

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO

2026

ELABORADO PELA COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO INSTITUCIONAL, NO ÂMBITO DA VICE-REITORIA



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Vice-Reitor

Luiz Roberto Martins Rocha

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

Secretário de Controle Acadêmico

Luiz Guilherme Pennacchi Dellore

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: Como os componentes curriculares de Empreendedorismo contribuíram para a atividade profissional dos respondentes prováveis formandos	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes	13
Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos respondentes prováveis formandos	13
Gráfico 12: Respondentes prováveis formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho	14
Gráfico 13: Motivos pelos quais os respondentes não estavam fazendo estágio	14
Gráfico 14: Número de meses em que os respondentes estavam procurando estágio	15
Gráfico 15: Intenção dos respondentes em buscar estágio nos próximos seis meses	15
Gráfico 16: Avaliação da qualidade das oportunidades de estágio disponíveis na área de formação	15
Gráfico 17: Quantidade de horas dedicadas aos estudos extraclasse	16
Gráfico 18: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)	17
Gráfico 19: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)	17
Gráfico 20: Satisfação com o atendimento	17
Gráfico 21: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI	18
Gráfico 22: Relacionamento com o Professor RINT	18
Gráfico 23: Satisfação com o atendimento do Professor RINT	18
Gráfico 24: Relacionamento com a CPA	19
Gráfico 25: Quantidade de horas dedicadas aos estudos diariamente	19
Gráfico 26: Principais dispositivos utilizados para acessar os conteúdos do curso	20
Gráfico 27: Motivos para utilizar <i>smartphone</i> em detrimento de outros dispositivos	20
Gráfico 28: Satisfação com os Encontros Integradores	21
Gráfico 29: Motivos para faltar nos Encontros Integradores	21
Gráfico 30: Informações sobre atividades <i>on-line</i>	21
Gráfico 31: Satisfação com a atuação dos Diretores e Coordenadores	22
Gráfico 32: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno	23
Gráfico 33: Satisfação com os processos de orientação do TCC	23
Gráfico 34: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	23
Gráfico 35: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso	24



Gráfico 36: Intenção de manter vínculos com a UPM	24
Gráfico 37: Satisfação geral com o curso.....	25
Gráfico 38: NPS na perspectiva de todos os respondentes.....	25
Gráfico 39: NPS na perspectiva dos prováveis formandos	25
Gráfico 40: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação.....	26
Gráfico 41: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos prováveis formandos dos cursos de Graduação	26

Lista de Tabelas

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

Lista de Siglas

CGA	Coordenadoria de Gerenciamento e Atendimento Acadêmico
CGI	Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional
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	Professor Representante de Internacionalização
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
UA	Unidade Acadêmica
UPM	Universidade Presbiteriana Mackenzie



Sumário

Apresentação	5
1. Introdução	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados	6
2. Procedimentos metodológicos	7
3. Apresentação geral dos resultados	8
3.1 Dados demográficos dos respondentes	10
3.2 Situação profissional dos respondentes	11
3.2.1 Respondentes que não estavam exercendo atividade profissional	14
3.3 Dedicção aos estudos extraclasse	16
3.4 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura	16
3.5 Satisfação com o atendimento aos alunos	17
3.6 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização	18
3.7 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT)	18
3.8 Relacionamento com a CPA	19
3.9 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD.....	19
3.9.1 Dedicção aos estudos e dispositivos utilizados para acessar o conteúdo do curso	19
3.9.2 Satisfação com os Encontros Integradores	20
3.9.3 Recebimento de informações sobre atividades <i>on-line</i>	21
3.10 Satisfação geral com a atuação de Diretores e Coordenadores	22
3.11 Satisfação geral dos alunos prováveis formandos	22
3.11.1 Satisfação com a contribuição dos professores e com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso	22
3.11.2 Segurança dos prováveis formandos para dar início ou continuidade à vida profissional.....	23
3.11.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso	24
3.11.4 Vínculo com a UPM	24
3.12 Satisfação geral com o curso.....	25
3.13 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS).....	25
3.13.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	26
4. Considerações finais	27
APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos	28



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na edição de 2026 da pesquisa de avaliação da satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM).

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

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 15.814 alunos dos 27.316 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de **58%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 76% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e, 83%, estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- II. 81% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação estavam exercendo atividade profissional, sendo que 91% desses estavam exercendo atividade profissional relacionada ao curso;
- III. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
 - a) 81% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e, 79%, estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);
 - b) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios e, 36%, 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, 89%, estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do *campus*;

- d) 88% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo;
 - e) 65% dos respondentes estavam satisfeitos com o Portal do Aluno;
- IV. Em relação à satisfação com o atendimento:
- a) 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
 - b) 54% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento na Unidade Acadêmica e, 46%, estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
 - c) 59% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro, 62% estavam satisfeitos com o atendimento da COI e, 49%, 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) 78% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo;
 - f) 51% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Help Desk;
- V. 84% dos respondentes dos cursos presenciais e 83% dos cursos em EaD estavam satisfeitos com o curso;
- VI. Quanto à lealdade à UPM, 57% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e, 15%, não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 42, 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 85 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 4 a 8 de maio de 2026. Nesta edição, foram criados grupos de professores facilitadores que estimularam a resposta aos questionários nas salas de aula. 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 84, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

- 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.

¹ 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 15.814 alunos dos 27.316 matriculados nos cursos de Graduação da UPM, com 58% 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 ²	Número de respostas	Adesão	População	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	3.074	2.304	75%				3.074	2.304	75%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	2.122	1.536	72%	121	44	36%	2.243	1.580	70%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.697	2.554	54%	1691	633	37%	6.388	3.187	50%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.244	636	51%				1.244	636	51%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	205	168	82%	785	272	35%	990	440	44%
Escola de Engenharia (EE)	2.337	1.445	62%				2.337	1.445	62%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.128	1.431	67%				2.128	1.431	67%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.846	1.195	65%	1524	488	32%	3.370	1.683	50%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.542	3.108	56%				5.542	3.108	56%
	23.195	14.377	62%	4.121	1.437	35%	27.316	15.814	58%

Fonte: Dados da pesquisa

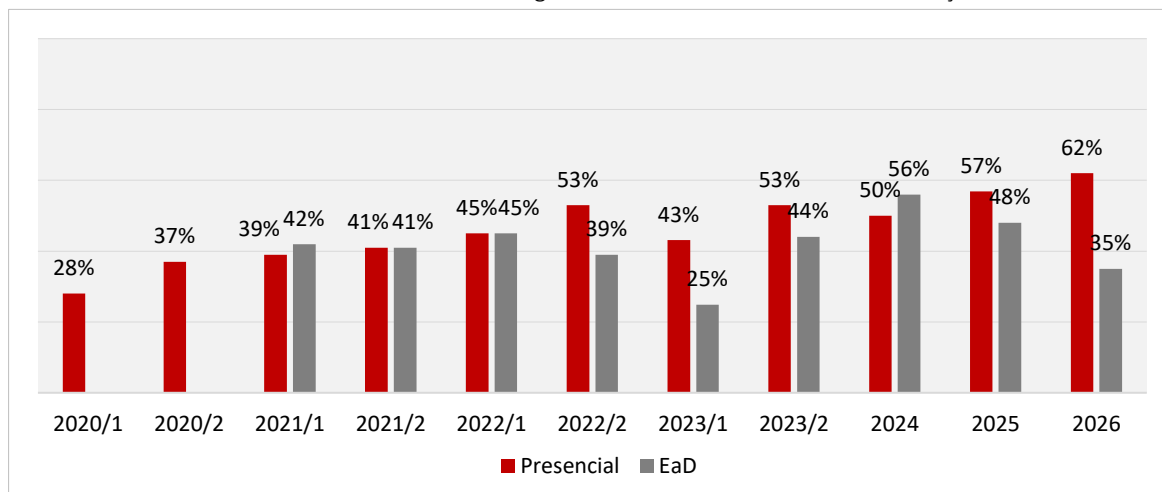
Pode-se observar na Tabela 1 que o CCBS foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 75%, seguida pelo CCL, com 70%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais de Graduação (62%) que nos de Graduação em EaD (35%).

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

² Número de alunos matriculados obtido no ambiente TOTVS em abril de 2026.

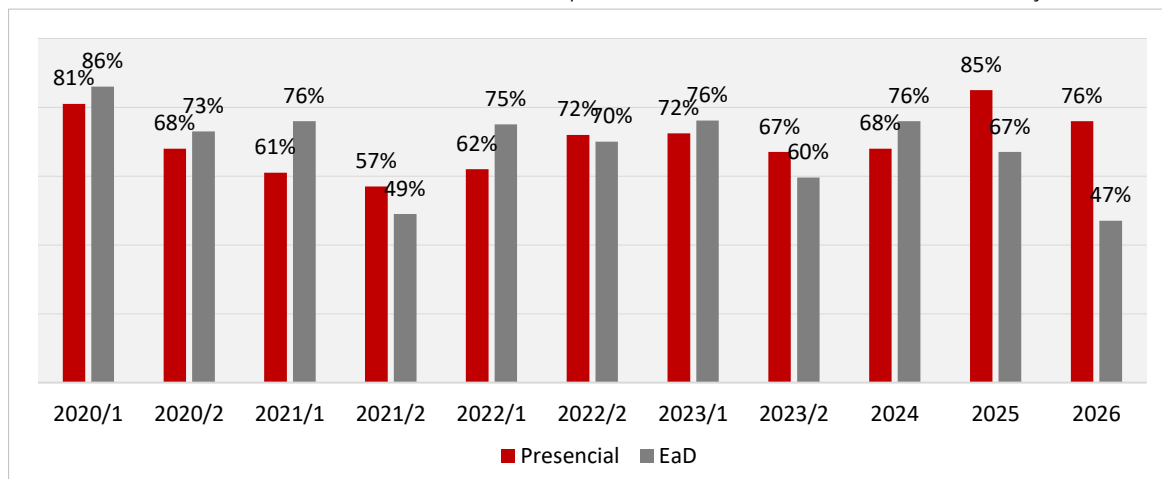


Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa **Nota:** A partir de 2024 a pesquisa passou a ser realizada anualmente.

