

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE

2024 1S

ELABORADO PELA COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO INSTITUCIONAL, NO ÂMBITO DA PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitor de Graduação

Marcos Nepomuceno Duarte

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Luiz Carlos Lemos Júnior

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Wallace Tesch Sabaini

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Lista de Tabelas

Tabela 1: Número de professores respondentes por UA.....	8
Tabela 2: Resultados das perguntas relacionadas ao Portal do Professor	15
Tabela 3: Justificativas para as respostas da pergunta sobre lealdade (NPS)	17

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de adesão dos professores à pesquisa	8
Gráfico 2: Histórico de adesão dos docentes.....	9
Gráfico 3: Satisfação dos respondentes com os recursos de informática e laboratórios disponíveis.....	9
Gráfico 4: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso presencial.....	10
Gráfico 5: Satisfação com infraestrutura do curso.....	10
Gráfico 6: Interatividade durante os encontros síncronos.....	11
Gráfico 7: Percentual de alunos que participaram dos encontros síncronos	11
Gráfico 8: Satisfação com o desempenho do Canvas e do BBB	12
Gráfico 9: Satisfação com a atuação do Tutor	12
Gráfico 10: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso em EaD.....	12
Gráfico 11: Relacionamento com o PRCPA.....	13
Gráfico 12: Conhecimento dos resultados das pesquisas de satisfação dos docentes realizadas pela CPA	13
Gráfico 13: Satisfação dos docentes com aspectos administrativos relacionados à UA	14
Gráfico 14: Satisfação dos docentes com aspectos relacionados à infraestrutura da UA	14
Gráfico 15: Satisfação geral dos docentes com a UPM e com os Processos de Gestão.....	15
Gráfico 16: NPS médio da UPM na perspectiva dos docentes.....	16
Gráfico 17: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos docentes	17



Sumário

Apresentação	4
1. Introdução	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados.....	5
2. Procedimentos metodológicos	7
3. Apresentação geral dos resultados	8
3.1 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos presenciais de Graduação.....	9
3.1.1 Satisfação com os recursos de informática em sala de aula e laboratórios disponíveis.....	9
3.1.2 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso presencial.....	10
3.2 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação em EaD.....	10
3.2.1 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	10
3.2.2 Interatividade com os alunos durante os encontros síncronos.....	11
3.2.3 Participação dos alunos nos encontros síncronos.....	11
3.2.4 Satisfação com o desempenho do Canvas e do BBB.....	11
3.2.5 Satisfação com a atuação do Tutor.....	12
3.2.6 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso em EaD.....	12
3.3 Relacionamento entre CPA e Unidade Acadêmica.....	13
3.4 Satisfação com os aspectos comuns relacionados às Unidades Acadêmicas ou UPM.....	14
3.4.1 Satisfação dos docentes com aspectos administrativos relacionados à Unidade Acadêmica.....	14
3.4.2 Satisfação dos docentes com aspectos relacionados à Infraestrutura da UA.....	14
3.4.3 Satisfação geral dos docentes com a UPM e com os Processos de Gestão.....	15
3.4.4 Dúvidas e sugestões relacionadas à implantação do novo Portal do Professor.....	15
3.4.5 4 A lealdade dos docentes à UPM.....	16
3.4.6 Histórico dos valores obtidos para o NPS.....	16
4. Considerações finais	18
APÊNDICE – Questionário respondido pelos docentes	19



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos docentes da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no primeiro semestre de 2024.

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 docentes durante o primeiro semestre de 2024. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a satisfação dos docentes com a infraestrutura do curso;
- II. Identificar pontos de atenção e a satisfação dos docentes com a atuação dos Coordenadores de Curso e aspectos relacionados à Unidade Acadêmica (UA);
- III. Identificar a satisfação dos docentes com os processos de gestão acadêmico administrativos e com a UPM;
- IV. Identificar o Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos docentes.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 685 dos 1.128 professores e tutores da UPM, num total de 61% de adesão. São pontos a destacar:

I. Satisfação dos docentes com a infraestrutura do curso

- a) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com o mobiliário da sala dos professores;
- b) 67% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos de Tecnologia da Informação disponibilizados na sala dos professores da UA;
- c) 73% dos respondentes estavam satisfeitos com os banheiros da UA;

em relação aos professores que ministravam aulas nos cursos presenciais de Graduação:

- d) 80% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos de informática e rede internet/*wi-fi* disponíveis em sala de aula;
- e) 84% dos respondentes estavam satisfeitos com os laboratórios disponíveis para as aulas;

em relação aos professores que ministravam aulas nos cursos de Graduação em EaD:

- f) 91% dos respondentes estavam satisfeitos com o desempenho do ambiente virtual de aprendizagem;
- g) 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual e com o desempenho do Canvas;
- h) 89% dos respondentes estavam satisfeitos com o desempenho do BigBlueButton (BBB).

II. Satisfação dos docentes com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica, com a atuação do Coordenador do curso e com aspectos relacionados à Unidade Acadêmica

- a) 93% dos docentes respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Diretor da UA;
- b) 94% daqueles que ministraram aulas nos cursos presenciais de Graduação e, 97% daqueles que ministraram aulas nos cursos de Graduação em EaD, estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso;
- c) 97% dos respondentes estavam satisfeitos com o apoio administrativo oferecido pela UA;
- d) 88% dos respondentes estavam satisfeitos com os processos de comunicação da UA.



III. Satisfação dos docentes com os processos de gestão acadêmico administrativos e com a UPM

- a) 82% dos respondentes estavam satisfeitos com os processos de gestão acadêmico administrativos da UPM;
- b) 94% dos respondentes estavam satisfeitos com a UPM.

IV. NPS da UPM na perspectiva dos docentes

O NPS da UPM, na perspectiva dos respondentes, foi de **81**, com 84% de promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 3% de detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

2. Procedimentos metodológicos

As perguntas do questionário foram trabalhadas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com o Pró-Reitor de Graduação e sua equipe de Coordenadores. O questionário contemplava 47 questões, abordando aspectos relacionados às atividades docentes em cursos presenciais de Graduação e cursos de Graduação em EaD. Parte das questões também foi direcionada a professores que não ministravam aulas nos cursos de Graduação. O Apêndice refere-se ao questionário utilizado.

A coleta de dados aconteceu no período de 11 a 22 de junho de 2024. A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Forms, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, o anonimato dos participantes.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários. As respostas textuais foram utilizadas para compreensão dos resultados, sendo disponibilizadas para a gestão da UPM, mantendo-se a confidencialidade dos dados. Para a análise das respostas das perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica, tipo Likert, de 11 posições, foram consideradas três regiões de respostas:

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

Já para a análise das respostas da pergunta 44, utilizada para cálculo do NPS, foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

sendo o NPS = (% de professores promotores) – (% de professores detratores), representado sem o sinal de percentual.

