

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE  
GRADUAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA**

**2022 1S**



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

**Superintendente do Centro de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenador Geral dos Cursos de Graduação**

Sérgio Silva Dantas

**Coordenadora de Apoio Acadêmico e Tecnologia Educacional**

Miriam Rodrigues

## Sumário

<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 Perfil dos respondentes .....	8
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	8
3.3 Avaliação dos componentes curriculares.....	11
3.3.1 Contribuição do componente curricular .....	11
3.3.2 Carga horária e bibliografia .....	12
3.3.3 Aderência ao curso.....	12
3.4 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos .....	12
3.4.1 Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos.....	13
3.4.2 Contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos .....	13
3.5 Avaliação dos aspectos relacionados aos Encontros Integradores .....	14
3.5.1 Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros Integradores.....	14
3.5.2 Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores .....	14
3.6 Efetividade da comunicação dos eventos da UPM .....	15
3.7 Tempo dedicado ao curso pelos alunos .....	15
3.8 Avaliação da atuação dos docentes .....	16
3.8.1 Disponibilidade e feedback.....	16
3.8.2 Contextualização do componente curricular.....	16
3.8.3 Cumprimento de prazos para lançamento das notas .....	17
3.8.4 Interação professor-alunos.....	17
3.9 Satisfação com a infraestrutura do curso .....	17
3.10 Avaliação dos aspectos relacionados aos Tutores .....	18
3.10.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Tutor e o atendimento de suas .....	18
expectativas .....	18
3.10.2 A frequência dos contatos do Tutor com os alunos.....	19
3.10.3 Satisfação com a atuação do Tutor.....	20
3.11 Avaliação dos aspectos relacionados ao Coordenador do Polo .....	20
3.11.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Coordenador do Polo e o .....	21
atendimento de suas expectativas .....	21
3.11.2 Meios de comunicação utilizados pelo Coordenador do Polo .....	22
3.11.3 Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo .....	23
3.12 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos .....	23
3.13 Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria .....	23
3.14 Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso .....	24
3.15 Satisfação geral com o curso.....	24
3.15.1 Sugestões de modificações nos cursos.....	25
3.16 A lealdade dos alunos à UPM.....	25
<b>4. Considerações finais</b> .....	27
<b>APÊNDICE I – Questionário da avaliação dos alunos dos cursos de Graduação em EaD – 1S 2022</b> .....	28
<b>APÊNDICE II – Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores</b> .....	34

## Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica.....	7
Tabela 2: Categorias das sugestões dos alunos para modificação nos cursos .....	25
Tabela 3: Categorias das justificativas de respondentes detratores, neutros e promotores.....	26

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	7
Gráfico 2: Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino .....	8
Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária .....	8
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes quando da coleta de dados.....	9
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso.....	9
Gráfico 6: O quanto “ser mackenzista” facilitou a entrada no mercado de trabalho .....	10
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional .....	10
Gráfico 8: Renda mensal bruta dos respondentes.....	11
Gráfico 9: Contribuição do componente curricular .....	11
Gráfico 10: Avaliação da carga horária e bibliografia do componente curricular .....	12
Gráfico 11: Aderência dos componentes curriculares ao curso .....	12
Gráfico 12: Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos .....	13
Gráfico 13: Contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos .....	13
Gráfico 14: Avaliação da satisfação dos alunos com os Encontros Integradores.....	14
Gráfico 15: Principais motivos que levaram os alunos a faltar nos Encontros Integradores .....	14
Gráfico 16: Efetividade do envio de informação sobre cursos e atividades <i>on-line</i> oferecidos pela UPM .	15
Gráfico 17: Quantidade de horas diárias dedicadas ao curso.....	15
Gráfico 18: Disponibilidade para responder perguntas e dar <i>feedback</i> aos alunos.....	16
Gráfico 19: Contextualização do componente curricular .....	16
Gráfico 20: Cumprimento de prazos para o lançamento de notas .....	17
Gráfico 21: Interação professor-alunos .....	17
Gráfico 22: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual.....	18
Gráfico 23: Percentual de respondentes que entraram em contato com o Tutor .....	18
Gráfico 24: Motivos que levaram o aluno a entrar em contato com o Tutor .....	19
Gráfico 25: Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Tutor).....	19
Gráfico 26: Frequência de contatos do Tutor com os alunos durante o semestre.....	20
Gráfico 27: Satisfação com a atuação do Tutor .....	20
Gráfico 28: Percentual de alunos que conheciam/não conheciam o Coordenador do Polo .....	21
Gráfico 29: Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Coordenador do Polo.....	21
Gráfico 30: Tempo decorrido para alguma resposta do Coordenador do Polo .....	22
Gráfico 31: Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Coordenador) .....	22
Gráfico 32: Principais meios de comunicação utilizado pelo Coordenador do Polo .....	22
Gráfico 33: Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo.....	23
Gráfico 34: Satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo .....	23
Gráfico 35: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria.....	24
Gráfico 36: Satisfação geral dos respondentes com o Coordenador do Curso.....	24
Gráfico 37: Satisfação geral dos respondentes com o curso no momento da pesquisa.....	25
Gráfico 38: NPS médio da UPM na perspectiva dos respondentes .....	26

## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao primeiro semestre de 2022.

O relatório está estruturado em quatro capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, o Apêndice I com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados e, o Apêndice II, com as sugestões dos alunos respondentes para assuntos a serem abordados nos Encontros Integradores.

## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar o nível geral de satisfação dos alunos dos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância. Como objetivos específicos a pesquisa buscou identificar:

- I. A satisfação dos discentes com a contribuição dos componentes curriculares para sua formação;
- II. A satisfação dos discentes com a atuação do Tutor e do Coordenador do Polo;
- III. A satisfação dos discentes com as diversas instâncias de atendimento ao aluno;
- IV. A satisfação dos discentes com aspectos relativos aos Polos onde estudavam;
- V. A satisfação dos discentes com a infraestrutura do curso;
- VI. A satisfação dos discentes com o curso e com a atuação do Coordenador do curso;
- VII. A lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **1.581** alunos dos **3.487** que estão matriculados nos cursos de Graduação em EaD, num total de **45%** de adesão (4 pontos percentuais acima do semestre anterior). São pontos a destacar:

- I. 78% dos respondentes indicaram que todos ou a maioria dos componentes curriculares cursados contribuíram para sua formação profissional, e 76%, para a formação pessoal;
- II. 65% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Tutor e, 68%, com a atuação do Coordenador do Polo;
- III. Em relação à satisfação com o atendimento:
  - a) 78% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro;
  - b) 68% estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - c) 82% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- IV. 87% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo;
- V. Em relação à satisfação com a infraestrutura do curso, 66% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, e, 80% estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca virtual;
- VI. 75% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso e, 74%, estavam satisfeitos com a atuação do coordenador do curso;
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 57% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 21% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **36**.

## 2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa faz parte do cronograma semestral do processo de autoavaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM). O desenho do questionário para coleta de dados considerou os objetivos da pesquisa, sendo as perguntas elaboradas pela Coordenadoria Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Pró-Reitora de Graduação (PRGA) e o Centro de Educação a Distância (CEDaD). O questionário contemplava 36 questões fechadas e 10 abertas. 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 Graduação em 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 CGI, em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi 22 de maio a 01 de junho de 2022. O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

Para a análise das respostas das perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica de 0 a 10, foram consideradas três regiões de respostas:

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

Já para a análise das respostas da pergunta 45, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram considerados, 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  $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$ , 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 1.581 alunos dos 3.487 matriculados nos cursos de Graduação em EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

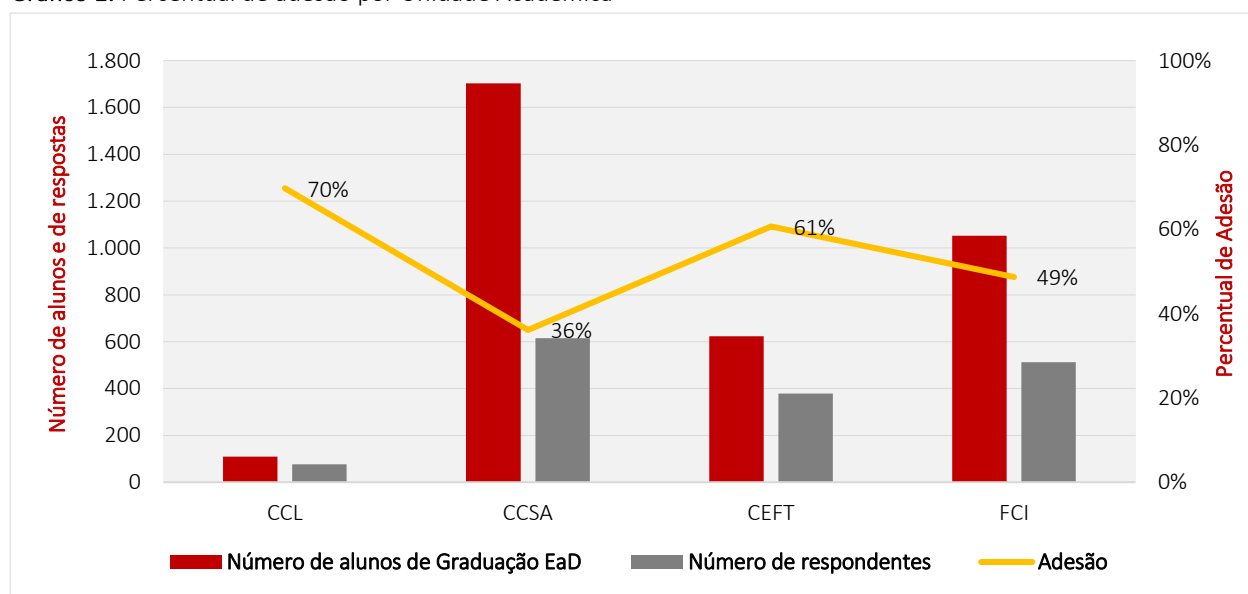
**Tabela 1:** Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Total de alunos matriculados nos cursos de Graduação em EaD	Número de Respostas	% de Adesão
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	109	76	70%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	1.703	615	36%
Centro de Filosofia e Teologia (CEFT)	623	378	61%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	1.052	512	49%
<b>Total</b>	<b>3.487</b>	<b>1.581</b>	<b>45%</b>

**Fonte:** Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

Os resultados indicam um crescimento de 4 pontos percentuais na adesão à pesquisa, em relação ao semestre anterior. As Unidades Acadêmicas com o maior percentual de adesão foram o CCL e o CEFT, com 70% e 61%, respectivamente. O Gráfico 1 ilustra o percentual de adesão por Unidade Acadêmica (UA).

**Gráfico 1:** Percentual de adesão por Unidade Acadêmica



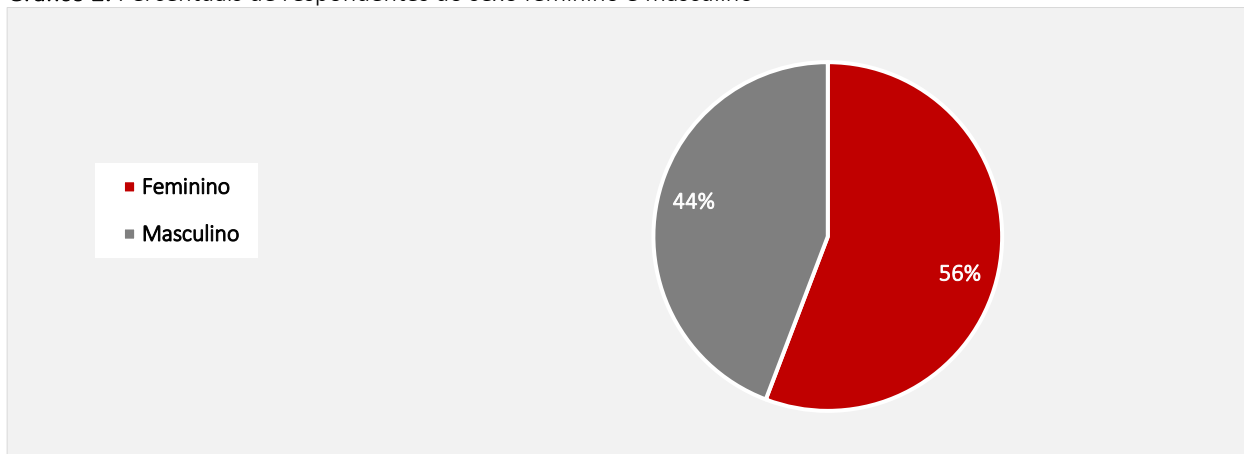
**Fonte:** Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)



### 3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 56% dos alunos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

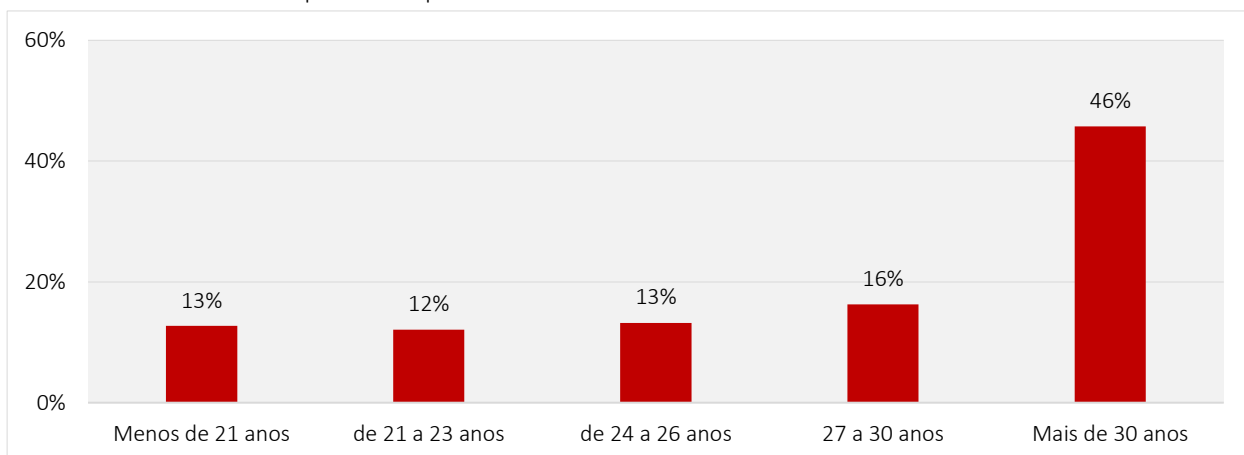
**Gráfico 2:** Percentuais de respondentes do sexo feminino e masculino



**Fonte:** Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 46% dos respondentes tinham mais de 30 anos, sendo a faixa etária com maior número de alunos, como evidenciado no Gráfico 3.