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



Fonte: Dados da pesquisa

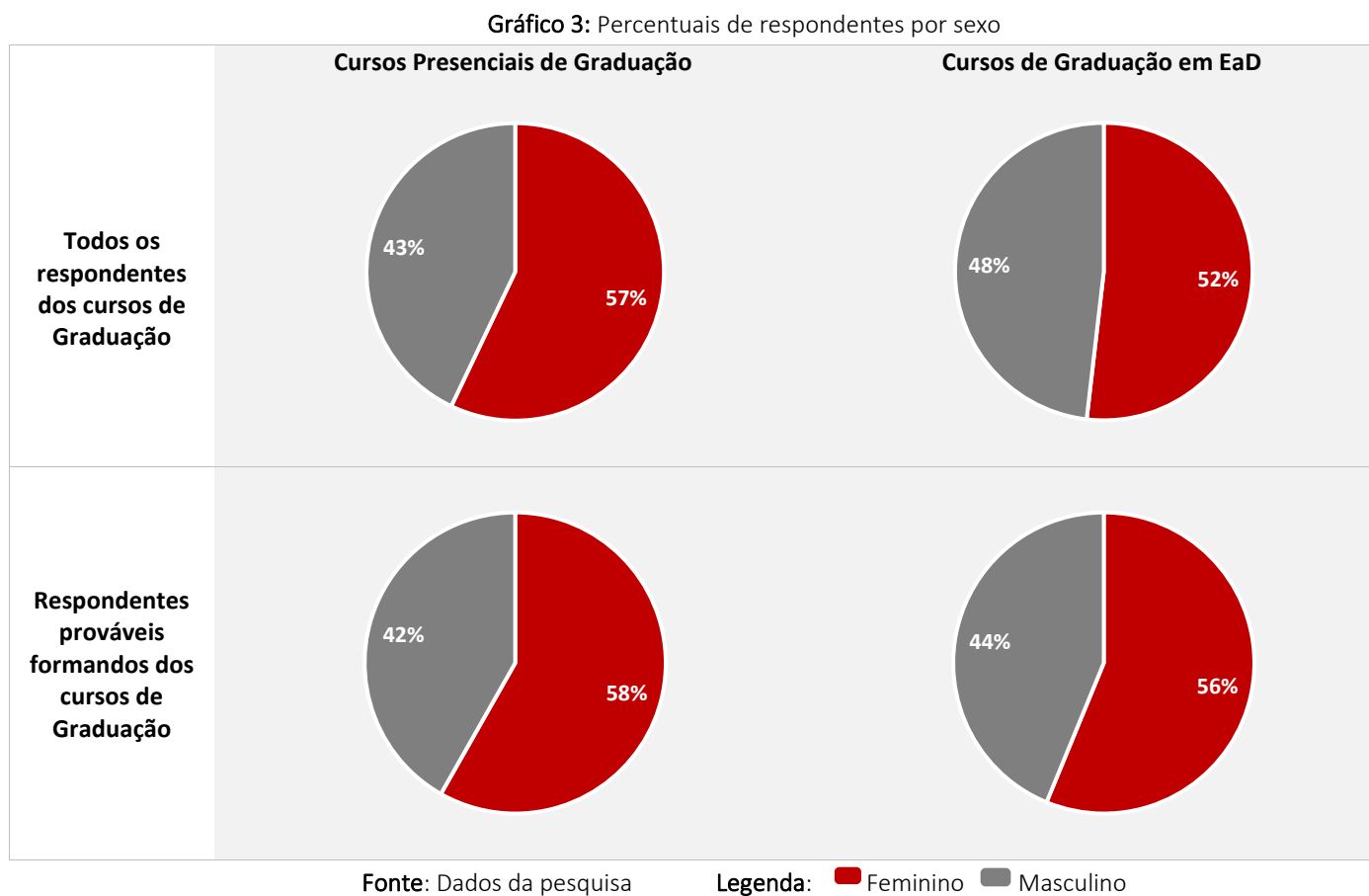
A adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação presenciais à pesquisa de satisfação atingiu o maior percentual da série histórica, com 62%, representando um aumento de 5 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2025.

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD registrou queda de 13 pontos percentuais em relação à pesquisa de 2025, conforme apresentado no Gráfico 1.

A adesão dos alunos prováveis formandos tem se mantido consistentemente superior à adesão geral, como apresentado no Gráfico 2. Houve uma sequência de quedas durante os semestres em Regime Excepcional por Contingência (de 2020 a 2021), havendo uma recuperação a partir do primeiro semestre de 2022. Após crescimento registrado em 2025, a adesão dos prováveis formandos dos cursos presenciais apresentou redução, alcançando 76% em 2026. Entre os prováveis formandos dos cursos de graduação em EaD, verificou-se queda de 20 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior.

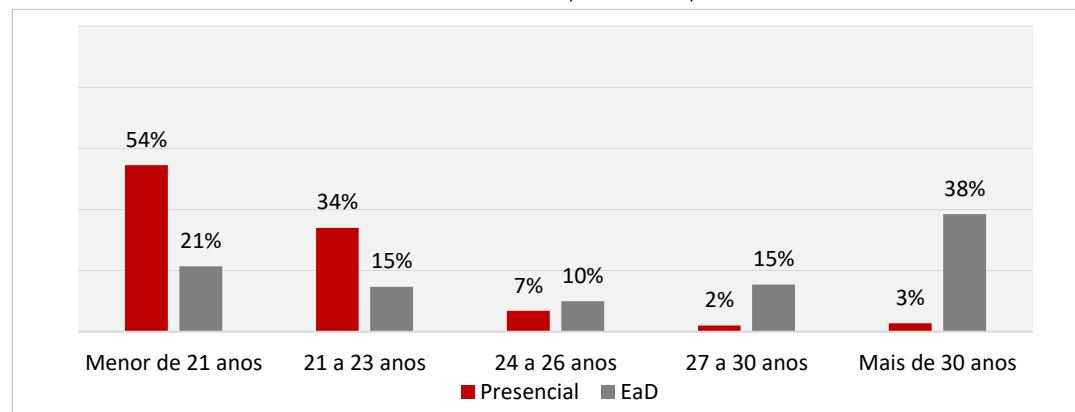
3.1 Dados demográficos dos respondentes

Como pode ser observado no Gráfico 3, o percentual de respondentes do sexo feminino se destaca em todos os cenários. Nos cursos presenciais, representa 57% dos respondentes enquanto nos cursos em EaD corresponde a 52%. Entre os prováveis formandos, o percentual de respondentes do sexo feminino também se destaca, com 58% nos cursos presenciais e 56% nos cursos em EaD.



As distribuições por faixa etária apresentaram comportamentos distintos entre os respondentes dos cursos de presenciais e os da modalidade EaD. Conforme ilustrado no Gráfico 4, a maioria dos respondentes dos cursos de Graduação Presenciais (54%) tinha menos de 21 anos, enquanto os respondentes desta faixa etária nos cursos de Graduação em EaD foi de 21%. Por outro lado, o percentual de respondentes com mais de 30 anos foi maior na Graduação em EaD, representando 38%, em contraste com apenas 3% dos respondentes dos cursos de Graduação Presenciais.

Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária

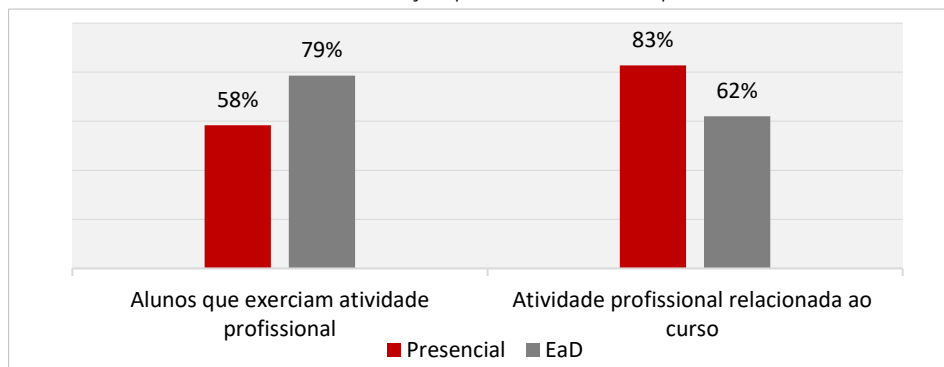


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 Situação profissional dos respondentes

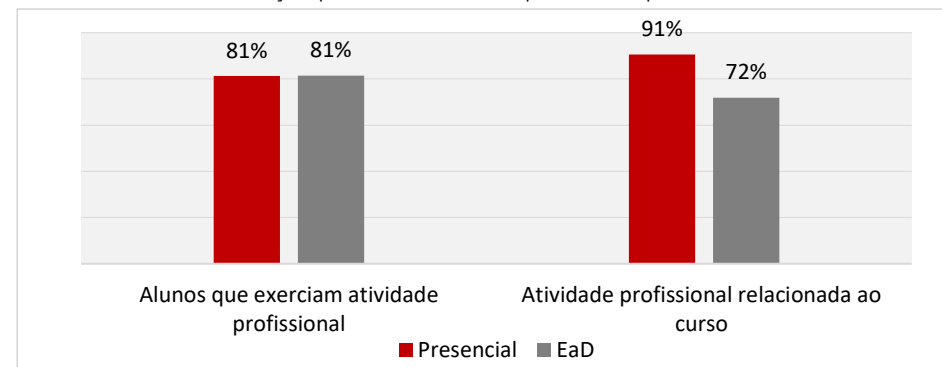
Conforme apresentado no Gráfico 5, 58% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 79% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes prováveis formandos, o percentual subiu para 81% na tanto para a Graduação Presencial quanto para a 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



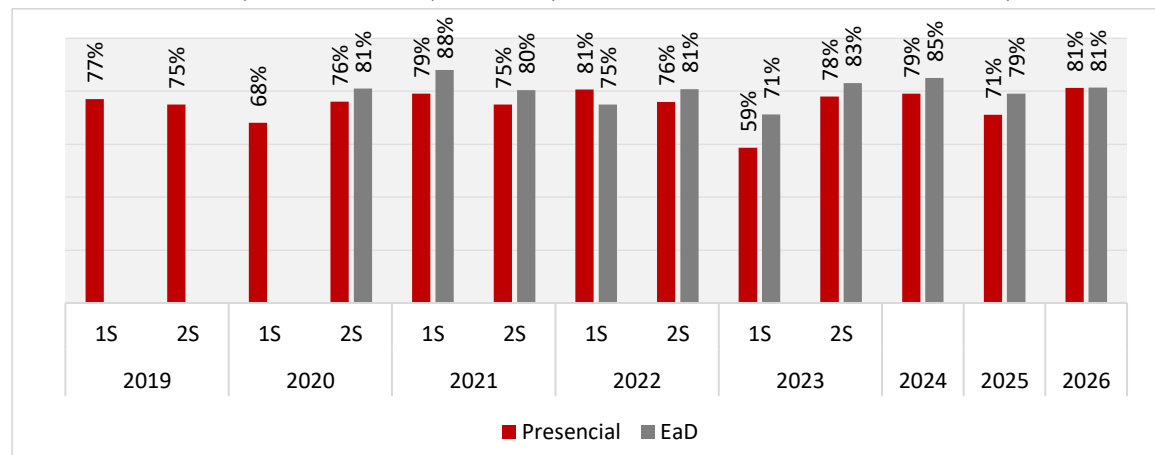
Fonte: Dados da pesquisa

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).

