

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS
CURSOS DE LATO SENSU PRESENCIAL**

2021 2S



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

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

Coordenador de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



Índice de Tabelas

| | |
|---|---|
| Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)..... | 7 |
|---|---|

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica..... | 7 |
| Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo | 8 |
| Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária | 8 |
| Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes..... | 9 |
| Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos por Unidade Acadêmica..... | 9 |
| Gráfico 6: Percentuais de respondentes por natureza de sua atividade profissional | 10 |
| Gráfico 7: Percentuais de respondentes, por faixa de renda bruta | 10 |
| Gráfico 8: Percentual de satisfação dos alunos com os aplicativos de comunicação utilizados pelos professores em suas aulas <i>on-line</i> | 11 |
| Gráfico 9: Respostas para a assertiva: recebi as informações necessárias sobre os processos de REC. | 11 |
| Gráfico 10: Satisfação com o suporte do <i>help desk</i> e apoio dos representantes de turma..... | 12 |
| Gráfico 11: Avaliação de aspectos relacionados às aulas <i>on-line</i> | 12 |
| Gráfico 12: Percentual de satisfação dos alunos com as aulas <i>on-line</i> | 13 |
| Gráfico 13: Respostas para a assertiva: as práticas de adotadas pelos professores favoreceram o meu processo de aprendizagem..... | 13 |
| Gráfico 14: Materiais e fontes de informação | 14 |
| Gráfico 15: Respostas para a assertiva: meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno..... | 14 |
| Gráfico 16: Resposta para a assertiva: os professores estimularam minha capacidade de reflexão e análise crítica | 15 |
| Gráfico 17: <i>Feedback</i> aos alunos | 15 |
| Gráfico 18: Contribuição do componente curricular | 16 |
| Gráfico 19: Carga horária e bibliografia | 16 |
| Gráfico 20: Aderência ao curso e ao mercado..... | 17 |
| Gráfico 21: Avaliação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM | 17 |
| Gráfico 22: Satisfação geral dos alunos com o curso..... | 18 |
| Gráfico 23: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) | 18 |
| Gráfico 25: NPS da UPM na perspectiva dos alunos da Pós - Graduação <i>Lato Sensu</i> | 19 |



Sumário

| | |
|--|-----------|
| Considerações Iniciais..... | 4 |
| 1. Introdução | 5 |
| 1.1 Síntese dos resultados encontrados | 5 |
| 2. Procedimentos metodológicos | 6 |
| 3. Apresentação geral dos resultados..... | 7 |
| 3.1 Perfil dos respondentes | 8 |
| 3.2 Atividade profissional dos respondentes | 9 |
| 3.2.1 Natureza da atividade profissional dos respondentes..... | 10 |
| 3.2.2 Renda bruta dos respondentes | 10 |
| 3.3 Avaliação de aspectos relacionados ao Regime Excepcional por Contingência | 11 |
| 3.3.1 Satisfação dos alunos com os aplicativos utilizados pelos professores nas aulas <i>on-line</i> . | 11 |
| 3.3.2 Os processos de comunicação durante o REC..... | 11 |
| 3.3.3 Avaliação do apoio recebido | 12 |
| 3.3.4 Avaliação dos aspectos relacionados às aulas <i>on-line</i> | 12 |
| 3.3.5 Avaliação da satisfação com as aulas <i>on-line</i> | 13 |
| 3.4 Avaliação dos alunos com a atuação dos professores | 13 |
| 3.4.1 Práticas de ensino | 13 |
| 3.4.2 Materiais e fontes de informação | 14 |
| 3.4.3 Interação professor-aluno e aluno-aluno | 14 |
| 3.4.4 Estímulo ao desenvolvimento do aluno | 15 |
| 3.4.5 <i>Feedback</i> aos alunos..... | 15 |
| 3.5 Avaliação de aspectos relativos aos componentes curriculares | 16 |
| 3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares para o desenvolvimento dos alunos | 16 |
| 3.5.2 Carga horária e bibliografia | 16 |
| 3.5.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho..... | 17 |
| 3.6 Avaliação do atendimento aos alunos..... | 17 |
| 3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso | 18 |
| 3.9 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)..... | 19 |
| 4. Considerações finais | 20 |
| Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes | 21 |



Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral da satisfação dos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao segundo semestre de 2021.

Nesta edição da pesquisa foram incorporadas perguntas para identificação do perfil demográfico dos respondentes e questões relacionadas às atividades profissionais e renda bruta, que, até o primeiro semestre de 2021, eram feitas apenas para os alunos formandos.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o Apêndice 1 com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.



1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos no segundo semestre de 2021 nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos identificar:

- I. identificar a satisfação geral dos alunos com o curso;
- II. identificar o perfil dos alunos e sua situação profissional;
- III. identificar a satisfação dos alunos com:
 - a) as aulas ministradas de forma *on-line*;
 - b) os componentes curriculares cursados no semestre;
 - c) a atuação dos professores;
 - d) o atendimento aos alunos nos diferentes setores da UPM;
 - e) a satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) de curso;
- IV. identificar o Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos alunos.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 563 alunos dos 1.073 que estavam matriculados nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM, num total de **52%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. **Satisfação geral dos alunos:** **84%** dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos.
- II. **Perfil do aluno:** 61% dos respondentes eram do sexo feminino, 44% tinham idade entre 25 e 30 anos e, 95%, exerciam alguma atividade profissional.
- III. **Satisfação geral dos alunos:**
 - a) 83% dos respondentes estavam satisfeitos com as aulas *on-line*;
 - b) 86% dos respondentes concordaram que os componentes curriculares cursados no semestre contribuíram para seu desenvolvimento profissional, e 85%, concordaram que eles contribuíram para seu desenvolvimento pessoal;
 - c) 86% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas pelos professores favoreceram o processo de aprendizagem e, 89%, concordaram que os professores estimularam a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos;
 - d) o percentual de alunos satisfeitos com o atendimento das diversas instâncias da UPM foi de pelo menos 77%, sendo a Biblioteca a instância que alcançou o maior percentual (87%) de respondentes satisfeitos;
 - e) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.

IV. O Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos alunos

O NPS da UPM, na perspectiva dos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu*, foi de **50**, com **63%** de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e **13%** de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).



2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 1 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 *Lato Sensu* EaD 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 02 a 30 de novembro de 2021. 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 posições 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 posições 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 posições 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 29, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

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

¹ REICHELLED, 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 563 alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM, num total de 52% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

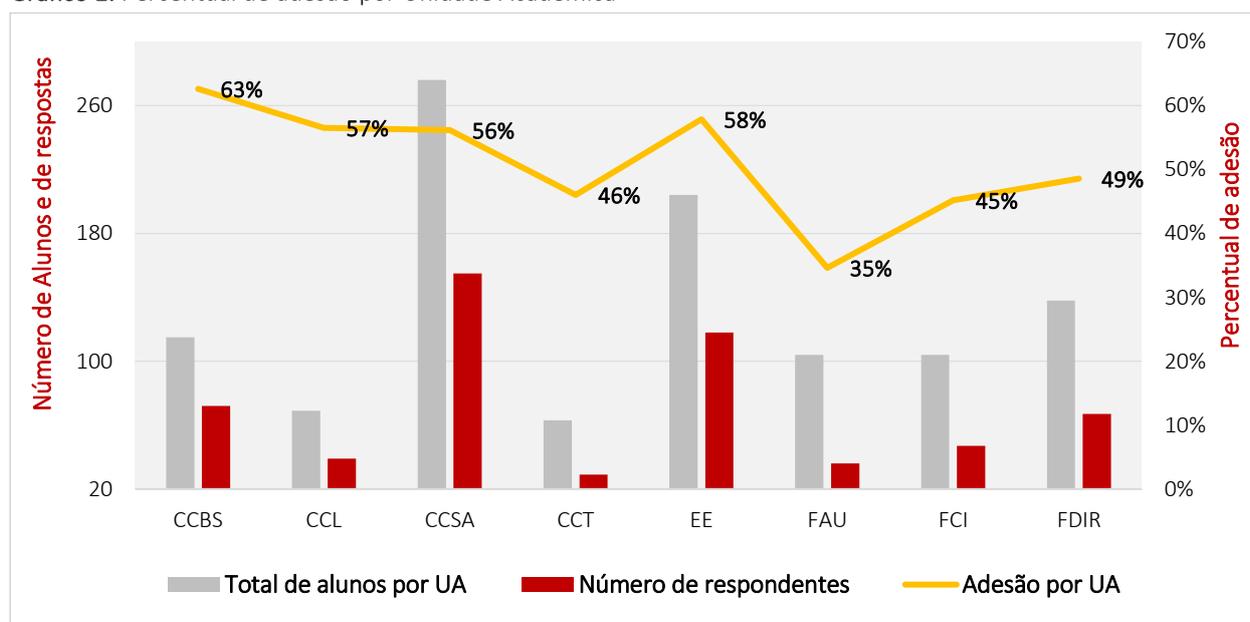
Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