**Gráfico 3:** Percentual de respondentes por faixa etária

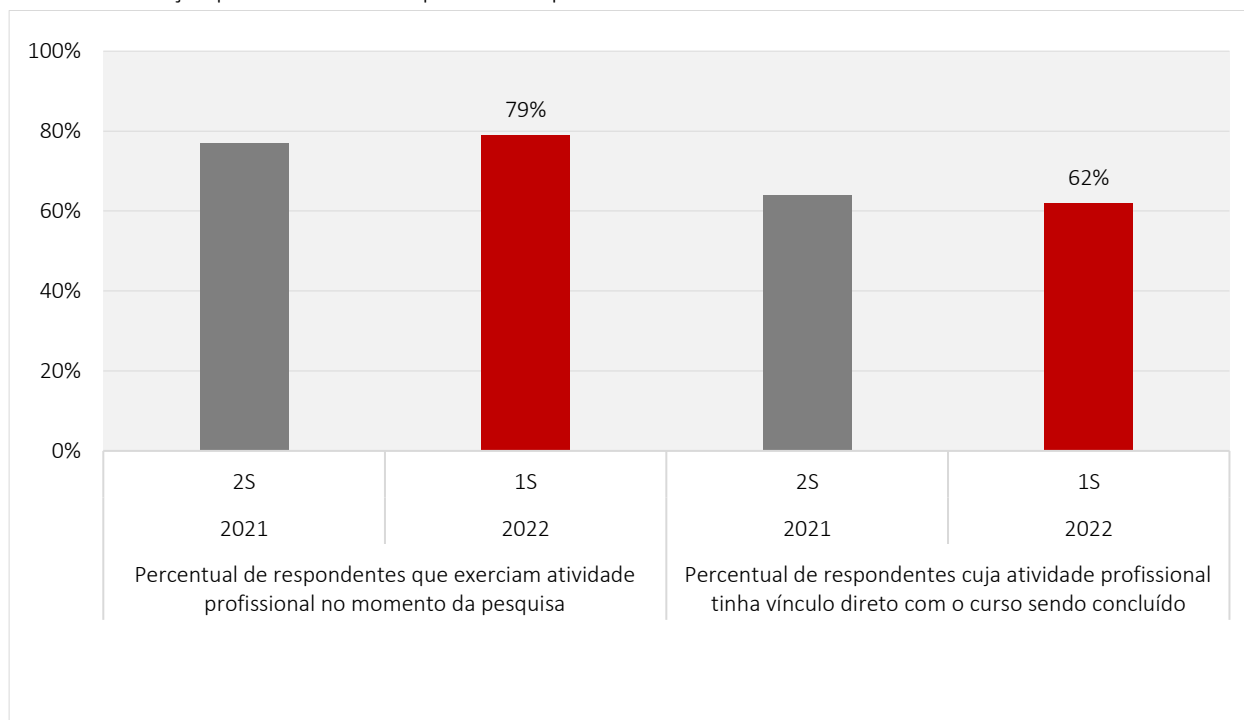


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que 79% dos respondentes exerciam atividade profissional e, entre eles, 64% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4.

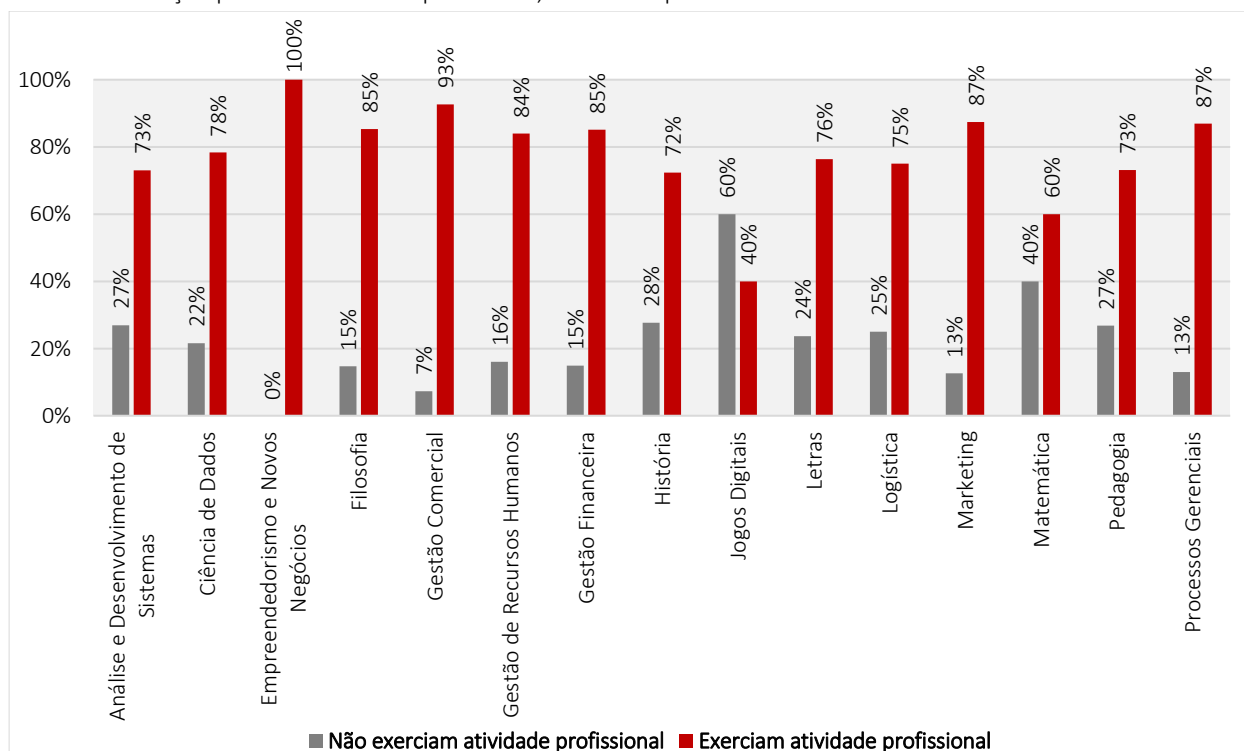
**Gráfico 4:** Situação profissional dos respondentes quando da coleta de dados



Fonte: Dados da pesquisa

Sete cursos apresentaram percentual acima de 80% de respondentes exercendo atividade profissional quando da realização da pesquisa, como pode ser observado no Gráfico 5.

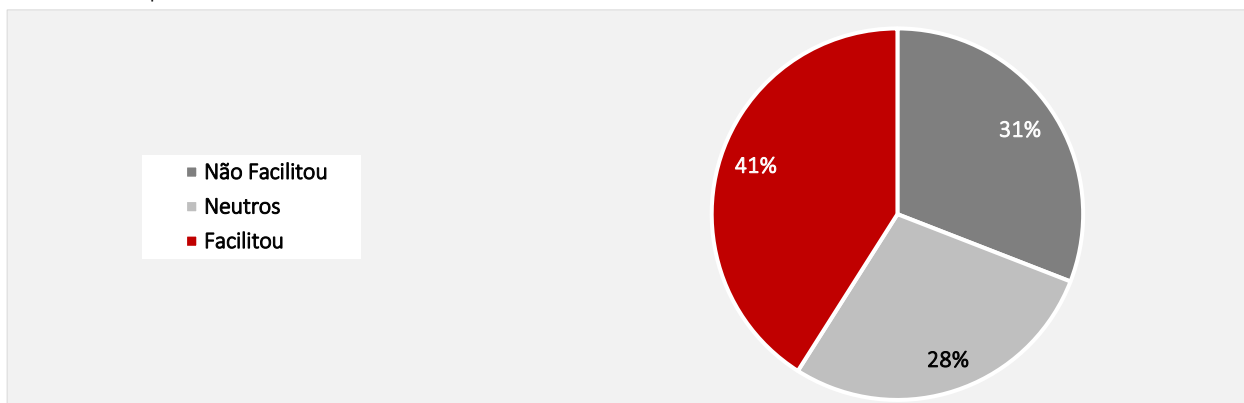
**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes, detalhado por curso



Fonte: Dados da pesquisa

Os alunos avaliaram também se o fato de serem mackenzistas facilitou a entrada no mercado de trabalho. Conforme o Gráfico 6, 41% dos alunos concordaram que ser mackenzista facilitou e 31% discordaram.

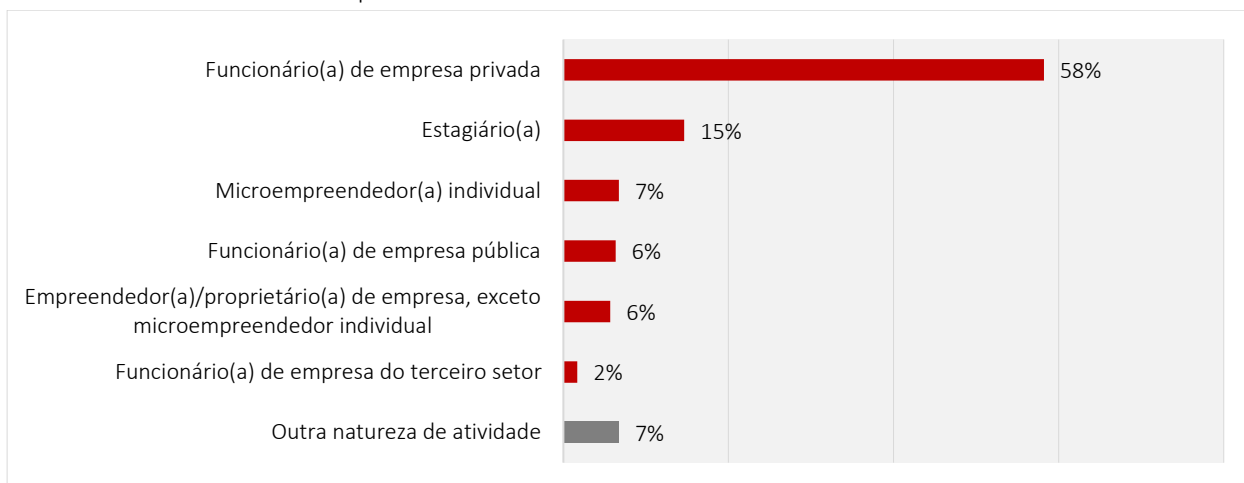
**Gráfico 6:** O quanto “ser mackenzista” facilitou a entrada no mercado de trabalho



**Fonte:** Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 58% dos alunos estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 7.

**Gráfico 7:** Natureza da atividade profissional

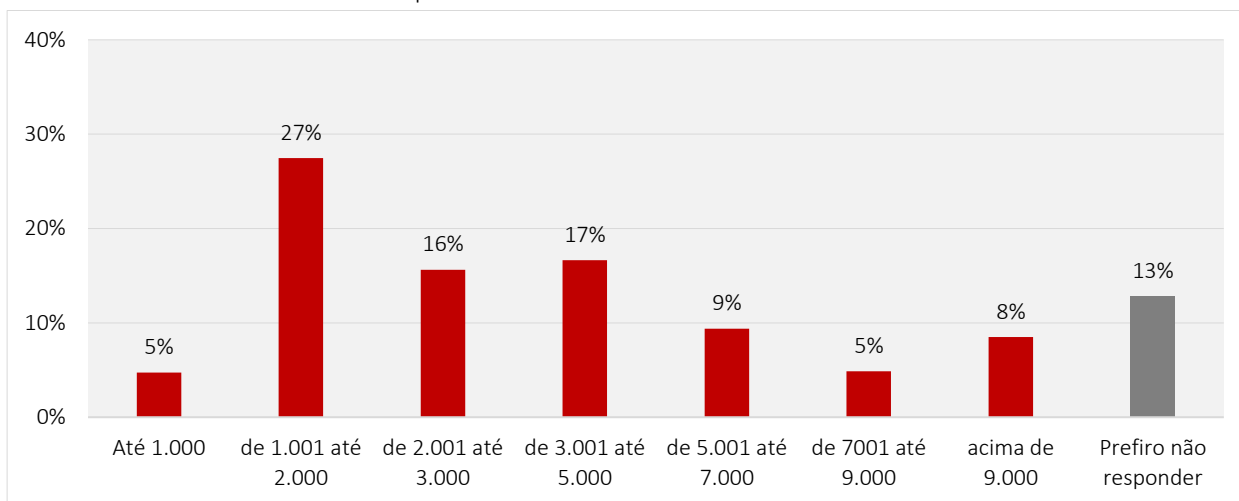


**Fonte:** Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 7 que 6% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresas e 7% microempreendedores individuais, num total de 13% alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, 27% dos respondentes recebiam de R\$ 1.001 a 2.000, e 5%, até R\$ 1.000, conforme apresentado no Gráfico 8.