Em relação ao ano anterior, os percentuais apresentaram alta de 10 pontos percentuais entre os respondentes dos cursos presenciais que exerciam atividade profissional e, de 2 pontos percentuais, entre os respondentes dos cursos em EaD, como apresentado no Gráfico 7.

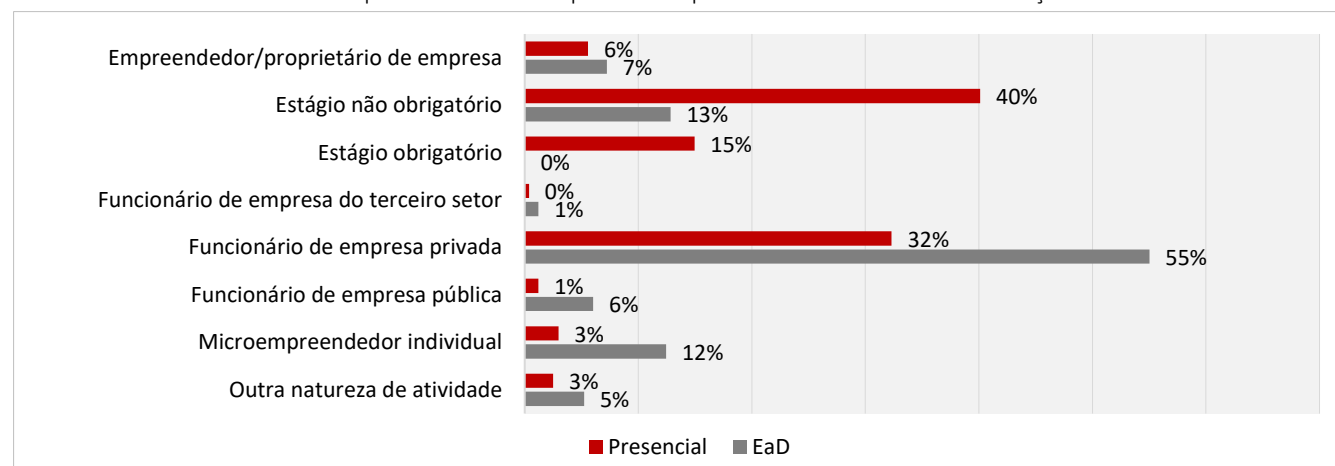
É possível notar ainda que, na maioria dos semestres da série, os cursos de Graduação em EaD têm apresentado maior percentual de respondentes prováveis formandos exercendo atividade profissional, com exceção do ano 2026 no qual o percentual foi o mesmo (81%) para ambas as modalidades.

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

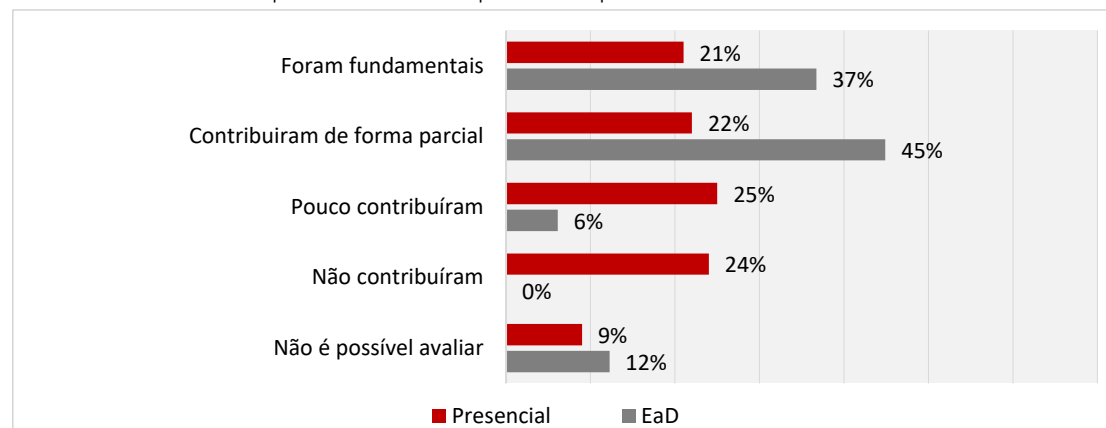


Fonte: Dados da pesquisa

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, 40% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional faziam estágio não obrigatório, enquanto entre os alunos dos cursos em EaD, 55% dos respondentes trabalhavam como funcionários de empresa privada.

Os respondentes que indicaram ser empreendedores ou microempreendedores, responderam a uma pergunta sobre a contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para o desenvolvimento de sua atividade profissional. Os resultados podem ser observados no Gráfico 9.

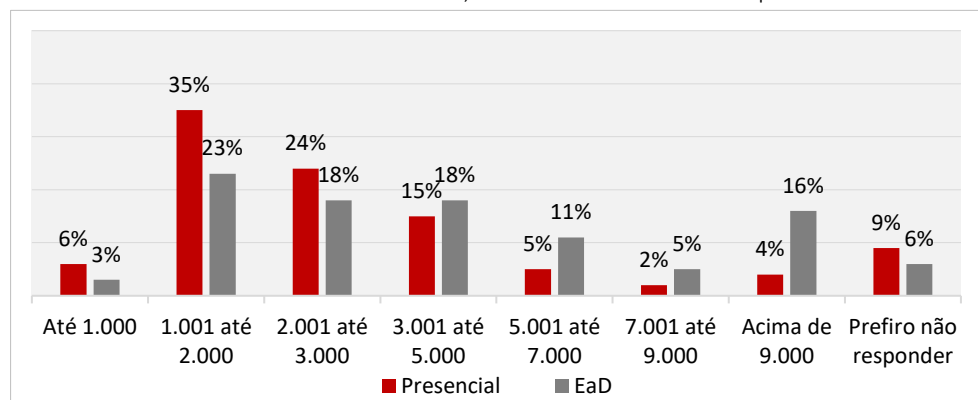
Gráfico 9: Como os componentes curriculares de Empreendedorismo contribuíram para a atividade profissional dos respondentes prováveis formandos



Fonte: Dados da pesquisa

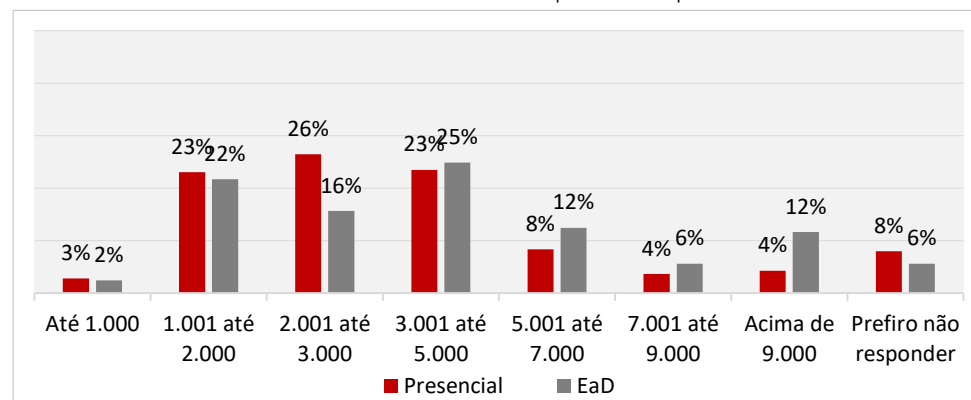
Quanto à renda bruta, os respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais apresentaram menores percentuais de alunos nas faixas de renda até R\$ 2.000,00 e maiores percentuais de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000,00 (Gráfico 11), quando comparados à todos os respondentes (Gráfico 10).

Gráfico 10: Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

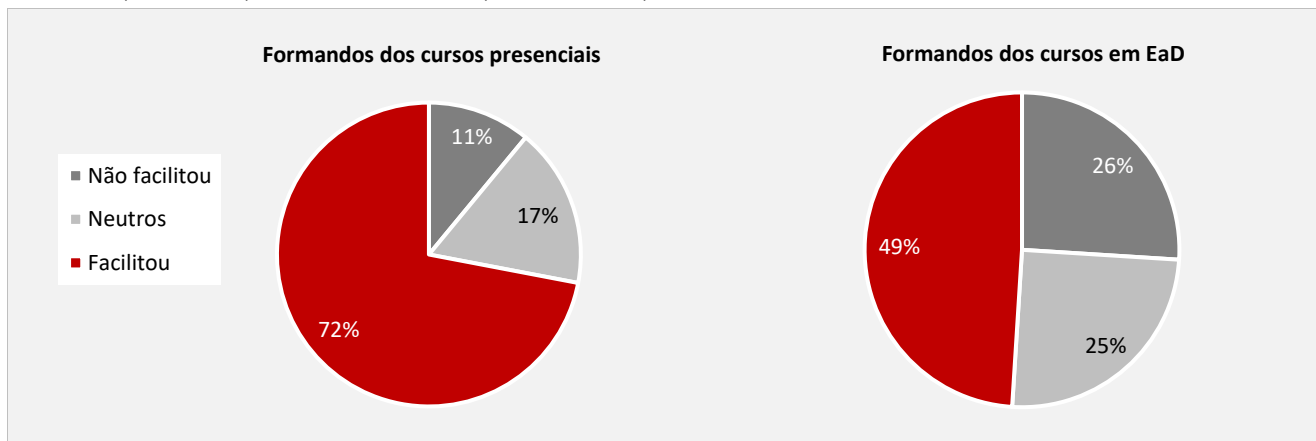
Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos respondentes prováveis formandos



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 12: Respondentes prováveis formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho

Conforme apresentado no Gráfico 12, entre os respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais exercendo atividade profissional, 72% 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 49%. 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.