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



3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 685 dos 1.128 professores e tutores da UPM, com adesão de 61%. Dentre os participantes, 640 ministravam aulas nos cursos presenciais de Graduação e, 87, ministravam aulas nos cursos de Graduação em EaD, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Número de professores respondentes por UA

UA	Número de Professores da UA quando da coleta de dados (Nota 1)	Respondentes		Respondentes que ministraram aulas em cursos presenciais de Graduação		Respondentes que ministraram aulas em cursos de Graduação na modalidade EaD	
		Número	% de adesão	Número	% de respondentes	Número	% de respondentes
CCBS	127	98	77%	95	97%		
CCL	88	64	73%	62	97%	6	9%
CCSA	198	115	58%	96	83%	29	25%
CCT	67	49	73%	49	100%		
CEFT	56	28	50%	20	71%	23	82%
EE	151	82	54%	81	99%		
FAU	169	101	60%	100	99%		
FCI	90	51	57%	43	84%	29	57%
FDIR	182	97	53%	94	97%		
Total	1.128	685	61%	640	93%	87	13%

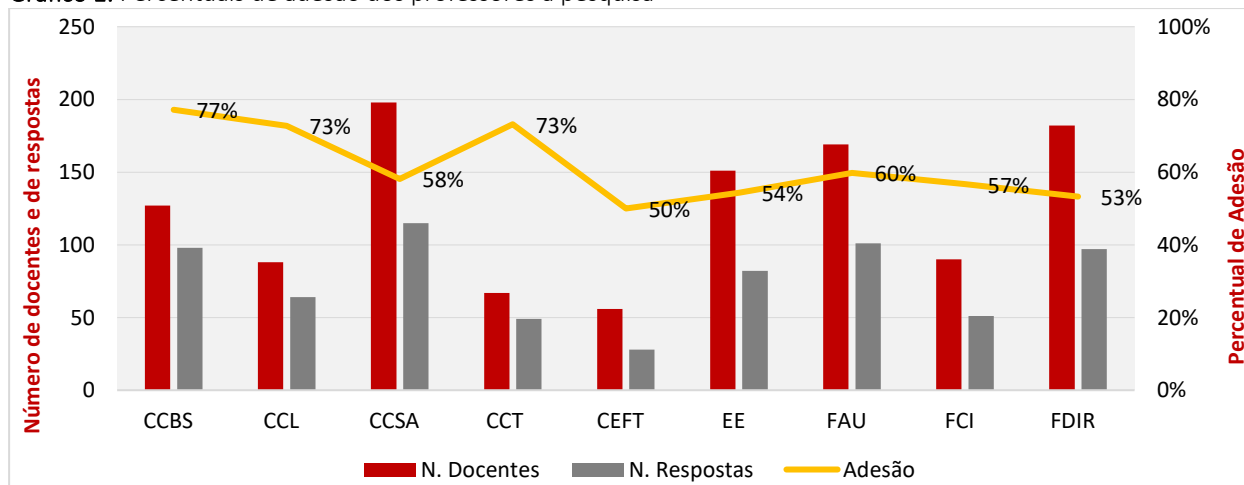
Fonte: Dados da pesquisa

Nota 1: Conforme dados fornecidos pela Coordenadoria de Planejamento e Orçamento em junho/2024.

Nota 2: A soma de professores que ministravam aulas na Graduação presencial e EaD é maior que 685 (total de professores participantes), porque vários professores ministravam aulas nas duas modalidades de curso.

Conforme os dados apresentados na Tabela 1, o CCBS foi a UA com maior percentual de adesão dos professores, com 77%. O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão por UA.

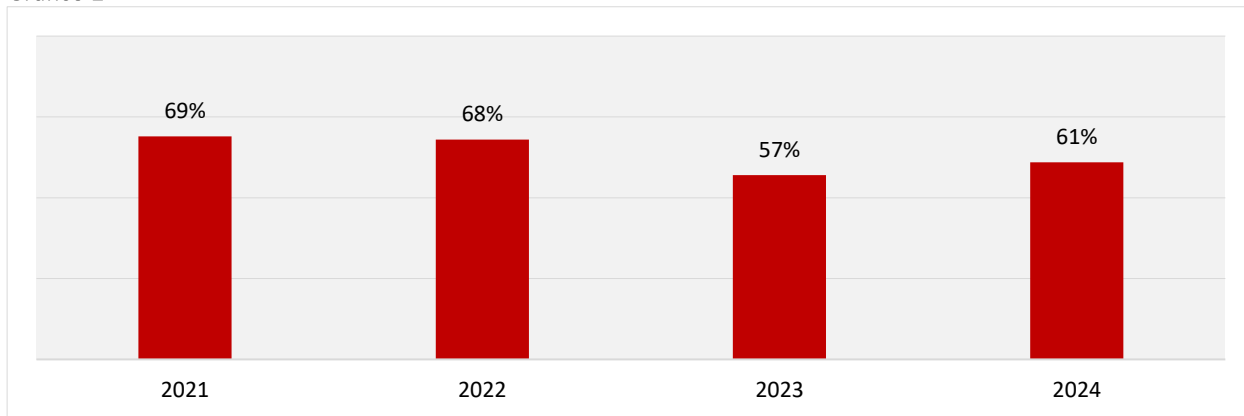
Gráfico 1: Percentuais de adesão dos professores à pesquisa



Fonte: Dados da pesquisa

A adesão dos docentes à pesquisa de satisfação se manteve estável entre 2021 e 2022, caiu 11 pontos percentuais em 2023 e subiu quatro pontos percentuais em 2024, com 61%. Os resultados podem ser observados no Gráfico 2.

Gráfico 2: Histórico de adesão dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

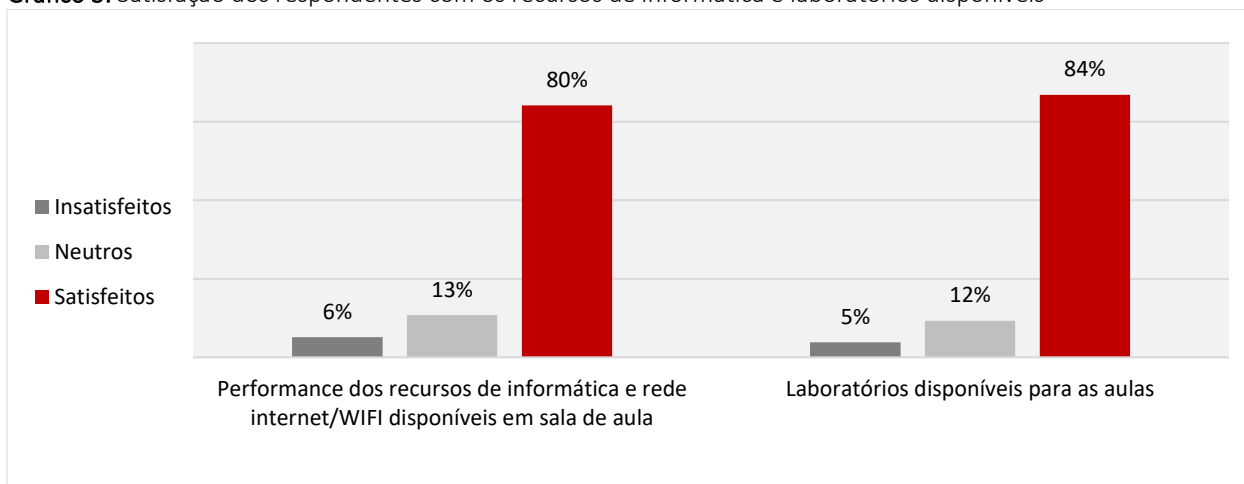
3.1 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos presenciais de Graduação

Dentre os respondentes, 93% ministravam aulas nos cursos presenciais de Graduação. Esses professores responderam perguntas específicas quanto às suas atividades nesses cursos. Os resultados estão apresentados a seguir.

