



**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DISCENTE DOS PROCESSOS DE PESQUISA E  
ORIENTAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO**

***STRICTO SENSU***

**2024 2S**



**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 Guilherme Pennacchi Dellore

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Wallace Tesch Sabaini

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenadora de Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu***

Regina Helena Pires de Brito



## Índice de tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por PPG .....	7
---	---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão .....	7
Gráfico 2: Sexo dos respondentes .....	8
Gráfico 3: Faixa etária .....	8
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional .....	9
Gráfico 5: Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG.....	9
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional .....	10
Gráfico 7: Faixa de renda bruta .....	10
Gráfico 8: Respostas para a assertiva: “houve disponibilidade por parte do Orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as suas fases” .....	11
Gráfico 9: Respostas para a assertiva: “houve disponibilidade de minha parte para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa com meu orientador” .....	11
Gráfico 10: Participação dos respondentes em grupos de pesquisa .....	12
Gráfico 11: Recebimento de bolsa.....	12
Gráfico 12: Resposta para a assertiva: “o relacionamento com o orientador se deu de forma cooperativa e respeitosa” .....	13
Gráfico 13: Resposta para a assertiva: “o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa” .....	13
Gráfico 14: Resposta para a assertiva: “o curso contribuiu com seu perfil profissional” .....	14
Gráfico 15: Satisfação geral com a formação recebida.....	14
Gráfico 16: Número de comentários por categoria identificada .....	15
Gráfico 17: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes.....	16



## Sumário

Considerações Iniciais .....	4
<b>1. Introdução.....</b>	<b>5</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	5
<b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados.....</b>	<b>7</b>
3.1 Dados demográficos.....	8
3.2 Atuação profissional.....	9
3.2.1 Natureza da atividade profissional.....	10
3.2.2 Renda bruta .....	10
3.3 Avaliação dos processos de pesquisa e orientação .....	11
3.3.1 Disponibilidade dos orientadores e orientandos para agendamento de reuniões .....	11
3.3.2 A participação em grupos de pesquisa e a utilização de bolsas de estudo pelos orientandos..	12
3.3.3 Relacionamento com o orientador .....	13
3.3.4 A contribuição do processo de orientação para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa .....	13
3.4 Contribuição do curso com o perfil profissional.....	13
3.5 Satisfação geral com a formação recebida.....	14
3.5.1 As sugestões dos respondentes .....	15
3.6 A lealdade dos respondentes à UPM.....	15
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>17</b>
<b>Apêndice I: Perguntas do questionário respondido pelos alunos .....</b>	<b>18</b>



## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos concluintes com os processos de pesquisa e orientação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), realizada no segundo semestre de 2024.

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta ainda o Apêndice I, com o questionário respondido pelos alunos.

## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos concluintes com os processos de pesquisa e orientação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Avaliar o processo geral de orientação;
- II. Avaliar a contribuição do processo de orientação para o desenvolvimento da pesquisa do orientando;
- III. Verificar a participação dos orientandos em grupos de pesquisa;
- IV. Identificar o perfil profissional dos alunos;
- V. Identificar a satisfação geral dos alunos com os Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*;
- VI. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 135 alunos concluintes, representando 56% dos 243 alunos que fariam o depósito de sua tese ou dissertação no segundo semestre de 2024.

Os processos de orientação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM que foram avaliados apresentaram resultados que evidenciam alto grau de satisfação dos alunos. São pontos a destacar:

#### I. Avaliação do processo de orientação

- a) 88% dos respondentes concordaram que seu orientador estava disponível para agendar reuniões e para discutir o processo de pesquisa;
- b) 91% dos respondentes concordaram que tinham disponibilidade de tempo para participar das reuniões e discutir o processo de pesquisa;
- c) 93% dos respondentes concordaram que o relacionamento com o orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.

#### II. Contribuição do processo de orientação

91% dos respondentes concordaram que o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa.

#### III. Participação de grupos de pesquisa

70% dos respondentes participaram de Grupos de Pesquisa.

#### IV. Perfil profissional

84% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, sendo 42% funcionários de empresas privadas.

#### V. Satisfação geral

- a) 96% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu com seu perfil profissional;
- b) 93% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos.

#### b) NPS da UPM na perspectiva dos alunos concluintes

O NPS da UPM na perspectiva dos respondentes foi de 78, com 81% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 3% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa contou com um instrumento de coleta de dados que foi preenchido pelos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* quando do depósito da dissertação de Mestrado ou tese de Doutorado.

O questionário para os alunos contemplava 13 questões fechadas e 6 abertas. Em uma das questões abertas foi solicitado ao orientando que informasse o nome de seu orientador. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google, sendo hospedado na plataforma Sharepoint, com acesso exclusivo dos alunos concluintes. O ambiente de pesquisa foi configurado para não solicitar ou coletar a identificação dos respondentes.

A divulgação da pesquisa foi realizada pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) em parceria da Coordenação de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (CPG). A coleta de dados esteve disponível todo o segundo semestre de 2024, sendo encerrada em 20 de dezembro.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

- a) para as 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 **1 e 2** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “não contribuiu”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram a opção **3** 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 **4 e 5** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “contribuiu”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 18, 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.

---

<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 56% dos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (PPG) da UPM, conforme Tabela 1.

