

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2025**

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 Geral dos Cursos de Graduação**

Magda Aparecida Salgueiro Duro



## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 2: Histórico de adesão dos alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação .....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo .....	10
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária .....	11
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes .....	11
Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes prováveis formandos .....	11
Gráfico 7: Histórico do percentual de respondentes prováveis formandos exercendo atividade profissional .....	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação .....	12
Gráfico 9: Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes .....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes prováveis formandos .....	13
Gráfico 11: Respondentes prováveis formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados .....	14
Gráfico 13: Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 14: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos .....	16
Gráfico 16: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais) .....	17
Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD) .....	17
Gráfico 18: Satisfação com o atendimento .....	17
Gráfico 19: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI .....	18
Gráfico 20: Relacionamento com o Professor RINT .....	18
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento do Professor RINT .....	18
Gráfico 22: Relacionamento com a CPA .....	19
Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Tutor .....	19
Gráfico 24: Informações sobre atividades <i>on-line</i> .....	20
Gráfico 25: Satisfação com os Encontros Integradores .....	20
Gráfico 26: Motivos para faltar nos Encontros Integradores .....	20
Gráfico 27: Satisfação com a atuação dos Diretores e Coordenadores .....	21
Gráfico 28: Relacionamento com Diretores e Coordenadores .....	21
Gráfico 29: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno .....	22
Gráfico 30: Satisfação com os processos de orientação do TCC .....	22
Gráfico 31: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional .....	22
Gráfico 32: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso .....	23
Gráfico 33: Intenção de manter vínculos com a UPM .....	23
Gráfico 34: Satisfação geral com o curso .....	24



---

Gráfico 35: NPS na perspectiva de todos os respondentes .....	24
Gráfico 36: NPS na perspectiva dos prováveis formandos .....	24
Gráfico 37: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação .....	25
Gráfico 38: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos prováveis formandos dos cursos de Graduação .....	25

## **Lista de Tabelas**

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

## **Lista de Siglas**

CGI	Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional
CGA	Coordenadoria de Gerenciamento e Atendimento Acadêmico
COI	Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional
CPA	Comissão Própria de Avaliação
EaD	Educação a Distância
NPS	Net Promoter Score
PRCPA	Professor Representante da Comissão Própria de Avaliação
RINT	Representante de Internacionalização
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UA	Unidade Acadêmica
UPM	Universidade Presbiteriana Mackenzie



## Sumário

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



## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) em 2025.

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

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, um apêndice com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.



## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar o nível geral de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou identificar:

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

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 14.667 alunos dos 26.436 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de 55% de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados em 2025 eram aderentes ao curso;
- II. 76% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 76% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e, 76%, estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. 71% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação estavam exercendo atividade profissional, sendo que 88% desses estavam exercendo atividade profissional relacionada ao curso;
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 84% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e, 82%, estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);
  - b) 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos

- laboratórios e, 43%, estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula;
- c) 65% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros da UA e, 91%, estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do *campus*;
  - d) 86% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo;
  - e) 50% dos respondentes estavam satisfeitos com o Portal do Aluno;
  - V. Em relação à satisfação com o atendimento:
    - a) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
    - b) 55% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento na Unidade Acadêmica e, 41%, estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
    - c) 54% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro, 63% estavam satisfeitos com o atendimento da COI e, 42%, estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
    - d) 59% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios e, 65%, estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Bolsas;
    - e) 73% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo;
    - f) 45% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Help Desk;
  - VI. 86% dos respondentes dos cursos presenciais e dos cursos em EaD estavam satisfeitos com o curso;
  - VII. Quanto à lealdade à UPM, 56% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e, 16%, não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 40, na perspectiva dos respondentes.



## 2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha, para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais.

O questionário continha perguntas para quatro grupos: todos os alunos dos cursos presenciais e cursos em EaD, alunos prováveis formandos de cursos presenciais e de cursos em EaD. Assim, do total de 80 perguntas do questionário, cada grupo respondeu, em média, 35 perguntas.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Forms, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, o anonimato dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos dos cursos de Graduação da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, *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 5 a 17 de maio de 2025 para os alunos dos *campi* Higienópolis e Alphaville. Para os alunos do campus Campinas<sup>1</sup>, a coleta de dados foi realizada de 05 a 14 de novembro de 2025. O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

Para a análise das respostas das perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção.

Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 a 3** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram as opções de **4 a 6** foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de **7 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 78, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>2</sup>:

- a) respostas que marcaram as posições de 0 a 6, alunos detratores;
- b) respostas que marcaram as posições 7 ou 8, alunos neutros;
- c) respostas que marcaram as posições 9 ou 10, alunos promotores.

sendo o  $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$ , representado sem o sinal de percentual.

<sup>1</sup> Os alunos do campus Campinas participaram do protótipo da pesquisa de avaliação da atuação dos docentes no primeiro semestre e, por isso, a coleta de dados da avaliação da satisfação geral foi transferida para o segundo semestre de 2025.

<sup>2</sup> REICHELD, 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 14.667 alunos dos 26.436 matriculados nos cursos de Graduação da UPM, com 55% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Graduação Presencial			Graduação EaD			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	População <sup>3</sup>	Número de respostas	Adesão	População	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	3.021	2.249	74%				3.021	2.249	74%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	1.999	1.486	74%	142	81	57%	2.141	1.567	73%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.427	1.596	36%	1.559	916	59%	5.986	2.512	42%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.238	330	27%				1.238	330	27%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	173	142	82%	888	364	41%	1.061	506	48%
Escola de Engenharia (EE)	2.180	1.350	62%				2.180	1.350	62%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.127	1.370	64%				2.127	1.370	64%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.716	1.265	74%	1.546	620	40%	3.262	1.885	58%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.420	2.898	53%				5.420	2.898	53%
	<b>22.301</b>	<b>12.686</b>	<b>57%</b>	<b>4.135</b>	<b>1.981</b>	<b>48%</b>	<b>26.436</b>	<b>14.667</b>	<b>55%</b>

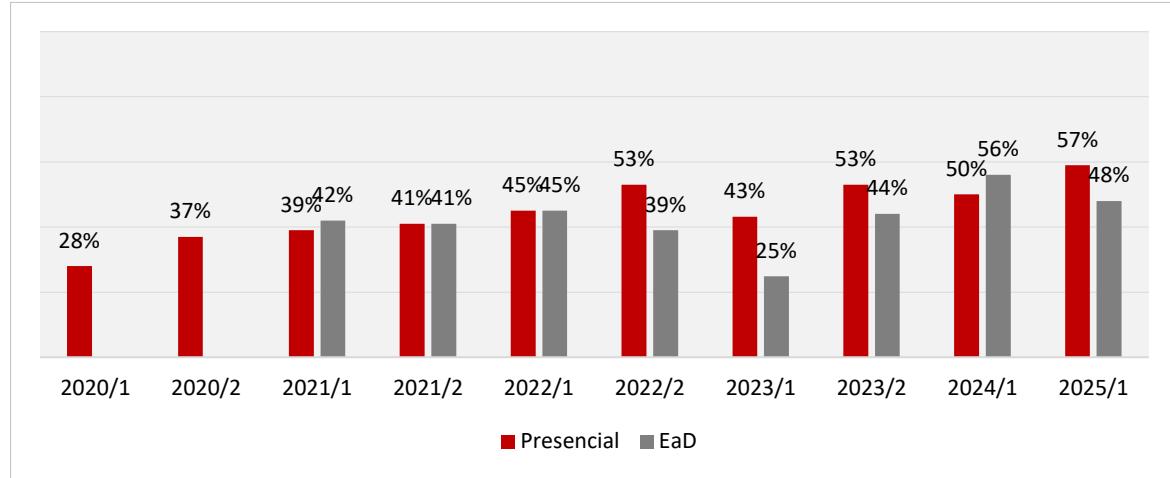
**Fonte:** Dados da pesquisa

Pode-se observar na Tabela 1 que o CCBS foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 74%, seguida pelo CCL, com 73%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais de Graduação (57%) que nos de Graduação em EaD (48%).

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

<sup>3</sup> Dados obtidos no ambiente TOTVS. O número de alunos matriculados nos cursos em EaD e nos *campi* Higienópolis e Alphaville, foram obtidos em maio de 2025 e, de alunos matriculados no campus Campinas, em novembro de 2025.

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



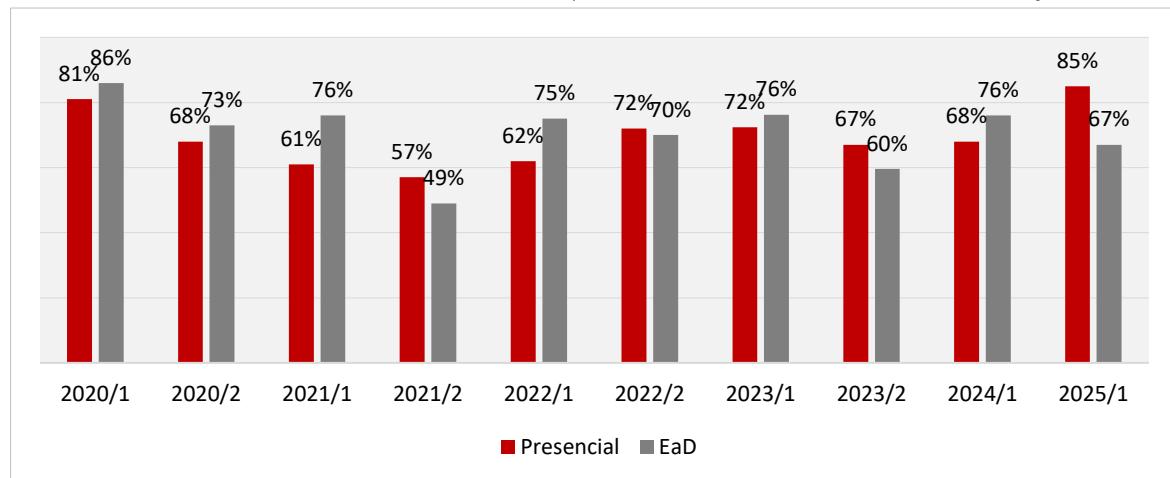
Fonte: Dados da pesquisa

A adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação presenciais à pesquisa de satisfação voltou a subir após uma queda no primeiro semestre de 2024, alcançando a maior taxa de adesão na série histórica (57%).

