

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS
PRESENCIAIS DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU***

2022 1S



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenador de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler

Sumário

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

Índice de Tabelas

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

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica	7
Gráfico 2: Percentual de respondentes do sexo feminino e masculino.....	8
Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária	8
Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes nos dois últimos semestres....	9
Gráfico 5: Atividade profissional dos respondentes, agrupado por Unidade Acadêmica	9
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional.....	10
Gráfico 7: Renda bruta mensal dos respondentes.....	10
Gráfico 8: Percentual de satisfação dos alunos com os aplicativos de comunicação utilizados pelos professores em suas aulas <i>on-line</i>	11
Gráfico 9: Informações sobre as aulas no semestre	11
Gráfico 10: Suporte do <i>help desk</i> e apoio dos representantes de turma	12
Gráfico 11: Avaliação de aspectos relacionados às aulas <i>on-line</i>	12
Gráfico 12: Percentual de respondentes satisfeitos com as aulas <i>on-line</i>	13
Gráfico 13: Práticas de ensino	13
Gráfico 14: Materiais e fontes de informação	14
Gráfico 15: Interação professor-aluno e aluno-aluno.....	14
Gráfico 16: Estímulo e desenvolvimento do aluno	15
Gráfico 17: <i>Feedback</i> aos alunos	15
Gráfico 18: Contribuição do componente curricular	16
Gráfico 19: Carga horária e bibliografia	16
Gráfico 20: Aderência ao curso e ao mercado.....	17
Gráfico 21: Satisfação dos respondentes com o atendimento nos diferentes setores da UPM	17
Gráfico 22: Satisfação geral com o curso.....	18
Gráfico 23: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a)	18
Gráfico 24: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes dos cursos presenciais da Pós - Graduação <i>Lato Sensu</i>	19

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral da satisfação dos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao primeiro semestre de 2022.

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

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos no primeiro semestre de 2022 nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos identificar:

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

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 662 alunos dos 1.471 que estavam matriculados nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM, num total de **45%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos;
- II. 50% dos respondentes eram do sexo feminino, 38% tinham idade entre 25 e 30 anos e, 97%, exerciam alguma atividade profissional;
- III. Em relação a satisfação geral dos alunos:
 - a) 79% dos respondentes estavam satisfeitos com as aulas *on-line*;
 - b) 87% dos respondentes concordaram que os componentes curriculares cursados no semestre contribuíram para seu desenvolvimento profissional, e 89%, concordaram que eles contribuíram para seu desenvolvimento pessoal;
 - c) 87% dos respondentes concordaram que as práticas de ensino adotadas pelos professores favoreceram o processo de aprendizagem e, 92%, concordaram que os professores estimularam a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos;
 - d) o percentual de alunos satisfeitos com o atendimento das diversas instâncias da UPM foi de pelo menos 80%, sendo a Biblioteca a instância que alcançou o maior percentual (90%) de respondentes satisfeitos;
 - e) 89% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.
- IV. Quanto à lealdade à UPM, 66% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 12% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **54**.



2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails* realizados pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

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

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

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

Já para a análise das respostas da pergunta 37, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

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

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

3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa **662** alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM, num total de **45%** de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

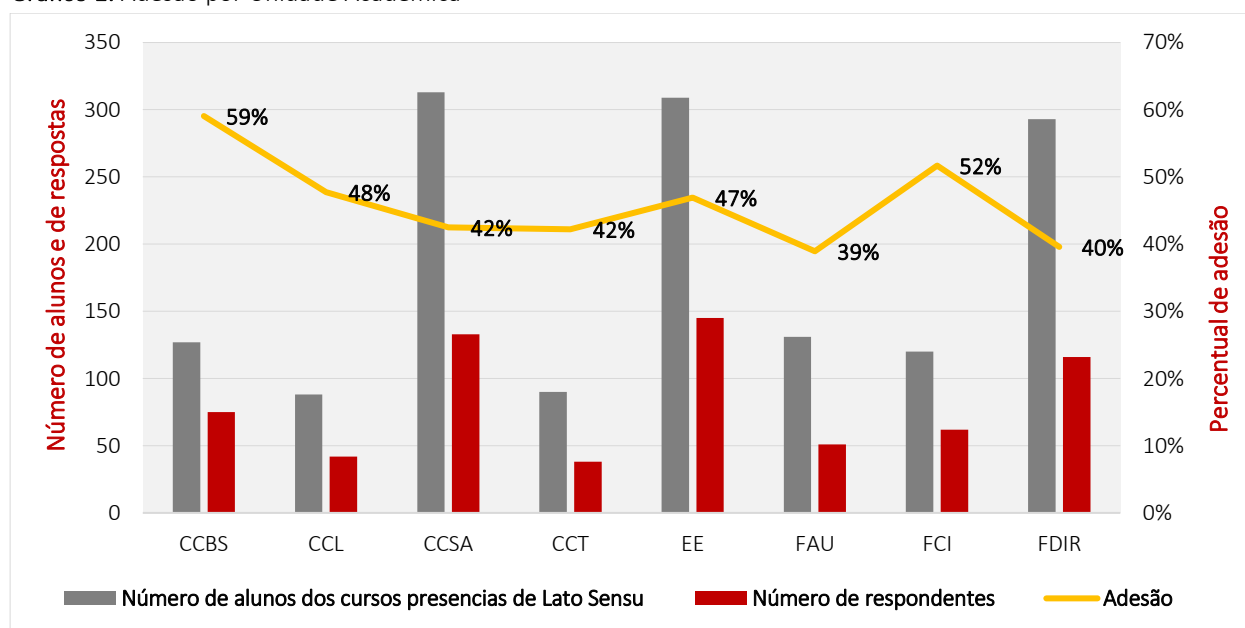
Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Número de alunos matriculados	Número de respostas de alunos da UA	% de adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	127	75	59%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	88	42	48%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	313	133	42%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	90	38	42%
Escola de Engenharia (EE)	309	145	47%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	131	51	39%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	120	62	52%
Faculdade de Direito (FDIR)	293	116	40%
Totais	1.471	662	45%

Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI). Destaca-se que o Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT) não contava com cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* quando da coleta de dados.

As Unidades Acadêmicas com o maior percentual de adesão foram o CCBS e a FCI, com 59% e 52%, respectivamente. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica.

Gráfico 1: Adesão por Unidade Acadêmica

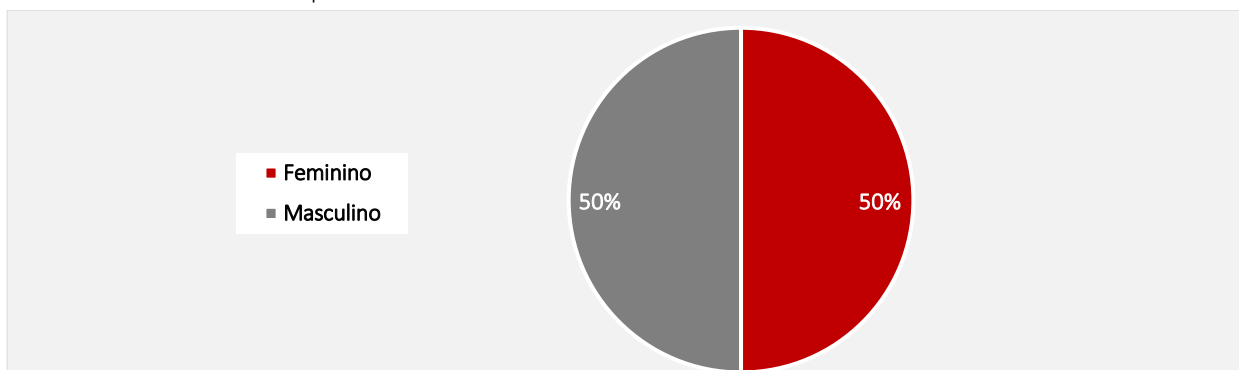


Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

3.1 Perfil dos respondentes

50% do respondentes era do sexo feminino, e 50% do sexo masculino dos alunos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

