

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO

2022 2S



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Superintendente de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenador Geral dos Cursos de Graduação

Sérgio Silva Dantas



Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA).....	7
--	---

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação	8
Gráfico 2: Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Graduação	8
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo	9
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária	10
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes em 2022 2S	10
Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos em 2022 2S	10
Gráfico 7: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional	11
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos de Graduação	11
Gráfico 9: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos de Graduação	12
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes.....	12
Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos formandos.....	12
Gráfico 12: Percentual de alunos formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho	13
Gráfico 13: Avaliação dos alunos para as componentes curriculares cursados	13
Gráfico 14: Contribuição das componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos	14
Gráfico 15: Contribuição das componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos.....	14
Gráfico 16: Quantidade de horas dedicadas aos estudos	15
Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)	16
Gráfico 18: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)	16
Gráfico 19: Satisfação dos alunos com o atendimento	16
Gráfico 20: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI	17
Gráfico 21: Satisfação com a atuação do Tutor	17
Gráfico 22: Informações sobre atividades <i>on-line</i>	17
Gráfico 23: Satisfação com os Encontros Integradores	18
Gráfico 24: Motivos para faltar nos Encontros Integradores	18
Gráfico 25: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores	19
Gráfico 26: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno	20
Gráfico 27: Satisfação com os processos de orientação do TCC.....	20
Gráfico 28: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional.....	20
Gráfico 29: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso	21
Gráfico 30: Satisfação geral com o curso.....	21
Gráfico 31: Intenção de manter vínculos com a UPM	22
Gráfico 32: NPS na perspectiva de todos os respondentes.....	22
Gráfico 33: NPS na perspectiva dos formandos	22
Gráfico 34: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação.....	23
Gráfico 35: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação	23



Sumário

Apresentação	4
1. Introdução	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos	6
3. Apresentação geral dos resultados	7
3.1 Dados demográficos dos respondentes	9
3.2 A situação profissional dos respondentes	10
3.3 Avaliação das componentes curriculares cursados no semestre.....	13
3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais.....	14
3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo	14
3.4 Dedicção aos estudos	15
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura	15
3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos	16
3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização	17
3.8 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD.....	17
3.8.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades <i>on-line</i> da UPM.....	17
3.8.2 Satisfação com os Encontros Integradores	18
3.9 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores	19
3.10 Satisfação geral dos alunos formandos	19
3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC.....	19
3.10.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional	20
3.10.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso	21
3.10.4 Satisfação geral com o curso.....	21
3.10.5 Vínculo com a UPM	22
3.11 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS).....	22
3.11.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	23
4. Considerações finais	24
APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos	25



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2022.

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

O relatório está estruturado em quatro itens: 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 a lealdade dos alunos à UPM e sua satisfação com:

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

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 12.917 alunos dos 25.556 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de **51%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no segundo semestre de 2022 eram aderentes ao curso;
- II. 78% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 79% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e 74% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
 - a) 82% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e 72% estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);
 - b) 72% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios;

- c) 76% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros da UA;
 - d) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do campus;
 - e) 61% dos respondentes estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula;
 - f) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo.
- IV. Em relação à satisfação com o atendimento:
- a) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
 - b) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica e do Setor Financeiro;
 - c) 64% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
 - d) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da COI;
 - e) 57% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
 - f) 58% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios;
 - g) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com o Setor de Bolsas;
 - h) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- V. 81% dos respondentes dos cursos presenciais e 82% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam satisfeitos com o curso.
- VI. Quanto à lealdade à UPM, 61% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 13% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 48.

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. Neste semestre os questionários das quatro pesquisas realizadas semestralmente (para cursos presenciais, cursos em EaD, alunos formandos e não formandos) foram agrupados para que houvesse apenas uma chamada para preenchimento, o que facilitou o processo de coleta de dados. O Apêndice refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade 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, notificações no sistema TIA, *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 31 de outubro a 12 de novembro de 2022. 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”, ou “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”, ou “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 66, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

- a) respondentes que marcaram as posições de 0 a 6, alunos detratores;
- b) respondentes que marcaram as posições 7 ou 8, alunos neutros;
- c) respondentes 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 12.917 alunos dos 25.556 matriculados nos cursos de Graduação da UPM em novembro de 2022, com 51% de adesão conforme apresentado na Tabela 1.

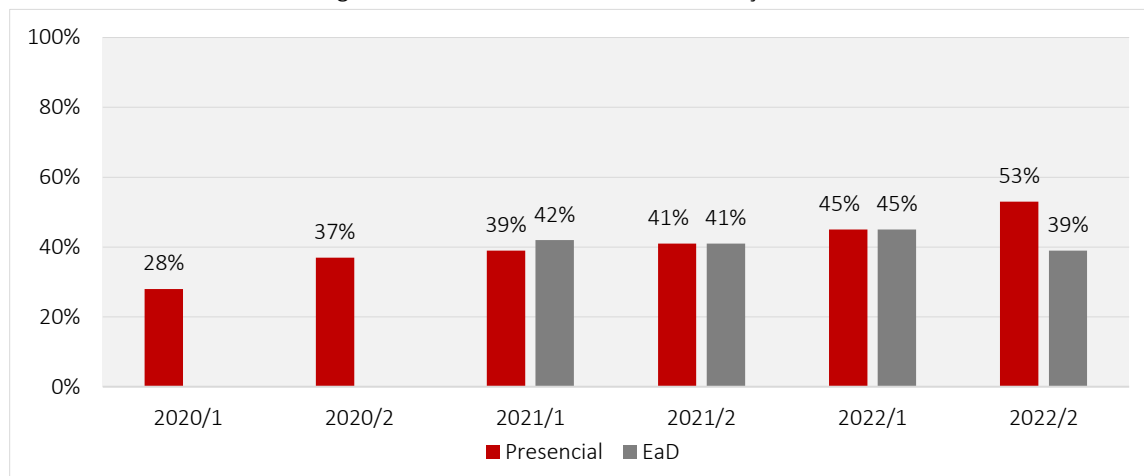
Tabela 1: Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Graduação Presencial			Graduação EaD			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	Número de alunos	Número de respostas	Adesão	Número de alunos	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	2.748	1.404	51%				2.748	1.404	51%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	1.946	1.090	56%	126	92	73%	2.072	1.182	57%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.077	1.723	42%	1.906	586	31%	5.983	2.309	39%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.400	878	63%				1.400	878	63%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	205	166	81%	665	296	45%	870	462	53%
Escola de Engenharia (EE)	2.430	1.327	55%				2.430	1.327	55%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.158	1.401	65%				2.158	1.401	65%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.241	745	60%	1.253	565	45%	2.494	1.310	53%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.401	2.644	49%				5.401	2.644	49%
Totais	21.606	11.378	53%	3.950	1.539	39%	25.556	12.917	51%

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se observar na Tabela 1, que a FAU foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 65%, seguida pelo CCT, com 63%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais de Graduação (53%) que nos cursos de Graduação em EaD (39%).

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

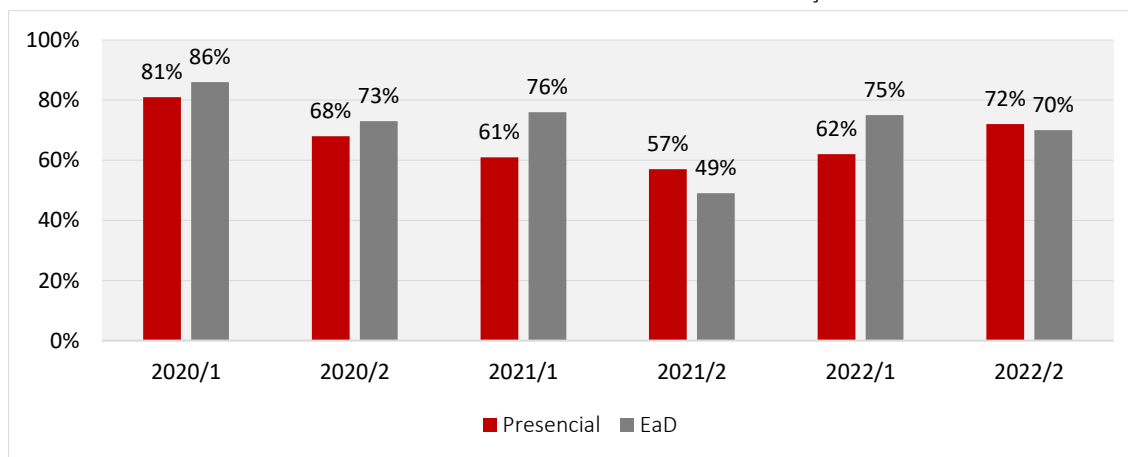


Fonte: Dados da pesquisa

A adesão geral dos alunos à pesquisa de satisfação vem crescendo junto aos alunos dos cursos de Graduação presencial, tendo alcançado 53% no último semestre de 2022, conforme apresentado no Gráfico 1.

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD ainda se mantém um tanto instável, variando entre 39% (adesão no segundo semestre de 2022) e 45% (adesão no primeiro semestre de 2022).

