

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2025 1S**

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

**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitor de Graduação**

Marcos Nepomuceno Duarte

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

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Luiz Guilherme Pennacchi Dellore

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Wallace Tesch Sabaini

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenador de Cursos de Especialização *Lato Sensu***

Adilson Aderito da Silva

## Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão.....	8
Gráfico 2: Histórico de adesão dos prováveis formandos.....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo .....	9
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária.....	10
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes.....	10
Gráfico 6: Histórico do percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional.....	11
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos respondentes .....	11
Gráfico 8: Faixa de renda bruta dos respondentes.....	12
Gráfico 9: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados no semestre .....	12
Gráfico 10: Conceito geral atribuído para os componentes curriculares cursados no semestre .....	13
Gráfico 11: Avaliação da atuação dos docentes .....	13
Gráfico 12: Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes.....	14
Gráfico 13: Autoavaliação dos respondentes para o seu comprometimento com o curso .....	14
Gráfico 14: Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho.....	15
Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com a infraestrutura.....	15
Gráfico 16: Conceito geral atribuído para a infraestrutura do curso.....	16
Gráfico 17: Satisfação dos respondentes com o atendimento .....	16
Gráfico 18: Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno .....	17
Gráfico 19: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores.....	17
Gráfico 20: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno .....	18
Gráfico 21: Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional .....	18
Gráfico 22: Princípios e valores da UPM.....	19
Gráfico 23: Intenção de manter vínculo com a UPM.....	19
Gráfico 24: Satisfação geral com o curso.....	20
Gráfico 25: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes .....	20
Gráfico 26: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes prováveis formandos .....	20
Gráfico 27: Histórico do NPS na perspectiva dos prováveis formandos .....	21

## Lista de Tabelas

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

## Sumário

<b>1</b>	<b>Introdução.....</b>	<b>5</b>
1.1	Síntese dos resultados encontrados.....	5
<b>2</b>	<b>Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Apresentação geral dos resultados.....</b>	<b>8</b>
3.1	Dados demográficos dos respondentes .....	9
3.2	A situação profissional dos respondentes .....	10
3.3	Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	12
3.4	Avaliação da atuação dos docentes .....	13
3.5	Autoavaliação dos alunos.....	14
3.6	Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura.....	15
3.7	Satisfação com o atendimento.....	16
3.8	Satisfação geral com a atuação de Diretores e Coordenadores.....	17
3.9	Satisfação geral dos alunos prováveis formandos.....	17
3.9.1	Satisfação com a contribuição dos professores.....	18
3.9.2	Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.....	18
3.9.3	Princípios e valores da UPM .....	18
3.9.4	Intenção de manter vínculo com a UPM .....	19
3.10	Satisfação geral com o curso .....	19
3.11	Lealdade dos alunos à UPM - NPS .....	20
3.11.1	Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	21
<b>4</b>	<b>Considerações finais .....</b>	<b>22</b>
	<b>APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos .....</b>	<b>23</b>

## **Apresentação**

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação geral dos alunos com os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), realizada ao final do primeiro semestre de 2025.

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, um apêndice com as perguntas do questionário respondido pelos alunos.

## 1 Introdução

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

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

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.190 alunos dos 2.800 que estavam matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, num total de **43%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que os componentes curriculares cursados no primeiro semestre de 2025 estavam atualizados em relação às práticas de mercado;
- II. 87% dos respondentes consideraram que a atuação dos professores foi boa ou excelente;
- III. 75% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso e, 74%, estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da UA;
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 89% dos respondentes estavam satisfeitos com a iluminação da sala de aula e, 80%, estavam satisfeitos com a refrigeração da sala de aula;
  - b) 72% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos da sala de aula e, 71%, estavam satisfeitos com os laboratórios;
  - c) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com os sanitários;
- V. Em relação à satisfação com o atendimento:
  - a) 45% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do setor financeiro;
  - b) 56% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento na UA;
  - c) 53% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA<sup>1</sup>) e, 47%, estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
- VI. 78% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso;
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 58% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e, 21%, não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 37, na perspectiva dos respondentes.

---

<sup>1</sup> Coordenadoria de Gerenciamento e Atendimento Acadêmico, no âmbito da Pró-Reitoria de Controle Acadêmico.

## 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 apêndice refere-se às perguntas do questionário utilizado.

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

O período de coleta de dados foi do dia 05 a 17 de maio 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.

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

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

Já para a análise das respostas da pergunta 41 do questionário, 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>2</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 1.190 alunos dos 2.800 matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em maio de 2025, com 43% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão dos alunos por UA

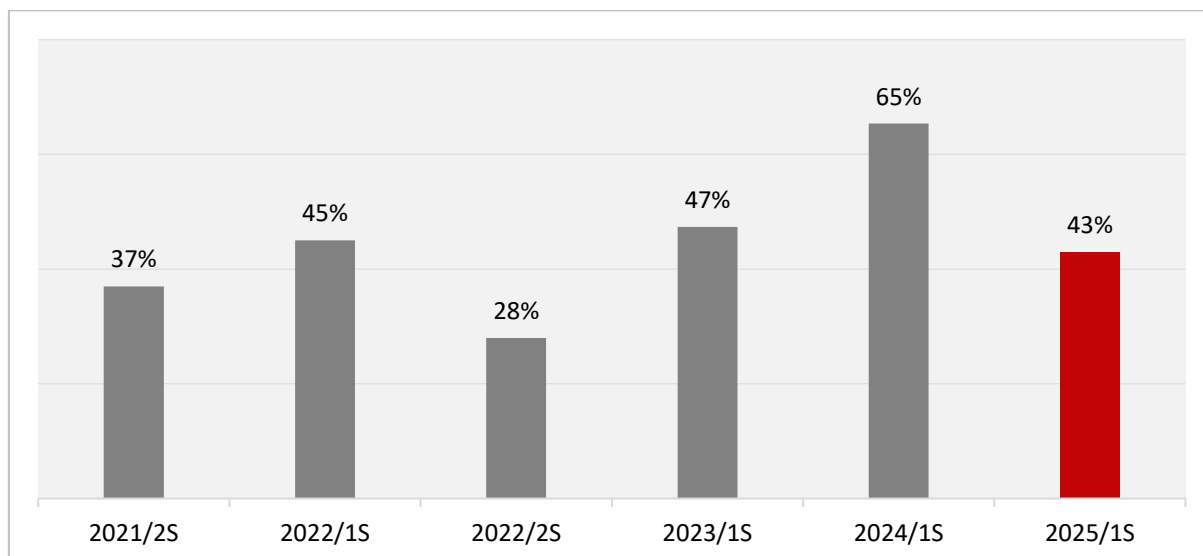
UA	População*	Nº de respostas	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	157	86	55%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	121	83	69%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	1.005	481	48%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	110	63	57%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	8	7	88%
Escola de Engenharia (EE)	414	134	32%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	172	63	37%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	304	90	30%
Faculdade de Direito (FDIR)	509	183	36%
<b>Total</b>	<b>2.800</b>	<b>1.190</b>	<b>43%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa

\*Conforme relatório emitido em maio de 2025 pelo sistema TOTVS.

É possível observar na Tabela 1, que o CEFT e CCT foram as UAs com maior percentual geral de adesão. Já o CCSA foi a UA com maior número de alunos e de respondentes. O Gráfico 1 apresenta o histórico de adesão dos alunos dos cursos na modalidade presencial, desde o segundo semestre de 2021.

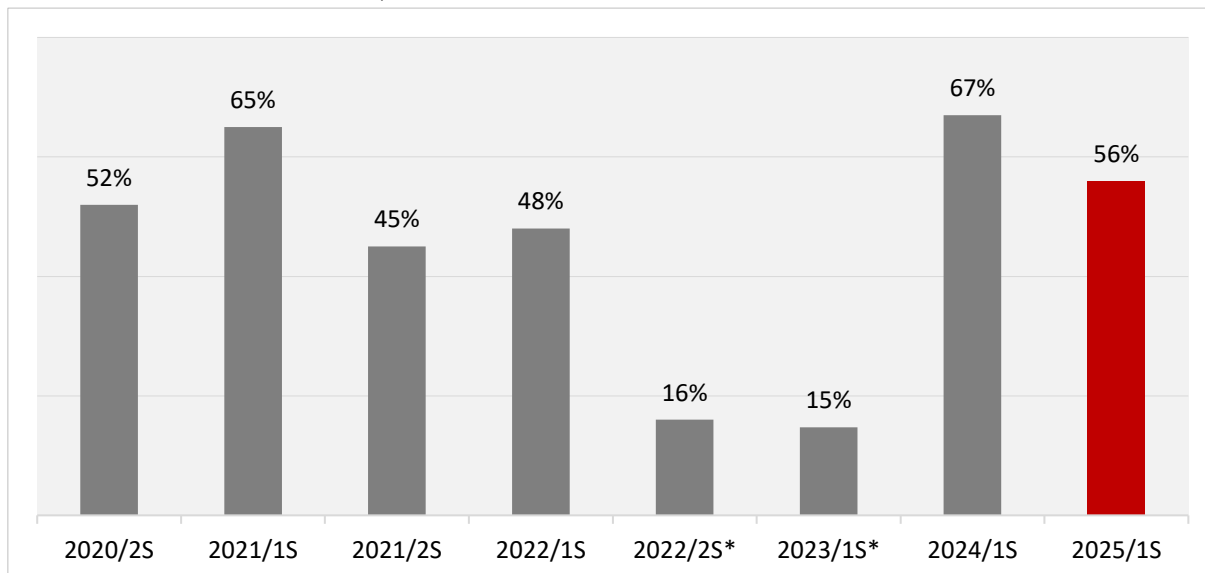
**Gráfico 1:** Histórico de adesão



**Fonte:** Dados da pesquisa

Já a adesão dos alunos prováveis formandos à pesquisa foi de 56%. O Gráfico 2 apresenta o histórico desde o segundo semestre de 2020.

