

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO**

**2024 1S**

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



**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Marcos Nepomuceno Duarte

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

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Wallace Tesch Sabaini

**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 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 formandos .....	11
Gráfico 7: Histórico do percentual de respondentes formandos exercendo atividade profissional .....	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação .....	12
Gráfico 9: Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes .....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos .....	13
Gráfico 11: Respondentes formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados .....	14
Gráfico 13: Contribuição dos componentes curriculares Concessionais para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 14: Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos .....	15
Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos .....	16
Gráfico 16: Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais) .....	17
Gráfico 17: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD) .....	17
Gráfico 18: Satisfação com o atendimento .....	17
Gráfico 19: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI .....	18
Gráfico 20: Relacionamento com o Professor RINT .....	18
Gráfico 21: Satisfação com o atendimento do Professor RINT .....	18
Gráfico 22: Relacionamento com a CPA .....	19
Gráfico 23: Utilização e dúvidas sobre o novo Portal do Aluno .....	19
Gráfico 24: Satisfação com o atendimento do Help Desk .....	19
Gráfico 25: Satisfação com a atuação do Tutor .....	20
Gráfico 26: Informações sobre atividades <i>on-line</i> .....	20
Gráfico 27: Satisfação com os Encontros Integradores .....	20
Gráfico 28: Motivos para faltar nos Encontros Integradores .....	20
Gráfico 29: Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores .....	21
Gráfico 30: Relacionamento com Diretores e Coordenadores .....	21
Gráfico 31: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno .....	22
Gráfico 32: Satisfação com os processos de orientação do TCC .....	22
Gráfico 33: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional .....	22
Gráfico 34: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso .....	23
Gráfico 35: Intenção de manter vínculos com a UPM .....	23



Gráfico 36: Satisfação geral com o curso.....	24
Gráfico 37: NPS na perspectiva de todos os respondentes.....	24
Gráfico 38: NPS na perspectiva dos formandos .....	24
Gráfico 39: Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação.....	25
Gráfico 40: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação .....	25

### Lista de Tabelas

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



## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Introdução</b> .....	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	10
3.2 A situação profissional dos respondentes .....	11
3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	14
3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais.....	15
3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo .....	15
3.4 Dedicção aos estudos .....	16
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura .....	16
3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	17
3.7 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização .....	18
3.8 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT) .....	18
3.9 Relacionamento com a CPA .....	19
3.10 Utilização do novo Portal do Aluno e satisfação com o atendimento do Help Desk .....	19
3.11 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD.....	20
3.11.1 Satisfação com a atuação dos Tutores e Informações sobre atividades <i>on-line</i> da UPM .....	20
3.11.2 Satisfação com os Encontros Integradores .....	20
3.12 Satisfação geral com a atuação de Diretores e Coordenadores .....	21
3.13 Satisfação geral dos alunos formandos .....	22
3.13.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso .....	22
3.13.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional .....	22
3.13.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso .....	23
3.13.4 Vínculo com a UPM .....	23
3.14 Satisfação geral com o curso.....	24
3.15 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS).....	24
3.15.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	25
<b>4. Considerações finais</b> .....	<b>26</b>
<b>APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos</b> .....	<b>27</b>



## 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 primeiro semestre de 2024.

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:

- I. A satisfação com os componentes curriculares;
- II. A satisfação com a atuação do Coordenador de curso, do Diretor da Unidade Acadêmica e do Coordenador do Polo (para cursos EaD);
- III. O perfil profissional dos alunos formandos;
- IV. A satisfação com a infraestrutura do *campus*, da Unidade Acadêmica e do Polo;
- V. A satisfação com o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- VI. A satisfação com o curso;
- VII. A lealdade dos alunos à UPM;
- VIII. A utilização do novo Portal do Aluno implantado com o sistema TOTVS RM.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 13.334 alunos dos 26.341 que estavam matriculados nos cursos de Graduação, num total de **51%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 87% dos respondentes concordaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados no primeiro semestre de 2024 eram aderentes ao curso;
- II. 76% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, 75% estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e 71% estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. 79% dos respondentes formandos dos cursos presenciais de Graduação estavam exercendo atividade profissional, sendo que 89% desses estavam exercendo atividade profissional relacionada ao curso.
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 80% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura das salas de aula (cursos presenciais) e 70% estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem (cursos em EaD);

- b) 79% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura dos laboratórios e 56% estavam satisfeitos com a qualidade da rede *wi-fi* nas salas de aula;
  - c) 66% dos respondentes estavam satisfeitos com as condições dos banheiros da UA e 89% estavam satisfeitos com as condições das áreas comuns do *campus*;
  - d) 80% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo.
- V. Em relação à satisfação com o atendimento:
- a) 91% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;
  - b) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento na Unidade Acadêmica e 60% estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
  - c) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro, 69% estavam satisfeitos com o atendimento da COI e 54% estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - d) 60% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Estágios e 69% estavam satisfeitos com o atendimento do Setor de Bolsas;
  - e) 76% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo;
- VI. 85% dos respondentes dos cursos presenciais e 81% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com o curso.
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 60% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 17% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 43, na perspectiva dos respondentes;
- VIII. Quanto à utilização do novo portal do aluno, 60% dos respondentes já estavam utilizando o novo portal e, 33%, tinham alguma dúvida quanto a sua utilização. Ainda, 62% estavam satisfeitos com o atendimento do Help Desk.

## 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 formandos de cursos presenciais e de cursos em EaD. Assim, do total de 80 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 6 a 19 de maio de 2024. 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 78, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>1</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 = (% de alunos promotores) – (% de alunos detratores), representado sem o sinal de percentual.

---

<sup>1</sup> REICHHELD, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.



### 3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 13.334 alunos dos 26.341 matriculados nos cursos de Graduação da UPM em maio de 2024, com 51% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica

Unidade Acadêmica	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)	2.933	1.983	68%				2.933	1.983	68%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	2.017	1.195	59%	108	62	57%	2.125	1.257	59%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	4.206	1.408	33%	1.701	852	50%	5.907	2.260	38%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	1.360	699	51%				1.360	699	51%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	170	48	28%	603	343	57%	773	391	51%
Escola de Engenharia (EE)	2.211	1.218	55%				2.211	1.218	55%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	2.225	1.191	54%				2.225	1.191	54%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.575	832	53%	1.661	1.006	61%	3.236	1.838	57%
Faculdade de Direito (FDIR)	5.571	2.497	45%				5.571	2.497	45%
	<b>22.268</b>	<b>11.071</b>	<b>50%</b>	<b>4.073</b>	<b>2.263</b>	<b>56%</b>	<b>26.341</b>	<b>13.334</b>	<b>51%</b>

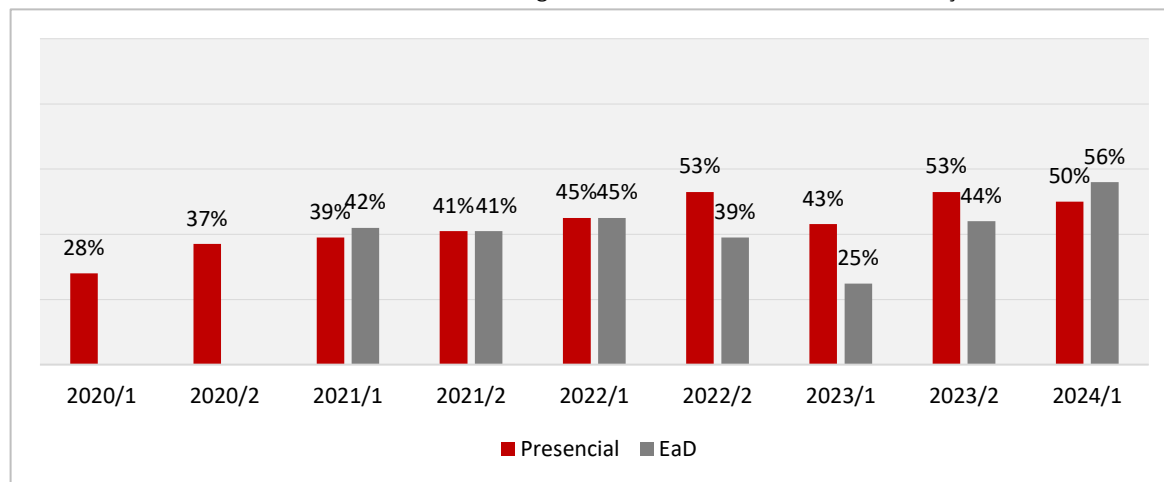
Fonte: Dados da pesquisa

\*Conforme relatório emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI), em maio de 2024

Pode-se observar na Tabela 1 que o CCBS foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 68%, seguida pelo CCL, com 59%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos de Graduação em EaD (56%) que nos cursos presenciais de Graduação (50%).

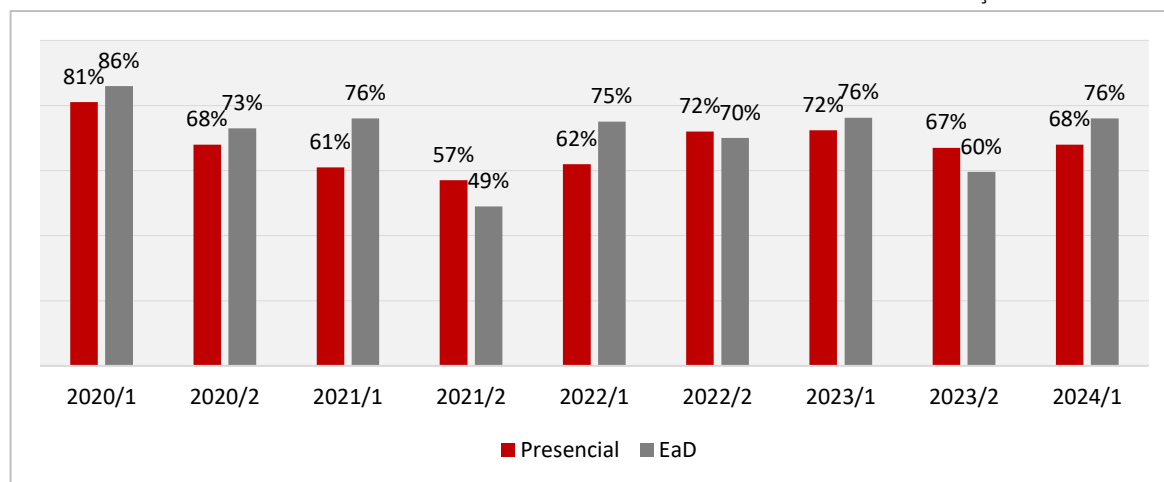
Os Gráficos 1 e 2 apresentam o histórico da adesão dos alunos à pesquisa, a partir de 2020.

