

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2023 2S**



**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Janette Brunstein

**Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação**

Felipe Chiarello de Souza Pinto

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Wallace Tesch Sabaini

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Superintendente de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenador Geral dos Cursos de Graduação**

Magda Aparecida Salgueiro Duro



## Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos por Unidade Acadêmica (UA).....	8
---	---



## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 2: Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo.....	10
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária .....	11
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes .....	11
Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos .....	11
Gráfico 7: Histórico do percentual de respondentes formandos exercendo atividade profissional .....	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação .....	12
Gráfico 9: Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes.....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos .....	13
Gráfico 11: Respondentes formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados.....	14
Gráfico 13: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 14: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos .....	16
Gráfico 16: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais).....	17
Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD) .....	17
Gráfico 18: Satisfação com o atendimento .....	17
Gráfico 19: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI.....	18
Gráfico 20: Relacionamento com o Professor RINT .....	18
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento do Professor RINT.....	18
Gráfico 22: Relacionamento com a CPA.....	19
Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Tutor.....	19
Gráfico 24: Informações sobre atividades <i>on-line</i> .....	19
Gráfico 25: Satisfação com as atividades de Extensão do Polo .....	20
Gráfico 26: Satisfação com os Encontros Integradores .....	20
Gráfico 27: Motivos para faltar nos Encontros Integradores .....	20



---

Gráfico 28: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores .....	21
Gráfico 29: Conhecimento sobre a Gestão Acadêmica do Curso .....	21
Gráfico 30: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno .....	22
Gráfico 31: Satisfação com os processos de orientação do TCC .....	22
Gráfico 32: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional .....	22
Gráfico 33: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso .....	23
Gráfico 34: Intenção de manter vínculos com a UPM .....	23
Gráfico 35: Satisfação geral com o curso .....	24
Gráfico 36: NPS na perspectiva de todos os respondentes .....	24
Gráfico 37: NPS na perspectiva dos formandos .....	24
Gráfico 38: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação .....	25
Gráfico 39: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação .....	25



## Sumário

Apresentação .....	5
<b>1. Introdução .....</b>	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados .....</b>	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	10
3.2 A situação profissional dos respondentes .....	11
3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	14
3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais.....	15
3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo.....	15
3.4 Dedicção aos estudos.....	16
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura.....	16
3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	17
3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização .....	18
3.8 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT) .....	18
3.9 Relacionamento com a CPA .....	19
3.10 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD.....	19
3.10.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades <i>on-line</i> da UPM.....	19
3.10.2 Satisfação com as atividades de Extensão nos Polos .....	20
3.10.3 Satisfação com os Encontros Integradores .....	20
3.11 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores.....	21
3.12 Satisfação geral dos alunos formandos .....	22
3.12.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC .....	22
3.12.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional .....	22
3.12.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso.....	23
3.12.4 Vínculo com a UPM.....	23
3.13 Satisfação geral com o curso.....	24
3.14 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS).....	24
3.14.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	25
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>26</b>
<b>APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos.....</b>	<b>27</b>



## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2023.

Os dados estão apresentados de forma comparativa, considerando alunos dos cursos de Graduação presencial e a distância, assim como de alunos formandos e não formandos.

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 de Graduação. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou identificar a lealdade dos alunos à UPM e sua satisfação com:

- I. os componentes curriculares;
- II. a atuação do Coordenador de curso, do Diretor da Unidade Acadêmica e do Diretor do Polo (para cursos EaD);
- III. a infraestrutura do *campus*, da Unidade Acadêmica e do Polo;
- IV. o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- V. o curso;
- VI. a lealdade dos alunos à UPM.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 13.259 alunos dos 25.880 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de **51%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 89% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no segundo semestre de 2023 eram aderentes ao curso;
- II. 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 80% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e 72% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. 78% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação estavam exercendo atividade profissional, sendo que 92% desses estavam exercendo atividade profissional relacionada ao curso.
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e 77% estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);
  - b) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios;
  - c) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos

- d) 91% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do *campus*;
  - e) 53% dos respondentes estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula;
  - f) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo.
- V. Em relação à satisfação com o atendimento:
- a) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
  - b) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica;
  - c) 73% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro;
  - d) 65% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
  - e) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da COI;
  - f) 59% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - g) 62% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios;
  - h) 72% dos respondentes estavam satisfeitos com o Setor de Bolsas;
  - i) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- VI. 88% dos respondentes dos cursos presenciais e 83% dos respondentes dos cursos de em EaD estavam satisfeitos com o curso.
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 61% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 13% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 48, na perspectiva dos respondentes.



## 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 questionário continha perguntas para quatro grupos: todos os alunos dos cursos presenciais e cursos em EaD, alunos formandos de cursos presenciais e formandos de cursos em EaD. Assim, do total de 75 perguntas do questionário, cada grupo respondeu, em média, 35 perguntas.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Forms, 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 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 6 a 18 de novembro de 2023. 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 73, 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> REICHHELD, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.

### 3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 13.259 alunos dos 25.880 matriculados nos cursos de Graduação da UPM em novembro de 2023, com 51% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

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

UA	Graduação Presencial			Graduação EaD			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	Número de alunos	Número de respostas	Adesão	Número de alunos	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	2.833	2.270	80%				2.833	2.270	80%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	2.033	1.381	68%	117	62	53%	2.150	1.443	67%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	3.985	1.290	32%	1.854	798	43%	5.839	2.088	36%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.324	764	58%				1.324	764	58%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	167	100	60%	687	395	57%	854	495	58%
Escola de Engenharia (EE)	2.194	1.324	60%				2.194	1.324	60%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.207	1.178	53%				2.207	1.178	53%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.463	912	62%	1.559	608	39%	3.022	1.520	50%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.457	2.177	40%				5.457	2.177	40%
	<b>21.663</b>	<b>11.396</b>	<b>53%</b>	<b>4.217</b>	<b>1.863</b>	<b>44%</b>	<b>25.880</b>	<b>13.259</b>	<b>51%</b>

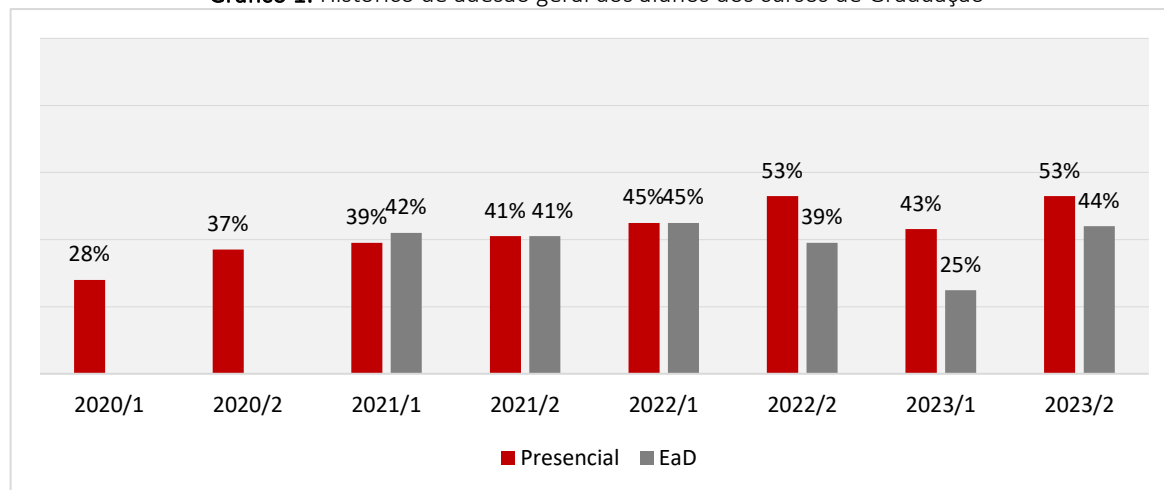
**Fonte:** Dados da pesquisa

\*Conforme relatório emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI), em novembro de 2023

Pode-se observar na Tabela 1 que o CCBS foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 80%, seguida pelo CCL, com 67%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais de Graduação (53%) que nos cursos de Graduação em EaD (44%).

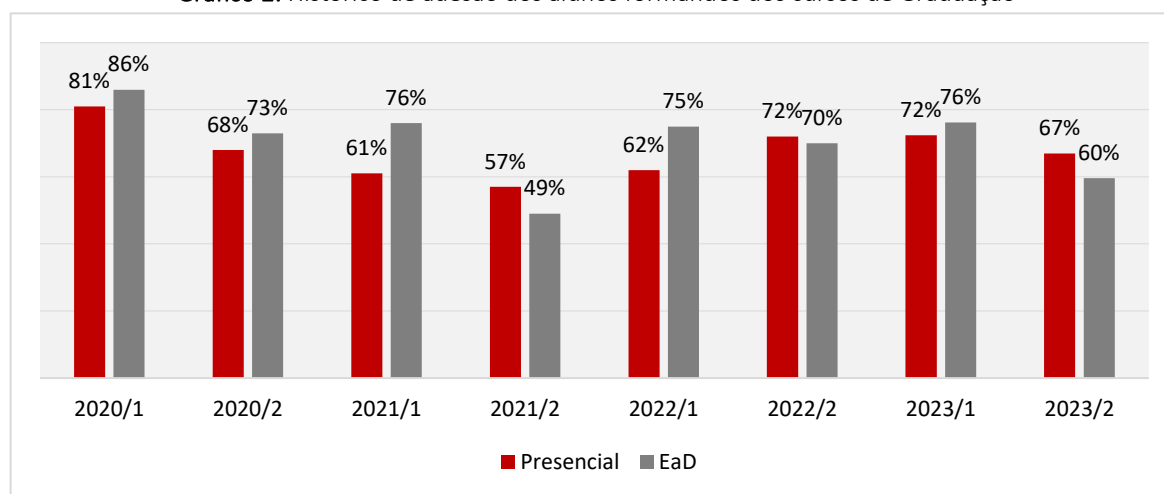
Os Gráficos 1 e 2 apresentam o histórico da adesão dos alunos à pesquisa, a partir de 2020.

