

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**SÍNTESE DOS RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS
NO SEMESTRE**

2025 2S

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



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitor de Graduação

Marcos Nepomuceno Duarte

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Luiz Guilherme Pennacchi Dellore

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Wallace Tesch Sabaini

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Índice de Tabelas

Tabela 1: Adesão por pesquisa	6
Tabela 2: Histórico da média geral obtida pelos docentes	12

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Situação em relação à atividade profissional no momento da pesquisa	7
Gráfico 2: Satisfação com a contribuição dos professores	7
Gráfico 3: Satisfação com o atendimento nas diversas instâncias da UPM	7
Gráfico 4: Satisfação com o curso e infraestrutura do curso	8
Gráfico 5: Satisfação com a gestão do curso	8
Gráfico 6: Satisfação com os processos de gestão acadêmico-administrativa	9
Gráfico 7: Satisfação geral com a UPM	9
Gráfico 8: Satisfação com a infraestrutura	9
Gráfico 9: Satisfação dos docentes com a gestão do curso	10
Gráfico 10: Satisfação com o processo de orientação da pesquisa	10
Gráfico 11: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa	11
Gráfico 12: Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional	11
Gráfico 13: Satisfação geral com o curso	12
Gráfico 14: Satisfação com a Recepção aos Calouros	13
Gráfico 15: Satisfação com os eventos e a infraestrutura do Fórum AT	13
Gráfico 16: Net Promoter Score (NPS)	13



Sumário

1.	Introdução	4
2.	Procedimentos metodológicos	5
3.	Síntese dos resultados obtidos	6
	3.1 Satisfação dos alunos dos cursos de Graduação (campus Campinas).....	6
	3.1.1 Atividade profissional	6
	3.1.2 Contribuição dos professores para a formação dos alunos.....	7
	3.1.3 Satisfação com o atendimento aos alunos	7
	3.1.4 Satisfação geral com o curso e infraestrutura do curso	8
	3.1.5 Satisfação com a gestão do curso.....	8
	3.2 Satisfação geral dos docentes.....	8
	3.2.1 Satisfação com os processos de gestão acadêmico-administrativa da UPM.....	8
	3.2.2 Satisfação geral com a UPM	9
	3.2.3 Satisfação com a infraestrutura.....	9
	3.2.4 Satisfação dos docentes com a gestão do curso	10
	3.3 Satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> com os processos de pesquisa e orientação	10
	3.3.1 Satisfação com o processo de orientação da pesquisa de Mestrado ou Doutorado.....	10
	3.3.2 Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa.....	11
	3.3.3 Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional	11
	3.3.4 Satisfação geral com o curso de Mestrado ou Doutorado	11
	3.4 Satisfação dos alunos dos cursos de Graduação com a atuação dos docentes e como os componentes curriculares.....	12
	3.5 Satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros.....	12
	3.6 Satisfação dos docentes com o Fórum AT	13
	3.7 Lealdade à UPM (NPS)	13
4.	Considerações finais.....	15



1. Introdução

Este relatório apresenta uma síntese dos resultados obtidos nas pesquisas relacionadas a seguir, realizadas no segundo semestre de 2025, junto aos docentes e aos alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM):

- a) satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação (campus Campinas);
- b) satisfação geral dos docentes;
- c) satisfação dos alunos concluintes dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação;
- d) satisfação dos alunos dos cursos de Graduação com a atuação dos docentes e com os componentes curriculares (Higienópolis, Alphaville e cursos em EaD);
- e) satisfação dos alunos ingressantes com a Recepção aos Calouros;
- f) satisfação dos docentes com o XI Fórum de Aprendizagem Transformadora (Fórum AT).

O propósito das pesquisas junto aos alunos e docentes foi avaliar a satisfação geral com os cursos de Graduação, Pós-Graduação e com a UPM, além de fatores relacionados aos eventos da Recepção aos Calouros e, ao Fórum AT. Como objetivos específicos, as pesquisas buscaram identificar a lealdade dos alunos e docentes à UPM, além da satisfação com aspectos relevantes relacionados à Universidade, entre eles:

- g) a infraestrutura;
- h) o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- i) as questões relacionadas às atividades profissionais dos alunos;
- j) a contribuição dos professores para a formação dos alunos;
- k) a contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional;
- l) a atuação dos professores;
- m) a atuação do Coordenador de curso;
- n) a atuação do Diretor e outros aspectos relativos à Unidade Acadêmica (UA);
- o) os processos de pesquisa e orientação;
- p) os processos de gestão acadêmico-administrativa.

Destaca-se que as pesquisas de satisfação geral dos alunos e dos docentes têm periodicidade anual. As demais pesquisas são realizadas semestralmente. Os relatórios com os resultados detalhados, incluindo os dados demográficos dos respondentes, estão publicados na página da Comissão Própria de Avaliação (CPA)¹.