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



Fonte: Dados da pesquisa

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



Fonte: Dados da pesquisa

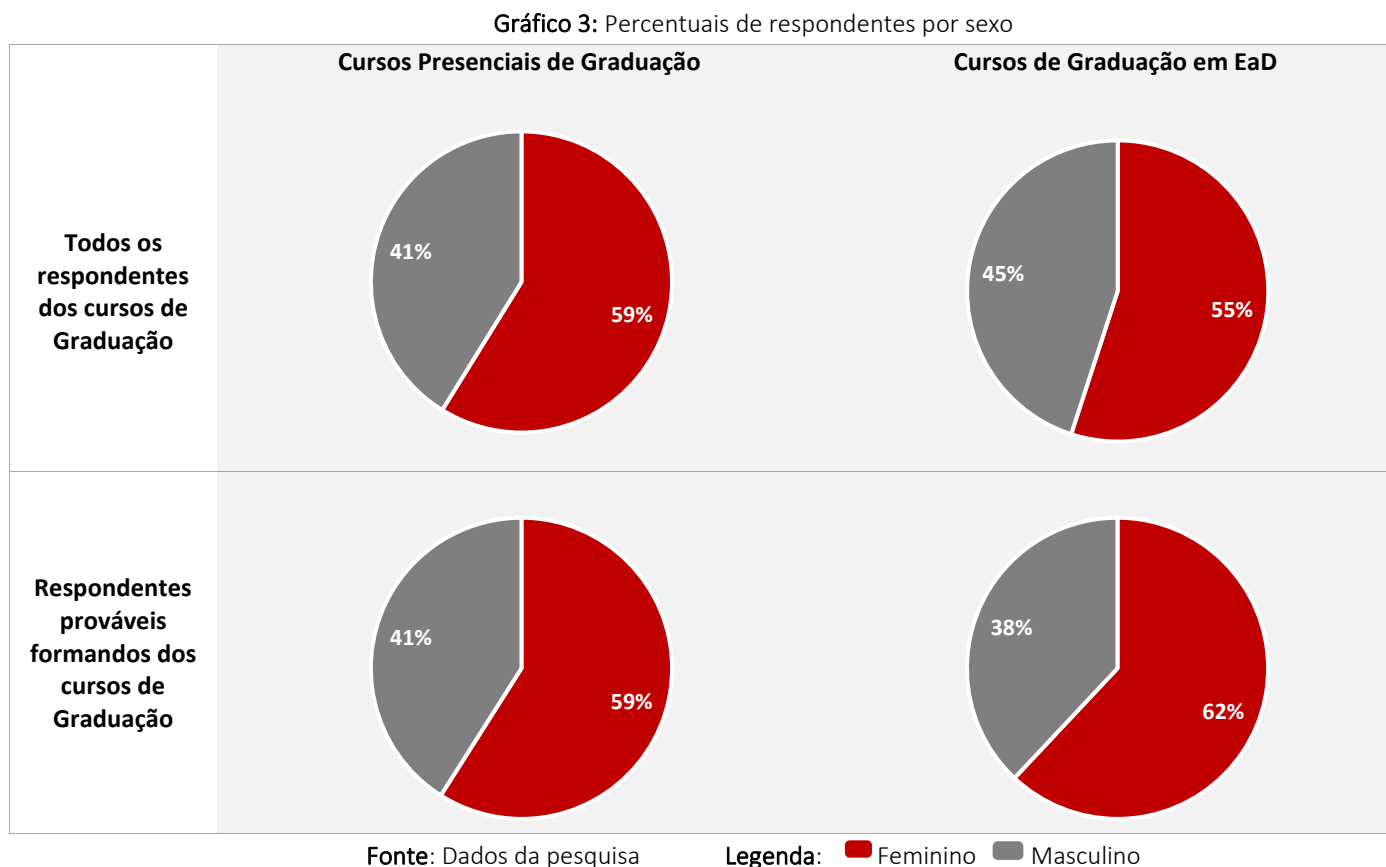
A adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação presenciais à pesquisa de satisfação apresentava percentuais de crescimento desde o segundo semestre de 2020, alcançando seu percentual máximo (53%) no segundo semestre de 2022 e no segundo semestre de 2023. Porém, no primeiro semestre de 2024, a adesão apresentou uma ligeira queda, caindo para 50%.

Já a adesão geral dos alunos dos cursos de Graduação em EaD apresentou um aumento de 12 pontos percentuais em relação ao segundo semestre de 2023, passando de 44% para 56%.

A adesão dos alunos formandos tem se mantido consistentemente mais alta que a adesão geral dos alunos, 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 a partir do primeiro semestre de 2022. Após uma queda no segundo semestre de 2023, a adesão tanto dos formandos voltou a subir, alcançando 68% nos cursos presenciais e, 76% nos cursos em EaD.

### 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.

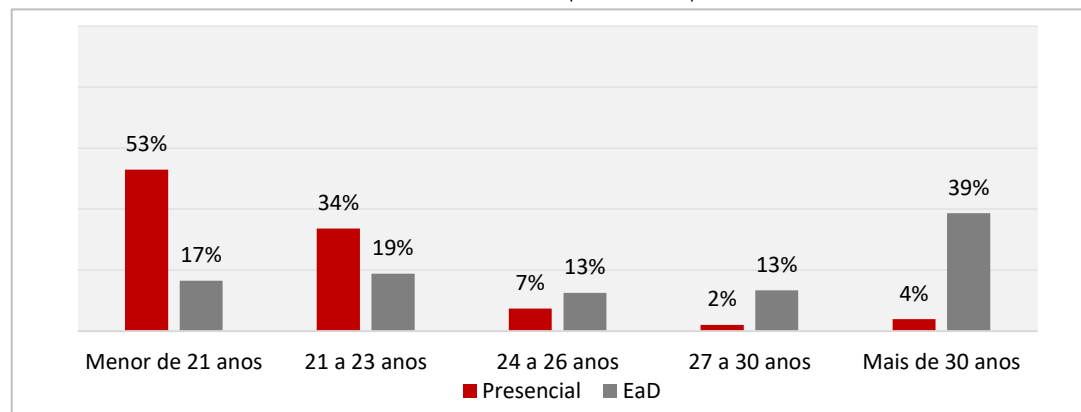


É possível observar, no Gráfico 3, que em todos os grupos havia predominância do sexo feminino, sendo a maior diferença entre os respondentes prováveis formandos dos cursos em EaD, com 62% de respondentes do sexo feminino.

Em relação à faixa etária, os cursos presenciais de Graduação apresentaram um alunado mais jovem.

Conforme apresentado no Gráfico 4, 53% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária menor que 21 anos, contra 17% de respondentes dos cursos de Graduação em EaD. No entanto, apenas 4% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação estavam na faixa etária acima de 30 anos, contra 39% dos respondentes da Graduação em EaD.

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

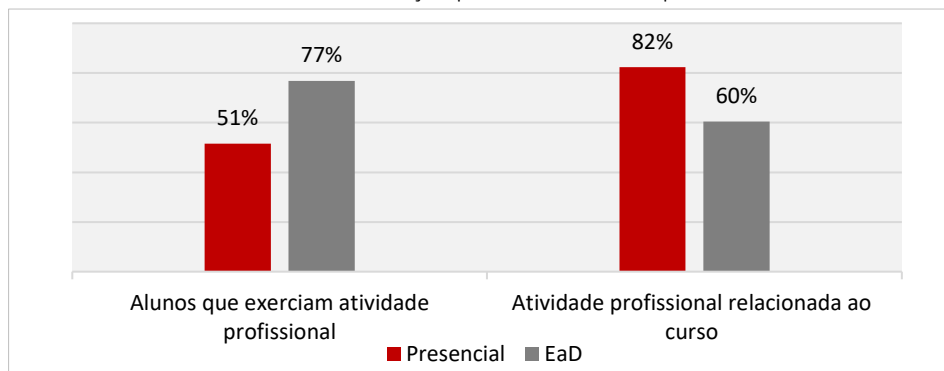


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

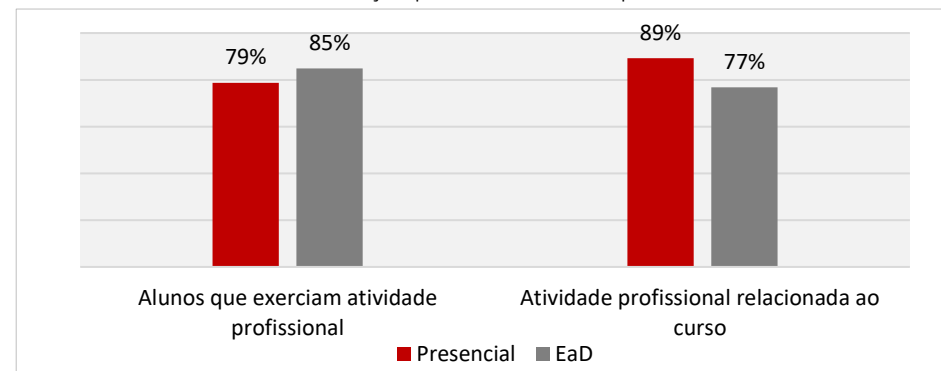
Conforme apresentado no Gráfico 5, 51% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 77% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD estavam exercendo atividade profissional. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual subiu para 79% na Graduação presencial e para 85% na Graduação em EaD, conforme apresentado no Gráfico 6.

**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 6:** Situação profissional dos respondentes formandos



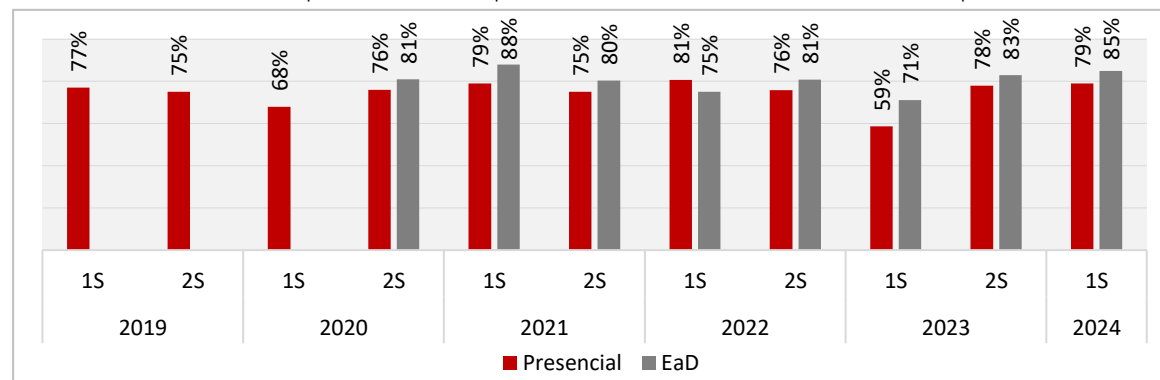
Fonte: Dados da pesquisa

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 formandos (Gráfico 6).

