



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA UPM

ANO BASE 2019

CICLO 2018-2020

CPA

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO



Universidade Presbiteriana Mackenzie
Comissão Própria de Avaliação
CPA



Universidade Presbiteriana Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Relatório de Autoavaliação Institucional

Ano Base: 2019
Ciclo 2018-2020

São Paulo
2020



REITOR

Benedito Guimarães Aguiar Neto

VICE-REITOR

Marco Túlio de Castro Vasconcelos

PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO E ASSUNTOS ACADÊMICOS

Marili Moreira da Silva Vieira

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Jorge Alexandre Onoda Pessanha

PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Paulo Lopes Batista

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
COORDENADORIA DE AVALIAÇÃO ACADÊMICA INSTITUCIONAL**

Leila Figueiredo de Miranda



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
1.1	HISTÓRICO INSTITUCIONAL.....	11
1.2	DADOS DA INSTITUIÇÃO – 2019.....	16
1.2.1	Detalhes da IES	16
1.2.2	Dados Gerais.....	17
1.2.3	Pós-Graduação.....	23
1.2.4	Cursos de Graduação.....	26
1.2.4.1	Situação Legal dos Cursos de Graduação.....	27
1.2.4.2	Avaliação Externa dos Cursos de Graduação.....	31
1.3	POLÍTICAS EDUCACIONAIS DA INSTITUIÇÃO	35
1.3.1	Políticas de Pesquisa.....	35
1.3.2	Políticas de Ensino.....	36
1.3.3	Políticas de Extensão	38
1.4	A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO	39
1.4.1	Composição da CPA.....	40
1.4.2	Diretrizes da CPA.....	41
1.5	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO.....	43
1.5.1	Avaliação com discentes (Graduação).....	44
1.5.2	Avaliação com Docentes	45
1.5.3	Avaliação com Técnicos Administrativos – Clima Organizacional.....	45
1.5.4	Avaliação dos Auxiliares Educacionais.....	46
1.5.5	Avaliação dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	46
1.5.6	Avaliação na Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	46
1.5.7	Avaliação no ensino a distância – EaD – discentes.....	47
2	RELAÇÃO ENTRE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO E OS EIXOS	48
3	METODOLOGIA.....	55
3.1	AVALIAÇÃO DOCENTE.....	55
3.2	AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA.....	57
3.3	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS.....	58
3.4	ASPECTOS PEDAGÓGICOS.....	59



3.5	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE	59
3.6	AVALIAÇÃO PARA ALUNOS FORMANDOS DA UPM.....	60
3.7	AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL.....	61
3.8	AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS	62
3.9	AVALIAÇÃO DOS CURSOS EM EAD	63
3.10	AVALIAÇÃO DE DISCIPLINAS (Graduação)	64
3.11	NOVOS INSTRUMENTOS EM PROCESSO DESENVOLVIMENTO	65
3.11.1	Avaliação dos auxiliares educacionais	65
3.12	AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO	65
4	DESENVOLVIMENTO DAS AVALIAÇÕES	68
4.1	RESULTADOS DOS PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO	70
4.1.1	Resultados da Avaliação Docente	70
4.1.1.1	Desempenho do Professor em Sala de Aula por Unidade Acadêmica	74
4.1.1.2	Retorno da Avaliação docente para os alunos	79
4.1.2	Resultados da Avaliação de Infraestrutura	80
4.1.3	Resultados da Avaliação Satisfação Docente e Coordenador	85
4.1.4	Resultado da Avaliação para Alunos Formandos da UPM.....	88
4.1.5	Resultado da Avaliação pelos Egressos da UPM	91
4.1.6	Resultado da Avaliação dos Serviços	96
4.1.7	Resultado da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos	99
4.1.8	Resultado da Avaliação Geral dos Cursos em EaD.....	102
4.1.9	Resultados da Avaliação dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	108
4.1.10	Resultados da Avaliação dos Cursos Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	126
4.1.11	Resultados da Avaliação de Clima Organizacional – 2018	133
5.	ANÁLISE DOS DADOS	142
5.1	METODOLOGIA DE ANÁLISE: TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE DADOS.....	142
5.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS	143
5.2.1	Avaliação dos Docentes pelos Discentes.....	143
5.2.2	Avaliação Infraestrutura	144
5.2.3	Avaliação Serviços da Universidade	144
5.2.4	Avaliação da Satisfação Docente e Coordenador	145



5.2.5 Avaliação para Alunos Formandos da UPM.....	145
5.2.6 Avaliação pelos Egressos	146
5.2.7 Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	147
5.2.8 Avaliação Geral dos Cursos de EaD.....	148
5.2.9 Avaliação da Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	148
5.2.10 Avaliação da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	149
5.2.11 Resultados da Avaliação de Clima Organizacional : Colaboradores – 2018.....	150
5.2.12 Indicadores Institucionais	152
5.3 AVALIAÇÕES REALIZADAS, AÇÕES E FRAGILIDADES.....	156
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	161
7 PROPOSTA DE CALENDÁRIO PARA AS AVALIAÇÕES EM 2020	162
ANEXO A : INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES.....	164
ANEXO B: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIATIVO DA INFRAESTRUTURA.....	165
ANEXO C: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS ...	173
ANEXO D: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO.....	178
ANEXO E: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOCENTE	184
ANEXO F: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS FORMANDOS	190
ANEXO G: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL ..	191
ANEXO H: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE	197
ANEXO I: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS EM EaD	201
ANEXO J: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA DE INTRODUÇÃO À COSMOVISÃO REFORMADA - ICV	214
ANEXO K: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E SOCIEDADE - CTS.....	216
ANEXO L: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS	218
ANEXO M: INSTRUMENTOS DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO <i>LATO SENSU</i> E DO <i>STRICTO SENSU</i>	220



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Histórico da titulação do corpo docente da UPM (2015-2019).....	19
Gráfico 2: Titulação do corpo docente da UPM, segundo semestre de 2019.....	19
Gráfico 3: Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM (2015-2019).	21
Gráfico 4: Regime de trabalho atual do corpo docente da UPM.....	21
Gráfico 5: Avaliação externa da Graduação (ciclo 2016 a 2018).....	34
Gráfico 6: Exemplo de histórico das avaliações.....	56
Gráfico 7: Evolução da média da Universidade obtida pelos docentes (2015-2019).....	73
Gráfico 8: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.	81
Gráfico 9: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura – Média Geral (2012-2019).....	84
Gráfico 10: Série histórica da adesão nos processos de avaliação da satisfação docente.....	86
Gráfico 11 : Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.	89
Gráfico 12: Indicadores de empregabilidade obtidos em 2017 para os egressos dos diferentes cursos.	95
Gráfico 13: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade.	97
Gráfico 14: Participações avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	100
Gráfico 15: Histórico dos resultados institucionais da Avaliação de Aspectos Pedagógicos (Média Geral: 2016-2019).	102
Gráfico 16: Participação dos alunos em EaD na avaliação.....	103
Gráfico 17: Média dos resultados obtidos para as dimensões avaliadas para o EaD.	107
Gráfico 18: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de Stricto Sensu (Doutorado). 118	
Gráfico 19: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de Stricto Sensu (Mestrado). 118	
Gráfico 20: Percepção dos Pós-graduandos concluintes de 2018 sobre o Processo de Pesquisa e Orientação	123
Gráfico 21: Resultados obtidos nas avaliações dos Aspectos Pedagógicos nos anos de 2015, 2016, 2018_1 e 2018_2.	127
Gráfico 22: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2018).	129
Gráfico 23: Resultados obtidos para a dimensão infraestrutura.	130
Gráfico 24: Média dos resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas na Avaliação dos Administrativos (questões 1 a 57).	138
Gráfico 25: Resultados obtidos para a questão 39 (<i>O seu superior imediato exerce pressão sobre o seu ritmo de trabalho?</i>).....	139
Gráfico 26: Resultados obtidos para a questão 52 (<i>Onde geralmente você resolve os problemas de trabalho?</i>)	140
Gráfico 27: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015, 2017, 2018 e 2019. 152	
Gráfico 28: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2016 a 2019.	154



Gráfico 29: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente..... 155

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Número de alunos matriculados na UPM.....	18
Tabela 2: Histórico da titulação do corpo docente da UPM.....	18
Tabela 3 : Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM (2015-2019).....	20
Tabela 4: Índices institucionais 2018, vigente em 2019.....	22
Tabela 5: IGC contínuo e faixas na UPM.....	22
Tabela 6: Detalhes do IGC por período.....	23
Tabela 7: Alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade.....	23
Tabela 8: Número de cursos e de alunos na Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	24
Tabela 9: Número de alunos matriculados na Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	24
Tabela 10: Resultados das avaliações externas por curso: Mestrados/Doutorados Reconhecidos.....	25
Tabela 11: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação Presencial.....	32
Tabela 12: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação em EaD.....	35
Tabela 13: Participações na avaliação dos professores 2016 a 2019.....	71
Tabela 14: Resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas de 2015 a 2019.....	72
Tabela 15: Resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, de 2015 a 2019.....	73
Tabela 16: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.....	75
Tabela 17: Indicador de desempenho do professor: 2017 e 2018.....	76
Tabela 18: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.....	77
Tabela 19: Quantitativo dos professores por unidade, nas respectivas faixas de avaliação ano de 2019, por Unidade Acadêmica.....	78
Tabela 20: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.....	80
Tabela 21: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2018).....	81
Tabela 22: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura 2019.....	83
Tabela 23: Série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.....	86
Tabela 24: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação Docente, referentes aos processos avaliativos de 2015 , 2017, 2018 e 2019.....	87
Tabela 25: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação (Avaliação do Coordenador) referentes aos processos avaliativos de 2015 , 2017, 2018.....	87
Tabela 26: Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.....	88



Tabela 27: Empregabilidade e Grau de Satisfação do formando.	89
Tabela 28: Grau de satisfação do egresso.....	92
Tabela 29: Indicador de empregabilidade 2017.....	93
Tabela 30: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade	97
Tabela 31: Resultados obtidos na avaliação de serviços no triênio 2017, 2018 e 2019.	98
Tabela 32: Histórico do percentual de participações na Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	100
Tabela 33: Síntese dos resultados da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	101
Tabela 34: Resultados obtidos para a avaliação dos alunos em EaD.	104
Tabela 35: Programas e Cursos de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> da UPM – 2019.....	109
Tabela 36: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.....	111
Tabela 37: Adesão na Avaliação dos Docentes dos diferentes Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> oferecidos pela UPM.	112
Tabela 38: Número de professores avaliados e as médias dos resultados obtidos, por Unidade Acadêmica.	112
Tabela 39: Médias obtidas por cada um dos Programas (Mestrado/Doutorado).....	113
Tabela 40: Avaliação Docente: resultados das questões 14 e 15 por Unidade Acadêmica.....	114
Tabela 41: Avaliação Docente: resultados das questões 14 e 15 por Programa.....	115
Tabela 42: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de <i>Stricto Sensu</i>	117
Tabela 43: Referenciais de qualidade adotados.....	119
Tabela 44: Síntese dos resultados obtidos na Avaliação de	120
Tabela 45: Síntese dos resultados obtidos na Avaliação de	121
Tabela 46: Percepção dos Pós-graduandos concluintes de 2018 sobre o Processo de Pesquisa e Orientação.	122
Tabela 47: Contribuição da participação nos Grupos de Pesquisa para o desenvolvimento do projeto de pesquisa.	124
Tabela 48: Resultados obtidos nas avaliações dos Aspectos Pedagógicos nos anos de 2015, 2016, 2018_1 e 2018_2.	127
Tabela 49: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2018).	128
Tabela 50: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.	130
Tabela 51: Categorias que expressam a percepção dos pontos fortes do curso.....	131
Tabela 52: Categorias que expressam a percepção dos pontos fortes do curso.....	132
Tabela 53: Adesão na avaliação de Clima Organizacional.	134
Tabela 54: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 1 a 8.	134
Tabela 55: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 9 a 25.	135
Tabela 56: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 26 a 43.	136
Tabela 57: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 46 a 57.	137
Tabela 58: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015, 2017,2018 e 2019....	152
Tabela 59: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2016 a 2019.	153



Tabela 60: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente.....	155
---	-----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Detalhes da IES.....	17
Quadro 2: Unidades acadêmicas e seus respectivos cursos.....	26
Quadro 3: Documentos de Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação - Presencial (Atos Regulatórios).	27
Quadro 4: Atos Regulatórios dos Cursos à Distância: (Criação, Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação – EAD da Graduação).....	31
Quadro 5: Composição da Comissão Própria de Avaliação – CPA em 2019	41
Quadro 6: Composição da Coordenadoria Avaliação Acadêmica Institucional – COAAI em 2019	41
Quadro 7: A relação entre os eixos e os momentos avaliativos.	48
Quadro 8: Relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões.	70
Quadro 9: Avaliações realizadas, ações e fragilidades.	156
Quadro 10: Calendário de Avaliações do ano 2020.	162
Quadro 11: Modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores.	165
Quadro 12: Modelo da carta encaminhada aos alunos.	165
Quadro 13: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.. ..	173
Quadro 14: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.	178



1 INTRODUÇÃO

Esse documento apresenta o relatório referente ao ano de 2019. O presente relatório dedica-se à consolidação dos trabalhos referentes ao processo de autoavaliação realizados na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) em 2019 e seu histórico desde 2015, considerando a estrutura proposta na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N^o-065 referente ao roteiro para relatório de Autoavaliação Institucional.

Dessa forma, apresenta-se os resultados das avaliações realizadas no ano de 2019, e outras avaliações que ainda estão em andamento, mostrando o acompanhamento e a discussão referentes aos anos anteriores (2015 a 2018) e o impacto dos resultados destes processos avaliativos, bem como as ações desenvolvidas de modo a corrigir pontos percebidos como fragilidades.

Decidiu-se também, apresentar os instrumentos e momentos avaliativos utilizados com a nomenclatura tradicionalmente adotada, relacionando a avaliação dos eixos a partir desses momentos avaliativos, ou seja, como foi trabalhada a composição dos indicadores dos eixos a partir das avaliações planejadas e realizadas.

A avaliação institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) é realizada pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica-Institucional (COAAI), órgão ligado diretamente à Reitoria. A COAAI atua como órgão assessor técnico da Comissão Própria de Avaliação (CPA), apoiando-a no desenvolvimento de instrumentos de avaliação, na análise dos resultados na logística de realização dos momentos avaliativos, assim como na divulgação dos resultados. A COAAI busca dedicar-se à análise contínua do PDI e ao oferecimento de subsídios para a sua revisão e atualização.

A Avaliação Institucional ocupa espaço consagrado na UPM como instrumento de eficiência de gestão educacional. A Avaliação interna é considerada uma oportunidade única de autoconhecimento identificando fragilidades existentes e potencializando pontos fortes, provoca atitudes corajosas de enfrentamento dos obstáculos desde que se torne uma cultura permanente intervindo no cotidiano acadêmico. Para Dias Sobrinho (2003), a avaliação não é um processo auto limitado, que basta em si mesmo. Visando tornar mais visível e compreensível o cotidiano de uma instituição, a avaliação ultrapassa os âmbitos mais restritos do objeto a avaliar e lança seus efeitos sobre o sistema de educação superior e suas funções relativamente à construção da sociedade. Ela



ilumina e instrumentaliza as reformas educacionais, desde a mudança nos currículos, maneiras de organização de cursos e formas gerenciais, até novas estruturas do sistema. Em outras palavras, a avaliação está no centro do processo de reformas, no foco de competições institucionais, e só ela garante a sobrevivência do ensino de excelência buscado pelas sociedades contemporâneas.

Desta forma, a UPM tem buscado continuamente a excelência do ensino, pesquisa e extensão, e vem implantando outras ações para que seu processo de Avaliação Institucional se torne cada vez mais completo. A Instituição tem consciência que o ato de avaliar deve ser contínuo, porém a meta avaliação deve ocupar lugar de destaque propiciando mudanças necessárias aos projetos avaliativos. Assim, dando ênfase ao caráter formativo da avaliação e utilizando-se procedimentos qualitativos e quantitativos, vem sendo possível desenvolver um melhor potencial educativo por meio da participação de toda a comunidade em discussões, tornando o processo democrático e incentivando as relações entre os agentes.

Neste contexto, os objetivos gerais estabelecidos no projeto de Avaliação Institucional têm sido atingidos: conhecer-se, enquanto instituição (autoconhecimento institucional), para ciência de sua própria realidade detectando seus pontos fracos e fortes; colher dados e analisá-los para a orientação na tomada de decisões, visando a melhoria da qualidade de cursos e das atividades desenvolvidas nos projetos de ensino, pesquisa e extensão e realizar, permanentemente, um diagnóstico de cada curso, visando a identificação de seus problemas e de possíveis mudanças e inovações exigidas pelo mercado de trabalho.

O presente relato dos processos avaliativos e a discussão no próprio seio da CPA têm contribuído para que os resultados sejam considerados como um importante instrumento de gestão da Reitoria e dos demais órgãos acadêmicos, sobretudo quanto às dimensões avaliativas “corpo docente” e infraestrutura.

1.1 HISTÓRICO INSTITUCIONAL

A história da Universidade Presbiteriana Mackenzie se inicia com a chegada dos missionários presbiterianos Reverendo George Whitehill Chamberlain e sua esposa Mary Annesley Chamberlain, em São Paulo (SP), em 1870. Nessa época, a capital paulista tinha aproximadamente 25 mil habitantes. Utilizando sua própria residência como sala de aula, Mary Chamberlain recebeu três



crianças para a escola que se iniciava: uma menina e dois meninos. Desde o ponto de partida, impôs-se o princípio que permanece até os dias de hoje, 148 anos passados, de não fazer distinção de sexo, credo ou etnia, acolhendo crianças que a escola da época não acolhia.

No segundo ano, em 1871, foi fundada a Escola Americana, embrião do Colégio Presbiteriano Mackenzie, que passou a funcionar em um local mais espaçoso, acolhendo então 44 alunos.

Em 1876, foi criado o Curso Superior de Filosofia, funcionando junto à Escola Americana com a finalidade principal de preparar professores. Poucos anos depois, em 1879, foi comprada a área de Higienópolis, onde se encontram sediados, nos dias de hoje, tanto o Colégio quanto a Universidade. Em 1886, começou a funcionar o Curso Comercial, embrião dos posteriores cursos nas áreas de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis. Em 1892, morreu o benfeitor John Theron Mackenzie, que legou sua herança para a construção de uma Escola de Engenharia no Brasil. Em 1893, foi reconhecido o Mackenzie College. Em 1896, foi instalada a Escola de Engenharia Mackenzie, passando a integrar o Mackenzie College. Em 1927, graduaram-se as primeiras mulheres pelo Mackenzie College. Foram três no curso de Química Industrial. Quase imediatamente depois, em 1929, graduou-se a primeira Engenheira Arquiteta.

Em 1940, por exigência do Estado Novo, o Mackenzie College passou a ser denominado Instituto Mackenzie. Eram suas unidades a Escola Americana, o Colégio Mackenzie, a Escola Técnica e a Escola de Engenharia. Em 1947, o curso de Arquitetura, então vinculado à Escola de Engenharia, deu origem à Faculdade de Arquitetura, a primeira com essa designação no Brasil. No mesmo ano, foi instalada a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, que mais tarde (1980) se desdobraria em Faculdade de Letras e Educação, e Faculdade de Ciências Exatas e Experimentais. No ano de 1950, foi criada a Faculdade de Ciências Econômicas, que veio a dar origem ao atual Centro de Ciências Sociais e Aplicadas. A criação da Faculdade de Direito deu-se em 1953. Anos mais tarde, em 1970, foram instaladas a Faculdade de Comunicação e Artes e a Faculdade de Tecnologia, esta última tendo atualmente a denominação de Faculdade de Computação e Informática. Em 1998, constituiu-se a Faculdade de Psicologia e, nos dois anos seguintes, surgiram a Faculdade de Teologia e a Faculdade de Educação Física, esta última localizada no então *campus* Tamboré (atual *campus* Alphaville).

Destaca-se que, em 1952, a Universidade Mackenzie foi reconhecida pelo Decreto nº 30.511, assinado pelo Presidente Getúlio Vargas e pelo Ministro da Educação, Ernesto Simões da Silva Filho,



sendo solenemente instalada em 16 de abril daquele ano. Na sua origem, a nova universidade – terceira no Estado de São Paulo – foi constituída das seguintes unidades acadêmicas: Escola de Engenharia, Faculdade de Arquitetura, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras e Faculdade de Ciências Econômicas. No ano de 1965, a Universidade Mackenzie tornou-se mais uma vez pioneira nas suas iniciativas, ao escolher como Reitora a Professora Esther de Figueiredo Ferraz, primeira mulher no hemisfério sul a ocupar esse cargo. Foi ela, também, anos mais tarde, a primeira mulher no Brasil a se tornar Ministro de Estado da Educação.

Em 1999, a Universidade Mackenzie passou a ser denominada Universidade Presbiteriana Mackenzie, reafirmando, assim, sua identidade confessional.

Em 2002, a Universidade Presbiteriana Mackenzie comemorou o seu cinquentenário. Eram 27.712 alunos, 1.114 professores, 11 unidades universitárias: 1. Escola de Engenharia; 2. Faculdade de Ciências Biológicas, Exatas e Experimentais; 3. Faculdade de Filosofia, Letras e Educação; 4. Faculdade de Arquitetura e Urbanismo; 5. Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas; 6. Faculdade de Direito; 7. Faculdade de Computação e Informática; 8. Faculdade de Comunicação e Artes; 9. Faculdade de Psicologia; 10. Faculdade de Educação Física; e 11. Faculdade de Teologia; dois *campi* (São Paulo e Tamboré), 29 cursos de graduação, sete programas de pós-graduação *stricto sensu* e 29 cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Em 2006, foi realizada nova reestruturação da organização acadêmico-administrativa da UPM, a partir da fusão e de mudanças da nomenclatura de algumas faculdades para centros, a saber: 1. Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS); 2. Centro de Ciências e Humanidades (CCH); 3. Centro de Comunicação e Letras (CCL); 4. Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA). Permaneceram com as mesmas nomenclaturas: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Faculdade de Computação e Informática, Faculdade de Direito, Escola de Engenharia e Escola Superior de Teologia.

A Universidade Presbiteriana Mackenzie foi recredenciada por 10 anos, com conceito referencial máximo, em 30 de dezembro de 2011, por meio da Portaria nº 1.824 (DOU02/01/2012 – seção I – p. 8).

Mais recentemente, em 2012, houve ainda uma nova estruturação acadêmico-administrativa na qual o Centro de Ciências e Humanidades (CCH) fundiu-se com a Escola Superior de Teologia, dando origem ao Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT). Nessa última reestruturação, os



cursos até então incluídos na composição do CCH, licenciatura e bacharelado em Química e em Física, passaram a integrar a Escola de Engenharia. Na mesma linha, o curso de licenciatura em Matemática passou a integrar a Faculdade de Computação e Informática.

Em 2017 foi instalada, na cidade de Campinas-SP, mais uma unidade acadêmica, o Centro de Ciências e Tecnologia (CCT), integrando os cursos de Administração, Direito, Engenharia Civil e Engenharia de Produção (Resolução RE-CONSU-13/2016 de 25/08/2016).

A Universidade Presbiteriana Mackenzie de hoje é uma comunidade fortemente integrada, e atribui-se a isso a identidade confessional integradora de propósitos entre a comunidade de professores e alunos e, acima de tudo, a uma tradição cultural afetiva compartilhada na instituição, batizada de “espírito mackenzista”. Contribui para essa realidade o aspecto centrípeto e aconchegante do *campus* Higienópolis, em que se ressaltam a excelência da infraestrutura e a proximidade física das unidades universitárias.

Atualmente, a instituição “Mackenzie” é um dos maiores complexos educacionais no contexto da América Latina, atuando nas mais diversas áreas do conhecimento humano, que vão da educação básica ao ensino superior, compreendendo neste segmento 33 cursos de graduação presencial, 14 cursos de graduação em EaD, 23 cursos de pós-graduação *stricto sensu*, além de 66 cursos *lato sensu* presencial e 18 cursos em cursos Lato sensu em EaD, e amplo portfólio de atividades de Extensão.

A Universidade Presbiteriana Mackenzie para cumprir a sua missão procura centrar seus esforços no desenvolvimento de estratégias que visem educar o ser humano, criado à imagem de Deus, para o exercício pleno da cidadania, em ambiente de fé cristã reformada, tendo como visão ser reconhecida pela sociedade como instituição confessional presbiteriana e filantrópica, que se dedica às ciências divinas e humanas, comprometida com a responsabilidade socioambiental, em busca contínua da excelência acadêmica e de gestão.

Dentro destes princípios, a Universidade Presbiteriana Mackenzie busca estratégias que visem formar cidadãos críticos, éticos e com capacidade de julgar e agir corretamente. Para que assim se possa melhorar a vida das pessoas por meio da Educação Superior Responsável.

A Reitoria atual, preocupada com a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, adota políticas institucionais que constam da “Visão 150”, plano este que estabelece uma série de diretrizes que nortearão a atuação de todos os segmentos e instâncias da Universidade Presbiteriana Mackenzie nos próximos anos. As ações devem atender a um perfil de formação holística de concepção dos



fenômenos naturais, do meio ambiente e da sociedade, contudo, sem abandonar demandas mais específicas da sociedade, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão universitária.

As diretrizes que estruturam a “Visão 150” – documento elaborado pela Reitoria da Universidade Presbiteriana no início da atual gestão – harmonizam-se inteiramente com os eixos norteadores do “Planejamento Estratégico 2012-2020” definido pelo Conselho Deliberativo do Instituto Presbiteriano Mackenzie, mantenedor da Universidade Presbiteriana Mackenzie, para o mesmo horizonte temporal, evidenciando uma mobilização sinérgica de toda a Instituição em busca da consolidação dos padrões de excelência no ensino, na pesquisa e na extensão.

A Comissão Permanente de Avaliação – CPA, foi instituída em 1997, e em Ato 10, de 2001, tem como objetivo a manutenção do sistema permanente de autoavaliação e da avaliação externa, de caráter global e de natureza interativa, promovendo a melhoria do ensino e da aprendizagem usando a avaliação como agente modificador.

A avaliação institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) é realizada pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica-Institucional (COAAI) e a Comissão Própria de Avaliação (CPA) e está adequada à regulamentação vigente. Como instrumento de gestão e de política institucional, a COAAI se vincula diretamente à Reitoria.

A Coordenadoria de Avaliação Acadêmica-Institucional (COAAI) trabalha em consonância com o Planejamento Estratégico da UPM, numa parceria necessária, e adota ações comprometidas com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e com o Projeto Pedagógico Institucional da UPM-PPI, parte integrante do PDI. A grande preocupação é a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão levando em conta todas as variáveis que estejam relacionadas com o bom andamento desta Universidade.

Os processos avaliativos constituem instrumentos importantes de gestão universitária capazes de indicar caminhos e rever processos. Mais que medir índices de crítica e satisfação a Avaliação Institucional está comprometida com a real reflexão sobre todos os processos e procedimentos.

A Avaliação Institucional já é prática consolidada na IES para acompanhar criteriosamente o desenvolvimento de suas atividades e tem como característica ser participativa, coletiva, livre de ameaças, promovendo análises não comprometidas e envolvendo toda a comunidade acadêmica por meio de questionários, discussões sobre os problemas de ensino com sugestões de ações que



provoquem a melhoria da qualidade da instituição como um todo. A avaliação é essencialmente educativa e, portanto, formativa.

A UPM tem acompanhado de perto as novas orientações e recomendações sobre o sistema de Avaliação da Educação Superior e, dando continuidade à iniciativa já existente adaptou outras para que seu processo de Autoavaliação Institucional se tornasse cada vez mais completo. Além da abertura e troca com outras Instituições, planejou e implantou mudanças no seu cotidiano acadêmico e administrativo tendo como prioridade, sua efetiva participação na realidade brasileira, contribuindo para a comunidade na qual está inserida e priorizando os reais interesses da sociedade.

A avaliação global da eficiência da Universidade vem sendo feita por meio do exame e da análise de dados contendo resultados tanto dos aspectos operacionais como acadêmicos dos diversos cursos, unidades, e programas da Instituição. Esses componentes incluem a parte administrativa, as relações com a comunidade em que a Instituição está inserida e até o clima institucional.

O presente relatório dedica-se à consolidação dos trabalhos referentes ao processo de autoavaliação realizados na Universidade Presbiteriana Mackenzie no ano de 2019, levantando-se também o histórico das avaliações de 2015, 2016, 2017 e 2018, assim como as alterações realizadas nos instrumentos de avaliação, implementadas de modo a capturar o momento da UPM em busca de novos patamares de qualidade.

1.2 DADOS DA INSTITUIÇÃO – 2019

Apresenta-se a seguir, conforme nova estrutura do relatório de avaliação, os dados institucionais.

1.2.1 Detalhes da IES

O Quadro 1 apresenta os detalhes da IES.



Quadro 1: Detalhes da IES.

(Código) Nome da IES:	(22) UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE - MACKENZIE				
Caracterização	Instituição privada, sem fins lucrativos, confessional				
Reitor	Professor Doutor Benedito Guimarães Aguiar Neto				
Endereço	Rua da Consolação	Nº:	896		
Complemento	Campus Higienópolis	CEP:	01302-907		
Bairro	Consolação				
Município	São Paulo	UF:	SP		
Telefone	(11) 2114 8391				
Organização Acadêmica	Universidade	Sítio:	http://mackenzie.br/		
Ato Regulatório	Credenciamento EAD				
Tipo de documento	Portaria MEC				
Data do Documento	05/05/2016				
Prazo de validade	Vinculado ao Ciclo Avaliativo (prazo máximo: 10 anos)				
No. Documento	368				
Data de Publicação	06/05/2016				
Endereço eletrônico	http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21517510				
Ato Regulatório	Recredenciamento Universidade (Cursos Presenciais)				
Data do Documento	30/12/2011				
Prazo de validade	Vinculado ao Ciclo Avaliativo (prazo máximo: 10 anos)				
No. Documento	1824				
Data de Publicação	02/01/2012				
Endereço eletrônico	http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/01/2012&jornal=1&pagina=8&totalArquivos=84				
Código	Campus	Endereço	Bairro	Município	UF
1614	Alphaville	Av. Mackenzie, 905	Tamboré	Barueri	SP
25214	Campinas	Avenida Brasil, 1.200	Jardim Guanabara	Campinas	SP
657684	Higienópolis	Rua da Consolação, 896	Consolação	São Paulo	SP
Mantenedora					
(CNPJ) Mantenedora	(60.967.551/0001-50) INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE				
Natureza Jurídica	Privada sem fins lucrativos				
Representante Legal	Marco Túlio de Castro Vasconcelos (REITOR)				

Decreto Federal
Credenciamento
Universidade
07/02/1952
Vinculado ao Ciclo
Avaliativo
30.511 (PUB DOFC Pg
3113)
01/03/1952

1.2.2 Dados Gerais

- Alunos matriculados na Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM



A Universidade Presbiteriana Mackenzie conta com aproximadamente **35840** alunos matriculados. A Tabela 1 apresenta o número de alunos matriculados nos 5 últimos anos, na graduação presencial e EaD, e cursos de pós graduação Lato sensu e Stricto Sensu. Os números são dinâmicos, refletindo uma base para efeito de comparação em quantidades de matriculados em 2019.

Tabela 1: Número de alunos matriculados na UPM.

	2015	2016	2017	2018	2019
Graduação – Presencial	30085	30082	29471	29097	26886
Graduação - EAD			1992	1090	1366
Pós-graduação - Presencial -	4285	5943	5382	5024	5105
Pós-graduação EAD (<i>lato sensu</i>)				1942	2483
TOTAIS	34370	36025	36845	37153	35840

*Segundo relatório RLPIGE23 e RLPIPO23 da GERTI, 2019.

**Não constam alunos Bolsistas Internacionais na pós graduação, total de 2 alunos.

- Docentes

Em 2019, o quadro de docentes na UPM estava em 1101 professores com 98% de titulados: mestres e doutores. A Tabela 2 mostra o histórico da titulação do corpo docente e os Gráficos 1 e 2 a titulação do corpo docente.

Tabela 2: Histórico da titulação do corpo docente da UPM.

1º SEMESTRE							
TITULAÇÃO	ESPECIALISTA	%	MESTRADO	%	DOUTORADO	%	TOTAL
2015	25	1,91	501	38,36	780	59,72	1306
2016	28	2,23	502	39,90	728	57,87	1258
2017	25	1,97	457	36,10	784	61,93	1266
2018	27	2,32	424	36,49	711	61,19	1162
2019	25	2,24	378	33,81	715	63,95	1118
2º SEMESTRE							
TITULAÇÃO	ESPECIALISTA	%	MESTRADO	%	DOUTORADO	%	TOTAL
2015	22	1,69	468	35,92	813	62,39	1303
2016	22	1,72	470	36,72	788	61,56	1280
2017	25	1,96	480	37,62	771	60,42	1276
2018	21	1,84	408	35,10	710	62,03	1139
2019	21	1,91	367	33,33	713	64,76	1101

Gráfico 1: Histórico da titulação do corpo docente da UPM (2015-2019).

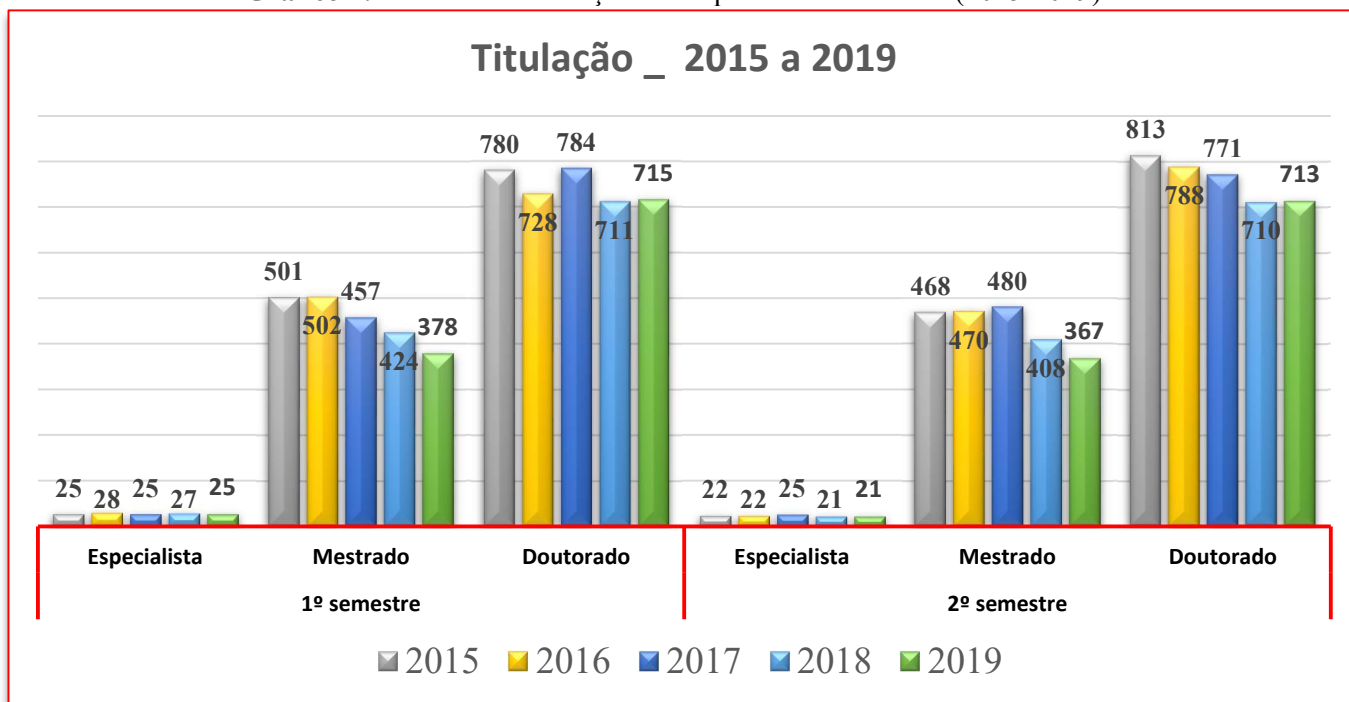


Gráfico 2: Titulação do corpo docente da UPM, segundo semestre de 2019.

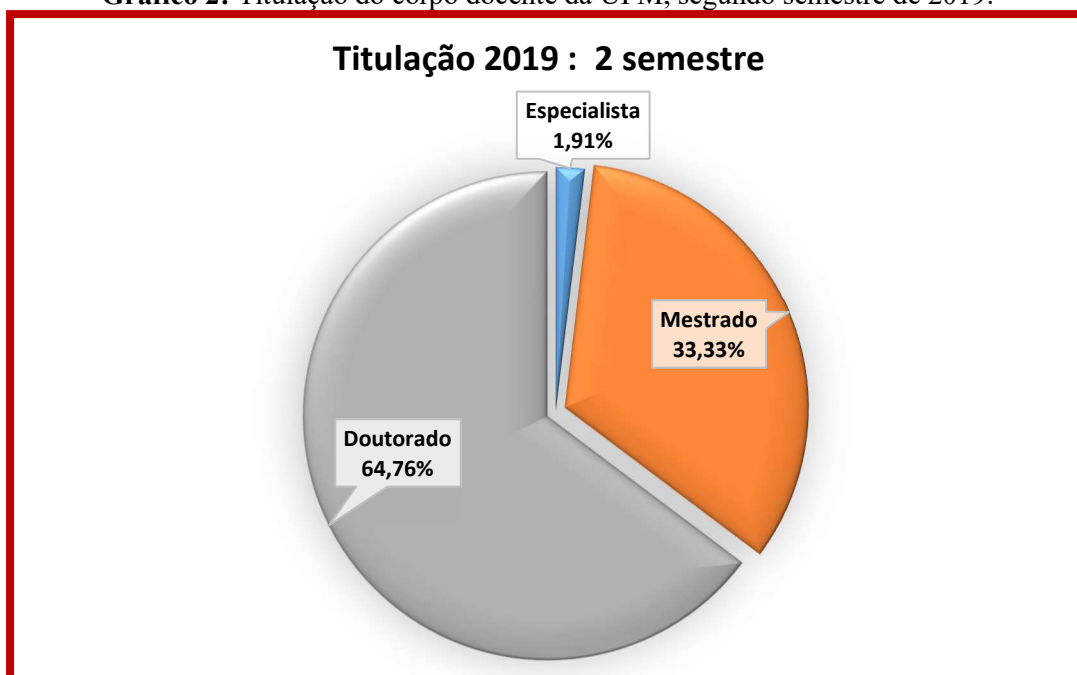




Tabela 3 apresenta o histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM, e os Gráficos 3 e 4 apresentam o regime de trabalho do atual corpo docente.

Tabela 3 : Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM (2015-2019).

1º Semestre							
REGIME DE TRABALHO	PPA	%	PPP	%	PPI	%	TOTAL
2015	504	38,59	280	21,44	522	39,97	1306
2016	494	39,27	259	20,59	505	40,14	1258
2017	485	38,31	262	20,70	519	41,00	1266
2018	384	33,05	265	22,80	513	44,15	1162
2019	326	29,16	263	23,52	529	47,32	1118
2º Semestre							
REGIME DE TRABALHO	PPA	%	PPP	%	PPI	%	TOTAL
2015	498	38,22	276	21,18	529	40,60	1303
2016	492	38,44	254	19,84	534	41,72	1280
2017	448	35,11	283	22,18	545	42,71	1276
2018	351	30,50	274	23,80	526	45,70	1151
2019	264	23,98	329	29,88	508	46,14	1101

Gráfico 3: Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM (2015-2019).

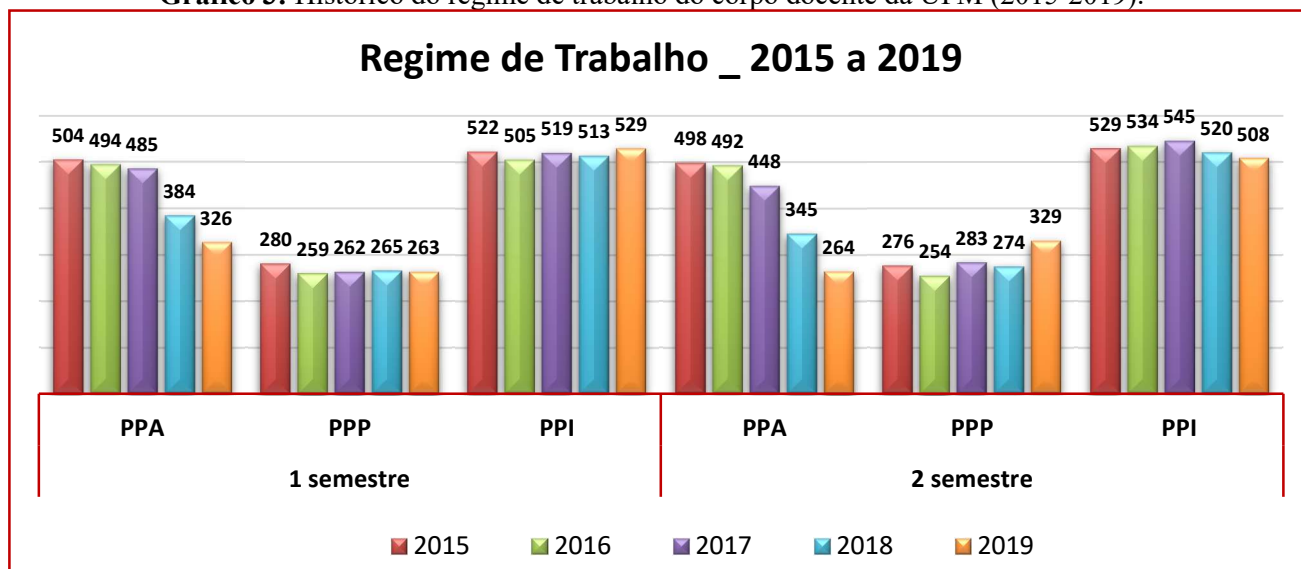
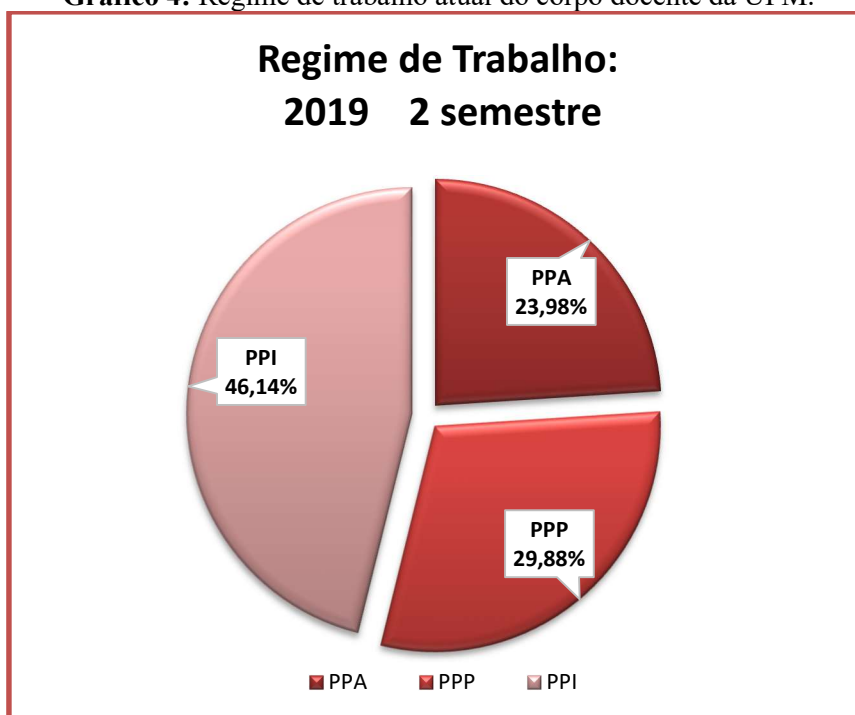


Gráfico 4: Regime de trabalho atual do corpo docente da UPM.





A Tabela 4 apresenta os índices de avaliação da UPM.

Tabela 4: Índices institucionais 2018, vigente em 2019.

ÍNDICE	ANO	CONCEITO
CI – Conceito Institucional	2009	5
CI - EaD - Conceito Institucional	2015	5
IGC – Índice Geral de Cursos	2018	4
IGC Contínuo:	2018	314

A Tabela 5 apresenta o IGC (Índice Geral de Cursos) da UPM (contínuo e faixas), e a Tabela 6 apresenta os detalhes do IGC.

Tabela 5: IGC contínuo e faixas na UPM.

COLOCAÇÃO UPM EM RELAÇÃO AO BRASIL ENTRE AS UNIVERSIDADES	IGC		ANO	TRIÊNIO
	CONTÍNUO	FAIXAS		
74	314	4	2018	2016, 2017, 2018
79	307	4	2017	2015, 2016, 2017
78	305	4	2016	2014, 2015, 2016
77	305	4	2015	2013, 2014, 2015
90	294	3	2014	2012, 2013, 2014
110	285	3	2013	2011, 2012, 2013
90	281	3	2012	2010, 2011 e 2012
88	290	3	2011	2009, 2010 e 2011
67	297	4	2010	2008, 2009 e 2010
56	293	3	2009	2007, 2008 e 2009
42	314	4	2008	2006, 2007 e 2008
52	304	4	2007	2005, 2006 e 2007



Tabela 6: Detalhes do IGC por período.

PERÍODO	IGC FAIXA	IGC CONTÍNUO	G CONCEITO MÉDIO DA GRADUAÇÃO	M CONCEITO MÉDIO DO MESTRADO	D CONCEITO MÉDIO DO DOUTORADO	PORCENTAGEM DE GRADUANDOS NO TOTAL DA IES (EM TERMOS DE GRADUANDO EQUIVALENTE) A	PORCENTAGEM DE MESTRANDOS NO TOTAL DA PÓS-GRADUAÇÃO DA IES (EM TERMOS DE GRADUANDO EQUIVALENTE) B	PORCENTAGEM DE DOUTORANDOS NO TOTAL DA PÓS-GRADUAÇÃO DA IES (EM TERMOS DE GRADUANDO EQUIVALENTE) C
2018	4	314	2,98	4,69	4,89	0,8927	0,0620	0,045
2017	4	307	2,88	4,72	4,90	0,8992	0,0601	0,040
2016	4	305	2,87	4,74	4,84	0,908	0,057	0,034
2015	4	305	2,88	4,74	4,84	0,911	0,055	0,033
2014	3	294	2,76	4,74	4,85	0,912	0,056	
2013	3	285	2,68	4,48	2,72	0,909	0,660	
2012	3	281	2,69	4,09	2,36	0,927	0,695	
2011	3	290	2,79	4,10	2,43	0,929	0,729	
2010	4	297	2,86	4,09	2,48	0,934	0,758	
2009	3	293	2,85	4,13	2,58	0,954	0,741	
2008	4	314	3,08	4,01	2,45	0,958	0,804	
2007	4	304	2,95	4,01	2,47	0,944	0,907	

1.2.3 Pós-Graduação

A UPM oferece programas e cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e *Lato Sensu*, tendo em seu corpo discente bolsistas internacionais.

A Tabela 7 mostra o número de alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade (*Lato Sensu* e *Stricto Sensu*). Observa-se que de 2015 para 2019 houve um aumento de 19,13% no número de alunos.

Tabela 7: Alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade

ANO	2015	2016	2017	2018	2019
Alunos	4285	5918	5382	5024	5105

* Relatório Sistemas RLPIPO23_junho/2019 –

** Não incluído cursos em EAD, para efeito de comparação dos cursos Presenciais: Total EAD =



A UPM ofereceu em 2019, 23 Cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, conforme mostra a Tabela 8.

Tabela 8: Número de cursos e de alunos na Pós-Graduação *Stricto Sensu*.

	<i>CURSOS</i>	<i>ALUNOS</i>
Doutorado	9	518
Mestrado	14	651
TOTAL DA PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU	23	1169

Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação - GERTI – Mackenzie - Julho - 2019

O número de alunos matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* estão apresentados na Tabela 9.

Tabela 9: Número de alunos matriculados na Pós-Graduação *Lato Sensu*.

<i>CAMPI</i>	<i>TIPO DE CURSO</i>	<i>ALUNOS</i>
SÃO PAULO	Cursos Regulares	3564
	MBA	40
ALPHAVILLE	Cursos Regulares	207
CAMPINAS	Cursos Regulares	125
TOTAL DA PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU		3936

*Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI) – UPM - Julho 2019

O resultado das avaliações externas dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* estão apresentados na Tabela 10.



