

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE**

**2021 2S**



**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Janette Brunstein

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

Felipe Chiarello de Souza Pinto

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Wallace Tesch Sabaini

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage



## Sumário

<b>Apresentação</b> .....	4
<b>1. Introdução</b> .....	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	5
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	6
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	7
3.1 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação Presencial.....	8
3.1.1 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores nas aulas remotas .....	8
3.1.2 Satisfação com os processos de comunicação .....	8
3.1.3 Dificuldades de acesso à tecnologia.....	9
3.1.4 Satisfação dos docentes em relação aos recursos e suporte de TI .....	10
3.1.5 Nível de aprendizagem dos alunos.....	10
3.1.6 Instrumentos de avaliação utilizados pelos docentes .....	11
3.1.7 Efetividade das aulas presenciais no campus ANTES de 19 de outubro de 2021.....	11
3.1.8 Comparecimento dos alunos nas aulas presenciais com transmissão síncrona (a partir de 19 de outubro) .....	12
3.1.9 A interação entre alunos e professores durante as aulas presenciais com transmissão síncrona.....	12
3.1.10 Satisfação dos docentes com as normas sanitárias implantadas no campus.....	13
3.1.11 Satisfação com a capacitação recebida para a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona.....	14
3.1.12 Satisfação com as modalidades de câmeras para a transmissão <i>on-line</i> das aulas presenciais.....	14
3.1.13 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.....	15
3.2 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação em EaD.....	15
3.2.1 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	15
3.2.2 Interatividade com os alunos durante os encontros síncronos.....	16
3.2.3 Participação dos alunos nos encontros síncronos.....	16
3.2.4 Satisfação com o desempenho do Moodle e do BBB.....	17
3.2.5 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso.....	17
3.3 Satisfação com os aspectos comuns a todos os docentes .....	18
3.3.1 Satisfação geral dos docentes com aspectos relacionados à Unidade Acadêmica .....	18
3.3.2 Nível geral de satisfação dos docentes com a UPM .....	18
3.3.3 A lealdade dos docentes à UPM.....	19
<b>4. Considerações finais</b> .....	20
<b>APÊNDICE 1 – Questionário respondido pelos docentes</b> .....	21



## Índice de Tabelas

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

## Índice de Ilustrações

Gráfico 1: Percentuais de adesão dos professores à pesquisa .....	7
Gráfico 2: Percentuais de professores que indicaram utilizar o aplicativo .....	8
Gráfico 3: Avaliação dos docentes para os processos de comunicação.....	9
Gráfico 4: Dificuldades para acesso à tecnologia durante o período de REC.....	9
Gráfico 5: Nível de satisfação em relação aos recursos e suporte de TI .....	10
Gráfico 6: Nível de aprendizagem dos alunos.....	10
Gráfico 7: Instrumentos de avaliação utilizados pelos docentes .....	11
Gráfico 8: Efetividade da ida ao campus para aulas presenciais no campus antes de 19 de outubro 2021.....	12
Gráfico 9: Percentual de alunos que compareceram às aulas presenciais a partir de 19 de outubro .	12
Gráfico 10: Nível de interatividade entre alunos e professores durante aulas presenciais com transmissão síncrona .....	13
Gráfico 11: Satisfação com as normas sanitárias implantadas para proteção de alunos e professores .....	13
Gráfico 12: Satisfação com a capacitação recebida para implantação de aulas presenciais com transmissão síncrona .....	14
Gráfico 13: Satisfação com as modalidades de câmeras das salas de aula equipadas para a transmissão on-line.....	14
Gráfico 14: Satisfação com a atuação da coordenação do curso .....	15
Gráfico 15: Satisfação com infraestrutura do curso .....	15
Gráfico 16: Interatividade durante os encontros síncronos .....	16
Gráfico 17: Percentual de alunos que participam dos alunos nos encontros síncronos.....	16
Gráfico 18: Satisfação com o desempenho dos recursos tecnológicos .....	17
Gráfico 19: Satisfação com a atuação da coordenação do curso.....	17
Gráfico 20: Satisfação geral dos docentes com aspectos relacionados à Unidade Acadêmica.....	18
Gráfico 21: Nível geral de satisfação dos docentes com UPM .....	19
Gráfico 22: NPS médio da UPM na perspectiva dos docentes.....	19

## Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos docentes da Universidade Presbiteriana Mackenzie no segundo semestre de 2021.

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 docentes durante o segundo semestre de 2021. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. identificar o nível geral de satisfação dos docentes com os processos implantados para o Regime Excepcional por Contingência (REC) e aulas presenciais com transmissão síncrona;
- II. identificar pontos de atenção e nível de satisfação dos docentes com a atuação dos Coordenadores de Curso e aspectos relacionados à Unidade Acadêmica;
- III. Identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos docentes.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 779 dos 1.023 professores da UPM, num total de 76% de adesão. São pontos a destacar:

- I. **Pontos de atenção e nível geral de satisfação dos docentes com os processos de REC e aulas presenciais com transmissão síncrona**
  - a) os aplicativos de comunicação mais utilizados pelos professores para aulas ao vivo foram: BBB (usado por 70% dos professores) e Microsoft TEAMS (41%);
  - b) 50% dos professores tiveram dificuldade de conectividade para acessar a internet para realizar as atividades *on-line* **NO** campus;
  - c) 94% dos professores concordaram que receberam as informações necessárias sobre o processo de REC;
  - d) 91% dos professores estavam satisfeitos com a performance do Moodle.
- II. **Satisfação dos docentes com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica e do Coordenador do Curso**
  - a) 93% dos docentes que ministraram aula nos cursos de Graduação presencial estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica;
  - b) 94% daqueles que ministraram aulas nos cursos de Graduação EaD estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.

### III. Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos docentes

O NPS da UPM, na perspectiva dos docentes, foi de **87**, com 90% de professores promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 3% de docentes detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

## 2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado para coleta de dados continha parte das questões utilizadas nas avaliações dos processos de REC, além de novas questões, para inclusão de professores que não ministraram aulas nos cursos de Graduação e, também, para avaliação de novos fatores, como a implantação de aulas presenciais com transmissão síncrona. As perguntas foram trabalhadas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Pró-Reitora de Graduação e sua equipe de Coordenadores. O questionário contemplava 50 questões, abordando aspectos relacionados às atividades docentes em cursos de Graduação Presencial e cursos de Graduação em EaD. Parte das questões também foram direcionadas a professores que não ministravam aulas nos cursos de Graduação. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado. A coleta de dados aconteceu no período de 10 de novembro a 10 de dezembro de 2021.

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.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários. Para análise das respostas textuais foram utilizadas técnicas de análise de conteúdo, com o apoio do *software* NVivo. 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 de 11 posições, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 a 3** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “discordo” dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram as opções de **4 a 6** foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de **7 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “concordo”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 49, 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, professores detratores;
- b) respostas que marcaram as posições 7 ou 8, professores neutros;
- c) respostas que marcaram as posições 9 ou 10, professores promotores;

sendo o NPS = (% de professores promotores) – (% de professores detratores).

---

<sup>1</sup> 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 779 professores UPM, sendo que destes, 695 ministraram aulas nos cursos de Graduação Presencial e 122 ministraram aulas nos cursos de Graduação na modalidade EaD, conforme apresentado na Tabela 1.

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

UA	Número de Professores da UA quando da coleta de dados (Nota 1)	Respondentes		Respondentes que ministraram aulas em cursos de Graduação presencial		Respondentes que ministraram aulas em cursos de Graduação na modalidade EaD	
		Número	% de adesão	Número	% de respondentes	Número	% de respondentes
CCBS	115	79	69%	74	94%		
CCL	86	67	78%	56	84%	10	15%
CCSA	186	157	84%	134	85%	63	40%
CCT	65	60	92%	55	92%		
CEFT	52	34	65%	16	47%	21	62%
EE	148	105	71%	105	100%		
FAU	166	129	78%	124	96%		
FCI	47	43	91%	31	72%	28	65%
FDIR	158	105	66%	100	95%		
<b>Total</b>	<b>1.023</b>	<b>779</b>	<b>76%</b>	<b>695</b>	<b>89%</b>	<b>122</b>	<b>16%</b>