O percentual de respondentes formandos dos cursos de Graduação exercendo atividade profissional vinha se mantendo razoavelmente estável nos últimos cinco anos. Após uma queda no primeiro semestre de 2023, os percentuais voltaram ao patamar observado nos anos anteriores no segundo semestre de 2023, mantendo a tendência de crescimento em 2024, como apresentado no Gráfico 7.

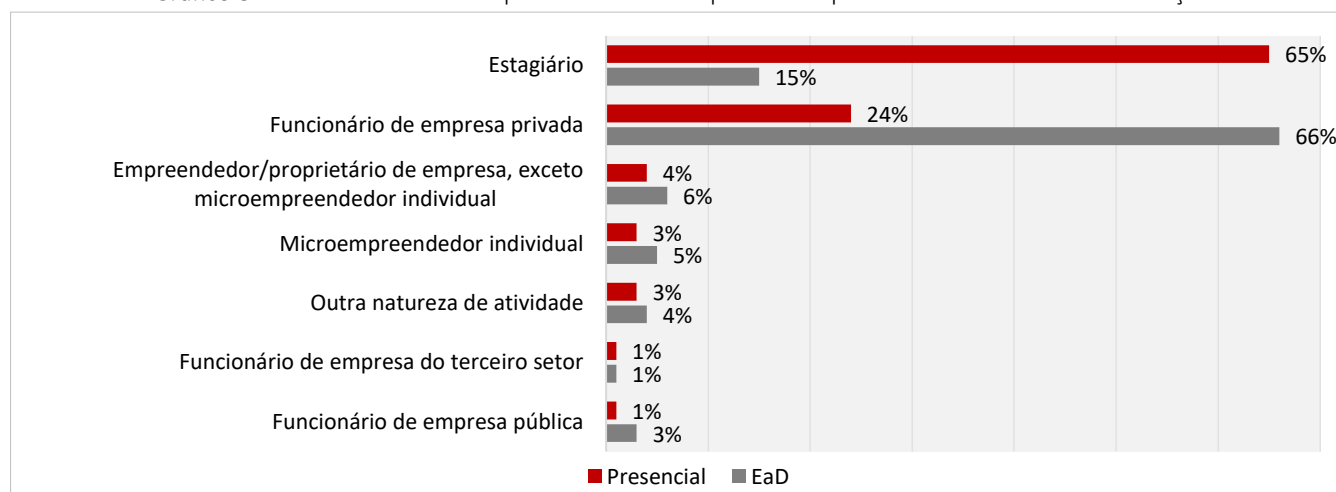
É possível notar ainda que, na maioria dos semestres da série, os cursos de Graduação em EaD têm apresentado maior percentual de respondentes formandos com atividade profissional.

**Gráfico 7:** Histórico do percentual de respondentes formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 8:** Natureza da atividade profissional dos respondentes prováveis formandos de Graduação

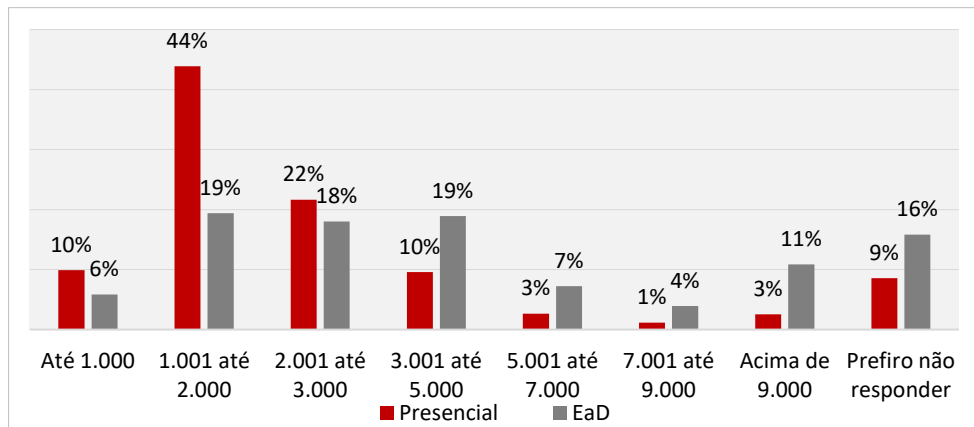


Fonte: Dados da pesquisa

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, 65% dos respondentes que estavam exercendo atividade profissional eram estagiários, enquanto entre os alunos dos cursos EaD, 66% dos respondentes trabalhavam como funcionários de empresa privada.

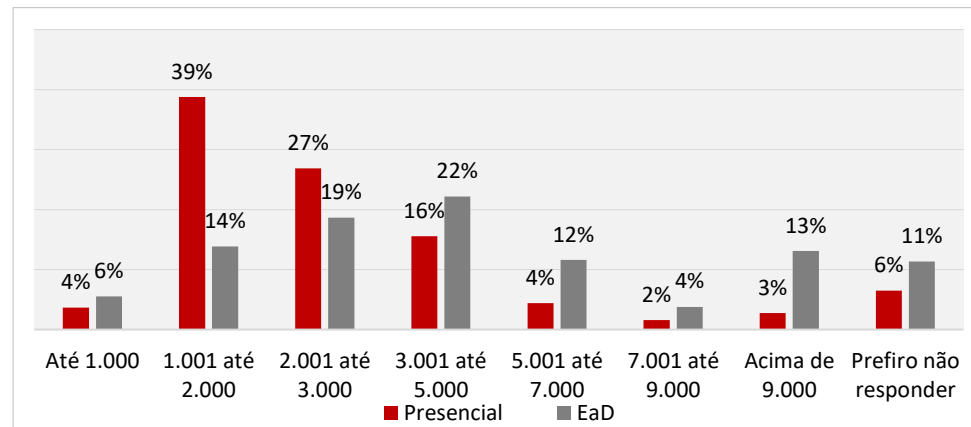
Quanto à renda bruta, foi possível identificar que os respondentes formandos dos cursos presenciais apresentaram menores percentuais de alunos na faixa de renda até R\$ 2.000 e maiores percentuais de alunos nas faixas a partir de R\$ 3.000 (Gráfico 10), quando comparados à todos os respondentes (Gráfico 9).

**Gráfico 9:** Faixa de renda bruta, considerando todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 10:** Faixa de renda bruta dos respondentes formandos

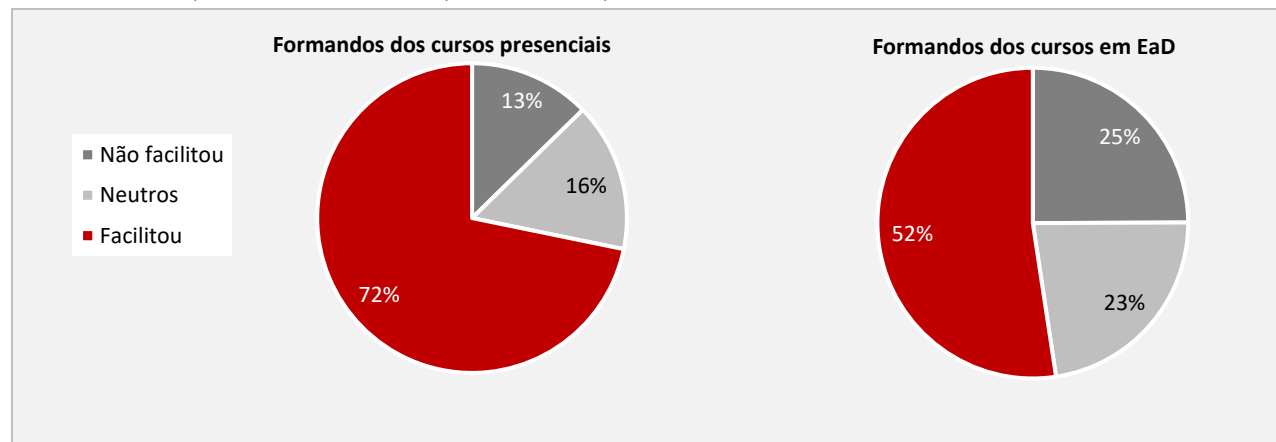


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 11, entre os respondentes 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 formandos dos cursos de Graduação em EaD, o percentual foi de 52%.

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.

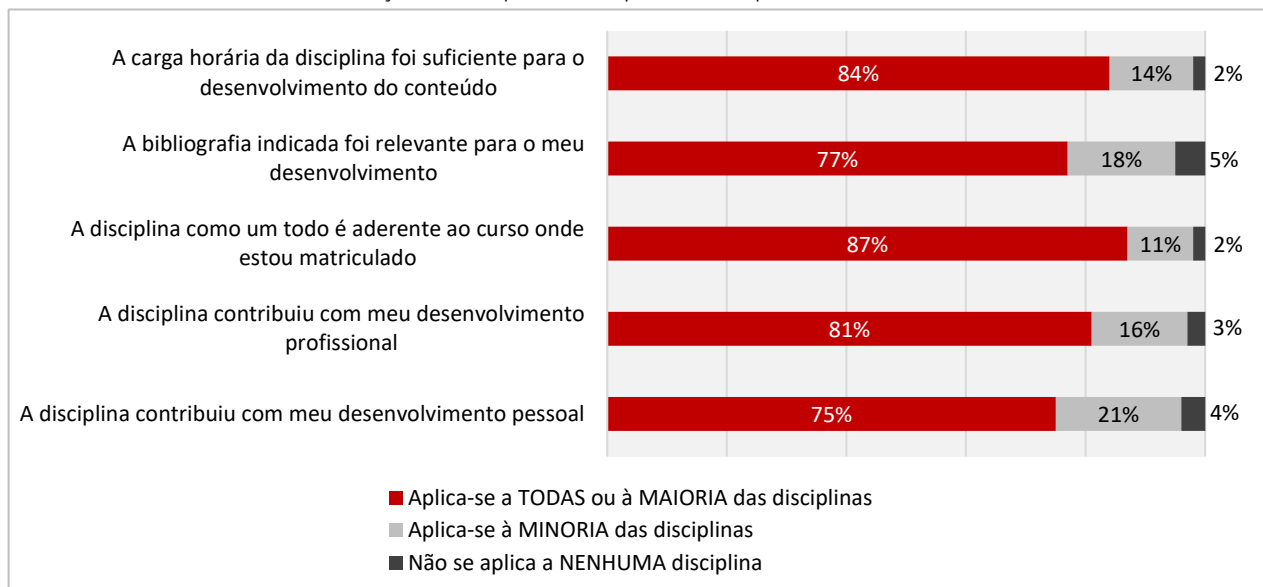
**Gráfico 11:** Respondentes formandos que indicaram que ser mackenzista facilitou a entrada no mercado de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

**Gráfico 12:** Avaliação dos respondentes para os componentes curriculares cursados



Fonte: Dados da pesquisa.