3.1.1 Satisfação com os recursos de informática em sala de aula e laboratórios disponíveis

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 3, 80% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos de informática e rede internet/*wi-fi* disponíveis em sala de aula, e 84% estavam satisfeitos com os laboratórios disponíveis para as aulas.

Gráfico 3: Satisfação dos respondentes com os recursos de informática e laboratórios disponíveis

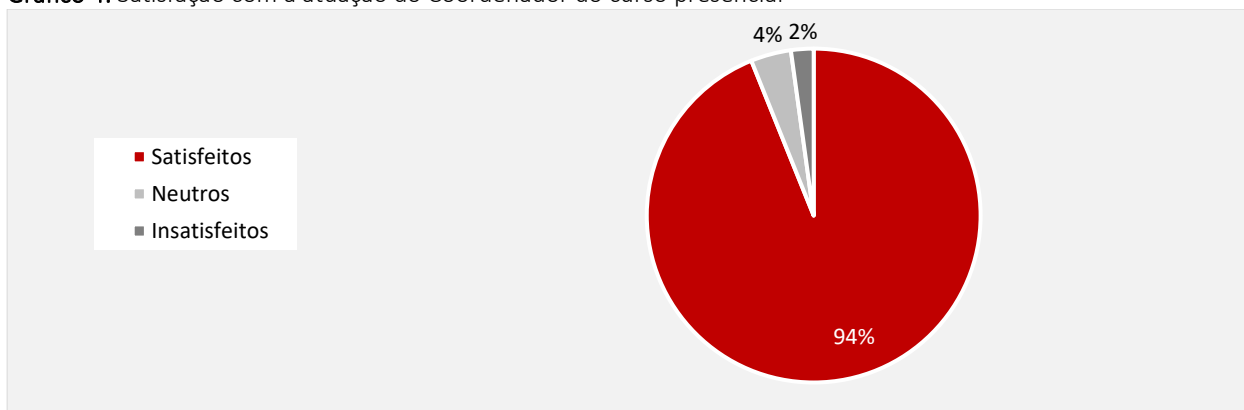


Fonte: Dados da pesquisa

3.1.2 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso presencial

94% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso presencial, conforme apresentado no Gráfico 4.

Gráfico 4: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso presencial



Fonte: Dados da pesquisa

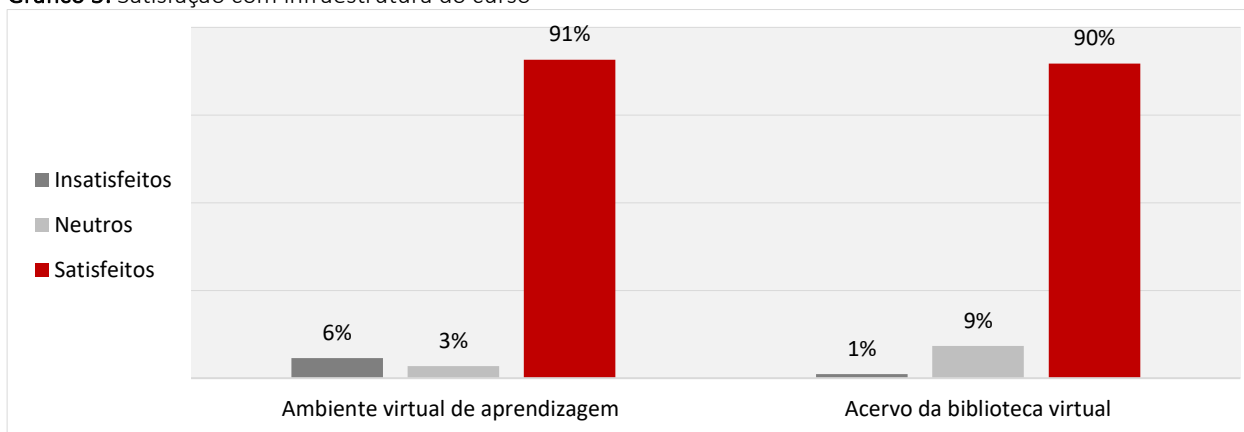
3.2 Satisfação com os aspectos relacionados aos cursos de Graduação em EaD

Dentre os respondentes, 13% ministravam aulas nos cursos de Graduação em EaD. Esses professores responderam perguntas específicas sobre estes cursos. Os resultados estão apresentados a seguir.

3.2.1 Satisfação com a infraestrutura do curso

91% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem e, 90%, satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, conforme apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5: Satisfação com infraestrutura do curso

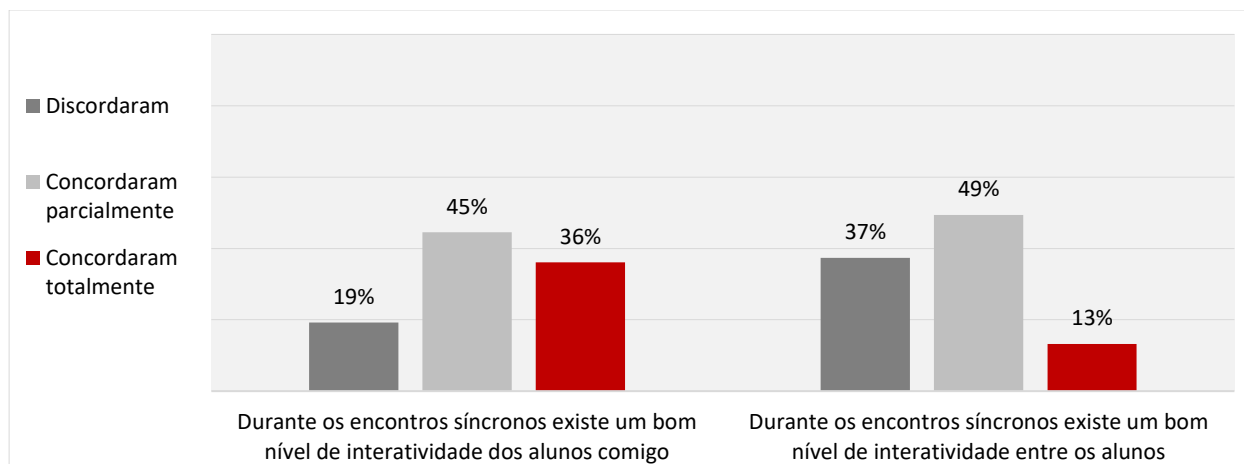


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.2 Interatividade com os alunos durante os encontros síncronos

Os professores dos cursos de Graduação em EaD realizam periodicamente encontros *on-line* síncronos com seus alunos. 36% dos respondentes concordaram totalmente que havia um bom nível de interatividade entre os alunos e o professor, e, 13%, que havia um bom nível de interatividade entre os alunos durante esses encontros. O Gráfico 6 apresenta os resultados.