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD apresentou uma queda de oito pontos percentuais em relação ao primeiro semestre de 2024, mas ainda se manteve acima das taxas de adesão anteriores no período observado, conforme Gráfico 1.

A adesão dos alunos prováveis formandos tem se mantido consistentemente mais alta que a adesão geral dos alunos, como apresentado no Gráfico 2. Houve uma sequência de quedas durante os semestres com ensino em Regime Excepcional por Contingência (de 2020 a 2021), havendo uma recuperação a partir do primeiro semestre de 2022. Após uma queda no segundo semestre de 2023, a adesão dos prováveis formandos dos cursos presenciais apresentou crescimento, alcançando 85%. Já entre os alunos prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD, houve uma queda de 9 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior.

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

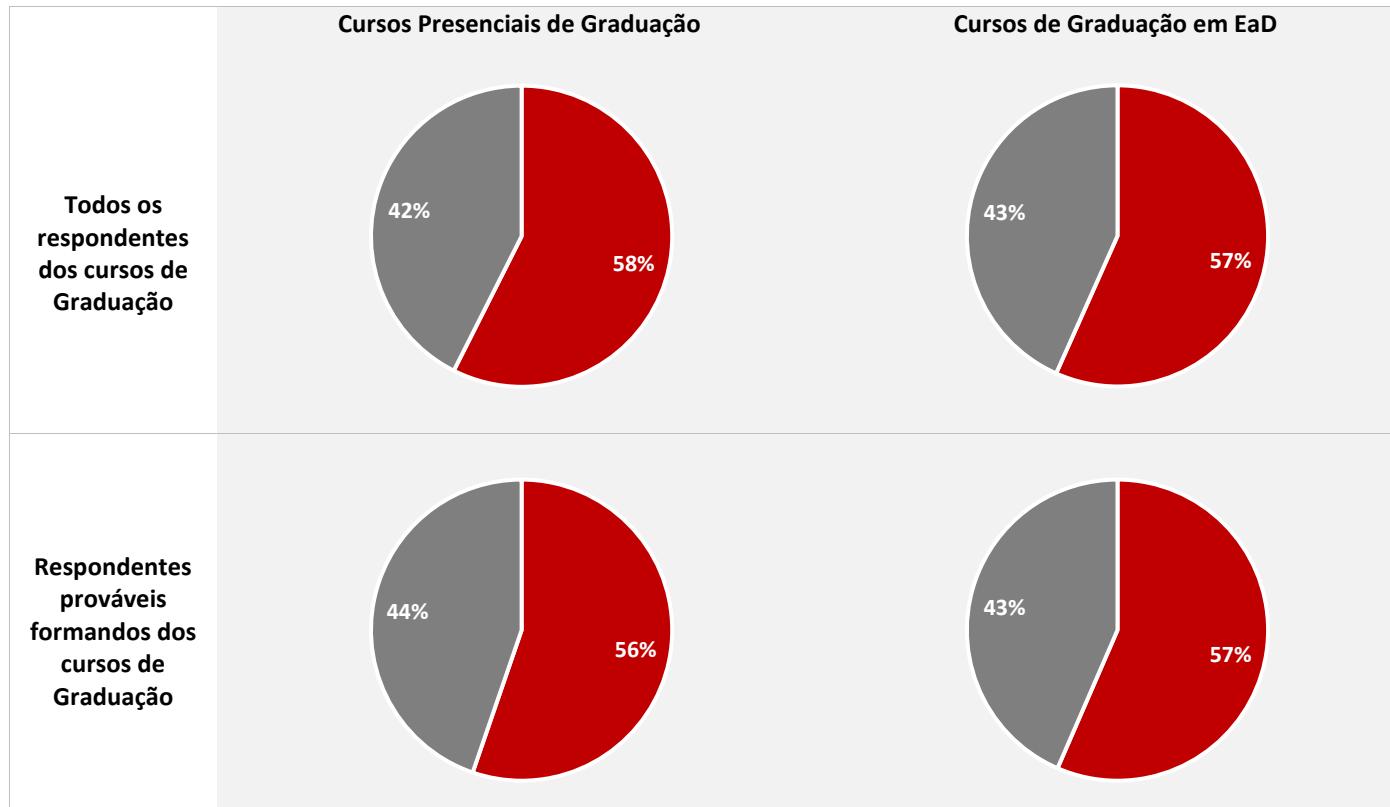


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Como pode ser observado no Gráfico 3, os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino não variaram na comparação entre o número total de respondentes e, respondentes formandos dos cursos em EaD. Já nos cursos presenciais, houve ligeira variação nesta comparação.

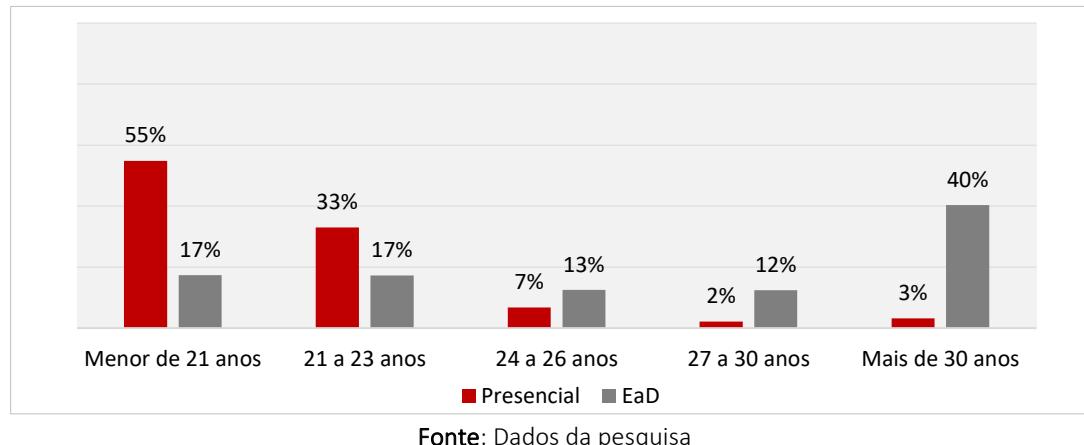
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo



É possível observar, no Gráfico 3, que em todos os grupos, havia predominância do sexo feminino.

As curvas de faixa etária apresentaram comportamentos distintos entre os respondentes dos cursos presenciais e, respondentes dos cursos em EaD. Conforme apresentado no Gráfico 4, 55% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária menor que 21 anos, em comparação com 17% de respondentes dos cursos de Graduação em EaD. No entanto, apenas 3% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária acima de 30 anos, enquanto 40% dos respondentes da Graduação em EaD estavam nessa faixa.

Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária

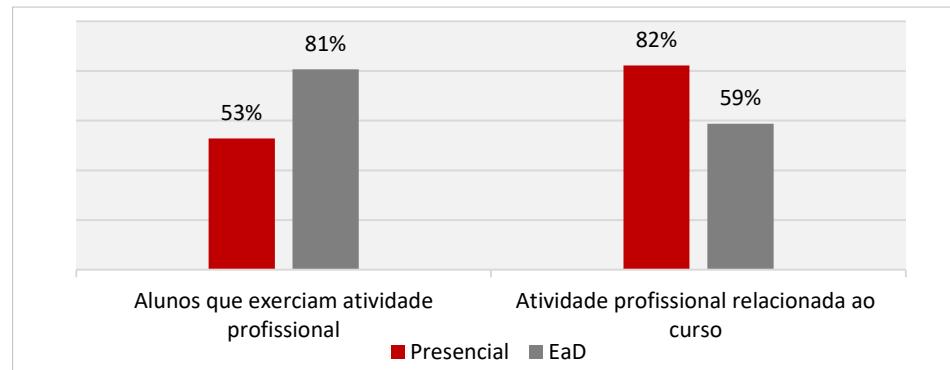


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 Situação profissional dos respondentes

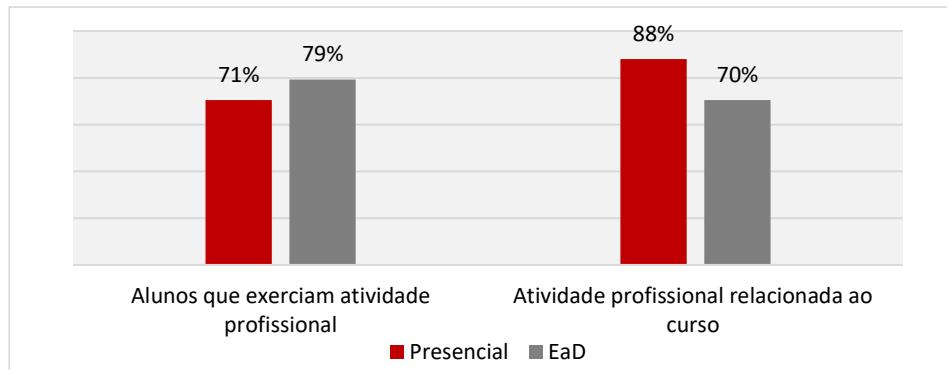
Conforme apresentado no Gráfico 5, 53% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 81% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes prováveis formandos, o percentual subiu para 71% na Graduação presencial e caiu para 79% na Graduação em EaD, conforme apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes prováveis formandos



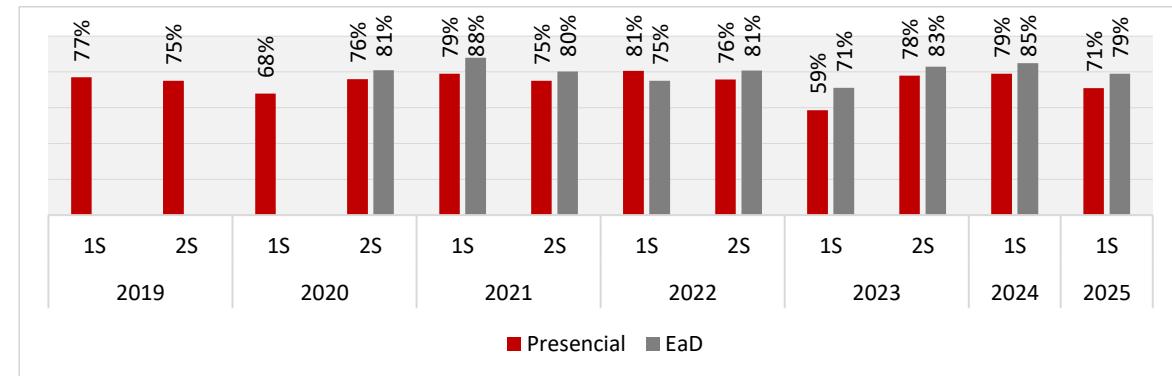
Fonte: Dados da pesquisa

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

O percentual de respondentes prováveis formandos dos cursos de Graduação exercendo atividade profissional vinha se mantendo razoavelmente estável nas últimas duas pesquisas. Em relação ao ano anterior, os percentuais apresentaram queda de 8 pontos percentuais entre os respondentes dos cursos presenciais e, de 6 pontos percentuais, entre os respondentes dos cursos em EaD, como apresentado no Gráfico 7.

