

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS  
PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU**

**2021 2S**



**Reitor**

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

**Pró-Reitora de Graduação**

Janette Brunstein

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

Felipe Chiarello de Souza Pinto

**Pró-Reitor de Extensão e Cultura**

Cleverson Pereira de Almeida

**Pró-Reitor de Controle Acadêmico**

Wallace Tesch Sabaini

**Pró-Reitor de Planejamento e Administração**

Luiz Carlos Lemos Júnior

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenadora dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu**

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira



## Sumário

Considerações Iniciais .....	5
<b>1. Introdução.....</b>	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados.....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos.....</b>	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados.....</b>	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos e profissionais .....	9
3.1.1 Dados demográficos e profissionais .....	9
3.2 Atividade Profissional .....	10
3.2.1 Natureza da atividade profissional.....	10
3.2.2 Renda bruta .....	11
3.3 Satisfação dos alunos com os aspectos relacionados com as aulas on-line .....	11
3.4 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre .....	12
3.4.1 Carga horária e bibliografia.....	12
3.4.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos .....	13
3.4.3 Aderência da disciplina ao curso.....	13
3.5 Satisfação com os processos de orientação .....	14
3.6 Satisfação com os processos relacionados às bancas.....	14
3.7 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura.....	15
3.8 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	15
3.9 Satisfação com a atuação do Coordenador do PPG .....	16
3.7 Os princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos .....	16
3.10 Satisfação geral com o curso .....	16
3.11 A lealdade dos alunos à UPM .....	17
<b>4. Considerações finais .....</b>	<b>18</b>
<b>Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes .....</b>	<b>19</b>



## Índice de Tabelas

Tabela 1: Número respondentes, classificada por nome do PPG .....	8
---	---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG .....	8
Gráfico 2: Sexo dos respondentes .....	9
Gráfico 3: Faixa etária .....	9
Gráfico 4: Situação dos alunos em relação à atividade profissional no momento da pesquisa .....	10
Gráfico 5: Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG .....	10
Gráfico 6: Natureza da atividade profissional .....	11
Gráfico 7: Faixa de renda bruta .....	11
Gráfico 8: Assertivas relacionadas aos aspectos relacionados às aulas <i>on-line</i> .....	12
Gráfico 9: Carga horária e bibliografia .....	12
Gráfico 10: Contribuição das disciplinas para a formação do aluno .....	13
Gráfico 11: Aderência da disciplina ao curso .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação .....	14
Gráfico 13: Avaliação dos processos de bancas .....	14
Gráfico 14: Satisfação com a infraestrutura do campus e da Unidade Acadêmica .....	15
Gráfico 15: Satisfação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM .....	15
Gráfico 16: Satisfação com a atuação do Coordenador .....	16
Gráfico 17: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos .....	16
Gráfico 18: Satisfação geral com o curso .....	17
Gráfico 19: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu ..	17



## Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2021.

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

## 1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar o perfil demográfico e profissional dos alunos;
- II. Identificar a satisfação dos alunos com os aspectos relacionados às aulas *on-line*;
- III. Identificar a satisfação geral dos alunos com os Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu e aspectos relacionados ao atendimento e suporte recebidos;
- IV. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **58%** dos **1.160** alunos matriculados dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM, num total de **678 alunos respondentes**. São pontos a destacar:

- I. **Perfil demográfico e profissional dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu**
  - a) 45% dos respondentes eram do sexo feminino e 55% do sexo masculino;
  - b) 3% tinham menos de 25 anos, 4% mais de 60 anos, 43% entre 25 e 35 anos, 35% entre 37 e 50 anos e 15% entre 52 e 60 anos;
  - c) 79% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional;
  - d) 29% eram professores de universidades privadas e 28% funcionários de empresas privadas;
  - e) 24% tinham renda bruta acima de 12 mil reais e 11% tinham renda bruta até 3 mil reais.
- II. **Nível geral de satisfação dos alunos**
  - a) 93% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos (mestrado ou doutorado);
  - b) 93% dos respondentes concordaram que ocorreu tudo bem com suas bancas virtuais;
  - c) 94% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Secretaria do Programa e 92% satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
  - d) 93% dos respondentes estavam satisfeitos com atendimento na biblioteca e 89% satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - e) 60% dos respondentes estavam satisfeitos com a performance do Moodle.
- III. **Lealdade dos alunos à UPM**

O NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu foi de **72**, com 79% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 7% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

## 2. Procedimentos metodológicos

As perguntas do questionário foram elaboradas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Coordenadoria de Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (CPG) da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

O questionário para os alunos contemplava 28 questões fechadas e 7 abertas. Parte das questões fechadas eram compostas por assertivas relacionadas aos processos de REC implantados. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os e-mails dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes.

A pesquisa foi comunicada formalmente pela Comissão Própria de Avaliação em 29 de novembro de 2021. A divulgação do questionário foi realizada para todos os alunos dos cursos de Pós-Graduação Stricto Sensu da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, notificação no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails*, entre outros. O período de coleta de dados foi de 29 de novembro a 15 de dezembro de 2021.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

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

Já para a análise das respostas da pergunta 34, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>1</sup>:

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

sendo o  $NPS = \% \text{ de alunos promotores} - \% \text{ de alunos detratores}$ .

---

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



### 3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 58% dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu (PPG) da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

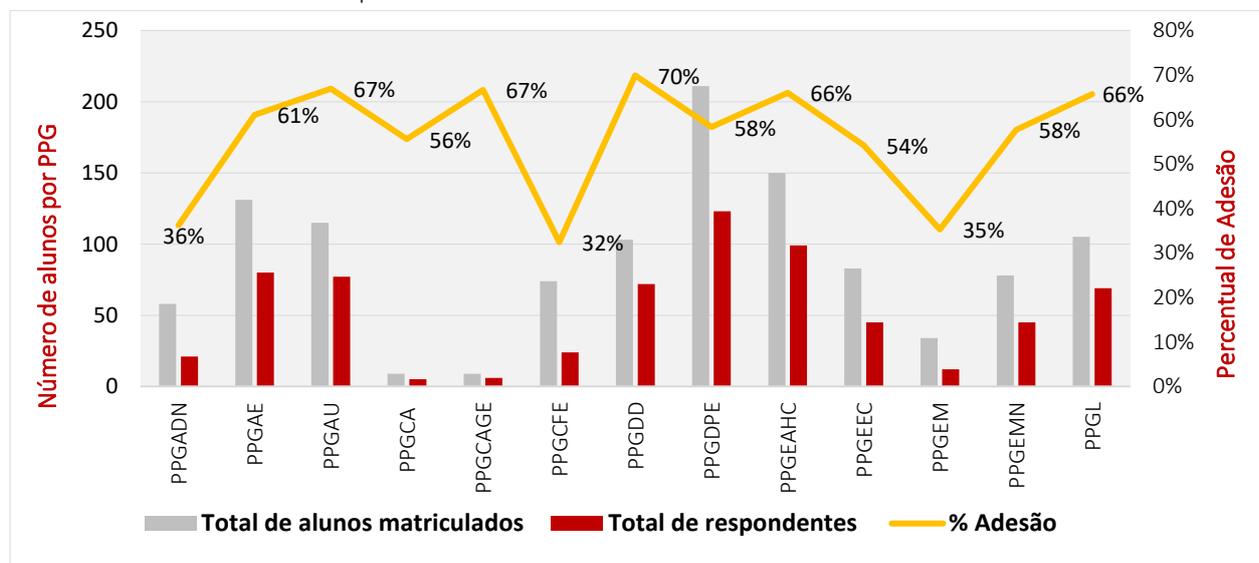
**Tabela 1:** Número respondentes, classificada por nome do PPG