**Gráfico 1:** Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 2:** Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

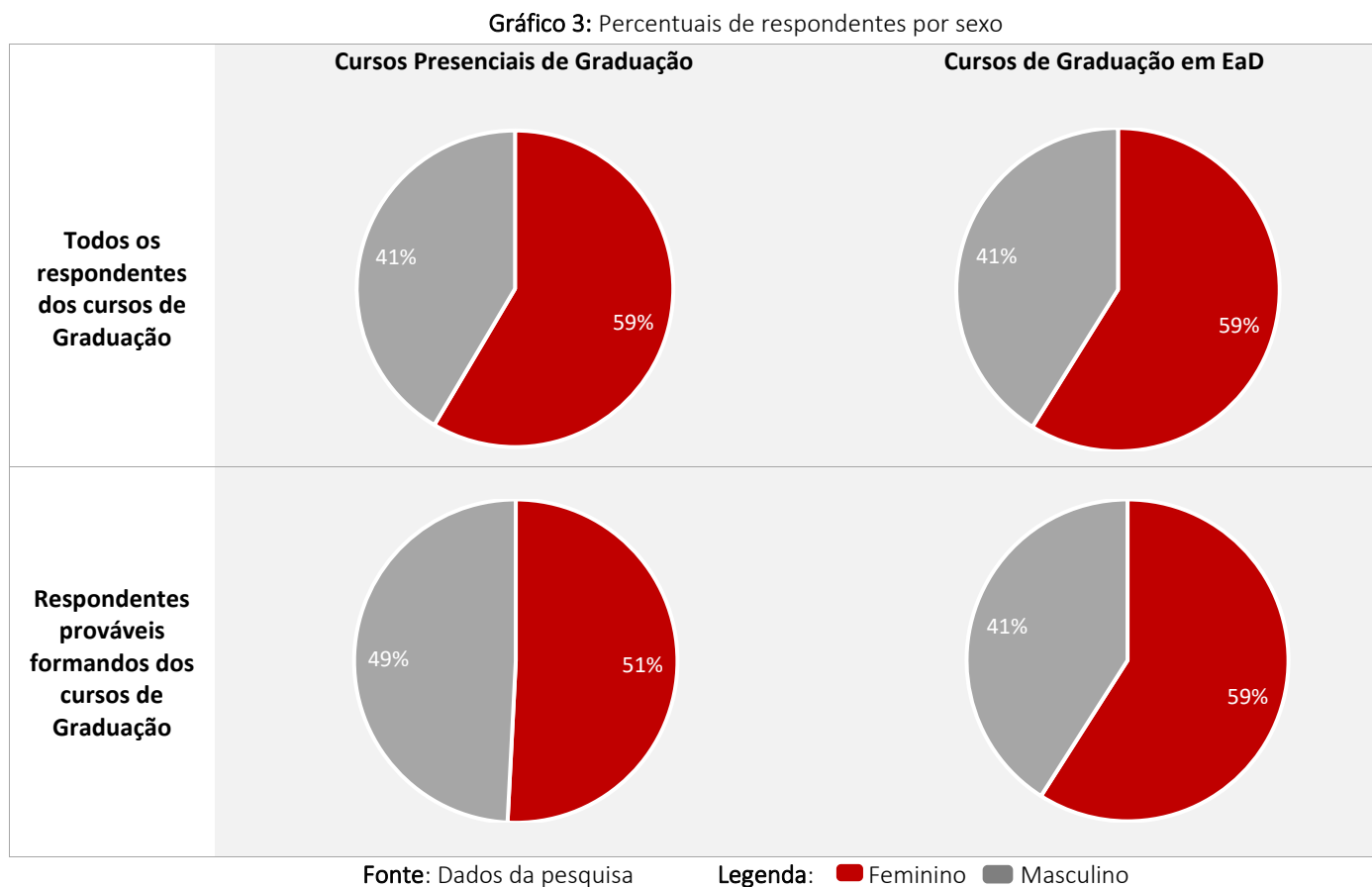
A adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação presencial à pesquisa de satisfação apresentava percentuais de crescimento desde o segundo semestre de 2020, alcançando seu percentual máximo (53%) no segundo semestre de 2022. Após uma queda no primeiro semestre de 2023, a adesão retornou ao seu patamar máximo no segundo semestre de 2023.

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD apresentou um aumento de 19 pontos percentuais em relação ao primeiro semestre de 2023, passando de 25% para 44%.

A adesão dos alunos formandos tem se mantido consistentemente mais alta que a adesão geral dos alunos, como apresentado no Gráfico 2. Houve uma sequência de quedas durante os semestres com ensino em Regime Excepcional por Contingência (de 2020 a 2021), havendo uma recuperação a partir do primeiro semestre de 2022. No entanto, houve nova queda no segundo semestre de 2023.

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Como pode ser observado no Gráfico 3, os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os alunos dos cursos de Graduação presencial com os alunos de Graduação em EaD, ou ainda, toda a comunidade de alunos com o grupo de alunos formandos.

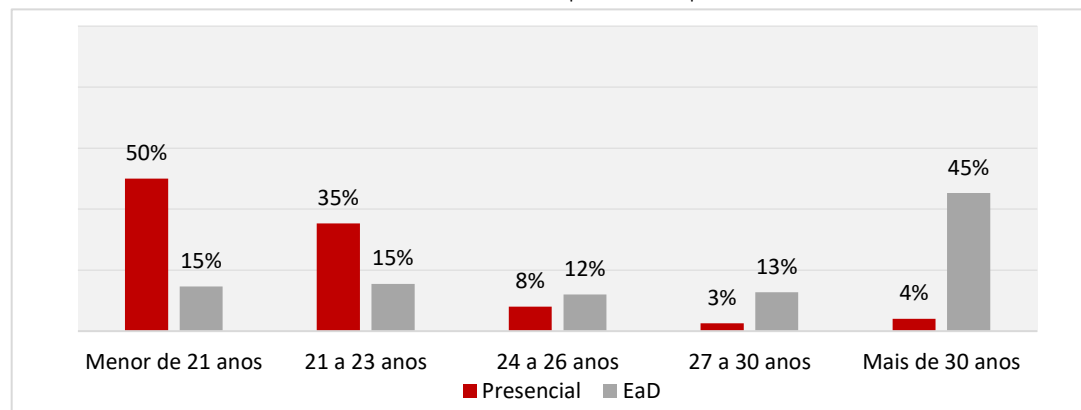


É possível observar no Gráfico 3 que em todos os grupos havia predominância do sexo feminino, com 18 pontos percentuais de diferença, exceto no grupo de alunos prováveis formandos dos cursos presenciais de Graduação, onde a diferença era apenas de dois pontos percentuais.

Em relação à faixa etária, os cursos presenciais de Graduação apresentaram um alunado mais jovem.

Conforme apresentado no Gráfico 4, 50% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária menor que 21 anos, contra 15% de respondentes dos cursos de Graduação em EaD. No entanto, apenas 4% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária acima de 30 anos, contra 45% dos respondentes da Graduação em EaD.

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

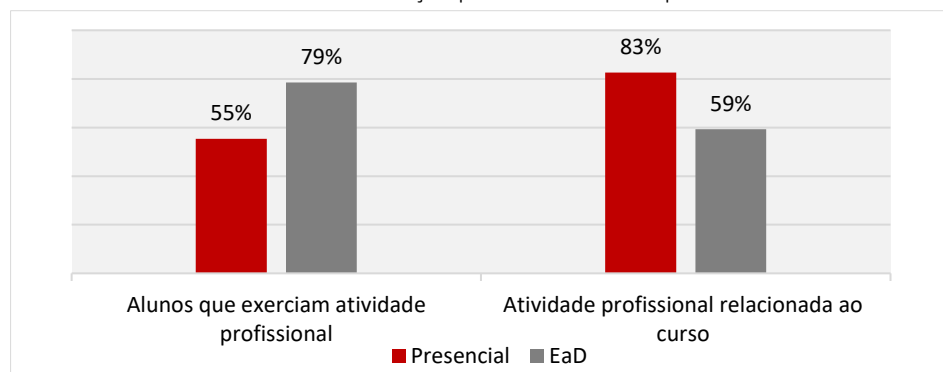


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

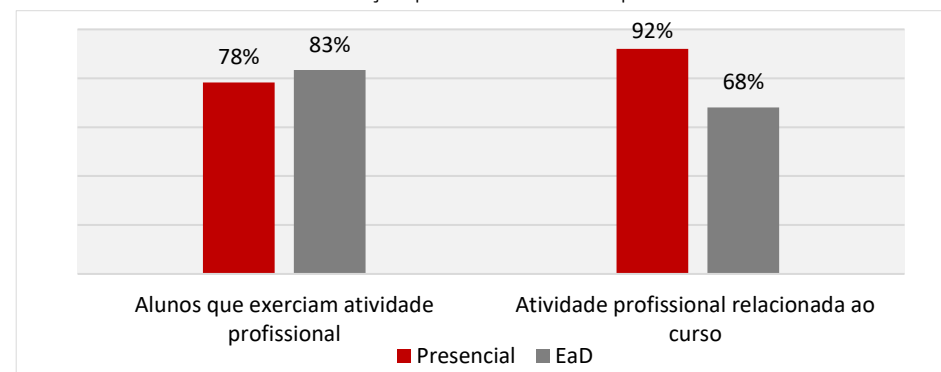
Conforme apresentado no Gráfico 5, 55% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 79% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual subiu para 78% na Graduação presencial e para 83% na Graduação em EaD, conforme apresentado no Gráfico 6.

**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 6:** Situação profissional dos respondentes formandos



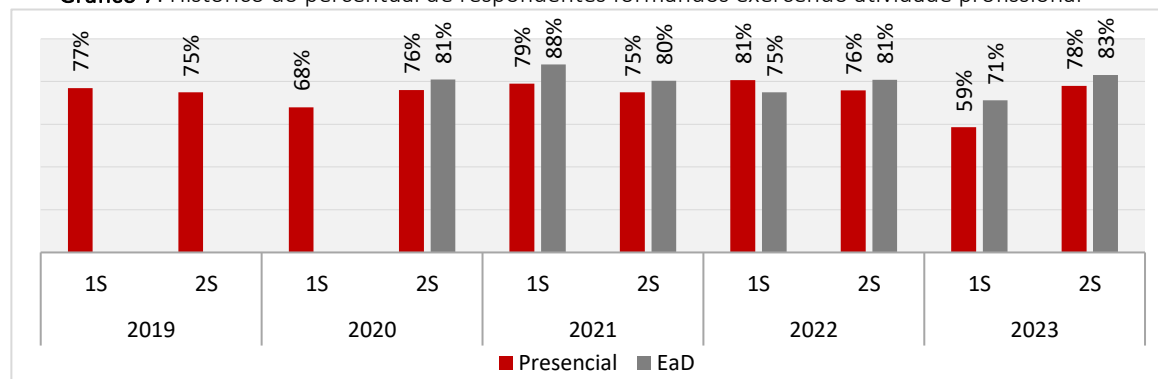
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao percentual de alunos que exerciam atividade profissional relacionada ao curso, os percentuais são mais altos nos cursos presenciais de Graduação, independentemente se observados todos os alunos respondentes (Gráfico 5) ou, apenas os alunos formandos (Gráfico 6).