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

Os componentes curriculares foram avaliados pelos respondentes a partir de cinco assertivas.

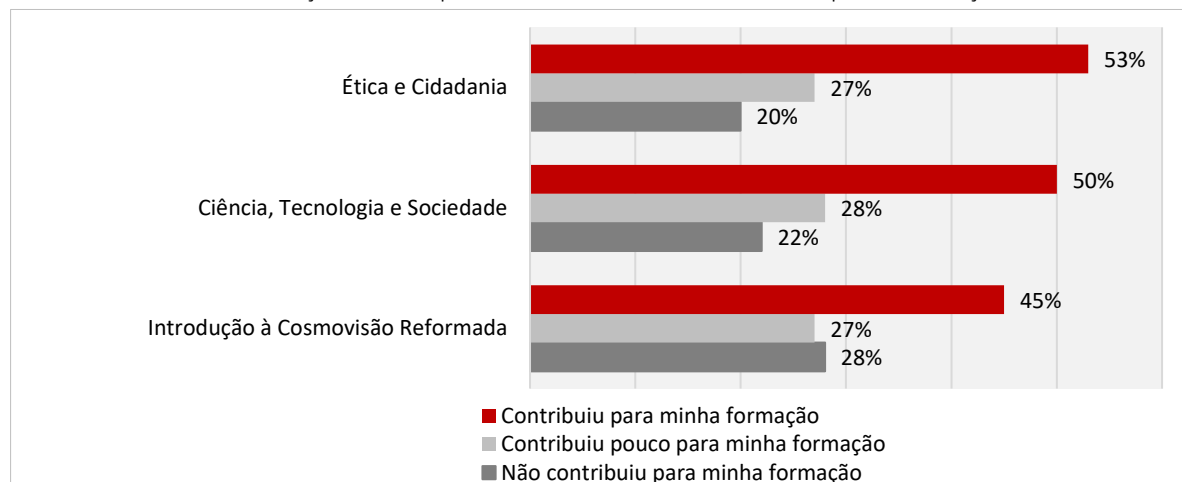
A aderência do componente curricular ao curso e a adequação da carga horária foram as assertivas que alcançaram maior percentual de “aplica-se a todas ou à maioria das disciplinas”, com 87% e 84%, respectivamente.

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

O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.

### 3.3.1 Contribuição dos componentes curriculares Confessionais

**Gráfico 13:** Contribuição dos componentes curriculares Confessionais para a formação dos alunos



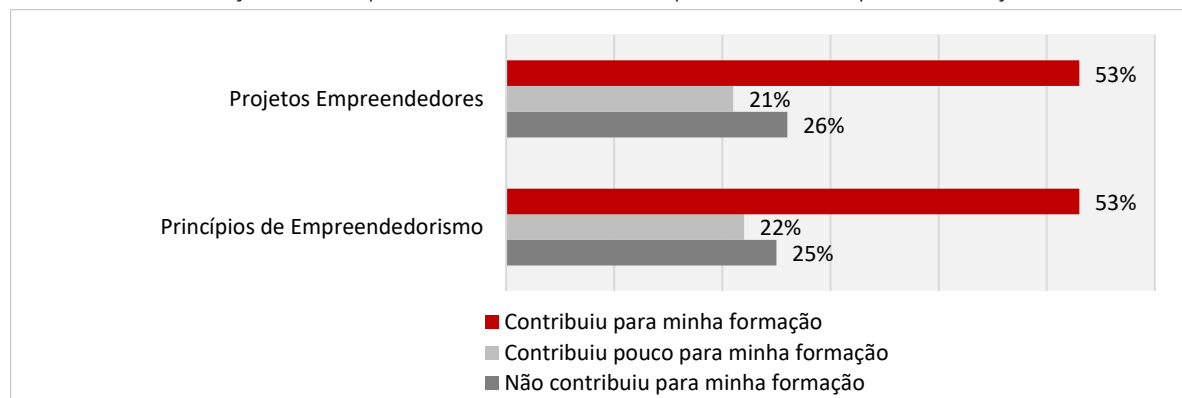
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, 53% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para sua formação, 50% concordaram que o componente Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu e 45% indicaram que o componente Introdução à Cosmovisão Reformada contribuiu para sua formação.

Esses resultados evidenciam evolução na avaliação dos componentes curriculares Universais de Ciência, Tecnologia e Sociedade e de Introdução à Cosmovisão Reformada pelos alunos em relação ao segundo semestre de 2023, quando os percentuais obtidos foram 49% e 36%, respectivamente.

### 3.3.2 Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo

**Gráfico 14:** Contribuição dos componentes curriculares de Empreendedorismo para a formação dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

O Gráfico 14 evidencia que tanto o componente curricular Projetos Empreendedores quanto Princípios de Empreendedorismo alcançaram 53% de alunos que concordaram que os componentes contribuiriam para sua formação.

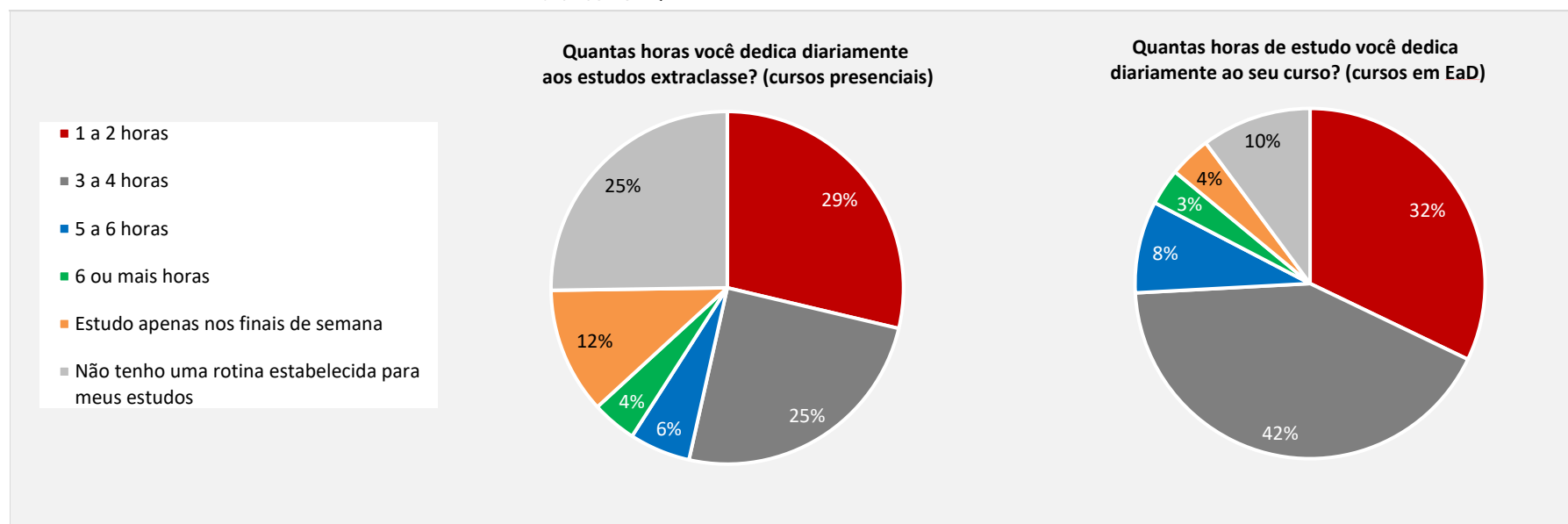
Os resultados também indicam evolução em relação à pesquisa do segundo semestre de 2023, quando os percentuais de respondentes que informaram que os componentes curriculares de empreendedorismo contribuiriam para sua formação eram, ambos, 52%.



### 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 avaliada a quantidade de horas dedicadas ao curso. O Gráfico 15 apresenta os resultados encontrados.

Gráfico 15: Quantidade de horas dedicadas aos estudos



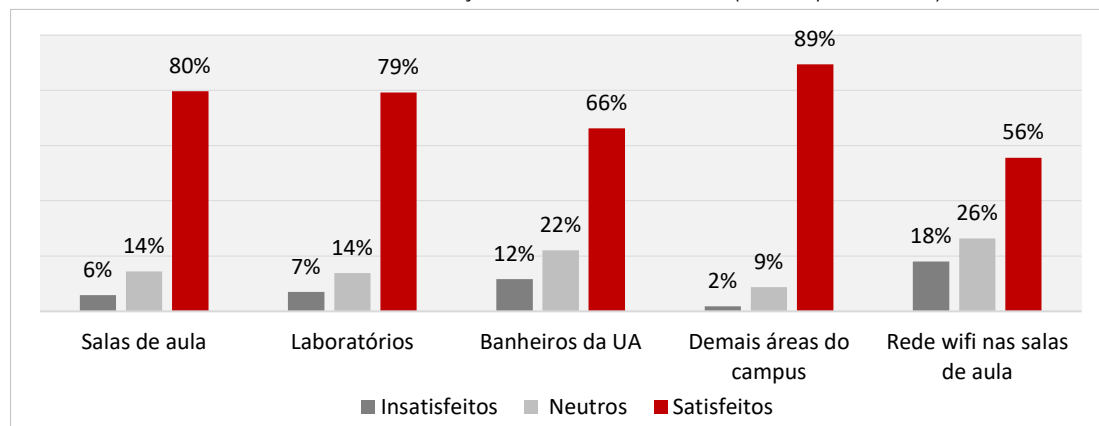
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 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 16 e 17.