| UA | Número de alunos matriculados | Número de respostas de alunos da UA | % de adesão |
|---|-------------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) | 115 | 72 | 63% |
| Centro de Comunicação e Letras (CCL) | 69 | 39 | 57% |
| Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA) | 276 | 155 | 56% |
| Centro de Ciências e Tecnologia (CCT) | 63 | 29 | 46% |
| Escola de Engenharia (EE) | 204 | 118 | 58% |
| Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) | 104 | 36 | 35% |
| Faculdade de Computação e Informática (FCI) | 104 | 47 | 45% |
| Faculdade de Direito (FDIR) | 138 | 67 | 49% |
| Totais | 1.073 | 563 | 52% |

Fonte: Dados da pesquisa

As Unidades Acadêmicas com o maior percentual de adesão foram o CCBS e a EE, com 63% e 58%, respectivamente. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica.

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica

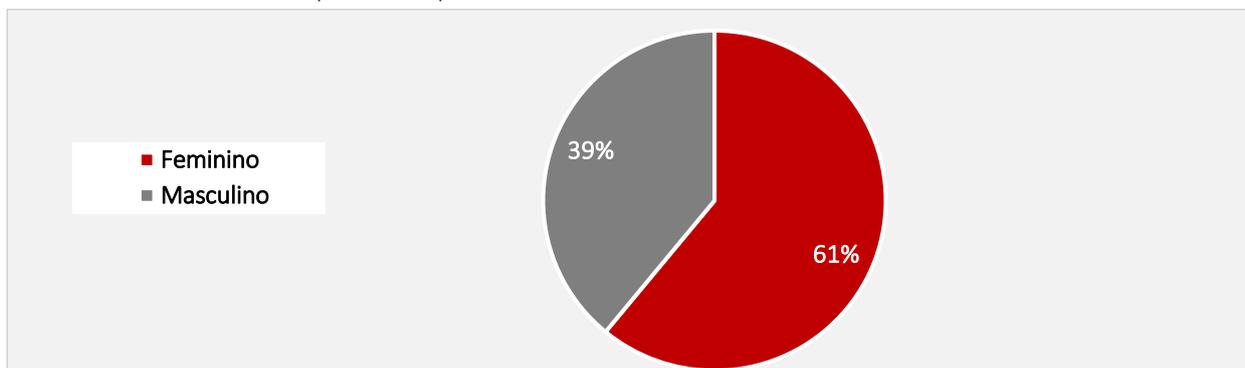


Fonte: Dados da pesquisa

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 61% dos alunos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

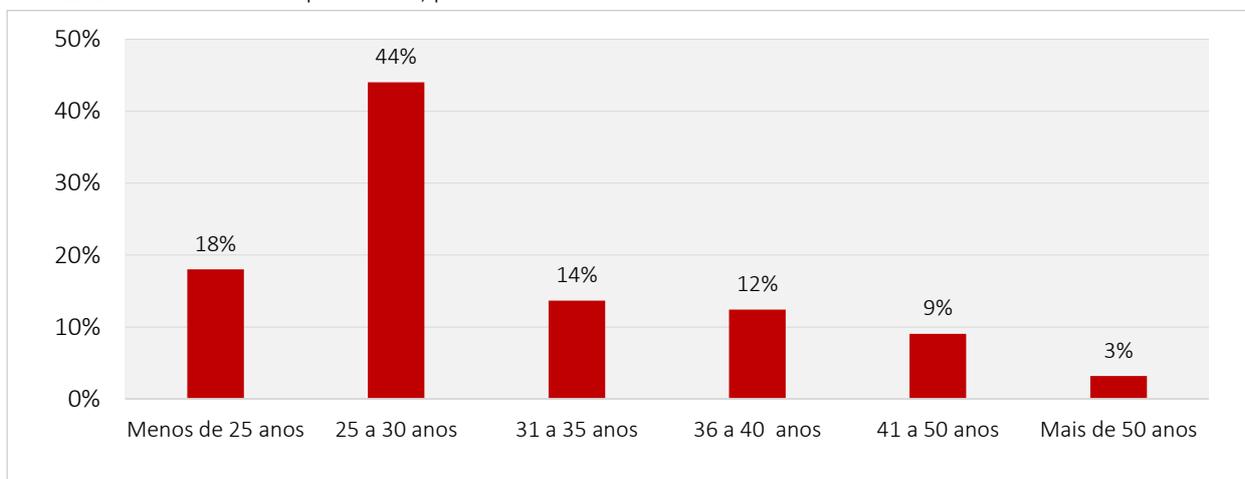
Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 44% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária



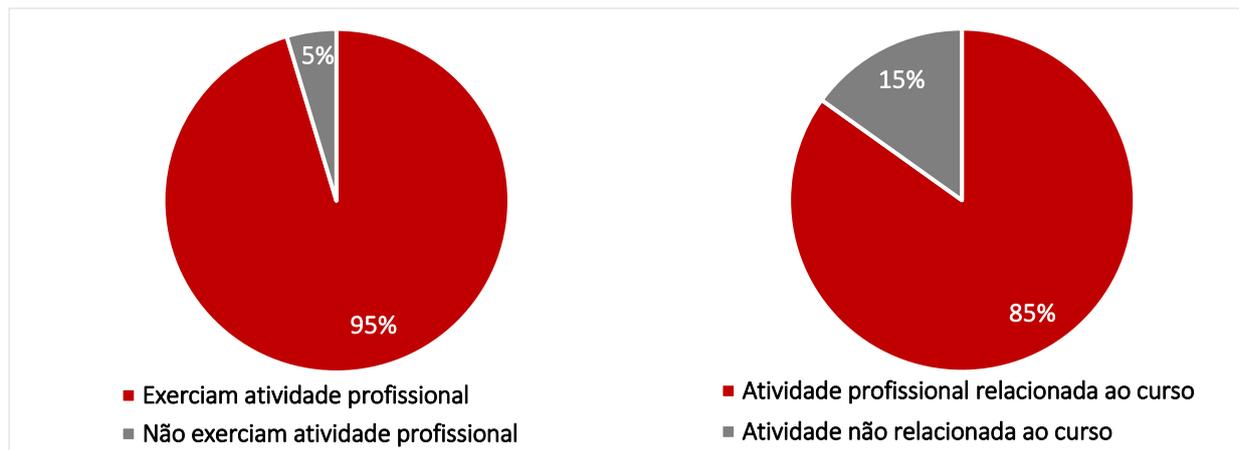
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária com menos de 25 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 18%. Apenas 3% dos respondentes tinham mais de 50 anos.

