

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

***STRICTO SENSU***

**2025 2S**

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 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 profissional dos respondentes 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: Resposta para a assertiva: “o relacionamento com o orientador se deu de forma cooperativa e respeitosa.”.....	12
Gráfico 11: Resposta para a assertiva: “o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa.” .....	12
Gráfico 12: Participação dos respondentes em grupos de pesquisa .....	13
Gráfico 13: Recebimento de bolsa.....	13
Gráfico 14: Contribuição do curso para o desenvolvimento do 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
Gráfico 18: Histórico do NPS da UPM na perspectiva dos respondentes .....	16



## Sumário

<b>Considerações Iniciais .....</b>	<b>4</b>
<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 Relacionamento com o orientador .....	12
3.3.3 Contribuição do processo de orientação para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa .....	12
3.3.4 Participação em grupos de pesquisa.....	13
3.4 Utilização de bolsas de estudo .....	13
3.5 Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional .....	14
3.6 Satisfação geral com a formação recebida.....	14
3.6.1 Sugestões dos respondentes.....	15
3.7 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 2025.

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Há também um apêndice que apresenta 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 a satisfação geral com 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 163 alunos concluintes, representando 74% dos 221 alunos que fariam o depósito de sua tese ou dissertação no segundo semestre de 2025.

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

#### I. Avaliação do processo de orientação

- a) 97% dos respondentes concordaram que seu orientador estava disponível para agendar reuniões e para discutir o processo de pesquisa;
- b) 98% dos respondentes concordaram que o relacionamento com o orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.

#### II. Contribuição do processo de orientação

95% 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

87% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, sendo 42% funcionários de empresas privadas.

#### V. Satisfação geral

- a) 90% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu com seu perfil profissional;
- b) 92% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos.

#### VI. NPS da UPM na perspectiva dos alunos concluintes

O Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes foi de 80, com 84% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e, 4% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa contou com um instrumento de coleta de dados organizado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) com a participação da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação (PRPG), que foi respondido 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 12 questões fechadas e 5 abertas. Em uma das questões abertas foi solicitado ao orientando que informasse o nome de seu orientador. O Apêndice I refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada 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 letivo de 2025, sendo encerrada em 20 de dezembro.

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 **1 e 2** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, “não contribuiu” ou “discordo”, 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”, “contribuiu” ou “concordo”, 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 74% dos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (PPG) da UPM<sup>2</sup>, conforme Tabela 1.

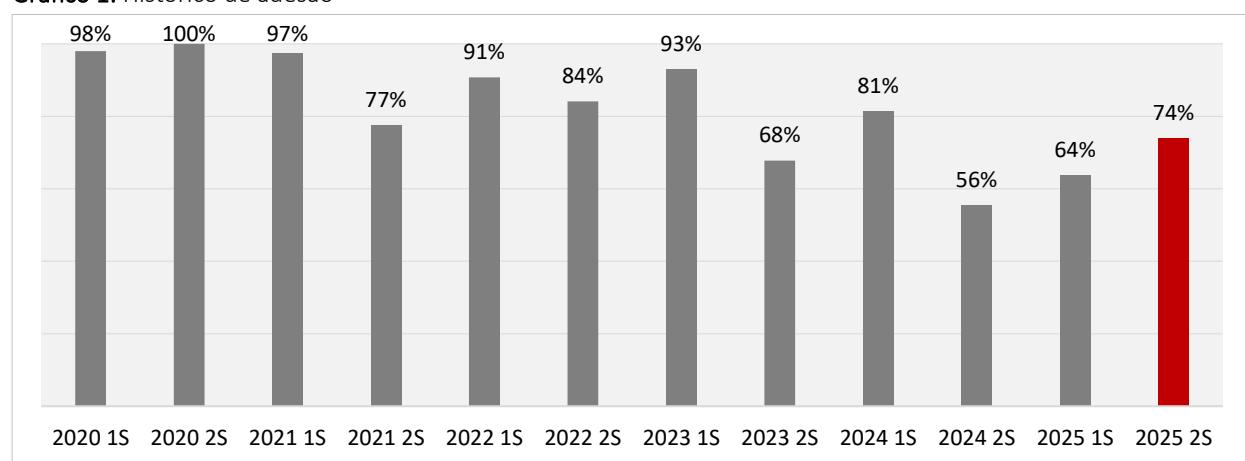
**Tabela 1:** Número de alunos respondentes por PPG

PPG	Número de concluintes	Número de respostas	Adesão
Administração de Empresas (PPGA)	13	13	100%
Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN)	8	8	100%
Arquitetura e Urbanismo (PPGAU)	19	9	47%
Computação Aplicada (PPGCA)	10	7	70%
Ciência do Desenvolvimento Humano (PPGCDH)	14	8	57%
Controladoria, Finanças e Tecnologia de Gestão (PPGCFTG)	15	11	73%
Direito Político e Econômico (PPGDPE)	45	27	60%
Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC)	31	25	81%
Economia e Mercados (PPGECON)	15	10	67%
Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC)	9	9	100%
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN)	22	17	77%
Letras (PPGL)	20	19	95%
<b>Total</b>	<b>221</b>	<b>163</b>	<b>74%</b>

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

Após queda no segundo semestre de 2024, a adesão média alcançada continuou apresentando evolução, como pode ser observado no Gráfico 1.