O percentual de respondentes formandos da Graduação exercendo atividade profissional vinha se mantendo razoavelmente estável nos últimos quatro anos. Após uma queda no primeiro semestre de 2023, os percentuais voltaram ao patamar observado nos anos anteriores, como apresentado no Gráfico 7.

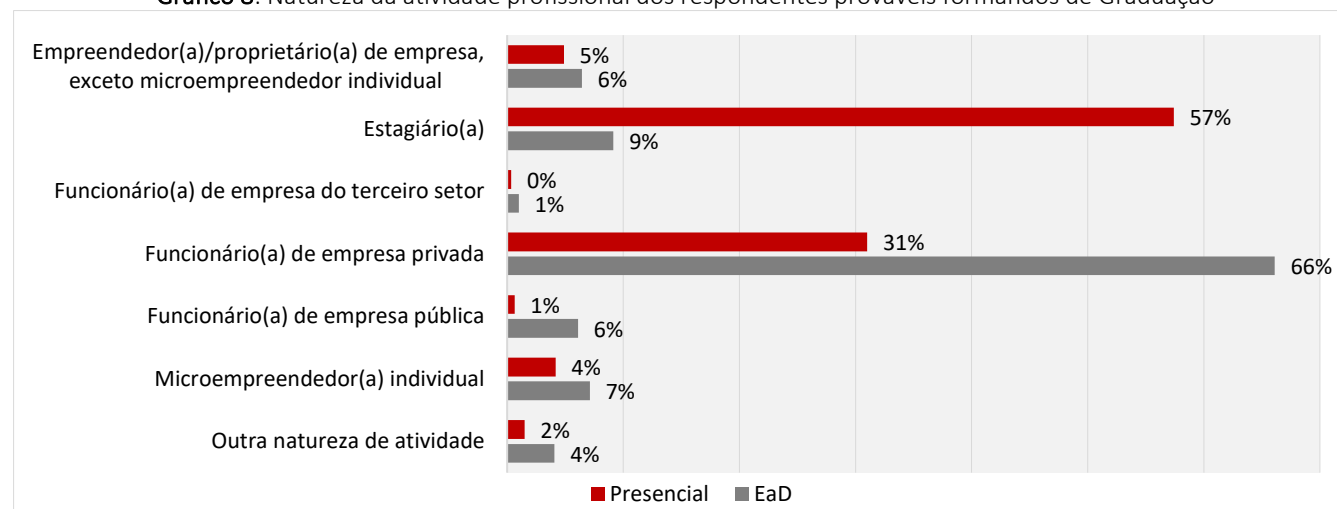
É possível notar ainda que, na maioria dos semestres da série, os cursos de Graduação em EaD têm apresentado maior percentual de respondentes formandos com atividade profissional.

**Gráfico 7:** Histórico do percentual de respondentes formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 8:** Natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação

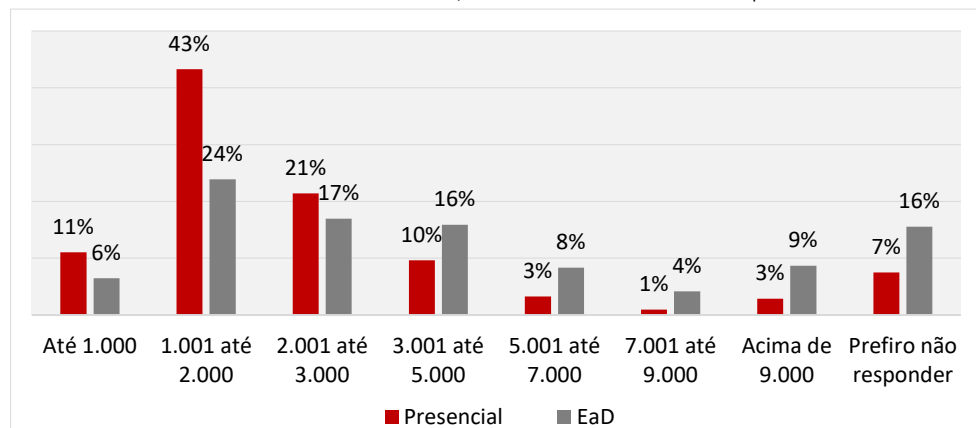


Fonte: Dados da pesquisa

Observa-se, no Gráfico 8, que a natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação na UPM variou de acordo com a modalidade do curso: entre os alunos dos cursos presenciais, 57% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional eram estagiários, enquanto entre os alunos dos cursos EaD, 66% dos respondentes trabalhavam como funcionários de empresa privada.

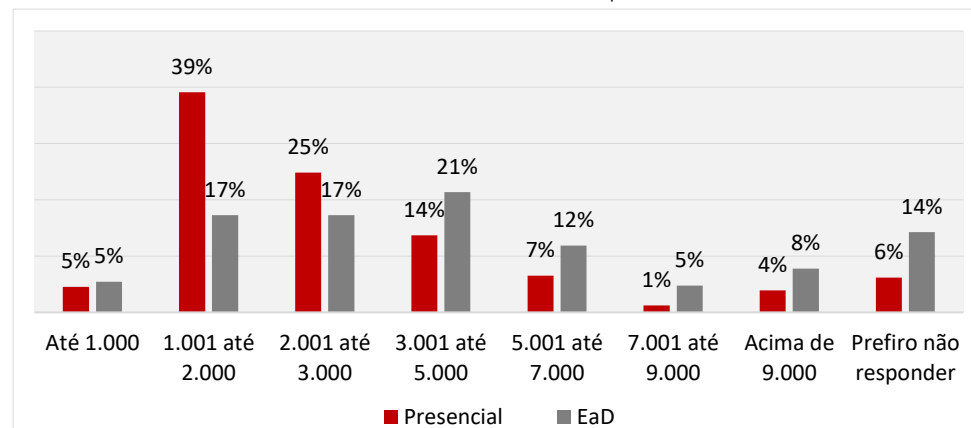
Quanto à renda bruta, foi possível identificar que os alunos formandos dos cursos presenciais apresentaram menores percentuais de alunos na faixa de renda até R\$ 2.000 e maiores percentuais de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000 (Gráfico 10), quando comparados à todos os respondentes (Gráfico 9).

**Gráfico 9:** Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

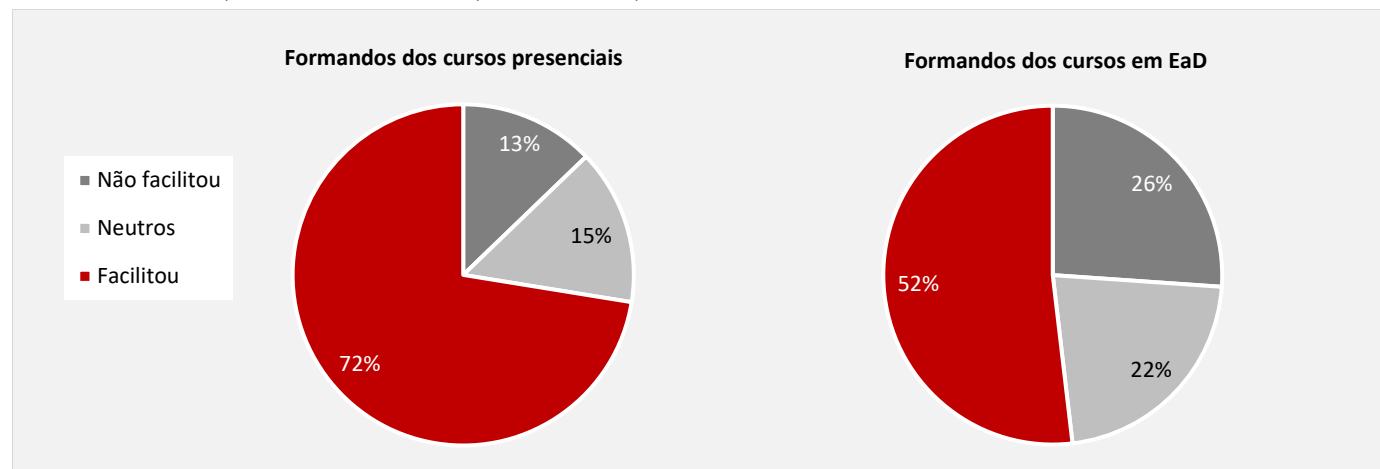
**Gráfico 10:** Faixa de renda bruta dos respondentes formandos



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 11, entre os respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação exercendo atividade profissional, 72% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho. Já entre os respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual foi de 52%. Essa diferença pode ser explicada pelo fato de um maior percentual de alunos dos cursos em EaD já estarem exercendo atividade profissional durante o curso, como pode ser verificado no Gráfico 5.