Este relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais.

¹Disponível em <https://www.mackenzie.br/universidade/assessorias-da-reitoria/comissao-propria-de-avaliacao-cpa/avaliacoes-internas>



2. Procedimentos metodológicos

Os questionários utilizados continham questões de múltipla escolha, para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes, participação em grupos de pesquisa e recebimento de bolsas, assertivas com as opções “discordo”, “concordo parcialmente” e “concordo totalmente”, perguntas em escala numérica tipo Likert, com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais ou, ainda, escala numérica de 1 a 5, nas pesquisas de satisfação dos alunos com a atuação dos docentes e com os componentes curriculares, satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação e, satisfação com o Fórum AT. Além disso, os questionários continham questões abertas para que os respondentes pudessem escrever comentários ou justificativas acerca das questões respondidas.

A implantação dos questionários das pesquisas foi realizada na plataforma Google Forms, com exceção da pesquisa da satisfação dos alunos com a atuação dos docentes e componentes curriculares e da pesquisa de satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu*, que utilizaram o módulo de pesquisa do sistema TOTVS e o Microsoft Forms, respectivamente. Todos os questionários foram configurados para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, o anonimato dos participantes. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via UAs, *broadcast* de *e-mails*, entre outros.

O período de coleta de dados variou conforme o tipo de pesquisa. A Semana da Autoavaliação² foi dedicada às pesquisas de satisfação geral e à satisfação com a atuação dos docentes. Já as pesquisas relacionadas aos eventos (Recepção aos Calouros e Fórum AT) foram aplicadas na semana seguinte à realização de cada evento e, a pesquisa de satisfação dos alunos concluintes dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, recebeu respostas durante todo o segundo semestre letivo de 2025.

Para a análise das respostas das perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”) ou de múltipla escolha, foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica, foram consideradas três regiões de respostas, dependendo da escala:

- a) escala de 0 a 10: primeira região, respostas de 0 a 3; segunda região, respostas de 4 a 6, e, terceira região, respostas de 7 a 10;
- b) escala de 1 a 5: primeira região, respostas 1 ou 2; segunda região, resposta 3, e, terceira região, respostas 4 ou 5.

O significado atribuído às respostas variou, dependendo da ancoragem e da região marcada pelo respondente:

- a) primeira região: poderia ser “insatisfeito”, “não atenderam” ou “discordo”;
- c) segunda região: foram considerados posicionamentos neutros;
- d) terceira região: poderia ser “satisfeito”, “atenderam” ou “concordo”.

Já para a análise das respostas da pergunta para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)³:

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

sendo o NPS = (% de alunos promotores) – (% de alunos detratores), representado sem o sinal de percentual.

² A Semana da Autoavaliação do segundo semestre ocorreu entre os dias 3 e 8 de novembro.

³ 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. Síntese dos resultados obtidos

A população de docentes e discentes envolvida nas pesquisas foi de 29.807, com adesão média de 22%, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Adesão por pesquisa

Pesquisa	População	Respondentes	Adesão
Satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação (campus Campinas)	1.238	330	27%
Satisfação dos alunos dos cursos de Graduação com a atuação dos docentes e com os componentes curriculares	24.453	4.233	17%
Satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros	1.589	900	57%
Satisfação dos alunos concluintes dos cursos de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> com os processos de pesquisa e orientação	221	163	74%
Satisfação geral dos docentes	1.176	586	50%
Satisfação dos docentes com o XI Fórum de Aprendizagem Transformadora	1.130	454	40%
Totais	29.807	6.666	22%

Fonte: Dados das pesquisas

A síntese dos resultados encontrados está apresentada neste relatório em seis itens:

1. satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação (campus Campinas);
2. satisfação geral dos docentes;
3. satisfação dos alunos concluintes dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação;
4. satisfação dos alunos com a atuação dos docentes e com os componentes curriculares;
5. satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros;
6. satisfação dos docentes com o Fórum AT.

3.1 Satisfação dos alunos dos cursos de Graduação (campus Campinas)

Os itens a seguir apresentam os resultados da pesquisa de satisfação geral realizada com os alunos dos cursos de Graduação do campus Campinas.

3.1.1 Atividade profissional

Conforme o Gráfico 1, 83% dos respondentes prováveis formandos estavam exercendo atividade profissional.