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

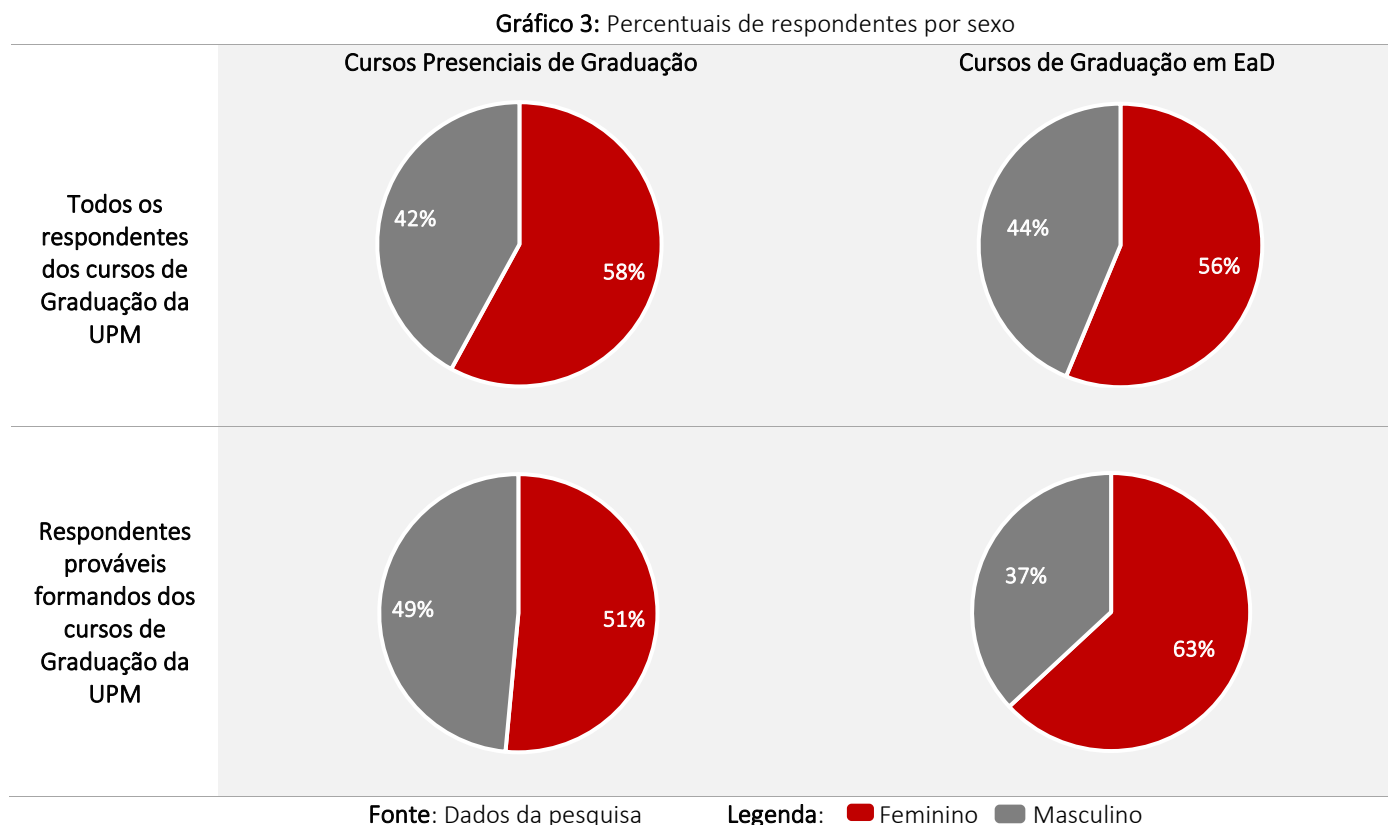


Fonte: Dados da pesquisa

A adesão junto aos alunos formandos tem se mantido consistentemente mais alta, como apresentado no Gráfico 2. Houve uma sequência de quedas durante os semestres com ensino em Regime Excepcional por Contingência (de 2020 a 2021), havendo uma recuperação no primeiro semestre de 2022.

3.1 Dados demográficos dos respondentes

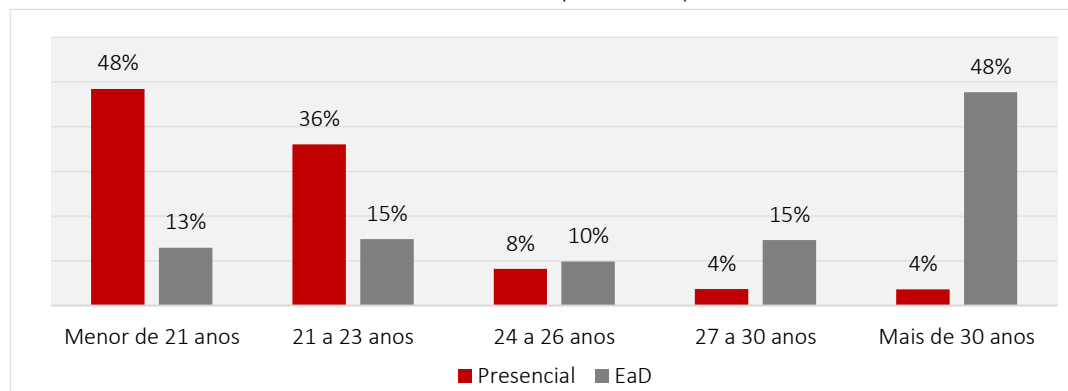
Como pode ser observado no Gráfico 3, os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os alunos dos cursos de Graduação presencial com os alunos de Graduação em EaD, ou ainda, toda a comunidade de alunos com o grupo de alunos formandos, como pode ser observado no Gráfico 3.



É possível observar no Gráfico 3 que em todos os grupos havia predominância do sexo feminino, notadamente juntos aos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD.

Em relação à faixa etária, os cursos presenciais de Graduação apresentaram um alunado mais jovem. Conforme apresentado no Gráfico 4, 48% dos alunos dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária menor que 21 anos, contra 13% de alunos dos cursos de Graduação em EaD. No entanto, apenas 4% dos alunos dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária acima de 30 anos, contra 48% dos alunos da Graduação em EaD.

Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária

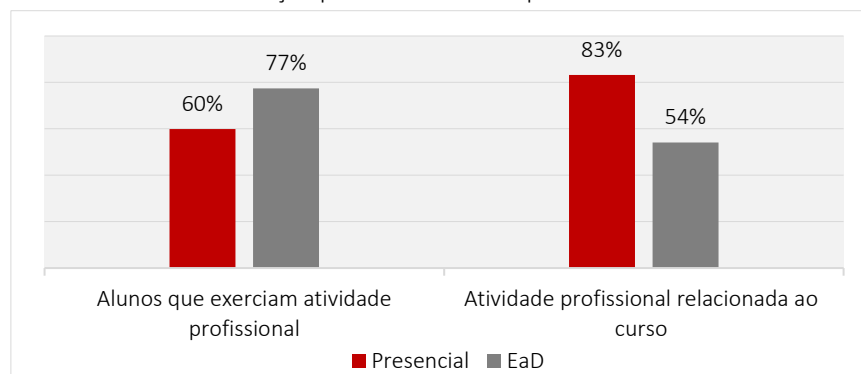


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

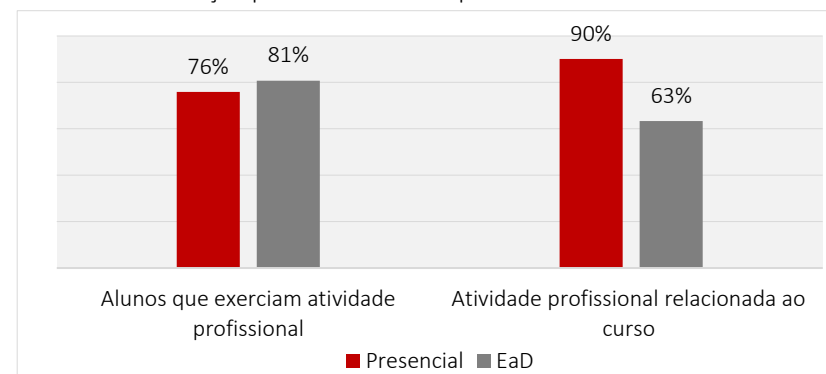
Conforme apresentado no Gráfico 5, 60% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 77% respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes formandos, esses percentuais sobem para 76% na Graduação presencial e para 81% na Graduação em EaD, conforme apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes em 2022 2S



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos em 2022 2S



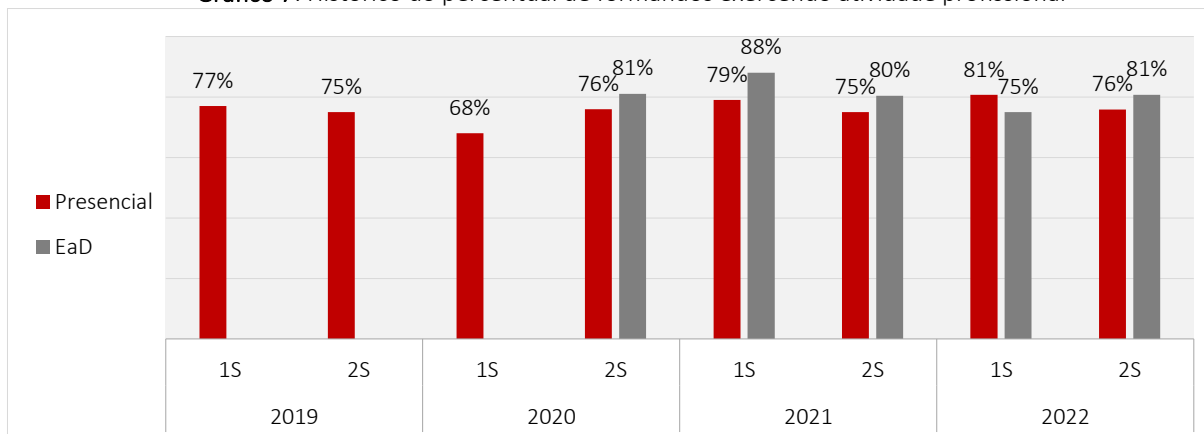
Fonte: Dados da pesquisa

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 formandos (Gráfico 6).