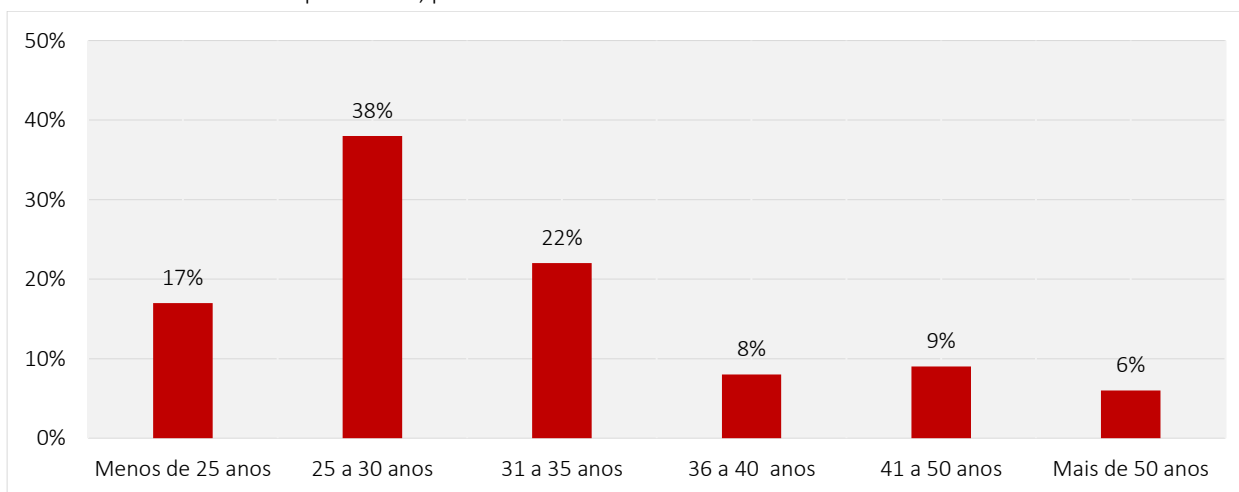
Gráfico 2: Percentual de respondentes do sexo feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 38% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária



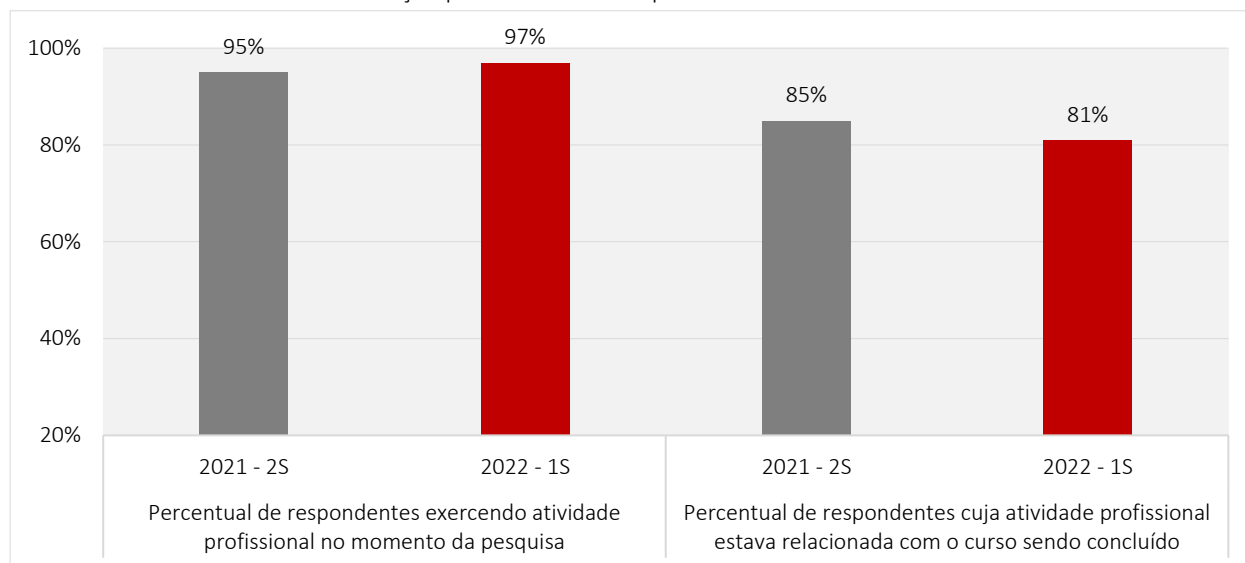
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária entre 31 e 35 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 22%. Apenas 6% dos respondentes tinham mais de 50 anos.

3.2 Atividade profissional dos respondentes

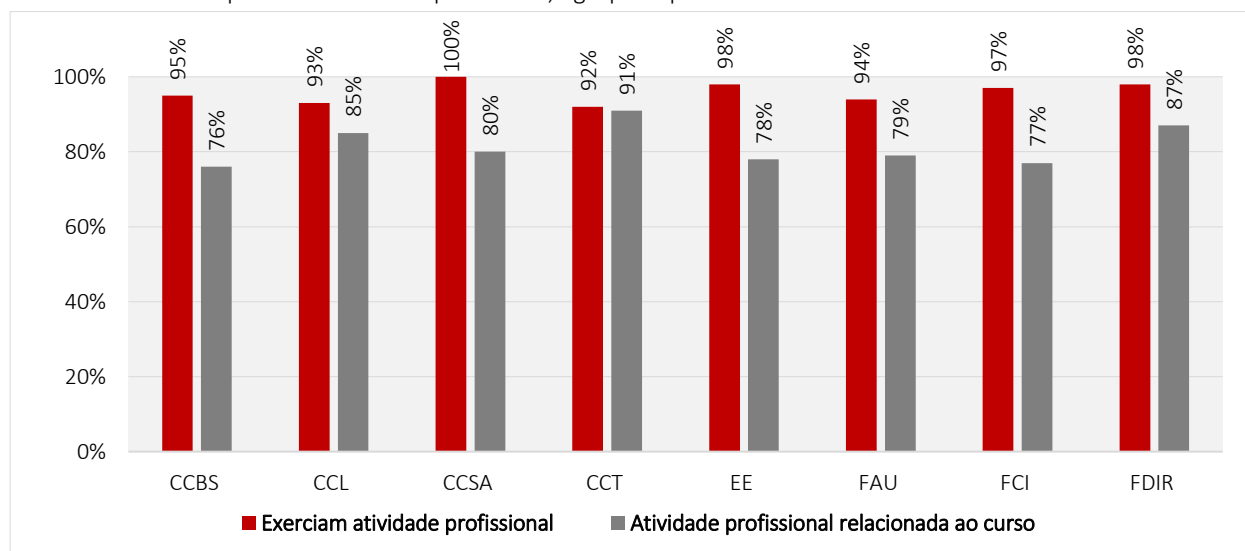
Duas questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos alunos. Conforme a síntese apresentada no Gráfico 4, 97% dos respondentes exerciam atividade profissional no momento da pesquisa, sendo que destes, 81% exerciam atividade profissional vinculada ao curso. O Gráfico 5 apresenta a situação profissional agrupada por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes nos dois últimos semestres



