

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS 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

<b>1. Introdução</b> .....	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	5
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	6
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	7
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	8
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	10
3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho.....	13
3.4 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura do campus e do curso.....	14
3.5 Satisfação com o atendimento aos alunos.....	15
3.6 Satisfação com a contribuição dos professores .....	16
3.7 Satisfação com o processo de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso.....	17
3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica .....	18
3.9 Satisfação com a decisão da UPM quanto ao retorno presencial .....	18
3.10 Princípios e valores explicitados pela UPM e desenvolvimento cultural e social do aluno ....	19
3.11 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos .....	19
3.12 Satisfação geral com o curso.....	21
3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	23
3.14 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS) .....	23
<b>4. Considerações finais</b> .....	24
<b>Apêndice: Questionário respondido pelos discentes</b> .....	25



## Índice de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos prováveis formandos por Unidade Acadêmica (UA) .....	7
Tabela 2: Número de respondentes por sexo e por Unidade Acadêmica.....	9
Tabela 3: Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica.....	10

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica .....	7
Gráfico 2: Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa .....	8
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo .....	8
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária.....	9
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos seis semestres.....	10
Gráfico 6: Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, detalhado por curso.....	11
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes .....	12
Gráfico 8: Faixa de renda bruta dos respondentes.....	12
Gráfico 9: Percentual de respondentes que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	13
Gráfico 10: Percentual de respondentes que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho, detalhado por Unidade Acadêmica .....	13
Gráfico 11: Percentual de respondentes seguros para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional .....	14
Gráfico 12: Percentual de respondentes seguros para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional, por UA.....	14
Gráfico 13: Satisfação com a infraestrutura do curso e do campus .....	15
Gráfico 14: Percentuais de respondentes satisfeitos com as diversas instâncias de atendimento .....	15
Gráfico 15: Satisfação com o atendimento na Unidade Acadêmica .....	16
Gráfico 16: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional .....	16
Gráfico 17: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional, detalhado por UA .....	17
Gráfico 18: Satisfação com o processo de orientação do TCC.....	17
Gráfico 19: Satisfação com o processo de orientação do TCC, detalhado por Unidade Acadêmica.....	18
Gráfico 20: Satisfação com atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica .....	18
Gráfico 21: Satisfação com o retorno das aulas presenciais .....	19
Gráfico 22: Contribuição do curso para o desenvolvimento cultura e social do aluno/Princípios e valores morais explicitados pela UPM.....	19
Gráfico 23: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	20
Gráfico 24: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos.....	20
Gráfico 25: Satisfação geral com o curso sendo concluído.....	21
Gráfico 26: Percentual de alunos satisfeitos com o curso sendo concluído, detalhado por curso .....	22
Gráfico 27: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura ..	23
Gráfico 28: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes.....	23

## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao 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 a satisfação dos alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação. A pesquisa teve como objetivos específicos:

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

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.386 alunos, representando 62% dos 2.245 prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

- I. 54% dos respondentes era do sexo feminino e 56% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos;
- II. 81% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no momento da pesquisa;
- III. Em relação à satisfação com o atendimento:
  - a) 90% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores;
  - b) 65% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento aos alunos na Unidade Acadêmica;
  - c) 59% dos respondentes estavam satisfeitos com o Setor de Atendimento aos alunos da UPM;
  - d) 89% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da biblioteca do curso;
  - e) 64% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro.
- IV. 81% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso;
- V. 72% dos respondentes concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e 59% concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista;
- VI. Quanto à lealdade à UPM, 57% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **43**.

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa manteve o questionário utilizado com os prováveis formandos dos semestres anteriores. O questionário 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 dos questionários foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurados para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de 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 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 35, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram considerados, 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  $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$ , representado sem o sinal de percentagem.

---

<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 1.386 alunos, o que representa 62% dos 2.245 alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM, no primeiro semestre de 2022, conforme apresentado na Tabela 1.

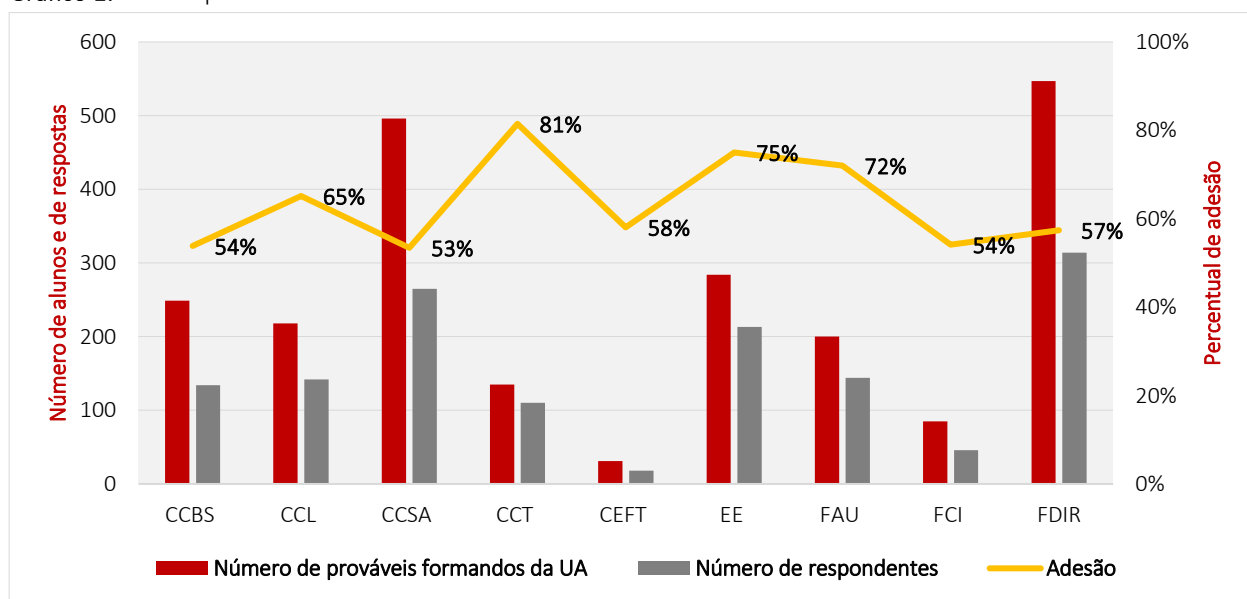
**Tabela 1:** Adesão dos prováveis formandos por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Número de prováveis formandos em 2022/1S	Número de respondentes	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	249	134	54%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	218	142	65%
Centro de Ciências Sociais e aplicadas (CCSA)	496	265	53%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	135	110	81%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	31	18	58%
Escola de Engenharia (EE)	284	213	75%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	200	144	72%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	85	46	54%
Faculdade de Direito (FDIR)	547	314	57%
<b>Totais</b>	<b>2.245</b>	<b>1.386</b>	<b>62%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

A Unidade Acadêmica com maior adesão foi o CCT, com participação de 81% dos seus prováveis formandos. Duas Unidades Acadêmicas alcançaram acima de 70% de participação dos alunos: EE e FAU. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão.

**Gráfico 1:** Adesão por Unidade Acadêmica

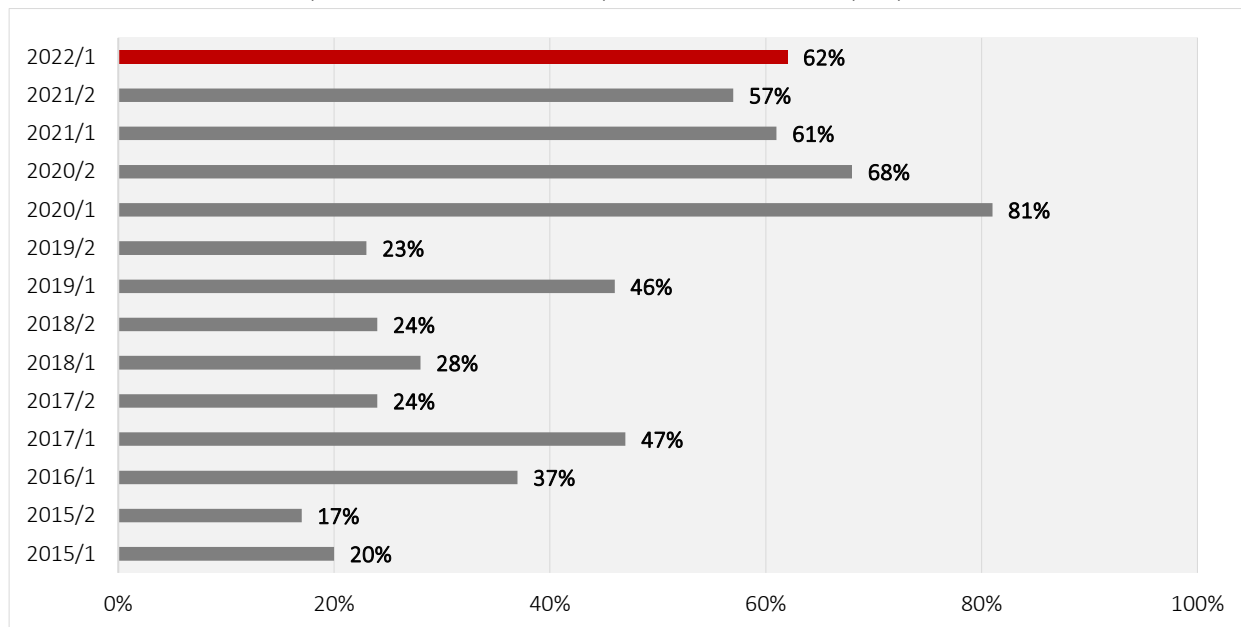


Fonte: Dados da pesquisa



Neste semestre, o percentual médio de adesão foi maior que no segundo semestre de 2021, como pode ser observado no Gráfico 2, que apresenta a série histórica da adesão dos alunos para esta pesquisa, desde o ano de 2015.