**Gráfico 8:** Renda mensal bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

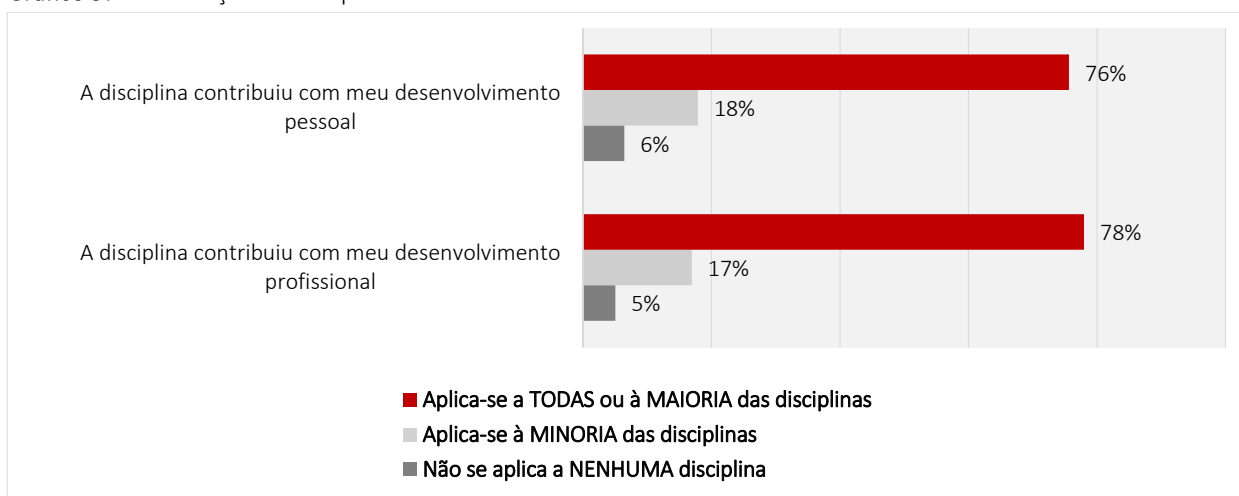
### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares

Foram propostas aos alunos cinco assertivas relacionadas aos componentes curriculares<sup>2</sup> cursados no semestre. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.3.1 Contribuição do componente curricular

76% dos respondentes indicaram que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares cursados contribuíram para seu desenvolvimento pessoal e, 78%, que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares cursados contribuíram para seu desenvolvimento profissional, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Contribuição do componente curricular



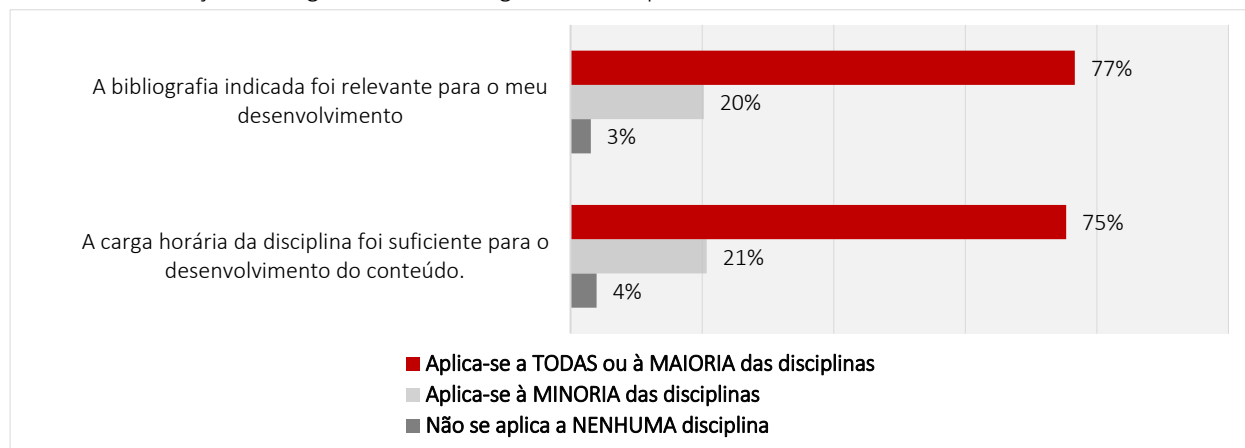
Fonte: Dados da pesquisa

<sup>2</sup> Para facilitar o entendimento dos alunos, o questionário apresentou as assertivas utilizando o termo “disciplina”, em comum acordo com a Pró-Reitoria de Graduação.

### 3.3.2 Carga horária e bibliografia

77% dos respondentes indicaram que a bibliografia de **todos** ou da **maioria** dos componentes curriculares foi relevante para seu desenvolvimento e, 75%, indicaram que a carga horária de **todos** ou da **maioria** dos componentes curriculares cursados foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo proposto, conforme apresentado no Gráfico 10.

**Gráfico 10:** Avaliação da carga horária e bibliografia do componente curricular

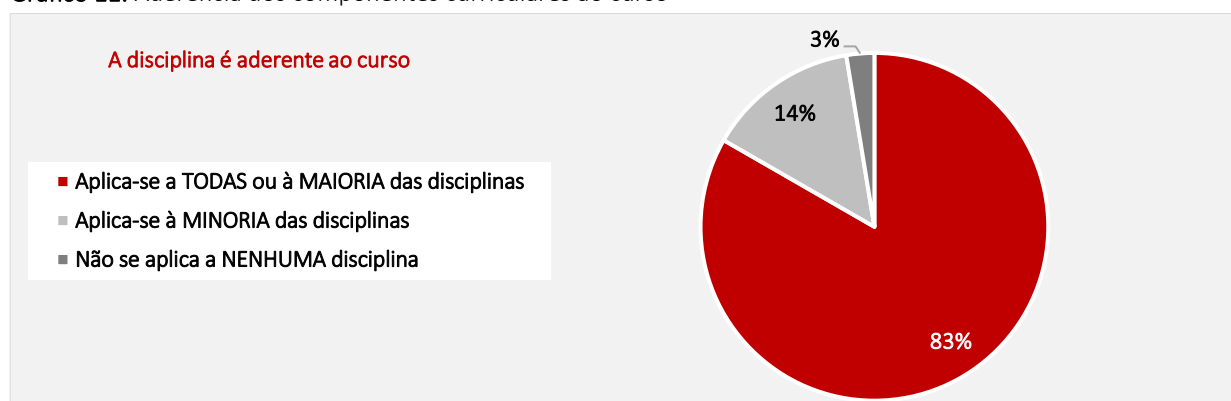


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3.3 Aderência ao curso

83% dos respondentes indicaram que **todos** ou a **maioria** dos componentes curriculares eram aderentes ao curso, conforme apresentado no Gráfico 11.

**Gráfico 11:** Aderência dos componentes curriculares ao curso



Fonte: Dados da pesquisa

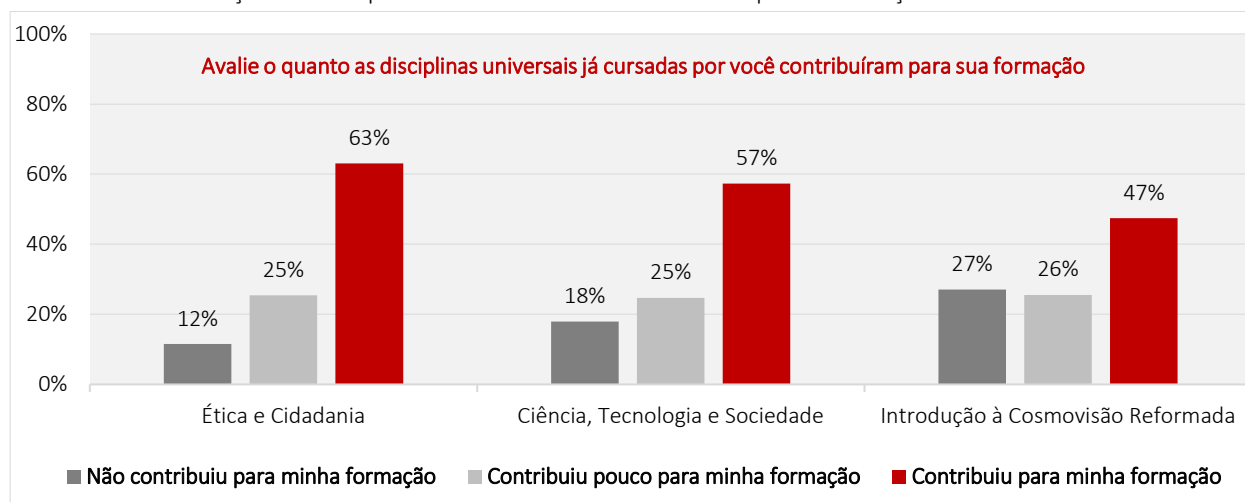
## 3.4 Contribuição dos componentes curriculares universais para a formação dos alunos

Os componentes curriculares universais estão presentes em todos os cursos de Graduação. Nesta apresentação de resultados foram agrupados em componentes universais relacionados à empreendedorismo e componentes curriculares universais confessionais.

### 3.4.1 Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos

63% dos respondentes indicaram que o componente curricular Ética e Cidadania contribuiu para a formação deles, e, 57%, que o componente curricular Ciência, Tecnologia e Sociedade contribuiu. O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 12:** Contribuição dos componentes curriculares confessionais para a formação dos alunos

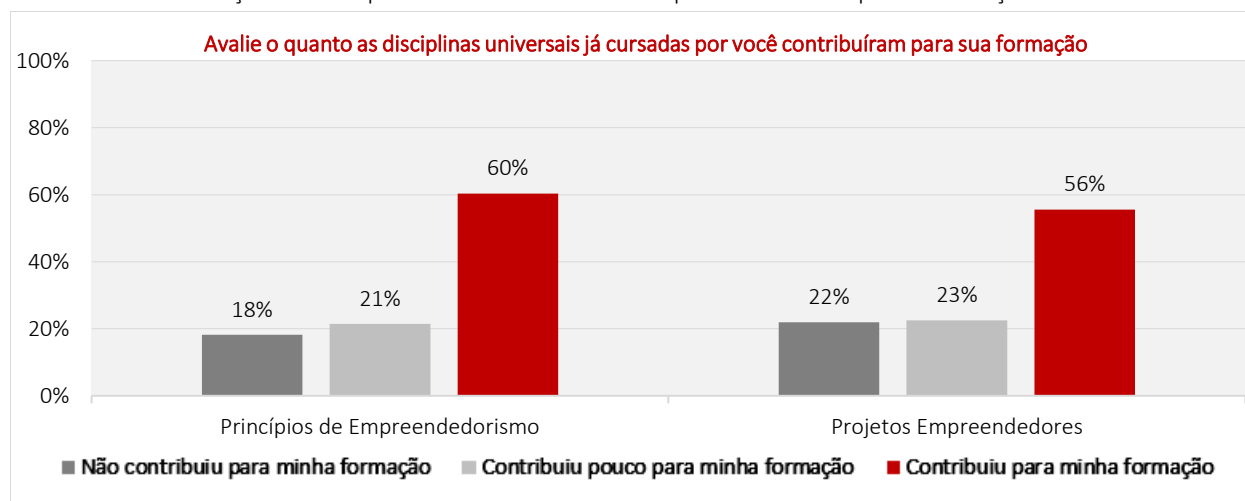


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4.2 Contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos

Em relação à contribuição dos componentes curriculares de empreendedorismo para a formação dos alunos, 60% dos respondentes indicaram que o componente curricular Princípios de Empreendedorismo contribuiu para a sua formação e, 56%, indicaram que o componente curricular Projetos Empreendedores contribuiu. O Gráfico 13 apresenta os resultados encontrados.