**Gráfico 1:** Histórico de adesão



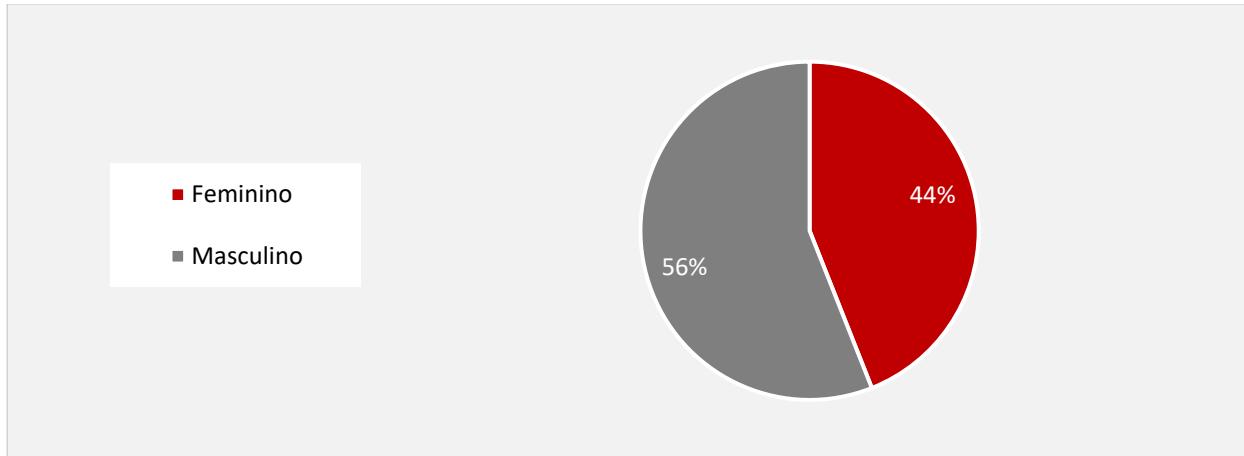
**Fonte:** Dados da pesquisa

<sup>2</sup> Neste relatório também mencionados como “Programas”.

### 3.1 Dados demográficos

Conforme apresentado no Gráfico 2, 56% dos respondentes eram do sexo masculino e, 44%, do sexo feminino.

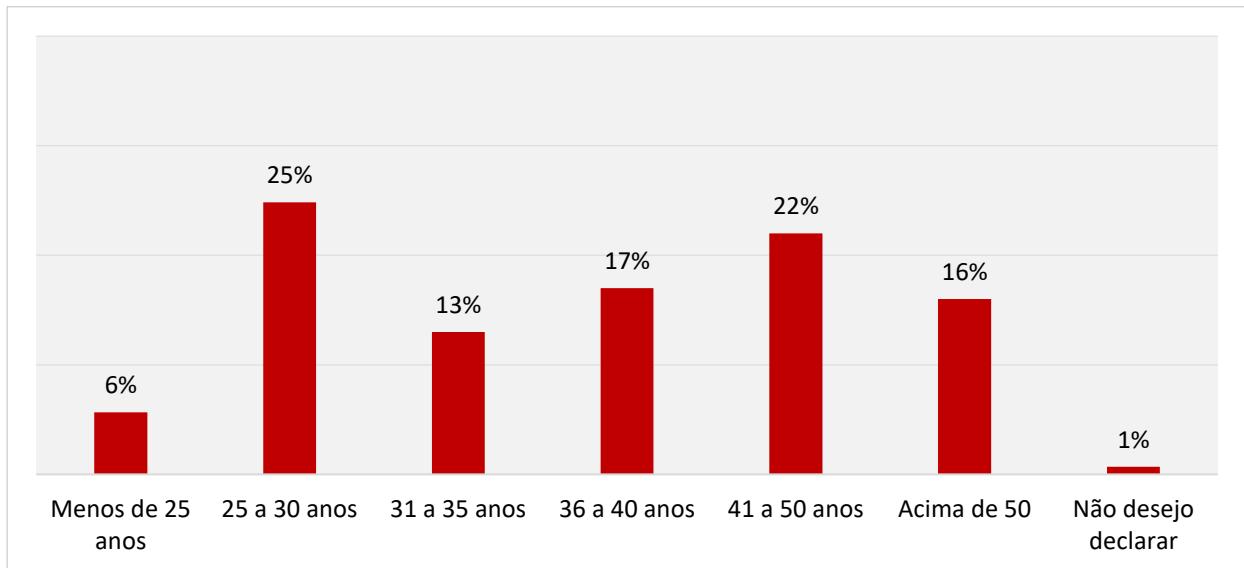
**Gráfico 2:** Sexo dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 6% dos respondentes tinham menos de 25 anos e, 16%, tinham mais de 50 anos. As demais faixas etárias apresentaram uma distribuição variada, com destaque para os grupos de 25 a 30 anos (25%) e, de 41 a 50 anos (22%), conforme ilustrado no Gráfico 3.