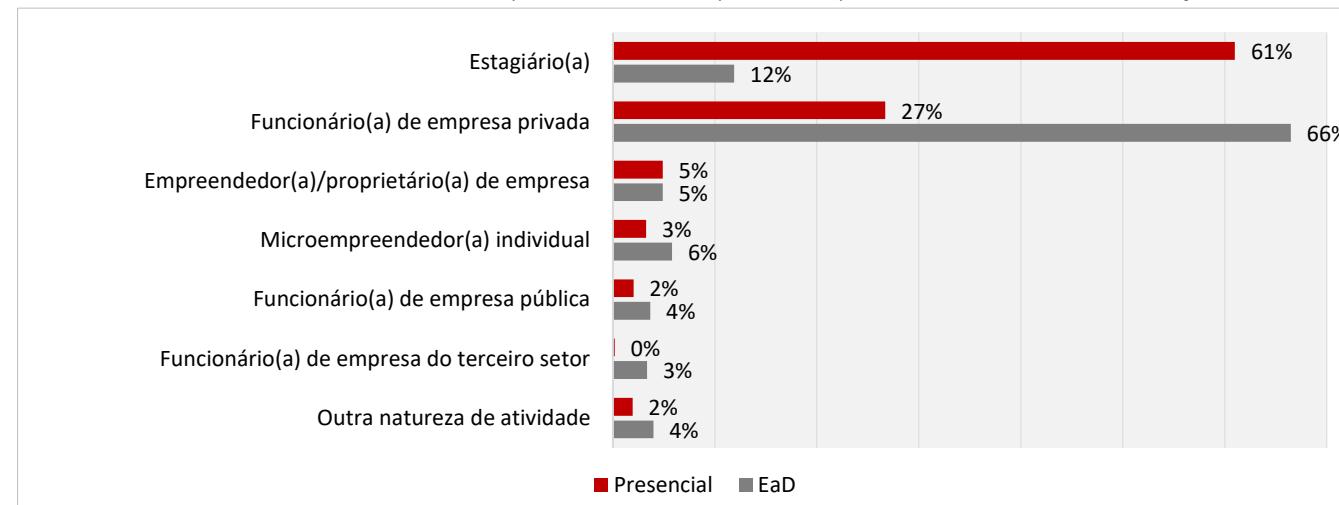
É possível notar ainda que, na maioria dos semestres da série, os cursos de Graduação em EaD têm apresentado maior percentual de respondentes prováveis formandos exercendo atividade profissional.

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



Fonte: Dados da pesquisa

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

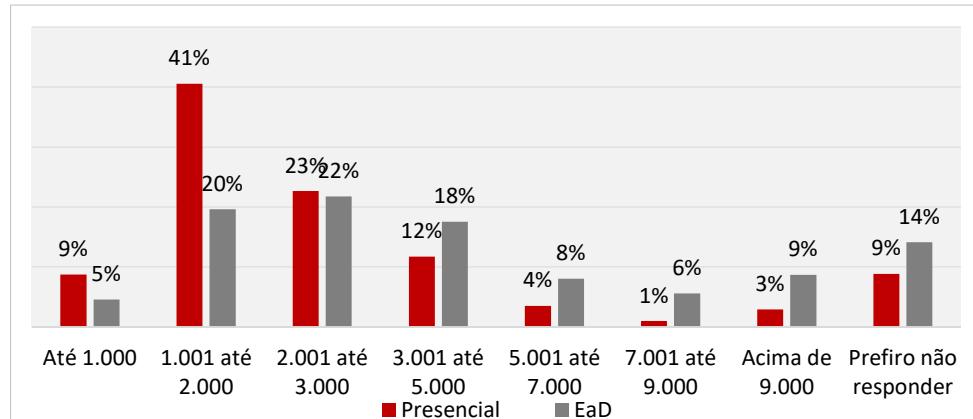


Observa-se, no Gráfico 8, que a natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação na UPM variou de acordo com a modalidade do curso: entre os alunos dos cursos presenciais, 61% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional eram estagiários, enquanto entre os alunos dos cursos EaD, 66% dos respondentes trabalhavam como funcionários de empresa privada.

Fonte: Dados da pesquisa

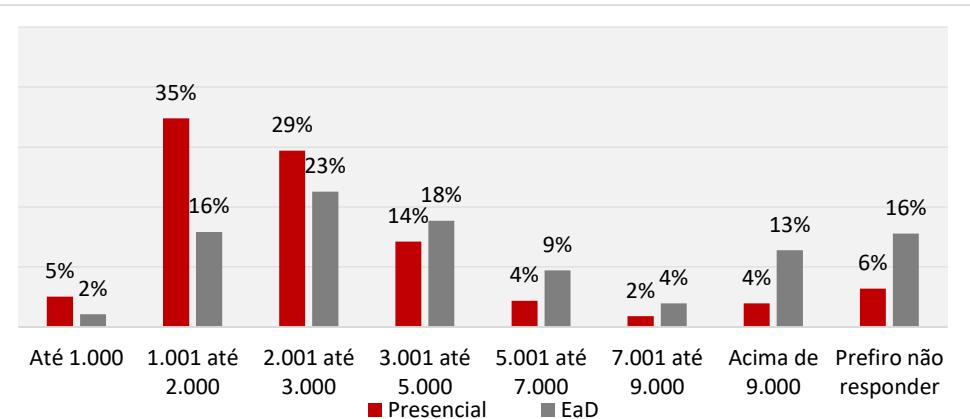
Quanto à renda bruta, foi possível identificar que os respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais apresentaram menores percentuais de alunos na faixa de renda até R\$ 2.000 e maiores percentuais de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000 (Gráfico 10), quando comparados à todos os respondentes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

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



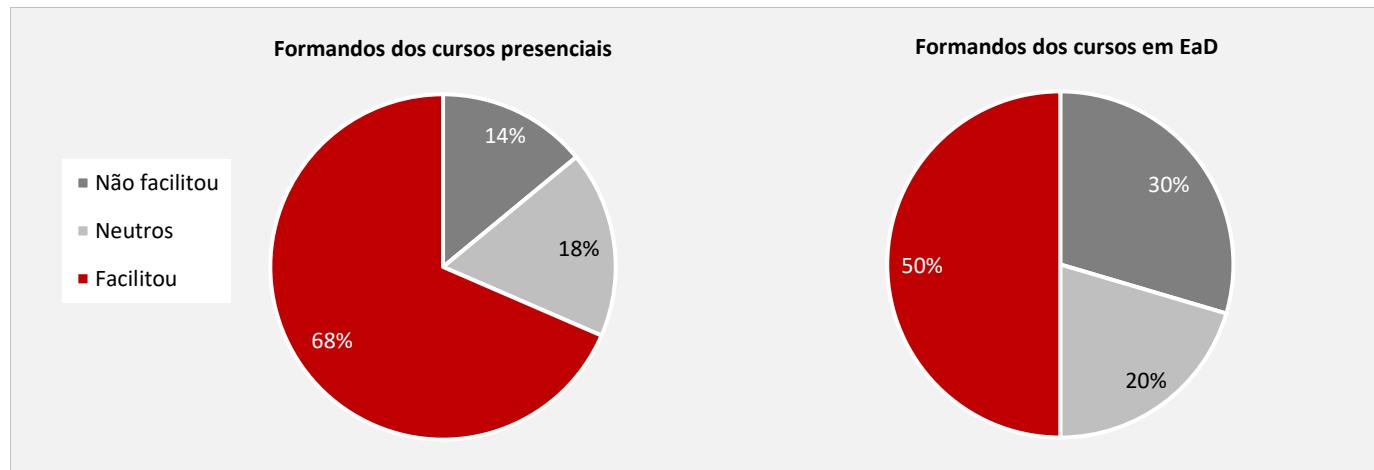
Fonte: Dados da pesquisa

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



Fonte: Dados da pesquisa

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

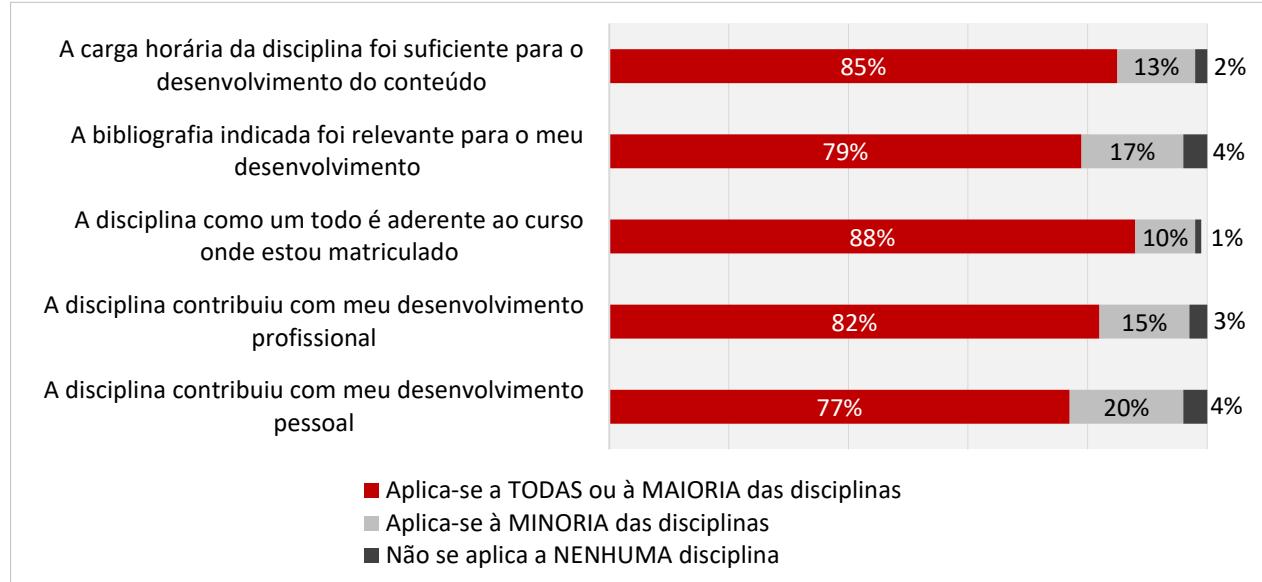


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 11, entre os respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais exercendo atividade profissional, 68% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho. Já entre os respondentes prováveis formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual foi de 50%. Essa diferença pode ser explicada pelo fato de um maior percentual de alunos dos cursos em EaD já estarem exercendo atividade profissional durante o curso, como pode ser verificado no Gráfico 5.

### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados



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

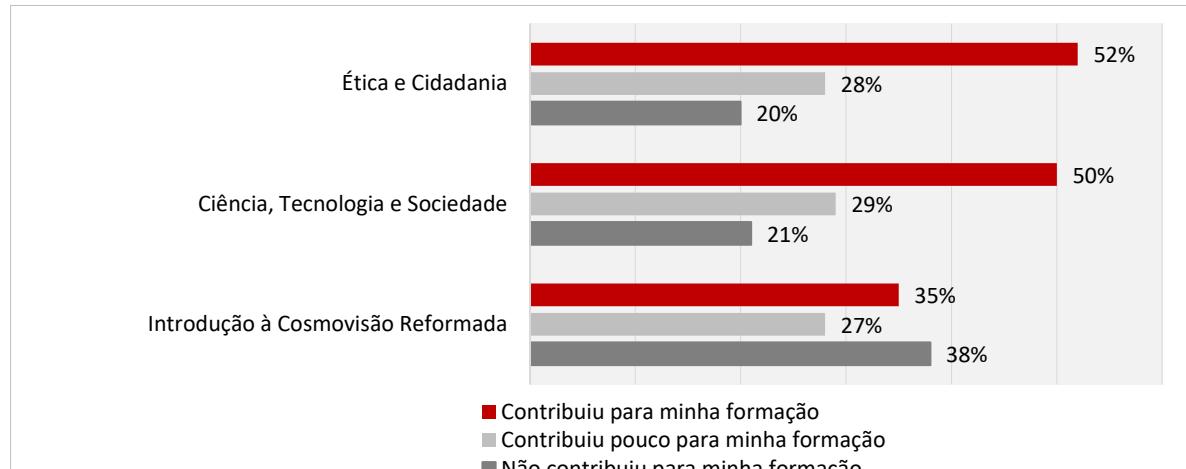
É possível observar no Gráfico 12 que a aderência do componente curricular ao curso foi a assertiva que alcançou maior percentual de “aplica-se a todas ou à maioria das disciplinas”, com 88%.

Fonte: Dados da pesquisa.

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

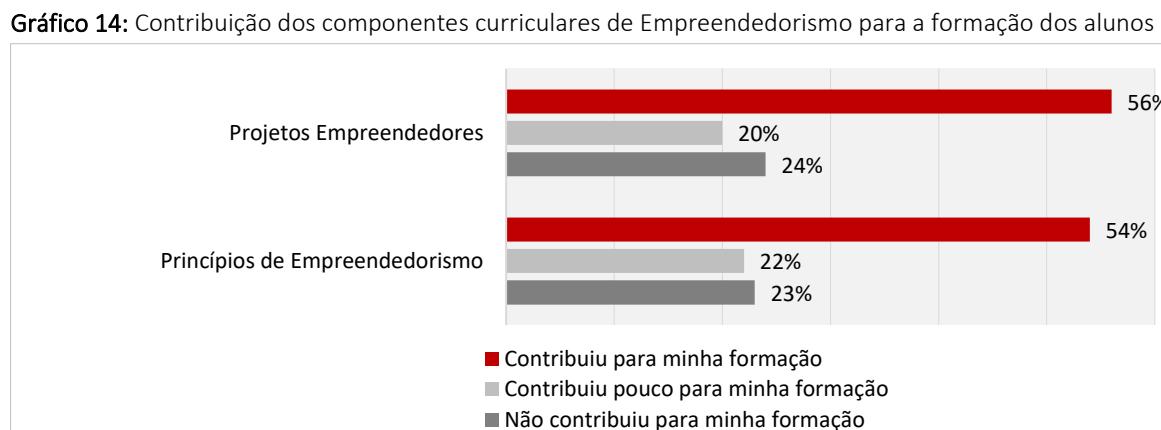
### 3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

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



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, os percentuais de respondentes que indicaram que os componentes curriculares Ética e Cidadania e, Ciência, Tecnologia e Sociedade, contribuíram para sua formação foram similares entre si, com 52% e 50% respectivamente.

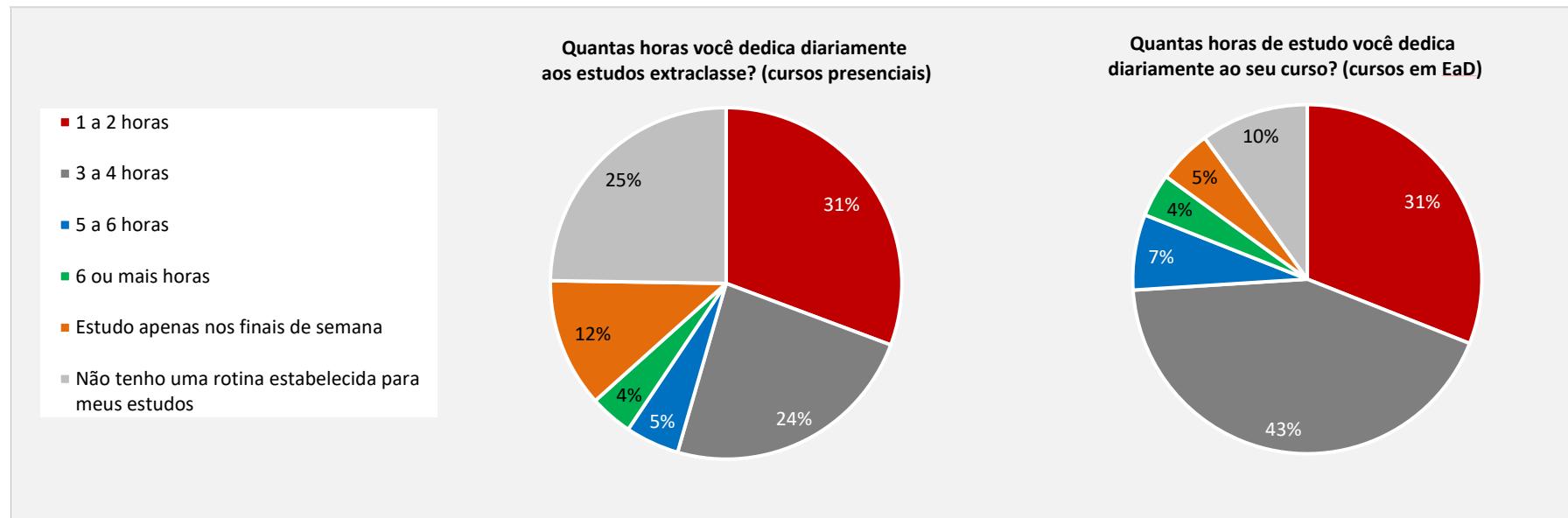
O Gráfico 14 evidencia que o componente curricular Projetos Empreendedores alcançou 56% de respondentes que concordaram que o componente contribuiu para sua formação, enquanto Princípios de Empreendedorismo alcançou 54%.

Os resultados indicam evolução em relação à pesquisa do primeiro semestre de 2024, quando os percentuais de respondentes que informaram que os componentes curriculares de empreendedorismo contribuíram para sua formação foram, ambos, 53%.

### 3.4 Dedicação aos estudos

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

Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos



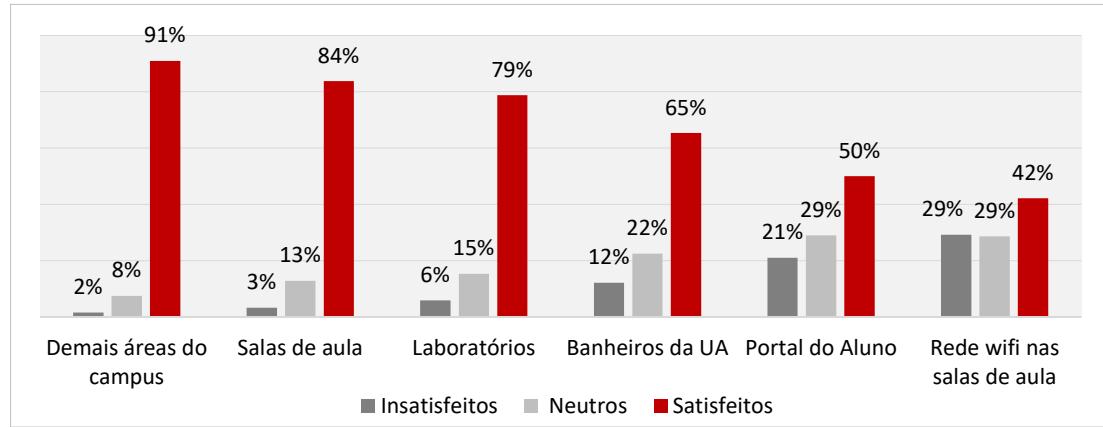
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

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

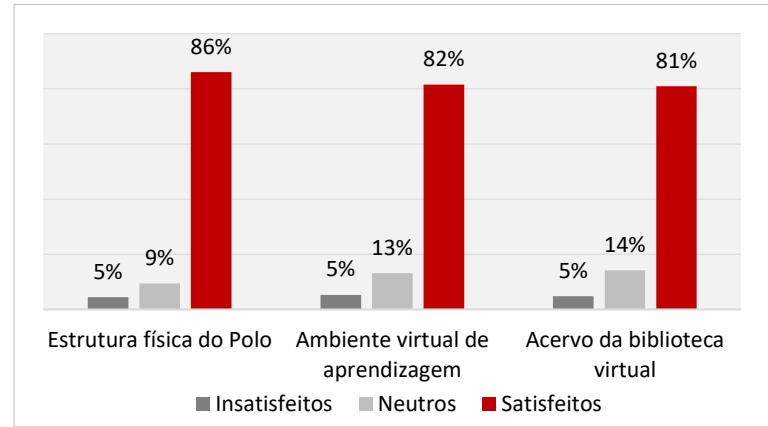
As condições das áreas comuns do campus (cursos presenciais) e estrutura física dos Polos (cursos em EaD) foram os itens de infraestrutura que alcançaram os maiores percentuais de respondentes satisfeitos, com 91% e 86%, respectivamente.