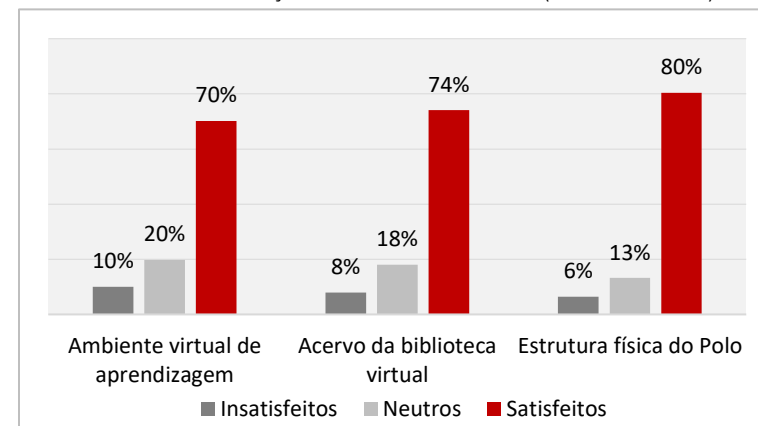
As condições das áreas comuns do *campus* (cursos presenciais) e estrutura física dos Polos (cursos em EaD) foram os itens de infraestrutura que alcançaram o maior percentual de respondentes satisfeitos, com 89% e 80%, respectivamente.

**Gráfico 16:** Satisfação com a infraestrutura (cursos presenciais)



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 17:** Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



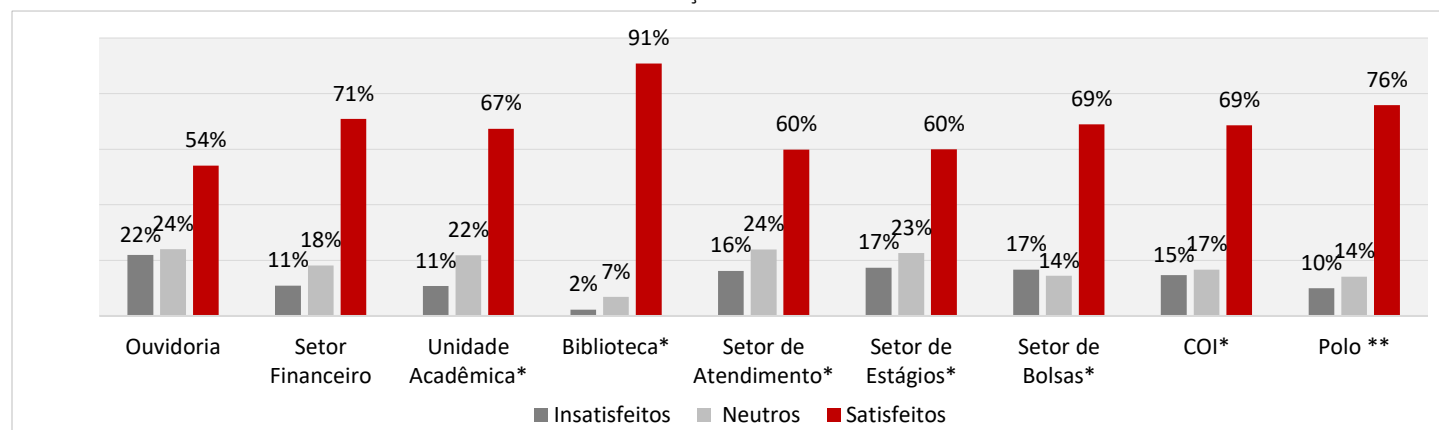
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 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 91% de respondentes satisfeitos.

As instâncias destacadas no Gráfico 18 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 18:** Satisfação com o atendimento



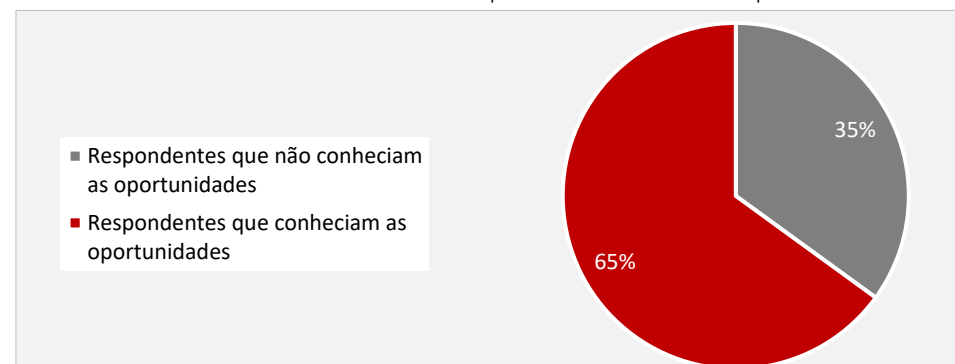
Fonte: Dados da pesquisa

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.

### 3.7 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 19, 65% dos respondentes indicaram que conheciam essas oportunidades.

**Gráfico 19:** Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

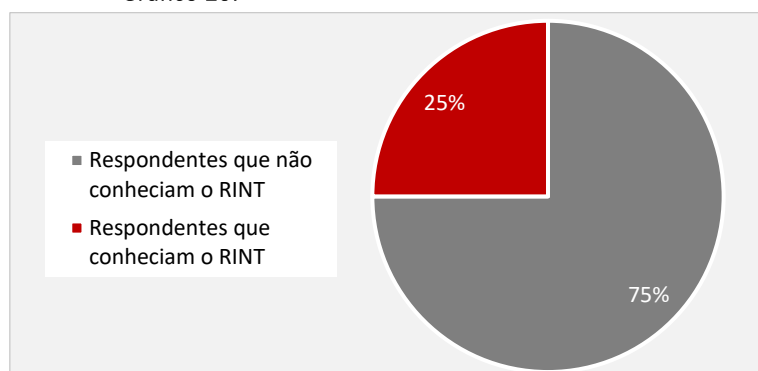


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Relacionamento com o Professor Representante de Internacionalização (RINT)

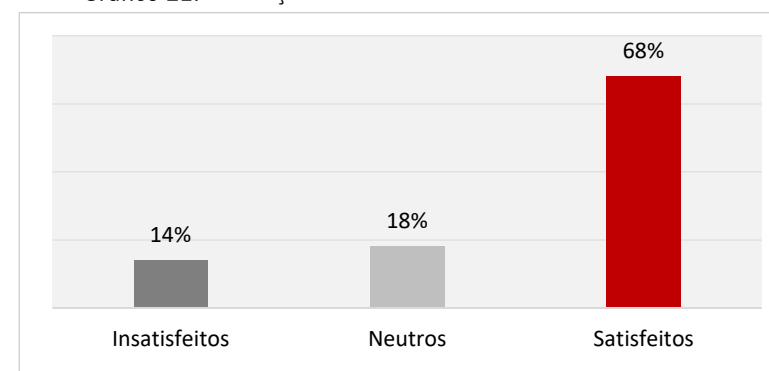
Conforme apresentado no Gráfico 20, 25% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor RINT de sua Unidade Acadêmica. Dentre aqueles que buscaram atendimento deste professor, 68% estavam satisfeitos, como pode ser observado no Gráfico 21.

**Gráfico 20:** Relacionamento com o Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

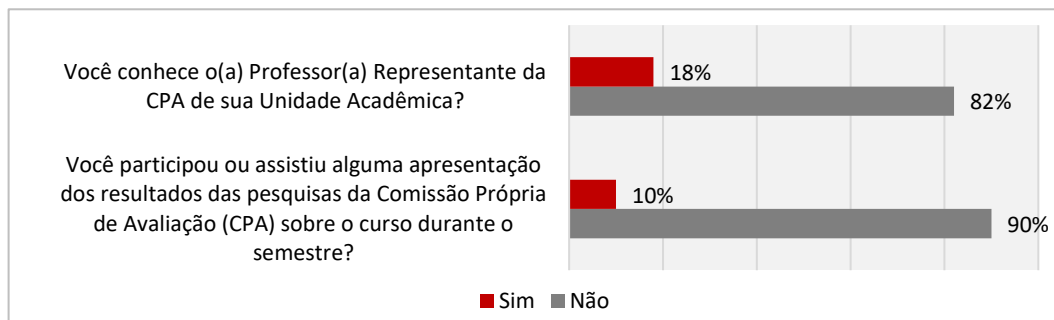
**Gráfico 21:** Satisfação com o atendimento do Professor RINT



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Relacionamento com a CPA

**Gráfico 22:** Relacionamento com a CPA



Conforme apresentado no Gráfico 22, 18% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor Representante da Comissão Própria de Avaliação (PRCPA) e, 10%, responderam que participaram de apresentações de resultados da CPA no segundo semestre.

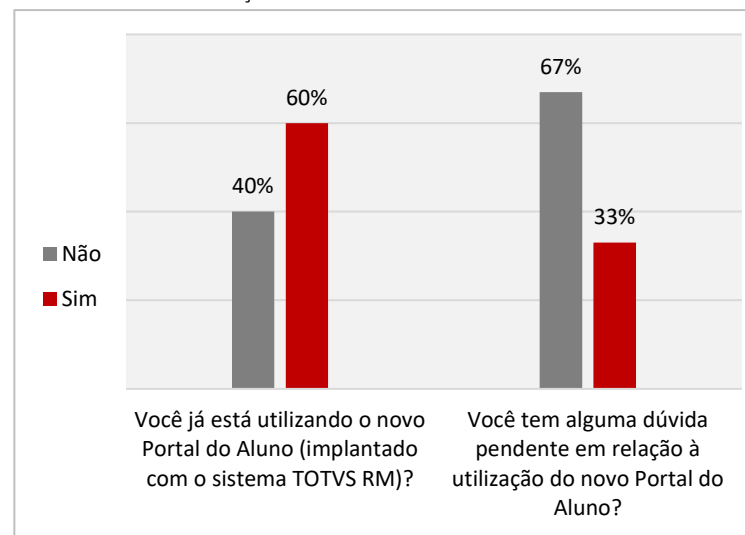
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Utilização do novo Portal do Aluno e satisfação com o atendimento do Help Desk

De acordo com o Gráfico 23, 60% dos respondentes indicaram que já estavam utilizando o novo Portal do Aluno, implantado com o sistema TOTVS RM. Dentre os respondentes, 33% indicaram ter alguma dúvida pendente em relação à utilização do novo Portal.