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

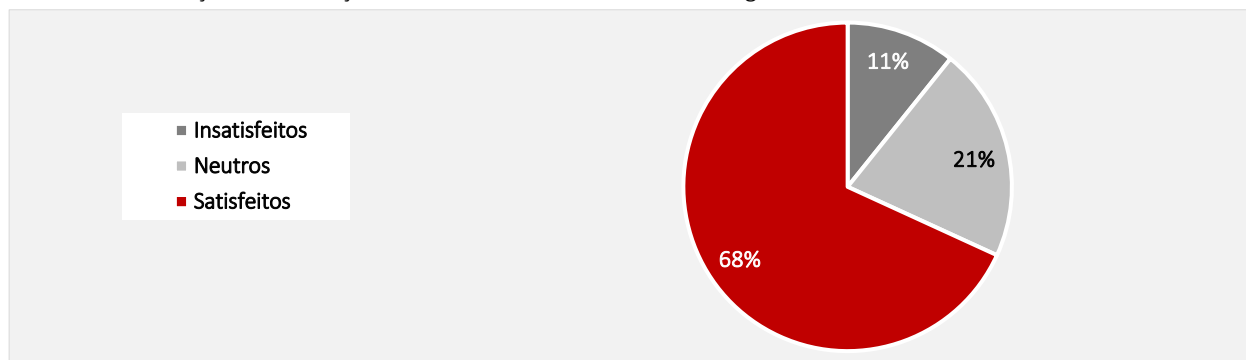


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Avaliação dos aspectos relacionados aos Encontros Integradores

A pergunta sobre a satisfação com os Encontros Integradores era opcional, para ser respondida por alunos que tivessem participado dos encontros no primeiro semestre de 2022. Houve 1.291 respostas, o que indica que 82% dos respondentes participaram de pelo menos um encontro. Dentre estes, 68% estavam satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

**Gráfico 14:** Avaliação da satisfação dos alunos com os Encontros Integradores

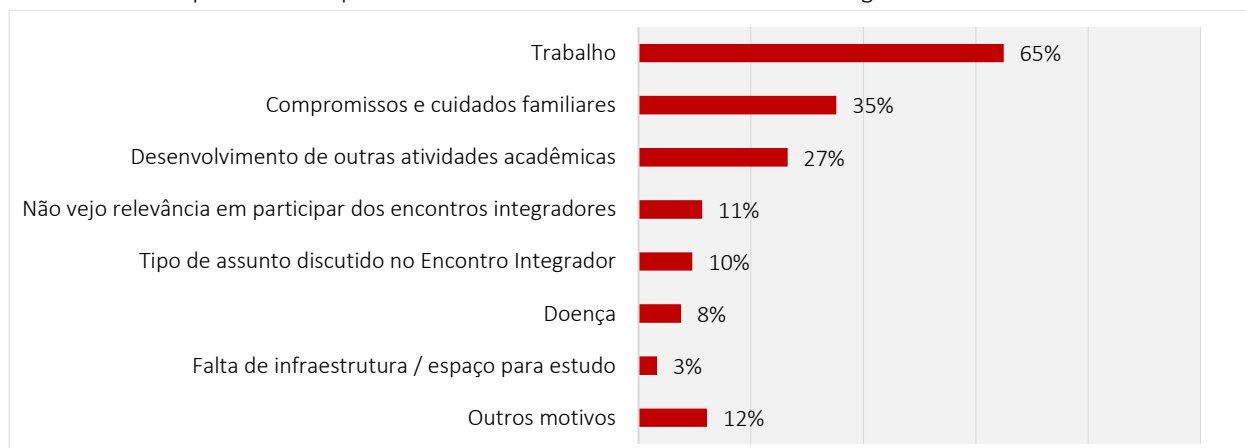


**Fonte:** Dados da pesquisa

#### 3.5.1 Principais motivos que levaram o aluno a faltar nos Encontros Integradores

Entre os motivos que levaram os respondentes a faltar em algum Encontro Integrador, o trabalho dos alunos foi o mais indicado, com 65%, seguido pelos compromissos e cuidados familiares, com 35%. O Gráfico 15 apresenta os demais resultados.

**Gráfico 15:** Principais motivos que levaram os alunos a faltar nos Encontros Integradores



**Fonte:** Dados da pesquisa

**Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para faltar aos encontros.

#### 3.5.2 Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores

7% dos respondentes fizeram sugestões de temas para futuros Encontros Integradores, num total de 109 sugestões. Dentre esses, 10 respondentes sugeriram incluir palestras com convidados, 9

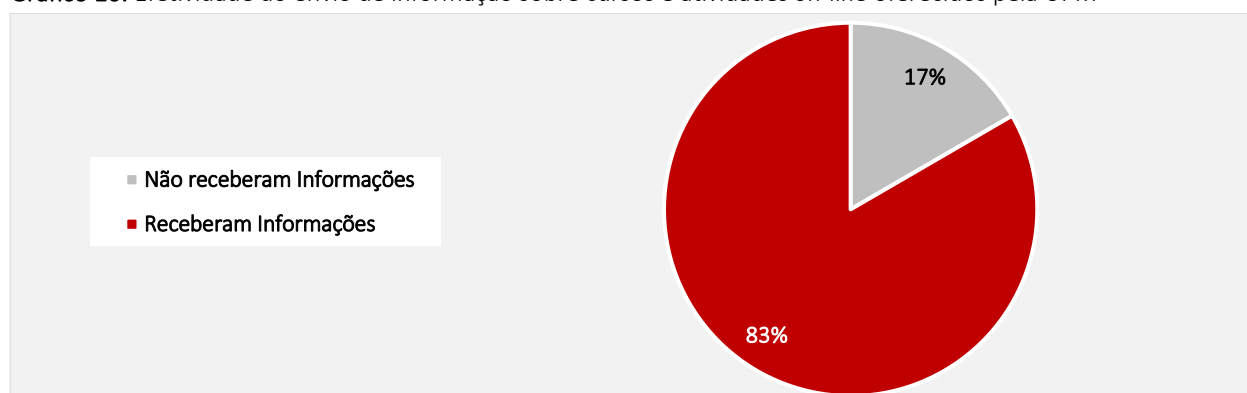
sugeriram abordar questões sobre o mercado de trabalho e 4 sugeriram abordar questões relacionadas à carreira e empregabilidade.

Os demais temas foram sugeridos por apenas um ou dois alunos. A lista completa de assuntos sugeridos para os Encontros Integradores pode ser encontrada no Apêndice II.

### 3.6 Efetividade da comunicação dos eventos da UPM

Foi perguntado aos alunos se eles receberam informações sobre os cursos e as atividades *on-line* oferecidos pela UPM. 83% dos respondentes concordaram que receberam, conforme apresentado no Gráfico 16.

**Gráfico 16:** Efetividade do envio de informação sobre cursos e atividades *on-line* oferecidos pela UPM

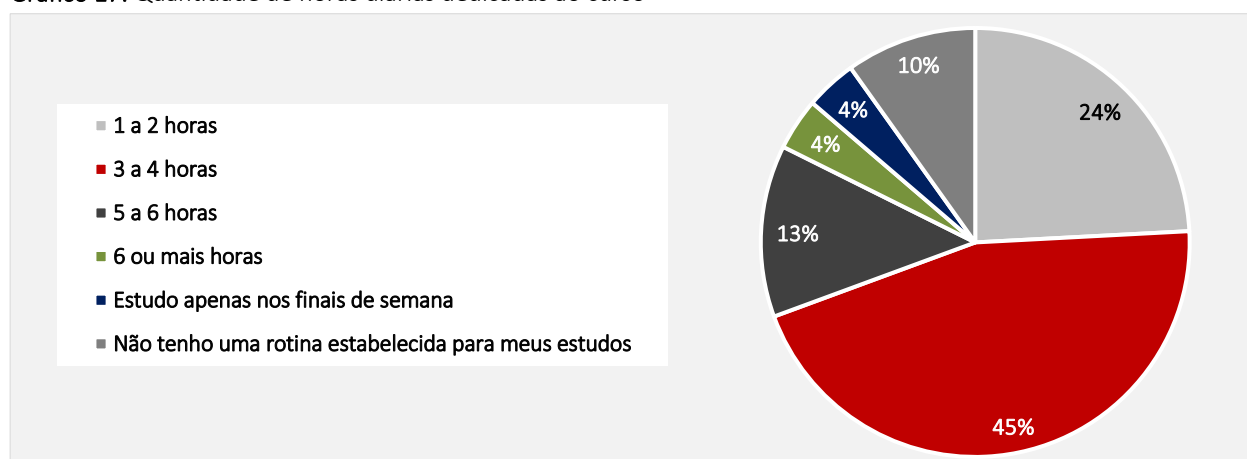


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Tempo dedicado ao curso pelos alunos

Em relação à quantidade de horas dedicadas diariamente ao curso, 10% dos respondentes indicaram que não tinham uma rotina estabelecida de estudos e 4% indicaram estudar apenas aos finais de semana. Entre aqueles que indicaram dedicação diária ao curso, 45% estudavam de 3 a 4 horas por dia e outros 24%, de 1 a 2 horas, conforme apresentado no Gráfico 17.

**Gráfico 17:** Quantidade de horas diárias dedicadas ao curso



Fonte: Dados da pesquisa



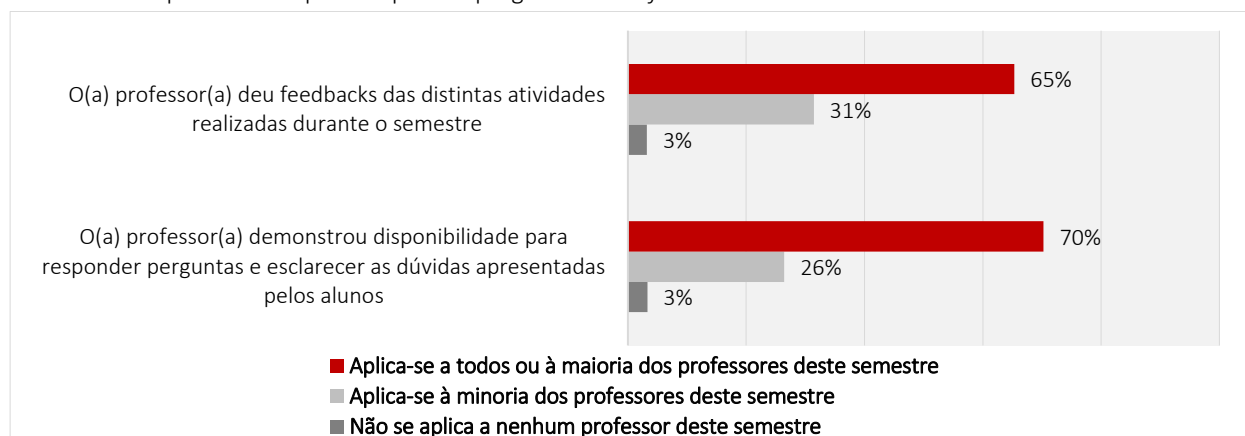
### 3.8 Avaliação da atuação dos docentes

O questionário continha seis questões relacionadas à atuação dos professores durante o primeiro semestre de 2022. Os itens a seguir apresentam a avaliação dos alunos.

#### 3.8.1 Disponibilidade e feedback

Conforme apresentado no Gráfico 18, 70% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas, e, 65%, concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores deram *feedback* das atividades realizadas durante o semestre.

**Gráfico 18:** Disponibilidade para responder perguntas e dar *feedback* aos alunos

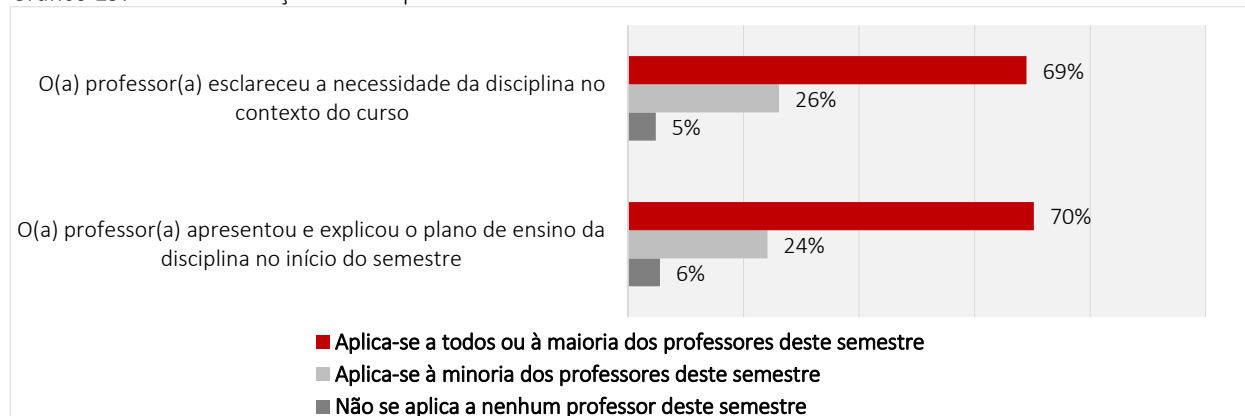


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.8.2 Contextualização do componente curricular

Em relação à contextualização do componente curricular, 70% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores apresentaram o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre e, 69%, concordaram que **todos** ou a **maioria** dos seus professores esclareceram a necessidade da disciplina no contexto do curso. O Gráfico 19 apresenta os resultados.