Gráfico 16: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

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



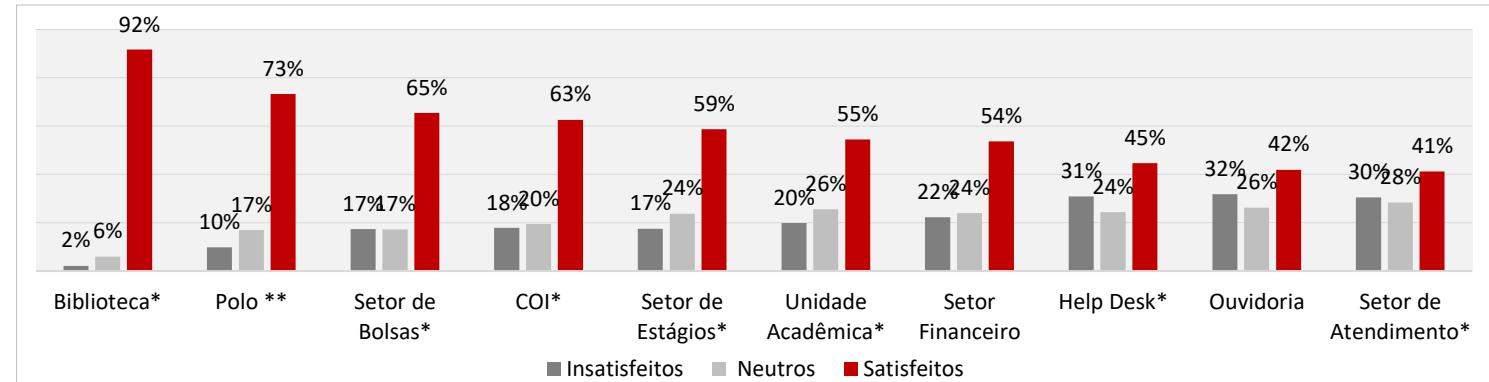
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos

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

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

Gráfico 18: Satisfação com o atendimento



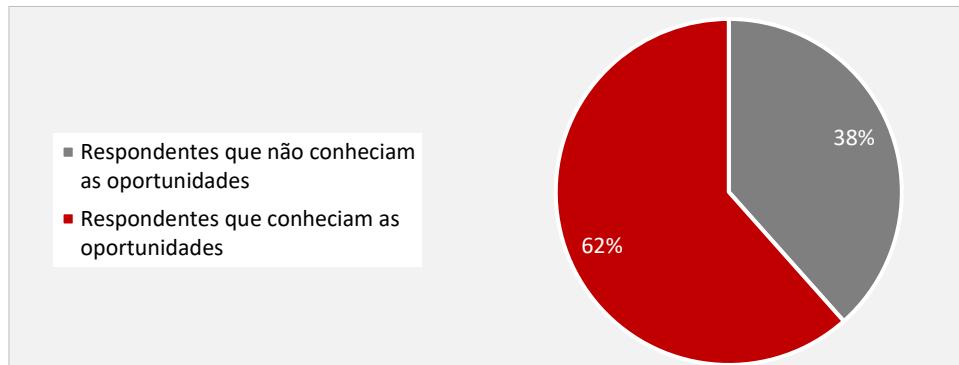
Fonte: Dados da pesquisa

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

### 3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Foi perguntado aos alunos se conheciam as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI). Conforme apresentado no Gráfico 19, 62% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades.

Gráfico 19: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

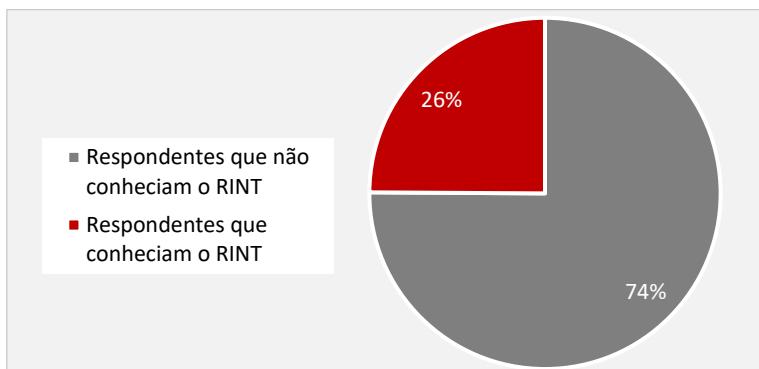


Fonte: Dados da pesquisa

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

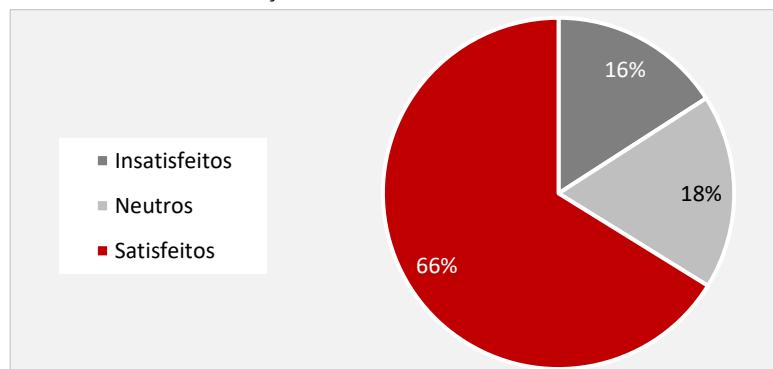
Conforme apresentado no Gráfico 20, 25% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor RINT de sua Unidade Acadêmica. Dentre aqueles que buscaram atendimento deste professor, 66% estavam satisfeitos, como pode ser observado no Gráfico 21.

Gráfico 20: Relacionamento com o Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

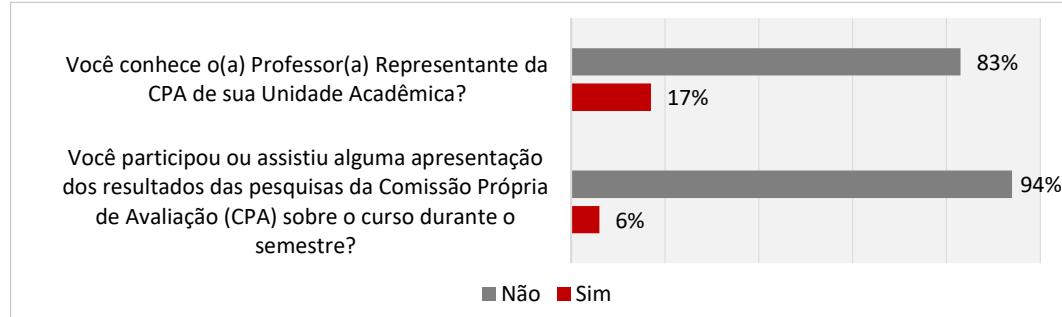
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento do Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Relacionamento com a CPA

Gráfico 22: Relacionamento com a CPA



Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 22, 17% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor Representante da Comissão Própria de Avaliação (PRCPA) e, 6%, responderam que participaram de apresentações de resultados da CPA em 2025.

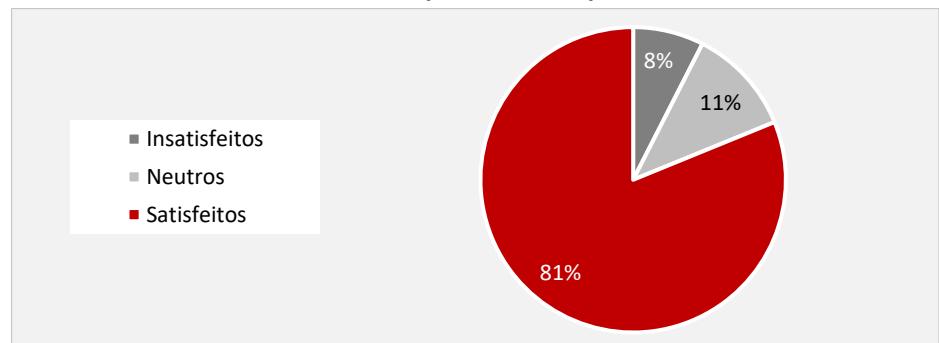
### 3.10 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD

Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados para as perguntas direcionadas apenas aos alunos dos cursos em EaD.

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

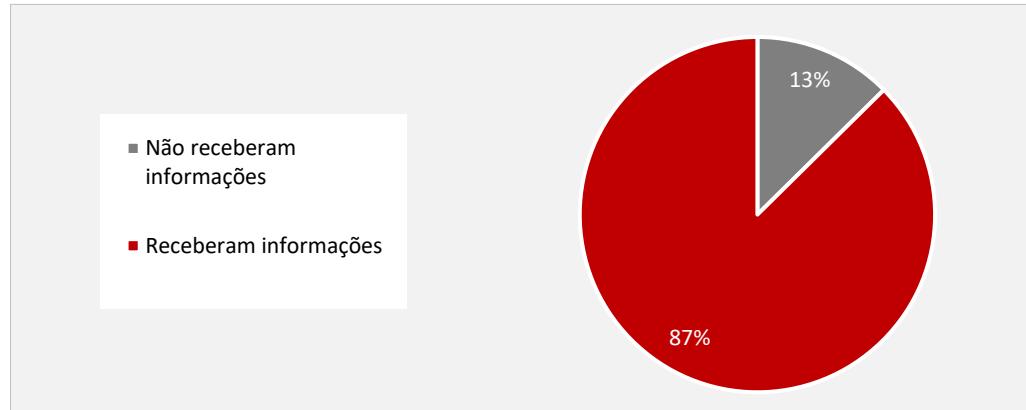
Os resultados apresentados no Gráfico 23 indicam que 81% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Tutor, o que representa um aumento de 12 pontos percentuais em relação à pesquisa realizada no ano anterior.