Gráfico 1: Situação em relação à atividade profissional no momento da pesquisa

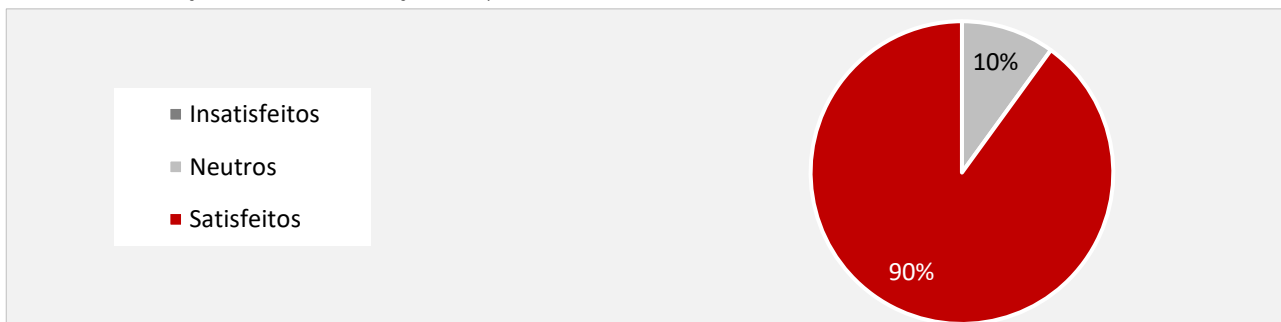


Fonte: Dados da pesquisa

3.1.2 Contribuição dos professores para a formação dos alunos

90% dos respondentes prováveis formandos estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, conforme apresentado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Satisfação com a contribuição dos professores

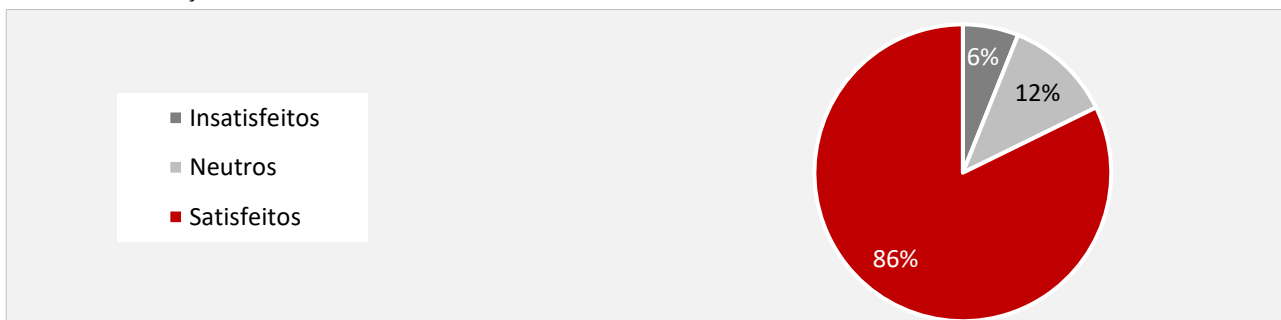


Fonte: Dados da pesquisa

3.1.3 Satisfação com o atendimento aos alunos

As pesquisas avaliaram a satisfação dos respondentes com o atendimento em diversas instâncias da UPM, entre elas o atendimento na Biblioteca, na UA, no Setor Financeiro, na Ouvidoria, no Setor de Estágios, no Setor de Bolsas, Help Desk, entre outros. O percentual médio de respondentes satisfeitos foi 86%, conforme o Gráfico 3.

Gráfico 3: Satisfação com o atendimento nas diversas instâncias da UPM

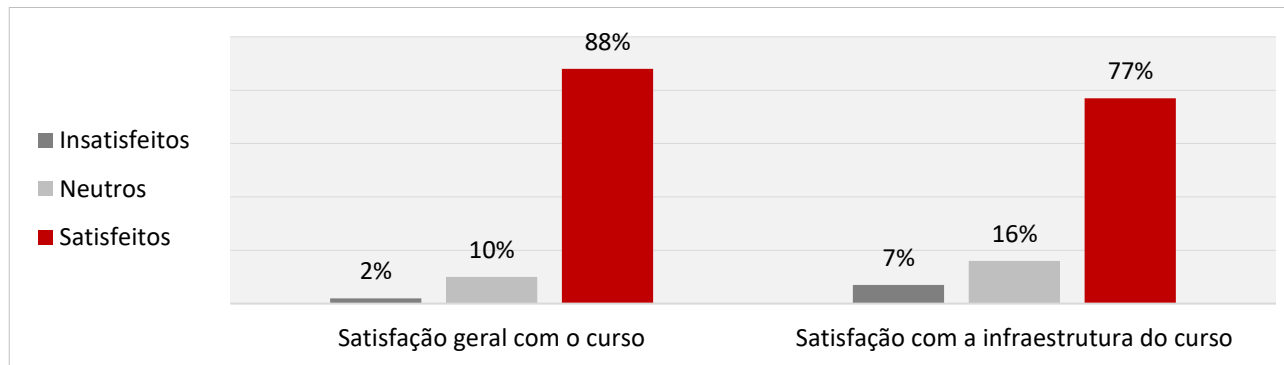


Fonte: Dados das pesquisas

3.1.4 Satisfação geral com o curso e infraestrutura do curso

88% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso e, 77%, estavam satisfeitos com a infraestrutura do curso. Os resultados podem ser observados no Gráfico 4.