O percentual de formandos exercendo atividade profissional vem se mantendo razoavelmente estável nos últimos quatro anos, conforme pode ser observado no Gráfico 7.

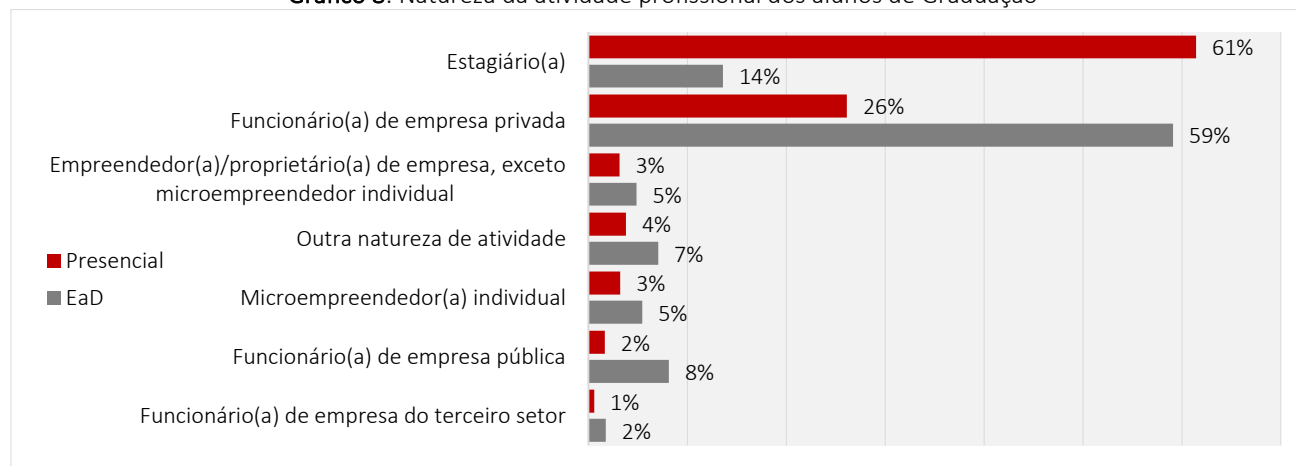
É possível observar ainda que os alunos dos cursos de Graduação em EaD têm apresentado percentual de alunos com atividade profissional de 2020 a 2022 em todos os semestres da série, exceto no primeiro semestre de 2020.

Gráfico 7: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos de Graduação



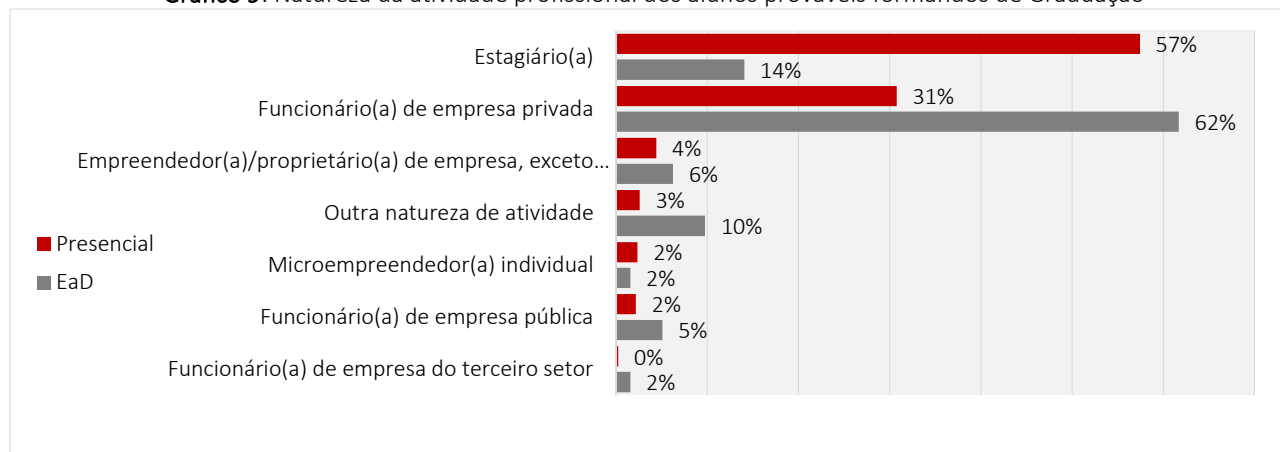
Fonte: Dados da pesquisa

61% dos alunos dos cursos presenciais de Graduação exercendo atividade profissional eram estagiários e 26% funcionários de empresa privada, conforme apresentado no Gráfico 8. Por outro lado, nos cursos de Graduação em EaD, apenas 14% eram estagiários e 59% eram funcionários de empresas privadas.

É possível observar ainda que o percentual de empreendedores era maior junto aos alunos dos cursos em EaD.

A natureza da atividade profissional sofre alterações quando se observa apenas os alunos formandos, como apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos de Graduação



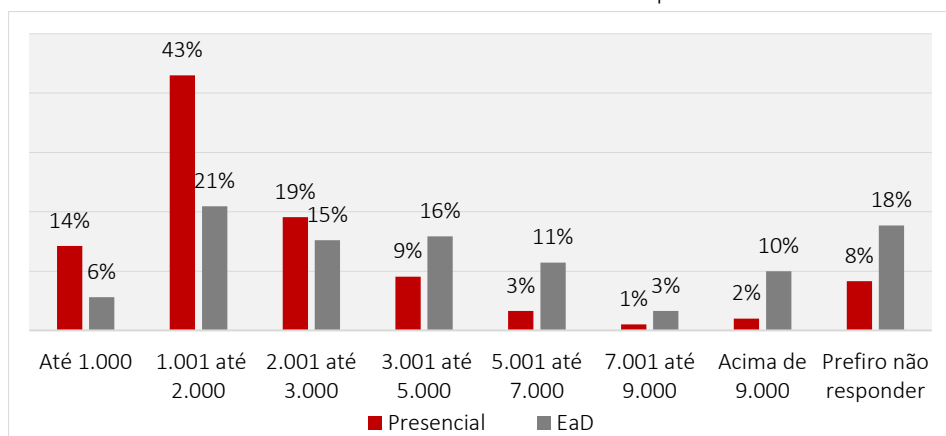
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 9, o percentual de estagiários caiu junto aos alunos formandos dos cursos presenciais, em relação à população geral de respondentes (Gráfico 8). Por outro lado, o número de alunos funcionários de empresas privadas subiu de 26% para 31% nos cursos presenciais de Graduação e, de 59% para 62%, nos cursos de Graduação em EaD.

Esses resultados evidenciam a influência do curso junto aos níveis de empregabilidade dos alunos.

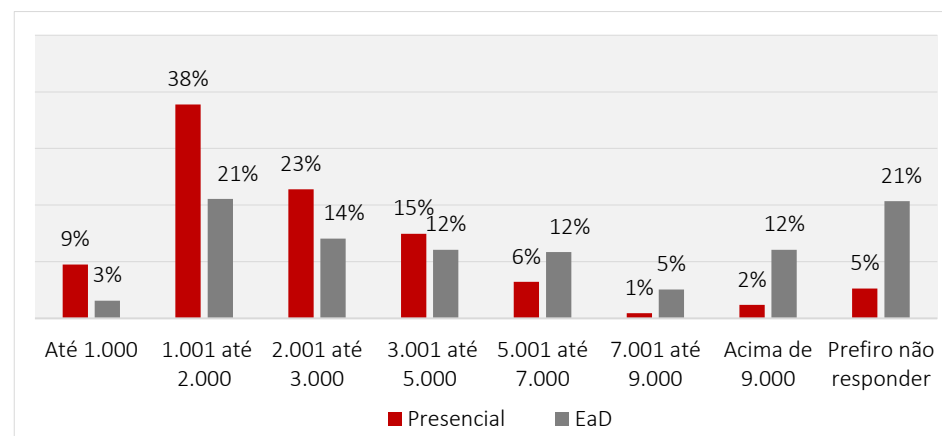
Quanto à renda bruta, foi possível identificar que os alunos formandos dos cursos presenciais e dos cursos em EaD apresentaram menores índices de alunos na faixa de renda até R\$ 2.000 e maiores índices de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000. Esses resultados podem ser observados no Gráfico 10, que apresenta a faixa de renda bruta de todos os alunos respondentes e, no Gráfico 11, que apresenta a faixa de renda bruta dos alunos prováveis formandos.

Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos formandos

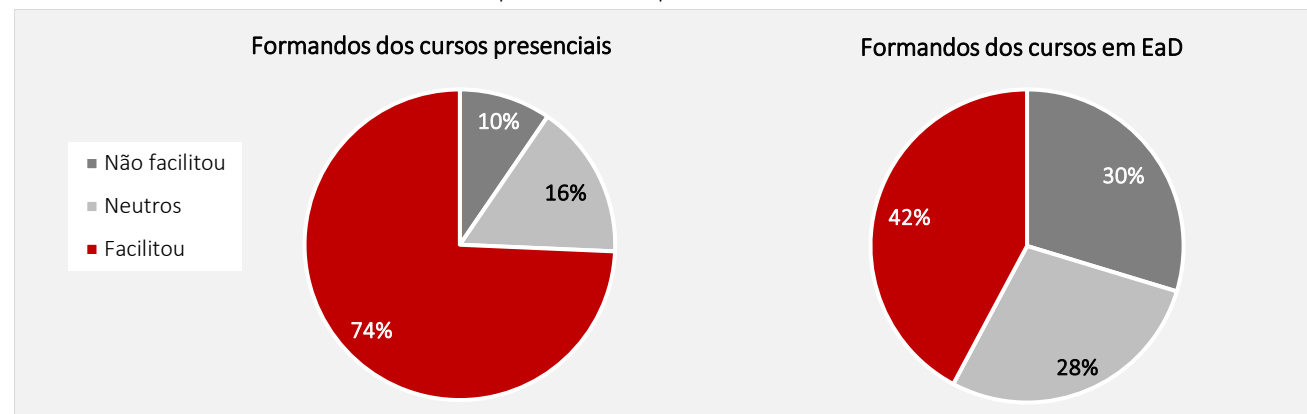


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 12, entre os respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação exercendo atividade profissional, 74% indicaram que o fato de ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho. Já entre os respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual foi de 42%.

