

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2023 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

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Adesão por pesquisa .....	6
-------------------------------------	---

## Índice de Ilustrações

Gráfico 1: Situação dos respondentes em relação à atividade profissional no momento da pesquisa .....	6
Gráfico 2: Satisfação dos respondentes com os componentes curriculares cursados no semestre .....	7
Gráfico 3: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação .....	7
Gráfico 4: Satisfação dos respondentes com o atendimento nas diversas instâncias da UPM.....	8
Gráfico 5: Satisfação dos respondentes com a infraestrutura dos cursos .....	8
Gráfico 6: Satisfação dos respondentes dos cursos de Graduação com os processos de orientação de TCC9	
Gráfico 7: Satisfação dos respondentes com a atuação dos gestores .....	9
Gráfico 8: Princípios e valores da UPM .....	10
Gráfico 9: Satisfação com o curso de Graduação.....	10
Gráfico 10: Net Promoter Score (NPS).....	11
Gráfico 11: Satisfação com a Recepção aos Calouros .....	11
Gráfico 12: Avaliação do processo de pesquisa e orientação pelos respondentes concluintes dos Programas <i>Stricto Sensu</i> .....	12
Gráfico 13: Participação de Grupos de Pesquisa e recebimento de Bolsa.....	12
Gráfico 14: Docentes satisfeitos com os eventos do VII Fórum de Aprendizagem Transformadora .....	13
Gráfico 15: Satisfação com a infraestrutura do VII Fórum.....	13
Gráfico 16: Síntese das respostas dos professores respondentes para as assertivas propostas na pesquisa .....	14

## Sumário

<b>1.</b>	<b>Introdução .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Procedimentos metodológicos .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>Síntese dos resultados obtidos .....</b>	<b>6</b>
	3.1 Satisfação dos docentes e alunos da Graduação e Pós-Graduação Lato Sensu presencial .....	6
	3.1.1 Atividade profissional dos formandos dos cursos de Graduação .....	6
	3.1.2 Satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre.....	7
	3.1.3 Contribuição dos professores para a formação dos alunos.....	7
	3.1.4 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	7
	3.1.5 Satisfação com a infraestrutura do curso .....	8
	3.1.6 Satisfação com os processos de orientação .....	8
	3.1.7 Satisfação com a gestão do curso.....	9
	3.1.8 Princípios e valores da UPM .....	9
	3.1.9 Satisfação com o curso .....	10
	3.1.10 Lealdade dos docentes e alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS) .....	10
	3.2 Satisfação dos alunos com a recepção aos calouros .....	11
	3.3 Satisfação dos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu.....	12
	3.4 Satisfação dos docentes com o VII Fórum de Aprendizagem Transformadora .....	13
	3.5 Pesquisa sobre as funções de apoio às Pró-Reitorias e Reitoria .....	14
<b>4.</b>	<b>Considerações finais.....</b>	<b>15</b>

## 1. Introdução

Este relatório apresenta uma síntese dos resultados obtidos nas pesquisas relacionadas a seguir, realizadas no segundo semestre de 2023, junto aos docentes e alunos dos cursos de Graduação e Pós-Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM):

- a) satisfação geral dos alunos dos cursos de Graduação (presencial e EaD);
- b) satisfação geral dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* (presencial);
- c) satisfação dos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* com os processos de pesquisa e orientação;
- d) satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros;
- e) satisfação geral dos docentes;
- f) satisfação dos docentes com o VII Fórum de Aprendizagem Transformadora;
- g) avaliação das atividades atribuídas aos professores alocados às funções de apoio às coordenadorias das Pró-Reitorias e Reitoria.

O propósito geral das pesquisas junto aos alunos foi avaliar a satisfação com os cursos de Graduação e Pós-Graduação. Como objetivos específicos, as pesquisas buscaram identificar a lealdade dos alunos à UPM, a intenção dos formandos em manter vínculo com a universidade e seu nível de satisfação com:

- a) os componentes curriculares;
- b) a atuação dos professores;
- c) a infraestrutura do curso;
- d) o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- e) a atuação do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade Acadêmica.

Destaca-se que as pesquisas de satisfação geral dos alunos têm periodicidade anual. As demais pesquisas: satisfação dos alunos concluintes dos Programas *Stricto Sensu*, satisfação dos alunos da Graduação com a Recepção aos Calouros e satisfação dos docentes com o Fórum de Aprendizagem são realizadas semestralmente. Já a avaliação das Funções de Apoio foi uma pesquisa pontual, para atender uma demanda da Reitoria.

Os relatórios com as pesquisas detalhadas, incluindo os dados demográficos dos respondentes, estão publicados na página internet da Comissão Própria de Avaliação<sup>1</sup>.

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

---

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

## 2. Procedimentos metodológicos

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

A implantação do questionário da pesquisa sobre as funções de apoio às Pró-Reitorias e Reitoria foi implantado na plataforma Moodle. Já a implantação dos questionários das demais pesquisas foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação das pesquisas foi realizada para todos os alunos dos cursos de Graduação (presencial e em EaD) e Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial 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 variou dependendo da pesquisa, cobrindo os meses de outubro e novembro de 2023, exceto a pesquisa junto aos alunos concluintes dos Programas *Stricto Sensu*, cuja coleta de dados ocorreu durante todo o semestre. 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 para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>2</sup>:

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

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

---

<sup>2</sup> REICHHELD, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.