**Gráfico 2:** Série histórica de percentuais de adesão dos prováveis formandos à pesquisa



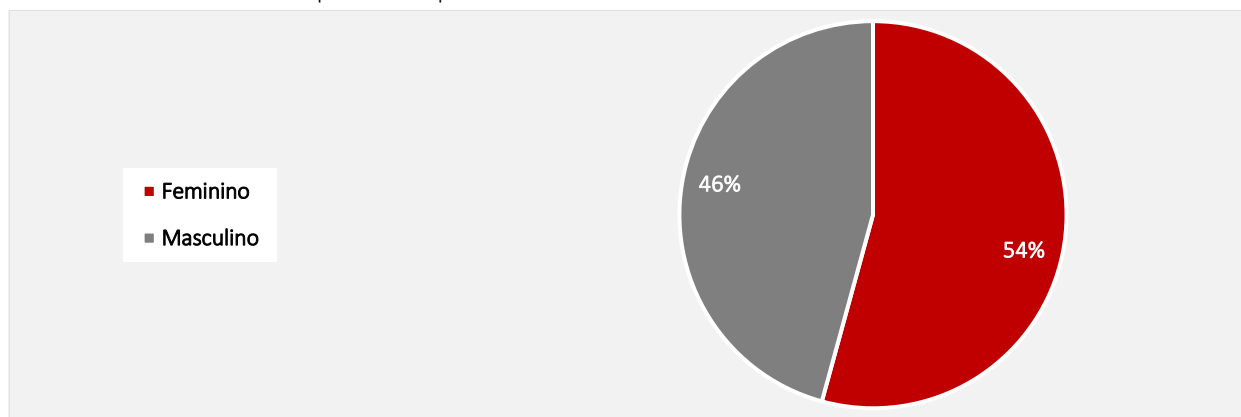
**Fonte:** Dados da pesquisa e dados históricos da Comissão Própria de Avaliação

Como apresentado no Gráfico 2, os percentuais de adesão, em geral, foram maiores nos primeiros semestres, sendo a maior adesão obtida no primeiro semestre de 2020, que foi de 81%.

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 54% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 3 e detalhado na Tabela 2.

**Gráfico 3:** Percentuais de respondentes por sexo



**Fonte:** Dados da pesquisa



**Tabela 2:** Número de respondentes por sexo e por Unidade Acadêmica

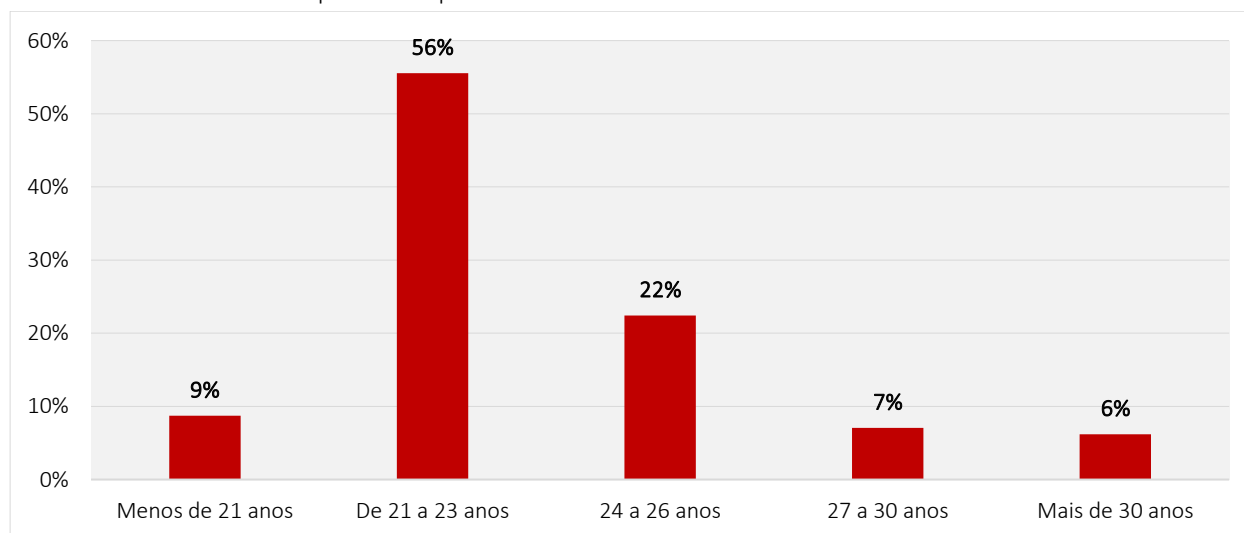
UA	Feminino		Masculino		Totais
	Número de respondentes	% em relação ao total de respostas	Número de respondentes	% em relação ao total de respostas	
CCBS	112	84%	22	16%	134
CCL	87	61%	55	39%	142
CCSA	102	38%	163	62%	265
CCT	62	56%	48	44%	110
CEFT	12	67%	6	33%	18
EE	69	32%	144	68%	213
FAU	105	73%	39	27%	144
FCI	9	20%	37	80%	46
FDIR	194	62%	120	38%	314
<b>Totais</b>	<b>752</b>	<b>54%</b>	<b>634</b>	<b>46%</b>	<b>1.386</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado na Tabela 2, o CCBS e a FAU foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de respondentes do sexo feminino, seguidas pelo CEFT.

Quanto à faixa etária, 56% dos respondentes tinham idade entre 21 e 23 anos e 22% entre 24 e 26 anos, totalizando 78% dos alunos com faixa etária entre 21 e 26 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 4.

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



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

Duas questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Os resultados encontrados estão apresentados na Tabela 3, que também apresenta o histórico de resultados obtidos nos semestres anteriores.

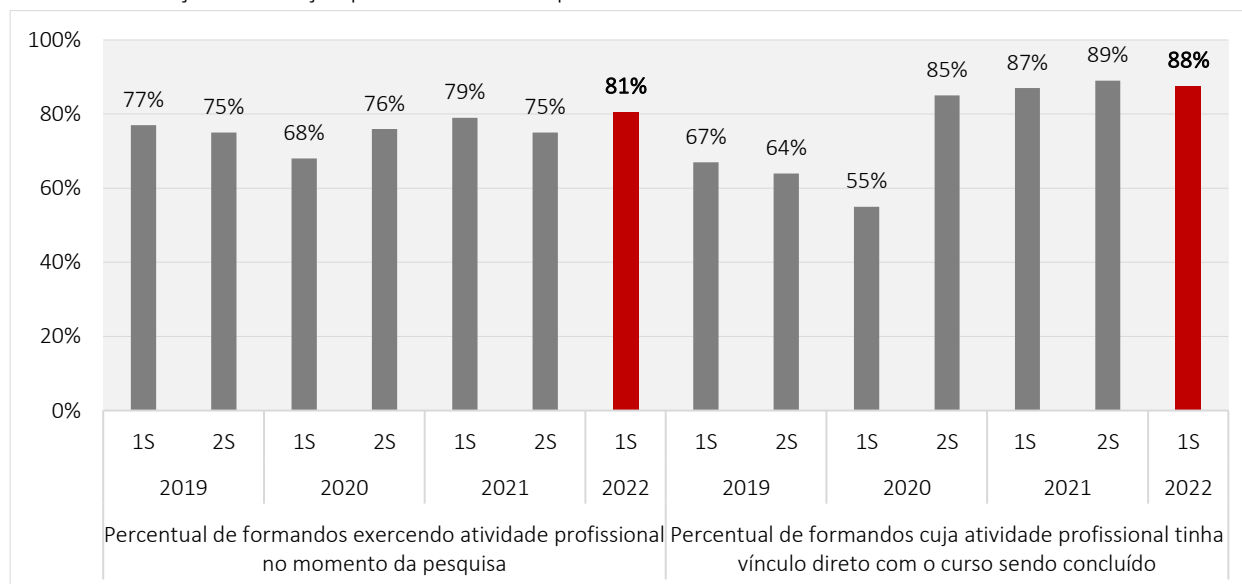
**Tabela 3:** Histórico da atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica

UA	Percentual de respondentes exercendo atividade profissional no momento da pesquisa							Percentual de respondentes cuja atividade profissional tinha vínculo direto com o curso sendo concluído						
	2019		2020		2021		2022	2019		2020		2021		2022
	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S	1S	2S	1S	2S	1S	2S	1S
CCBS	50%	41%	41%	60%	58%	48%	<b>52%</b>	41%	32%	18%	77%	82%	75%	<b>76%</b>
CCL	80%	65%	59%	77%	78%	83%	<b>74%</b>	65%	59%	48%	88%	84%	95%	<b>87%</b>
CCSA	90%	88%	78%	86%	93%	88%	<b>91%</b>	71%	79%	68%	90%	90%	94%	<b>97%</b>
CCT	81%	48%	53%	72%	63%	70%	<b>85%</b>	75%	48%	45%	88%	77%	91%	<b>87%</b>
CEFT	74%	54%	77%	74%	100%	72%	<b>78%</b>	22%	29%	43%	59%	33%	57%	<b>86%</b>
EE	81%	80%	74%	78%	78%	89%	<b>81%</b>	60%	44%	50%	72%	70%	74%	<b>79%</b>
FAU	82%	81%	67%	64%	80%	69%	<b>88%</b>	81%	65%	66%	94%	94%	100%	<b>92%</b>
FCI	83%	95%	88%	82%	91%	90%	<b>93%</b>	81%	92%	80%	92%	92%	95%	<b>95%</b>
FD	70%	79%	69%	73%	77%	64%	<b>80%</b>	65%	71%	61%	84%	93%	93%	<b>85%</b>
<b>Total</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	<b>68%</b>	<b>76%</b>	<b>79%</b>	<b>75%</b>	<b>81%</b>	<b>67%</b>	<b>64%</b>	<b>55%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>	<b>89%</b>	<b>88%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 3, houve um aumento de 6 pontos percentuais no total de respondentes que estavam exercendo atividade profissional, em relação ao segundo semestre de 2021. Quanto aos alunos cuja atividade profissional estava vinculada diretamente ao curso, houve diminuição de 1 ponto percentual. O Gráfico 5 ilustra estes resultados.