PPG	Total de alunos	Número de respondentes	Adesão
Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN)	58	21	36%
Administração de Empresas (PPGAE)	131	80	61%
Arquitetura e Urbanismo (PPGAU)	115	77	67%
Ciências e Aplicações Geoespaciais (PPGCAGE)	9	5	56%
Computação Aplicada (PPGCA)	9	6	67%
Controladoria e Finanças Empresariais (PPGCFE)	74	24	32%
Distúrbios do Desenvolvimento (PPGDD)	103	72	70%
Direito Político e Econômico (PPGDPE)	211	123	58%
Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC)	150	99	66%
Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC)	83	45	54%
Economia e Mercados (PPGEM)	34	12	35%
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN)	78	45	58%
Letras (PPGL)	105	69	66%
<b>Total</b>	<b>1.160</b>	<b>678</b>	<b>58%</b>

Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado na Tabela 1, o Programa com maior percentual de adesão foi o PPGDD, com 70%. O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão por PPG.

**Gráfico 1:** Percentual de adesão por PPG

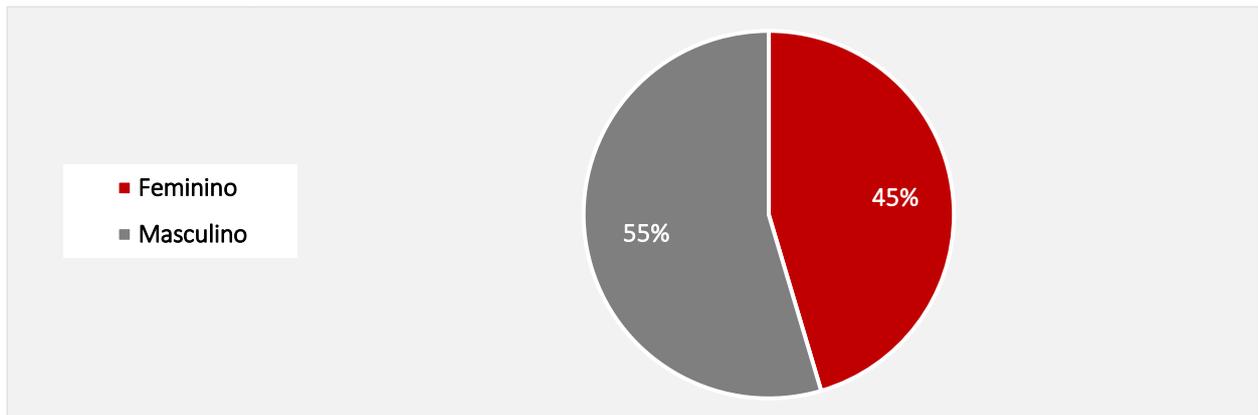


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.1 Dados demográficos e profissionais

Neste semestre foram incluídas no questionário perguntas sobre o perfil demográfico dos alunos. Como pode ser observado no Gráfico 2, 55% dos respondentes era do sexo masculino e 45% do sexo feminino.

Gráfico 2: Sexo dos respondentes

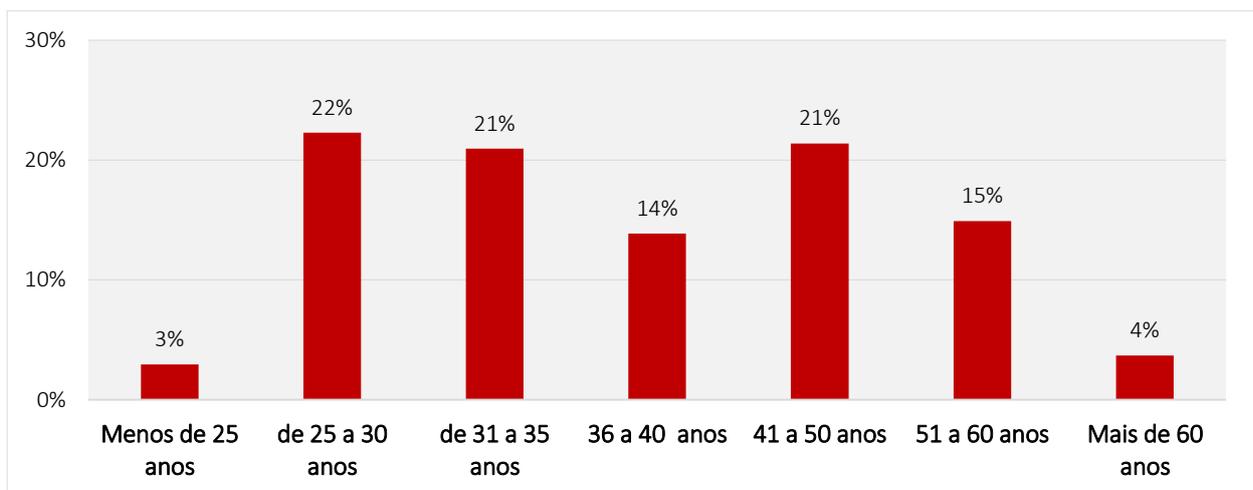


Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.1.1 Dados demográficos e profissionais

Em relação à faixa etária, 3% dos respondentes tinham menos de 25 anos e 4% acima de 60 anos. Os demais estavam distribuídos pelas demais faixas etárias, conforme apresentado pelo Gráfico 3.