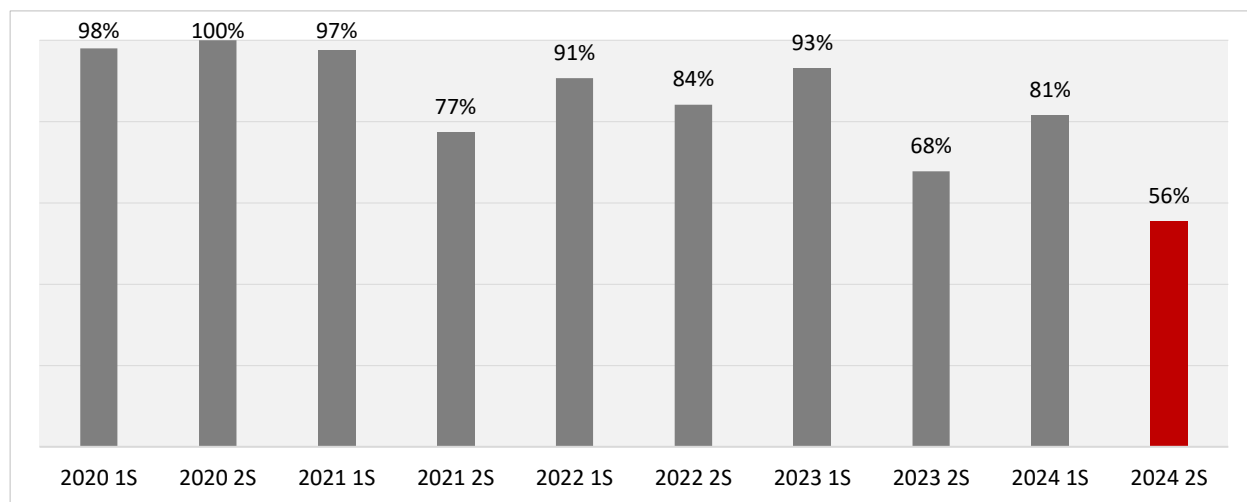
**Tabela 1:** Número de alunos respondentes por PPG

PPG	Número de concluintes	Número de respostas	Adesão
Administração de Empresas (PPGA)	44	20	45%
Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN)	9	8	89%
Arquitetura e Urbanismo (PPGAU)	18	1	6%
Computação Aplicada (PPGCA)	7	3	43%
Ciência do Desenvolvimento Humano (PPGCDH)	25	21	84%
Controladoria, Finanças e Tecnologias de Gestão (PPGCFTG)	13	8	62%
Direito Político e Econômico (PPGDPE)	47	35	74%
Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC)	36	33	92%
Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC)	10	2	20%
Economia e Mercados (PPGEM)	1	1	100%
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN)	18	3	17%
Letras (PPGL)	15	0	0%
<b>Total Geral</b>	<b>243</b>	<b>135</b>	<b>56%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa. Número de concluintes fornecido pelos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*.

Como pode ser observado na Tabela 1, os Programas com maior adesão foram o PPGEM, PPGEAHC, o PPGADN e, o PPGCDH. O Gráfico 1 apresenta o histórico de adesão.

**Gráfico 1:** Histórico de adesão



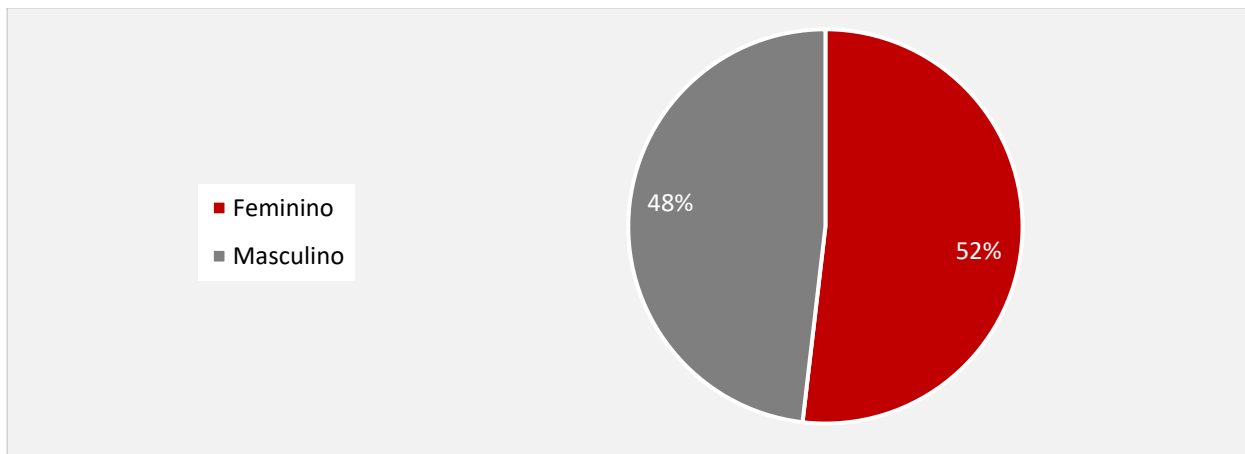
**Fonte:** Dados da pesquisa



### 3.1 Dados demográficos

Conforme apresentado no Gráfico 2, 52% dos respondentes eram do sexo masculino e, 48%, do sexo feminino.

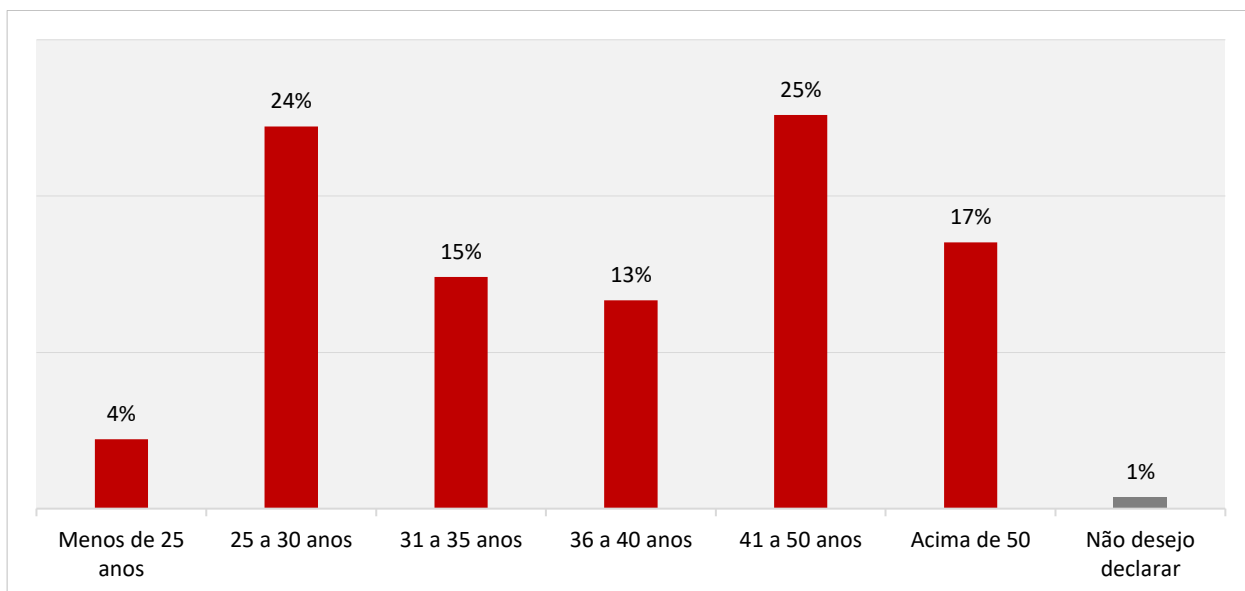
Gráfico 2: Sexo dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 4% dos respondentes tinham menos de 25 anos e, 17%, acima de 50 anos. Os demais estavam distribuídos pelas outras faixas etárias, com maior incidência na faixa de 41 a 50 anos (25%) e 25 a 30 anos (24%), conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Faixa etária