### 3. Síntese dos resultados obtidos

A população total de docentes e alunos envolvida nas pesquisas foi de 32.739, com adesão média de 48%, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão por pesquisa

Pesquisa	População	Respondentes	Adesão
Satisfação Geral dos Alunos de Graduação	25.880	13.259	51%
Satisfação Geral dos Alunos da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> Presencial	1.592	866	54%
Satisfação dos Alunos com a Recepção aos Calouros	5.673	1.701	30%
Satisfação dos Alunos Concluintes da Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	214	145	68%
Satisfação Geral dos Docentes	1.140	649	57%
Satisfação dos Docentes com o VII Fórum de Aprendizagem Transformadora	1.088	452	42%
Funções de Apoio às Pró-Reitorias e Reitoria	152	122	80%
	<b>35.739</b>	<b>17.194</b>	<b>48%</b>

**Fonte:** Dados das pesquisas.

A síntese dos resultados encontrados está **apresentada neste relatório em cinco tópicos**: 1) Satisfação dos docentes e alunos da Graduação e Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial; 2) Satisfação dos alunos com a recepção aos calouros; 3) Satisfação dos alunos concluintes da Pós-Graduação *Stricto Sensu*; 4) Satisfação dos docentes com o VII Fórum de Aprendizagem Transformadora; e 5) Funções de apoio às Pró-Reitorias e Reitoria.

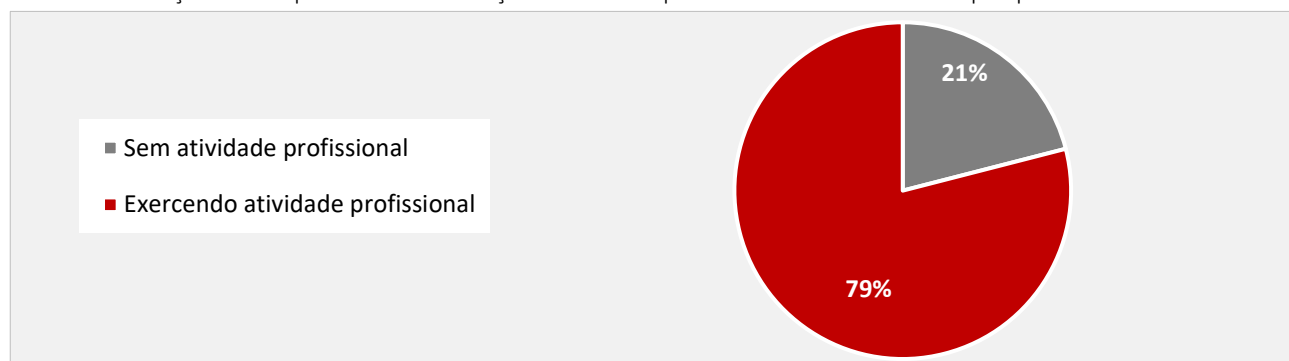
#### 3.1 Satisfação dos docentes e alunos da Graduação e Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial

A pesquisa de satisfação geral dos docentes envolveu os cursos de Graduação e Pós-Graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu*. Já a pesquisa de satisfação geral dos alunos envolveu os cursos de Graduação (presencial e EaD) e Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial.

##### 3.1.1 Atividade profissional dos formandos dos cursos de Graduação

79% dos formandos dos cursos de Graduação estavam exercendo atividade profissional quando da coleta de dados, conforme apresentado no Gráfico 1.

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

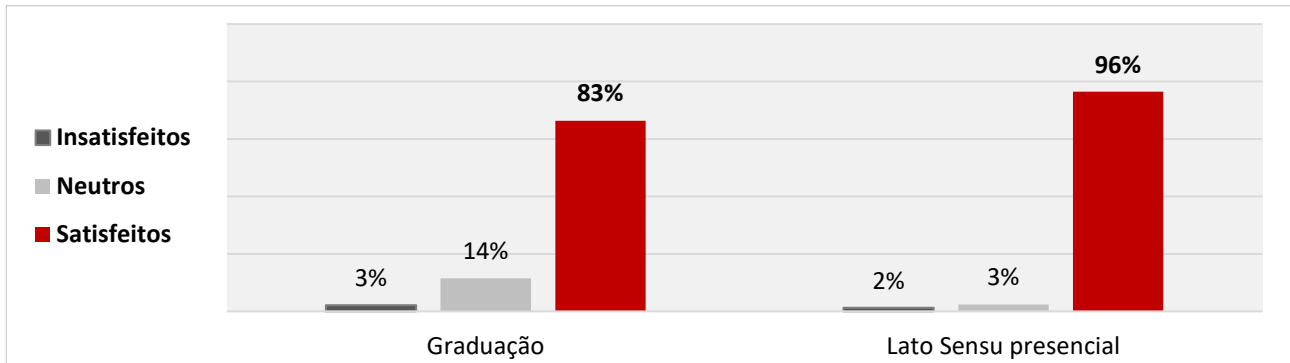


**Fonte:** Dados das pesquisas.

### 3.1.2 Satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre

A avaliação da satisfação com os componentes curriculares cursados no semestre é feita a partir de cinco a oito assertivas, dependendo do nível de curso. São avaliados itens como carga horária, bibliografia, atualização do componente frente à realidade do mercado, entre outros. O Gráfico 2 apresenta a média das assertivas respondidas pelos alunos, sendo possível observar um alto percentual de respondentes satisfeitos com os componentes curriculares.