Gráfico 6: Interatividade durante os encontros síncronos

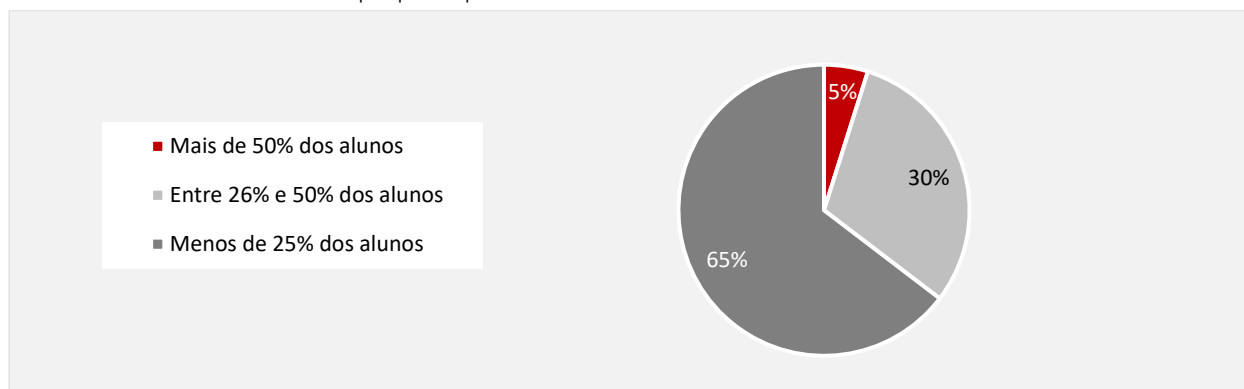


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.3 Participação dos alunos nos encontros síncronos

De acordo com 65% dos respondentes, em média, menos de 25% dos alunos participaram dos encontros síncronos no primeiro semestre de 2024, conforme apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Percentual de alunos que participaram dos encontros síncronos

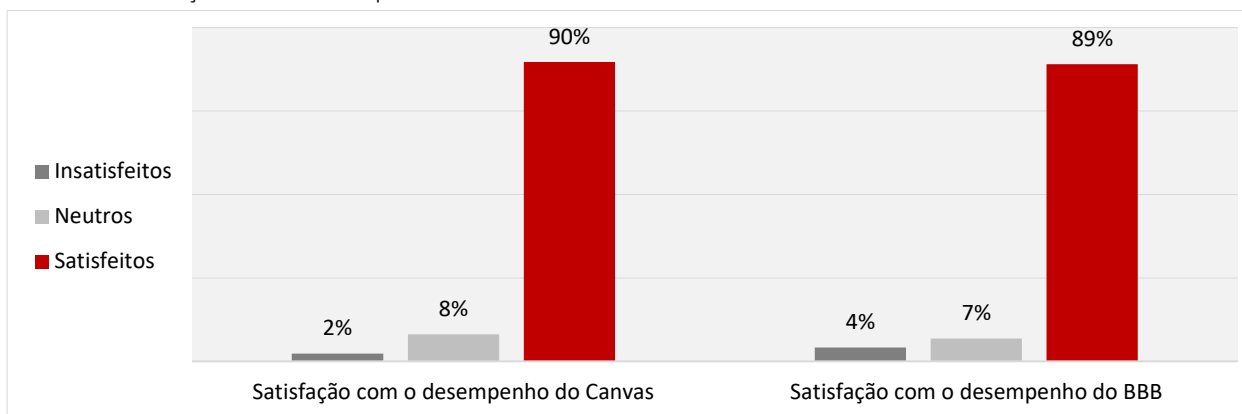


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.4 Satisfação com o desempenho do Canvas e do BBB

Como pode ser observado no Gráfico 8, 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o desempenho do Canvas e 89% estavam satisfeitos com a performance do BBB. No segundo semestre de 2023, quando a plataforma de ensino à distância era o Moodle, o percentual de respondentes satisfeitos era 78% para o Moodle e 88% para o BBB.

Gráfico 8: Satisfação com o desempenho do Canvas e do BBB

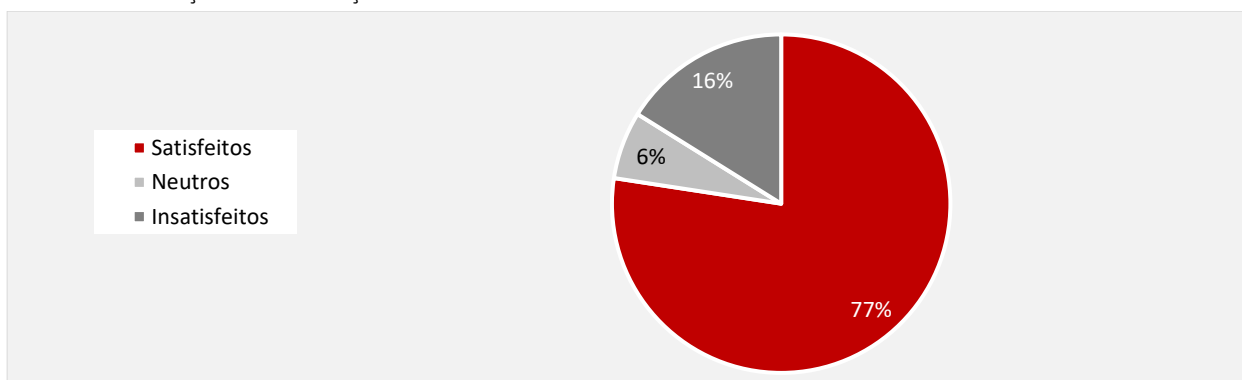


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.5 Satisfação com a atuação do Tutor

Em relação à atuação dos tutores, 77% dos respondentes estavam satisfeitos, como apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Satisfação com a atuação do Tutor

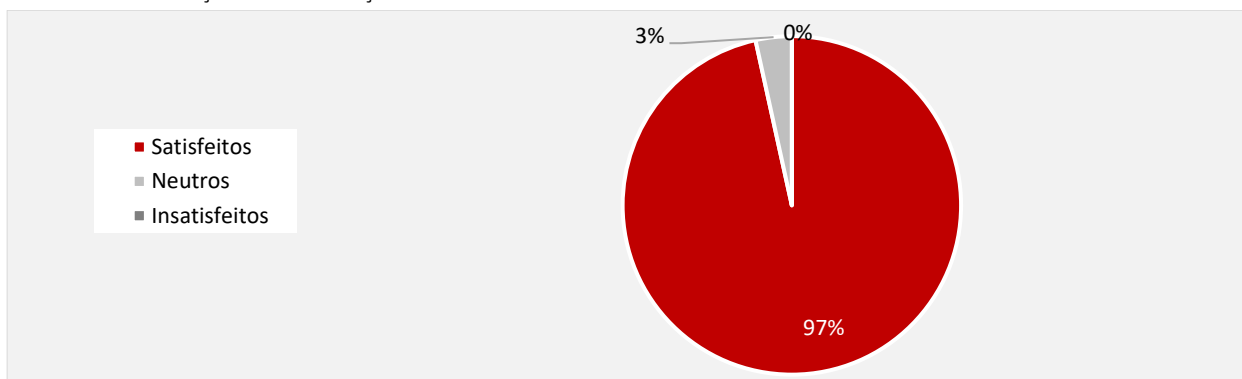


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.6 Satisfação com a atuação do Coordenador do curso em EaD

97% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso de Graduação em EaD onde ministravam aula, conforme Gráfico 10.