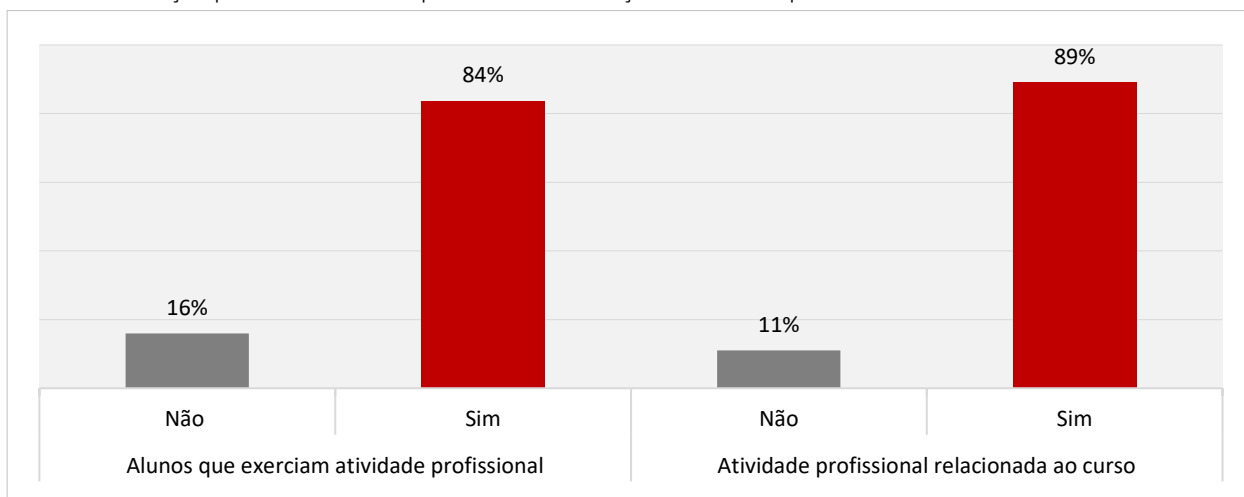


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 Atuação profissional

84% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no momento da coleta de dados e, dentre estes, 89% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4 e detalhado por PPG no Gráfico 5.

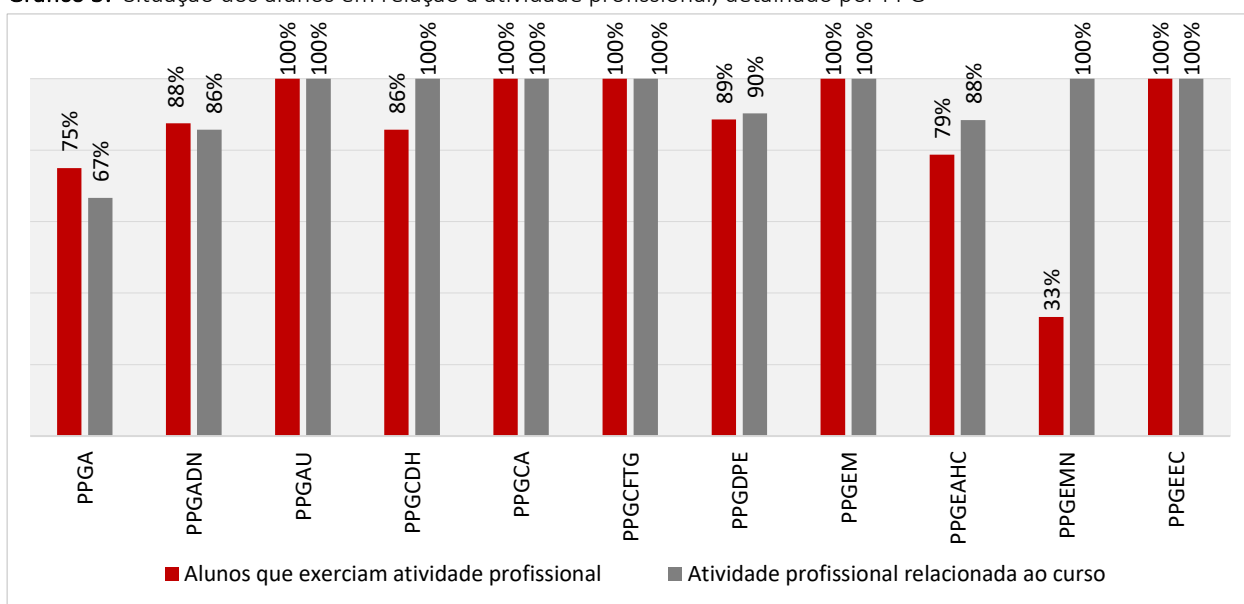
**Gráfico 4:** Situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

O percentual de respondentes exercendo atividade profissional variou entre os Programas, como pode ser observado no Gráfico 5.

