

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO
*LATO SENSU***

2024 1S

ELABORADO PELA COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO INSTITUCIONAL, NO ÂMBITO DA PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitor de Graduação

Marcos Nepomuceno Duarte

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Luiz Carlos Lemos Júnior

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Wallace Tesch Sabaini

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenador de Cursos de Especialização *Lato Sensu*

Adilson Aderito da Silva



Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos por UA.....	8
---	---

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral	9
Gráfico 2: Histórico de adesão dos respondentes formandos	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 formandos exercendo atividade profissional	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional	12
Gráfico 9: Natureza da atividade profissional dos respondentes formandos.....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes	13
Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos	13
Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados.....	14
Gráfico 13: Conceito geral atribuído para os componentes curriculares cursados no semestre	14
Gráfico 14: Avaliação da atuação dos docentes	15
Gráfico 15: Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes	15
Gráfico 16: Autoavaliação dos respondentes para o seu comprometimento com o curso.....	16
Gráfico 17: Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho	16
Gráfico 18: Satisfação dos respondentes dos cursos presenciais com a infraestrutura.....	17
Gráfico 19: Satisfação dos respondentes dos cursos digitais com a infraestrutura	17



Gráfico 20: Conceito geral atribuído para a infraestrutura do curso	18
Gráfico 21: Satisfação dos respondentes com o atendimento.....	18
Gráfico 22: Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno	19
Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso.....	19
Gráfico 24: Satisfação com a atuação do Diretor da UA.....	20
Gráfico 25: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno	20
Gráfico 26: Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.....	21
Gráfico 27: Princípios e valores da UPM	21
Gráfico 28: Intenção de manter vínculo com a UPM	22
Gráfico 29: Satisfação geral com o curso	22
Gráfico 30: NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes	23
Gráfico 31: NPS da UPM na perspectiva dos formandos.....	23
Gráfico 32: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	23



Sumário

1. Introdução	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados.....	6
2. Procedimentos metodológicos	7
3. Apresentação geral dos resultados	8
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
3.4 Avaliação da atuação dos docentes.....	15
3.5 Autoavaliação dos alunos.....	16
3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura.....	17
3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos.....	18
3.8 Satisfação geral com a atuação do Coordenador do curso.....	19
3.9 Satisfação geral com a atuação do Diretor da UA.....	20
3.10 Satisfação geral dos alunos formandos.....	20
3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores.....	20
3.10.2 Segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.....	21
3.10.3 Princípios e valores da UPM.....	21
3.10.4 Intenção de manter vínculo com a UPM.....	22
3.11 Satisfação geral com o curso.....	22
3.12 Lealdade dos alunos à UPM - NPS.....	23
3.12.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	23
4. Considerações finais	24
APÊNDICE I – Perguntas do questionário respondido pelos alunos dos cursos presenciais	25
APÊNDICE II – Perguntas do questionário respondido pelos alunos dos cursos digitais	29



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), realizada ao final do primeiro semestre de 2024.

Os dados estão apresentados de forma comparativa, considerando alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* nas modalidades presencial e digital, assim como de alunos formandos e não formandos.

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, dois apêndices com as perguntas dos questionários respondidos pelos alunos, sendo um questionário respondido pelos alunos dos cursos presenciais, e o outro, pelos alunos dos cursos digitais.



1. Introdução

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

- I. Os componentes curriculares cursados;
- II. A atuação dos professores;
- III. A atuação do Coordenador de curso e Diretor da Unidade Acadêmica (UA);
- IV. A infraestrutura do curso;
- V. O atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- VI. O curso.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 2.078 alunos dos 4.348 que estavam matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, num total de **48%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que todos os componentes curriculares cursados no primeiro semestre de 2024 estavam atualizados em relação às práticas de mercado;
- II. 88% dos respondentes consideraram que a atuação dos professores foi boa ou excelente;
- III. a) 78% dos respondentes dos cursos presenciais e, 75% dos respondentes dos cursos digitais, estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso;
b) 76% dos respondentes dos cursos presenciais e, 69% dos respondentes dos cursos digitais, estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da UA.
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:

- a) 86% dos respondentes dos cursos presenciais estavam satisfeitos com a iluminação da sala de aula e, 75%, estavam satisfeitos com o mobiliário da sala de aula;
 - b) 82% dos respondentes dos cursos digitais estavam satisfeitos com infraestrutura física do Polo e, 81%, estavam satisfeitos com o Ambiente Virtual de Aprendizagem;
 - c) 81% dos respondentes dos cursos presenciais estavam satisfeitos com os sanitários;
 - d) 76% dos respondentes dos cursos presenciais estavam satisfeitos com os recursos da sala de aula e, 70%, estavam satisfeitos com os laboratórios.
- V. Em relação à satisfação com o atendimento:
- a) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do setor financeiro;
 - b) 72% dos respondentes dos cursos presenciais estavam satisfeitos com o atendimento na UA;
 - c) 68% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA) e, 61%, estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.
 - d) 72% dos respondentes dos cursos digitais estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- VI. 82% dos respondentes dos cursos presenciais e, 81% dos respondentes dos cursos digitais, estavam satisfeitos com o curso.
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 55% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e, 20%, não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 35, na perspectiva dos respondentes.

2. Procedimentos metodológicos

Os questionários utilizados continham 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. Os apêndices referem-se às perguntas dos questionários utilizados.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Forms, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, o anonimato dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, *broadcast* de *e-mails* realizados pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi de 22 de maio a 10 de junho de 2024. 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:

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

- as respostas que marcaram as opções de **7 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Para a análise das respostas das perguntas referente aos conceitos gerais, foram consideradas cinco regiões de respostas:

- as respostas que marcaram as opções **0 ou 1** foram consideradas na primeira região, identificada como péssimo;
- as respostas que marcaram as opções **2 ou 3** foram consideradas na segunda região, identificada como ruim;
- as respostas que marcaram as opções **4 ou 6** foram consideradas na terceira região, identificada como neutro;
- as respostas que marcaram as opções **7 ou 8** foram consideradas na quarta região, identificada como bom;
- as respostas que marcaram as opções **9 ou 10** foram consideradas na quinta região, identificada como excelente.

Já para a análise das respostas da pergunta 41 (questionário dos alunos dos cursos presenciais) ou 38 (questionário dos alunos dos cursos digitais), utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

- respostas que marcaram as posições de **0 a 6**, alunos detratores;
- respostas que marcaram as posições **7 ou 8**, alunos neutros;
- 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.

¹ 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 2.078 alunos dos 4.348 matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM em junho de 2024, com 48% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Adesão dos alunos por UA

UA	<i>Lato Sensu</i> Presencial			<i>Lato Sensu</i> Digital			* 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)	128	81	63%	257	101	39%	385	182	47%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	109	74	68%	29	14	48%	138	88	64%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	480	374	78%	865	242	28%	1.345	616	46%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	122	82	67%				122	82	67%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	6	6	100%	27	16	59%	33	22	67%
Escola de Engenharia (EE)	335	226	67%	212	138	65%	547	364	67%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	190	121	64%	14	12	86%	204	133	65%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	96	62	65%	391	143	37%	487	205	42%
Faculdade de Direito (FDIR)	376	178	47%	711	208	29%	1.087	386	36%
Total	1.842	1.204	65%	2.506	874	35%	4.348	2.078	48%

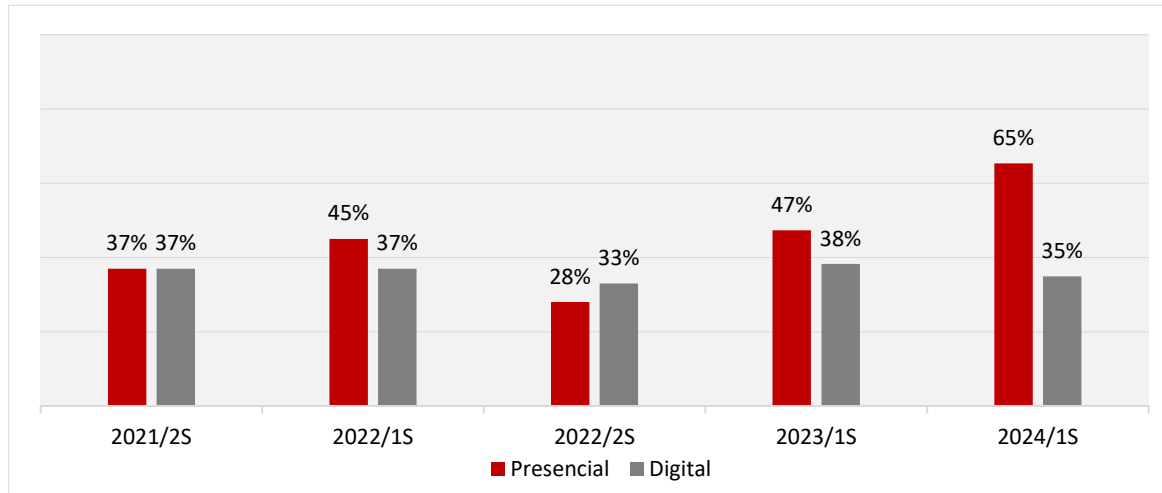
Fonte: Dados da pesquisa

*Conforme relatório emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI), em junho de 2024

Pode-se observar, na Tabela 1, que o CCT, o CEFT e a EE foram as UAs com maior percentual de adesão dos alunos, com 67%, seguidas pela FAU, com 65%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais (65%) que nos cursos digitais (35%).