Gráfico 2: Satisfação dos respondentes com os componentes curriculares cursados no semestre

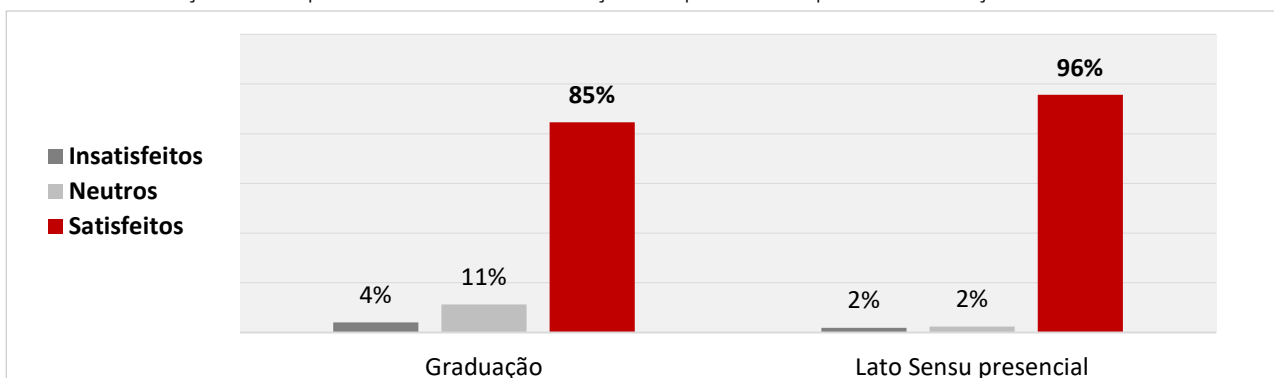


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.3 Contribuição dos professores para a formação dos alunos

85% dos alunos dos cursos de Graduação e 96% dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, conforme apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para sua formação



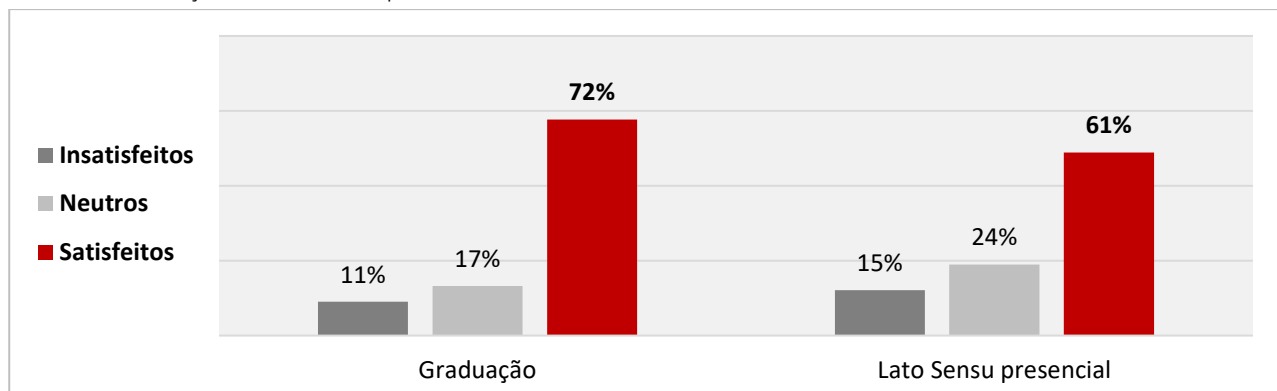
Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.4 Satisfação com o atendimento aos alunos

As pesquisas avaliaram a satisfação dos alunos com o atendimento em diversas instâncias da UPM, entre elas a Biblioteca, o atendimento na Unidade Acadêmica, o atendimento no Departamento Financeiro, na Ouvidoria, no Setor de Estágio, Setor de Bancas, Setor de Bolsas, entre outros. O Gráfico 4 apresenta a média dos percentuais de respondentes satisfeitos.



Gráfico 4: Satisfação dos alunos respondentes com o atendimento nas diversas instâncias da UPM

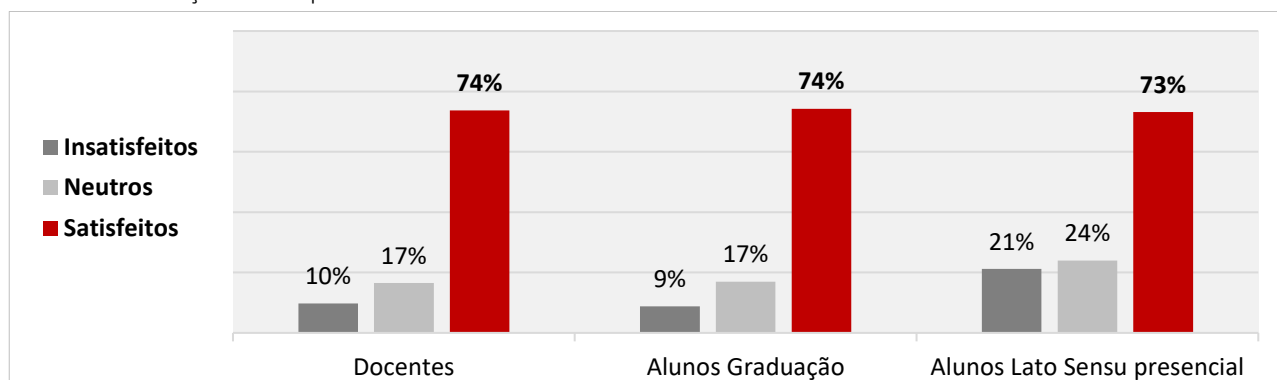


Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.1.5 Satisfação com a infraestrutura do curso

A avaliação da infraestrutura dos cursos considera as condições das salas de aula, laboratórios, rede *wi-fi*, ambiente virtual de aprendizagem, entre outros aspectos. O Gráfico 5 apresenta a média dos itens avaliados, que apresentaram um percentual similar de docentes e alunos satisfeitos.