**Gráfico 5:** Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.1 Natureza da atividade profissional

Em relação à natureza da atividade profissional, 42% dos respondentes eram funcionários de empresa privada e, 15%, professores em universidades privadas, como apontado no Gráfico 6.

**Gráfico 6:** Natureza da atividade profissional

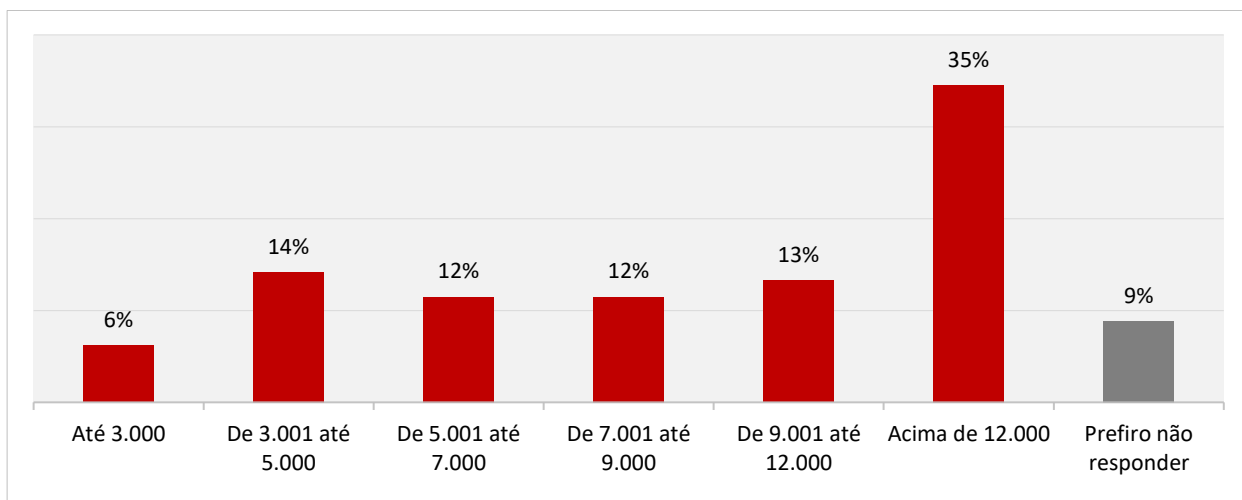


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.2.2 Renda bruta

A renda bruta de 35% dos respondentes era de R\$12.000, enquanto de 6%, era de até R\$3.000, como apresentado no Gráfico 7.

**Gráfico 7:** Faixa de renda bruta



**Fonte:** Dados da pesquisa

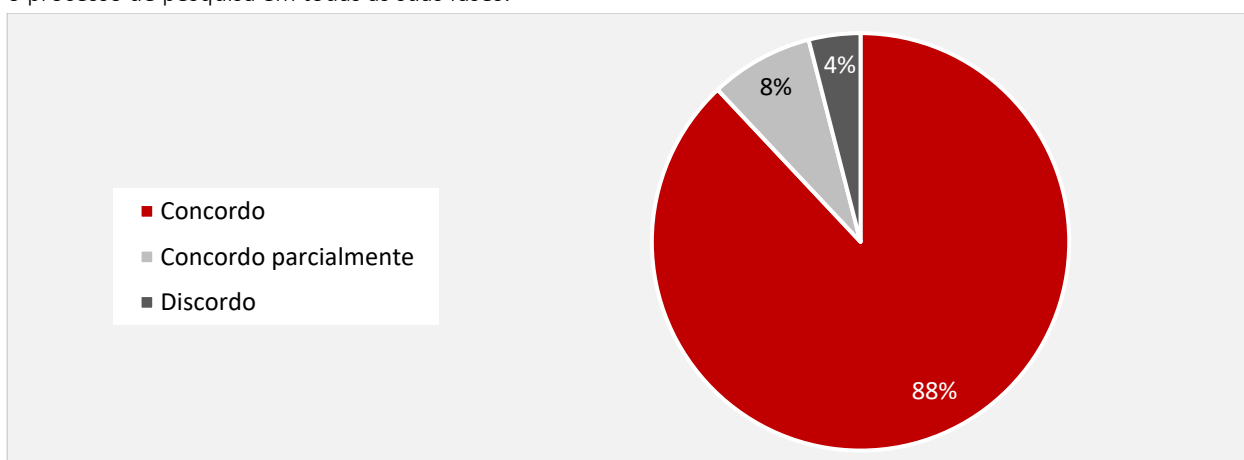
### 3.3 Avaliação dos processos de pesquisa e orientação

Seis perguntas foram direcionadas para a avaliação dos processos de pesquisa e orientação. Os capítulos a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.3.1 Disponibilidade dos orientadores e orientandos para agendamento de reuniões

A maioria dos respondentes (88%) concordou que houve disponibilidade dos orientadores para agendar reuniões e discutir os processos de pesquisa em todas as suas fases, como apresentado no Gráfico 8.

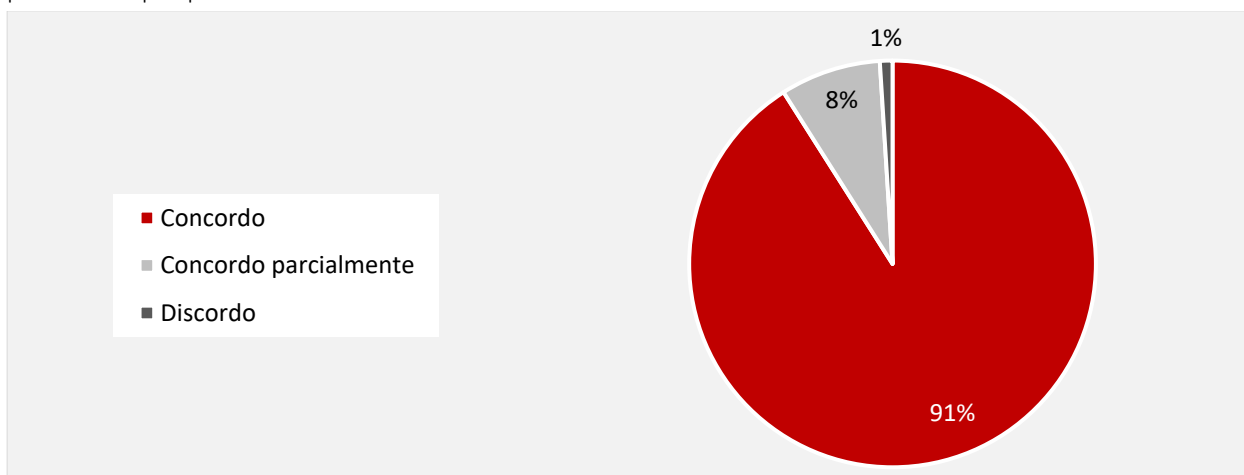
**Gráfico 8:** Respostas para a assertiva: “houve disponibilidade por parte do orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as suas fases.”