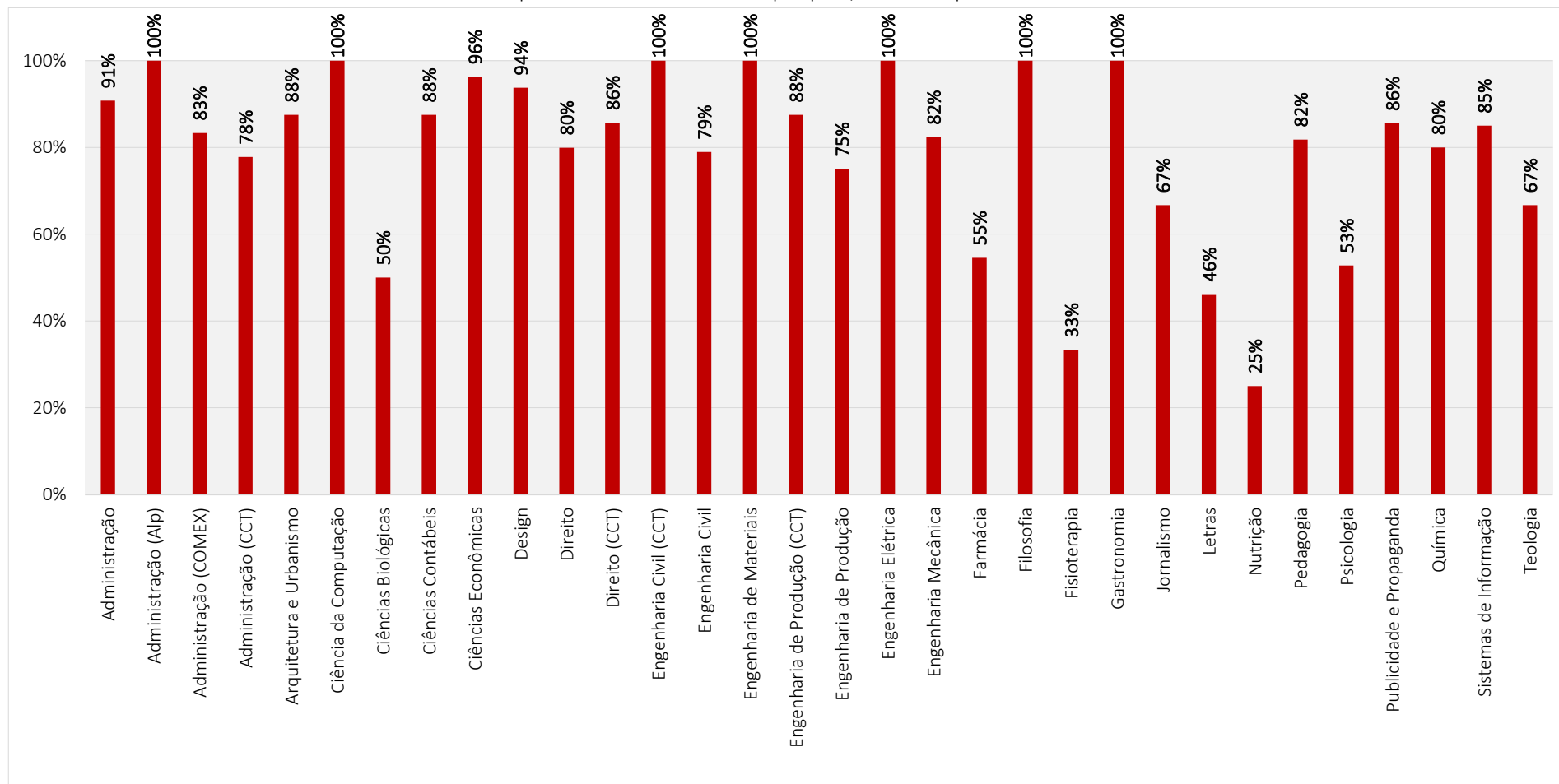
**Gráfico 5:** Evolução da situação profissional dos respondentes nos últimos seis semestres



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 6 apresenta o percentual de respondentes exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, por curso. Pode-se observar que 7 cursos alcançaram percentual de 100% de respondentes exercendo atividade profissional no final do primeiro semestre de 2022.

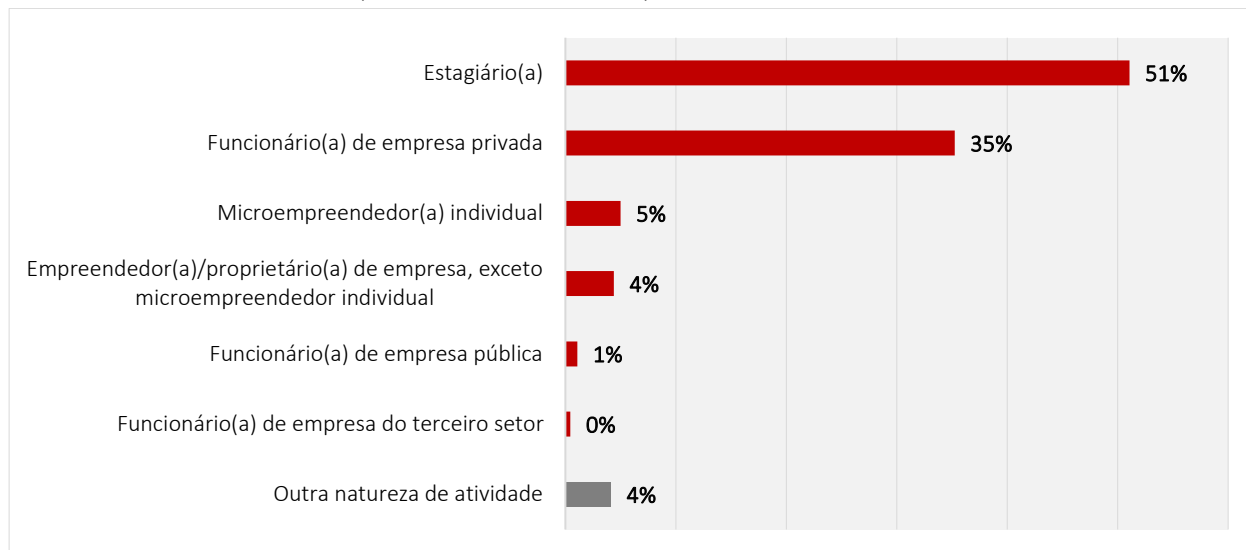
**Gráfico 6:** Percentuais de formandos exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os 1.118 respondentes exercendo atividade profissional (81% do total de respondentes), 51% eram estagiários, 35% eram funcionários de empresa privada e 5% microempreendedores. Entre os demais, 4% eram empreendedores/proprietários e 1% funcionário de empresa pública. O Gráfico 7 apresenta os resultados.

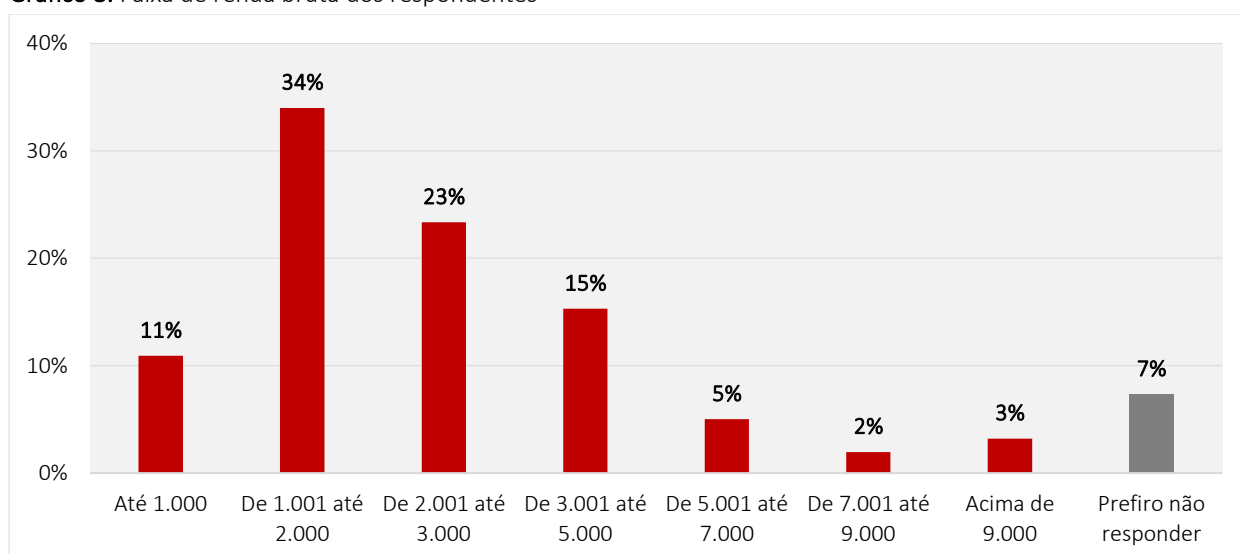
**Gráfico 7:** Natureza da atividade profissional dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa de renda bruta, 11% dos respondentes recebiam até R\$1.000, 34% recebiam entre R\$1.001 a R\$2.000, 23% deles recebiam entre R\$2.001 até R\$3.000 e 15% recebiam entre R\$3.001 até R\$5.000, conforme apresentado no Gráfico 8.