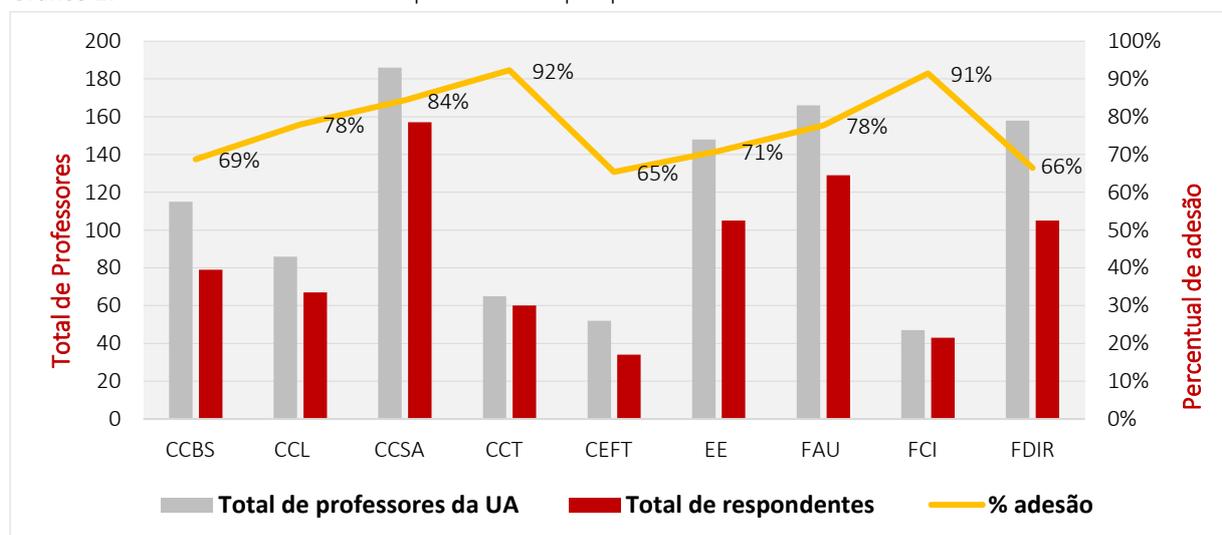
Fonte: Dados da pesquisa

**Nota 1:** Conforme dados fornecidos em dezembro de 2021 pela Coordenadoria de Planejamento e Orçamento.

**Nota 2:** A soma de professores que ministravam aulas na Graduação presencial e EaD é maior que 779 (total de professores participantes), porque vários professores ministravam aulas nas duas modalidades de curso.

Conforme os dados apresentados na Tabela 1, o CCT foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos professores, com 92% de adesão. O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão.

**Gráfico 1:** Percentuais de adesão dos professores à pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação Presencial

No segundo semestre de 2021, as aulas dos cursos presenciais de Graduação continuaram em Regime Excepcional por Contingência (REC), devido às restrições impostas pela pandemia da Covid-19. A partir de 19 de outubro, foram implantadas as aulas presenciais com transmissão síncrona. Desta forma, todos os professores passaram a dar aulas presencialmente, mas os alunos tinham a opção de vir ao campus ou assistir as aulas de forma remota. Os itens a seguir apresentam os resultados obtidos na avaliação dos docentes respondentes que ministraram aulas nos cursos presenciais de Graduação (76% dos docentes que responderam à pesquisa).

#### 3.1.1 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores nas aulas remotas

O aplicativo de comunicação mais utilizado pelos docentes respondentes foi o BigBlueButton (BBB), seguido do aplicativo Microsoft TEAMS, conforme apresentado no Gráfico 2.

**Gráfico 2:** Percentuais de professores que indicaram utilizar o aplicativo



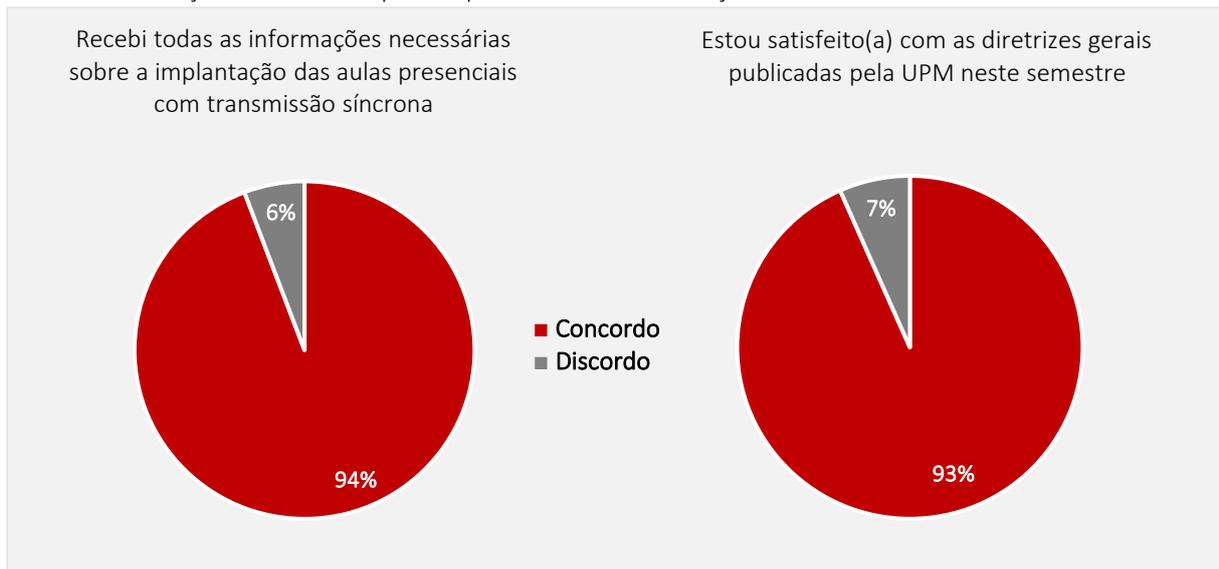
Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se que a somatória dos percentuais apresentados no Gráfico 2 é maior que 100%, porque os professores indicaram a utilização de mais de um aplicativo, sendo que 7% deles indicaram a utilização de outros aplicativos além daqueles apresentados no Gráfico 2.

#### 3.1.2 Satisfação com os processos de comunicação da UPM

A maioria dos docentes respondentes que ministraram aulas nos cursos presenciais de Graduação (94%) concordou que receberam as informações necessárias para ministrar as aulas presenciais com transmissão síncrona e, 93%, estavam satisfeitos com as diretrizes publicadas, conforme evidenciado no Gráfico 3.

**Gráfico 3:** Avaliação dos docentes para os processos de comunicação

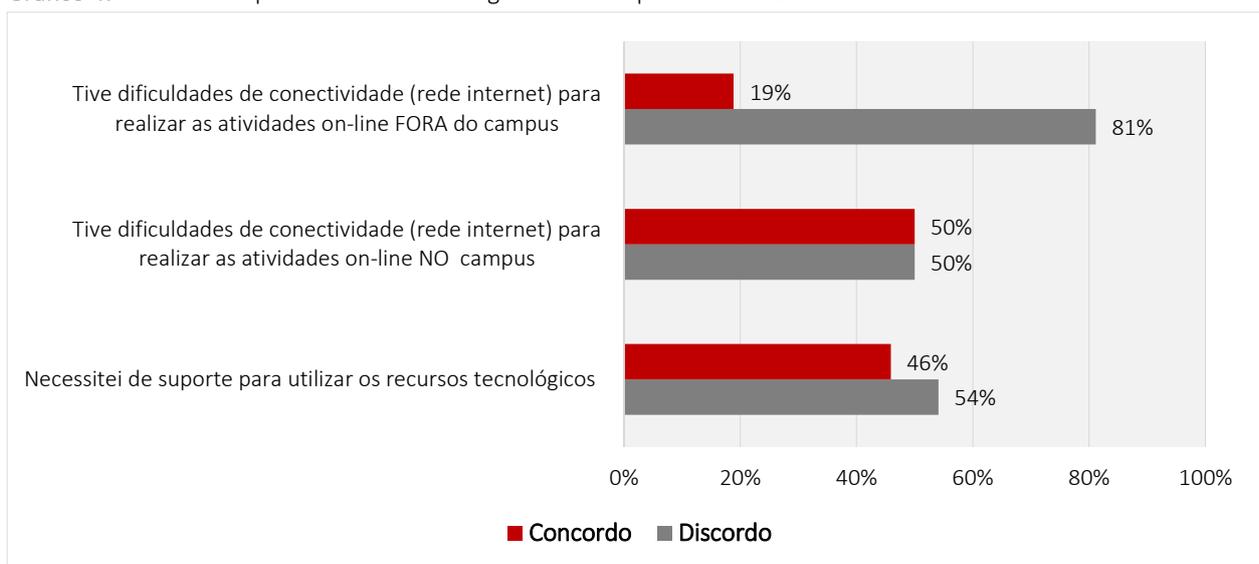


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.3 Dificuldades de acesso à tecnologia

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 4, 50% dos respondentes tiveram dificuldades NO campus para acesso à tecnologia necessária para ministrar as aulas presenciais com transmissão síncrona e 19% tiveram dificuldades FORA do campus (período a partir de 19 de outubro). 46% dos respondentes concordaram que necessitaram de suporte para utilizar os recursos tecnológicos necessários.