**Gráfico 19:** Contextualização do componente curricular

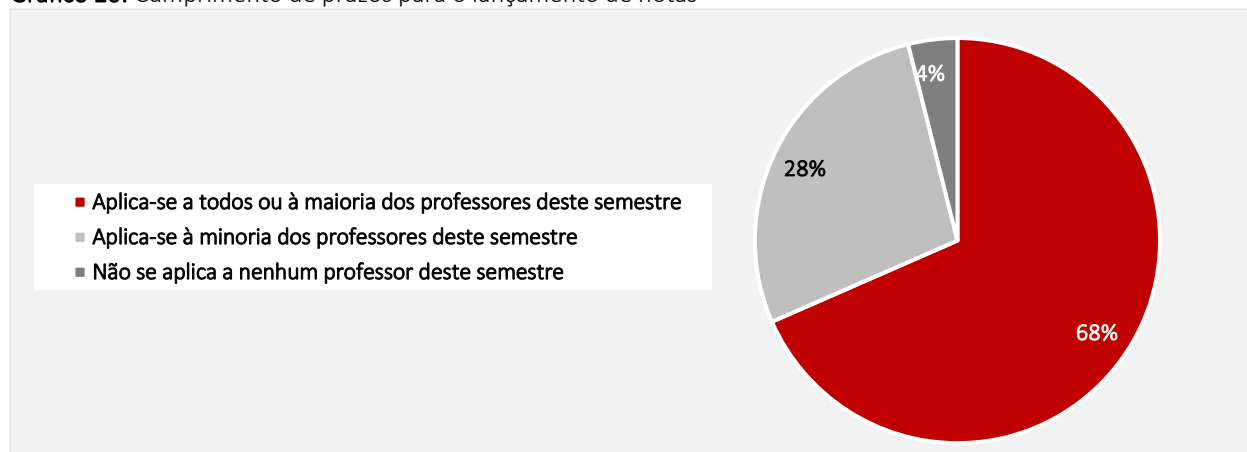


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8.3 Cumprimento de prazos para lançamento das notas

Conforme apresentado no Gráfico 20, 68% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** dos seus professores cumpriram os prazos para o lançamento das notas dos alunos.

Gráfico 20: Cumprimento de prazos para o lançamento de notas

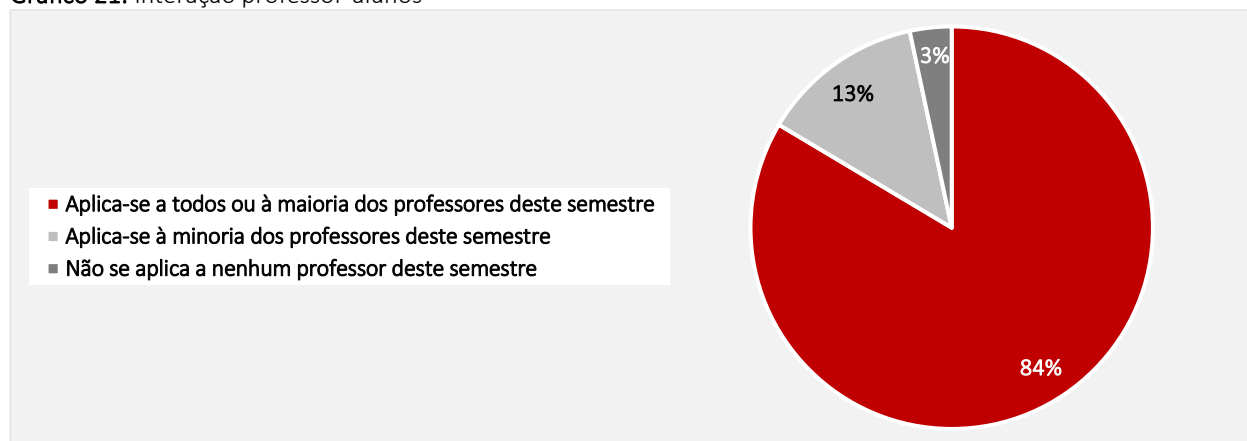


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8.4 Interação professor-alunos

Conforme apresentado no Gráfico 21, 84% dos respondentes concordaram que **todos** ou a **maioria** de seus professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

Gráfico 21: Interação professor-alunos

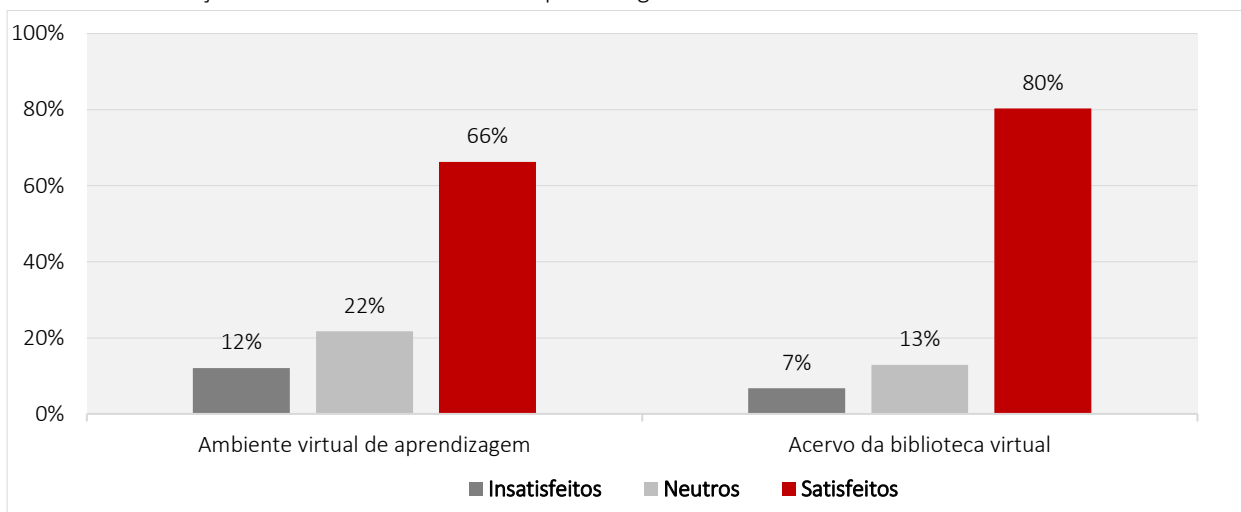


Fonte: Dados da pesquisa

## 3.9 Satisfação com a infraestrutura do curso

O percentual de respondentes satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem foi de 66%, e, de satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, foi de 80%, conforme apresentado no Gráfico 22.

**Gráfico 22:** Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

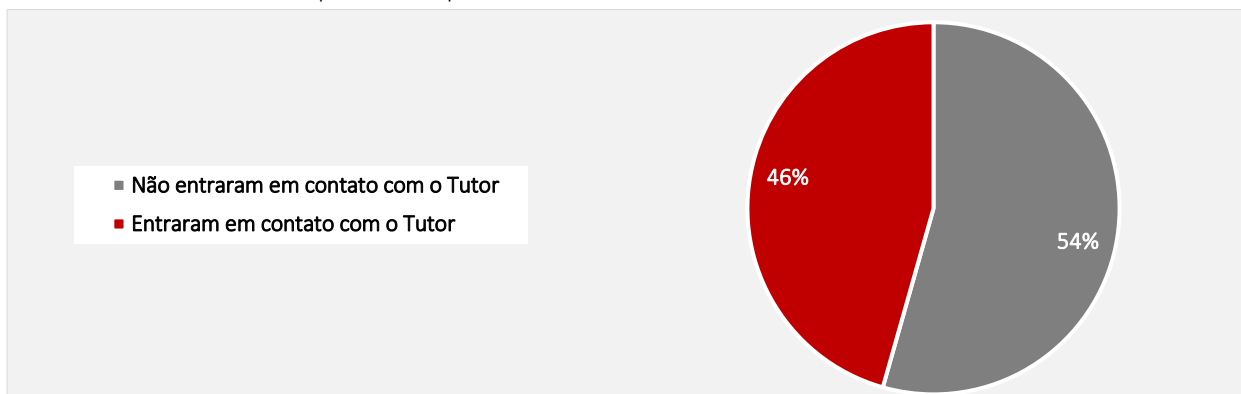


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Avaliação dos aspectos relacionados aos Tutores

Quanto ao relacionamento com seus Tutores, 46% dos respondentes indicaram ter feito algum contato com o Tutor e 54% não fizeram contato, conforme indicado no Gráfico 23.

**Gráfico 23:** Percentual de respondentes que entraram em contato com o Tutor

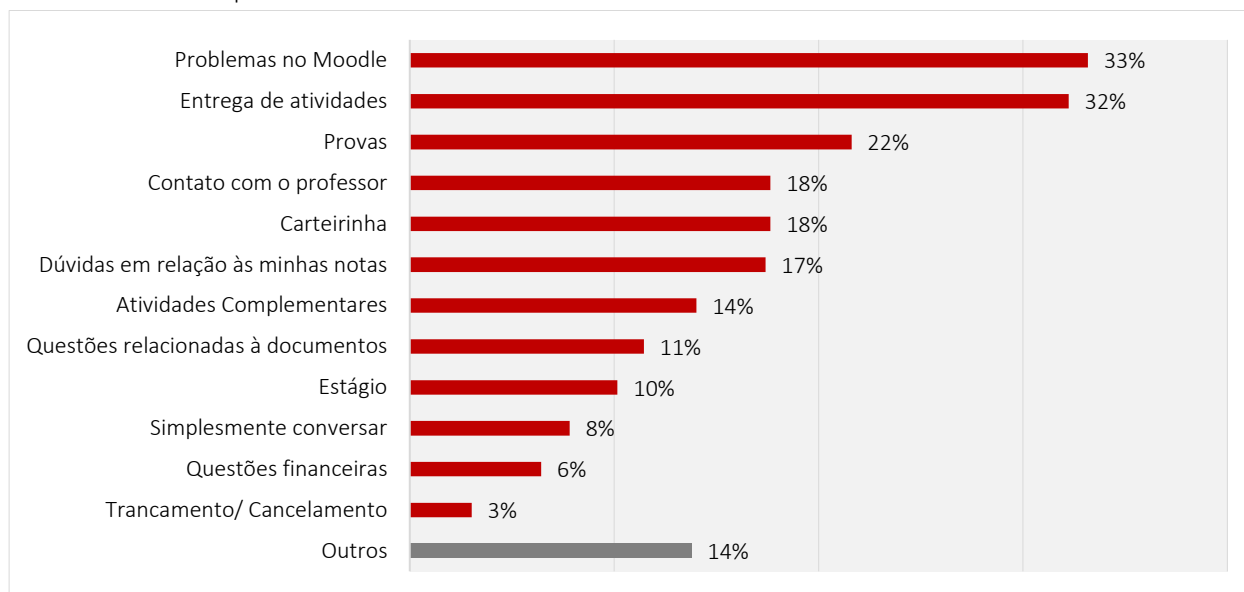


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.10.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Tutor e o atendimento de suas expectativas

Entre os principais motivos que levaram os alunos a entrar em contato com seus Tutores, 33% dos respondentes indicaram que entraram em contato com o Tutor por questões relacionadas à problemas no Moodle, 32% indicaram ter feito contato sobre questões relacionadas à entrega de atividades, e 22%, por questões relacionadas às provas, conforme indicado no Gráfico 24.

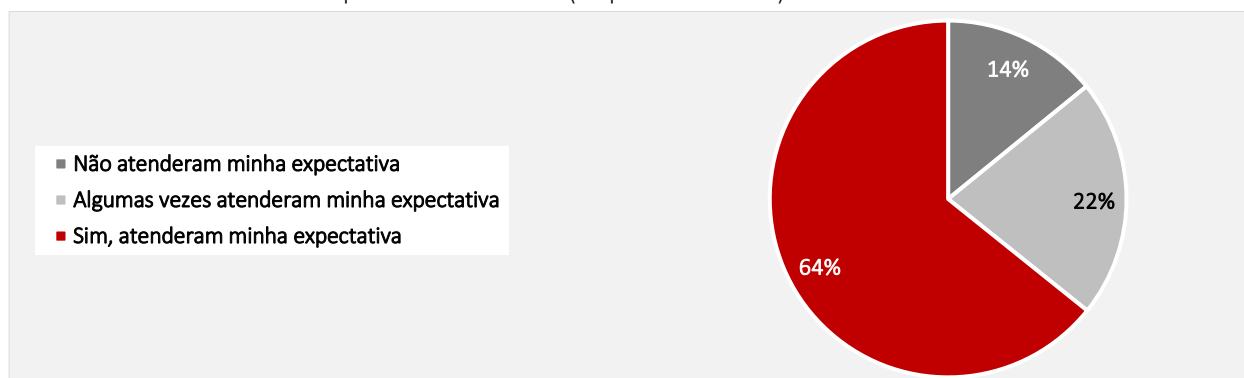
**Gráfico 24:** Motivos que levaram o aluno a entrar em contato com o Tutor



**Fonte:** Dados da pesquisa. **Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para os contatos feitos com o Tutor.

É possível observar no Gráfico 25 que a maioria dos motivos indicados pelos respondentes para entrar em contato com o Tutor estão relacionados com aspectos técnico-administrativos. Apenas 6% dos respondentes fizeram contato para tratar de questões financeiras. Quanto ao atendimento das expectativas dos alunos em relação aos contatos feitos com o Tutor, 64% dos respondentes indicaram que as respostas atenderam suas expectativas, e, 14%, indicaram que as respostas não atenderam a expectativa, como apresentado no Gráfico 25.