Gráfico 5: Satisfação dos respondentes com a infraestrutura dos cursos

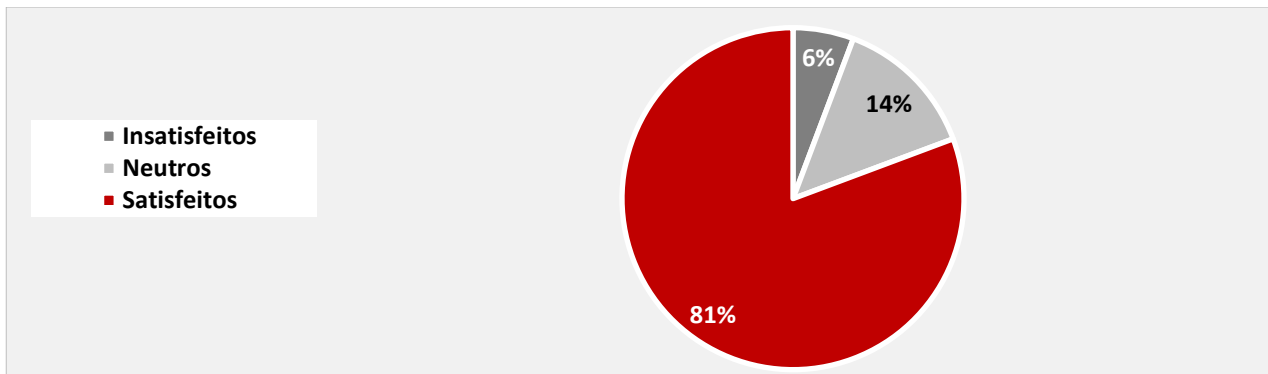


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.6 Satisfação com os processos de orientação

87% dos alunos dos cursos de Graduação estavam satisfeitos com os processos de orientação de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), como pode ser observado no Gráfico 6.

**Gráfico 6:** Satisfação dos respondentes dos cursos de Graduação com os processos de orientação de TCC

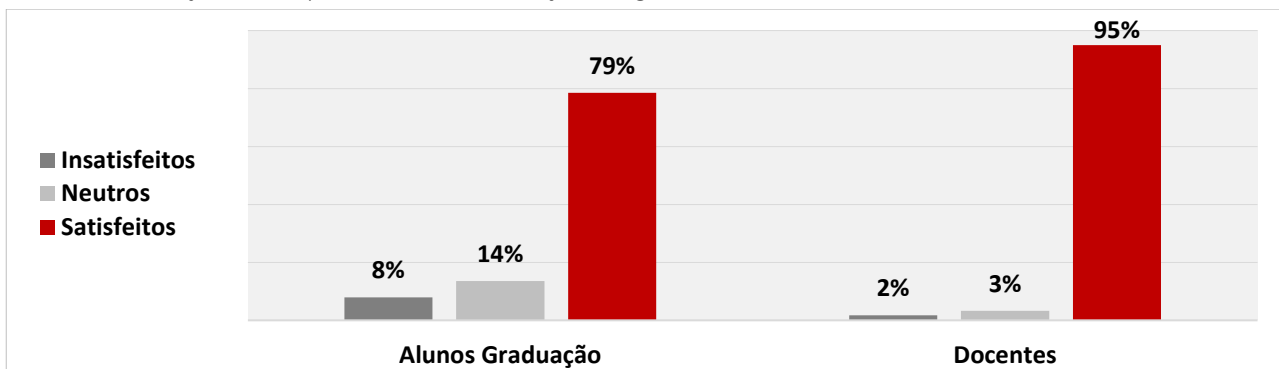


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.7 Satisfação com a gestão do curso

A avaliação com a gestão do curso considerou a média da satisfação dos docentes e alunos com a atuação do coordenador de curso, a atuação do diretor da Unidade Acadêmica e com a atuação do coordenador de Polo, quando pertinente. Os resultados estão apresentados no Gráfico 7, onde é possível observar que 95% dos docentes respondentes estavam satisfeitos com a gestão do curso.

**Gráfico 7:** Satisfação dos respondentes com a atuação dos gestores

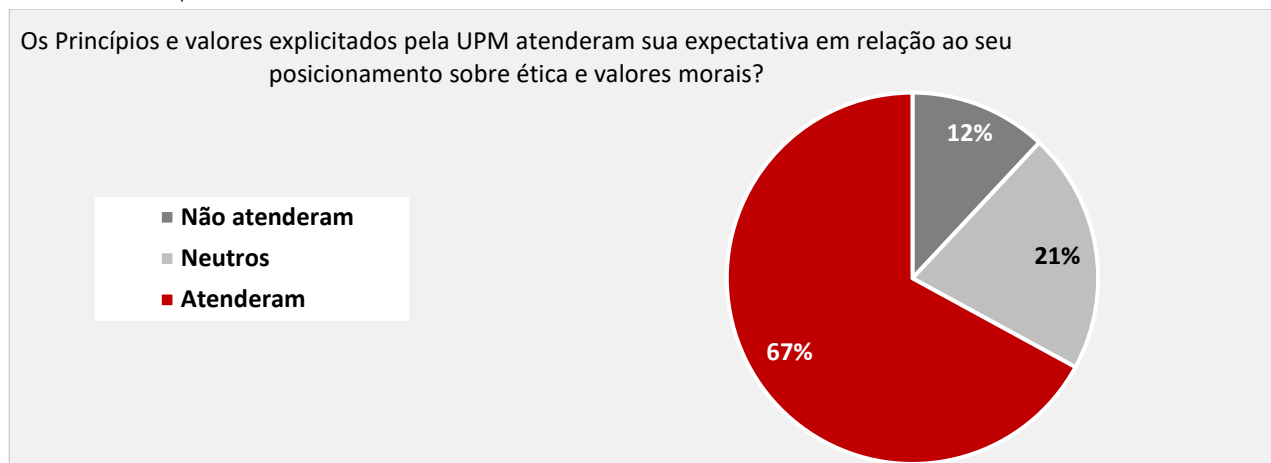


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.8 Princípios e valores da UPM

Conforme apresentado no Gráfico 8, 67% dos alunos de Graduação indicaram que os princípios e valores da UPM atenderam suas expectativas em relação à ética e valores morais.