3.2 Atividade profissional dos respondentes

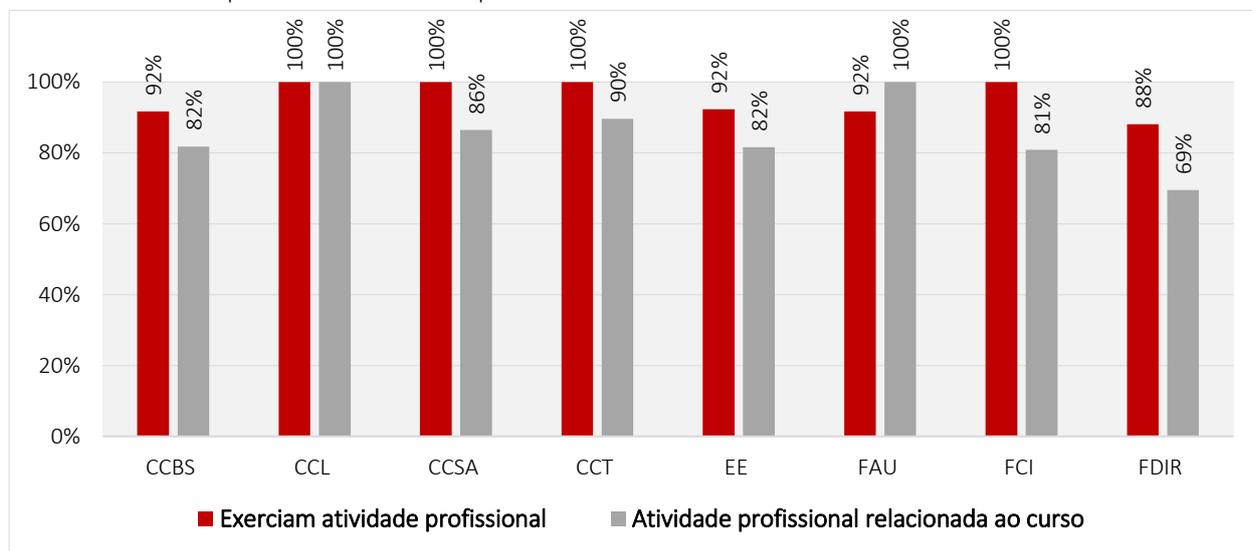
Duas questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos alunos. Conforme a síntese apresentada no Gráfico 4, 95% dos respondentes exerciam atividade profissional no momento da pesquisa, sendo que destes, 85% exerciam atividade profissional vinculada ao curso. O Gráfico 5 apresenta a situação profissional agrupada por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos por Unidade Acadêmica



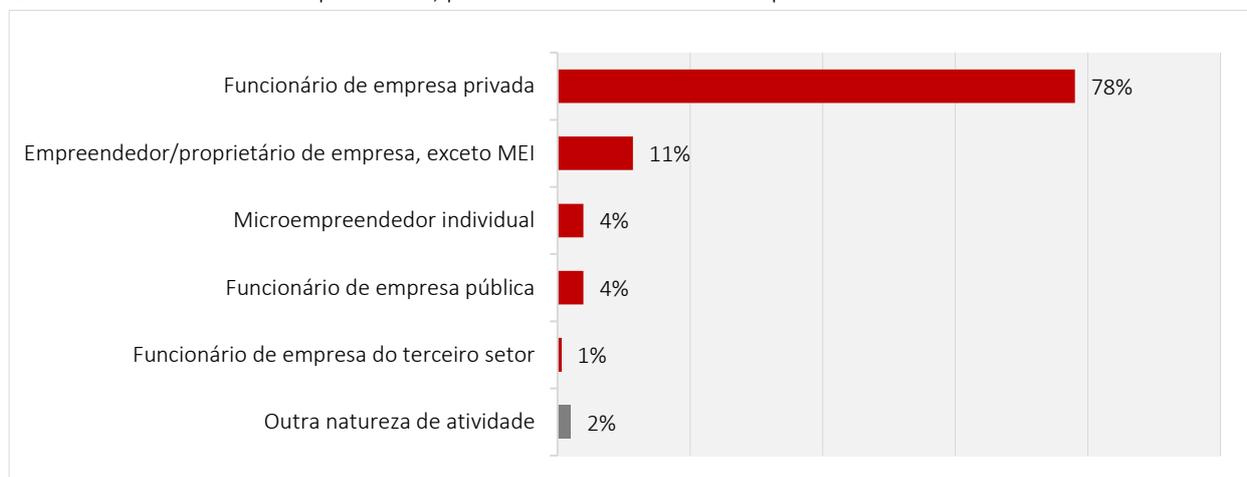
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 5, 100% dos respondentes do CCL, CCSA, CCT e FCI exerciam atividade profissional no momento da coleta de dados.

3.2.1 Natureza da atividade profissional dos respondentes

A maioria dos respondentes (78%) era funcionário de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos alunos respondentes.

Gráfico 6: Percentuais de respondentes, por natureza de sua atividade profissional

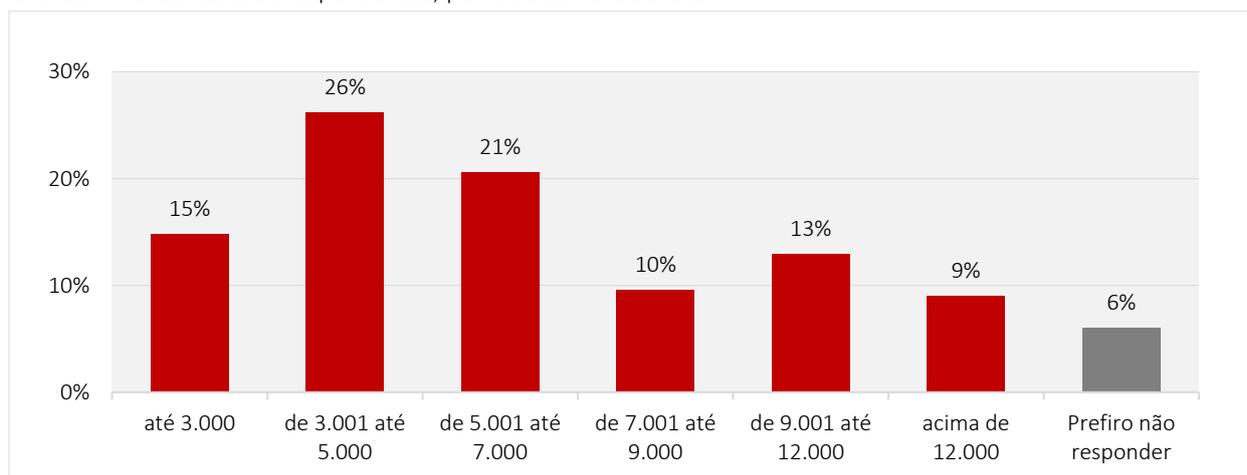


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.2 Renda bruta dos respondentes

Quanto à renda bruta dos respondentes, 26% indicaram renda entre R\$3.001,00 a R\$5.000,00, conforme apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Percentuais de respondentes, por faixa de renda bruta



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 7, 9% dos alunos estavam numa faixa de renda bruta acima de R\$12.000 e 21% dos respondentes estavam numa faixa de R\$5.001,00 até R\$7.000,00.

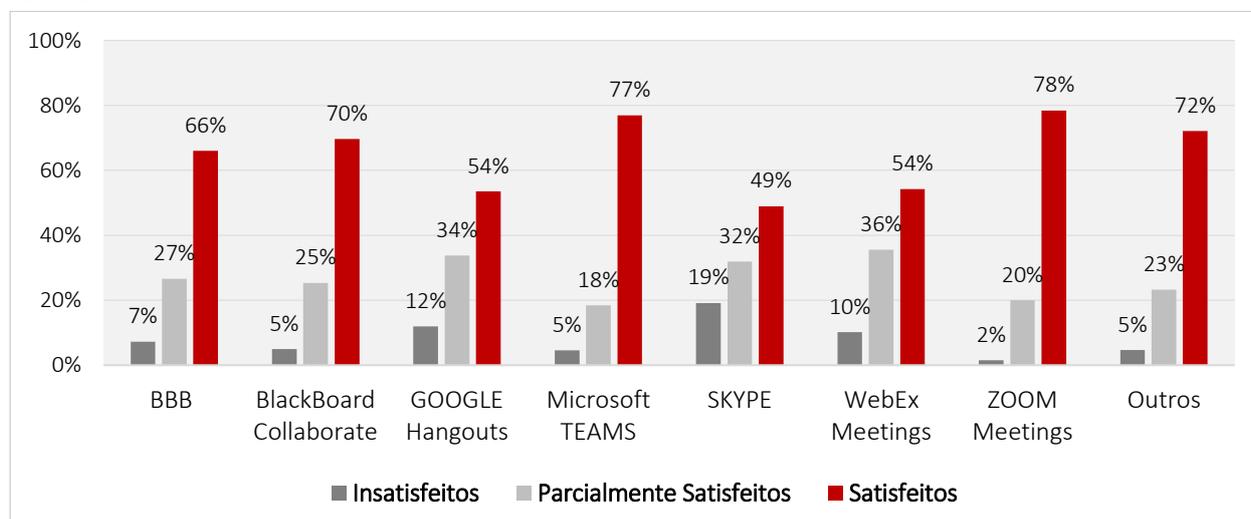
3.3 Avaliação de aspectos relacionados ao Regime Excepcional por Contingência (REC)

No segundo semestre de 2021, as aulas dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* continuaram acontecendo em Regime Excepcional por Contingência (REC). Os itens 3.3.1 até 3.3.5 apresentam os resultados obtidos com aspectos relacionados ao REC.