Gráfico 3: Faixa etária

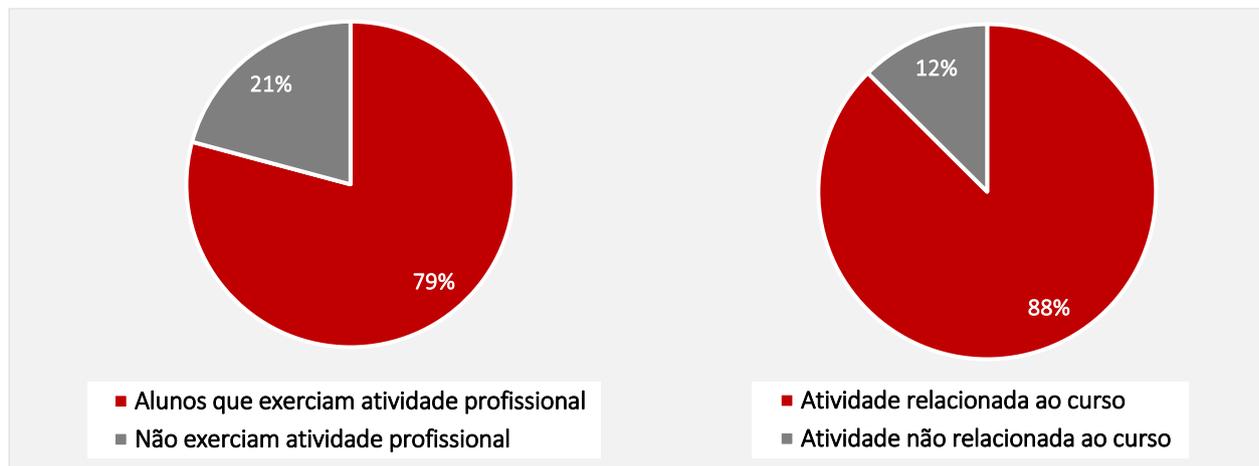


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 Atividade Profissional

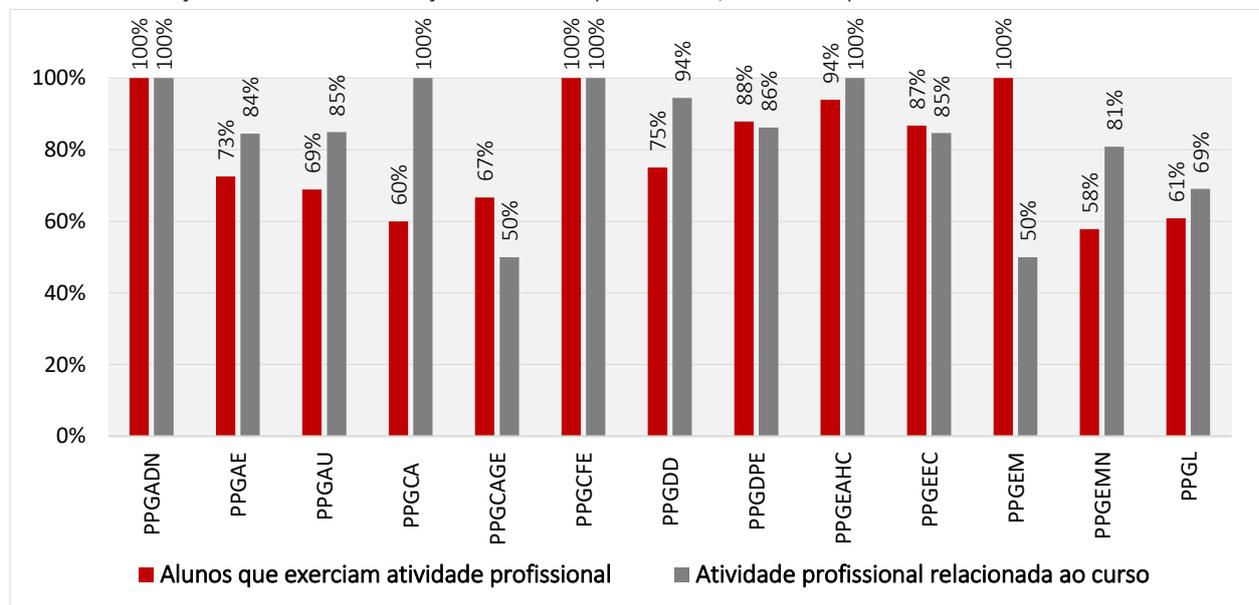
79% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional quando da coleta de dados e, dentre estes, 88% atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4 e detalhado por PPG no Gráfico 5.

**Gráfico 4:** Situação dos alunos em relação à atividade profissional no momento da pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 5:** Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG



Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.2.1 Natureza da atividade profissional

Em relação à natureza da atividade profissional, 29% dos respondentes eram professores em universidades privadas e 28% funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Natureza da atividade profissional

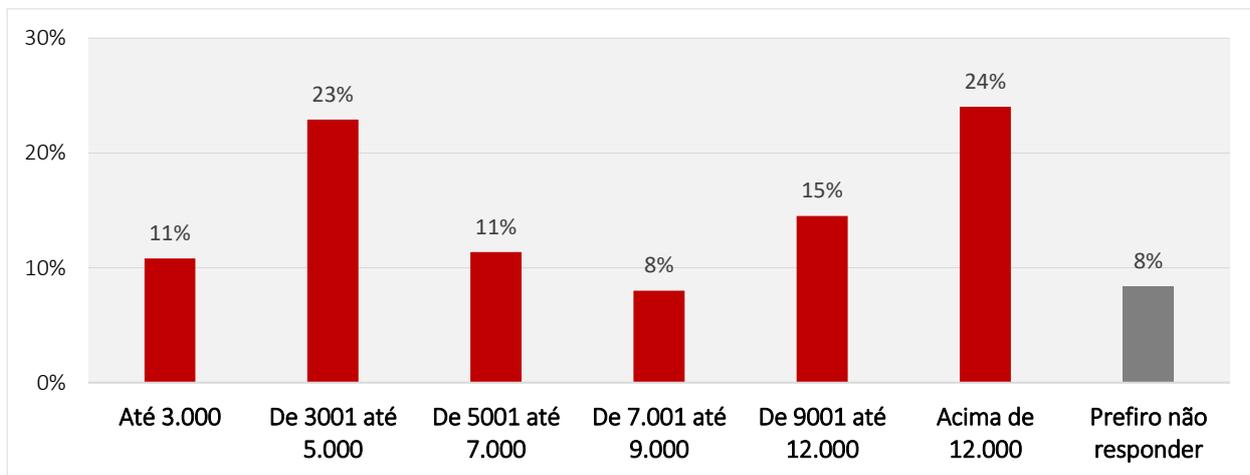


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2.2 Renda bruta

24% dos respondentes tinham renda bruta acima de R\$12.000 e 23% tinham renda bruta entre R\$3.001 e R\$5.000, como apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Faixa de renda bruta