Gráfico 23: Satisfação com a atuação do Tutor



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 24: Informações sobre atividades *on-line*



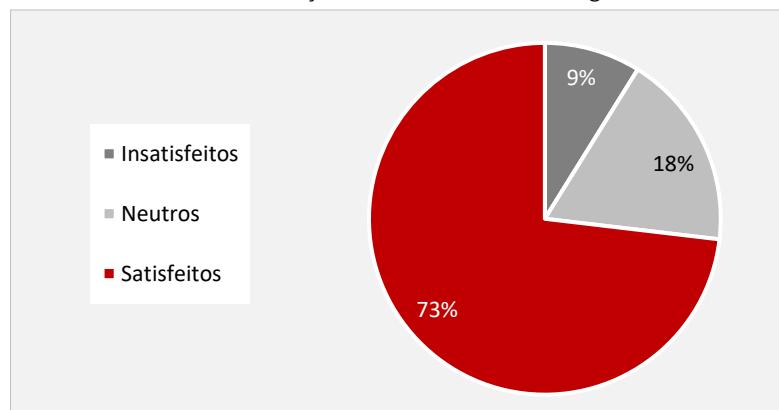
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 87% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o primeiro semestre de 2025, conforme apresentado no Gráfico 24.

### 3.10.2 Satisfação com os Encontros Integradores

Conforme apresentado no Gráfico 25, 73% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos em EaD. A pesquisa também buscou identificar os motivos que levaram os alunos faltarem nesses encontros. De acordo com o Gráfico 26, a principal motivação estava relacionada ao trabalho.

Gráfico 25: Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 26: Motivos para faltar nos Encontros Integradores



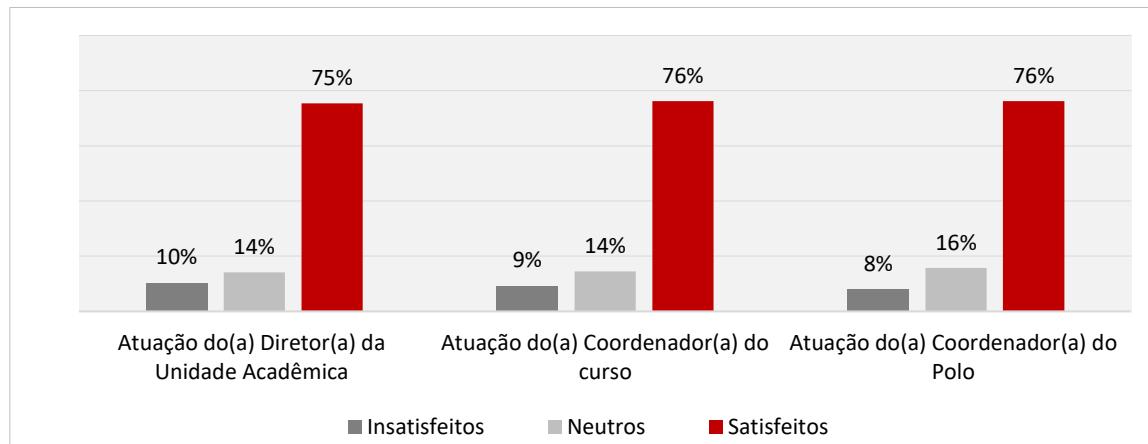
Fonte: Dados da pesquisa

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

Como pode ser verificado no Gráfico 27, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 75%, similar ao percentual de satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, que foi de 76%.

Já a avaliação da satisfação dos alunos com a atuação do Coordenador do Polo, foi realizada apenas pelos alunos dos cursos em EaD, com resposta opcional. Os resultados indicaram 76% de respondentes satisfeitos.

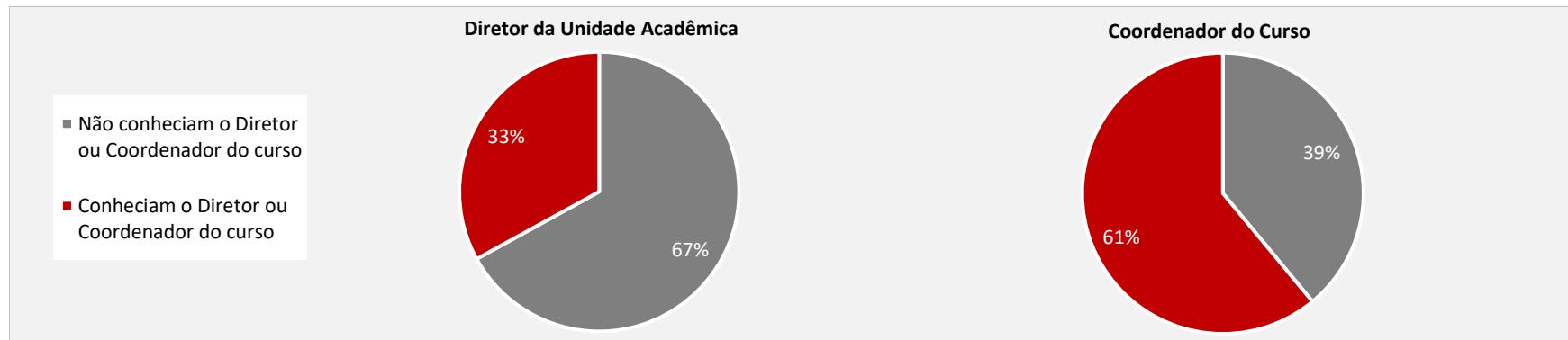
Gráfico 27: Satisfação com a atuação dos Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

As perguntas sobre satisfação com atuação do Diretor e Coordenador de Curso orientavam o aluno a deixar a resposta em branco, caso não os conhecessem. Conforme apresentado no Gráfico 28, 33% dos respondentes conheciam o Diretor da UA e 61% conheciam o Coordenador do curso.

Gráfico 28: Relacionamento com Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

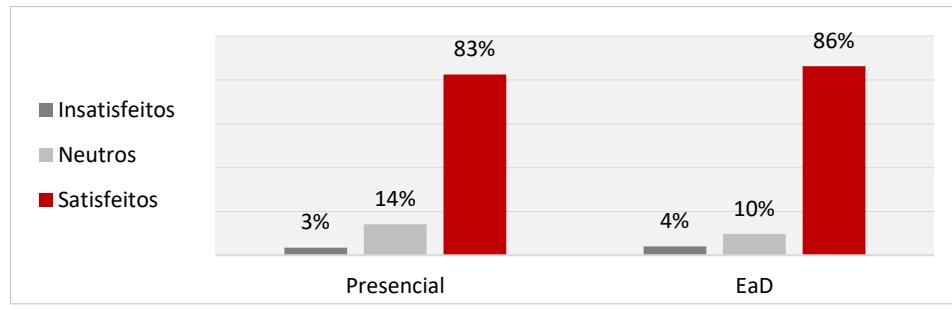
### 3.12 Satisfação geral dos alunos prováveis formandos

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

#### 3.12.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso

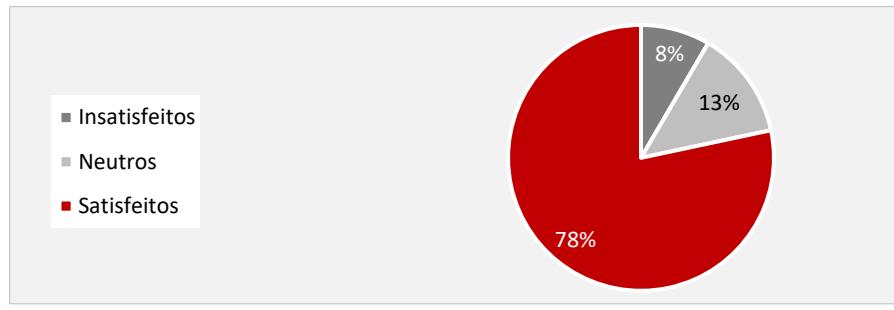
O percentual de prováveis formandos respondentes dos cursos presenciais satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 83% e, dos cursos em EaD, foi de 86%. Em relação à satisfação com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso, o percentual de respondentes satisfeitos foi de 78%. Os Gráficos 29 e 30 apresentam os resultados encontrados.

Gráfico 29: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 30: Satisfação com os processos de orientação do TCC



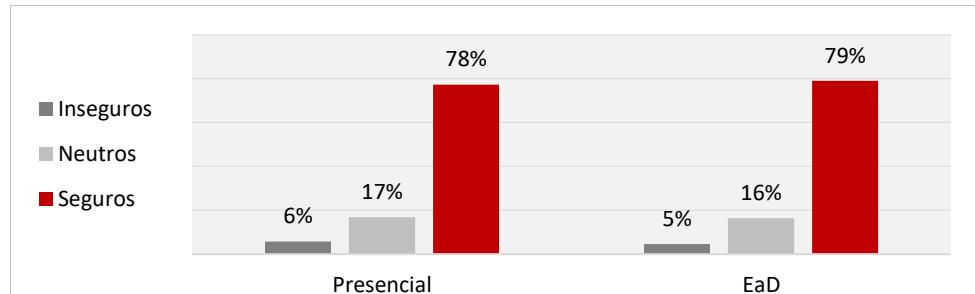
Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme apresentado no Gráfico 31, 78% dos respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional. Observa-se que este percentual é próximo ao percentual dos respondentes prováveis formandos que estavam exercendo atividade profissional (71%, conforme Gráfico 6).

No caso dos prováveis formandos dos cursos em EaD, o percentual de respondentes que indicaram estar seguros foi de 79%, o mesmo percentual de alunos que estavam exercendo atividade profissional, conforme Gráfico 6.