3.3.1 Satisfação dos alunos com os aplicativos utilizados pelos professores nas aulas *on-line*

Durante o REC, os professores utilizaram diferentes aplicativos para ministrar as aulas *on-line*. Conforme o Gráfico 8, 78% dos respondentes estavam satisfeitos com o aplicativo Zoom Meetings, 77% satisfeitos com o Microsoft Teams e, 70%, satisfeitos com o BlackBoard Collaborate.

Gráfico 8: Percentual de satisfação dos alunos com os aplicativos de comunicação utilizados pelos professores em suas aulas *on-line*

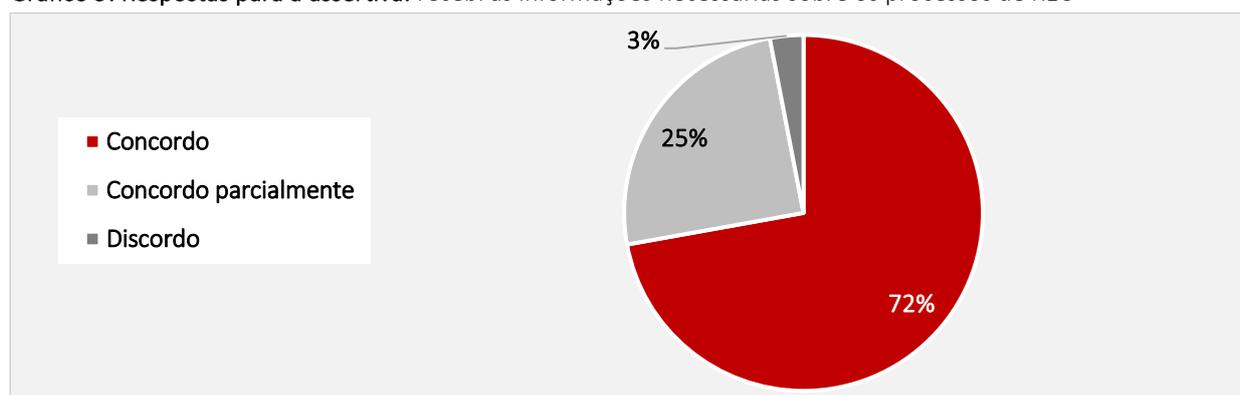


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Os processos de comunicação durante o REC

Em relação aos processos de comunicação do REC, 72% dos respondentes concordaram que receberam as informações necessárias, conforme apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Respostas para a assertiva: recebi as informações necessárias sobre os processos de REC

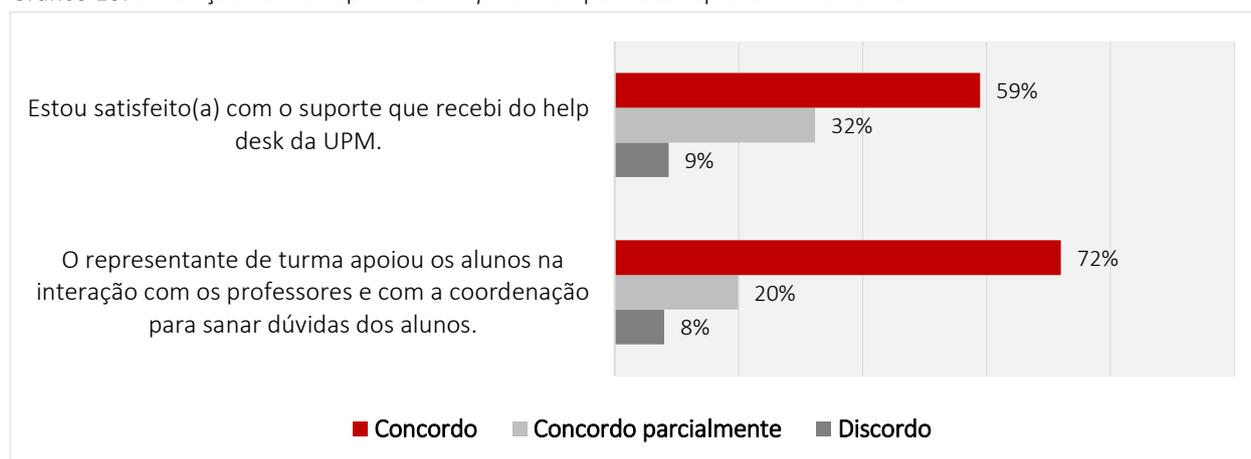


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.3 Avaliação do apoio recebido

72% dos respondentes concordaram que o representante de turma apoiou os alunos e, 59%, concordaram que estavam satisfeitos com o suporte recebido do *help desk*, conforme apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10: Satisfação com o suporte do *help desk* e apoio dos representantes de turma

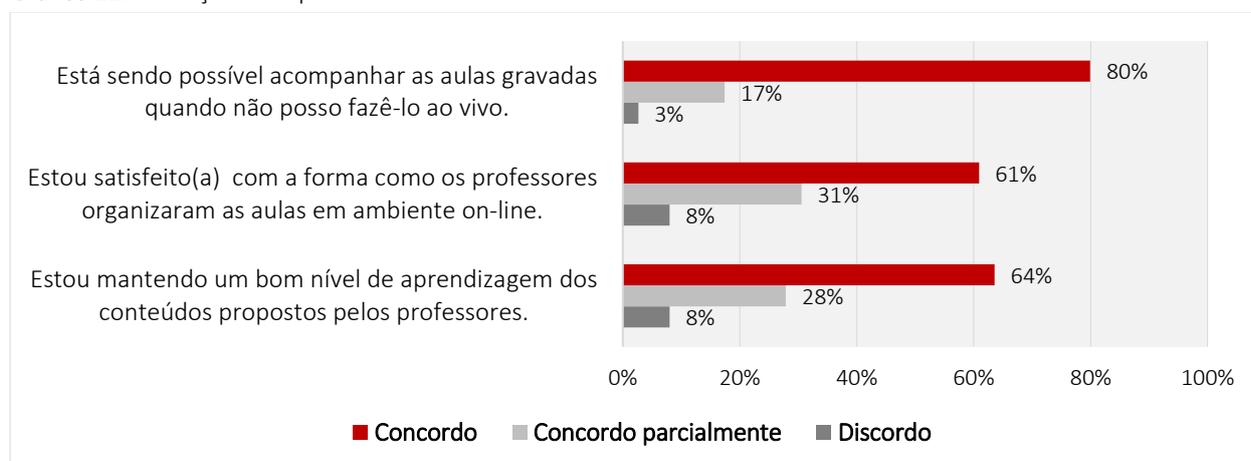


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.4 Avaliação dos aspectos relacionados às aulas *on-line*

64% dos alunos concordaram que estavam mantendo um bom nível de aprendizagem e, 61%, concordaram que estavam satisfeitos com a forma como os professores organizaram as aulas *on-line*. Também ficou evidenciado que a maioria dos professores gravaram as aulas *on-line*, porque 80% dos respondentes concordaram que era possível acompanhar as aulas gravadas. O Gráfico 11 apresenta os resultados.