**Gráfico 25:** Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Tutor)

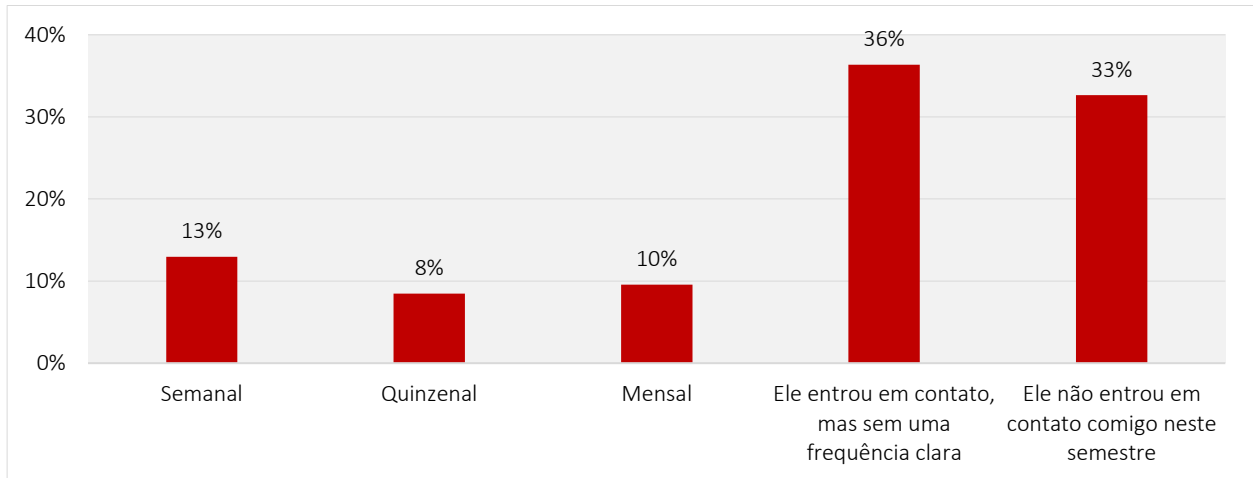


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.10.2 A frequência dos contatos do Tutor com os alunos

Em relação à frequência dos contatos dos Tutores com os alunos, 36% dos respondentes indicaram que os Tutores entraram em contato com eles, mas sem uma frequência definida e, outros 33%, que os Tutores não entraram em contato. Os demais, indicaram que os Tutores fizeram contatos semanais, ou quinzenais ou mensais, conforme indicado no Gráfico 26.

**Gráfico 26:** Frequência de contatos do Tutor com os alunos durante o semestre

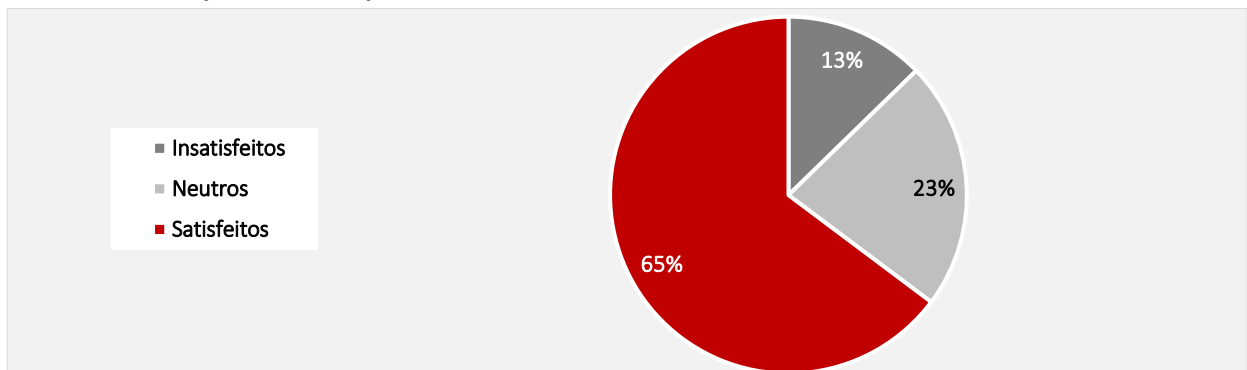


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.10.3 Satisfação com a atuação do Tutor

Conforme apresentado no Gráfico 27, 65% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Tutor e, 13%, insatisfeitos.

**Gráfico 27:** Satisfação com a atuação do Tutor



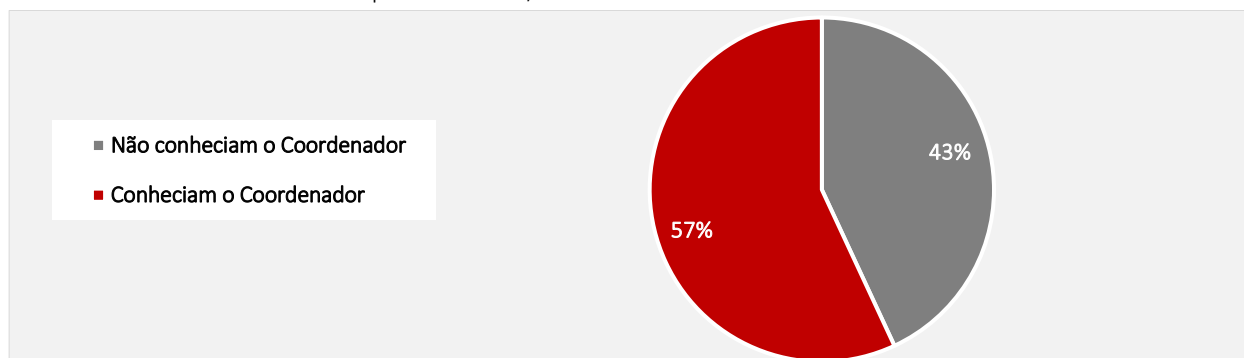
**Fonte:** Dados da pesquisa

5% dos respondentes fizeram comentários sobre a atuação dos tutores, totalizando 78 comentários. Parte desses comentários enfatizaram aspectos relacionados à demora para responder as solicitações dos alunos, ou ausência de respostas. 23 alunos indicaram que não sabiam quem era seu Tutor. Houve também elogios enfatizando características do atendimento de alguns Tutores, como ser prestativo, retornar rapidamente os chamados, entre outros.

### 3.11 Avaliação dos aspectos relacionados ao Coordenador do Polo

57% dos respondentes indicaram que conheciam o Coordenador do Polo onde estavam matriculados, conforme apresentado no Gráfico 28.

**Gráfico 28:** Percentual de alunos que conheciam/não conheciam o Coordenador do Polo

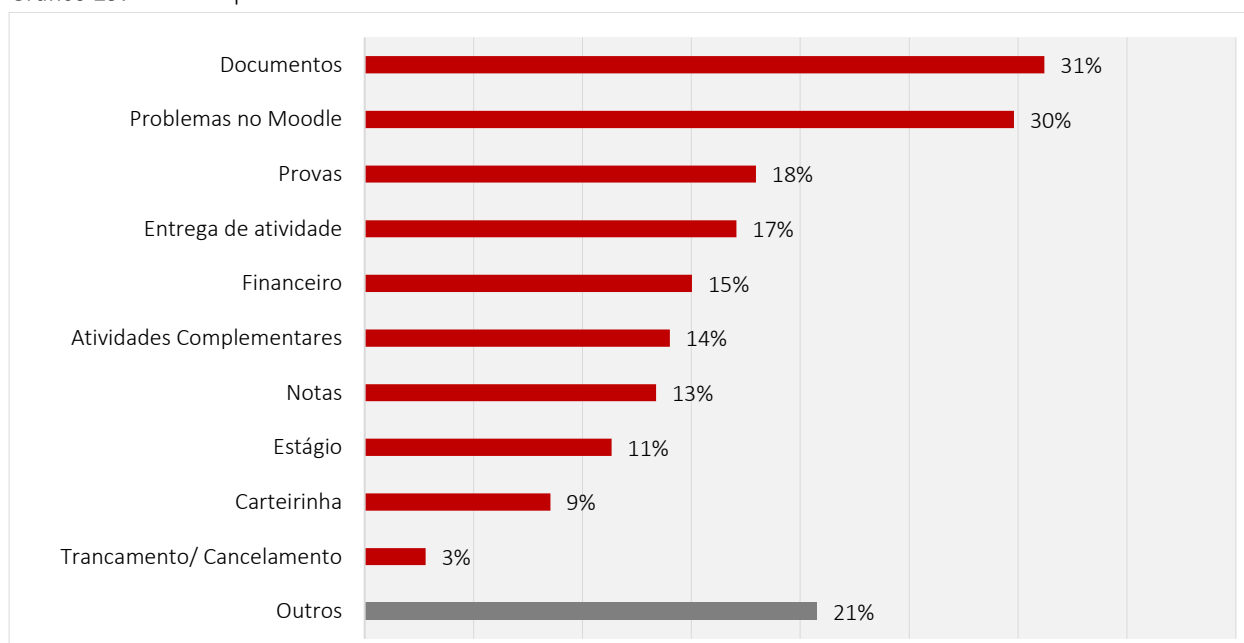


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.11.1 Motivos que levaram os alunos a entrar em contato com o Coordenador do Polo e o atendimento de suas expectativas

50% dos respondentes indicaram que entraram em contato com o Coordenador do Polo durante o semestre. Entre os principais motivos para os contatos, 31% foram relacionados a questões envolvendo documentos do aluno e, 30%, foram relacionados a problemas com o Moodle. O Gráfico 29 apresenta os motivos para contato.

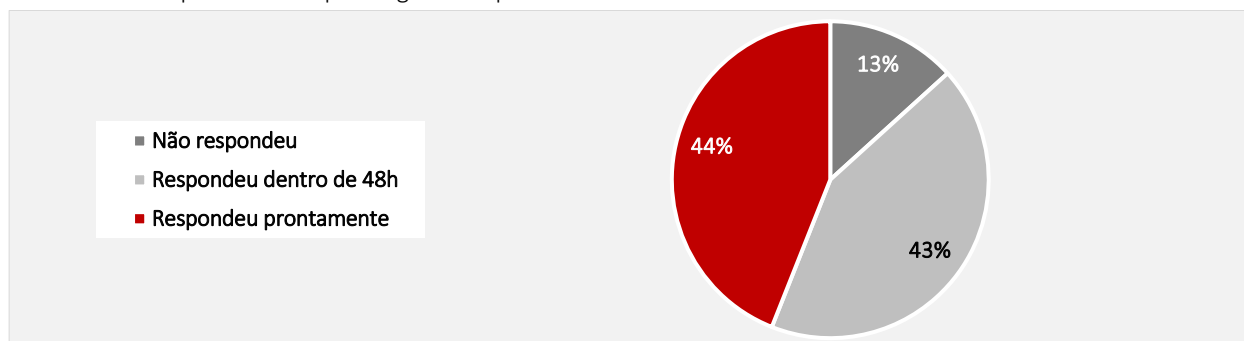
**Gráfico 29:** Motivos que levaram o aluno entrar em contato com o Coordenador do Polo



**Fonte:** Dados da pesquisa. **Nota:** os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um motivo para os contatos feitos com o Coordenador do Polo.

Segundo os respondentes, 44% dos Coordenadores de Polo responderam prontamente ao contato do aluno, 43% responderam dentro de 48 horas e 13% não responderam o contato, conforme apresentado no Gráfico 30.

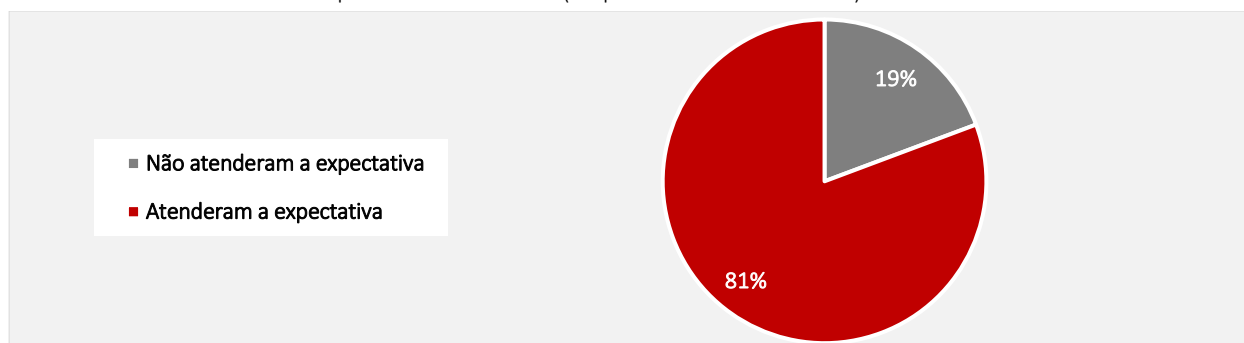
**Gráfico 30:** Tempo decorrido para alguma resposta do Coordenador do Polo



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao atendimento das expectativas dos alunos em relação aos contatos feitos com o Coordenador do Polo, 81% dos respondentes indicaram que as respostas atenderam suas expectativas, como apresentado no Gráfico 31.

**Gráfico 31:** Atendimento da expectativa dos alunos (respostas do Coordenador)

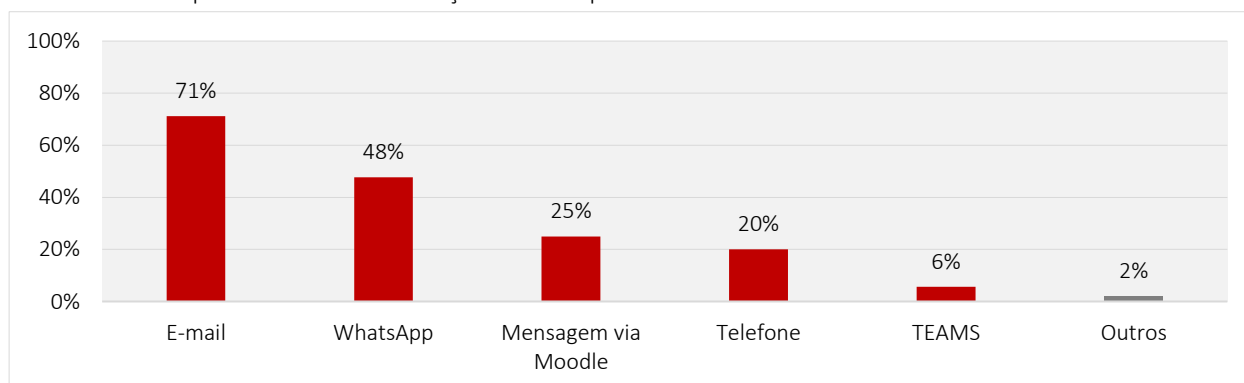


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11.2 Meios de comunicação utilizados pelo Coordenador do Polo

Conforme os respondentes, o *e-mail* foi o meio de comunicação mais utilizado pelo Coordenador do Polo, com 71% de indicações, seguida pela comunicação via WhatsApp, com 48% de indicações, conforme apresentado pelo Gráfico 32.