Fonte: Dados da pesquisa

91% dos respondentes indicaram ter disponibilidade pessoal para agendar as reuniões com seus orientadores, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Respostas para a assertiva: “houve disponibilidade de minha parte para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa com meu orientador.”

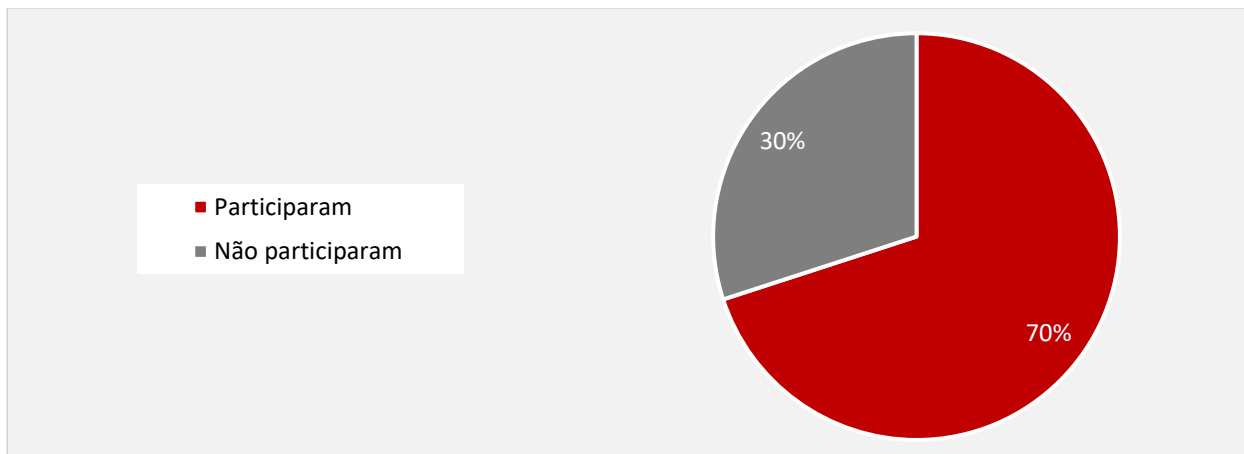


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.2 A participação em grupos de pesquisa e a utilização de bolsas de estudo pelos orientandos

70% dos respondentes indicaram que participaram de grupos de pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 10.

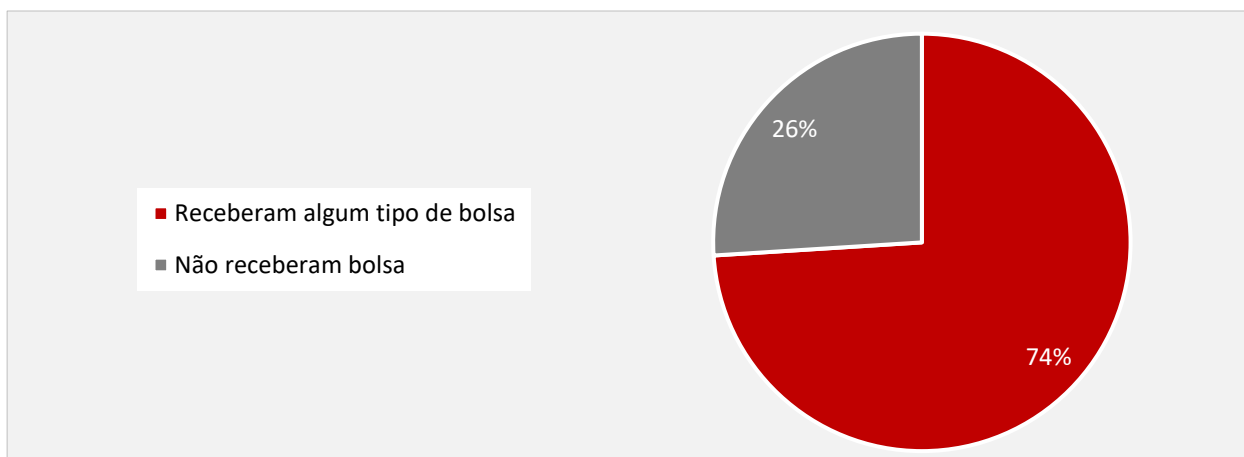
**Gráfico 10:** Participação dos respondentes em grupos de pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação às bolsas de estudo, 74% dos respondentes utilizaram algum tipo de bolsa, conforme apontado no Gráfico 11.