**Gráfico 4:** Dificuldades para acesso à tecnologia durante o período de REC

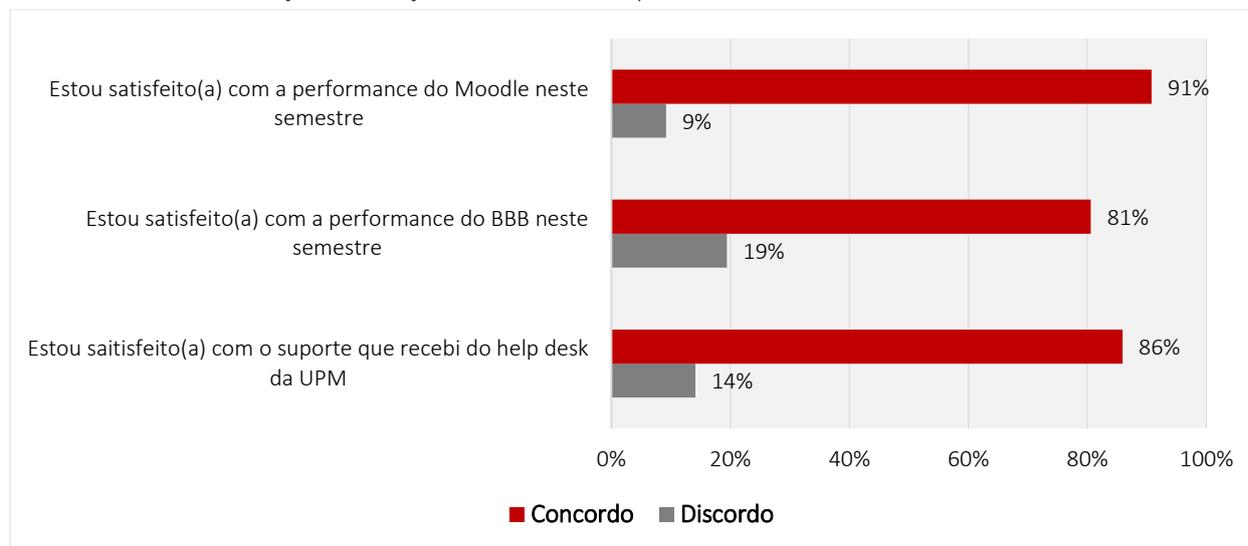


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.4 Satisfação dos docentes em relação aos recursos e suporte de TI

Em relação aos recursos e suporte de TI durante o período de REC, 86% dos respondentes concordaram que estavam satisfeitos com o suporte do *help desk*, 91% que estavam satisfeitos com a performance do Moodle e 81% que estavam satisfeitos com a performance do BBB, conforme pode ser observado no Gráfico 5.

**Gráfico 5:** Nível de satisfação em relação aos recursos e suporte de TI

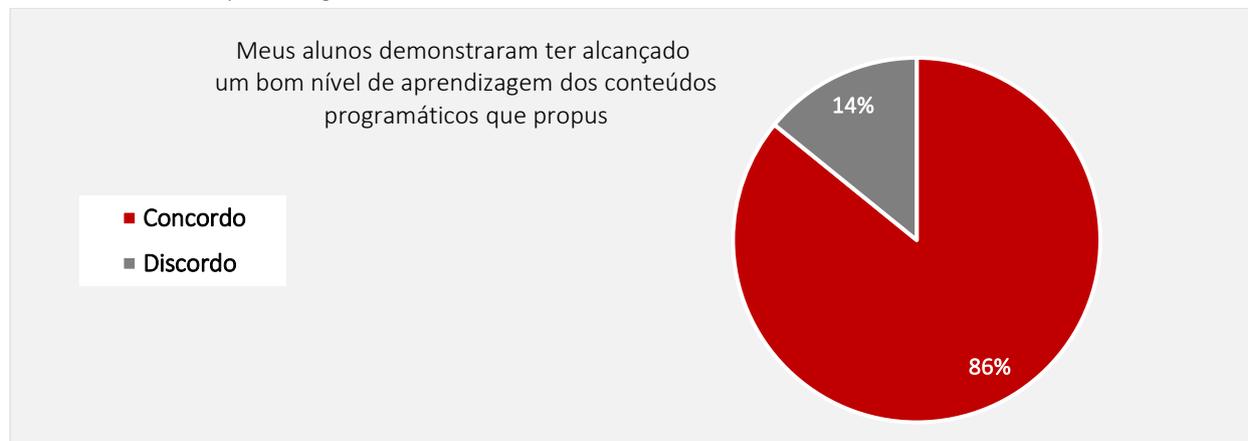


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.5 Nível de aprendizagem dos alunos

Conforme a avaliação, 86% dos respondentes concordaram que os alunos demonstraram um bom nível de aprendizagem dos conteúdos programáticos propostos. O Gráfico 6 ilustra os resultados obtidos.

**Gráfico 6:** Nível de aprendizagem dos alunos

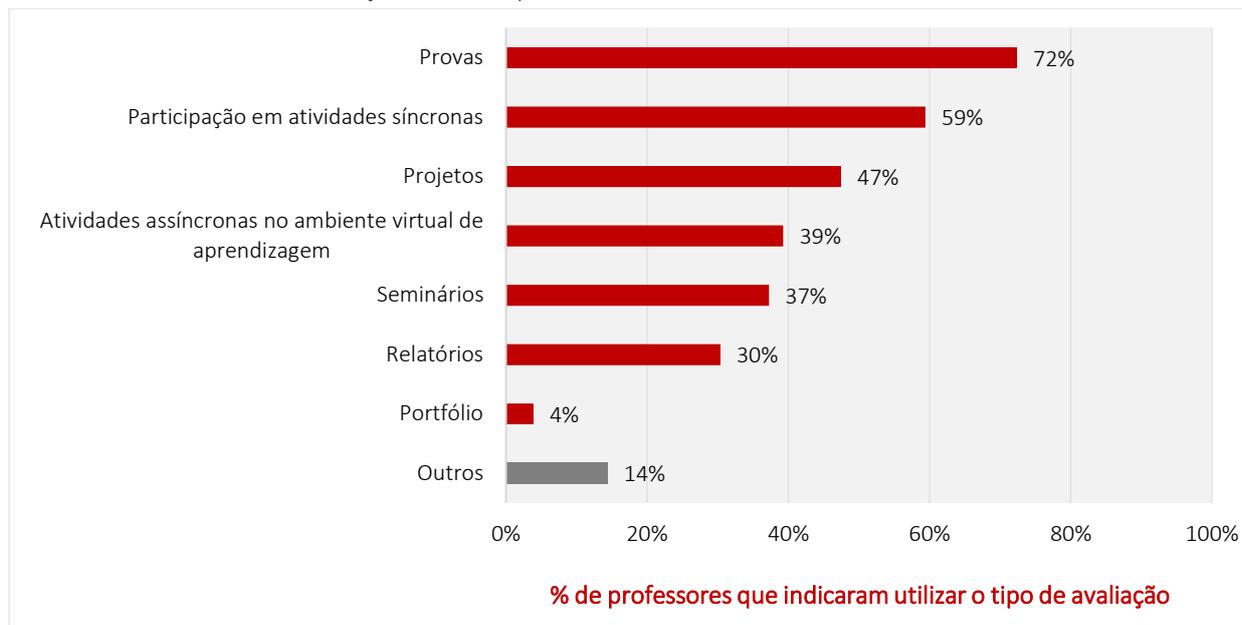


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.6 Instrumentos de avaliação utilizados pelos docentes

A utilização de provas como instrumento de avaliação foi indicada por 72% dos respondentes, sendo o instrumento de avaliação mais utilizado, seguido pela participação do aluno em atividades síncronas, com 59%. O Gráfico 7 apresenta o percentual de utilização dos instrumentos mencionados no questionário.