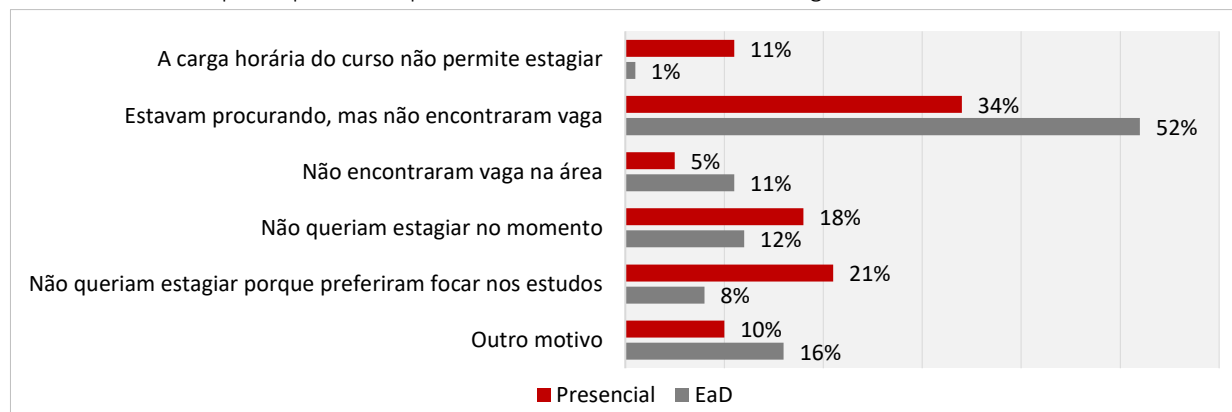


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.1 Respondentes que não estavam exercendo atividade profissional

Os respondentes que não estavam exercendo atividade profissional responderam uma sequência de perguntas específicas sobre as razões e circunstâncias de não estarem realizando um estágio. Os resultados são apresentados a seguir:

Gráfico 13: Motivos pelos quais os respondentes não estavam fazendo estágio



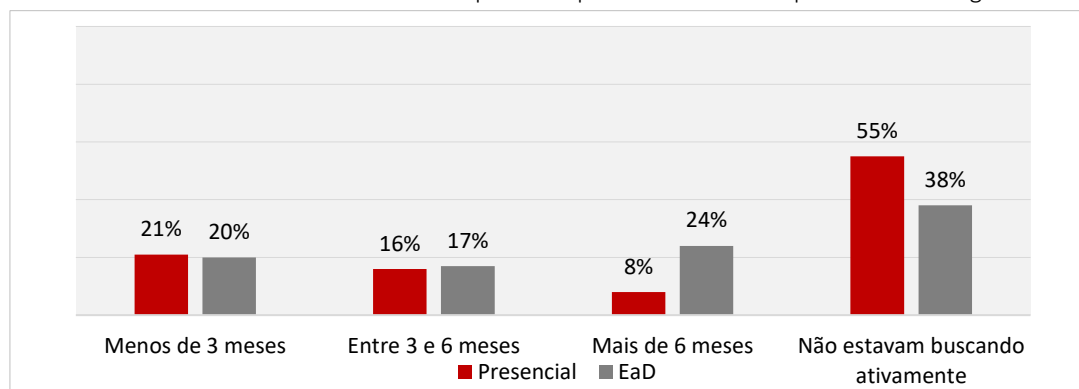
Fonte: Dados da pesquisa

Dentre os motivos apontados para ainda não terem iniciado um estágio, 34% dos respondentes dos cursos de Graduação presencial e 52% dos respondentes de Graduação em EaD indicaram que estavam procurando, mas ainda não haviam sido selecionados, conforme mostra o Gráfico 13.

Aqueles que indicaram a opção “outro motivo” destacaram o fato de estarem no início do curso, a dificuldade de conciliar a carga horária acadêmica com um estágio e a inexistência de estágio obrigatório neste momento do curso.

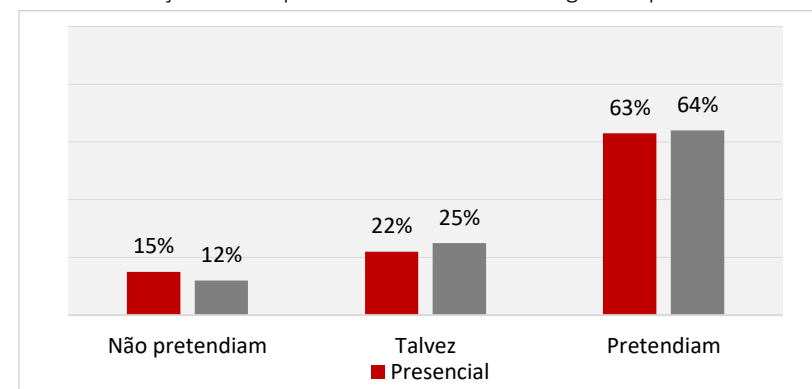
Entre os respondentes que não estavam estagiando, 55% dos alunos dos cursos de Graduação presencial e 38% dos alunos de cursos em EaD informaram que não estavam buscando estágio ativamente, conforme apresentado no Gráfico 14. Entre os demais, 63% dos respondentes dos cursos presenciais e 64% dos respondentes dos cursos em EaD pretendiam buscar estágio nos próximos seis meses, como apresentado no Gráfico 15.

Gráfico 14: Número de meses em que os respondentes estavam procurando estágio



Fonte: Dados da pesquisa

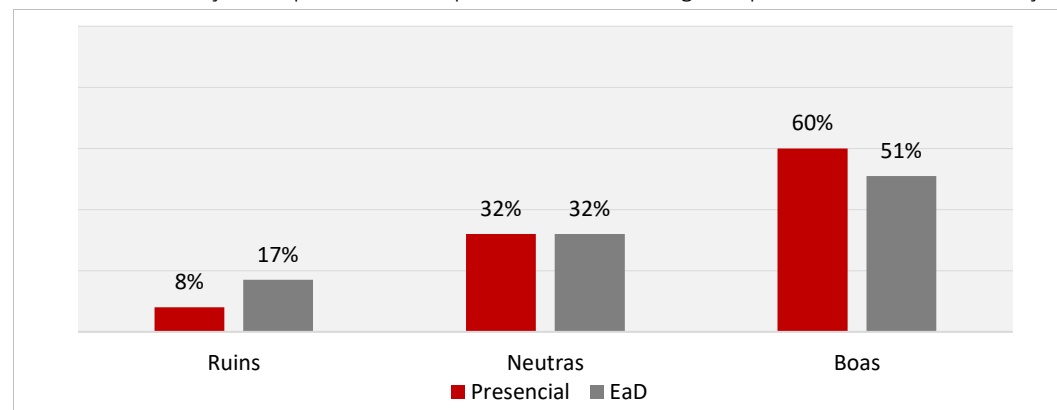
Gráfico 15: Intenção dos respondentes em buscar estágio nos próximos seis meses



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à qualidade das vagas de estágio, 60% dos respondentes dos cursos presenciais e 51% da modalidade EaD avaliaram as oportunidades de estágio como boas, enquanto 8% dos respondentes dos cursos presenciais e 17% da modalidade EaD avaliaram como ruins. O Gráfico 16 mostra os resultados.

Gráfico 16: Avaliação da qualidade das oportunidades de estágio disponíveis na área de formação

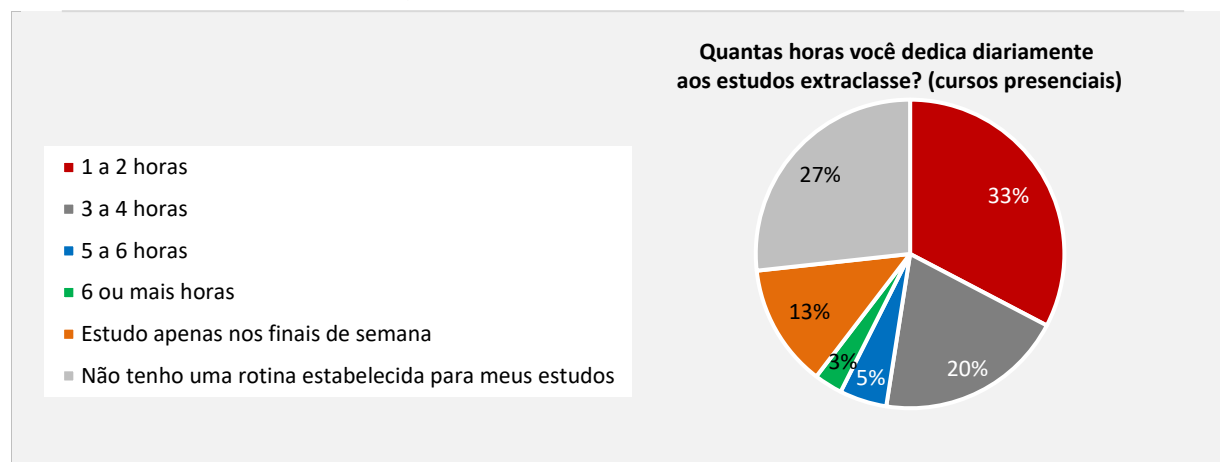


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Dedicção aos estudos extraclasse

Os respondentes dos cursos presenciais de Graduação indicaram quantas horas dedicavam aos estudos extraclasse. Conforme apresentado no Gráfico 17, 33% dos respondentes dedicavam de 1 a 2 horas diárias e 20% não tinham uma rotina estabelecida para seus estudos.

Gráfico 17: Quantidade de horas dedicadas aos estudos extraclasse



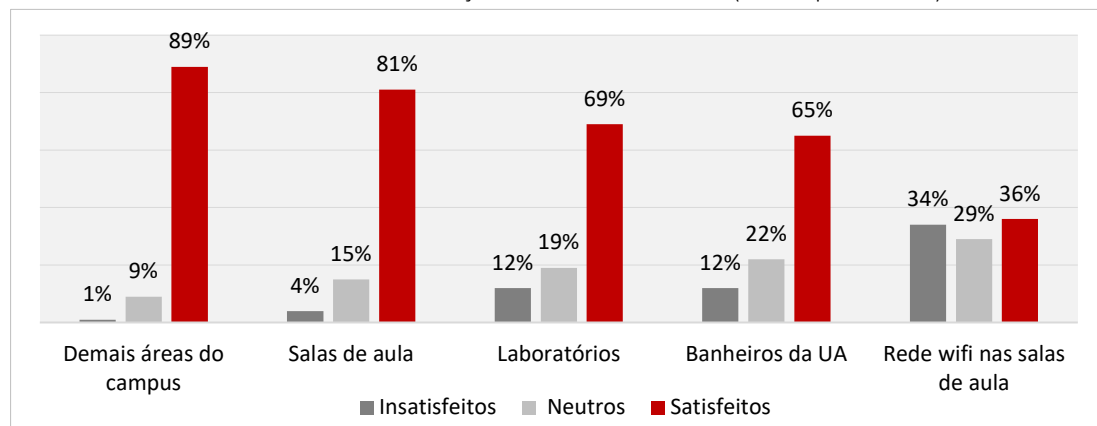
Fonte: Dados da pesquisa

3.4 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 18 e 19.