**Gráfico 32:** Principais meios de comunicação utilizado pelo Coordenador do Polo

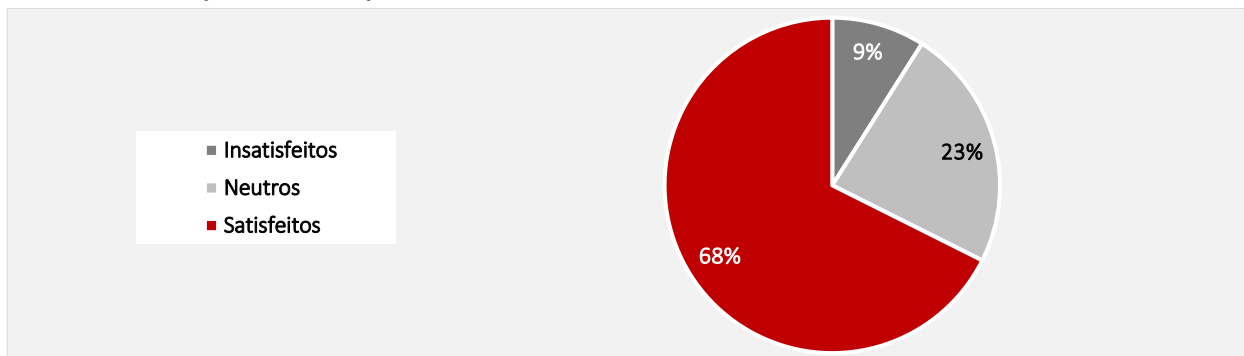


Fonte: Dados da pesquisa. Nota: os percentuais não somam 100% porque os alunos puderam indicar mais de um meio de comunicação utilizado pelo Coordenador do Polo

### 3.11.3 Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo

Conforme apresentado no Gráfico 33, 68% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Polo e 9% insatisfeitos.

**Gráfico 33:** Satisfação com a atuação do Coordenador do Polo



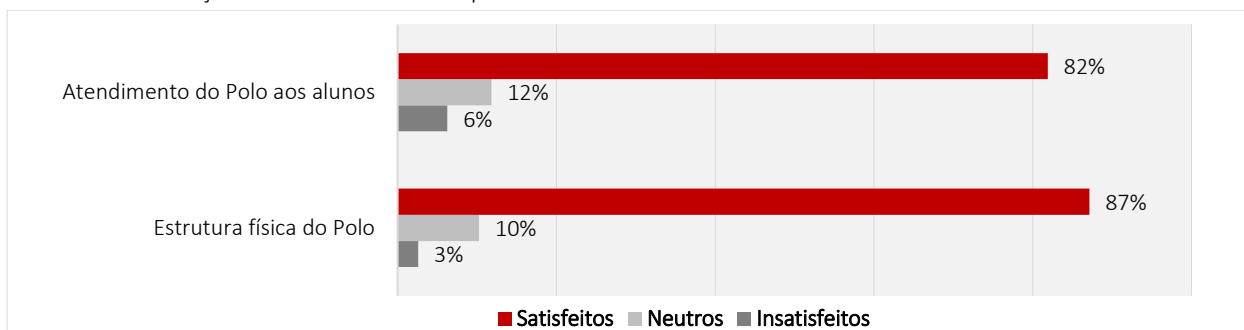
Fonte: Dados da pesquisa

Nas respostas abertas, 7% dos respondentes fizeram comentários sobre a atuação dos Coordenadores de Polo, num total de 104 observações. Alguns alunos mencionaram dificuldades para entrar em contato com o Coordenador ou o tempo necessário para responder ou resolver as demandas dos alunos. Houve também elogios que abordavam as características do atendimento do Coordenador, como atencioso, educado, efetivo, entre outros.

### 3.12 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos

Em relação aos aspectos relacionados ao Polo, 87% dos respondentes estavam satisfeitos com a infraestrutura física e, 82%, satisfeitos com o atendimento prestado aos alunos no Polo. O Gráfico 34 apresenta os resultados encontrados.

**Gráfico 34:** Satisfação dos alunos com os aspectos relativos ao Polo



Fonte: Dados da pesquisa

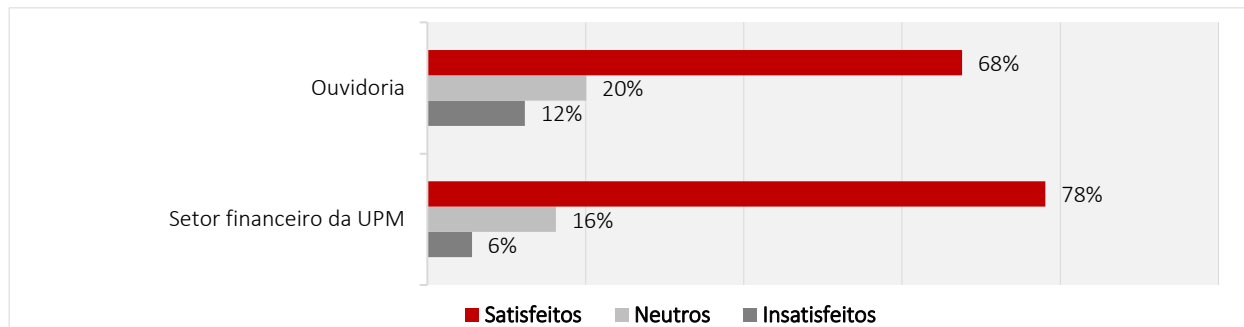
### 3.13 Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

78% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e, 68%, estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria. Destaca-se que apenas 478 respondentes



(30%) avaliaram o atendimento prestado pela Ouvidoria, pois a resposta para a pergunta era opcional, havendo a solicitação para deixar em branco caso o aluno não tivesse usado o atendimento. O Gráfico 35 apresenta os resultados.

**Gráfico 35:** Satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

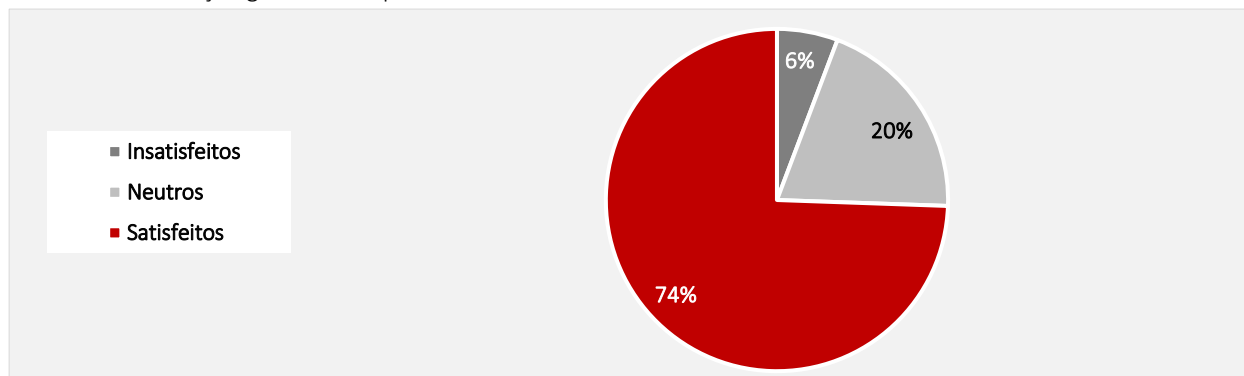


**Fonte:** Dados da pesquisa

### 3.14 Satisfação com a atuação do Coordenador do Curso

74% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do Curso e 6% estavam insatisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 36.

**Gráfico 36:** Satisfação geral dos respondentes com o Coordenador do Curso



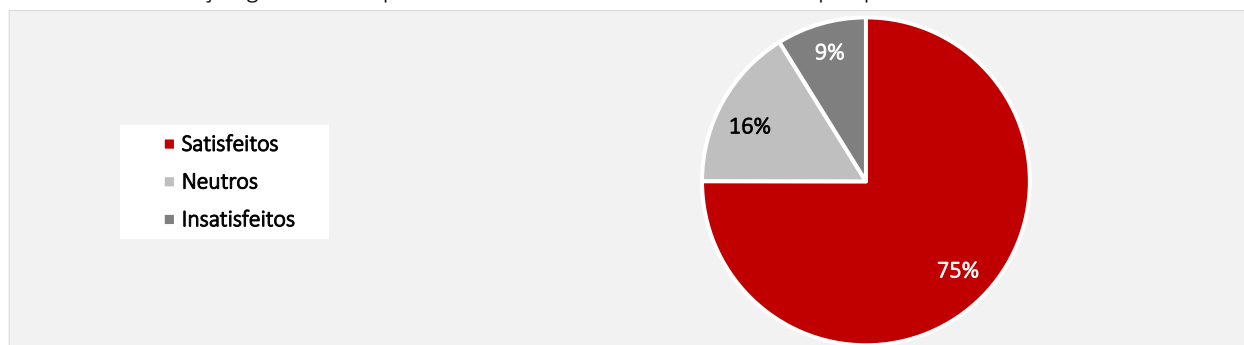
**Fonte:** Dados da pesquisa

Nas questões abertas, 4% dos respondentes fizeram comentários sobre a atuação do Coordenador do Curso, num total de 61 manifestações. Entre os comentários, 33 alunos fizeram elogios à atuação do Coordenador, como prestativo, atencioso, esforçado, dedicado, com respostas rápidas, entre outros. Houve também respondentes que fizeram menção à demora ou efetividade das respostas.

### 3.15 Satisfação geral com o curso

75% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com o curso e 9% estavam insatisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 37.

**Gráfico 37:** Satisfação geral dos respondentes com o curso no momento da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.15.1 Sugestões de modificações nos cursos

Numa questão aberta, 329 respondentes (21% do total) se manifestaram com um total de 450 sugestões de modificações em diversos aspectos dos cursos. Foi possível agrupar as sugestões em 10 categorias, conforme apresentado na Tabela 2.

**Tabela 2:** Categorias das sugestões dos alunos para modificação nos cursos

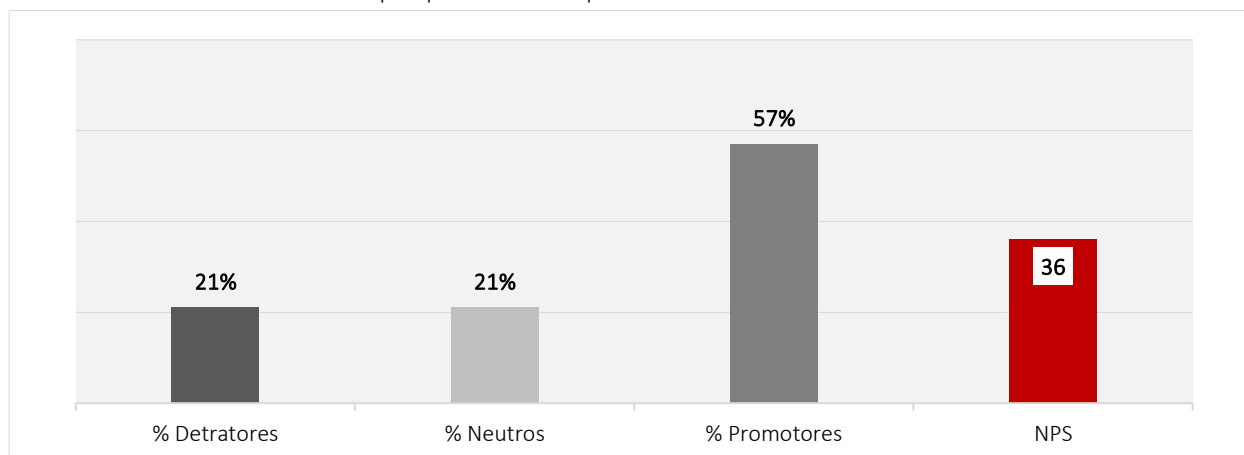
Categorias de Sugestões	Ocorrências		% em relação ao total de respondentes	Principais demandas
	QTD	%		
Atividades	127	28%	8%	Reduzir número de atividades, flexibilizar prazos de entrega, reduzir prazos para entrega de notas
Videoaulas	75	17%	5%	Aumentar o número de videoaulas, atualizar o material, mais aspectos práticos que teóricos
Conteúdo do curso	48	11%	3%	Atualizar conteúdo, mais projetos práticos, apresentar exemplos de execução de atividades nas videoaulas
Encontros síncronos	47	10%	3%	Antecipar para antes das entregas de atividades, mais conteúdo com exemplos práticos
Estrutura do curso	35	8%	2%	Aprimorar guias de estudos, mais recursos de apoio aos alunos, aulas de reforço para alguns componentes
Professores	35	8%	2%	Reduzir os prazos para correção das tarefas, incluir orientações para as tarefas nas aulas síncronas
Ambiente virtual	28	6%	2%	Atualizar / aprimorar ambientes do AVA, melhorar a ferramenta de leitura da biblioteca virtual
Componentes curriculares	25	6%	2%	Mais componentes focados no objetivo do curso, mais componentes relacionados às demandas do mercado
Avaliação do aluno	16	4%	1%	Organizar cronograma para que não haja muitas tarefas para entregar no mesmo dia
Outros	15	3%	1%	Reduzir tempo de resposta de tutores, avisar alunos quando houver mudanças nos calendários
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>	<b>28%</b>	

Fonte: Dados da pesquisa

### 3.16 A lealdade dos alunos à UPM

A última questão proposta tinha como objetivo identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM a partir da perspectiva dos alunos dos cursos de Graduação em EaD. Os resultados estão apresentados no Gráfico 38.