Gráfico 8: Princípios e valores da UPM

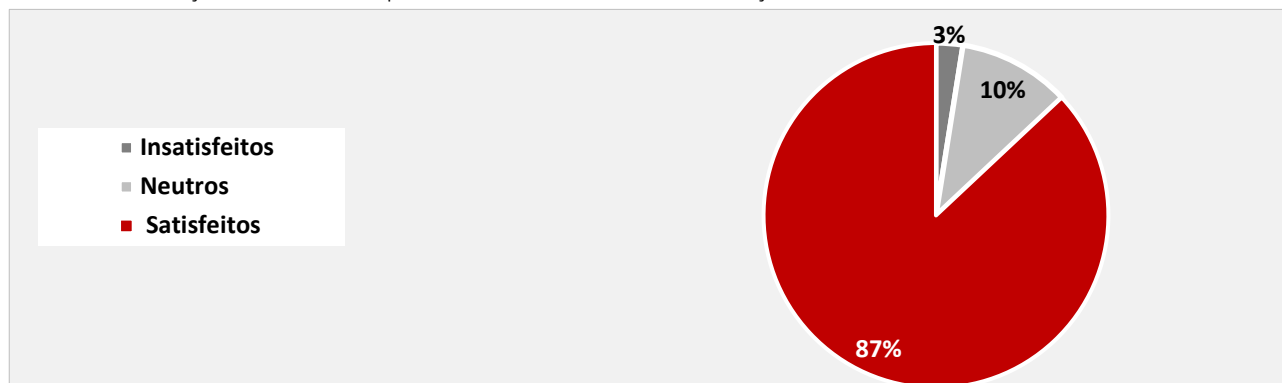


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.9 Satisfação com o curso

O percentual de respondentes satisfeitos com os cursos de Graduação manteve-se elevado, com média de 87% de alunos satisfeitos, como apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Satisfação dos alunos respondentes com o curso de Graduação



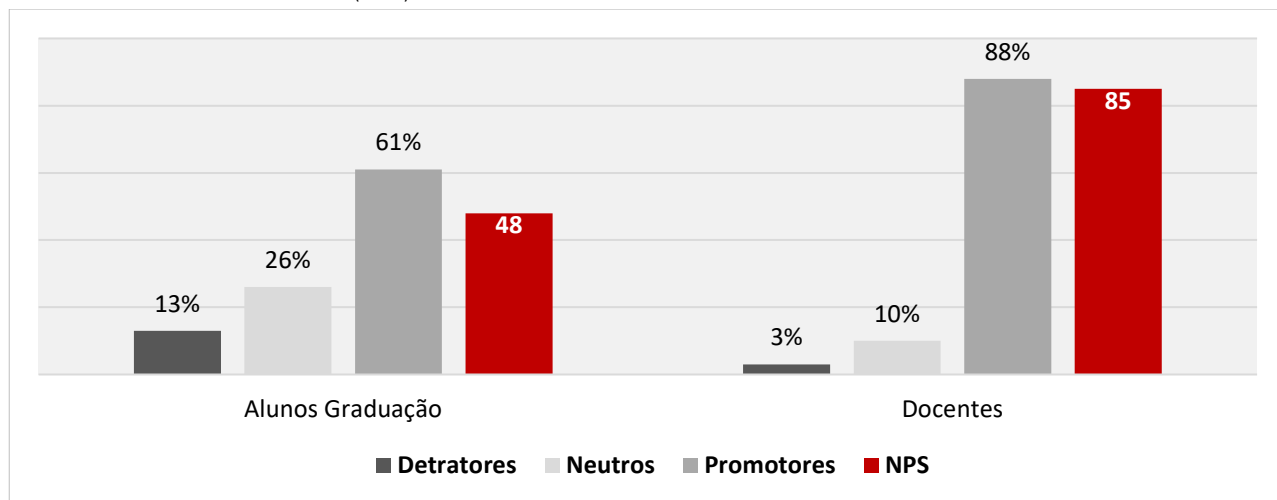
Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.1.10 Lealdade dos docentes e alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

O NPS da UPM na perspectiva dos respondentes docentes (85) encontrava-se na faixa de excelência, com 88% de docentes promotores. Já na perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação, encontravam-se no terceiro quartil<sup>3</sup>. O Gráfico 10 apresenta os resultados.

<sup>3</sup> O valor do NPS varia de -100 a 100.