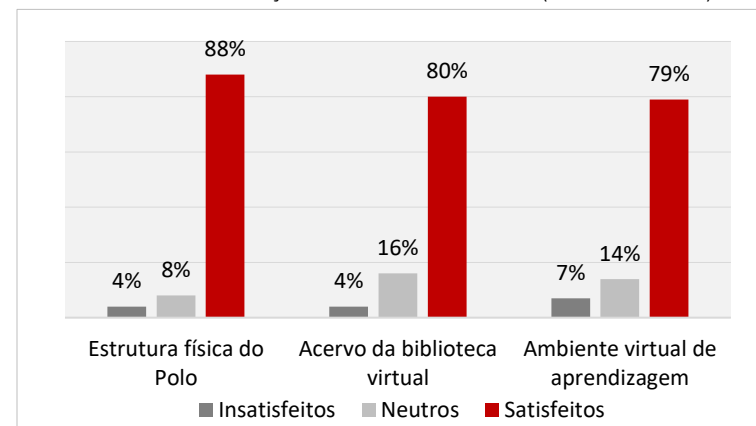
As condições das áreas comuns do campus e estrutura física dos Polos foram os itens que alcançaram os maiores percentuais de respondentes satisfeitos, com 89% e 88%, respectivamente.

Gráfico 18: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 19: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



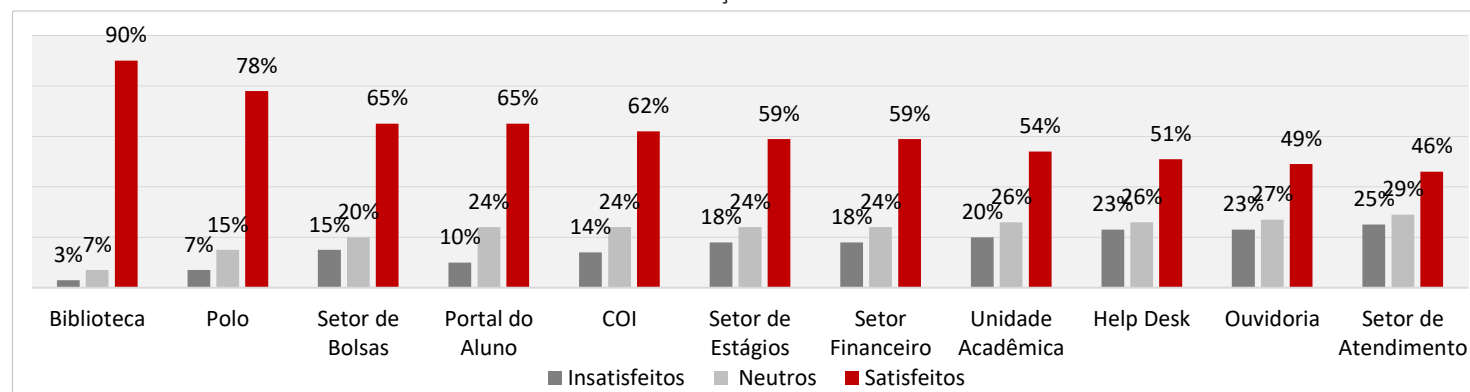
Fonte: Dados da pesquisa

3.5 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 90% de respondentes satisfeitos. Os resultados da satisfação com as instâncias de atendimento estão destacados no Gráfico 20.

O atendimento ao aluno no Polo foi avaliado apenas pelos alunos dos cursos EaD/Semipresenciais.

Gráfico 20: Satisfação com o atendimento



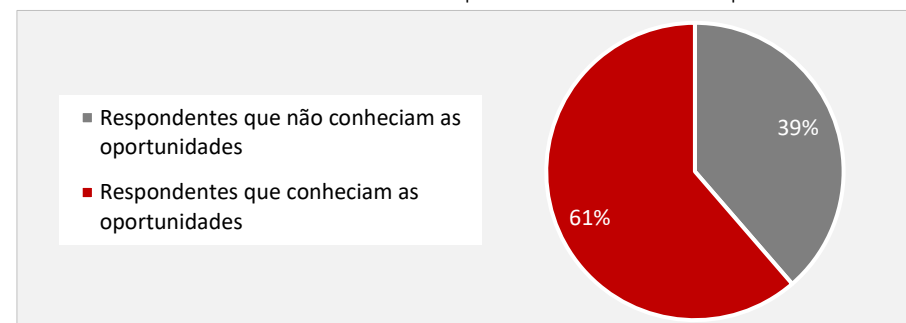
Fonte: Dados da pesquisa

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.

3.6 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). De acordo com os dados apresentados no Gráfico 21, 61% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades.

Gráfico 21: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

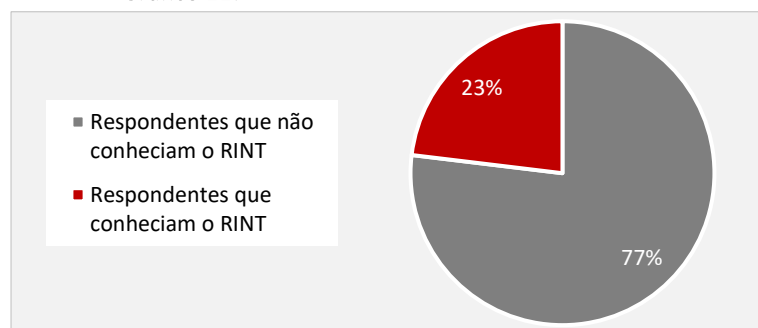


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT)

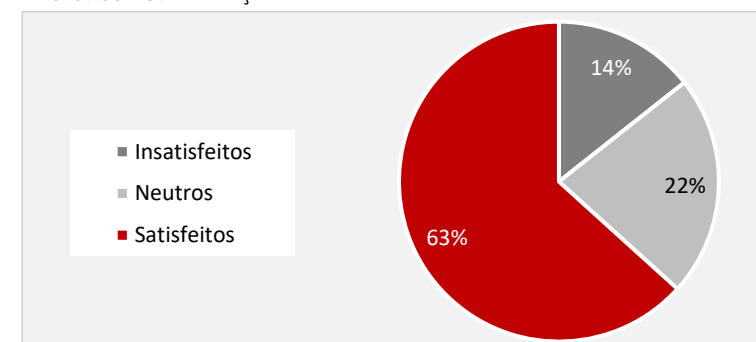
Conforme apresentado no Gráfico 22, 23% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor RINT de sua Unidade Acadêmica. Dentre aqueles que buscaram atendimento deste professor, 63% estavam satisfeitos, como pode ser observado no Gráfico 23.

Gráfico 22: Relacionamento com o Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

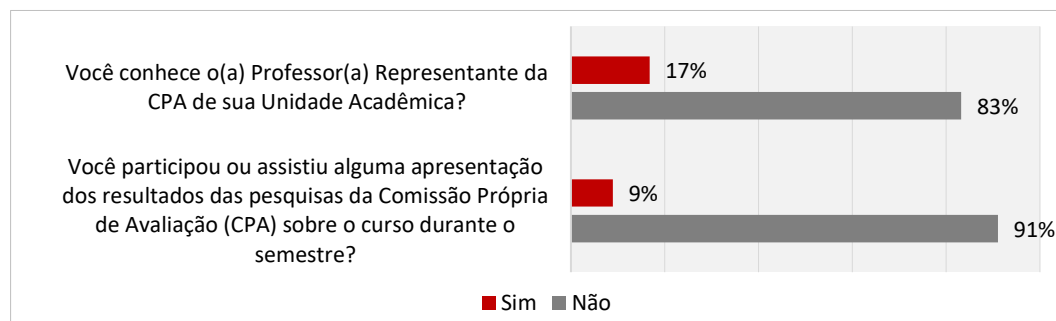
Gráfico 23: Satisfação com o atendimento do Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Relacionamento com a CPA

Gráfico 24: Relacionamento com a CPA



Fonte: Dados da pesquisa

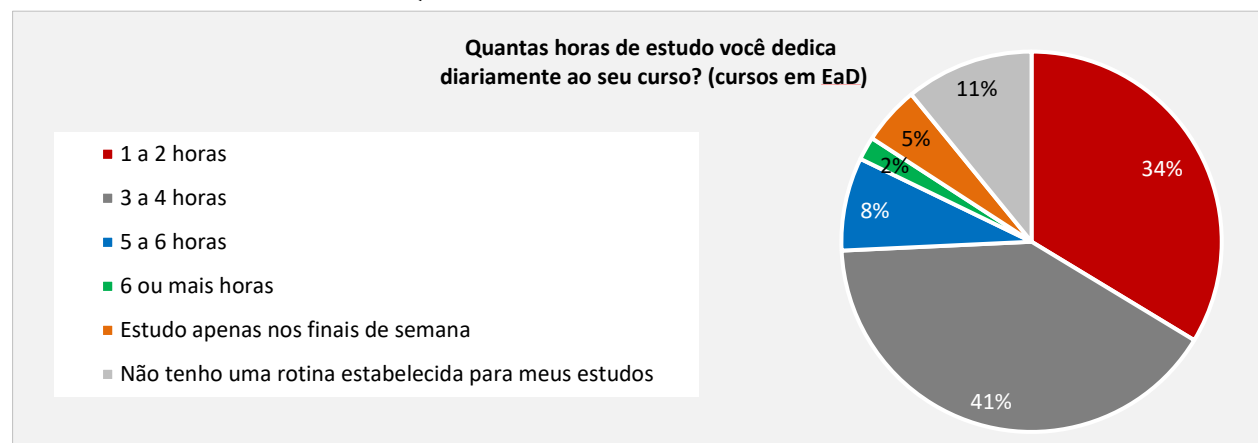
Conforme apresentado no Gráfico 24, 17% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor Representante da Comissão Própria de Avaliação (PRCPA) e, 9%, responderam que participaram de apresentações de resultados da CPA em 2025.

3.9 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.