**Gráfico 3:** Faixa etária

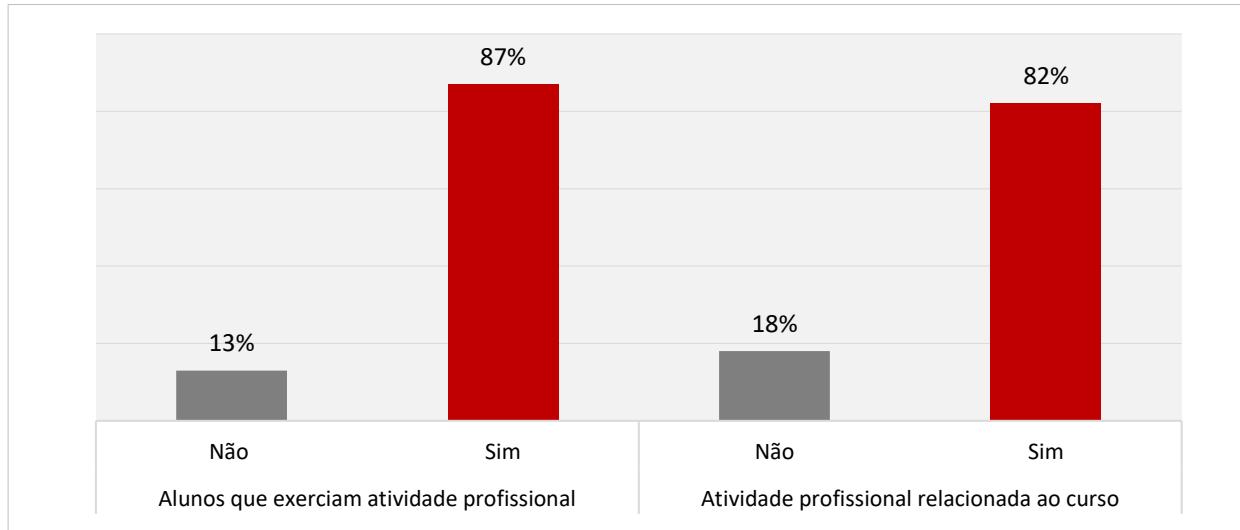


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.2 Atuação profissional

87% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no momento da coleta de dados e, dentre estes, 82% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4 e, detalhado por PPG, no Gráfico 5.

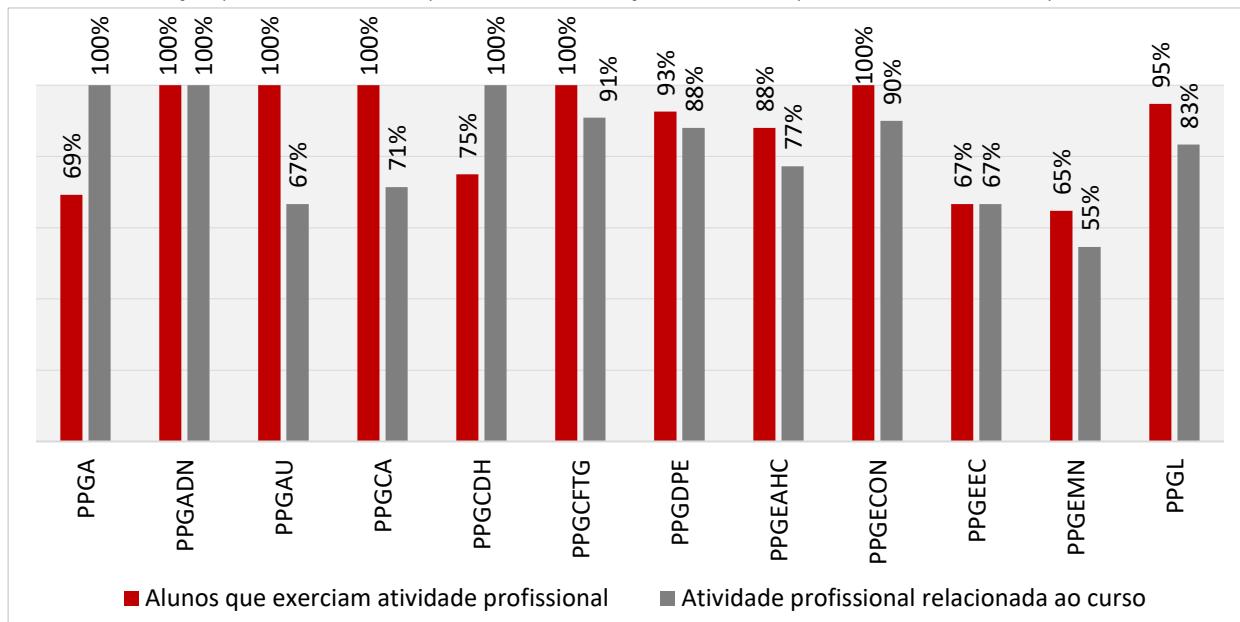
**Gráfico 4:** Situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional



**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 profissional dos respondentes em relação à atividade profissional, detalhado por PPG

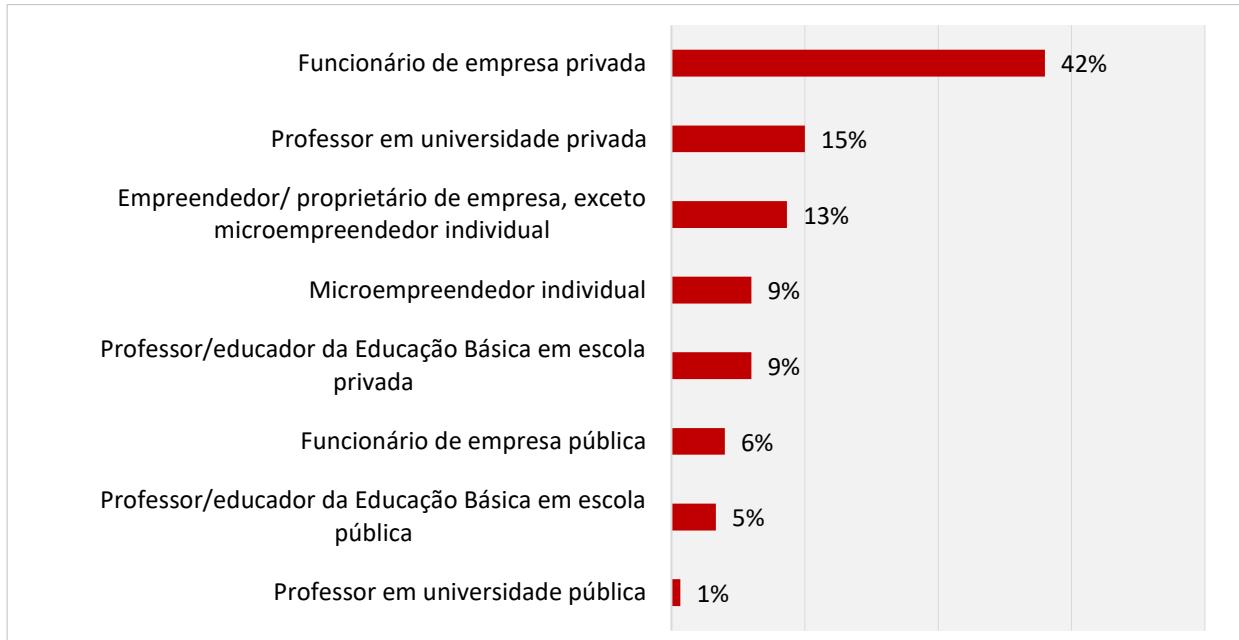


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.2.1 Natureza da atividade profissional