Gráfico 11: Avaliação de aspectos relacionados às aulas *on-line*

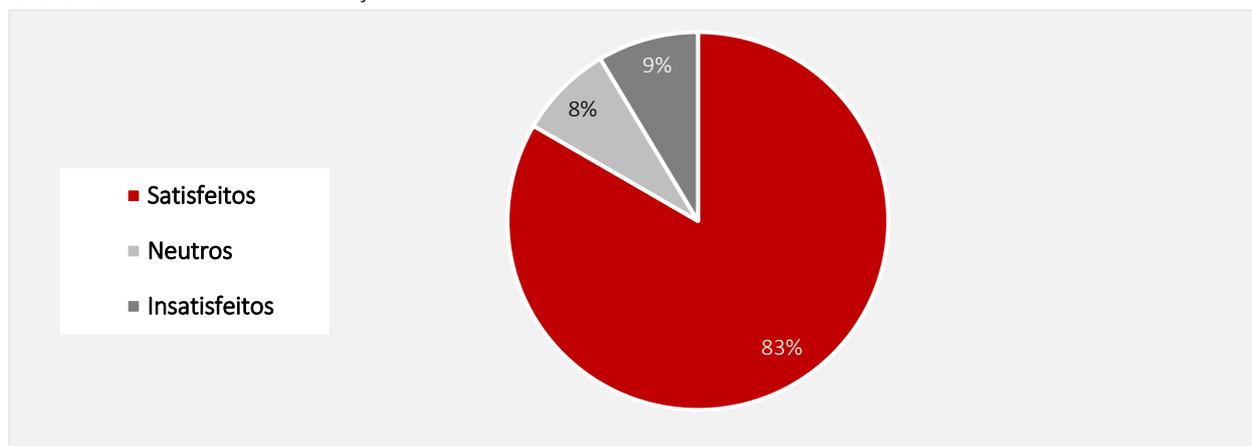


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.5 Avaliação da satisfação com as aulas *on-line*

Conforme apresentado no Gráfico 12, 83% dos respondentes estavam satisfeitos com as aulas ministradas *on-line*, de forma síncrona.

Gráfico 12: Percentual de satisfação dos alunos com as aulas *on-line*



Fonte: Dados da pesquisa

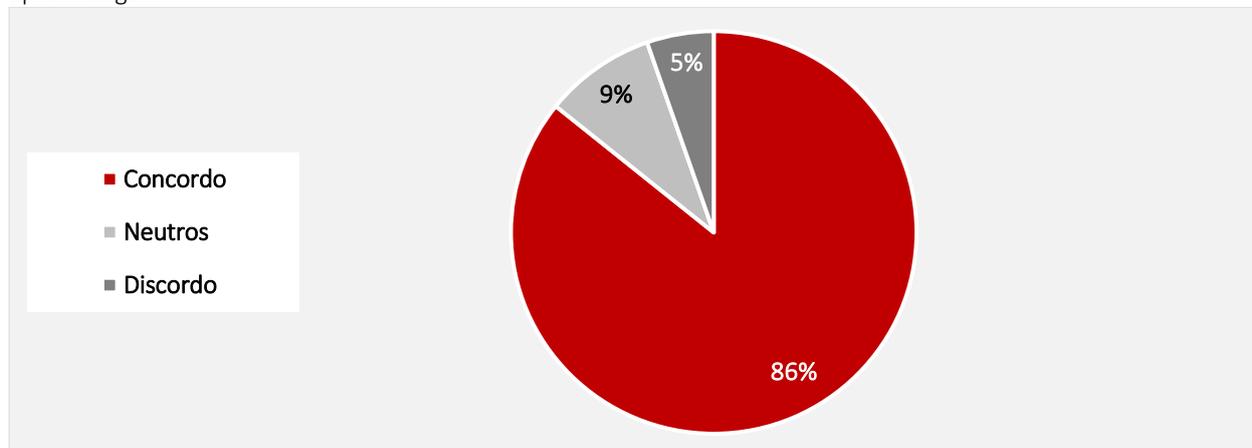
3.4 Avaliação dos alunos com a atuação dos professores

Neste semestre, o questionário continha perguntas sobre a atuação dos professores. Os resultados encontrados estão apresentados nos itens 3.4.1 a 3.4.5.

3.4.1 Práticas de ensino

Conforme apresentado no Gráfico 13, 86% dos alunos concordaram que as práticas de ensino (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros) adotadas pelos professores favoreceram o processo de aprendizagem.

Gráfico 13: Respostas para a assertiva: as práticas de adotadas pelos professores favoreceram o meu processo de aprendizagem

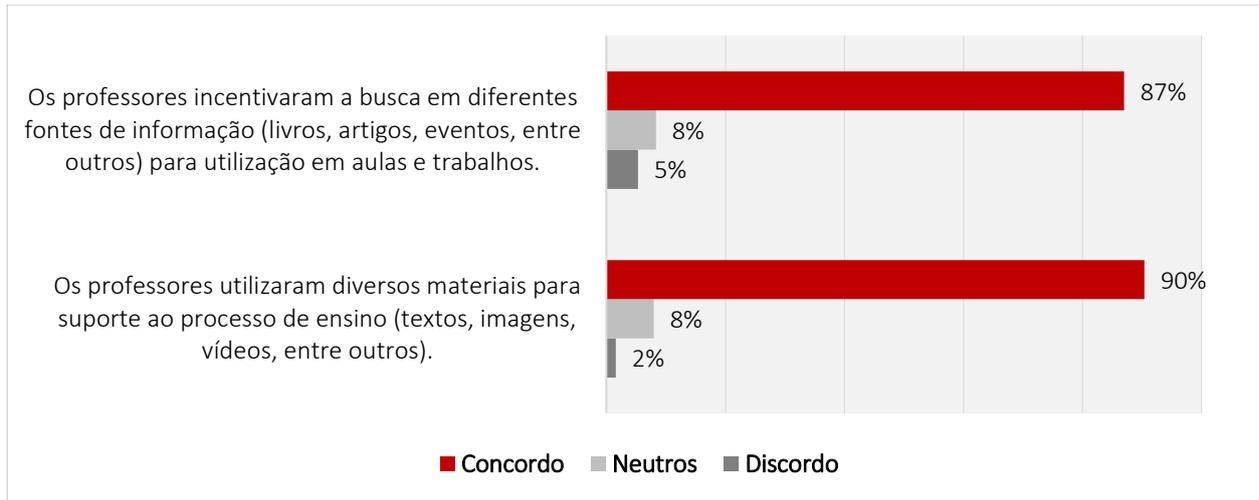


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.2 Materiais e fontes de informação

Conforme apresentado no Gráfico 14, 87% dos respondentes concordaram que os professores incentivaram a busca de diferentes fontes de informação e, 90%, concordaram que os professores utilizaram diversos materiais como suporte ao processo de ensino.

Gráfico 14: Materiais e fontes de informação

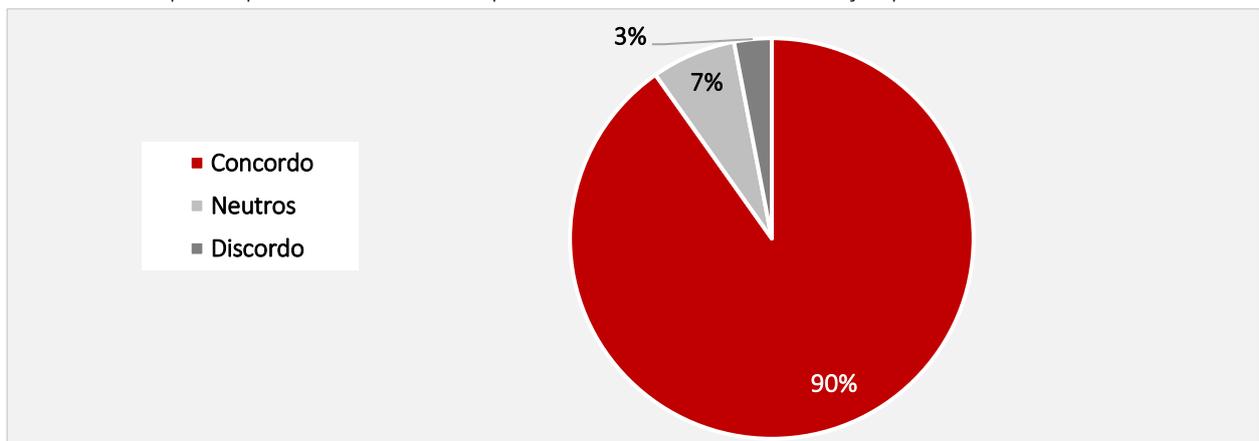


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.3 Interação professor-aluno e aluno-aluno

90% dos respondentes concordaram que seus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção da aprendizagem.