**Gráfico 2:** Histórico de adesão dos prováveis formandos



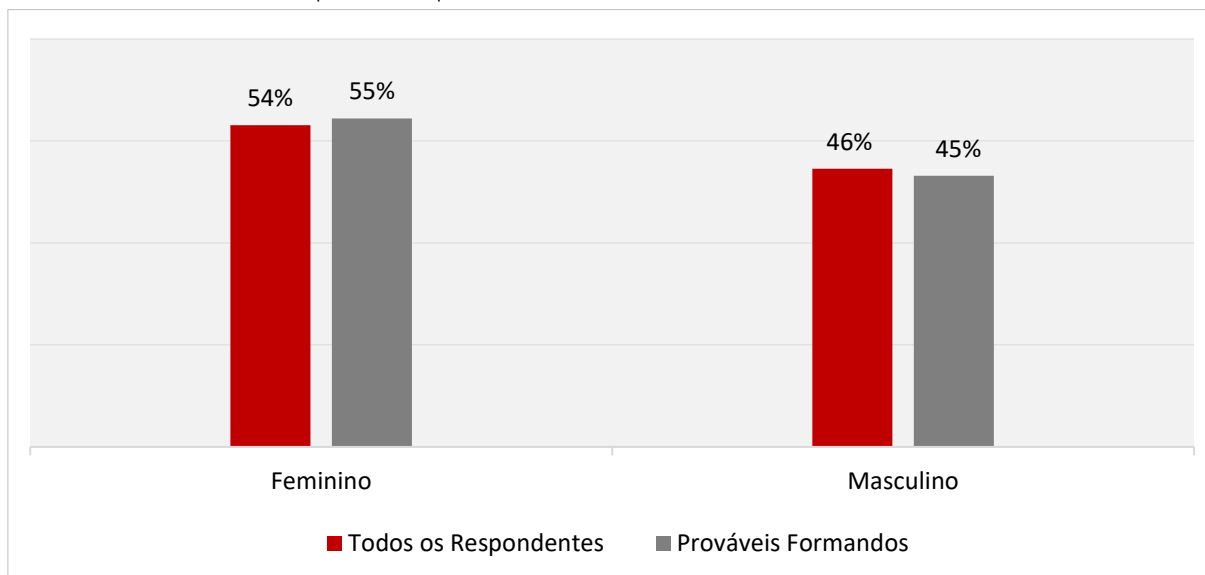
**Fonte:** Dados da pesquisa

**Nota:** Devido à reestruturação de turmas, em 2022/2S e 2023/1S, houve um desbalanceamento na proporção de alunos prováveis formandos, o que afetou a adesão destes à pesquisa.

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

Os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino são similares quando se compara todos os respondentes com os prováveis formandos, como pode ser observado no Gráfico 3.

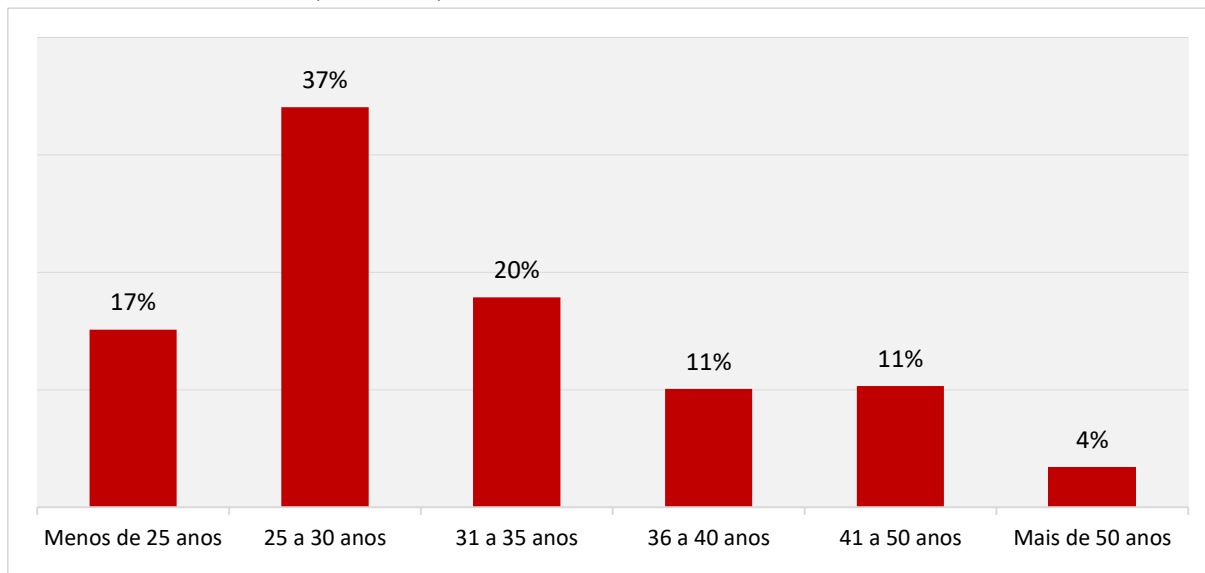
**Gráfico 3:** Percentuais de respondentes por sexo



**Fonte:** Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 54% dos respondentes tinham até 30 anos, conforme apresentado no Gráfico 4.

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

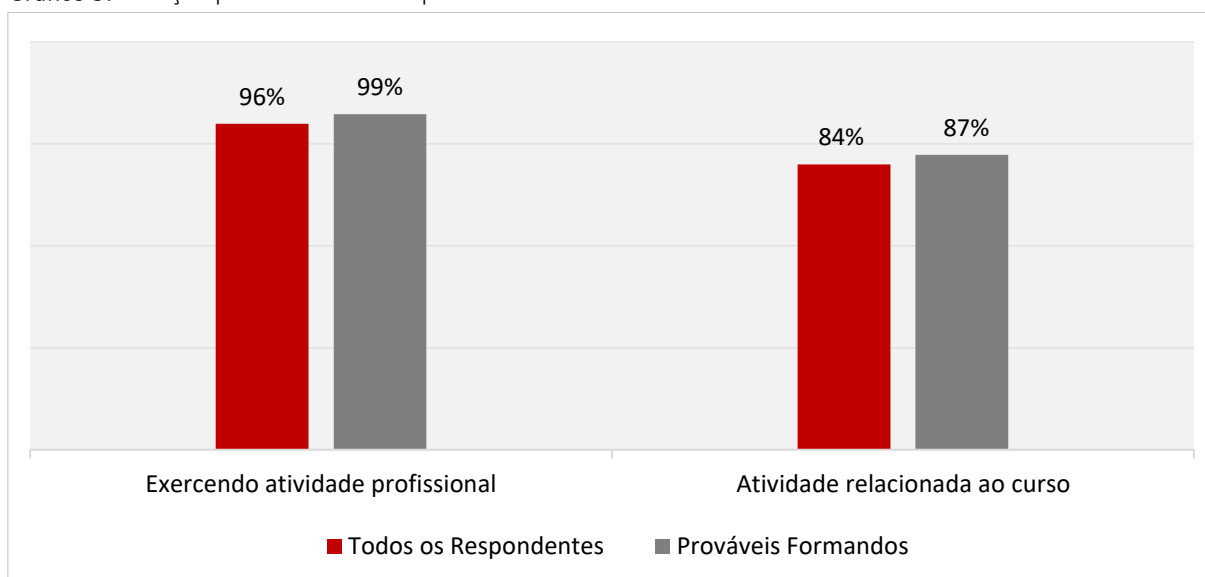


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

Conforme o Gráfico 5, 96% dos respondentes estavam exercendo alguma atividade profissional no momento da coleta de dados. Já entre os respondentes prováveis formandos, 99% estavam exercendo atividade profissional.