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Atividade profissional dos respondentes, agrupado por Unidade Acadêmica



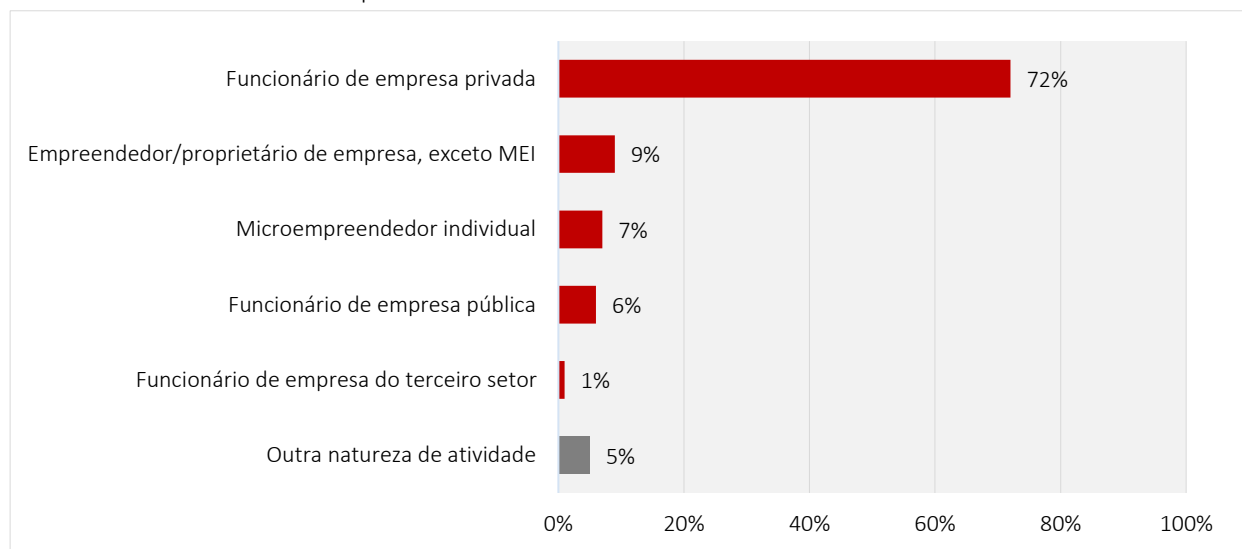
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 5, o percentual de alunos respondentes que exerciam atividade profissional foi de pelo menos 92%, sendo que a Unidade Acadêmica com maior

percentual foi o CCSA, com 100% dos respondentes exercendo atividade profissional no momento da coleta de dados.

Em relação à natureza da atividade profissional, a maioria dos respondentes (72%) era funcionário de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos alunos respondentes.

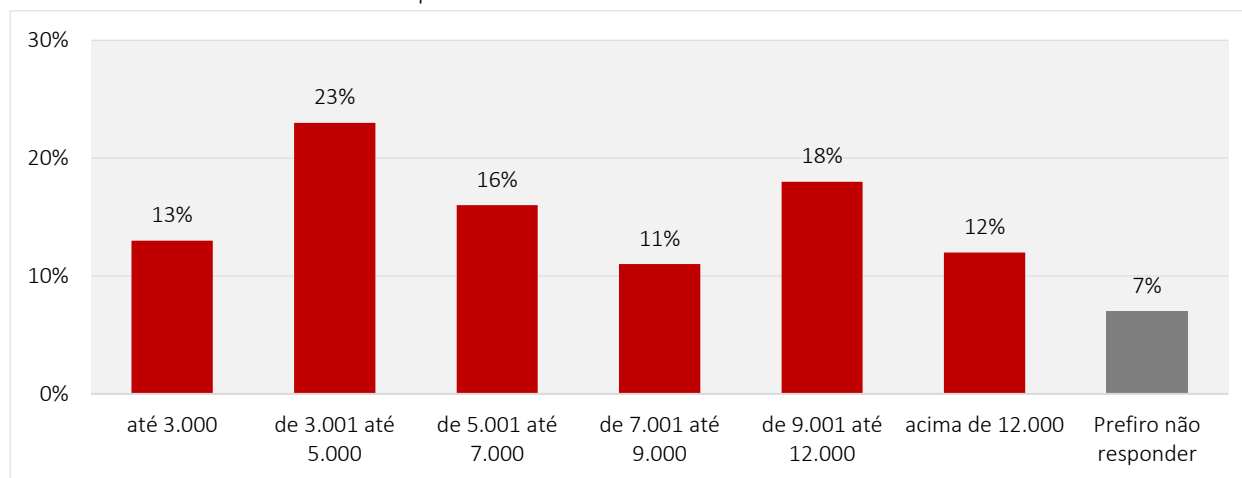
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à renda bruta dos respondentes, 23% indicaram renda entre R\$3.001,00 a R\$5.000,00, conforme apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Renda bruta mensal dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 7, 12% dos alunos estavam numa faixa de renda bruta acima de R\$12.000 e, 18% dos respondentes, estavam numa faixa de R\$9.001,00 até R\$12.000,00.

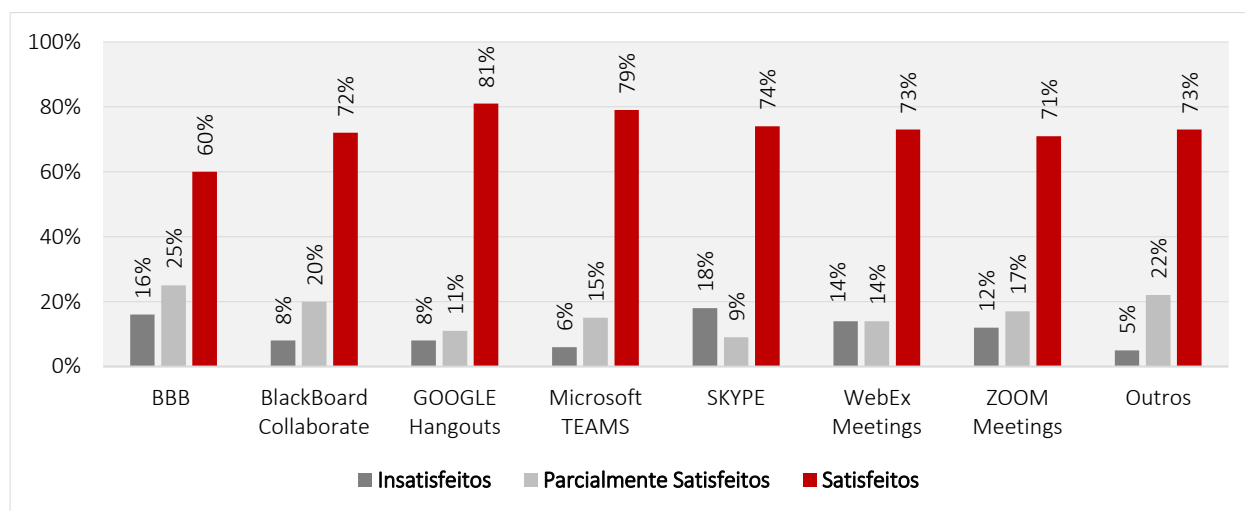
3.3 Avaliação das aulas *on-line*

No primeiro semestre de 2022, as aulas dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu continuaram acontecendo em Regime Excepcional por Contingência (REC). Os itens 3.3.1 até 3.3.5 apresentam os resultados obtidos com aspectos relacionados ao REC.

