

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

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

Coordenadora dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

Regina Helena Pires de Brito



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 Dados demográficos	8
3.2 Atividade profissional.....	9
3.2.1 Natureza da atividade profissional.....	10
3.2.2 Renda bruta	11
3.3 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre	11
3.3.1 Carga horária e bibliografia	11
3.3.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos.....	12
3.3.3 Aderência da disciplina ao curso	12
3.4 Satisfação com os processos de orientação.....	13
3.5 Satisfação com os processos relacionados às bancas	13
3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura	14
3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos.....	14
3.8 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização	15
3.9 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e com o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.....	15
3.9 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
3.12.1 Histórico para os valores obtidos para o NPS.....	17
4. Considerações finais	18
Apêndice: Questionário respondido pelos discentes	19

Índice de Tabelas

Tabela 1: Número respondentes, classificado por nome do PPG	7
---	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG	7
Gráfico 2: Histórico de adesão geral dos alunos de Pós-Graduação.....	8
Gráfico 3: Sexo dos respondentes	8
Gráfico 4: Faixa etária	9
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional.....	9
Gráfico 6: Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG	10
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional	10
Gráfico 8: Faixa de renda bruta	11
Gráfico 9: Carga horária e bibliografia	11
Gráfico 10: Contribuição das disciplinas para a formação do aluno	12
Gráfico 11: Aderência da disciplina ao curso	12
Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação.....	13
Gráfico 13: Formato das bancas	13
Gráfico 14: Satisfação com a infraestrutura	14
Gráfico 15: Satisfação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM	14
Gráfico 16: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI	15
Gráfico 17: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e do(a) Diretor(a) da UA	15
Gráfico 18: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos.....	16
Gráfico 19: Satisfação geral com o curso.....	16
Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> ..	17
Gráfico 22: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	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 primeiro semestre de 2024.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, também, um Apêndice 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 geral dos alunos com os Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e aspectos relacionados ao atendimento e suporte recebidos;
- III. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **54%** dos **1.135** alunos matriculados nos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM, num total de **617** respondentes. São pontos a destacar:

- I. **Perfil demográfico e profissional dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu***
 - a) 44% dos respondentes eram do sexo feminino e 56% do sexo masculino;
 - b) 5% tinham menos de 25 anos, 3% mais de 60 anos, 27% entre 41 e 50 anos, 21% entre 25 e 30 anos, 17% entre 36 e 40 anos, e 11% entre 31 e 35 anos;
 - c) 82% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional;
 - d) 21% eram professores de universidades privadas e 30% funcionários de empresas privadas;
 - e) 36% tinham renda bruta de R\$10.000 a R\$15.000, ou acima de R\$20.000, e 6% tinham renda bruta até R\$3.000.
- II. **Nível geral de satisfação dos alunos**
 - a) 95% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos (mestrado ou doutorado);
 - b) 91% dos respondentes concordaram que ocorreu tudo bem com suas bancas, sendo que 52% das bancas ocorreram de forma virtual;
 - c) 96% dos respondentes estavam satisfeitos com atendimento no setor de bancas;
 - d) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da secretaria do programa, e do setor de atendimento aos alunos da Pós-Graduação, 88% estavam satisfeitos com o atendimento da ouvidoria, e, 85%, estavam satisfeitos com o atendimento do setor financeiro;
 - e) 82% estavam satisfeitos com o atendimento da COI.

III. Lealdade dos alunos à UPM

O Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes foi de **75**, com 79% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e, 4%, 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 Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação. O questionário para os alunos contemplava 30 questões fechadas e 6 abertas. 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 pesquisa foi comunicada formalmente pela Comissão Própria de Avaliação em 20 de maio de 2024. 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 *broadcast* de *e-mails*, entre outros. O período de coleta de dados foi de 20 de maio a 12 de junho de 2024.

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

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

Já para a análise das respostas da pergunta 34, utilizada para cálculo do NPS, foram considerados, 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 sinal de %.