**Gráfico 38:** NPS médio da UPM na perspectiva dos respondentes



**Fonte:** Dados da pesquisa.

Os resultados obtidos evidenciam que 57% dos respondentes eram promotores da UPM. Isso é, indicariam a UPM para seus amigos e familiares. Já os detratores representavam 21% dos respondentes. Esses dois percentuais levam a um NPS de 36, o que indica que, na percepção dos respondentes, a UPM apresenta aspectos positivos, mas possui outros que demandam aperfeiçoamento.

Os alunos puderam justificar a resposta para a questão do NPS. Foram obtidas 220 justificativas (14% dos respondentes), que foram agrupadas em duas categorias: elogios e comentários que demandam atenção. A Tabela 3 apresenta as categorias e subcategorias de justificativas recebidas.

**Tabela 3:** Categorias das justificativas de respondentes detratores, neutros e promotores

	Subcategorias	Qtd de comentários			Total	% (Obs.)	Aspectos mais mencionados
		D	N	P			
Elogios	UPM	1	7	50	58	4%	Orgulho de ser mackenzista, reputação da UPM
	Curso		4	13	17	1%	Conteúdo do curso, estrutura do curso
	Professores		2	9	11	1%	Competência, qualidade do ensino
	Estrutura EAD UPM			6	6	0%	Qualidade do ensino
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>78</b>	<b>92</b>	<b>6%</b>	
Comentários que demandam atenção	Estrutura do curso	23	9	4	36	2%	Foco em leituras e teoria
	Estrutura EAD UPM	18	5		23	1%	Plataforma Moodle
	Conteúdo	10	1		11	1%	Necessidade de atualização
	Outros	5	5	1	11	1%	Calendário de aulas e de avaliações
	Professores	7	2	1	10	1%	Tempo para correção de tarefas e para <i>feedback</i>
	Atendimento ao aluno	6	2	1	9	1%	Tempo para respostas e para solução de problemas
	Organização	8	1		9	1%	Organização das turmas, calendário de atividades
	Atividades	5	2	1	8	1%	Número de atividades, cronograma de entrega
	Videoaulas	6		1	7	0%	Demanda de maior número de videoaulas
	Comunicação	2	1	1	4	0%	Dificuldades para encontrar informações
	<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>128</b>	<b>9%</b>	
		<b>91</b>	<b>41</b>	<b>88</b>	<b>220</b>	<b>14%</b>	

**Fonte:** Dados da pesquisa. **Legenda:** D=Detratores; N=Neutros; P=Promotores

**Obs. =** Percentual em relação ao total de respondentes

#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação dos alunos dos cursos de Graduação ministrados na modalidade a distância durante o primeiro semestre de 2022. Os resultados evidenciam percentuais elevados de satisfação dos alunos com a estrutura física e atendimento dos Polos. Merecem atenção os percentuais de satisfação com a atuação dos Tutores, com o ambiente virtual de aprendizagem e com o atendimento da Ouvidoria. É necessário destacar que o Centro de Educação a Distância já iniciou o processo de atualização deste ambiente.

Em linhas gerais, em todas as questões abertas, independentemente do alvo da questão, os alunos abordaram de alguma forma uma certa insatisfação com o número de atividades, especialmente com a coincidência de datas para entrega de atividades de diferentes componentes curriculares. Outra demanda comum foi a inclusão de aulas ou videoaulas com explicações sobre as atividades e aspectos práticos relacionados ao componente curricular.

O percentual de adesão ainda está abaixo do esperado, a despeito do aumento de quatro pontos percentuais em relação à adesão da pesquisa no semestre anterior. Este é um aspecto que continuará sendo alvo de ações afirmativas nos próximos semestres. Em especial, procurando posicionar a coleta de dados em momentos distantes das avaliações intermediárias.

## APÊNDICE I – Questionário da avaliação dos alunos dos cursos de Graduação em EaD – 1S 2022

1. Indique o curso de graduação em EaD da UPM onde você está matriculado(a).

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

Por favor, informe seus dados demográficos.

2. **Sexo:**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

3. **Faixa Etária:**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Menos de 21 anos
- 21 a 23 anos
- 24 a 26 anos
- 27 a 30 anos
- mais de 30 anos

4. **Você está exercendo alguma atividade profissional?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 9)

Sobre sua atividade profissional:

5. **A atividade profissional está exercendo está relacionada com seu curso?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. **Qual a natureza de 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

7. **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 até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 9.000
- Acima de 9.000
- Prefiro não responder



**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.

**Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso:**

**9. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas NESTE SEMESTRE.**

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.

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

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

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

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

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

**12. Caso queira, faça comentários sobre as disciplinas universais.**

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

**13. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (videoaulas, 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.

**14. 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.

**15. 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.

**16. Caso não tenha participado de todos os Encontros Integradores, quais são os principais motivos que o(a) levaram a faltar? (indique, no máximo, três fatores):**

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

**17. Se indicou “Outros motivos” na pergunta anterior, por favor, indique quais:**

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

**18. Você gostaria de propor outros assuntos para discussão nos Encontros Integradores? Quais?**

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

**19. Você recebeu informações sobre os cursos e as atividades on-line aderentes ao seu curso oferecidas pela Universidade Presbiteriana Mackenzie?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**20. 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 nos finais de semana
- Não tenho uma rotina estabelecida para meus estudos

**21. Avalie seu nível de satisfação geral quanto ao seu curso até este momento.**

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

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

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

**23. Avalie seu nível de 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=Muito Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

**24. Caso queira, faça comentários sobre a atuação do(a) Coordenador(a) do seu curso.**

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

**Por favor, avalie a atuação de seus professores neste semestre.**

**25. O quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos seus professores deste semestre.**

Tipo de questão: Múltipla escolha com 4 opções (Não se aplica a NENHUM professor, aplica-se à MINORIA dos professores, Aplica-se à MAIORIA dos professores, Aplica-se a TODOS os professores). Resposta obrigatória.

- O(a) professor(a) apresentou e explicou o plano de ensino da disciplina no início do semestre.
- O(a) professor(a) esclareceu a necessidade da disciplina no contexto do curso.
- O(a) professor(a) cumpriu o prazo para lançamento das notas dos alunos.
- O(a) professor(a) deu feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre.
- O(a) professor(a) promoveu um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.
- O(a) professor(a) demonstrou disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas apresentadas pelos alunos.

## Avaliação da atuação dos seus Tutores neste semestre

**26. Com que frequência o(a) Tutor(a) entrou em contato com você neste semestre?**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Semanal
- Quinzenal
- Mensal
- Ele(a) entrou em contato, mas sem uma frequência clara
- Ele(a) não entrou em contato comigo neste semestre

**27. Você entrou em contato com seu(sua) tutor(a) neste semestre?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**28. Em geral, quais são os motivos que o(a) levaram a entrar em contato com o(a) Tutor(a) neste semestre? Deixe em branco se não entrou em contato com ele(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Questões financeiras
- Estágio
- Provas
- Entrega de atividades
- Problemas no Moodle
- Dúvidas em relação às minhas notas
- Trancamento/ Cancelamento
- Carteirinha
- Questões relacionadas à documentos
- Atividades Complementares
- Contato com o professor
- Simplesmente conversar
- Outros

**29. Se indicou “Outros” na pergunta anterior, por favor, indique quais:**

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

**30. As respostas do(a) tutor(a) atenderam sua expectativa? Deixe em branco se não entrou em contato com o(a) Tutor(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Sim, atenderam minha expectativa
- Não atenderam minha expectativa
- Algumas vezes atenderam minha expectativa

**31. Avalie seu nível de satisfação com a atuação de seu(sua) tutor(a) neste semestre.**

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

**32. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Tutor(a) neste semestre.**

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

## Avaliação dos aspectos relativos à Coordenação do Polo

**33. Indique o Polo onde está matriculado(a).**

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





**34. Você conhece o(a) Coordenador(a) do seu Polo?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**35. Em geral, quais são os motivos que o(a) levaram a entrar em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo neste semestre? Deixe em branco se não entrou em contato com ele(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Atividades Complementares
- Documentos
- Entrega de atividade
- Estágio
- Financeiro
- Notas
- Problemas no Moodle
- Provas
- Trancamento/ Cancelamento
- Outros

**36. Quando você entrou em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo, ele(a): (Deixe em branco se não entrou em contato com o(a) Coordenador(a) do Polo).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Respondeu prontamente
- Respondeu dentro de 48h
- Não respondeu

**37. Indique quais foram os três principais meios de comunicação utilizados entre a coordenação e você: (Deixe em branco se não houve comunicação entre vocês).**

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Email
- Mensagem via Moodle
- WhatsApp
- TEAMS
- Telefone
- Outros

**38. As respostas do(a) Coordenador(a) atenderam sua expectativa? Deixe em branco se não houve comunicação com o(a) Coordenador(a) do Polo.**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**39. Avalie seu nível de satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo neste semestre.**

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

**40. Caso queira, justifique sua avaliação para a atuação do(a) Coordenador(a) do Polo.**

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

**Sua opinião geral sobre o Polo e a UPM**

**41. 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.

- 42. Avalie sua satisfação com o Atendimento do Polo aos alunos (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.

- 43. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no setor financeiro da UPM.**

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

- 44. 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.

### Sua confiança na UPM

- 45. 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.

- 46. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.**

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

## APÊNDICE II – Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores (continua na página seguinte)

Assuntos sugeridos	Quantidade de Ocorrências
Palestras com convidados	10
Mercado de trabalho	9
Carreira / empregabilidade	4
Assuntos integrados com a área do curso	2
Estudos de casos relacionados aos cursos	2
Pós-graduação e mestrado	2
Soft skills	2
Temas atuais em TI	2
Troca de experiências	2
Ambiente virtual	1
Apresentação de casos relacionados aos cursos	1
Atividades de ensino na sala de aula	1
Blockchain	1
Ciência de dados	1
Clube do livro	1
Códigos de programação	1
Como calcular as notas	1
Como construir um currículo	1
Como elaborar o TCC	1
Como era a língua falada em Portugal antes dos romanos chegarem	1
Como fazer um cronograma de estudos	1
Como lidar com barulho excessivo ao estudar	1
Como lidar, na prática, com as situações difíceis em sala de aula	1
Como se integrar em iniciações científicas	1
Como se portar em entrevistas	1
Concentração e Controle emocional	1
Cosmovisão cristã	1
Crianças especiais	1
Cristianismo	1
Cybersegurança	1
Desafios do ensino em escolas públicas	1
Desenvolvimento de portfólio	1
Desenvolvimento pessoal	1
Desenvolvimento profissional	1
Devops	1
Dicas voltadas para atividades adicionais, e profissionalizantes.	1
Dificuldades na entrega de atividades	1
Dilemas do marketing	1
Discriminação linguística em Portugal	1
Discussões sobre textos do curso	1
E-commerce de serviços	1
Educação Financeira	1
Educação Inclusiva	1
Escalabilidade de infraestrutura	1
Estágio	1
Estudos sobre empregabilidade	1



## APÊNDICE II – Assuntos sugeridos para os Encontros Integradores (última página)

Assuntos sugeridos	Quantidade de Ocorrências
Experiências de empresas Indie de Jogos	1
Fontes de Financiamento	1
Futuro das linguagens de programação	1
Gestão de requisitos	1
Inclusão Escolar	1
Ingressar na área	1
Inovação	1
Inteligência artificial	1
Kubernetes	1
Leitura e discussão de artigos científicos	1
Liderança	1
Marketing	1
Marketing do século 21	1
Mercado de trabalho exterior	1
Metodologia ágil	1
Metodologias Ativas	1
Novas Tecnologias	1
Novo ensino médio: como preparar aula	1
O que esperar de um estágio	1
Os desafios da Educação Inclusiva	1
Palestras interdisciplinares	1
Política	1
Políticas públicas / ações afirmativas no ensino médio	1
Powerpoint e afins	1
Preparação de currículos	1
Preparação para entrevista	1
Qual o motivo que leva tantas pessoas da área de ciências serem marxistas	1
Relações dentro das organizações	1
Resolução de conflitos em sala de aula	1
Revisão dos pontos estudados	1
Soluções em nuvem	1
Sustentabilidade	1
Tecnologias atuais	1
Temas atuais	1
Temas inovadores	1
WebServices SOAP e REST	1
<b>Total</b>	<b>109</b>