Gráfico 10: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso em EaD

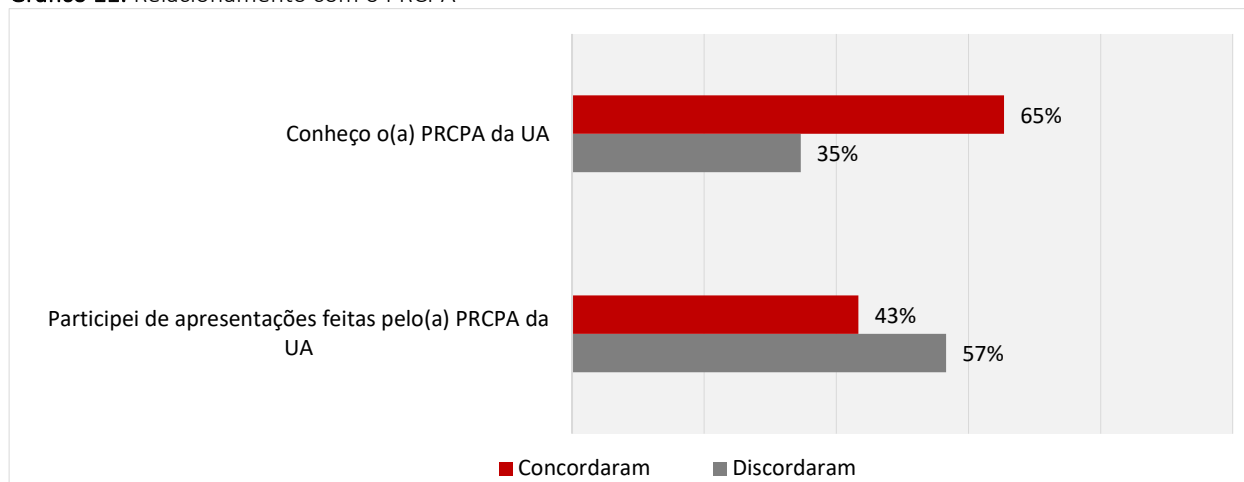


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Relacionamento entre CPA e Unidade Acadêmica

Conforme evidenciado no Gráfico 11, 65% dos respondentes indicaram que conheciam o Professor Representante da CPA (PRCPA) da UA, e, 43%, que participaram de apresentações feitas por ele.

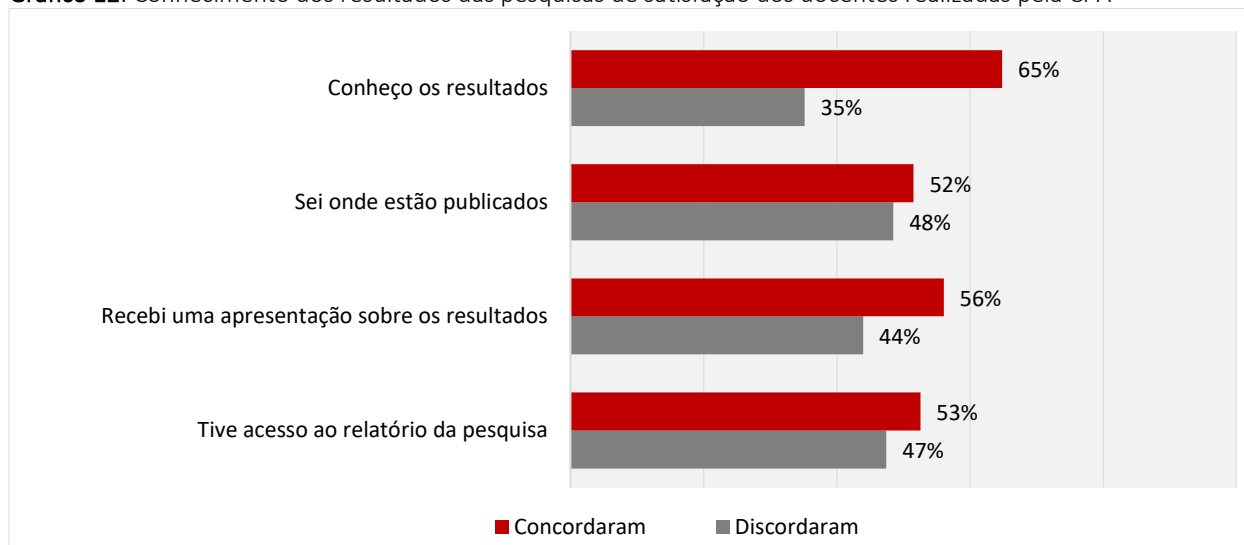
Gráfico 11: Relacionamento com o PRCPA



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação aos resultados das pesquisas anteriores sobre a satisfação dos docentes realizada pela CPA, 65% dos respondentes indicaram que conheciam os resultados, 52% sabiam onde estão publicados, 56% receberam uma apresentação sobre eles, e, 53%, indicaram que tiveram acesso aos relatórios da pesquisa. Os resultados podem ser observados no Gráfico 12.

Gráfico 12: Conhecimento dos resultados das pesquisas de satisfação dos docentes realizadas pela CPA



Fonte: Dados da pesquisa

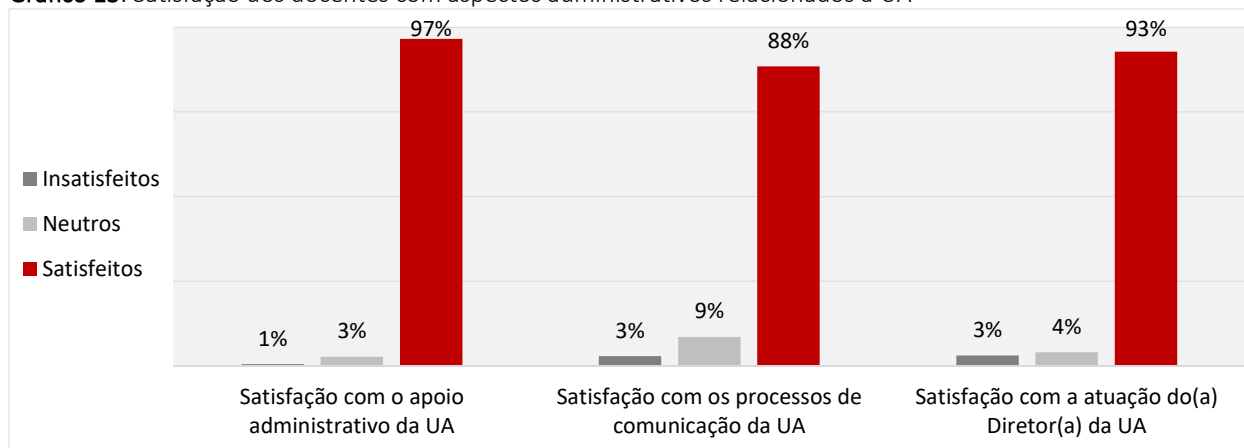
3.4 Satisfação com os aspectos comuns relacionados às Unidades Acadêmicas ou UPM

Independentemente de dar ou não aulas nos cursos de Graduação, todos os participantes avaliaram aspectos gerais relacionados às Uas e à UPM. Os resultados estão apresentados a seguir.