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

Os professores utilizaram diferentes aplicativos para ministrar as aulas *on-line*. Conforme o Gráfico 8, 81% dos respondentes estavam satisfeitos com o aplicativo GOOGLE Hangouts, 79% satisfeitos com o Microsoft Teams e, 72%, satisfeitos com o BlackBoard Collaborate.

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

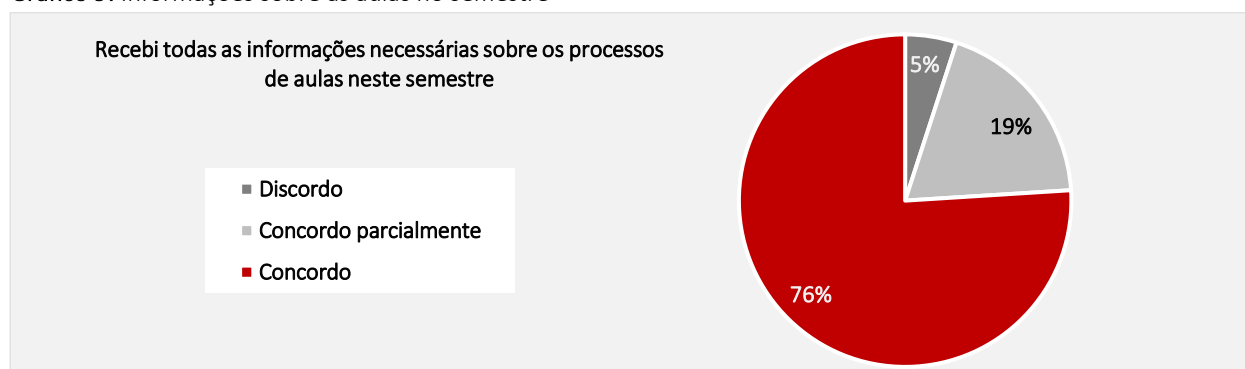


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Os processos de comunicação durante o semestre

Em relação aos processos de comunicação, 76% dos respondentes concordaram que receberam as informações necessárias, conforme apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Informações sobre as aulas no semestre

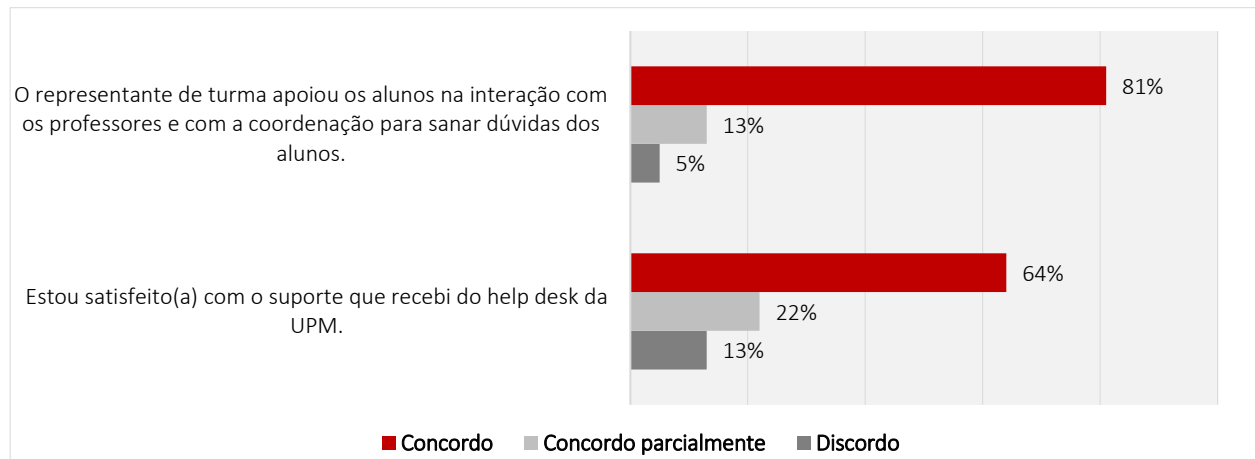


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.3 Avaliação do apoio recebido

81% dos respondentes concordaram que o representante de turma apoiou os alunos e, 64%, concordaram que estavam satisfeitos com o suporte recebido do *help desk*, conforme apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10: Suporte do *help desk* e apoio dos representantes de turma

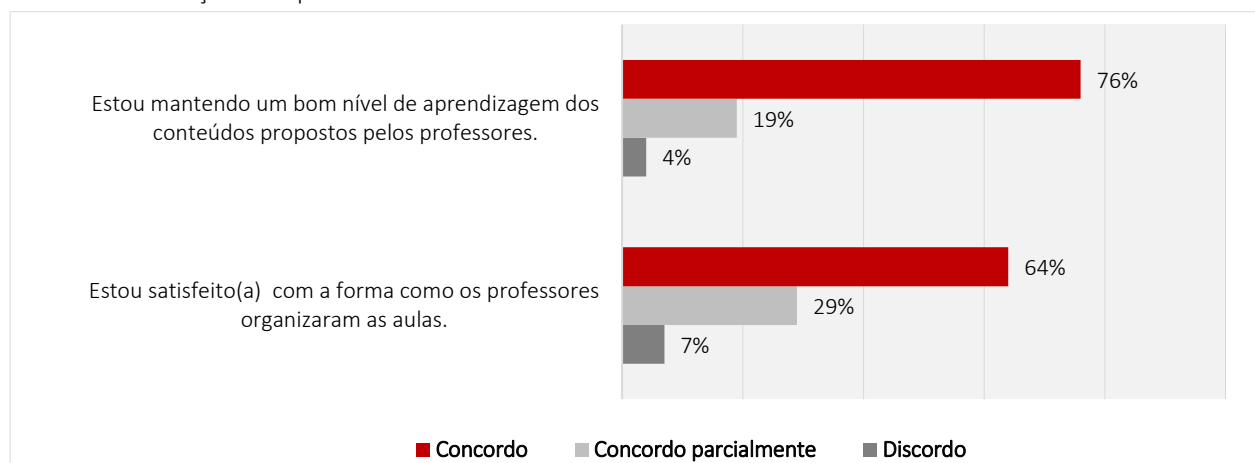


Fonte: Dados da pesquisa

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

76% dos alunos concordaram que estavam mantendo um bom nível de aprendizagem e, 64%, concordaram que estavam satisfeitos com a forma como os professores organizaram as aulas. O Gráfico 11 apresenta os resultados.