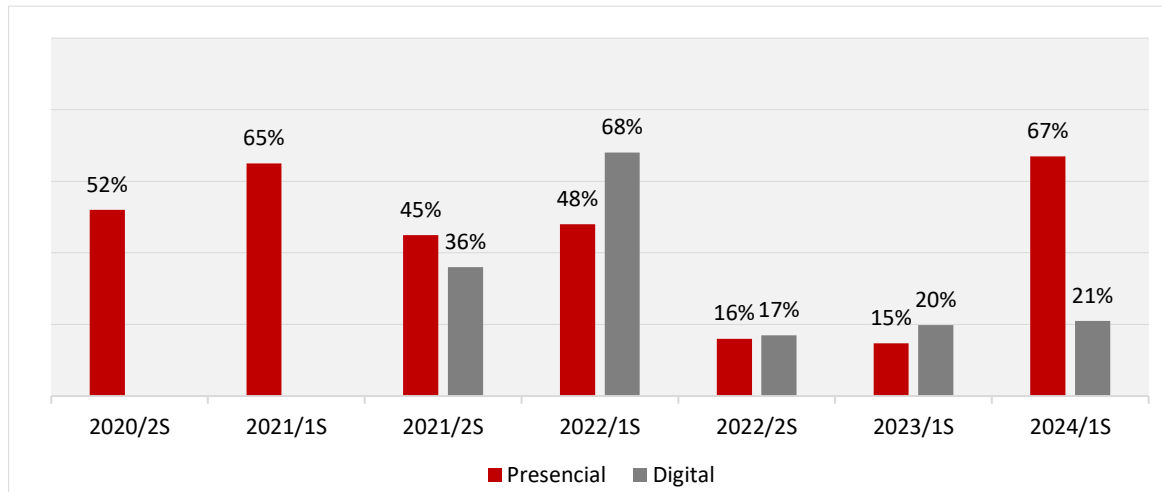


Gráfico 1: Histórico de adesão geral



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 2: Histórico de adesão dos respondentes formandos



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, houve um crescimento importante da adesão no primeiro semestre de 2024 junto aos respondentes dos cursos presenciais, chegando a 65% na adesão geral. Já nos cursos digitais, a adesão se manteve estável.

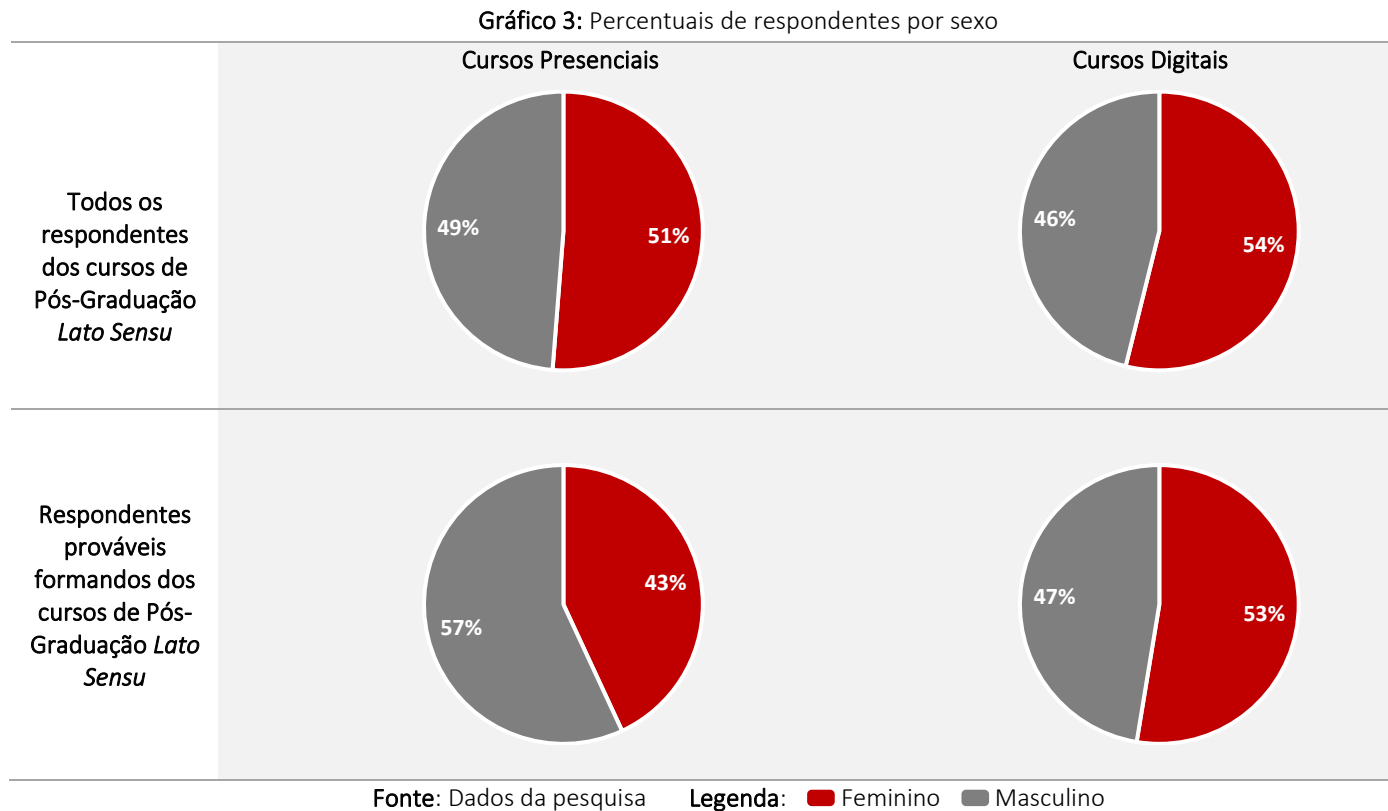
A adesão dos alunos formandos também apresentou um importante crescimento, atingindo o patamar de 67% de respondentes nos cursos presenciais, um aumento de 52 pontos percentuais. Nos cursos digitais a adesão se manteve estável, como pode ser observado no Gráfico 2.

É necessário destacar que, até o primeiro semestre de 2021, a pesquisa junto aos alunos formandos considerava apenas os alunos dos cursos presenciais.



3.1 Dados demográficos dos respondentes

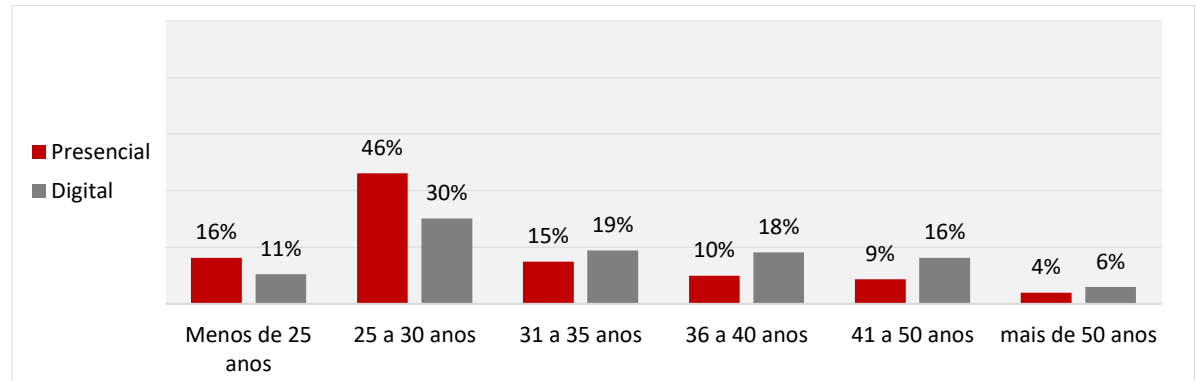
Os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os respondentes dos cursos presenciais e cursos digitais, como pode ser observado no Gráfico 3.



Em relação à faixa etária, os cursos presenciais apresentaram um alunado mais jovem. Conforme apresentado no Gráfico 4, 62% dos respondentes dos cursos presenciais tinham até 30 anos, já nos cursos digitais, esse percentual era de 41%. Em relação às faixas etárias mais maduras, 13% dos respondentes dos cursos presenciais tinham 41 anos ou mais, enquanto 22% dos respondentes dos cursos digitais estavam nessa mesma faixa.

A faixa etária com maior número de respondentes, seja dos cursos presenciais ou digitais, foi a entre 25 a 30 anos.

Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária

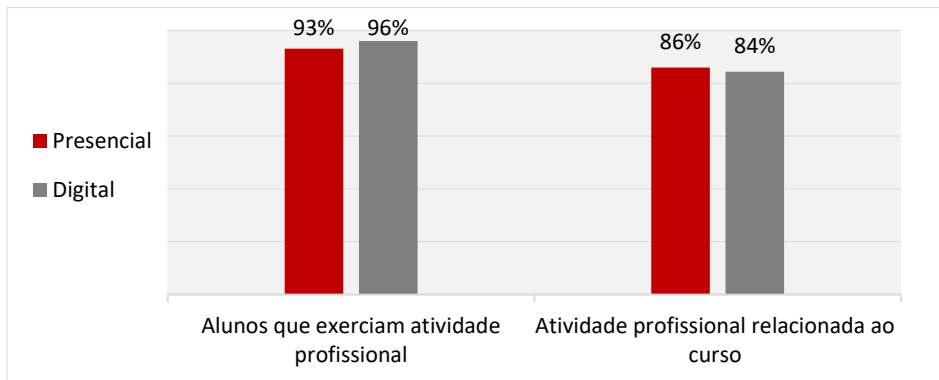


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

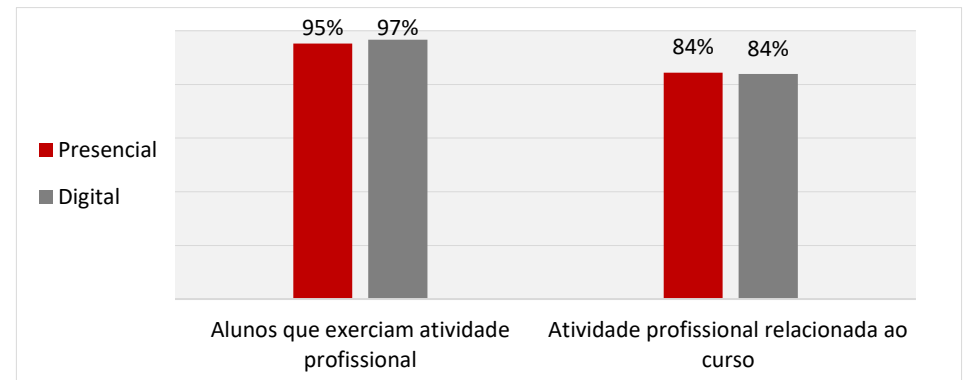
Como pode ser observado no Gráfico 5, 93% dos respondentes dos cursos presenciais e, 96% dos respondentes dos cursos digitais, estavam exercendo atividade profissional no momento da coleta de dados. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual aumenta para 95% nos cursos presenciais e, para 97% nos cursos digitais, conforme apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos



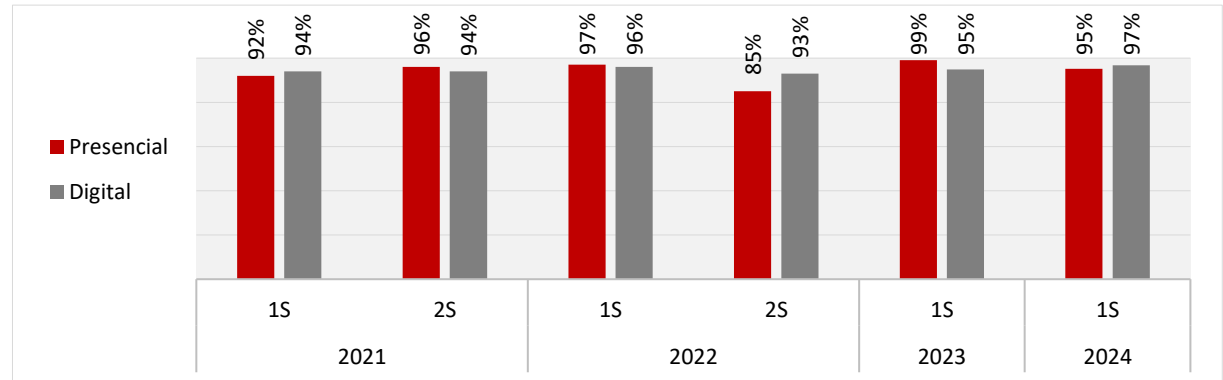
Fonte: Dados da pesquisa



O percentual de formandos exercendo atividade profissional se mantém razoavelmente estável desde o primeiro semestre de 2021, como apresentado no Gráfico 7.

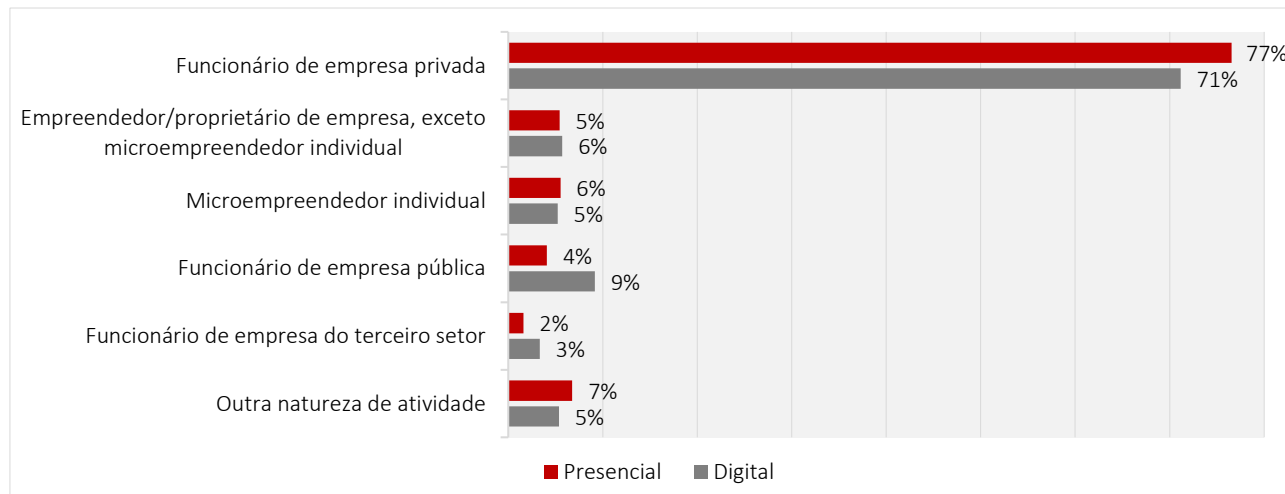
No primeiro semestre de 2024 houve um aumento de dois pontos percentuais no número de respondentes formandos dos cursos digitais exercendo atividade profissional, e, uma queda de 4 pontos percentuais, quando se observa os formandos dos cursos presenciais.

Gráfico 7: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 8: Natureza da atividade profissional

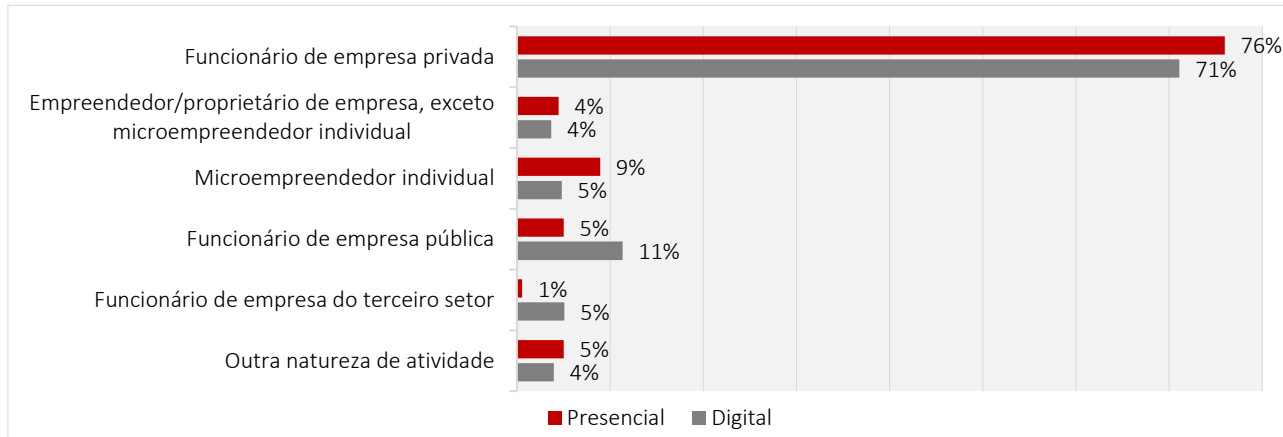


Fonte: Dados da pesquisa

77% dos respondentes dos cursos presenciais e, 71% dos respondentes dos cursos digitais, que estavam exercendo atividade profissional eram funcionários de empresa privada, conforme apresentado no Gráfico 8.

É possível observar ainda que o percentual de funcionários de empresa pública era cinco pontos percentuais maior entre os respondentes dos cursos digitais.

Gráfico 9: Natureza da atividade profissional dos respondentes formandos

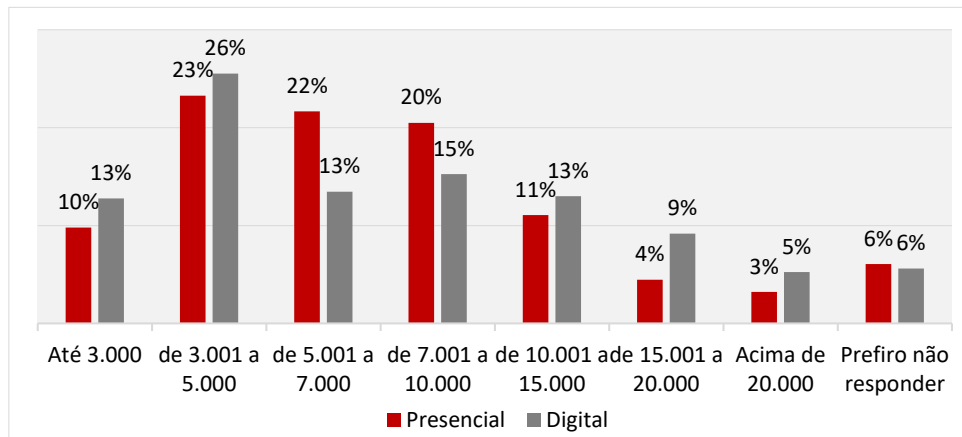


Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 9, a natureza da atividade profissional dos respondentes formandos se manteve similar à observada na população geral (Gráfico 8).

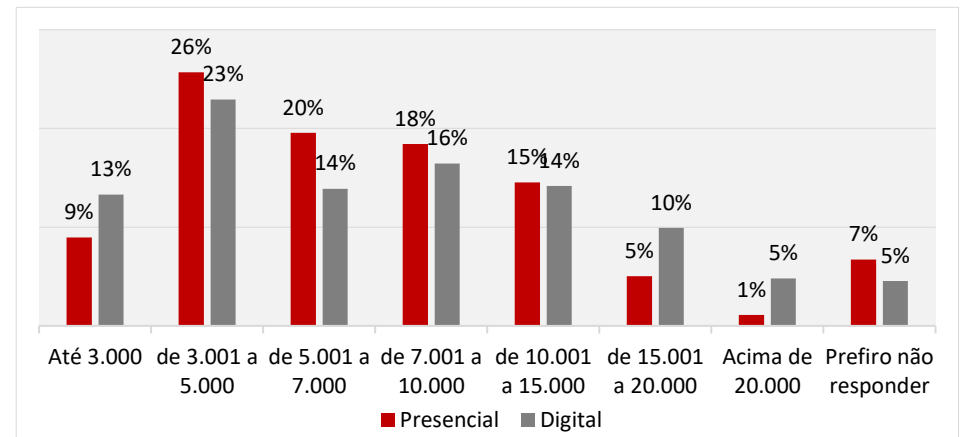
Quanto à renda bruta mensal, verifica-se nos Gráficos 10 e 11 que não havia diferenças significativas nos percentuais de respondentes por renda bruta, quando se compara respondentes formandos e não formandos. Os aumentos ou reduções de percentuais variavam entre 1% a 4% pontos percentuais apenas.

Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos



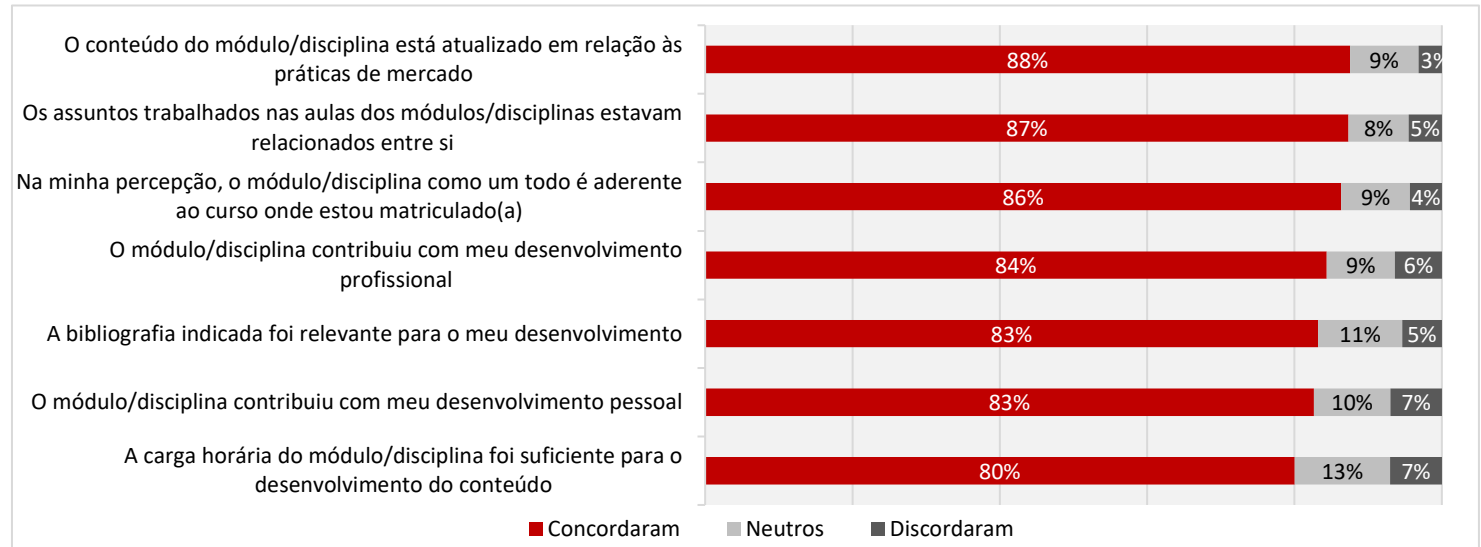
Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Os componentes curriculares foram avaliados a partir de sete assertivas apresentadas aos alunos. A assertiva “O conteúdo do módulo/disciplina está atualizado em relação às práticas de mercado” foi a que alcançou o maior percentual de concordância (88%).

O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.

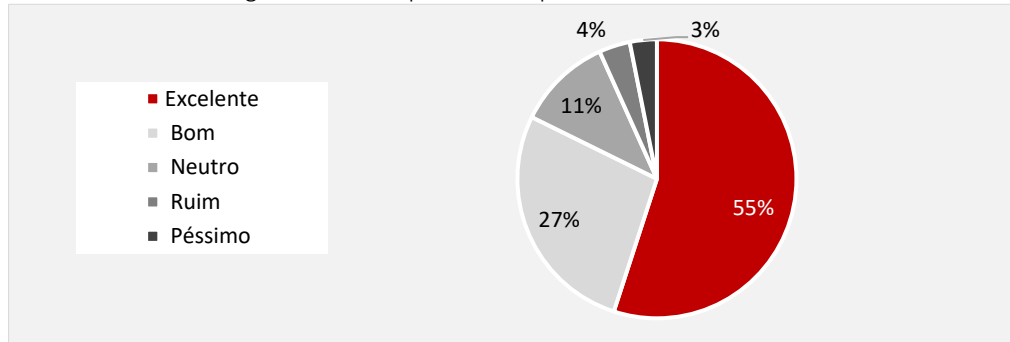
Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados



Fonte: Dados da pesquisa

Nota: foi utilizado o termo “disciplina” nas assertivas para os alunos dos cursos presenciais, para facilitar o entendimento dos alunos.

Gráfico 13: Conceito geral atribuído para os componentes curriculares cursados no semestre



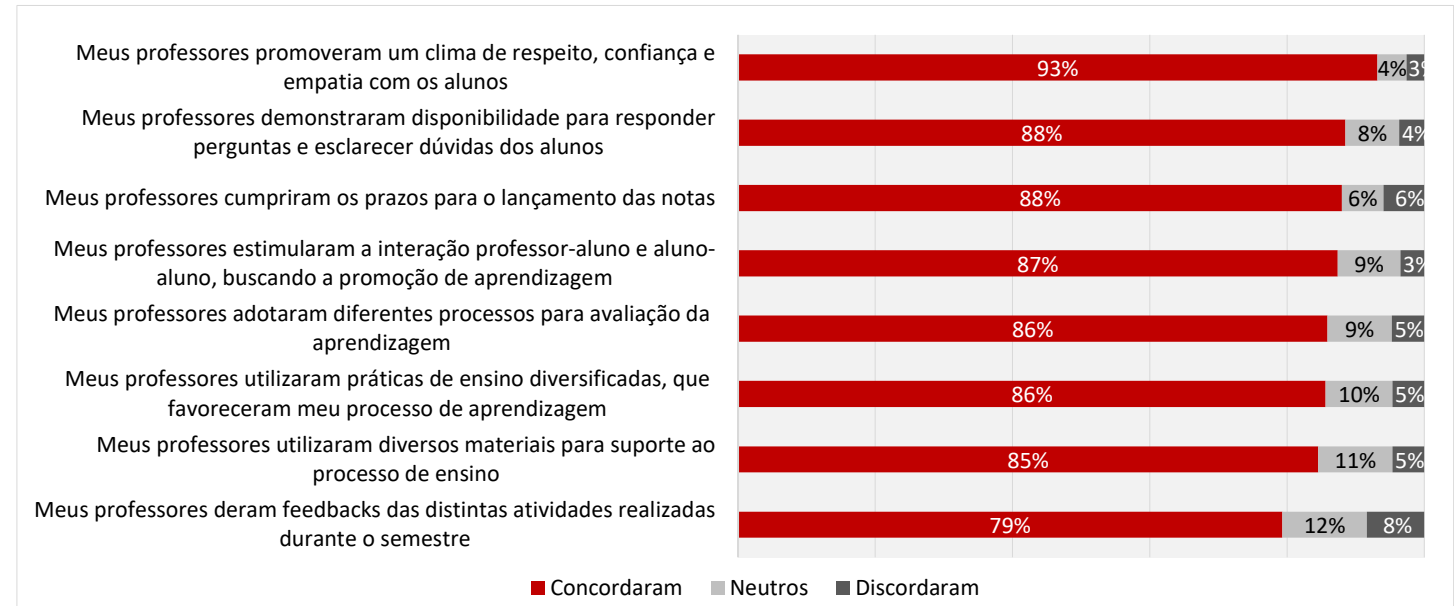
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, 27% dos respondentes atribuíram o conceito geral Bom para os componentes curriculares e, 55%, atribuíram o conceito geral Excelente.

3.4 Avaliação da atuação dos docentes

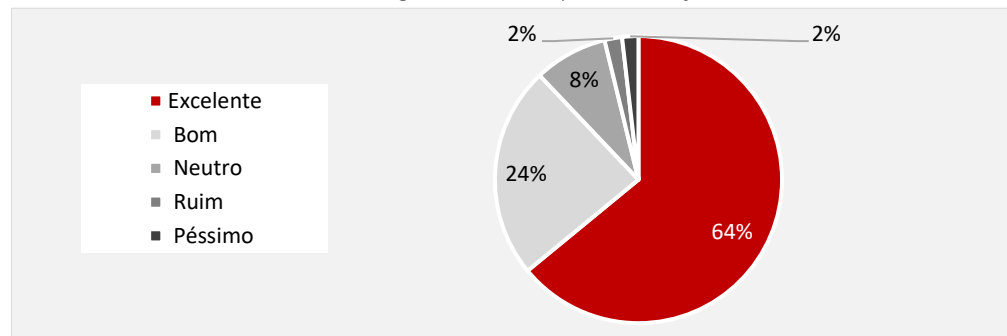
A avaliação da atuação dos docentes durante o semestre envolveu oito assertivas. Conforme apresentado no Gráfico 14, 93% dos respondentes concordaram que todos os professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

Gráfico 14: Avaliação da atuação dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 15: Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes

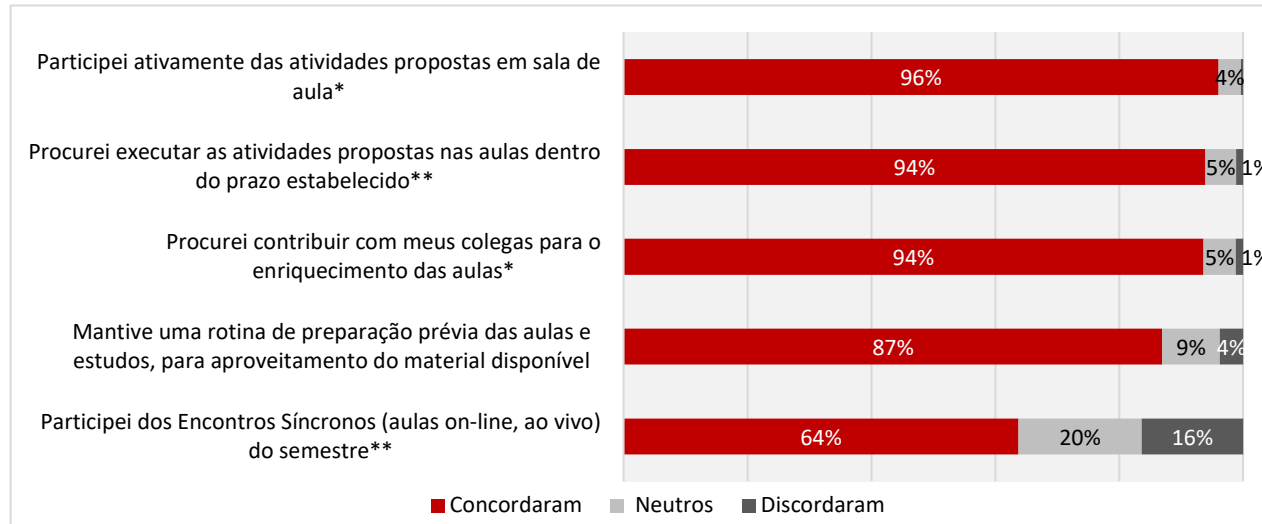


Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao conceito geral atribuído para a atuação dos professores durante o semestre, 24% dos respondentes consideraram a atuação boa e, para 64%, a atuação foi excelente. O Gráfico 15 apresenta os resultados.