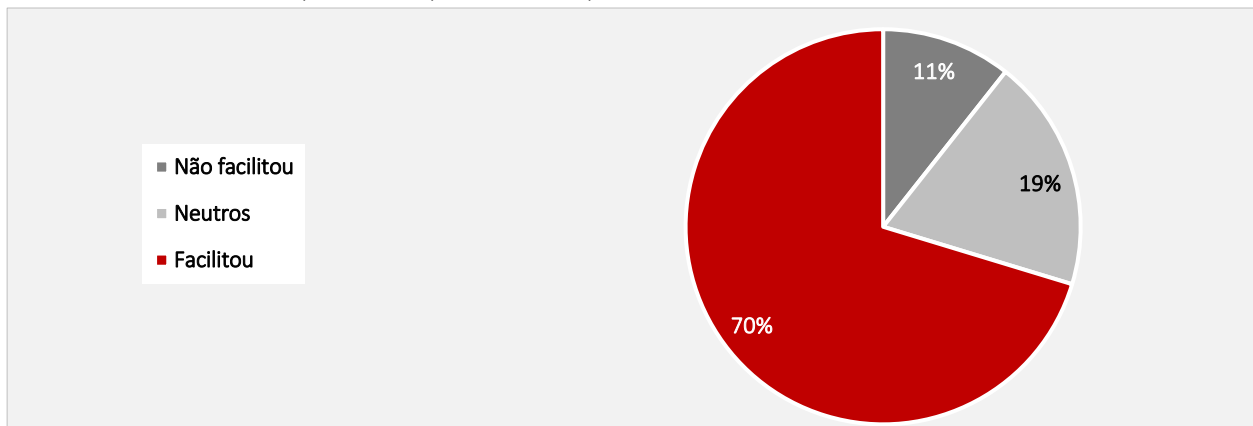
**Gráfico 8:** Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

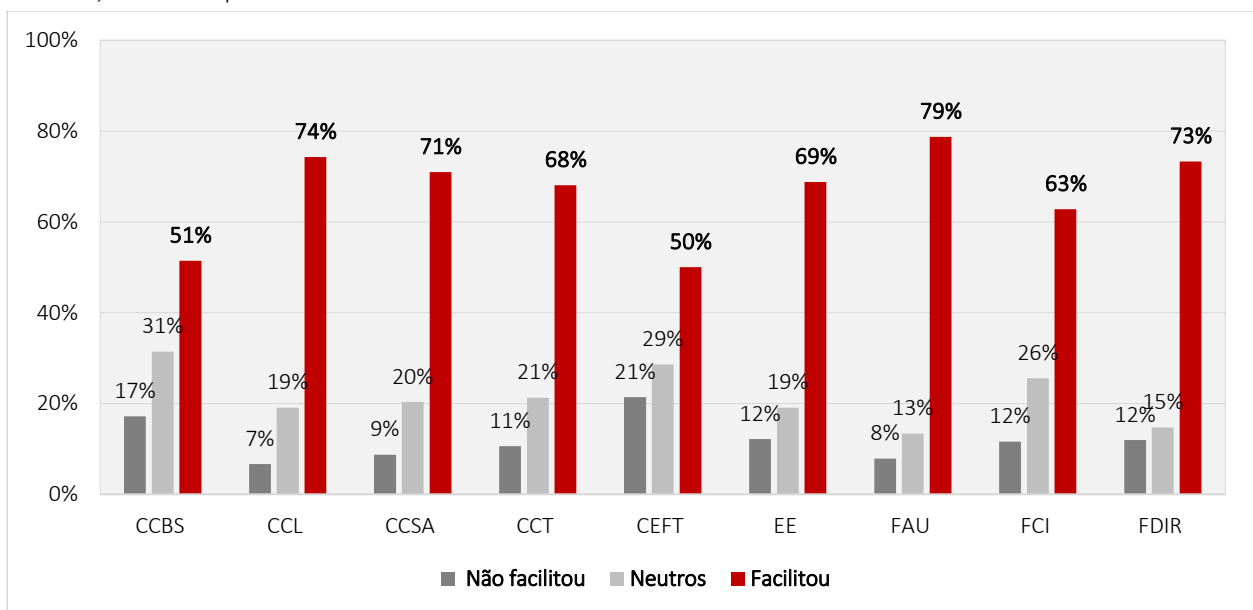
Como pode ser observado no Gráfico 9, 70% dos respondentes indicaram que o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho, sendo a FAU a Unidade Acadêmica que alcançou o maior percentual (79%) neste item avaliado, conforme Gráfico 10.

**Gráfico 9:** Percentual de respondentes que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 10:** Percentual de respondentes que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho, detalhado por Unidade Acadêmica

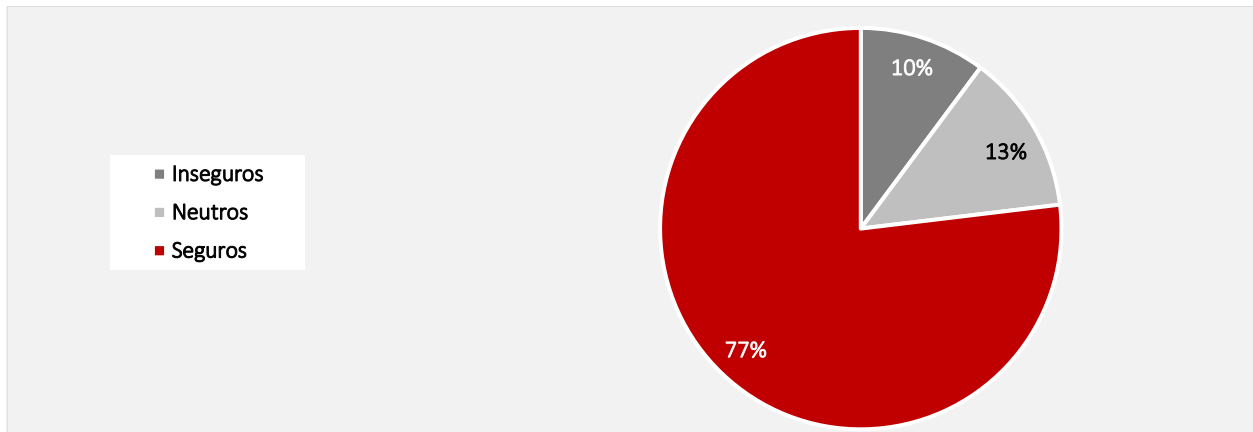


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Também foi avaliada a segurança dos alunos para o início ou continuidade da vida profissional. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 11 e o detalhamento por Unidade Acadêmica estão apresentados do Gráfico 12.

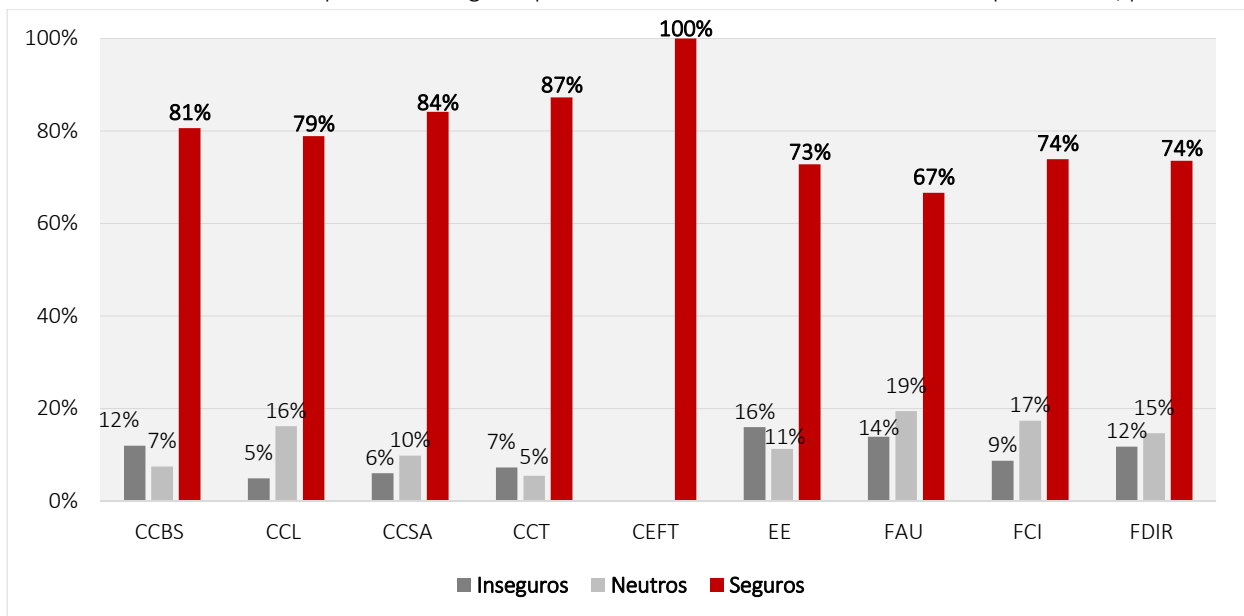
**Gráfico 11:** Percentual de respondentes seguros para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme evidenciado no Gráfico 12, 77% dos formandos se sentiam seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional, sendo que CEFT obteve o maior percentual de alunos seguros (100%).