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

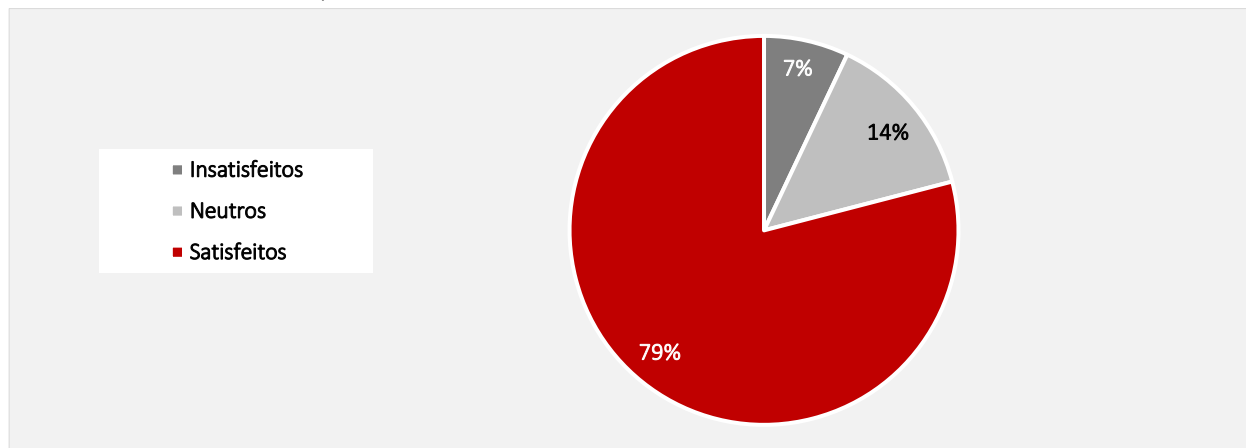


Fonte: Dados da pesquisa

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

Conforme apresentado no Gráfico 12, 79% dos respondentes estavam satisfeitos com as aulas ministradas *on-line*, de forma síncrona.

Gráfico 12: Percentual de respondentes satisfeitos com as aulas *on-line*



Fonte: Dados da pesquisa

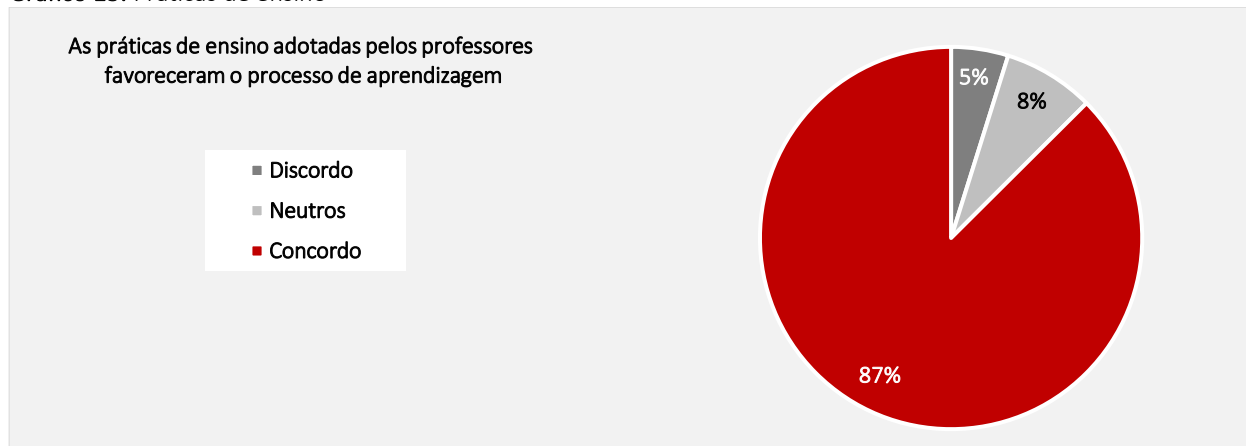
3.4 Avaliação dos alunos com a atuação dos professores

Os alunos avaliaram sete aspectos relacionados à atuação dos professores. Os resultados encontrados estão apresentados nos itens 3.4.1 a 3.4.5.

3.4.1 Práticas de ensino

Conforme apresentado no Gráfico 13, 87% dos alunos concordaram que as práticas de ensino (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros) adotadas pelos professores favoreceram o processo de aprendizagem.

Gráfico 13: Práticas de ensino

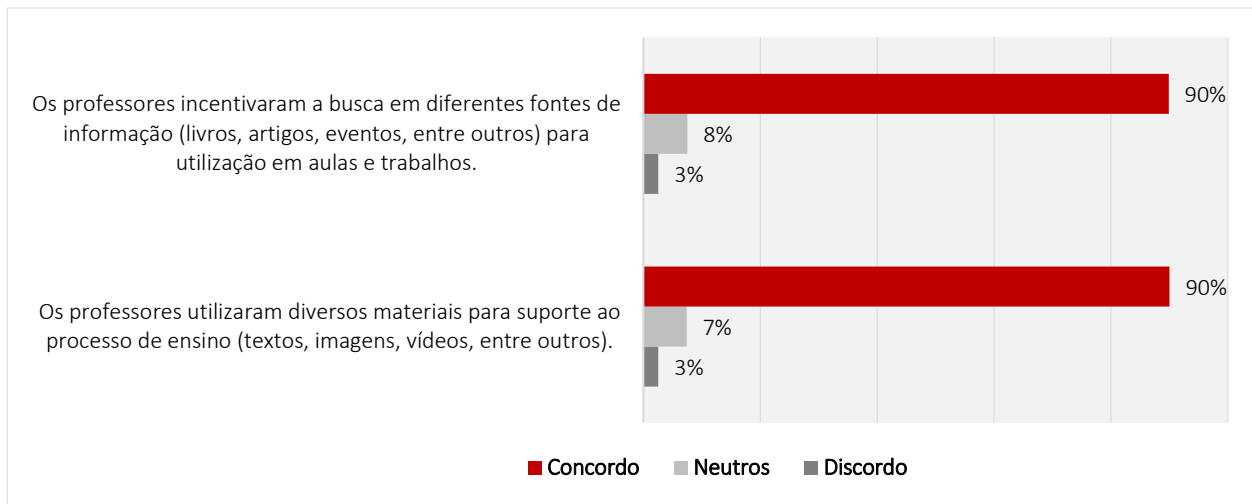


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.2 Materiais e fontes de informação

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

Gráfico 14: Materiais e fontes de informação

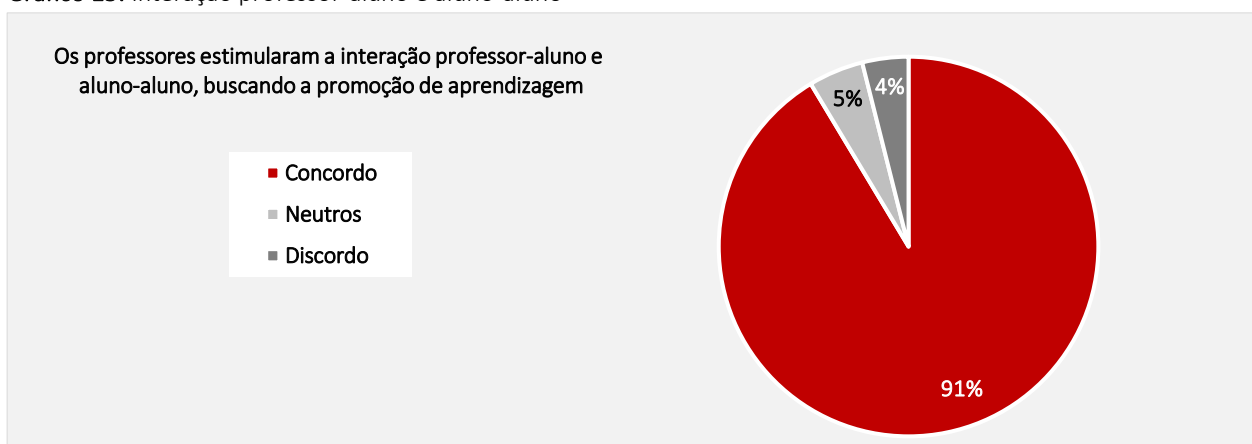


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.3 Interação professor-aluno e aluno-aluno

91% dos respondentes concordaram que seus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção da aprendizagem.