Gráfico 10: Net Promoter Score (NPS)

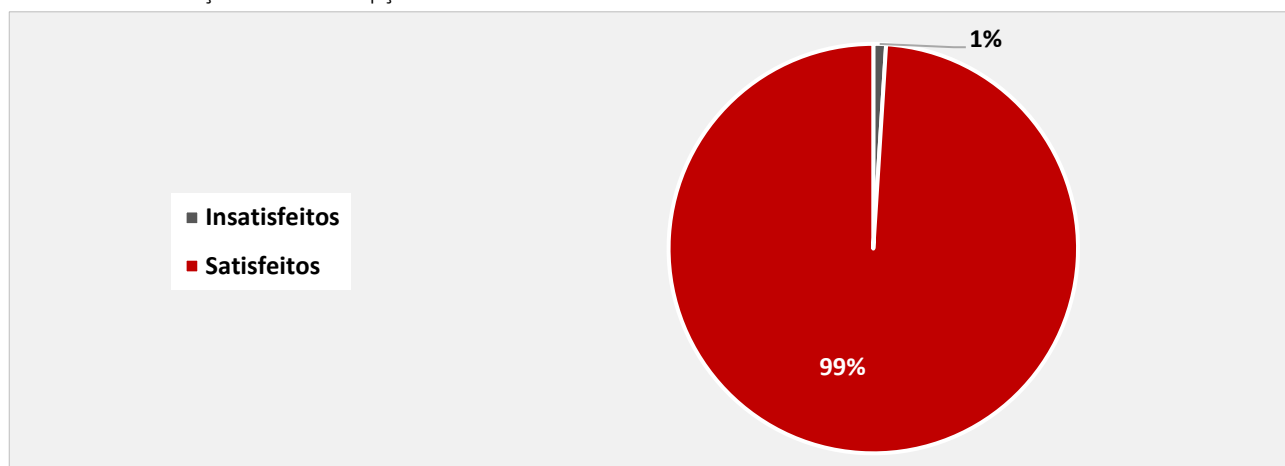


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.2 Satisfação dos alunos com a Recepção aos Calouros

A Recepção aos Calouros no segundo semestre de 2023 contou com 33 eventos distribuídos pelos três *campi* da UPM. Conforme apresentado no Gráfico 11, 99% dos respondentes ficaram satisfeitos com esses eventos.

Gráfico 11: Satisfação com a Recepção aos Calouros

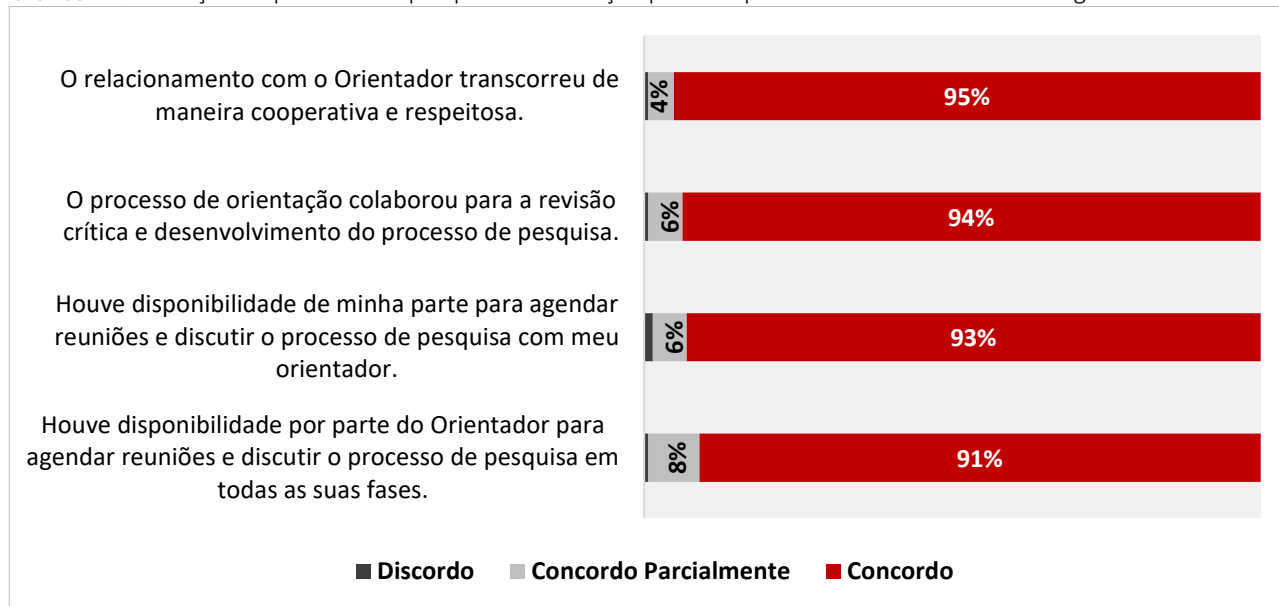


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.3 Satisfação dos alunos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

A pesquisa de satisfação dos concluintes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* realizada no segundo semestre de 2023 manteve o alto percentual de alunos satisfeitos com os processos de pesquisa e orientação, conforme apresentado no Gráfico 12.