**Gráfico 12:** Percentual de respondentes seguros para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional, por UA

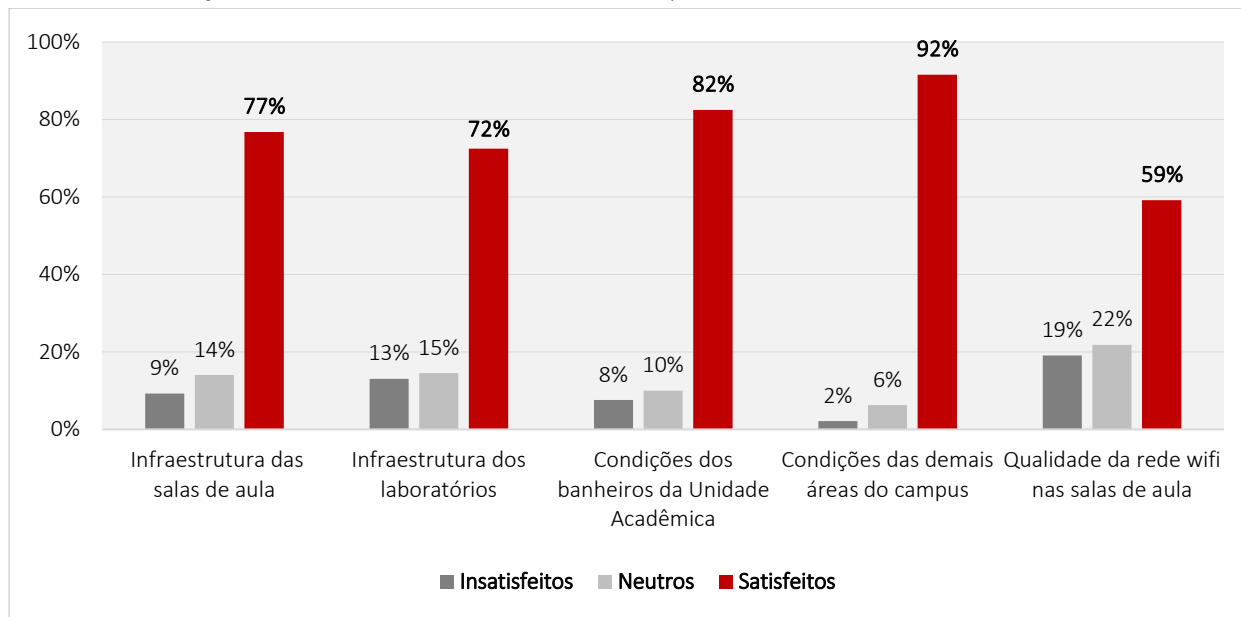


Fonte: Dados da pesquisa

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

Em relação à infraestrutura, o item com o maior percentual de respondentes satisfeitos (92%) foi a condição das demais áreas do campus, como evidenciado no Gráfico 13.

**Gráfico 13:** Satisfação com a infraestrutura do curso e do campus

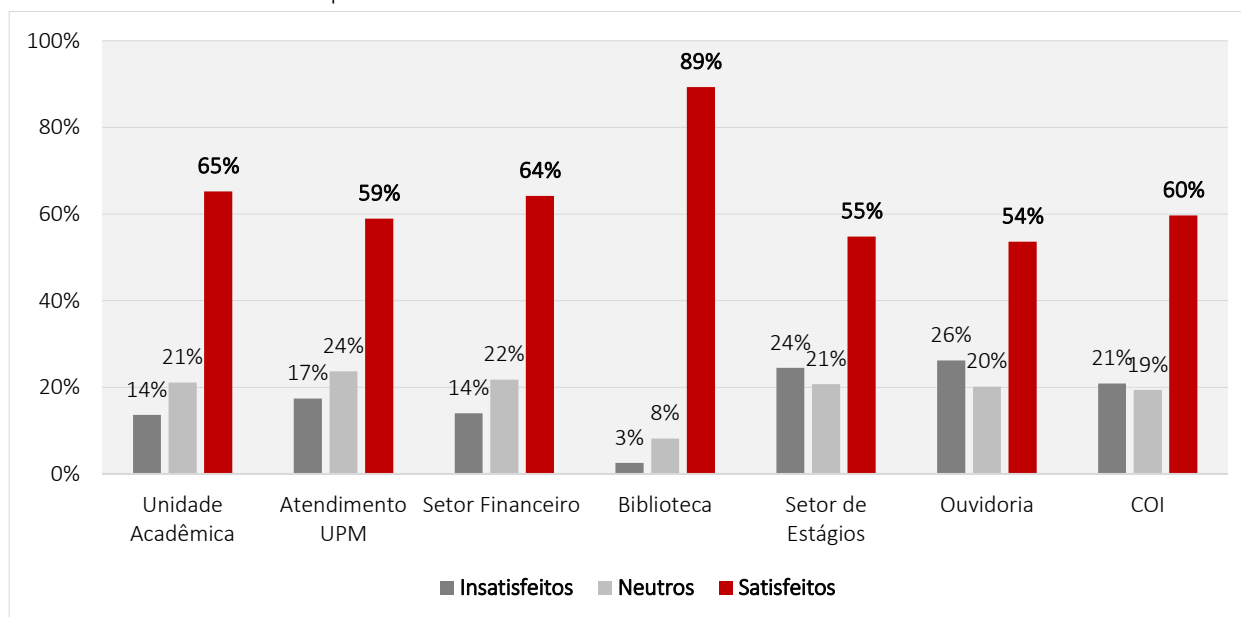


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação com o atendimento aos alunos

O percentual de respondentes satisfeitos com o atendimento variou de 54% a 89%, sendo que o atendimento da Biblioteca alcançou o maior percentual (89%). O Gráfico 14 apresenta os resultados gerais encontrados e, o Gráfico 15, detalha a satisfação dos alunos com o atendimento específico na Unidade Acadêmica.

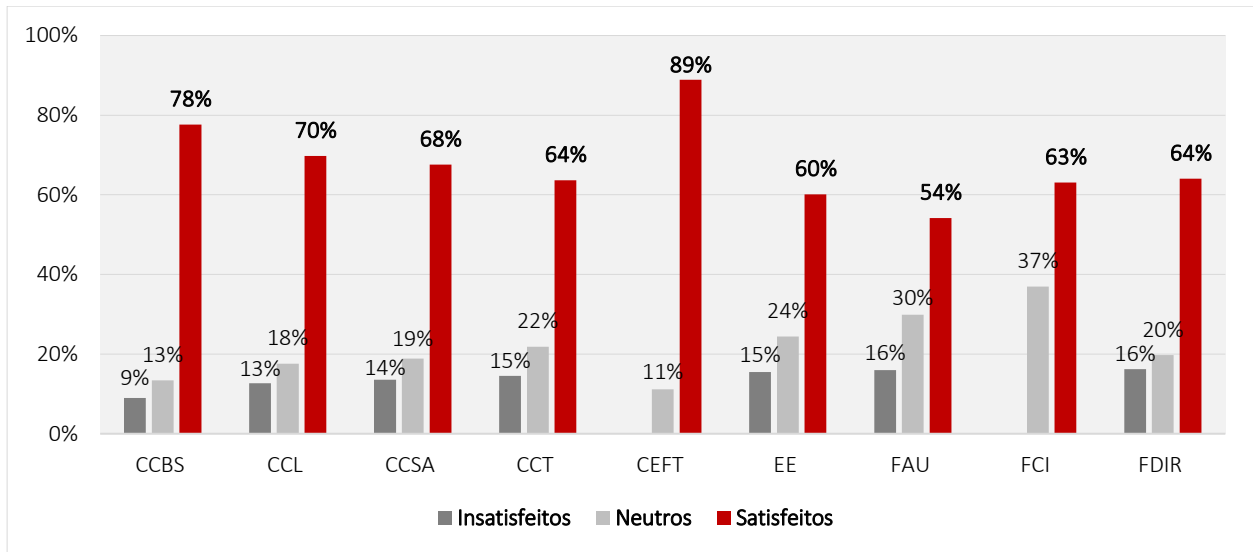
**Gráfico 14:** Percentuais de respondentes satisfeitos com as diversas instâncias de atendimento



Fonte: Dados da pesquisa



**Gráfico 15:** Satisfação com o atendimento na Unidade Acadêmica



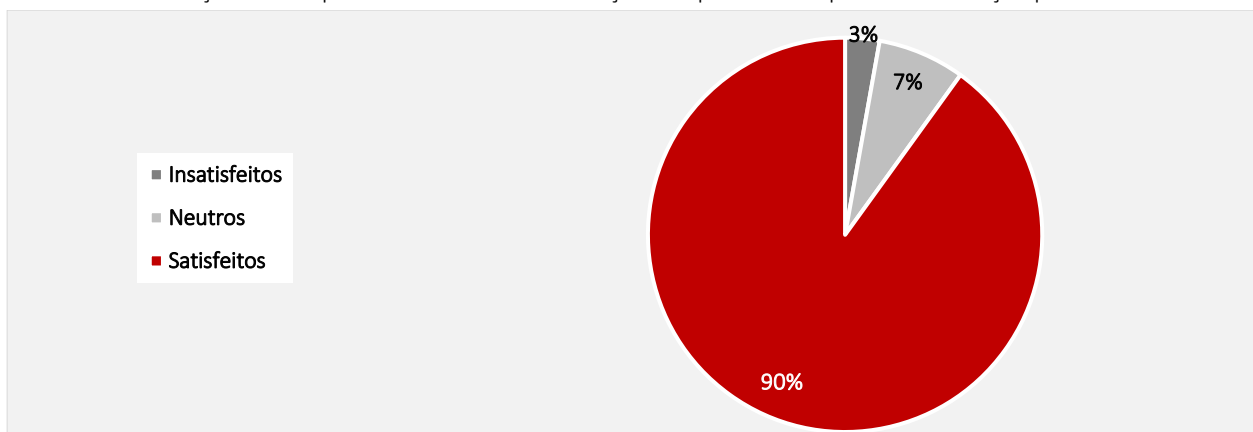
**Fonte:** Dados da pesquisa

O Gráfico 15 evidencia que as Unidades Acadêmicas com o maior percentual de alunos satisfeitos com o atendimento foram o CEFT, com 89%, e o CCBS, com 78% de respondentes satisfeitos.

### 3.6 Satisfação com a contribuição dos professores

90% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional, conforme apresentado no Gráfico 16.