**Gráfico 11:** Recebimento de bolsa



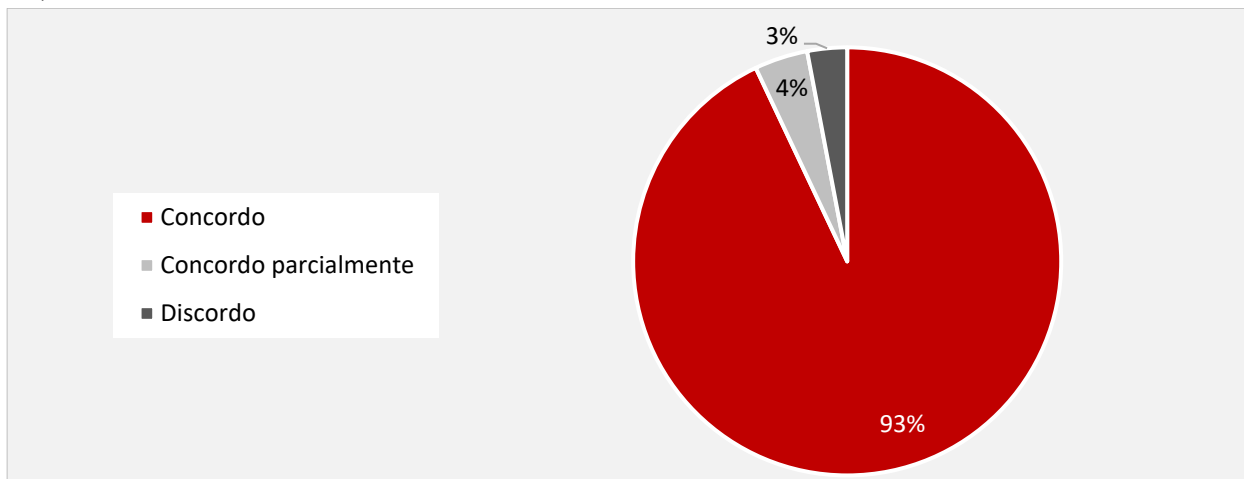
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 11, 26% dos respondentes realizaram sua Pós-Graduação sem nenhum tipo de bolsa.

### 3.3.3 Relacionamento com o orientador

93% dos respondentes concordaram que o relacionamento com o orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa, como pode ser observado no Gráfico 12.

**Gráfico 12:** Resposta para a assertiva: “o relacionamento com o orientador se deu de forma cooperativa e respeitosa.”

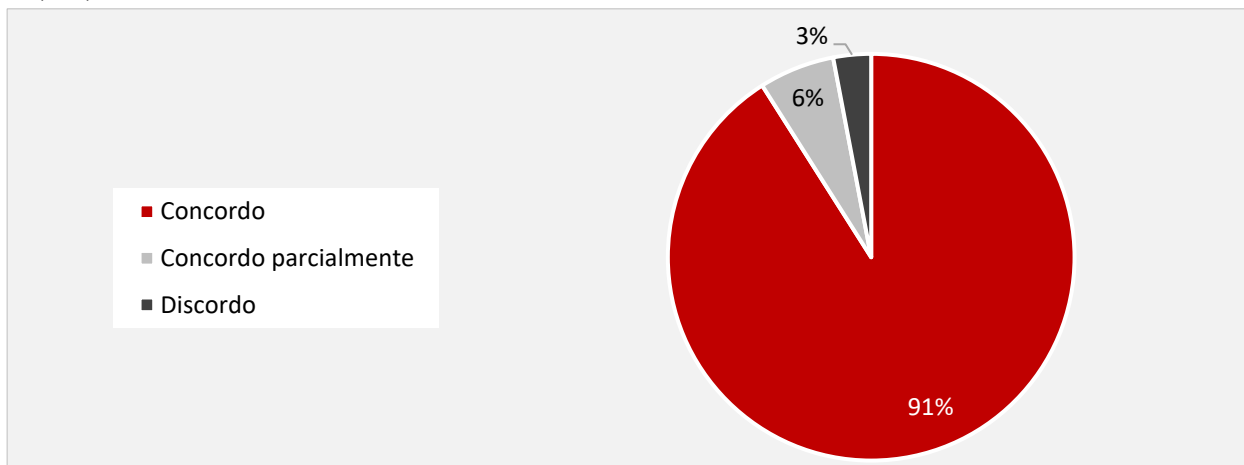


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.4 A contribuição do processo de orientação para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa

Conforme evidenciado no Gráfico 13, a maioria dos respondentes (91%) concordou que o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e para o desenvolvimento do processo de pesquisa.

**Gráfico 13:** Resposta para a assertiva: “o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa.”

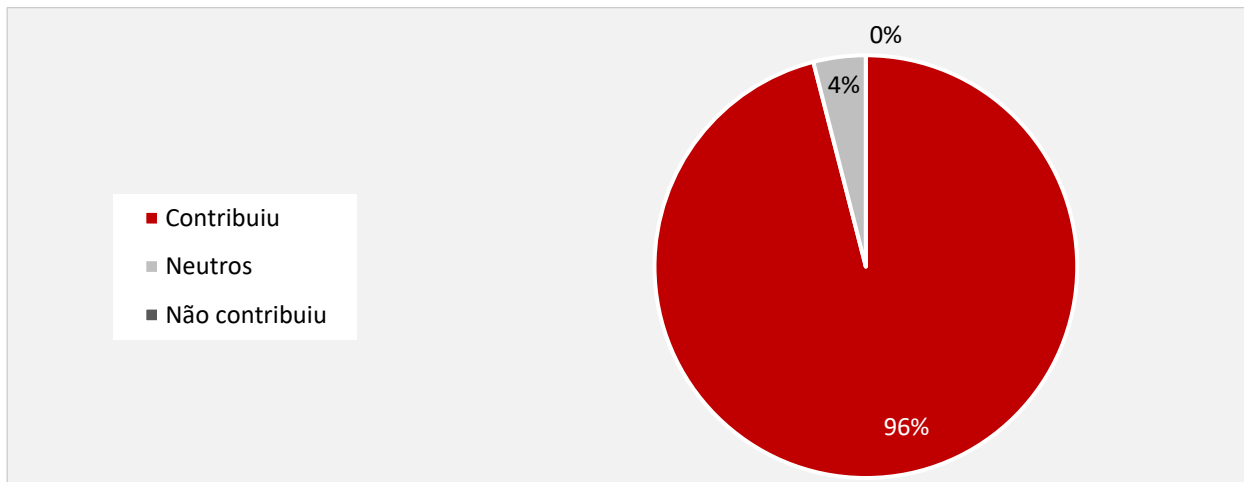


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4 Contribuição do curso com o perfil profissional

O Gráfico 14 evidencia que 96% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu com seu perfil profissional.