3.9.1 Dedicção aos estudos e dispositivos utilizados para acessar o conteúdo do curso

Gráfico 25: Quantidade de horas dedicadas aos estudos diariamente

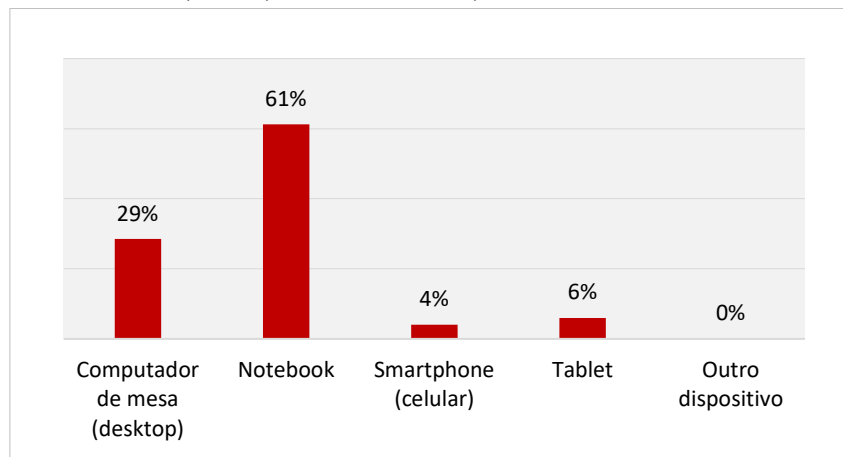


Como pode ser observado no Gráfico 25, 41% dos respondentes dos cursos em EaD dedicavam de 3 a 4 horas aos estudos e 34%, dedicavam de 1 a 2 horas diárias.

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos dispositivos utilizados para acessar os conteúdos do curso, 61% dos respondentes indicaram que utilizam Notebook e, 29%, indicaram que utilizam computador de mesa (Desktop). Os resultados podem ser observados no Gráfico 26.

Gráfico 26: Principais dispositivos utilizados para acessar os conteúdos do curso



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 27: Motivos para utilizar *smartphone* em detrimento de outros dispositivos



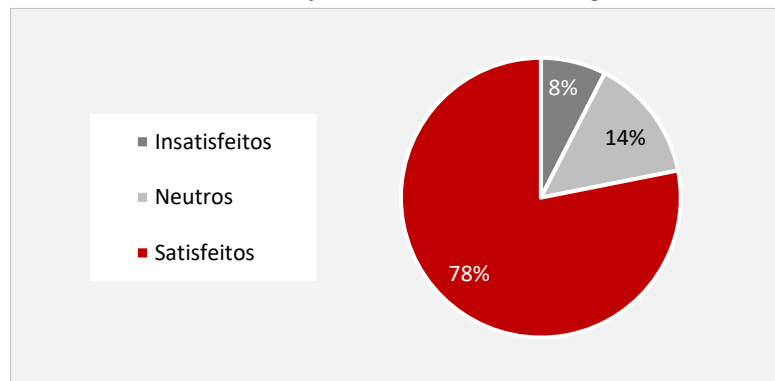
Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado no Gráfico 26, 4% de respondentes utilizavam smartphone para acessar o conteúdo. Dentre eles, 52% indicaram utilizar o aparelho por facilidade e praticidade no dia a dia, como apresentado no Gráfico 27.

3.9.2 Satisfação com os Encontros Integradores

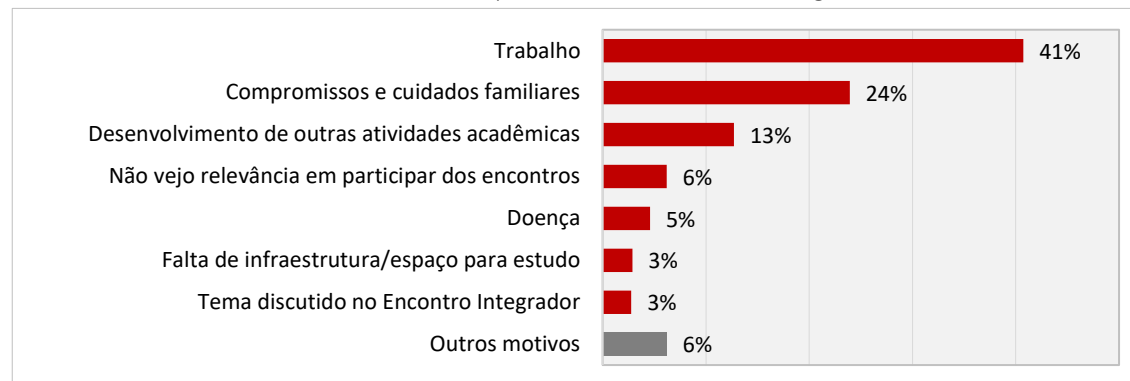
Conforme apresentado no Gráfico 28, 78% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos em EaD. A pesquisa também buscou identificar os motivos que levaram os alunos faltarem nesses encontros. De acordo com o Gráfico 29, a principal motivação estava relacionada ao trabalho.

Gráfico 28: Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

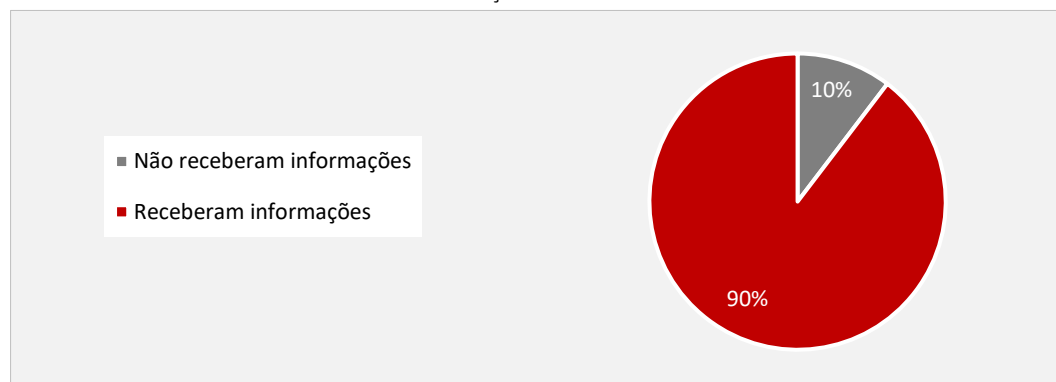
Gráfico 29: Motivos para faltar nos Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

3.9.3 Recebimento de informações sobre atividades *on-line*

Gráfico 30: Informações sobre atividades *on-line*



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 90% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o primeiro semestre de 2026, conforme apresentado no Gráfico 30.

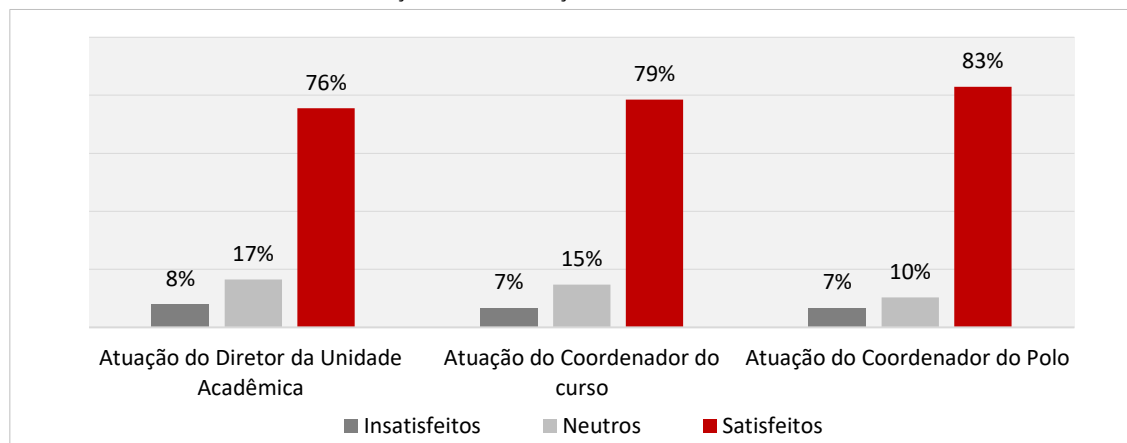


3.10 Satisfação geral com a atuação de Diretores e Coordenadores

Como pode ser verificado no Gráfico 31, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 76%, enquanto o percentual de satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso foi de 79%.

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 83% de respondentes satisfeitos.

Gráfico 31: Satisfação com a atuação dos Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

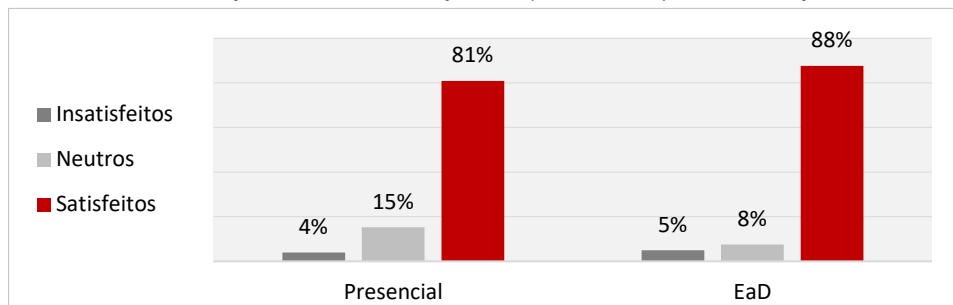
3.11 Satisfação geral dos alunos prováveis formandos

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

3.11.1 Satisfação com a contribuição dos professores e com os 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 81% e, dos cursos em EaD, foi de 88%. Em relação à satisfação com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso, o percentual de respondentes satisfeitos foi de 79%. Os Gráficos 32 e 33 apresentam os resultados encontrados.

Gráfico 32: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 33: Satisfação com os processos de orientação do TCC



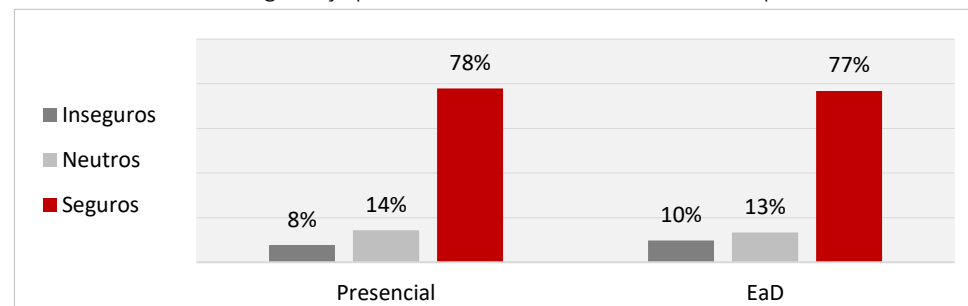
Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme apresentado no Gráfico 34, 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 (81%, conforme Gráfico 6).