Em relação à natureza da atividade profissional, 42% dos respondentes eram funcionários de empresas privadas e, 15%, eram professores em universidades privadas, conforme indicado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Natureza da atividade profissional

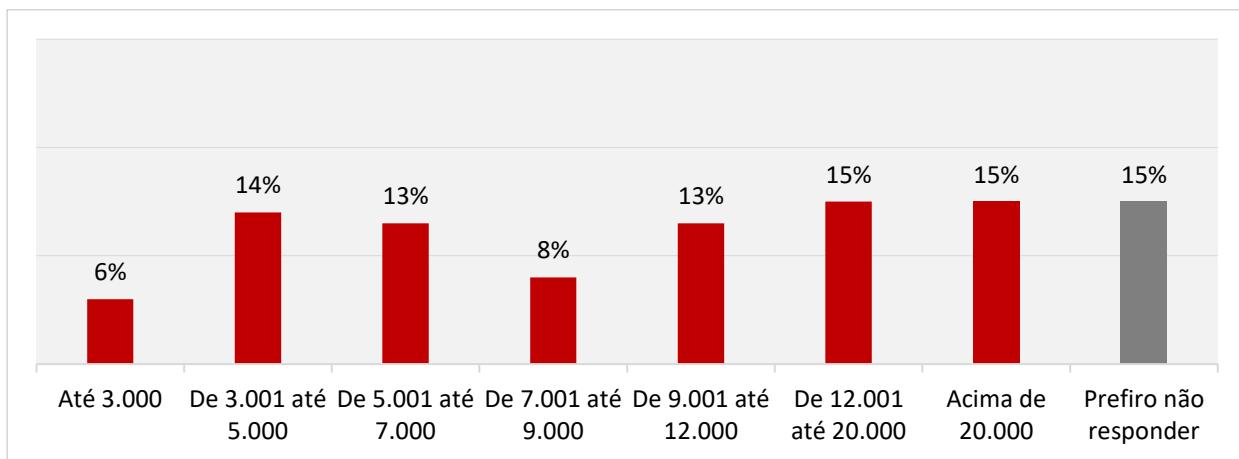


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.2 Renda bruta

Conforme apresentado no Gráfico 7, 15% dos respondentes tinham renda bruta entre R\$12.001 e R\$20.000, enquanto 6% indicaram ter renda bruta de até R\$3.000.

Gráfico 7: Faixa de renda bruta



Fonte: Dados da pesquisa

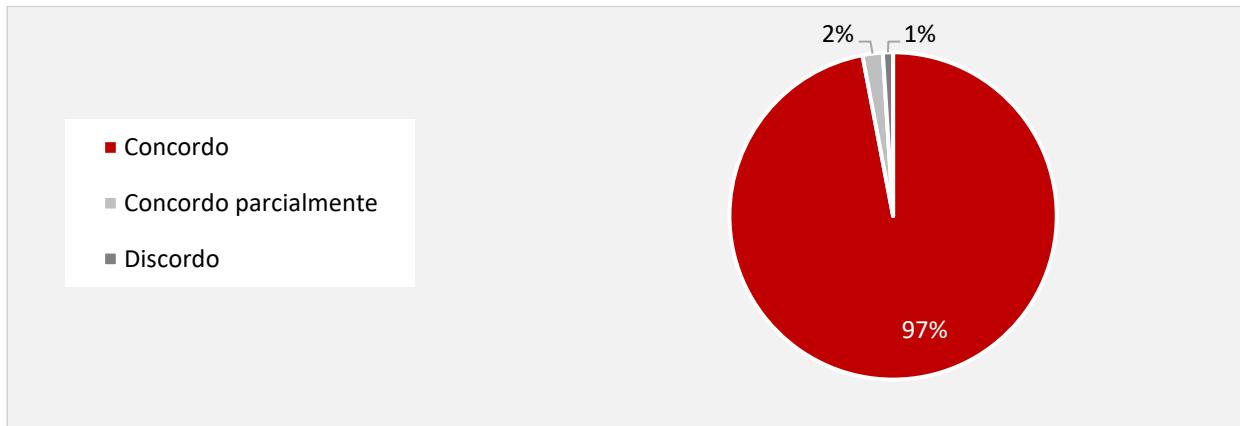
### 3.3 Avaliação dos processos de pesquisa e orientação

Quatro questões foram direcionadas para a avaliação dos processos de pesquisa e orientação. Os tópicos a seguir apresentam os resultados encontrados.

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

A maioria dos respondentes (97%) 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

95% 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.”