**Gráfico 14:** Resposta para a assertiva: “o curso contribuiu com seu perfil profissional.”

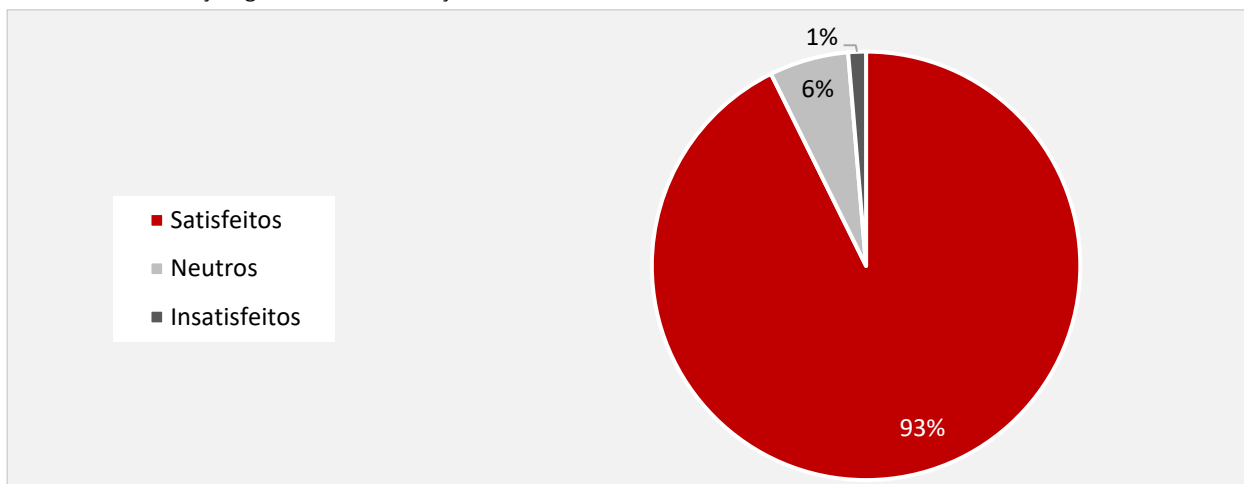


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação geral com a formação recebida

O Gráfico 15 evidencia que 97% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com a formação recebida no curso de Mestrado ou Doutorado.

**Gráfico 15:** Satisfação geral com a formação recebida



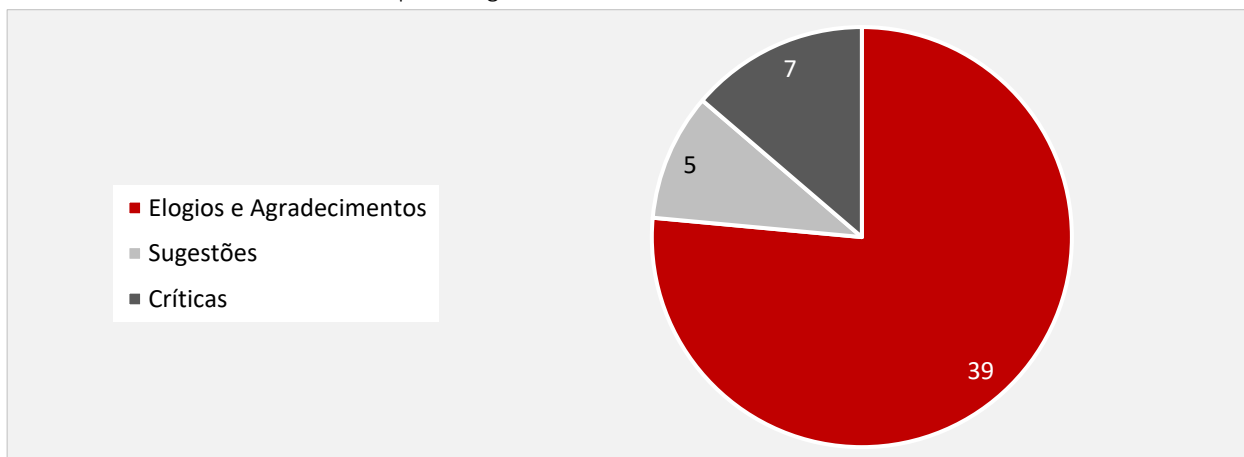
Fonte: Dados da pesquisa

A despeito do alto percentual de respondentes satisfeitos, houve uma queda em relação aos concluintes do primeiro semestre de 2024, quando o percentual de respondentes satisfeitos com a formação recebida foi de 97%.

### 3.5.1 As sugestões dos respondentes

Os respondentes foram convidados a fazer sugestões para a melhoria dos processos de orientação. Houve manifestação de 49 alunos (36% do total de respondentes). A análise de conteúdo das respostas evidenciou 51 ocorrências, havendo sete sugestões e cinco críticas. O Gráfico 16 apresenta os resultados.

**Gráfico 16:** Número de comentários por categoria identificada



**Fonte:** Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 16, o maior número de manifestações (39) estava relacionado com elogios e agradecimentos ao orientador ou ao processo de orientação, como: "A orientação foi excelente e o professor sempre esteve à disposição para auxílio." (concluente do PPGDPE), ou,

"Fiquei imensamente satisfeita com o Programa Interdisciplinar e mais ainda por ter oportunidade de fazer parte de um projeto financiado pela FAPESP. Pretendo continuar no projeto, mesmo após a conclusão do curso. Agradeço também a oportunidade de ter sido bolsista mérito. Procurei corresponder participando de muitos eventos com apresentação de trabalhos e publicações." (concluente do PPGEAHC).