Gráfico 4: Satisfação com o curso e infraestrutura do curso

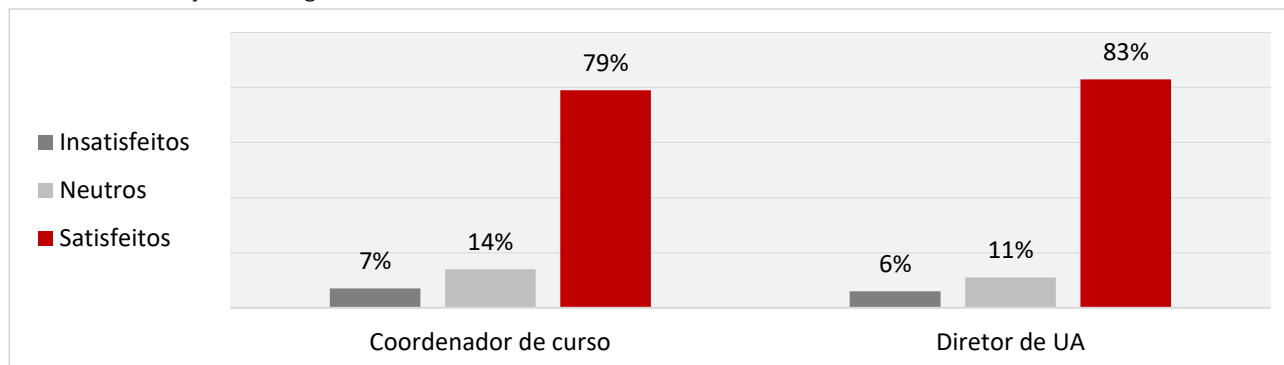


Fonte: Dados das pesquisas

3.1.5 Satisfação com a gestão do curso

Em relação à gestão do curso, 79% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador de curso e, 83%, com a atuação do Diretor de UA, como pode ser verificado no Gráfico 5.

Gráfico 5: Satisfação com a gestão do curso



Fonte: Dados das pesquisas

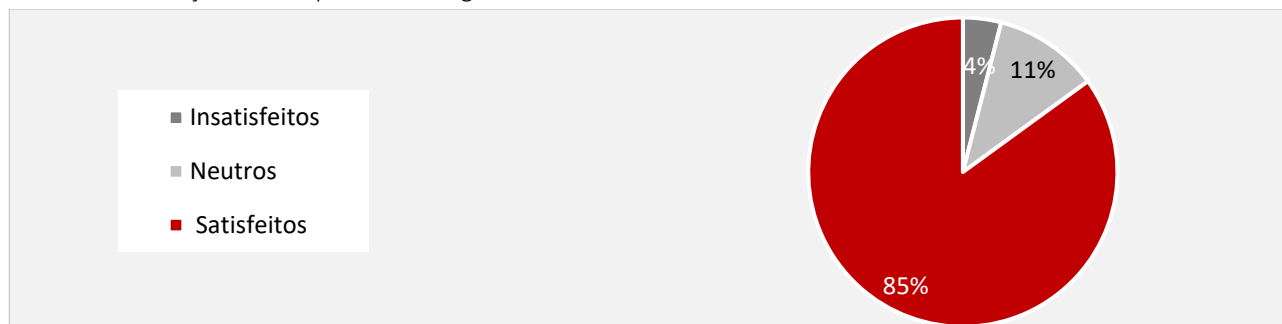
3.2 Satisfação geral dos docentes

A seguir estão apresentados os principais resultados da pesquisa da satisfação geral dos docentes.

3.2.1 Satisfação com os processos de gestão acadêmico-administrativa da UPM

Como pode ser observado no Gráfico 6, 85% dos respondentes estavam satisfeitos com os processos de gestão acadêmico-administrativa da UPM.

Gráfico 6: Satisfação com os processos de gestão acadêmico-administrativa

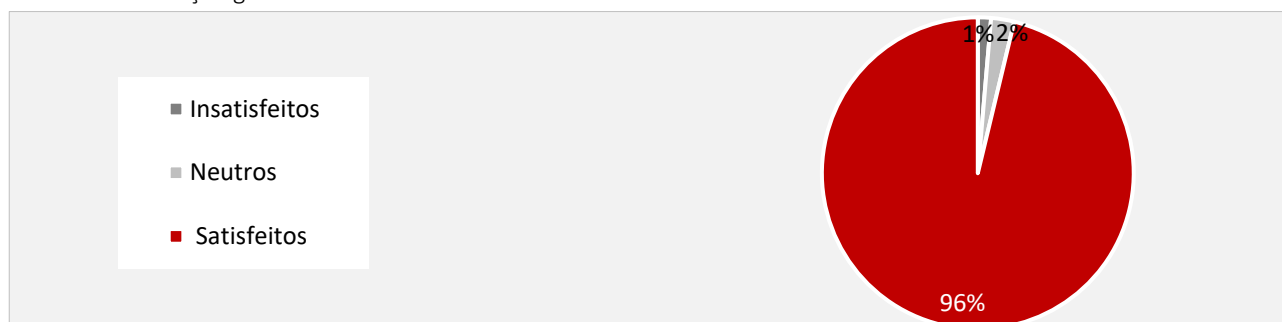


Fonte: Dados das pesquisas

3.2.2 Satisfação geral com a UPM

96% dos docentes respondentes estavam satisfeitos, no geral, com a UPM. Os resultados podem ser observados no Gráfico 7.