**Gráfico 11:** Respondentes formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho

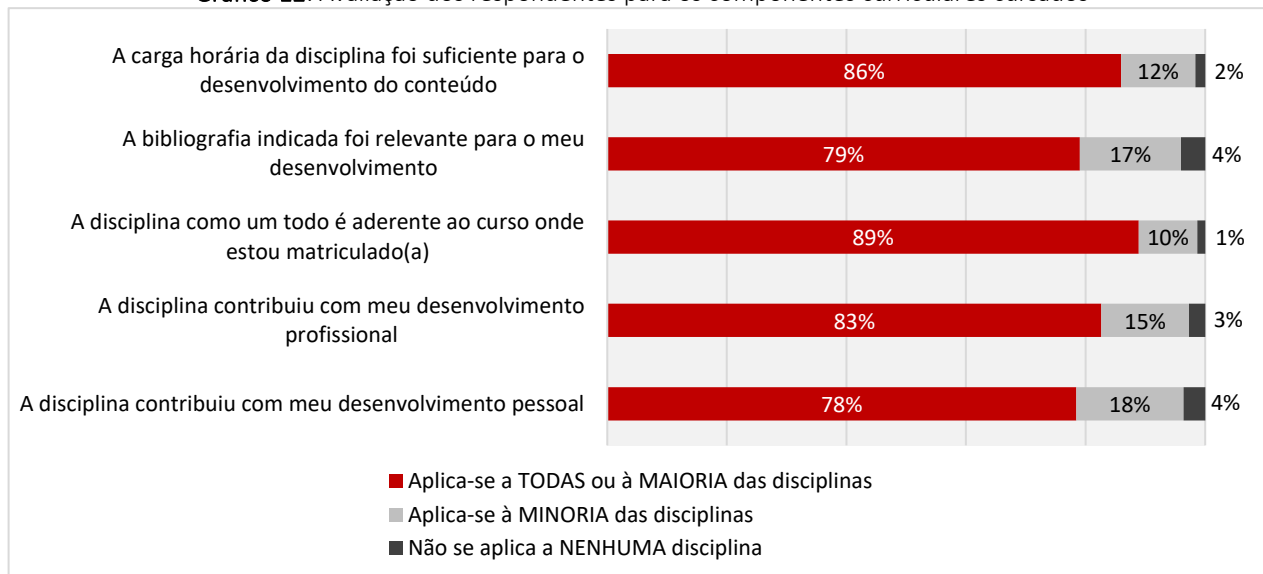


Fonte: Dados da pesquisa



### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

**Gráfico 12:** Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados



**Fonte:** Dados da pesquisa.

**Nota:** foi utilizado o termo “disciplina” nas assertivas, para facilitar o entendimento dos alunos

Os componentes curriculares foram avaliados pelos respondentes a partir de cinco assertivas.

A aderência do componente curricular ao curso e a adequação da carga horária foram as assertivas que alcançaram maior percentual de “aplica-se a todas ou à maioria das disciplinas”.

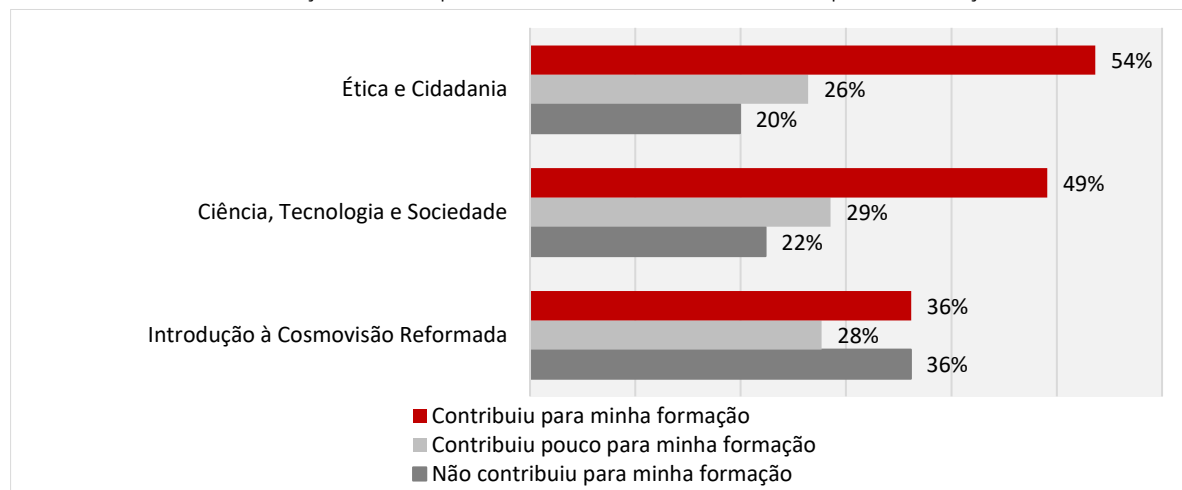
A relevância da bibliografia para o desenvolvimento do aluno e a contribuição do componente curricular para o desenvolvimento pessoal do aluno alcançaram percentuais similares entre si.

O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.



### 3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

**Gráfico 13:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos



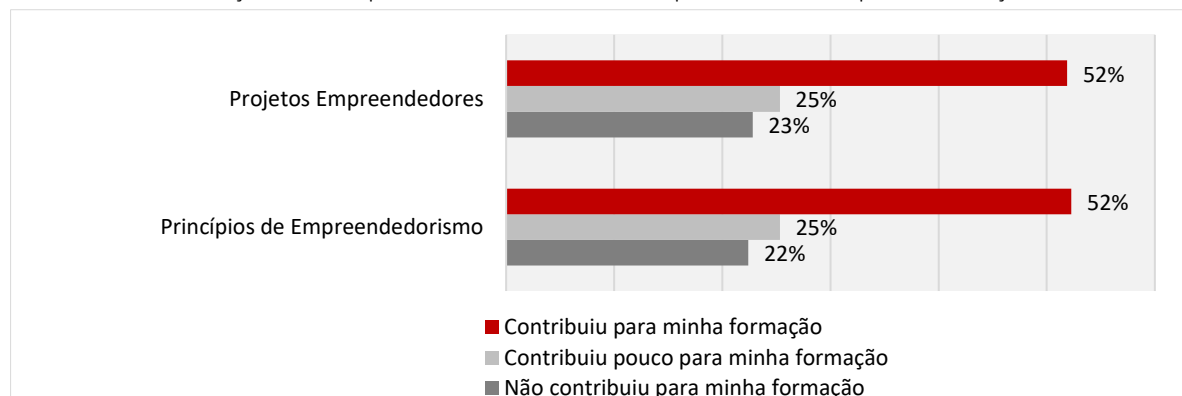
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, 54% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para sua formação, 49% concordaram que o componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu e 36% indicaram que o componente Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação.

Esses resultados evidenciam evolução na avaliação dos componentes curriculares Universais pelos alunos em relação ao primeiro semestre de 2023, quando os percentuais obtidos foram 53%, 48% e 34%, respectivamente.

### 3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo

**Gráfico 14:** Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

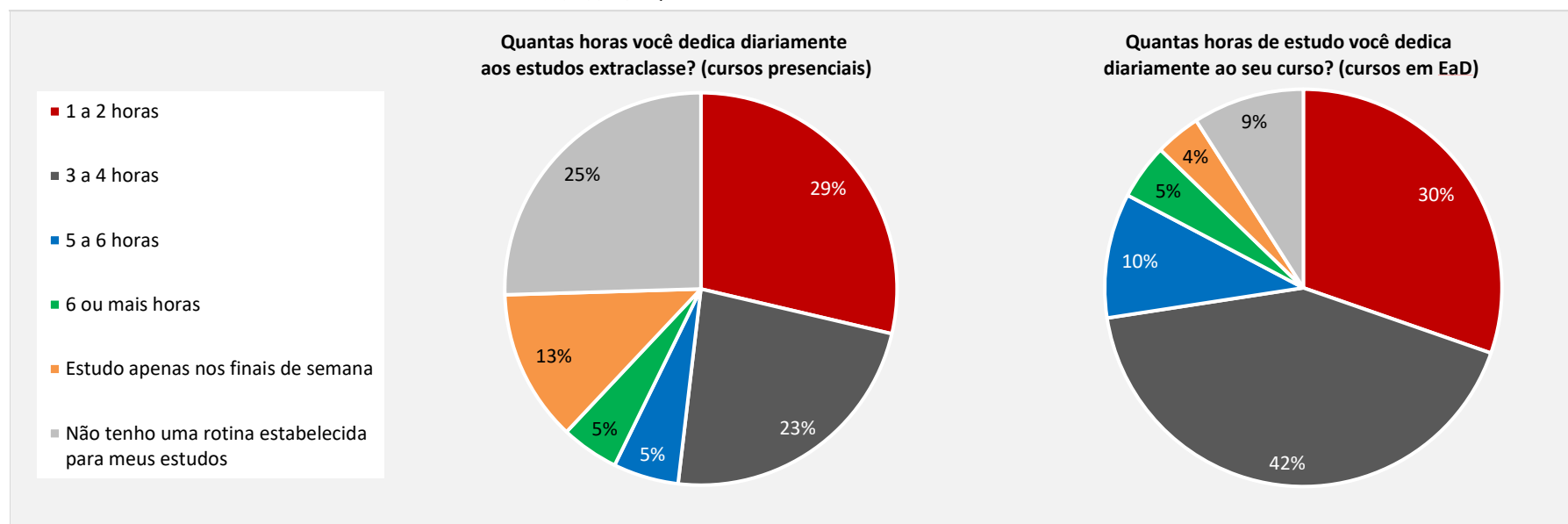
O Gráfico 14 evidencia que tanto o componente curricular Projetos Empreendedores quanto Princípios de Empreendedorismo alcançaram 52% de alunos que concordaram que os componentes contribuíram para sua formação.

Os resultados também indicam evolução em relação à pesquisa do primeiro semestre de 2023, quando os percentuais de respondentes que informaram que os componentes curriculares de empreendedorismo não contribuíram para sua formação eram, ambos, 25%.

### 3.4 Dedicção aos estudos

A quantidade de horas dedicadas aos estudos foi avaliada a partir de diferentes perguntas. Para os alunos dos cursos presenciais, a pergunta envolveu a quantidade de horas dedicadas aos estudos extraclasse. Para os alunos dos cursos em EaD, foi avaliada a quantidade de horas dedicadas ao curso. O Gráfico 15 apresenta os resultados encontrados.

Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos



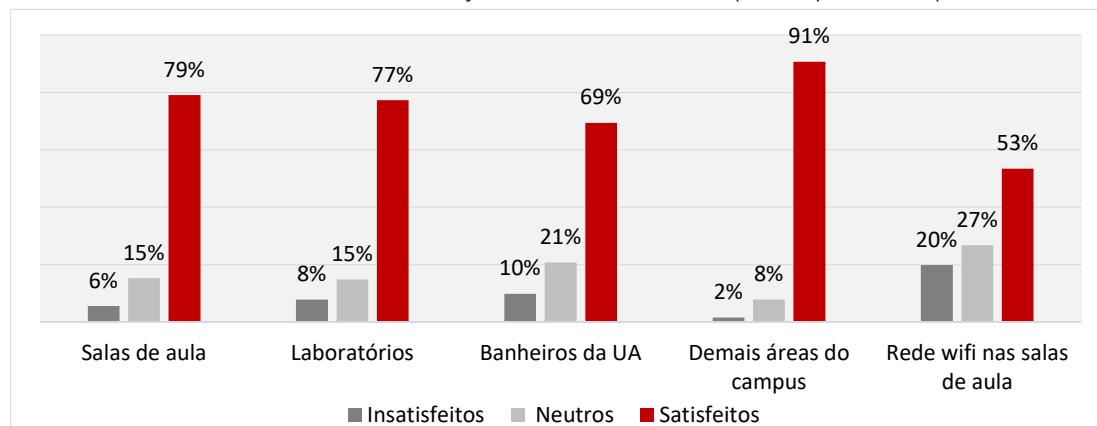
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Os alunos dos cursos de Graduação avaliaram a infraestrutura relacionada ao curso e ao *campus* (no caso de alunos dos cursos presenciais) ou aos polos (no caso dos cursos em EaD). Os resultados estão apresentados nos Gráficos 16 e 17.