Tabela 10: Resultados das avaliações externas por curso: Mestrados/Doutorados Reconhecidos

PROGRAMA	IES	UF	ME	DO	MP	DP
ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS (33024014019P9)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	5	5	-	-
ADMINISTRAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS (33024014029P4)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	-	-	3	-
ARQUITETURA E URBANISMO (33024014020P7)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	6	6	-	-
CIÊNCIAS DA RELIGIÃO (33024014021P3)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	3	-	-	-
CIÊNCIAS E APLICAÇÕES GEOESPACIAIS (33024014028P8)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	4	4	-	-
COMPUTAÇÃO APLICADA (33024014032P5)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	-	-	A	-
CONTROLADORIA E FINANÇAS EMPRESARIAIS (33024014024P2)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	-	-	4	4
DIREITO POLÍTICO E ECONÔMICO (33024014018P2)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	5	5	-	-
DISTÚRBIOS DO DESENVOLVIMENTO (33024014009P3)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	6	6	-	-
ECONOMIA E MERCADOS (33024014030P2)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	-	-	3	-
EDUCAÇÃO, ARTE E HISTÓRIA DA CULTURA (33024014016P0)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	5	5	-	-
ENGENHARIA DE MATERIAIS E NANOTECNOLOGIA (33024014031P9)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	4	4	-	-
ENGENHARIA ELÉTRICA E COMPUTAÇÃO (33024014017P6)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	4	4	-	-
LETRAS (33024014015P3)	UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE (UPM)	SP	6	6	-	-

<https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/programa/quantitativos/quantitativoBuscaAvancada.jsf>



1.2.4 Cursos de Graduação

A Universidade Presbiteriana Mackenzie é composta por nove Unidades Acadêmicas, que oferece 34 cursos de graduação presenciais e 14 cursos de graduação em EaD, totalizando 48 cursos de graduação. O Quadro 2 apresenta as Unidades Acadêmicas e seus respectivos cursos.

Quadro 2: Unidades acadêmicas e seus respectivos cursos.

SIGLA	UNIDADE ACADÊMICA	CURSOS
CCBS	Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	Psicologia Ciências Biológicas - Habilitação em Biologia (Licenciatura e Bacharelado) Farmácia Fisioterapia Nutrição Tecnologia: Gastronomia
CEFT	Centro de Educação, Filosofia e Teologia	Filosofia Pedagogia Teologia Pedagogia - Licenciatura Plena - EaD Filosofia - EaD História - EaD Geografia - EaD
CCL	Centro de Comunicação e Letras	Jornalismo Propaganda e Publicidade Letras (Habilitação em Português/Inglês) (Licenciatura e Bacharelado) Letras- EaD
CCSA	Centro de Ciências Sociais e Aplicadas	Administração (Campus Higienópolis)/ Administração (Campus Alphaville) Ciências Contábeis Ciências Econômicas Tecnologia em Empreendedorismo / Novos Negócios - EaD Tecnologia em Logística – EaD Tecnologia em Gestão Financeira - EaD Tecnologia em Gestão de R.H. - EaD Tecnologia em Gestão Comercial - EaD Tecnologia em Marketing - EaD
EE	Escola de Engenharia	Engenharia Civil Engenharia de Materiais Engenharia de Produção Engenharia Elétrica Engenharia Mecânica Química (Licenciatura e Bacharelado)
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	Arquitetura e Urbanismo Design
FCI	Faculdade de Computação e Informática	Ciência da Computação Sistemas de Informação Matemática Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas Jogos Digitais Matemática - EaD Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas - EaD Tecnologia em Jogos Digitais - EaD
FD	Faculdade de Direito	Direito - São Paulo Direito - Alphaville
CCT	Centro de Ciências e Tecnologia	Administração Direito Engenharia Civil Engenharia de Produção



1.2.4.1 Situação Legal dos Cursos de Graduação

Os Quadros 3 e 4 discriminam os documentos legais de autorização, reconhecimento e renovação dos cursos (Atos Regulatórios).

Quadro 3: Documentos de Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação - Presencial (Atos Regulatórios).

CURSOS E RESPECTIVAS HABILITAÇÕES	ATO DE AUTORIZAÇÃO (A), RECONHECIMENTO (R), RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO (RR)
Engenharia Civil	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 814 (RR) 14/04/2011 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Engenharia Elétrica	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 123 (RR) 09/07/2012 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Engenharia Eletrônica (a extinguir..)	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 197 (RR) 13/05/2013 – 14/05/2013 -DOU
Engenharia Mecânica	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 250 (RR) 07/06/2011 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Engenharia em Materiais	Portaria nº 1.264 (R) 23/08/94 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Engenharia de Produção	C.Un. nº 366 (A) 04/09/2002 Portaria nº 148 (R) 15/02/2007 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Matemática	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49 Portaria nº 2.287 (RR) 14/12/2010 (licenciatura) Portaria nº 1026 (RR) 09/05/2011 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (licenciatura) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria Nº 279(RR), 01/07/2016 DOU 04/07/2016 (bacharelado) Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018 (licenciatura)
Física _(a extinguir...)	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (licenciatura) Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 (licenciatura)



Química	DEC. n° 78.890 (R) 06/12/76 Portaria n° 1.419 (RR) 15/09/2010 (licenciatura) Portaria n° 175 (RR) 17/01/2011 (bacharelado) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012(licenciatura) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012(bacharelado) Portaria n° 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria n° 797 (RR) 14/12/2016(bacharelado) Portaria n° 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018 (bacharelado) Portaria n° 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018 (licenciatura)
Ciências Biológicas	Portaria n° 826 (R) 27/08/79 Portaria n° 393 (RR) 15/02/11 (bacharelado) Portaria n° 392 (RR) 15/02/11 (licenciatura) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012(licenciatura) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012(bacharelado) Portaria n° 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria n° 1099(RR) 24/12/2015(Bacharelado) Portaria n° 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018 (Licenciatura) Portaria n° 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018 (Bacharelado)
Farmácia	Portaria n°234 (R) 22/03/2007 Portaria n° 1 (RR) 06/01/2012 Portaria N° 133(RR), 01/03/2018 - DOU 02/03/2018
Tecnologia Elétrica	DEC. n° 78.344 (R) 31/08/76 – em extinção
Administração – Higienópolis	C.Un. (A) 20/01/1965 DEC. n° 77.042 (R) 15/01/76 Portaria n° 1781(R) 22/12/1994 Portaria n° 69 (RR) de 17/01/2000 Portaria n° 29 (RR) de 26/03/2012 Portaria n° 80 (RR) de 28/02/2013 Portaria n° 737 (RR) de 30/12/2013 Portaria n° 273 (RR) de 03/04/2017, Dou 04/04/2017
Administração – Alphaville	C.Un. (A) 20/01/1965 DEC. n° 77.042 (R) 15/01/1976 Portaria n° 1.781 (R) 22/12/1994 Portaria n° 69 (RR) 17/01/2000 Portaria n° 80 (RR)28/02/2013 Portaria n° 737 (RR) de 30/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017- Dou 04/04/2017
Ciências Econômicas	DEC. n 28.415 (A) 25/07/1950 DEC. n° 34.758 (R) 08/12/1953 Portaria n° 310 (RR) 02/08/2011 Portaria n° 707 (RR) 18/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017
Ciências Contábeis	DEC. n° 28.415 (A) 25/07/1950 DEC. n° 47.977 (R) 02/04/1960 Portaria n° 264 (RR) 14/07/2011 Portaria n° 707 (RR) 18/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017



Filosofia	Portaria nº 1.145 (R) 30/04/04 Portaria nº 308 (RR) 2/02/11 (bacharelado) Portaria nº 309 (RR) 2/02/11 (licenciatura) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (licenciatura) Portaria nº 1099 (RR) 24/12/2015 (licenciatura) Portaria nº 1099 (RR) 24/12/2015 (Bacharelado) Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 (licenciatura) – Dou 28/12/2018
Letras – Habilitação em Português/Espanhol (extinguir)	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49 Portaria nº 1.426 (RR) 15/09/2010 (licenciatura) Portaria nº 1.425 (RR) 15/09/2010 (bacharelado) Portaria 286 (RR) de 21/12/2012 (Bacharelado)
Letras – Habilitação em Português/Inglês	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (Bacharelado) Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 (Bacharelado) Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 (Bacharelado)– Dou 28/12/2018 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 (licenciatura) – Dou 28/12/2018
Pedagogia	DEC. nº 83.368 (R) 25/04/79 Portaria nº 29 (RR) 26/03/2012 (Licenciatura) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (Licenciatura) Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 (Licenciatura) Portaria nº 923 (RR) 27/04/2017 - Dou 28/12/2018 (Licenciatura)
Direito – Higienópolis	DEC. nº 47.024 (R) 14/10/1959 Portaria nº 1206 (RR) 30/07/1999 Portaria nº 29 (RR) 26/03/2012 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017
Psicologia	C. Un. nº ata 284 (A) 1989 Portaria nº 1.308 (R) 15/09/93 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017- Dou 04/04/2017
Teologia	C.Un. nº 345 (A) 01/09/1999 Portaria nº 1.804 (R) 21/06/04 Portaria nº 198 (RR) 13/05/13 – 14/05/2013 –DOU Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017– Dou 04/04/2017
Arquitetura e Urbanismo	DEC. nº 23.709 (A) 08/01/1934 DEC. nº 23.275 (R) 07/07/47 Portaria nº 382 (RR) 19/09/2011 Portaria nº 58 (RR) 09/03/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Design	C. Un. (A) 23/09/1970 DEC. nº 78.852 (R) 29/11/1976 Portaria nº 157 (RR) 04/04/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017
Publicidade e Propaganda	C.Un. nº Ata 295 (A) 07/08/1991 Portaria nº 1.117 (R) 08/09/1995 Portaria nº 329 (RR) 24/07/2013 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017



Jornalismo	C.Un. nº 345 (A) 01/09/1999 Portaria nº 1.803 (R) 21/06/2004 Portaria nº 264 (RR) 14/07/2011 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 - Dou 04/04/2017
Sistemas de Informação	C.Un. nº 335 (A) 05/11/1997 Portaria nº 1.898 (R) 29/06/20004 Portaria nº 1.417 (RR) 15/09/2010 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Ciência da Computação	C. Un. nº 298 (A) 11/03/1992 Portaria nº 572 (R) 04/03/2002 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Educação Física	C.Un. nº 345 (A) 01/09/1999 Portaria nº1417 (R) 19/05/04 (bacharelado) Portaria nº1494 (R) 03/05/05 (licenciatura) Portaria nº728 (RR) 23/10/2008 (bacharelado) e (licenciatura) Portaria nº 1 (RR) 06/01/2012 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (Licenciatura) Portaria nº 824 (RR) 30/12/2014 (bacharelado) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria Nº 133(RR), 01/03/2018 (bacharelado)
Fisioterapia : Tamboré	C.UN. nº 382 (A) 07/12/05 Portaria nº 370 (R) 30/08/2011 Portaria nº 824 (RR) 30/12/2014 Portaria Nº 133(RR), 01/03/2018 - DOU 02/03/2018
Fisioterapia : Higienópolis	C.UN. nº 15 (A) 27/09/2013 Portaria nº 855 (R) 30/11/2018 - DOU 04/12/2018
Nutrição	C.UN. nº 382 (A) 07/12/05 Portaria nº 479 (R) 25/11/2011 Portaria nº 1 (RR) 06/01/2012 Portaria Nº 133(RR), 01/03/2018 - DOU 02/03/2018
Administração - Campinas	Portaria nº 1168 (A) 05/12/2007 Portaria nº 271 (R) 19/07/2011 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Direito - Campinas	Portaria nº 149 (A) 29/02/2008 Portaria nº 37 (R) 19/04/2012 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 – DOU 04/04/2017
Tecnologia: Análise de Desenvolvimento de Sistemas	C. Un. nº 152 (A) 19/09/2012 Portaria nº 495 (R) 29/06/2015 Portaria nº 923 (RR) 27/12/2018 – Dou 28/12/2018
Tecnologia: Gastronomia	C. Un. nº 152 (A) 19/09/2012 Portaria nº 68 (R) 29/01/2015 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017 : DOU 04/04/2017
Engenharia Civil – Campinas	Portaria nº 427 (A) 30/08/2013 Portaria nº 457 @ 14/08/2018 - DOU 15/08/2018
Engenharia de Produção – Campinas	Portaria nº 296 (A) 09/07/2013 Portaria nº 824 (R) 22/11/2018 - DOU 26/11/2018



Tecnologia em Jogos Digitais	C.UN. nº 15 (A) 21/06/2017
Direito – Tamboré : Barueri	Portaria (A) Nº 193 : 17/04/2019 - DOU 18/04/2019

*Atualizado em 12 de Fevereiro de 2020.

Quadro 4: Atos Regulatórios dos Cursos à Distância: (Criação, Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação – EAD da Graduação).

CURSOS E RESPECTIVAS HABILITAÇÕES	ATO DE CRIAÇÃO (C), ATO DE AUTORIZAÇÃO (A), RECONHECIMENTO (R), RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO (RR)
Análise de Desenvolvimento de Sistemas (Tecnológico)	Resolução nº 30 ,- C. Un. (C) 14/12/2017
Tecnologia em Empreendedorismo / Novos Negócios (Tecnológico)	Nº do Processo eMec 201932845
Filosofia (licenciatura)	Resolução nº 09 ,- C. Un. (C) 21/08/2014
Geografia (licenciatura)	Resolução nº 19,- C. Un. (C) 17/11/2016
Gestão Comercial (Tecnológico)	Resolução nº 07,- C. Un. (C) 04/04/2014 Portaria nº 38 (R) 12/02/2020 - DOU 14/02/2020
Gestão de Recursos Humanos (Tecnológico)	Resolução nº 06 - C. Un. (C) 04/04/2014 Portaria nº 38 (R) 12/02/2020 - DOU 14/02/2020
Gestão Financeira (Tecnológico)	Resolução nº 29- C. Un. (C) 14/12/2017
História (licenciatura)	Resolução nº 20- C. Un. (C) 17/11/2016
Jogos Digitais (Tecnológico)	Resolução nº 31- C. Un. (C) 14/12/2017
Letras (licenciatura)	Resolução nº 21- C. Un. (C) 17/11/2016
Logística (Tecnológico)	Resolução nº 28- C. Un. (C) 14/12/2017
Marketing (Tecnológico)	Portaria nº 275 (A) 30/06/2016 – DOU 01/07/2016 Portaria nº 39 (R) 12/02/2020 - DOU 14/02/2020
Matemática (licenciatura)	Resolução nº 22- C. Un. (C) 17/11/2016
Pedagogia (licenciatura)	Resolução nº 05- C. Un. (C) 04/04/2014

*Atualizado em 11 de Fevereiro de 2020

1.2.4.2 Avaliação Externa dos Cursos de Graduação

Os resultados das avaliações externas são utilizados como insumos para a gestão acadêmica dos cursos de graduação. Dentre as ações desenvolvidas internamente em decorrência desses momentos avaliativos externos se insere o projeto ENADE. Trata-se de um projeto plurianual em que os relatórios encaminhados pelo INEP, subsidiam discussões internas envolvendo professores, coordenadores dos cursos de graduação e a Pró-Reitoria de Graduação e Assuntos Acadêmicos, por



meio da Coordenadoria de Apoio Docente. O projeto visa analisar a construção dos Projetos Pedagógicos de Curso assim como sua implantação por meio da análise dos resultados obtidos pelos alunos da Universidade.

A Tabela 11 apresenta o resultado das avaliações externas dos cursos de graduação presencial, ao longo do tempo, desde o extinto Provão até os últimos resultados obtidos no ENADE. Apresenta-se também o CPC (Conceito Preliminar de Curso) de cada curso, e o CC (Conceito de Curso) dos cursos avaliados “in loco”. A Tabela 11 apresenta os resultados das avaliações externas dos cursos de graduação presencial (Provão, ENADE, CPC e CC).

Tabela 11: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação Presencial.

CURSOS	PROVÃO	ENADE	*CPC	CC
Administração (Higienópolis)	A/A/A/B/B/A/A/A	5/4/4/4	4/4/4/4	-
Administração (Alphaville)	-	4/3/4/4	3/3/4/4	-
Administração (Campinas)	-	5/4/4	4/4/3	4
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	-	3	3	5
Arquitetura	B/C	3/2/4/4	3/2/4/4	4
Ciências Biológicas Bacharelado	A/A/A/A	5/4/4/3	4/4/4/4	3
Ciências Biológicas Licenciatura	A/A/A/A	5/5/5/5	4/5/4/4	4
Ciência da Computação	-	4/2/4/4	4/3/3/3	3
Ciências Contábeis	A/A	4/4/4/3/4	4/3/4/3/4	-
Ciências Econômicas	B/B/A	4/3/3/3/3	3/3/4/3/3	-
Design	-	4/4/3/3/3	4/3/3/3/4	-
Direito (Higienópolis)	A/B/A/B/B/B/A/A	5/3/2/3/4	4/3/3/3/4	5
Direito (Campinas)	-	3/3/4	3/3/3	4
Engenharia Civil (Campinas)	-	-	-	4
Engenharia Civil	B/B/B/C/C/B/B/B	4/4/3/3	4/4/3/3	-
Engenharia Elétrica	D/C/D/C/C/C	2/3/3/3	3/4/4/3	-
Engenharia Materiais	-	2/5/3/3/3	2/5/4/3/4	-
Engenharia Mecânica	C/D/D/C/C	4/3/3/3	4/3/3/3	-
Engenharia de Produção	-	4/4/3/3	4/4/3/3	5
Engenharia Produção (Campinas)	-	-	-	5
Farmácia	-	4/5/4	4/4/4	4
Filosofia Bacharelado	-	3/4/4	3/4/4	-
Filosofia Licenciatura	-	3/5/4/3	3/5/4/4	-

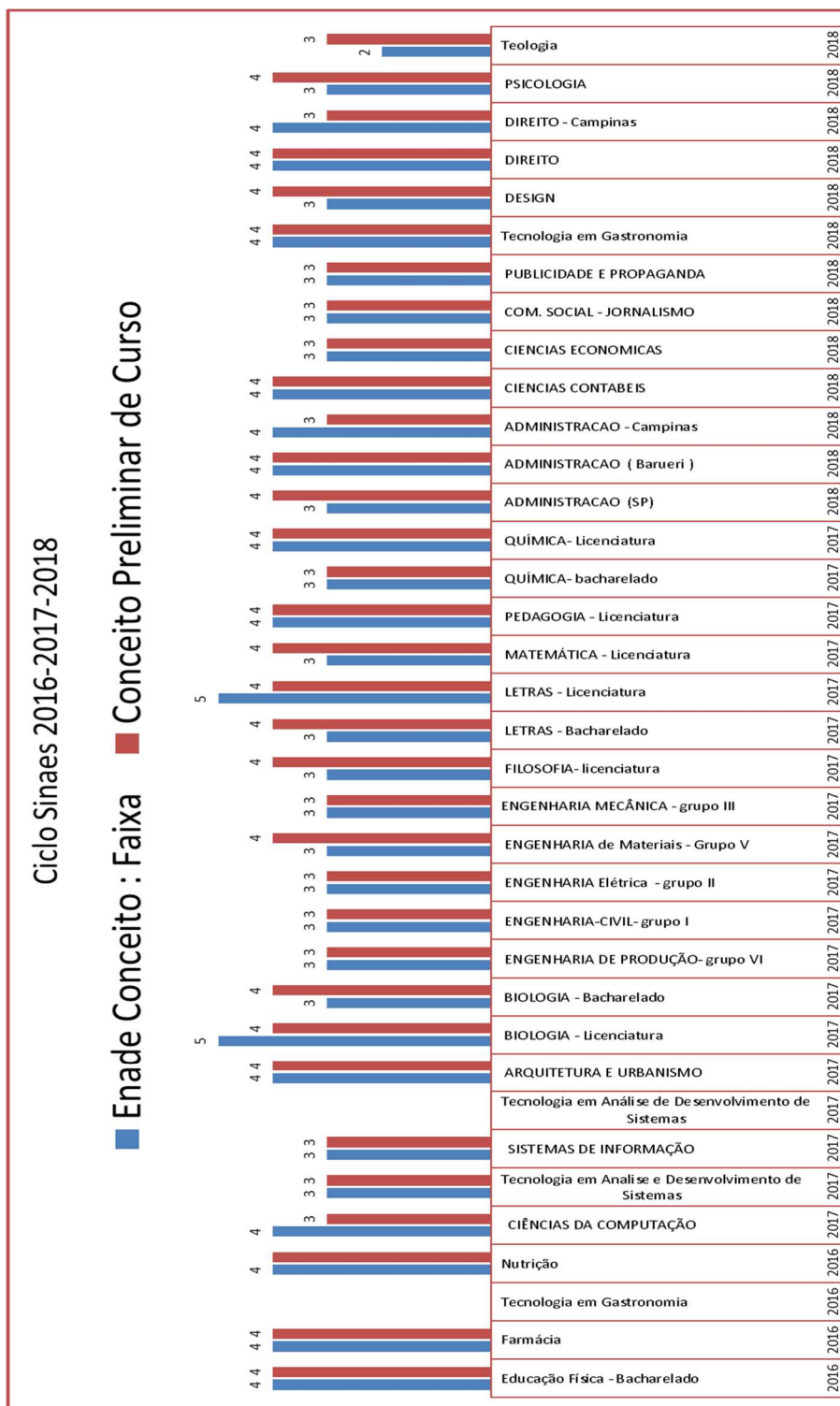


Fisioterapia (Alphaville)	-	4/3/5	4/4/5	4
Jornalismo (Comunicação Social)	B	4/4/4/3/3	3/3/4/4/3	-
Letras Bacharelado	B/A/A/A/A/A	5/3/4/3	4/4/3/4	-
Letras Licenciatura	B/A/A/A/A/A	5/4/4/5	4/ /4/4	-
Matemática Licenciatura	C/B/B/A/B/B	5/3/5/3	4/3/4/4	-
Matemática Bacharelado	C/B/B/A/B/B	5/2/3	4/ /3	5
Nutrição	-	4/3/4	4/4/4	5
Pedagogia Licenciatura	A/A/A	3/3/4/4	3/4/3/4	
Publicidade e Propaganda		4/3/3/2/3	3/3/3/3/3	
Psicologia	C/C/C/E	4/3/3/3/3	4/4/4/4/4	
Química Bacharelado	C/C/C/C	2/3/3/3	3/3/3/3	
Química Licenciatura	C/C/C/C	2/4/3/4	3/4/4/4	
Sistemas de Informação		4/4/3/3	4/4/3/3	
Tecnologia em Gastronomia		4	4	4
Teologia		3	3	5

*Atualizado em 11 de fevereiro 2020



Gráfico 5: Avaliação externa da Graduação (ciclo 2016 a 2018)





A Tabela 12 apresenta as avaliações externas em EaD.

Tabela 12: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação em EaD.

CURSOS	Enade	CPC	CC
Filosofia			-
Geografia			-
História			-
Letras			-
Matemática			-
Pedagogia			-
Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas			-
Tecnologia em Gestão Comercial	4	4	5
Tecnologia em Recursos Humanos	3	3	5
Tecnologia em Marketing		4	5

*Fonte : Emec: <http://emec.mec.gov.br/>

1.2 POLÍTICAS EDUCACIONAIS DA INSTITUIÇÃO

1.2.1 Políticas de Pesquisa¹

A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem hoje na expansão das atividades de pesquisa um de seus focos, implicando na evolução de sua organização, objetivos, metas e ações.

A pesquisa é considerada pela Instituição parte integrante fundamental de sua missão e do processo de ensino, e instrumento privilegiado de evolução e participação efetiva no desenvolvimento social, cultural e econômico do país.

Os elementos básicos norteadores da política de pesquisa da Universidade Presbiteriana Mackenzie são:

- Promover a integração da pesquisa científica e tecnológica com as atividades pedagógicas e extensionistas objetivando à produção de novos saberes;

¹ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM



- incentivar talentos potenciais, contribuir e incentivar a geração de conhecimento e a produção científica, em coerência com os princípios e valores da Instituição e a política nacional de desenvolvimento científico;
- buscar o pleno desenvolvimento cultural–técnico–científico, efetivando acordos e formas variadas de cooperação universidade/sociedade, bem como convênios, intercâmbios e parcerias interinstitucionais locais, nacionais e internacionais.

A política de pesquisa da UPM está continuamente centrada nas tendências das agências nacionais e estaduais de fomento à pesquisa, relacionadas às suas prioridades e à alocação de recursos que apontam, entre outras tendências, para a necessidade de formar “docentes pesquisadores”, compreendendo que o doutor é o responsável pela ciência do País. Na UPM responder a essa tendência implica priorizar a formação do “docente pesquisador”, de forma que o docente venha a captar recursos com essas agências objetivando a contínua consolidação da pesquisa institucional.

1.2.2 Políticas de Ensino²

Os cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie desenvolvem um trabalho que confirma os valores de formação integral do homem, confirmam os valores bíblicos e cristãos de que o homem é uma criatura que deve se responsabilizar pelos seus atos, deve agir com responsabilidade e com princípios de sustentabilidade no uso de recursos da natureza e que deve agir em direção ao outro, com respeito e valorização pelo outro como criatura semelhante a si. Nessa direção, os princípios filosóficos da UPM estão em consonância com os quatro pilares da educação desenvolvidos por Jacques Delors e sua equipe e divulgados pelo relatório da Comissão Internacional para a Educação no Século XXI para a UNESCO (1996): aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Assim, as práticas de ensino desenvolvidas pelos docentes da UPM devem considerar as metodologias de ensino ativas que promovam o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na formação integral do educando e na sua formação para o trabalho, nas diversas carreiras de nível superior.

Outro aspecto importante no desenvolvimento do ensino é a integração, simultânea, entre teoria e prática. Isso deve ser revelado desde a proposição dos objetivos de aprendizagem que os

² Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM



docentes expressam nos Planos de Ensino, de maneira a declararem a inter-relação de competências e habilidades, até o desenvolvimento das atividades de aprendizagem na aula, que utilizem estratégias que promovam a articulação entre o saber fazer e o saber conhecer do aluno além de desenvolverem atitudes específicas na direção do saber ser. Assim, o processo de ensino e aprendizagem ganha relevância. O ensino não será centrado no professor, apesar de sabermos que é ele que articula inicialmente os saberes e a prática ao planejar sua aula; mas não é também centrado no ativismo do aluno. Há uma articulação entre os saberes da área, os saberes do professor e as ações do aluno com estes saberes no processo de se apropriar e conhecer e de desenvolver suas competências.

Os cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie seguem as seguintes diretrizes gerais:

- O educando como centro do processo pedagógico, mediante a assistência e atendimento em todos os momentos de sua vida acadêmica, ao lado da oferta de ensino de qualidade, apoiado em um corpo de professores qualificados e em recursos metodológicos, bibliográficos e tecnológicos adequados;
- Integração do educando à comunidade social, por meio de programas e ações de iniciação científica e extensão, em parceria com organizações, empresas e instituições governamentais;
- Sistema organizacional que respeite as individualidades e harmonize a convivência acadêmica, em todos os níveis e categorias;
- Planos de ensino que propiciem a integração, simultânea, entre teoria e prática;
- Metodologias de ensino que promovam o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na formação integral do educando e na sua formação para o trabalho, nas diversas carreiras de nível superior;
- Avaliação formativa e continuada da aprendizagem, minimizando as avaliações quantitativas centradas meramente na acumulação de informações de cunho teórico-doutrinário;
- Convênios interinstitucionais para viabilizar a troca de experiências e de informações entre a comunidade acadêmica da Universidade Presbiteriana Mackenzie, a comunidade e organizações brasileiras e estrangeiras.



1.2.3 Políticas de Extensão³

Entendida como prática acadêmica, a Extensão promove atividades integradas com o ensino e a pesquisa, tendo como objetivo a integração entre segmentos da universidade e desta com a comunidade externa. As ações extensionistas ampliam o alcance do saber construído ou adquirido na academia, compartilhando-o com a comunidade externa. Desse modo, a UPM exerce a Extensão como uma prática acadêmica que possibilita a interligação da Universidade – nas suas atividades de ensino e pesquisa – com as necessidades da comunidade acadêmica (contribuindo para a formação do aluno) e com as demandas sociais, possibilitando o exercício da responsabilidade e do compromisso social do ensino superior.

As atividades extensionistas são definidas no âmbito do planejamento institucional e envolvem um número significativo de professores e alunos que lhes conferem relevância acadêmica e social.

As ações de extensão objetivam promover uma interação transformadora entre a universidade e a sociedade, disponibilizando ao público externo o conhecimento adquirido em todos os âmbitos da atividade universitária. Desse modo, entendendo esse processo como via de mão dupla, a atividade extensionista procura produzir um novo conhecimento, que se articula com o ensino e a pesquisa. Mantendo uma perspectiva dinâmica, as atividades de extensão nascem da captação de demandas e necessidades da sociedade, que se coadunam com as expertises internas e que permitem pautar a produção do saber e o desenvolvimento de novos conhecimentos. Tais atividades são regulamentadas por instrumento formal específico, a saber: Regulamento de Extensão da Universidade Presbiteriana Mackenzie, aprovado pela Resolução 05/2012, de 13 de fevereiro de 2012, do Conselho Universitário.

As ações extensionistas da Universidade são realizadas por meio de Programas, Projetos, Cursos, Eventos (fóruns, congressos, encontros, palestras, seminários, etc), Prestação de serviços e Registro de produtos acadêmicos.

Seguindo a política de extensão adotada em todas as universidades, em especial nas comunitárias, toda ação extensionista da Universidade, necessariamente, tem três características fundamentais, a saber: envolve professores e alunos, volta-se para a comunidade, interna ou externa, e estabelece a interface com ensino e pesquisa.

³ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM



As atividades de extensão da Universidade distinguem-se pela investigação, diagnóstico e intervenção junto à comunidade e contemplam todas as áreas temáticas propostas pelo Plano Nacional de Extensão - PNE, com especial ênfase nas seguintes: Educação, Tecnologia e Direito Humanos.

Existem, na UPM, ações extensionistas de caráter filantrópico e não filantrópico, sendo as últimas, no entanto, desenvolvidas de maneira ampla e abrangente para que possam ser voltadas tanto para o atendimento às necessidades do ensino e da pesquisa, quanto ao atendimento à demanda da comunidade, principalmente dos mais carentes.

Objetivando contribuir para a formação acadêmica, profissional e para o exercício pleno da cidadania, fruto das experiências dos alunos realizadas junto à comunidade, foi estruturado o Programa Institucional de Bolsas de Extensão (Pibex), incentivando, ainda mais, a participação efetiva de estudantes de graduação em ações extensionistas. As Bolsas Pibex seguem, no tocante à remuneração, os mesmos parâmetros adotados para as bolsas de monitoria e Pibic, direcionadas para ensino e pesquisa, respectivamente.

1.3 A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A CPA – Comissão Própria de Avaliação é composta conforme o Art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, tendo representantes de todos os setores da Instituição, incluindo representante da comunidade civil organizada, sem o privilégio de nenhum deles. Poderá contar também com a contribuição de outros valores humanos e com a implantação, se necessário, de comissões setoriais, por curso, na medida das necessidades do cumprimento de seus objetivos.

A Lei 10.861/2004 estabelece, em seu Artigo 3º, que a avaliação institucional tem por objetivo identificar o perfil da IES e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais, consolidadas em cinco eixos no Instrumento de Avaliação Institucional Externa.

O Ato 10/2001 da Reitoria estabeleceu a Comissão Permanente de Avaliação, regulamentou os processos de avaliação e deu outros expedientes.

Portarias de designação da CPA: Portaria 2/2001; Portaria 37/2001; Portaria 13/2003, Portaria 60/2014 e Portaria 63/2017.



O Ato 9/2004 da Reitoria alterou o nome da Comissão Permanente de Avaliação para Comissão Própria de Avaliação, atendendo ao disposto na Lei 10861 de 14 de abril de 2004, que instituiu o SINAES.

Em ordem Interna 63/2017 foi reformulada a constituição da Comissão Própria de Avaliação, com apoio técnico-administrativo da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional da UPM.

1.3.1 Composição da CPA

De acordo com o Regulamento da CPA, alterado pela Portaria 67/2010, Art.5º, sua composição é a seguinte:

- I. Coordenador (Docente)
- II. Dois representantes docentes;
- III. Dois representantes discentes;
- IV. Dois representantes do corpo técnico-administrativo;
- V. Dois representantes da sociedade civil;

A composição da atual da Comissão Própria de Avaliação – CPA, segundo artigo 11 da Lei nº 10.861/2004 está apresentada no Quadro 5, como :



Quadro 5: Composição da Comissão Própria de Avaliação – CPA em 2019

NOME	SEGMENTO QUE REPRESENTA
Prof. Dra. Leila Figueiredo de Miranda	Docente Coordenadora
Profa. Dra. Terezinha Jocelen Masson	Docente
Prof. Dr. Roberto Rodrigues Ribeiro	Docente
Liamara Martins de Oliveira	Técnico- Administrativo
Renato de Moraes Santiago	Técnico- Administrativo
Renan Barreto Santos	Representante Discente
Juliana Akemi Iochimoto	Representante Discente
Dr. Juraci Silva	Representante Sociedade Civil
Eng. Edegar de Souza Amorim	Representante Sociedade Civil

O Quadro 6 apresenta a composição da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – COAAI.

Quadro 6: Composição da Coordenadoria Avaliação Acadêmica Institucional – COAAI em 2019.

NOME	SEGMENTO QUE REPRESENTA
Profa. Dra. Leila Figueiredo de Miranda	Coordenadora
Felipe Gea Gomes Pereira	Administrativo - Suporte
Flávia Lima	Administrativo - Assessor e suporte
Luzinete Maria Herculano	Administrativo- secretária
Marcos Vinicius Gagliardi	Administrativo – Assessor e suporte
Profa. Dra. Maria Lucia Indjaian G da Cruz	Docente - Assessor e suporte
Prof. Dr. Wagner de Souza Borges	Docente - Assessor e suporte

1.3.2 Diretrizes da CPA

Os processos avaliativos devem constituir instrumentos importantes de gestão universitária capazes de indicar caminhos e rever processos. Mais que medir índices de crítica e satisfação a Avaliação Institucional está comprometida com a real reflexão sobre todos os processos e



procedimentos. Há necessidade de cuidadosas e profundas análises qualitativas dos resultados obtidos e todos os agentes envolvidos devem participar e interagir com o processo.

A identidade da instituição está definida em seu PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), o que interfere diretamente na identificação de indicadores de avaliação pertinentes a cada processo. As políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão são respeitadas em todos os programas e projetos avaliativos.

Neste contexto, compete à CPA planejar, organizar e desenvolver o Programa de Avaliação Institucional, interpretando os resultados e apontando opções para a consolidação institucional e a melhoria contínua dos cursos e programas de nível superior, além dos instrumentos de planejamento e gestão universitários. A CPA coordena os processos de avaliação interna abrangendo os cinco eixos previstos no instrumento de avaliação institucional do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Acompanha e assessora as avaliações conduzidas pelo MEC e os Exames Nacionais do Estudante (ENADE).

A CPA também acompanha e assessora os processos relativos ao reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos.

A CPA, apresenta ao Reitor, Vice-Reitor e Pró-Reitores os resultados institucionais, globais da avaliação assim como os resultados específicos de cada Unidade e de cada um dos cursos. Além disso, em reunião com o Diretor e Coordenadores das Unidade Acadêmicas, a CPA apresenta os resultados específicos das respectivas unidades.

Nesse momento de devolutiva, a CPA apresenta à Reitoria e às Unidades os resultados para que sejam utilizados na gestão. Nos momentos de devolutiva, seja na Graduação ou na Pós-Graduação, os representantes das Pró-Reitorias são convidados a participar, enriquecendo as discussões e a apresentação de ações para abordar pontos identificados como fragilidades de modo a possibilitar a construção de políticas e estratégias objetivando o aperfeiçoamento dos processos acadêmicos. Assim possibilita reflexões para a tomadas de medidas que visem a correção de rumos ou a potencialização de estratégias, focadas na qualidade dos serviços prestados. A partir da análise e discussão dos resultados determinam-se os procedimentos que deverão ser adotados a partir deles.

A seguir, a CPA apresenta o relatório referente ao ano de 2019.

Neste período, a CPA manteve um calendário de reuniões onde foram apresentados os relatórios e discutidos os resultados obtidos em cada uma das avaliações realizadas, traçados os planos



de trabalho para os períodos subsequentes, bem como definidas estratégias, tanto para a sensibilização da comunidade acadêmica quanto para a socialização dos resultados.

1.4 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

O Plano de Autoavaliação Institucional, como apresentado no PDI, representa o Planejamento Estratégico de Autoavaliação Institucional da UPM e considera, em sua essência, o entendimento do papel da avaliação na gestão. Assim sendo, articula um conjunto de ações com o objetivo de fornecer elementos para subsidiar as decisões que visam o aperfeiçoamento dos processos relacionados ao ensino, pesquisa e extensão.

Os momentos de avaliação, representados nessas ações, seguem cronograma para, inicialmente, produzir elementos para composição dos EIXOS avaliativos considerando as políticas acadêmicas vigentes durante o período de validade do PDI. Contudo, em decorrência da publicação do novo Instrumento de Avaliação Institucional, os instrumentos internos passaram por um processo de revisão para abranger a complexidade contemplada no novo instrumento, bem como atender às necessidades da Gestão Institucional. Em decorrência do processo de revisão dos instrumentos, novos momentos avaliativos foram criados.

As orientações para as ações pertinentes aos processos avaliativos foram as que visassem à qualidade. A noção de qualidade está sempre presente na busca da eficiência e eficácia de todos os processos educacionais e administrativos. O êxito dessas iniciativas só foi alcançado priorizando a participação e o envolvimento de todos e, embora as metodologias quantitativas fossem utilizadas enfatizaram-se os métodos qualitativos. A qualidade pretendida só pode ser atingida com reflexões e discussões.

Se qualidade é participação, avaliação qualitativa equivale à avaliação participante, pelo menos como foco central de interesse” levando em conta que “na qualidade não vale o maior, mas o melhor, não o extenso, mas o intenso; não o violento, mas o envolvente; não a pressão, mas a impregnação (DEMO, 2005, p.13- 31).

A avaliação de caráter educativo é uma prática social, voltada para obtenção de informações que gerem reflexões sobre a melhoria real da qualidade e da quantidade das atividades pedagógicas, científicas, administrativas e até sociais e profissionais.



Desta forma, o processo de avaliação institucional visa conduzir relatórios conclusivos, ao final de cada etapa, apoiado em relatório descritivo dos procedimentos e instrumentos adotados, com a indicação de ações para correção de condições insuficientes ou regulares e fortalecimento das ações. A Comissão de Avaliação Acadêmica Institucional trabalha de forma integrada com a Coordenadoria de Planejamento da Universidade e planeja suas ações objetivando a melhoria do ensino, pesquisa e extensão.

Os resultados obtidos têm sido de grande relevância e geraram melhorias significativas na gestão da UPM.

Elencam-se, a seguir, as avaliações que compõem o conjunto de ações da autoavaliação Institucional realizadas nos anos de 2016-2019.

1.4.1 Avaliação com discentes (Graduação)

- ***Avaliação dos docentes pelos discentes:*** tem a finalidade de identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e de natureza didático-pedagógica. Essa avaliação aborda, entre outras, as seguintes categorias: relacionamento docente com o corpo discente; ação didático-pedagógica do docente, compromisso com o conhecimento, dinâmica de avaliação da aprendizagem e domínio de conteúdo pelo docente. Periodicidade semestral;
- ***Avaliação pelos egressos:*** além de aferir o grau de satisfação dos alunos em relação a diversos aspectos do processo de ensino-aprendizagem e atendimento em vários setores da Universidade, também busca-se avaliar a percepção dos egressos sobre o papel da Universidade em seu desenvolvimento social, a pertinência dos componentes curriculares na preparação para o mundo do trabalho e sobre colocação profissional e sua realização pessoal. Periodicidade anual;
- ***Avaliação da infraestrutura dos cursos de graduação:*** como diagnóstico da capacidade oferecida pelos equipamentos, recursos logísticos e laboratórios instalados para atender às necessidades acadêmicas. Periodicidade anual;
- ***Avaliação da satisfação dos alunos dos cursos de graduação quanto aos serviços oferecidos pela Universidade:*** incluindo os atendimentos nos setores financeiro, nas



bibliotecas e secretarias; nas coordenadorias relacionadas à internacionalização, ouvidoria e avaliação; segurança; acesso e navegabilidade do sítio institucional e da tecnologia em sala de aula; Periodicidade anual;

- ***Avaliação dos aspectos pedagógicos:*** avaliação pelos discentes sobre os aspectos pedagógicos incluindo as regulamentações das atividades de TCC, atividades complementares, apoio didático-pedagógico, entre outros. Nessa avaliação o aluno avalia também o desempenho do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade; Periodicidade anual;
- ***Avaliação pelo formando:*** coletar a percepção do formando sobre a qualidade do curso de graduação que ele está para concluir na Universidade. Periodicidade: semestral;

1.4.2 Avaliação com Docentes

- ***Avaliação da satisfação docente:*** avaliação da percepção do professor quanto às condições oferecidas para realização de seu trabalho incluindo: infraestrutura física e tecnológica. Periodicidade: anual;
- ***Avaliação de coordenadores pelos docentes:*** avaliação do desempenho da função de coordenadores de curso de graduação pelos professores do curso. Periodicidade: anual.

1.4.3 Avaliação com Técnicos Administrativos – Clima Organizacional

- ***Avaliação da satisfação do funcionário técnico administrativo:*** levantamento da satisfação do funcionário técnico-administrativo quanto às condições e ambiente de trabalho, plano de carreira, benefícios e relação com os gestores. Periodicidade: trienal.



1.4.4 Avaliação dos Auxiliares Educacionais

- **Avaliação dos Auxiliares Educacionais pelos gestores:** Nesta avaliação, os gestores avaliam vários quesitos como atendimento, pontualidade, relacionamento com os docentes e discentes, entre outros. Instrumento em aprovação.

1.4.5 Avaliação dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu

- **Avaliação de docentes/disciplinas dos programas de pós-graduação stricto sensu:** considerando a demanda e a qualidade dos programas. Discentes e Docentes. Periodicidade semestral;
- **Avaliação da infraestrutura e serviços dos programas:** Discentes. Periodicidade anual;
- **Avaliação do processo de pesquisa e orientação:** os alunos concluintes avaliam o processo de orientação, como disponibilidade e relacionamento aluno e orientador.

1.4.6 Avaliação na Pós-Graduação Lato Sensu

- **Avaliação dos docentes pelos discentes:** com a finalidade de identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e de natureza pedagógico-didática. Essa avaliação aborda, entre outras, as seguintes categorias: relacionamento docente com o corpo discente; ação didático-pedagógica do docente, compromisso com o conhecimento, dinâmica de avaliação da aprendizagem e domínio de conteúdo pelo docente. Periodicidade semestral;
- **Avaliação da infraestrutura e serviços dos cursos da Pós-Graduação lato sensu:** avaliação *on line*, pelas turmas em andamento, realizada na plataforma Moodle. Periodicidade semestral;
- **Avaliação de Cursos Lato Sensu:** avaliação *on line*, onde os concluintes avaliam o curso realizado nas dimensões: pedagógica, atendimento/serviços, e infraestrutura. Periodicidade semestral;



1.4.7 Avaliação no ensino a distância – EaD – discentes

- **Avaliação Geral dos cursos:** A avaliação é composta de duas partes: a primeira versa sobre disciplinas e professor, e a segunda parte sobre o Curso onde estão pontuadas as avaliações sobre os coordenadores, tutor, e aspectos pedagógicos, ambiente virtual, terminal informativo do aluno – T.I.A., infraestrutura e atendimento do polo. Realizado dentro do plataforma própria de avaliação desenvolvida pela Gerência de Tecnologia e Informática. Periodicidade anual. (a avaliação está sendo modificada e estruturada em novo formato e dividida em 3 avaliações distintas). :
 - **Avaliação Aspectos pedagógicos :** Essa avaliação tem como finalidade levantar diversos aspectos que compõem a estrutura pedagógica do curso, que contribuem para seu aprendizado e vida acadêmica, como o corpo Docente, Coordenador do Curso, Tutores e os Materiais Didáticos. Periodicidade anual. (novo projeto 2020).
 - **Avaliação de Infraestrutura:** Avaliação para atender aspectos da estrutura física da Universidade e Polos . Periodicidade anual. (em projeto 2020).
 - **Avaliação dos docentes pelos discentes:** tem a finalidade de identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e de natureza didático- pedagógica.. Periodicidade semestral; (em projeto 2020).



2 RELAÇÃO ENTRE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO E OS EIXOS

Essa seção apresenta o desenvolvimento do processo avaliativo dos eixos apresentados na Nota Técnica N^o065/2014, que estabelece o roteiro para o relatório de autoavaliação a partir da nova estrutura do instrumento de avaliação institucional. Dessa forma, a avaliação dos eixos considerou os indicadores utilizados nas avaliações realizadas por todos os segmentos da Universidade. Assim sendo, os corpos docente e discente assim como o técnico-administrativo se manifestaram em relação aos aspectos descritos nos cinco eixos, respeitando a especificidade de atuação de cada segmento nas ações de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. O Quadro 7 relaciona as ações de avaliação com as dimensões envolvidas na avaliação externa.

Quadro 7: A relação entre os eixos e os momentos avaliativos.

EIXOS	AÇÃO/AVALIAÇÃO
Eixo 1 Planejamento e Avaliação Institucional	Avaliação dos docentes pelos discentes, Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação das Instalações da Universidade, Avaliação do Egresso, Avaliação EaD, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/ Funcionários, Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.
Eixo 2 Desenvolvimento Institucional	Avaliação dos docentes pelos discentes; Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações); Avaliação dos Serviços da Universidade, Avaliação EaD, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/Funcionários – Clima organizacional.
Eixo 3 Políticas Acadêmicas.	Avaliação dos docentes pelos discentes, Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação das Instalações da Universidade, Avaliação do Egresso, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/ Funcionários, Clima Organizacional, Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.
Eixo 4 Políticas de Gestão	Avaliação dos docentes pelos discentes, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação das Instalações da Universidade; Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/Funcionários e Clima Organizacional.
Eixo 5 Infraestrutura	Pesquisa Formandos; Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação da Infraestrutura, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Funcionários - Clima organizacional.

Busca-se a cada projeto identificar fragilidades e potencialidades com objetivo de priorizar as ações institucionais ou mesmo aprimorar os instrumentos de avaliação para capturar o momento institucional.



As avaliações qualitativas e quantitativas são realizadas de forma simultânea, em decorrência das normas e das solicitações dos órgãos oficiais ligados ao MEC ou às agências de fomento e de financiamento.

Por meio do Quadro 7 percebe-se que cada eixo é abordado por um conjunto de avaliações que apresentam indicadores que se relacionam com o eixo. Dessa forma pode-se, por meio dos resultados apresentados em cada momento avaliativo apresentar indicadores que auxiliam na análise do retrato institucional apresentando direções em que se verifica a necessidade de ação ou mesmo de refinamento do instrumento para melhor descrever a situação que se quer analisar. A seguir apresenta-se o resultado da avaliação de cada eixo com base nos resultados obtidos pelos momentos avaliativos conduzidos na UPM. Também por meio do Quadro 7, percebe-se que cada avaliação abrange mais de um eixo e que há indicadores que abordam assuntos específicos de cada um dos eixos.

O próximo capítulo desse relatório apresenta uma breve discussão dos resultados obtidos nas avaliações assim como a descrição de cada eixo a luz desses resultados.

EIXO 1 – Planejamento e Avaliação

Esse eixo aborda o planejamento estratégico referente à avaliação.

A construção da avaliação desse eixo apoia-se na realização do planejamento das ações de avaliação da UPM, elencados na seção 1.4 desse documento, e na realização de todas as avaliações planejadas, como apontado no Quadro 7, articuladas às ações oriundas dos resultados das avaliações.

Além dos momentos de avaliação interna considera-se também os resultados obtidos nas avaliações externas as quais a UPM foi submetida no período e as ações decorrentes de tais avaliações (Tabela 11).

De modo a avaliar o conhecimento e utilização dos resultados dos processos avaliativos da UPM, vale lembrar que dentre os indicadores incluídos no instrumento de avaliação dos serviços, há dois referentes à CPA, que avaliam o conhecimento do discente quanto à CPA e como o trabalho realizado pela CPA é percebido pela comunidade discente. Quanto ao papel da avaliação na gestão, pode-se apontar para a avaliação do diretor e do coordenador realizada pelo docente onde há um indicador que avalia como os resultados dos momentos avaliativos, sejam eles internos ou externos, é utilizado no planejamento das ações do curso.



EIXO 2 – Desenvolvimento Institucional

Esse eixo aborda a Missão, o PDI e a Responsabilidade Social de Instituição.

Indicadores diretos da aderência das ações à missão da Universidade podem ser encontradas nas avaliações realizadas com os egressos e com os formandos na medida em que se percebe o reconhecimento desses grupos quanto à qualidade da educação e do processo de formação de cidadãos críticos e responsáveis assim como o alto índice de empregabilidade obtido. Indicadores referentes ao desenvolvimento social e cultural é resultado de sua formação na UPM.

O acompanhamento da execução do PDI é realizado por meio do acompanhamento dos resultados das avaliações que tratam da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão, da infraestrutura e dos serviços na medida em que esses resultados apontam para a melhora dos processos institucionais. Ainda quanto ao acompanhamento do desenvolvimento das ações elencadas no PDI, cumpre destacar, de importância para o desenvolvimento institucional, o credenciamento para oferta de ensino a distância, cumprindo uma das metas elencadas no documento.

Como indicador da responsabilidade social da UPM pode-se elencar os programas de bolsas de estudo da Universidade e do Instituto, entidade mantenedora, assim como sua adesão aos programas PROUNI e FIES, compondo um significativo conjunto de ações que visam a democratização ao acesso ao ensino superior. Outro indicador direto do cumprimento da responsabilidade social da Universidade é o indicador que descreve a empregabilidade do egresso, parte da avaliação realizada com esse grupo.