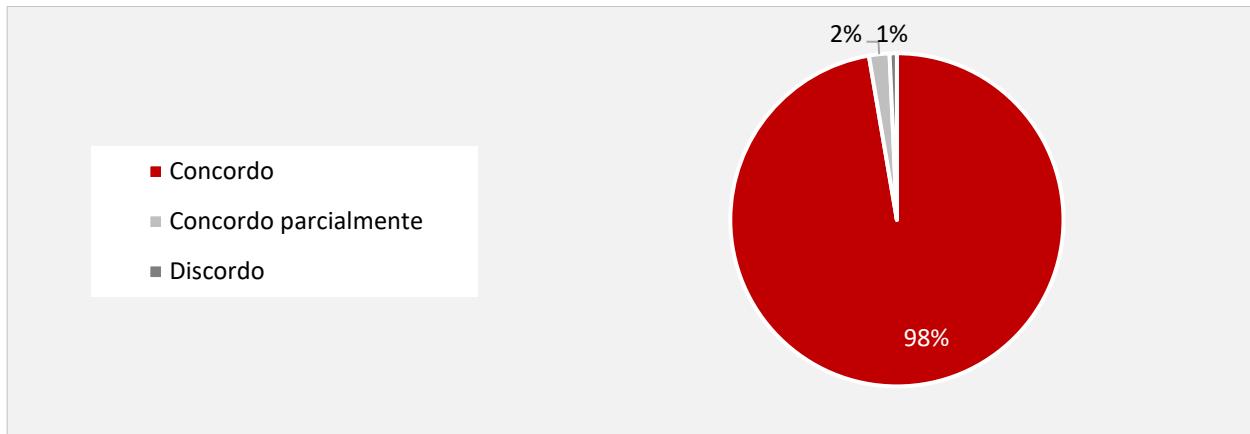


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.3.2 Relacionamento com o orientador

98% dos respondentes concordaram que o relacionamento com o orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa, como pode ser observado no Gráfico 10.

**Gráfico 10:** Resposta para a assertiva: “o relacionamento com o orientador se deu de forma cooperativa e respeitosa.”

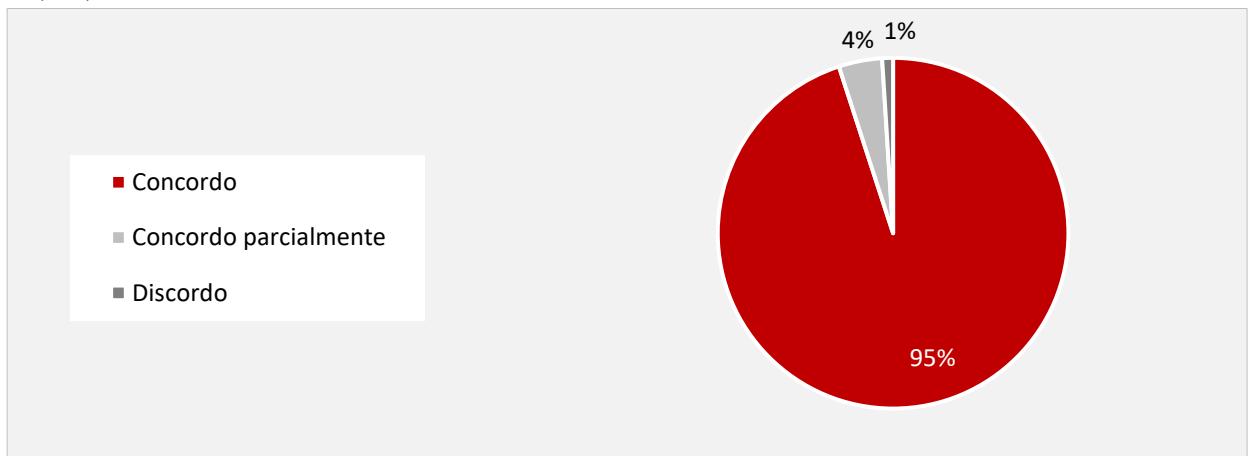


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.3.3 Contribuição do processo de orientação para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa

Conforme evidenciado no Gráfico 11, a maioria dos respondentes (95%) concordou que o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e para o desenvolvimento do processo de pesquisa.

**Gráfico 11:** Resposta para a assertiva: “o processo de orientação contribuiu para a revisão crítica e desenvolvimento da pesquisa.”

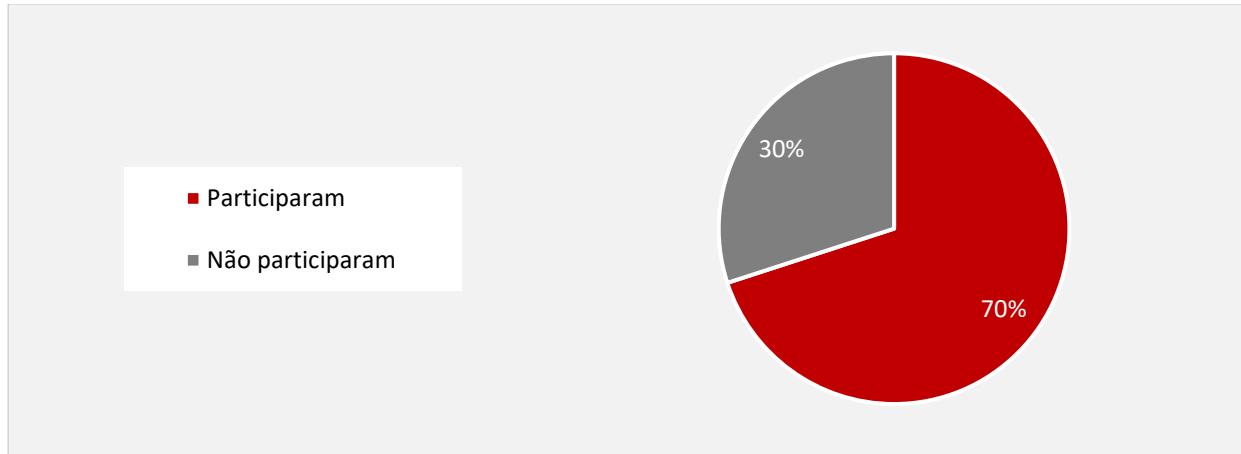


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.3.4 Participação em grupos de pesquisa

70% dos respondentes indicaram ter participado de grupos de pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 12.