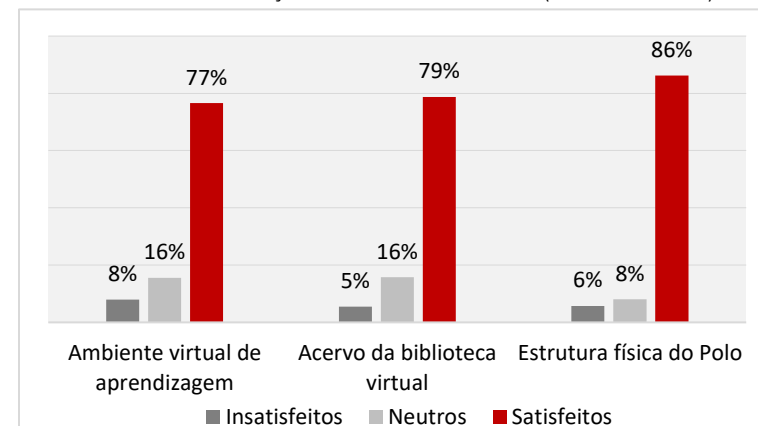
As condições das áreas comuns do *campus* (cursos presenciais) e estrutura física dos Polos (cursos em EaD) foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 91% e 86%, respectivamente.

**Gráfico 16:** Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 17:** Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



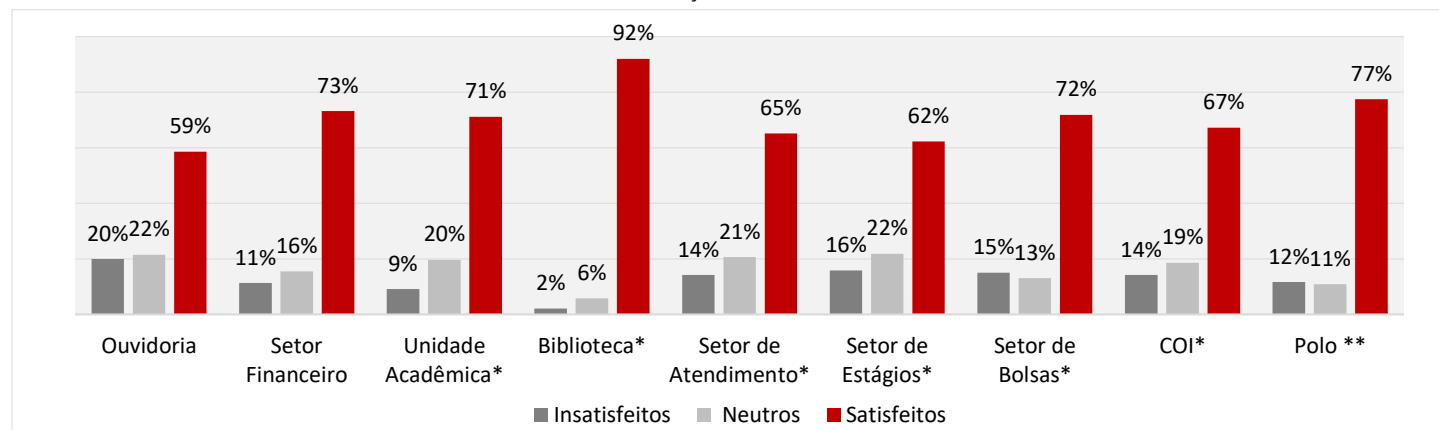
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos

Como nos anos anteriores, o setor com maior percentual de satisfação dos alunos com o atendimento foi a Biblioteca, com 92% de respondentes satisfeitos.

As instâncias destacadas no Gráfico 18 com “\*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais de Graduação e, aquela destacada com “\*\*”, foi avaliada apenas pelos alunos dos cursos em EaD.

**Gráfico 18:** Satisfação com o atendimento



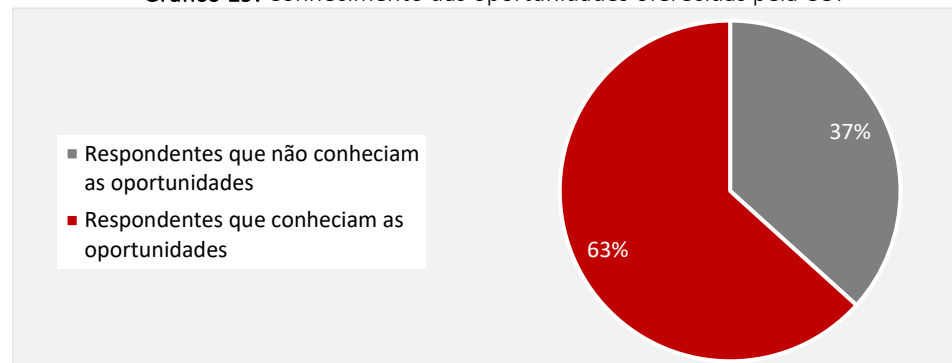
Fonte: Dados da pesquisa

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

### 3.7 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 19, 63% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades.

**Gráfico 19:** Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

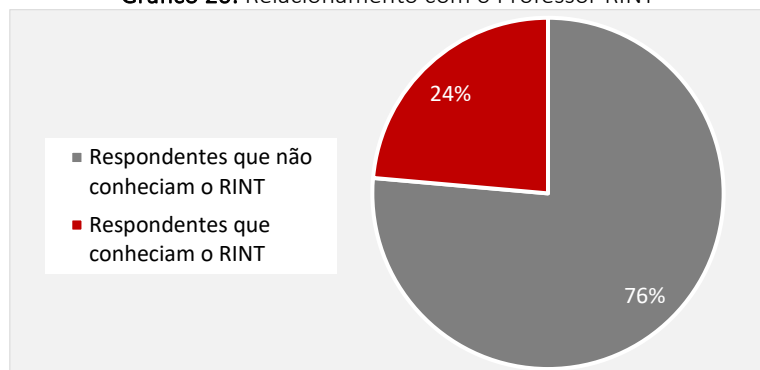


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT)

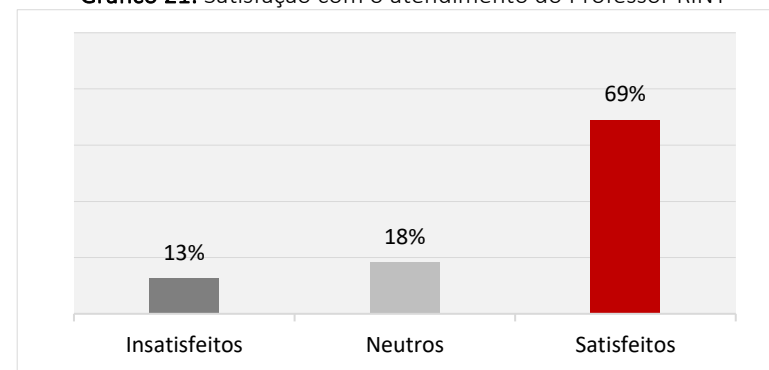
Conforme apresentado no Gráfico 20, 24% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor RINT de sua Unidade Acadêmica. Dentre aqueles que buscaram atendimento deste professor, 69% estavam satisfeitos, como pode ser observado no Gráfico 21.

**Gráfico 20:** Relacionamento com o Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

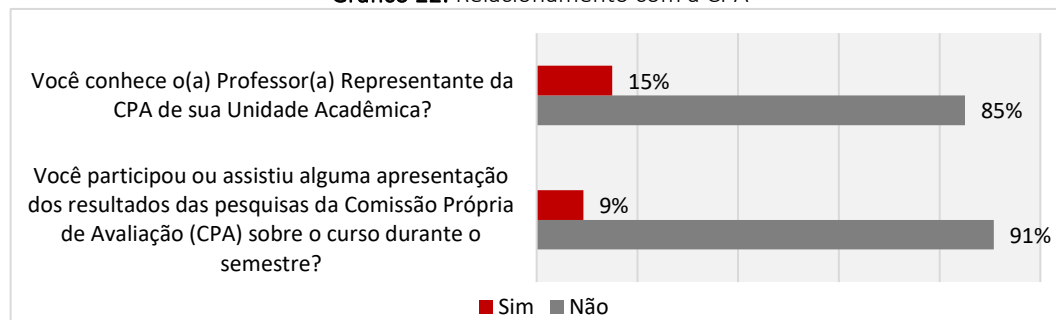
**Gráfico 21:** Satisfação com o atendimento do Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Relacionamento com a CPA

Gráfico 22: Relacionamento com a CPA



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 22, 85% dos respondentes indicaram que não conheciam o Professor Representante da Comissão Própria de Avaliação (PRCPA) e, 9%, responderam que participaram de apresentações de resultados da CPA no segundo semestre.

### 3.10 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD

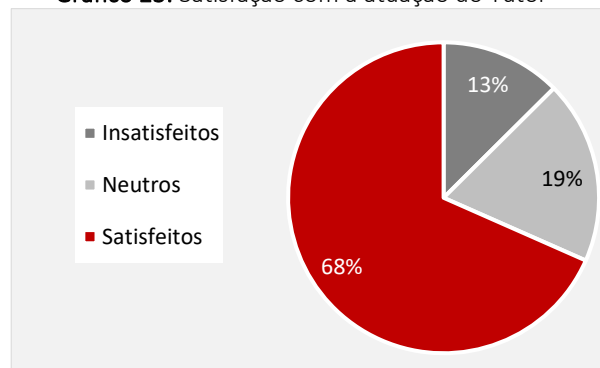
Cinco questões do questionário foram destinadas apenas aos alunos dos cursos de Graduação em EaD. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.10.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades *on-line* da UPM

Os resultados indicaram que 68% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Tutor.