EIXO 3 – Políticas Acadêmicas

Esse eixo aborda as Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, a Comunicação com a sociedade e a Política de Atendimento aos Discentes.

De maior complexidade, a construção dos indicadores para esse eixo será apresentada para cada dimensão nele abordadas. De forma geral, nesse eixo são utilizados os resultados de todos os momentos avaliativos realizados.

Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

A definição dos indicadores para a avaliação das políticas de ensino, utilizou os resultados da avaliação dos docentes pelos discentes, dos aspectos pedagógicos, serviços, dos formandos e



egressos. Considerou-se também os resultados das avaliações de infraestrutura, por conta de sua relação com as atividades de ensino, sejam elas realizadas em salas de aula ou laboratórios assim como, a questão referente ao acervo da biblioteca, na medida em que representa a eficácia na atualização decorrente da implantação dos planos de ensino.

Os indicadores para a avaliação das políticas de pesquisa utilizam dados referentes ao acompanhamento dos projetos de pesquisa e inovação desenvolvidos na UPM. Um indicador para essa dimensão está baseado no resultado de projetos considerando-se as linhas de fomento internas e externas, assim como a aderência desses projetos às linhas de pesquisa institucionais.

Para a avaliação de uma das dimensões da Pesquisa, há um instrumento de avaliação dedicado aos concluintes dos programas de *stricto sensu* sobre a orientação e atividades de pesquisa.

Outro instrumento de avaliação está diretamente ligado às avaliações realizadas pelos respectivos programas quanto a pesquisa e a produção de cada docente.

Soma-se a estas avaliações as realizadas nos programas de iniciação científica.

Para a avaliação de uma das dimensões da Extensão, há um instrumento dedicado aos cursos de educação continuada, incluindo-se os cursos *lato sensu*, que aborda os aspectos pedagógicos, de infraestrutura e de atendimento ligados a esses cursos. Quanto aos instrumentos existentes para avaliação dos projetos e atividades de extensão, há um indicador no instrumento de satisfação docente que avalia as condições para realização de atividades de pesquisa e extensão.

Para indicadores da avaliação da Comunicação com a Sociedade, foram utilizados a avaliação do sítio institucional, a avaliação realizada pelo egresso e pelo formando.

A avaliação da Ouvidoria foi realizada por indicadores no instrumento de serviços ao discente. O mesmo instrumento foi utilizado para avaliação as ações de internacionalização e as ações da CPA.

EIXO 4 - Políticas de Gestão

Esse eixo aborda as questões referentes à Política de Pessoal, Organização e Gestão da Instituição assim como sua Sustentabilidade Financeira.

Quanto às políticas referentes à gestão de pessoas, os indicadores foram distribuídos por dois instrumentos de avaliação, especificamente, a avaliação realizada pelo corpo técnico-administrativo e a realizada pelo corpo docente. Em ambos instrumentos foram incluídos indicadores referentes a



plano de cargos e salários, aos salários, aos benefícios e relacionamento com os gestores. Dessa forma procurou-se avaliar as políticas de gestão.

Quanto a Organização e Gestão da Instituição, cumpre informar que a gestão da Universidade se organiza por meio de seus executivos acadêmicos, Reitor, Pró-reitores, Diretores e Coordenadores, e dos Conselhos, especificamente do Conselho Universitário, Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão e dos Colegiados de Curso. Os Núcleos Docentes Estruturantes dos cursos de graduação cumprem, de acordo com legislação vigente, seu papel propositivo e consultivo quanto às questões referentes aos Projetos Pedagógicos dos Cursos de graduação. Ainda na dimensão da gestão, foram incluídos indicadores nos instrumentos dedicados ao corpo técnico-administrativo e docentes que avaliaram os gestores de cada área assim como o Coordenador dos cursos de graduação. Na avaliação referente aos aspectos pedagógicos os discentes avaliaram seus coordenadores de curso e os diretores de suas Unidades Acadêmicas.

A sustentabilidade financeira da Universidade é garantida pela gestão responsável de seus recursos assim como a construção conjunta, Universidade e Entidade Mantenedora, do orçamento anual. Dessa forma há um equilíbrio na busca pelas metas do planejamento estratégico institucional que fortalece a situação financeira da Universidade.

EIXO 5 - Infraestrutura Física.

Esse eixo aborda as questões referentes à infraestrutura. Os indicadores que abordam a avaliação desse eixo encontram-se presentes nas avaliações:

- de satisfação docente, nos indicadores que tratam do apoio de infraestrutura para realização do trabalho docente, das bibliotecas, sala de professores, gabinetes de trabalho para professores de período integral e laboratórios;
- do corpo técnico-administrativo o eixo referente à infraestrutura é avaliado por meio do indicador referente às condições de trabalho;
- da infraestrutura pelo corpo discente nos cursos de graduação, realizada em momento avaliativo exclusivo dedicado a esse eixo;
- do instrumento utilizado pelos formandos que aborda a infraestrutura;
- dos cursos de pós-graduação, há uma dimensão dedicada, especificamente, a infraestrutura.



Em todas as avaliações pensou-se não somente nas condições para realização do trabalho por meio de equipamentos e mobiliário adequados, mas também no conforto em cada ambiente onde ações relacionadas ao trabalho são realizadas. Dessa forma, a avaliação do eixo referente à infraestrutura foi construída por meio da avaliação que considerou os diferentes segmentos da Comunidade Universitária.

Busca-se em cada uma das avaliações identificar os pontos fortes e fracos, as potencialidades esquecidas, sempre buscando a qualidade dos trabalhos.

Tendo como prioridade o princípio da globalidade, tão necessário a um processo de avaliação institucional que representa um fenômeno complexo e multidimensional, não se pode deixar de refletir sobre a Missão da Instituição envolvida.

Missão e Visão⁴

Missão significa o direcionamento para a atuação da Instituição no âmbito da sociedade em que está inserida. A Missão institucional encontra-se assim definida: “Educar o ser humano, criado à imagem de Deus, para o exercício pleno da cidadania, em ambiente de fé cristã reformada”. A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem relevante papel no atendimento a essa missão por intermédio dos conteúdos, recursos e metodologias próprios nas suas várias áreas acadêmicas.

A Visão da Universidade Presbiteriana Mackenzie permeia todos os planos de ação e o desenvolvimento de sua prática cotidiana. Dessa forma, a Visão de “Ser reconhecida pela sociedade como instituição confessional presbiteriana e filantrópica, que se dedica às ciências divinas e humanas, comprometida com a responsabilidade socioambiental, em busca de contínua excelência acadêmica e de gestão”, organiza a composição e o desenvolvimento do currículo de maneira que possa ser refletida em todos os aspectos.

O currículo e as políticas e estratégias de ação, dirigidos por essa visão, têm como fim maior favorecer o reconhecimento efetivo, pelos alunos e pela comunidade, de uma instituição que prima pela excelência, considerando seu papel na sociedade, sua relação com os outros e com Deus.

A Missão e a Visão materializam-se na prática de princípios e valores que se refletem nas relações pedagógicas, dentro da sala de aula, nas relações de trabalho entre funcionários e equipes de

⁴ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM



apoio administrativo e se consolidam na ação futura de nossos alunos, imprimindo neles o “espírito mackenzista”.

Valores e princípios⁵

A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem por finalidade desenvolver as funções de ensino, pesquisa e extensão, em todas as áreas do conhecimento humano, atendendo às diretrizes curriculares do Ministério da Educação e às demandas da sociedade na qual se insere, praticando e expressando os valores descritos a seguir:

- Na conduta pessoal: dignidade, caráter, integridade e espírito mackenzista.
- No exercício da atividade profissional: ética, competência, criatividade, disciplina, dedicação e disposição para o trabalho voluntário.
- No relacionamento interpessoal: lealdade, respeito mútuo, compreensão, honestidade e humildade.
- No processo de decisão: busca de consenso, de justiça, de verdade, de igualdade de oportunidade para todos.
- No relacionamento entre órgãos colegiados, unidades e departamentos: cooperação, espírito de equipe, profissionalismo e comunicação adequada.
- No relacionamento com outras instituições: responsabilidade, independência e transparência.
- Na sociedade: participação e prestação de serviços à comunidade.
- E, em todas as circunstâncias, agir com amor que é o vínculo da perfeição.

⁵ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM



3 METODOLOGIA

A Avaliação Institucional é composta por um conjunto de atividades que envolvem:

- a) O planejamento da avaliação;
- b) A construção dos instrumentos de avaliação;
- c) O envolvimento e conscientização da comunidade para realização dos momentos avaliativos;
- d) A aplicação dos instrumentos de avaliação;
- e) A coleta dos resultados;
- f) A análise dos resultados;
- g) A elaboração de relatórios específicos para cada momento avaliativo;
- h) Devolutiva.

Após a emissão do relatório, realiza-se a devolutiva junto às Unidades Acadêmicas, para retornar à comunidade Universitária as impressões registradas nos instrumentos de modo a fornecer insumos para a gestão. Da mesma forma, os relatórios são apreciados pela Reitoria e seus respectivos órgãos de gestão acadêmico-administrativos que utilizam os resultados para o devido cotejamento com as metas estabelecidas no PDI, e quando pertinente reavaliação das políticas institucionais para o ensino, a pesquisa e a extensão, em todos os seus aspectos pertinentes.

3.1 AVALIAÇÃO DOCENTE

A avaliação docente tem como principal foco:

- a) Possibilitar a cada docente uma autoavaliação, permitindo que possa refletir acerca do seu papel como docente do ensino superior e sobre sua ação educativa;
- b) Fomentar a discussão e a revisão das práticas desenvolvidas são indispensáveis para a legitimação da avaliação;
- c) Busca-se ainda na reflexão, uma saída para a construção de uma cultura de avaliação eficaz na instituição, sem medos, mas com responsabilidade.

Essa legitimação do processo só se consegue quando a própria comunidade envolvida participa e se responsabiliza pelos possíveis significados e interpretações. A autoavaliação é um

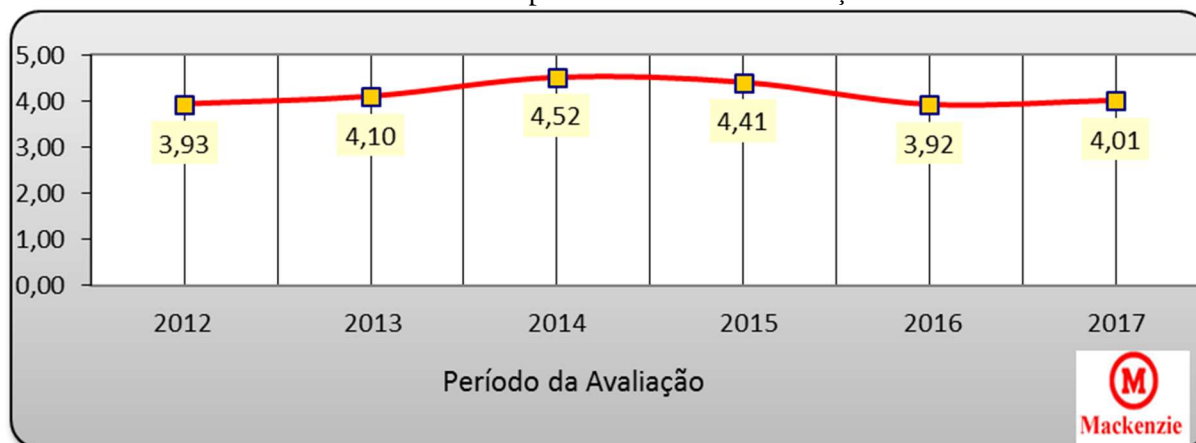
processo cíclico, criativo e provocador de análises e discussões, que busca a reflexão real sobre os resultados e dimensiona ações para melhorias, seja a curto ou a longo prazo. O verdadeiro objetivo é possibilitar ao docente o autoconhecimento como consequência desta cultura avaliativa, que só é adquirida com discussões que motivem e busquem estratégias para a real qualidade, pois:

“Não basta que os membros participem do processo, é preciso que eles tenham consciência que a autoavaliação deve ser realizada, porque é importante para a comunidade à medida que deve provocar melhorias na instituição, devendo os mesmos atuar como protagonistas nessa etapa do sistema avaliativo” (AUGUSTO et al, 2007, p,621).

No calendário organizado pela CPA, todos os alunos recebem as questões e as respondem sem a necessidade de se identificar, e em seguida a tabulação é realizada com o auxílio de leitura por imagem.

Cada professor tem acesso restrito a sua própria avaliação, por turma, e recebe uma média geral. Também tem acesso a média geral da turma e da Unidade na qual leciona. O Reitor, os Pró-Reitores, Diretores das Unidades Acadêmicas e Coordenadores de curso têm acesso a todas as avaliações. Além disso, existe um histórico das avaliações desde 2001, conforme exemplo, para que o professor acompanhe seu desempenho, como mostra o Gráfico 6.

Gráfico 6: Exemplo de histórico das avaliações.



O instrumento proposto pela CPA é composto por 13 questões que objetivam a avaliação em dimensões consideradas relevantes ao exercício da docência. Sua abrangência envolve aspectos que vão do conhecimento do assunto à utilização de metodologias ativas de aprendizagem.



Para cada afirmação do instrumento, o aluno assinala, conforme sua percepção, o grau de concordância para a afirmação. No caso de plena concordância será auferida a nota 5 (cinco) para o indicador e no caso de plena discordância será atribuída a nota 1 (um) ao indicador. A variação entre 5 a 1 indica concordância parcial, gradativa, com a afirmação.

O ANEXO A apresenta o instrumento de avaliação do docente pelos discentes.

3.2 AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA

Como parte do programa de avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, a avaliação de infraestrutura tem como objetivo registrar a percepção do discente quanto às condições oferecidas pela Instituição para consecução de suas atividades fim. Acredita-se que a qualidade das instalações e o conforto no atendimento às necessidades básicas do aluno para o trabalho discente, influenciam positivamente no seu desempenho acadêmico, impactando em parâmetros importantes para a Universidade, tais como a taxa de retenção acadêmica e os resultados das avaliações externas como exames de ordem e avaliações conduzidas pelo INEP/MEC. Cabe ressaltar que o ENADE, no questionário do aluno, apresenta questões específicas referentes à infraestrutura e, as respostas dos discentes a esses indicadores, são computadas na nota do ENADE para o curso sendo avaliado.

Ressalta-se que os resultados obtidos nos momentos avaliativos conduzidos pela CPA, são importantes insumos para o planejamento das ações da Universidade. No caso específico da avaliação da infraestrutura, os resultados apresentados têm auxiliado nas decisões dos investimentos realizados nos *campi* da UPM.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre as condições das instalações e da infraestrutura de seu curso incluindo: as salas de aula; laboratórios; sanitários; equipamentos disponibilizados para as aulas e a biblioteca. O instrumento é disponibilizado na *web* e o acesso por meio do Terminal Informativo do Aluno - T.I.A. ou diretamente no endereço assinalado em mensagem enviada por e-mail a todos os alunos.

Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta para que o aluno fosse motivado a participar.

São encaminhados e-mails aos Diretores, Coordenadores e Professores dos cursos de graduação, solicitando o apoio na divulgação da avaliação, assim como, ressaltar a importância desse momento avaliativo para gestão da Instituição.



O ANEXO B apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Realizada em caráter anual, a avaliação de serviços concentrou-se no conhecimento da percepção do aluno sobre a qualidade dos serviços disponibilizados pela UPM, para atendimento às suas necessidades para o desenvolvimento das atividades pedagógicas assim como os serviços necessários para a vida no *campus*.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre os serviços oferecidos pela Universidade tais como:

- Ouvidoria;
- Segurança nos *campi*;
- Atendimento nas Unidades Acadêmicas;
- Atendimento nas bibliotecas;
- Serviços na área de Tecnologia para apoio às atividades pedagógicas.

Este instrumento é disponibilizado na *web*, com o acesso por meio do Terminal Informativo do Aluno -T.I.A. e também, diretamente no endereço assinalado em mensagem enviada por *e-mail* a todos os alunos dos cursos de graduação. Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta, para que o aluno fosse motivado a participar.

Foi encaminhado e-mail aos diretores e coordenadores dos cursos de graduação, solicitando o apoio na divulgação da avaliação, assim como, ressaltar a importância desse momento avaliativo para gestão da Instituição.

O ANEXO C apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.



3.4 ASPECTOS PEDAGÓGICOS

Também realizada pela terceira vez, essa avaliação teve como referência o instrumento de avaliação de curso do INEP, especificamente a Dimensão 1 do instrumento que avalia a organização didático-pedagógica do curso. Dessa forma, pretendeu-se capturar a impressão do aluno quanto a efetividade dos regulamentos acadêmicos, norteadores de elementos da política de graduação, assim como sua satisfação com o curso e quanto ao desempenho de seu Coordenador e Diretor de Unidade Acadêmica. Ao procurar a satisfação do aluno quanto a esses indicadores relacionou-se essa satisfação com a construção de um ambiente propício para o processo de ensino-aprendizagem em uma relação de mútua confiança entre as partes. Os indicadores foram propostos de maneira a abordar os aspectos do cotidiano do relacionamento entre o coordenador e o aluno.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*, assim como as avaliações de infraestrutura e serviços. Nesse tipo de pesquisa a coleta de dados é feita por meio de um questionário enviado a um conjunto de indivíduos para preenchimento e devolução opcionais. Os respondentes (indivíduos que optaram por preencher e devolver o questionário) constituem, portanto, uma amostra não probabilística da população (nesse caso, alunos dos cursos de graduação da UPM). Os questionários utilizados abordam pontos referentes à atuação docente (três questões), sobre regulamentação de trabalhos acadêmicos (quatro questões), sobre a satisfação do aluno com o curso e professores (duas questões), sobre a atuação dos coordenadores (seis questões) e sobre o Diretor (quatro questões).

O ANEXO D apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.5 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE

Como parte do programa de avaliação da UPM, o momento avaliativo denominado satisfação docente procura levantar, e conseqüentemente entender, os fatores que colaboram com o bem-estar e a satisfação do professor no exercício de suas atividades acadêmicas na Universidade. Dessa forma, utiliza-se um instrumento de avaliação com indicadores relacionados aos fatores do cotidiano do professor que abrangem infraestrutura para realização de seu trabalho, os serviços administrativos necessários para o exercício da docência, as condições em sala de aula, os benefícios oferecidos pela Universidade assim como indicadores institucionais ligados à comunicação, gestão e transparência.



Juntamente com a avaliação da satisfação docente, é realizada uma avaliação do Coordenador pelos professores do curso. A avaliação do Coordenador não apenas procura avaliar o trabalho desse importante gestor acadêmico, mas, também, estabelecer novos paradigmas para seu exercício e atuação considerando as mudanças no cenário da educação superior no país.

Com a análise dos resultados desse momento avaliativo, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes na satisfação docente e na atuação do coordenador, mas, também, buscar melhorar e aprimorar as condições de trabalho do docente e do coordenador de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*.

Os questionários utilizados são compostos de 24 questões sobre grau satisfação e 22 sobre a atuação do Coordenador. Para garantir o sigilo das respostas na avaliação, cada professor deve retirar (em sua unidade) uma senha escolhida aleatoriamente e assim utilizar para fazer a avaliação.

O ANEXO E apresenta o instrumento deste processo avaliativo.

A avaliação é realizada pela *internet* com todos os docentes da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Antes da avaliação são encaminhados *e-mails* aos Diretores de Unidade e Coordenadores de Curso divulgando a avaliação e pedindo apoio, junto aos professores para que estes participem da avaliação. Um *e-mail* individual é encaminhado a cada professor com um convite para participação da avaliação assim como, com o endereço eletrônico onde se encontra o instrumento.

3.6 AVALIAÇÃO PARA ALUNOS FORMANDOS DA UPM

Nessa avaliação realizada *on-line*, o aluno formando preenche um questionário cujo objetivo é medir sua satisfação em relação a alguns pontos relacionados ao seu curso e à Universidade como um todo.

Os objetivos que norteiam o projeto da avaliação são:

- Conhecer o perfil do aluno formando de cada curso;
- Conhecer a opinião do aluno sobre vários itens como: estrutura física, professores, atendimentos nos diversos setores da Universidade, biblioteca e laboratórios;
- Conhecer a realidade do mercado na questão de empregabilidade;



- Conhecer o potencial sobre a perspectiva de continuação dos estudos na IES.

Com a análise do resultado obtido é possível buscar melhorias e obter informações sobre as pretensões discentes quanto à Educação Continuada. É importante conhecer a intenção do aluno de prosseguir seus estudos no próprio Mackenzie, e também é relevante constatar o grau de satisfação com sua atividade profissional face às exigências do mercado, além de identificar a aceitação dos formandos no mercado de trabalho.

O levantamento é realizado por meio da *internet*. Cada aluno concluinte, ao consultar suas notas finais, tem acesso à pesquisa através do Terminal Informativo Acadêmico -T.I.A. O acesso aos resultados, que tem como saída um resultado geral e um resultado por curso, está na intranet do *site* do Mackenzie.

O instrumento atual está dividido em quatro áreas:

- Mercado atual de trabalho
- Pesquisa salarial
- Curso (docentes/instalações/atendimento)
- Satisfação discente

O Objetivo desta avaliação foi conhecer o perfil do aluno formando, de cada curso superior no quesito profissão/econômico, saber qual a opinião do aluno sobre a faculdade cursada em vários itens como: estrutura física, professores, atendimentos nos diversos setores da Universidade, biblioteca, laboratórios, mostrar uma visão do mercado na questão de empregabilidade, satisfação do aluno com a profissão, motivação, grau de segurança com os ensinamentos adquiridos na faculdade frente ao mercado de trabalho, perspectiva de continuação dos estudos na IES, abrir uma visão estratégica de marketing sobre cursos e mercado, para a IES.

O ANEXO F apresenta o instrumento utilizado no processo de avaliação realizado pelos alunos prováveis formandos..

3.7 AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Com o objetivo avaliar o grau de satisfação e de identificar os principais fatores que podem contribuir para melhorias na relação de trabalho entre os colaboradores, a Universidade Presbiteriana



Mackenzie (UPM) e o Instituto Presbiteriano Mackenzie (IPM), a Comissão Própria de Avaliação (CPA) desenvolveu um instrumento especial de investigação que foi aplicado em 2018 e tem revelado fatos importantes acerca dessa relação de trabalho com potenciais itens a serem verificados.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*. O público alvo são todos os colaboradores da Universidade e Instituto Mackenzie. O questionário utilizado é composto de 58 questões fechadas e 1 questão aberta. As questões versam sobre grau satisfação com relação aos seguintes aspectos :

- Nível de satisfação com os gestores (superiores imediatos e nível executivo);
- Nível de satisfação salarial, incluindo benefícios;
- Nível de satisfação para com ambiente de trabalho;
- Nível de satisfação com seus líderes;
- Nível de satisfação no que diz respeito à ética e imagem organizacional da instituição;
- Nível de satisfação referente a oportunidades profissionais/recompensas;
- Nível de satisfação no que se refere às relações interpessoais;
- Nível de satisfação quanto à comunicação (informações de interesse dos colaboradores).

O ANEXO G apresenta o instrumento utilizado no processo de avaliação realizado pelos colaboradores.

3.8 AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS

Com o objetivo de conhecer e acompanhar o percurso dos egressos, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), por meio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), desenvolveu um instrumento de avaliação para ser aplicado anualmente ao grupo formado pelos egressos dos cursos de graduação nos últimos 5 anos. A importância da pesquisa com os egressos tem ganhado nova relevância na medida em que se percebe que o desempenho desse grupo, pode ser considerado como indicador da qualidade dos cursos oferecidos pela IES, assim como do seu compromisso social, haja vista que um dos objetivos da Universidade é a preparação de seu aluno para o mundo do trabalho. Como parte do instrumento, o egresso é convidado a manifestar-se sobre a contribuição da Universidade na sua formação profissional e no seu desenvolvimento cultural.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*. Os respondentes são os egressos de cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie.



Os resultados estão divulgados em escala de 0 a 1 (onde 1 representa máxima aprovação ao indicador e 0 representa a reprovação absoluta ao indicador). Assim 1 significa aprovação de 100% ao indicador e 0 nenhuma aprovação registrada. Pode-se, por conta disso, associar esse indicador à percepção de qualidade do egresso sobre o tipo de serviço prestado pela universidade e a percepção da sociedade sobre a UPM.

O questionário utilizado é composto de 14 questões fechadas e 1 questão aberta (sugestões), assim distribuídas:

3 questões - Sobre sua **inserção** no mundo do trabalho;

3 questões - Sobre sua **satisfação** com o **nível** profissional e social em que se encontra;

4 questões - Sobre sua **satisfação** com a **preparação** oferecida pelo Mackenzie para sua atuação profissional;

4 questões - Sobre sua atual **relação** com o Mackenzie.

Considerando o instrumento proposto para a coleta de dados, o objetivo desse momento avaliativo é conhecer a opinião do egresso sobre a qualidade da preparação oferecida pela Universidade para o enfrentamento dos desafios da sociedade em geral e do complexo mundo do trabalho.

Cumprir informar que a partir dos resultados desse instrumento pode-se construir outro que aborde especificamente as maiores fragilidades aqui apontadas de modo a aprofundar a compreensão dos pontos avaliados.

O ANEXO H apresenta o instrumento utilizado neste processo avaliativo.

3.9 AVALIAÇÃO DOS CURSOS EM EAD

Com o objetivo de conhecer e acompanhar o andamento dos alunos em EaD, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), por meio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional (COAAI) e do Centro de Educação a Distância (CEDaD), desenvolveu um instrumento de avaliação para ser aplicado semestralmente aos alunos desta modalidade de ensino. A importância da pesquisa com estes alunos é de grande relevância na medida em que os resultados obtidos vão retroalimentar as políticas de educação a distância.



O processo é coordenado pela COAAI/CPA, com o apoio da Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI) e do CEDaD.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre as condições de oferta do seu curso incluindo: disciplinas, professores, coordenador, tutor, aspectos pedagógicos, ambiente virtual, Terminal Informativo do Aluno (T.I.A.), infraestrutura e atendimento do polo.

O instrumento é disponibilizado dentro da plataforma própria desenvolvida pela Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI).

Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta para que o aluno fosse motivado a participar.

O ANEXO I apresenta a comunicação feita aos alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.10 AVALIAÇÃO DE DISCIPLINAS (Graduação)

Conduzido pela CPA com apoio da GERTI, a avaliação foi realizada, utilizando-se a plataforma Moodle.

O método utilizado neste processo avaliativo é uma adaptação do que convencionamos chamar “*self-administered questionnaire*”: um método de amostragem não probabilística em que um questionário (instrumento de avaliação) é colocado à disposição de um conjunto pré-definido de potenciais respondentes e a decisão de participar ou não da amostra, respondendo ou não ao questionário, é tomada independentemente por cada um deles.

No caso particular do processo de avaliação das disciplinas, os potenciais respondentes são todos os alunos matriculados nessas disciplinas avaliadas e o preenchimento do questionário é feito on-line através da plataforma Moodle, da Universidade.

A avaliação das disciplinas consideradas universais (disciplinas ministradas em todos os cursos) são realizadas por meio de instrumentos específicos.

Os ANEXOS J e K apresentam os instrumentos deste processo avaliativo, referente as disciplinas Introdução à Cosmovisão Reformada e Ciência Tecnologia e Sociedade.



3.11 NOVOS INSTRUMENTOS EM PROCESSO DESENVOLVIMENTO

Além dos atuais instrumentos utilizados, a CPA vem desenvolvendo outros instrumentos de avaliação com o objetivo de planejar e buscar ações que promovam a qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão e contribuam para a gestão da UPM, visando a melhorias em cada um desses pilares fundamentais.

3.11.1 Avaliação dos auxiliares educacionais

Nesta avaliação os gestores irão avaliar os auxiliares educacionais segundo vários indicadores como:

- Postura;
- Motivação;
- Relação no trabalho;
- Pontualidade;
- Relacionamento com os docentes e discentes;
- Serviços prestados.

O ANEXO L apresenta o instrumento deste processo avaliativo.

3.12 AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO

A autoavaliação da Pós-Graduação na UPM é realizada sistematicamente, desde 1999, pela comunidade acadêmica. O processo é coordenado pela Coordenação da Comissão Própria de Avaliação (CPA)/Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional (COAAI), em conjunto com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e a Pró-Reitoria de Extensão e Educação Continuada

A CPA/COAAI é responsável pelo planejamento, operacionalização, divulgação dos dados, e pela elaboração e encaminhamento de Relatórios Institucionais, para os diversos gestores envolvidos nesses processos, tendo como objetivo sinalizar os principais pontos de melhorias para o conjunto de cursos e programas oferecidos pelas diferentes Unidades Acadêmicas.



Para tanto, realiza sistematicamente ações de sensibilização junto da comunidade acadêmica envolvida e um processo de meta-avaliação ao final de cada ciclo de avaliação, com o intuito de fazer uma revisão nas práticas adotadas e introduzir novas metodologias no processo de avaliação.

Os diferentes instrumentos utilizados são compostos por questões abertas e fechadas e são aplicadas junto à alunos e professores, em diversos momentos do processo de ensino e aprendizagem. A participação de alunos e professores nos diferentes processos de avaliação é voluntária e anônima.

A aplicação dos instrumentos tem sido realizada de maneira presencial e *on line*, desde 2011, na Plataforma *Moodle*, o que permitiu não só que os resultados fossem conhecidos em tempo real de aplicação quanto à inserção gradativa da comunidade acadêmica na gestão do processo.

Ainda no tocante aos novos instrumentos de avaliação ressalta-se que no final de 2013, houve a migração para a plataforma *Moodle* do último instrumento de avaliação do *stricto sensu*, aplicado presencialmente. Os dados assim obtidos foram analisados e permitiram identificar um conjunto de melhorias para os programas especialmente no tocante à operacionalização do processo de orientação, ampliação das atividades de pesquisa e aumento do uso de tecnologia no processo de orientação.

Esses resultados, alinhados aos objetivos de expansão das atividades de pesquisa e de inserção internacional da Pós-Graduação da UPM, enfatizadas especialmente no PDI e incentivados pela Avaliação Trienal da CAPES, propiciaram ações promovidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI), que representa e apoia a Reitoria da Universidade Presbiteriana Mackenzie, no desenvolvimento e implantação de atividades e projetos interinstitucionais e internacionais, visando à promoção da troca de experiências entre estudantes, docentes e pesquisadores de outras instituições em estudo, pesquisa e extensão.

Entre as atividades da COI destaca-se a assessoria aos diferentes programas da UPM, com vistas à concretização de acordos de cooperação com outras instituições, a prospecção de novos projetos de colaboração com instituições já conveniadas e acompanhamento do relacionamento com os organismos que mantêm atividades correlatas; informa acerca de oportunidades de aperfeiçoamento no exterior; faz a intermediação de acordos interinstitucionais para elaboração de propostas de intercâmbio, além de apoiar estudantes e professores visitantes, do Brasil e do exterior, participantes de programas de intercâmbio.

Atualmente as avaliações que abrangem os Cursos dos Programas de *Stricto Sensu* são :

- ✓ Avaliação do Processo da Pesquisa e Orientação;



- ✓ Avaliação de Docentes/Disciplinas;
- ✓ Avaliação Serviços e Infraestrutura.

As avaliações voltadas para os cursos de *lato sensu* são realizadas de maneira presencial e *on line*, com a utilização de três instrumentos de avaliação, aplicados em diferentes momentos do processo de ensino-aprendizagem.

Para os cursos de ***Lato Sensu***, as avaliações são:

- ✓ Avaliação dos Docentes/Disciplina;
- ✓ Avaliação da Infraestrutura e Serviços;
- ✓ Avaliação de Curso.

O ANEXO K apresenta os instrumentos do processo de avaliação do *lato sensu* e do *stricto sensu*.

A avaliação de infraestrutura e serviços é aplicada anualmente *on line* a todos os alunos dos cursos de *lato sensu*, enquanto a avaliação de curso é aplicada anualmente *on line* aos alunos concluintes dos cursos de *lato sensu*.

A avaliação dos docentes é aplicada de maneira presencial com periodicidade semestral.



4 DESENVOLVIMENTO DAS AVALIAÇÕES

Em 2014, ao completar 11 anos de implantação do SINAES, o Inep apresentou um novo instrumento de avaliação institucional que deverá nortear os processos de avaliação externa assim como a elaboração do relatório de autoavaliação a ser encaminhado ao MEC. O novo instrumento agrupa as dez dimensões do SINAES em cinco eixos que abordam aspectos relevantes quanto à qualidade do Ensino Superior no país.

O novo instrumento apresentou novos indicadores que induziram um valioso momento de reflexão interna quanto a criação de novos serviços aos alunos assim como a proposição de novos indicadores institucionais para enriquecer a autoavaliação. Dentre esses novos serviços destaca-se:

A criação de um Programa responsável pela implantação e manutenção de políticas de acessibilidade total, física, pedagógica e *atitudinal*, segundo entendimento do MEC- PROATO.

O PROATO – Programa de Atenção e Orientação ao Discente da UPM trata-se de um serviço de orientação e acompanhamento pedagógico, psicológico e/ou psicopedagógico durante a formação dos discentes no Ensino Superior.

O possível redimensionamento do Serviço de Acompanhamento de Egressos que deverá, dentre outras atividades, manter relacionamento com os empregadores dos egressos das IES, assim como avaliar o impacto social causado pelos egressos.

Os novos Eixos propostos consideram:

Eixo 1. O foco desse Eixo é a descrição dos processos de planejamento e avaliação Institucional, dos principais elementos do processo autoavaliação da IES, relatórios de autoavaliação elaborados pela CPA e aos demais documentos institucionais avaliativos do período que constitui o objeto de avaliação.

Eixo 2. Este Eixo tem seu foco no PDI e consiste na verificação da coerência existente entre esse documento e as ações institucionais nas diferentes vertentes de sua atuação acadêmica – ensino, pesquisa, extensão e gestão. Pretende, igualmente, verificar os diferentes caminhos percorridos (ou a percorrer) pela IES no contexto de sua inserção social, bem como sua atuação face à inclusão e ao



desenvolvimento econômico e social, tendo sempre como base a missão, os propósitos e as metas anunciadas no PDI.

Dessa forma, o Eixo Desenvolvimento Institucional assume o papel de induzir maior comprometimento da IES na construção de seu PDI, priorizando sua coerência e evolução.

Eixo 3. O foco desse Eixo é a descrição das políticas acadêmicas, ações acadêmico-administrativas para cursos de graduação e pós-graduação lato sensu e stricto sensu, além da pesquisa e iniciação científica e extensão. Nesse Eixo analisam-se os elementos constitutivos das práticas de ensino, pesquisa e extensão, considerando como meta o aprendizado. Enfatiza-se também ações de estímulo e difusão da produção acadêmica docente. As políticas institucionais de acompanhamento de egressos, a comunicação com a sociedade e o atendimento ao discente e internacionalização.

Eixo 4. Esse Eixo tem como foco a verificação do desenvolvimento das políticas de pessoal e da organização e gestão da instituição. Abrange, ainda, elementos do planejamento e da sustentabilidade financeira da IES para garantir o seu pleno desenvolvimento de forma sustentável.

Eixo 5. Nesse Eixo, verificam-se as condições de Infraestrutura que a IES apresenta como instalações administrativas, sala de aula, auditórios, sala dos professores, espaço de convivência e alimentação, instalações para a CPA. A biblioteca com sua infraestrutura e acervo, salas de informática, instalações sanitárias, e estruturas dos polos da EAD e recursos tecnológicos e de comunicação.

O Quadro 8 apresenta a relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões.



Quadro 8: Relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões.

EIXO	DO QUE TRATA.	RELAÇÃO COM AS DIMENSÕES DO SINAES.
Eixo 1	Planejamento e Avaliação Institucional	Dimensão 8 – Planejamento da Avaliação.
Eixo 2	Desenvolvimento Institucional	Dimensão 1 – Missão e PDI; Dimensão 3 – Responsabilidade Social da IES.
Eixo 3	Políticas Acadêmicas	Dimensão 2- Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade; Dimensão 9 – Política Acadêmica aos Discentes.
Eixo 4	Políticas de Gestão	Dimensão 5- Políticas de Pessoal; Dimensão 6- Organização e Gestão da Instituição. Dimensão 10- Sustentabilidade Financeira
Eixo 5	Infraestrutura Física	Dimensão 7 – Infraestrutura Física.

A CPA conduziu os estudos necessários ao desenvolvimento/adaptação dos instrumentos de avaliação para atender aos novos indicadores propostos pelo INEP/MEC. Os novos instrumentos foram aplicados nos momentos avaliativos de 2019.

4.1 RESULTADOS DOS PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

Essa seção dedica-se a apresentação dos resultados dos momentos de autoavaliação, considerando os instrumentos adotados para levantamento das informações pertinentes, assim como sua associação primeiramente, às dimensões do antigo instrumento da avaliação institucional, e conforme apresentado, os cinco eixos do novo instrumento.

4.1.1 Resultados da Avaliação Docente

A avaliação do docente foi realizada, para todos os cursos da UPM no primeiro e segundo semestres dos anos de 2016-2017-2018-2019. Assim sendo, todos os alunos têm a oportunidade de avaliar seus professores duas vezes no ano. Essa avaliação é contínua. A Tabela 13 apresenta o percentual de participação dos alunos de 2016 a 2019.



Tabela 13: Participações na avaliação dos professores 2016 a 2019.

UNIVERSIDADE	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
Administração de Empresas - Alphaville	67%	62%	80%	67%	68%	68%	85%	72%
Administração de Empresas - Campinas	80%	77%	66%	76%	72%	63%	71%	100%
Administração de Empresas - Higienópolis	76%	74%	72%	67%	56%	69%	73%	66%
Arquitetura	70%	67%	63%	71%	71%	61%	72%	79%
Ciência da Computação	–	–	–	–	68%	61%	64%	55%
Ciências Biológicas	69%	77%	78%	80%	85%	80%	84%	94%
Ciências Contábeis	74%	66%	68%	73%	90%	69%	88%	67%
Ciências Econômicas	68%	66%	57%	80%	45%	70%	76%	55%
Design	71%	89%	49%	76%	77%	67%	71%	54%
Direito Alphaville	–	–	–	–	–	–	–	71%
Direito - Campinas	87%	89%	98%	90%	83%	75%	84%	94%
Direito - Higienópolis	70%	66%	86%	69%	69%	65%	72%	69%
Engenharia Civil	81%	63%	88%	97%	98%	92%	92%	100%
Engenharia Civil - Campinas	80%	70%	76%	96%	95%	96%	92%	100%
Engenharia de Materiais	93%	74%	80%	95%	76%	68%	97%	75%
Engenharia de Produção	70%	67%	90%	71%	78%	72%	78%	80%
Engenharia de Produção - Campinas	89%	85%	90%	75%	95%	54%	78%	78%
Engenharia Elétrica	81%	93%	92%	82%	97%	59%	96%	99%
Engenharia Mecânica	69%	76%	95%	89%	–	82%	77%	78%
Farmácia	74%	59%	68%	63%	71%	52%	72%	67%
Filosofia	76%	72%	44%	59%	62%	57%	85%	58%
Fisioterapia - Higienópolis	–	–	–	86%	80%	70%	83%	57%
Jogos Digitais	–	–	–	–	54%	76%	100%	100%
Jornalismo	79%	83%	77%	78%	86%	81%	79%	70%
Letras	84%	80%	78%	84%	77%	97%	82%	78%
Matemática	61%	69%	65%	81%	74%	71%	89%	58%
Nutrição	63%	97%	85%	88%	75%	50%	83%	84%
Pedagogia	87%	65%	95%	76%	71%	85%	95%	91%
Psicologia	71%	69%	71%	66%	84%	64%	65%	68%
Publicidade	69%	70%	78%	71%	47%	64%	64%	66%
Química	78%	80%	91%	79%	65%	77%	83%	75%
Sistemas de Informação	–	–	–	76%	74%	58%	84%	62%
Tecnologia em Gastronomia	94%	88%	93%	73%	74%	79%	64%	65%
Tecnologia em Análise de Sistemas	–	–	–	58%	63%	30%	67%	89%
Teologia	61%	63%	65%	51%	55%	79%	64%	53%
Total da Universidade	74%	71%	75%	74%	70%	69%	75%	73%



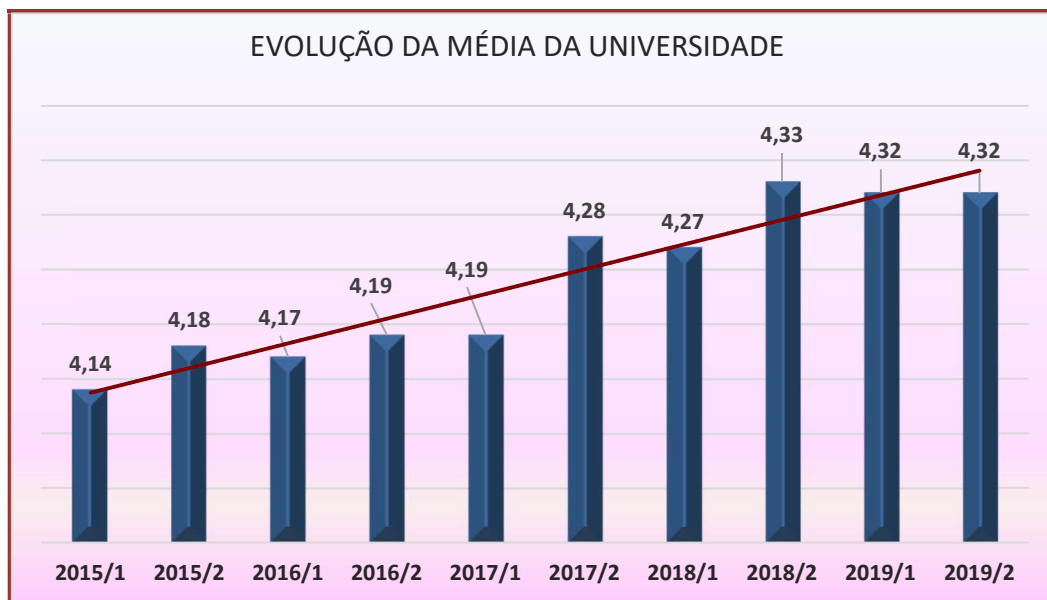
A título de comparação, para destacar a evolução dos resultados da avaliação docente, apresentam-se os resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas desde 2015 (Tabela 14). Por meio dos valores elencados pode-se perceber clara evolução dos mesmos, resultado de políticas desenvolvidas para melhoria e aprimoramento do corpo docente.

Tabela 14: Resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas de 2015 a 2019.

UNIDADES ACADÊMICAS	2015/1	2015/2	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
CCBS - Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	4,31	4,37	4,37	4,4	4,36	4,44	4,38	4,47	4,45	4,44
CCSA - Centro de Ciências Sociais e Aplicadas	4,04	4,1	4,09	4,12	4,15	4,21	4,17	4,28	4,24	4,27
CCT - Centro de Ciências e Tecnologia	-	-	-	4,27	4,2	4,32	4,33	4,32	4,30	4,34
CCL - Centro de Comunicação e Letras	4,06	4,1	4,08	4,16	4,14	4,23	4,3	4,31	4,40	4,38
CEFT - Centro de Educação, Filosofia e Teologia	4,38	4,41	4,37	4,2	4,42	4,48	4,45	4,57	4,5	4,42
EE - Escola de Engenharia Mackenzie	4,05	4,12	4,1	4,18	4,13	4,2	4,21	4,32	4,3	4,36
FAU - Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	4,01	3,97	3,97	4,07	4,07	4,15	4,09	4,16	4,18	4,14
FCI - Faculdade de Computação e Informática	4,15	4,22	4,27	4,2	4,18	4,29	4,3	4,27	4,29	4,28
FD - Faculdade de Direito	4,08	4,17	4,14	4,12	4,09	4,2	4,17	4,25	4,24	4,24
Universidade	4,14	4,18	4,17	4,19	4,19	4,28	4,27	4,33	4,32	4,32

O Gráfico 7 apresenta a evolução da média da Universidade obtida pelos docentes (2015-2019).

Gráfico 7: Evolução da média da Universidade obtida pelos docentes (2015-2019).



A Tabela 15 apresenta os resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, de 2015 a 2019.

Tabela 15: Resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, de 2015 a 2019.

CURSOS	MÉDIA DOS CURSOS									
	2015/1	2015/2	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
Administração de Empresas - Higienópolis	4	4,07	4,06	4,11	4,12	4,18	4,19	4,27	4,26	4,29
Administração de Empresas - Alphaville	4,12	4,14	4,21	4,29	4,28	4,4	3,71	4,27	4,29	4,37
Administração de Empresas - Campinas	4,23	4,29	4,3	4,41	4,3	4,45	4,4	4,39	4,33	4,41
Arquitetura	4,01	3,94	3,95	4,06	3,98	4,1	4,1	4,14	4,17	4,13
Ciência da Computação	4,18	4,28	4,27	4,19	4,22	4,32	4,26	4,27	4,29	4,24
Ciências Biológicas	4,3	4,32	4,37	4,4	4,39	4,4	4,34	4,41	4,29	4,50
Ciências Contábeis	4	4,04	3,99	4,09	4,17	4,2	4,27	4,27	4,22	4,15
Ciências Econômicas	4,1	4,15	4,27	4,27	4,25	4,31	4,27	4,3	4,18	4,24
Design	4,04	4,05	4,11	4,05	4,24	4,17	4,18	4,35	4,32	4,31
Direito - Alphaville	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4,49
Direito - Campinas	4,22	4,21	4,18	4,23	4,21	4,3	4,27	4,27	4,26	4,32
Direito - Higienópolis	4,04	4,14	4,13	4,12	4,12	4,2	4,21	4,25	4,24	4,24
Engenharia Civil	3,99	4,07	4,09	4,19	4,12	4,22	4,21	4,33	4,32	4,39
Engenharia Civil - Campinas	3,97	3,79	4,29	4,34	4,25	4,26	4,38	4,46	4,40	4,41
Engenharia de Materiais	4,12	4,13	4,29	4,43	4,21	4,24	4,47	4,42	4,59	4,47
Engenharia de Produção	4,05	4,14	4,06	4,16	4,15	4,15	4,23	4,25	4,24	4,34



Engenharia de Produção - Campinas	4,1	4,08	4,34	4,24	4,13	4,42	4,36	4,28	4,41	4,38
Engenharia Elétrica	4,09	4,08	4,12	4,09	4,2	4,27	4,27	4,32	4,27	4,36
Engenharia Mecânica	3,96	4,06	3,97	4,04	3,98	4,05	4,12	4,35	4,26	4,23
Farmácia	4,26	4,38	4,4	4,26	4,28	4,32	4,43	4,46	4,45	4,38
Filosofia	4,4	4,37	4,56	4,53	4,63	4,69	4,72	4,84	4,63	4,33
Fisioterapia - Higienópolis	–	–	4,55	4,53	4,55	4,65	4,49	4,71	4,63	4,60
Jornalismo	4,17	4,19	4,21	4,33	4,21	4,37	4,36	4,33	4,33	4,33
Letras	4,42	4,35	4,43	4,46	4,49	4,53	4,44	4,5	4,47	4,46
Matemática	4,35	4,22	4,41	4,44	4,46	4,55	4,55	4,45	4,49	4,59
Nutrição	4,38	4,33	4,42	4,46	4,53	4,54	4,37	4,57	4,54	4,62
Pedagogia	4,4	4,48	4,34	4,13	4,4	4,44	4,41	4,46	4,53	4,45
Psicologia	4,25	4,34	4,33	4,34	4,35	4,43	4,34	4,44	4,42	4,39
Publicidade	3,98	4,04	4	4,03	4	4,16	4,26	4,27	4,42	4,38
Química	4,4	4,43	4,28	4,26	4,33	4,37	4,33	4,34	4,46	4,52
Sistemas de Informação	4,14	4,12	4,25	4,21	4,15	4,27	4,3	4,27	4,30	4,30
Tecnologia em Análise/Desen. de Sistemas	–	–	4,22	4,05	3,92	4,18	4,13	4,17	4,31	4,11
Tecnologia em Gastronomia	4,41	4,48	4,39	4,61	4,53	4,47	4,44	4,53	4,77	4,74
Tecnologia em Jogos Digitais	–	–	–	–	–	–	4,76	4,71	4,73	4,55
Teologia	4,36	4,36	4,35	4,46	4,53	4,48	4,5	4,68	4,42	4,35
MÉDIA GERAL	4,20	4,22	4,26	4,27	4,24	4,34	4,33	4,39	4,39	4,38
Desvio Padrão	±0,18	±0,18	±0,16	±0,17	±0,21	±0,16	±0,18	±0,16	±0,15	±0,14

4.1.1.1 Desempenho do Professor em Sala de Aula por Unidade Acadêmica

De modo a possibilitar análises mais contextualizadas, em 2017/1, na apresentação dos resultados da avaliação do docente, foi introduzido um novo parâmetro que considera, na sua construção, a média da Unidade e o desvio padrão em torno da média aritmética dos resultados das avaliações dos professores em cada unidade. Desse modo foi possível avaliar o desenvolvimento do grupo de professores de uma certa Unidade e de cada professor em relação a esse mesmo grupo.

Em virtude da evolução do desempenho dos professores em sala de aula, em 2018/1, o parâmetro introduzido foi alterado conforme a Equação 1.

$$\text{Desvio} = \text{avaliação do professor} - (\text{média da Unidade} - 1,1 \sigma) \quad (E1)$$

Sendo σ o desvio padrão das avaliações da Unidade.