3.5 Autoavaliação dos alunos

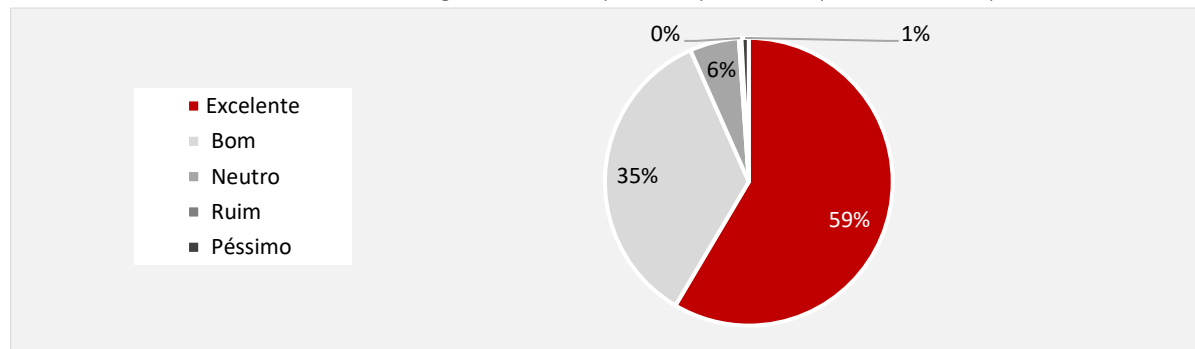
Gráfico 16: Autoavaliação dos respondentes para o seu comprometimento com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

As assertivas destacadas no Gráfico 16 com “*” foram respondidas apenas pelos alunos dos cursos presenciais e, aquelas destacadas com “**”, foram respondidas apenas pelos alunos dos cursos digitais. Na única assertiva comum aos dois grupos de alunos, 87% dos respondentes concordaram que mantiveram uma rotina e preparação prévia das aulas e estudos.

Gráfico 17: Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho



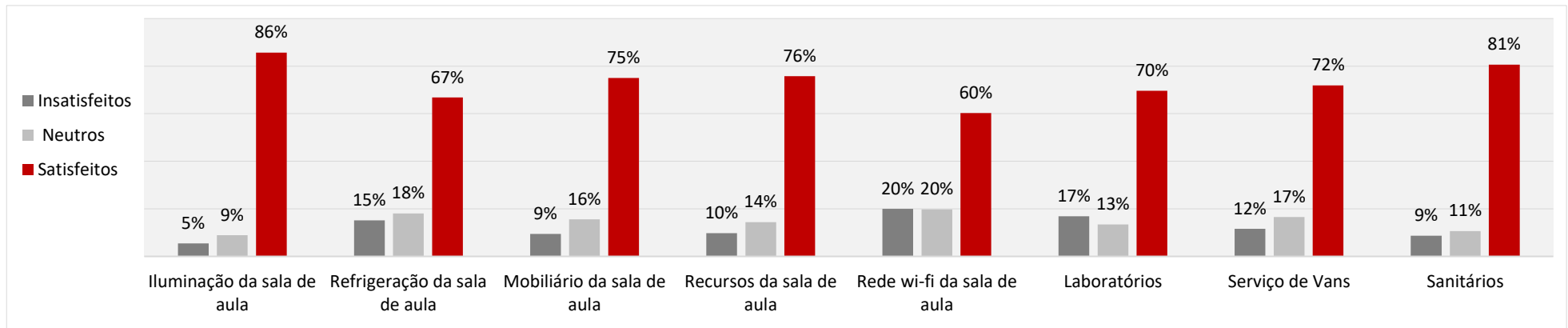
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 17, 35% dos respondentes atribuíram o conceito Bom e, 59%, atribuíram o conceito Excelente para o seu próprio desempenho.

3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

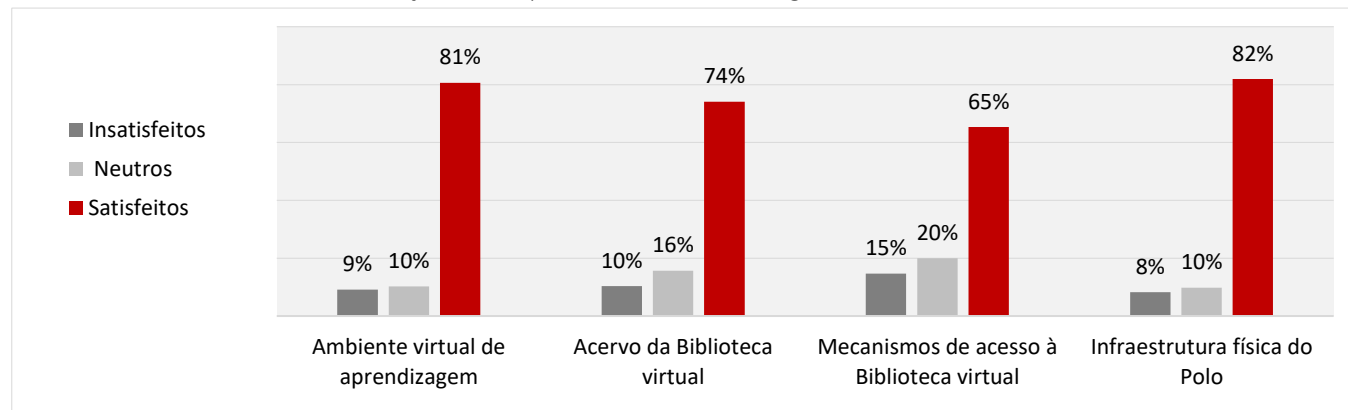
Conforme apresentado no Gráfico 18, a iluminação da sala de aula e os sanitários foram os itens de infraestrutura mais bem avaliados pelos respondentes dos cursos presenciais, com 86% e 81% de respondentes satisfeitos, respectivamente.

Gráfico 18: Satisfação dos respondentes dos cursos presenciais com a infraestrutura



Fonte: Dados da pesquisa

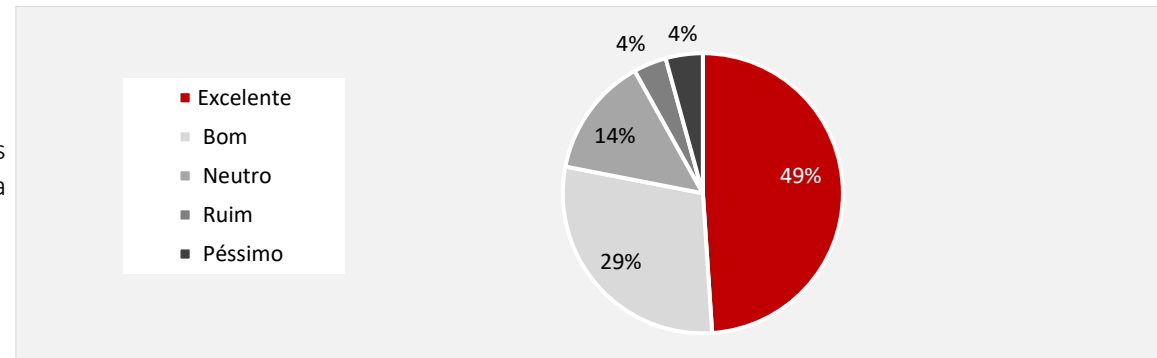
Gráfico 19: Satisfação dos respondentes dos cursos digitais com a infraestrutura



Fonte: Dados da pesquisa

Já nos cursos digitais, a infraestrutura física do Polo foi o item de infraestrutura que alcançou o maior percentual de respondentes satisfeitos (82%), conforme apresentado no Gráfico 19.

Gráfico 20: Conceito geral atribuído para a infraestrutura do curso



Conforme apresentado no Gráfico 20, 29% dos respondentes atribuíram o conceito Bom, e 49%, o conceito Excelente para a infraestrutura do seu curso.

Fonte: Dados da pesquisa

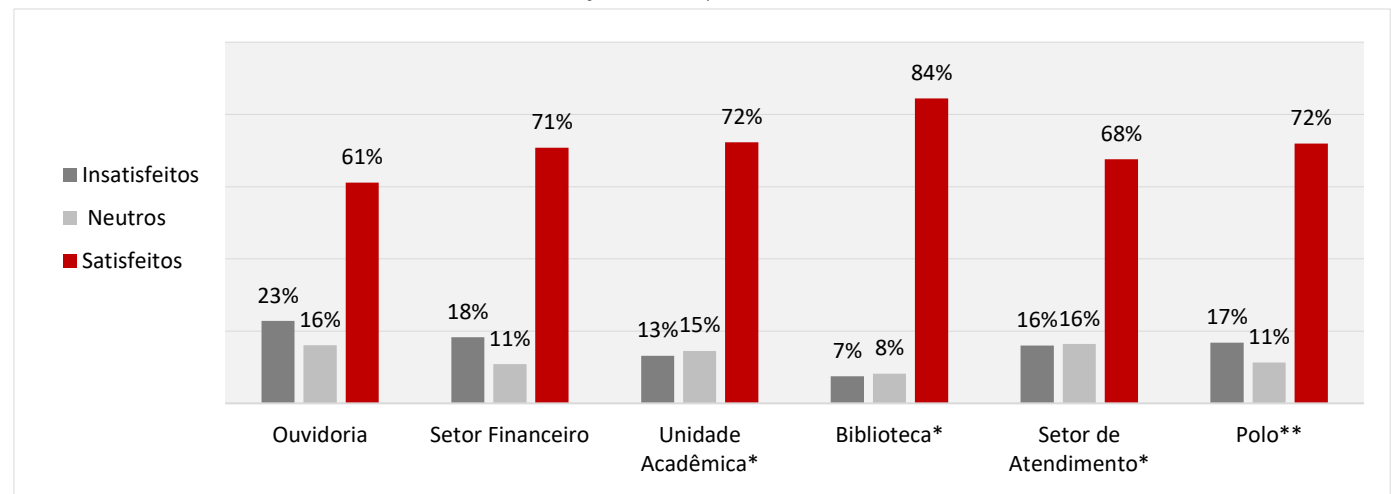
3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento recebido em seis instâncias da UPM. Os resultados estão apresentados no Gráfico 21.

