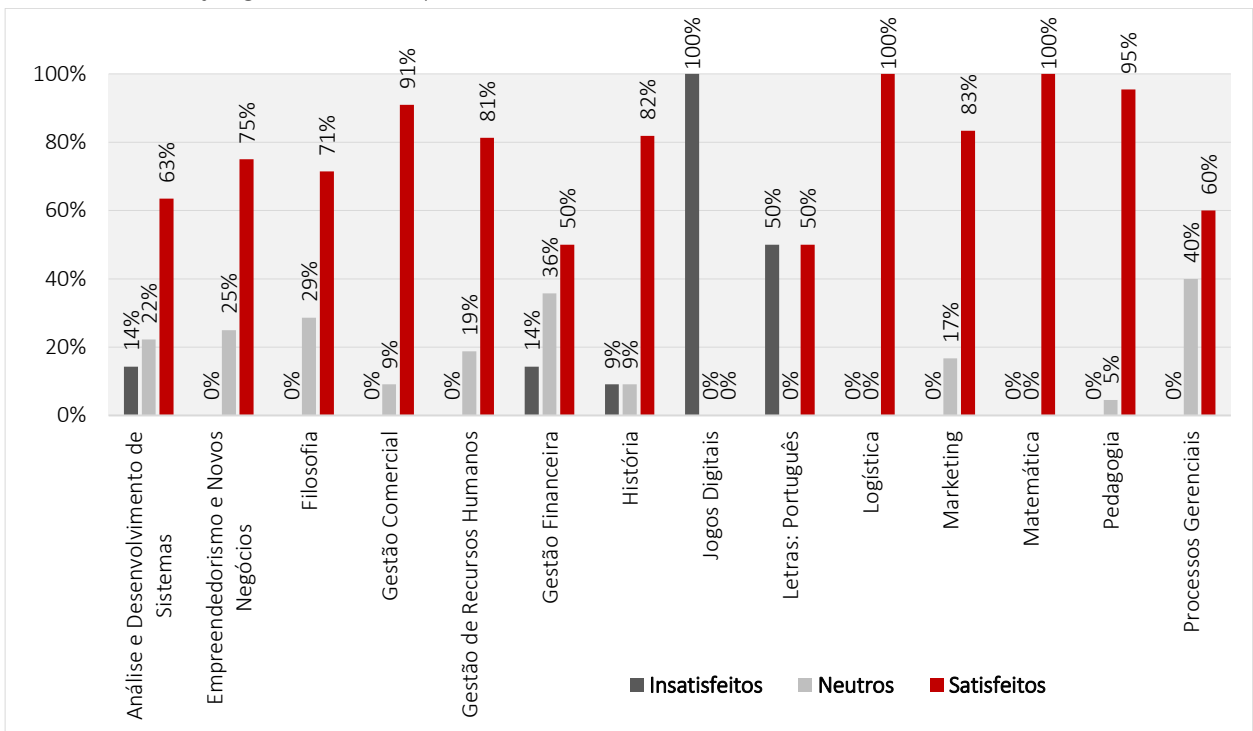
Gráfico 18: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Os cursos de Logística e Matemática alcançaram 100% de respondentes satisfeitos, como apresentado no Gráfico 19.