Gráfico 12: Participação dos respondentes em grupos de pesquisa

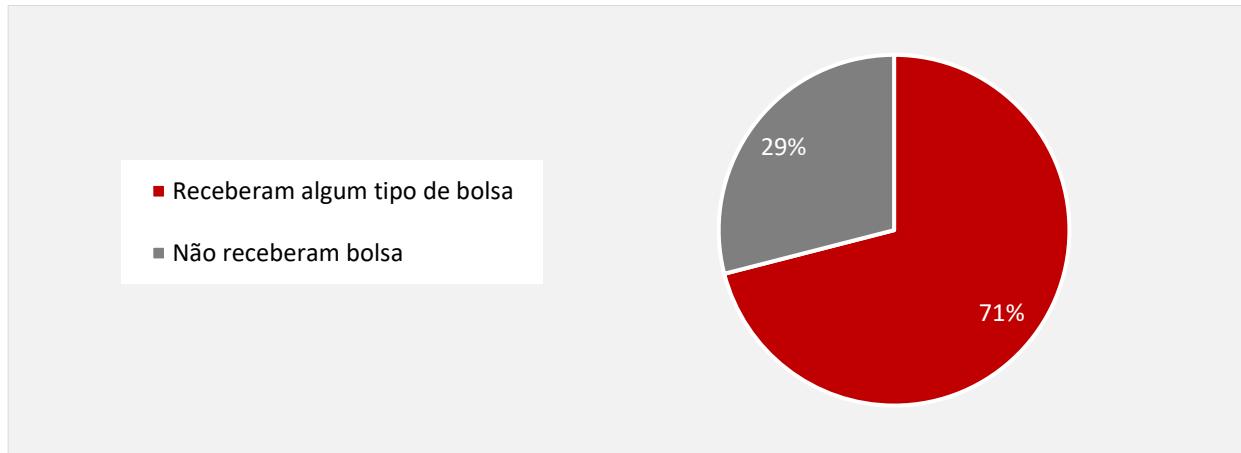


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4 Utilização de bolsas de estudo

Em relação às bolsas de estudo, 71% dos respondentes afirmaram ter utilizado algum tipo de bolsa, conforme indicado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Recebimento de bolsa

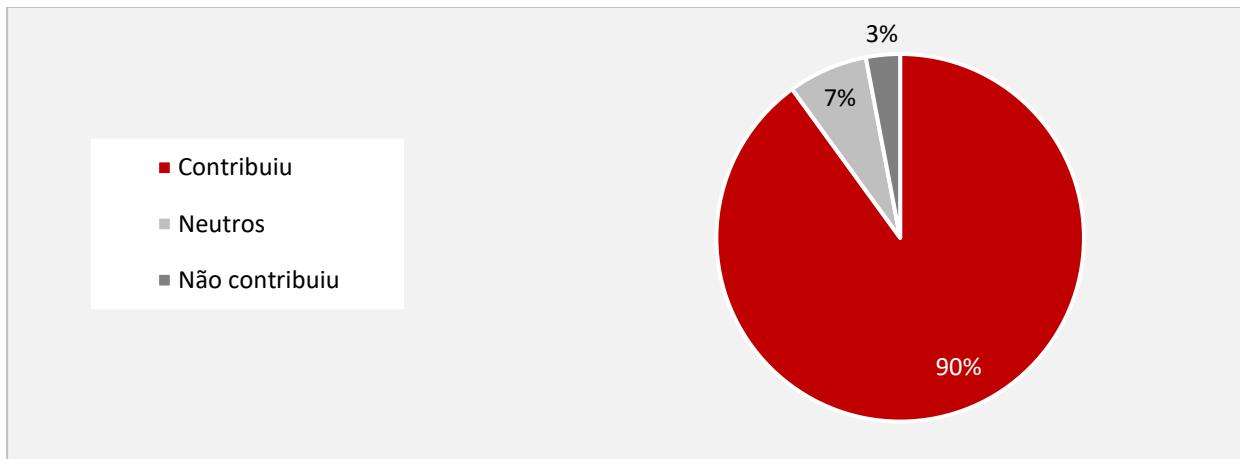


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional

O Gráfico 14 evidencia que 90% dos respondentes indicaram que o curso contribuiu com seu perfil profissional.

**Gráfico 14:** Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional

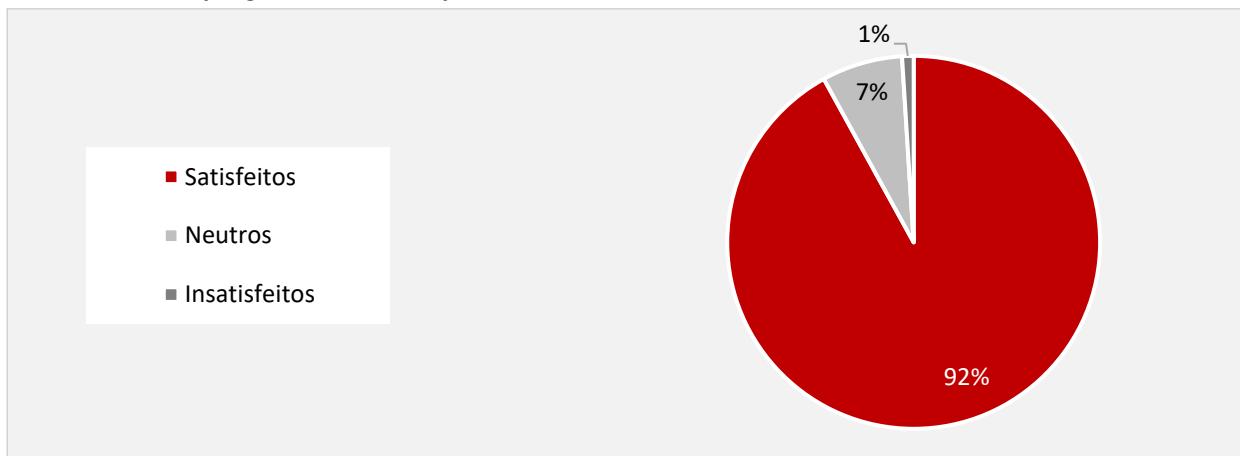


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação geral com a formação recebida

92% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com a formação recebida no curso de Mestrado ou Doutorado, conforme apresentado no Gráfico 15.