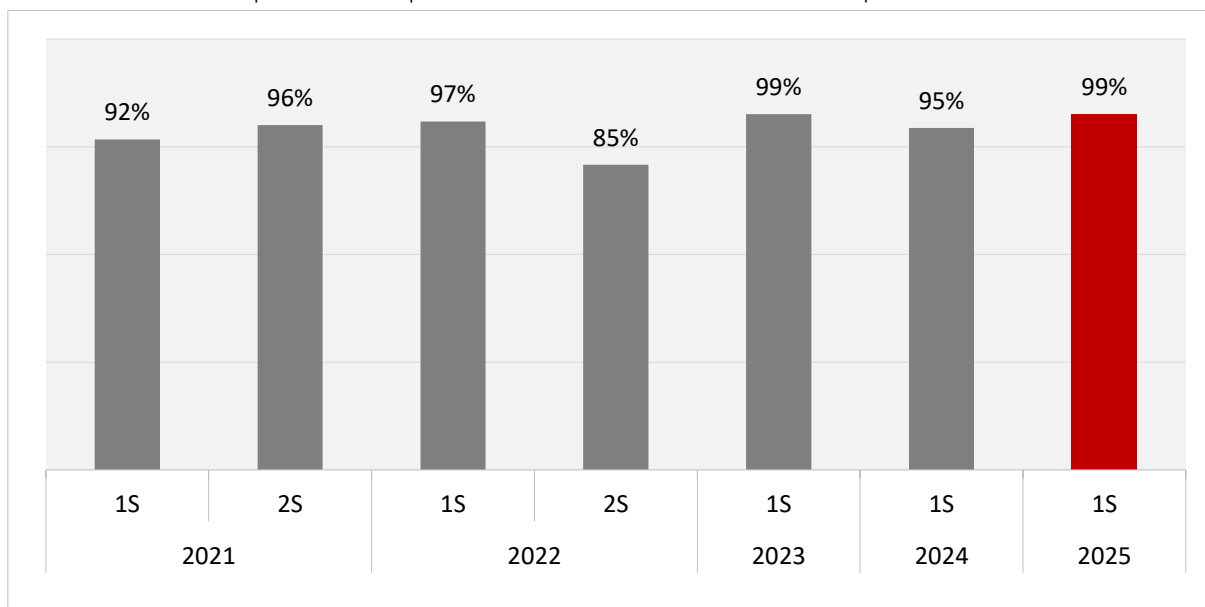
**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 6 apresenta o histórico de percentual dos respondentes prováveis formandos que exerciam atividade profissional. É possível observar que o percentual se manteve igual ou acima de 85% durante todo o período.

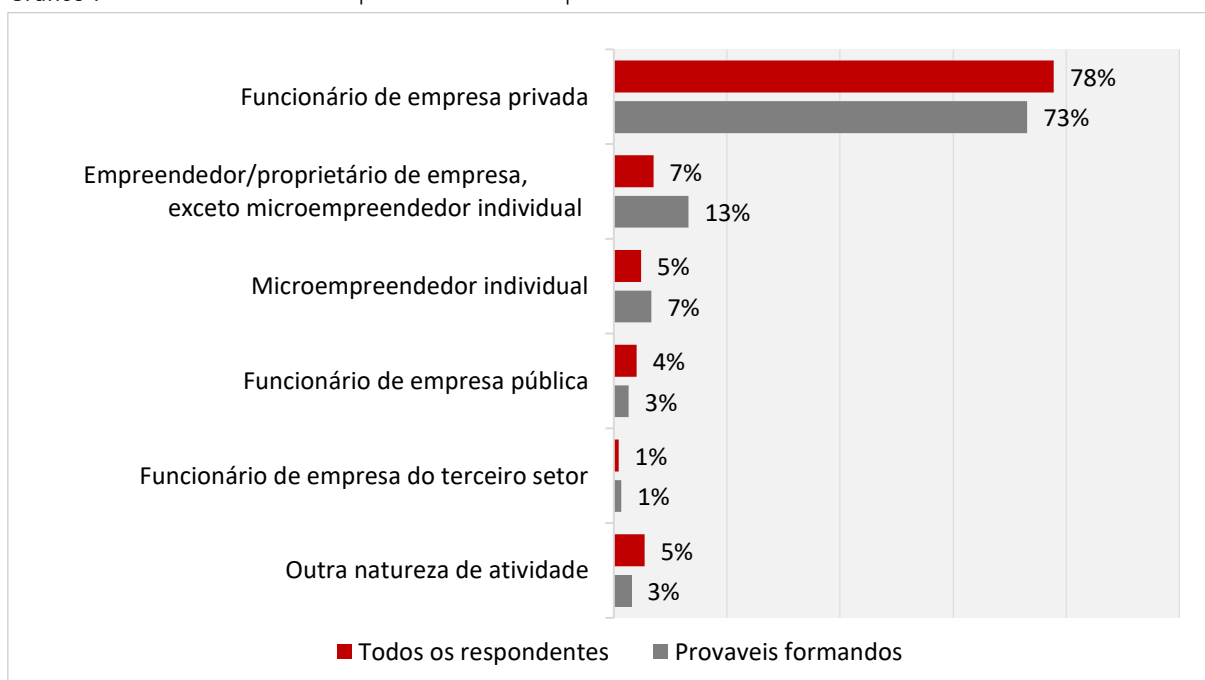
**Gráfico 6:** Histórico do percentual de prováveis formandos exercendo atividade profissional



**Fonte:** Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 7, entre os respondentes que estavam exercendo atividade profissional no momento da coleta dos dados, 78% atuavam em empresas privadas.

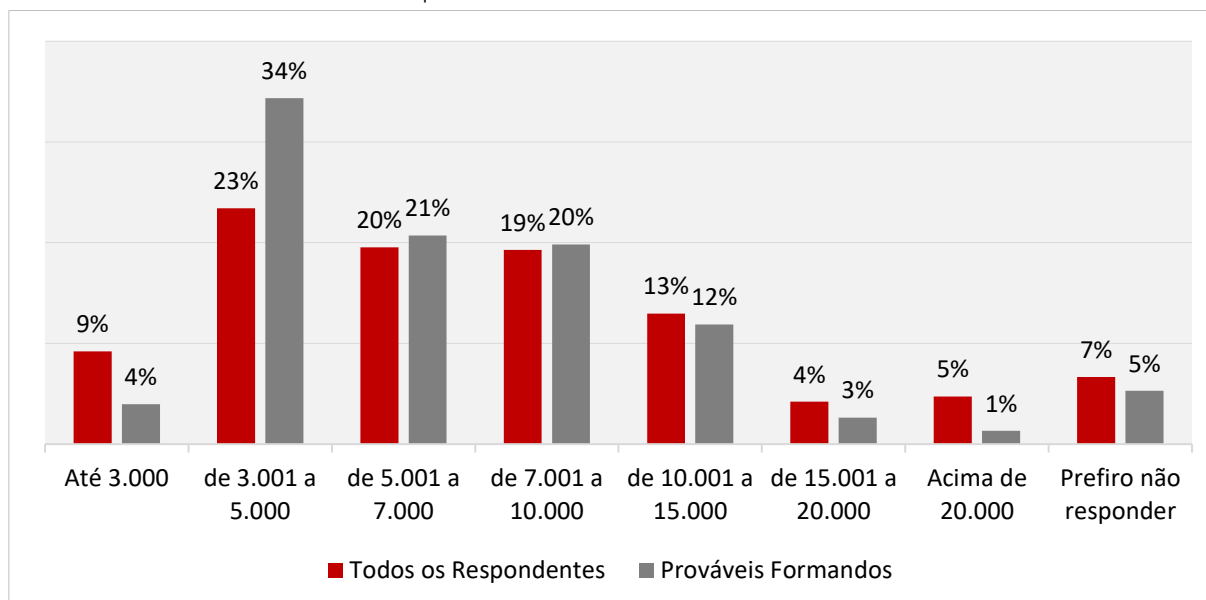
**Gráfico 7:** Natureza da atividade profissional dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à renda bruta, os respondentes apresentaram maior percentual de alunos na faixa de R\$ 3.001 a R\$5.000, tanto entre os prováveis formandos quanto nos respondentes em geral, conforme apresentado no Gráfico 8.

**Gráfico 8:** Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

A avaliação dos componentes curriculares apresentou percentuais similares de respondentes que concordaram com as assertivas propostas, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados no semestre

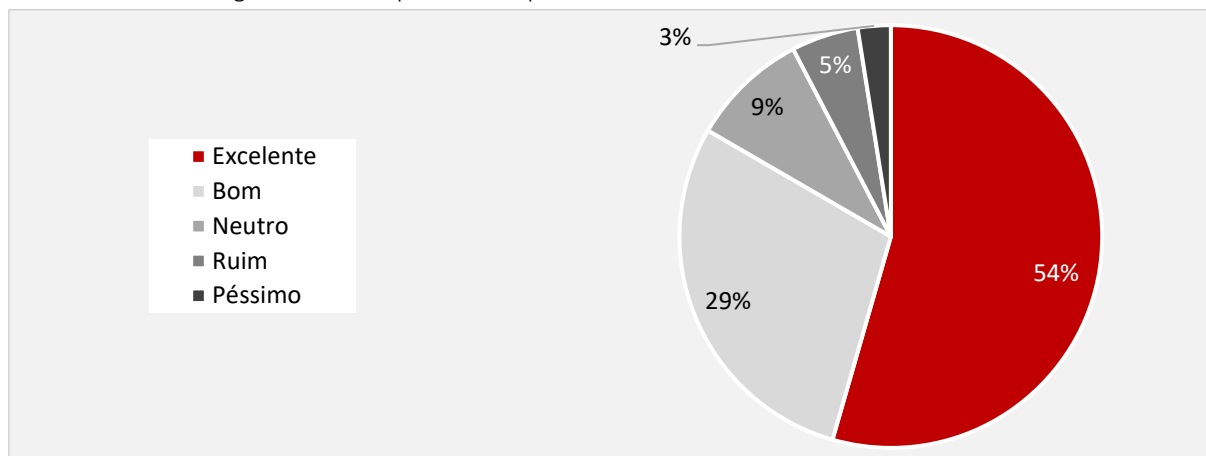


Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme apresentado no Gráfico 10, 83% dos respondentes atribuíram os conceitos excelente ou bom aos componentes curriculares.