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 54% dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (PPG) da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

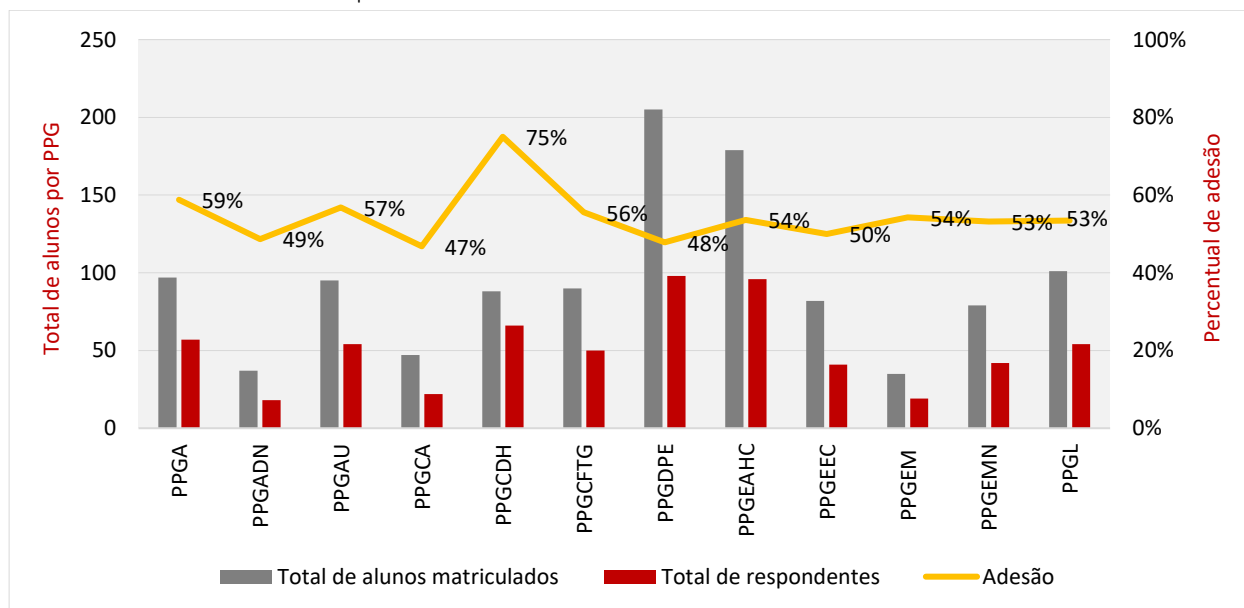
Tabela 1: Número respondentes, classificado por nome do PPG

PPG	Total de alunos matriculados ²	Total de respondentes	Adesão
Administração de Empresas (PPGA)	97	57	59%
Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN)	37	18	49%
Arquitetura e Urbanismo (PPGAU)	95	54	57%
Ciências do Desenvolvimento Humano (PPGCDH)	88	66	75%
Computação Aplicada (PPGCA)	47	22	47%
Controladoria, Finanças e Tecnologias de Gestão (PPGCFE)	90	50	56%
Direito Político e Econômico (PPGDPE)	205	98	48%
Economia e Mercados (PPGEM)	35	19	54%
Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC)	179	96	54%
Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN)	79	42	53%
Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC)	82	41	50%
Letras (PPGL)	101	54	53%
Total	1.135	617	54%

Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado na Tabela 1, nove Programas alcançaram adesão de pelo menos 50%, sendo o PPGCDH e o PPGA aqueles com maior adesão (75% e 59%, respectivamente). O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão por PPG e, o Gráfico 2, o histórico de adesão dos últimos quatro anos.

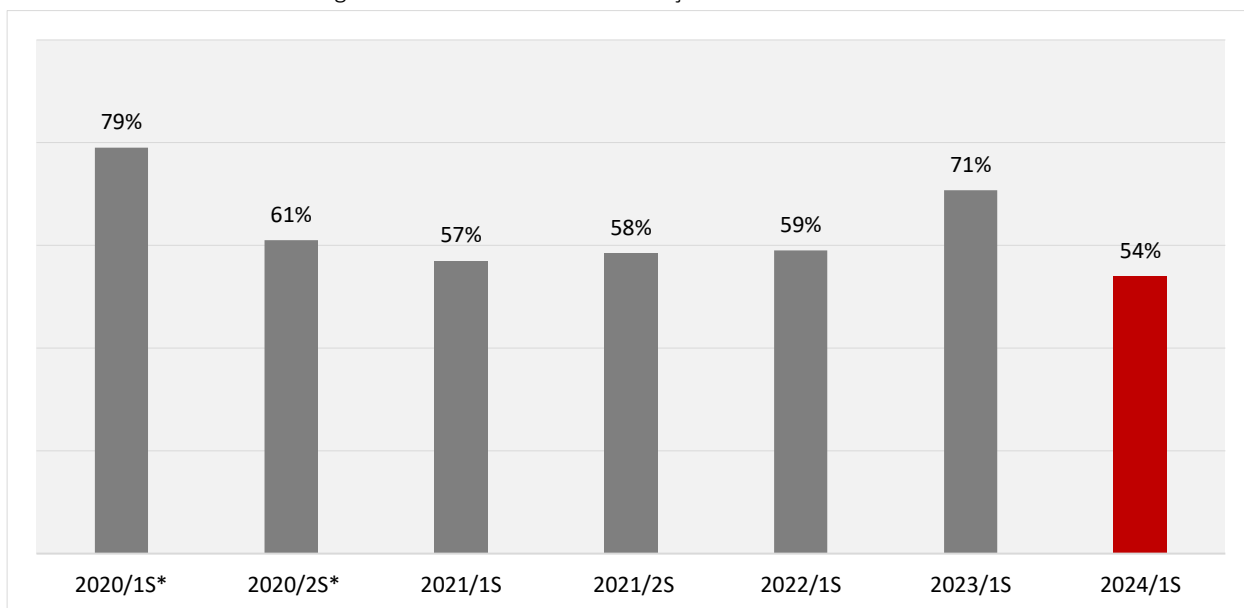
Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG



Fonte: Dados da pesquisa

² Conforme relatório emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação em maio de 2024.

Gráfico 2: Histórico de adesão geral dos alunos de Pós-Graduação



*Pesquisa relativa ao Regime Excepcional por Contingência (REC)

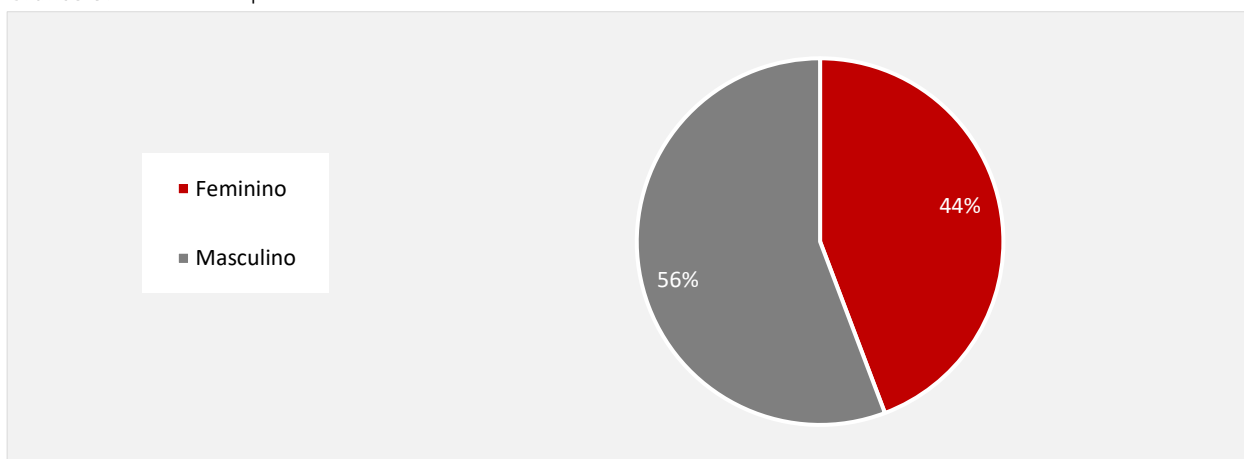
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 2, a adesão dos alunos à pesquisa manteve-se acima dos 50% durante o período avaliado, a despeito da queda observada em 2024.

3.1 Dados demográficos

56% dos respondentes eram do sexo masculino e 44% do sexo feminino, conforme evidenciado no Gráfico 3.