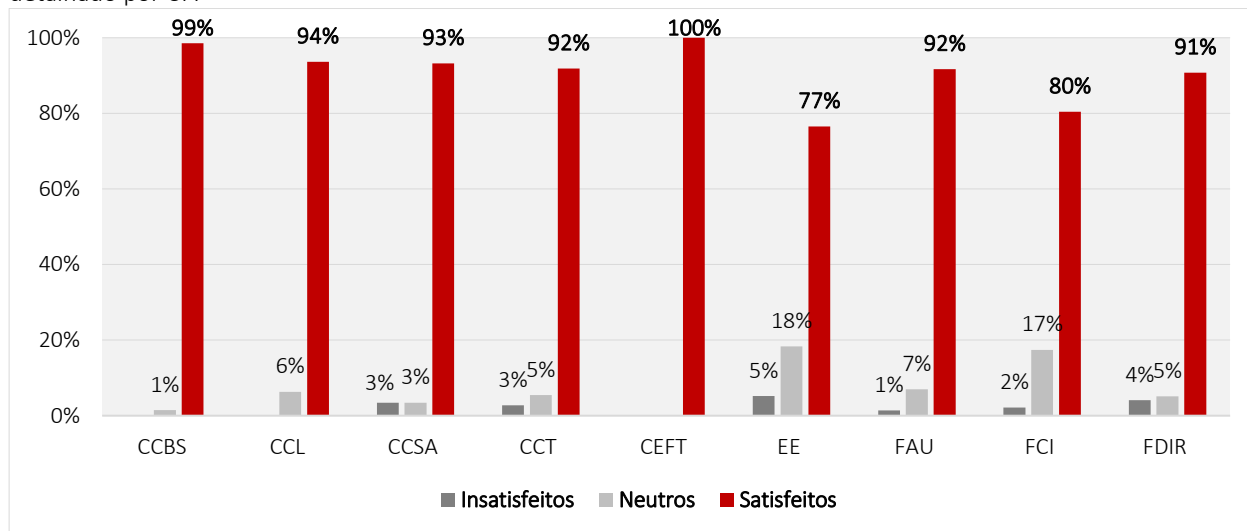
**Gráfico 16:** Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional



**Fonte:** Dados da pesquisa

Entre as Unidades Acadêmicas, o percentual de respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação variou de 77% a 100%, sendo que sete Unidades Acadêmicas alcançaram percentual acima ou igual a 90%, conforme apresentado no Gráfico 17.

**Gráfico 17:** Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação profissional, detalhado por UA

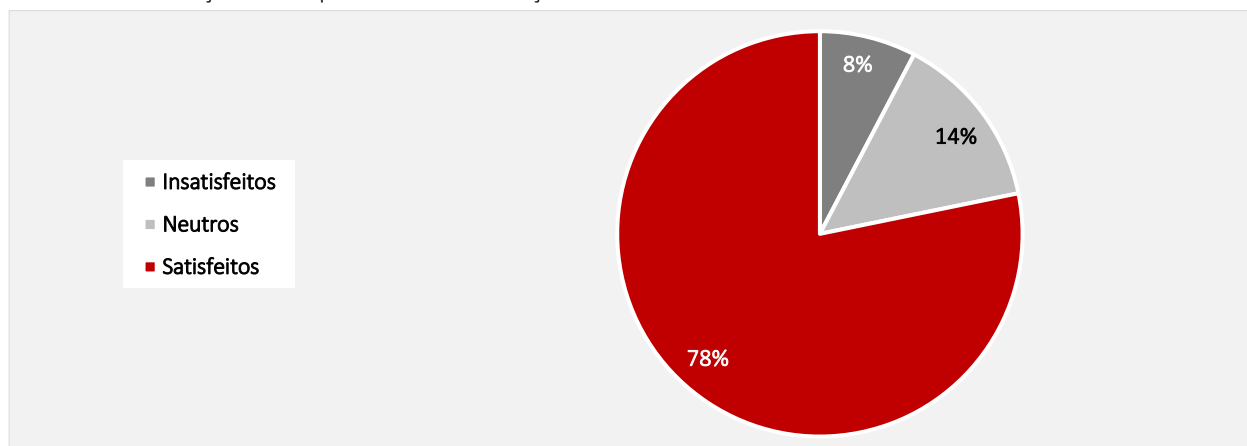


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Satisfação com o processo de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso

78% dos respondentes estavam satisfeitos com o processo de orientação de seus Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), como apresentado no Gráfico 18.

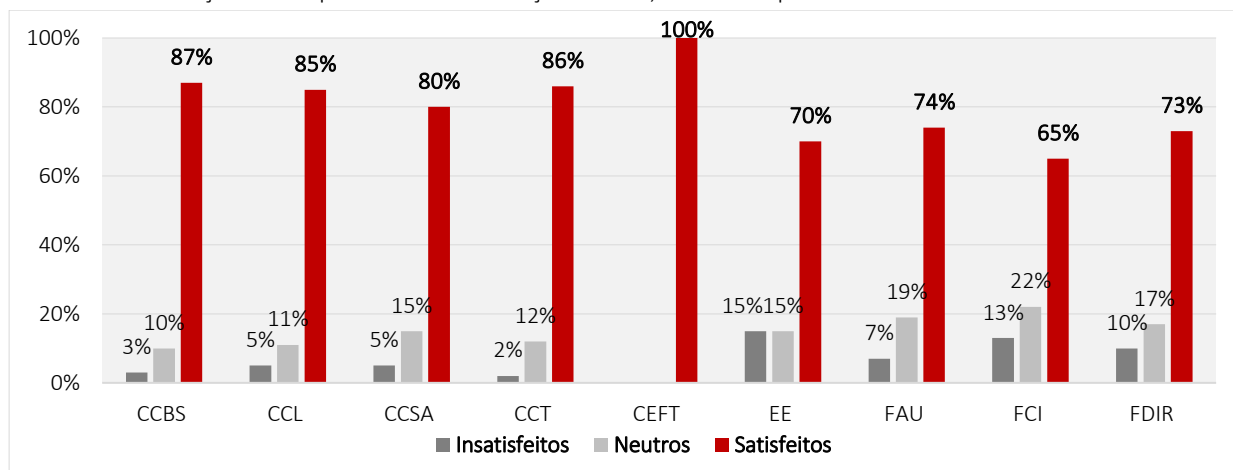
**Gráfico 18:** Satisfação com o processo de orientação do TCC



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 19 apresenta os resultados agrupados por Unidade Acadêmica, sendo possível observar que o CCBS e a FAU foram as Unidades Acadêmicas com maior percentual de alunos satisfeitos com os processos de orientação do TCC, com 88% e 84%, respectivamente.

**Gráfico 19:** Satisfação com o processo de orientação do TCC, detalhado por Unidade Acadêmica

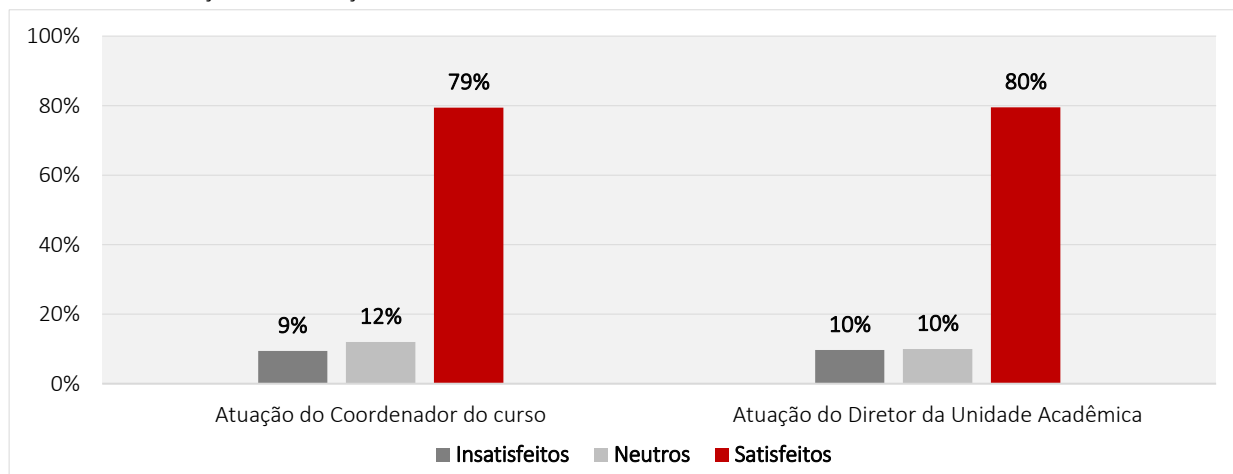


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

O Gráfico 20 evidencia que 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso e, 80%, com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica.

**Gráfico 20:** Satisfação com atuação do Coordenador do curso e do Diretor da Unidade Acadêmica

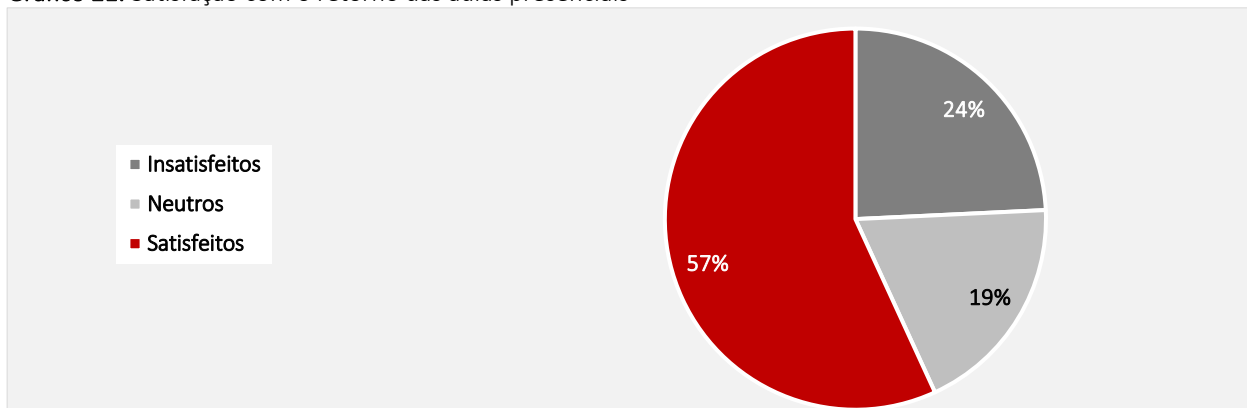


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Satisfação com a decisão da UPM quanto ao retorno presencial

Os alunos prováveis formandos do primeiro semestre de 2022 haviam cursado quatro semestres de seus cursos de forma remota, a partir de aulas síncronas, cursando apenas o último semestre de forma presencial. Conforme apresentado no Gráfico 21, 57% dos respondentes estavam satisfeitos com o retorno ao ensino presencial. Os demais, conforme as respostas abertas, gostariam de ter terminado o curso de forma remota, ou, sentiam-se ainda inseguros para a convivência no campus.