**Gráfico 7:** Instrumentos de avaliação utilizados pelos docentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

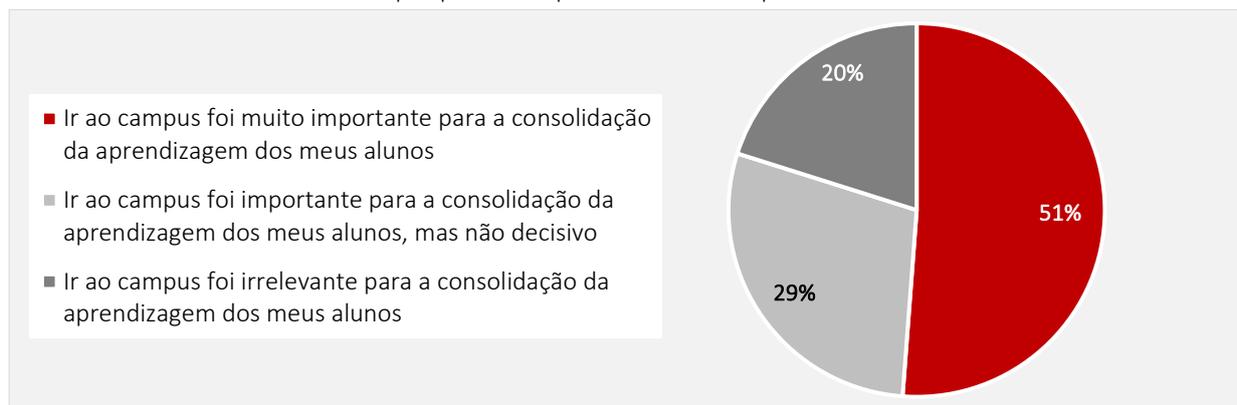
Além dos instrumentos de avaliação relacionados no questionário, 14% dos professores indicaram utilizar outros instrumentos. Entre os mais citados estavam: listas de exercícios, elaboração de textos, resolução de casos, realização de pesquisas, experimentação e ensaios, fichamentos e resenhas.

### 3.1.7 Efetividade das aulas presenciais no campus ANTES de 19 de outubro de 2021

Durante todo o segundo semestre de 2021, professores de alguns cursos ministraram aulas práticas presenciais, conforme estava aprovado pelas autoridades sanitárias. 51% destes professores entenderam que ir ao campus foi muito importante para a consolidação da aprendizagem dos alunos, 29% entenderam que a ida ao campus foi importante, mas não decisivo para a aprendizagem e, 20%, entenderam que a ida ao campus foi irrelevante para o processo de aprendizagem dos alunos.

O Gráfico 8 apresenta os resultados.

**Gráfico 8:** Efetividade da ida ao campus para aulas presenciais no campus antes de 19 de outubro 2021

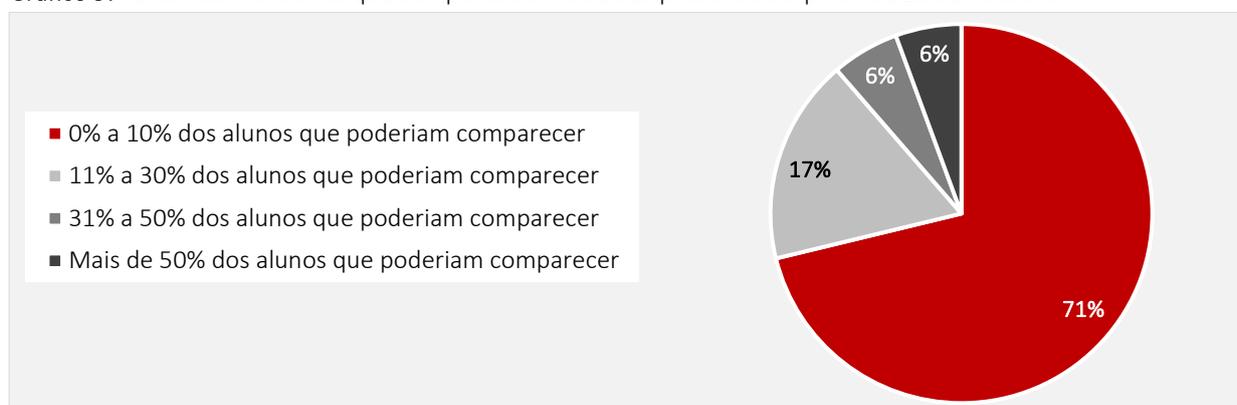


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.8 Comparecimento dos alunos nas aulas presenciais com transmissão síncrona (a partir de 19 de outubro)

A partir de 19 de outubro, as aulas passaram a acontecer presencialmente no campus, tendo os alunos a opção de assistir presencialmente ou de forma remota. Conforme a avaliação de 71% dos docentes, o percentual de alunos que compareceram às aulas presenciais variou de 0% a 10% dos alunos que poderiam comparecer. O Gráfico 9 apresenta os resultados.

**Gráfico 9:** Percentual de alunos que compareceram às aulas presenciais a partir de 19 de outubro

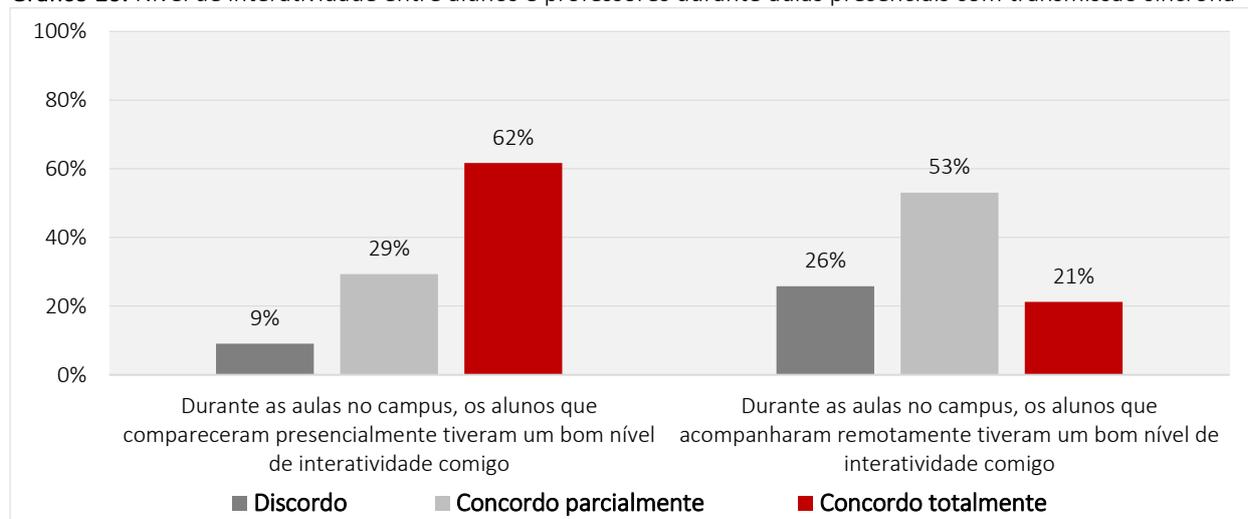


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.9 A interação entre alunos e professores durante as aulas presenciais com transmissão síncrona

Conforme a avaliação dos respondentes, o nível de interatividade dos alunos com os professores foi maior nas aulas presenciais. 62% dos docentes indicaram um bom nível de interação com os alunos **que compareceram presencialmente** e, 21%, um bom nível de interação com os alunos **que acompanhavam as aulas de forma remota**. O Gráfico 10 ilustra os resultados obtidos.

**Gráfico 10:** Nível de interatividade entre alunos e professores durante aulas presenciais com transmissão síncrona

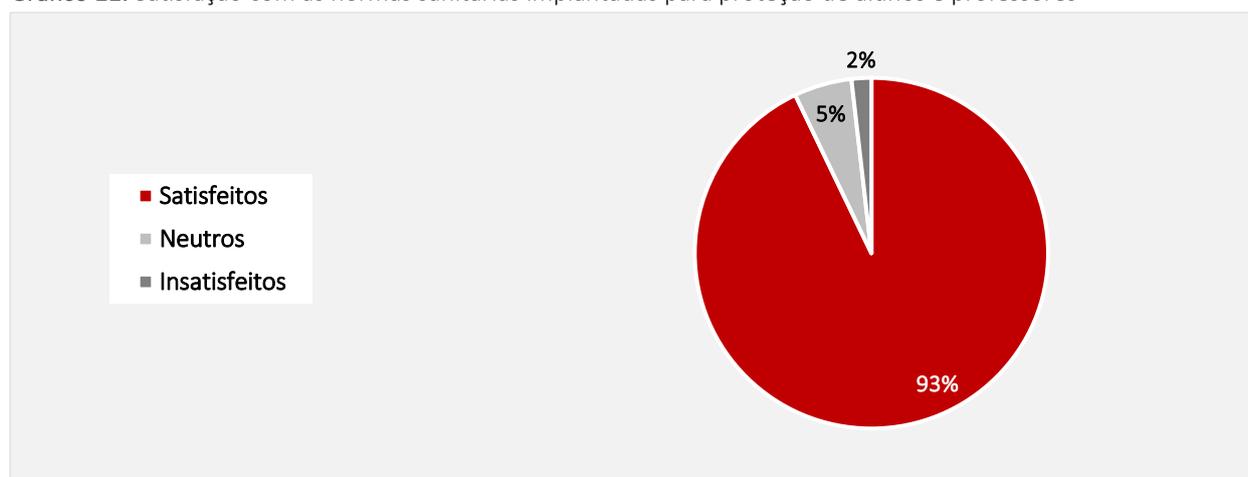


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.10 Satisfação dos docentes com as normas sanitárias implantadas no campus