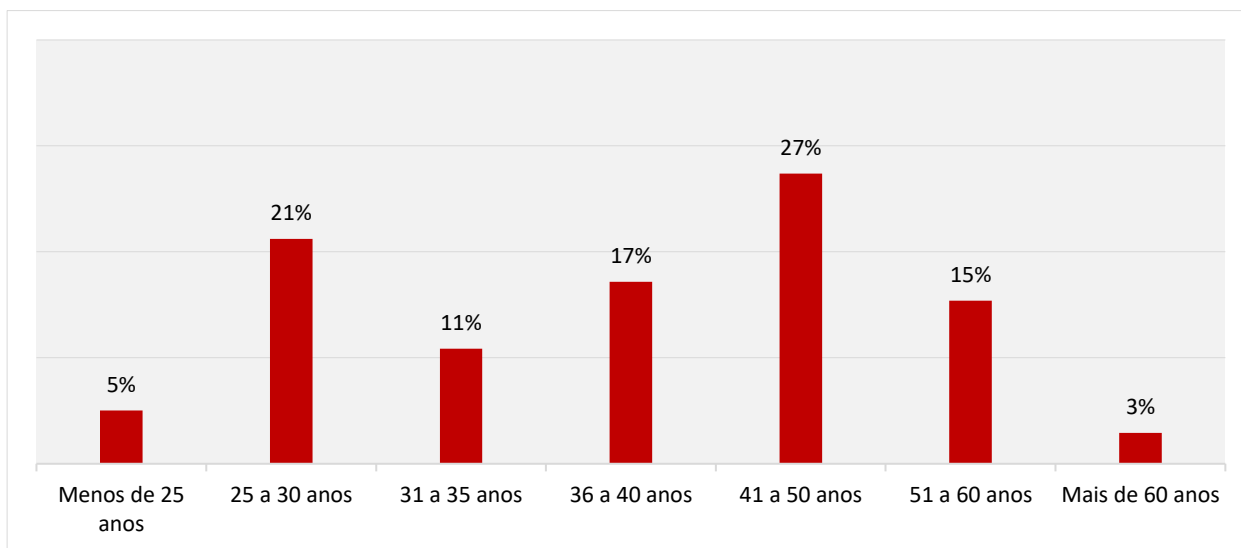
Gráfico 3: Sexo dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 5% dos respondentes tinham menos de 25 anos e, 3%, acima de 60 anos. Os demais estavam distribuídos pelas demais faixas etárias, com maior incidência (27%) de respondentes na faixa etária de 41 a 50 anos, conforme apresentado pelo Gráfico 4.

Gráfico 4: Faixa etária

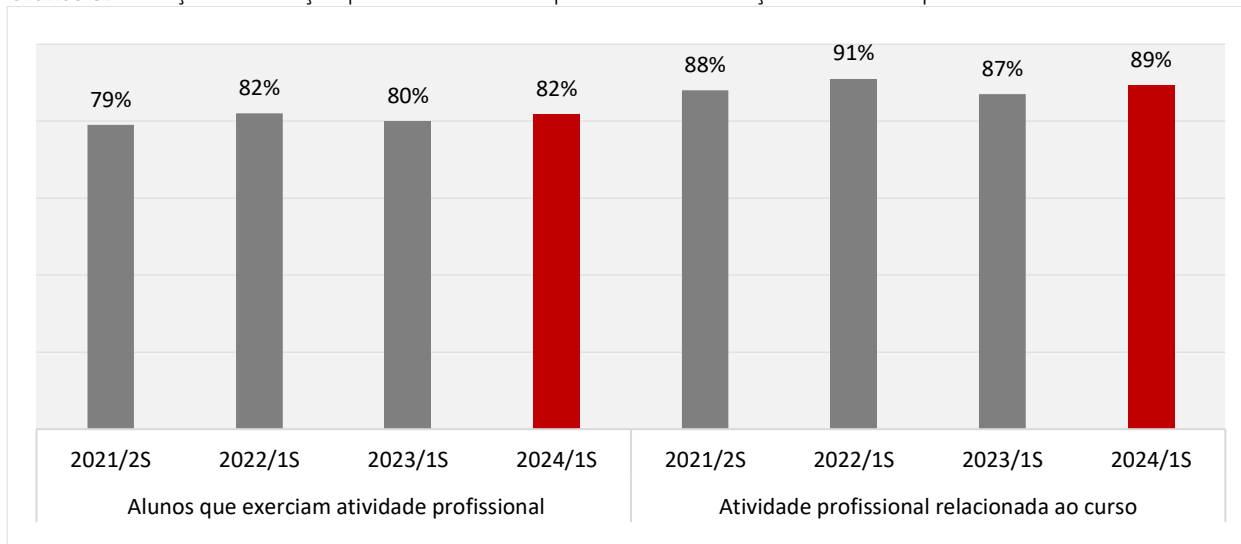


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 Atividade profissional

82% dos respondentes estavam exercendo alguma atividade profissional e, 89% destes, atuavam em atividade relacionada ao curso. A comparação com os resultados obtidos nas pesquisas anteriores evidencia que esses indicadores estão se mantendo razoavelmente estáveis, conforme apresentado no Gráfico 5.