Gráfico 19: Satisfação geral, detalhado por curso

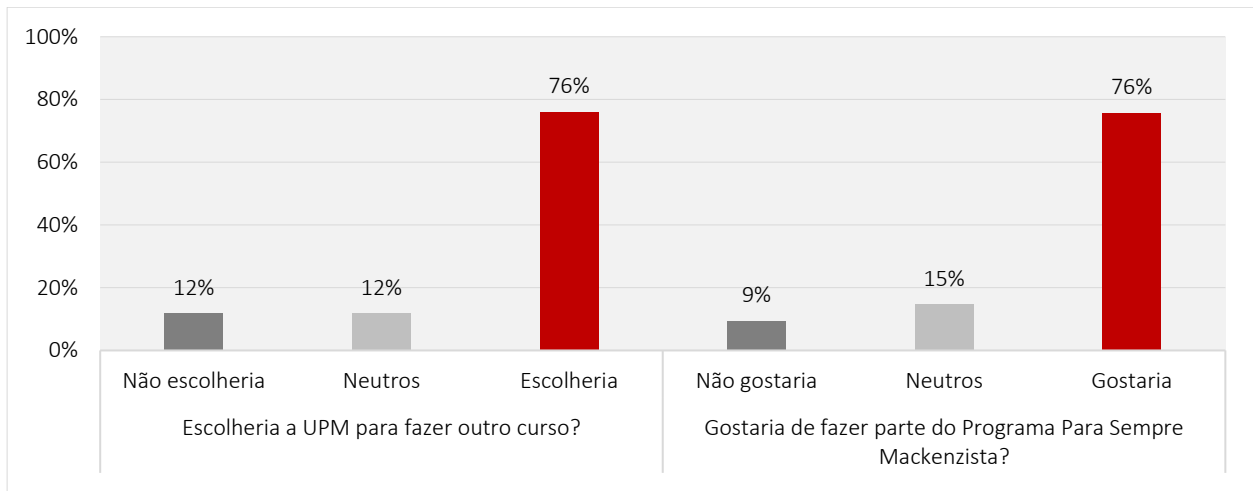


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A intenção de manter vínculo com a UPM

A intenção dos alunos de manterem algum vínculo com a UPM após a formatura foi avaliada a partir de duas perguntas. O Gráfico 20 ilustra os resultados obtidos.

Gráfico 20: Avaliação da intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM após a formatura



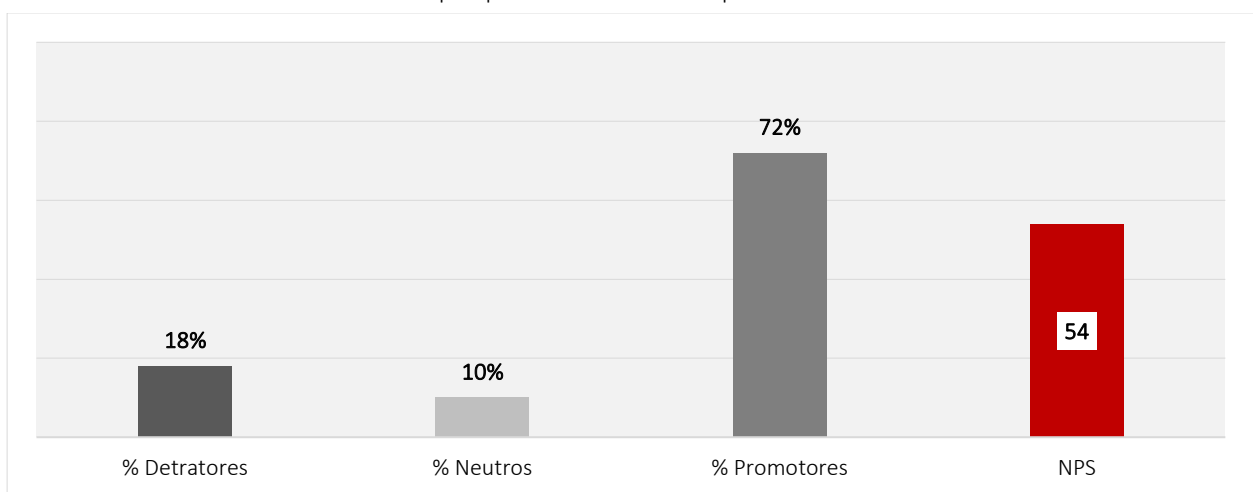
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme os dados do Gráfico 20, 76% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 76% fariam parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

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

Os resultados evidenciaram que 72% dos respondentes indicariam a UPM a amigos e familiares (formandos promotores) e, 18%, não indicariam (formandos detratores), o que leva a um NPS igual a 54, na perspectiva dos formandos respondentes. Esse valor evidencia que os alunos percebem valores e aspectos positivos na UPM, mas também percebem aspectos que poderiam ser melhorados. O Gráfico 21 apresenta a média de valores para a UPM.