**Gráfico 10:** Conceito geral atribuído para os componentes curriculares cursados no semestre

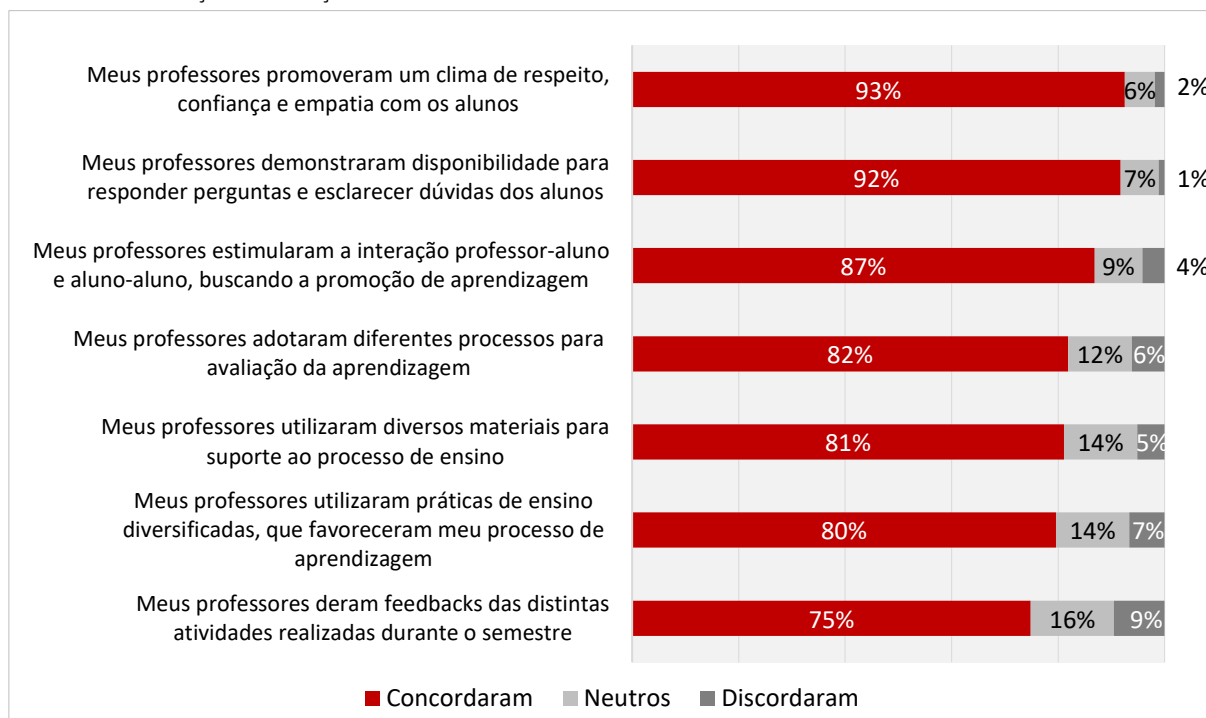


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4 Avaliação da atuação dos docentes

A atuação dos professores foi avaliada a partir de sete assertivas, conforme apresentado no Gráfico 11.

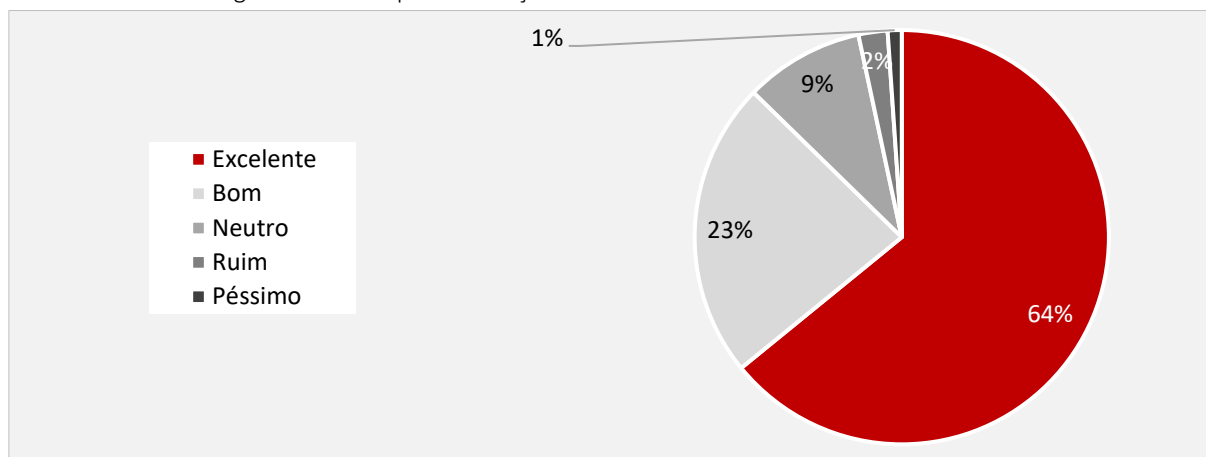
**Gráfico 11:** Avaliação da atuação dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao conceito geral atribuído para a atuação dos docentes durante o semestre, 64% dos respondentes consideraram a atuação excelente e, para 23%, a atuação foi boa. O Gráfico 12 apresenta os resultados.

**Gráfico 12:** Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes

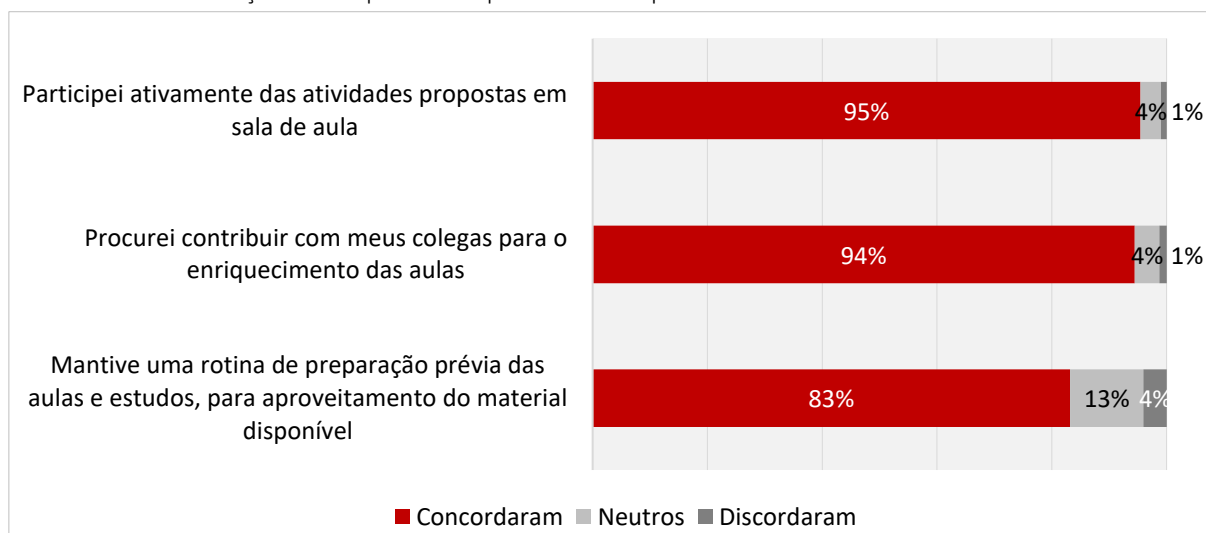


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Autoavaliação dos alunos

95% dos respondentes indicaram ter participado ativamente das atividades propostas. O Gráfico 13 apresenta os resultados da autoavaliação dos alunos.