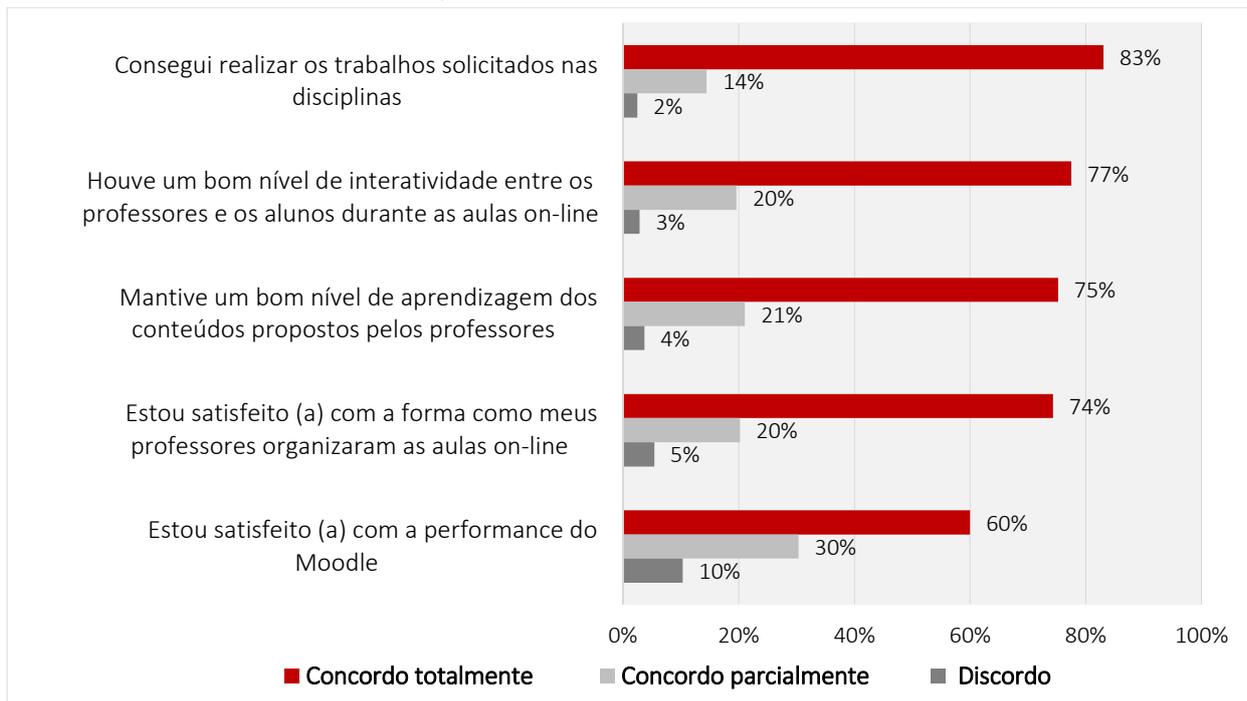


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 Satisfação dos alunos com os aspectos relacionados com as aulas *on-line*

Os alunos avaliaram aspectos relacionados às aulas *on-line*, implantadas devido ao Regime Excepcional por Contingência (REC). 83% dos respondentes indicaram que conseguiram executar os trabalhos solicitados, 77% concordaram que houve um bom nível de interatividade entre os professores e alunos durante as aulas *on-line*, 75% concordaram que mantiveram um bom nível de aprendizagem, 74% estavam satisfeitos com a forma como os professores organizaram as aulas e 60% satisfeitos com a performance do Moodle. O Gráfico 8 apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 8:** Assertivas relacionadas aos aspectos relacionados às aulas *on-line*



Fonte: Dados da pesquisa

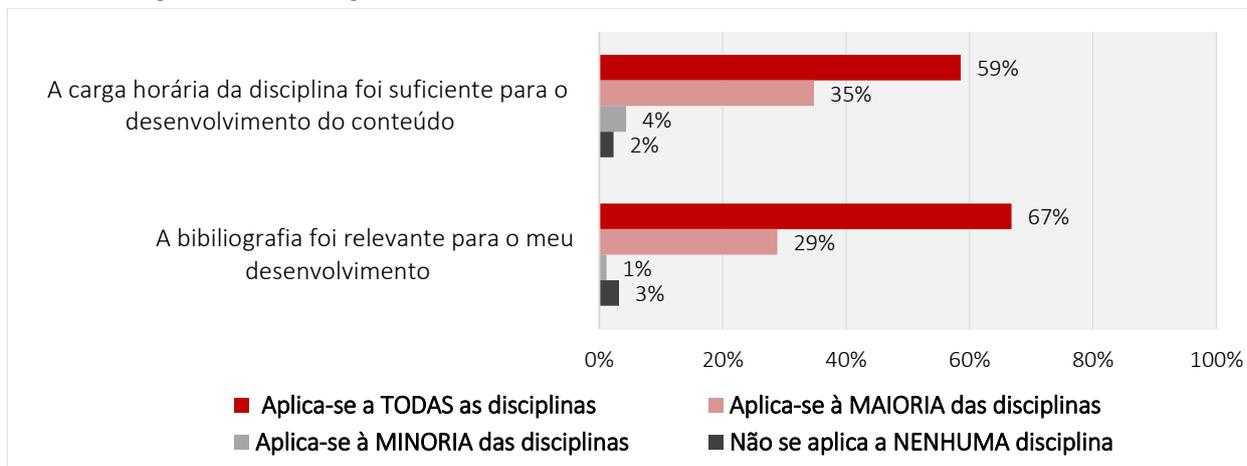
### 3.4 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre

Neste semestre foram incorporadas perguntas para avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas. Os resultados estão apresentados a seguir.

#### 3.4.1 Carga horária e bibliografia

94% dos respondentes indicaram que a carga horária foi suficiente para todas ou a maioria das disciplinas e 96% que a bibliografia foi relevante para todas ou a maioria das disciplinas cursadas, conforme apresentado no Gráfico 9.