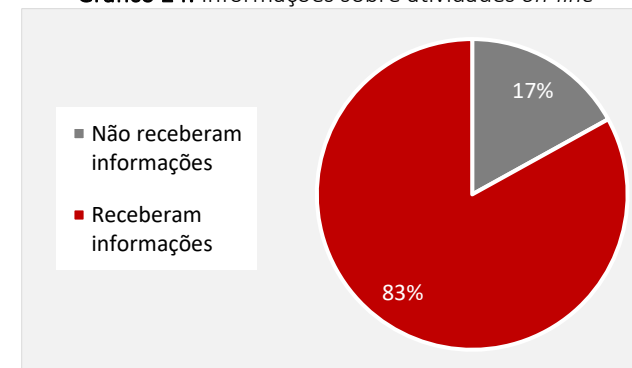
Em relação ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 83% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o segundo semestre de 2023. Os Gráficos 23 e 24 apresentam estes resultados.

Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Tutor



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 24: Informações sobre atividades *on-line*



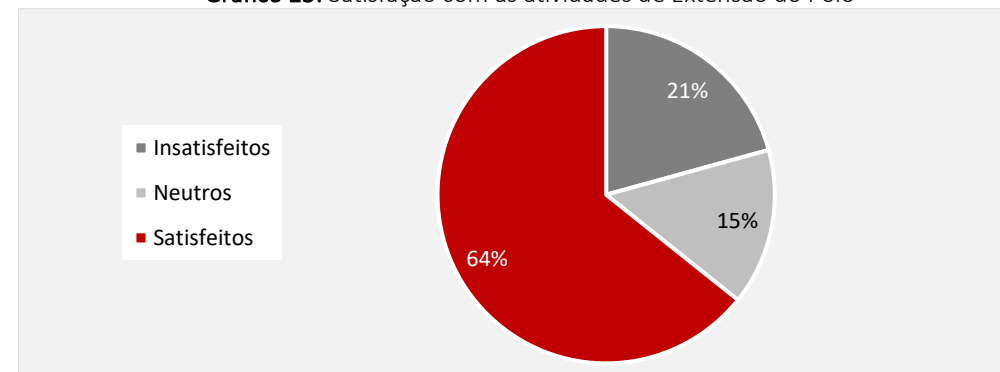
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10.2 Satisfação com as atividades de Extensão nos Polos

A avaliação da satisfação dos alunos com as atividades de Extensão foi realizada apenas por aqueles que declararam já ter participado de alguma atividade de Extensão do Polo.

Conforme apresentado no Gráfico 25, 64% dos respondentes estavam satisfeitos com essas atividades.

**Gráfico 25:** Satisfação com as atividades de Extensão do Polo

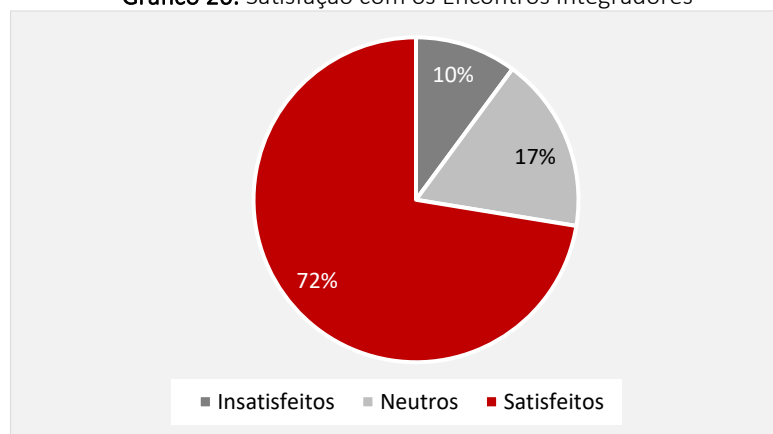


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10.3 Satisfação com os Encontros Integradores

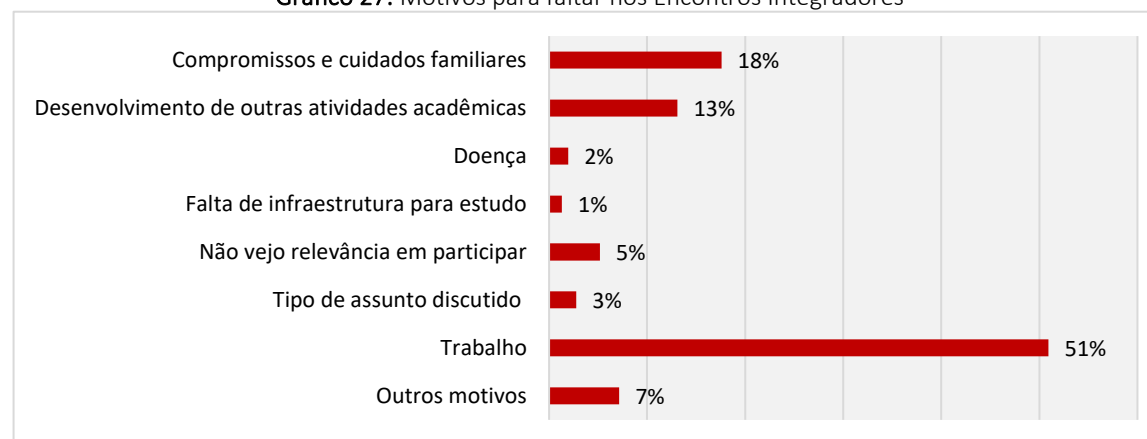
Conforme apresentado no Gráfico 26, 72% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos de Graduação em EaD. A pesquisa buscou também identificar os motivos que levaram os alunos a faltar nesses encontros. Conforme apresentado no Gráfico 27, a principal motivação estava relacionada ao trabalho.

**Gráfico 26:** Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 27:** Motivos para faltar nos Encontros Integradores



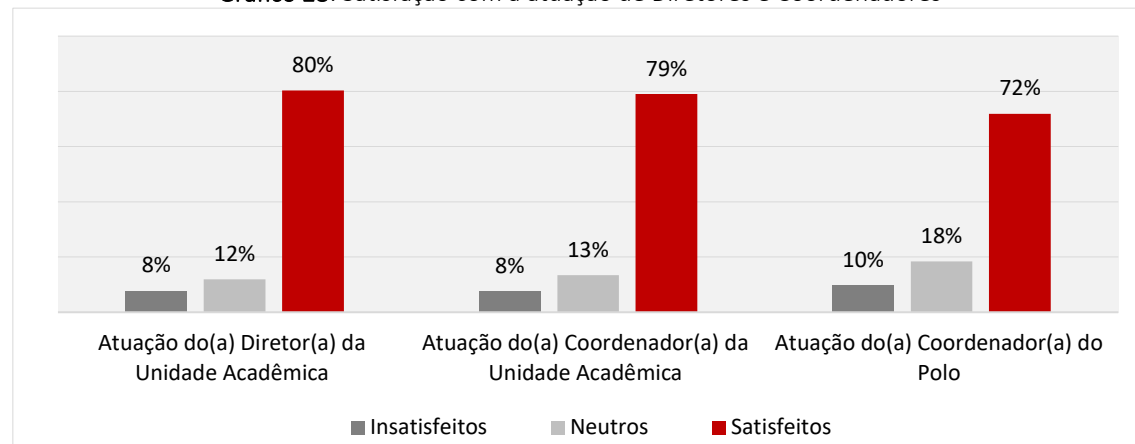
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores

Como pode ser verificado no Gráfico 28, o percentual de satisfação dos respondentes com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 80%, similar ao percentual de satisfação com a atuação do Coordenador do curso, que foi de 79%. Essas avaliações foram realizadas por todos os respondentes.

Já a avaliação da satisfação dos alunos com a atuação do Coordenador do Polo, foi realizada apenas pelos alunos dos cursos de Graduação em EaD, com resposta opcional. Os resultados indicaram 72% de respondentes satisfeitos.

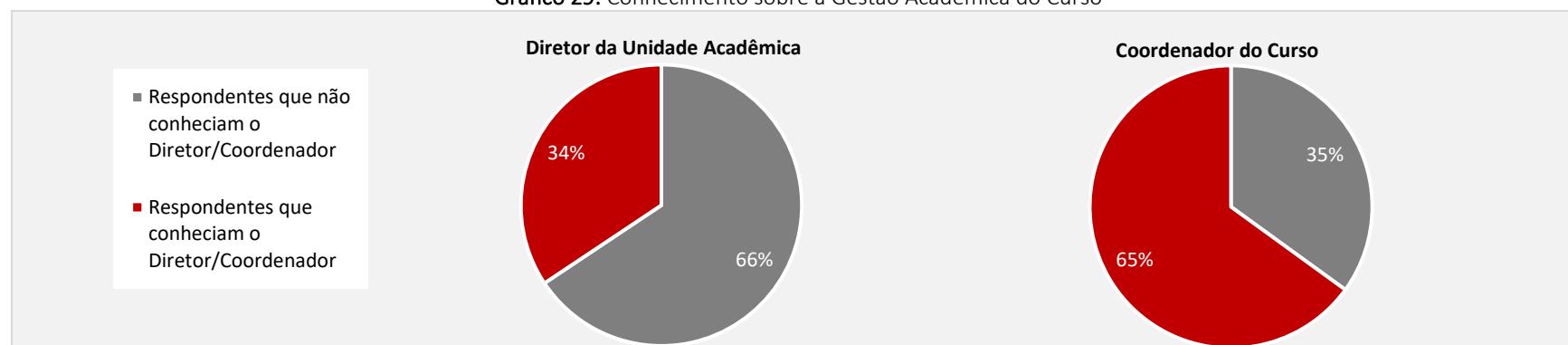
**Gráfico 28:** Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

As perguntas sobre satisfação com atuação do Diretor e Coordenador de Curso orientavam o aluno a deixar a resposta em branco, caso não os conhecessem. Conforme apresentado no Gráfico 29, 34% dos respondentes conheciam o Diretor da UA e 65% conheciam o Coordenador do curso.