Gráfico 7: Satisfação geral com a UPM

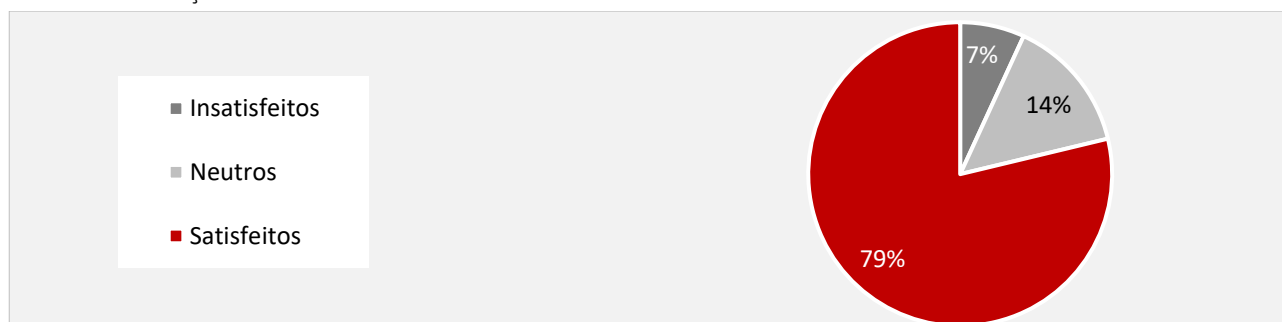


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.3 Satisfação com a infraestrutura

A avaliação da satisfação com a infraestrutura na perspectiva dos docentes considerou aspectos como recursos de informática e rede *wi-fi* nas salas de aula, laboratórios, banheiros, ambiente virtual de aprendizagem, entre outros. De acordo com o Gráfico 8, em média 79% dos respondentes estavam satisfeitos.

Gráfico 8: Satisfação com a infraestrutura

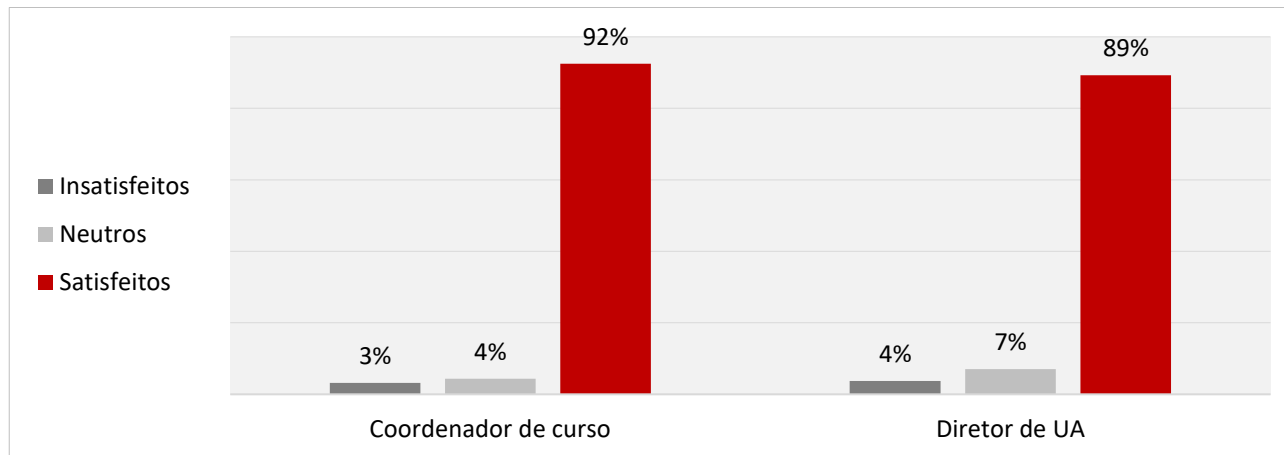


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.4 Satisfação dos docentes com a gestão do curso

92% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador de curso e, 89%, estavam satisfeitos com a atuação do Diretor de UA, como pode ser verificado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Satisfação dos docentes com a gestão do curso