**Gráfico 9:** Carga horária e bibliografia

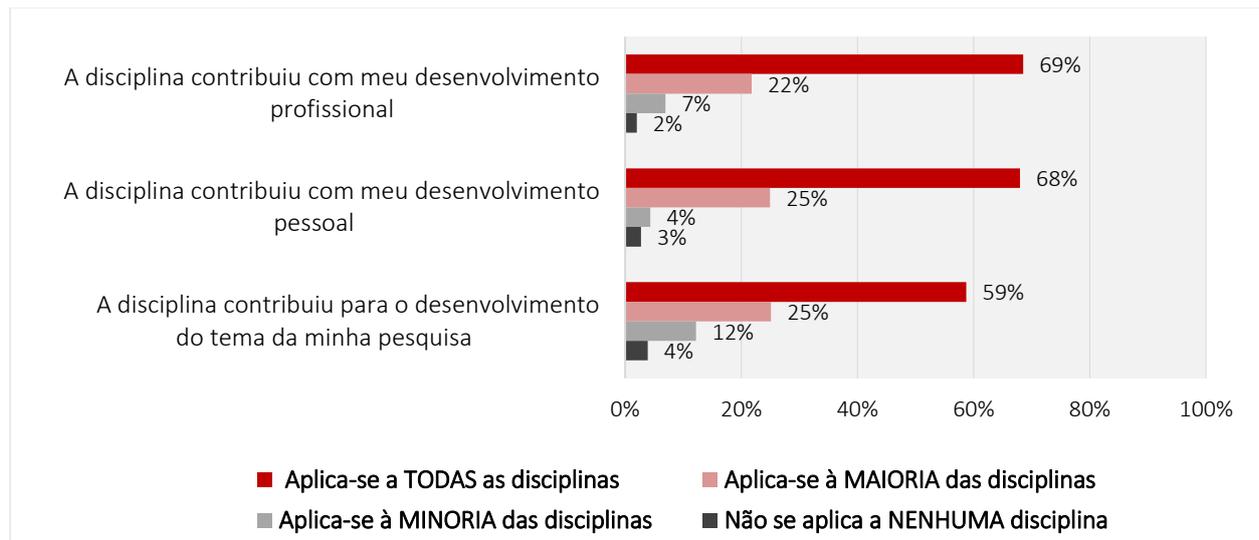


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos

91% dos respondentes concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento profissional, 93% concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal e 84% concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para o desenvolvimento do tema de pesquisa. O Gráfico 10 apresenta os resultados obtidos.

**Gráfico 10:** Contribuição das disciplinas para a formação do aluno

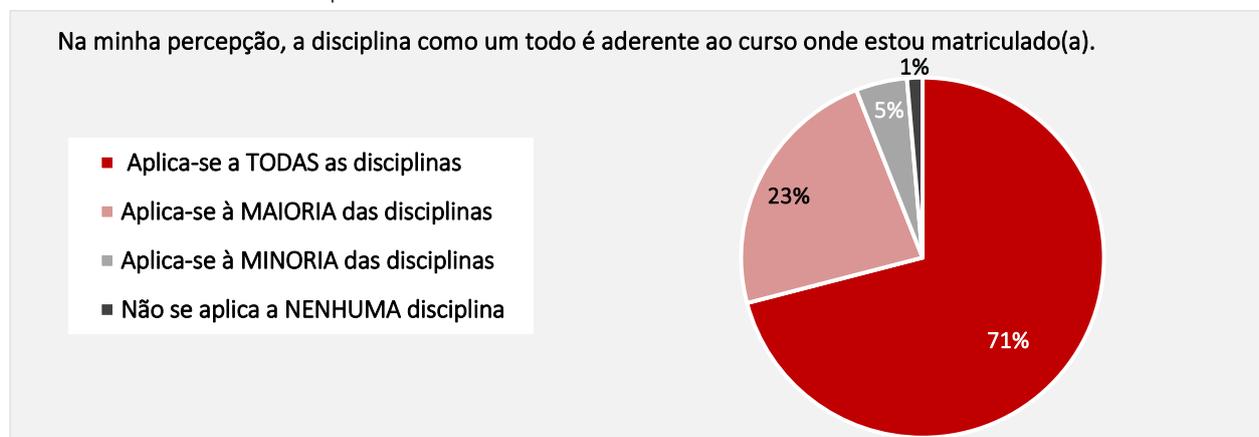


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4.3 Aderência da disciplina ao curso

94% dos respondentes concordaram que todas ou a maioria das disciplinas cursadas eram aderentes aos seus cursos onde estavam matriculados, conforme apresentado no Gráfico 11.

**Gráfico 11:** Aderência da disciplina ao curso

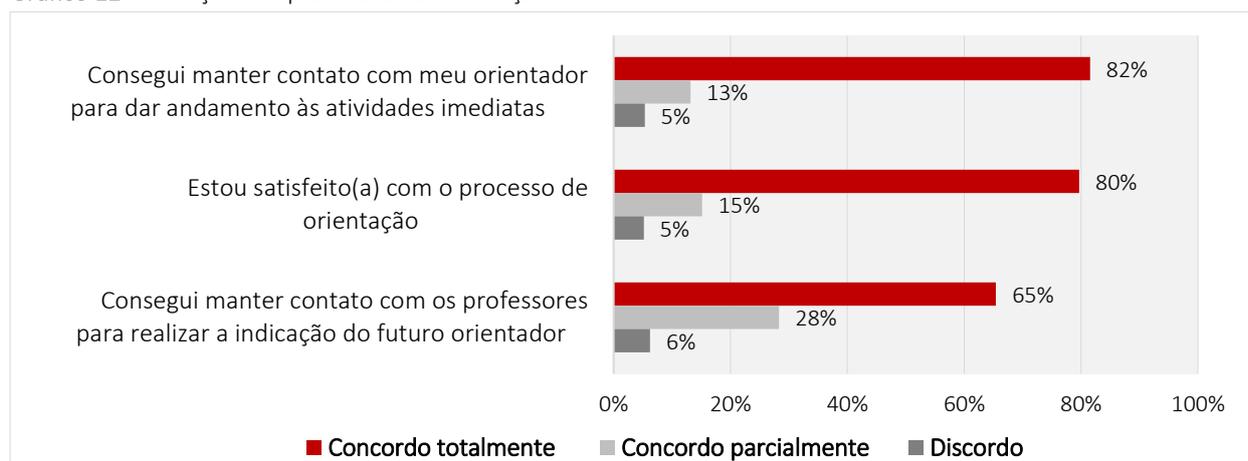


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Satisfação com os processos de orientação

Os processos de orientação foram realizados de forma remota durante o segundo semestre de 2021, devido aos protocolos relacionados à pandemia da Covid-19. Os resultados apresentados no Gráfico 12 evidenciam que 65% dos respondentes concordaram que conseguiram manter contato com os professores para a indicação do futuro orientador, 82% concordaram que conseguiram manter contato com seus orientadores e 80% estavam satisfeitos com o processo de orientação.

Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação

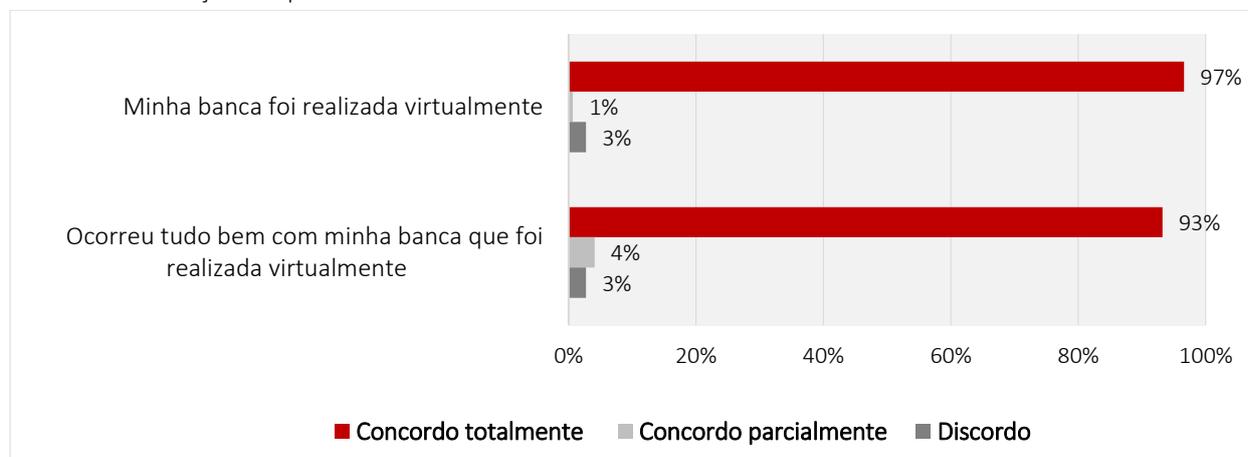


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com os processos relacionados às bancas

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 13, as bancas foram realizadas virtualmente para 97% dos respondentes que tiveram bancas no segundo semestre de 2021. Desses, 93% concordaram que correu tudo bem com a banca virtual.

Gráfico 13: Avaliação dos processos de bancas

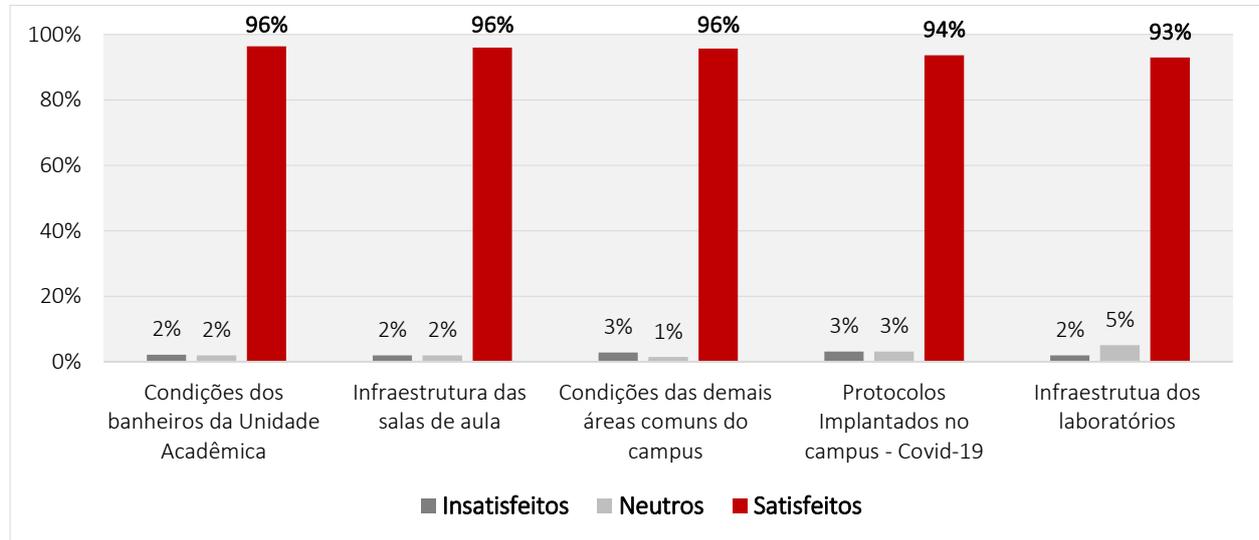


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Todos os aspectos relacionados com infraestrutura, seja do campus ou da Unidade Acadêmica, alcançaram pelo menos 93% de respondentes satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

**Gráfico 14:** Satisfação com a infraestrutura do campus e da Unidade Acadêmica

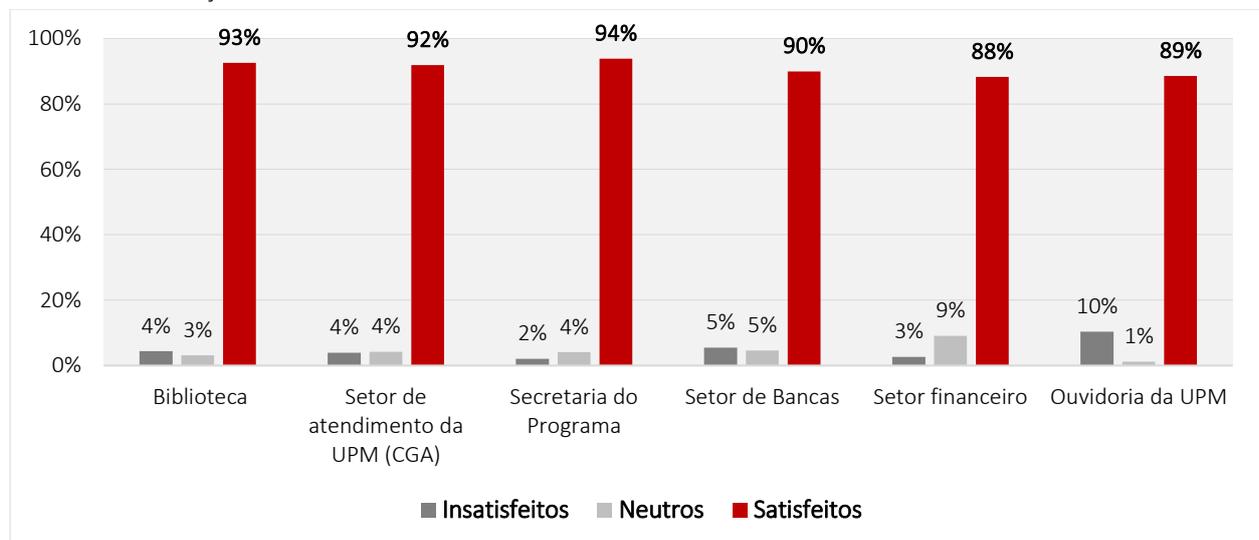


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Satisfação com o atendimento aos alunos

94% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Secretaria do Programa e 92% satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA) aos alunos. Os demais itens alcançaram pelo menos 88% de respondentes satisfeitos, como apresentado no Gráfico 15.