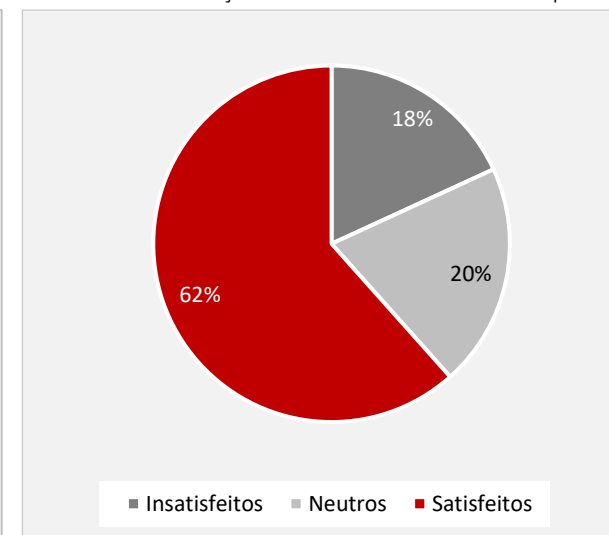
Quanto à satisfação com o atendimento prestado pelo *Help Desk*, que seria utilizado pelos alunos para esclarecer suas dúvidas, 62% dos respondentes estavam satisfeitos, conforme mostrado no Gráfico 24.

**Gráfico 23:** Utilização e dúvidas sobre o novo Portal do Aluno



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 24:** Satisfação com o atendimento do Help Desk



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 Questões específicas dos cursos de Graduação em EaD

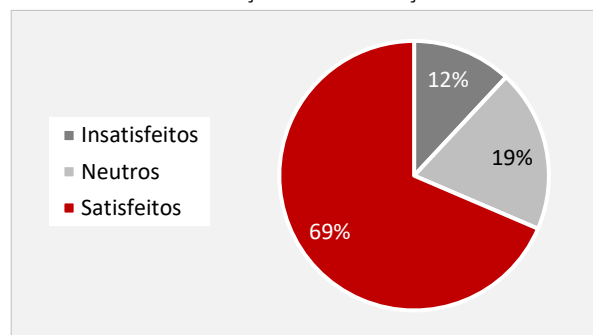
Quatro questões do questionário foram destinadas apenas aos alunos dos cursos de Graduação em EaD. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

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

Os resultados indicaram que 69% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Tutor.

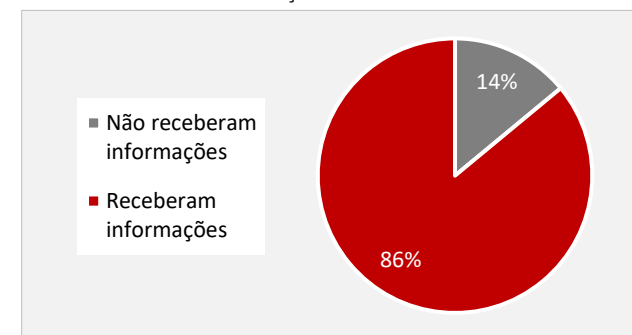
Em relação ao recebimento de informações sobre cursos e atividades *on-line* da UPM, 86% dos respondentes indicaram que receberam essas informações durante o primeiro semestre de 2024. Os Gráficos 25 e 26 apresentam estes resultados.

**Gráfico 25:** Satisfação com a atuação do Tutor



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 26:** Informações sobre atividades *on-line*

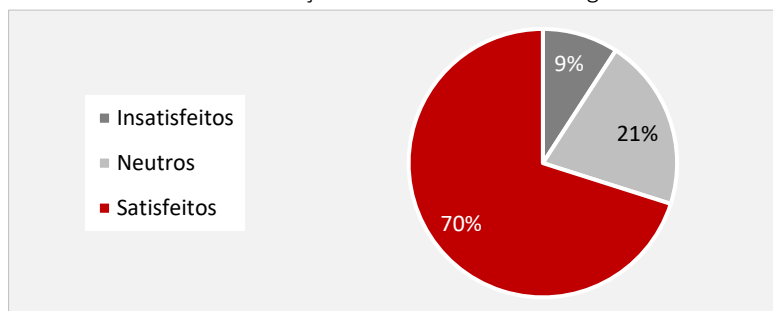


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.11.2 Satisfação com os Encontros Integradores

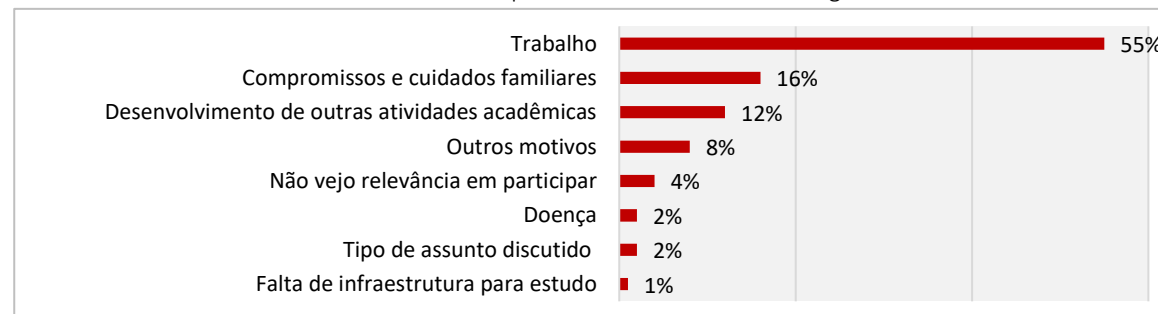
Conforme apresentado no Gráfico 27, 70% dos respondentes estavam satisfeitos com os Encontros Integradores dos cursos em EaD. A pesquisa também buscou identificar os motivos que levaram os alunos faltarem nesses encontros. De acordo com o Gráfico 28, a principal motivação estava relacionada ao trabalho.

**Gráfico 27:** Satisfação com os Encontros Integradores



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 28:** Motivos para faltar nos Encontros Integradores



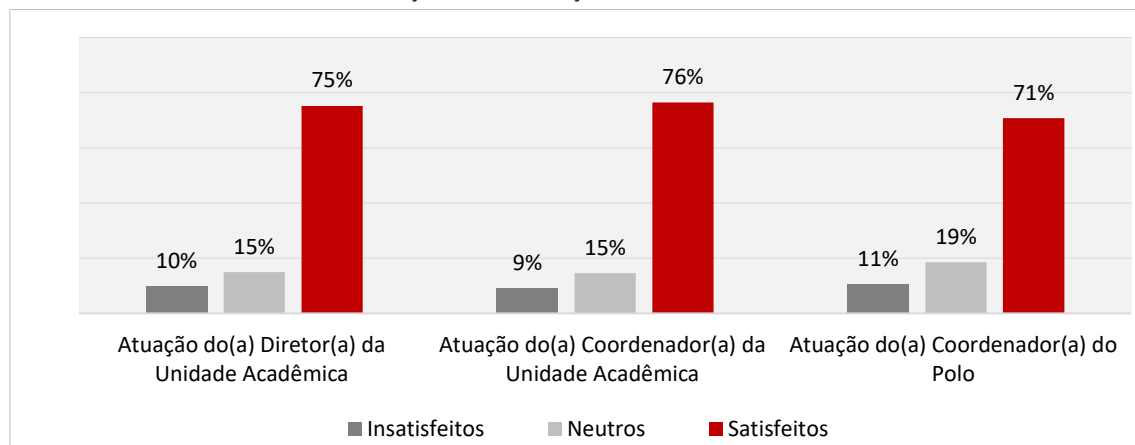
Fonte: Dados da pesquisa

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

Como pode ser verificado no Gráfico 29, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 75%, similar ao percentual de satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso, que foi de 76%. Essas avaliações foram realizadas por todos os respondentes.

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 71% de respondentes satisfeitos.

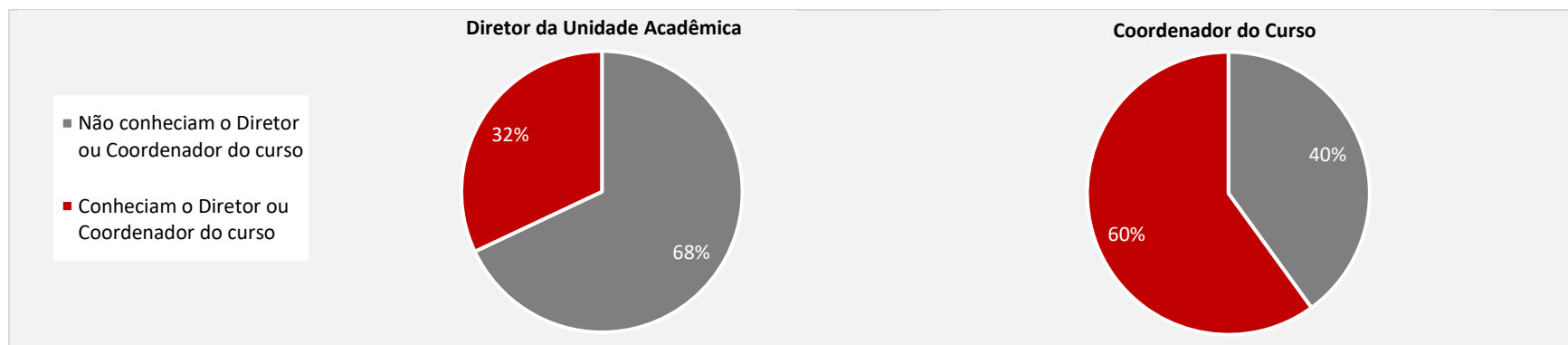
**Gráfico 29:** Satisfação com a atuação de Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

As perguntas sobre satisfação com atuação do Diretor e Coordenador de Curso orientavam o aluno a deixar a resposta em branco, caso não os conhecessem. Conforme apresentado no Gráfico 30, 32% dos respondentes conheciam o Diretor da UA e 60% conheciam o Coordenador do curso.