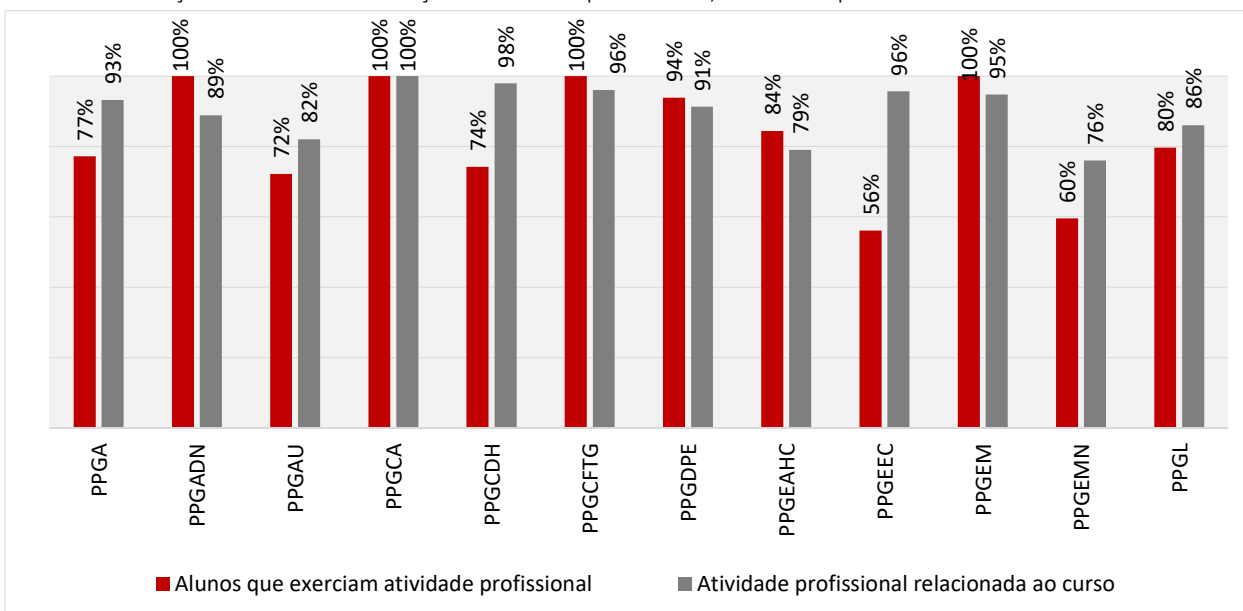
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

O percentual de respondentes exercendo atividade profissional variou entre os Programas, conforme pode ser observado no Gráfico 6.

Gráfico 6: 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, 30% dos respondentes eram funcionários de empresa privada e, 21%, professores em universidades privadas, como apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Natureza da atividade profissional