Gráfico 15: Interação professor-aluno e aluno-aluno

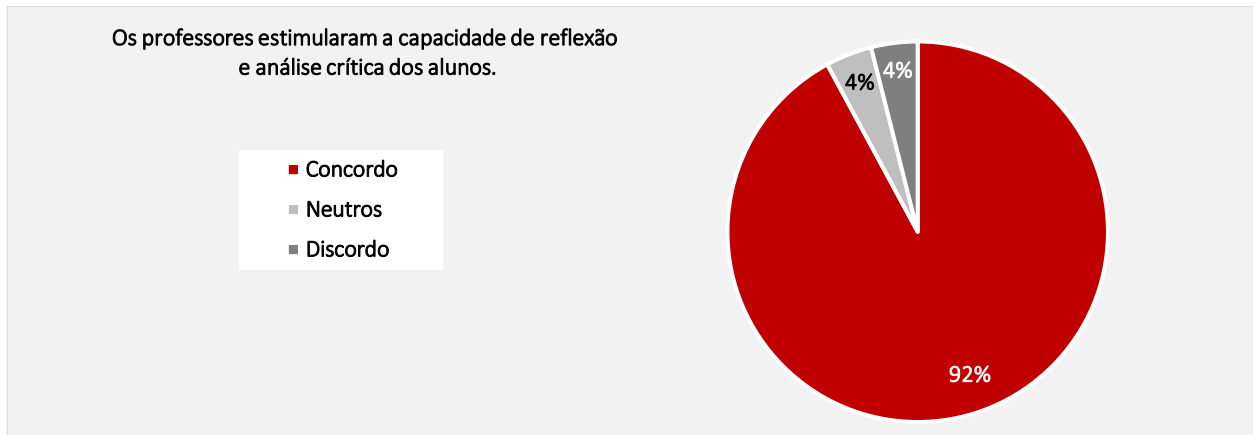


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.4 Estímulo ao desenvolvimento do aluno

Conforme evidenciado no Gráfico 16, 92% dos respondentes concordaram que sua capacidade de reflexão e análise crítica foi estimulada pelos professores.

Gráfico 16: Estímulo e desenvolvimento do aluno

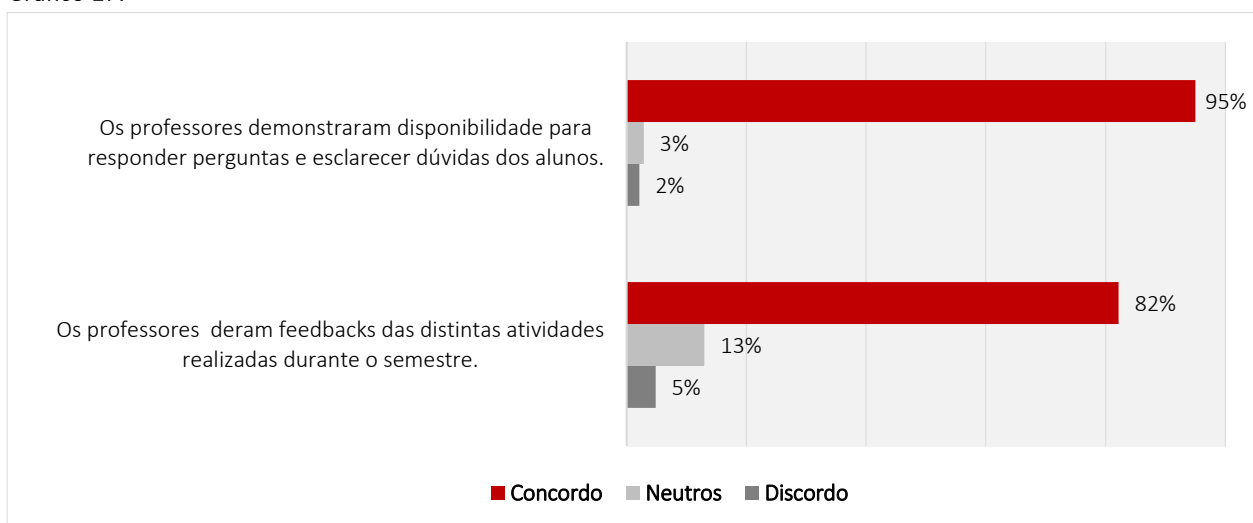


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.5 Feedback aos alunos

95% dos respondentes concordaram que os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas e, 82%, que os professores deram *feedback* das atividades realizadas durante o semestre. O Gráfico 17 apresenta os resultados.

Gráfico 17: Feedback aos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

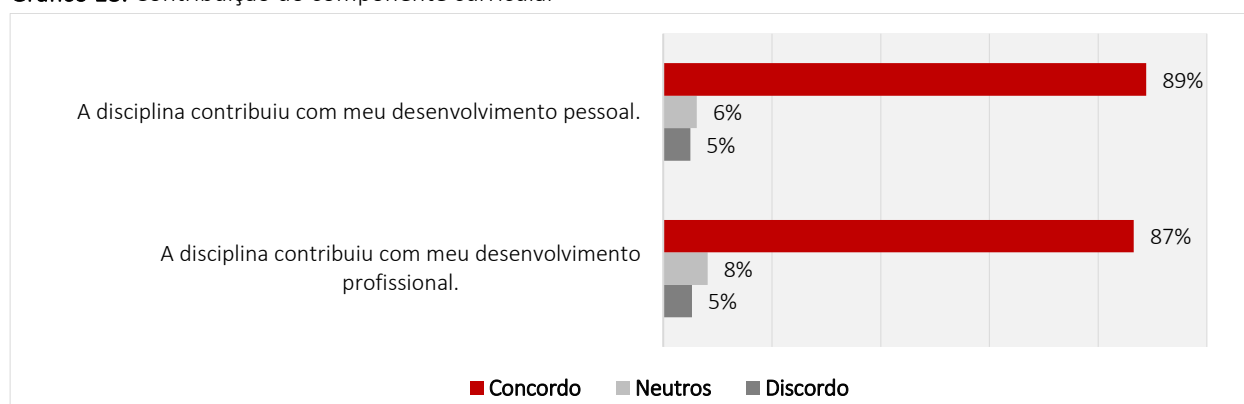
3.5 Avaliação de aspectos relativos aos componentes curriculares²

Foram avaliados seis aspectos relacionados aos componentes curriculares. Os resultados estão apresentados nos itens 3.5.1 a 3.5.3.