O valor do parâmetro (σ) foi utilizado para definir três regiões na distribuição dos resultados da avaliação, de acordo com o valor obtido por cada professor. A região de excelência foi definida como a região delimitada por professores com resultado da avaliação $1,1 \sigma$ acima do valor da média da Unidade.

Definida como região de atenção, a região delimitada por professores com avaliação inferior ao valor da média subtraída de $1,1 \sigma$, apresenta os professores que necessitam de orientação quanto às práticas de docência, embora ainda estejam acima do referencial mínimo de qualidade. A região delimitada pelas regiões previamente definidas é considerada como região média, em que os professores acompanham o desenvolvimento da Unidade.

Além das três regiões mencionadas, manteve-se o referencial mínimo de qualidade como adotado pelo INEP igual a 3 (três). Os professores que obtiveram avaliação inferior a 3 (três) encontram-se, por conta disso, abaixo do referencial mínimo de qualidade da UPM.

A Tabela 16 apresenta a correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

Tabela 16: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

REFERENCIAIS DE QUALIDADE ADOTADOS PELA UPM				
	Região Abaixo do padrão Mínimo de Qualidade	Região de Atenção	Região Média	Região de Excelência
Notas obtidas pelos professores nas avaliações (N)	$N < 3$	$3 < N < (MU - 1,1\sigma)$	$(MU - 1,1\sigma) < N < (MU + 1,1\sigma)$	$N > (MU + 1,1\sigma)$

*UM = Média da Unidade Acadêmica

σ = Desvio padrão das avaliações da Unidade

A Tabela 17 apresenta o percentual dos professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade, 3 (três), assim como os percentuais de professores que se encontram na região de excelência dos anos de 2017 e 2018.



Tabela 17: Indicador de desempenho do professor: 2017 e 2018.

UNIDADE ACADÊMICA	NÚMERO DE PROFESSORES AVALIADOS				NÚMERO DE PROFESSORES COM AVALIAÇÃO ABAIXO DO REFERENCIAL MÍNIMO DE QUALIDADE				NÚMERO DE PROFESSORES COM AVALIAÇÃO NA REGIÃO DE ATENÇÃO				NÚMERO DE PROFESSORES COM AVALIAÇÃO NA REGIÃO MÉDIA				NÚMERO DE PROFESSORES COM AVALIAÇÃO NA REGIÃO EXCELÊNCIA			
	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2
CCBS	145	145	123	124	1	1	0	2	17	17	16	14	120	117	96	103	7	10	11	5
CCSA	211	210	181	191	4	1	1	0	15	17	24	16	176	176	139	154	16	16	17	21
CCL	143	145	116	115	1	1	2	0	31	18	12	15	119	117	90	89	17	9	12	11
CCT	81	84	81	77	1	0	0	0	14	17	11	10	62	62	63	58	5	5	7	9
CEFT	49	51	45	44	1	1	0	0	2	5	7	8	44	45	36	33	6	0	2	3
EE	229	218	189	187	1	1	5	1	19	18	18	29	174	177	142	133	25	22	24	24
FAU	186	184	179	179	3	0	2	6	19	20	23	15	149	156	133	139	15	8	21	19
FCI	76	73	64	65	0	0	1	0	10	7	7	8	57	57	50	46	9	9	6	11
FD	151	162	156	163	4	7	3	4	11	15	24	19	122	126	110	126	14	14	19	14
TOTAIS	1271	1272	1134	1145	16	12	14	13	138	134	142	134	1023	1033	859	881	114	93	119	117

Em 2019/1, na apresentação dos resultados da avaliação do docente, foi introduzido um novo parâmetro que considera na sua construção a média da Unidade transformada em parâmetro de qualidade **Q**.

Desse modo pode-se avaliar o desenvolvimento do grupo de professores não somente de uma certa Unidade Acadêmica, mas em relação à Universidade.

O valor desse parâmetro de qualidade utilizado, estabelecido entre 0 a 1, está distribuído em quatro regiões de qualidade, de acordo com a avaliação obtida por cada professor. A região de excelência foi definida como a região delimitada por professores com resultado da avaliação acima ou igual a 90% ($Q > 0,90$), ou seja professores que obtiveram avaliação acima de **4,50**.

Logo após vem a área delimitada pelas região previamente definida entre $0,75 \leq Q < 0,90$, sendo considerada como região média, em que os professores acompanham o desenvolvimento da Unidade e da Universidade, ou seja professores que obtiveram avaliação entre **3,75 e 4,50**.



Definida como região de atenção, a região delimitada por professores com avaliação inferior ao valor médio esperado, entre **3,00 e 3,75**, ou seja com parâmetro de qualidade **$0,60 \leq Q < 0,75$** . Nessa faixa apresentam-se os professores que necessitam de orientação quanto às práticas de docência, embora ainda estejam acima do referencial mínimo de qualidade.

Além das três regiões mencionadas, manteve-se o referencial mínimo de qualidade como adotado pelo INEP igual a 3 (três), ou seja é a faixa em que os professores obtiveram avaliação inferior a **3,0** encontram-se, por conta disso, abaixo do referencial mínimo de qualidade da UPM com um fator de qualidade de **$Q < 0,60$** .

A Tabela 18 apresenta a correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

Tabela 18: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

	REFERENCIAIS DE QUALIDADE ADOTADOS PELA UPM			
	REGIÃO ABAIXO DO PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE	REGIÃO DE ATENÇÃO	REGIÃO MÉDIA	REGIÃO DE EXCELÊNCIA
NOTAS OBTIDAS PELOS PROFESSORES NAS AVALIAÇÕES (N)	$N < 3,00$	$3,00 \leq N < 3,75$	$3,75 \leq N < 4,50$	$N > 4,50$
ÍNDICE DE QUALIDADE Q	$Q < 0,60$	$0,60 \leq Q < 0,75$	$0,75 \leq Q < 0,90$	$Q > 0,90$

A Tabela 19 apresenta o número de professores que se encontram na região de excelência, o número de professores que se encontram com avaliação na região média, o número de professores que se encontram com avaliação na região de atenção e o número de professores que se encontram com avaliação abaixo do padrão mínimo de qualidade.



Tabela 19: Quantitativo dos professores por unidade, nas respectivas faixas de avaliação ano de 2019, por Unidade Acadêmica.

UNIDADE	Número de professores avaliados		Número de professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade		Número de professores com avaliação na região de atenção		Número de Professores com avaliação na região média		Número de Professores com avaliação na região de excelência	
	2019/1	2019/2	2019/1	2019/2	2019/1	2019/2	2019/1	2019/2	2019/1	2019/2
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	118	128	3	1	7	8	44	49	64	70
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas;	185	186	2	4	15	19	119	114	49	49
Centro de Comunicação e Letras.	75	118	0	0	4	14	46	53	25	51
Centro de Ciências e Tecnologia	127	75	3	0	11	5	58	41	55	29
Centro de Educação, Filosofia e Teologia	39	35	0	0	2	2	12	15	25	18
Escola de Engenharia	192	187	3	2	22	11	99	97	68	77
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	177	182	0	4	29	31	108	101	40	46
Faculdade de Computação e Informática	63	63	0	1	5	7	35	31	23	24
Faculdade de Direito	166	182	4	4	24	32	93	92	45	54
Total Universidade	1142	1156	15	16	119	129	614	593	394	418

Para gestão individual das Unidades, o número de professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade passa a ter um significado mais abrangente na medida em que a flexibilização curricular, que permite aos alunos cursarem disciplinas em cursos que não os de origem, começa a inserir professores lotados em unidades distintas àquelas em que obtiveram um conjunto de avaliações.

A avaliação dos docentes, realizada pelos discentes, conta com a valiosa colaboração das Unidades Acadêmicas, nas pessoas dos Diretores, Coordenadores, Colaboradores Administrativos e Alunos. Cumpre informar que um projeto dessa dimensão jamais poderia ser realizado sem a ativa participação de toda a comunidade acadêmica.

Embora as fragilidades não representem graves resultados, os apontamentos das mesmas indicam para a necessidade de se trabalhar, junto aos docentes a diversidade na mediação pedagógica por meio de recursos que indiquem para a relação teoria e prática (relação do aprendizado com o exercício profissional) assim como a diversidade de recursos para trabalhar os conteúdos explorados. Essa ação, todavia, prescinde da disponibilidade de recursos tecnológicos para sua efetiva implantação.



4.1.1.2 Retorno da Avaliação docente para os alunos

Valoriza-se um tipo diferenciado de participação, baseada no respeito aos sujeitos que avaliam e aqueles que são avaliados. O processo deve ser transparente enfatizando a ampliação contínua da participação dos alunos, como atores diretamente envolvidos com o objeto de avaliação e principais interessados nos resultados obtidos.

Dando prioridade ao compromisso com o aspecto formador da avaliação foram planejados momentos de participação que implicassem no comprometimento de todos no mesmo processo. Os espaços de discussão dos resultados obtidos contribuem para a consciência do grupo da importância da participação nos processos avaliativos.

A CPA acredita que o coordenador do curso é a figura mais indicada para conversar com os discentes, inclusive relatando de que forma utiliza os resultados na sua gestão. Para tanto a CPA gera um material contendo os resultados de cada unidade acadêmica e de cada curso e disponibiliza-o para os Diretores e Coordenadores, para que os mesmos preparem a reunião com os representantes de sala que serão os vetores de divulgação dos resultados da avaliação.

Cada curso tem seus resultados e pontos a serem discutidos como:

- Número de participações na avaliação;
- Números da Pesquisa formandos para cada curso;
- Como os professores e os gestores visualizam a avaliação docente;
- Apresentação do modelo da série histórica dos docentes que vem desde o ano 2001;
- Discussão das médias obtidas em cada curso;
- Análise das médias em formas de gráficos do curso/questão;
- Possibilidade da realização de avaliações específicas para cada curso;
- Possibilidade de contribuições para a elaboração de um novo instrumento de avaliação mais adequado a realidade de cada curso.

Os resultados permitem traçar o perfil do docente por curso. No ano de 2018, de uma forma geral, pode-se afirmar que a maioria dos docentes da UPM apresenta as seguintes características:

- O professor demonstra dominar bem o conteúdo que leciona;
- É pontual e assíduo;
- Os recursos didáticos usados nas aulas nem sempre são considerados interessantes;
- Ele incentiva atividades fora da sala de aula como biblioteca e trabalhos.



4.1.2 Resultados da Avaliação de Infraestrutura

Apresenta-se, a seguir, a síntese dos resultados obtidos na avaliação da infraestrutura. A forma tabular destaca o resultado consolidado da Universidade.

Os resultados apresentados variam de:

- 1,0 significando máxima aprovação.
- 0,0 significando máxima reprovação.

Consideraram-se como resultados positivos, indicativos de aprovação por parte dos alunos, as respostas que indicavam que o item avaliado era: muito adequado ou adequado. As respostas assinaladas como: pouco adequado ou inadequado foram consideradas como indicativas de reprovação ao item avaliado.

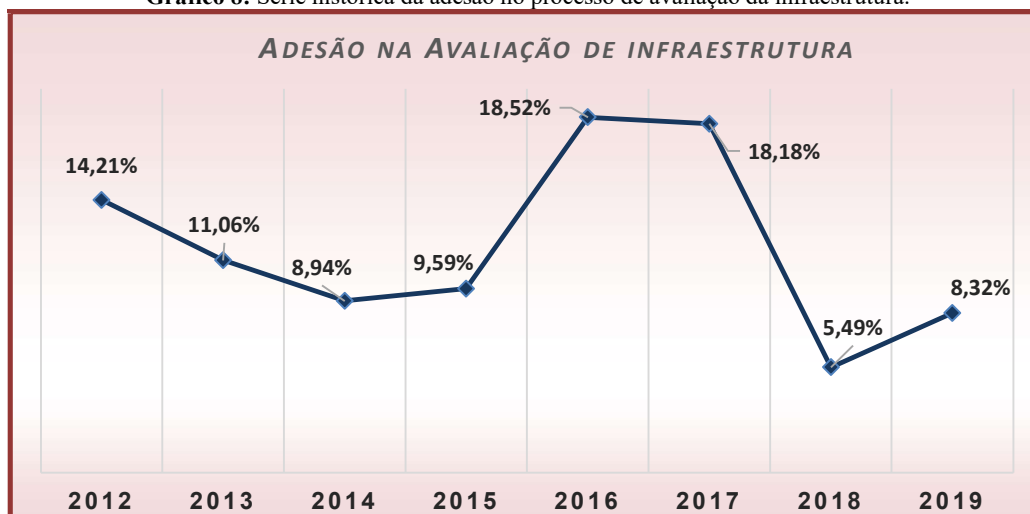
A adesão na avaliação é de participação voluntária dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade, e tem sido trabalhada no sentido de aumentar a sua participação nas avaliações como a prévia sensibilização, envio de e-mail com o endereço ativo da avaliação, e também melhor adequação da chamada (link de acesso a avaliação) no TIA, trabalho realizado em conjunto da COAAI/CPA e GERTI (Gerência de Tecnologia da Informação).

A Tabela 20 e o Gráfico 8 apresentam a série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura, evidenciando o aumento gradativo da mesma.

Tabela 20: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.

ANO	UNIVERSIDADE Participações dos alunos (%)
2012	14,21%
2013	11,06%
2014	08,94%
2015	09,59%
2016	18,52%
2017	18,18%
2018	05,49%
2019	08,32%

Gráfico 8: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.



No ano de 2019, observou-se um acentuada aumento na adesão indicando, que mesmo com as ações implementadas, há necessidade de outras ações de divulgação e sensibilização mais efetivas, devendo também ser estudado um novo período de aplicação do instrumento evitando a sobreposição de avaliações.

A Tabela 21 apresentam os resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2018).

Tabela 21: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2018).

INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Como você analisa as condições da instituição onde cursa a graduação?							
A. Avalie sua Sala de aula:							
A1. Quanto à iluminação	0,79	0,79	0,82	0,86	0,89	0,92	0,90
A2. Quanto ao mobiliário	0,62	0,62	0,65	0,66	0,70	0,74	0,75
A3. Quanto à climatização	0,33	0,39	0,33	0,54	0,61	0,64	0,73
A4. A sua sala de aula é adequada com relação ao número de alunos:	0,63	0,66	0,66	0,66	0,72	0,77	0,79
A5. Quanto ao recurso áudio visual						0,77	0,80
A6. Quanto a acessibilidade da sua sala						0,77	0,76
B. Avalie os laboratórios específicos do seu curso:							
B1. Quanto à iluminação	0,69	0,89	0,90	0,89	0,92	0,91	0,91
B2. Quanto ao mobiliário	0,60	0,76	0,74	0,73	0,76	0,80	0,77
B3. Quanto à climatização	0,58	0,72	0,71	0,78	0,80	0,80	0,83



B4. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos	0,50	0,64	0,61	0,61	0,63	0,71	0,69
B5. Os laboratórios são adequados em equipamentos por aluno						0,67	0,68
B6. Os laboratórios dispõe de equipamentos de qualidade para desenvolvimento das atividades						0,80	0,78
C. Avalie os Laboratórios de Informática:							
C1. Quanto à iluminação						0,91	0,91
C2. Quanto ao mobiliário						0,80	0,78
C3. Quanto à climatização						0,81	0,83
C4. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos						0,65	0,67
C5. Os laboratórios são adequados em equipamentos por aluno						0,64	0,67
C6. Os laboratórios dispõe de equipamentos de qualidade para desenvolvimento das atividades						0,76	0,74
D. Avalie os Sanitários:							
D1. Quanto as instalações						0,78	0,85
D2. Quanto à limpeza	0,65	0,61	0,53	0,62	0,67	0,76	0,86
D3. Os sanitários são em número adequado com relação ao número de alunos	0,76	0,68	0,67	0,67	0,72	0,74	0,82
E. Avalie os Materiais e Equipamentos:							
E1. Os equipamentos disponíveis nas aulas práticas são suficientes para o número de estudantes da sua turma .	0,70	0,80	0,79	0,79	0,81	0,86	0,87
F. Avalie a Biblioteca:							
F1. Como você avalia o acervo da biblioteca	0,83	0,87	0,87	0,89	0,89	0,88	0,87
F2. Quanto às instalações para leitura e estudo	0,68	0,67	0,64	0,63	0,70	0,74	0,80
F3. Quanto à acessibilidade						0,89	0,91
MÉDIA GERAL	0,64	0,70	0,69	0,72	0,76	0,78	0,80

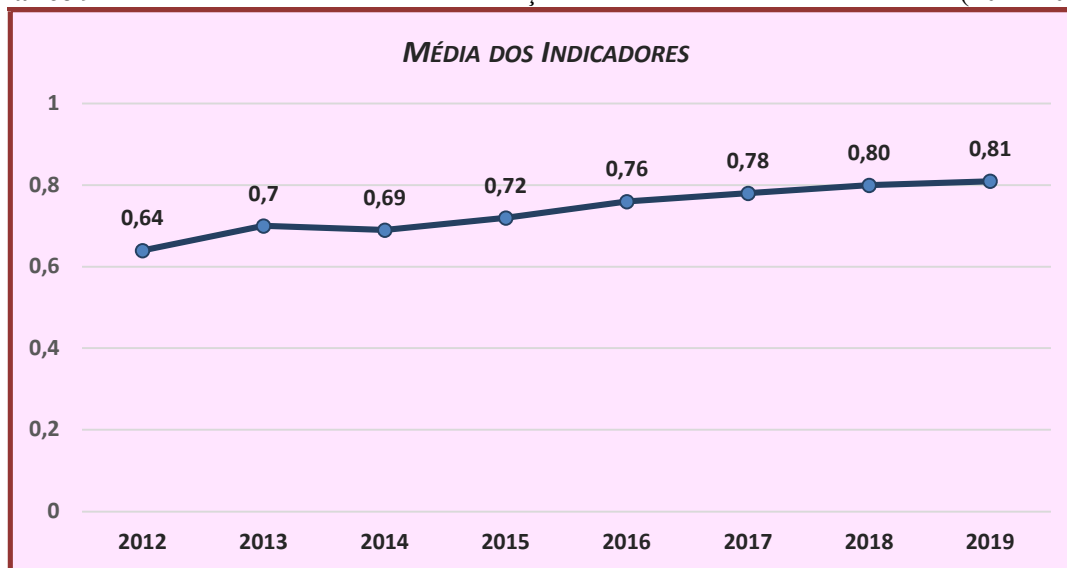
A Tabela 22 apresenta os resultados da Avaliação de Infraestrutura do ano de 2019 , pois o instrumento de avaliação sofreu pequenas modificações.



Tabela 22: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura 2019.

INDICADOR	2019
Como você analisa as condições da instituição onde cursa a graduação?	
A. Avalie sua Sala de aula:	
1. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização):	0,86
2. Com relação ao número de alunos, a sua sala de aula é:	0,80
3. Quanto ao recurso áudio visual (Datashow, computador):	0,84
4. Quanto a acessibilidade a sua sala de aula :	0,76
B. Avalie os laboratórios específicos do seu curso:	
5. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização)	0,84
6. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos (comporta o nº de alunos)	0,74
7. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:	0,70
8. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:	0,80
C. Avalie os Laboratórios de Informática:	
9. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização):	0,83
10. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos:	0,73
11. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:	0,72
12. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:	0,76
D. Avalie os Sanitários:	
13. Quanto à Iluminação:	0,92
14. Quanto à limpeza	0,86
15. Quanto aos odores, como você classifica	0,70
16. Os sanitários são em número adequado com relação ao número de alunos	0,81
E. Avalie os Materiais e Equipamentos:	
17. Os equipamentos disponíveis nas aulas práticas são suficientes para o número de estudantes da sua turma:	0,88
F. Avalie a Biblioteca:	
18: Como você avalia o acervo da biblioteca	0,88
19. A Universidade contou com Biblioteca virtual adequada ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais :	0,87
20. Quanto às instalações para leitura e estudo:	0,81
21. Quanto a acessibilidade a biblioteca :	0,91
G. Espaço para Alimentação	
22: A Universidade dispõe de refeitórios/cantinas (praça de alimentação / lanchonetes) em condições adequadas que atendem as necessidades dos usuários:	0,77
MÉDIA GERAL	0,81

Gráfico 9: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura – Média Geral (2012-2019).



Observando os valores obtidos na consolidação da Universidade, percebe-se que, de forma geral, todos os indicadores mencionados receberam aprovação dos alunos, ou seja, não houve nenhum ponto reprovado na consolidação dos dados da Universidade ($I < 0,7$).

Por meio dos resultados consolidados obtidos para a Universidade constata-se que, no ano de 2019, todos os indicadores de qualidade apresentaram valores acima de 70% de aprovação.

Nesta última avaliação os dados consolidados da Universidade não apresentem indicadores que tenham recebido reprovação, ou seja, não houve dimensão com nota inferior a 0,60.

Quanto aos pontos de excelência, com nota superior ou igual a 0,90, aparecem indicadores como iluminação (sanitários), e a acessibilidade na biblioteca, também vale destacar que a maioria dos itens avaliados apresentaram melhora ou pequena variação entre os anos de 2017, 2018 e 2019 na percepção dos alunos.

A comparação dos resultados obtidos na avaliação em 2019 com os obtidos desde 2012, apontam que houve significativa e progressiva melhora na percepção das condições de infraestrutura da universidade, variando positivamente de uma média geral em 2012 de 0,64 para 0,81 em 2019, (Gráfico 09).



4.1.3 Resultados da Avaliação Satisfação Docente e Coordenador

Os resultados são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos Docentes.

Os resultados são apresentados segundo:

- Universo de aplicação: Universidade.
- Por **campus**: Higienópolis, Alphaville, Campinas.

Como mencionado, a avaliação foi composta por dois instrumentos dedicados aos docentes. O primeiro instrumento, dedicado à avaliação da satisfação docente em relação à Universidade, dividido em **sete grandes áreas**, procurou medir o grau de satisfação dos docentes em indicadores que permeiam o cotidiano de seu trabalho, são elas:

- A localização da Instituição;
- A valorização da carreira;
- A infraestrutura;
- O apoio administrativo e operacional;
- Gestão e o ambiente de trabalho;
- O corpo discente;
- As políticas de gestão.

O segundo instrumento foi dedicado à avaliação do coordenador de curso pelo respectivo corpo docente. Esse instrumento foi composto por **cinco grandes áreas**, são elas:

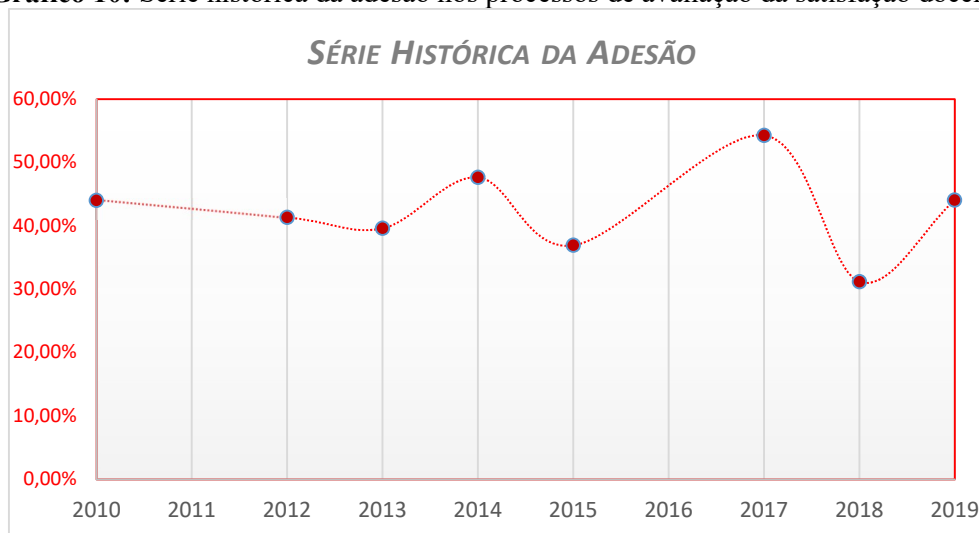
- Liderança;
- Pedagógica;
- Gestão e Aderência às Políticas Institucionais;
- Relacionamento;
- Infraestrutura.

A Tabela 23 e o Gráfico 10 apresentam a série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.

Tabela 23: Série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.

<i>ANO</i>	<i>NÚMERO DE AVALIAÇÕES</i>	<i>PERCENTUAL DE PARTICIPAÇÃO</i>
2010	563	44,02%
2012	604	41,34%
2013	579	39,63%
2014	594	47,67%
2015	816	36,94%
2017	898	54,30%
2018	775	31,20%
2019	699	44,05%

Gráfico 10: Série histórica da adesão nos processos de avaliação da satisfação docente.



Por meio da série histórica, pode-se observar que embora haja uma variação na adesão ao longo dos anos, há uma tendência gradativa do aumento da adesão ao processo avaliativo, apesar de no ano de 2018 tenha havido uma queda acentuada na taxa de participação. Em 2019 a adesão ao processo avaliativo apresenta um acentuado aumento atingindo 44% de participações.



As Tabelas 24 e 25 apresentam as sínteses dos resultados obtidos nas avaliações da Satisfação Docente realizadas em 2015, 2017, 2018 e 2019.

Tabela 24: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação Docente, referentes aos processos avaliativos de 2015, 2017, 2018 e 2019

<i>INDICADOR GERAL DE SATISFAÇÃO</i>	2015	2017	2018	2019
		0,86	0,89	0,90
<i>DIMENSÕES</i>	<i>Indicadores de satisfação parcial</i>			
1. A localização da Instituição	0,97	0,98	0,96	0,98 (↑)
2. A valorização da carreira	0,79	0,81	0,85	0,83 (↓)
3. A infraestrutura	0,83	0,86	0,87	0,91 (↑)
4. O apoio administrativo e operacional	0,92	0,93	0,91	0,93 (↑)
5. Gestão e o ambiente de trabalho	0,89	0,91	0,93	0,92 (↓)
6. O corpo discente	0,78	0,82	0,84	0,87 (↑)
7. As políticas de gestão	0,87	0,89	0,91	0,91

Tabela 25: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação (Avaliação do Coordenador) referentes aos processos avaliativos de 2015, 2017, 2018.

<i>INDICADOR GERAL DE SATISFAÇÃO</i>	2015	2017	2018
		0,92	0,93
<i>DIMENSÕES</i>	<i>Indicadores de satisfação parcial</i>		
1.Liderança	0,91	0,92	0,95
2.Pedagógica	0,91	0,93	0,94
3.Gestão e Aderência às Políticas Institucionais	0,92	0,94	0,95
4.Relacionamento	0,94	0,95	0,97
5.Infraestrutura	0,91	0,93	0,96

Observa-se que, de uma forma geral, houve uma boa percepção do docente quanto ao cotidiano de seu trabalho, bem como a avaliação dos Coordenadores de Curso.

Quanto as dimensões avaliadas no instrumento da **satisfação docente**, de forma geral, mostram que os indicadores tiveram poucas alterações em relação ao ano anterior, sendo que as mais sensíveis foram: **Infraestrutura** (acréscimo de 4,40%); **Valorização da Carreira** (decréscimo de 2,35%).



Observa-se também que quando se analisa os resultados obtidos em índices gerais Institucionais em elevação, com índices de aprovação acima de 91%.

4.1.4 Resultado da Avaliação para Alunos Formandos da UPM

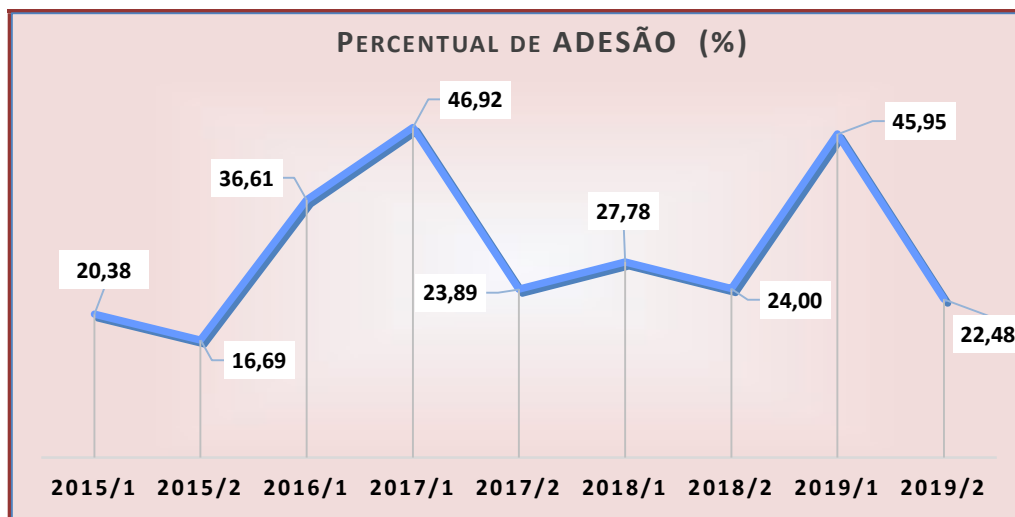
A avaliação para alunos formandos ocorre entre os meses de maio e junho, para os alunos formandos no 1º semestre, e entre os meses de novembro e dezembro, para os alunos formandos no 2º semestre. Esta avaliação envolve alunos formandos dos cursos de graduação nos campi: Alphaville, Campinas e Higienópolis.

A Tabela 26 e o Gráfico 11 apresentam a série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.

Tabela 26: Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.

<i>ANO/SEM</i>	<i>ADESÃO (%)</i>
2015/1	20,38
2015/2	16,69
2016/1	36,61
2017/1	46,92
2017/2	23,89
2018/1	27,78
2018/2	24,00
2019/1	45,95
2019/2	22,48

Gráfico 11 : Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.



Por meio dos resultados pode-se observar que o percentual de adesão tem-se mantido estável nos últimos 3 semestres. E que no primeiro semestre a adesão é maior que no segundo semestre.

A Tabela 27 apresenta os resultados obtidos com a avaliação realizada com os formandos no último triênio 2017 a 2019, referente ao grau de satisfação e empregabilidade.

Tabela 27: Empregabilidade e Grau de Satisfação do formando.

EMPREGABILIDADE	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
Você está exercendo alguma atividade profissional? SIM	71,70%	74,84%	71,43%	73,87%	77,34%	75,34%
A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo? SIM	60,60%	63,90%	61,95%	61,77%	66,72%	63,97%
Você está satisfeito com a atividade profissional que está exercendo?	55,00%	57,00%	51,81%	56,37%	59,72%	58,90%



SATISFAÇÃO QUANTO À UNIVERSIDADE	2017/1	2017/2	2018/1	2018/2	2019/1	2019/2
1. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?	0,89	0,89	0,88	0,90	0,92	0,93
2. Com o curso que você acaba de concluir você se sente seguro para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?	0,81	0,80	0,80	0,83	0,83	0,84
3. O grau de satisfação com os professores de seu curso quanto às contribuições para sua formação?	0,82	0,83	0,81	0,84	0,89	0,88
4. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.).	0,91	0,91	0,9	0,93	0,94	0,95
5. Avalie o atendimento em sua faculdade.	0,70	0,68	0,69	0,75	0,70	0,78
6. Avalie o atendimento na Secretaria Geral da Universidade.	0,55	0,56	0,56	0,57	0,56	0,62
7. Avalie o atendimento na Biblioteca do curso.	0,96	0,96	0,97	0,97	0,96	0,97
8. Avalie o atendimento no setor financeiro da Universidade.	0,75	0,75	0,74	0,80	0,79	0,82
9. Você escolheria novamente o Mackenzie para fazer outro curso?	0,75	0,74	0,73	0,78	0,78	0,79
10. Você indicaria o Mackenzie para seus amigos para aqui fazerem sua formação profissional?	0,85	0,84	0,82	0,84	0,89	0,87
MÉDIA GERAL DE SATISFAÇÃO	0,80	0,80	0,79	0,82	0,83	0,84
TOTAL DE PARTICIPAÇÃO	46,92%	23,89%	27,78%	24,00%	45,95%	22,48%

Pode-se observar que de uma forma geral todos os indicadores obtidos em 2019, apresentam respostas positivas acima de 60% (a questão 6: *atendimento na secretaria geral*, foi a que apresentou o menor indicador de aprovação com 56% no primeiro semestre e 62% no segundo semestre), sendo que a média dos indicadores para a Universidade apresentam indicadores de aprovação com 83% e 84% de respostas positivas, para primeiro e segundo semestres de 2019, respectivamente.

Destaca-se que o *sentimento em relação ao curso que está concluindo*, a *estrutura física* e o *atendimento na biblioteca* foram considerados excelentes, com respostas positivas acima de 90%.

Comparando os indicadores apresentados nos anos de 2017, 2018 e 2019, constata-se que praticamente todos os indicadores foram mantidos ou apresentaram um aumento.



4.1.5 Resultado da Avaliação pelos Egressos da UPM

A CPA realiza a avaliação pelos egressos a cada dois anos, sendo que a última avaliação foi realizada em **2017**. Esta avaliação envolveu os alunos egressos, dos cursos da Universidade (*campi*: Higienópolis, Alphaville e Campinas), abrangendo ex-alunos do primeiro semestre de 2012 até o segundo semestre de 2016.

Foram respondidos questionários *on line*, contendo questões envolvendo a satisfação com a profissão e a satisfação com os respectivos cursos.

O número de participantes nessa avaliação foi de 2482 de um total de 25089 (egressos, previstos nos últimos 5 anos). Portanto, a amostra foi de 9,92%.

Comparando o número de participantes da pesquisa atual (9,92%) com a realizada anteriormente (10,46%) observa-se que houve um decréscimo de 0,54%.

O instrumento é composto por dois indicadores sensoriais que auxiliam na construção de uma base de dados para as análises que serão realizadas. A esses dois indicadores seguem três referentes ao ingresso no mundo do trabalho, dessa forma os cinco primeiros indicadores são de natureza explicitamente objetivas e não abordam a percepção do egresso. A partir do sexto indicador buscase a opinião do egresso sobre a qualidade percebida da formação recebida assim como o modo como a sociedade, em especial o mundo do trabalho, percebe a UPM. Os últimos indicadores referem -se a situação do egresso no mundo do trabalho hoje. Esses indicadores podem ser associados a um critério de empregabilidade do egresso.

A Tabela 28 apresenta os resultados obtidos para o grau de satisfação do egresso.



Tabela 28: Grau de satisfação do egresso

<i>DIMENSÕES</i>	<i>INDICADOR DE SATISFAÇÃO</i>	
	<i>2015</i>	<i>2017</i>
Qual o nível de satisfação com a sua profissão? Alto	0,43	0,41
Você se sentiu preparado para o mundo do trabalho quando se formou? Sim, muito	0,48	0,46
O conjunto de componentes curriculares contribuiu para o seu desempenho profissional? Muito:	0,53	0,50
O curso como um todo colaborou para o seu desenvolvimento cultural e social? SIM muito	0,73	0,69
Qual o conceito que você atribui aos professores do curso que você fez?	0,86	0,85
Você mantém algum contato atual com a Universidade Presbiteriana Mackenzie? SIM	0,19	0,24
Você escolheria o Mackenzie novamente para realizar um curso de pós-graduação? SIM	0,68	0,68
Como você avalia a imagem do Mackenzie?	0,91	0,89
Qual o seu nível de satisfação com a sua situação profissional atual no aspecto financeiro?	0,55	0,50
Qual o seu nível de satisfação com a sua situação atual, no aspecto social	0,81	0,77
<i>MÉDIA GERAL</i>	<i>0,62</i>	<i>0,60</i>
<i>TOTAL DE PARTICIPAÇÃO</i>	<i>10,45%</i>	<i>9,92%</i>

Nota-se que em quase todos os indicadores houve um decréscimo no nível de satisfação com o curso realizado ou, e com a profissão atual, sendo que o decréscimo médio foi de 2% em relação a avaliação de 2015.

A Tabela 29 apresenta o indicador de empregabilidade obtido nos anos de 2015 e 2017.



Tabela 29: Indicador de empregabilidade 2017.

VOCÊ ESTÁ EXERCENDO ALGUMA ATIVIDADE PROFISSIONAL?

	2015			2017		
	<i>SIM, NA ÁREA DE FORMAÇÃO (%)</i>	<i>SIM, MAS FORA NA ÁREA DE FORMAÇÃO (%)</i>	<i>NÃO ESTOU EXERCENDO ATIVIDADE PROFISSIONAL (%)</i>	<i>SIM, NA ÁREA DE FORMAÇÃO (%)</i>	<i>SIM, MAS FORA NA ÁREA DE FORMAÇÃO (%)</i>	<i>NÃO ESTOU EXERCENDO ATIVIDADE PROFISSIONAL (%)</i>
UNIVERSIDADE	75,10	15,57	9,33	69,69	17,82	12,49
CAMPI						
Campus Higienópolis	74,96	15,57	9,47	68,69	18,65	12,66
Campus Alphaville	75,54	18,03	6,43	73,33	23,33	3,34
Campus Campinas (CCT)	81,70	8,54	9,76	84,21	10,53	5,26
CURSOS						
<i>Administração Alphaville</i>	69,29	22,14	8,57	73,91	23,91	0,00
<i>Administração Campinas</i>	80,00	0,00	20,00	94,44	0,00	5,56
<i>Administração Higienópolis</i>	78,88	14,12	7,00	77,62	11,55	10,83
<i>Arquitetura</i>	80,62	7,18	12,20	74,21	9,43	16,36
<i>Ciência da Computação</i>	82,99	12,24	4,77	80,88	13,24	5,88
<i>Ciências Biológicas</i>	64,90	21,85	13,25	42,86	34,29	22,85
<i>Ciências Contábeis</i>	76,86	18,18	4,96	71,88	21,88	6,24
<i>Ciências Econômicas</i>	59,38	33,49	7,13	63,08	30,77	6,15
<i>Comunicação Social</i>	66,19	20,48	13,33	*	*	*
<i>Desenho Industrial</i>	68,60	22,22	9,18	*	*	*
<i>Design</i>	77,78	11,11	11,11	63,16	0,11	36,73
<i>Direito Campinas</i>	82,26	11,29	6,45	0,85	0,07	99,07
<i>Direito Higienópolis</i>	80,37	11,64	7,99	0,77	0,13	99,11
<i>Educação Física</i>	84,81	12,66	2,53	0,87	0,13	99,00
<i>Eng. Civil</i>	74,01	8,47	17,52	0,52	0,19	99,29
<i>Eng. Elétrica</i>	72,07	25,23	2,70	0,44	0,22	99,34
<i>Eng. Materiais</i>	56,25	25,00	18,75	0,45	0,39	99,16
<i>Eng. Mecânica</i>	60,19	25,24	14,57	0,49	0,35	99,16
<i>Eng. Produção</i>	52,38	34,29	13,33	0,50	0,42	99,08
<i>Farmácia</i>	80,30	9,09	10,61	0,77	0,13	99,10
<i>Filosofia</i>	**	**	**	0,67	0,00	99,33
<i>Fisioterapia</i>	85,17	7,14	7,69	1,00	0,00	99,00
<i>Jornalismo</i>	35,29	23,53	41,18	0,49	0,24	99,27



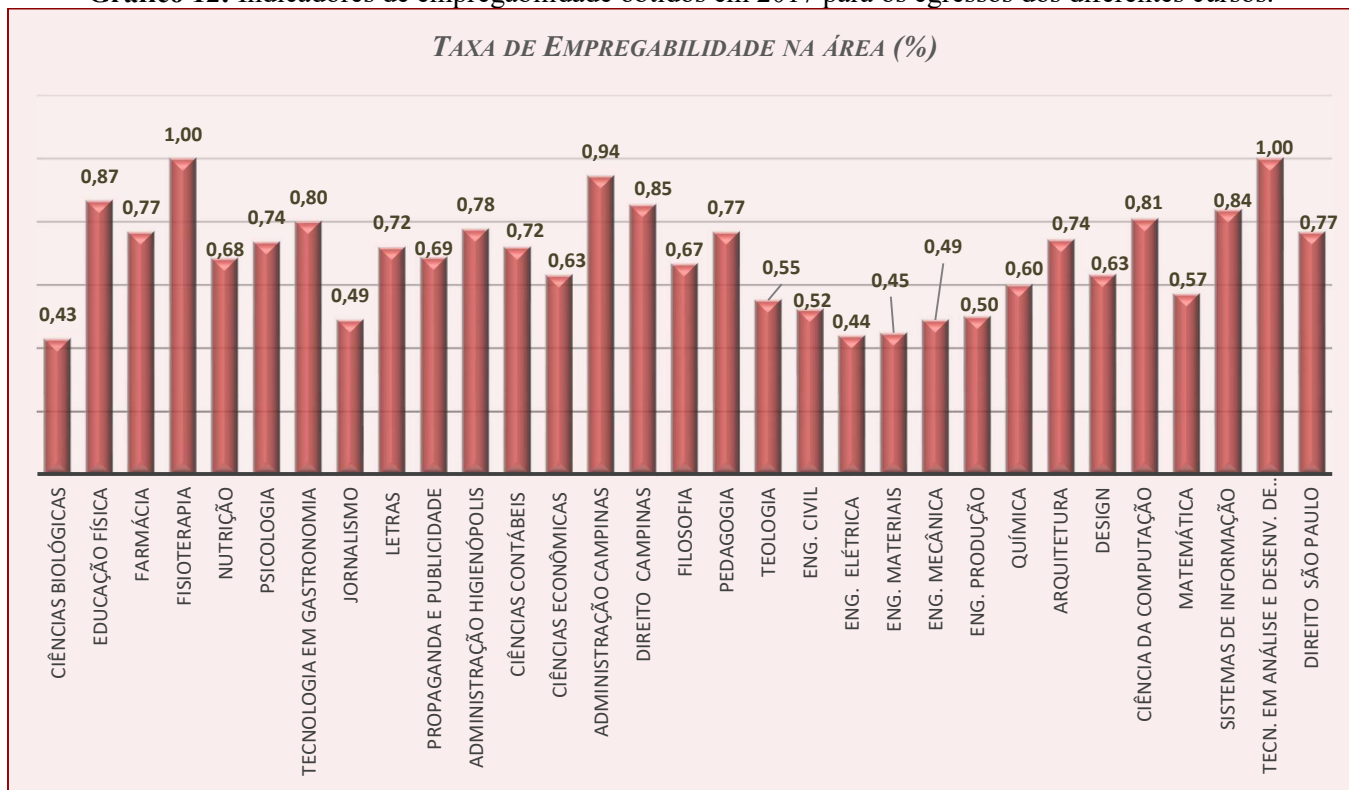
<i>Letras</i>	71,43	18,75	9,82	0,72	0,21	99,08
<i>Matemática</i>	57,14	32,14	10,72	0,57	0,29	99,14
<i>Nutrição</i>	78,95	10,53	10,52	0,68	0,21	99,11
<i>Pedagogia</i>	**	**	**	0,77	0,13	99,10
<i>Propaganda e Publicidade</i>	60,64	20,88	18,48	0,69	0,22	99,10
<i>Psicologia</i>	78,50	11,53	9,97	0,74	0,14	99,13
<i>Química</i>	68,92	17,57	13,51	0,60	0,10	99,30
<i>Sistemas de Informação</i>	84,02	11,34	4,64	0,84	0,11	99,05
<i>Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas</i>	100,00	0,00	0,00	1,00	0,00	99,00
<i>Tecnologia em Gastronomia</i>	25,00	75,00	0,00	0,80	0,00	99,20
<i>Tecnologia Elétrica</i>	68,97	17,24	13,79	*	*	*
<i>Teologia</i>	**	**	**	0,55	0,38	99,07

*Curso extinto

**Curso não avaliado

O Gráfico 12 apresenta os resultados obtidos em 2017 para os indicadores de empregabilidade dos egressos dos diferentes cursos.

Gráfico 12: Indicadores de empregabilidade obtidos em 2017 para os egressos dos diferentes cursos.



Por meio dos resultados obtidos nesta avaliação pode-se concluir que:

- A satisfação do egresso com a Instituição, bem como a sua qualidade são atestadas pelos índices obtidos para a intenção de complementação da formação na UPM;

- Há a necessidade de se estreitar o relacionamento com os egressos visando, principalmente, o seu retorno para a complementação de sua formação em cursos de pós-graduação ou uma segunda graduação;

- Embora afetada pela atual crise socioeconômica do país, a capacidade de colocação no mundo do trabalho do egresso da UPM continua boa, sendo que os resultados apontaram para um aumento nos índices de 4 grandes áreas em que a UPM oferece seus cursos;

- Cabe destacar que os Cursos do Campus Alphaville e do Campus Campinas apresentaram um acréscimo na empregabilidade;

- Observa-se também que os egressos dos cursos de engenharia são os que vem sofrendo um maior impacto da crise econômica pela qual o país vem passando, pois, o mercado de trabalho para este profissional foi um dos mais afetados. Neste contexto, a ênfase que vem sendo implementada em



toda a universidade para a educação empreendedora, torna-se um importante diferencial para a inserção do egresso da UPM no mercado de trabalho;

- Embora os resultados apontem um discreto aumento no tempo para o aluno ser absorvido pelo mercado, cerca de 65% dos egressos exercem atividade profissional antes da formatura. Uma forma de aumentar este índice é fortalecer a interação com as empresas auxiliando ao aluno a entrar no mercado de trabalho;

- A contribuição da UPM para a formação integral de nossos alunos é percebida pelo egresso. A próxima avaliação de Egressos será em 2020, com o ciclo 2015 a 2019.

4.1.6 Resultado da Avaliação dos Serviços

Nos meses de setembro e outubro de 2019 a Comissão Própria de Avaliação – CPA, por meio da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, realizou a avaliação dos Serviços da Universidade. Essa avaliação faz parte do programa de avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM. Esse momento avaliativo de satisfação do discente, procura levantar informações, e conseqüentemente atender aos fatores que vêm de encontro com o bem-estar e a satisfação do discente no exercício das suas atividades acadêmicas na Universidade.

Com a análise dos resultados obtidos, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes na satisfação discente, mas também, buscar melhorar de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.

No ano de 2019 participaram da Avaliação dos Serviços da Universidade 2370 discentes de um total de 26462, portanto, 8,96%.

A Tabela 30 e o Gráfico 13 apresentam o histórico do percentual do número de participações neste tipo de avaliação.

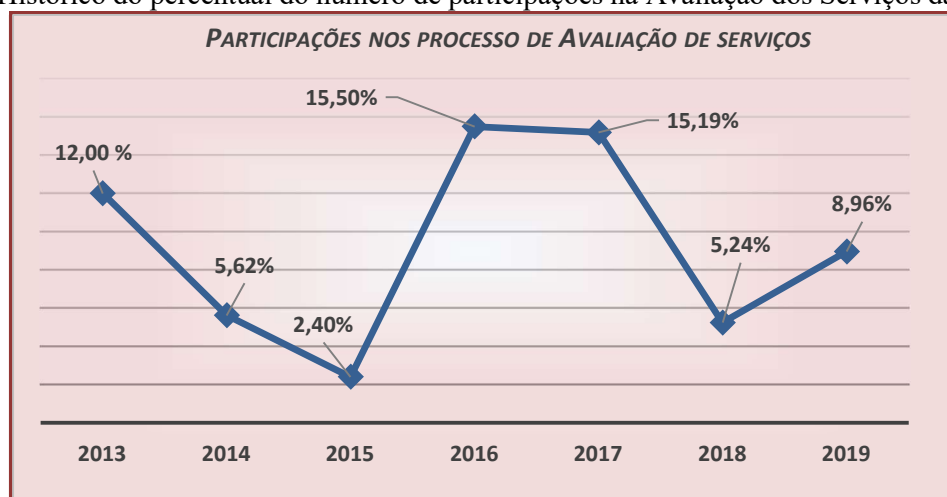


Tabela 30: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade

<i>HISTÓRICO DE PARTICIPAÇÕES</i>	
2013*	12,00%
2014 - Serviços	5,62%
2015- Serviços	2,40%
2016- Serviços	15,50 %
2017 – Serviços	15,19%
2018 – Serviços	5,24%
2019 – Serviços	8,96%

*Antiga avaliação Instalações e serviços

Gráfico 13: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade.





Apresentam-se na Tabela 31 os resultados da avaliação dos serviços da UPM realizada pelo corpo discente nos anos de 2017 a 2019. Trata-se da percepção/satisfação com os serviços mais utilizados pelos alunos durante sua vida acadêmica na Universidade.

Tabela 31: Resultados obtidos na avaliação de serviços no triênio 2017, 2018 e 2019.