3.4.1 Satisfação dos docentes com aspectos administrativos relacionados à Unidade Acadêmica

97% dos respondentes estavam satisfeitos com o apoio administrativo recebido da UA e, 88%, satisfeitos com os processos de comunicação da UA. O percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do Diretor da Unidade Acadêmica foi de 93%. O Gráfico 13 apresenta os resultados consolidados.

Gráfico 13: Satisfação dos docentes com aspectos administrativos relacionados à UA

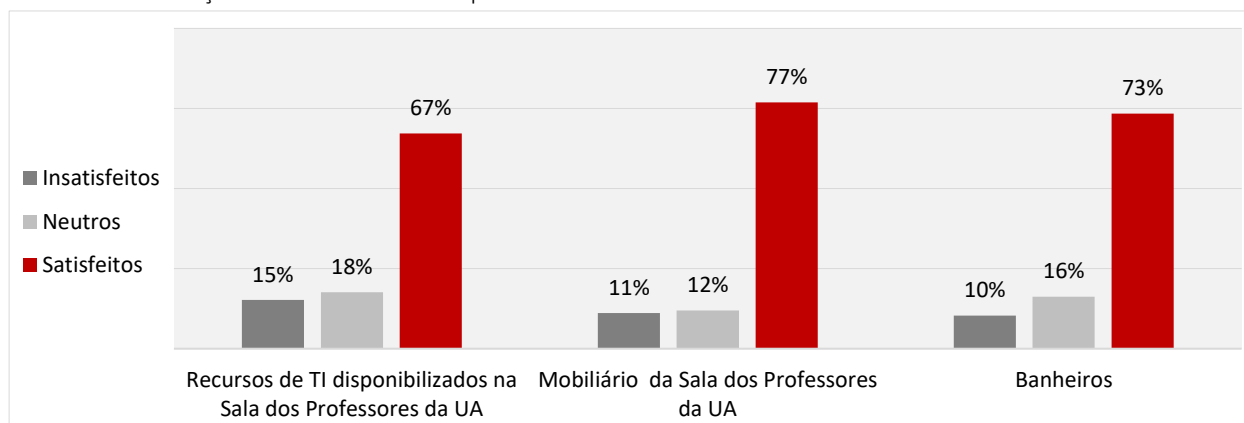


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.2 Satisfação dos docentes com aspectos relacionados à Infraestrutura da UA

67% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos de Tecnologia da Informação (TI) disponibilizados na sala dos professores, 77% estavam satisfeitos com o mobiliário da sala dos professores e, 73%, estavam satisfeitos com os banheiros da UA. O Gráfico 14 apresenta os resultados.

Gráfico 14: Satisfação dos docentes com aspectos relacionados à infraestrutura da UA

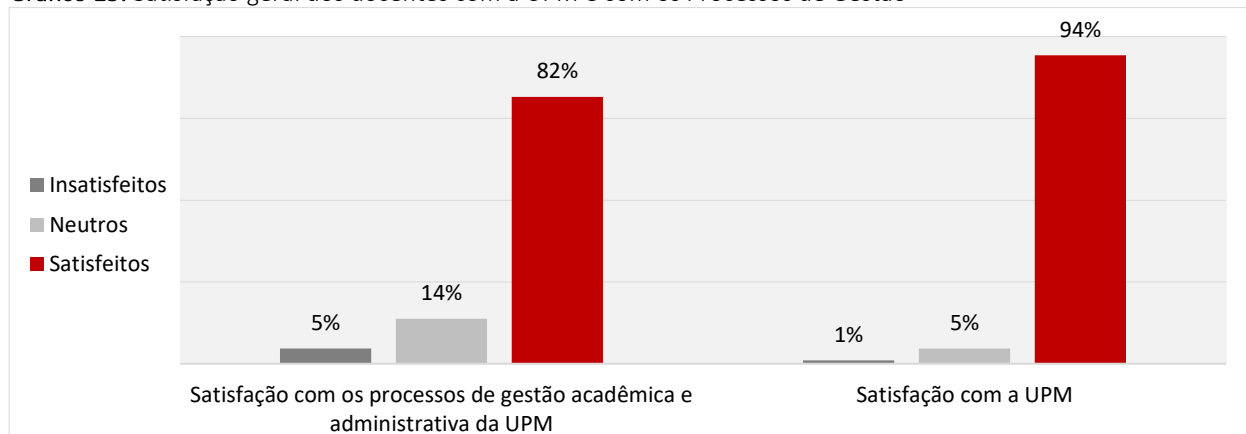


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.3 Satisfação geral dos docentes com a UPM e com os Processos de Gestão

Observa-se, no Gráfico 15, que 82% dos respondentes estavam satisfeitos com os processos de gestão acadêmico administrativos da UPM e, 94%, estavam satisfeitos com a UPM.

Gráfico 15: Satisfação geral dos docentes com a UPM e com os Processos de Gestão



Fonte: Dados da pesquisa

3.4.4 Dúvidas e sugestões relacionadas à implantação do novo Portal do Professor

No primeiro semestre de 2024, houve a implantação do novo sistema de gestão acadêmica, incluindo o novo Portal do Professor. No momento da coleta de dados, os docentes já haviam recebido treinamento para as novas funcionalidades, tendo sido liberados tutoriais pela Pró-Reitoria de Graduação. Para entender as eventuais dificuldades vivenciadas pelos docentes, foram incluídas duas perguntas abertas no questionário:

- O(a) senhor(a) tem dúvidas pendentes em relação à utilização do novo Portal do Professor (implantado com o sistema TOTVS RM)? Se sim, por favor, informe quais.
- Caso queira, faça sugestões ou recomendações para o Portal do Professor.

Foram recebidas 166 respostas para a primeira pergunta (24% dos respondentes) e 106 respostas para a segunda pergunta (15% dos respondentes). A categorização das respostas está apresentada na Tabela 2.

Tabela 2: Resultados das perguntas relacionadas ao Portal do Professor

Questão	Categoria	Número de ocorrências	% sobre ocorrências	% sobre total de respondentes
Dúvidas sobre o Portal do Professor	Críticas	69	42%	10%
	Dúvidas	50	30%	7%
	Sem dúvidas	47	28%	7%
	Total	166	100%	24%
Sugestões e Recomendações para o Portal do Professor	Críticas	48	45%	7%
	Sugestões	51	48%	7%
	Sem sugestões	7	7%	1%
	Total	106	100%	15%

Fonte: Dados da pesquisa

O processo de categorização das respostas da pergunta sobre dúvidas em relação ao novo Portal do Professor evidenciou que 28% das ocorrências não apresentavam dúvidas e sim, comentários como “Estou aprendendo com o tempo. Tiro dúvidas conforme elas vão aparecendo”. Já 30% das ocorrências apresentaram dúvidas específicas, como “Como colocar pesos das avaliações com casas decimais, por exemplo peso 1,5?”. Finalmente, 42% das ocorrências apresentaram críticas gerais, sendo a maioria relacionada às funcionalidades do novo sistema de gestão ou, ao processo de implantação.