Devido à pandemia da Covid-19, a UPM implantou normas sanitárias para proteção de alunos e docentes. Entre os professores que ministraram aulas presenciais, 93% estavam satisfeitos com as normas implantadas. Nas questões abertas, alguns professores mencionaram que ainda era inseguro ministrar aulas presenciais. O Gráfico 11 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 11:** Satisfação com as normas sanitárias implantadas para proteção de alunos e professores

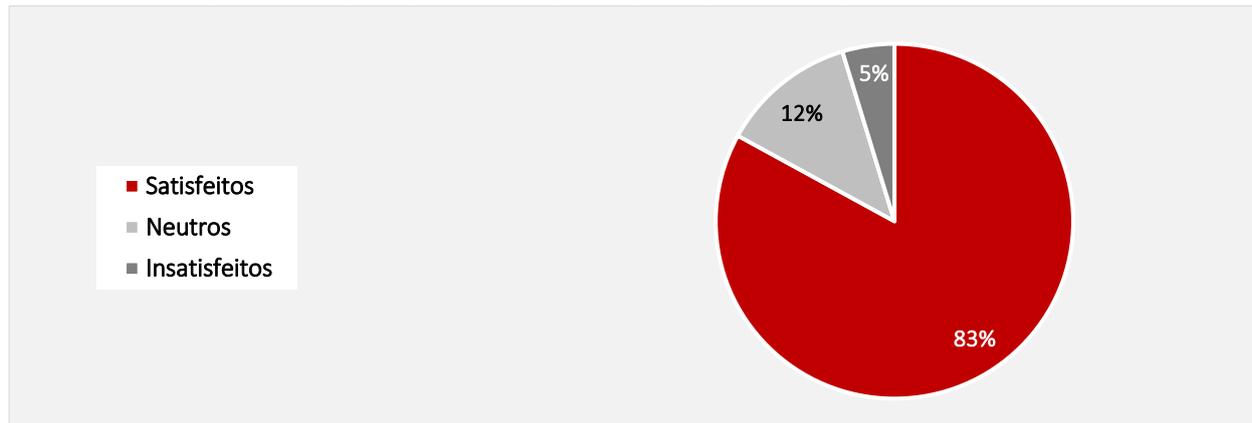


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.11 Satisfação com a capacitação recebida para a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona

Nas semanas que antecederam o dia 19 de outubro, os professores receberam capacitação para utilização das câmeras para transmissão das aulas presenciais para os alunos que permaneceriam acompanhando as aulas de forma remota. Dentre os respondentes, 83% estavam satisfeitos com a capacitação recebida.

**Gráfico 12:** Satisfação com a capacitação recebida para implantação de aulas presenciais com transmissão síncrona

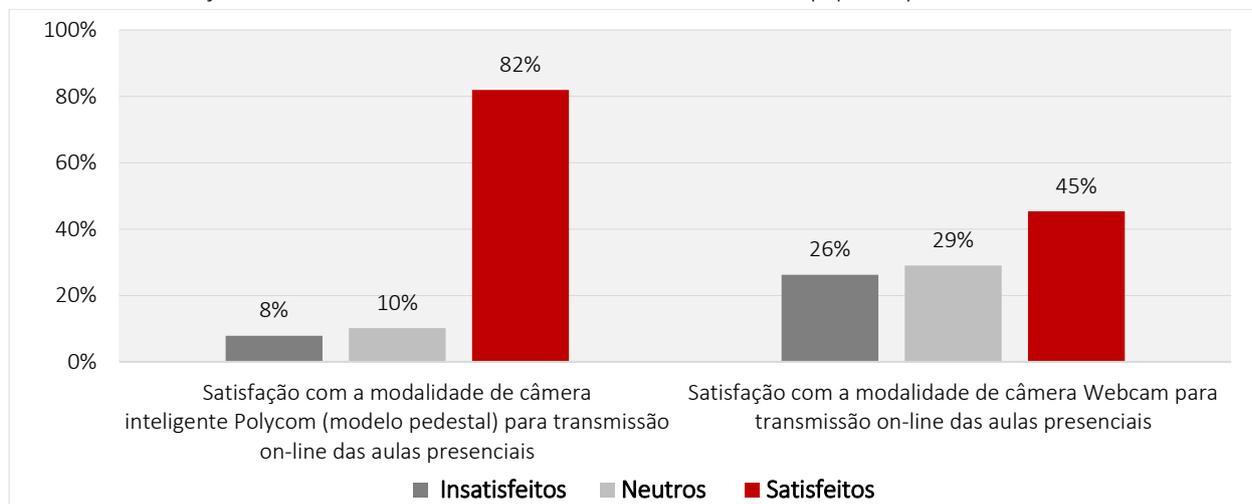


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.12 Satisfação com as modalidades de câmeras para a transmissão síncrona das aulas presenciais

Dois modelos de câmeras foram instalados nas salas de aula: câmeras Polycom e câmeras do tipo webcam. Conforme os dados apresentados no Gráfico 13, 82% dos respondentes estavam satisfeitos com as câmeras Polycom e, 45%, satisfeitos com as webcams.

**Gráfico 13:** Satisfação com as modalidades de câmeras das salas de aula equipadas para a transmissão síncrona

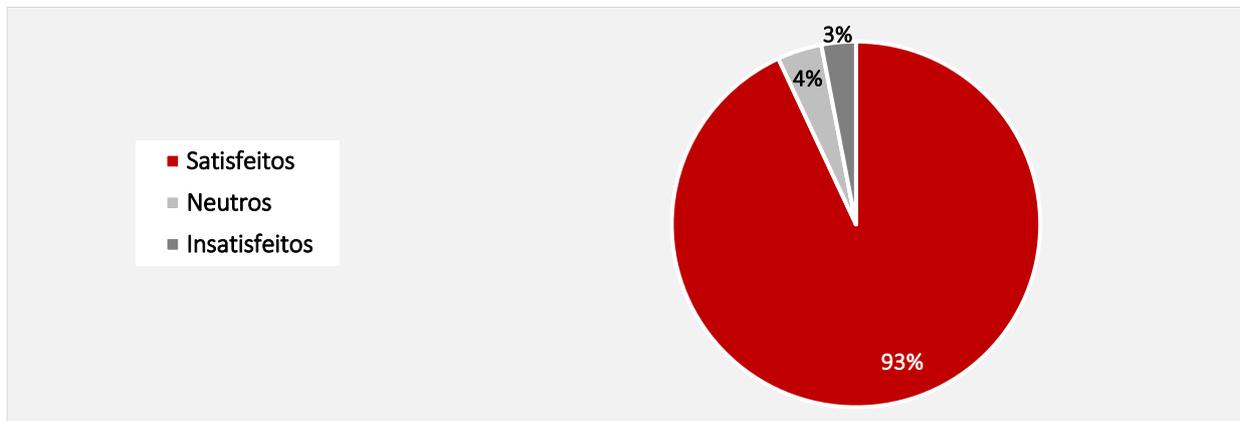


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1.13 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

Conforme apresentado no Gráfico 14, 93% dos docentes respondentes estavam satisfeitos com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso no segundo semestre.

**Gráfico 14:** Satisfação com a atuação da coordenação do curso



Fonte: Dados da pesquisa

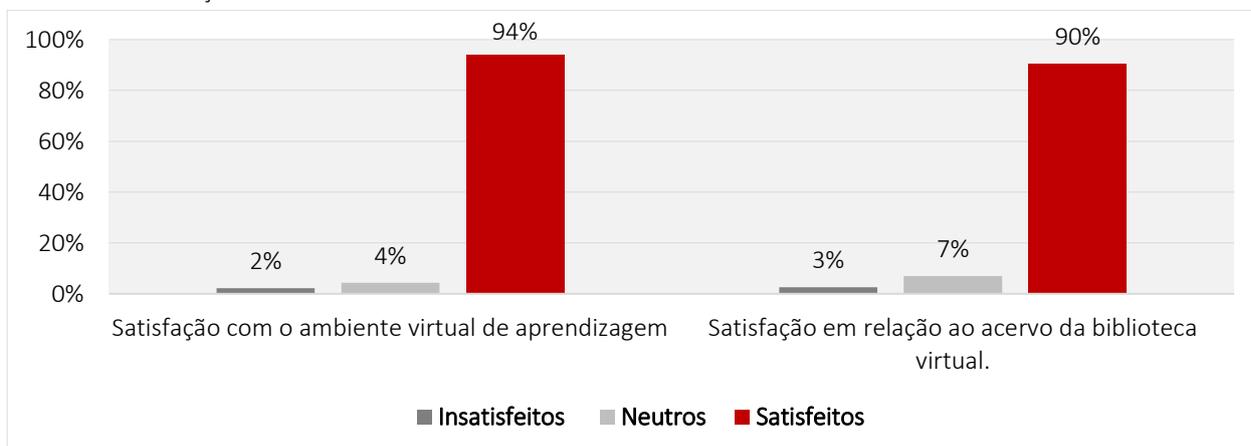
## 3.2 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação em EaD

Dentre os professores respondentes, 16% ministravam aulas nos cursos de Graduação em EaD. Estes professores responderam perguntas específicas quando à sua atividade docente nestes cursos. Os resultados estão apresentados a seguir.