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.

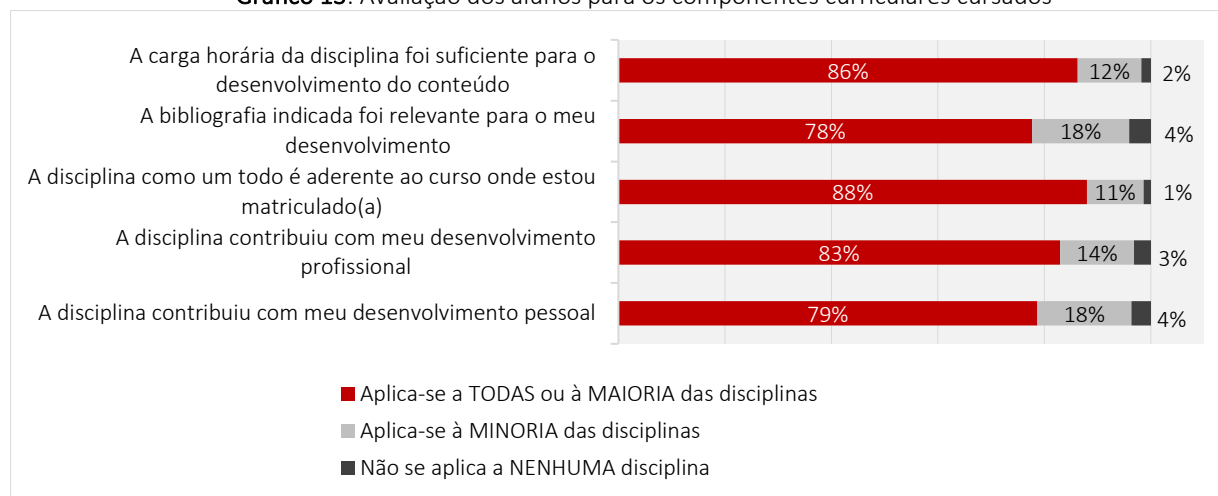
Gráfico 12: Percentual de alunos formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Avaliação das componentes curriculares cursadas no semestre

Gráfico 13: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados



Fonte: Dados da pesquisa.

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

As componentes curriculares foram avaliadas a partir de cinco assertivas apresentadas aos alunos.

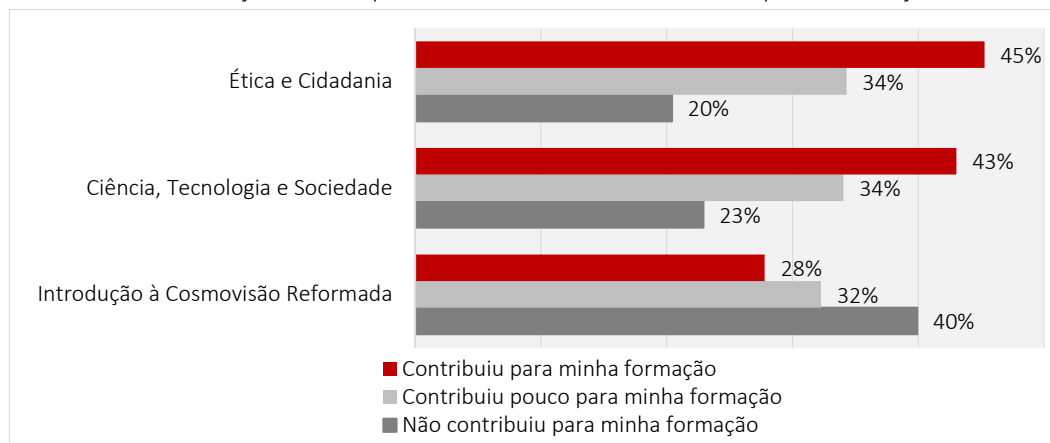
A aderência da componente curricular ao curso e a adequação da carga horária foram as assertivas que alcançaram maior percentual de “aplica-se a todas ou à maioria das disciplinas”.

A relevância da bibliografia para o desenvolvimento do aluno e a contribuição da componente curricular para o desenvolvimento pessoal do aluno alcançaram percentuais similares entre si.

O Gráfico 13 apresenta os resultados encontrados.

3.3.1 Contribuição das componentes curriculares Confessionais

Gráfico 14: Contribuição das componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos



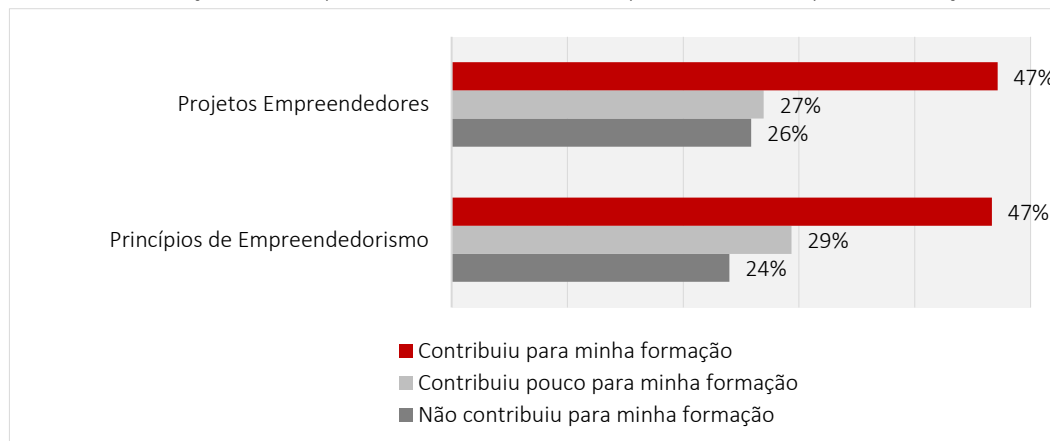
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 14, 45% dos respondentes indicaram que a componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para sua formação, 43% concordaram que a componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu e 28% indicaram que a componente Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação.

Esses resultados evidenciam evolução na avaliação das componentes curriculares Universais pelos alunos em relação ao primeiro semestre de 2021, quando os percentuais obtidos foram 43%, 42% e 26%, respectivamente.

3.3.2 Contribuição das componentes curriculares de Empreendedorismo

Gráfico 15: Contribuição das componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



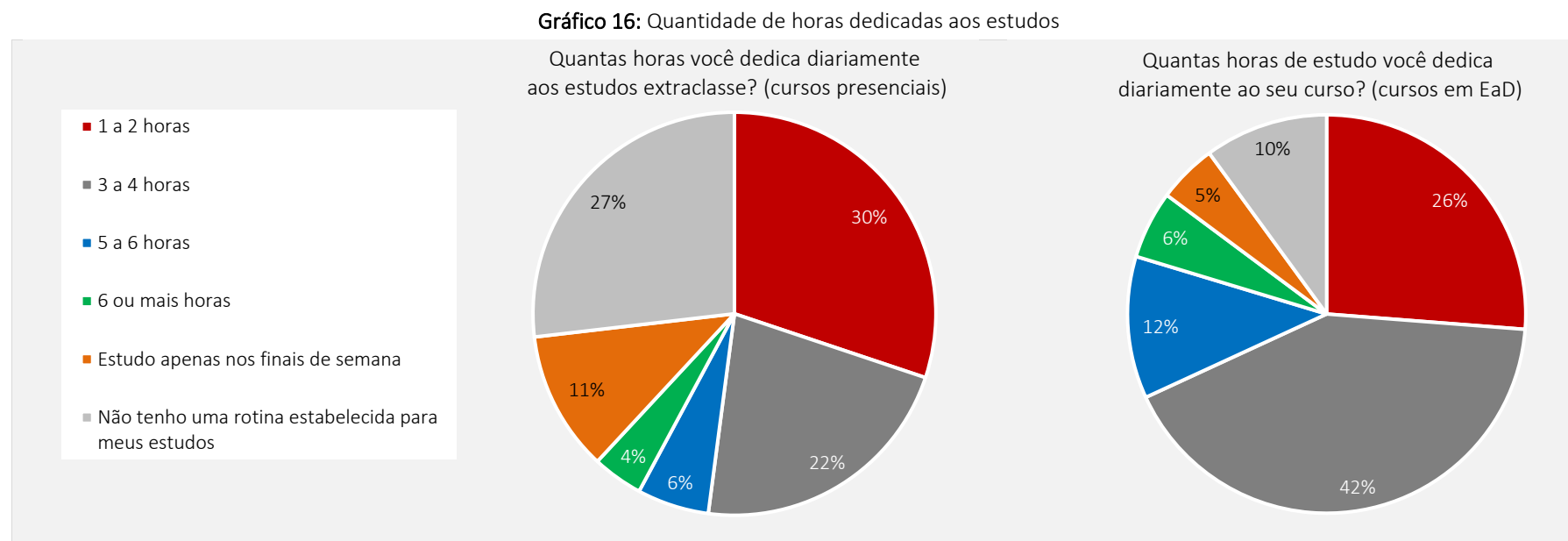
Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 15 evidencia que 47% dos respondentes indicaram que tanto a componente curricular Projetos Empreendedores quanto Princípios de Empreendedorismo alcançaram 47% de alunos que concordaram que as componentes contribuíram para sua formação.