<i>Grau De Satisfação</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
1. Satisfação com o setor de atendimento financeiro ao aluno – AFA.	0,75	0,77	0,78
2. Com os serviços de ouvidoria.	0,62	0,66	0,66
3. Quanto à segurança no Campus.	0,83	0,92	0,93
4. Atendimento na secretaria da Unidade que você estuda.	0,70	0,71	0,73
5. Atendimento na Secretaria dos Conselhos Superiores e de Controle Acadêmico - SECCA (Secretaria Geral)	0,52	0,58	0,57
6. Facilidade da navegação e clareza das informações na homepage (site) da UPM.	0,73	0,70	0,68
7. Serviços de informática em sala de aula.	0,71	0,71	0,75
8. Quanto ao acesso aos recursos de informática no campus (wi-fi).	0,40	0,54	0,52
9. Atendimento na biblioteca.	0,94	0,95	0,94
10. Quanto ao acervo da biblioteca do seu curso.	0,87	0,87	0,86
11. Você já pensou em fazer um intercâmbio internacional?	Sim 77,1%	Sim 87%)	Sim 84,8%
12. Você conhece os serviços da COI (Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional)?	Sim 39,7%	Sim 50,6%	Sim 47,40%
13. Se Sim , já os utilizou os serviços da COI?	Sim 16%3	Sim 10,1%	Sim 12,01%
14. Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços oferecidos pela COI?	0,64	0,64	0,86
15. Você conhece a Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Sim 7,2%	Sim 9,6%	Sim 16,1%
16. Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços da CPA?	0,76	0,75	0,86
17. Quanto à satisfação com as atividades Culturais da Universidade.	0,66	0,76	0,67
18. Quanto à satisfação com serviços de limpeza no campus.	-	0,74	0,72
19. Quanto aos serviços de comunicação disponibilizados no Terminal Informativo do Aluno (TIA).	-	0,80	1,00
MÉDIA	0,70	0,74	0,75



Os resultados de 2019 apontam para a qualidade dos serviços prestados pelo atendimento da biblioteca, quanto à segurança no campus e quanto aos serviços de comunicação no TIA como indicadores de excelência (maior que 0,90).

Quanto às fragilidades foram apontados o acesso aos recursos de informática no campus (*wi-fi*) e o atendimento na Secretaria dos Conselhos Superiores e de Controle Acadêmico - SECCA (Secretaria Geral), como os indicadores ruins (menores que 0,60).

Na avaliação de 2019, podemos ver uma evolução nas médias gerais, chegando a 0,75.

4.1.7 Resultado da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

Como parte do programa de avaliação da UPM, o momento avaliativo denominado de Avaliação dos Aspectos Pedagógicos procura levantar e, conseqüentemente entender, os fatores que influenciam o desempenho discente, por meio da avaliação da percepção do aluno quanto à eficácia de algumas políticas de graduação, na qualidade dos cursos e no trabalho dos coordenadores e diretores. Dessa forma, utiliza-se instrumento de avaliação com indicadores que apontam para a eficácia na execução e implantação de políticas de graduação. Cumpre informar que na construção do instrumento utilizou-se indicadores presentes no instrumento de avaliação de cursos do INEP.

Com a análise dos resultados desse momento avaliativo, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação dos indicadores abordados de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes quanto às políticas de graduação como também na atuação do coordenador e do diretor. Contudo, cumprindo o principal papel da avaliação, o resultado desse momento avaliativo busca melhorar e aprimorar as condições de oferta de serviços aos alunos de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.

A avaliação foi realizada pela internet com todos os discentes dos cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Antes da avaliação foram encaminhados e-mails aos Diretores de Unidade e Coordenadores de Curso divulgando a avaliação e solicitando apoio na divulgação e sensibilização dos alunos para que esses participassem da avaliação.

Um e-mail individual foi encaminhado a cada aluno com um pedido para participação na avaliação assim como, com o endereço eletrônico onde se encontrava o instrumento. Também foi inserido no Terminal Informativo Acadêmico – TIA, a chamada-*link* da avaliação.



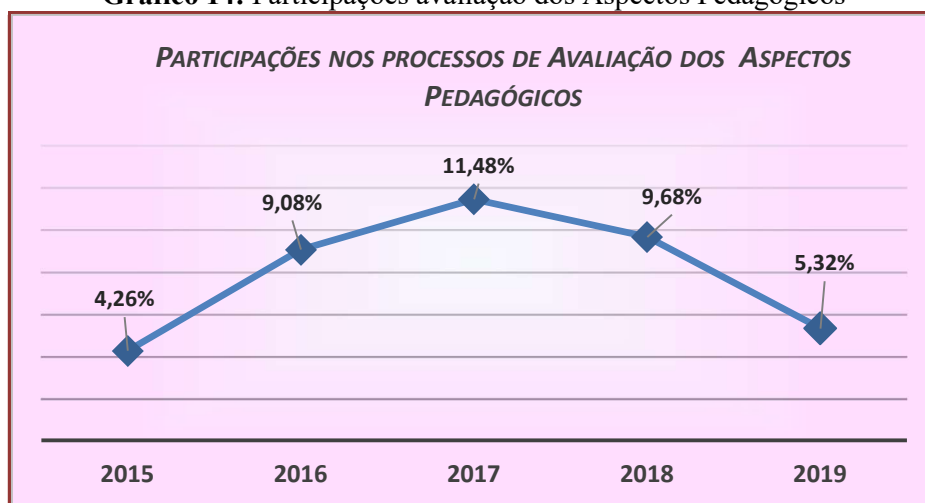
No ano de 2019 participaram da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos 1353 discentes, 5,31% do total de alunos

A Tabela 32 e o Gráfico 14 apresentam o histórico do percentual de participações nesta avaliação nos anos de 2015 a 2020.

Tabela 32: Histórico do percentual de participações na Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

<i>HISTÓRICO DE PARTICIPAÇÕES</i>	
2015	4,26%
2016	9,08%
2017	11,48%
2018	9,68%
2019	5,32%

Gráfico 14: Participações avaliação dos Aspectos Pedagógicos



Os resultados são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos Docentes.



O instrumento de avaliação foi dedicado à avaliação de aspectos pedagógicos que norteiam a vida acadêmica dos discentes como indicadores de avaliação das políticas para o ensino de graduação. Esse instrumento foi composto por duas partes, são elas:

- Dimensão Pedagógica em aspectos gerais do curso (questões de 1 a 7);
- Dimensão Pedagógica de satisfação de: curso, professores, gestão (coordenador e Diretor) - (questões de 8 a 20).

A Tabela 33 apresenta a síntese dos resultados institucionais obtidos nas avaliações de 2016 a 2019.

Tabela 33: Síntese dos resultados da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.

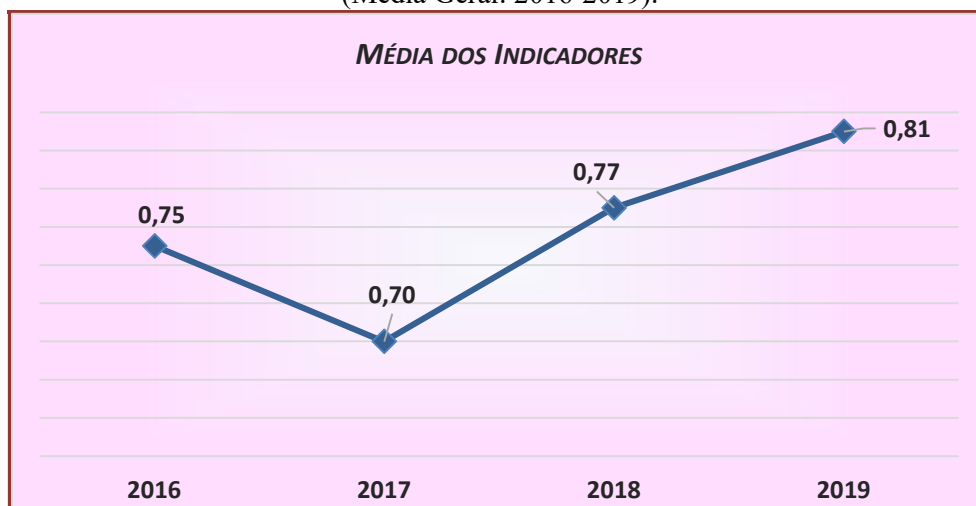
<i>Aspectos Pedagógicos</i>	<i>Indicadores de Satisfação</i>			
	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
1. Discussão do plano de ensino (prof.) com os estudantes.	0,85	0,82	0,88	1,00
2. Disponibilidade do professor para atendimento extraclasse.	0,64	0,52	0,63	0,75
3. Professor demonstra domínio da disciplina ministrada.	0,84	0,81	0,87	0,86
4. Sobre o estágio curricular supervisionado na sua Unidade.	0,77	0,73	0,79	0,80
5. TCC na sua unidade.	0,83	0,76	0,85	0,84
6. Atividades de apoio discente contemplam as necessidades de apoio extraclasse e psicopedagógico, de acessibilidade e atividades de nivelamento.	0,57	0,42	0,53	0,76
7. Atividades complementares na Unidade (Sobre regulamentação).	0,72	0,65	0,76	0,84
8. Satisfação com os valores e princípios que regem o Mackenzie.	0,83	0,75	0,82	0,74
9. Satisfação com o curso.	0,82	0,81	0,86	0,70
10. Satisfação com os professores do curso.	0,75	0,72	0,79	0,80
11. Você conhece o coordenador do seu curso *	Sim 98,9%	Sim 74,5%	Sim 77,6%	Sim 46,06%
12. Satisfação com a coordenação (gestão) do curso	0,76	0,77	0,82	0,73
13. Relação interpessoal e comunicação do coordenador com os alunos	0,74	0,74	0,8	0,72
14. Disponibilidade do coordenador para atendimento às solicitações do alunado	0,74	0,73	0,77	0,76
15. Comunicação da coordenação em relação às atividades do curso (eventos, palestras, etc.)	0,7	0,64	0,69	0,92
16. Conhecimento dos detalhes do curso	0,79	0,73	0,79	0,86
17. Você conhece o Diretor da sua Unidade *	Sim 37,4%	Sim 30,2%	Sim 37,3%	Sim 39,06%
18. Satisfação com a gestão do diretor na unidade	0,74	0,72	0,77	0,81
19. Relação interpessoal e comunicação do diretor com os alunos	0,66	0,64	0,67	0,88
20. Comunicação do diretor em relação às atividades do curso (eventos, palestras, etc.)	0,67	0,62	0,68	0,88
<i>Média dos Indicadores</i>	<i>0,75</i>	<i>0,70</i>	<i>0,77</i>	<i>0,81</i>
<i>Participações</i>	<i>9,08%</i>	<i>11,48%</i>	<i>4,68%</i>	<i>5,32</i>

*Não entram na média as questões 11 e 17.



O Gráfico 15 apresenta o histórico dos resultados institucionais da Avaliação de Aspectos Pedagógicos (Média Geral: 2016-2019).

Gráfico 15: Histórico dos resultados institucionais da Avaliação de Aspectos Pedagógicos (Média Geral: 2016-2019).



4.1.8 Resultado da Avaliação Geral dos Cursos em EaD

No primeiro semestre de 2019, foram avaliados 13 cursos de graduação ofertados pela UPM, sendo 5 de Licenciatura e 8 Tecnológicos.

Os cursos avaliados nesse processo foram:

- **FILOSOFIA;**
- **HISTÓRIA;**
- **LETRAS;**
- **MATEMÁTICA;**
- **PEDAGOGIA;**
- **TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RH;**
- **TECNOLOGIA EM MARKETING;**
- **TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL;**
- **TECNOLOGIA EM EMPREENDEDORISMO E NOVOS NEGÓCIOS;**
- **TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA;**
- **TECNOLOGIA EM GESTÃO FINANCEIRA;**

- *TECNOLOGIA EM ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS;*
- *TECNOLOGIA EM JOGOS DIGITAIS*

O processo foi coordenado pela COAAI/CPA, com o apoio da Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI) e do Centro de Educação a Distância (CEDaD).

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre as condições de oferta do seu curso incluindo: disciplinas, professores, coordenador, tutor, aspectos pedagógicos, ambiente virtual, terminal informativo do aluno (T.I.A.), infraestrutura e atendimento do polo.

Em 2019 a avaliação dos Cursos de Graduação a Distância, EaD foi realizada entre os meses de junho a julho.

Dos 1221 alunos de graduação em EaD previstos para fazerem a avaliação, aderiram ao processo avaliativo 152 alunos, o que corresponde a 12,45% do total esperado (Gráfico 22).

Gráfico 16: Participação dos alunos em EaD na avaliação



Os resultados obtidos estão apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação,



retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos alunos.

Os resultados são apresentados segundo as dimensões, apresentados na Tabela 34 e no Gráfico 17. A média geral obtida em 2019, para as 7 dimensões avaliadas foi de 0,77.

Tabela 34: Resultados obtidos para a avaliação dos alunos em EaD.

INDICADORES AVALIADOS	INDICADOR DE APROVAÇÃO		
	2017	2018	2019
A: SOBRE SEU COORDENADOR DE CURSO	0,70	0,67	0,60
Seu coordenador de curso teve disponibilidade no atendimento aos alunos, via AVEA/Moodle ou outro recurso de comunicação:	0,70	0,67	0,61
Seu coordenador de curso apresentou solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados?	0,69	0,68	0,58
B: SOBRE SEU COORDENADOR ACADÊMICO DE POLO EaD	0,76	0,77	0,67
Teve disponibilidade no atendimento aos alunos	0,77	0,75	0,64
Esteve presente quando você teve atividades no polo	0,74	0,80	0,70
Apresentou solução o encaminhamento para os problemas que foram apresentados?	0,73	0,76	0,66
C: SOBRE SEU TUTOR PRESENCIAL	0,84	0,87	0,79
Seu tutor presencial foi pontual nos encontros presenciais	0,93	0,95	0,90
Apoiou o desenvolvimento das atividades presenciais	0,87	0,89	0,81
Auxiliou você a entrar no Moodle e conhecer o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle).	0,72	0,80	0,72
Contextualizou os conteúdos para minha realidade nas atividades presenciais?	0,85	0,85	0,72
D: ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA DO CURSO	0,78	0,79	0,75
O guia apresenta de forma clara o plano de ensino e o que se pretende com o tema	0,83	0,82	0,80
Os conteúdos dos temas contribuíram para a sua formação profissional	0,90	0,93	0,80
Os temas tiveram uma sequência lógica para o seu aprendizado	0,84	0,86	0,78

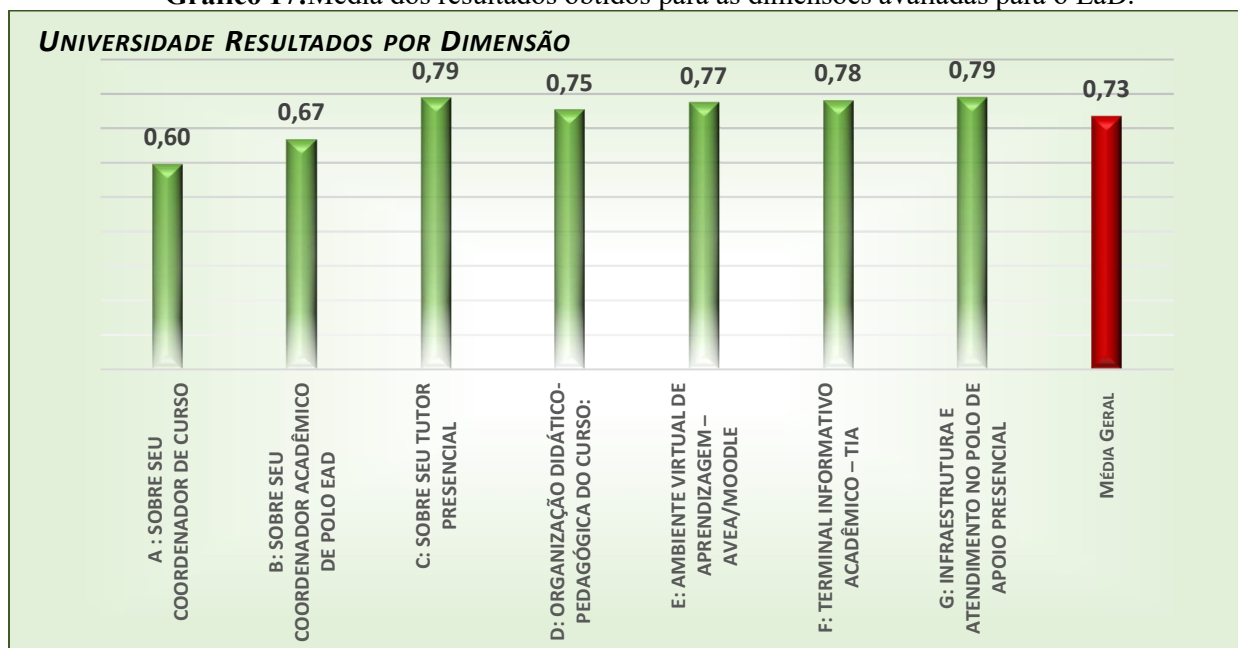


O acervo da Biblioteca atendeu às suas necessidades	0,66	0,63	0,61
O acervo virtual da Biblioteca atendeu suas necessidades	0,67	0,74	0,77
E: AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – AVEA/MOODLE	0,84	0,85	0,77
Você teve facilidade de acesso ao AVEA/Moodle.	0,90	0,93	0,87
Você teve facilidade para usar as ferramentas do AVEA/Moodle.	0,90	0,90	0,84
As ferramentas do AVEA/Moodle foram adequadas ao uso proposto	0,91	0,88	0,86
O AVEA/Moodle funcionou de forma estável.	0,89	0,89	0,84
O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle.	0,54	0,60	0,47
Você encontrou facilmente todo material didático indicado para o curso no AVEA/Moodle.	0,91	0,88	0,76
F: TERMINAL INFORMATIVO ACADÊMICO – TIA	0,88	0,87	0,78
Você encontrou facilmente os dados da sua vida acadêmica (como notas, faltas, etc.) através do Terminal Informativo Acadêmico – TIA	0,86	0,86	0,76
Você teve acesso fácil aos dados administrativos e financeiros no Terminal Informativo Acadêmico – TIA	0,89	0,89	0,80
G: INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL	0,85	0,85	0,79
Existiu acessibilidade para pessoas com deficiências físicas no Polo de Apoio Presencial	0,60	0,68	0,66
Os sanitários no Polo foram em número suficiente com relação ao número de alunos	0,91	0,90	0,86
O Polo apresentou-se limpo	0,98	0,97	0,96
O Polo apresentou-se seguro	0,93	0,91	0,91
A sala de aula teve tamanho adequado ao número de alunos	0,93	0,94	0,88
O mobiliário da sala de aula foi adequado às atividades propostas	0,94	0,94	0,84
A iluminação da sala de aula foi adequada às atividades propostas	0,97	0,95	0,92
A ventilação e climatização da sala de aula foram adequadas às atividades propostas	0,88	0,94	0,90
A acústica da sala de aula foi adequada às atividades propostas	0,87	0,96	0,85
A qualidade da imagem da transmissão de teleaula foi adequada	0,86	0,93	0,80



A qualidade do som da transmissão de teleaula foi adequada	0,82	0,89	0,79
O mobiliário do laboratório de informática foi adequado às atividades propostas	0,93	0,85	0,76
A iluminação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,95	0,84	0,81
A acústica do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,85	0,82	0,76
A ventilação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,90	0,81	0,78
O tamanho do laboratório de informática foi adequado em relação ao número de alunos	0,88	0,82	0,75
O número de computadores foi suficiente para o desenvolvimento das atividades previstas para serem realizadas no laboratório de informática	0,79	0,75	0,70
A velocidade e acessibilidade da Internet foram adequadas às atividades previstas no laboratório de informática	0,82	0,82	0,74
As instalações para leitura e estudo na biblioteca foram adequadas	0,74	0,66	0,50
Você teve facilidade de acesso ao acervo virtual da Biblioteca	0,73	0,70	0,70
Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial tiveram disponibilidade no atendimento aos alunos	0,77	0,80	0,78
Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial apresentaram solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados.	0,72	0,73	0,67
Você indicaria este Polo de Apoio Presencial para outros estudantes	0,80	0,88	0,82
MÉDIA GERAL DAS DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO	0,80	0,81	0,73

Gráfico 17: Média dos resultados obtidos para as dimensões avaliadas para o EaD.



Na avaliação para os cursos em EAD, observou-se uma baixa participação (12,45%) mesmo com ampla divulgação com cartas por e-mail, chamadas nos Terminal Informativo do Aluno (T.I.A.) dos alunos na internet, além de link na plataforma Moodle. Este baixo percentual de participação sugere que deve ser feita uma melhor e mais intensiva divulgação tanto no ambiente virtual de aprendizagem (*Moodle*), como no Terminal Informativo do Aluno (T.I.A.), além de divulgação presencial nos polos pelos Coordenadores e Tutores presenciais e de chamadas para a avaliação entre aulas.

Os resultados obtidos na avaliação apresentaram indicadores com aprovações em média de 73% valor considerado bom, mas menores se compararmos aos anos de 2018 e 2017 que obtiveram índices gerais de 81% em 2018 e 80% em 2017, em aprovação.

Os resultados obtidos em 2019 na avaliação, nas sete dimensões avaliadas apresentaram indicadores com aprovações acima de 70%, com exceção da primeira dimensão com indicador de aprovação de 60%, esse índice de aprovação vem caindo desde 2017.



• **A: Sobre seu Coordenador de Curso)**

Observou-se que dos 45 aspectos analisados, nas 7 dimensões avaliadas 5 indicadores, de um total de 45, apresentaram aprovações em nível de excelência, ou seja, índices de aprovação maiores ou iguais a 90%.

O aspecto analisado com indicador apontando o menor índice de aprovação ($I < 60\%$) foi :

- **O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle (I=0,47).**
- **As instalações para leitura e estudo na biblioteca foram adequadas (I= 0,50)**
- **Seu coordenador de curso apresentou solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados? (I= 0,58)**

Portanto, todos os aspectos analisados apresentaram indicadores igual ou acima do padrão mínimo de qualidade da UPM ($I < 60\%$), embora alguns deles (10) estejam situados na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$).

4.1.9 Resultados da Avaliação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

A Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional/Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) implantou em 2018, conforme planejado e mencionado no relatório de 2017, dois novos instrumentos para Avaliação dos Programas de *Stricto Sensu* da UPM, que foram disponibilizados para todos os alunos dos diferentes programas de pós-graduação: a *Avaliação Docente* e a *Avaliação da Infraestrutura e Serviços*.

Esses novos instrumentos, ao lado do Instrumento de *Avaliação de Pesquisa e do Processo de Orientação*, que é preenchido pelos concluintes de todos os cursos de pós-graduação *stricto sensu*, geraram um conjunto de informações, a partir da coleta de dados quantitativos e qualitativos, que avaliaram diferentes dimensões do processo de formação dos pós-graduandos, os quais são sistematizados em distintos relatórios que, em conjunto com outros dados, irão contribuir para subsidiar a tomada de decisões para a melhoria da gestão dos Programas de Pós-graduação *Stricto Sensu* da UPM.

O Sistema de Autoavaliação da Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM desenvolvido de maneira sistemática desde 1999, revela a preocupação e a importância que a instituição dá para a busca de excelência educacional e tem como objetivo principal a melhoria gradativa do processo de



formação intelectual dos pós-graduandos da UPM, através da utilização desse conjunto de instrumentos, aplicados em diferentes etapas do processo e que avaliam as atividades voltadas para a pesquisa, para o ensino e para a extensão dos pós-graduandos dos diferentes programas e seus respectivos cursos de Mestrado (Acadêmico e Profissional) e Doutorado.

Em 2019, a UPM contou com quatorze Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* que contemplam diferentes campos do conhecimento e cursos : Administração de Empresas, Administração do Desenvolvimento de Negócios, Arquitetura e Urbanismo, Ciências da Religião, Ciências e Aplicações Geoespaciais, Controladoria e Finanças Empresariais, Direito Político e Econômico, Distúrbios do Desenvolvimento, Economia e Mercados, Educação, Arte e História da Cultura, Engenharia de Materiais e Nanotecnologia, Engenharia Elétrica e Computação e Letras.

A Tabela 35 apresenta esse conjunto de programas bem como os seus respectivos cursos de Mestrado Acadêmico (MA) , Mestrado Profissional (MP) e Doutorado (D) que foram avaliados pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional / Comissão Própria de Avaliação em 2019.

Tabela 35: Programas e Cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM – 2019.

NOME DO PROGRAMA	CURSOS		
	MA	MP	D
Administração de Empresas	X		X
Administração do Desenvolvimento de Negócios		X	
Controladoria e Finanças Empresariais		X	
Arquitetura e Urbanismo	X		X
Ciências da Religião	X		X
Ciências e Aplicações Geoespaciais	X		X
Direito Político e Econômico	X		X
Distúrbios do Desenvolvimento	X		X
Economia e Mercados		X	
Educação, Arte e História da Cultura	X		X
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	X		X
Engenharia Elétrica			X
Engenharia Elétrica e Computação	X		X
Letras	X		X
TOTAL	10	3	11

Fonte: Coordenação de Apoio aos Programas de Pós-Graduação/UPM



4.1.9.1 Avaliação Docente/Disciplina 2018

A avaliação docente foi desenvolvida em sistema de avaliação própria pela Comissão Própria de avaliação – CPA/Coordenação de Avaliação Acadêmica Institucional-COAAI e pela Gerência de Tecnologia da Informação – GERTI em conjunto com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, onde todo o processo tem como finalidade identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e questões de natureza didático-pedagógica.

Essa avaliação aborda, entre outras, as seguintes categorias: relacionamento docente com o corpo discente; ação didático-pedagógica do docente, compromisso com o conhecimento, dinâmica de avaliação da aprendizagem e domínio de conteúdo pelo docente.

Essa avaliação tem como principal propósito possibilitar a cada professor uma autoavaliação, permitindo que possa refletir acerca do seu papel na educação continuada e sobre sua ação educativa.

O instrumento propõe ao aluno indicadores que avaliam o docente em competências como: planejamento da aula; domínio do conteúdo; relação teoria e prática; relacionamento com o aluno; domínio da tecnologia; e mediação pedagógica.

De forma direta, utilizando a escala Likert, sendo assim a escala definida:

- ***Discordo Plenamente (1)***
- ***Discordo (2)***
- ***Indiferente (3)***
- ***Concordo (4)***
- ***Concordo Plenamente (5)***

O instrumento de avaliação é composto por 15 questões que abordam competências docentes consideradas relevantes para os professores dos Programas Stricto Sensu da UPM.

As questões de 14 e 15 não fazem parte da escala Likert acima mencionada e não geram média, são questões cujos parâmetros são as quantidades e percentuais de concordância ou não, com a seguinte escala:

- ***SIM ()***
- ***Não ()***

O instrumento é aplicado presencialmente em sala de aula, e se o aluno não se interessa pelo processo, não precisa responder ao questionário, sendo o mesmo aplicado por um professor, e em



seguida, as folhas com as avaliações são encaminhadas à CPA onde a tabulação é realizada por meio de leitura por imagem.

O anexo M apresenta o instrumento de Avaliação Docente.

A Tabela 36 apresenta os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

Tabela 36: Correlação entre as notas obtidas pelos professores nas avaliações e os referenciais de qualidade adotados pela UPM.

	<i>REFERENCIAIS DE QUALIDADE ADOTADOS PELA UPM</i>			
	<i>REGIÃO ABAIXO DO PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE</i>	<i>REGIÃO DE ATENÇÃO</i>	<i>REGIÃO MÉDIA</i>	<i>REGIÃO DE EXCELÊNCIA</i>
<i>NOTAS OBTIDAS PELOS PROFESSORES NAS AVALIAÇÕES (N)</i>	N < 3	3 < N < 3,5	3,5 < N ≤ 4,5	N > 4,5

No primeiro semestre de 2018, dos 1142 alunos matriculados em todos os Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (Doutorado e Mestrado), 270 alunos encontravam-se em processo de orientação, sendo que 872 alunos estavam aptos a responder à pesquisa (alunos cursando disciplinas). Deste contingente participaram do processo avaliativo 187 alunos (21,44%).

Em 2018/1 foram avaliados 69 docentes de todos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu oferecidos pela UPM.

A Tabela 37 apresenta a adesão na Avaliação dos Docentes dos diferentes Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu oferecidos pela UPM.



Tabela 37: Adesão na Avaliação dos Docentes dos diferentes Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* oferecidos pela UPM.

	<i>NOME DO PROGRAMA</i>	<i>TOTAL ESPERADO</i>	<i>PARTICIPANTES</i>	<i>PARTICIPAÇÃO (%)</i>
CCBS	Doutorado e Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento	95	3	3,16
CCSA	Doutorado e Mestrado em Administração de Empresas	117	41	35,04
	Mestrado Profissional em Administração e Desenvolvimento Negócios	66	26	39,39
	Mestrado Profissional em Economia e Mercados	41	30	73,17
	Mestrado Profissional em Controladoria Empresarial	46	7	15,22
CEFT	Doutorado e Mestrado em Educação, Arte e História da Cultura	128	17	13,28
	Mestrado em Ciências da Religião	40	12	30,00
EE	Doutorado e Mestrado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	29	6	20,69
	Doutorado e Mestrado em Eng. Materiais e Nanotecnologia	64	27	42,19
FAU	Doutorado e Mestrado em Arquitetura e Urbanismo	108	15	13,89
FD	Doutorado e Mestrado em Direito Político e Econômico	138	3	2,17
	TOTAL DE ALUNOS	872	187	21,44

A Tabela 38 apresenta o número de professores avaliados e as médias dos resultados obtidos, por Unidade Acadêmica. As médias apresentadas referem-se às questões de 1 a 13.

Tabela 38: Número de professores avaliados e as médias dos resultados obtidos, por Unidade Acadêmica.

<i>AVALIAÇÃO DOCENTE: STRICTO SENSU</i>	<i>PROFESSORES AVALIADOS</i>	<i>MEDIA DA UNIDADE</i>
CCBS	5	4,88
CCSA	38	4,49
CEFT	9	4,68
DIREITO	4	4,78
EE	7	4,20
FAU	6	4,28
TOTAL DE PROFESSORES	69	
MÉDIA UPM		4,47

*Média Geral de todos os professores avaliados na Pós-Graduação



Observa-se que as médias do conjunto de professores avaliados, em todas as Unidades acadêmicas encontram-se acima de 4,0, sendo que as unidades CCBS, CEFT e Direito foram as que apresentaram as maiores médias.

A Tabela 39 apresenta as médias obtidas por cada um dos Programas.

Tabela 39: Médias obtidas por cada um dos Programas (Mestrado/Doutorado).

<i>AVALIAÇÃO DOCENTE</i>	<i>MÉDIA POR CURSO</i>
Doutorado em Administração de Empresas	4,53
Doutorado em Arquitetura e Urbanismo	4,38
Doutorado em Direito Político e Econômico	4,69
Doutorado em Distúrbios do Desenvolvimento	4,92
Doutorado em Educação Arte e História da Cultura	4,94
Doutorado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	4,49
Mestrado em Administração de Empresas	4,50
Mestrado em Arquitetura e Urbanismo	4,14
Mestrado em Ciências da Religião	4,53
Mestrado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	4,85
Mestrado em Direito Político e Econômico	4,81
Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento	4,87
Mestrado em Educação, Arte e História Da Cultura	4,97
Mestrado em Engenharia De Matérias e Nanotecnologia	4,11
Mestrado Profissional em Administração e Desenvolvimento de Negócios	4,55
Mestrado Profissional em Economia e Mercados	4,43
Mestrado Profissional em Controladoria Empresarial	4,41
<i>MÉDIA UPM</i>	4,47

As questões 14 e 15 não entram na média do professor por se tratar de parâmetros distintos das questões de 1 a 13.

Aqui os alunos demonstram sua concordância ou não para cada questão.

As questões são:



- 14 - Os critérios de avaliação da disciplina foram apresentados?
- 15 - Os objetivos da disciplina foram apresentados no início do curso?

Os resultados por unidade estão expressos em quantidades e percentuais conforme Tabelas 40 e 41.

Tabela 40: Avaliação Docente: resultados das questões 14 e 15 por Unidade Acadêmica

<i>QUESTÕES 14 E 15</i>			<i>OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA FORAM APRESENTADOS</i>	<i>OS OBJETIVOS DA DISCIPLINA FORAM APRESENTADOS NO INÍCIO DO CURSO</i>
CCBS	Quant.	<i>Sim</i>	6	6
	%		100,00	100,00
	Quant.	<i>Não</i>	0	0
	%		0,00	0,00
CCSA	Quant.	<i>Sim</i>	279	289
	%		96,88	99,66
	Quant.	<i>Não</i>	9	1
	%		3,13	0,34
CEFT	Quant.	<i>Sim</i>	52	53
	%		96,30	98,15
	Quant.	<i>Não</i>	2	1
	%		3,70	1,85
EE	Quant.	<i>Sim</i>	58	58
	%		98,31	98,31
	Quant.	<i>Não</i>	1	1
	%		1,69	1,69
FAU	Quant.	<i>Sim</i>	13	15
	%		86,67	100,00
	Quant.	<i>Não</i>	2	0
	%		13,33	0,00
FD	Quant.	<i>Sim</i>	5	5
	%		100,00	100,00
	Quant.	<i>Não</i>	0	0
	%		0,00	0,00



Tabela 41: Avaliação Docente: resultados das questões 14 e 15 por Programa.

AVALIAÇÃO DOCENTE	QUESTÃO 14				QUESTÃO 15			
	QTD	%	QTD	%	QTD	%	QTD	%
	SIM		NÃO		SIM		NÃO	
Doutorado em Administração de Empresas	23	100,00	0	0,00	24	100,0	0	0,00
Doutorado em Arquitetura e Urbanismo	7	77,78	2	22,22	9	100,0	0	0,00
Doutorado em Direito Político e Econômico	1	100,00	0	0,00	1	100,0	0	0,00
Doutorado em Distúrbios do Desenvolvimento	2	100,00	0	0,00	2	100,0	0	0,00
Doutorado em Educação Arte e História da Cultura	12	85,71	2	14,29	13	92,9	1	7,14
Doutorado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	15	100,00	0	0,00	15	100,0	0	0,00
Mestrado em Administração de Empresas	71	98,61	1	1,39	73	100,0	0	0,00
Mestrado em Arquitetura e Urbanismo	6	100,00	0	0,00	6	100,0	0	0,00
Mestrado em Ciências da Religião	36	100,00	0	0,00	36	100,0	0	0,00
Mestrado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	18	100,00	0	0,00	18	100,0	0	0,00
Mestrado em Direito Político e Econômico	4	100,00	0	0,00	4	100,0	0	0,00
Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento	4	100,00	0	0,00	4	100,0	0	0,00
Mestrado em Educação Arte e História da Cultura	5	100,00	0	0,00	5	100,0	0	0,00
Mestrado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	43	97,73	1	2,27	43	97,7	1	2,27
Mestrado Profissional em Administração e Desenvolvimento de Negócios	84	100,00	0	0,00	84	100,0	0	0,00
Mestrado Profissional em Economia e Mercados	76	90,48	8	9,52	83	98,8	1	1,19
Mestrado Profissional em Controle Empresarial	24	100,00	0	0,00	24	100,0	0	0,00

Por meio dos resultados obtidos observa-se que as médias obtidas na avaliação docente se encontram acima de 4,11 (Regiões Média e de Excelência). Observa-se também que as questões 14 e 15 apresentam concordância acima de 77,78%.



4.1.9.2 Avaliação de Infraestrutura e Serviços

Na avaliação de infraestrutura e serviços todo processo foi realizado em sistema próprio da CPA, desenvolvido pela Gerencia de Tecnologia da Informação - GERTI.

No caso particular do processo dessa avaliação, os potenciais respondentes são todos os discentes dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade e o preenchimento do questionário é feito on-line.

Essa avaliação foi realizada pela internet, onde o aluno acessando o endereço da avaliação em seu Terminal Informativo Acadêmico – TIA, ou por e-mail, carta enviada com o link, tem acesso ao sistema com número de matrícula e senha.

O método utilizado neste processo avaliativo é uma adaptação do que convencionamos chamar self-administered questionnaire: um método de amostragem não probabilística em que um questionário (instrumento de avaliação) é colocado à disposição de um conjunto pré-definido de potenciais respondentes e a decisão de participar ou não da amostra, respondendo ou não ao questionário, é tomada independentemente por cada um deles.

A escala utilizada é a Likert.

A avaliação é composta de 2 partes que se completam:

- Serviços → Composta de 8 questões
- Infraestrutura → Composta de 10 questões

Os instrumentos para avaliação de Serviços e Infraestrutura do *Stricto Sensu* estão apresentados no Anexo M.

A avaliação de Infraestrutura e Serviços referentes ao 1º semestre de 2018, foi realizada entre os meses de maio e junho de 2018.

Participaram no processo de avaliação alunos dos programas de *stricto sensu*, com as seguintes informações sobre a adesão na Tabela 39.

Participaram:

- 10 programas de Doutorado;
- 13 programas de Mestrado;
- 2 programas de Pós-Doutorado.



A Tabela 42 e os Gráficos 18 e 19 apresentam a adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de *Stricto Sensu*.

Tabela 42: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de *Stricto Sensu*.

<i>PROGRAMAS</i>	<i>% DE PARTICIPAÇÃO</i>	<i>AVALIAÇÕES REALIZADAS</i>	<i>AVALIAÇÕES PREVISTAS</i>
GERAL	21,32	245	1149
Doutorado em Administração de Empresas	60,71	34	56
Doutorado em Arquitetura e Urbanismo	13,95	6	43
Doutorado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	33,33	7	21
Doutorado em Direito Político e Econômico	16,36	9	55
Doutorado em Distúrbios do Desenvolvimento	30,00	12	40
Doutorado em Educação	23,73	14	59
Doutorado em Engenharia Elétrica	50,00	3	6
Doutorado em Engenharia Elétrica e Computação	20,00	7	35
Doutorado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	40,74	11	27
Doutorado em Letras	26,32	15	57
Mestrado em Administração de Empresas	31,88	22	69
Mestrado em Arquitetura e Urbanismo	12,68	9	71
Mestrado em Ciências da Religião	6,98	3	43
Mestrado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	40,00	4	10
Mestrado em Direito Político e Econômico	10,67	8	75
Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento	23,73	14	59
Mestrado em Educação	23,61	17	72
Mestrado em Engenharia Elétrica e computação	11,27	8	71
Mestrado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	14,63	6	41
Mestrado em Letras	9,62	5	52
Mestrado Profissional em Administração e Desenvolvimento de Negócios	5,97	4	67
Mestrado Profissional em Economia e Mercados	14,29	6	42
Mestrado Profissional em Controle Empresarial	25,00	17	68
Pós-Doutorado em Educação	40,00	2	5
Pós-Doutorado em Letras	40,00	2	5

Gráfico 18: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de Stricto Sensu (Doutorado).

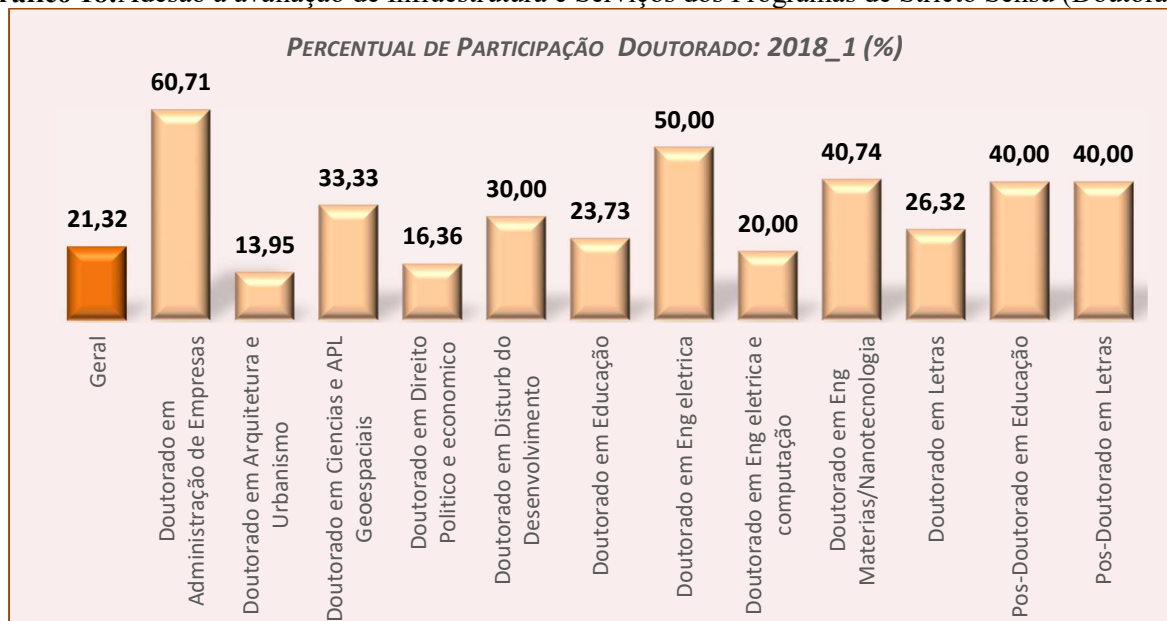
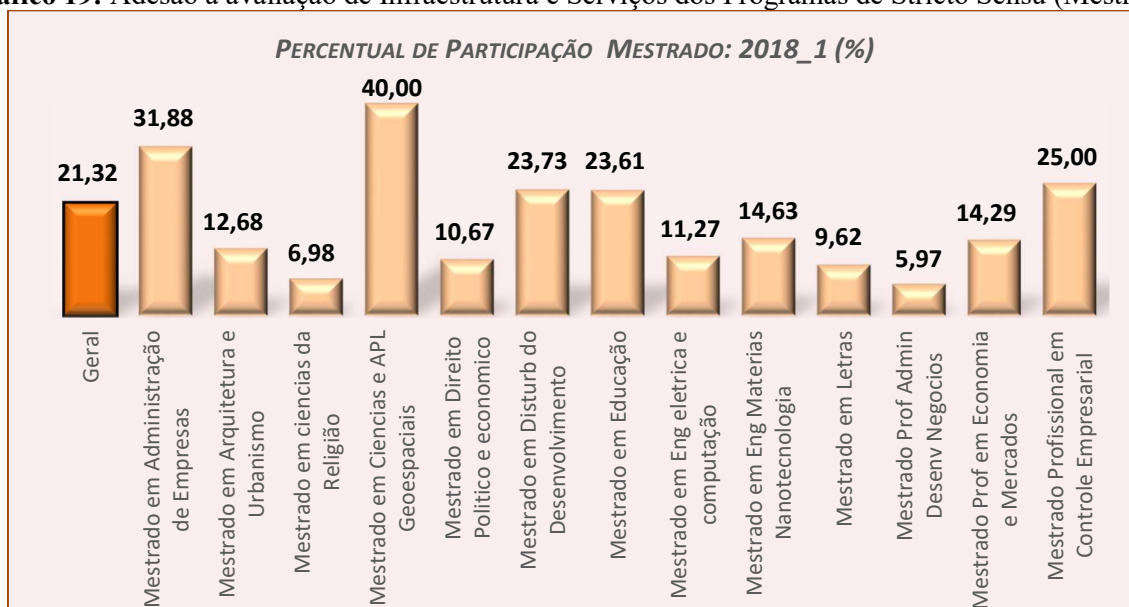


Gráfico 19: Adesão à avaliação de Infraestrutura e Serviços dos Programas de Stricto Sensu (Mestrado).



Os resultados obtidos são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando



uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1 melhor a indicação de satisfação dos Discentes.

Para sistematizar os graus de aprovações dessa faixa de 0 a 1, foram desenvolvidas as seguintes faixas de atuação para melhor mensurar as potencialidades e fragilidades de cada Curso. A Tabela 43 apresenta os referenciais de qualidade adotados.

Tabela 43: Referenciais de qualidade adotados.

REFERENCIAIS DE QUALIDADE ADOTADOS				
	REGIÃO ABAIXO DO PADRÃO MÍNIMO DE QUALIDADE	REGIÃO DE ATENÇÃO	REGIÃO MÉDIA	REGIÃO DE EXCELÊNCIA
INDICADOR OBTIDO NOS INTERVALOS (I)	$I < 0,60$	$0,60 \leq I < 0,75$	$0,75 \leq I < 0,90$	$I \geq 0,90$

A Tabela 44 apresenta a síntese dos resultados obtidos na Avaliação de Infraestrutura e Serviços para os Programas de Doutorado e Pós-Doutorado.



Tabela 44: Síntese dos resultados obtidos na Avaliação de Infraestrutura e Serviços para os Programas de Doutorado E Pós-Doutorado.

<i>CURSOS 2018 – DOUTORADO E PÓS-DOUTORADO</i>	<i>SERVIÇOS</i>	<i>INFRAESTRUTURA</i>
UPM	0,71	0,78
Doutorado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	0,77	0,73
Pós-Doutorado em Educação	1,00	1,00
Pós-Doutorado em Letras	0,88	1,00
Doutorado em Eng. Elétrica e Computação	0,86	0,82
Doutorado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	0,74	0,90
Doutorado em Administração de Empresas	0,65	0,76
Doutorado em Direito Político e Econômico	0,89	0,86
Doutorado em Distúrbios do Desenvolvimento	0,65	0,79
Doutorado em Educação	0,81	0,73
Doutorado em Engenharia Elétrica	0,73	0,70
Doutorado em Letras	0,76	0,86
Doutorado em Arquitetura e Urbanismo	0,80	0,86

Observa-se que o índice geral de satisfação para com a **Infraestrutura** encontra-se na região média ($0,75 \leq I < 0,90$), embora 3 dos 12 Programas de Doutorado apresentem indicadores na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$). Quanto ao índice geral de satisfação para com os **Serviços**, este encontra-se na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$), embora 8 dos 12 Programas de Doutorado

A Tabela 45 apresenta a síntese dos resultados obtidos na Avaliação de Infraestrutura e Serviços para os Programas de Mestrado.



Tabela 45: Síntese dos resultados obtidos na Avaliação de Infraestrutura e Serviços para os Programas de Mestrado.

<i>CURSOS 2018 – DOUTORADO E MESTRADO</i>	<i>SERVIÇOS</i>	<i>INFRAESTRUTURA</i>
UPM	0,71	0,78
Mestrado em Ciências e Aplicações Geoespaciais	0,78	0,90
Mestrado em Engenharia Elétrica e Computação	0,51	0,67
Mestrado em Engenharia de Materiais e Nanotecnologia	0,60	0,81
Mestrado Profissional em Administração e Desenvolvimento de Negócios	0,89	0,90
Mestrado Profissional em Economia e Mercados	0,74	0,95
Mestrado em Distúrbios do Desenvolvimento	0,73	0,73
Mestrado em Administração de Empresas	0,59	0,73
Mestrado em arquitetura e Urbanismo	0,39	0,55
Mestrado em Educação	0,76	0,77
Mestrado em Direito Político e Econômico	0,69	0,83
Mestrado Prof. em Controle empresarial	0,70	0,77
Mestrado em Letras	0,79	0,78
Mestrado em Ciências da Religião	0,59	0,58

Observa-se que o índice geral de satisfação para com a **Infraestrutura** com os Serviços encontra-se na região média ($0,75 \leq I < 0,90$), embora 3 dos 12 Programas de Mestrado apresentem indicadores na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$), e 2 Programas na região abaixo do padrão mínimo de qualidade ($I < 0,60$) exigindo ações imediatas para reverter este quadro.

Quanto ao índice geral de satisfação para com os **Serviços**, este encontra-se na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$), com 5 dos 12 Programas na região de atenção ($0,60 \leq I < 0,75$), e 4 Programas na região abaixo do padrão mínimo de qualidade, também exigindo ações imediatas para reverter este quadro.

4.1.9.3 Avaliação do Processo de Pesquisa e Orientação

O instrumento de Avaliação do Processo de Pesquisa e Orientação é aplicado a todos os pós-graduandos concluintes dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu por ocasião do depósito final de sua dissertação de mestrado ou tese de doutorado. Esse instrumento fica disponibilizado durante o ano todo na Plataforma Moodle e os seus resultados são analisados e sistematizados em um Relatório



Anual Institucional encaminhado para os principais gestores desse processo para subsidiar, em conjunto com outros instrumentos, eventuais ações de melhorias.

O instrumento é composto por um conjunto de questões fechadas e abertas que tem como objetivo captar a percepção dos alunos sobre o processo concluído enfatizando as dimensões voltadas para a pesquisa e para o processo de orientação.

A Avaliação do Processo de Pesquisa e Orientação realizada durante o ano de 2018, contou com a participação de 186 pós-graduandos dos diferentes programas, contemplando praticamente metade dos alunos concluintes.

As questões fechadas visam dimensionar a percepção dos concluintes em relação a um conjunto de indicadores considerados relevantes para a formação do pesquisador, fundamentadas no processo de orientação e nas atividades de pesquisa, que contribuíram para o desenvolvimento do projeto de pesquisa dos pós-graduandos, conforme apresentado na Tabela 46 e no Gráfico 20.