### 3.2.1 Satisfação com a infraestrutura do curso

94% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem e, 90%, satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, conforme apresentado pelo Gráfico 15.

**Gráfico 15:** Satisfação com infraestrutura do curso

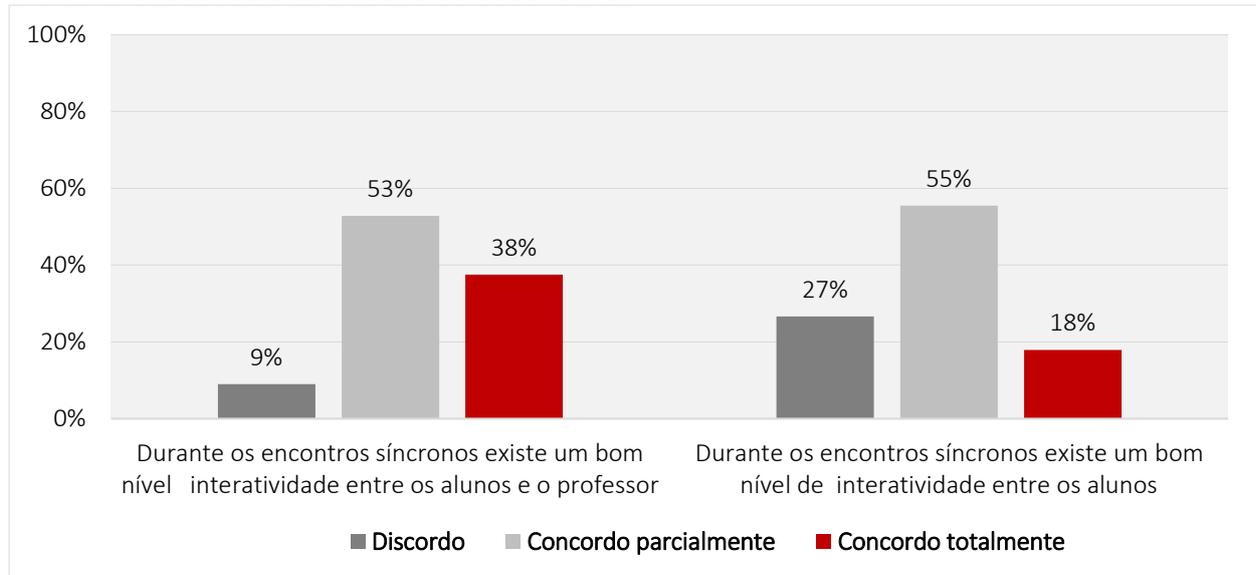


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.2 Interatividade com os alunos durante os encontros síncronos

Os professores dos cursos de Graduação em EaD realizam periodicamente encontros *on-line* síncronos com seus alunos. Conforme 38% dos respondentes, existe um bom nível de interatividade entre os alunos e o professor, e, para 18%, existe um bom nível de interatividade entre os alunos durante esses encontros. O Gráfico 16 apresenta os resultados.

Gráfico 16: Interatividade durante os encontros síncronos

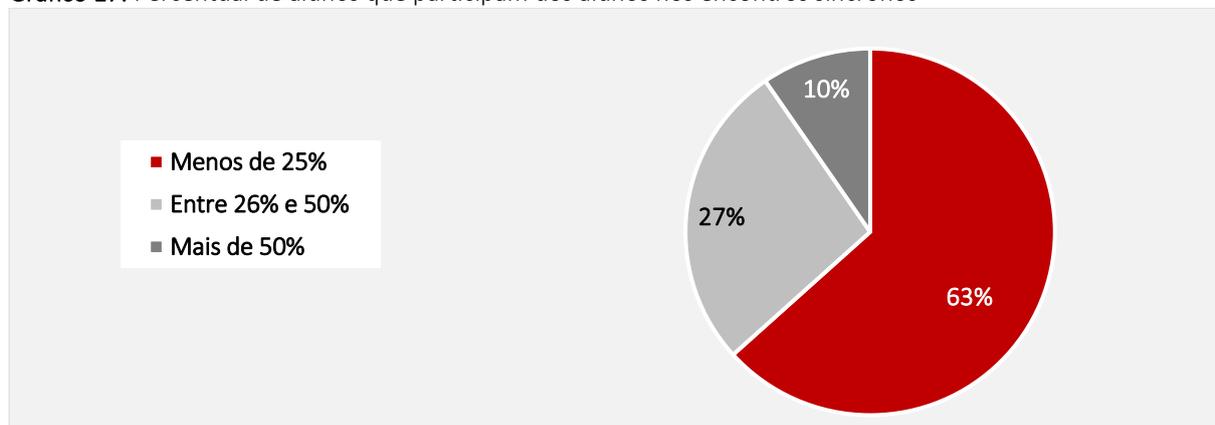


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.3 Participação dos alunos nos encontros síncronos

De acordo com 63% dos respondentes, menos de 25% dos alunos participam dos encontros síncronos, conforme apresentado no Gráfico 17.

Gráfico 17: Percentual de alunos que participam dos alunos nos encontros síncronos

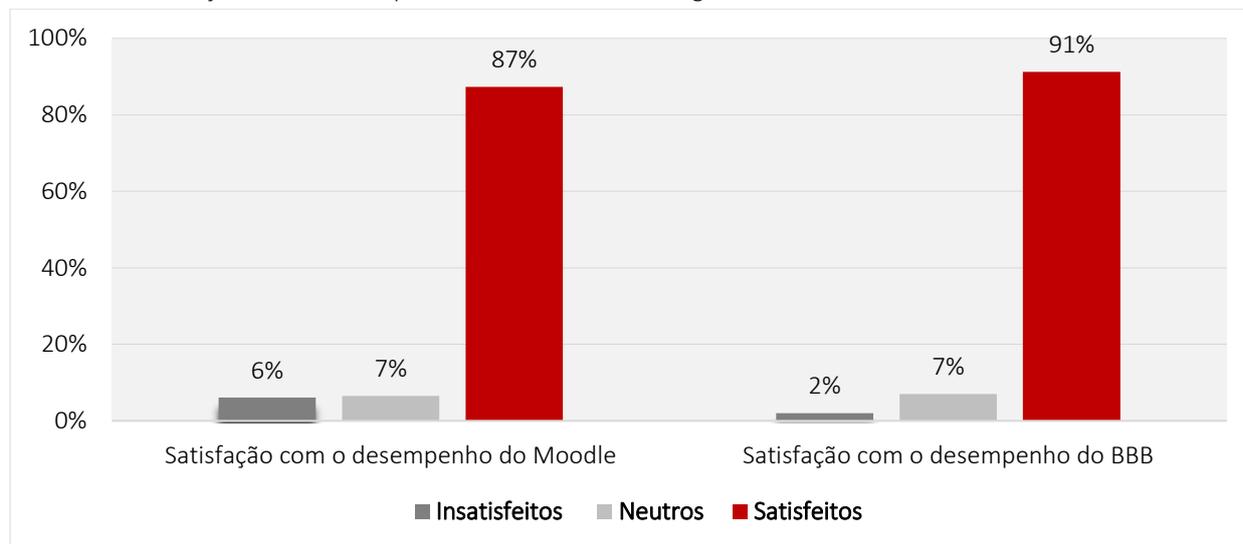


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.4 Satisfação com o desempenho do Moodle e do BBB

87% dos respondentes estavam satisfeitos com o desempenho do Moodle e 91% satisfeitos com a performance do BBB, como apresentado no Gráfico 18.