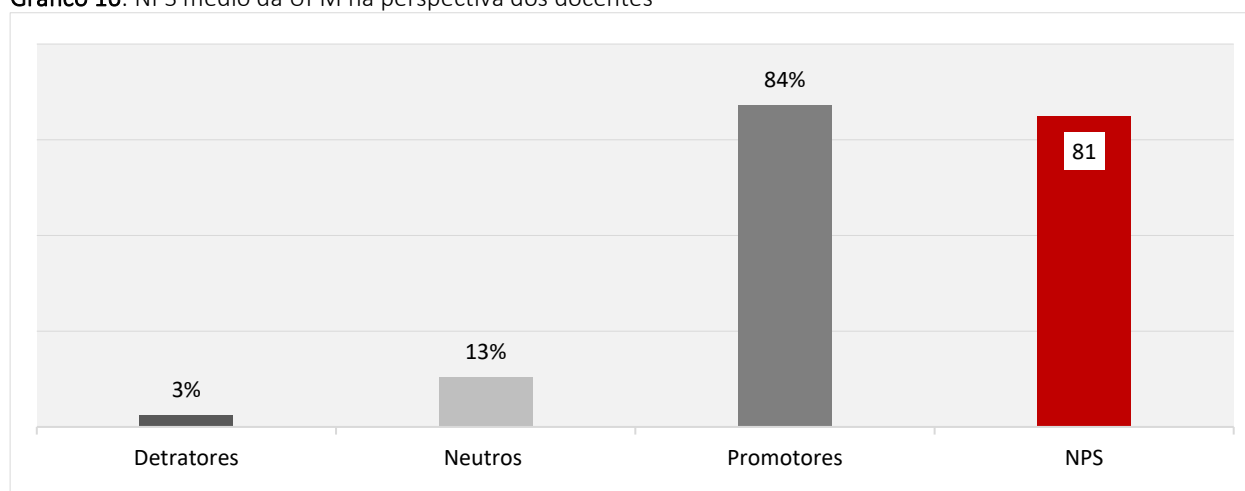
Em relação às sugestões e recomendações para o Portal do Professor, 7% das ocorrências não apresentavam sugestões, e sim, justificativas indicando que o docente ainda estava em fase de aprendizado da nova ferramenta. 48% das ocorrências traziam sugestões diversas, relacionadas às funcionalidades do Portal, recomendações para reforço nos treinamentos, além de novos tutoriais em formato de texto para facilitar o acesso. Quanto às críticas observadas em 45% das ocorrências, seguiram o mesmo padrão da pergunta anterior.

Destaca-se que as respostas obtidas nestas duas perguntas foram importantes para o entendimento das dúvidas recorrentes, assim como dos aspectos que demandavam atenção. As respostas foram entregues na íntegra para a Pró-Reitoria de Graduação e embasaram novos tutoriais e planos de treinamento.

3.4.5 4 A lealdade dos docentes à UPM

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 16, 84% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos ou familiares (professores promotores da UPM) e, 3%, não indicariam (professores detratores), resultando em um NPS igual a **81**. Ou seja, na perspectiva dos respondentes, a UPM é uma universidade em nível de excelência.

Gráfico 16: NPS médio da UPM na perspectiva dos docentes

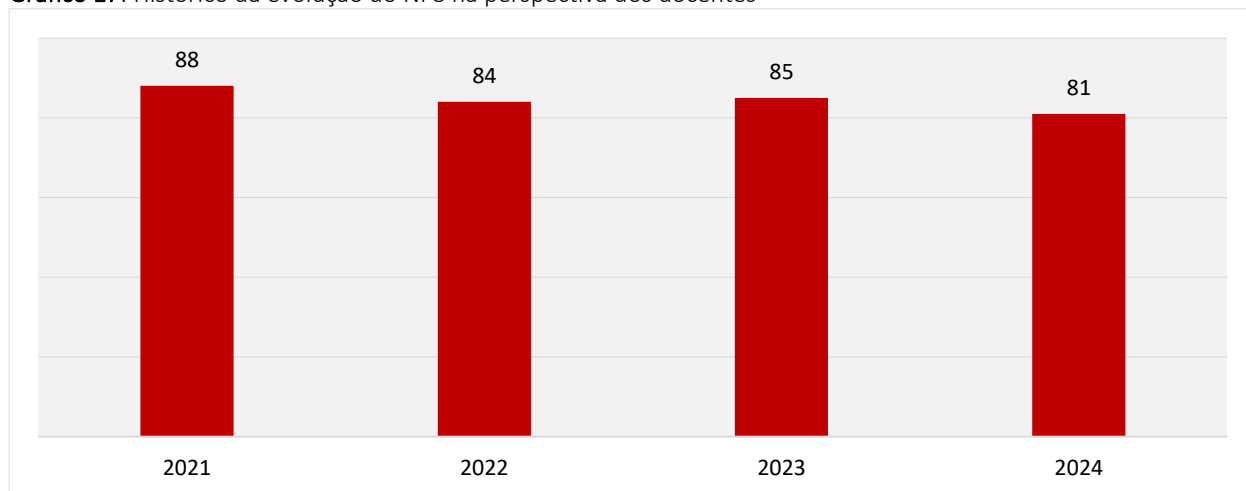


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.6 Histórico dos valores obtidos para o NPS

O Gráfico 17 apresenta a evolução do NPS da UPM na perspectiva dos docentes, no período de 2021 a 2024. O maior valor do NPS foi obtido em 2021, e o menor, em 2024.

Gráfico 17: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

Os valores de NPS da UPM apresentados no Gráfico 17 evidenciam que os docentes percebem a UPM como uma universidade de excelência. A queda observada no NPS de 2024, em relação a 2023, foi resultado da queda do percentual de professores promotores. Em 2023 2S, o percentual de professores promotores era 88%.

O questionário continha uma pergunta aberta para que o respondente justificasse seu posicionamento na pergunta sobre o NPS, caso quisesse. 73 respondentes justificaram as respostas conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3: Justificativas para as respostas da pergunta sobre lealdade (NPS)

Faixa de resposta	Número de respostas	Número de justificativas	% em relação à faixa de respostas	Comentários sobre as respostas
Detratores	21	8	38%	Críticas gerais sobre os processos de gestão e administrativos da universidade
Neutros	87	7	8%	Cinco comentários neutros e dois com recomendações gerais
Promotores	577	58	10%	Destaque para qualidade dos professores e infraestrutura da universidade. Algumas recomendações para os processos seletivos da Graduação, buscando melhorias no perfil dos calouros.
	685	73	11%	

Como pode ser observado na Tabela 3, os docentes que se posicionaram na faixa de resposta de detratores foram os que mais se preocuparam em justificar seu posicionamento, a despeito do baixo percentual de detratores, que foi de 3% conforme apresentado no Gráfico 16. Em relação aos docentes que se posicionaram na faixa de promotores, 10% justificaram o posicionamento com elogios à qualidade do corpo docente e da infraestrutura da universidade, entre outros aspectos. Houve ainda um grupo de professores que fez recomendações para o processo seletivo da Graduação.

4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos docentes no primeiro semestre de 2024 evidenciaram um aumento de 4 pontos percentuais na adesão em relação à pesquisa realizada em 2023. Outro destaque é o percentual de docentes satisfeitos com o desempenho do Canvas, que aumentou doze pontos percentuais em relação à taxa de respondentes satisfeitos com o Moodle, plataforma utilizada no momento da pesquisa realizada em 2023.