Gráfico 31: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional

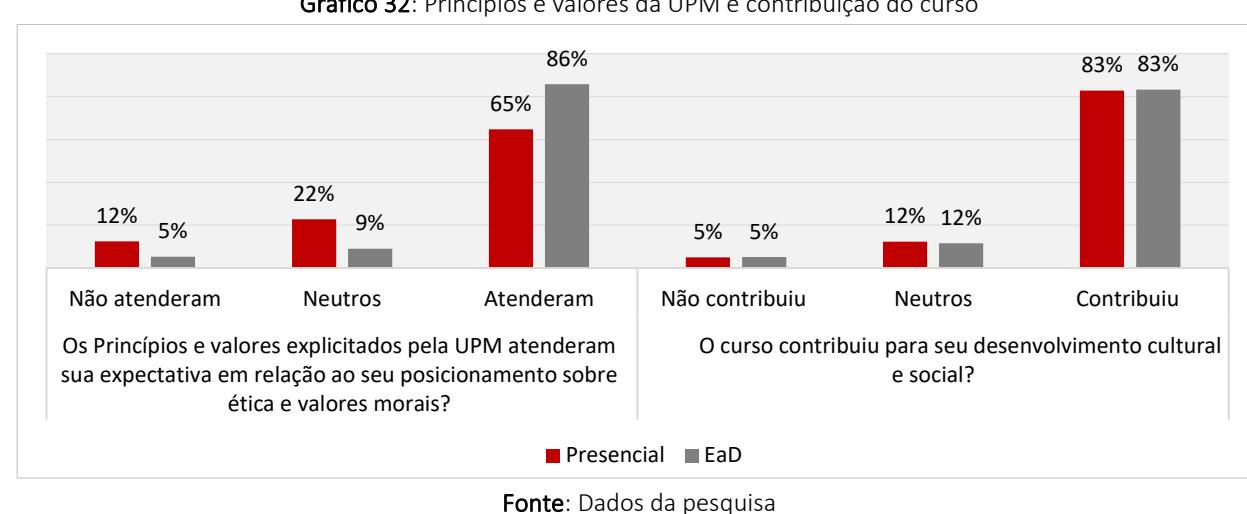


Fonte: Dados da pesquisa

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

65% dos prováveis formandos respondentes dos cursos presenciais e, 86% dos cursos em EaD, indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação aos seus posicionamentos sobre valores éticos e morais, conforme apresentado no Gráfico 32.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 32 evidencia que 83% dos prováveis formandos tanto dos cursos presenciais quanto EaD, indicaram que o curso sendo concluído contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

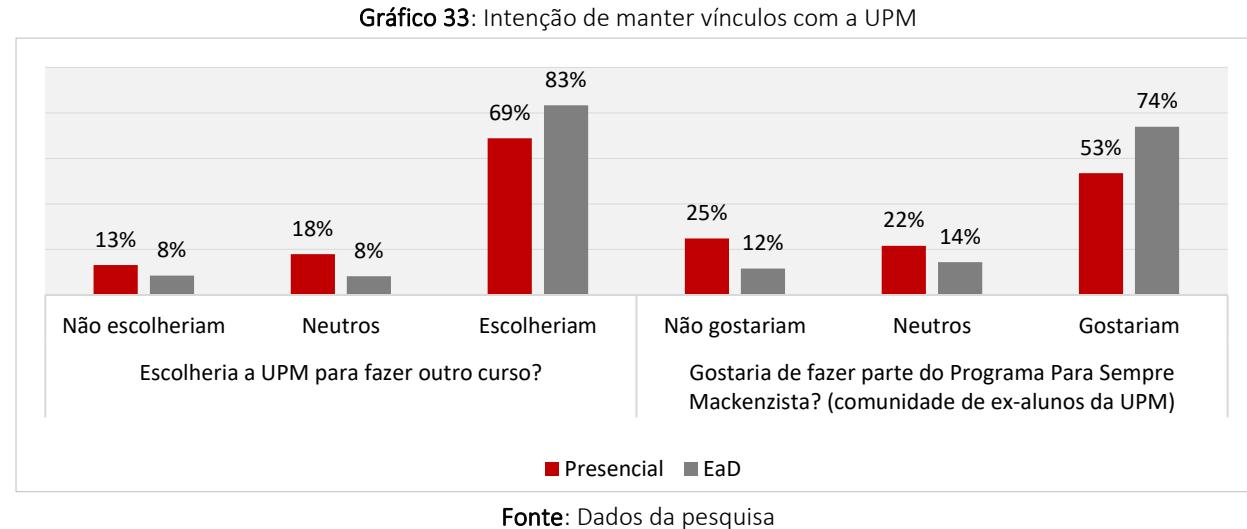


### 3.12.4 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 69% dos respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais e, 83% dos respondentes prováveis formandos dos cursos em EaD, escolheriam a UPM para fazer outro curso.

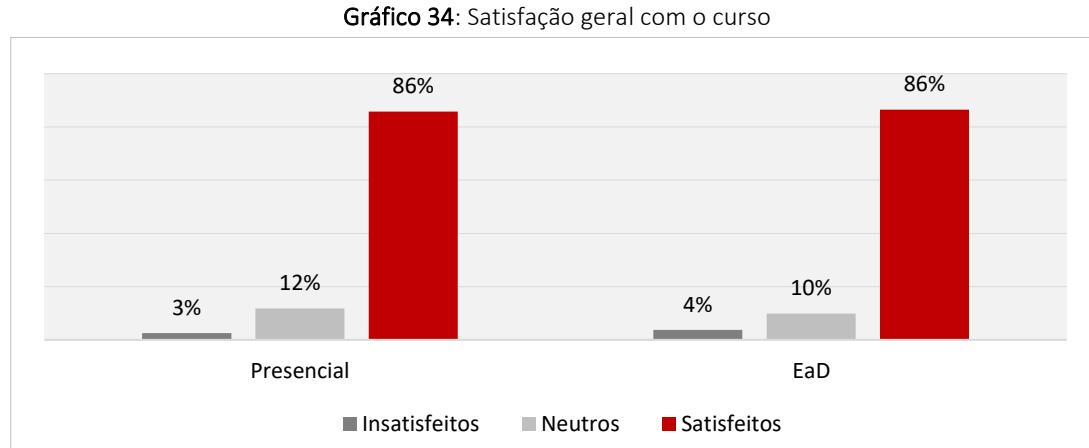
Quanto a fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista, 53% dos prováveis formandos respondentes dos cursos presenciais e, 74% dos respondentes prováveis formandos dos cursos em EaD, gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 33.



### 3.13 Satisfação geral com o curso

O percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi de 86%, tanto entre os respondentes dos cursos presenciais de Graduação quanto entre os respondentes dos cursos de Graduação em EaD, como pode ser observado no Gráfico 34.



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

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 35 e 36, o NPS da UPM era 40, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 47, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes prováveis formandos.

Os resultados evidenciam ainda que o percentual de alunos promotores foi de 56% quando são considerados todos os respondentes e de 66% entre os respondentes prováveis formandos.

Gráfico 35: NPS na perspectiva de todos os respondentes

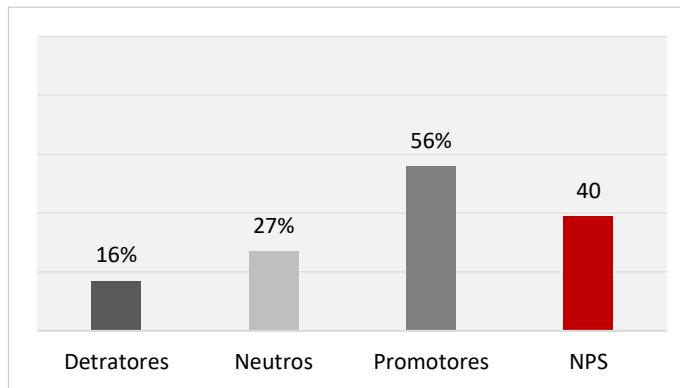
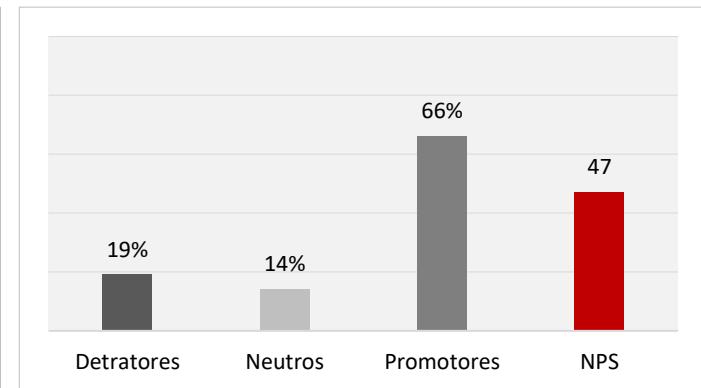


Gráfico 36: NPS na perspectiva dos prováveis formandos



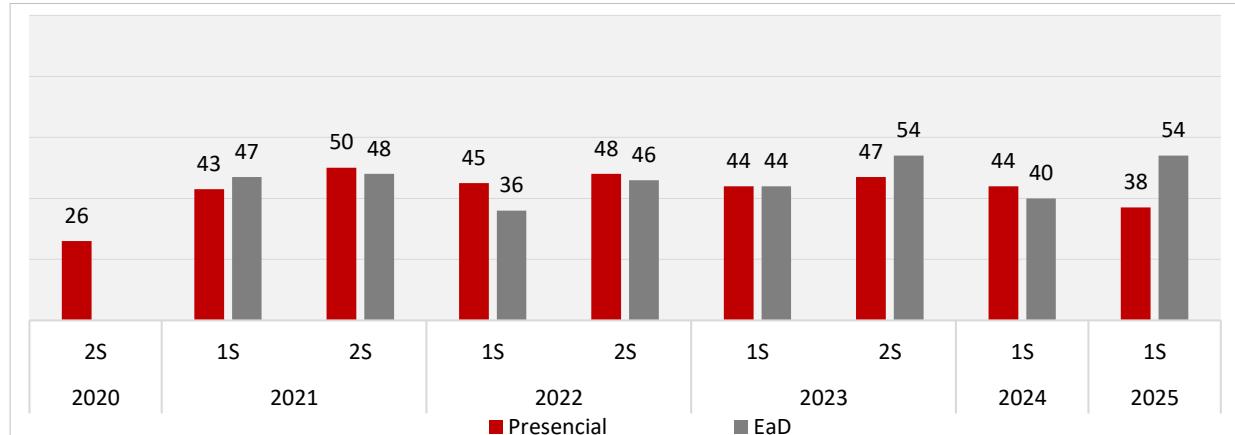
### 3.14.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

Os Gráficos 37 e 38 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos prováveis formandos, no período de 2020 a 2025 1S.

O NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes dos cursos presenciais ficou abaixo dos resultados observados no período entre 2021 e 2024. Já o NPS na perspectiva dos respondentes dos cursos em EaD subiu 14 pontos percentuais, retomando o patamar observado no segundo semestre de 2023, quando foi alcançado o maior NPS do período, como apresentado no Gráfico 37.