**Gráfico 18:** Satisfação com o desempenho dos recursos tecnológicos

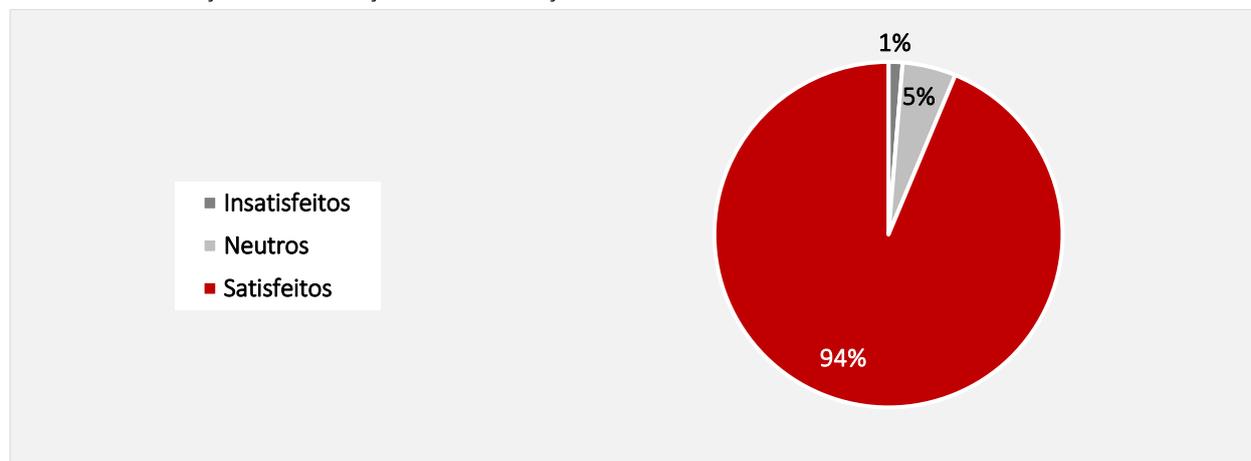


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.5 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

94% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação dos Coordenadores do curso, como apresentado no Gráfico 19.

**Gráfico 19:** Satisfação com a atuação da coordenação do curso



Fonte: Dados da pesquisa

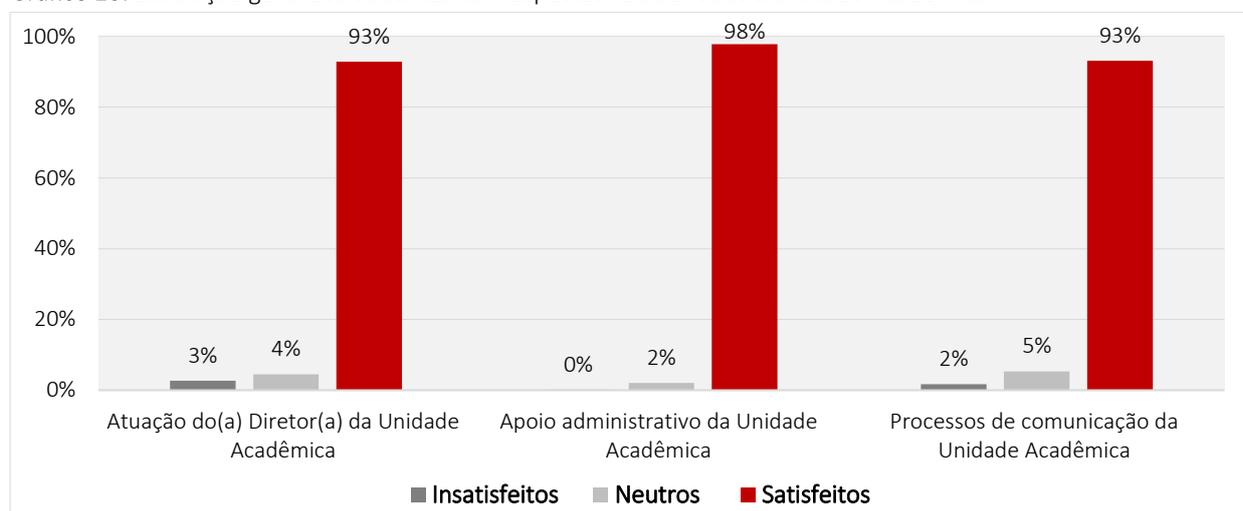
### 3.3 Satisfação com os aspectos comuns a todos os docentes

Independentemente de dar ou não aulas nos cursos de Graduação, todos os participantes avaliaram aspectos relacionados de forma geral às Unidades Acadêmicas, conforme apresentado a seguir.

#### 3.3.1 Satisfação geral dos docentes com aspectos relacionados à Unidade Acadêmica

Em relação à Unidade Acadêmica, 98% dos respondentes estavam satisfeitos com o apoio administrativo recebido e 93% satisfeitos com os processos de comunicação. O percentual de professores satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 93%. O Gráfico 20 apresenta os resultados consolidados.

**Gráfico 20:** Satisfação geral dos docentes com aspectos relacionados à Unidade Acadêmica

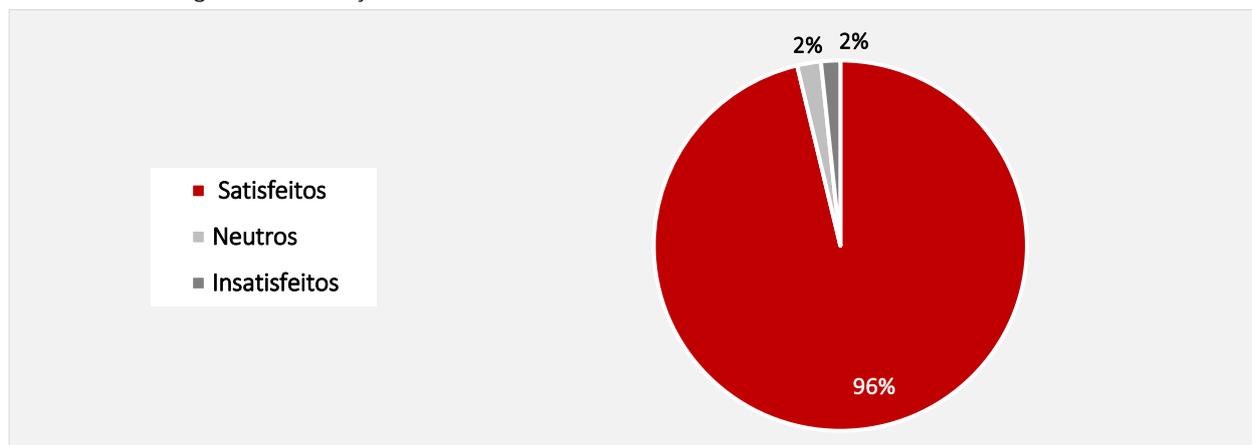


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.3.2 Nível geral de satisfação dos docentes com a UPM

96% dos respondentes estavam satisfeitos com a UPM de forma geral, como apresentado no Gráfico 21. Nas questões abertas, eles elogiaram a Universidade e o respeito aos professores demonstrado pelos Diretores, Coordenadores e Reitoria da UPM.

**Gráfico 21:** Nível geral de satisfação dos docentes com UPM

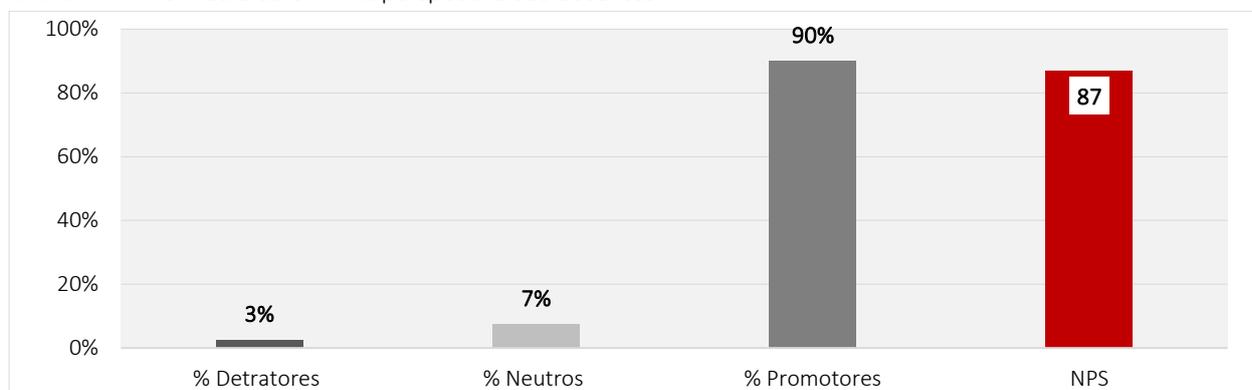


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.3.3 A lealdade dos docentes à UPM

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 22, 90% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos ou familiares (professores promotores da UPM) e, 3%, não indicariam (professores detratores), resultando em um NPS igual a **87**. Ou seja, na perspectiva dos docentes, a UPM é uma universidade em nível de excelência.

**Gráfico 22:** NPS médio da UPM na perspectiva dos docentes



**Fonte:** Dados da pesquisa

O NPS é uma medida de lealdade, conforme a metodologia utilizada. Nas questões abertas, os respondentes elogiaram a UPM e demonstraram orgulho de pertencerem ao corpo docente da Universidade. Os professores detratores, em geral, estavam aborrecidos com questões relacionadas às aulas *on-line* ou outros, como suporte tecnológico.