Gráfico 15: Respostas para a assertiva: meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno

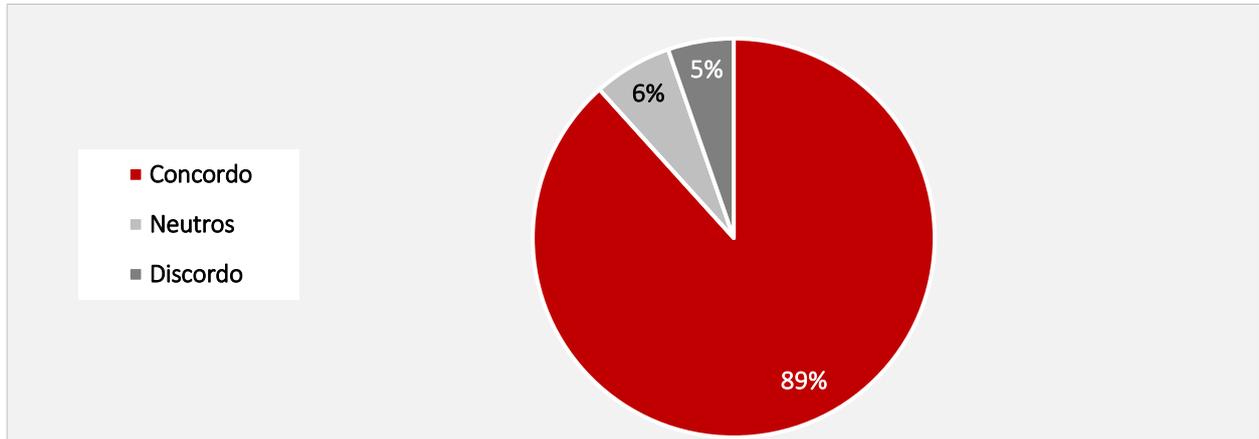


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.4 Estímulo ao desenvolvimento do aluno

Conforme evidenciado no Gráfico 16, 89% dos respondentes concordaram que sua capacidade de reflexão e análise crítica foi estimulada pelos professores.

Gráfico 16: Resposta para a assertiva: os professores estimularam minha capacidade de reflexão e análise crítica

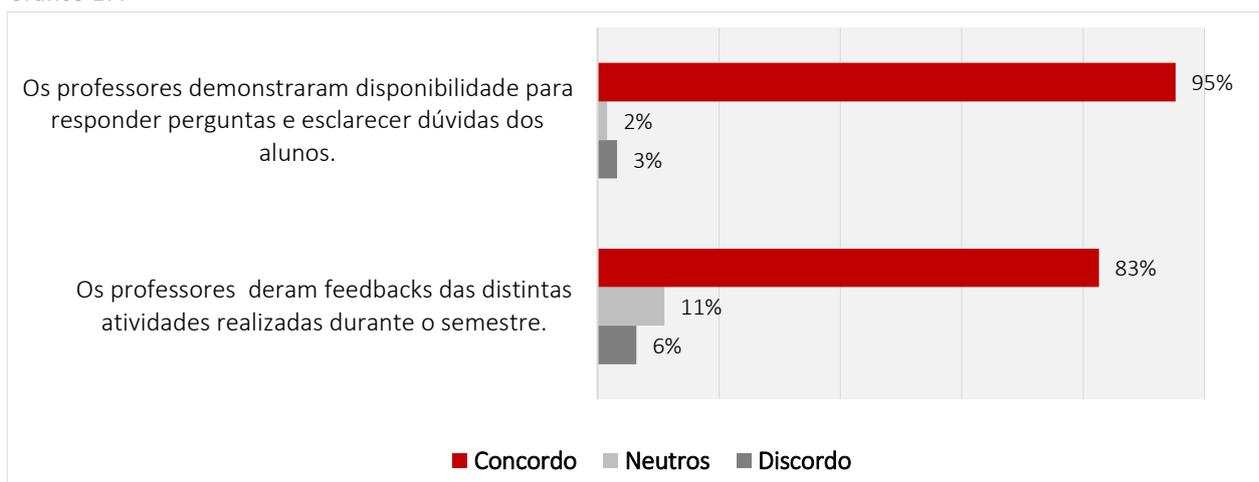


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.5 Feedback aos alunos

95% dos respondentes concordaram que os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas e, 83%, que os professores deram *feedback* das atividades realizadas durante o semestre. O Gráfico 17 apresenta os resultados.

Gráfico 17: Feedback aos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

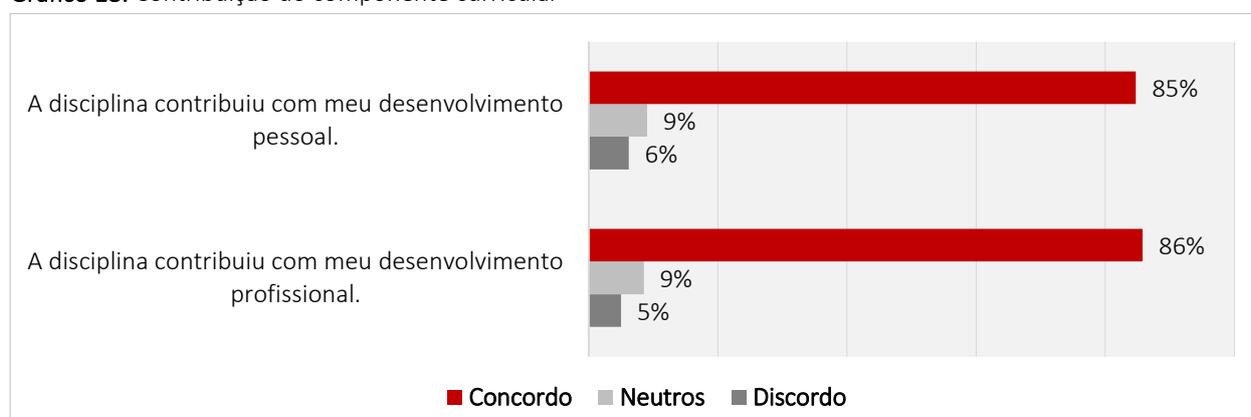
3.5 Avaliação de aspectos relativos aos componentes curriculares²

Nessa edição da pesquisa foram incluídas questões relativas aos componentes curriculares. Os resultados estão apresentados nos itens 3.5.1 a 3.5.3.

3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares para o desenvolvimento dos alunos

86% dos alunos concordaram que as disciplinas cursadas no semestre contribuíram para seu desenvolvimento profissional, e 85%, concordaram que elas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal, conforme evidenciado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Contribuição do componente curricular

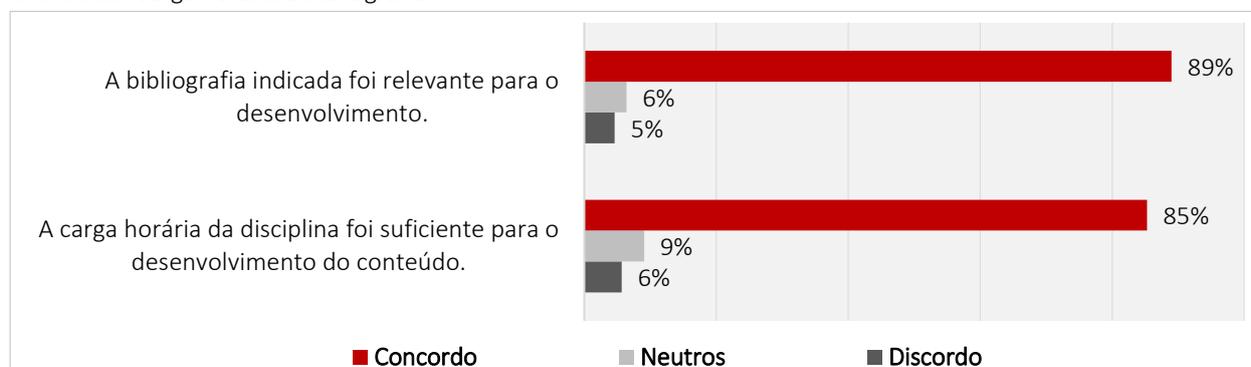


Fonte: Dados da pesquisa

3.5.2 Carga horária e bibliografia

Conforme apresentado no Gráfico 19, 89% dos respondentes concordaram que a bibliografia indicada foi relevante para seu desenvolvimento e, 85%, concordaram que a carga horária da disciplina foi suficiente.