Fonte: Dados das pesquisas

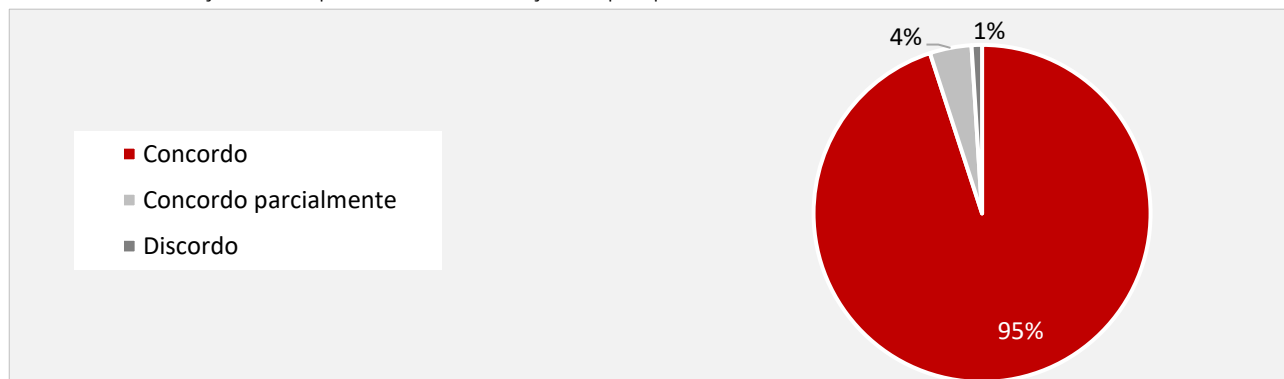
3.3 Satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação

Os itens a seguir apresentam os principais resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação.

3.3.1 Satisfação com o processo de orientação da pesquisa de Mestrado ou Doutorado

Os respondentes indicaram se concordavam totalmente, concordavam parcialmente ou discordavam da assertiva “O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa”. Como pode ser observado no Gráfico 10, 95% dos respondentes concordaram com a assertiva.

Gráfico 10: Satisfação com o processo de orientação da pesquisa

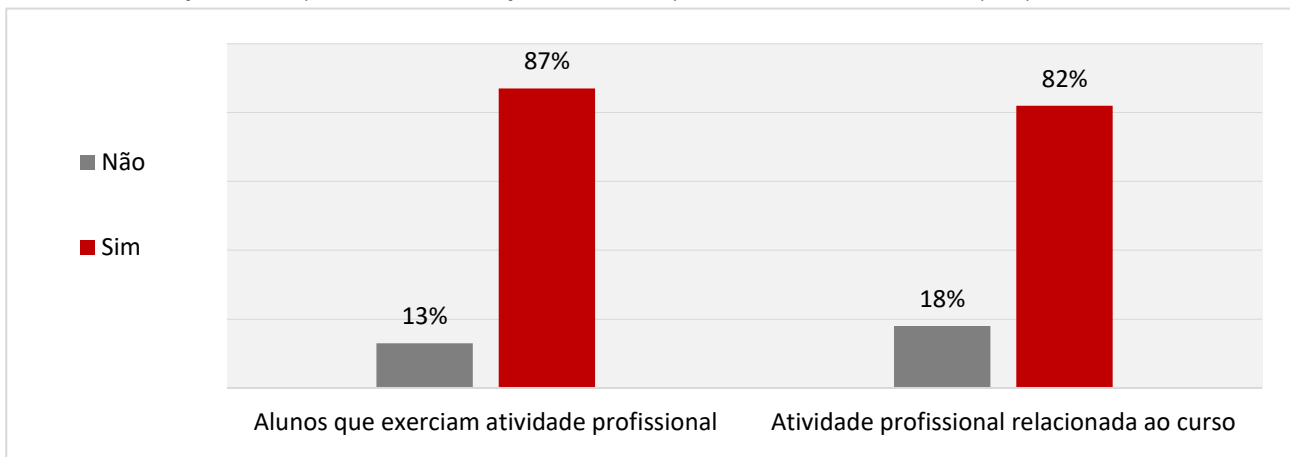


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa

No momento da pesquisa, 87% dos respondentes estavam exercendo alguma atividade profissional, sendo que 82% desses atuavam em área relacionada ao curso de Mestrado ou Doutorado. O Gráfico 11 mostra os resultados.