**Gráfico 29:** Conhecimento sobre a Gestão Acadêmica do Curso



Fonte: Dados da pesquisa

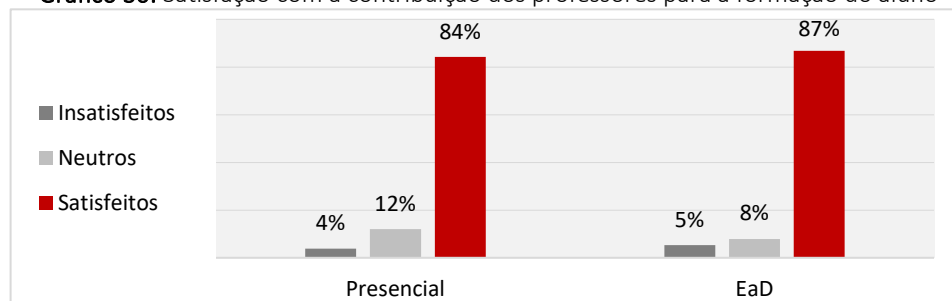
### 3.12 Satisfação geral dos alunos formandos

Oito perguntas foram direcionadas apenas aos alunos formandos. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.12.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC

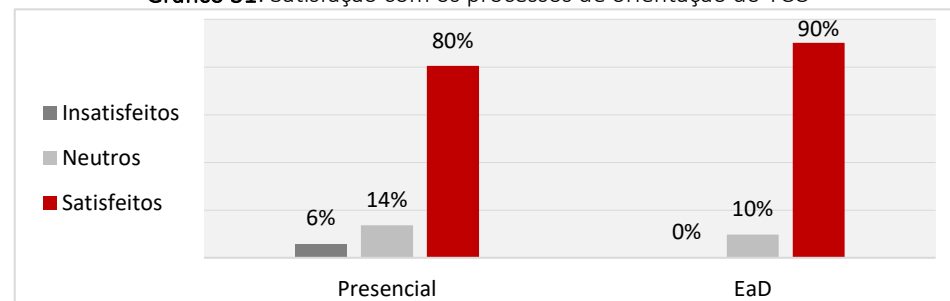
O percentual de formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 84% e, dos cursos em EaD, foi de 87%. Em relação à satisfação dos formandos respondentes com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o percentual de respondentes satisfeitos dos cursos presenciais de Graduação foi de 80% e, dos cursos em EaD, de 90%. Os Gráficos 30 e 31 apresentam os resultados encontrados.

**Gráfico 30:** Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 31:** Satisfação com os processos de orientação do TCC



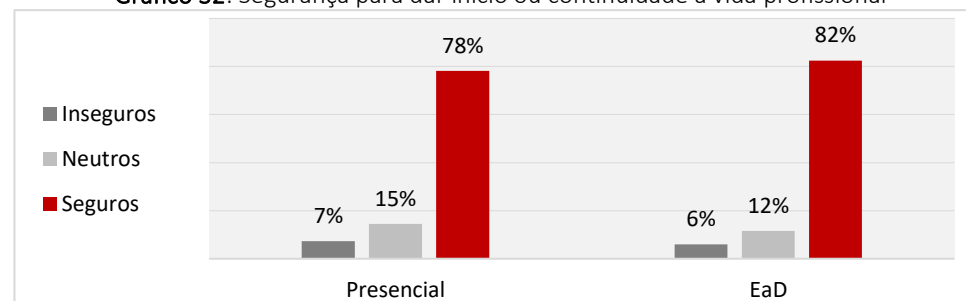
Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.12.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 32, 78% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional. Observa-se que este percentual é igual ao percentual dos respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (78%, conforme Gráfico 6).

No caso dos formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual de respondentes que indicaram estar seguros foi de 82%.

**Gráfico 32:** Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

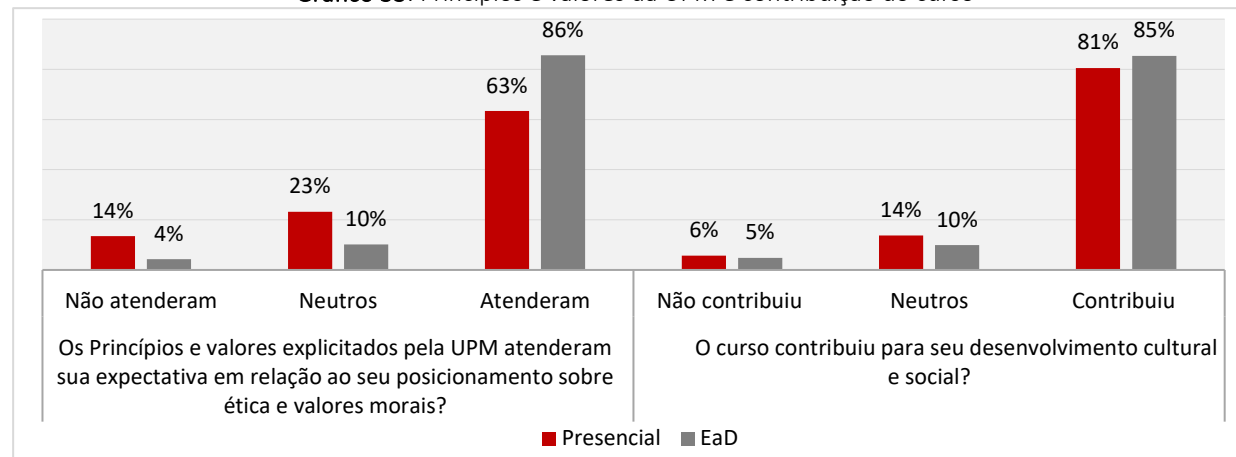


### 3.12.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso

63% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 86% dos cursos de Graduação em EaD indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação aos seus posicionamentos sobre valores éticos e morais, conforme apresentado no Gráfico 33.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 33 evidencia que 81% dos formandos respondentes dos cursos de Graduação presencial e 85% dos formandos respondentes dos cursos de Graduação em EaD indicaram que o curso sendo concluído contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

Gráfico 33: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso



Fonte: Dados da pesquisa

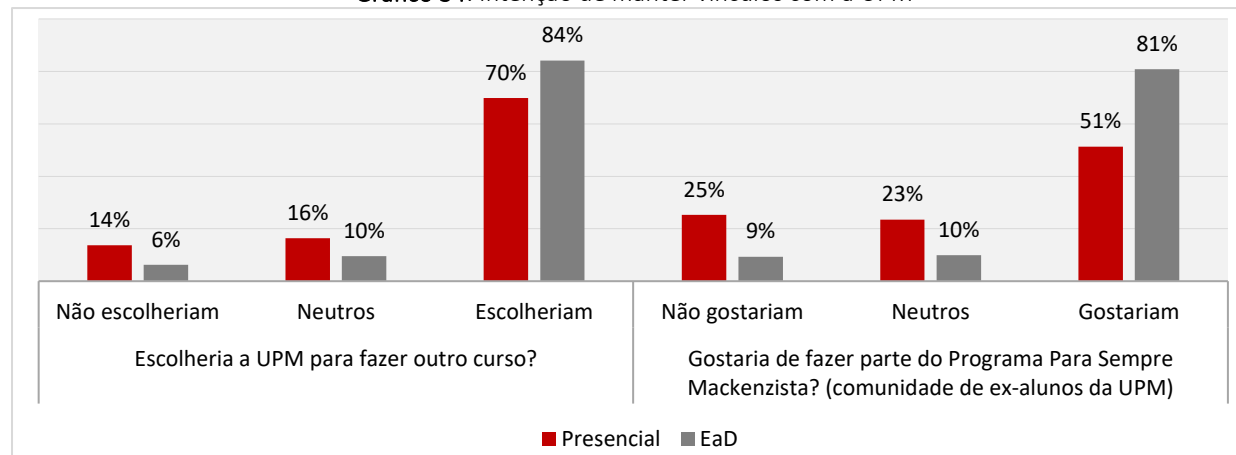
### 3.12.4 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 70% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação e 84% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 51% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 81% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 34.

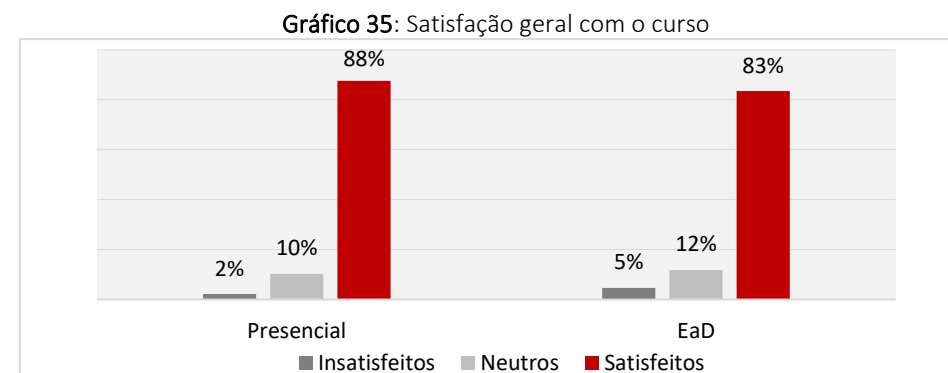
Gráfico 34: Intenção de manter vínculos com a UPM



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.13 Satisfação geral com o curso

O percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi maior entre os cursos presenciais de Graduação. Como pode ser observado no Gráfico 35, 88% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 83% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD indicaram que estavam satisfeitos com o curso.



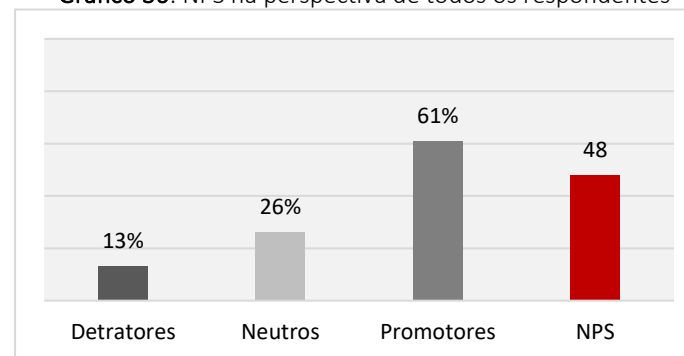
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.14 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 36 e 37, o NPS da UPM era 48, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 52, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

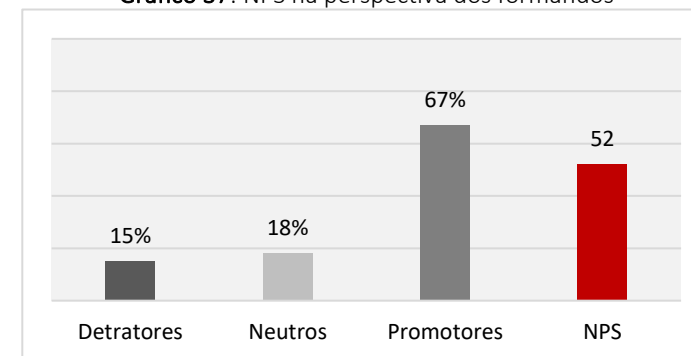
Os resultados evidenciam ainda que o percentual de alunos promotores foi de 61% quando são considerados todos os respondentes e de 67% entre os respondentes formandos.