**Gráfico 15:** Satisfação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM

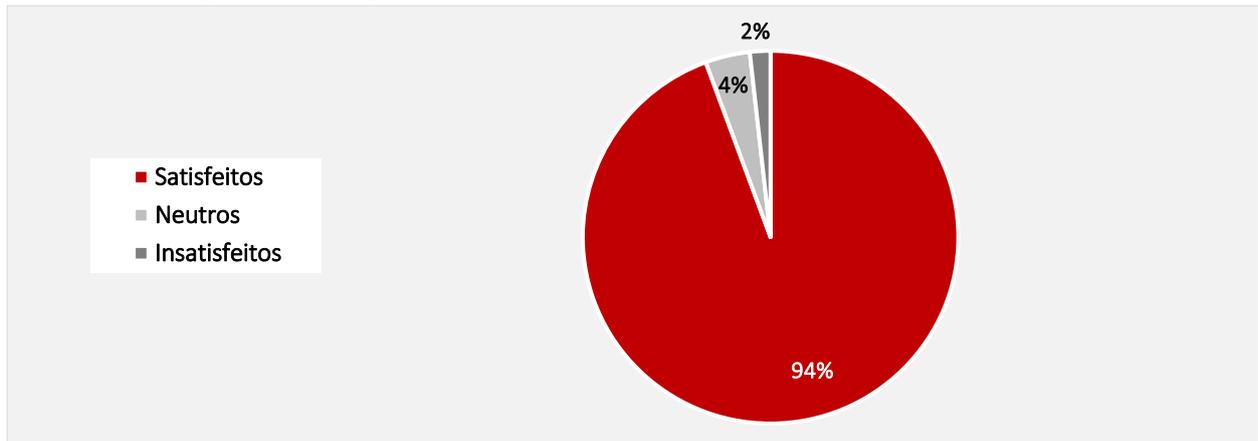


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Satisfação com a atuação do Coordenador do PPG

94% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do PPG, conforme apresentado no Gráfico 16.

Gráfico 16: Satisfação com a atuação do Coordenador

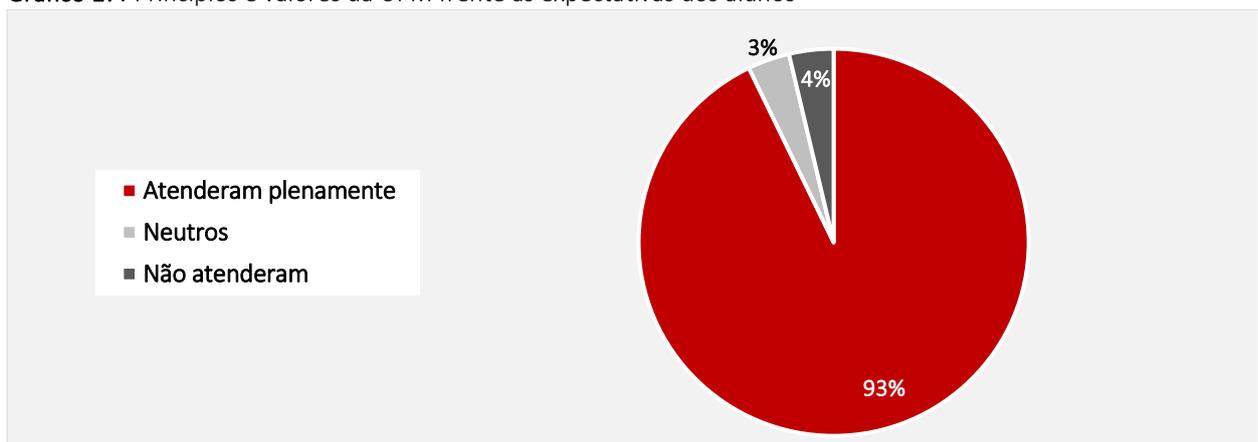


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.7 Os princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

93% dos respondentes indicaram que os princípios de valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais, como apresentado no Gráfico 17.

Gráfico 17: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

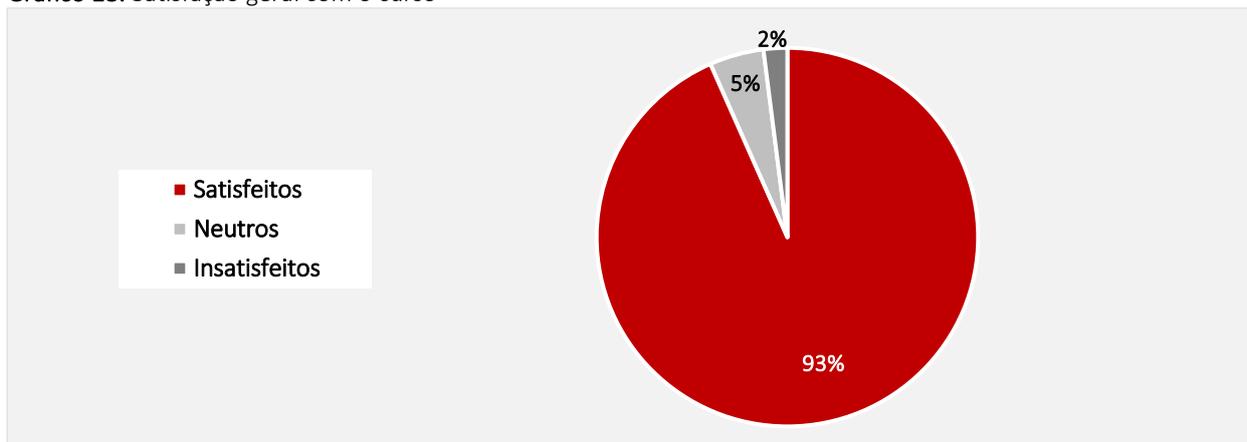


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação geral com o curso

93% dos respondentes estavam satisfeitos com seus cursos, conforme apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Satisfação geral com o curso