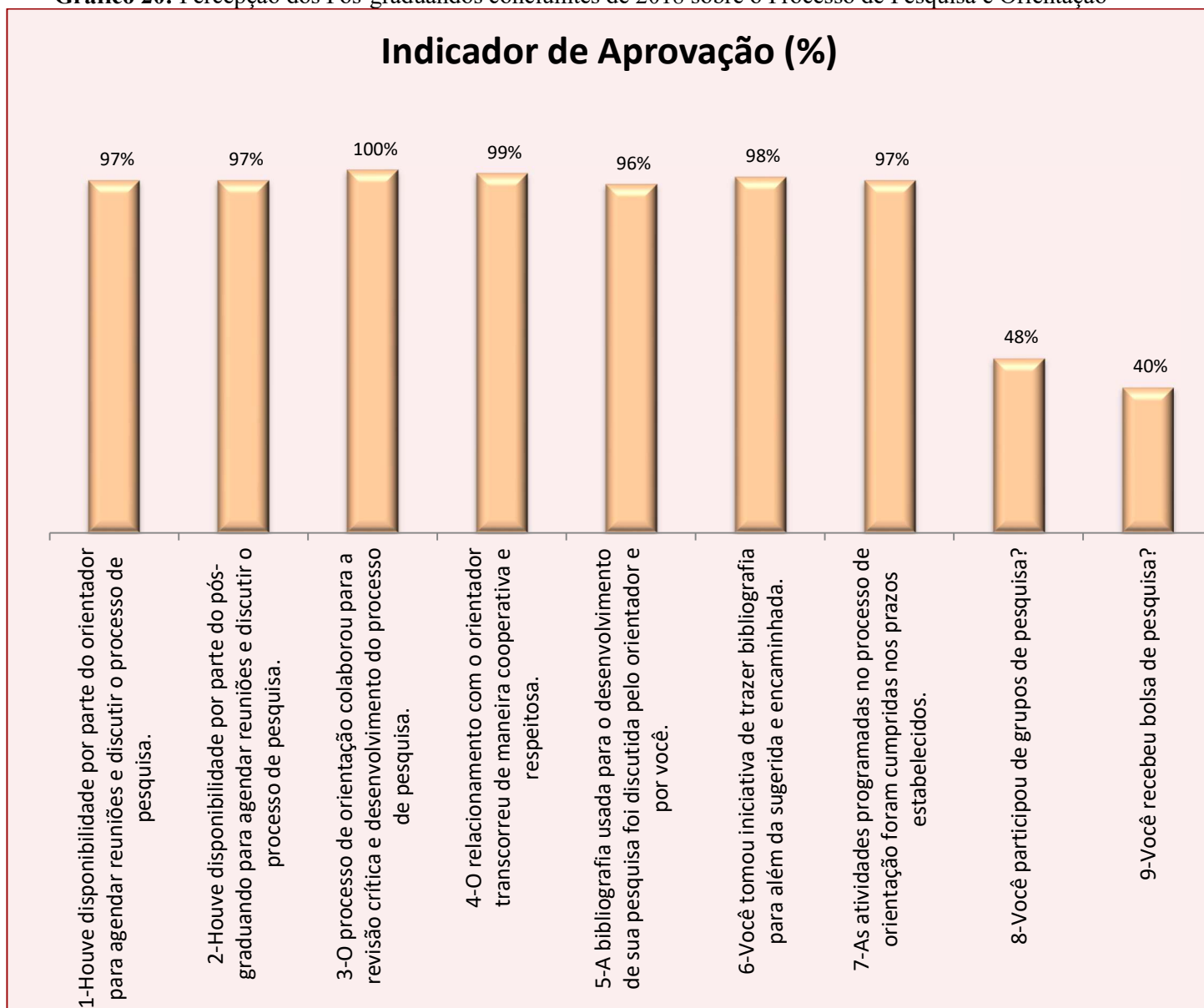
Os dados obtidos permitem notar que o processo foi realizado de maneira satisfatória na percepção dos pós-graduandos visto que os indicadores de se encontram acima de 97%.

Tabela 46: Percepção dos Pós-graduandos concluintes de 2018 sobre o Processo de Pesquisa e Orientação.

<i>DIMENSÕES AVALIADAS</i>	<i>INDICADOR DE APROVAÇÃO (%)</i>
1-Houve disponibilidade por parte do orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa.	97
2-Houve disponibilidade por parte do pós-graduando para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa.	97
3-O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa.	100
4-O relacionamento com o orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.	99
5-A bibliografia usada para o desenvolvimento de sua pesquisa foi discutida pelo orientador e por você.	96
6-Você tomou iniciativa de trazer bibliografia para além da sugerida e encaminhada.	98
7-As atividades programadas no processo de orientação foram cumpridas nos prazos estabelecidos.	97
8-Você participou de grupos de pesquisa?*	48
9-Você recebeu bolsa de pesquisa?*	40
MÉDIA GERAL	97,71

*As questões 8 e 9 não entram na média dos indicadores de aprovação.
Fonte: COAAI/CPA (2018)

Gráfico 20: Percepção dos Pós-graduandos concluintes de 2018 sobre o Processo de Pesquisa e Orientação



As respostas obtidas nas questões abertas foram analisadas e classificadas em categorias semânticas utilizando a técnica de Análise de Conteúdo, baseada no método de Bardin, que consiste em um processo de leituras sucessivas das respostas e uma análise não linear e cíclica contemplando a redução do texto bruto em categorias semânticas menores, e a sua posterior codificação e, posterior classificação em categorias temáticas.

As respostas às questões abertas (*Qual a contribuição dos Grupos de Pesquisa para o seu projeto?*; e *O que você sugere para melhorar o Processo de Pesquisa e Orientação?*), podem



contribuir tanto para uma reflexão mais ampla sobre eventuais melhorias na gestão desses programas quanto para identificar “boas práticas” que podem ser incorporadas pelos programas.

Com relação à questão: “*Qual a contribuição dos Grupos de Pesquisa para o seu projeto?*”, observou-se que 48% dos pós-graduandos (90 alunos) participaram de grupos de Pesquisa durante a realização do curso e que esta participação contribui de maneira significativa e relevante para o desenvolvimento e elaboração do seu projeto de dissertação ou de tese.

As respostas dos alunos foram analisadas e propiciaram 135 comentários que foram classificadas em 10 categorias temáticas como destacado na Tabela 47, visto que uma resposta poderia ser classificada em mais de uma categoria.

Tabela 47: Contribuição da participação nos Grupos de Pesquisa para o desenvolvimento do projeto de pesquisa.

<i>CONTRIBUIÇÃO DOS GRUPOS DE PESQUISA PARA O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO DE PESQUISA</i>	<i>NÚMERO DE OCORRÊNCIAS</i>
Compartilhar experiências, dados, metodologias com outros pesquisadores da instituição e de outras instituições.	26
Delimitação do Problema de Pesquisa, dos objetivos e da estruturação do projeto	15
Organização de eventos acadêmicos	6
Participação em eventos acadêmicos	6
Participação em projetos de pesquisa e grupos de pesquisa	9
Realização de pesquisa em colaboração	4
Produção acadêmica e publicações (artigos, capítulo de livros, resumos)	18
Produção em coautoria	3
Revisão crítica e reflexiva do tema, da bibliografia, aprofundamento do tema e temas transversais	42
Outros	6
<i>TOTAL</i>	<i>135</i>

Fonte: COAAI/CPA (2018)

Na categoria: Outros foram reunidos os comentários que não puderam ser classificados nas demais categorias e que aqui são mencionamos pela sua importância qualitativa para o processo de formação de pesquisadores: realização de estágio de docência, conhecer periódicos relevantes na área, realização de coorientação internacional, sentir-se pesquisadora e trabalhar de maneira interdisciplinar.



Com relação à questão aberta: O que você sugere para melhorar o processo de pesquisa e orientação, observou-se que praticamente 50% dos alunos manifestou sua satisfação como processo e com a instituição.

Os demais fizeram algumas sugestões no sentido de melhorias no processo que são destacadas a seguir não apenas pela recorrência em que foram mencionadas, mas pela sua relevância para a formação do pesquisador:

- Estimular as atividades de colaboração (com os grupos de pesquisa do programa, com os grupos de pesquisa da instituição, com outros grupos de pesquisa);
- Estabelecer um cronograma de atividades com o orientador com encontros pré-agendados (semanais ou, quinzenais ou mensais);
- Utilizar durante o processo de construção do projeto de pesquisa o apoio de coorientadores, grupos de voluntários, comissão de professores ou grupos de tutoria com ex-alunos formados;
- Planejar antes ou no início do curso uma atividade onde se esclareça o que é o processo de orientação, como se dá o processo em termos de etapas e prazos; o que se espera do aluno e do orientador e como se dá o processo de escolha do orientador;
- Com relação aos recursos didáticos foi indicado a disponibilização de uma biblioteca *on line* com livros estrangeiros, aumentar o número de exemplares para empréstimo (15 exemplares), bem como buscar a interação das equipes quando houver necessidade de utilização de laboratórios de outras unidades. Foram destacadas ainda a necessidade de atividades e ações de apoio voltadas para: utilização de softwares; utilização do Portal CAPES para pesquisa; como realizar uma revisão sistemática, como programar softwares para aplicar métodos quantitativos e qualitativos; como utilizar as bases de pesquisa e conhecer os equipamentos existentes nas diferentes setores e laboratórios;
- Ampliar a utilização dos meios de comunicação à distância para participações remotas especialmente nos Grupos de Pesquisa;
- No tocante à estrutura física foram mencionadas salas específicas para orientação e salas individuais para os professores;



- Quanto à avaliação do processo foram realizadas quatro sugestões: realizar avaliações após seis meses do processo de orientação; incluir os professores para avaliar o processo e aplicar para todos os alunos.

O conjunto de dados obtidos nas avaliações dos Programas de *Stricto Sensu* têm o objetivo de propiciar, em conjunto com as outras informações, reflexões que possam subsidiar eventuais ações de melhoria nos Programas.

Para tanto, acredita-se que o próprio processo de autoavaliação deverá dar continuidade às melhorias em seus processos avaliativos, ampliando e reformulando os instrumentos de avaliação, bem como, implementando novos instrumentos e periodicidades das avaliações, conforme as exigências institucionais e órgãos governamentais e, em completa sintonia com o Planejamento Estratégico da UPM, a fim de fornecer dados robustos e confiáveis com o objetivo de auxiliar no crescimento da Pós-Graduação *Stricto Sensu* de modo sustentável.

4.1.10 Resultados da Avaliação dos Cursos Pós-Graduação *Lato Sensu*

Apresenta-se a seguir os resultados da avaliação realizada junto aos alunos concluintes dos cursos *lato sensu* da Universidade. A avaliação foi realizada nas três dimensões são elas: pedagógica; atendimento de serviços e infraestrutura física.

Dimensão Pedagógica

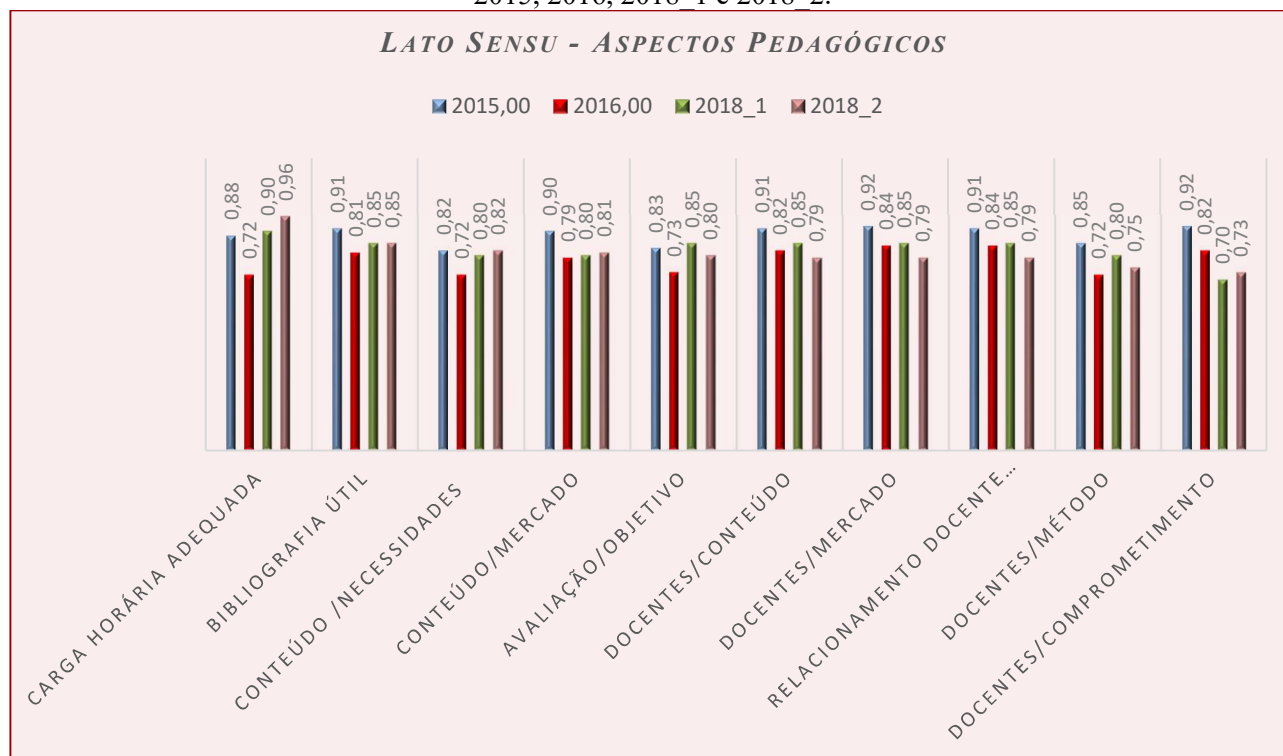
Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas à carga horária, bibliografia, conteúdo do curso frente ao mercado e às necessidades profissionais, às competências dos docentes (atualização frente ao mercado, métodos utilizados, conteúdo ministrado) e o comportamento do docente (relacionamento com os alunos e comprometimento). A Tabela 48 e o Gráfico 21 apresentam os resultados obtidos nas avaliações de 2015, 2016, 2018_1 e 2018_2.



Tabela 48: Resultados obtidos nas avaliações dos Aspectos Pedagógicos nos anos de 2015, 2016, 2018_1 e 2018_2.

<i>DIMENSÃO PEDAGÓGICA</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2018_1</i>	<i>2018_2</i>
Carga horária adequada	0,88	0,72	0,90	0,96
Bibliografia útil	0,91	0,81	0,85	0,85
Conteúdo /necessidades	0,82	0,72	0,80	0,82
Conteúdo/mercado	0,9	0,79	0,80	0,81
Avaliação/objetivo	0,83	0,73	0,85	0,80
Docentes/conteúdo	0,91	0,82	0,85	0,79
Docentes/mercado	0,92	0,84	0,85	0,79
Relacionamento docente /aprendizagem	0,91	0,84	0,85	0,79
Docentes/método	0,85	0,72	0,80	0,75
Docentes/comprometimento	0,92	0,82	0,7	0,73
<i>MÉDIA GERAL</i>	<i>0,88</i>	<i>0,78</i>	<i>0,82</i>	<i>0,81</i>

Gráfico 21: Resultados obtidos nas avaliações dos Aspectos Pedagógicos nos anos de 2015, 2016, 2018_1 e 2018_2.



Todos os índices de aprovação encontram-se acima de 0,73.



Observou-se que houve um aumento em todos os indicadores quando compara-se os resultados obtidos em 2018 com os obtidos em 2016.

Os resultados obtidos mostram que a dimensão pedagógica apresentou uma média de aprovação de 81,5%, sendo que os maiores índices (média anual em 2018 de 93% de aprovação) foram atribuídos para a *Adequação da carga horária*, e os menores índices (73% de aprovação) foram atribuídos à *Docentes/comprometimento*, indicando que os docentes devam ter um maior envolvimento com o curso ministrado.

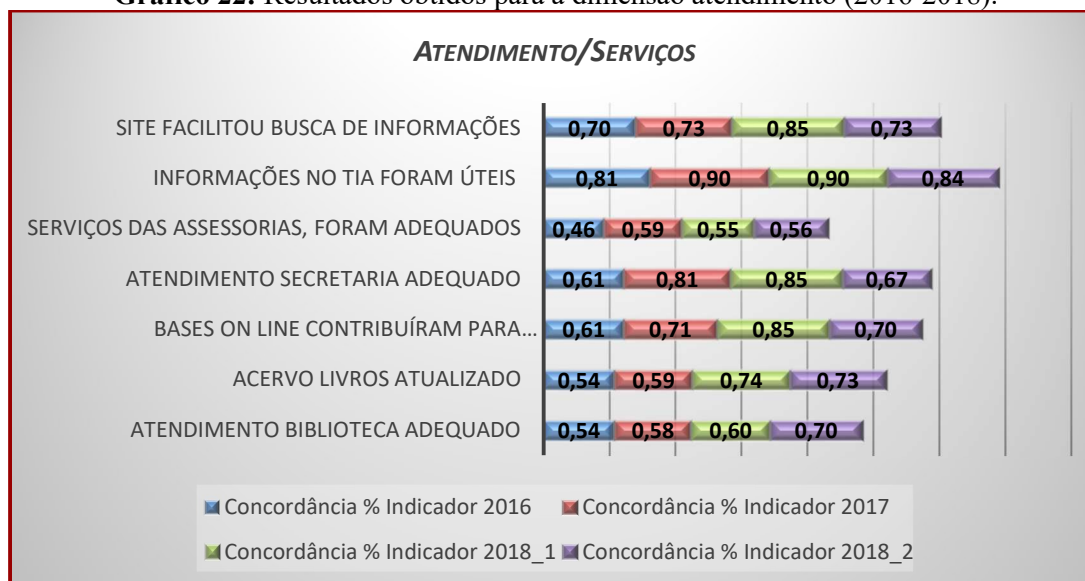
Dimensão Atendimento e Serviços

Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas ao atendimento na biblioteca, incluindo-se a qualidade do acervo, nas secretarias, do coordenador e nos meios de comunicação empregados pela Universidade no contato com os alunos. A Tabela 49 e o Gráfico 22 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 49: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2018).

<i>ATENDIMENTO SERVIÇOS</i>	<i>CONCORDÂNCIA %</i>			
	<i>INDICADOR 2016</i>	<i>INDICADOR 2017</i>	<i>INDICADOR 2018_1</i>	<i>INDICADOR 2018_2</i>
Atendimento biblioteca adequado	0,54	0,58	0,60	0,70
Acervo livros atualizado	0,54	0,59	0,74	0,73
Bases <i>on line</i> contribuíram para aprendizagem	0,61	0,71	0,85	0,70
Atendimento secretaria adequado	0,61	0,81	0,85	0,67
Serviços das assessorias, foram adequados	0,46	0,59	0,55	0,56
Informações no TIA foram úteis	0,81	0,90	0,90	0,84
Site facilitou busca de informações	0,70	0,73	0,85	0,73
<i>Média</i>	<i>0,61</i>	<i>0,70</i>	<i>0,76</i>	<i>0,70</i>

Gráfico 22: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2018).



A dimensão atendimento foi a que obteve a menor média de aprovação (70%) entre as dimensões avaliadas. Nesta dimensão o maior índice de aprovação (84%) foi atribuído às *Informações no TIA foram úteis*, sendo que os menores índices (56%) foram atribuídos ao *Atendimento na Secretaria*. Embora este último indicador esteja ainda abaixo do padrão mínimo de qualidade exigido pela Universidade, as políticas desta dimensão foram reformuladas e estão sendo implantadas, podendo já ser observado uma discreta melhora neste índice.

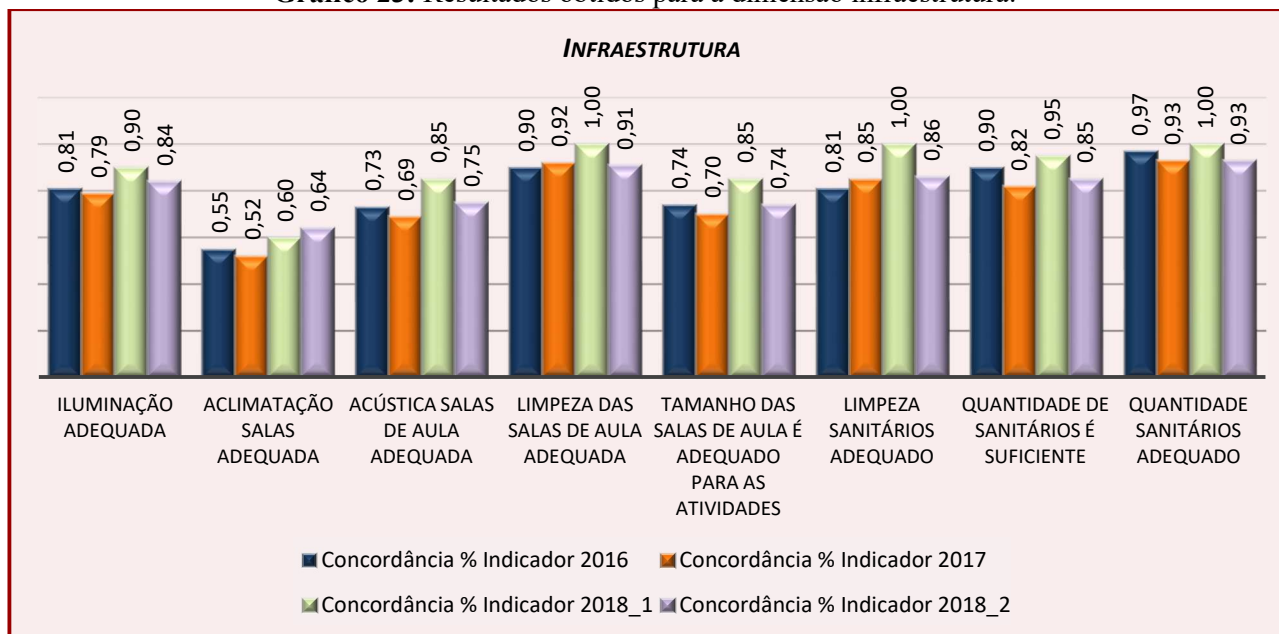
Dimensão Estrutura Física (Infraestrutura)

Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas à qualidade das instalações das salas de aula assim como a adequação da limpeza nos sanitários. A preocupação com essa dimensão deve-se a relação entre a qualidade e adequação do ambiente e a efetividade do processo ensino-aprendizagem. A Tabela 50 e o Gráfico 23 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 50: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.

<i>INFRAESTRUTURA</i>	<i>CONCORDÂNCIA %</i>			
	<i>INDICADOR 2016</i>	<i>INDICADOR 2017</i>	<i>INDICADOR 2018_1</i>	<i>INDICADOR 2018_2</i>
Iluminação adequada	0,81	0,79	0,90	0,84
Aclimação salas adequada	0,55	0,52	0,60	0,64
Acústica salas de aula adequada	0,73	0,69	0,85	0,75
Limpeza das salas de aula adequada	0,90	0,92	1,00	0,91
Tamanho das salas de aula é adequado para as atividades	0,74	0,70	0,85	0,74
Limpeza sanitários adequado	0,81	0,85	1,00	0,86
Quantidade de sanitários é suficiente	0,90	0,82	0,95	0,85
Quantidade sanitários adequado	0,97	0,93	1,00	0,93
<i>MÉDIA</i>	<i>0,80</i>	<i>0,78</i>	<i>0,89</i>	<i>0,82</i>

Gráfico 23: Resultados obtidos para a dimensão infraestrutura.



A dimensão infraestrutura foi a que obteve a maior média de aprovação (82%). Nesta dimensão o maior índice de aprovação (93%) foi atribuído à *Quantidade sanitários adequado*, sendo que o



menor índice (64%) foi atribuído à *Aclimação da sala adequada*. Embora este último indicador esteja ainda na região de atenção, segundo os padrões da UPM, desde 2015 a Universidade vem instalando sistema de ar condicionado em todos os prédios, devendo em 2019 alcançar o patamar de 100% das salas climatizadas.

Pontos fortes e fracos do curso realizado

A análise das questões abertas, sobre os pontos fortes e fracos dos cursos, possibilitou um olhar complementar, para algumas das questões fechadas avaliadas na dimensão pedagógica, especialmente as relativas ao desempenho dos docentes, ao conteúdo das disciplinas e do curso e aos métodos de avaliação da aprendizagem dos alunos. A participação dos alunos nas questões abertas foi significativa, visto que, 92% dos discentes identificaram pontos fortes e 85% dos alunos realizaram comentários sobre os pontos fracos.

Os dados das questões abertas foram analisados com a técnica de análise de conteúdo. O primeiro procedimento consistiu em sucessivas leituras de todos os comentários. Em seguida realizou-se a redução do texto em unidades de registro menores. Um comentário poderia conter mais de uma unidade de registro. Essas unidades de registros foram codificadas e classificadas em categorias semânticas de acordo com o sentido e significado a elas atribuídos.

Essa metodologia permitiu identificar 235 comentários que foram classificados em sete categorias analíticas para os pontos fortes (Docentes, Conteúdo, Infraestrutura, Recursos Didáticos, Marca, Networking e Outros), conforme os dados da Tabela 51.

Tabela 51: Categorias que expressam a percepção dos pontos fortes do curso

<i>CATEGORIAS</i>	<i>NÚMERO DE OCORRÊNCIAS</i>	<i>PERCENTUAL (%)</i>
Docentes	112	48
Conteúdo	60	26
Infraestrutura	20	8
Recursos Didáticos	09	4
Marca/Nome Mackenzie	08	3
Networking	04	2
Outros	22	9
<i>TOTAL</i>	<i>235</i>	<i>100</i>

* Fonte: COAAI/CPA (2018)



Na categoria outros foram classificados comentários vagos, comentários que não puderam ser classificados nas demais categorias e nem poderiam ser classificados em uma nova categoria, mas que expressam diferentes percepções em relação aos pontos fortes, como por exemplo: compartilhamento de experiências vividas; turma participativa; localização; acervo; seminários; bibliografia; valores acessíveis; foco da turma; o padrão de qualidade; curso motivador e desafiador; pesquisas para entrega de trabalhos; pontualidade; ética profissional; dias e horários viáveis; funcionários atenciosos; presença de coordenadores; parceria com Microsoft e Moodle; aulas de ITIL e COBIT.

Os comentários, relativos aos pontos fracos, possibilitaram identificar 212 comentários que foram analisados e sistematizados em seis categorias (Docentes, Conteúdo, Infraestrutura, Disciplina TCC, Atendimento e Avaliação), conforme os dados da Tabela 52.

Tabela 52: Categorias que expressam a percepção dos pontos fortes do curso

<i>CATEGORIAS</i>	<i>NÚMERO DE OCORRÊNCIAS</i>	<i>PERCENTUAL (%)</i>
Docentes	72	34
Conteúdo	71	34
Infraestrutura	24	11
Disciplina TCC	22	10
Atendimento	15	7
Avaliação	8	4
TOTAL	212	100

* Fonte: COAAI/CPA (2018)

Os dados permitiram notar que duas categorias (docentes e conteúdo) foram responsáveis por 74% e 68% dos comentários sobre os pontos fortes e fracos do curso na percepção dos alunos.

Satisfação em relação ao curso

Na avaliação realizada, solicitou-se aos alunos que atribuíssem uma nota de 1 a 10 que expressasse o grau de satisfação em relação ao curso realizado. Embora a maioria dos alunos (58%) tenha atribuído notas superiores a oito, observou-se que 27% (cinquenta e quatro alunos) atribuíram notas entre 5 e 8 e 14% (vinte e nove alunos) notas inferiores a 5.



Os dados obtidos na Avaliação de Cursos de Lato Sensu realizada junto aos concluintes desses cursos permitem observar duas questões que merecem ser destacadas com o intuito de propiciar uma reflexão e uma discussão mais ampla envolvendo os principais gestores desses cursos:

A primeira delas refere-se à necessidade de uma discussão mais ampla dos resultados apontados nesse relatório especialmente no tocante às questões relativas ao desempenho dos docentes, ao conteúdo das disciplinas /grade curricular dos cursos e os métodos de avaliação utilizados, tendo em vista que esses indicadores são fundamentais para a qualidade de processo de ensino-aprendizagem.

A partir das discussões foram definidas ações das boas práticas identificadas nos indicadores analisados, bem como a revisão dos processos de sensibilização e divulgação dos resultados visando a maior motivação e envolvimento da comunidade acadêmica nos processos avaliativos.

4.1.11 Resultados da Avaliação de Clima Organizacional – 2018

Durante os meses de maio e junho foi realizada no Instituto Presbiteriano Mackenzie a avaliação de Clima Organizacional. A avaliação foi conduzida pela Superintendência de Gestão de Pessoas e Suprimentos (SUPES) e a Comissão de Avaliação Acadêmica Institucional (COOAI) / Comissão Própria de Avaliação (CPA) com o apoio da Gerência de Tecnologia da Informação - GERTI.

A avaliação de Clima Organizacional foi direcionada a todos os colaboradores sendo que o instrumento esteve disponível entre os dias 21 de maio de 2018, a 10 de junho de 2018.

O método utilizado neste processo avaliativo é uma adaptação do que convencionamos chamar *self-administered questionnaire*: um método de amostragem não probabilística em que um questionário (instrumento de avaliação) é colocado à disposição de um conjunto pré-definido de potenciais respondentes e a decisão de participar ou não da amostra, respondendo ou não ao questionário, é tomada independentemente por cada um deles.

De forma direta, utilizando a escala Likert, o instrumento propôs ao colaborador indicadores que avaliaram as diferentes dimensões com relação ao clima organizacional. Nesta escala o número 5 (cinco) está associado à plena concordância com a afirmação; e o número 1 (um) associado à plena discordância com a afirmação.



O objetivo desta avaliação é conhecer o grau de satisfação dos colaboradores com a Instituição, no que diz respeito ao ambiente de trabalho, aos benefícios oferecidos, à liderança, à ética e imagem organizacional, às oportunidades profissionais, às relações interpessoais, entre outras.

A partir dos resultados dessa avaliação, objetiva-se propor melhorias no ambiente de trabalho e na qualidade de vida nesse espaço. Os resultados obtidos permitirão conhecer a percepção dos colaboradores, tendo como referência o conjunto de questões apresentadas, visando implementar ações de melhoria para um ambiente corporativo mais saudável e agradável.

O total de colaboradores previstos para a participação no processo avaliativo foi de 4097, sendo que houve a participação de 1264. Portanto, houve a adesão de 30,85% dos colaboradores de todo o IPM e de suas mantidas.

Para um índice de confiança de 95%, a margem de erro para esta avaliação foi de 2,3%.

Tabela 53: Adesão na avaliação de Clima Organizacional.

	<i>PREVISTOS</i>	<i>REALIZADOS</i>	<i>% DE ADESÃO</i>
UNIVERSIDADE	2038	627	30,77

As Tabelas 54 a 57 apresentam os resultados obtidos dos Administrativos das Unidades Acadêmicas da UPM.

Tabela 54: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 1 a 8.

<i>AValiação DO CLIMA ORGANIZACIONAL: ADMINISTRATIVOS</i>	<i>FD</i>	<i>FCI</i>	<i>FAU</i>	<i>CCBS</i>	<i>CCSA</i>	<i>CEFT</i>	<i>CCT</i>	<i>EE</i>	<i>MÉDIA</i>
1. Como você classifica o seu local/ambiente de trabalho?	1,00	1,00	0,60	0,56	0,67	0,83	0,83	1,00	0,75
2. A atuação do IPM é regida por valores éticos?	1,00	1,00	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00	0,98
3. Como você classificaria a imagem do Mackenzie perante os colaboradores?	1,00	1,00	0,80	1,00	0,67	0,83	0,71	1,00	0,90
4. Como você avalia a forma de comunicação da Diretoria Executiva/UPM com os colaboradores a respeito de informações de interesse comum?	1,00	1,00	0,60	0,87	0,67	0,67	0,43	0,86	0,76
5. Você está satisfeito em trabalhar no Mackenzie?	1,00	0,80	0,80	0,88	0,67	0,83	0,43	1,00	0,80
6. As condições físicas de trabalho na Instituição (ruídos, temperatura, higiene, mobiliário, etc.) são consideradas:	1,00	1,00	0,60	0,80	0,67	0,83	0,86	1,00	0,84



7. Na sua área, você e seus colegas de trabalho são tratados com respeito, independentemente do cargo que ocupam?	1,00	1,00	0,60	0,88	0,67	1,00	0,71	1,00	0,86
8. Você se sente seguro ao expressar sua opinião perante seu superior imediato?	1,00	0,60	0,60	0,69	0,67	0,83	0,71	0,71	0,70

*A média por questão é referente às respostas de todos os administrativos das Unidades Acadêmicas que responderam o instrumento.

Tabela 55: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 9 a 25.

<i>AValiação DO CLIMA ORGANIZACIONAL: ADMINISTRATIVOS</i>	<i>FD</i>	<i>FCI</i>	<i>FAU</i>	<i>CCBS</i>	<i>CCSA</i>	<i>CEFT</i>	<i>CCT</i>	<i>EE</i>	<i>MÉDIA</i>
9. Você se sente seguro ao expressar sua opinião perante a equipe?	1,00	0,80	0,60	0,75	0,67	1,00	0,86	1,00	0,82
10. O compromisso do Mackenzie com a qualidade dos serviços e processos é perceptível nos trabalhos do dia a dia?	1,00	0,80	0,80	0,88	0,67	1,00	0,43	1,00	0,82
11. A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade?	1,00	0,80	1,00	0,81	0,67	0,83	0,83	1,00	0,85
12. As melhores oportunidades são oferecidas às pessoas que possuem competências adequadas aos cargos?	0,00	0,80	0,25	0,53	1,00	0,50	0,40	0,71	0,55
13. Você considera o Mackenzie responsável socialmente?	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,86	1,00	0,98
14. O Mackenzie procura proporcionar bons benefícios e serviços aos colaboradores?	0,00	1,00	1,00	0,94	0,67	1,00	0,71	1,00	0,90
15. O Mackenzie atende prontamente à solicitação de seus clientes?	1,00	0,8	1,00	1,00	0,67	1,00	0,86	0,86	0,92
16. As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas?	1,00	1,00	0,40	0,81	0,67	0,83	0,57	1,00	0,78
17. Você se sente bem informado sobre as decisões que afetam o seu trabalho?	1,00	0,60	0,40	0,81	0,67	0,83	0,29	0,86	0,68
18. Existe reconhecimento dos trabalhos bem feitos pelos colaboradores?	0,00	0,60	0,40	0,69	0,67	0,33	0,43	0,67	0,56
19. O seu superior imediato incentiva o trabalho em equipe?	1,00	0,80	0,80	0,81	0,67	0,67	0,50	1,00	0,77
20. O clima de trabalho da sua equipe é bom?	1,00	0,80	0,60	0,81	0,67	0,67	0,86	1,00	0,80
21. O clima de trabalho no Mackenzie é bom?	1,00	0,80	0,80	0,94	0,67	1,00	0,86	1,00	0,90
22. Seu superior imediato costuma aceitar sugestões de mudança?	1,00	0,40	0,50	0,75	0,67	0,67	0,50	0,71	0,64



23. Existe cooperação entre os diversos departamentos da instituição?	1,00	1,00	0,80	1,00	0,50	0,50	0,86	0,71	0,83
24. Pontos de vista divergentes são debatidos antes que seja tomada uma decisão na sua equipe de trabalho?	1,00	0,60	0,40	0,75	0,67	0,50	0,43	0,57	0,60
25. Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?	1,00	0,60	0,60	0,75	0,67	1,00	0,43	0,71	0,70

*A média por questão é referente às respostas de todos os administrativos das Unidades Acadêmicas que responderam o instrumento.

Tabela 56: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 26 a 43.

<i>AValiação DO CLIMA ORGANIZACIONAL: ADMINISTRATIVOS</i>	<i>FD</i>	<i>FCI</i>	<i>FAU</i>	<i>CCBS</i>	<i>CCSA</i>	<i>CEFT</i>	<i>CCT</i>	<i>EE</i>	<i>MÉDIA</i>
26. Você recebe do seu superior imediato as informações necessárias para a realização do seu trabalho?	1,00	0,60	0,80	0,94	0,67	0,83	0,57	0,86	0,80
27. Você confia nas decisões tomadas por seu superior imediato?	1,00	0,60	0,80	0,88	0,67	1,00	0,43	0,86	0,78
28. Você confia nas decisões tomadas pelos demais gestores da empresa?	1,00	1,00	0,75	0,94	0,67	0,83	0,43	0,71	0,80
29. Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores?	0,00	0,60	0,60	0,73	0,67	0,83	0,43	1,00	0,69
30. O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?	1,00	0,80	0,60	0,80	0,67	0,83	0,86	0,71	0,78
31. Você considera que seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?	0,00	0,60	0,40	0,80	0,67	0,67	0,29	0,57	0,60
32. O programa de desenvolvimento da instituição o capacita a fazer bem o seu trabalho?	0,00	0,67	0,60	0,86	0,67	0,67	0,33	0,71	0,67
33. Você considera seu salário:	0,00	0,40	0,20	0,38	0,67	0,50	0,14	0,17	0,33
34. Você considera os benefícios oferecidos pelo Mackenzie	1,00	1,00	1,00	0,94	0,67	1,00	1,00	1,00	0,96
35. Os gestores do IPM dão bons exemplos aos colaboradores?	1,00	0,80	1,00	0,92	0,67	0,83	0,57	0,86	0,84
36. Você se sente bem informado sobre os benefícios que recebe?	1,00	1,00	1,00	0,88	0,67	1,00	0,71	0,71	0,86
37. Como você considera o relacionamento entre os funcionários do setor em que trabalha?	1,00	0,80	1,00	0,88	1,00	0,83	1,00	0,86	0,90



38. Você considera o número de funcionários do seu setor:	0,00	1,00	0,80	0,81	1,00	1,00	0,43	1,00	0,82
40. Como você avalia o seu superior imediato quanto à representação da sua equipe perante os escalões superiores?	1,00	0,80	1,00	0,87	0,67	0,83	0,43	1,00	0,82
41. Você considera o seu superior imediato um líder:	1,00	0,60	0,80	0,73	0,67	0,83	0,43	0,83	0,71
42. Você considera o seu superior imediato profissionalmente:	1,00	0,80	0,80	0,81	0,67	1,00	0,57	0,86	0,80
43. Você considera as possibilidades de crescimento de carreira no Mackenzie, a curto ou médio prazo:	0,00	0,40	0,40	0,40	0,67	0,50	0,29	0,00	0,35

Tabela 57: Resultados da Avaliação dos administrativos das Unidades questões de 46 a 57.

<i>AValiação DO CLIMA ORGANIZACIONAL: ADMINISTRATIVOS</i>	<i>Fd</i>	<i>Fci</i>	<i>FAU</i>	<i>CCBS</i>	<i>CCSA</i>	<i>CEFT</i>	<i>CCT</i>	<i>EE</i>	<i>MÉDIA</i>
44. Você participa juntamente com seu superior imediato das decisões que afetam seu trabalho?	1,00	0,40	0,60	0,56	0,67	0,67	0,43	0,50	0,55
45. O Mackenzie oferece oportunidades para o seu desenvolvimento profissional?	0,00	0,80	0,60	0,56	0,67	0,67	0,29	0,71	0,58
46. Seu superior imediato apoia sua participação em programas de treinamento?	0,00	1,00	0,75	1,00	0,67	0,83	0,57	0,86	0,84
47. A direção do Mackenzie está comprometida em melhorar a segurança dos colaboradores no local de trabalho?	1,00	1,00	1,00	0,93	0,67	0,83	0,71	0,83	0,87
48. Você tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom serviço ao cliente/aluno?	1,00	1,00	0,60	0,88	1,00	1,00	0,43	0,86	0,82
49. As decisões tomadas pelo seu superior imediato no dia a dia são corretas?	1,00	0,75	0,60	0,88	0,67	1,00	0,57	1,00	0,82
50. Os equipamentos de segurança utilizados para proteger os funcionários no trabalho são considerados:	1,00	1,00	0,8	0,87	0,67	1,00	1,00	0,67	0,87
53. Como você considera o trabalho que você desempenha no IPM/UPM/CPM? (Assinale a principal alternativa)	1,00	1,00	0,8	0,94	1,00	0,83	1,00	1,00	0,94
54. Ao realizar o seu trabalho, você procura obter resultados melhores do que aqueles esperados pela instituição?	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,83	1,00	1,00	0,98
55. Você se sente apto para assumir maiores responsabilidades do que as que você tem atualmente?	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

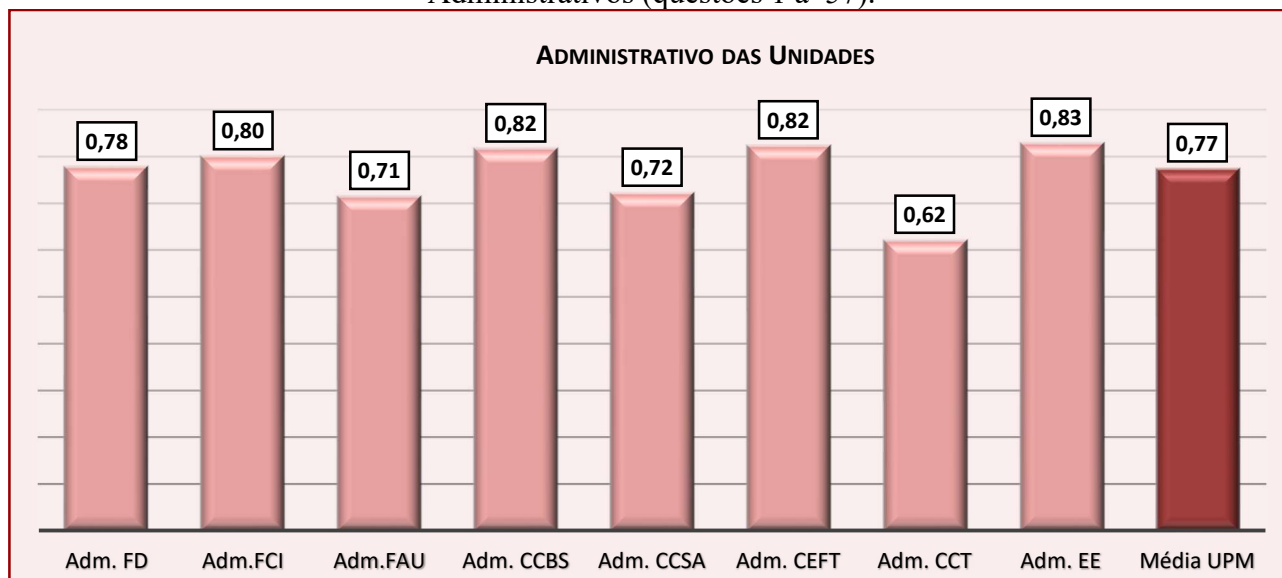


56. De maneira geral, como você considera o Mackenzie hoje em relação ao que era quando você começou a trabalhar aqui?	0,00	0,20	0,75	0,63	0,33	0,67	0,40	0,57	0,53
57. As condições ambientais (temperatura, ruído, espaço, mobiliário, higiene, instalações sanitárias) do seu local de trabalho são consideradas?	1,00	1,00	0,60	0,64	1,00	1,00	0,86	0,67	0,78
MÉDIA GERAL DAS UNIDADES ACADÊMICAS(QUESTÕES DE 1 A 57)	0,78	0,80	0,71	0,82	0,72	0,82	0,62	0,83	0,77

*A média por questão é referente às respostas de todos os administrativos das Unidades Acadêmicas que responderam o instrumento.

O Gráfico 24 apresenta a média dos resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas na Avaliação dos Administrativos (questões 1 a 57)

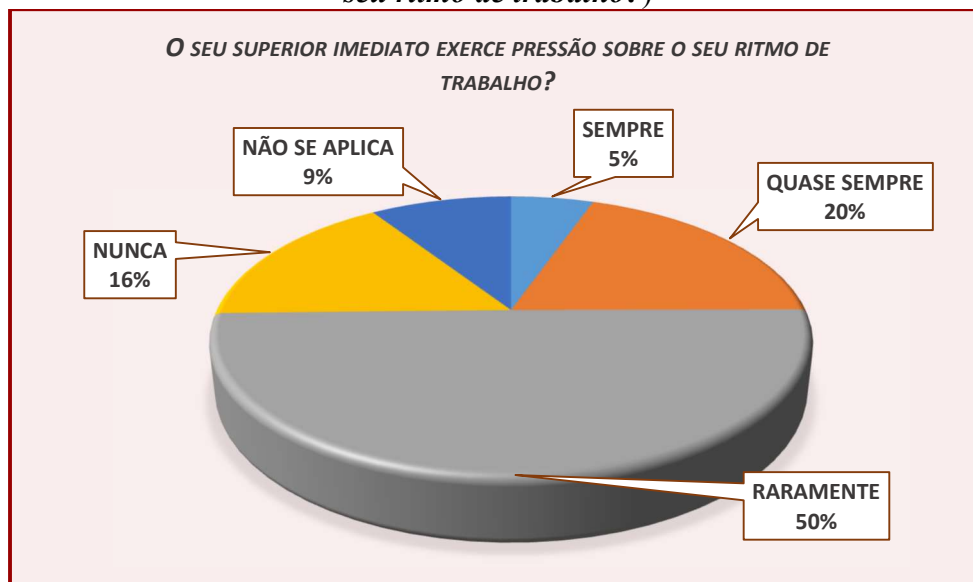
Gráfico 24: Média dos resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas na Avaliação dos Administrativos (questões 1 a 57).



As respostas obtidas para as questões 39 e 52, por não originarem indicadores foram analisadas em separado.

Os resultados obtidos para a questão 39 (*O seu superior imediato exerce pressão sobre o seu ritmo de trabalho?*) estão apresentados no Gráfico 25.

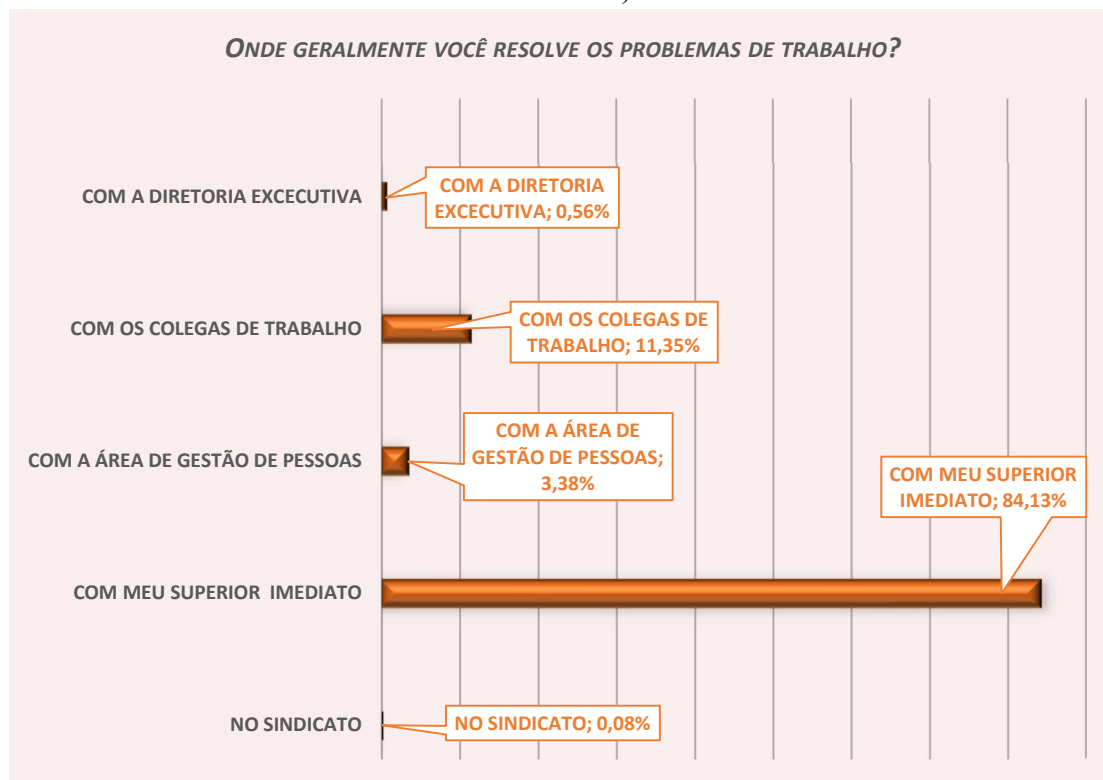
Gráfico 25: Resultados obtidos para a questão 39 (*O seu superior imediato exerce pressão sobre o seu ritmo de trabalho?*)



Por meio dos resultados obtidos observa-se que a maioria (50%) dos gestores raramente exerce pressão sobre o ritmo de trabalho de seus subordinados, enquanto que 5% dos gestores sempre exerce pressão sobre o seu ritmo de seus subordinados, 16% dos gestores nunca exerce pressão sobre o ritmo de trabalho de seus subordinados e 20% quase sempre exerce pressão sobre o ritmo de trabalho de seus subordinados. Dos respondentes, 9% responderam que a pergunta não se aplica.

Os resultados obtidos para a questão 52 (*Onde geralmente você resolve os problemas de trabalho?*) estão apresentados no Gráfico 26.

Gráfico 26: Resultados obtidos para a questão 52 (*Onde geralmente você resolve os problemas de trabalho?*)



Observando os resultados obtidos para a questão 52, verifica-se que a maioria dos colaboradores (84,13%) resolvem seus problemas de trabalho diretamente com o seu superior imediato. Observa-se também que somente 0,56% recorrem à Diretoria Executiva e 0,08% recorrem ao sindicato.

Por meio dos resultados obtidos pelos Administrativos das Unidades Acadêmicas, observa-se que a média dos indicadores de aprovação encontram-se acima de 62%. Das 9 Unidades Acadêmicas, 5 apresentaram média dos indicadores de aprovação na região média (FD, FCI, CCBS, CEFT e EE), 3 apresentaram média dos indicadores de aprovação na região de atenção (FAU, CCSA, CCT) e, uma Unidade Acadêmica (CCL) nenhum Administrativo respondeu ao instrumento de avaliação.

A Unidade Acadêmica que apresentou o maior grau de satisfação foi a EE (83%) e a que apresentou o menor grau de satisfação foi o CCT (62%).

Quando se analisa a média dos resultados obtidos por questão (referente às respostas de todos os administrativos que responderam o instrumento), observa-se que 20,37% dos indicadores encontram-se na região de excelência, 50,00% encontram-se na região média, 16,67% na região de atenção e 12,96% na região abaixo do padrão mínimo de qualidade.