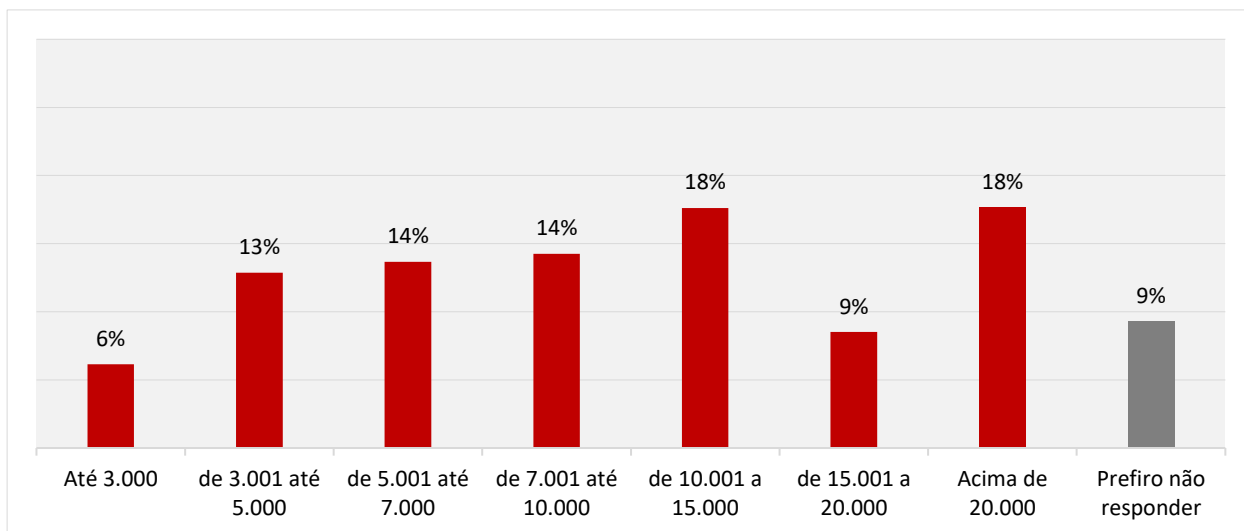


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.2 Renda bruta

36% tinham renda bruta de R\$10.000 a R\$15.000, ou acima de R\$20.000, e 6% tinham renda bruta até R\$3.000, como apresentado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Faixa de renda bruta



Fonte: Dados da pesquisa

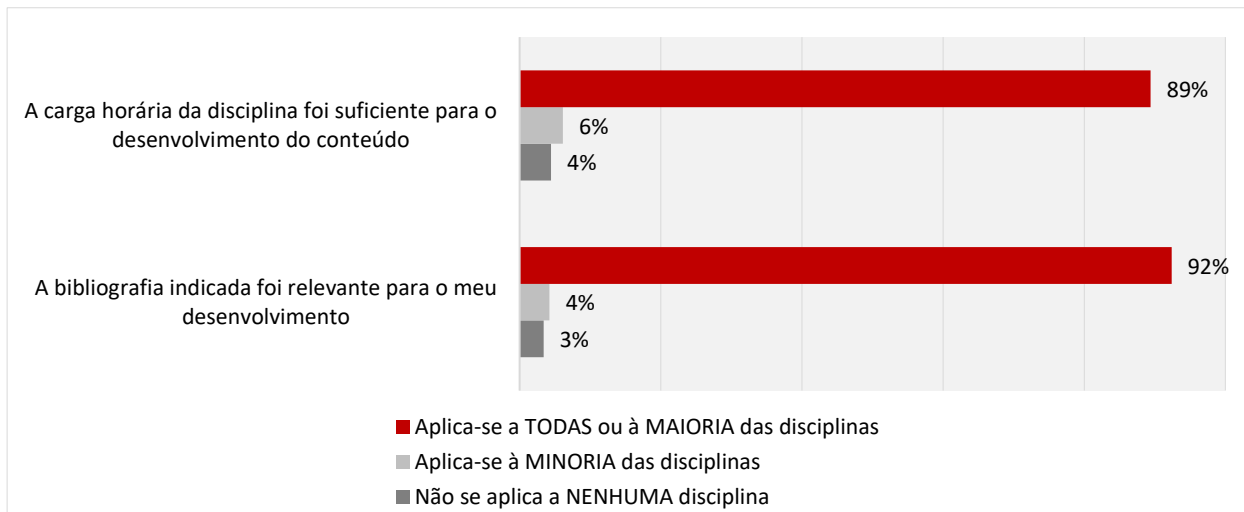
3.3 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre

A avaliação das disciplinas envolveu seis assertivas, conforme apresentado a seguir.

3.3.1 Carga horária e bibliografia

89% dos respondentes indicaram que a carga horária foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo em todas ou a maioria das disciplinas e, 92%, que a bibliografia foi relevante para o desenvolvimento em todas ou a maioria das disciplinas, conforme apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Carga horária e bibliografia