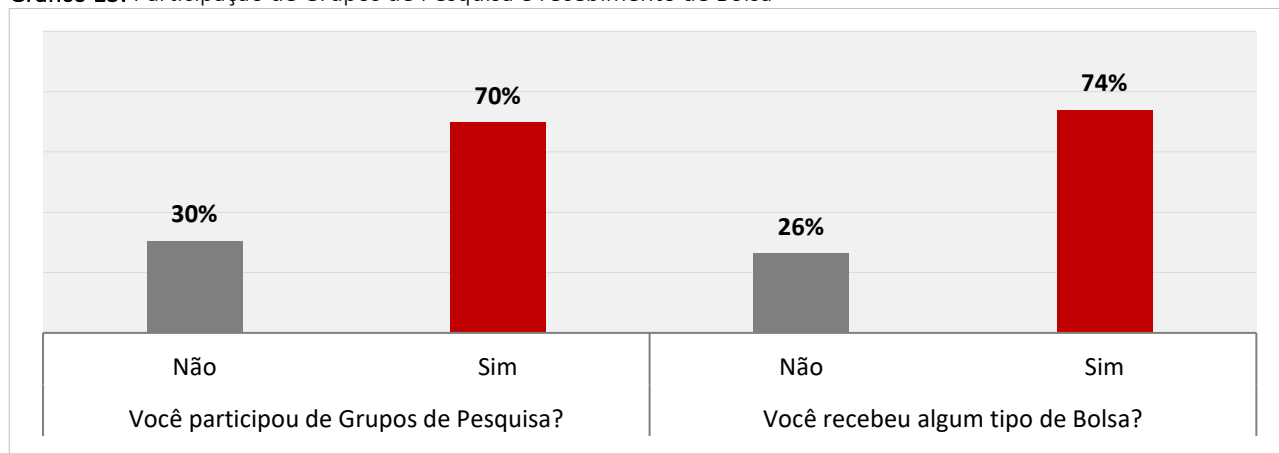
**Gráfico 12:** Avaliação do processo de pesquisa e orientação pelos respondentes concluintes dos Programas *Stricto Sensu*



Fonte: Dados das pesquisas.

Conforme apresentado no Gráfico 13, 70% dos respondentes participaram de Grupos de Pesquisa e, 74%, receberam algum tipo de bolsa.

**Gráfico 13:** Participação de Grupos de Pesquisa e recebimento de Bolsa

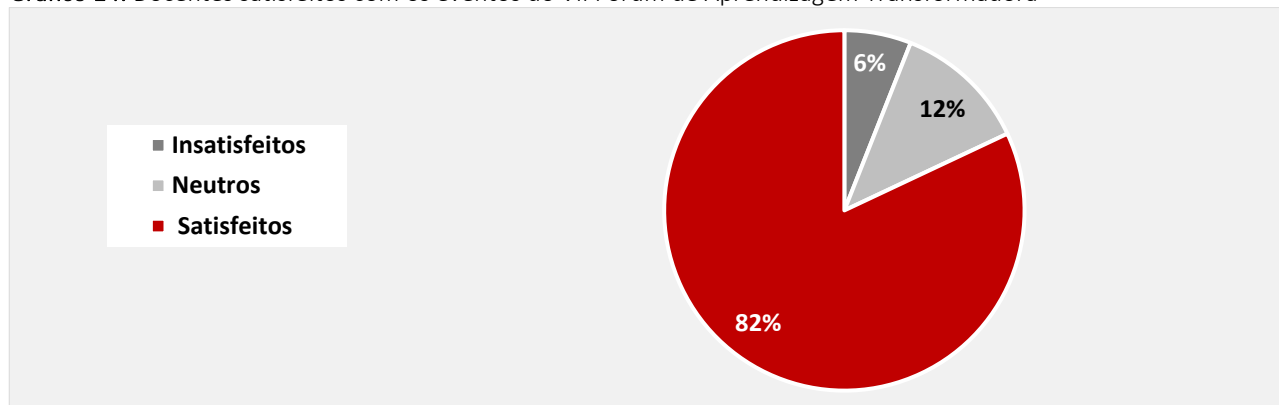


Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.4 Satisfação dos docentes com o VII Fórum de Aprendizagem Transformadora

O VII Fórum de Aprendizagem Transformadora realizado no segundo semestre de 2023 contou com dezoito eventos, que alcançaram média de 82% de docentes respondentes satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

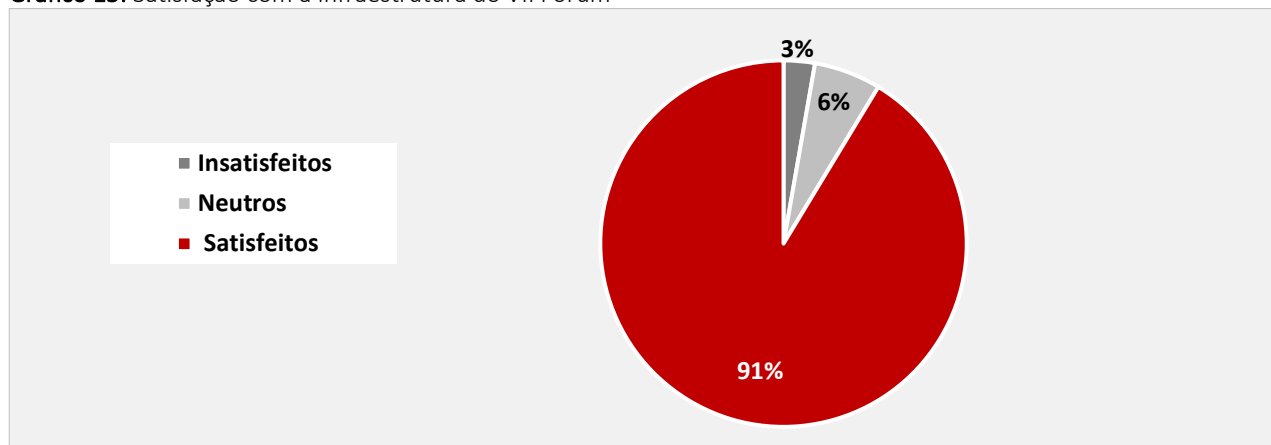
**Gráfico 14:** Docentes satisfeitos com os eventos do VII Fórum de Aprendizagem Transformadora



Fonte: Dados das pesquisas.

Conforme apresentado no Gráfico 15, a infraestrutura do Fórum, composta por material para preparação prévia dos docentes, procesos de divulgação, site do Fórum e serviços de tradução, alcançou 91% de respondentes satisfeitos.