No gráfico, as instâncias destacadas com “*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais e, aquela destacada com “**”, foi avaliada apenas pelos alunos dos cursos digitais.

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

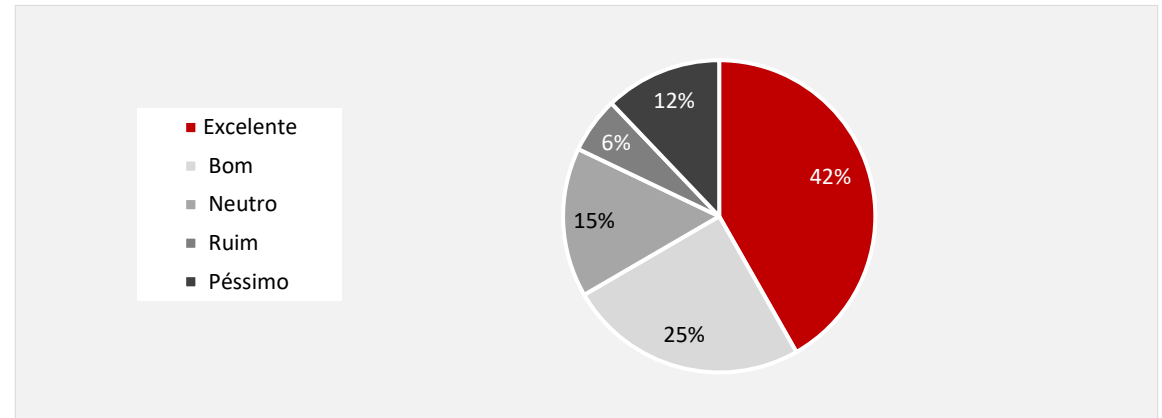
Gráfico 21: Satisfação dos respondentes com o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

25% dos respondentes atribuíram o conceito Bom, e 42%, o conceito Excelente para os serviços da UPM para atendimento ao aluno, como apresentado no Gráfico 22.

Gráfico 22: Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno

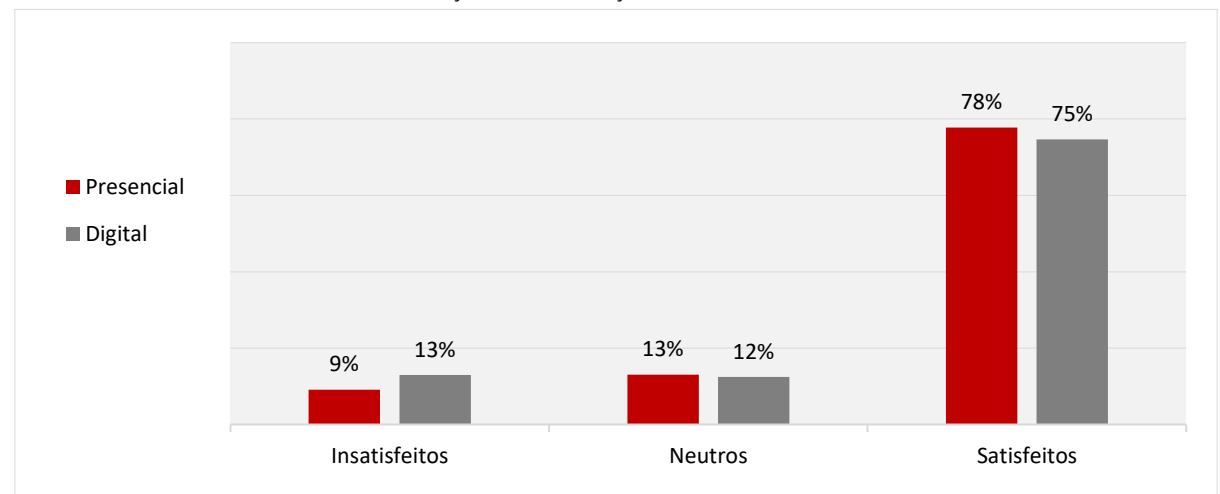


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação geral com a atuação do Coordenador do curso

Como pode ser verificado no Gráfico 23, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso foi ligeiramente maior na avaliação dos respondentes dos cursos presenciais (78%), que na avaliação dos respondentes dos cursos digitais (75%).

Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

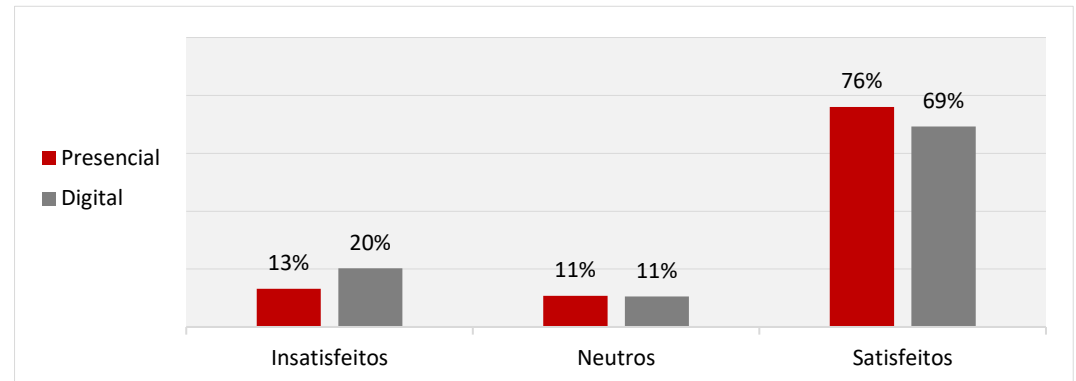


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Satisfação geral com a atuação do Diretor da UA

O percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Diretor da UA também foi ligeiramente maior na avaliação dos respondentes dos cursos presenciais (76%), que na avaliação dos respondentes dos cursos digitais (69%), como pode ser verificado no Gráfico 24.

Gráfico 24: Satisfação com a atuação do Diretor da UA



Fonte: Dados da pesquisa

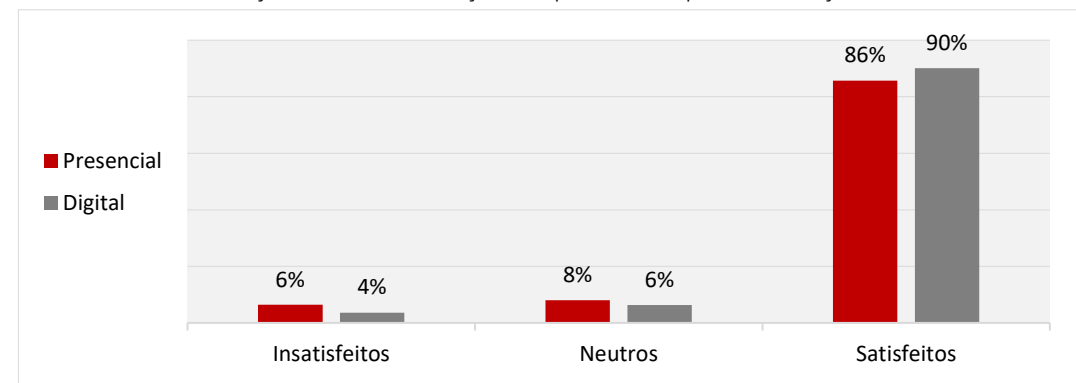
3.10 Satisfação geral dos alunos formandos

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

3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores

86% dos respondentes dos cursos presenciais e, 90% dos respondentes dos cursos digitais, estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação. O Gráfico 25 apresenta os resultados encontrados.