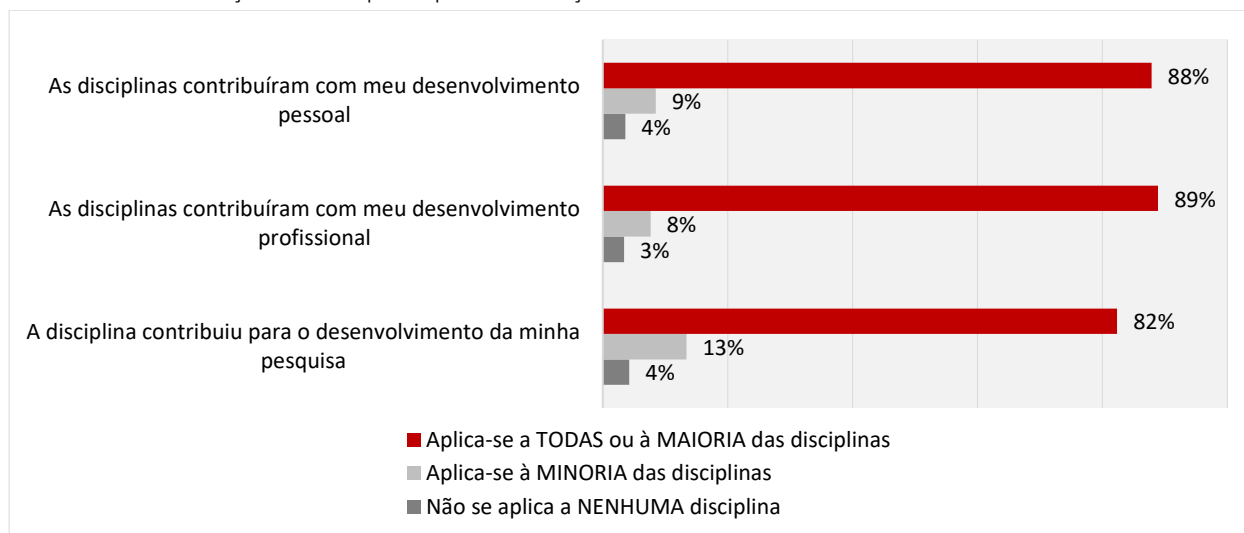


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos

88% dos respondentes concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal, 89% concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento profissional e, 82%, que todas ou a maioria das disciplinas contribuíram para o desenvolvimento da pesquisa. O Gráfico 10 apresenta os resultados.

Gráfico 10: Contribuição das disciplinas para a formação do aluno

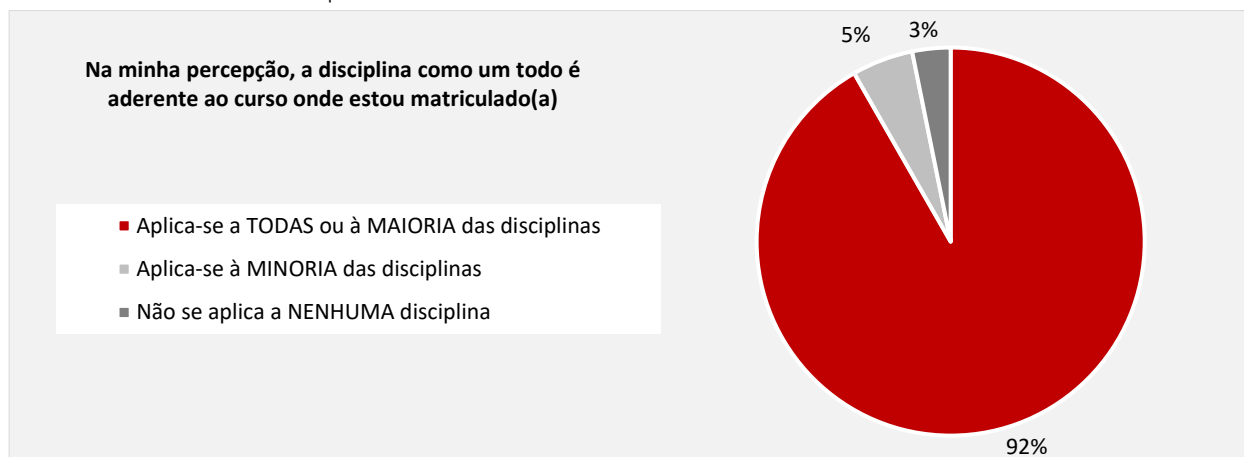


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.3 Aderência da disciplina ao curso

92% dos respondentes concordaram que todas ou a maioria das disciplinas cursadas eram aderentes aos cursos onde estavam matriculados, conforme apresentado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Aderência da disciplina ao curso