Gráfico 19: Carga horária e bibliografia



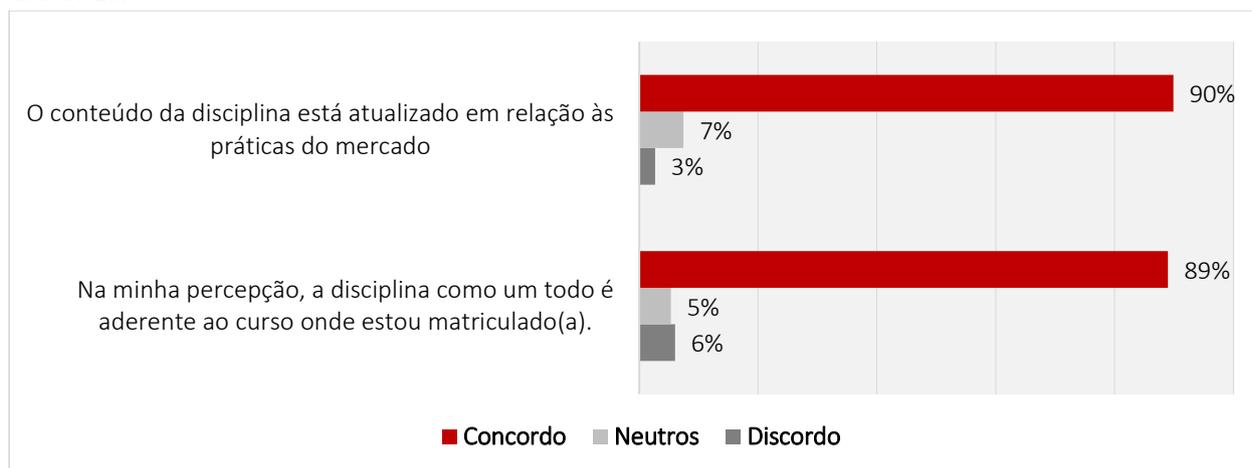
Fonte: Dados da pesquisa

² O questionário referia-se aos componentes curriculares como “disciplinas”, por ser um termo mais familiar aos alunos.

3.5.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho

89% dos respondentes concordaram que as disciplinas cursadas no semestre eram aderentes ao curso onde estavam matriculados e, 90%, concordaram que o conteúdo da disciplina estava atualizado em relação às práticas de mercado. O Gráfico 20 apresenta os resultados.

Gráfico 20: Aderência ao curso e ao mercado

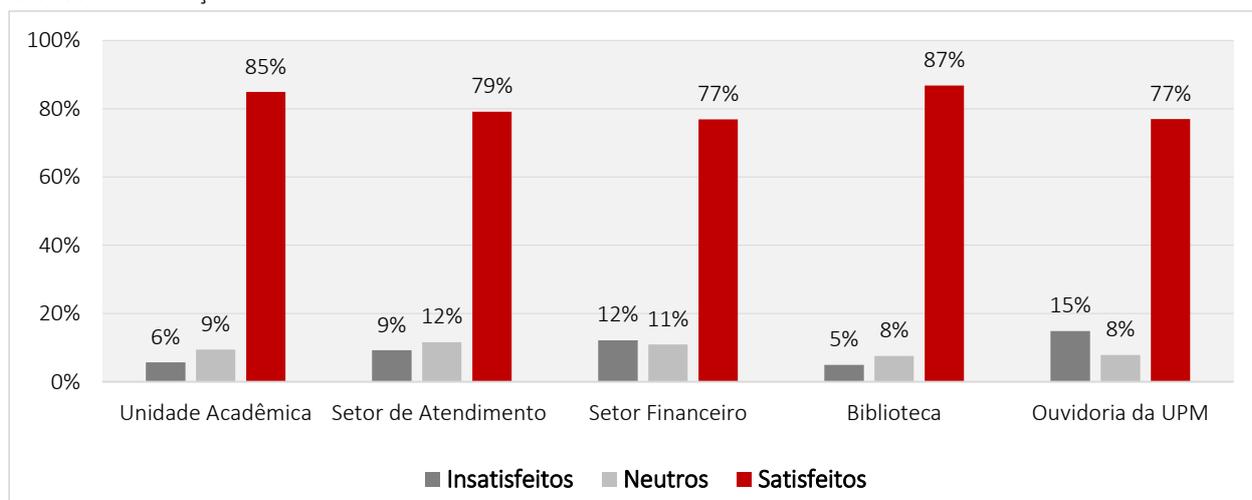


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Avaliação do atendimento aos alunos

O percentual de alunos satisfeitos com o atendimento nas diversas instâncias da UPM foi de, pelo menos, 77%. A Biblioteca e as Unidades Acadêmicas alcançaram 87% e 85%, respectivamente, de alunos satisfeitos com o atendimento recebido. O Gráfico 21 apresenta os resultados.

Gráfico 21: Avaliação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM

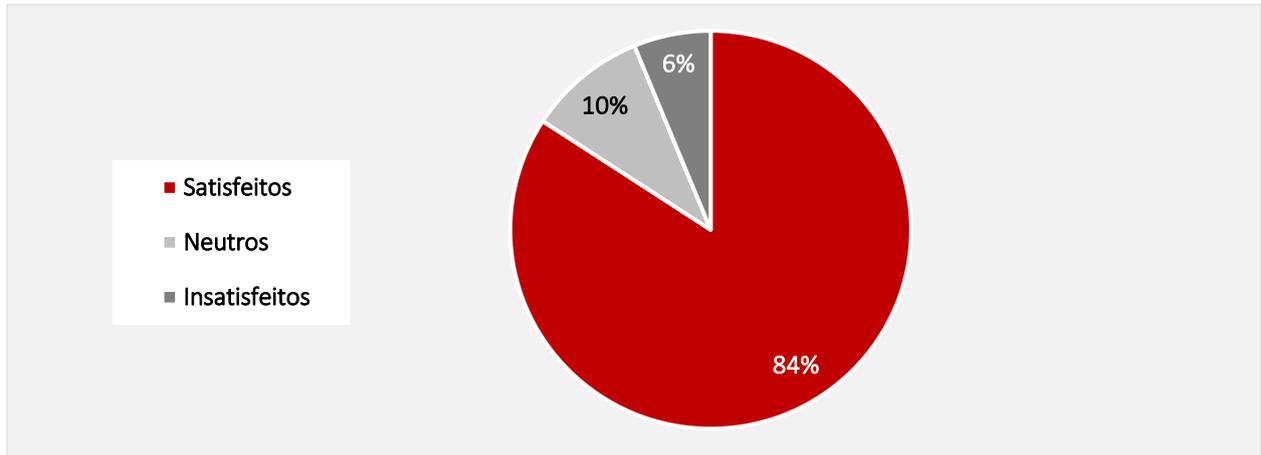


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Satisfação geral com o curso

O percentual médio de alunos satisfeitos com seus cursos era de 84%. O Gráfico 22 apresenta os resultados.

Gráfico 22: Satisfação geral dos alunos com o curso

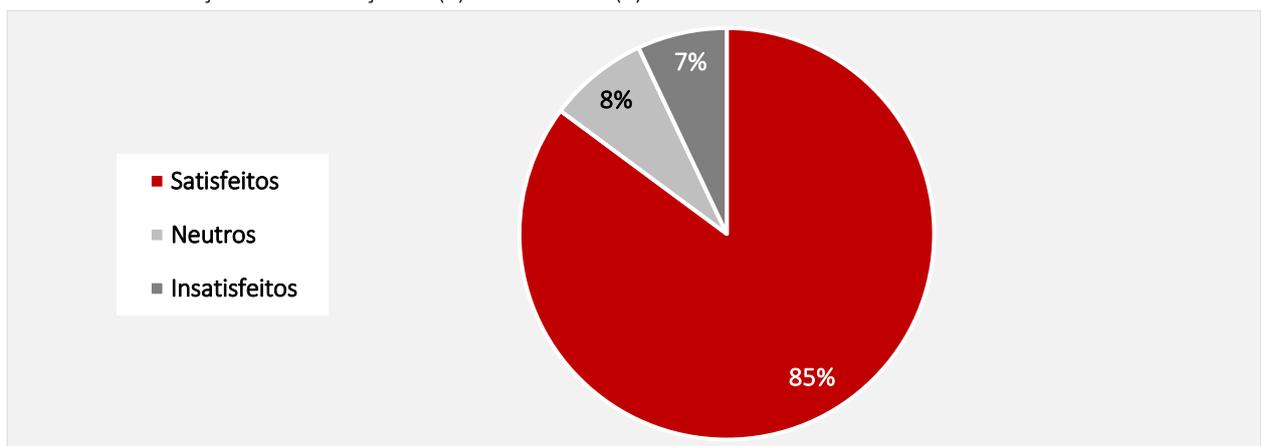


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

Conforme apresentado no Gráfico 23, 85% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenado do curso.