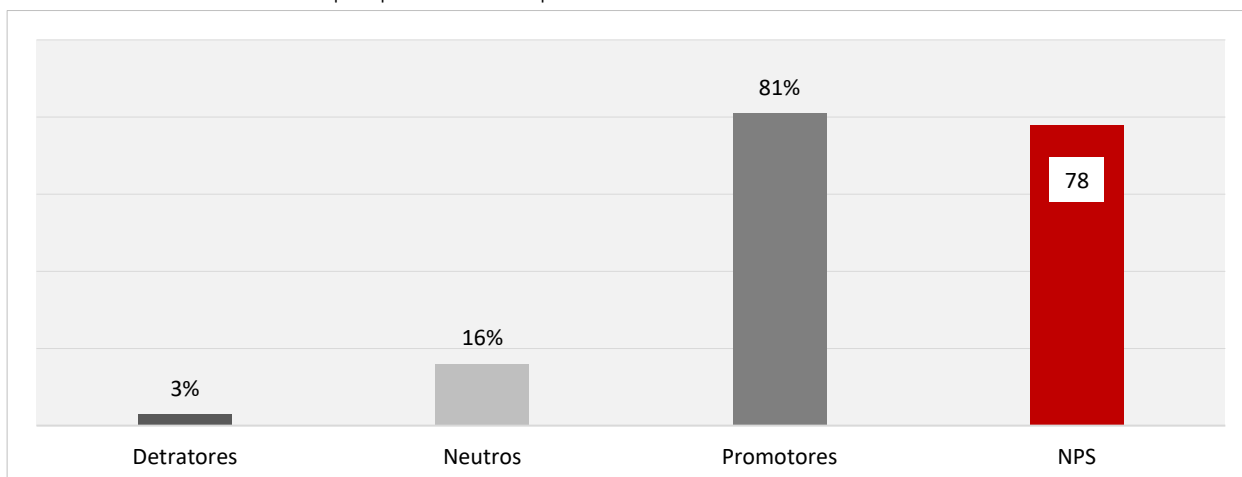
Houve sete críticas. Uma delas estava relacionada à ausência de espaços de interação e pesquisa para promover atividades colaborativas entre alunos de diferentes orientadores. As sugestões citaram melhorias no suporte à orientação, como uma aula inicial para esclarecer expectativas, avaliação da continuidade da orientação, integração do portal do aluno e mais encontros para sanar dúvidas.

### 3.6 A lealdade dos respondentes à UPM

Foi perguntado aos alunos se eles recomendariam a universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes. O Gráfico 17 apresenta os resultados.



**Gráfico 17:** O NPS da UPM na perspectiva dos respondentes



**Fonte** Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 81% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 3% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 78. Este resultado evidencia que, para os respondentes, a UPM é uma universidade em nível de excelência, a despeito de ter havido uma queda do NPS em relação à pesquisa realizada no primeiro semestre de 2024, quando o NPS na perspectiva dos concluintes dos Programas era 82.

#### 4. Considerações finais

Os resultados obtidos no segundo semestre de 2024 evidenciaram alto percentual de respondentes satisfeitos com os processos de orientação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM. Isso é enfatizado pelo número de comentários com elogios e agradecimentos aos professores orientadores, assim como o baixo número de críticas aos processos. As diferenças de percentuais de alunos satisfeitos com a formação recebida, assim como a queda do NPS, podem ser explicadas pelas dificuldades vivenciadas pelos alunos durante a mudança do sistema de gestão utilizado pela Universidade.

Em relação à adesão, continua a necessidade de investimento em ações de orientação e motivação junto aos alunos concluintes de alguns dos Programas.

## Apêndice I: Perguntas do questionário respondido pelos alunos

1. Indique o curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória. Lista suspensa com o nome dos Programas *Stricto Sensu*.

2. Indique o nível de seu curso.

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Mestrado
- Doutorado

3. Por favor, informe o nome de seu(sua) orientador(a): \_\_\_\_\_

Tipo de questão: aberta, obrigatória.

### Avaliação dos processos de pesquisa e orientação

4. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir:

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo.

- Houve disponibilidade por parte do Orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as suas fases.
- Houve disponibilidade de minha parte para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa com meu orientador.
- O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa.
- O relacionamento com o Orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.

5. Você participou de Grupos de Pesquisa?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. Você recebeu algum tipo de Bolsa?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

7. Caso queira, utilize o espaço abaixo para comentários e/ou sugestões para melhoria dos processos de pesquisa e/ou de orientação.

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

### Dados demográficos

8. Sexo

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

9. Faixa Etária

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Menos de 25 anos
- 25 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos



- Mais de 60 anos

**10. Você está exercendo alguma atividade profissional?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim, com alinhamento à minha área do Mestrado ou do Doutorado
- Sim, mas fora da minha área do Mestrado ou do Doutorado
- Não (*Ir para a pergunta 14*)

**Dados sobre atuação profissional**

**11. Qual a natureza de sua atividade profissional?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Funcionário de empresa privada;
- Funcionário de empresa pública;
- Funcionário de empresa do terceiro setor;
- Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual;
- Microempreendedor individual;
- Professor em universidade privada;
- Professor em universidade pública;
- Professor/educador da Educação Básica em escola privada;
- Professor/educador da Educação Básica em escola pública;
- Outra natureza de atividade.

**12. Se na questão anterior indicou a opção “outra natureza”, por favor, informe qual a natureza de sua atividade profissional.**

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

**13. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual em reais? (não incluir bolsas de estudo)**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 9.000
- De 9.001 até 12.000
- Acima de 12.000
- Prefiro não responder

**Avaliação geral do curso e da UPM**

**14. O curso contribuiu com o seu perfil profissional?**

Tipo de questão: escala de 1 a 5, ancorada, sendo 1= Não contribuiu e 5= Contribuiu muito.

Resposta obrigatória.

**15. Caso queira, por favor comente sua resposta para a pergunta anterior.**

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

**16. Qual o seu nível geral de satisfação com sua formação de Mestrado ou Doutorado?**

Tipo de questão: escala de 1 a 5, ancorada, sendo 1= Muito insatisfeito(a) e 5= Muito satisfeito(a).

Resposta obrigatória.

**17. Caso queira, por favor justifique sua resposta para a pergunta anterior.**

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

**18. Numa escala de 0 a 10, o quanto você estaria disposto(a) a recomendar a Universidade Presbiteriana Mackenzie para seus amigos e familiares?**



Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Jamais recomendaria e 10=Recomendaria com certeza.  
Resposta obrigatória.

**19. Caso queira, por favor justifique sua resposta para a pergunta anterior.**

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