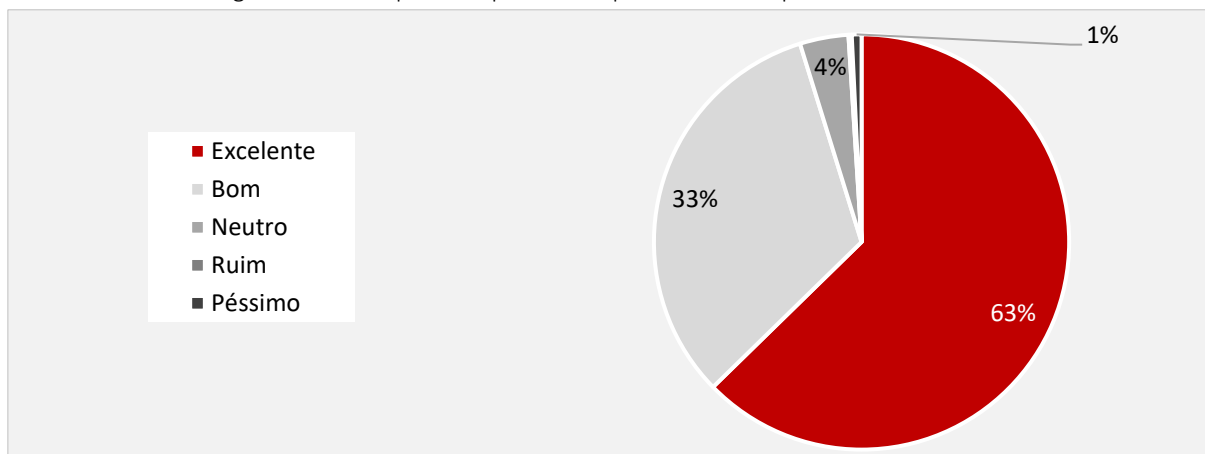
**Gráfico 13:** Autoavaliação dos respondentes para o seu comprometimento com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Já em relação ao conceito atribuído para o desempenho geral, 96% dos respondentes consideraram seu desempenho excelente ou bom, como pode ser observado no Gráfico 14.

**Gráfico 14:** Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho

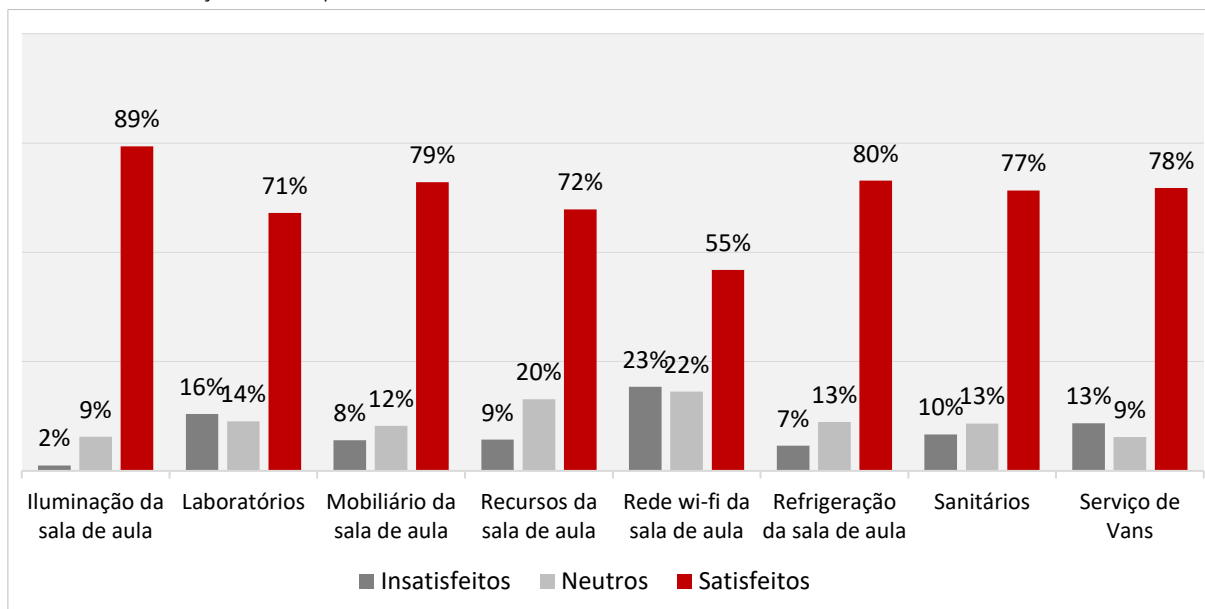


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

A iluminação e a refrigeração da sala de aula foram os itens de infraestrutura mais bem avaliados, com 89% e 80% de respondentes satisfeitos, respectivamente. O Gráfico 15 apresenta os resultados da avaliação dos itens de infraestrutura e, o Gráfico 16, o conceito geral atribuído pelos respondentes. Destaca-se que o serviço de vans era específico do campus Higienópolis.

**Gráfico 15:** Satisfação dos respondentes com a infraestrutura

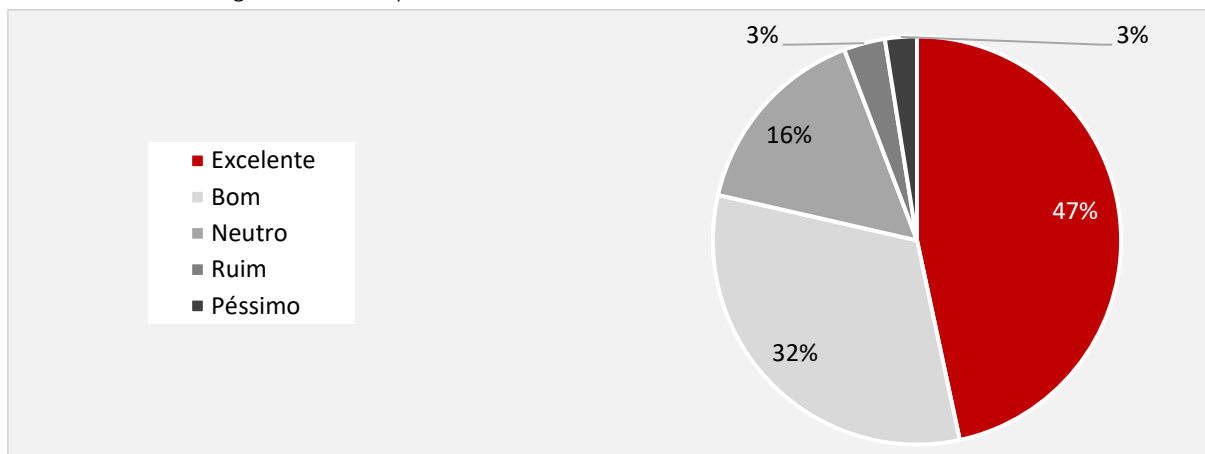


Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 15, exceto a rede *wi-fi*, todos os demais itens de sala de aula avaliados alcançaram percentuais de alunos satisfeitos acima de 70%.



**Gráfico 16:** Conceito geral atribuído para a infraestrutura do curso

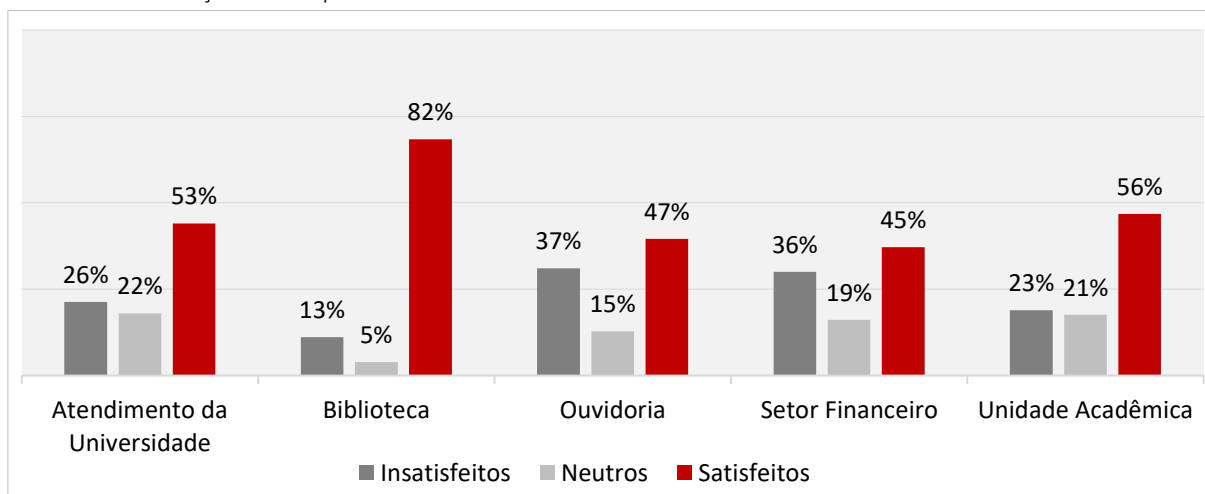


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Satisfação com o atendimento

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento recebido em cinco instâncias da UPM. Os resultados estão apresentados no Gráfico 17. Destaca-se que as perguntas eram opcionais, havendo uma orientação para o aluno deixar em branco a resposta caso não tivesse utilizado o serviço.