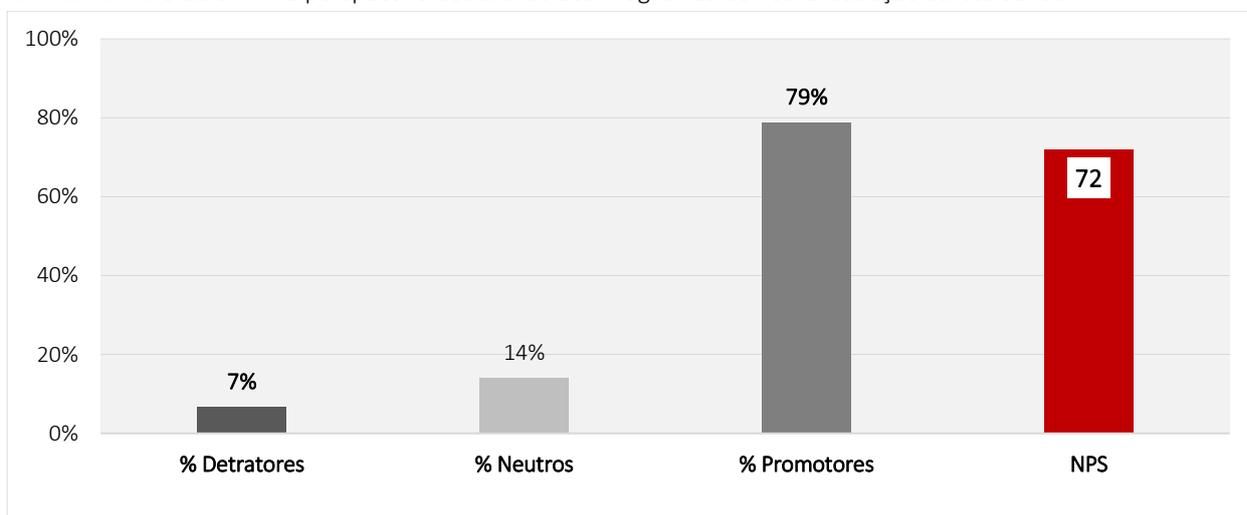


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11 A lealdade dos alunos à UPM

Foi perguntado aos alunos se indicariam a universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes. O Gráfico 19 apresenta os resultados.

Gráfico 19: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu



Fonte: Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 79% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 7% não indicariam (alunos detratores), levando a um NPS igual a 72, o que evidencia que, para os respondentes, a UPM é uma universidade em nível de excelência.

#### 4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu no segundo semestre de 2021. Nesse período, as aulas e orientações ainda aconteciam de forma *on-line*, devido às restrições impostas pela pandemia da Covid-19.

Como nos semestres anteriores, os itens avaliados alcançaram um alto percentual de alunos satisfeitos, o que influencia o valor alcançado para o NPS.

Neste semestre novas perguntas foram incorporadas ao questionário, para um melhor entendimento do perfil demográfico e profissional dos alunos. Foram também incluídas questões para avaliação geral das disciplinas cursadas. Essas questões continuarão no questionário das próximas pesquisas, viabilizando a criação de uma visão histórica destes elementos.



## Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

**1. Indique o curso de pós-graduação Stricto Sensu da UPM onde você está matriculado(a).**

Tipo de questão: Obrigatória, lista suspensa com o nome dos Programas Stricto Sensu e diferenciação entre Mestrado e Doutorado.

**2. Indique a etapa do curso em que você está matriculado(a).**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Cursando disciplinas sem orientador definido;
- Cursando disciplinas com orientação em andamento;
- Apenas em orientação.

### Informe seus dados Demográficos

**3. Sexo:**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Feminino
- Masculino

**4. 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
- 51 a 60 anos
- mais de 60 anos

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

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 9*)

### Característica da Atividade Profissional

**6. A atividade profissional está relacionada com o seu curso?**

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

**7. Qual a natureza de sua atividade profissional:**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Professor em universidade privada;
- Professor em universidade pública;
- 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.



**8. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual (em reais):**

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- até 3.000
- de 3001 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

**9. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir, acerca das disciplinas cursadas on-line neste semestre (Essa questão deve ser respondida APENAS pelos alunos que cursaram disciplinas durante este semestre).**

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Houve um bom nível de interatividade entre os professores e os alunos durante as aulas on-line;
- Mantive um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores;
- Consegui realizar os trabalhos solicitados nas disciplinas;
- Estou satisfeito(a) com a forma como meus professores organizaram as aulas on-line;
- Estou satisfeito(a) com a performance do Moodle.

**10. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados às aulas on-line que não foram abordados na questão anterior.**

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

**11. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre (Essa questão deve ser respondida APENAS pelos alunos que cursaram disciplinas durante este semestre).**

Tipo de questão: Múltipla escolha com 4 opções (Não se aplica a NENHUMA disciplina, Aplica-se à MINORIA das disciplinas, Aplica-se à MAIORIA das disciplinas, Aplica-se a TODAS as disciplinas)

- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo.
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento.
- Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a).
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional.
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.
- A disciplina contribuiu para o desenvolvimento do tema da minha pesquisa.

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

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

**13. Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir, (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos na etapa "cursando disciplinas sem orientador definido"):**

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Consegui manter contato com os professores para realizar a indicação do futuro orientador;

**14. Indique o quanto você concorda com as informações a seguir, acerca da orientação durante este semestre. (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que estão em orientação oficial):**

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Consegui manter contato com meu orientador para dar andamento às atividades imediatas;
- Estou satisfeito(a) com o processo de orientação.

**15. Indique o quanto você concorda com as informações a seguir, acerca dos processos de banca durante este semestre. (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que tiveram banca realizada neste semestre):**

Tipo de questão: escala com 3 posições, sendo: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.



- Minha banca foi realizada virtualmente.
- Ocorreu tudo bem com minha banca que foi realizada virtualmente

**16. Avalie seu nível geral de satisfação com o curso até o momento.**

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

Resposta obrigatória.

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

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

**18. 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.

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

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

Caso tenha frequentado as atividades presenciais no campus neste semestre, avalie seu nível de satisfação quanto à: (deixe em branco se não utilizou)

**20. Infraestrutura das salas de aula**

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

Resposta opcional.

**21. Infraestrutura dos laboratórios**

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

Resposta opcional.

**22. Condições dos banheiros da Unidade Acadêmica.**

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

Resposta opcional.

**23. Condições das demais áreas comuns do campus.**

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

Resposta opcional.

**24. Protocolos Implantados no campus devido à pandemia da Covid-19**

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

Resposta opcional.

**25. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura do curso e do campus.**

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

**Questões finais: sua opinião geral sobre a UPM:**

**26. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos pela Secretaria de seu programa.**

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

Resposta obrigatória

**27. Avalie sua satisfação com o atendimento no Setor de Bancas (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.

**28. Avalie sua satisfação com o atendimento no Setor de atendimento aos alunos da Pós-Graduação. (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.

**29. Avalie sua satisfação com o atendimento no setor financeiro 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.

**30. Avalie sua satisfação com o atendimento da 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.

**31. 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.

**32. Os Princípios de valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? (deixe em branco se não for possível avaliar)**

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.

**33. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta acima.**

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

**34. 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.

**35. Caso queira, justifique sua resposta para a questão anterior.**

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