**Gráfico 21:** Satisfação com o retorno das aulas presenciais

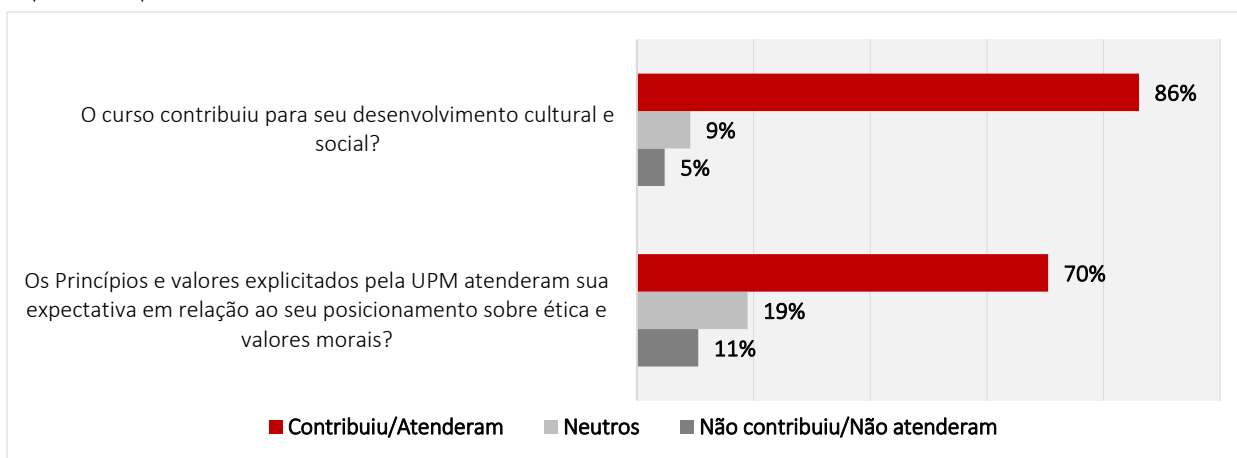


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Princípios e valores explicitados pela UPM e desenvolvimento cultural e social do aluno

Os alunos avaliaram a contribuição do curso para seu desenvolvimento cultural e social, e também se os valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais. O Gráfico 22 apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 22:** Contribuição do curso para o desenvolvimento cultura e social do aluno/Princípios e valores morais explicitados pela UPM



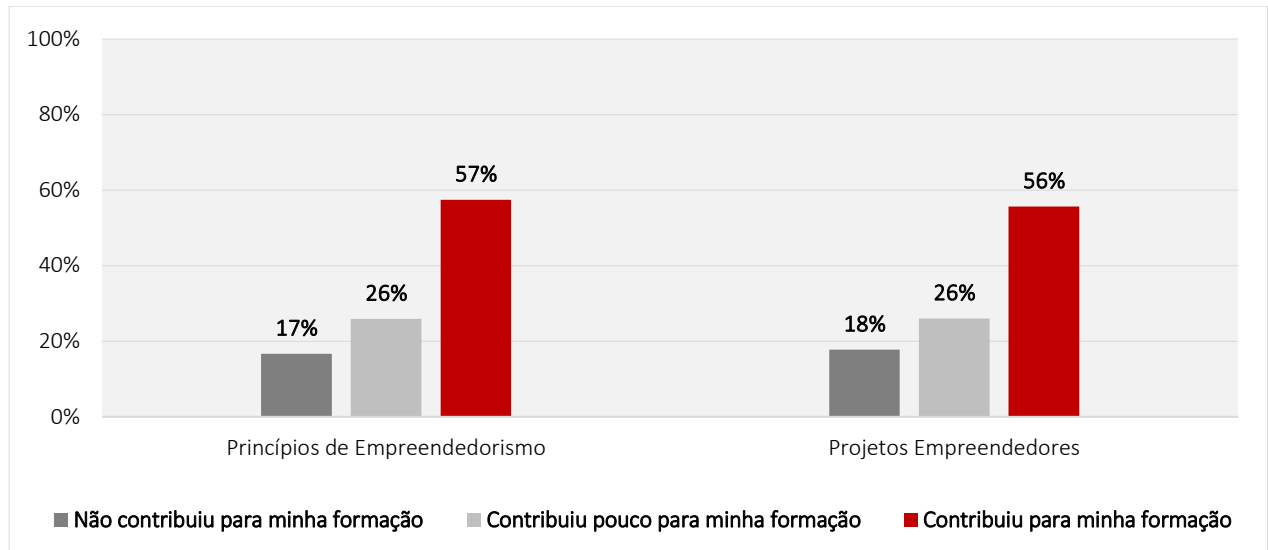
Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 22 evidencia que 86% dos respondentes concordaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social e 70% indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas.

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

A contribuição dos componentes de curriculares universais para a formação dos alunos foi avaliada em duas questões específicas. Os resultados relativos aos componentes de empreendedorismo estão apresentados no Gráfico 23.

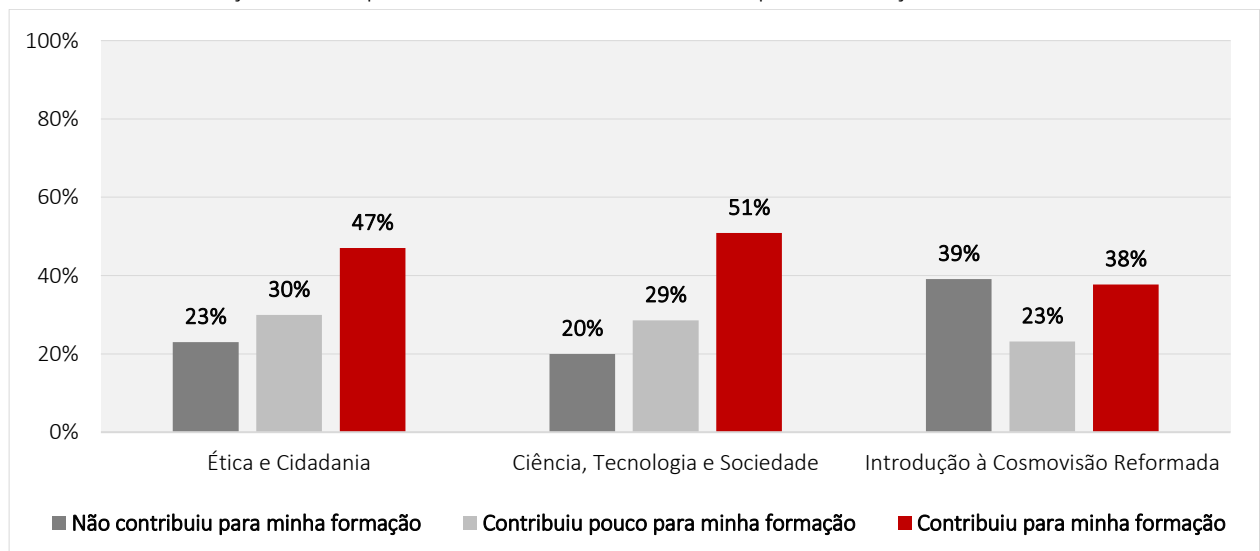
**Gráfico 23:** Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 23, 57% dos formandos respondentes indicaram que o componente curricular de Princípios de Empreendedorismo contribuiu para sua formação. Os resultados relativos à contribuição dos componentes curriculares Confessionais estão apresentados no Gráfico 24.

**Gráfico 24:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos



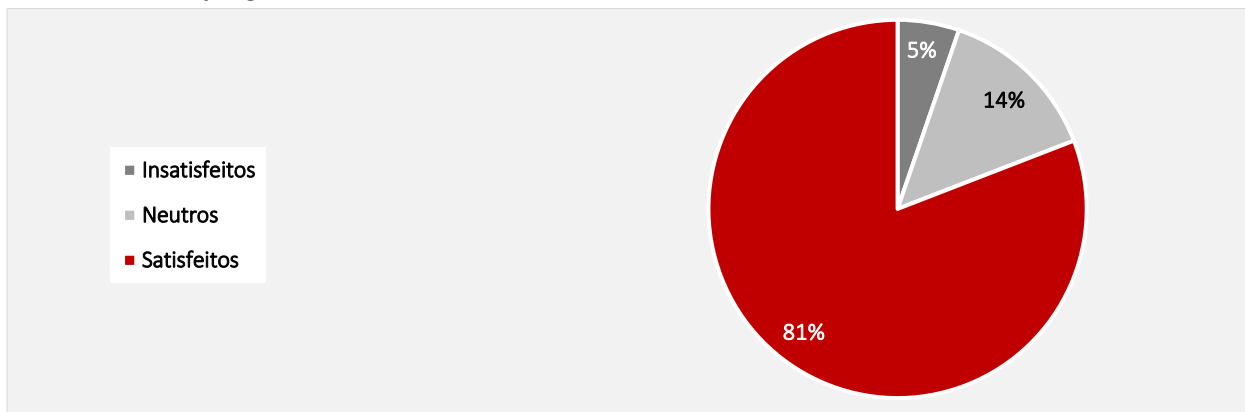
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos componentes curriculares Confessionais, 51% dos formandos respondentes indicaram que o componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu para sua formação.

### 3.12 Satisfação geral com o curso

Conforme evidenciado no Gráfico 25, 81% dos respondentes prováveis formandos estavam satisfeitos com o curso que estavam concluindo.