A questão que apresentou a maior média dos indicadores foi a Questão 55 (Você se sente apto para assumir maiores responsabilidades do que as que você tem atualmente?), com média dos indicadores igual a 1,00.

As questões que apresentaram média dos indicadores na região abaixo do padrão mínimo de qualidade foram: Questão 12, Questão 18, Questão 33, Questão 43, Questão 44, Questão 45, e Questão 56, sendo que os pontos abordados em cada uma delas foram considerados fragilidades.

Os indicadores de aprovação obtidos para o Setor 1: Administrativos das Unidades Acadêmicas sugerem que se deve dar atenção para as possibilidades de crescimento de carreira no Mackenzie, a curto ou médio prazo.

Os indicadores também apontam que se deve dar atenção e talvez melhores esclarecimentos com relação às mudanças necessárias na política organizacional da Instituição.



5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE: TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE DADOS

Para que seja possível almejar a construção e a consolidação dos pilares de uma organização de reconhecida qualidade e excelência, é necessário mobilizar esforços e competências para identificar fragilidades e agir sobre elas. Avaliar, portanto, não faz parte apenas da vida organizacional, ela é a atividade que ilumina o caminho para que se atinja a finalidade precípua.

Desta forma, no âmbito da UPM, cabe à CPA conduzir, periodicamente, os processos avaliativos que produzirão informações confiáveis capazes de gerar ações de melhoria da qualidade dos insumos que impactam a eficiência e a eficácia com que UPM forma e aperfeiçoa profissionais.

Portanto, para facilitar o desenho de ações institucionais cujos reflexos na qualidade do ensino de graduação e pós-graduação sejam positivos e significativos, os processos avaliativos conduzidos pela CPA têm como foco a percepção da qualidade dos insumos mencionados acima, pelos diferentes atores da vida acadêmica.

O método utilizado nos processos avaliativos conduzidos pela CPA é uma adaptação do chamado “*self-administered questionnaire*”/“*mail survey*”: um método de amostragem não probabilística em que um questionário (o instrumento de avaliação) é colocado à disposição de um conjunto pré-definido de potenciais respondentes e a decisão de participar ou não da amostra, respondendo ou não ao questionário, é tomada independentemente por cada um desses indivíduos.

Cabe ressaltar que a confiabilidade das informações obtidas por esse método é fortemente influenciada pela taxa de participação nos processos avaliativos e, por esse motivo, todo processo é precedido por uma ampla campanha de mobilização dos potenciais respondentes.

O tratamento estatístico das informações é feito por meio de uma análise descritiva dos dados, após a tabulação de diferentes cruzamentos de categorias de respondentes com categorias de percepção (estabelecidas pelo uso de escalas de Likert de 5 pontos). A análise descritiva dos dados leva em conta valores de indicadores de percepção positiva, frequentemente definidos como a proporção de respondentes com percepção satisfatória da qualidade de um particular insumo em questão.



5.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.2.1 Avaliação dos Docentes pelos Discentes

Segundo os resultados da avaliação, houve significativa melhora na percepção do discente quanto à qualidade do trabalho realizado em sala de aula pelos professores. Os indicadores institucionais apresentaram melhora ao ponto de todas as Unidades Acadêmicas apresentarem resultado acima de 80% de aprovação quanto à atuação do docente. Esse resultado pode ser atribuído aos programas institucionais de qualificação e capacitação docentes assim como a revisão de todos os projetos pedagógicos dos cursos de graduação enfatizando a abordagem em sala de aula para técnicas da aprendizagem ativas centradas nos alunos.

Os programas de capacitação docente contam com quatro momentos anuais, dois por semestre, institucionais além dos específicos trabalhados nas Unidades. Os momentos institucionais são: Semana de Preparação Pedagógica; e Fórum Permanente de Educação, Pesquisa e Extensão (FOPEPE). Na semana de preparação pedagógica há um edital para ofertas de oficinas e minicursos oferecidos pelos próprios docentes das Unidades para os colegas, a inscrição é livre, limitada somente pelos espaços disponíveis, podendo qualquer docente se inscrever em qualquer curso de qualquer unidade. Além desses momentos há palestras e oficinas institucionais que abordam o trabalho docente com ênfase na sala de aula. As palestras e oficinas institucionais têm a participação de convidados externos que contribuem para o aprimoramento das práticas docentes.

O FOPEPE é um momento de capacitação estruturado no formato de um minicurso para novos professores ou indicados por suas unidades, a riqueza de temas abordados tem como objetivo que o docente reflita suas práticas pedagógicas incluindo técnicas de aprendizagem ativa.

Cumprir informar que o processo de avaliação docente é realizado de forma tranquila, sem incidentes, de tal modo que os professores estão confiantes quanto ao propósito desse momento avaliativo e aproveitam os momentos de capacitação para aprimorar sua prática docente. Há um grande esforço para capacitação continuada dos docentes objetivando a excelência do ensino superior.



5.2.2 Avaliação Infraestrutura

Nos resultados consolidados da Universidade constata-se que todos os indicadores de qualidade apresentam valores acima de 70% de aprovação. Participaram da avaliação 2117 alunos.

A comparação dos resultados obtidos na avaliação em 2019 com os obtidos desde 2012, apontam que houve significativa e progressiva melhora na percepção das condições de infraestrutura da universidade, variando positivamente de uma média geral em 2012 de 0,64 para 0,81 em 2019.

5.2.3 Avaliação Serviços da Universidade

Como apontado, a avaliação de serviços procurou concentrar-se em indicadores relacionados aos serviços deixando para a avaliação dos aspectos pedagógicos questões referentes a avaliação de coordenadores e diretores assim como das atividades relacionadas à gestão dos cursos de graduação. Contudo, essa avaliação fornece importantes elementos para a reflexão no que tange aos processos de ensino, pesquisa e extensão. Além de apresentar indicadores referentes ao atendimento em diversos setores de Universidade, intimamente relacionados com o bem-estar do aluno e com a capacidade de resolver situações de relacionamento com a Instituição, essa avaliação procurou levantar a efetividade de serviços de comunicação institucionais como a ouvidoria, o sítio institucional e até mesmo a CPA. Essa avaliação procurou, também, obter informações sobre um setor relacionado à ampliação de oportunidades educacionais, a Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI). Cabe ressaltar que, a UPM tem valorizado a internacionalização tanto na graduação quanto na pós-graduação por meio de convênios internacionais, cabendo à COI a gestão dessas ações. Como acontece com outros setores da Universidade os resultados referentes a avaliação da COI são apresentados ao setor para desenvolvimento de ações com o intuito de aprimorar seus processos, bem como os gestores de instâncias superiores da Universidade, os quais estabelecem as políticas a serem adotadas.

Embora os indicadores obtidos nas avaliações apontem para uma crescente melhora nos serviços prestados pela universidade, ainda persistem alguns quesitos que ainda apresentam indicadores com baixos índices de aprovação (indicadores de aprovação < 60%) como o atendimento



na Secretaria dos Conselhos Superiores e de Controle Acadêmico –SECCA e o acesso aos recursos de informática no campus (*wi-fi*).

Como indicações de qualidade nos serviços a avaliação demonstra grande satisfação (indicadores de aprovação > 90%) destacam-se:

- Atendimento na biblioteca;
- Quanto à segurança no Campus
- Quanto aos serviços de comunicação disponibilizados no Terminal Informativo do Aluno (TIA).

5.2.4 Avaliação da Satisfação Docente e Coordenador

A avaliação de satisfação docente tem, ao longo dos anos, apresentado resultados bastante positivos, com índices crescentes com o decorrer dos anos. Os resultados obtidos não apresentaram pontos que necessitassem intervenção, sejam esses pontos relacionados com o exercício da docência do ponto de vista estrutural ou administrativo. Na avaliação referente ao ano de 2019, o índice de aprovação foi de 91%. A avaliação será aplicada em 2020.

A CPA, sempre está avaliando os indicadores utilizados nos atuais instrumentos visando incluir novos indicadores que contemplem a uma gestão acadêmica contemporânea dando origem a novos instrumentos.

5.2.5 Avaliação para Alunos Formandos da UPM

A avaliação com os formandos procura registrar a percepção do aluno ao final de seu percurso na graduação em relação ao curso que se encerra. Procura registrar o ponto de vista de quem passou por um processo de formação em uma instituição de Ensino Superior e, uma visão global, quais pontos merecem atenção especial para melhoria do processo educativo tanto nas dimensões pedagógicas, de infraestrutura e de serviços.

Destaca-se que o *sentimento em relação ao curso que está concluindo*, a *estrutura física* e o *atendimento na biblioteca* foram considerados excelentes, com respostas positivas acima de 90%.

Considerando os resultados apresentados, percebe-se, de modo geral, que o formando aprova o curso, o corpo docente e, em alguns pontos localizados, indica a necessidade de melhoras



na infraestrutura. Tal resultado levou a uma ação institucional, iniciada na Reitoria e com apoio da Mantenedora, de melhora na infraestrutura de laboratórios e de salas de aula, incluindo a questão de climatização. Comparando os indicadores apresentados nos anos de 2017, 2018 e 2019, constata-se que praticamente todos os indicadores foram mantidos ou apresentaram um aumento.

5.2.6 Avaliação pelos Egressos

A avaliação do egresso contou com boa adesão. Sem que houvesse um trabalho direcionado especificamente para esse momento avaliativo, percebeu-se que a resposta foi significativamente maior que a obtida em processos semelhantes, *mail survey*, que é de aproximadamente 5%.

Além de assuntos como empregabilidade, foram abordados pontos relacionados à qualidade percebida da formação, a importância social e relevância dessa formação. Como pontos observados, de maneira objetiva, elencam-se os seguintes aspectos dos resultados:

- A UPM mantém sua imagem de Instituição forte no Mercado, como apontado por indicadores externos;
- O nível de empregabilidade, embora afetado pela crise, continua alto para os egressos da UPM;
- A queda nas vagas de emprego, principalmente para as engenharias, fortalece a necessidade da formação empreendedora para nossos alunos;
- A contribuição da UPM para a formação integral de nossos alunos é percebida pelo egresso;
- Os resultados dessa avaliação fornecem insumos que podem ser considerados nas revisões contínuas dos PPC;
- O baixo relacionamento do egresso com a UPM aponta para a necessidade de relacionamento institucional com esse grupo, principalmente se for considerado o resultado do indicador que aponta para a intensão, ou possibilidade, do egresso retornar à Universidade para um curso de pós-graduação;
- O difícil momento socioeconômico, responsável pela redução nos postos de trabalho tradicionais, aponta para a possibilidade de criação de um serviço que auxilie o aluno na transição entre a vida universitária e o mundo do trabalho.



Um resultado evidenciado nessa avaliação foi a necessidade de revisão de todos os projetos pedagógicos da Universidade, processo iniciado em 2014 e consolidado em 2017. Ao declarar que ao término de seu curso de graduação o aluno não se sentiu preparado para o mundo do trabalho o aluno pode estar apontando para um provável distanciamento entre as competências desenvolvidas por meio de matriz curricular e as reais necessidades da sociedade e, em particular, do mundo do trabalho. O movimento de reconstrução dos projetos pedagógicos de todos os cursos de Universidade teve como elementos norteadores a flexibilização curricular, a adoção de práticas ativas no processo ensino-aprendizagem e a contextualização dos componentes curriculares para uma formação apta a enfrentar os desafios da contemporaneidade.

5.2.7 Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

Quanto à avaliação dos aspectos pedagógicos, por meio dos resultados consolidados, percebe-se que a maior parte dos indicadores institucionais foram avaliados positivamente, ou seja, apresentaram 70% ou mais de aprovação.

Analisando o histórico dos resultados desde 2016 a 2019, observa-se que todos os indicadores apresentam crescimento positivo de satisfação discente (Tabela 28).

Todos esses resultados crescentes em satisfação de 2016 até 2019 refletem as constantes melhorias implementadas pela UPM. Ações neste sentido têm sido iniciadas com a implantação do novo sistema de horário de aulas, com intervalo entre os diferentes turnos, dando oportunidade para os professores horistas disponibilizarem horário de atendimento extraclasse. Soma-se a esta ação a necessidade dos professores com dedicação integral ou parcial disponibilizarem horários fixos de atendimento extraclasse aos alunos.

Sendo a Universidade Presbiteriana Mackenzie uma instituição confessional e, que em sua missão institucional, busca compreender e apoiar seus alunos, oferecendo ajuda de acordo com suas dificuldades e necessidades, desde o vestibular até a conclusão do curso.

Nesse mesmo espírito, foi criado em o Programa de Atenção e Orientação aos Discentes PROATO, que tem por objetivo oferecer suporte psicopedagógico e de orientação sobre questões que envolvem os alunos com deficiência e/ou com necessidades de atendimento diferenciado para a eliminação das barreiras de acesso, permanência e participação no mundo acadêmico.



5.2.8 Avaliação Geral dos Cursos de EaD

A avaliação da EAD foi realizada em 2019 sendo desta vez direcionada a uma maior quantidade de cursos, espalhados em diversos polos.

Por meio dos resultados obtidos nesta avaliação observou-se que as dimensões avaliadas apresentaram indicadores com altos índices de aprovação (média geral de 73%), sendo que a dimensão relativa à Coordenação de curso foi a que obteve o menor índice de aprovação (60%).

Nas diferentes dimensões avaliadas em 2018, os indicadores que apontaram os menores índices de aprovação foram quanto ao suporte técnico (0,60).

Quanto às ações decorrentes destes resultados destaca-se a indicação de uma efetiva participação dos Coordenadores de Curso nas Semanas Pedagógicas e FOPEPs, treinamento nos polos para esclarecimento e utilização da plataforma Moodle.

Dentre os resultados das avaliações obteve-se em 2018 um crescimento no nível de satisfação em 10 indicadores quando comparados com a avaliação de 2017. Também nos resultados de 2018 obteve-se 9 indicadores em nível de excelência, ou seja, indicadores com índices de aprovação maiores ou igual a 90% de satisfação. Todos esses indicadores em nível de excelência fazem parte da dimensão *Infraestrutura* (Tabela 30).

Nos resultados por dimensões, a que obteve a que obteve o menor índice de satisfação foi referente ao *Coordenador do curso*; e a dimensão que obteve o maior índice de satisfação foi referente ao *Terminal informativo acadêmico – Tia*.

O índice de satisfação médio dos alunos em EAD para todas as dimensões foi de 81% de satisfação.

5.2.9 Avaliação da Pós-Graduação *Stricto Sensu*

O Processo de Autoavaliação da Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM do ciclo anterior priorizou a avaliação dos serviços de apoio e da infraestrutura dos programas e subsidiou um conjunto de ações de melhorias, especialmente no tocante aos espaços destinados à pesquisa e à acústica e ventilação das salas.



O ciclo atual de avaliação (2018/2020), deu continuidade às ações de melhorias, desenvolvimento e aprimoramento dos programas, e estabeleceu um conjunto de atividades e avaliações voltadas para a formação dos pesquisadores priorizando a avaliação da pesquisa na pós-graduação tanto no tocante ao desenvolvimento do projeto quanto no processo de orientação. Mais ainda enfatizou a realização de pesquisas que pudessem subsidiar o planejamento e desenvolvimento de novas ações no âmbito da internacionalização da pesquisa na UPM. Todas estas ações levou a um crescimento do número de projetos de pesquisa com fomento, destacando-se a aprovação do Projeto Institucional de Internacionalização - Print pela CAPES, cujo objetivo é Fomentar a construção, a implementação e a consolidação de planos estratégicos de internacionalização das instituições contempladas nas áreas do conhecimento por elas priorizadas; estimular a formação de redes de pesquisas internacionais com vistas a aprimorar a qualidade da produção acadêmica vinculadas à pós-graduação; ampliar as ações de apoio à internacionalização na pós-graduação das instituições contempladas; promover a mobilidade de docentes e discentes, com ênfase em doutorandos, pós-doutorandos e docentes para o exterior e do exterior para o Brasil, vinculados a programas de pós-graduação *stricto sensu* com cooperação internacional; fomentar a transformação das instituições participantes em um ambiente internacional, e Integrar outras ações de fomento da Capes ao esforço de internacionalização.

5.2.10 Avaliação da Pós-Graduação *Lato Sensu*

Quando se analisa os resultados obtidos da avaliação da Pós-Graduação *Lato Sensu* no ano de 2018, quanto à dimensão pedagógica observa-se que se deve dar maior atenção ao envolvimento dos professores com o curso. Neste sentido ações como a indicação aos professores que ministram aulas no *lato sensu* da realização de participação do Fórum de Professores (FOPEPE Institucional) onde estes assuntos são discutidos, sendo a partir dos mesmos que as diretrizes institucionais são retomadas.

Observou-se também uma melhora na percepção dos docentes quanto à distribuição de carga horária, como consequência da revisão de projetos pedagógicos dos cursos oferecidos.

Observou-se também uma melhora na percepção do aluno quanto à dimensão atendimento e serviços em todos os quesitos, embora os serviços de assessoria, atendimento na secretaria e bases de



dados ainda são fatores que mereçam muito atenção. Neste sentido as mudanças que começaram a ser implementadas em 2017 para estes quesitos continuam sendo uma prioridade para a Coordenação de Cursos *Lato Sensu*, cabendo destacar que as informações obtidas por meio do TIA (terminal de informação do aluno) foi a dimensão melhor avaliada.

A dimensão infraestrutura foi a que obteve a maior média de aprovação. Estes resultados são consequência do compromisso institucional de elevar o padrão deste quesito dando as melhores condições para o ambiente do ensino-aprendizado. Nesta direção desde 2015 a Universidade vem climatizando as salas de aula e laboratórios, devendo em 2019 alcançar o patamar de 100% das salas climatizadas.

5.2.11 Resultados da Avaliação de Clima Organizacional : Colaboradores – 2018

O objetivo desse momento avaliativo é conhecer o seu grau de satisfação dos funcionários administrativos com relação à IES na qual trabalha, em diversos aspectos, como: infraestrutura, gestores e colegas de trabalho, remuneração e benefícios e políticas de gestão. Embora os resultados possam ser entendidos como bons, há pontos que merecem atenção.

Por meio dos resultados consolidados obtidos, constata-se que a média de todos os indicadores de qualidade de todos os Setores apresentam valores acima de 77% de aprovação.

Embora sejam pontuais os resultados consolidados da Universidade, apresentam alguns indicadores que receberam reprovação, ou seja, houveram dimensões com nota inferior a 0,60, percebendo-se, pelos resultados individuais, que há pontos sensíveis, com fragilidades apontadas pelos colaboradores, os quais demandam atenção.

Entre as fragilidades apresentados pelos diferentes Setores foram apontadas as seguintes dimensões (indicadores de aprovação menores que 60%):

- As melhores oportunidades são oferecidas às pessoas que nem sempre apresentam competências para o cargo;
- Há falta de reconhecimento pelos trabalhos bem executados pelos colaboradores;
- Nem sempre os pontos divergentes são debatidos pela equipe de trabalho, antes que seja tomada uma decisão;
- Os colaboradores não participam com seus superiores das decisões que afetam o seu trabalho;
- Nem sempre o potencial de trabalho tem sido adequadamente aproveitado;



- O salário se encontra abaixo do esperado;
- Há falta de oportunidade para o desenvolvimento profissional (possibilidades de mais oportunidades de crescimento e desenvolvimento na carreira na Instituição, a curto ou médio prazos);
- Os indicadores também apontam que se deve dar atenção e talvez melhores esclarecimentos com relação às mudanças necessárias na política organizacional da Instituição (Mackenzie de ontem e de hoje).

Entre as potencialidades apresentados pelos diferentes Setores foram apontadas as seguintes dimensões (indicadores de aprovação maiores que 90%):

- A atuação do Mackenzie é regida por valores éticos;
- A Instituição tem boa imagem perante seus colaboradores;
- Os colaboradores são tratados com respeito, independentemente do cargo que ocupam;
- A Instituição é responsável socialmente;
- O Mackenzie procura proporcionar bons benefícios e serviços a seus colaboradores;
- A Instituição atende prontamente às solicitações de seus clientes;
- O clima de trabalho da equipe é bom;
- O relacionamento entre os funcionários em cada um dos setores é bom;
- A direção está comprometida em melhorar a segurança dos colaboradores;
- As decisões dos superiores no dia a dia são corretas;
- Os colaboradores consideram muito bom o desempenho de seu trabalho, procurando realizar o mesmo para obter os melhores resultados;
- Os colaboradores se sentem aptos para assumirem maiores responsabilidades do que costumam ter.

A partir dos resultados obtidos outras análises poderão também ser realizadas de acordo com as demandas e interesses das instâncias superiores.



5.2.12 Indicadores Institucionais

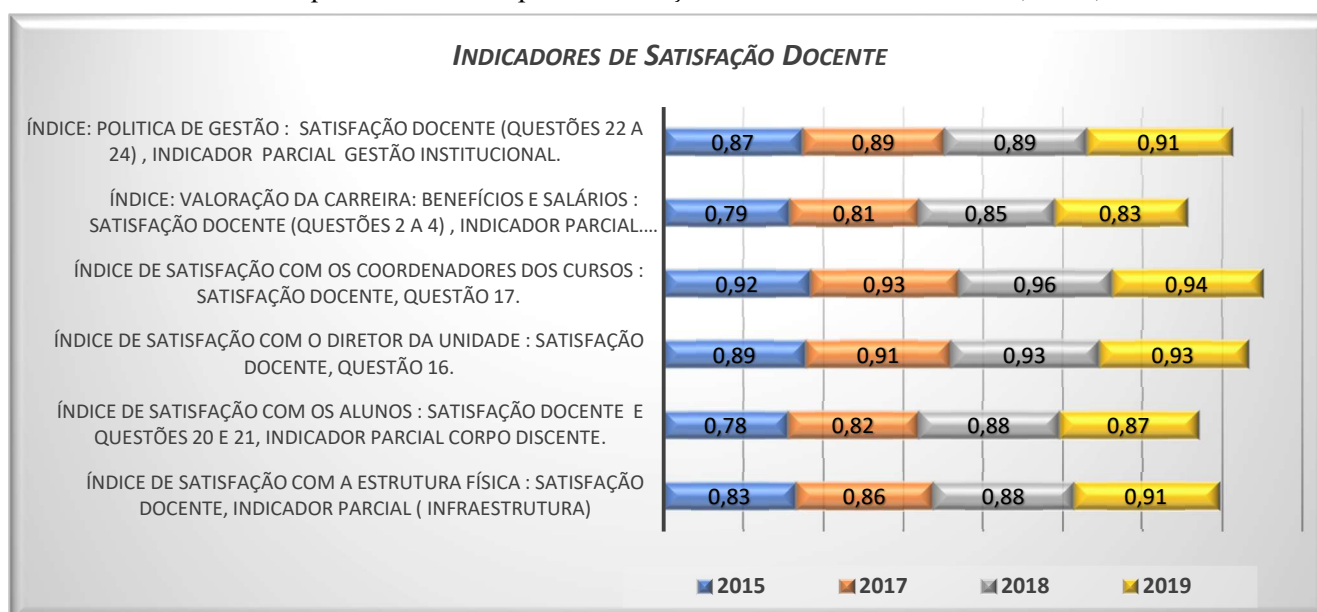
Apresenta-se, a seguir, a síntese dos resultados das avaliações de âmbito institucional.

A Tabela 58 e o Gráfico 27 apresentam os índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015, 2017, 2018 e 2019 (índices de Qualidade de 0 a 1).

Tabela 58: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015, 2017, 2018 e 2019

INDICADORES DE SATISFAÇÃO DOCENTE	2015	2017	2018	2019
Índice de Satisfação com a estrutura física : satisfação docente, indicador parcial (infraestrutura)	0,83	0,86	0,88	0,91
Índice de Satisfação com os alunos : Satisfação Docente e Questões 20 e 21, indicador parcial Corpo Discente.	0,78	0,82	0,88	0,87
Índice de Satisfação com o Diretor da Unidade : Satisfação Docente, Questão 16.	0,89	0,91	0,93	0,93
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos : Satisfação Docente, Questão 17.	0,92	0,93	0,96	0,94
Índice: Valoração da Carreira: Benefícios e Salários : Satisfação Docente (questões 2 a 4) , indicador parcial. Valoração e Benefícios .	0,79	0,81	0,85	0,83
Índice: Política de gestão : Satisfação Docente (questões 22 a 24) , indicador parcial Gestão Institucional.	0,87	0,89	0,89	0,91

Gráfico 27: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015, 2017, 2018 e 2019.





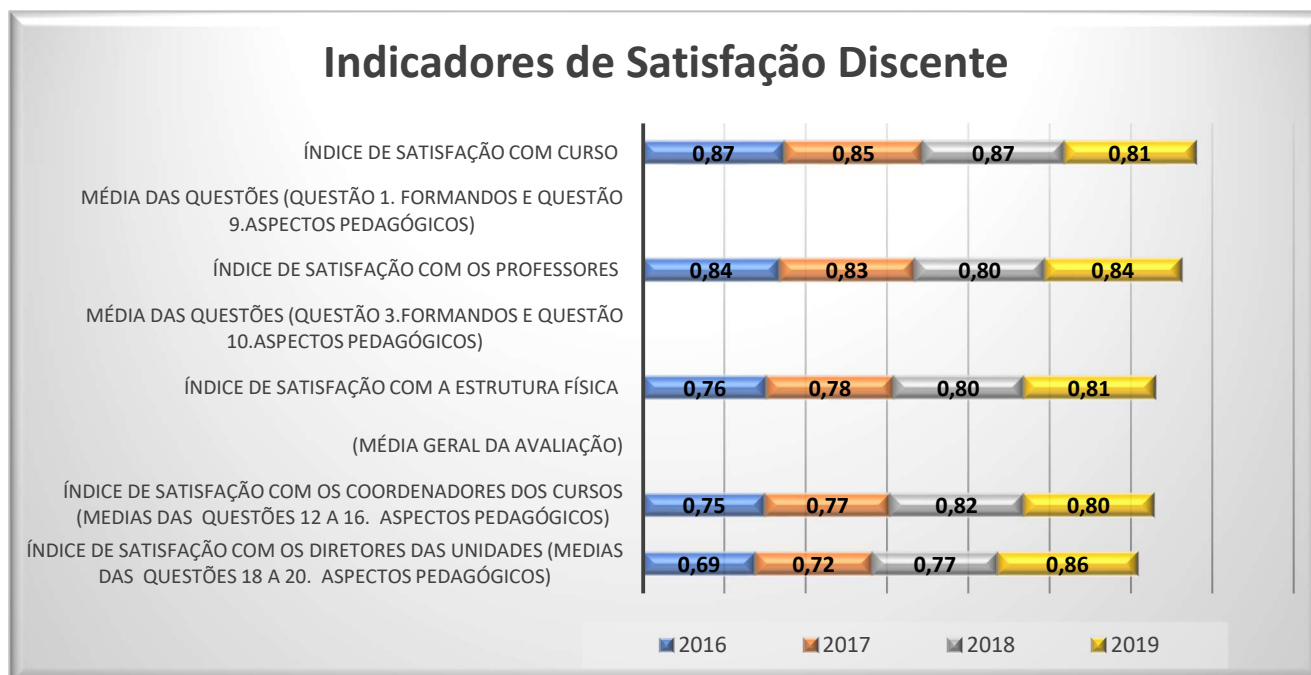
Por meio dos resultados obtidos observou-se um aumento pouca variação dos índices de qualidade, na percepção dos professores da UPM. Salienta-se o alto nível de satisfação do corpo docente, com índice de qualidade acima de 80% de satisfação em 2019.

A Tabela 59 e o Gráfico 28 apresentam os resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015, 2017, 2018 e 2019.

Tabela 59: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2016 a 2019.

<i>INDICADORES DO CURSO – AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA, ASPECTOS PEDAGÓGICOS E FORMANDOS. AVALIADORES DISCENTES: GRADUAÇÃO</i>				
<i>INDICADORES DE SATISFAÇÃO DISCENTE</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>2019</i>
Índice de Satisfação com curso Média das questões (Questão 1. Formandos e Questão 9. De Aspectos Pedagógicos)	0,87	0,85	0,87	0,81
Índice de Satisfação com os professores Média das questões (Questão 3. Formandos e Questão 10. De Aspectos Pedagógicos)	0,84	0,83	0,80	0,84
Índice de Satisfação com a Estrutura Física (média geral da avaliação)	0,76	0,78	0,80	0,81
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos (médias das Questões 12 a 16. Aspectos Pedagógicos)	0,75	0,77	0,82	0,80
Índice de Satisfação com os Diretores das Unidades (médias das Questões 18 a 20. Aspectos Pedagógicos)	0,69	0,72	0,77	0,86

Gráfico 28: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2016 a 2019.



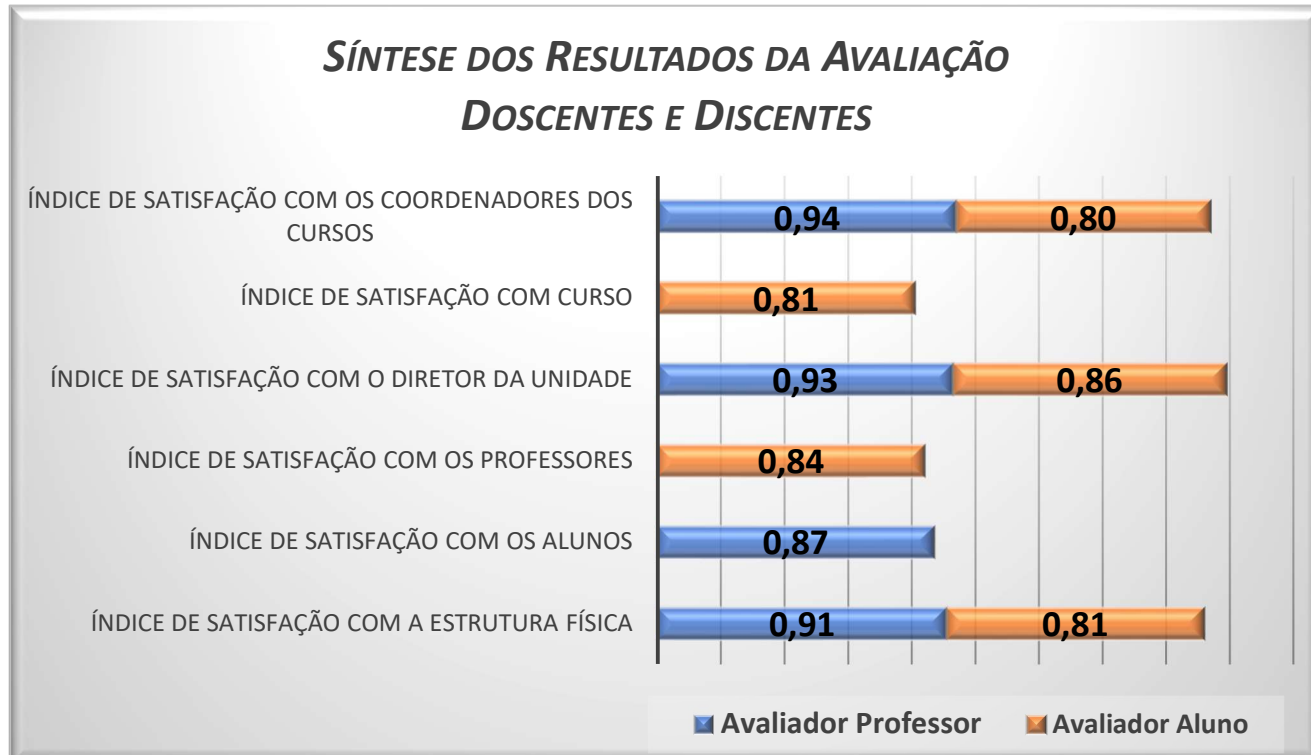
A Tabela 60 e o Gráfico 29 apresentam a síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente. Embora os resultados sejam positivos, há que se considerar os resultados completos onde fragilidades pontuais são apontadas. Contudo, os resultados positivos indicam que os esforços empreendidos para contínua melhoria de qualidade de ensino e de vida no campus no aspecto de infraestrutura têm apresentado resultados perceptíveis para o corpo discente.



Tabela 60: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente.

<i>INDICADORES DE QUALIDADE</i>		
	<i>AVALIADOR PROFESSOR</i>	<i>AVALIADOR ALUNO</i>
Índice de Satisfação com a estrutura física	0,91	0,81
Índice de Satisfação com os alunos	0,87	
Índice de Satisfação com os professores		0,84
Índice de Satisfação com o Diretor da Unidade	0,93	0,86
Índice de Satisfação com curso		0,81
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos	0,94	0,80

Gráfico 29: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente.





Os resultados apresentam os indicadores bons e relevantes tanto as avaliadas pelos discentes, como pelos docentes. Embora a satisfação docente apresente valores superiores aos apontados pelos discentes, vale notar a proximidade nos resultados nos índices que uma comunidade no caso discente tem dos docentes e vice versa. As maiores discordâncias encontram-se nas avaliações dos gestores de curso e Unidade Acadêmica, bem como a avaliação da sua estrutura física.

5.3 AVALIAÇÕES REALIZADAS, AÇÕES E FRAGILIDADES

O Quadro 9 apresenta as avaliações realizadas, as dificuldades e as fragilidades encontradas, e as ações decorrentes dos resultados obtidos.

Quadro 9: Avaliações realizadas, ações e fragilidades.

<i>AVALIAÇÕES REALIZADAS</i>	<i>PERÍODO</i>	<i>DIFICULDADES FRAGILIDADES</i>	<i>AÇÕES DA GESTÃO</i>
AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS DISCENTES	2016 a 2019	<ul style="list-style-type: none">Sensibilização de professores e alunos para inserir a avaliação na cultura institucional;Turmas com poucos alunos e amostragem (em salas de aulas) não suficiente a um resultado real;Conscientizar os alunos do sigilo absoluto do processo de avaliação.	<ul style="list-style-type: none">Reuniões para maiores esclarecimentos aos alunos;Semana Pedagógica;Oficinas e Palestras dirigida às boas práticas pedagógicas;Programa de Capacitação de Docentes, em paralelo às Semanas de Preparação Pedagógica e ao FOPEPE, (programas institucionais), destinado aos professores;Cursos sobre metodologias ativas;A Direção das unidades acadêmicas vem intensificando o acompanhamento, de perto, do processo de atribuição de aulas por parte das Coordenações dos cursos, cruzando as avaliações obtidas pela CPA e a produção científica do docente de acordo com o seu regime de dedicação;A atribuição preferencial de componentes curriculares em que os docentes apresentam melhor desempenho (na autoavaliação);Alinhamento de práticas pedagógicas individualmente com professores, especialmente, com os que apresentam desempenho inferior à média do curso;Acompanhamento mais detalhado (por meio de encontros regulares com os coordenadores) dos docentes enquadrados nos grupos “professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade” e “professores com avaliação na região de atenção”;Reuniões com as Coordenações dos Cursos de Graduação, com vistas à conscientização e superação de fragilidades apontadas em Relatórios de Avaliação, especialmente, a questão da assiduidade dos docentes (redução do número de afastamentos, com justificativa ou não);Incentivo aos professores para a utilização dos recursos audiovisuais nos Ateliês e Estúdios com a preparação de material didático adequado ao porte das salas;Treinamento para todos os professores em novas tecnologias e aprendizagem ativa, principalmente nas tecnologias utilizadas na Apple Developer Academy Mackenzie, como aplicativos e o uso de CBL – <i>Challenge Based Learning</i>;



AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA	2016 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Extensão do prazo para resposta;• Divulgação dos resultados da pesquisa e das ações decorrentes por meio da mídia <i>in door</i>;• Instalação do Ar condicionado foi iniciada no final de 2016 e será completada em abril de 2019 em todas as salas de aula da UPM;• Ampliação do espaço físico do Laboratório de Ensino e Inovações Pedagógicas;• Instalação e novas salas de orientação;• Modernização e implantação de novas salas de Coordenação de cursos.• Substituição dos aparelhos Datashow por versões mais modernas com tela interativas;• Aquisição e atualização de softwares;• Implantação de microfonia sem fio para as salas de aulas maiores;• Remodelamento das salas de aula informatizadas para a disponibilização de uma Sala espelho do Mack Mobile;• Ampliação do número de equipamentos, insumos e laboratoristas, conforme a liberação de recursos pela UPM.• Atualização da Biblioteca através de assinaturas de periódicos nacionais e internacionais das diferentes áreas;• Atualização do acervo de equipamentos laboratoriais;• Adequação de salas de aulas e espaços físicos para a implantação dos Projetos Integradores que fazem parte dos novos PPCs.
AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS	2016 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Apoio e fomento a aplicação dos conteúdos trabalhados em sala de aula, por meio do desenvolvimento de projetos integradores, possibilitando um maior envolvimento entre docentes e discentes em objetivos comuns de impacto na dinâmica de sala de aula ;• Apoio e fomento a atualização das práticas pedagógicas e introdução de metodologias ativas nas aulas;• Reuniões regulares dos docentes com seus coordenadores para tratamento de questões pedagógicas surgidas no decorrer do semestre, visando a intermediação de conflitos (entre professores e alunos) por parte das coordenações, evitando desgastes desnecessários entre discentes e docentes;• Reforço ao funcionamento dos Grupos de Trabalho por Etapas do Curso (Semestres), com o objetivo de organizarem as ações de integração dos vários componentes do semestre;• Reuniões Periódicas por eixos verticais dos componentes e ações horizontais extraclasse de integração de componentes curriculares com orientação do NDE;• Oferecimento de cursos de extensão de novas TICsaos docentes e ao corpo técnico laboratorial;
SERVIÇOS	2016 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Extensão do prazo para resposta;• Divulgação dos resultados da pesquisa e das ações decorrentes por meio da mídia <i>in door</i>;• Implantação de um sistema de agendamento para uso dos laboratórios específicos;• Implantação de sistema de comunicação/divulgação da infraestrutura de laboratórios (equipamentos e softwares);• Reestruturação da Secretaria de Processos e Controle Acadêmico – SECA (Secretaria Geral);• Elaboração automática dos requerimentos de matrícula dos alunos dos cursos de graduação, nas Unidades da UPM;



			<ul style="list-style-type: none">• Aprimoramento da dinâmica de contatos das Coordenações de Cursos com os representantes discentes, por meio da utilização sistemática de recursos de TI;• Implantação de novos fluxos de atendimento ao aluno visando agilizar o tempo de atendimento• Ampliação da antiga Coordenação de Estágios agregando o Desenvolvimento do Protagonismo Estudantil, com ganhos na qualidade no atendimento de alunos e quanto à gestão;• Contratação de mais colaboradores para atendimento aos alunos, com isso as secretarias das unidades terão atendimento pleno em todos os horários;• Reorganização do atendimento aos discentes, por meio de agendamentos individuais em espaço de tempo menor e atendimento prioritário aos representantes de classe;• Comunicação regular com os representantes de turmas - por e-mail e serviços de mensagens eletrônicas -- informando dos principais acontecimentos e datas relacionadas aos cursos;• Criação de espaço no ambiente virtual de aprendizagem Moodle com serviços e informações aos alunos (como calendário, informativo de salas de aula, entrega de documentos eletrônicos etc.);• Contratação de novos técnicos e reciclagem e treinamento do atual corpo técnico para atender às exigências dos novos PPC;• Implantação de um setor na Universidade para utilização de equipamentos que exijam habilitações e licenças específicas municipais, estaduais e governamentais (como por exemplo o uso de drones)
--	--	--	--

AVALIAÇÃO FORMANDOS	2016 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• Índice de participação, oscila de semestre para semestre;	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Campanha de conscientização nos últimos semestres do curso;• Incorporação dos resultados na reformulação curricular.
AVALIAÇÃO EGRESSOS	2016 a 2018	<ul style="list-style-type: none">• Baixo índice de participação, e dificuldade em estabelecer contato e motivar o egresso para fazer a avaliação.	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar na base de dados dos egressos e divulgação;• Intensificar a divulgação do processo por meio eletrônico;• Nova avaliação em 2020
AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO DOCENTE E COORDENADOR	2016 a 2018	<ul style="list-style-type: none">• Envolvimento dos docentes no processo;• Convencimento da garantia o sigilo da avaliação	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a divulgação das ações decorrentes do processo avaliativo;• Garantia do sigilo por meio de distribuição de senhas aleatórias para o encaminhamento das respostas.
CLIMA ORGANIZACIONAL : FUNCIONÁRIOS ADMINISTRATIVOS :	2018	<ul style="list-style-type: none">• Baixa adesão na avaliação• Convencimento da garantia o sigilo da avaliação	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação e sensibilização juntos aos colaboradores e implantação de novo instrumento com sigilo, por senhas aleatórias .
EaD	2017 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• Baixa adesão na avaliação	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria no sistema de avaliação• Divulgação mais consistente, on line, e presencial nas aulas nos polos com os tutores• Extensão do prazo para resposta do instrumento• Sensibilização do aluno



LATO SENSU AValiaÇÃO DOCENTE	2018	<ul style="list-style-type: none">• Implantação e divulgação	<ul style="list-style-type: none">• Melhorias no instrumento;• Melhorias na execução e preparação da avaliação• Melhor divulgação
LATO SENSU CURSO	2015 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação e estímulo para o aluno fazer a avaliação no moodle	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria no sistema de avaliação na Plataforma Moodle• Divulgação mais consistente• Extensão do prazo para resposta do instrumento• Introdução de alguns instrumentos presenciais.• Melhorias nos sistema e treinamento para os colaboradores dos programas para disponibilizar a avaliação, inserção dos alunos/período para realizar as diferentes avaliações• Melhorar a divulgação das ações decorrentes do processo avaliativo;
STRICTO SENSU ORIENTAÇÃO	2015 a 2019	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação e estímulo para o aluno fazer a avaliação no moodle	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a divulgação das ações decorrentes do processo avaliativo;

Exemplos de ações e de projetos de responsabilidade social:

AÇÕES E PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL
<ul style="list-style-type: none">• Elaboração de textos temáticos para a <u>Revista do Sistema Mackenzie de Ensino</u>, com destaque para assuntos com sensibilidade social, como: Dificuldades de Aprendizagem, Letramento, Escola & Família.• Oficinas de Extensão junto à Rede Pública de Educação.• Projeto: “Lidando com novos espaços: crianças e adolescentes na apropriação do complexo arquitetônico do CEU Butantã”, em parceria com pesquisadores da Universidade de Siegen (Alemanha).• Projeto “Rondon Estadual”, junto à Rede Municipal de Barra do Chapéu e Nova Campina, ambos em regiões carentes o estado de São Paulo. Observação: Projeto premiado pela Reitoria da UPM.• Projeto “Minha Vida na Faixa”, em parceria com a CET e a Fundação Dorina Nowil, integrado ao Programa Mackenzie Solidário.• Projeto “Somos Naturalmente Peregrinos”, em parceria com a ONG Mungazi e a Igreja Presbiteriana de Vila Eutalia, para crianças em situação de refúgio, oriundas do Congo, e idosos atendidos pela Associação Evangélica Beneficente (AEB).• A FCI participa junto com o CCBS de projetos sociais junto às prefeituras de Barueri e EMBU das Artes.• Um estudo exploratório de ONGs atuantes na cidade de Campinas• Imposto de Renda Pessoa Física e a Sociedade• Feira Solidária• Oficina de Marketing Pessoal• Mackenzie Day:• Implantação de novas políticas de atendimento ao aluno egresso• Implantação e ampliação de projetos de ação social junto à Escolas de ensino Médio visando auxiliar e melhorar o aprendizado dos alunos devido à falta de recursos apresentada por estas instituições• Clínica de Orientação Jurídica Arsenal da Esperança: desenvolve uma instituição que atende 1.200 homens em situação de rua. Desempenha papel de abrigo, integrando a rede de assistência social do município, nos termos da Lei n. 8.742/93• Escritório de Advocacia Modelo: Atividade com o objetivo de oferecer aprendizado prático ao acadêmico de Direito e prestar serviços gratuitos de assessoria jurídica à comunidade carente por meio de Convênio estabelecido com a Defensoria Pública da União em São Paulo (DPU-SP) nas demandas individuais.• Juizado Especial Cível: Juizado Especial Cível foi criado mediante um convênio firmado, em 1999, entre a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Em 5 de julho de 1999, iniciaram-se as atividades do Juizado Especial Cível Anexo Mackenzie, destinado ao atendimento das pessoas físicas (atende a toda população indiscriminadamente)



Exemplos de ações de fomento à inovação

AÇÕES DE FOMENTO À INOVAÇÃO

- Aprovação pelo Mack Pesquisa do Projeto de Pesquisa “Educação Digital no Mackenzie: criação e desenvolvimento de um modelo pedagógico virtual”.
- Aprovação pelo Mack Pesquisa do Projeto de Pesquisa “Estudo para implantação do Laboratório de Ética da Universidade Presbiteriana Mackenzie: uma abordagem baseada na Ética e no Design”.
- Criação e Inauguração do Centro de Resolução de Disputas pelo curso de Direito.
- Implantação de novas empresas Juniors nos diferentes cursos da UPM



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Autoavaliação, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UPM, é vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), que envolve todos os atores que atuam na instituição, a fim de analisar as atividades acadêmicas desenvolvidas. É um processo de indução de qualidade, que aproveita os resultados das avaliações externas e as informações coletadas e organizadas a partir do PDI, transformando-os em conhecimento e possibilitando sua apropriação pelos atores envolvidos. Afinal, as ações de melhoria a serem implementadas pela instituição dependem de sua própria compreensão, de seu autoconhecimento. E, ainda, em consonância com a Missão, Visão e Valores da UPM.

O processo de Autoavaliação Institucional da Universidade UPM procura implementar uma prática de permanente reflexão autocrítica, estimulando o debate interno e externo entre todos os agentes envolvidos (alunos, docentes, gestores, técnicos-administrativos, mantenedora e comunidade). Desta forma, tendo em vista a complexidade dos processos avaliativos envolvendo um universo amplo e heterogêneo não se tem a pretensão de atender todas as necessidades existentes em um único ciclo avaliativo, mas sim de realizar um trabalho com a maior abrangência possível, focando as áreas mais importantes e buscando soluções que podem fazer a diferença.

Entende-se também não ser o processo de avaliação algo que se possa finalizar. É necessário ajustes, mudanças, alterações, mas o processo deve ser contínuo e constante. O caminho rumo a excelência é longo e complexo.

A Avaliação Institucional deve organizar os diversos instrumentos de avaliação de acordo com o princípio da integração. A presente proposta é de uma avaliação constituída basicamente no processo de autoavaliação visando principalmente o autoconhecimento institucional, para tomadas de decisões mais assertivas tendo como objetivo ofertar ensino de qualidade.

A autoavaliação e a avaliação externa parecem ser as únicas armas que as instituições podem usar para demonstrar sua efetividade e sua eficácia, bem como buscar a excelência.

Os resultados que a UPM vem obtendo em processos avaliativos, internos e externos, mostram que existe uma sintonia entre os aspectos acadêmicos que culminam em resultados positivos, em virtude da ampla integração das atividades de pesquisa, ensino e extensão. As avaliações realizadas nos últimos anos já apontavam que a Instituição está caminhando na direção da qualidade pretendida.



7 PROPOSTA DE CALENDÁRIO PARA AS AVALIAÇÕES EM 2020

O calendário de avaliações proposto para o ano de 2020 foi desenvolvido considerando-se a importância dos resultados dos momentos avaliativos na gestão e, por conseguinte, no planejamento das ações para o futuro.

O Quadro 10 apresenta o calendário das avaliações planejadas para 2020

Quadro 10: Calendário de Avaliações do ano 2020.

<i>NOME DA AVALIAÇÃO</i>	<i>PERÍODO DA APLICAÇÃO</i>	<i>PROCESSAMENTO E DIVULGAÇÃO RESULTADOS</i>	<i>ENCAMINHAMENTO DOS RESULTADOS</i>	<i>UNIVERSO DE APLICAÇÃO (QUEM FAZ A AVALIAÇÃO)</i>
1. Docente	Março / Abril e Setembro / Outubro	<i>Maio/ Outubro</i>	Junho / Novembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação - Universidade.
2. Formandos	Maio / Novembro	<i>Junho / Dezembro- Mídia Digital:</i> Intranet; Internet; TIA; E-mail; Mídia Indoor.	Junho / Dezembro	Discentes Prováveis Formandos
3. Avaliação pelos Egressos	Bienal : próximo entre Março e Maio de 2019	<i>Junho a Julho 2020 Mídia Digital;</i> Intranet; Internet; e-mail; Mídia Indoor.	Agosto	Egressos da Universidade, último 4 anos.
4. Satisfação Docente /Avaliação do Coordenador	Novembro	<i>Dezembro / Janeiro Mídia Digital:</i> Intranet; e-mail ;	Março 2020	Docentes da Universidade.
5. Funcionários administrativos – Clima Organizacional	Trienal	Julho / Agosto Mídia Digital: Intranet; e-mail	Setembro / Outubro	Funcionários , docentes da Universidade e Instituto
6. Infraestrutura	Outubro	Novembro / Dezembro Mídia Digital: Intranet; Internet; TIA; E-mail; Mídia Indoor.	Dezembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação da Universidade.