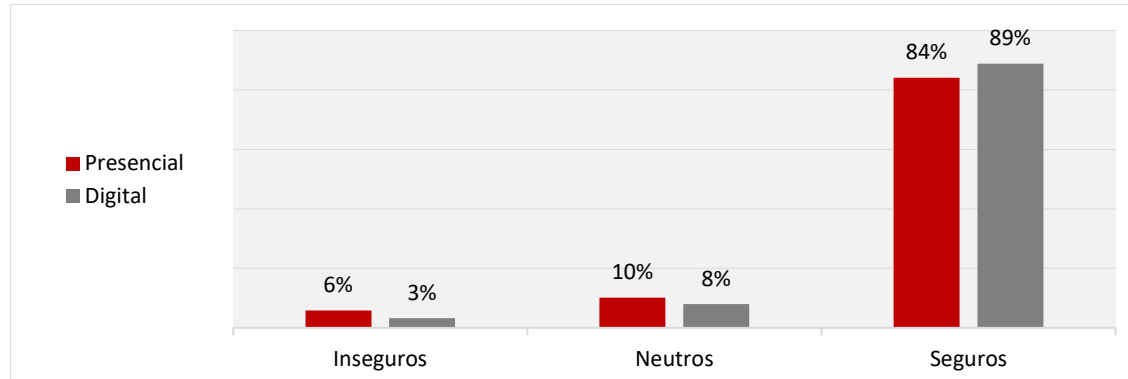
Gráfico 25: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

3.10.2 Segurança dos formandos para iniciar ou dar continuidade à vida profissional

Gráfico 26: Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional



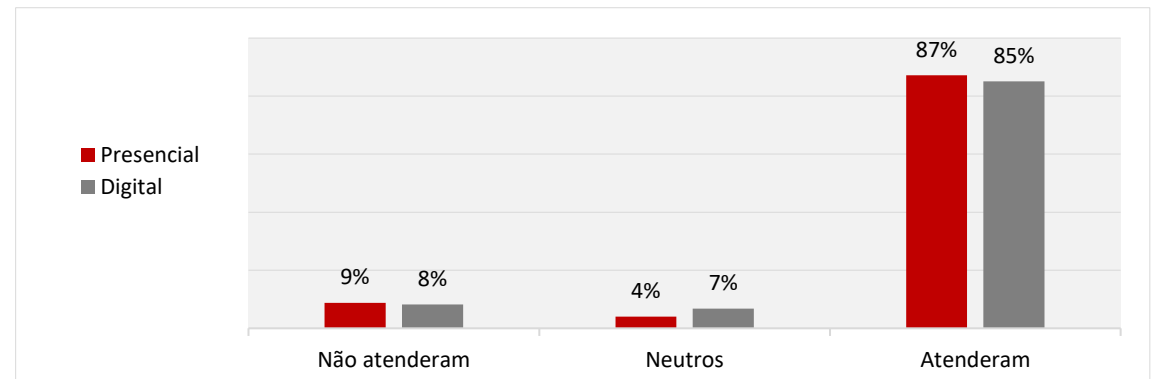
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 26, 84% dos respondentes dos cursos presenciais e, 89% dos respondentes dos cursos digitais, indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.

3.10.3 Princípios e valores da UPM

87% dos respondentes dos cursos presenciais e, 85% dos respondentes dos cursos digitais, 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 27.

Gráfico 27: Princípios e valores da UPM



Fonte: Dados da pesquisa



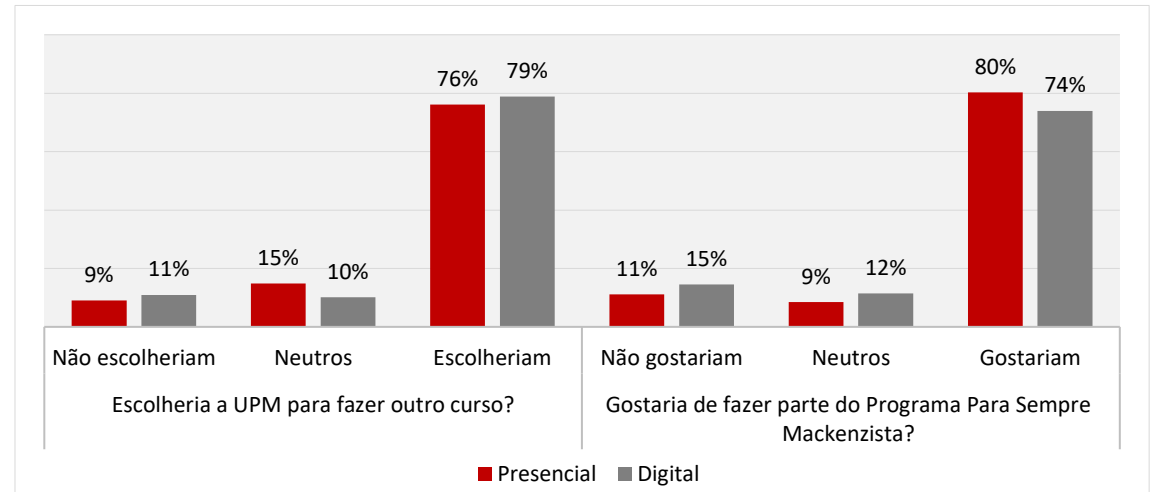
3.10.4 Intenção de manter vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 76% dos respondentes dos cursos presenciais e, 79% dos respondentes dos cursos digitais, escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 80% dos respondentes dos cursos presenciais e, 74% dos respondentes dos cursos digitais, gostariam de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 28.

Gráfico 28: Intenção de manter vínculo com a UPM

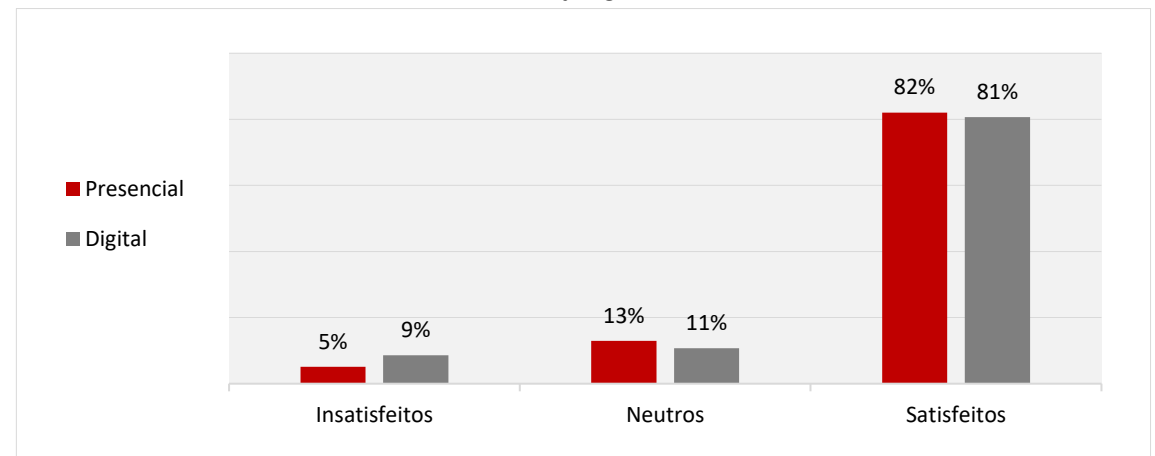


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 Satisfação geral com o curso

Como pode ser observado no Gráfico 29, 82% dos respondentes dos cursos presenciais e, 81% dos respondentes dos cursos digitais, indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

Gráfico 29: Satisfação geral com o curso



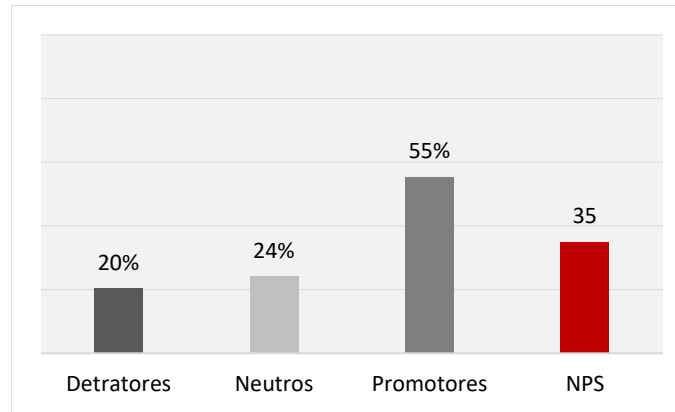
Fonte: Dados da pesquisa

3.12 Lealdade dos alunos à UPM - NPS

Foi perguntado aos alunos se indicariam a UPM para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o NPS da universidade na perspectiva dos respondentes.

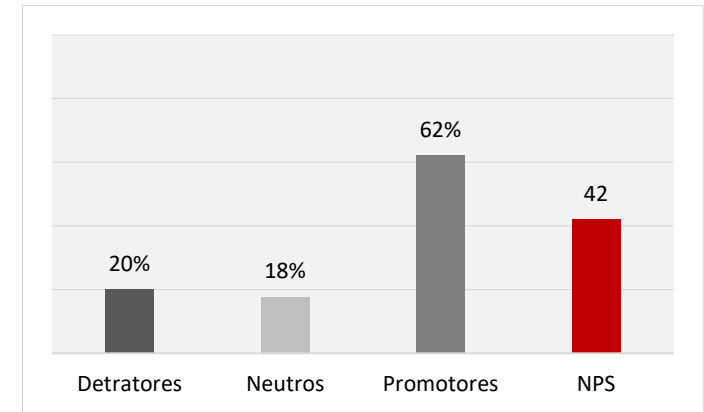
Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 30 e 31, o NPS da UPM era 35, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 42, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

Gráfico 30: NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 31: NPS da UPM na perspectiva dos formandos



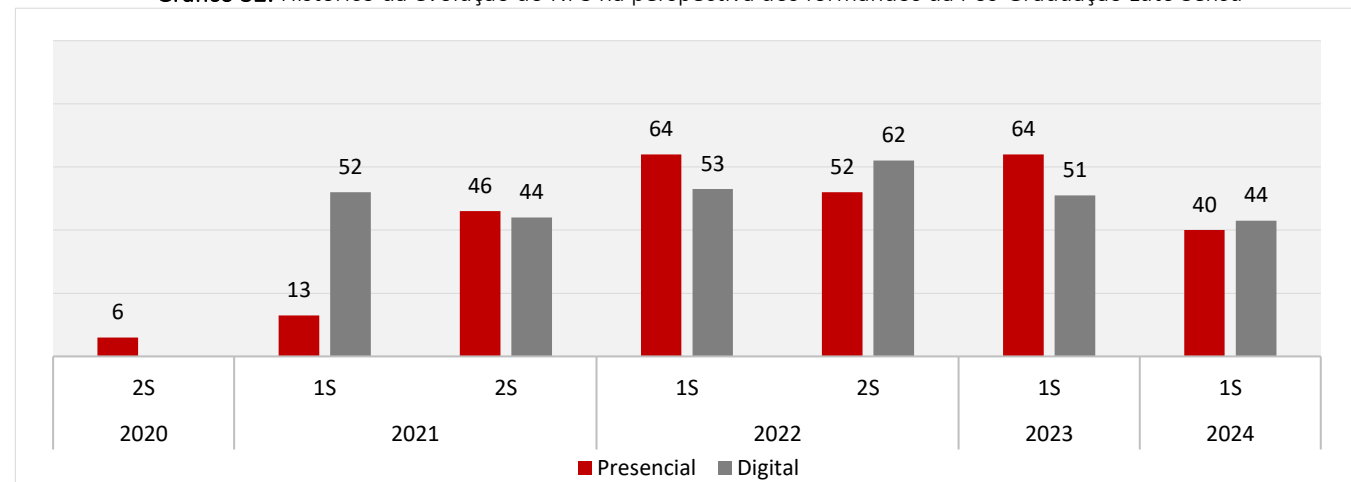
Fonte: Dados da pesquisa

3.12.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

O Gráfico 32 apresenta a evolução do NPS na perspectiva dos respondentes formandos, no período de 2020 2S a 2024 1S, observando-se separadamente os cursos presenciais e cursos digitais.