Gráfico 11: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa

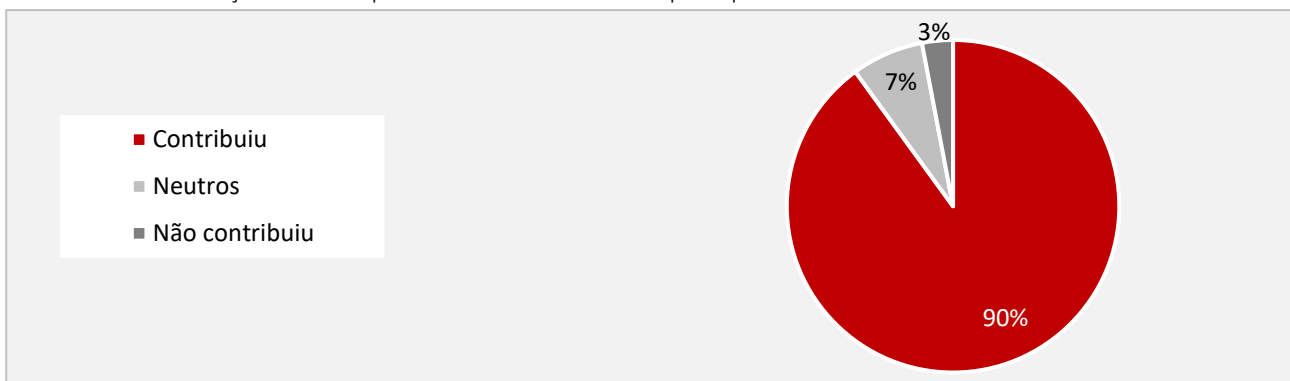


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.3 Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional

Os respondentes avaliaram se o curso de Mestrado ou Doutorado contribuiu com o desenvolvimento de seu perfil profissional. Conforme o Gráfico 12, 90% indicaram que o curso contribuiu.

Gráfico 12: Contribuição do curso para o desenvolvimento do perfil profissional



Fonte: Dados da pesquisa

3.3.4 Satisfação geral com o curso de Mestrado ou Doutorado

92% dos respondentes indicaram que, no geral, estavam satisfeitos com sua formação no curso de Mestrado ou Doutorado, como pode ser observado no Gráfico 13.

Gráfico 13: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação dos alunos dos cursos de Graduação com a atuação dos docentes e como os componentes curriculares

Após o protótipo do novo formato da avaliação com a atuação dos docentes e com os componentes curriculares, realizado no campus Campinas no primeiro semestre de 2025, a pesquisa foi realizada junto aos alunos dos *campi* Higienópolis, Alphaville e dos cursos em EaD no segundo semestre de 2025. Em uma escala variando de 1 a 5, tanto os docentes quanto os componentes curriculares alcançaram média 4,4. O histórico da média dos conceitos atribuídos aos docentes a partir de 2017 pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2: Histórico da média geral obtida pelos docentes

Semestre	Ano				
	2017	2018	2019	2022	2025
1S	4,2	4,3	4,3		
2S	4,3	4,3	4,3	4,4	4,4

Fonte: Dados da pesquisa

Nota: Não houve avaliação da atuação dos docentes nos anos de 2020 e 2021, devido à pandemia da Covid-19 e, em 2023 e 2024, devido à implantação do novo sistema de gestão (TOTVS)⁴.

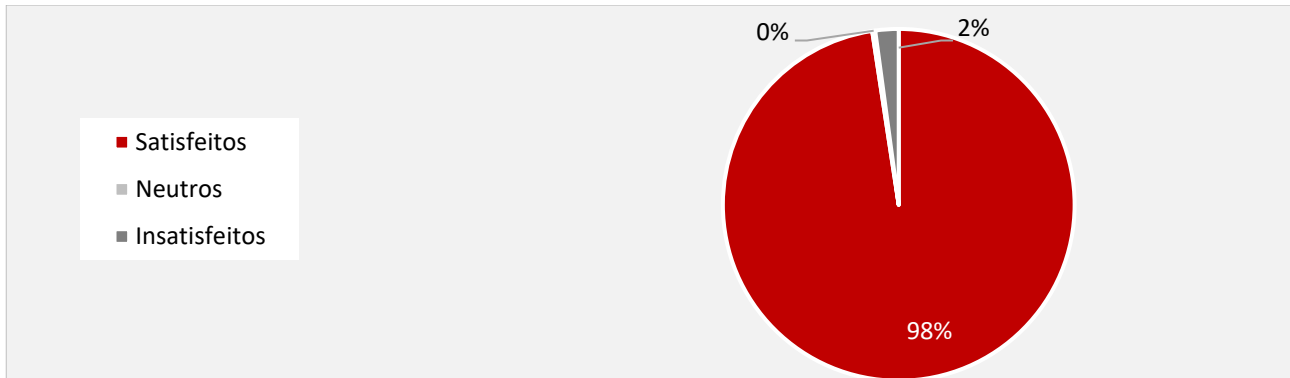
Nota 2: No segundo semestre de 2025 foi realizada a primeira edição da pesquisa de avaliação da satisfação com os componentes curriculares, não havendo, portanto, uma série histórica para avaliação da evolução dos resultados.

3.5 Satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros

A Recepção aos Calouros no segundo semestre de 2025 contou com dezesseis eventos distribuídos pelos três *campi* da UPM e um evento dedicado aos alunos dos cursos em EaD. Conforme apresentado no Gráfico 14, em média, 98% dos respondentes ficaram satisfeitos com esses eventos.