**Gráfico 17:** Satisfação dos respondentes com o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

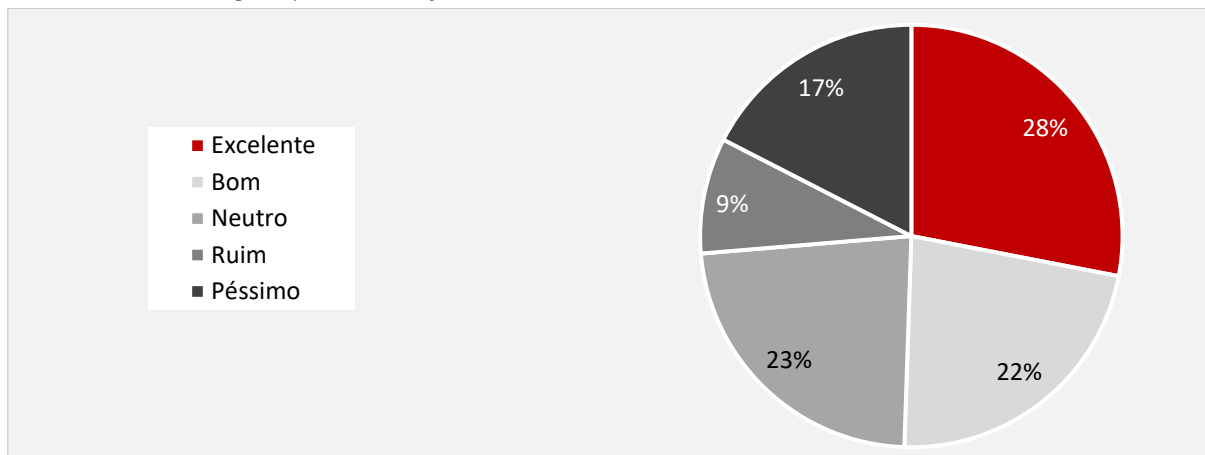
É possível observar, no Gráfico 17, que o atendimento da Biblioteca alcançou 82% de respondentes satisfeitos, sendo, como nos semestres anteriores<sup>3</sup>, a instância de atendimento mais bem avaliada.

<sup>3</sup> Os relatórios anteriores estão disponíveis na página internet da CPA, em

<https://www.mackenzie.br/universidade/assessorias-da-reitoria/comissao-propria-de-avaliacao-cpa/avaliacoes-internas>

O conceito geral atribuído ao atendimento aos alunos foi coerente com as avaliações individuais dos itens (apresentado no Gráfico 17). Como pode ser observado no Gráfico 18, 28% dos respondentes atribuíram o conceito geral excelente, enquanto, na edição anterior da pesquisa, este percentual foi de 42%.

**Gráfico 18:** Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno

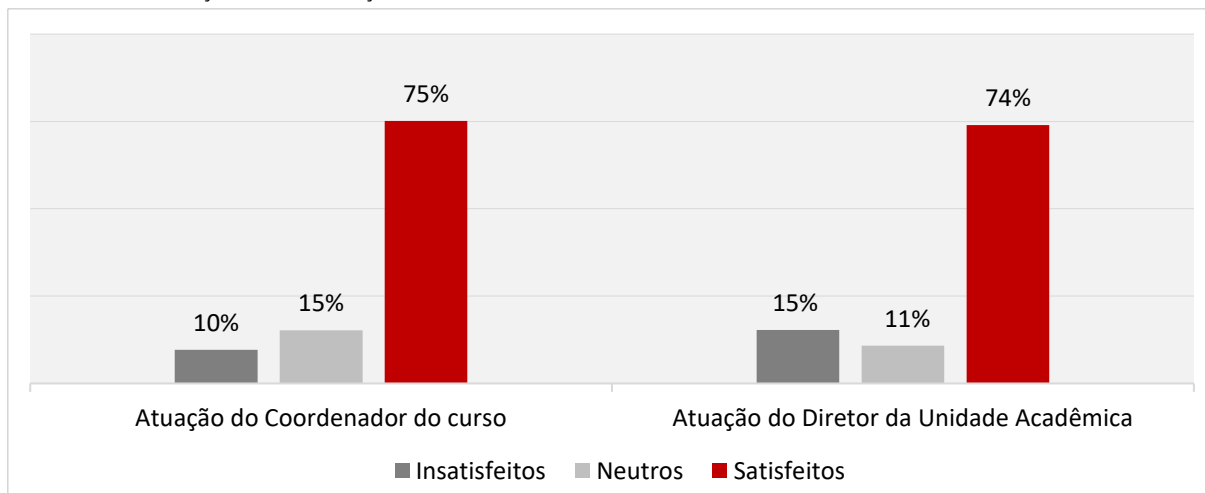


Fonte: Dados da pesquisa

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

Como pode ser verificado no Gráfico 19, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso foi de 75%, similar ao percentual de satisfeitos com a atuação do Diretor da UA, que foi de 74%.

**Gráfico 19:** Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

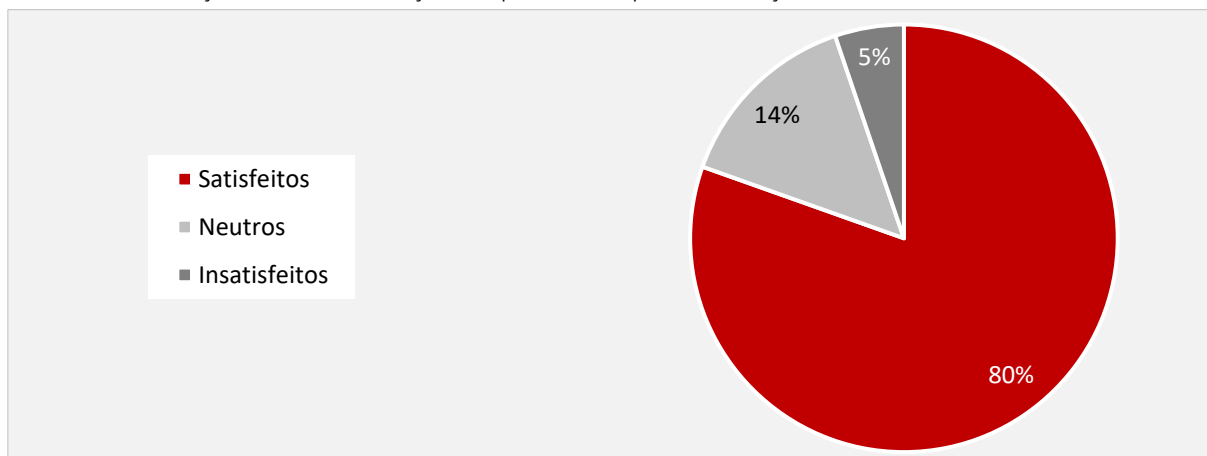
### 3.9 Satisfação geral dos respondentes prováveis formandos

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

### 3.9.1 Satisfação com a contribuição dos professores

80% dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação. O Gráfico 20 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 20:** Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno

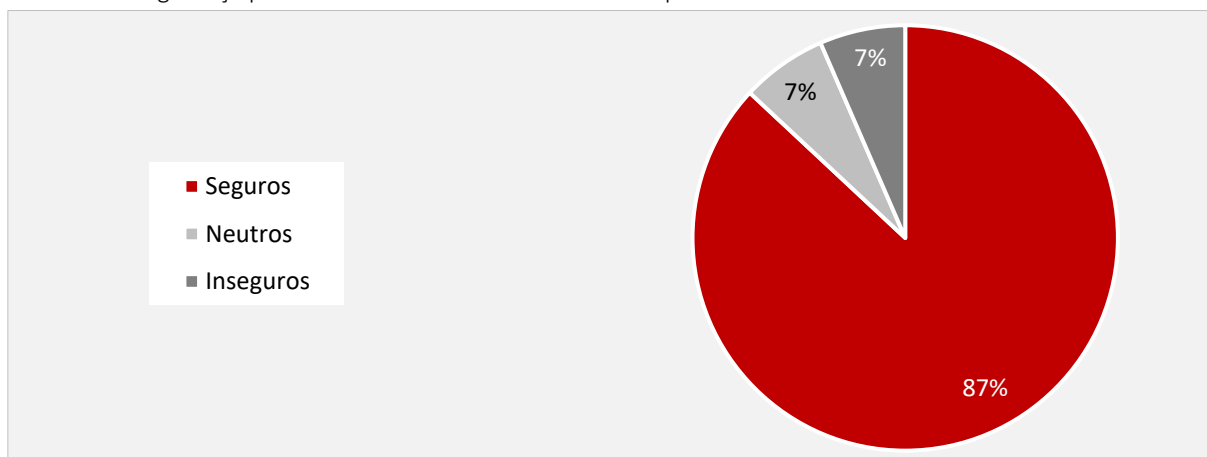


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9.2 Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 21, 87% dos respondentes indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.