**Gráfico 15:** Satisfação com a infraestrutura do VII Fórum



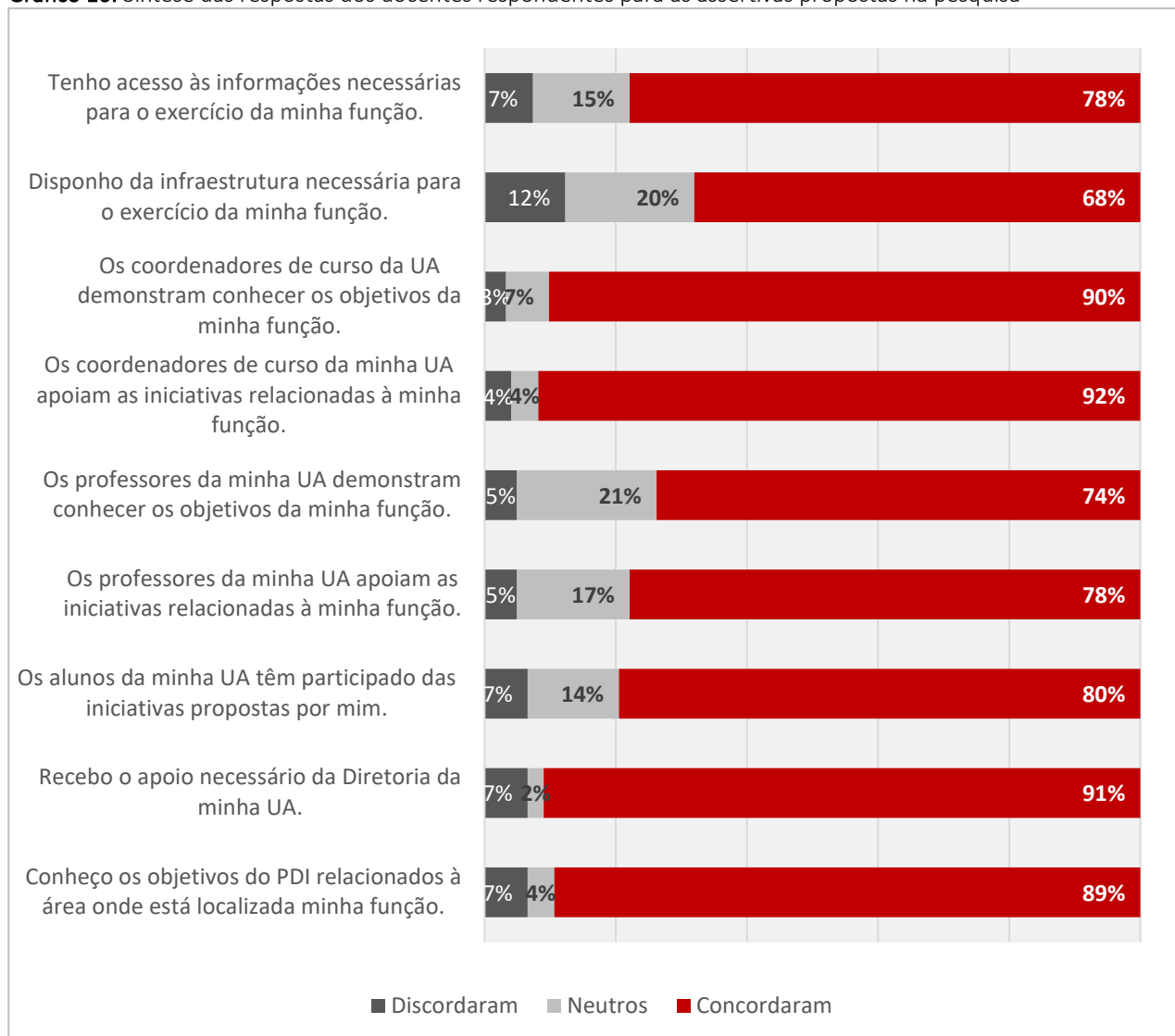
Fonte: Dados das pesquisas.

### 3.5 Pesquisa sobre as funções de apoio às Pró-Reitorias e Reitoria

A pesquisa procurou identificar as atividades executadas pelos docentes no exercício das funções de apoio às Coordenadorias das Pró-Reitorias e Assessorias da Reitoria, assim como seu alinhamento com o Ato RE-23/2021. Buscou ainda identificar as necessidades e/ou possibilidades de apoio, de melhoria de infraestrutura e de adequação de procedimentos.

As atividades mencionadas pelos docentes evidenciaram um alta adesão ao Ato RE-23/2021, com algumas necessidades de ajustes. As respostas às assertivas propostas para os respondentes trouxeram subsídios para ações futuras, envolvendo, entre outros aspectos, infraestrutura e comunicação interna. O Gráfico 16 apresenta a síntese dos resultados encontrados.

**Gráfico 16:** Síntese das respostas dos docentes respondentes para as assertivas propostas na pesquisa



Fonte: Dados das pesquisas.

#### 4. Considerações finais

A síntese de resultados das pesquisas apresentados neste relatório evidencia um alto nível de satisfação dos alunos e docentes respondentes. A adesão de algumas pesquisas continua sendo um ponto de atenção, mantendo a necessidade de revisão nos processos de divulgação e de motivação dos alunos.

É recomendado que os gestores mais próximos dos alunos e docentes, como Diretores e Coordenadores de Curso, leiam com atenção os relatórios específicos de cada pesquisa, juntamente com a análise dos dados dos *dashboards* disponibilizados, para identificação de eventuais áreas sensíveis ou ainda, que demandem alguma melhoria.