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

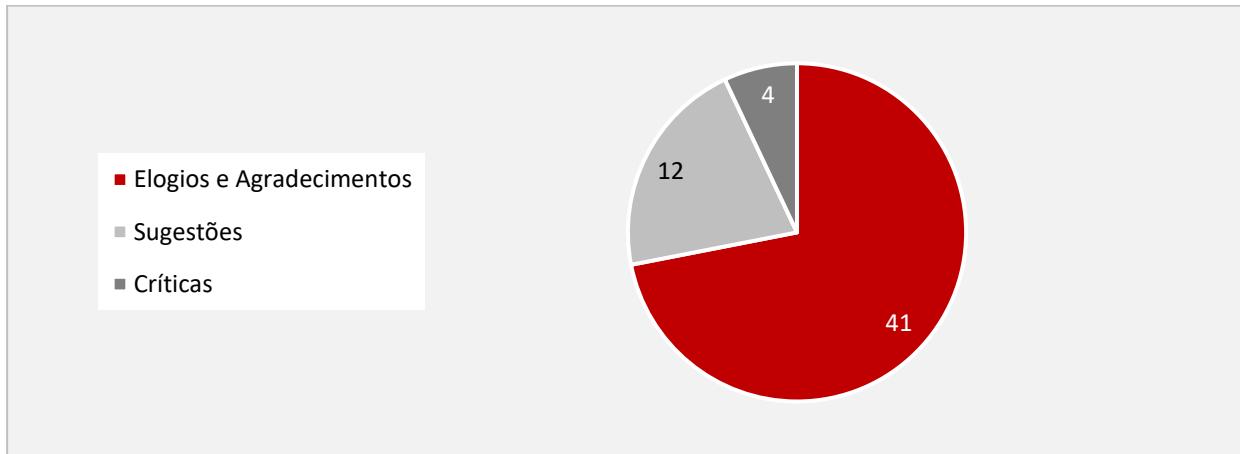


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.6.1 Sugestões dos respondentes

Os respondentes foram convidados a fazer comentários e/ou sugestões para a melhoria dos processos de orientação. Houve manifestação de 55 alunos (34% do total de respondentes). A análise de conteúdo das respostas evidenciou 57 ocorrências. Além de elogios e agradecimentos, houve doze sugestões e quatro 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 (41) estava relacionado com elogios e agradecimentos ao orientador ou ao processo de orientação, tais como: "Eu gostei muito do processo. A minha orientadora me organizou e ajudou a dar uma estrutura nos afazeres do curso. Por conta da orientação consegui cumprir todos os requisitos e entregar uma dissertação estruturada." (concluinte do PPGA), ou, "A orientadora foi essencial para o avanço da minha pesquisa. Ela não apenas me desafiou a buscar novos recursos, mas também proporcionou valiosos momentos de reflexão e de profundo aprendizado." (concluinte do PPGL).

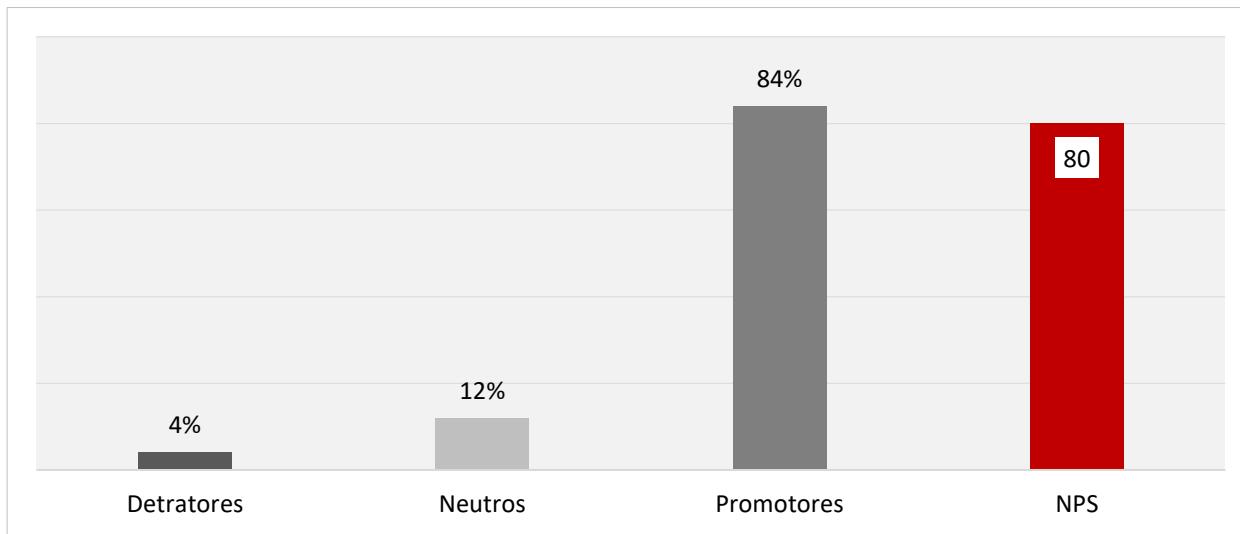
Dentre as críticas registradas, foram mencionados o processo de escolha do orientador e trocas de orientador durante o curso. Entre as sugestões, foram mencionadas ações de aprimoramento do processo de orientação, como adoção de metodologias ágeis, limitação do número de orientandos por orientador e o fortalecimento da comunicação entre as partes envolvidas.