Os resultados também indicam evolução em relação à pesquisa do primeiro semestre de 2022, quando os resultados obtidos foram 45% e 44%, respectivamente.

3.4 Dedicção aos estudos

A quantidade de horas dedicadas aos estudos foi avaliada a partir de diferentes perguntas. Para os alunos dos cursos presenciais, a pergunta envolveu a quantidade de horas dedicadas aos estudos extraclasse. Para os alunos dos cursos em EaD, foi avaliado a quantidade de horas dedicadas ao curso. O Gráfico 16 apresenta os resultados encontrados.



Fonte: Dados da pesquisa

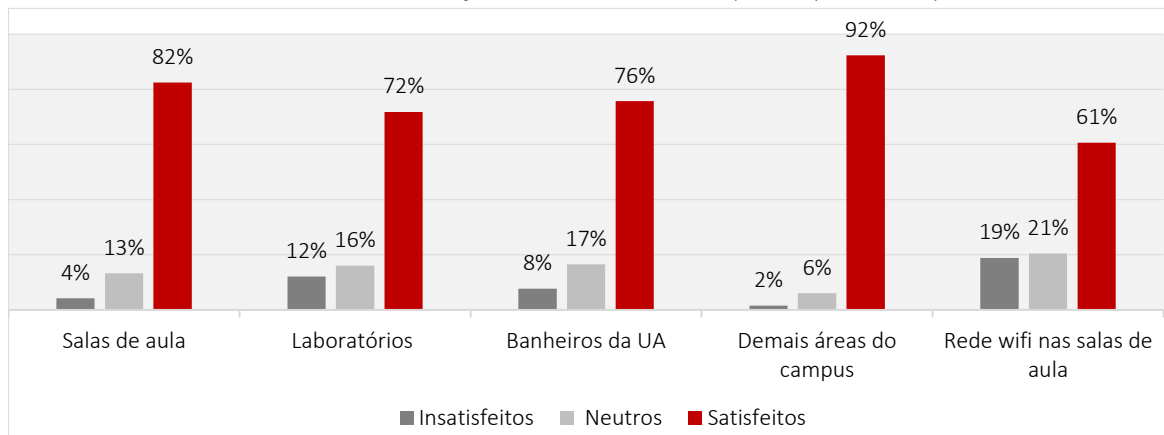
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Os alunos dos cursos de Graduação 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 17 e 18.

As condições das áreas comuns do campus (cursos presenciais) e estrutura física dos Polos (cursos em EaD) foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 92% e 85%, respectivamente.

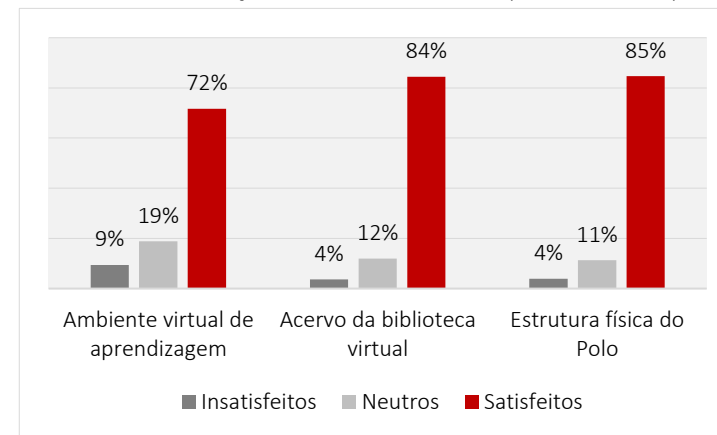


Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 18: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



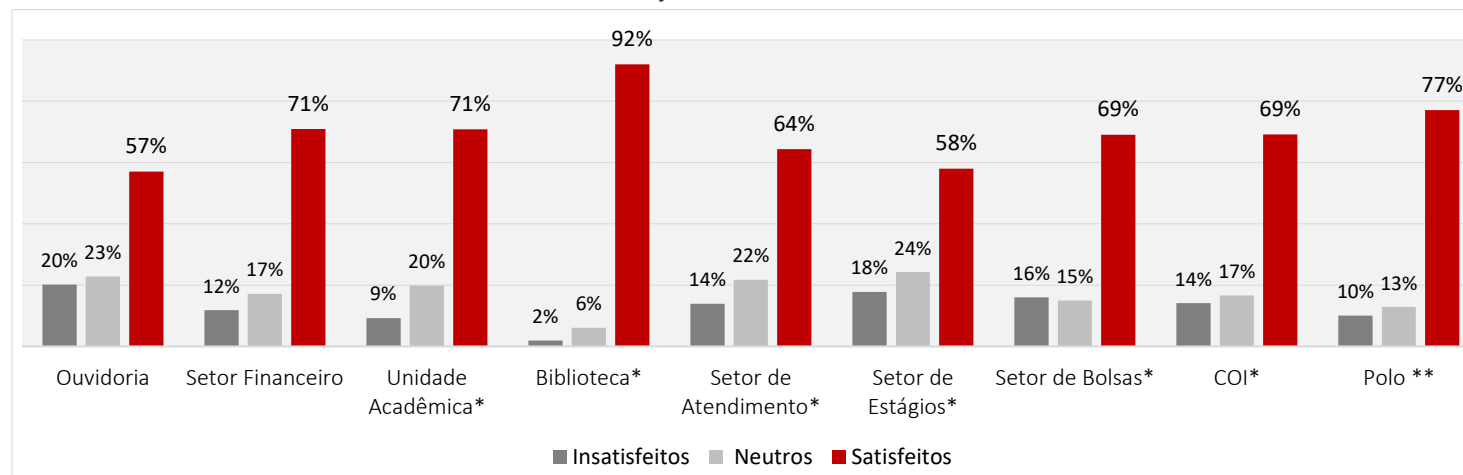
Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento em nove instâncias da UPM. Os resultados estão apresentados no Gráfico 19. Como nos anos anteriores, o setor com maior percentual de satisfação dos alunos com o atendimento foi a Biblioteca.

As instâncias destacadas no Gráfico 19 com “*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais de Graduação e aquela destacada com “**” foi avaliada apenas pelos alunos dos cursos em EaD.

Gráfico 19: Satisfação dos alunos com o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

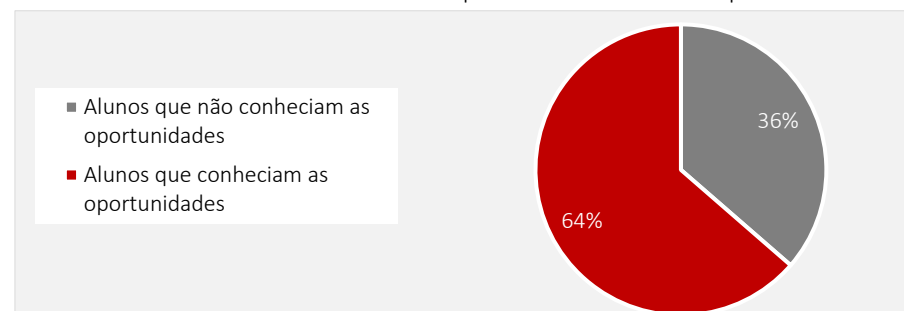
Destaca-se que as perguntas relativas à satisfação com o atendimento do Setor de Estágios, Ouvidoria, COI e Polo eram opcionais, havendo uma orientação para o aluno deixar em branco a resposta caso não tivesse utilizado o atendimento.

3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Foi perguntado aos alunos se conheciam as oportunidades de intercâmbio ou mobilidade acadêmica internacional oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI).

Conforme apresentado no Gráfico 20, 64% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades. Esse percentual indica uma evolução em relação ao primeiro semestre de 2022, quando o percentual de alunos que conheciam as oportunidades oferecidas era de 59%.

Gráfico 20: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI



Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD

Quatro questões do questionário foram destinadas apenas aos alunos dos cursos de Graduação em EaD. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

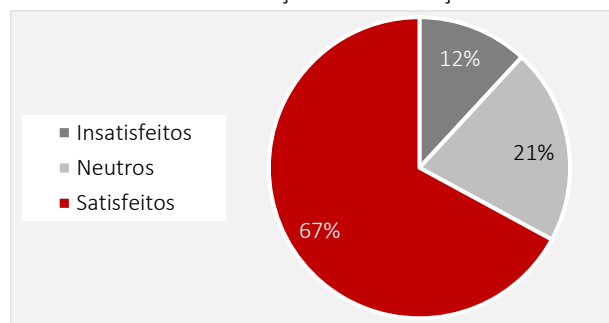
3.8.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades *on-line* da UPM

Os resultados indicaram que 67% dos alunos dos cursos de Graduação em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Tutor.

Em relação ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 83% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o segundo semestre de 2022.

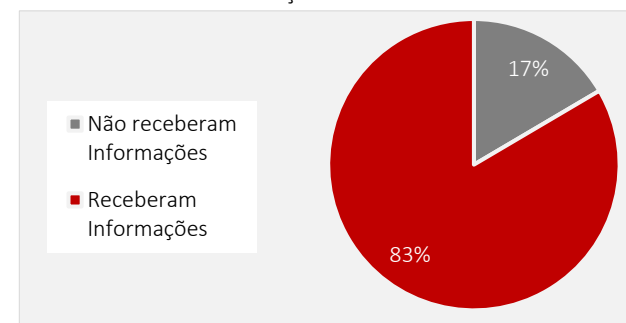
Os Gráficos 21 e 22 apresentam estes resultados.