No caso dos prováveis formandos dos cursos em EaD, o percentual de respondentes que indicaram estar seguros foi de 77%, também próximo ao percentual de alunos que estavam exercendo atividade profissional (81%, conforme o Gráfico 6).

Gráfico 34: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



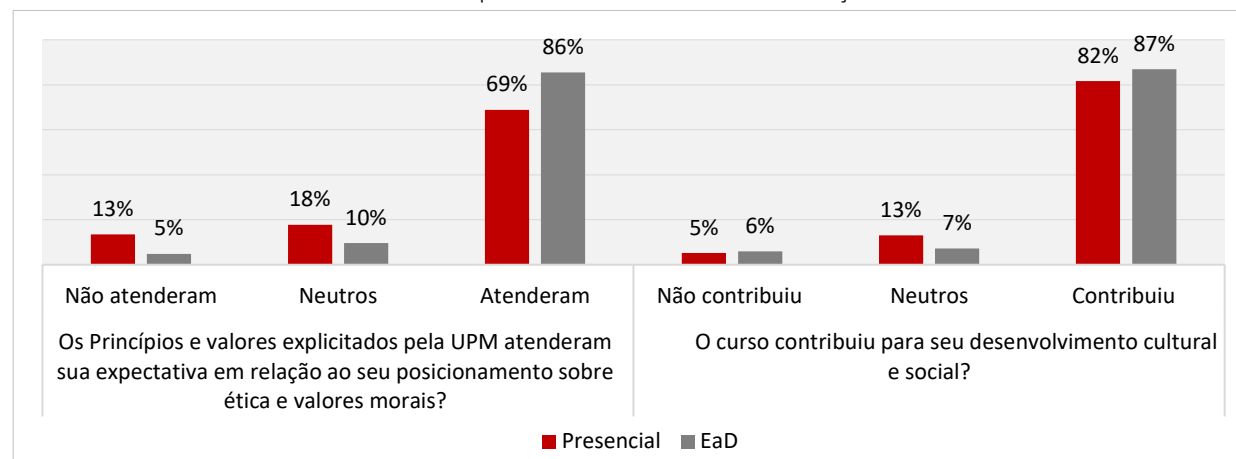
Fonte: Dados da pesquisa

3.11.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso

69% 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 35.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 36 evidencia que 82% dos prováveis formandos dos cursos presenciais e 87% dos cursos em EaD indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

Gráfico 35: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso



Fonte: Dados da pesquisa

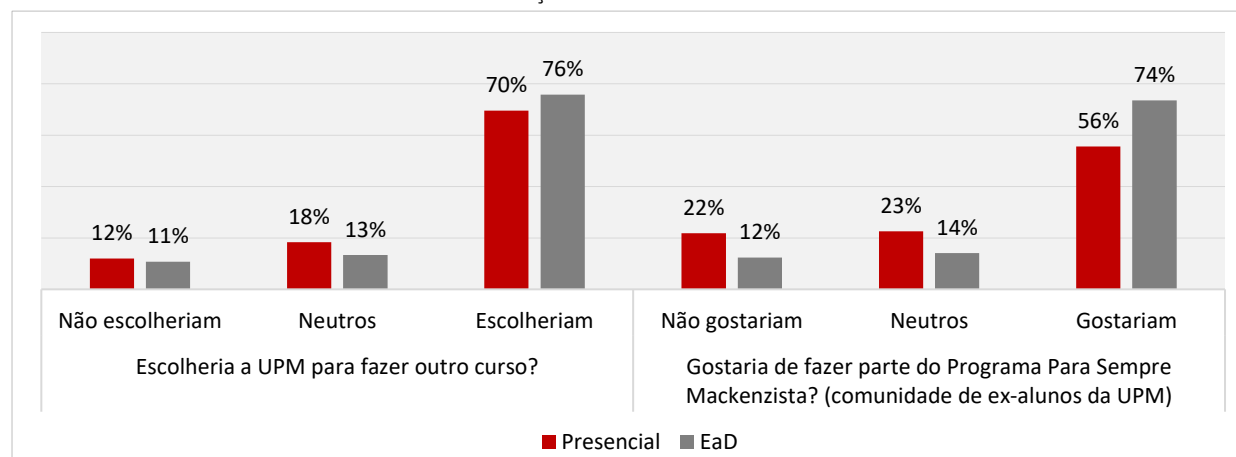
3.11.4 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 70% dos respondentes prováveis formandos dos cursos presenciais e 76% dos respondentes prováveis formandos dos cursos em EaD, escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto a fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista, 56% 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 36.

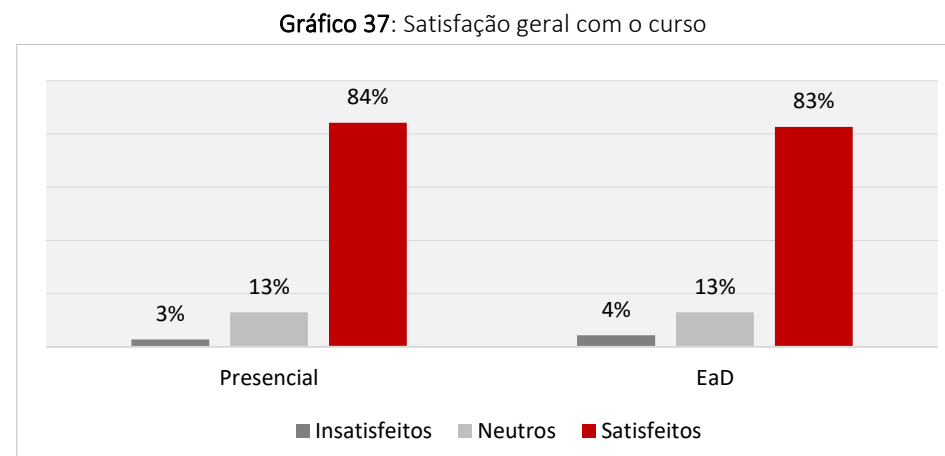
Gráfico 36: Intenção de manter vínculos com a UPM



Fonte: Dados da pesquisa

3.12 Satisfação geral com o curso

Como pode ser observado no Gráfico 37, o percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi de 84% entre os respondentes dos cursos presenciais de Graduação e de 83% entre os respondentes da Graduação em EaD.



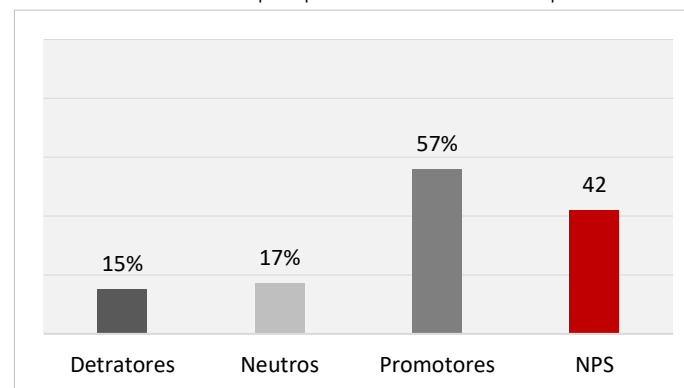
Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 38 e 39, o NPS da UPM era 42, quando são consideradas as avaliações de todos os respondentes e 34, quando são consideradas apenas as avaliações dos respondentes prováveis formandos.

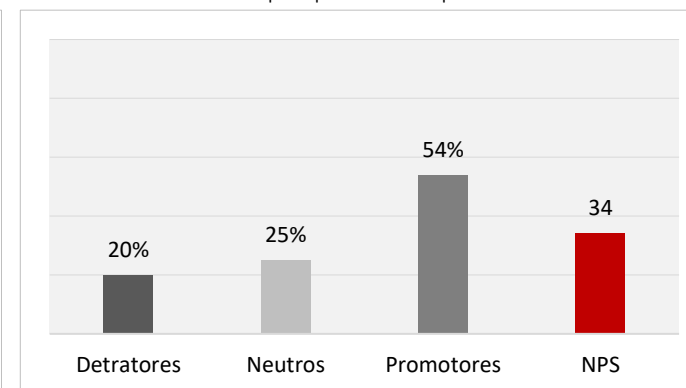
Os resultados evidenciam ainda, que o percentual de alunos promotores foi de 57% quando são considerados todos os respondentes e de 54% entre os respondentes prováveis formandos.

Gráfico 38: NPS na perspectiva de todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 39: NPS na perspectiva dos prováveis formandos



Fonte: Dados da pesquisa

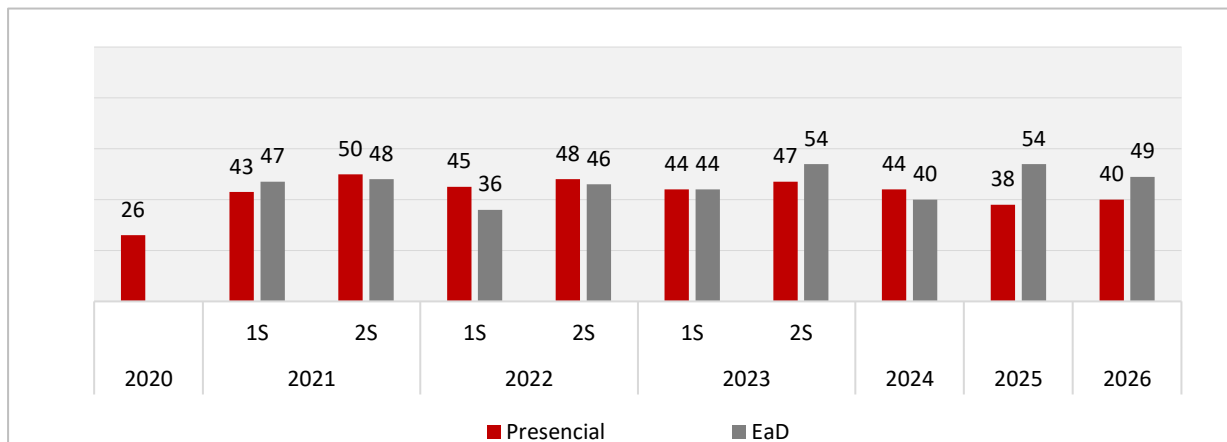
3.13.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

Os Gráficos 40 e 41 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos prováveis formandos, no período de 2020 a 2026.