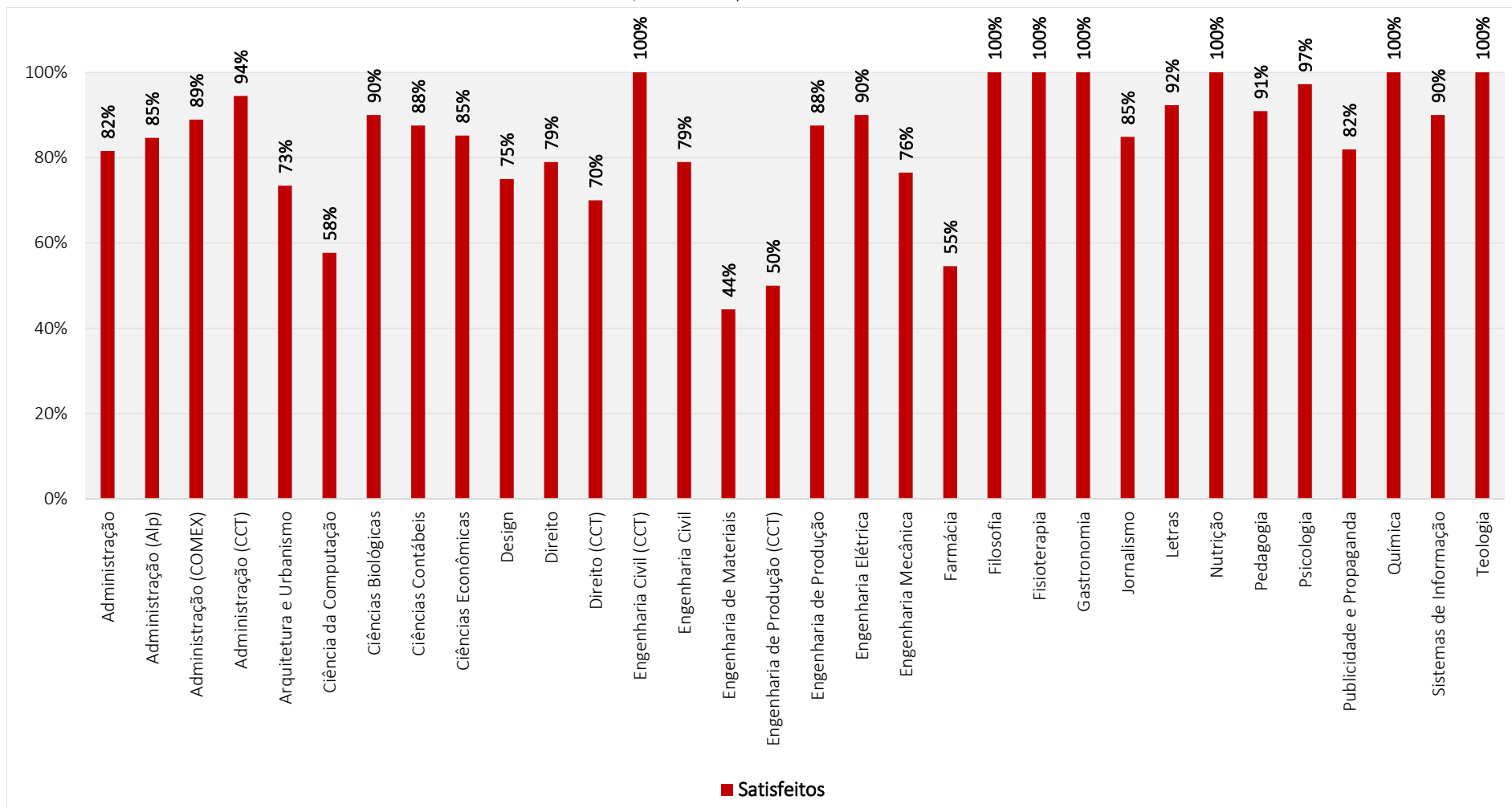
**Gráfico 25:** Satisfação geral com o curso sendo concluído



**Fonte:** Dados da pesquisa

Sete cursos alcançaram 100% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 26.

**Gráfico 26:** Percentual de alunos satisfeitos com o curso sendo concluído, detalhado por curso

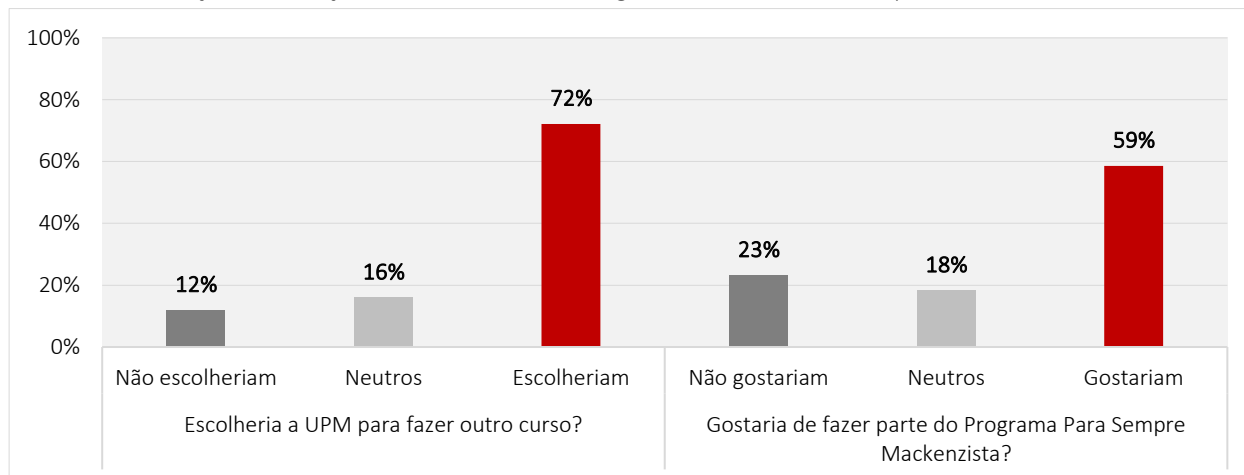


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.13 A intenção de manter o vínculo com a UPM

Em relação à intenção de manter o vínculo com a UPM após formados, 72% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 59% gostariam de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 27 apresenta os resultados.

**Gráfico 27:** Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

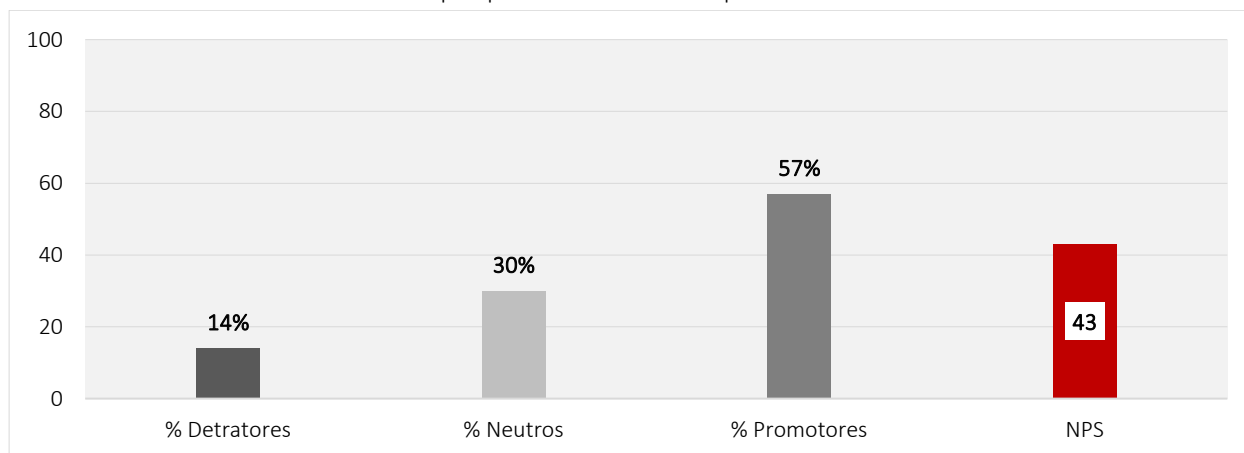


**Fonte:** Dados da pesquisa

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

Foi perguntado aos formandos se indicariam a Universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes. O Gráfico 28 apresenta os resultados.

**Gráfico 28:** NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 57% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 43.



#### 4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação da UPM foi realizada no final maio de 2022. O semestre foi iniciado com aulas remotas devido à pandemia da Covid 19, sendo as aulas presenciais retomadas no mês de março.

Os resultados obtidos evidenciam que o ensino remoto, assim como a mudança de formato em março, não interferiu no nível de satisfação dos formandos com seus cursos, que se mantiveram em patamares similares aos semestres anteriores.

## Apêndice: Questionário respondido pelos discentes

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. 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).

- Ética e Cidadania
- Ciência, Tecnologia e Sociedade
- Introdução à Cosmovisão Reformada
- Princípios de Empreendedorismo
- Projetos Empreendedores

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

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

**13. 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 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.

**14. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura das salas, laboratórios e demais áreas do campus.**

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

**15. 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=Totalmente Satisfeito(a).

Resposta obrigatória.

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

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

## Sua opinião geral sobre a UPM

**17. 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=Totalmente Satisfeito(a).

Resposta obrigatória.



- 18. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento aos Alunos de Graduação da Universidade.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 19. 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 20. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 21. 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta opcional.
- 22. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 23. 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
- 24. 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta opcional.
- 25. 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 26. 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 27. O curso contribuiu para o seu desenvolvimento cultural e social?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não contribuiu e 10= Contribuiu muito. Resposta obrigatória.
- 28. Qual o 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=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.
- 29. Qual seu grau de satisfação com o processo de orientação do seu TCC?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).  
Resposta obrigatória.



**30. Com o curso que está concluindo você se sente seguro (a) para dar continuidade à sua vida profissional?**

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

**31. 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.

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

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

**33. 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.

**34. 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.**

**35. 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.

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

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

**37. Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre este questionário.**

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