**Gráfico 30:** Relacionamento com Diretores e Coordenadores



Fonte: Dados da pesquisa

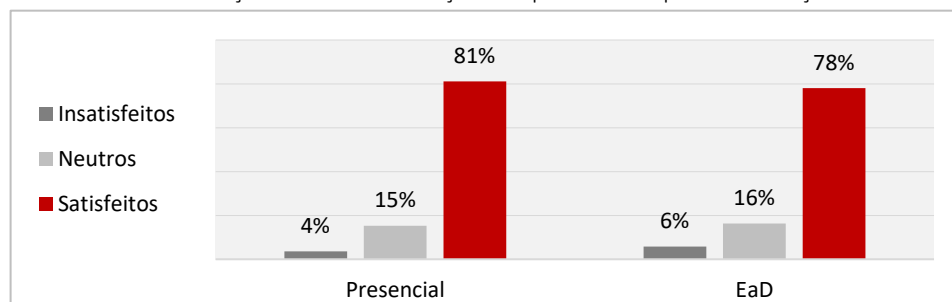
### 3.13 Satisfação geral dos alunos formandos

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

#### 3.13.1 Satisfação com a contribuição dos professores e processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso

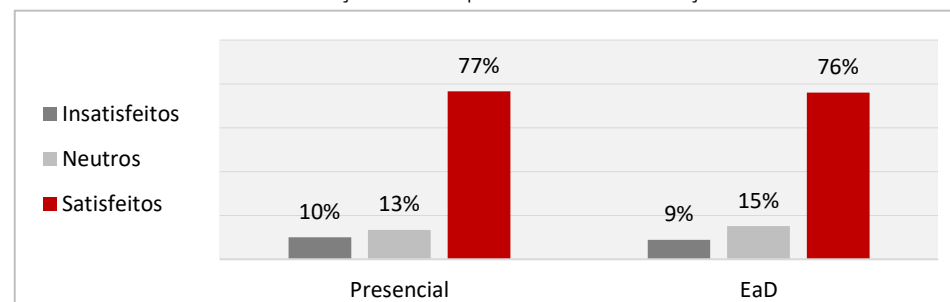
O percentual de formandos respondentes dos cursos presenciais satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 81% e, dos cursos em EaD, foi de 78%. Em relação à satisfação com os processos de orientação do Trabalho de Conclusão de Curso, o percentual de respondentes satisfeitos dos cursos presenciais foi de 77% e, dos cursos em EaD, de 76%. Os Gráficos 31 e 32 apresentam os resultados encontrados.

**Gráfico 31:** Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 32:** Satisfação com os processos de orientação do TCC



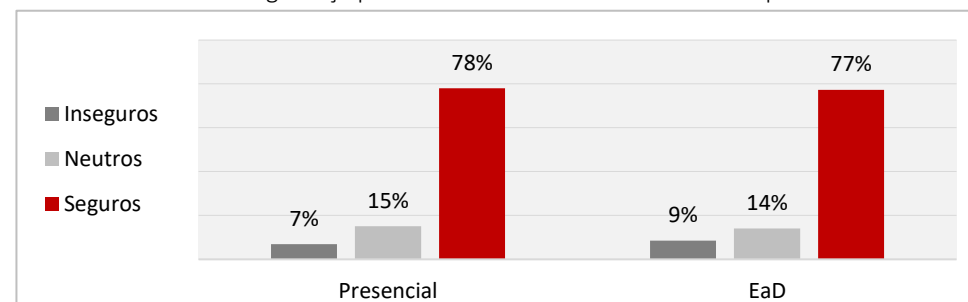
Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.13.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 33, 78% dos respondentes formandos dos cursos presenciais indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional. Observa-se que este percentual é similar ao percentual dos respondentes formandos que estavam exercendo atividade profissional (79%, conforme Gráfico 6).

No caso dos formandos dos cursos em EaD, o percentual de respondentes que indicaram estar seguros foi de 77%.

**Gráfico 33:** Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



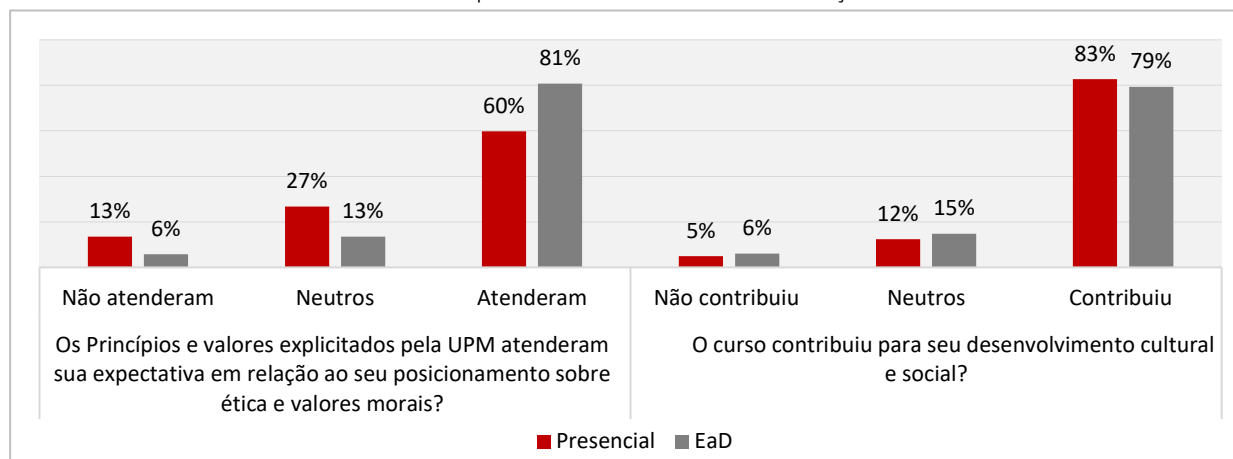
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.13.3 Princípios e valores da UPM / Contribuição do Curso

60% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e 81% 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 34.

Em relação à contribuição do curso, o Gráfico 34 evidencia que 83% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e, 79% dos cursos em EaD, indicaram que o curso sendo concluído contribuiu para seu desenvolvimento cultural e social.

Gráfico 34: Princípios e valores da UPM e contribuição do curso



Fonte: Dados da pesquisa

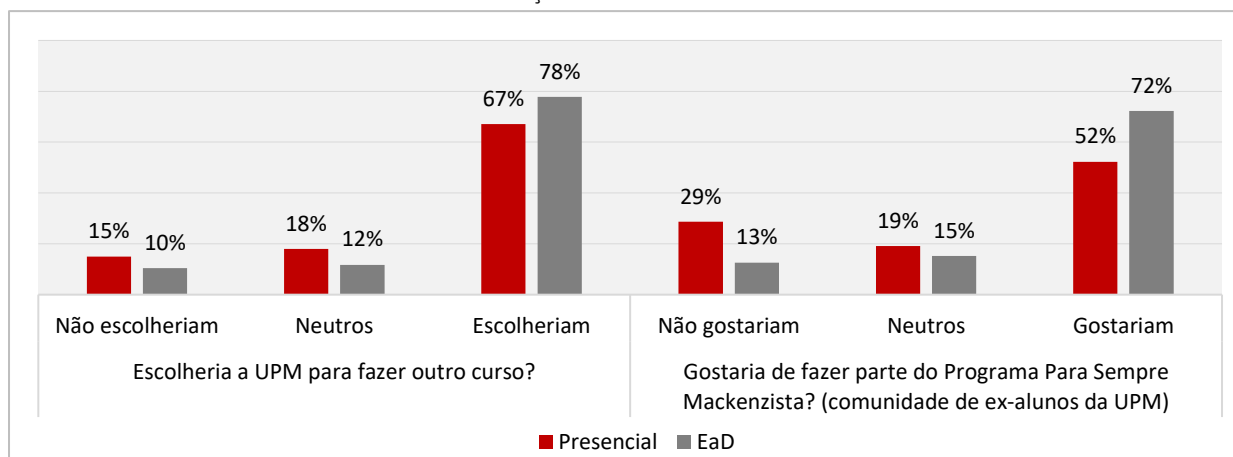
### 3.13.4 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 67% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e, 78% dos respondentes formandos dos cursos em EaD, escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto a fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista, 52% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e, 72% dos respondentes formandos dos cursos em EaD, gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 35.

Gráfico 35: Intenção de manter vínculos com a UPM

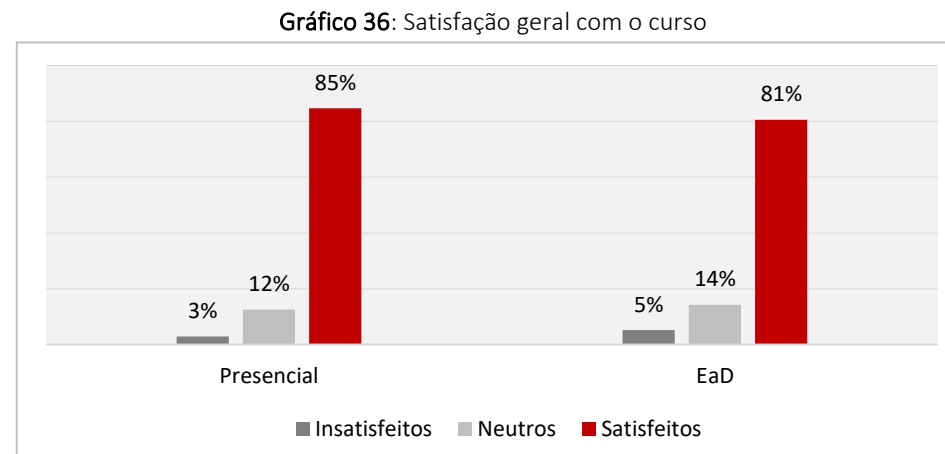


Fonte: Dados da pesquisa



### 3.14 Satisfação geral com o curso

O percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi maior nos cursos presenciais. Como pode ser observado no Gráfico 36, 85% dos respondentes dos cursos presenciais de Graduação e 81% dos respondentes dos cursos de Graduação em EaD indicaram que estavam satisfeitos com o curso.



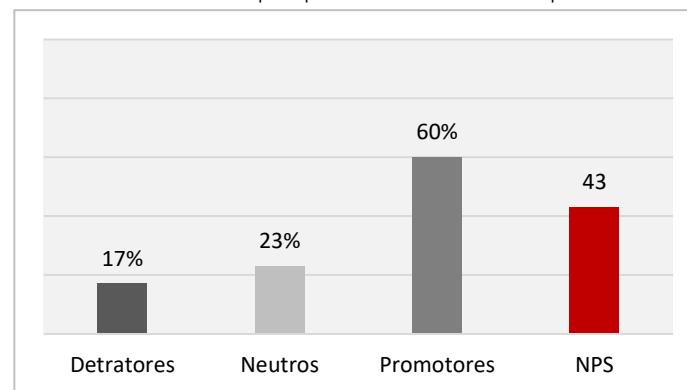
Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 37 e 38, o NPS da UPM era 43, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 40, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

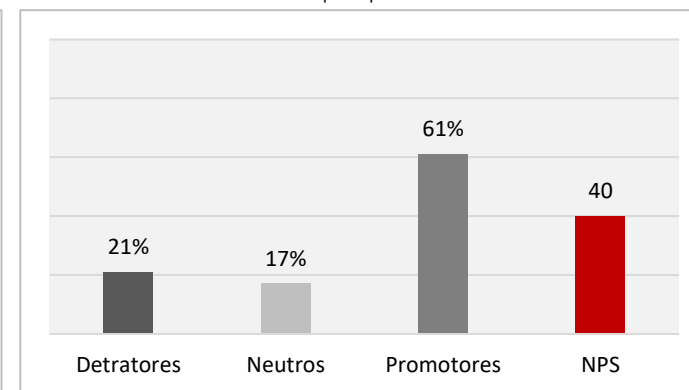
Os resultados evidenciam ainda que o percentual de alunos promotores foi de 60% quando são considerados todos os respondentes e de 61% entre os respondentes formandos.