Gráfico 23: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a)



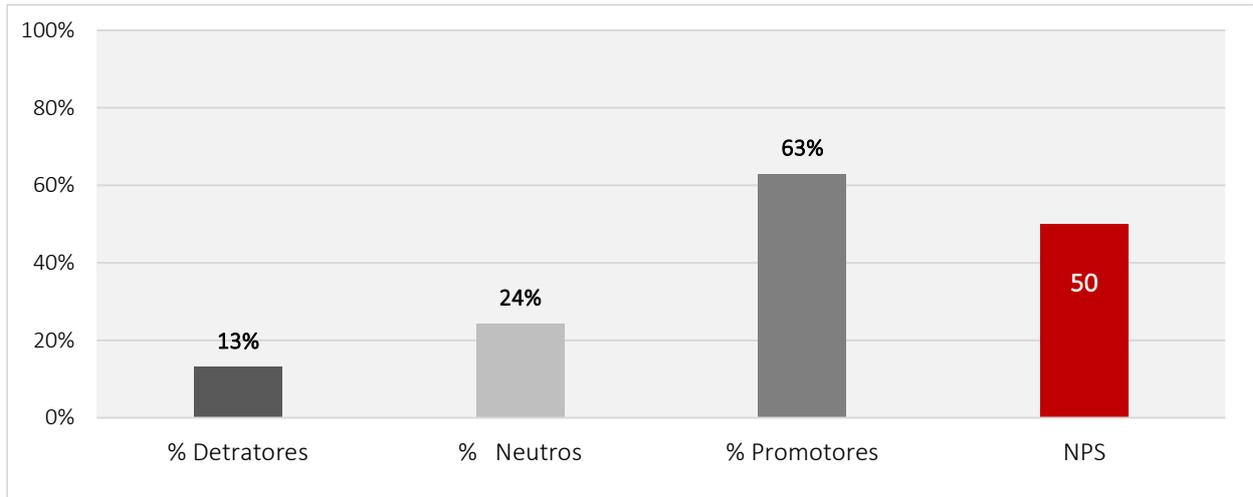
Fonte: Dados da pesquisa



3.9 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)

Em relação à lealdade dos alunos, 63% dos respondentes indicariam a UPM a seus amigos e familiares (alunos promotores) e, 13% não indicariam (alunos detratores), o que leva a um Net Promoter Score (NPS) de 50, na perspectiva dos alunos respondentes. Os resultados estão apresentados no Gráfico 25.

Gráfico 24: NPS da UPM na perspectiva dos alunos da Pós - Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa



4. Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação geral dos alunos matriculados nos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Senso no segundo semestre de 2021. Esta foi a primeira edição da pesquisa que incluiu questões relacionadas ao perfil dos alunos e aos componentes curriculares. Os dados evidenciam que os respondentes eram predominantemente jovens e do sexo feminino, sendo que a maioria estava exercendo atividade profissional.

Este foi o quarto semestre em que as aulas aconteceram de forma *on-line*, devido aos protocolos de distanciamento devido à pandemia da Covid-19. Apesar da situação atípica, o percentual de alunos satisfeitos com os cursos manteve-se similar aos anos anteriores. Da mesma forma, o percentual de respondentes satisfeitos com os itens avaliados para atuação dos professores, componentes curriculares, infraestrutura do curso e atendimento aos alunos está coerente com o percentual de alunos satisfeitos com o curso como um todo. Por outro lado, o NPS obtido indica que os respondentes percebem aspectos que demandam melhorias ou aperfeiçoamento.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. Por favor, 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 o curso no qual está matriculado(a).

Tipo de questão: Obrigatória, lista suspensa com o nome dos cursos presenciais de *Lato Sensu*.

3. Indique qual sua turma (mês de início de seu curso).

Tipo de questão: Obrigatória, lista suspensa, para escolha da Turma.

Informe seus dados demográficos

4. Sexo:

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

5. Faixa Etária:

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Menos de 25 anos
- 25 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- mais de 50 anos

6. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para pergunta 10*)

Características da atividade profissional

7. A atividade profissional que você está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

8. Qual a natureza de sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Funcionário de empresa privada
- Funcionário de empresa pública
- Funcionário de empresa do terceiro setor
- Microempreendedor Individual
- Empreendedor/proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
- Outra Natureza de atividade

9. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em reais)?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000



- De 7.001 até 9.000
- De 9.001 até 12.000
- Acima de 12.000
- Prefiro não responder

Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas NESTE semestre

10. O conteúdo da disciplina está atualizado em relação às práticas de mercado.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

11. A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

12. A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

13. Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

14. A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

15. A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUMA disciplina e 10= aplica-se a TODAS as disciplinas. Resposta obrigatória.

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

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

Avaliação das aulas *on-line*

17. Indique os aplicativos de comunicação utilizados por seus professores para aulas e encontros *on-line* (ao vivo), classificando-os quanto ao seu nível de satisfação com o aplicativo.

Tipo de questão: múltipla escolha, com 4 opções para cada forma de interação, sendo: 1 = Insatisfeito; 2 = Parcialmente Satisfeito(a); 3 = Satisfeito(a); 4 = Não foi utilizado. Resposta obrigatória.

- BBB (Big Blue Button)
- BlackBoard Collaborate
- GOOGLE Hangouts
- Microsoft TEAMS
- SKYPE
- WebEx Meetings
- ZOOM Meetings
- Outros

18. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir:

Tipo de questão: múltipla escolha, com 3 opções, sendo: 1 = Discordo; 2 = Concordo parcialmente; 3 = Concordo. Resposta obrigatória.

- Recebi todas as informações necessárias sobre os processos de aulas *on-line* neste semestre.



- Estou satisfeito(a) com a forma como meus professores organizaram as aulas em ambiente *on-line*.
- Está sendo possível acompanhar as aulas gravadas quando não posso fazê-lo ao vivo.
- O representante da minha turma tem apoiado os alunos na interação com os professores e com a coordenação para sanar dúvidas da turma.
- Estou satisfeito com o suporte que recebi do *help desk* da UPM.
- Estou mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores.

19. De 0 a 10, qual seu nível de satisfação com as aulas *on-line* neste semestre?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.

20. Caso queira, faça comentários sobre as aulas *on-line*.

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

21. Avalie seu nível de satisfação geral com SEU CURSO até este momento.

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

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

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

Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas que você cursou NESTE SEMESTRE.

23. Meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção de aprendizagem.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

24. As práticas de ensino (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros) adotadas pelos professores favoreceram o meu processo de aprendizagem

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

25. Meus professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

26. Meus professores me incentivaram a buscar diferentes fontes de informação (livros, artigos, eventos, entre outros) para utilização em aulas e trabalhos.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

27. Meus professores deram *feedbacks* das distintas atividades realizadas durante o semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

28. Meus professores demonstram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.



29. Meus professores estimulam minha capacidade de reflexão e análise crítica.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

30. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.

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

Sua opinião geral sobre a UPM

31. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) de seu curso.

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

32. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica. Deixe em branco se não utilizou.

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

33. Avalie sua satisfação com o Setor de Atendimento da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.

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

34. Avalie sua satisfação com o atendimento no Setor Financeiro. Deixe em branco se não utilizou.

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

35. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos na Biblioteca. Deixe em branco se não utilizou.

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

36. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional

37. 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.

38. Caso queira, justifique sua resposta para anterior.

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