O NPS da UPM, na perspectiva dos respondentes dos cursos presenciais, apresentou crescimento de 2 pontos em relação à pesquisa realizada em 2025. Já o NPS na perspectiva dos respondentes dos cursos em EaD registrou queda de 5 pontos em comparação à pesquisa anterior, como apresentado no Gráfico 41.

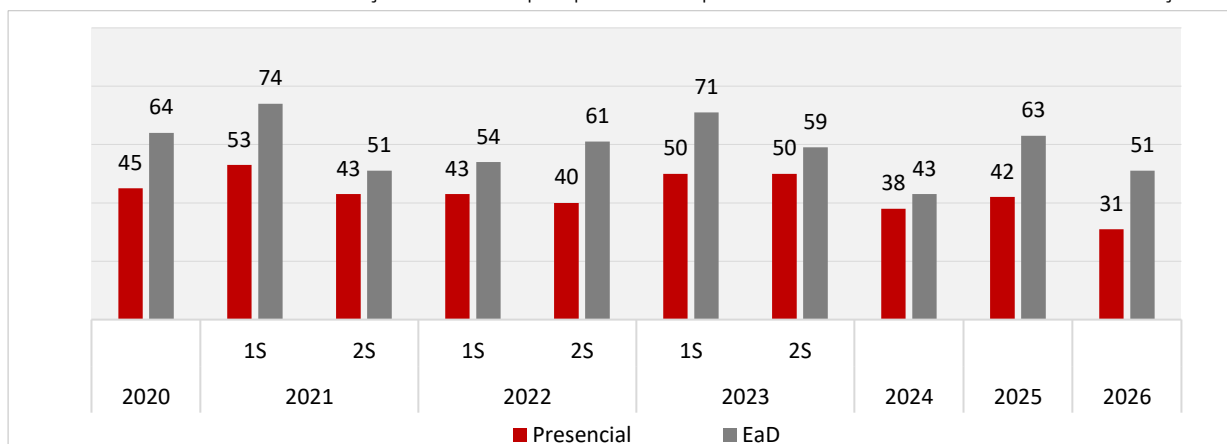
Em relação aos respondentes prováveis formandos, o Gráfico 41 evidencia queda no NPS na perspectiva dos alunos dos cursos presenciais e cursos em EaD em relação à pesquisa realizada em 2025.

Gráfico 40: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 41: 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 2026 apresentou um avanço na adesão dos alunos dos cursos presenciais, alcançando o maior percentual desde 2020. Isso evidencia que a estratégia de alocação de professores facilitadores para aplicação dos questionários em sala de aula foi bem-sucedida.

A evolução dos NPS junto aos alunos como um todo em relação à pesquisa anterior pode indicar uma recuperação, lembrando que entre os respondentes havia alunos que ingressaram na Universidade após a implantação do novo sistema de gestão. No entanto a queda junto aos alunos prováveis formandos, sugere que algumas questões ainda precisariam ser trabalhadas. Os dados textuais coletados durante a pesquisa poderão apoiar as coordenações de cursos, assim como a Pró-Reitoria de Graduação, a identificar as causas.

Deve-se considerar que a satisfação geral com o curso não sofreu grandes variações, mantendo-se elevada, assim como a satisfação geral com a contribuição dos professores.

APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos³

Por favor, informe seus dados demográficos

1. Sexo

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

2. 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.

3. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 8*)

Sobre sua atividade profissional

4. A atividade profissional está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

5. 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.

6. 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.

7. Qual a natureza da sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Estágio Obrigatório; (*Ir para a pergunta 15*)
- Estágio Não Obrigatório; (*Ir para a pergunta 15*)
- Funcionário(a) de empresa privada; (*Ir para a pergunta 15*)
- Funcionário(a) de empresa pública; (*Ir para a pergunta 15*)
- Funcionário(a) de empresa do terceiro setor; (*Ir para a pergunta 15*)
- Microempreendedor(a) individual; (*Ir para a pergunta 14*)
- Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual; (*Ir para a pergunta 14*)
- Outra natureza de atividade. (*Ir para a pergunta 15*)

Sem atividade profissional

8. Por qual motivo você não está estagiando?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Não encontrei vaga na minha área;
- Estou procurando, mas ainda não fui selecionado;
- A carga horária do curso não me permite estagiar;
- Não quero estagiar porque prefiro focar nos estudos;
- Não quero estagiar no momento por motivos pessoais;
- Outros motivos.

³ 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.

9. Se na pergunta anterior indicou a opção “Outro motivo”, por favor informe qual o motivo.

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

10. Se não está estagiando por falta de vaga, por favor informe há quanto tempo está procurando estágio.

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Menos de 3 meses;
- Entre 3 e 6 meses;
- Mais de 6 meses;
- Não estou buscando ativamente;

11. Você pretende buscar estágio nos próximos 6 meses?

Tipo de questão: Múltipla escolha, opcional.

- Sim
- Não
- Talvez

12. De forma geral, como você avalia as oportunidades de estágio disponíveis na sua área de formação? Deixe em branco se não for possível avaliar.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito ruins e 10=Muito boas.

Resposta opcional.

13. Na sua opinião, o que estaria faltando para conseguir uma boa oportunidade de estágio?

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

Para empreendedores

14. As disciplinas de empreendedorismo contribuíram para o seu desenvolvimento como empreendedor?

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Sim, foram fundamentais;
- Sim, mas de forma parcial;
- Pouco contribuíram;
- Não contribuíram;
- Não é possível avaliar.

Modalidade do curso

15. Indique a modalidade de curso em que está matriculado(a).

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Meu curso é presencial;
- Meu curso é a distância (EaD); *(Ir para a pergunta 28)*
- Meu curso é a distância (EaD) com algumas atividades presenciais. *(Ir para a pergunta 28)*

Campus (cursos presenciais)

16. Indique o campus onde está matriculado(a).

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

17. Indique o curso da UPM onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com os nomes dos cursos presenciais de Graduação da UPM.

Satisfação com a infraestrutura do curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM (cursos presenciais)

18. Indique a etapa em que está matriculado(a)

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com as etapas de 1ª a 10ª.

19. 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;
- Mais que 6 horas;
- Estudo apenas aos finais de semana;
- Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos.

20. 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.

21. **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.
22. **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.
23. **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.
24. **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.
25. **Avalie sua satisfação com o Portal do Aluno.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
26. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre aspectos relacionados à infraestrutura relacionados acima.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
27. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre aspectos relacionados à infraestrutura que não foram mencionados nas perguntas acima.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- Para alunos de cursos à distância (EaD)**
28. **Indique o Polo onde está matriculado.**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.
29. **Se informou “Outro Polo”, por favor, indique qual.**
Tipo de questão: aberta, opcional.
30. **Indique o curso da UPM onde você está matriculado(a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com os nomes dos cursos de Graduação à distância da UPM.
31. **Indique a etapa em que está matriculado(a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com as etapas de 1ª a 8ª.
32. **Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem? (videoaulas, atividades, textos, fóruns, etc).**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
33. **Caso queira, justifique sua resposta sobre o ambiente virtual de aprendizagem.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
34. **Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual. Deixe em branco se não utilizou a biblioteca virtual.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
35. **Avalie sua satisfação com o Portal do Aluno.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
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. **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.
38. **Caso queira, justifique sua avaliação para os Encontros Integradores.**
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

39. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, indique os três principais motivos que o(a) levaram a faltar.
Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.
- Trabalho;
 - Doença;
 - Compromissos e cuidados familiares;
 - Falta de infraestrutura/espço para estudo;
 - Desenvolvimento de outras atividades acadêmicas;
 - Tipo de assunto discutido no Encontro Integrador;
 - Não vejo relevância em participar dos Encontros Integradores;
 - Outros motivos.
40. Se indicou “Outros motivos” para faltar aos Encontros Integradores, por favor, indique quais.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
41. 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.
42. Qual é o PRINCIPAL dispositivo que você utiliza para acessar os conteúdos do seu curso?
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- Computador de mesa (*desktop*);
 - *Notebook*;
 - *Tablet*;
 - *Smartphone* (celular);
 - Televisão ou *Smart TV*;
 - Outro dispositivo.
43. Se você indicou “Outro dispositivo”, por favor, informe qual dispositivo utiliza.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
44. Se *Smartphone* (celular) for o principal dispositivo para acessar os conteúdos do curso, por favor, indique o principal motivo para não utilizar outros dispositivos (como *notebook* ou computador de mesa).
Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.
- Facilidade e praticidade do uso do *smartphone* no dia a dia;
 - Não tenho acesso a computador ou notebook pessoal;
 - Compartilho o computador/*notebook* com outras pessoas, o que dificulta o uso;
 - Meu computador/*notebook* apresenta problemas técnicos ou de desempenho;
 - Prefiro a mobilidade do *smartphone* mesmo sabendo que outros dispositivos oferecem melhor experiência;
 - Outro motivo.
45. Se você indicou “Outro motivo” para usar *smartphone*, por favor, informe qual.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
46. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo onde está matriculado(a). 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.
47. Avalie sua satisfação com o atendimento do 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.
48. 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.
49. 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 (cursos presenciais e EaD)

50. 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=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.

51. 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.

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. 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.

56. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.

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

57. 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.

58. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.

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

59. 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.

60. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento do Help Desk.

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

61. 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

62. Você conhece o(a) Professor(a) Representante Internacional (RINT) de sua Unidade Acadêmica?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

63. Avalie o atendimento do(a) Professor(a) RINT de 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=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.

64. 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.

65. **Caso queira, faça comentários sobre o atendimento da COI e/ou do(a) Professor(a) RINT.**

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

66. **Você participou ou assistiu alguma apresentação dos resultados das pesquisas da Comissão Própria de Avaliação (CPA) em sua Unidade Acadêmica?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

67. **Você conhece o(a) Professor(a) Representante da CPA de sua Unidade Acadêmica?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

Gestão do curso

68. **Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. 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.

69. **Caso queira, faça comentários sobre a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.**

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

70. **Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) de sua Unidade Acadêmica. 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.

71. **Caso queira, faça comentários sobre a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.**

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

72. **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.

73. **Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?**

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

74. **Você é um provável formando? (está cursando as últimas disciplinas neste semestre)?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*ir para a pergunta 84*)

Prováveis formandos

75. **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.

76. **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.

77. **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.

78. **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.

79. **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.

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

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

81. 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.

82. 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.

83. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.

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

Sua confiança na UPM

84. 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.

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

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