**Gráfico 37:** NPS na perspectiva de todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 38:** NPS na perspectiva dos formandos



Fonte: Dados da pesquisa

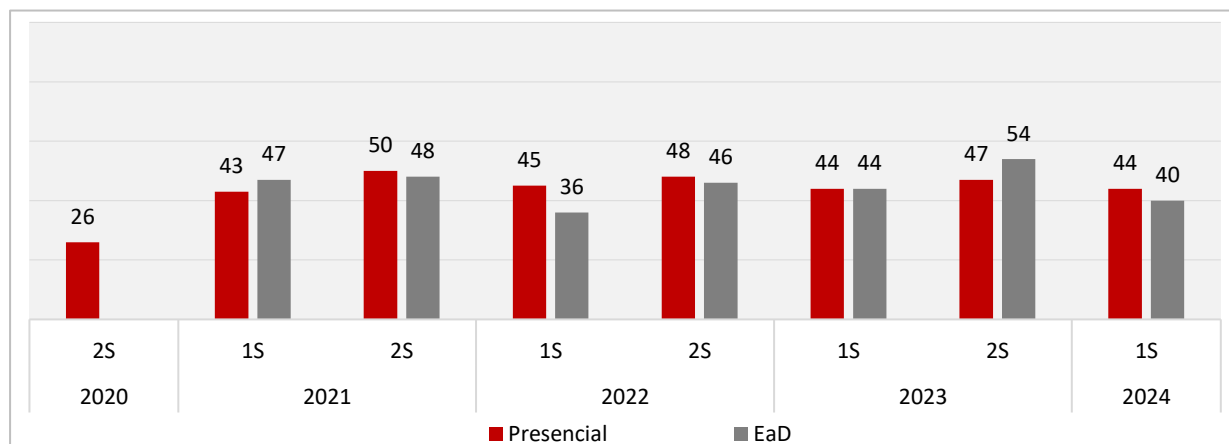
### 3.15.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

Os Gráficos 39 e 40 apresentam a evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes e na perspectiva dos formandos, no período de 2020 a 2024 1S.

O NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes dos cursos presenciais tem se mantido estável desde o primeiro semestre de 2022, como mostra o Gráfico 39. Após uma ligeira subida no segundo semestre de 2023, voltou para o patamar anterior, com uma queda de 3 pontos percentuais em 2024. Já o NPS na perspectiva dos respondentes dos cursos em EaD, sofreu uma queda de 14 pontos percentuais, passando de 54 para 40.

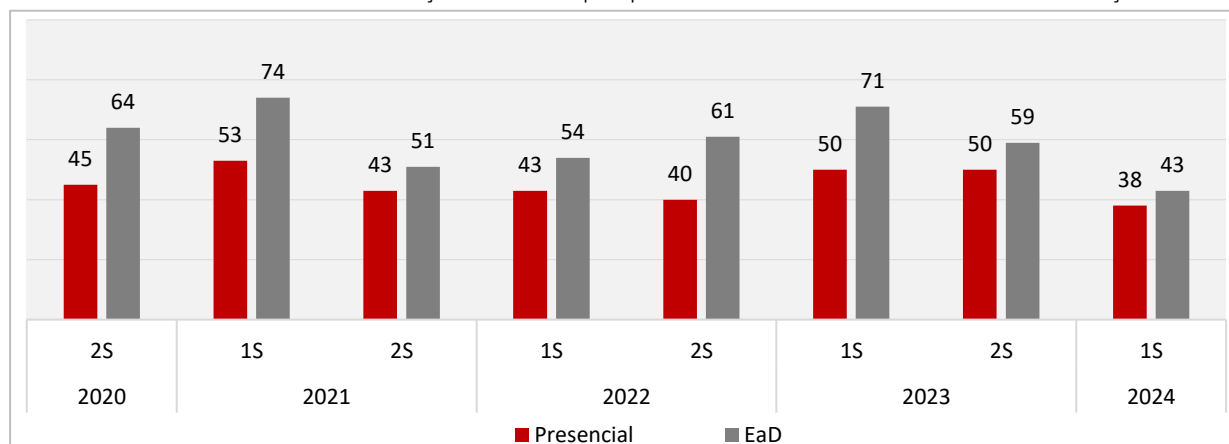
Em relação aos respondentes formandos, pode-se observar no Gráfico 40 que, no caso dos cursos em EaD, o NPS tem sido maior que aqueles avaliados junto a todos os alunos (Gráfico 39). A diferença foi mantida em 2024 1S, quando ambos sofreram queda: o NPS na perspectiva dos alunos formandos dos cursos presenciais caiu 12 pontos percentuais e, o NPS na perspectiva dos alunos formandos dos cursos em EaD, caiu 16 pontos percentuais.

**Gráfico 39:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva de todos os respondentes dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 40:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos dos cursos de Graduação



Fonte: Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Pela primeira vez, desde a inclusão dos cursos de Graduação em EaD nos processos de autoavaliação da UPM, a adesão geral dos alunos destes cursos na pesquisa de satisfação foi maior que 50% e, maior que a adesão dos alunos dos cursos presenciais. Este fato evidencia que o envolvimento de professores e coordenadores de cursos em EaD na divulgação da pesquisa foi bem-sucedido.

Em relação aos resultados obtidos no primeiro semestre de 2024, houve crescimento no percentual de alunos exercendo atividade profissional, em relação ao segundo semestre de 2023. A maioria dos demais indicadores se manteve no patamar das pesquisas anteriores<sup>2</sup>. No entanto, houve queda em parte dos indicadores relacionados à atendimento aos alunos, assim como no NPS da UPM, notadamente no NPS obtido na perspectiva dos alunos formandos dos cursos de Graduação presencial e em EaD.

É necessário destacar que o primeiro semestre de 2024 foi marcado pela implantação de novo sistema de gestão acadêmica, o que trouxe para os alunos a necessidade de adaptação em alguns processos disponíveis no Portal do Aluno. Esta adaptação estava em andamento durante a coleta de dados, o que foi evidenciado pelo percentual de alunos que ainda tinham dúvidas para utilização do Portal. Estas dúvidas finais deverão ser sanadas pelos tutoriais e outros materiais liberados pela Pró-Reitoria de Graduação para os alunos.

---

<sup>2</sup> O histórico dos indicadores obtidos nas pesquisas da CPA pode ser avaliado no *dashboard* “Histórico de Indicadores”, disponível para os gestores da UPM, na página restrita da CPA, na aba “Dados Consolidados”.

## APÊNDICE – Questionário respondido pelos alunos<sup>3</sup>

1. Indique o curso da UPM onde você está matriculado(a).  
*Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com os nomes dos cursos 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.

<sup>3</sup> 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.



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 5 opções (Não contribuiu, Contribuiu pouco, Contribuiu, Contribuiu muito, 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 27)

#### Para alunos de cursos presenciais

15. Indique o *campus* onde está matriculado.

Tipo de questão: opcional, lista suspensa com os nomes 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 já está utilizando o novo Portal do Aluno (implantado com o sistema TOTVS RM)?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.  
- Sim  
- Não
24. Você tem alguma dúvida pendente em relação à utilização do novo Portal do aluno?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.  
- Sim  
- Não
25. Caso tenha dúvidas em relação ao novo Portal do Aluno, por favor, indique quais.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
26. Caso queira, faça comentários ou sugestões sobre o novo Portal do Aluno.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
- Para alunos de cursos a distância (EaD)**
27. Indique o Polo onde está matriculado.  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.
28. Se informou “Outro Polo”, por favor, indique qual.  
Tipo de questão: aberta, opcional.
29. 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.
30. Caso queira, justifique sua resposta sobre o ambiente virtual de aprendizagem.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
31. 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.
32. 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.
33. Caso queira, justifique sua avaliação para os Encontros Integradores.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
34. 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, 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.
35. Se indicou “Outros motivos” para faltar aos Encontros Integradores, por favor, indique quais.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
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. 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.

38. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso neste semestre. Deixe em branco se seu curso não teve Tutor neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
39. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) de seu curso.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
40. 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 opcional.
41. 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 opcional.
42. 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.
43. 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**
44. 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.
45. 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.
46. 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.
47. 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
48. Você conhece o(a) Professor(a) Representante de Internacionalização (RINT) de sua Unidade Acadêmica?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não
49. Avalie o atendimento do(a) Professor(a) RINT de sua Unidade Acadêmica. Deixe em branco se não utilizou o atendimento do(a) Professor(a) RINT.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta opcional.
50. 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.
51. Caso queira, faça comentários sobre o atendimento do(a) Professor(a) RINT e/ou atendimento da COI.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
52. 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.

53. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Estágios.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
54. 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.
55. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento no Setor de Bolsas.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
56. 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.
57. Caso queira, justifique sua resposta sobre o atendimento do Help Desk.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
58. Você participou ou assistiu alguma apresentação dos resultados das pesquisas da Comissão Própria de Avaliação (CPA) sobre o curso durante o semestre?  
Tipo de questão: dicotômica, opcional.
- Sim
  - Não
59. Você conhece o(a) Professor(a) Representante da CPA de sua Unidade Acadêmica?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não

### Aspectos gerais

60. 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.
61. 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.
62. 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.
63. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Coordenador(a).  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
64. 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.
65. Caso queira, justifique sua resposta sobre a atuação do(a) Diretor(a).  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
66. 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.
67. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.





68. 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 78*)

### Prováveis formandos

69. 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.

70. 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.

71. 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.

72. 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.

73. 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.

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

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

75. 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.

76. 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.

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

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

### Sua confiança na UPM

78. 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.

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

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

80. 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.