Gráfico 21: Satisfação com a atuação do Tutor



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 22: Informações sobre atividades *on-line*



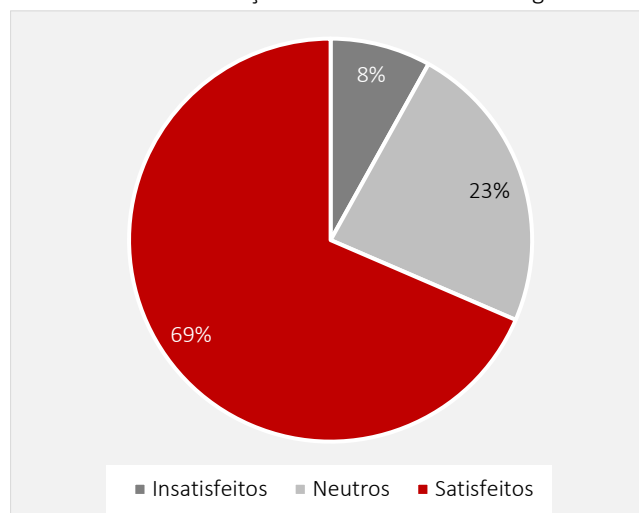
Fonte: Dados da pesquisa

3.8.2 Satisfação com os Encontros Integradores

Conforme apresentado no Gráfico 23, 69% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos de Graduação em EaD. A pesquisa buscou também identificar os motivos que levaram os alunos a faltar nestes encontros.

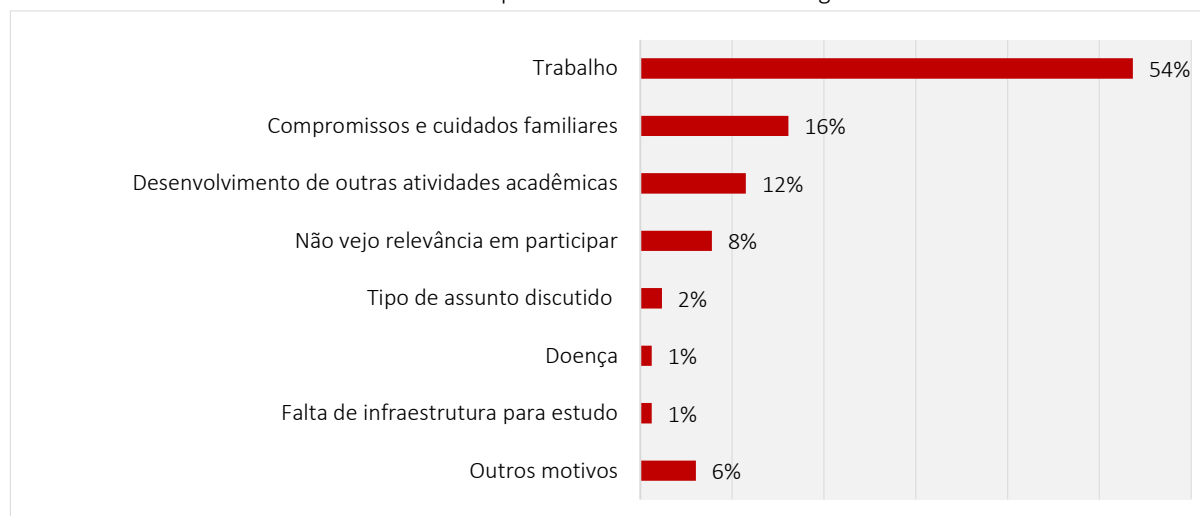
Os resultados estão apresentados no Gráfico 24, onde é possível observar que a principal motivação para faltar ao encontro estava relacionada a compromissos de trabalho.

Gráfico 23: Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 24: Motivos para faltar nos Encontros Integradores



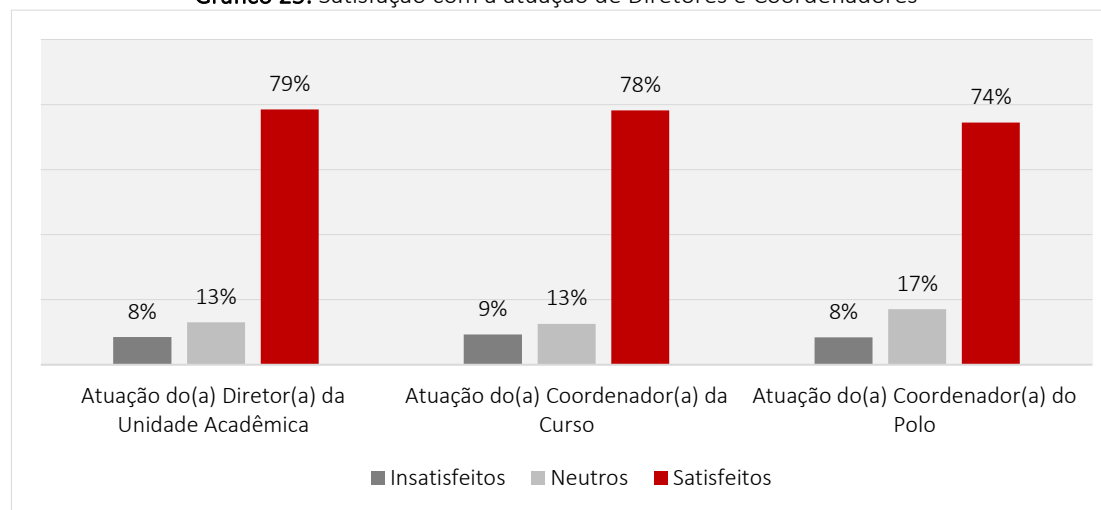
Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Satisfação geral com atuação de Diretores e Coordenadores

Como pode ser verificado no Gráfico 25, o percentual de satisfação dos respondentes com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica foi de 79%, similar ao percentual de satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. Essas avaliações foram realizadas por todos os respondentes.

Já a avaliação da satisfação dos alunos com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo, foi realizada apenas pelos alunos dos cursos de Graduação em EaD, com resposta opcional. Os resultados indicaram 74% de respondentes satisfeitos.

Gráfico 25: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

3.10 Satisfação geral dos alunos formandos

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

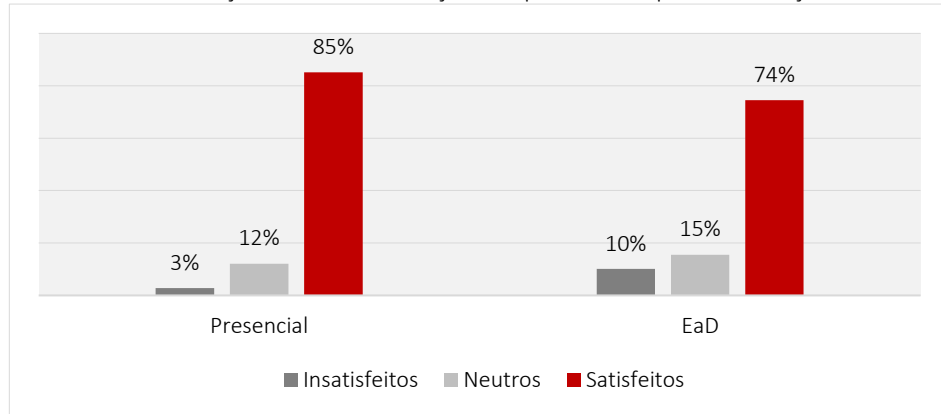
3.10.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do TCC

O percentual de alunos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 85% e, nos cursos em EaD, foi de 74%.

Em relação à satisfação dos formandos respondentes com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), o percentual de respondentes satisfeitos dos cursos presenciais de Graduação foi de 68% e, dos cursos em EaD, de 64%.

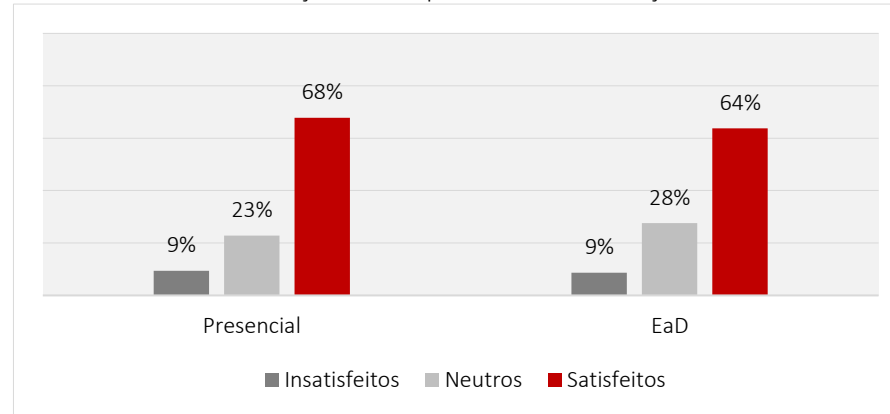
Os Gráficos 26 e 27 apresentam os resultados encontrados.