#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação geral dos docentes da UPM no segundo semestre de 2021, que aconteceu em Regime Excepcional por Contingência (REC) devido à pandemia da Covid-19, mas que foi marcado pelo retorno parcial às aulas presenciais a partir de 19 de outubro.

Os resultados apresentados evidenciam um alto nível de satisfação dos docentes respondentes, seja com os processos implantados para o REC, seja com os Coordenadores, Diretores, estrutura de apoio das Unidades Acadêmicas e demais aspectos avaliados.

No caso do REC, este foi o quarto semestre com aulas remotas, estando os processos já consolidados. Em relação à satisfação com os gestores (Coordenadores e Diretores), os docentes fizeram menção ao respeito percebido e apoio recebido durante o período de REC. O mesmo ocorreu com o nível de satisfação com a UPM e o NPS da Universidade na perspectiva dos docentes. As justificativas para a avaliação dos docentes satisfeitos e aqueles que se posicionaram como promotores também enfatizam o respeito e reconhecimento demonstrado pela UPM ao trabalho dos professores, como aconteceu nos semestres anteriores.



## APÊNDICE 1 – Questionário respondido pelos docentes

1. O(a) senhor(a) ministrou aulas em cursos de Graduação Presencial neste semestre?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 29)

### Satisfação Geral no semestre – Graduação Presencial

2. Indique o campus da UPM onde o(a) senhor(a) ministrou a maior parte de suas aulas neste semestre.

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três *campi* da UPM.

3. Indique o curso de graduação presencial da UPM onde o(a) senhor(a) ministrou a maior quantidade de suas aulas neste semestre.

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

4. Indique os aplicativos de comunicação utilizados pelo(a) senhor(a) nas aulas e encontros *on-line* (ao vivo) neste semestre:

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- BBB;
- GOOGLE Hangouts;
- Microsoft TEAMS;
- SKYPE;
- WebEx Meetings;
- ZOOM Meetings;
- Outros.

5. Selecione os instrumentos de avaliação que o(a) senhor(a) utilizou com suas turmas:

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Provas;
- Projetos;
- Portfólio;
- Relatórios;
- Seminários;
- Participação em atividades síncronas;
- Participação em atividades assíncronas no ambiente virtual de aprendizagem;
- Outros.

6. Se na questão 5 o(a) senhor(a) indicou a opção “Outros”, por favor, informe quais instrumentos de avaliação.

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

7. Caso tenha dado aulas práticas presenciais no campus ANTES de 19 de outubro de 2021, por favor, avalie a efetividade dessas aulas em relação à aprendizagem dos alunos:

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Ir ao campus foi muito importante para a consolidação da aprendizagem dos meus alunos;
- Ir ao campus foi importante para a consolidação da aprendizagem dos meus alunos, mas não decisivo;
- Ir ao campus foi irrelevante para a consolidação da aprendizagem dos meus alunos.

8. Caso tenha ministrado aulas presenciais no campus com transmissão síncrona (a partir de 19 de outubro), por favor, indique como foi, em média, o comparecimento dos alunos nas salas de aula:

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- De 0 a 10% dos alunos que poderiam comparecer;
- De 11 a 30% dos alunos que poderiam comparecer;
- De 31 a 50% dos alunos que poderiam comparecer;
- Mais de 50% dos que poderiam comparecer.



9. Por favor, informe o quanto o(a) senhor(a) concorda com as afirmações a seguir (deixe em branco se não ministrou aulas presencialmente):

Tipo de questão: múltipla escolha (Discordo, Concordo Parcialmente, Concordo Totalmente). Resposta opcional.

- Durante as aulas no campus, os alunos que compareceram presencialmente tiveram um bom nível de interatividade comigo;
- Durante as aulas no campus, os alunos que acompanharam remotamente tiveram um bom nível de interatividade comigo.

10. Caso tenha ministrado aulas presenciais no campus, qual o seu nível de satisfação com as normas sanitárias implantadas para a proteção de alunos e professores em relação à pandemia da Covid-19?

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

11. Caso queira, faça comentários sobre as normas sanitárias implantadas no campus.

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

12. Avalie seu nível de satisfação com a capacitação recebida para a implantação das Aulas Presenciais Transmitidas via Plataformas *on-line*.

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

13. Caso queira, comente suas respostas sobre a capacitação recebida.

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

14. O(a) senhor(a) utilizou salas de aula equipadas com modelos de câmeras inteligentes Polycom (modelo pedestal)? Se sim, avalie seu nível de satisfação com esta modalidade de câmera para a transmissão *on-line* das aulas presenciais. Se não utilizou, deixe em branco.

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

15. O(a) senhor(a) utilizou salas de aula equipadas com modelos de câmeras Webcam? Se sim, avalie seu nível de satisfação com esta modalidade de câmera para a transmissão *on-line* das aulas presenciais. Se não utilizou, deixe em branco.

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

16. Caso queira, comente suas respostas sobre as câmeras utilizadas.

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

Por favor, informe o quanto você concorda com as afirmações a seguir:

17. Recebi todas as informações necessárias sobre a implantação das aulas presenciais com transmissão síncrona.

Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

18. Estou satisfeito(a) com as diretrizes gerais publicadas pela UPM neste semestre.

Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

19. Necessitei de suporte para utilizar os recursos tecnológicos.

Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

20. Tive dificuldades de conectividade (rede internet) para realizar as atividades *on-line* FORA do campus neste semestre.

Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.



21. Tive dificuldades de conectividade (rede internet) para realizar as atividades *on-line* NO campus neste semestre. Deixe em branco se você não ministrou aulas no campus neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
22. Estou satisfeito(a) com o suporte que recebi do help desk da UPM neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
23. Estou satisfeito(a) com a performance do Moodle neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
24. Estou satisfeito(a) com a performance do BBB neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
25. Meus alunos demonstraram ter alcançado um bom nível de aprendizagem dos conteúdos programáticos que propus.  
Tipo de questão: escala de 1 a 4, ancorada, sendo 1= Discordo totalmente e 4 =Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
26. Estou totalmente satisfeito(a) com a atuação da coordenação do curso neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória.
27. Caso queira, faça comentários sobre a atuação da coordenação do curso.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
28. O(a) senhor(a) gostaria de fazer recomendações para uma eventual continuidade das aulas presenciais no campus com transmissão síncrona no próximo semestre?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

#### Cursos na Modalidade a Distância

29. O(a) senhor(a) ministrou aulas em cursos de Graduação na modalidade a distância (EaD) neste semestre?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.  
- Sim  
- Não (Ir para a pergunta 43)

#### Satisfação Geral no semestre – Graduação em EaD

30. Por favor, indique os cursos de Graduação em EaD nos quais atuou.  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome do Curso.
31. Avalie seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (vídeo, aulas, atividades, textos, fóruns, etc.).  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Muito Insatisfeito(a) e 10=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
32. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre o ambiente virtual de aprendizagem.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
33. 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.



34. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre o acervo da biblioteca virtual.**  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
35. **Por favor, informe o quanto o(a) senhor(a) concorda com as afirmações a seguir.**  
Tipo de questão: escala de 1 a 3 (Discordo, Concordo Parcialmente, Concordo Totalmente). Resposta obrigatória.
- Durante os encontros síncronos existe um bom nível de interatividade dos alunos comigo;
  - Durante os encontros síncronos existe um bom nível de interatividade entre os alunos.
36. **Qual o percentual médio de participação dos alunos nos encontros síncronos?**  
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
- Menos de 25% dos alunos
  - Entre 26% e 50% dos alunos
  - Mais de 50% dos alunos
37. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre os encontros síncronos.**  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
38. **Por favor, indique seu nível de satisfação com o desempenho do Moodle.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
39. **Por favor, indique seu nível de satisfação com o desempenho do BBB.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
40. **Caso queira, faça comentários sobre o desempenho do Moodle e do BBB.**  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
41. **Indique seu nível de satisfação com a atuação do(a) coordenador(a) do curso.**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
42. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a atuação da coordenação do curso.**  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.

#### **Avalie sua satisfação geral em relação à sua Unidade Acadêmica e à UPM**

43. **Qual seu nível de satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) de sua Unidade Acadêmica neste semestre?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
44. **Qual seu nível de satisfação com o apoio administrativo de sua Unidade Acadêmica neste semestre?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
45. **Qual seu nível de satisfação com os processos de comunicação de sua Unidade Acadêmica neste semestre?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
46. **Caso queira, faça considerações sobre suas respostas acima.**  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
47. **Qual seu nível geral de satisfação com a UPM?**  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Totalmente Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.



**48. Caso queira, faça comentários sobre o que poderia ser melhorado pela UPM.**

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

**49. O(a) senhor(a) recomendaria 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.

**50. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta anterior.**

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