3.5.1 Contribuição dos componentes curriculares para o desenvolvimento dos alunos

87% dos alunos concordaram que as disciplinas cursadas no semestre contribuíram para seu desenvolvimento profissional, e 89%, concordaram que elas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal, conforme evidenciado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Contribuição do componente curricular

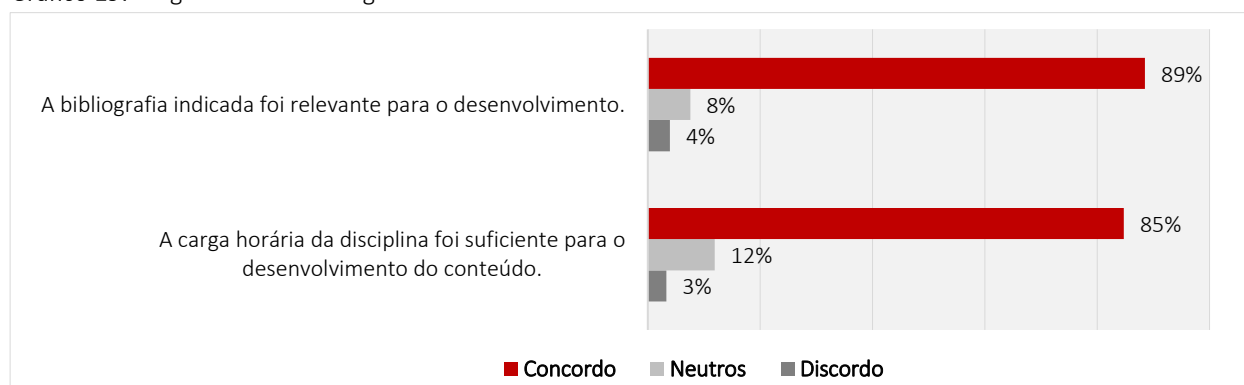


Fonte: Dados da pesquisa

3.5.2 Carga horária e bibliografia

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

Gráfico 19: Carga horária e bibliografia



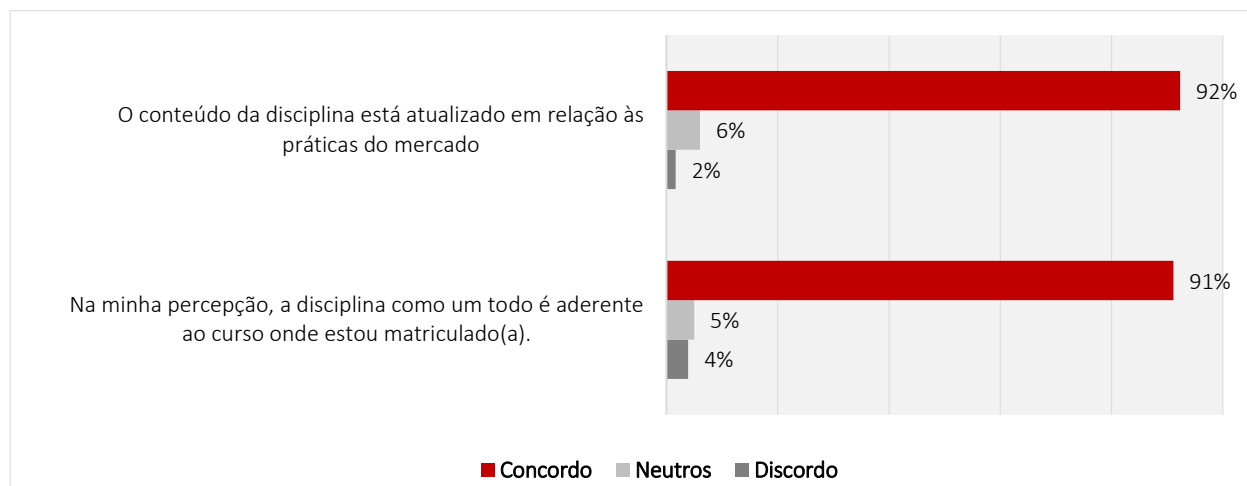
Fonte: Dados da pesquisa

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

3.5.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho

91% dos respondentes concordaram que as disciplinas cursadas no semestre eram aderentes ao curso onde estavam matriculados e, 92%, concordaram que o conteúdo da disciplina estava atualizado em relação às práticas de mercado. O Gráfico 20 apresenta os resultados.

Gráfico 20: Aderência ao curso e ao mercado

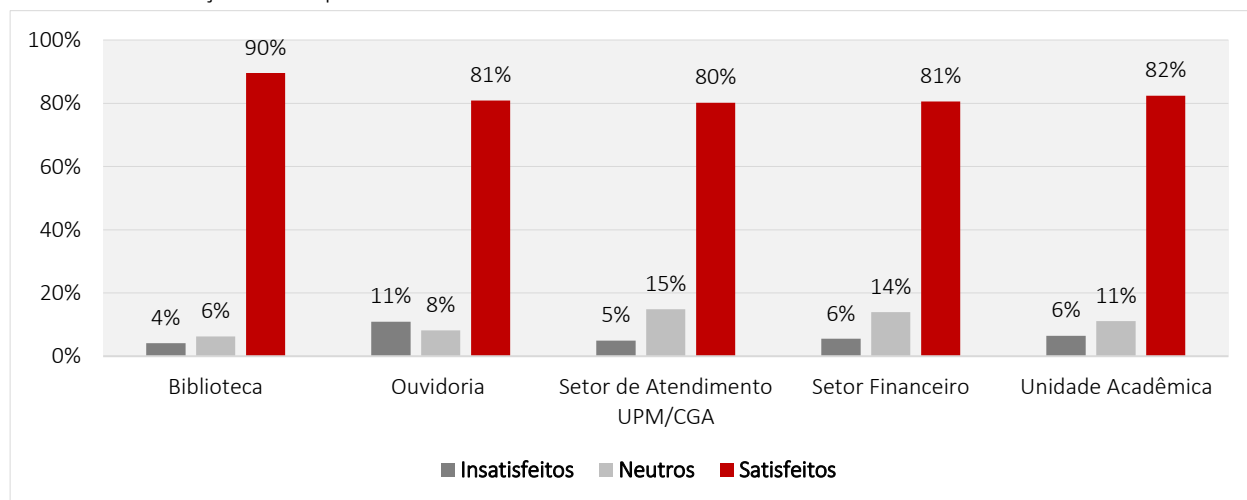


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Avaliação do atendimento aos alunos

O percentual de alunos satisfeitos com o atendimento nas diversas instâncias da UPM foi de, pelo menos, 80%. A Biblioteca alcançou 90% de alunos satisfeitos com o atendimento recebido. O Gráfico 21 apresenta os resultados.

Gráfico 21: Satisfação dos respondentes com o atendimento nos diferentes setores da UPM

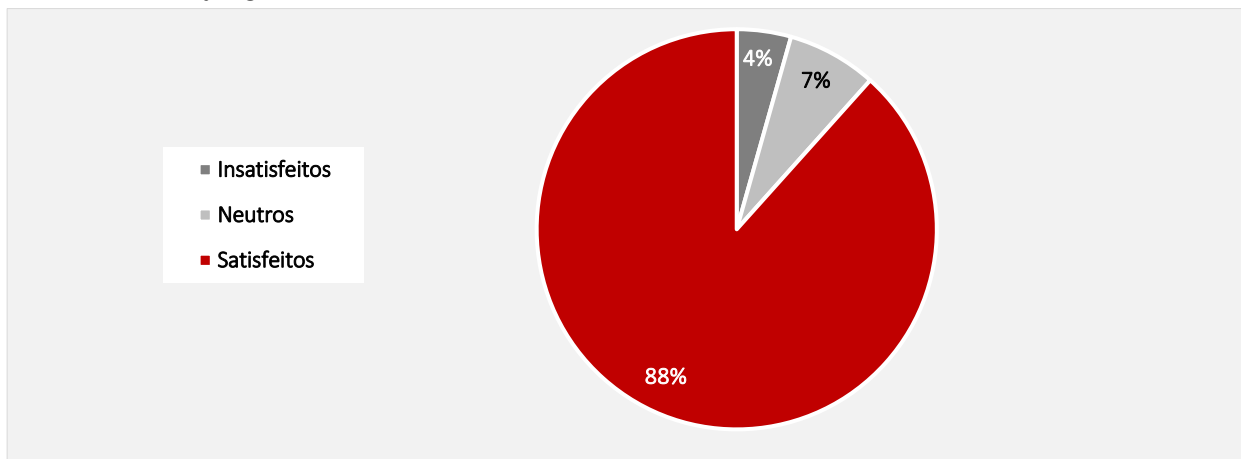


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Satisfação geral com o curso

O percentual médio de alunos satisfeitos com seus cursos era de 88%. O Gráfico 22 apresenta os resultados.