Gráfico 26: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 27: Satisfação com os processos de orientação do TCC



Fonte: Dados da pesquisa

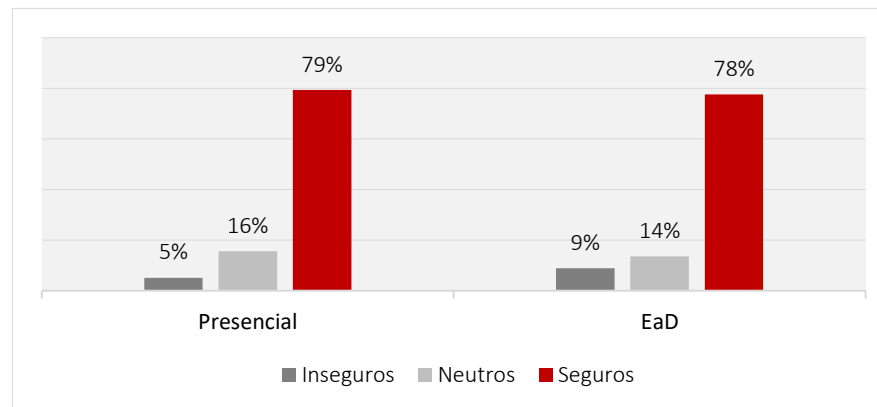
3.10.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 28, 79% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional. Observa-se que este percentual é ligeiramente acima dos respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (76%, conforme Gráfico 6).

No caso dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual de alunos que indicaram estar seguros foi de 78%, abaixo do percentual de respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (81%, conforme Gráfico 6).

Essa diferença pode estar relacionada ao fato de 90% dos respondentes formandos dos cursos presenciais atuarem em área relacionada ao curso, contra 63% dos formandos dos cursos em EaD (conforme Gráfico 6).

Gráfico 28: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



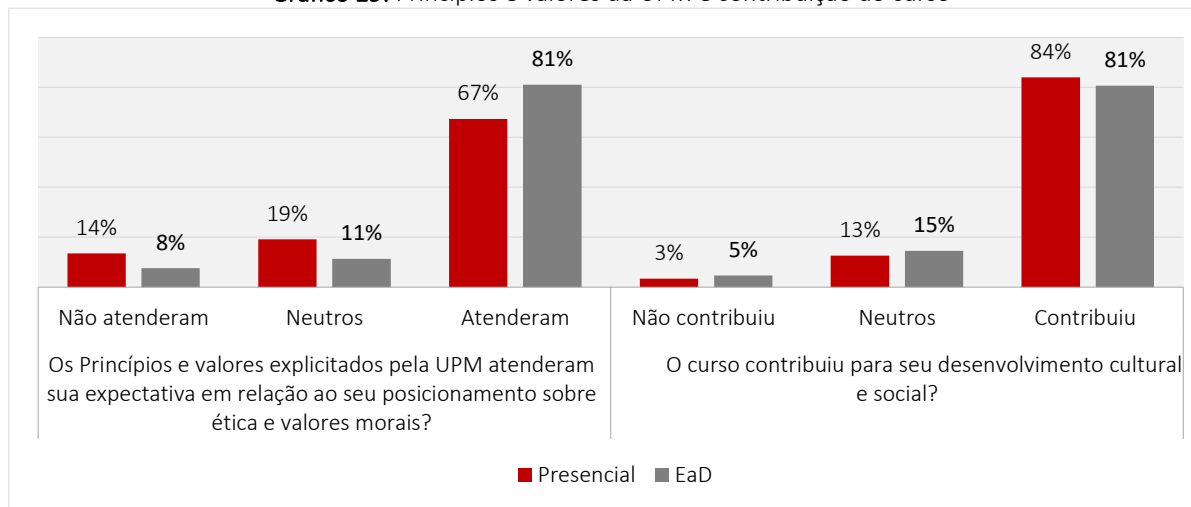
Fonte: Dados da pesquisa

3.10.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso

67% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 81% dos cursos de Graduação 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 29.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 29 evidencia que 84% dos formandos respondentes dos cursos de Graduação presencial e 81% dos formandos dos cursos de Graduação em EaD indicaram que o curso contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

Gráfico 29: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso

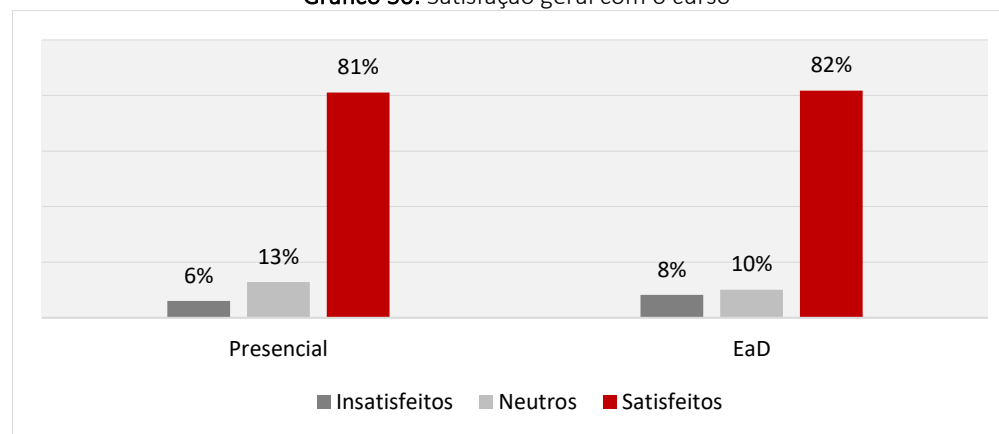


Fonte: Dados da pesquisa

3.10.4 Satisfação geral com o curso

O percentual de respondentes formandos satisfeitos com o curso foi similar entre os cursos presenciais de Graduação e cursos em EaD. Como pode ser observado no Gráfico 30, 81% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação e 82% dos formandos respondentes dos cursos de Graduação em EaD indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

Gráfico 30: Satisfação geral com o curso



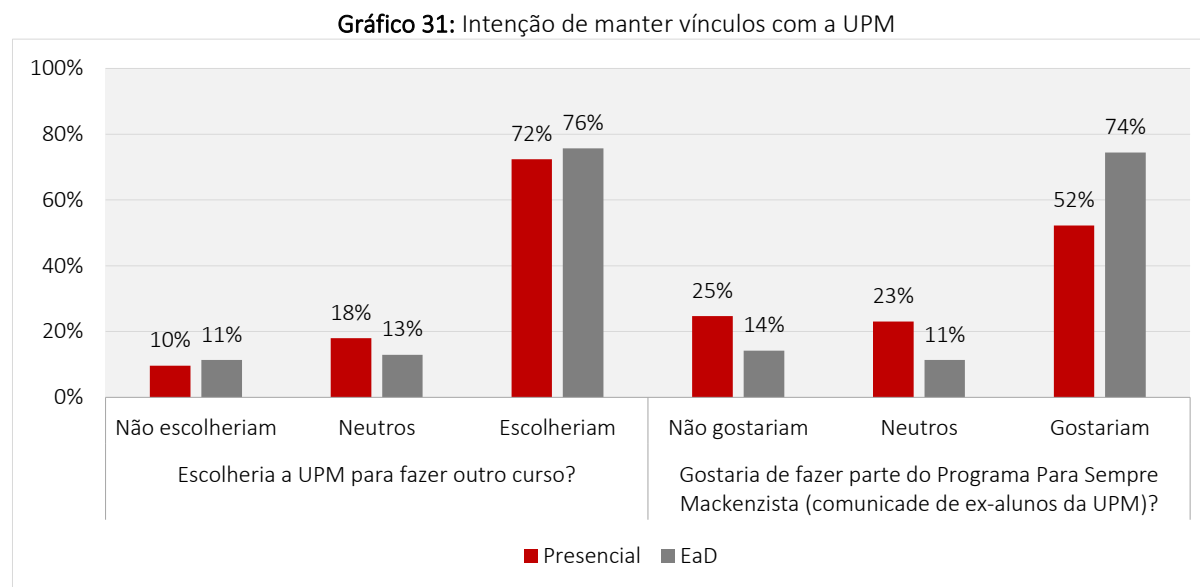
Fonte: Dados da pesquisa

3.10.5 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 72% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação e 76% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 52% dos formandos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 74% dos respondentes formandos dos cursos de Graduação em EaD gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 31.

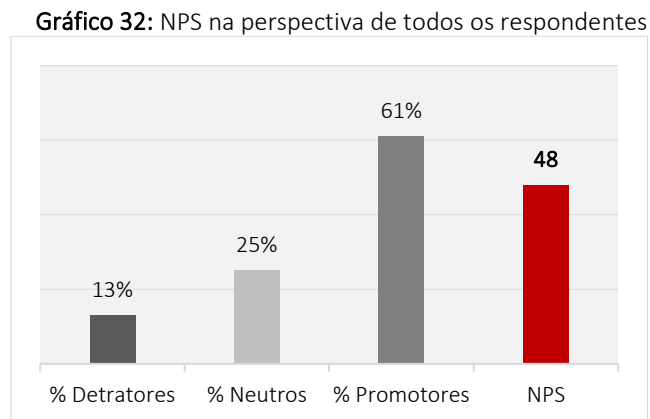


Fonte: Dados da pesquisa

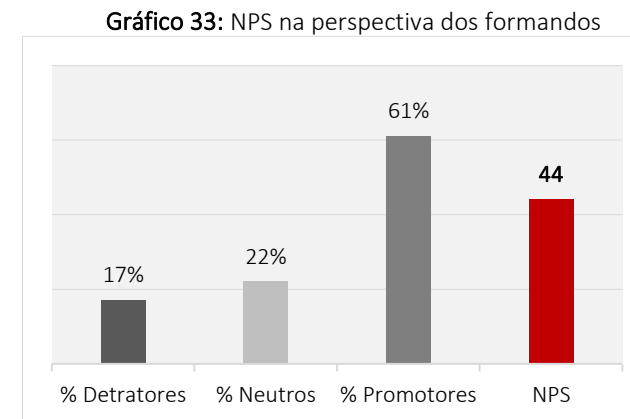
3.11 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

Foi perguntado aos alunos se indicariam a Universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes.