Gráfico 21: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos de Graduação na modalidade a distância da UPM foi realizada no final do primeiro semestre de 2022. O número de formandos dos cursos de Graduação em EaD ainda é pequeno, o que leva a um número baixo de respondentes, porém, a adesão de 75% torna os resultados significativos. Em relação à avaliação anterior, realizada no final do segundo semestre de 2021, houve um crescimento de 26 pontos percentuais na adesão dos prováveis formandos.

Os resultados desta edição da pesquisa evidenciam queda em alguns indicadores, como o percentual de alunos exercendo atividade profissional, o percentual de alunos satisfeitos com o curso e o percentual de alunos que fariam outro curso na UPM. No entanto, houve aumento no valor do NPS, que passou de 51 na pesquisa anterior para 54 na edição atual. Esse valor de NPS reflete de forma positiva a situação dos cursos de Graduação em EaD da UPM.

Apêndice 1: Questionário respondido pelos prováveis formandos

1. Indique o curso de graduação em EaD da UPM onde você está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos cursos.

Por favor, informe seus dados demográficos.

2. **Sexo**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Feminino
 - Masculino
3. **Faixa Etária:**
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- Menos de 21 anos
 - 21 a 23 anos
 - 24 a 26 anos
 - 27 a 30 anos
 - mais de 30 anos
4. **Você está exercendo alguma atividade profissional?**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
 - Não (Ir para a pergunta 9)

Sobre sua atividade profissional:

5. **A atividade profissional está relacionada com seu curso?**
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
 - Não
6. **Qual a natureza de sua atividade profissional?**
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- Estagiário(a)
 - Funcionário(a) de empresa privada
 - Funcionário(a) de empresa pública
 - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor
 - Microempreendedor(a) Individual
 - Empreendedor(a)/proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual
 - Outra Natureza de atividade
7. **Qual a faixa de sua bolsa (se estagiário) ou renda bruta atual (em Reais)?**
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- Até 1.000
 - De 1.001 até 2.000
 - De 2.001 até 3.000
 - De 3.001 até 5.000
 - De 5.001 até 7.000
 - De 7.001 até 9.000
 - Acima de 9.000
 - Prefiro não responder
8. **Ser um (a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não facilitou e 10=Facilitou Muito. Resposta obrigatória.

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso:

- 9. 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 e Ainda não cursei esta disciplina). Resposta obrigatória.
- Ética e Cidadania
 - Ciência, Tecnologia e Sociedade
 - Introdução à Cosmovisão Reformada
 - Princípios de Empreendedorismo
 - Projetos Empreendedores
- 10. Caso queira, faça comentários sobre as disciplinas universais.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- 11. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (videoaulas, atividades, textos, fóruns etc.)?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 12. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 13. Avalie seu nível de satisfação geral quanto ao 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.
- 14. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

Avaliação da atuação dos seus Tutores e Coordenadores neste semestre

- 15. Avalie seu nível de satisfação com a atuação de seu(sua) tutor(a) neste semestre.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 16. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) neste semestre.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- 17. Avalie seu nível de satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo neste semestre.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 18. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

Sua opinião geral sobre o Polo e a UPM

- 19. Indique o Polo onde está matriculado(a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.
- 20. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo (deixe em branco se não conhece fisicamente o Polo).**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.



- 21. Avalie sua satisfação com o Atendimento do Polo aos alunos (deixe em branco se não for possível avaliar).**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
- 22. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no setor financeiro da UPM.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 23. 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.
- 24. O curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Não contribuiu e 10= Contribuiu muito. Resposta obrigatória.
- 25. Qual seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
- 26. 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= Me sinto inseguro(a) e 10= Me sinto seguro(a). Resposta obrigatória.
- 27. 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.
- 28. 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.
- 29. Os Princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Não atenderam e 10= Atenderam plenamente. Resposta obrigatória.

Sua confiança na UPM

- 30. 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.
- 31. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- 32. Você gostaria de fazer comentários e sugestões relativas a este questionário?**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.