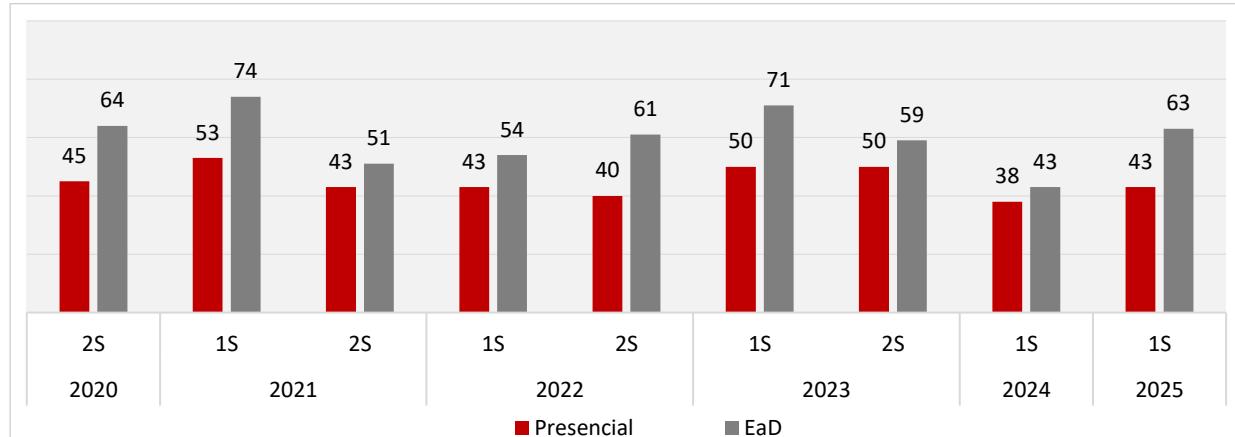
Em relação aos respondentes prováveis formandos, pode-se observar no Gráfico 38 que, no caso dos cursos em EaD, o NPS tem sido maior que aqueles avaliados junto a todos os alunos (Gráfico 37). Essa diferença foi mantida na pesquisa realizada em 2025, quando o índice de lealdade dos prováveis formandos à UPM cresceu em ambas as modalidades de ensino: de 38 para 43 entre os respondentes dos cursos presenciais e, de 43 para 63, entre os respondentes dos cursos em EaD.

Gráfico 37: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 38: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos prováveis formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa de satisfação geral dos alunos de Graduação realizada em 2025 apresentou um avanço na adesão dos alunos dos cursos presenciais, alcançando o maior percentual desde 2020, tanto no alunado geral quanto entre os prováveis formandos.

Parte das dimensões avaliadas manteve altos percentuais de alunos satisfeitos, como a contribuição dos professores para a formação dos alunos e o atendimento da Biblioteca. Outras dimensões, como o atendimento dos tutores e o ambiente AVA, ambos dos cursos em EaD, apresentaram evolução nos percentuais de alunos satisfeitos. Porém a despeito da satisfação com o curso, o percentual de alunos que desejam manter vínculo com a UPM continua em patamares médios, assim como o valor do NPS na perspectiva dos alunos dos cursos presenciais.

Quanto às instâncias de atendimento, a maioria dos indicadores apresentou um menor percentual de alunos satisfeitos, em relação à pesquisa anterior, notadamente quando se considera os resultados da avaliação dos respondentes prováveis formandos. Provavelmente, este resultado foi influenciado pelos desdobramentos da implantação do novo sistema de gestão. A satisfação geral com a infraestrutura também apresentou menores percentuais de alunos satisfeitos, notadamente a satisfação com banheiros e rede *wi-fi*.

Outro aspecto a destacar é a redução do percentual de respondentes prováveis formandos exercendo atividade profissional, que apresentou queda em relação à pesquisa anterior, a despeito de a PNAD Contínua<sup>4</sup> do período da coleta de dados evidenciar crescimento do percentual de pessoas ocupadas.

Considerando-se os resultados apresentados, que ganham representatividade a partir dos percentuais de adesão à pesquisa, recomenda-se a avaliação detalhada dos fatores que poderiam ter influenciado os valores alcançados para o NPS, os percentuais de satisfação com o atendimento, assim como os indicadores relacionados à empregabilidade dos prováveis formandos.

---

<sup>4</sup> Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílios (PNAD) Contínua. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9171-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-mensal.html>. Acesso em 22/06/2025



## APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos<sup>5</sup>

1. Indique o curso da UPM onde você está matriculado(a).  
**Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com os nomes dos cursos da UPM.**
2. Indique em qual semestre do curso em que você está matriculado(a). Caso esteja matriculado em mais de um semestre, indique aquele onde cursa mais créditos.  
**Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do semestre.**

### Por favor, informe seus dados demográficos

3. Sexo  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Feminino
  - Masculino
4. Faixa etária  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.**
  - Menos de 21 anos;
  - de 21 a 23 anos;
  - 24 a 26 anos;
  - 27 a 30 anos;
  - Mais de 30 anos.
5. Você está exercendo alguma atividade profissional?  
**Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.**
  - Sim
  - Não (*Ir para a pergunta 10*)
7. Qual a natureza da sua atividade profissional?  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.**
  - Estagiário(a);
  - Funcionário(a) de empresa privada;
  - Funcionário(a) de empresa pública;
  - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor;
  - Microempreendedor(a) individual;
  - Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual;
  - Outra natureza de atividade.
8. Ser um(a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?  
**Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não facilitou e 10=Facilitou Muito. Resposta obrigatória.**
9. Qual a faixa de sua bolsa (se estagiário) ou renda bruta mensal atual (em reais)?  
**Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.**
  - Até 1.000;
  - De 1.001 até 2.000;
  - De 2.001 até 3.000;
  - De 3.001 até 5.000;
  - De 5.001 até 7.000;
  - De 7.001 até 9.000;
  - Acima de 9.000
  - Prefiro não responder

### Sobre sua atividade profissional

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

<sup>5</sup> Deve-se observar que o questionário possui filtros para os diferentes grupos de respondentes. Algumas questões foram respondidas por todos e, outras, apenas por alunos relacionados a algum grupo específico, por exemplo, curso presencial ou em EaD, aluno formando ou não formando.



## Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

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

**Tipo de questão:** Múltipla escolha com 4 opções (Não se aplica a NENHUMA disciplina, Aplica-se à MINORIA das disciplinas, Aplica-se à MAIORIA das disciplinas, aplica-se a TODAS as disciplinas). Resposta obrigatória.

- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo.
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento.
- Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a).
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional.
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

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

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

12. Avalie o quanto as disciplinas universais já cursadas por você contribuíram para sua formação (caso ainda não tenha cursado a disciplina, marque a opção “Ainda não cursei”).

**Tipo de questão:** Múltipla escolha com 5 opções (Não contribuiu, Contribuiu pouco, Contribuiu, Contribuiu muito, Ainda não cursei esta disciplina). Resposta obrigatória.

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

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

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

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

- Meu curso é presencial;
- Meu curso é a distância (EaD). (ir para a pergunta 27)

## Para alunos de cursos presenciais

15. Indique o campus onde está matriculado.

**Tipo de questão:** opcional, lista suspensa com os nomes dos campi.

16. Em geral, quantas horas de estudo você dedica diariamente aos estudos extraclasse?

**Tipo de questão:** múltipla escolha, obrigatória.

- 1 a 2 horas;
- 3 a 4 horas;
- 5 a 6 horas;
- 6 ou mais horas;
- Estudo apenas aos finais de semana;
- Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

23. Você utiliza com frequência o novo Portal do Aluno (implantado com o sistema TOTVS RM)?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

24. O quanto você está satisfeito(a) com o novo Portal do aluno?

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

25. Caso queira, faça comentários ou sugestões sobre o Portal do Aluno.

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

26. Você gostaria de comentar sobre algum item de infraestrutura que não foi abordado acima?

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

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

27. Indique o Polo onde está matriculado.

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

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

Tipo de questão: aberta, opcional.

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

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

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

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

31. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.

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

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

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

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

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

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

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

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

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- 1 a 2 horas;
- 3 a 4 horas;
- 5 a 6 horas;



- 6 ou mais horas;
  - Estudo apenas aos finais de semana;
  - Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos.
38. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso neste semestre. Deixe em branco se seu curso não teve Tutor neste semestre.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
39. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
40. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo. Deixe em branco se não conhece fisicamente o Polo.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
41. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Polo. Deixe em branco se não for possível avaliar.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
42. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo onde está matriculado(a).  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
43. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- ### Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos
44. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
45. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento aos Alunos da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
46. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
47. Você conhece as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas aos alunos pela COI? (setor de mobilidade acadêmica/intercâmbio).  
**Tipo de questão:** dicotômica, obrigatória.
  - Sim
  - Não
48. Você conhece o(a) Professor(a) Representante Internacional (RINT) de sua Unidade Acadêmica?  
**Tipo de questão:** dicotômica, obrigatória.
  - Sim
  - Não
49. Avalie o atendimento do(a) Professor(a) RINT de sua Unidade Acadêmica. Deixe em branco se não utilizou o atendimento do(a) Professor(a) RINT.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
50. Avalie sua satisfação com o atendimento da COI. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
51. Caso queira, faça comentários sobre o atendimento do(a) Professor(a) RINT e/ou atendimento da COI.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.



52. Avalie sua satisfação com o Setor de Estágios. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
53. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
54. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor de Bolsas. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
55. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
56. Avalie sua satisfação com o atendimento do Help Desk. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
57. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento do Help Desk.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
58. Você participou ou assistiu alguma apresentação dos resultados das pesquisas da Comissão Própria de Avaliação (CPA) sobre o curso durante o semestre?  
**Tipo de questão:** dicotômica, opcional.
- Sim
  - Não
59. Você conhece o(a) Professor(a) Representante da CPA de sua Unidade Acadêmica?  
**Tipo de questão:** dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não

### Aspectos gerais

60. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
61. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
62. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. Caso não conheça o(a) Coordenador(a), deixe em branco.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
63. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
64. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica de seu curso. Caso não conheça o(a) Diretor(a), deixe em branco.  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
65. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Diretor(a).  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
66. Qual seu grau de satisfação com o Curso?  
**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
67. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?  
**Tipo de questão:** aberta, opcional, limite de 400 caracteres.



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

**Tipo de questão:** dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*ir para a pergunta 78*)

### Prováveis formandos

69. O curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social?

**Tipo de questão:** escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não contribuiu e 10=Contribuiu muito. Resposta obrigatória.

70. Qual seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?

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

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

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

72. 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=Me sinto inseguro(a) e 10=Me sinto seguro(a). Resposta obrigatória.

73. 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.

74. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta acima.

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

75. 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.

76. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?

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

77. Caso queira, comente sobre os princípios e valores explicitados pela UPM.

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

### Sua confiança na UPM

78. 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.

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

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

80. Caso queira, faça comentários sobre este questionário e/ou sobre itens que gostaria de ter avaliado e que não encontrou aqui.

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