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 32 e 33, o NPS da UPM era 48, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 44, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos. Os resultados evidenciam ainda que o percentual de alunos promotores foi de 61% para as duas perspectivas consideradas.



Fonte: Dados da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

3.11.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

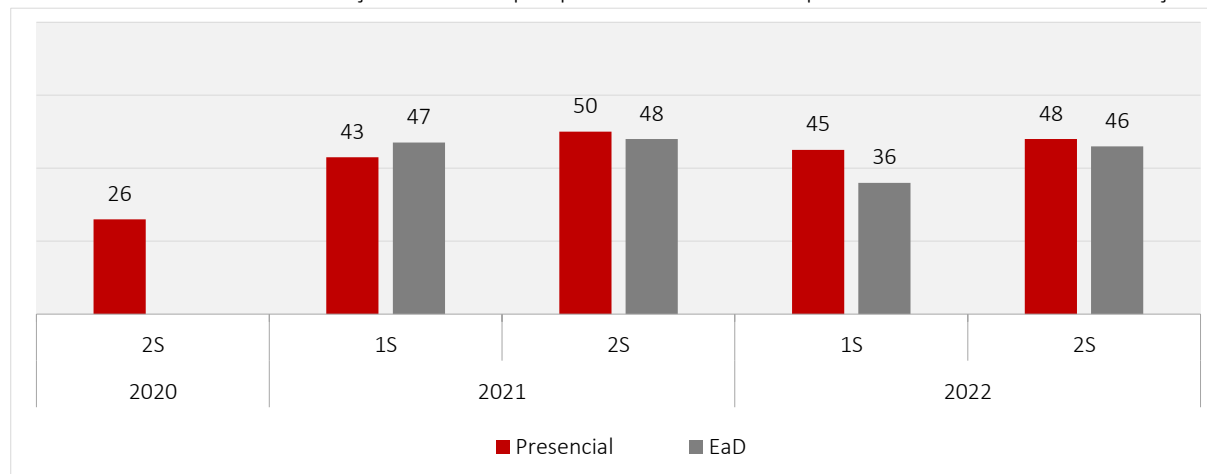
A avaliação da lealdade dos alunos à UPM, sob a perspectiva do NPS, foi formalmente implantada pela CPA a partir do segundo semestre de 2020. Os resultados obtidos, assim como as justificativas dos alunos para as avaliações, são analisados semestralmente pelas coordenações dos cursos.

Ao longo do período, foi possível identificar que a satisfação geral com o curso influencia o conceito atribuído pelo aluno na resposta à pergunta do NPS, mas outros fatores, internos ou externos ao curso, podem influenciar a resposta dos alunos, entre eles, questões relacionadas com o atendimento, ao estágio, aos laboratórios, mensalidades, entre outros.

Os Gráficos 34 e 35 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos formandos, no período de 2020 a 2022. Destaca-se que, em 2020 2S, nos cursos de Graduação em EaD, a pergunta do NPS foi incluída apenas na pesquisa junto aos alunos formandos.

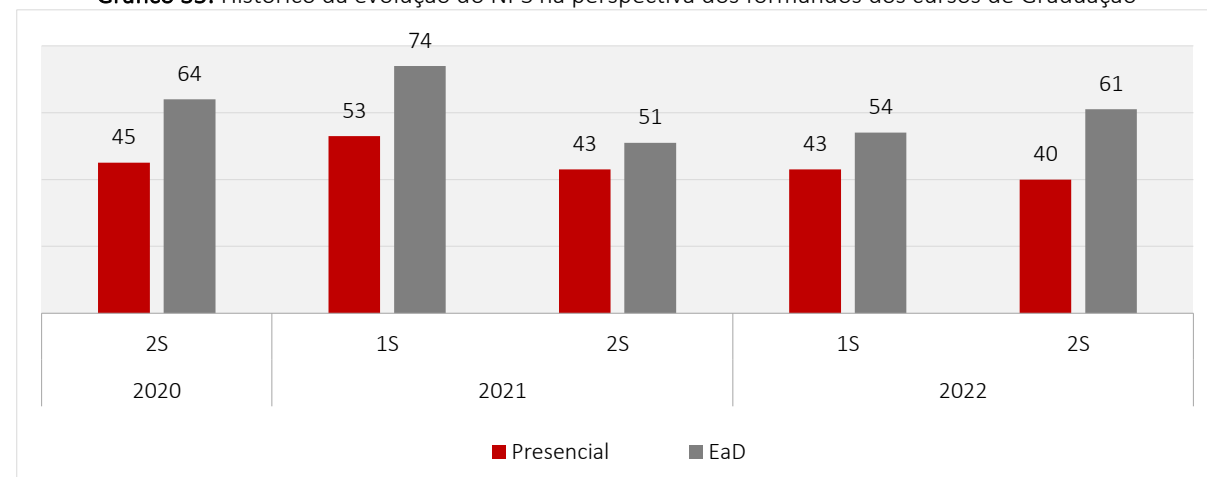
Pode-se observar que, no caso dos cursos presenciais de Graduação, o NPS junto a todos os alunos têm sido maiores que aqueles avaliados junto aos alunos formandos. Já no caso dos cursos de Graduação em EaD, o NPS tende a ser maior na perspectiva dos alunos formandos

Gráfico 34: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 35: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa



4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos dos cursos presenciais de Graduação no segundo semestre de 2022 evidenciam evolução nos principais indicadores avaliados, tais como o NPS na perspectiva de todos os respondentes, o NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação em EaD e, o percentual de formandos dos cursos presenciais de Graduação exercendo atividade profissional.

Até o primeiro semestre de 2021, os resultados das pesquisas semestrais junto aos alunos dos cursos de Graduação eram apresentados em quatro diferentes relatórios (Graduação presencial, Graduação em EaD, formandos da Graduação presencial e formandos da Graduação em EaD). A partir deste semestre, as pesquisas foram unificadas, assim como a apresentação dos resultados neste único relatório. Para viabilizar a avaliação da evolução dos indicadores, foram incluídos gráficos com perspectivas históricas. Espera-se, assim, facilitar a avaliação comparativa da satisfação dos diferentes grupos do alunado, para identificação de eventuais pontos de atenção ou de boas práticas implantadas.

APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos²

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

Por favor, informe seus dados demográficos

3. Sexo
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória
 - Feminino
 - Masculino
4. Faixa etária
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
 - Menos de 21 anos;
 - De 21 a 23 anos;
 - 24 a 26 anos;
 - 27 a 30 anos;
 - Mais de 30 anos.
5. Você está exercendo alguma atividade profissional?
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
 - Sim
 - Não (*Ir para a pergunta 10*)

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
 - Estagiário(a);
 - Funcionário(a) de empresa privada;
 - Funcionário(a) de empresa pública;
 - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor;
 - Microempreendedor(a) individual;
 - Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual;
 - Outra natureza de atividade.
8. Ser um(a) Mackenzista facilitou sua entrada no mercado de trabalho?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não facilitou e 10=Facilitou Muito. Resposta obrigatória.
9. Qual a faixa de sua bolsa (se estagiário) ou renda bruta mensal atual (em reais)?
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
 - Até 1.000
 - De 1.001 até 2.000
 - De 2.001 a 3.000
 - De 3.001 a 5.000
 - De 5.001 a 7.000
 - De 7.001 a 9.000
 - Acima de 9.000
 - Prefiro não responder

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

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

² Deve-se observar que o questionário possui filtros para os diferentes grupos de respondentes. Algumas questões foram respondidas por todos e, outras, apenas se adequadas ao grupo ao qual o aluno pertencia, por exemplo, curso presencial ou em EaD, aluno formando ou não formando.



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

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

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

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

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

Tipo de questão: Múltipla escolha com 4 opções (Não contribuiu para minha formação, Contribuiu pouco para minha formação, Contribuiu para minha formação, Ainda não cursei esta disciplina). Resposta obrigatória.

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

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

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

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

- Meu curso é presencial;
- Meu curso é a distância (EaD) (ir para a pergunta 24)

15. Indique o campus onde está matriculado.

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

23. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?

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

Para alunos de cursos a distância (EaD)

24. Indique o Polo onde está matriculado.
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.
25. Se informou “Outro Polo”, por favor, indique qual.
26. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
27. Caso queira, justifique sua resposta sobre o ambiente virtual de aprendizagem.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
28. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
29. 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.
30. Caso queira, justifique sua avaliação para os Encontros Integradores.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
31. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, quais são os principais motivos que o(a) levaram a faltar?
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- 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.
32. Se indicou “Outros motivos” para faltar aos Encontros Integradores, por favor, indique quais.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
33. 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
34. 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.
35. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso neste semestre.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
36. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
37. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo. Deixe em branco se não conhece fisicamente o Polo.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
38. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Polo. Deixe em branco se não for possível avaliar.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

39. 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.

40. 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

41. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

42. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento aos Alunos da Universidade.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

43. 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.

44. 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

45. 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.

46. 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.

47. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

48. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor de Bolsas.
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 resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

Aspectos gerais

50. 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.

51. 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.

52. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso. Caso não conheça o(a) Coordenador(a), deixe em branco.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.

53. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Coordenador(a).
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

54. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica. Caso não conheça o(a) Diretor(a), deixe em branco.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.



55. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Diretor(a).

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

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 66)

Prováveis formandos

57. 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.

58. 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.

59. 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.

60. 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.

61. 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.

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

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

63. 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.

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

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

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

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

Sua confiança na UPM

66. 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.

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

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

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

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