### 3.7 Lealdade dos respondentes à UPM

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



Gráfico 17: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes

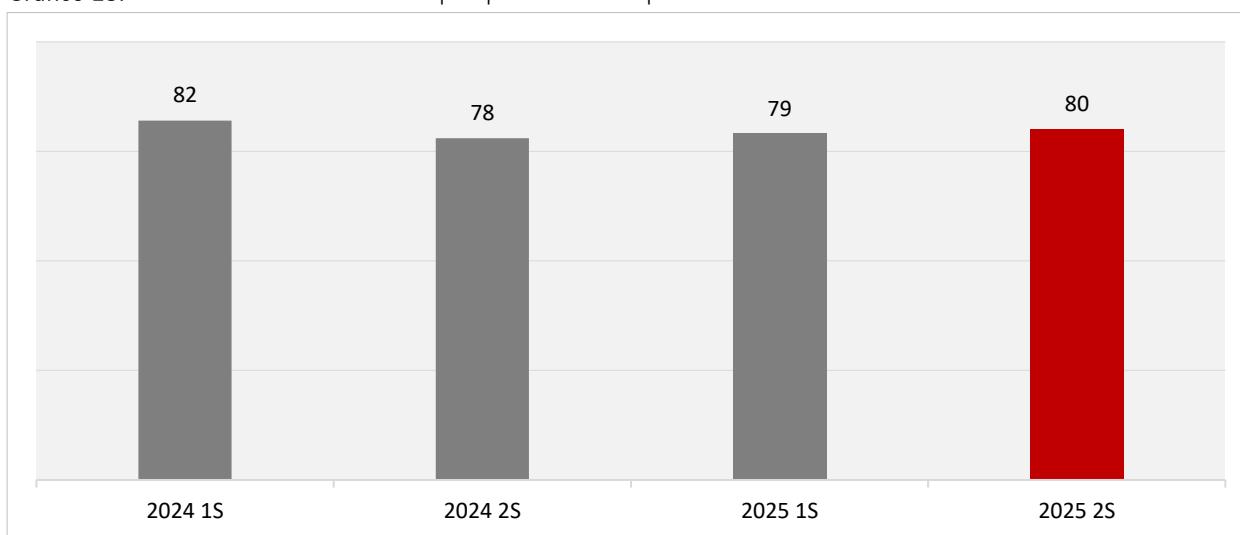


Fonte Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 84% dos respondentes eram alunos promotores (indicariam a UPM para seus amigos e familiares) e, 4%, eram alunos detratores (não indicariam), levando a um NPS igual a 80. Este resultado evidencia que, para os respondentes, a UPM é uma universidade em nível de excelência.

O NPS junto aos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu* passou a ser avaliado a partir do primeiro semestre de 2024. Conforme pode ser observado no Gráfico 18, o valor do NPS manteve-se relativamente estável.

Gráfico 18: Histórico do NPS da UPM na perspectiva dos respondentes



Fonte Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Os resultados obtidos no segundo semestre de 2025 mantiveram os elevados percentuais de respondentes satisfeitos com os diversos aspectos do processo de orientação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM. A quantidade expressiva de elogios e agradecimentos recebidos corrobora para este cenário de percepção de excelência em relação à Universidade.

Destaca-se, ainda, o aumento da adesão à pesquisa em relação aos dois semestres anteriores, refletindo os esforços articulados da CPA e da PRPG na mobilização e conscientização da comunidade acadêmica. Esse avanço contribui para a consolidação da cultura avaliativa institucional e fortalece a utilização dos resultados como subsídio para o aprimoramento contínuo dos Programas.

Para as próximas edições da pesquisa, recomenda-se a continuidade das ações de acompanhamento e engajamento dos alunos concluintes, com o objetivo de ampliar a adesão.



## Apêndice I: Perguntas do questionário respondido pelos alunos

### 1. Indique o Programa de Pós-Graduação no qual está matriculado(a).

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

### 2. Indique o nível de seu curso.

Tipo de questão: dicotômica. Resposta obrigatória.

- Mestrado
- Doutorado

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

Tipo de questão: aberta. Resposta obrigatória.

## Avaliação dos processos de pesquisa e orientação

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

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

Resposta obrigatória.

- 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. Resposta obrigatória.

- Sim
- Não

### 6. Você recebeu algum tipo de Bolsa?

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

## Dados demográficos

### 8. Sexo

Tipo de questão: dicotômica. Resposta obrigatória.

- Feminino
- Masculino

### 9. Faixa Etária

Tipo de questão: múltipla escolha. Resposta obrigatória.

- Menos de 25 anos;
- 25 a 30 anos;
- 31 a 35 anos;
- 36 a 40 anos;
- 41 a 50 anos;
- Acima de 50 anos;
- Não desejo declarar.



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

**Tipo de questão: múltipla escolha. Resposta 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. Resposta 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.

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

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

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

**Tipo de questão: múltipla escolha. Resposta 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;
- De 12.001 até 20.000;
- Acima de 20.000;
- Prefiro não responder.

**Avaliação geral do curso e da UPM**

**14. Indique o quanto o curso contribuiu com 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, limite de 400 caracteres para a resposta. Resposta opcional.**

**16. Indique seu nível de satisfação com sua formação de Mestrado ou Doutorado.**

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

**Resposta obrigatória.**

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

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

**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, limite de 400 caracteres para a resposta. Resposta opcional.