O valor do NPS tem se mantido estável desde 2021, com resultados satisfatórios que indicam alto nível de lealdade dos docentes à UPM. A queda de quatro pontos observada em 2024 eventualmente poderia estar relacionada aos eventos relacionados à implantação do novo sistema de gestão acadêmica. Este indicador deverá ser acompanhado nas próximas pesquisas. Os demais indicadores mantiveram-se estáveis, com ligeiras alterações.



APÊNDICE – Questionário respondido pelos docentes

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

Tipo de questão: dicotômica. Resposta obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 10)

Satisfação Geral no semestre – Graduação Presencial

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

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

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

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

Por favor, informe o quanto o(a) senhor(a) concorda com as afirmações a seguir:

4. Estou satisfeito(a) com a performance dos recursos de informática e rede internet/*wi-fi* disponíveis em sala de aula.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Discordo totalmente e 10 = Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

5. Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre os recursos disponíveis em sala de aula.

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

6. Estou satisfeito(a) com os laboratórios disponíveis para minhas aulas. Deixe em branco se o senhor(a) não utiliza laboratórios.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Discordo totalmente e 10 = Concordo totalmente. Resposta opcional.

7. Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre os laboratórios utilizados.

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

8. Estou satisfeito(a) com a atuação do(a) coordenador(a) do curso.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Discordo totalmente e 10 = Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

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

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

10. O(a) senhor(a) ministrou aulas ou atuou como Tutor em cursos de Graduação na modalidade a distância (EaD) neste semestre?

Tipo de questão: dicotômica. Resposta obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 26)

Satisfação Geral no semestre – Cursos na Modalidade a Distância

11. Por favor, indique os cursos de Graduação em EaD nos quais atuou neste semestre.

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

12. Avalie seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (videoaulas, atividades, textos, fóruns, etc.).

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

13. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre o ambiente virtual de aprendizagem.

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

14. Avalie seu grau de satisfação em relação ao acervo da biblioteca virtual.

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

15. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre o acervo da biblioteca virtual.

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

16. Por favor, informe o quanto o(a) senhor(a) concorda com as afirmações a seguir. Deixe em branco se não ministrou aulas em encontros síncronos.

Tipo de questão: grade de múltipla escolha, com as opções: Discordo, Concordo Parcialmente, Concordo Totalmente. Resposta opcional.



- Durante os encontros síncronos existe um bom nível de interatividade dos alunos comigo;
 - Durante os encontros síncronos existe um bom nível de interatividade entre os alunos.
17. Qual o percentual médio de participação dos alunos nos encontros síncronos? Deixe em branco se não ministrou aulas em encontros síncronos.
Tipo de questão: múltipla escolha. Resposta opcional.
- Menos de 25% dos alunos
 - Entre 26% e 50% dos alunos
 - Mais de 50% dos alunos
18. Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre os encontros síncronos.
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
19. Por favor, indique seu nível de satisfação com o desempenho do Canvas.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
20. Por favor, indique seu nível de satisfação com o desempenho do BBB. Deixe em branco se não ministrou aulas utilizando o BBB.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
21. Caso queira, faça comentários sobre o desempenho do Canvas e do BBB.
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
22. Indique seu nível de satisfação com a atuação dos Tutores do curso. Deixe em branco se o(a) senhor(a) não conta com o apoio de Tutores.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
23. Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre a atuação dos Tutores do curso.
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
24. Indique seu nível de satisfação com a atuação do(a) coordenador(a) do curso.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
25. Caso queira, faça comentários sobre a atuação do(a) Coordenador do curso.
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.

Unidade Acadêmica

26. Indique a Unidade Acadêmica à qual o(a) senhor(a) está vinculado(a).
Tipo de questão: lista suspensa com o nome das UA. Resposta obrigatória.

Tutores

27. O(a) senhor(a) atuou como Tutor(a) em cursos de Graduação na modalidade a distância (EaD) neste semestre?
Tipo de questão: dicotômica. Resposta obrigatória.
- Sim (Ir para a pergunta 39)
 - Não

Avaliação da satisfação geral em relação à sua Unidade Acadêmica

28. Qual seu nível de satisfação com os recursos de Tecnologia da Informação (computadores, rede internet, wi-fi) disponibilizados na Sala dos Professores de sua Unidade Acadêmica?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
29. Qual seu nível de satisfação com o mobiliário da Sala dos Professores de sua Unidade Acadêmica?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.



30. **Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a Sala dos Professores de sua Unidade Acadêmica.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
31. **Qual seu nível de satisfação com os banheiros de sua Unidade Acadêmica?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
32. **Caso queira, faça comentários e/ou sugestões sobre os banheiros de sua Unidade Acadêmica.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
33. **Qual seu nível de satisfação com o apoio administrativo de sua Unidade Acadêmica?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
34. **Qual seu nível de satisfação com os processos de comunicação de sua Unidade Acadêmica?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
35. **Caso queira, faça considerações sobre os processos de comunicação e apoio administrativo de sua Unidade Acadêmica.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
36. **Qual seu nível de satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) de sua Unidade Acadêmica?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
37. **O(a) senhor(a) tem dúvidas pendentes em relação à utilização do novo Portal do Professor (implantado com o sistema TOTVS RM)? Se sim, por favor, informe quais.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
38. **Caso queira, faça sugestões ou recomendações para o Portal do Professor.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
39. **Qual seu nível de satisfação com os processos de gestão acadêmico administrativos da UPM como um todo? Deixe em branco se não houver condições de avaliar.**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
40. **Gostaríamos de saber se o(a) senhor(a) conhece os resultados das pesquisas de satisfação dos docentes realizadas nos anos anteriores. Por favor, informe se discorda ou concorda com as afirmações a seguir.**
Tipo de questão: grade de múltipla escolha, com as opções: Discordo, Concordo. Resposta obrigatória.
- Conheço os resultados;
 - Sei onde estão publicados;
 - Recebi uma apresentação sobre os resultados;
 - Tive acesso ao relatório da pesquisa.
41. **Gostaríamos de saber se o(a) senhor(a) conhece o(a) Professor(a) Representante da CPA (PRCPA) de sua Unidade Acadêmica. Por favor, informe se discorda ou concorda com as afirmações a seguir.**
Tipo de questão: grade de múltipla escolha, com as opções: Discordo, Concordo. Resposta obrigatória.
- Conheço o(a) PRCPA da Unidade Acadêmica;
 - Participei de apresentações feitas pelo(a) PRCPA da Unidade Acadêmica.
42. **Qual seu nível geral de satisfação com a UPM?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Totalmente Insatisfeito(a) e 10 = Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
43. **Caso queira, faça comentários sobre o que poderia ser melhorado pela UPM.**
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
44. **O(a) senhor(a) recomendaria a UPM para seus amigos e familiares?**
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0 = Não indicaria e 10 = Certamente Indicaria. Resposta obrigatória.



45. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta anterior.
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
46. O(a) senhor(a) gostaria de fazer comentários sobre os aspectos que julga importantes e que não foram incluídos neste questionário?
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.
47. O(a) senhor(a) gostaria de fazer comentários e/ou sugestões sobre este questionário de avaliação da satisfação dos docentes?
Tipo de questão: aberta, limite de 400 caracteres. Resposta opcional.