<i>NOME DA AVALIAÇÃO</i>	<i>PERÍODO DA APLICAÇÃO</i>	<i>PROCESSAMENTO E DIVULGAÇÃO RESULTADOS</i>	<i>ENCAMINHAMENTO DOS RESULTADOS</i>	<i>UNIVERSO DE APLICAÇÃO (QUEM FAZ A AVALIAÇÃO)</i>
7. Aspectos Pedagógicos	Setembro	Setembro / Outubro Mídia Digital: Internet; TIA; e-mail; Mídia Indoor.	Novembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação da Universidade.
8. Avaliação EAD	Maio e Novembro	Junho / Julho e Novembro / Dezembro	Julho e Janeiro	Alunos de EAD
9. Lato Sensu: Avaliação docente (presencial)	Maio e Novembro	Junho / Julho e Novembro / Dezembro	Julho e Dezembro	Alunos dos cursos de <i>lato sensu</i>
10. Lato Sensu: Avaliação Curso (Moodle)	Maio e Novembro	Junho / Julho e Novembro / Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos dos cursos de <i>Lato Sensu</i>
11. Stricto Sensu: Avaliação docente (presencial)	Maio Novembro	Junho / Julho e Novembro / Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos dos cursos de <i>Stricto Sensu</i>
12. Stricto Sensu: Infraestrutura e Serviços (internet)	Maio	Junho a Agosto	Setembro	Alunos dos cursos de <i>Stricto Sensu</i>
13. Stricto Sensu: Orientação (Moodle)	Janeiro a Dezembro	Junho / Julho e Novembro/ Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos em orientação dos cursos de <i>Stricto Sensu</i>



ANEXO A : INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES

A seguir apresenta-se o Instrumento de Avaliação Infraestrutura da Universidade e Cursos de Graduação.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES

- 1- O docente apresenta e explica o que se pretende aprender na disciplina e como será realizado este trabalho ao longo do semestre, disponibilizando o plano de ensino.*
- 2- O docente deixa clara a ligação desta disciplina com as outras do curso, mostrando a sua importância no contexto do currículo do curso.*
- 3 - O docente demonstra dominar o conteúdo da disciplina que leciona.*
- 4- Quando o docente expõe a matéria ele o faz de maneira clara.*
- 5- O docente tem boa vontade para esclarecer as dúvidas sobre o conteúdo da disciplina.*
- 6- O docente estimula a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos incentivando o protagonismo estudantil.*
- 7- O docente incentiva a busca de informações em outras fontes além da sala de aula (ex: biblioteca, internet, eventos temáticos, entre outros) a serem utilizadas em trabalhos/aulas.*
- 8- O docente procura desenvolver o interesse pela disciplina despertando sua importância para a vida profissional.*
- 9- O docente utiliza recursos didáticos variados (casos, exercício, softwares, entre outros) na ministração da aula com o objetivo de facilitar a aprendizagem.*
- 10- As avaliações realizadas durante o semestre demonstram interesse do professor na evolução do aprendizado do aluno.*
- 11- Pontualidade do docente, (Professor chega no horário da aula).*
- 12- Assiduidade do docente, (Frequência do docente nas aulas).*
- 13- Eu gostaria de cursar outra disciplina com esse/a professor/a.*



ANEXO B: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIATIVO DA INFRAESTRUTURA

O modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores está apresentado no Quadro 11, e o Quadro 12 o e-mail dirigido aos alunos.

Quadro 11: Modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores.

Prezado Coordenador (a),

Conforme determinação do Ministério da Educação – MEC por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional - COAAI e a Comissão Própria de Avaliação – CPA iniciaram a avaliação da Infraestrutura da Universidade.

Solicitamos o apoio das Coordenações dos Cursos no sentido de divulgar esse importante momento avaliativo aos alunos para que assim possamos fazer uma avaliação envolvendo o maior número de interessados possível.

A avaliação está ativa para acesso dos alunos no TIA.

Estamos à disposição para eventuais dúvidas.

Abaixo informações e endereço da avaliação da Infraestrutura da Universidade.

Foi encaminhado aos alunos um e-mail, texto em anexo, com o endereço da avaliação.

Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional - COAAI



Quadro 12: Modelo da carta encaminhada aos alunos.

Avaliação : Infraestrutura da Universidade

Prezado(a) aluno(a),

A Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando melhorar a qualidade de seus serviços, solicita sua participação na Avaliação Institucional da Infraestrutura do seu curso e do *campus*.

O *link* para sua participação está disponível em seu TIA ou se preferir através do endereço:
http://www3.mackenzie.br/avaliacoes/avaliacao_infraestrutura20192/

Caso não consiga fazer a avaliação, por favor, entrar em contato no e-mail cpa.upm@mackenzie.br, informando seu número de matrícula e curso.

Agradecemos sua participação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA

Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional - COAAI





A seguir apresenta-se o Instrumento de Avaliação Infraestrutura da Universidade e Cursos de Graduação.

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DA UNIVERSIDADE E
CURSOS DE GRADUAÇÃO**

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas abaixo, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião é muito importante para a identificação de eventuais pontos de melhoria.

Obrigado por sua cooperação.

Sexo:

- Masculino
- Feminino

Idade:

- Menos de 20 anos
- De 20 a 22 anos
- De 23 a 25 anos
- De 26 a 29 anos
- Mais de 29 anos

Instalações:

Como você analisa as condições da instituição onde cursa a graduação?

A. Avalie sua Sala de aula:

1. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização):

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder



2. Com relação ao número de alunos, a sua sala de aula é:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

3. Quanto ao recurso áudio visual (Datashow, computador):

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder
-

4. Quanto a acessibilidade a sua sala de aula :

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

B. Avalie os laboratórios específicos do seu curso:

5. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização):

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

6. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos (comporta o nº de alunos):



- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

7. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

8. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

C. Avalie o laboratório de informática:

9. Quanto à infraestrutura (Iluminação, Mobiliário e Climatização)::

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

10. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado



- Não sei responder

11. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

12. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

D. Avalie os Sanitários:

13. Quanto as instalações:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

14. Quanto à limpeza:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

15. Quanto aos odores, como você classifica:

- Plenamente adequado
- Adequado



- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder
-

16. Os sanitários são em número adequado com relação ao número de alunos:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

E. Avalie: Materiais e Equipamentos:

Questão 17: Os equipamentos disponíveis nas aulas práticas são suficientes para o número de estudantes da sua turma:

- Em todas elas
- Na maior parte delas
- Apenas na metade delas
- Em menos da metade delas
- Em nenhuma delas

F. Biblioteca:

Questão 18: Como você avalia o acervo da biblioteca:

- É atualizado.
- É medianamente atualizado
- É pouco atualizado
- É desatualizado
- Não sei responder

Questão 19: A Universidade contou com Biblioteca virtual adequada ou conferiu acesso a obras disponíveis em acervos virtuais :

- Plenamente adequadas
- Adequadas
- Pouco adequadas



- Inadequadas
- Não sei responder

Questão 20: Quanto às instalações para leitura e estudo:

- Plenamente adequadas
- Adequadas
- Pouco adequadas
- Inadequadas
- Não sei responder

Questão 21: Quanto a acessibilidade a biblioteca:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

Questão 22: A Universidade dispõe de refeitórios/cantinas (praça de alimentação / lanchonetes) em condições adequadas que atendem as necessidades dos usuários:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

Questão 23: Sugestões e comentários podem ser relatados no espaço abaixo:

-





ANEXO C: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

O Quadro 13 apresenta a carta enviada aos alunos, com o link para acesso à avaliação.

Quadro 13: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação..

Prezado(a) aluno(a),

A **Comissão Própria de Avaliação (CPA)**, buscando melhorar a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência do ensino, solicita sua participação, respondendo às perguntas da avaliação institucional dos serviços oferecidos pela Universidade.

Na internet há um link no seu TIA ou se preferir através do endereço abaixo.

Caso não consiga fazer a avaliação entrar em contato por e-mail, informando seu **número de matrícula e curso** : cpa.upm@mackenzie.br

Link da avaliação de Serviços:

http://www3.mackenzie.br/avaliacoes/avaliacao_curso2019/servico/

Caso já tenha realizado a avaliação, por favor, desconsiderar esse e-mail.

Agradecemos sua Participação.

*Comissão Própria de Avaliação - CPA
Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – COAAI*





INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas abaixo, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião será considerada juntamente com os demais envolvidos no processo e será muito importante para a identificação de eventuais pontos de mudança.

Obrigado por sua cooperação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA
Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – COAAI

Avalie os itens abaixo:

Questão 1: Satisfação com o setor de atendimento financeiro ao aluno – AFA:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 2: Satisfação com os serviços de ouvidoria:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 3: Quanto à segurança no Campus:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada



- Não sei responder

Questão 4: Quanto ao atendimento na secretaria da Unidade que você estuda:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 5: Quanto ao atendimento na Secretaria Geral da Universidade:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 6: Facilidade da navegação e clareza das informações na homepage (site) da Universidade Presbiteriana Mackenzie:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 7: Quanto aos serviços de informática em sala de aula:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder



Questão 8: Quanto ao acesso aos recursos de informática no campus (*wi-fi*):

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 9: Quanto ao atendimento na biblioteca:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 10: Quanto ao acervo da biblioteca do seu curso:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequados
- Não sei responder

Questão 11: Você já pensou em fazer um intercâmbio internacional?

- SIM NÃO

Questão 12: Você conhece os serviços da COI- Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional?

- SIM NÃO

Questão 13: Se Sim, já os utilizou?

- SIM NÃO



Questão 14: Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços oferecidos pela COI?

- Plenamente adequados
- Adequados
- Pouco adequados
- Inadequados
- Não sei responder

Questão 15: Você conhece a Comissão Própria de Avaliação (CPA)?

- SIM NÃO

Questão 16.: Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços da CPA?

- Plenamente adequados
- Adequados
- Pouco adequados
- Inadequados
- Não sei responder

Questão 17: Quanto à satisfação com as atividades Culturais da Universidade:

- Plenamente adequadas
- Adequadas
- Pouco adequadas
- Inadequadas
- Não sei responder



ANEXO D: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO.

O Quadro 14 apresenta a carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.

Quadro 14: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.

São Paulo, 30.11.2019

Prezado (a) aluno (a),

A **Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UPM**, buscando melhorar a qualidade do ensino, solicita sua participação, respondendo às perguntas da Avaliação Institucional quanto aos **Aspectos Pedagógicos** de seu curso.

O acesso da avaliação pode ser por esse e-mail ou se preferir através do link em seu TIA.

Link da avaliação de Aspectos Pedagógicos:

http://www3.mackenzie.br/avaliacoes/Aspectos_Pedagogicos/avaliacao/

Caso não consiga fazer a avaliação entrar em contato por e-mail, informando seu **número de matrícula e curso**: cpa.upm@mackenzie.br



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas a seguir, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião será considerada juntamente com os demais envolvidos no processo e será muito importante para a identificação de eventuais pontos de mudança.

Obrigado por sua cooperação.

Avalie os itens a seguir:

Aspectos Pedagógicos e Gestão do Curso

Questão 1: Ao iniciarem os trabalhos em cada disciplina, os docentes discutem o plano de ensino com os estudantes:

- Todos os professores discutem
- A maior parte discute
- Apenas cerca da metade discute
- Menos da metade discute
- Nenhum discute

Questão 2: Para atendimento extraclasse a equipe de docente do curso:

- Têm disponibilidade
- A maioria tem disponibilidade
- Cerca da metade tem disponibilidade
- Menos da metade tem disponibilidade
- Nenhum tem disponibilidade

Questão 3: Seus professores demonstram /demonstraram domínio atualizado das disciplinas ministradas:

- Todos demonstram
- A maior parte deles demonstra
- Apenas metade deles demonstra



- Menos da metade deles demonstra
- Nenhum deles demonstra

Questão 4: Você considera que o estágio curricular supervisionado na sua Unidade se encontra:

- Bem regulamentado e implantado
- Razoavelmente regulamentado e implantado
- Mal regulamentado e mal implantado
- Não regulamentado nem implantado
- Não sei responder / Não se aplica

Questão 5: Você considera que o Trabalho de Conclusão de Curso na sua Unidade encontra-se:

- Bem regulamentado e implantado
- Razoavelmente regulamentado e implantado
- Mal regulamentado e mal implantado
- Não regulamentado nem implantado
- Não sei responder

Questão 6: Como você considera que as atividades de apoio discente contemplam as necessidades de apoio extraclasse e psicopedagógico, de acessibilidade e atividades de nivelamento:

- Contemplam muito bem
- Contemplam bem
- Contemplam de maneira suficiente
- Contemplam de maneira insuficiente
- Não sei responder

Questão 7: Você considera que as atividades complementares na sua Unidade se encontram:

- Bem regulamentadas
- Razoavelmente regulamentadas
- Mal regulamentadas



- Não regulamentadas
- Não sei responder

Avalie seu grau de satisfação:

Questão 8: Satisfação com os valores e princípios que regem o Mackenzie:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 9: Satisfação com o curso até o momento:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 10: Satisfação com os professores do curso:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 11: Você conhece o coordenador do seu Curso?

Sim () Não ()

Se não, por favor, passe para a última questão (questão 17).

Questão 12 - Você está satisfeito com a atuação do seu Coordenador na gestão do curso?

- Muito satisfeito



- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Indique sua Satisfação com o coordenador do seu Curso:

Questão 13 - Relação interpessoal e comunicação com os alunos.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 14 - Disponibilidade para atendimento às solicitações do alunado.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 15 - Comunicação da Coordenação em relação às atividades do Curso como eventos, palestras e outras situações.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 16 - Conhecimento dos detalhes do Curso.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder



Questão 17: Você conhece o Diretor de sua Unidade?

Sim () Não ()

Se não, por favor, encerre a avaliação.

Questão 18 - Você está satisfeito com a atuação do Diretor na gestão da Unidade?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Indique sua Satisfação com o Diretor de sua Unidade:

Questão 19 - Relação interpessoal e comunicação com os alunos.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 20 - Comunicação da Direção em relação às atividades da Unidade como eventos, palestras e outras situações.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder



ANEXO E: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOCENTE

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações do grau de satisfação do corpo docente dos cursos de graduação da UPM.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE

O objetivo desse instrumento é conhecer o seu grau de satisfação com relação aos seguintes aspectos da instituição de ensino onde você trabalha: a localização, o plano de carreira, a remuneração, os benefícios, a infraestrutura, os serviços administrativos, os gestores, o ambiente de trabalho, o corpo docente e a gestão institucional.

Em cada quesito gostaríamos que você atribuísse uma nota de 1 a 5 conforme a escala de satisfação indicada a seguir.

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

QUANTO à LOCALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO, ao PLANO DE CARREIRA, à REMUNERAÇÃO e aos BENEFÍCIOS.

Qual o seu grau de satisfação com cada um dos itens abaixo:

	1	2	3	4	5
A localização da instituição onde trabalha					
O plano de carreira					
O salário					
Os benefícios oferecidos pela UPM					



QUANTO à INFRAESTRUTURA

Com relação à infraestrutura da instituição, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
As salas de aula					
Os laboratórios					
As bibliotecas					
A sala dos professores					

Se você trabalha em regime de tempo integral, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
Os gabinetes de trabalho dos professores em período integral					

Se você utiliza laboratórios, responda à questão abaixo. Caso contrário, continue no próximo bloco.

	1	2	3	4	5
Os laboratórios					

QUANTO aos SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Com relação aos serviços administrativos, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
O Centro de Rádio e Televisão (CRT)					
A Divisão de Tecnologia da Informação (DTI - Informática)					
As Bibliotecas					
A secretaria da sua unidade					
A Secretaria Geral					



QUANTO aos GESTORES e o AMBIENTE DE TRABALHO

Com relação aos seus gestores e o seu ambiente de trabalho, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
O diretor da unidade					
Coordenador					
O ambiente de trabalho					
As condições e oportunidades para desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão.					

QUANTO ao CORPO DISCENTE

Com relação ao corpo discente, qual o seu grau de satisfação com:

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
O número de alunos por sala					
O comportamento dos alunos em sala de aula					

GESTÃO INSTITUCIONAL

Com relação à gestão institucional, qual o seu grau de satisfação com:

	TOTALMENTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	TOTALMENTE SATISFEITO
Os valores e princípios					
A comunicação interna					
A transparência					



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO COORDENADOR DO CURSO

Favor responder segundo a escala:

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo parcialmente;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo parcialmente;
- 1 - Discordo totalmente;
- 0 – Não sei responder.

DIMENSÃO DA LIDERANÇA.

Questão 1 - O coordenador conscientiza o Corpo Docente e o incentiva a envidar esforços para que sejam atingidos os melhores indicadores acadêmicos (ENADE, Guia do Estudante, RUF, entre outros) possíveis para o curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 2 - O coordenador realiza um planejamento consistente no sentido de otimizar a atribuição de encargos de ensino.

5 4 3 2 1 0

Questão 3 - O Coordenador incentiva o desenvolvimento de ações quanto ao atendimento das exigências do mundo do trabalho no que diz respeito ao perfil do egresso.

5 4 3 2 1 0

DIMENSÃO PEDAGÓGICA

Questão 4 - O Coordenador desenvolve ações no sentido de promover a compreensão da proposta pedagógica (protagonismo estudantil, flexibilização curricular, síntese de conhecimento, entre outras) contida no Projeto Pedagógico do Curso (PPC), implementando-as continuamente no âmbito das atividades acadêmicas desenvolvidas no curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 5 - O Coordenador promove, sistematicamente, reuniões com o Colegiado de Curso e o Núcleo Docente Estruturante com o intuito de definir planos estratégicos para melhorar a qualidade das atividades acadêmicas desenvolvidas no âmbito do curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 6 - O coordenador incentiva a utilização de metodologias de ensino-aprendizagem que contribuam com a redução da retenção acadêmica impactando na evasão do curso e melhorando o aproveitamento dos alunos.

5 4 3 2 1 0

Questão 7 - O coordenador realiza no início do semestre uma reunião de planejamento e orientação acadêmico-administrativa com vistas ao atingimento dos objetivos institucionais estabelecidos.

5 4 3 2 1 0

Questão 8 - O Coordenador está permanentemente atento aos resultados dos processos avaliativos internos (conduzidos pela COAAI/CPA) e externos (conduzidos pelo INEP), pronto para promover ajustes eventualmente necessários.

5 4 3 2 1 0



DIMENSÃO DA GESTÃO E ADERÊNCIA ÀS POLÍTICAS INSTITUCIONAIS.

Questão 9 - O Coordenador demonstra conhecimento das Políticas Institucionais.

5 4 3 2 1 0

Questão 10 - O Coordenador socializa as informações importantes para o curso (reuniões, planos, avaliações, oportunidades, eventos, entre outros).

5 4 3 2 1 0

Questão 11 - O coordenador acompanha a evasão de alunos de seu curso e apresenta sugestões de mecanismos para reduzir essa evasão.

5 4 3 2 1 0

Questão 12 - O coordenador participa de ações institucionais (Mackenzie Day, Guia do Estudante, entre outros) para captação de alunos para o curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 13 - O coordenador costuma dar retorno aos professores quanto às demandas originadas em reuniões de planejamento do curso, da Direção ou da Administração Superior da Universidade.

5 4 3 2 1 0

DIMENSÃO DO RELACIONAMENTO.

Questão 14 - O coordenador é conhecido pelos alunos e relaciona-se com os mesmos de forma atenciosa.

5 4 3 2 1 0

Questão 15 - O coordenador disponibiliza e divulga os horários para atendimento de professores.

5 4 3 2 1 0

Questão 16 - O coordenador disponibiliza e divulga os horários para atendimento de alunos.

5 4 3 2 1 0

Questão 17 - O coordenador relaciona-se de forma atenciosa com os professores.

5 4 3 2 1 0

Questão 18 - O coordenador relaciona-se de forma atenciosa com os funcionários técnico-administrativos da Unidade Acadêmica.

5 4 3 2 1 0

INFRAESTRUTURA.

Questão 19 - O coordenador organiza e supervisiona a utilização de espaços físicos para as atividades do curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 20 - O coordenador supervisiona as instalações físicas do curso de forma a assegurar a realização das atividades acadêmicas do curso previstas no PPC

5 4 3 2 1 0

Questão 21 - O Coordenador planeja, defende e implanta as melhorias nas instalações físicas necessárias no seu curso, em especial laboratórios e salas de aula.

5 4 3 2 1 0



Questão 22 - O Coordenador supervisiona a atualização e as condições do acervo bibliográfico que dá suporte às atividades de ensino e pesquisa no âmbito do curso, garantindo a sua adequação aos requisitos impostos pelo MEC.

5 4 3 2 1 0



ANEXO F: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS FORMANDOS

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações realizadas pelos alunos prováveis formandos dos cursos de graduação da UPM.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS PROVÁVEIS FORMANDOS DA UNIVERSIDADE

1. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?
2. Com o curso que você acaba de concluir você se sente seguro para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?
3. O grau de satisfação com os professores de seu curso quanto as contribuições para sua formação?
4. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.)
5. Avalie o atendimento em sua faculdade.
6. Avalie o atendimento na Secretaria Geral da Universidade.
7. Avalie o atendimento na Biblioteca do curso.
8. Avalie o atendimento no setor financeiro da Universidade.
9. Você escolheria novamente o Mackenzie para fazer outro curso?
10. Você indicaria o Mackenzie para seus amigos para aqui fazerem sua formação profissional?



ANEXO G: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO CLIMA ORGANIZACIONAL

Responda as questões abaixo:

1. Como você classifica o seu local/ambiente de trabalho?
 Muito bom Bom Regular Ruim Não se aplica
2. A atuação do IPM é regida por valores éticos?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
3. Como você classificaria a imagem do Mackenzie perante os colaboradores?
 Excelente Muito boa Boa Regular Péssima Não se aplica
4. Como você avalia a forma de comunicação da Diretoria Executiva/UPM com os colaboradores a respeito de informações de interesse comum?
 Excelente Muito boa Boa Regular Péssima Não se aplica
5. Você está satisfeito em trabalhar no Mackenzie?
 Muito satisfeito Satisfeito Mais ou menos Insatisfeito Muito insatisfeito Não se aplica
6. As condições físicas de trabalho na Instituição (ruídos, temperatura, higiene, mobiliário, etc.) são consideradas:
 Excelentes Muito boas Boas Regulares Péssimas Não se aplica
7. Na sua área, você e seus colegas de trabalho são tratados com respeito, independentemente do cargo que ocupam?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
8. Você se sente seguro ao expressar sua opinião perante seu superior imediato?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
9. Você se sente seguro ao expressar sua opinião perante a equipe?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
10. O compromisso do Mackenzie com a qualidade dos serviços e processos é perceptível nos trabalhos do dia a dia?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
11. A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade?



Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

12. As melhores oportunidades são oferecidas às pessoas que possuem competências adequadas aos cargos?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

13. Você considera o Mackenzie responsável socialmente?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

14. O Mackenzie procura proporcionar bons benefícios e serviços aos colaboradores?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

15. O Mackenzie atende prontamente à solicitação de seus clientes?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

16. As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

17. Você se sente bem informado sobre as decisões que afetam o seu trabalho?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

18. Existe reconhecimento dos trabalhos bem feitos pelos colaboradores?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

19. O seu superior imediato incentiva o trabalho em equipe?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

20. O clima de trabalho da sua equipe é bom?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

21. O clima de trabalho no Mackenzie é bom?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

22. Seu superior imediato costuma aceitar sugestões de mudança?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

23. Existe cooperação entre os diversos departamentos da instituição?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica



24. Pontos de vista divergentes são debatidos antes que seja tomada uma decisão na sua equipe de trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
25. Você tem uma ideia clara sobre o resultado que o seu superior imediato espera do seu trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
26. Você recebe do seu superior imediato as informações necessárias para a realização do seu trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
27. Você confia nas decisões tomadas por seu superior imediato?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
28. Você confia nas decisões tomadas pelos demais gestores da empresa?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
29. Você considera que seu trabalho é avaliado de forma justa pelos seus superiores?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
30. O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
31. Você considera que seu potencial de realização profissional tem sido adequadamente aproveitado?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
32. O programa de desenvolvimento da instituição o capacita a fazer bem o seu trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
33. Você considera seu salário:
 Muito bom Bom Regular Ruim Não se aplica
34. Você considera os benefícios oferecidos pelo Mackenzie:
 Muito bons Bons Regulares Ruins Não se aplica
35. Os gestores do IPM dão bons exemplos aos colaboradores?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica



36. Você se sente bem informado sobre os benefícios que recebe?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
37. Como você considera o relacionamento entre os funcionários do setor em que trabalha?
 Excelente Muito bom Bom Regular Péssimo Não se aplica
38. Você considera o número de funcionários do seu setor:
 Excelente Muito bom Bom Regular Péssimo
 Não se aplica
39. O seu superior imediato exerce pressão sobre o seu ritmo de trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
40. Como você avalia o seu superior imediato quanto à representação da sua equipe perante os escalões superiores?
 Excelente Muito bom Bom Regular Péssimo Não se aplica
41. Você considera o seu superior imediato um líder:
 Excelente Muito bom Bom Regular Péssimo Não se aplica
42. Você considera o seu superior imediato profissionalmente:
 Excelente Muito bom Bom Regular Péssimo Não se aplica
43. Você considera as possibilidades de crescimento de carreira no Mackenzie, a curto ou médio prazo:
 Excelente Muito boas Boas Regulares Péssimas Não se aplica
44. Você participa juntamente com seu superior imediato das decisões que afetam seu trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
45. O Mackenzie oferece oportunidades para o seu desenvolvimento profissional?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
46. Seu superior imediato apoia sua participação em programas de treinamento?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica
47. A direção do Mackenzie está comprometida em melhorar a segurança dos colaboradores no local de trabalho?
 Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica



48. Você tem liberdade suficiente para fazer o que é necessário para proporcionar um bom serviço ao cliente/aluno?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

49. As decisões tomadas pelo seu superior imediato no dia a dia são corretas?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

50. Os equipamentos de segurança utilizados para proteger os funcionários no trabalho são considerados:

Muito bons Bons Regulares Ruins Não se aplica

51. Como você se imagina daqui a dois anos?

- Trabalhando no Mackenzie, no mesmo cargo.
- Trabalhando no Mackenzie, em um cargo melhor.
- Trabalhando em outra empresa, no mesmo cargo.
- Trabalhando em outra empresa, em um cargo melhor.
- Trabalhando por conta própria.

52. Onde geralmente você resolve os problemas de trabalho que o afetam:

- No sindicato
- Com meu superior imediato
- Com a área de Gestão de Pessoas
- Com os colegas de trabalho
- Com a Diretoria Executiva

53. Como você considera o trabalho que você desempenha no IPM/UPM/CPM?

(Assinale a principal alternativa)

- Muito importante Importante Mais ou menos Desinteressante
- Não se aplica

54. Ao realizar o seu trabalho, você procura obter resultados melhores do que aqueles esperados pela instituição?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

55. Você se sente apto para assumir maiores responsabilidades do que as que você tem atualmente?

Sempre Quase sempre Raramente Nunca Não se aplica

56. De maneira geral, como você considera o Mackenzie hoje em relação ao que era quando você começou a trabalhar aqui?



Muito melhor do que antes Melhor do que antes Igual Pior do que antes Não se aplica

57. As condições ambientais (temperatura, ruído, espaço, mobiliário, higiene, instalações sanitárias) do seu local de trabalho são consideradas?

Excelente Muito boas Boas Regulares Péssimas Não se aplica

58. De 0 a 10, que nota você daria aos seguintes serviços/benefícios?

- Assistência Médica
- Assistência Odontológica
- Transporte
- Vale Refeição
- Seguro de Vida em Grupo
- Serviço Médico Interno
- Cesta de Alimentos
- MackPrevi
- Farmácia
- Colônia de Férias
- Posto de atendimento bancário – Itaú
- Posto de atendimento bancário – Santander

59. Qual(is) sugestão(ões) você daria para tornar a instituição um lugar melhor para trabalhar? (máximo 300 caracteres)



ANEXO H: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações realizadas pelos egressos da Universidade.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE

Pesquisa de Acompanhamento do Egresso

Esta pesquisa está sendo aplicada aos Egressos da Universidade Presbiteriana Mackenzie com o objetivo de:

Conhecer a situação atual dos formados nos cursos de graduação;

Conhecer a adequação entre a formação oferecida no curso e as exigências do mercado de trabalho;

Medir o nível de satisfação do egresso em relação ao curso e a Instituição.

Sua colaboração é de fundamental importância para o aprimoramento do curso e do Mackenzie.

Sexo:

- Masculino
 Feminino

Idade Atual:

- 19 a 21 anos
 22 a 25 anos
 26 a 29 anos
 30 a 33 anos
 34 a 37 anos
 38 a 41 anos
 42 a 45 anos



- 46 a 49 anos
- mais de 50 anos

Estado atual da sua residência – Brasil:

 ▼

Residência no Exterior:

Cidade atual da residência:

1. Você está exercendo atividade profissional atualmente?

- Sim, na minha área de formação
- Sim, mas fora da área de minha formação graduação
- Não

1.1. Quanto tempo decorreu desde a sua formatura até o início de sua atividade profissional?

- Já estava exercendo atividade profissional antes da formatura
- Menos de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- De 3 a 4 anos
- Mais de 4 anos

2. Qual a natureza do atual emprego? (Em caso de mais de um, indique o principal):

- Empresa privada
- Organismo internacional ou não governamental
- Profissional liberal ou autônomo
- Proprietário de empresa ou firma individual
- Microempreendedor individual
- Instituição Pública Estadual
- Instituição Pública Municipal



- Militar, bombeiro ou Policial
- Bolsista
- Outros - Qual:
- A pergunta não se aplica a minha situação atual.

3. Qual a renda média bruta mensal em reais?

- até 500
- de 501 até 730
- de 731 até 1.200
- de 1.201 até 2.000
- de 2.001 até 3.500
- de 3.501 até 6.500
- de 6.501 até 9.500
- acima de 9.500

4. Qual o nível de satisfação com a sua profissão?

- Alto
- Médio
- Baixo

5. Você se sentiu preparado para o mundo do trabalho quando se formou?

- muito preparado
- pouco preparado
- despreparado

6. O conjunto de componentes curriculares contribuiu para o seu desempenho profissional?

- contribuiu muito
- contribuiu pouco
- não contribuiu em nada



7. O curso como um todo colaborou para o seu desenvolvimento cultural e social?

- contribuiu muito
- contribuiu pouco
- não contribuiu em nada



ANEXO I: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS EM EaD

Modelo da carta encaminhada aos alunos.

<p style="text-align: center;"><u>Avaliação : EaD</u></p> <p>Prezado(a) aluno(a),</p> <p>A Universidade Presbiteriana Mackenzie está fazendo uma pesquisa de aferição da qualidade, cujo propósito é promover melhorias na infraestrutura, no atendimento e nos cursos oferecidos em EAD a partir da opinião dos alunos.</p> <p>Portanto, visando melhorar as condições de oferta do seu curso, solicitamos sua participação nesta pesquisa de opinião sobre o mesmo.</p> <p>A pesquisa está disponível no link avaliação.ead_2017_na_páginainicial do Sistema Moodle EaD.</p> <p>Agradecemos sua participação.</p> <p><i>Comissão Própria de Avaliação – CPA</i></p> <p><i>Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional</i></p>
--

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS EM EaD

A Avaliação Institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie é aplicada contínua e periodicamente, oferecendo resultados que contribuem para a melhoria do seu curso e da Universidade como um todo. Esta Avaliação tem como finalidade levantar diversos aspectos que compõem a estrutura e o acompanhamento do curso, que contribuem para seu aprendizado e vida acadêmica, como o corpo de Tutores e Coordenadores, o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle), Sistema Terminal Informativo Acadêmico – TIA - e o Polo de Apoio Presencial. A sua participação é importante, faça a avaliação de forma consciente, individualmente, a partir de sua experiência como aluno. Indique o seu grau de concordância: *sempre, muitas vezes, NS/NR (NS – não sei/ NR – não respondeu), poucas vezes, nunca.*



Marque a opção correta:

1. sempre
2. muitas vezes
3. NS/NR (NS – não sei/ NR – não respondeu)
4. poucas vezes
5. nunca.

SOBRE SEU COORDENADOR DE CURSO

1. Seu coordenador de curso teve disponibilidade no atendimento aos alunos, via AVEA/Moodle ou outro recurso de comunicação:

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

2. Seu coordenador de curso apresentou solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

SOBRE SEU COORDENADOR ACADÊMICO DE POLO EAD

3. Teve disponibilidade no atendimento aos alunos:

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

4. Esteve presente quando você teve atividades no polo:



- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

5. Apresentou solução o encaminhamento para os problemas que foram apresentados?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

SOBRE SEU TUTOR PRESENCIAL

6. Seu tutor presencial foi pontual nos encontros presenciais

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

7. Apoiou o desenvolvimento das atividades presenciais

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

8. Auxiliou você a entrar no Moodle e conhecer o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle).

- Sempre



- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

9.Contextualizou os conteúdos para minha realidade nas atividades presenciais?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA DO CURSO:

10.O guia apresenta de forma clara o plano de ensino e o que se pretende com o tema

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

11.Os conteúdos dos temas contribuíram para a sua formação profissional

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

12.Os temas tiveram uma sequência lógica para o seu aprendizado

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR



- Poucas Vezes
- Nunca

13. O acervo da Biblioteca atendeu às suas necessidades

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

14. O acervo virtual da Biblioteca atendeu suas necessidades

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – AVEA/MOODLE

15. Você teve facilidade de acesso ao AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

16. Você teve facilidade para usar as ferramentas do AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes



- Nunca

17.As ferramentas do AVEA/Moodle foram adequadas ao uso proposto

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

18.O AVEA/Moodle funcionou de forma estável.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

19. O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

20.Você encontrou facilmente todo material didático indicado para o curso no AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

TERMINAL INFORMATIVO ACADÊMICO – TIA



21. Você encontrou facilmente os dados da sua vida acadêmica (como notas, faltas, etc) através do Terminal Informativo Acadêmico – TIA

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

22. Você teve acesso fácil aos dados administrativos e financeiros no Terminal Informativo Acadêmico – TIA

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL

23. Existiu acessibilidade para pessoas com deficiências físicas no Polo de Apoio Presencial

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

24. Os sanitários no Polo foram em número suficiente com relação ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

25. O Polo apresentou-se limpo



- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

26.O Polo apresentou-se seguro

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

27.A sala de aula teve tamanho adequado ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

28.O mobiliário da sala de aula foi adequado às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca



29.A iluminação da sala de aula foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

30.A ventilação e climatização da sala de aula foram adequadas às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

31.A acústica da sala de aula foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

32.A qualidade da imagem da transmissão de teleaula foi adequada

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

33.A qualidade do som da transmissão de teleaula foi adequada

- Sempre



- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

34.O mobiliário do laboratório de informática foi adequado às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

35.A iluminação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

36.A acústica do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca



37.A ventilação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

38.O tamanho do laboratório de informática foi adequado em relação ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

39.O número de computadores foi suficiente para o desenvolvimento das atividades previstas para serem realizadas no laboratório de informática

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

40.A velocidade e acessibilidade da Internet foram adequados às atividades previstas no laboratório de informática

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca



41.As instalações para leitura e estudo na biblioteca foram adequadas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

42.Você teve facilidade de acesso ao acervo virtual da Biblioteca

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

43.Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial tiveram disponibilidade no atendimento aos alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

44.Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial apresentaram solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca



45. Você indicaria este Polo de Apoio Presencial para outros estudantes

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

46. Você gostaria de ser aluno em outro curso a distância na Universidade Presbiteriana Mackenzie? Por quê?



ANEXO J: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA DE INTRODUÇÃO À COSMOVISÃO REFORMADA - ICV

AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA INTRODUÇÃO À COSMOVISÃO REFORMADA

Avaliação da disciplina: Introdução à Cosmovisão Reformada

Senhor(a) Aluno(a),

A Comissão Própria de Avaliação - CPA, vem solicitar a vossa senhoria o preenchimento da avaliação da disciplina: Introdução à Cosmovisão Cristã, relativa ao primeiro semestre de 2018. Agradecemos a sua participação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA

1.A estrutura geral foi bem concebida/organizada.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

2.A disciplina contribuiu para o aprimoramento pessoal.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

3.Houve apropriação de conhecimento novo e/ou reforço ao conhecimento anterior.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

4.Os conteúdos foram considerados relevantes e intelectualmente estimulantes.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

5.As leituras/bibliografias recomendadas contribuíram para a compreensão dos conteúdos ministrados?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

6.A forma como os textos foram trabalhados trouxe interesse e estímulos?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

7.Houve equilíbrio entre a quantidade de conteúdos apresentada e o tempo disponível.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

8.Os critérios de avaliação mostraram coerência com o conteúdo e as metodologias.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

9.No desenvolvimento da disciplina, não houve repetição de conteúdos de outras disciplinas.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

10.A disciplina leva a reflexões sobre os temas abordados.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

11.A disciplina despertou o interesse por um relacionamento harmônico, reflexivo e transformador com a família e com as pessoas que estão ao meu redor.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

12.A confessionalidade, enquanto disciplina do seu curso é relevante para a sua formação profissional e cultural.



(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

13.A disciplina Introdução à Cosmovisão Reformada apresentou ao longo das aulas a existência da pluralidade de cosmovisões no mundo contemporâneo?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

14.A concepção da cosmovisão reformada pôde auxiliar na compreensão das dificuldades do nosso tempo?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

Questões Abertas

15.- Cite um ou mais pontos fortes da disciplina.

16.- Cite um ou mais pontos fracos da disciplina.



ANEXO K: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA DE CIÊNCIA, TECNOLOGIA E SOCIEDADE - CTS

AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E SOCIEDADE

Avaliação da disciplina: Ciência, Tecnologia e Sociedade

Senhor(a) Aluno(a),

A Comissão Própria de Avaliação - CPA, vem solicitar a vossa senhoria o preenchimento da avaliação da disciplina: Ciência, Tecnologia e Sociedade, relativa ao primeiro semestre de 2018. Agradecemos a sua participação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA

1. A estrutura geral foi bem concebida/organizada.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

2. A disciplina contribuiu para o aprimoramento pessoal.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

3. Houve apropriação de conhecimento novo e/ou reforço ao conhecimento anterior.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

4. Os conteúdos foram considerados relevantes e intelectualmente estimulantes.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

5. As leituras/bibliografias recomendadas contribuíram para a compreensão dos conteúdos ministrados?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

6. A forma como os materiais didáticos, e recursos metodológicos trabalhados trouxe interesse e estímulos?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

7. Houve equilíbrio entre a quantidade de conteúdos apresentada e o tempo disponível.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

8. Os critérios de avaliação mostraram coerência com o conteúdo e as metodologias.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

9. No desenvolvimento da disciplina, os livros apresentados nas bibliografias foram utilizados ao longo do semestre.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente



10. A disciplina leva a reflexões sobre os temas abordados.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

11. Os Estudos de Ciência, Tecnologia e Sociedade, enquanto disciplina do seu curso são relevantes para a sua formação profissional e cultural.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

12. A concepção da relação entre Ciência, Tecnologia e Sociedade abordadas na disciplina pôde auxiliar na compreensão das dificuldades e desafios do nosso tempo?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

Questões Abertas

13. - Cite um ou mais pontos fortes da disciplina.

14. - Cite um ou mais pontos fracos da disciplina.



ANEXO L: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações dos auxiliares educacionais pelos gestores.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS

Avaliação dos Auxiliares Educacionais

Senhor(a) Avaliador(a),

A Comissão Própria de Avaliação, a CPA, vem solicitar a vossa senhoria o preenchimento da avaliação dos Auxiliares Educacionais relativo ao primeiro semestre de 2018.

Assinale apenas uma opção.

1. Como você avalia a postura do(s) auxiliar(es) educacionais quanto aos relacionamentos com os docentes e discentes?
 - Plenamente adequado;
 - Adequado;
 - Pouco adequado;
 - Inadequado;
 - Não sei responder.
2. Como você avalia a motivação do(s) auxiliar(es) educacionais quanto a relação de trabalho?
 - Plenamente adequado;
 - Adequado;
 - Pouco adequado;
 - Inadequado;
 - Não sei responder
3. Como você avalia a discrição do(s) auxiliar(es) educacionais quanto na relação de trabalho?
 - Plenamente adequado;
 - Adequado;
 - Pouco adequado;
 - Inadequado;
 - Não sei responder

Quanto a satisfação, responda utilizando a seguinte escala:

- 5) Muito Bom
- 4) Bom
- 3) Indiferente



- 2) Ruim
1) Muito Ruim

4. Qual sua satisfação quanto a pontualidade do(s) auxiliar(es) educacionais , conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Abertura das Salas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento dos Chamados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Qual sua satisfação quanto a comunicação do(s) auxiliar(es) educacionais , conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Alinhamento com as informações passadas pela Unidade Acadêmica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade em orientar docentes e discentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clareza na expressão verbal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Qual sua satisfação quanto atendimento do(s) auxiliar(es) educacionais em sua Unidade Acadêmica, conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Capacidade e agilidade na resolução dos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direcionamento adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento as necessidades da Unidade Acadêmica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinamismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Você teria alguma sugestão para melhorar os serviços prestados por este profissional?

Resposta :



ANEXO M: INSTRUMENTOS DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO *LATO SENSU* E DO *STRICTO SENSU*

A seguir apresenta-se os instrumentos utilizados nas avaliações dos cursos de *lato sensu* e dos programas de *stricto sensu*.

PROGRAMAS STRICTO SENSU

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* AVALIAÇÃO DE ORIENTAÇÃO

Para ser preenchido pelos orientandos na ocasião de depósito da versão final (capa dura) de
Dissertação/Trabalho de Conclusão/Tese

Prezado Orientando(a),

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em _____
e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam a sua
opinião sobre as questões abaixo, tendo como objetivo o aprimoramento e a melhoria do seu curso.

Destacamos que as respostas dadas serão analisadas, preservando a identidade do avaliador.

Nome do orientador: _____

Obrigada pela colaboração!!

Logo abaixo, você encontrará uma lista de afirmações. Por favor, selecione a opção de resposta que melhor representa sua opinião em relação ao processo de orientação:

1. Houve disponibilidade por parte do Orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as suas fases.

[] sim

[] parcialmente

[] não

2. Houve disponibilidade de sua parte para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa.

[] sim

[] parcialmente

[] não



3. O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa.

sim

parcialmente

não

4. O relacionamento com o Orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.

sim

parcialmente

não

5. O processo de orientação estimulou a capacidade de análise e reflexão.

sim

parcialmente

não

6. Comentários adicionais que você queira fazer:

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* PARA
SER PREENCHIDO PELOS DISCENTES APÓS A FINALIZAÇÃO DA DISCIPLINA**

Prezado aluno,

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

em _____ e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam sua opinião sobre as disciplinas e aulas com o objetivo de aprimorar os cursos de pós-graduação.

Destacamos que as respostas dadas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com as demais respostas dos envolvidos.

Nome da disciplina:

_____.

Ficamos a disposição para informações complementares.

Obrigada pela colaboração!!



Logo abaixo, você encontrará uma lista de afirmações. Por favor, selecione a opção de resposta que melhor representa sua opinião em relação à disciplina _____, cursada neste semestre.

1. A disciplina atingiu os objetivos propostos.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

2. As aulas e as atividades estimularam a capacidade de análise e reflexão.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

3. As aulas e as atividades estimularam a busca de informações científicas complementares em bases de dados, bibliotecas e outras fontes de informação.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

4. As discussões em sala de aula, as atividades e os exemplos permitiram a conexão com a sua realidade (profissional, acadêmica, empresarial, de mercado).

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

5. A disciplina contribuiu com sua formação como Mestre ou Doutor.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

6 A didática da disciplina atendeu às suas expectativas em termos de formação.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

7. O conteúdo da disciplina mostrou-se útil, é um diferencial para sua carreira acadêmica e/ou profissional.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

8. A disciplina ampliou os conhecimentos nos conteúdos propostos.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

9. O professor domina o conteúdo da disciplina.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

10. A atuação do professor contribuiu para que os objetivos da disciplina fossem alcançados.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

11. O critério de avaliação foi justo e transparente.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

12. O professor é pontual?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

13. O professor é assíduo?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente



14. Os critérios de avaliação das disciplinas foram apresentados.

sim

não

15. Os objetivos da disciplina foram apresentados no início do curso.

sim

não

16. Comentários adicionais que você queira fazer:

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
PARA SER PREENCHIDO PELOS DISCENTES AO TÉRMINO DO CURSO
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS**

Prezado Discente,

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam sua opinião sobre as disciplinas e aulas com o objetivo de aprimorar os cursos de pós-graduação *Stricto Sensu*.

Destacamos que as respostas dadas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com as demais respostas dos envolvidos.

Obrigado pela colaboração!

Avalie os serviços oferecidos dedicadas à gestão do curso [secretaria, coordenação, etc.] utilizando os conceitos ‘muito insatisfeito; insatisfeito; nem satisfeito nem insatisfeito; satisfeito e muito satisfeito’ para expressar a sua opinião.

A- SERVIÇOS

1. Biblioteca

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

2. Setor da Secretaria do Programa

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica



3. Setor de Atendimento ao Aluno de Pós-Graduação

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

4. Setor de Bancas

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

5. Fundo Mackenzie de Pesquisa/MACKPESQUISA

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

6. Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional/COI

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

7. Coordenação do Programa

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

8. Atendimento Financeiro ao Aluno (AFA)

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

B- INFRAESTRUTURA

Avalie a infraestrutura física [salas de aula, salas de estudo e instalações], utilizando os conceitos ‘muito insatisfeito; insatisfeito; nem satisfeito nem insatisfeito; satisfeito e muito satisfeito’ para expressar a sua opinião.

1. O tamanho das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

2. A iluminação das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

3. A ventilação das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

4. A acústica das salas de aula



muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

5. Os recursos de multimídia disponibilizados nas salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

6. A limpeza das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

7. Salas de Estudo

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

8. Site do Mackenzie

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

9. Laboratórios

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

10. Recursos de informática e rede

A muito insatisfeito B insatisfeito C nem satisfeito nem insatisfeito D satisfeito E muito satisfeito F não se aplica

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS**

Prezado Aluno,

A Comissão de Avaliação dos Programas de Pós-Graduação e a Coordenação Geral da Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie solicitam a sua participação na avaliação do curso realizado, tendo como objetivo o seu constante aprimoramento.

Obrigado pela sua colaboração



Por favor, utilize as expressões *discordo totalmente*; *discordo parcialmente*; *não concordo e nem discordo*; *concordo parcialmente* e *concordo totalmente*, para manifestar a sua opinião com relação às frases a seguir:

Questão 1

Resposta obrigatória

*

O atendimento prestado pelos funcionários da biblioteca foi adequado.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 2

Resposta obrigatória

*

O acervo de livros da biblioteca estava atualizado com as bibliografias indicadas nas disciplinas.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 3

Resposta obrigatória

*

As bases de dados *on line* contribuíram para o processo de aprendizagem.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 4

Resposta obrigatória

*

Os serviços prestados pela secretaria da pós-graduação foram adequados.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 5

Resposta obrigatória

*

Os serviços prestados pelas assessorias foram adequados.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente



Questão 6

Resposta obrigatória

*

As informações divulgadas no TIA foram úteis para obter dados sobre a minha situação acadêmica.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 7

Resposta obrigatória

*

A estrutura do site do Mackenzie facilitou a busca de informações.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 8

Resposta obrigatória

*

A iluminação das salas de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 9

Resposta obrigatória

*

A aclimação das salas de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 10

Resposta obrigatória

*

A acústica da sala de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 11

Resposta obrigatória

*

A limpeza das salas de aula foi adequada.



- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 12

Resposta obrigatória

*

O tamanho das salas de aula foi adequado para o desenvolvimento das atividades propostas.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 13

Resposta obrigatória

*

A limpeza dos sanitários foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 14

Resposta obrigatória

*

A manutenção dos sanitários foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 15

Resposta obrigatória

*

A quantidade de sanitários foi suficiente.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*
AVALIAÇÃO DE PROFESSORES**

Questão 1

O docente apresenta e explica o que se pretende aprender na disciplina e como será desenvolvido este trabalho, disponibilizando o plano de ensino.

- 5 - Concordo plenamente;
 4 - Concordo;
 3 - Indiferente;



- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 2

O docente deixa claro a ligação desta disciplina com as outras do curso, mostrando a sua importância no contexto do curso.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 3

O docente demonstra dominar o conteúdo da disciplina que leciona.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 4

Quando o docente expõe a matéria ele o faz de maneira clara.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 5

O docente tem boa vontade para esclarecer as dúvidas sobre o conteúdo da disciplina.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 6

O docente estimula a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 7

O docente incentiva a busca de informações em outras fontes além da sala de aula (ex. biblioteca, internet, eventos temáticos, entre outros) a serem utilizadas em trabalhos/ aulas.



- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 8

O docente procura desenvolver o interesse pela disciplina com atividades que a integram com a vida profissional.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 9

O docente utiliza recursos didáticos variados (estudos de casos, exercícios, softwares, entre outros) no desenvolvimento da aula com o objetivo de facilitar a aprendizagem.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 10

As avaliações realizadas durante a disciplina demonstram interesse do professor na evolução do aprendizado do aluno.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 11

Pontualidade do docente (professor chega no horário da aula).

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 12

Assiduidade do docente (frequência do professor nas aulas).

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;



Questão 13

Eu gostaria de cursar outra disciplina com esse/a professor/a.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;