**Gráfico 36: NPS na perspectiva de todos os respondentes**



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 37: NPS na perspectiva dos formandos**



Fonte: Dados da pesquisa

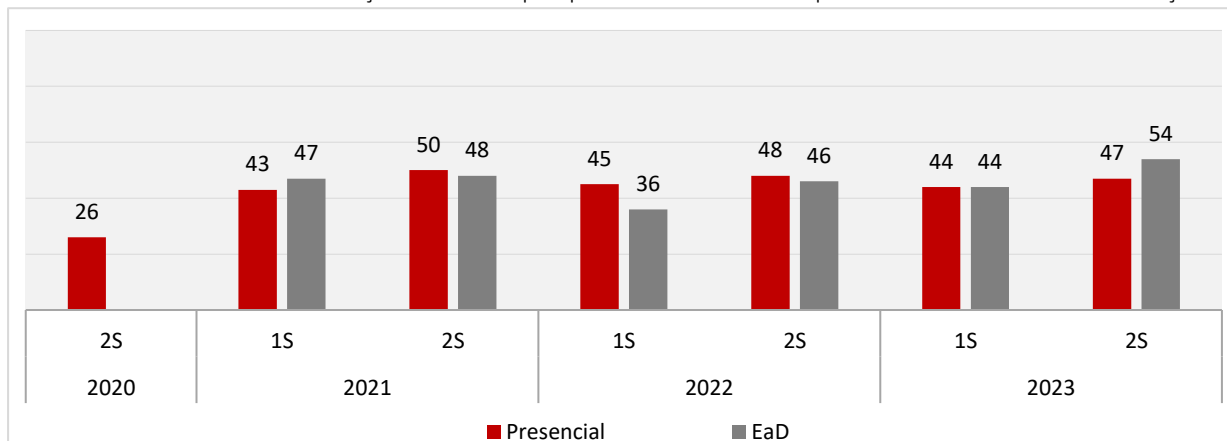
### 3.14.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

Os Gráficos 38 e 39 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos formandos, no período de 2020 a 2023.

Pode-se observar que, no caso dos cursos de Graduação em EaD, o NPS junto aos alunos formandos tem sido maior que aqueles avaliados junto a todos os alunos. No caso dos cursos presenciais, o comportamento tem variado ao longo dos semestres.

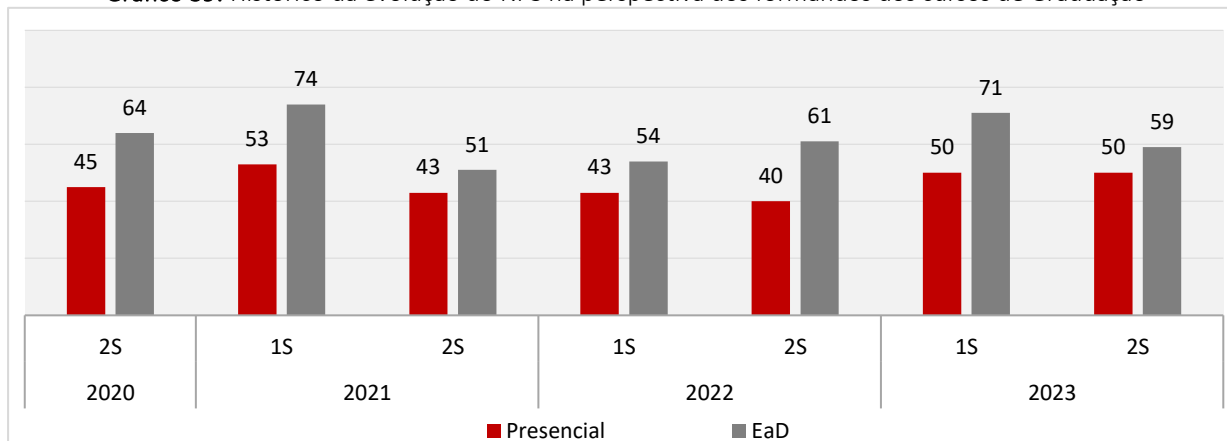
Destaca-se que o NPS junto a todos os alunos dos cursos de Graduação em EaD atingiu seu maior valor no segundo semestre de 2023: 54.

**Gráfico 38:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 39:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação no segundo semestre de 2023 evidenciaram um aumento no NPS de todos os respondentes, tanto dos cursos presenciais quanto dos cursos em EaD, havendo uma ligeira queda quando se avalia os resultados obtidos juntos aos alunos formandos dos cursos em EaD. Após uma queda significativa no percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional ao final do curso, no primeiro semestre de 2023, o segundo semestre desse ano apresentou uma recuperação com resultados superiores aos observados nos anos anteriores. A adesão dos alunos à pesquisa de satisfação também cresceu em relação ao primeiro semestre do ano, tanto junto aos alunos dos cursos presenciais de Graduação quanto junto aos alunos dos cursos em EaD. Os demais indicadores mantiveram-se estáveis, com ligeiras alterações.

## APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos<sup>2</sup>

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 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

3. Sexo  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória**
  - Feminino
  - Masculino
4. 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.
5. Você está exercendo alguma atividade profissional?  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Sim
  - Não (*Ir para a pergunta 10*)

### Sobre sua atividade profissional

6. A atividade profissional está relacionada com seu curso?  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Sim

- Não

7. Qual a natureza da 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.
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.**
9. 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

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

<sup>2</sup> Deve-se observar que o questionário possui filtros para os diferentes grupos de respondentes. Algumas questões foram respondidas por todos e, outras, apenas se adequadas ao grupo ao qual o aluno pertencia, por exemplo, curso presencial ou em EaD, aluno formando ou não formando.



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.
- 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.

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

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

12. 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

13. Caso queira, faça comentários sobre as disciplinas universais.

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

14. Indique a modalidade de curso em que está matriculado.

- Meu curso é presencial;
- Meu curso é a distância (EaD) (ir para a pergunta 24)

### Para alunos de cursos presenciais

15. Indique o *campus* onde está matriculado.

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

16. 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.

17. Avalie sua satisfação com a infraestrutura das salas de aula.

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

18. Avalie sua satisfação com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula.

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

19. Avalie sua satisfação com a infraestrutura dos laboratórios. Deixe em branco caso não tenha utilizado laboratórios neste semestre.

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

20. Avalie sua satisfação com as condições dos banheiros da Unidade Acadêmica.

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

21. Avalie sua satisfação com as condições das demais áreas do *campus*.

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

22. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura das salas de aula, banheiros e áreas comuns.

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

### Para alunos de cursos a distância (EaD)

23. Indique o Polo onde está matriculado.

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

24. Se informou “Outro Polo”, por favor, indique qual.

25. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem?

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

26. Caso queira, justifique sua resposta sobre o ambiente virtual de aprendizagem.

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

27. 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.

28. Avalie seu grau de satisfação com os Encontros Integradores que aconteceram neste semestre. Deixe em branco caso não tenha participado dos encontros.

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

29. Caso queira, justifique sua avaliação para os Encontros Integradores.

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

30. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, quais são os principais motivos que o(a) levaram a faltar?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Trabalho;
- Doença;
- Compromissos e cuidados familiares;
- Falta de infraestrutura/espço para estudo;
- Desenvolvimento de outras atividades acadêmicas;
- Tipo de assunto discutido no Encontro Integrador;
- Não vejo relevância em participar dos Encontros Integradores;
- Outros motivos.

31. Se indicou “Outros motivos” para faltar aos Encontros Integradores, por favor, indique quais.

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

32. Você recebeu informações sobre os cursos e atividades *on-line* aderentes ao seu curso oferecidas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

33. Em geral, quantas horas de estudo você dedica diariamente ao seu curso?

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.

34. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso neste semestre.

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

35. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso.

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

36. 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 obrigatória.

37. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Polo. 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 obrigatória.



38. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo onde está matriculado(a).  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
39. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
40. Você conhece as atividades de Extensão promovidas pelo Polo onde está matriculado(a)? Se sim, por favor avalie seu nível de satisfação com estas atividades. Senão, deixe em branco.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
45. Você conhece o(a) Professor(a) Representante de Internacionalização (RINT) de sua Unidade Acadêmica?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.  
- Sim  
- Não
46. Avalie o atendimento do(a) Professor(a) RINT de sua Unidade Acadêmica. Deixe em branco se não utilizou o atendimento do(a) Professor(a) RINT.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
47. 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.

#### Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

41. 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.
42. 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.
43. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca. 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.
44. 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
48. Caso queira, faça comentários sobre o atendimento do(a) Professor(a) RINT e/ou atendimento da COI.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
49. 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.
50. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
51. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor de Bolsas.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
52. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
53. Você participou ou assistiu alguma apresentação dos resultados das pesquisas da Comissão Própria de Avaliação (CPA) sobre o curso durante o semestre?  
Tipo de questão: dicotômica, opcional.  
- Sim





- Não

54. Você conhece o(a) Professor(a) Representante da CPA de sua Unidade Acadêmica?

Tipo de questão: dicotômica, opcional.

- Sim
- Não

### Aspectos gerais

55. 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.

56. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro 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.

57. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. Caso não conheça o(a) Coordenador(a), deixe em branco.

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

58. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Coordenador(a).

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

59. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica. Caso não conheça o(a) Diretor(a), deixe em branco

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

60. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Diretor(a).

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

61. Qual seu grau de satisfação com o Curso?

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

62. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?

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

63. Você é um(a) provável formando(a)? Isto é, está cursando as últimas disciplinas do curso neste semestre?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

### Prováveis formandos

64. 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.

65. 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.

66. Qual seu grau de satisfação com o processo de orientação do seu TCC? Deixe em branco se seu curso não teve TCC.

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

67. Com o curso que está concluindo, você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à vida profissional?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Inseguro(a) e 10=Seguro(a). Resposta obrigatória.

68. 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.

69. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
70. 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.
71. 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.
72. Caso queira, comente sobre os princípios e valores explicitados pela UPM.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

### Sua confiança na UPM

73. 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.
74. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
75. Caso queira, faça comentários sobre este questionário e/ou sobre itens que gostaria de ter avaliado e que não encontrou aqui.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.