**Gráfico 21:** Segurança para iniciar ou dar continuidade à vida profissional

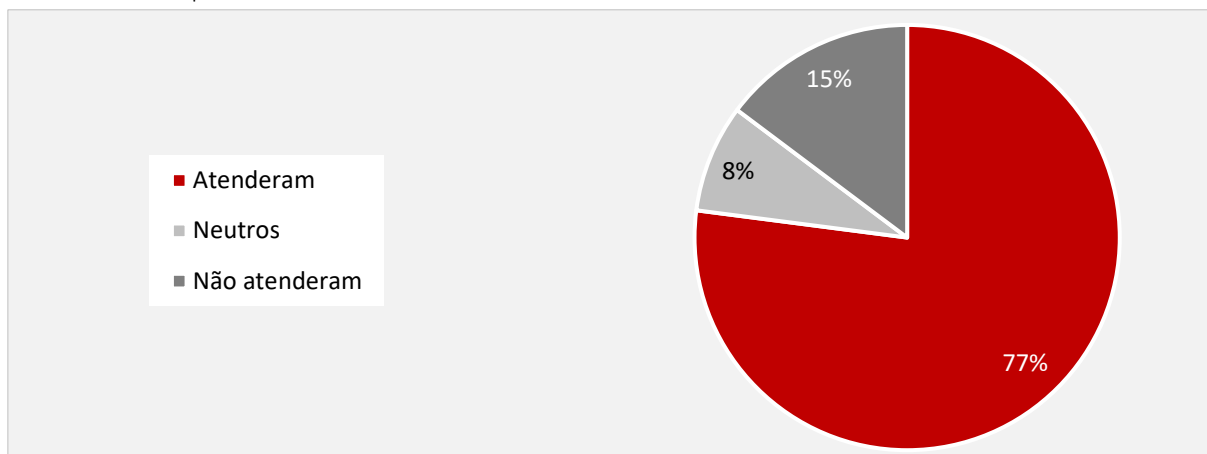


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9.3 Princípios e valores da UPM

77% dos respondentes 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 22.

**Gráfico 22:** Princípios e valores da UPM

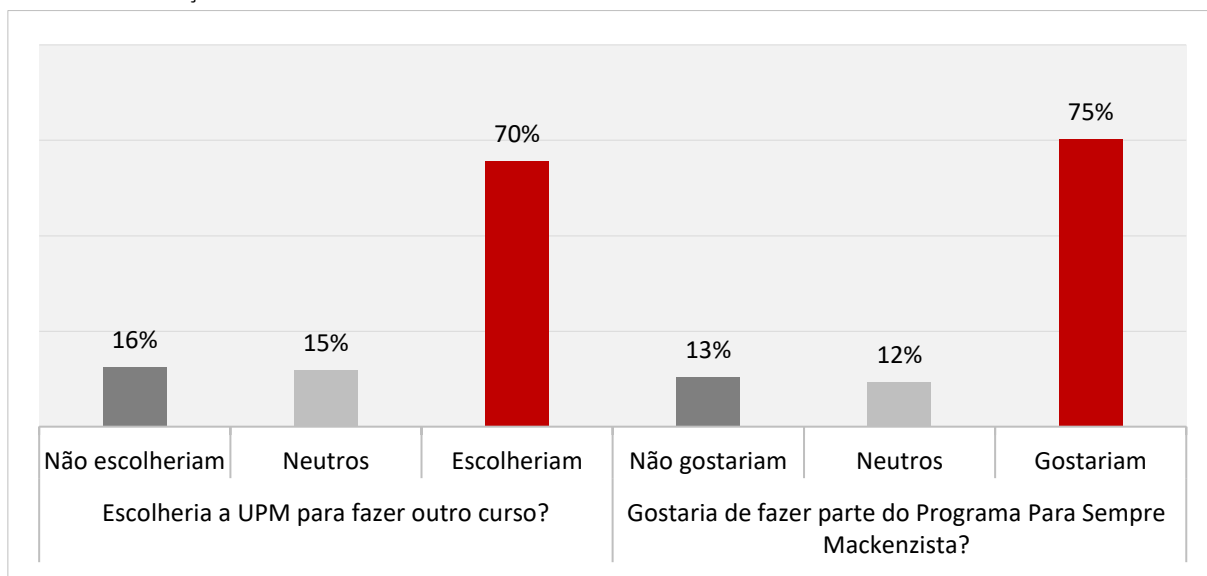


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.9.4 Intenção de manter vínculo com a UPM

Em relação à intenção de manter vínculo com a UPM, 70% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e, 75%, indicaram que gostariam de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista. Os resultados estão detalhados no Gráfico 23.

**Gráfico 23:** Intenção de manter vínculo com a UPM

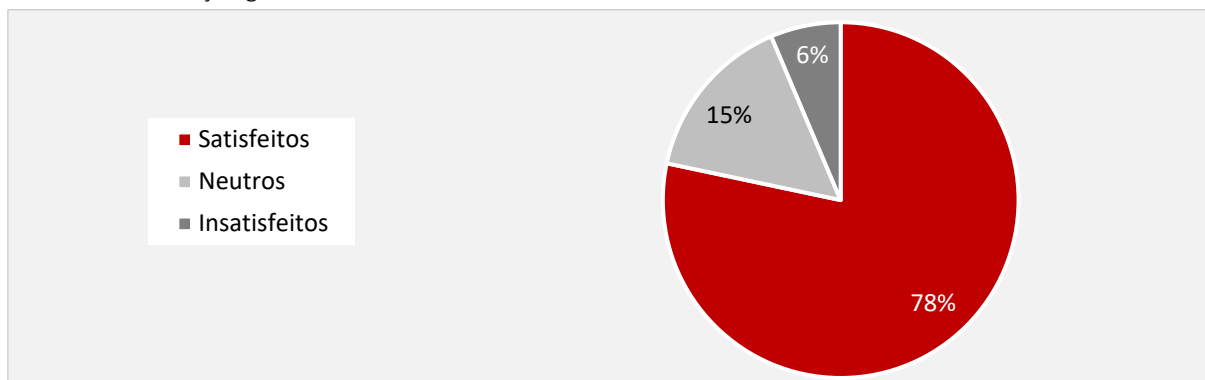


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação geral com o curso

Como pode ser observado no Gráfico 24, 78% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

**Gráfico 24:** Satisfação geral com o curso

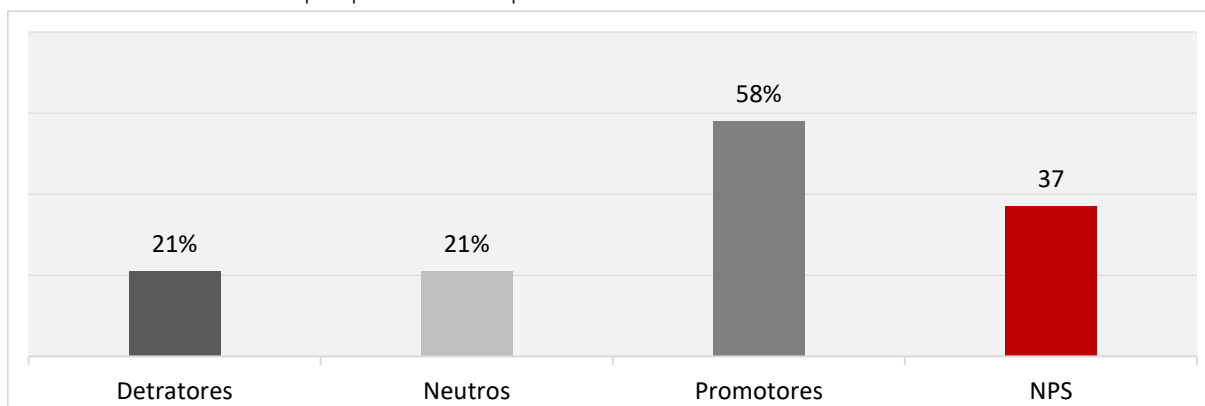


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 Lealdade dos alunos à UPM - NPS

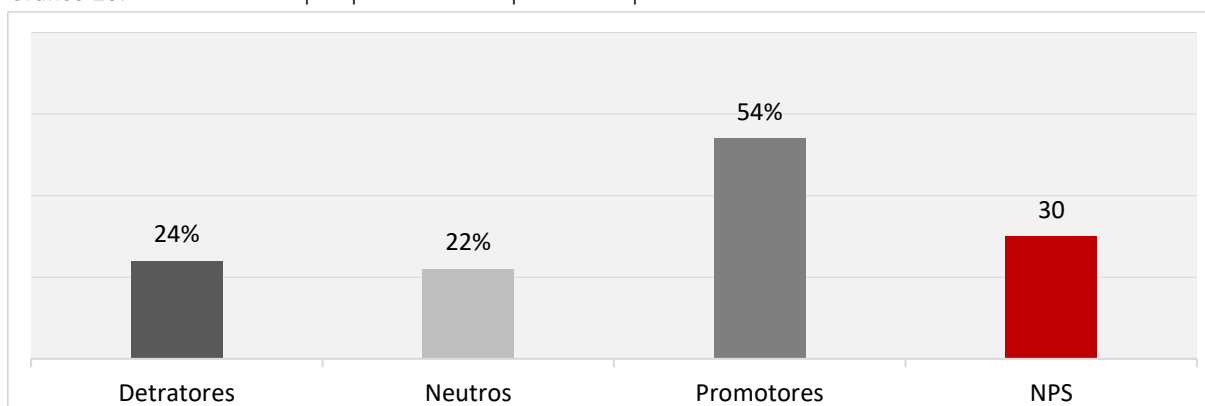
Foi perguntado aos alunos se indicariam a UPM a amigos ou familiares, com o objetivo de identificar o NPS da Universidade. Conforme apresentado nos Gráficos 25 e 26, o NPS na perspectiva dos respondentes era 37 e, na perspectiva dos respondentes prováveis formandos, era 30.