Destaca-se que, nos cursos digitais de Pós-Graduação *Lato Sensu* a pergunta para identificação do NPS foi incluída na pesquisa junto aos alunos formandos em 2021 1S.

Gráfico 32: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa



4. Considerações finais

Essa avaliação da satisfação dos alunos apresentou pequenas variações na maioria dos indicadores, quando comparada com as avaliações anteriores², seja na satisfação geral com o curso, com a infraestrutura, com o atendimento ao aluno e, com a contribuição dos professores. Os indicadores que sofreram maior variação foram a adesão dos alunos dos cursos presenciais, a maior desde 2020 e, o NPS, que alcançou o patamar mais baixo, desde o primeiro semestre de 2022. A variação mais significativa do NPS foi junto aos alunos formandos dos cursos presenciais.

Outro ponto a destacar é a pequena variação da natureza de atividade profissional sendo exercida entre alunos formandos e não formandos, assim como quando se compara a faixa de renda bruta entre estes dois grupos de alunos. Deve-se considerar a duração dos cursos, em média de dois anos, tempo em geral insuficiente para uma mudança significativa de carreira.

² Os relatórios anteriores estão disponíveis na página internet da CPA, em <https://www.mackenzie.br/universidade/assessorias-da-reitoria/comissao-propria-de-avaliacao-cpa/avaliacoes-internas>



APÊNDICE I – Perguntas do questionário respondido pelos alunos dos cursos presenciais

1. Indique o campus onde você está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três *campi* da UPM.

2. Indique o curso no qual você está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso

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 25 anos;
- De 25 a 30 anos;
- 31 a 35 anos;
- 36 a 40 anos;
- 41 a 50 anos;
- Mais de 50 anos.

5. Você está exercendo alguma atividade profissional?
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 9*)

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000;
- De 3.001 a 5.000;
- De 5.001 a 7.000;
- De 7.001 a 10.000;
- De 10.001 a 15.000;
- De 15.001 a 20.000;
- Acima de 20.000;
- Prefiro não responder.

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

9. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUMA disciplina/módulo e 10=Aplica-se a TODAS as disciplinas/módulos. Resposta obrigatória.

- O conteúdo da disciplina está atualizado em relação às práticas de mercado;
- 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/módulo como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a);
- Os assuntos trabalhados nas aulas das disciplinas estavam relacionados entre si;
- A disciplina/módulo contribuiu com meu desenvolvimento profissional;



– A disciplina/módulo contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

10. Atribua um conceito geral para as disciplinas cursadas nesse semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimas e 10=Excelentes.

Resposta obrigatória.

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

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

Avaliação da atuação dos professores

12. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas cursadas neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUM professor e 10=Aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

- Meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção de aprendizagem;
- Meus professores utilizaram práticas de ensino diversificadas, que favoreceram meu processo de aprendizagem (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros);
- Meus professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros);
- Meus professores adotaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem (provas, trabalhos em grupo, relatórios, práticas auto avaliativas, avaliação por pares, entre outros);
- Meus professores deram feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre;
- Meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos;
- Meus professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

13. Atribua um conceito geral aos seus professores deste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente.

Resposta obrigatória.

14. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.

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

Aspectos relacionados a infraestrutura

15. Avalie a sua satisfação com a Infraestrutura do Curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM

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

- Iluminação da sala de aula;
- Refrigeração da sala de aula;
- Mobiliário da sala de aula (carteiras, cadeiras);
- Recursos da sala de aula (lousa, projetor);
- Rede *wi-fi* da sala de aula;
- Laboratórios (deixe em branco se não utilizou);
- Sanitários.

16. Se você estuda no campus Higienópolis, atribua um conceito geral para o serviço de Vans. Deixe em branco se não estuda em Higienópolis ou, se não utilizou o serviço de Vans.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente.

Resposta opcional.

17. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente.

Resposta obrigatória.

18. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados à infraestrutura, que não foram abordados acima.

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

Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos



19. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica. 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.
20. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento 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 opcional.
21. Avalie sua satisfação com o atendimento do Setor Financeiro. 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 aos alunos na Biblioteca. 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.
23. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
24. Atribua um conceito geral para os serviços de Atendimento ao Aluno. Deixe em branco se não utilizou nenhum tipo de atendimento.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta opcional.
25. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados ao atendimento ao aluno, que não foram abordados acima.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

Aspectos relacionados a autoavaliação do aluno

26. Avalie sua participação no curso neste semestre, indique o quanto concorda com

as afirmações a seguir.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

- Mantive uma rotina de preparação prévia das aulas e estudos, para aproveitamento do material disponível;
- Participei ativamente das atividades propostas em sala de aula;
- Procurei contribuir com meus colegas para o enriquecimento das aulas.

27. Atribua um conceito geral para o seu desempenho no curso neste semestre.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
28. Caso queira, comente sobre o seu desempenho no curso neste semestre.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
29. Você está executando o trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
 - Não (Ir para a pergunta 36)

Prováveis formandos

30. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
31. 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.
32. 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.



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? Deixe em branco se não for possível avaliar.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não Atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.
35. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

Opinião geral sobre o Curso e a UPM

36. Avalie seu nível de satisfação geral com o Coordenador de seu curso.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
37. Avalie seu nível de satisfação geral a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade

Acadêmica de seu curso. Deixe em branco se não conhece o(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 opcional.

38. Você gostaria de fazer comentários sobre a atuação da coordenação e/ou direção da Unidade Acadêmica?
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
39. Avalie seu nível de satisfação geral com seu 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.
40. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
41. 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.
42. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.



APÊNDICE II – Perguntas do questionário respondido pelos alunos dos cursos digitais

1. Indique o Polo onde está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do Polo.

2. Indique o curso no qual você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso.

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 25 anos;
- De 25 a 30 anos;
- 31 a 35 anos;
- 36 a 40 anos;
- 41 a 50 anos;
- Mais de 50 anos.

5. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 9*)

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000;
- De 3.001 a 5.000;
- De 5.001 a 7.000;
- De 7.001 a 10.000;
- De 10.001 a 15.000;
- De 15.001 a 20.000;
- Acima de 20.000;
- Prefiro não responder.

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

9. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis aos módulos cursados neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUMA disciplina/módulo e 10=Aplica-se a TODAS as disciplinas/módulos. Resposta obrigatória.

- O conteúdo do módulo está atualizado em relação às práticas de mercado;
- A carga horária do módulo foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo;
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento;
- Na minha percepção, o módulo como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a);
- Os assuntos trabalhados nas aulas dos módulos estavam relacionados entre si;
- O módulo contribuiu com meu desenvolvimento profissional;



– O módulo contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

10. Atribua um conceito geral para os módulos cursados nesse semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente.

Resposta obrigatória.

11. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos módulos cursados neste semestre.

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

Avaliação da atuação dos professores

12. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas/módulos cursados neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUM professor e 10=Aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

- Meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos;
- Meus professores cumpriram os prazos para o lançamento das notas;
- Meus professores deram feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre.

13. Atribua um conceito geral aos seus professores deste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimos e 10=Excelentes.

Resposta obrigatória.

14. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.

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

Aspectos relacionados a infraestrutura

15. Avalie a sua satisfação com a Infraestrutura do Curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM

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

– Ambiente virtual de aprendizagem (vídeos, atividades, fóruns, textos, etc.);

– Acervo da Biblioteca Virtual;

– Mecanismos de acesso à Biblioteca virtual;

– Infraestrutura física do Polo onde está matriculado. Deixe em branco se não conhece o Polo.

16. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssima e 10=Excelente.

Resposta obrigatória.

17. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados a infraestrutura, que não foram abordados acima.

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

Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

18. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no Polo onde está matriculado.

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

19. Avalie sua satisfação com o atendimento do Setor Financeiro. 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.

20. 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 opcional.

21. Atribua um conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno. Deixe em branco se não utilizou nenhum tipo de atendimento.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta opcional.



22. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados ao atendimento ao aluno, que não foram abordados acima.

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

Aspectos relacionados a autoavaliação do aluno.

23. Avalie sua participação no curso neste semestre, indique o quanto concorda com as afirmações a seguir.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória

- Mantive uma rotina de estudos para aproveitamento de todo o material disponível nas aulas preparação prévia das aulas (leituras, vídeos, entre outros);
- Procurei executar as atividades propostas nas aulas dentro do prazo estabelecido;
- Participei dos Encontros Síncronos (aulas on-line, ao vivo) do semestre.

24. Atribua um conceito geral para o seu desempenho no curso neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.

25. Caso queira, comente sobre o seu desempenho no curso neste semestre.

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

26. Você está executando o trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 33)

Prováveis formandos

27. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? Deixe em branco se não for possível avaliar.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não Atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.

32. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.

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

Opinião geral sobre o Curso e a UPM

33. Avalie seu nível de satisfação geral com o Coordenador de seu curso.

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

34. Avalie seu nível de satisfação geral a atuação da direção da Unidade Acadêmica de seu curso. Deixe em branco se não conhece o(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 opcional.

35. Você gostaria de fazer comentários sobre a atuação da coordenação e/ou



direção da Unidade Acadêmica?

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

36. Avalie seu nível de satisfação geral com seu 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.

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

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

38. 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.

39. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.

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