Gráfico 22: Satisfação geral com o curso

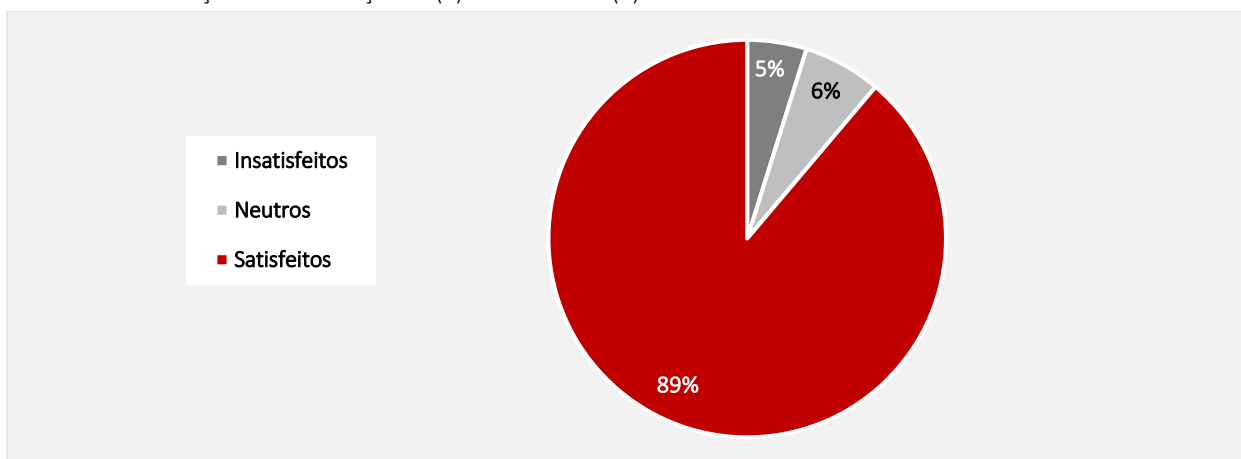


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso

Conforme apresentado no Gráfico 23, 89% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenado do curso.

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

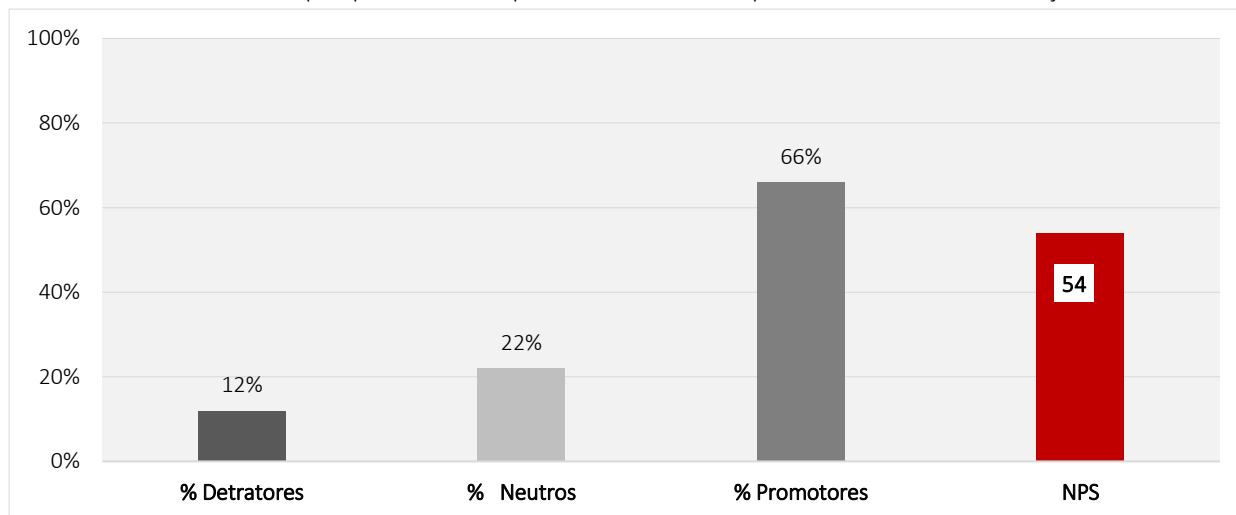


Fonte: Dados da pesquisa

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

Em relação à lealdade dos alunos, 66% dos respondentes indicariam a UPM a seus amigos e familiares (alunos promotores) e, 12% não indicariam (alunos detratores), o que leva a um Net Promoter Score (NPS) de 54, na perspectiva dos alunos respondentes. Os resultados estão apresentados no Gráfico 25.

Gráfico 24: NPS da UPM na perspectiva dos respondentes dos cursos presenciais da Pós - Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa

4. Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação geral dos alunos matriculados nos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* no primeiro semestre de 2022. Os dados evidenciam que, como nos semestres anteriores, os respondentes eram predominantemente jovens e do sexo feminino, sendo que a maioria estava exercendo atividade profissional.

Durante o semestre avaliado, as aulas aconteceram de forma predominantemente *on-line*, devido aos protocolos de distanciamento devido à pandemia da Covid-19, mas isso não influenciou a avaliação, que se manteve em patamares similares aos semestres anteriores. O percentual de respondentes satisfeitos com os itens avaliados para atuação dos professores, componentes curriculares, infraestrutura do curso e atendimento aos alunos está coerente com o percentual de alunos satisfeitos com o curso como um todo, assim como com o NPS, que continua indicando que os respondentes percebem aspectos que demandam melhorias ou aperfeiçoamento.



Apêndice : Questionário respondido pelos discentes

1. Por favor, indique o campus da UPM onde você está matriculado(a).

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

2. Indique o curso no qual está matriculado(a).

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

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

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

Informe seus dados demográficos

4. Sexo:

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

5. Faixa Etária:

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

6. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para pergunta 10*)

Características da atividade profissional

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

8. Qual a natureza de sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000
- De 3.001 até 5.000



- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 9.000
- De 9.001 até 12.000
- Acima de 12.000
- Prefiro não responder

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

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

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

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

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

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

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

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

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

14. A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional.

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

15. A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

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

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

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

Avaliação das aulas *on-line*

17. Caso suas aulas tenham acontecido de forma on-line (ao vivo), indique os aplicativos de comunicação utilizados por seus professores, classificando-os quanto ao seu nível de satisfação com o aplicativo.

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

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



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

Tipo de questão: múltipla escolha, com 4 opções, sendo: 1 = Discordo; 2 = Concordo parcialmente; 3 = Concordo
4 = Não se aplica. Resposta obrigatória.

- Recebi todas as informações necessárias sobre os processos de aulas neste semestre
- Estou satisfeito(a) com a forma como meus professores organizaram as aulas
- O representante da minha turma tem apoiado os alunos na interação com os professores e com a coordenação para sanar dúvidas dos alunos
- Estou satisfeito com o suporte que recebi do *help desk* da UPM
- Estou mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores

19. De 0 a 10, qual seu nível de satisfação com as aulas *on-line* neste semestre? Deixe em branco se não teve aulas *on-line*.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Sua opinião geral sobre a UPM

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

36. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. Deixe em branco se não utilizou.

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

37. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria. Resposta obrigatória.

38. Caso queira, justifique sua resposta para anterior.

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