**Gráfico 25:** NPS da UPM na perspectiva dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 26:** NPS da UPM na perspectiva dos respondentes prováveis formandos

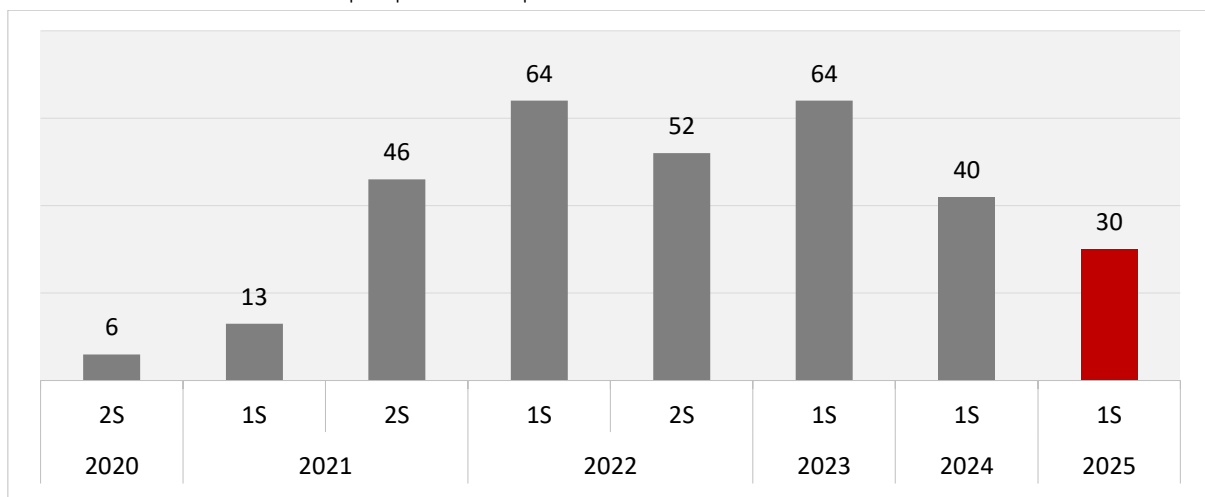


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

O Gráfico 27 apresenta o histórico do NPS na perspectiva dos respondentes prováveis formandos, no período do segundo semestre de 2020 ao primeiro semestre de 2025.

**Gráfico 27:** Histórico do NPS na perspectiva dos prováveis formandos



**Fonte:** Dados da pesquisa

## 4 Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação geral dos alunos matriculados nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* no primeiro semestre de 2025. A adesão geral e a dos alunos prováveis formandos voltaram aos patamares anteriores, após um aumento na última pesquisa. Os dados evidenciam que os respondentes eram predominantemente jovens. A quase totalidade estava exercendo atividade profissional, sendo a maioria funcionários de empresas privadas, com renda bruta nas faixas iniciais consideradas na pesquisa. Houve ligeira predominância do sexo feminino.

O percentual de respondentes satisfeitos com os itens avaliados para atuação dos professores, componentes curriculares, infraestrutura do curso, assim como atuação dos coordenadores de curso e diretores de Unidades Acadêmicas, está coerente com o percentual de alunos satisfeitos com o curso como um todo, que se manteve em patamares elevados. Houve redução de percentual de respondentes satisfeitos com a maioria dos itens avaliados para atendimento aos alunos. Os valores alcançados para o NPS indicam que os respondentes consideraram a qualidade dos cursos, mas perceberam aspectos que demandam aperfeiçoamento.

Os resultados desta pesquisa evidenciam que houve consolidação das mudanças implantadas nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* nos últimos semestres, com manutenção dos patamares de percentuais de alunos satisfeitos com o curso. As respostas textuais, disponibilizadas para diretores e coordenadores, evidenciam detalhes que podem auxiliar na identificação de motivações para os atuais valores de lealdade dos alunos. A adesão geral ainda é um fator a ser trabalhado nas próximas edições.

## APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos

1. Indique o curso no qual você está matriculado(a).  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso.
2. Indique o campus onde você está matriculado(a).  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três *campi* da UPM.

### Por favor, informe seus dados demográficos

3. Sexo  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
  - Feminino
  - Masculino
4. Faixa etária  
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
  - Menos de 25 anos;
  - De 25 a 30 anos;
  - 31 a 35 anos;
  - 36 a 40 anos;
  - 41 a 50 anos;
  - Mais de 50 anos.
5. Você está exercendo alguma atividade profissional?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
  - Sim
  - Não (*Ir para a pergunta 9*)

### Sobre sua atividade profissional

6. A atividade profissional está relacionada com seu curso?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
  - Sim
  - Não
7. Qual a natureza da sua atividade profissional?  
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
  - Funcionário(a) de empresa privada;
  - Funcionário(a) de empresa pública;
  - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor;
  - Microempreendedor(a) individual;
  - Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual;
  - Outra natureza de atividade.
8. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em reais)?  
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
  - Até 3.000;
  - De 3.001 a 5.000;
  - De 5.001 a 7.000;
  - De 7.001 a 10.000;
  - De 10.001 a 15.000;
  - De 15.001 a 20.000;
  - Acima de 20.000;
  - Prefiro não responder.



### Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

9. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUMA disciplina e 10=Aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.
- O conteúdo da disciplina está atualizado em relação às práticas de mercado;
  - A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo;
  - A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento;
  - Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a);
  - Os assuntos trabalhados nas aulas das disciplinas estavam relacionados entre si;
  - A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional;
  - A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.
10. Atribua um conceito geral para as disciplinas cursadas nesse semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimas e 10=Excelentes. Resposta obrigatória.
11. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados às disciplinas cursadas neste semestre.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Avaliação da atuação dos professores

12. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas cursadas neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUM professor e 10=Aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.
- Meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção de aprendizagem;
  - Meus professores utilizaram práticas de ensino diversificadas, que favoreceram meu processo de aprendizagem (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros);
  - Meus professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros);
  - Meus professores adotaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem (provas, trabalhos em grupo, relatórios, práticas auto avaliativas, avaliação por pares, entre outros);
  - Meus professores deram *feedbacks* das distintas atividades realizadas durante o semestre;
  - Meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos;
  - Meus professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.
13. Atribua um conceito geral aos seus professores deste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimos e 10=Excelentes. Resposta obrigatória.
14. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Aspectos relacionados a infraestrutura

15. Avalie a sua satisfação com a Infraestrutura do Curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10= Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória
- Iluminação da sala de aula;
  - Refrigeração da sala de aula;

- Mobiliário da sala de aula (carteiras, cadeiras);
  - Recursos da sala de aula (lousa, projetor);
  - Rede *wi-fi* da sala de aula;
  - Laboratórios (deixe em branco se não utilizou);
  - Sanitários.
16. Se você estuda no campus Higienópolis, atribua um conceito geral para o serviço de Vans. Deixe em branco se não estuda em Higienópolis ou, se não utilizou o serviço de Vans.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta opcional.
17. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
18. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados à infraestrutura, que não foram abordados acima.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

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

### Aspectos relacionados a autoavaliação do aluno

26. Avalie sua participação no curso neste semestre, indique o quanto concorda com as afirmações a seguir.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
- Mantive uma rotina de preparação prévia das aulas e estudos, para aproveitamento do material disponível;
  - Participei ativamente das atividades propostas em sala de aula;
  - Procurei contribuir com meus colegas para o enriquecimento das aulas.
27. Atribua um conceito geral para o seu desempenho no curso neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
28. Caso queira, comente sobre o seu desempenho no curso neste semestre.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
29. Você está executando o trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não (Ir para a pergunta 36)

### Prováveis formandos

30. Qual seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
31. Com o curso que está concluindo, você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à vida profissional?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Inseguro(a) e 10=Seguro(a). Resposta obrigatória.
32. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente Não e 10=Certamente Sim. Resposta obrigatória.
33. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente Não e 10=Certamente Sim. Resposta obrigatória.
34. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? Deixe em branco se não for possível avaliar.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não Atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.
35. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

## Opinião geral sobre o Curso e a UPM

36. Avalie seu nível de satisfação geral com o Coordenador de seu curso.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
37. Avalie seu nível de satisfação geral a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica de seu curso. Deixe em branco se não conhece o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
38. Você gostaria de fazer comentários sobre a atuação da coordenação e/ou direção da Unidade Acadêmica?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
39. Avalie seu nível de satisfação geral com seu curso até este momento.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
40. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
41. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não indicaria e 10=Certamente indicaria. Resposta obrigatória.
42. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.