⁴ Em 2024 foi realizada uma pesquisa apenas com os representantes de turma, para testar a integração do processo de avaliação com o ambiente TOTVS, que evidenciou problemas na distribuição de questionários devido à dificuldade de integração adequada entre os ambientes. Assim, os resultados não são considerados na Tabela 2.

Gráfico 14: Satisfação com a Recepção aos Calouros



Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação dos docentes com o Fórum AT

A XI edição do Fórum AT contou com dezenove eventos entre palestras e *workshops*, que alcançaram 88% de respondentes satisfeitos. Já o formato e a infraestrutura do fórum alcançaram média de 85% de respondentes satisfeitos. Os resultados estão apresentados no Gráfico 15.

Gráfico 15: Satisfação com os eventos e a infraestrutura do Fórum AT



Fonte: Dados da pesquisa

A infraestrutura do Fórum AT foi composta por materiais divulgados para a preparação prévia dos participantes, o site e, os materiais para divulgação.

3.7 Lealdade à UPM (NPS)

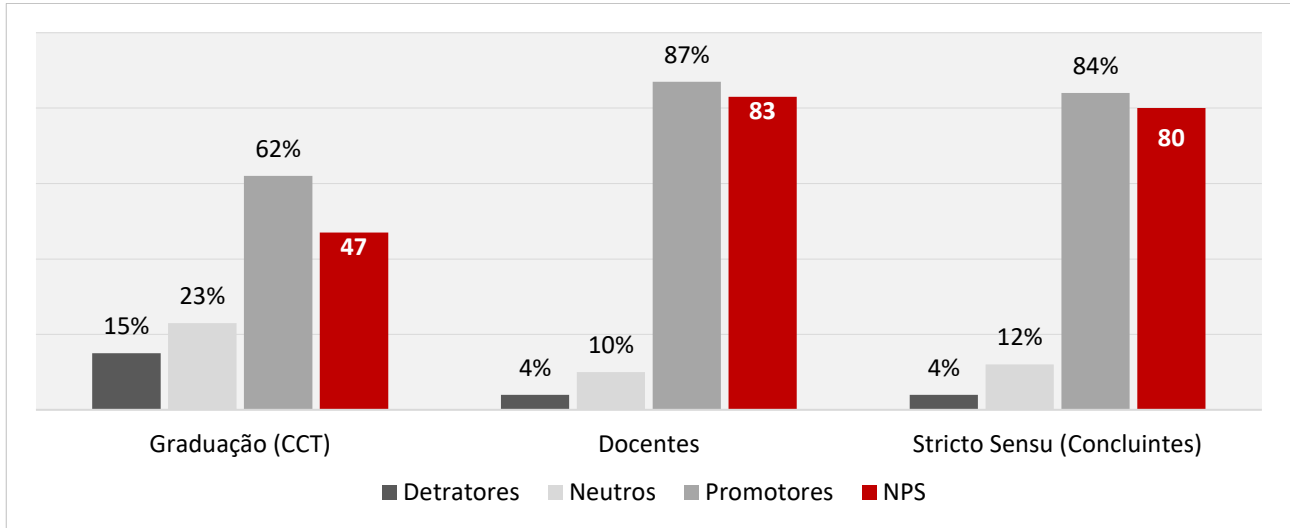
Três pesquisas realizadas no segundo semestre de 2025 avaliaram a lealdade de alunos e docentes à UPM, mensurada a partir do NPS⁵: a) na perspectiva dos alunos respondentes da Graduação do campus Campinas, o NPS encontrava-se no terceiro quartil, o que indica cursos com alta qualidade, mas que apresentam aspectos passíveis de melhorias; b) na perspectiva dos docentes e dos alunos

⁵ O valor do NPS varia de -100 a 100.



concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu*, encontrava-se no quarto quartil, considerado faixa de excelência. Os resultados estão apresentados no Gráfico 16.

Gráfico 16: Net Promoter Score (NPS)



Fonte: Dados da pesquisa



4. Considerações finais

Os resultados das pesquisas realizadas no segundo semestre de 2025, apresentados neste relatório, evidenciam um alto percentual de alunos e docentes satisfeitos com os diversos aspectos avaliados, desde a infraestrutura até o atendimento aos alunos.

Em relação aos cursos de Graduação, os resultados encontrados junto aos alunos evidenciam que o corpo docente é considerado em nível de excelência. Em relação à adesão desse grupo às pesquisas realizadas pela CPA, os dados sugerem a necessidade de criação de novas estratégias que estimulem maior participação nas edições futuras.

Quanto às pesquisas junto aos docentes e aos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu*, os resultados indicam um alto nível de satisfação geral, com alta lealdade à UPM, conforme os resultados do NPS.