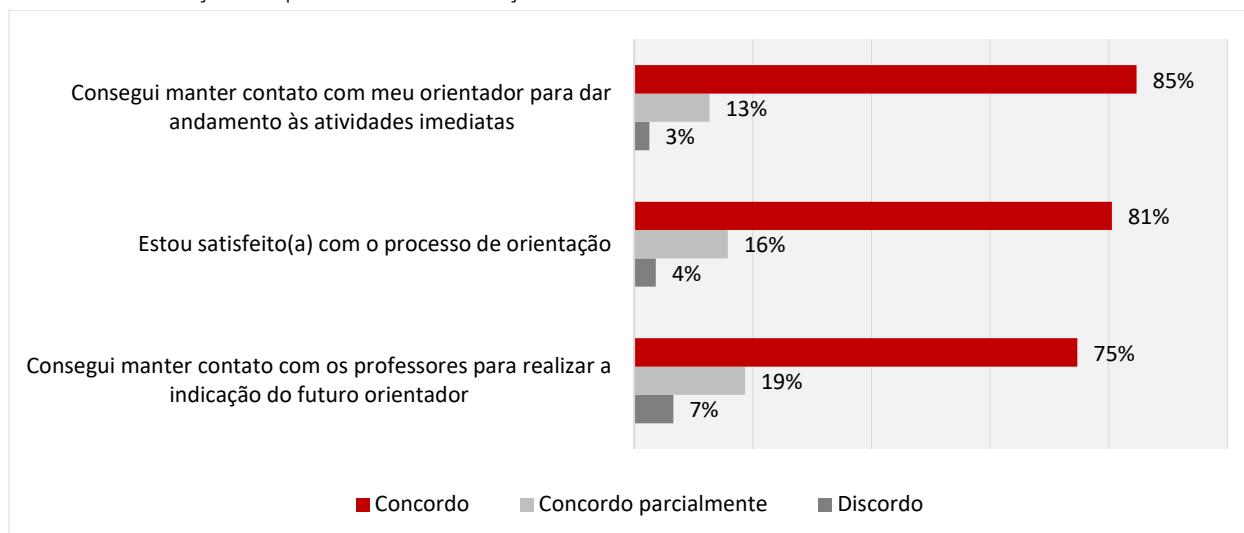


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com os processos de orientação

Os resultados apresentados no Gráfico 12 evidenciam que 85% dos respondentes concordaram que conseguiram manter contato com o orientador, 81% estavam satisfeitos com o processo de orientação e, 75%, concordaram que conseguiram manter contato com os professores para realizar a indicação do futuro orientador.

Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação

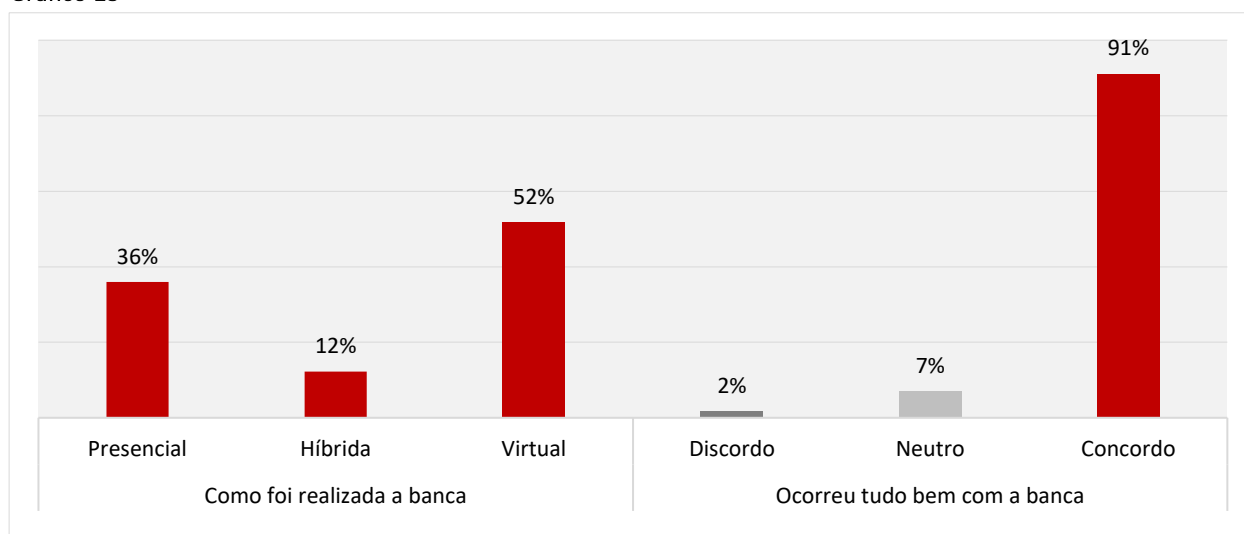


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com os processos relacionados às bancas

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 13, as bancas foram realizadas virtualmente para 52% dos respondentes que tiveram bancas no primeiro semestre de 2024. Independentemente do formato, 91% dos respondentes concordaram que ocorreu tudo bem com a banca.

Gráfico 13: Formato das bancas

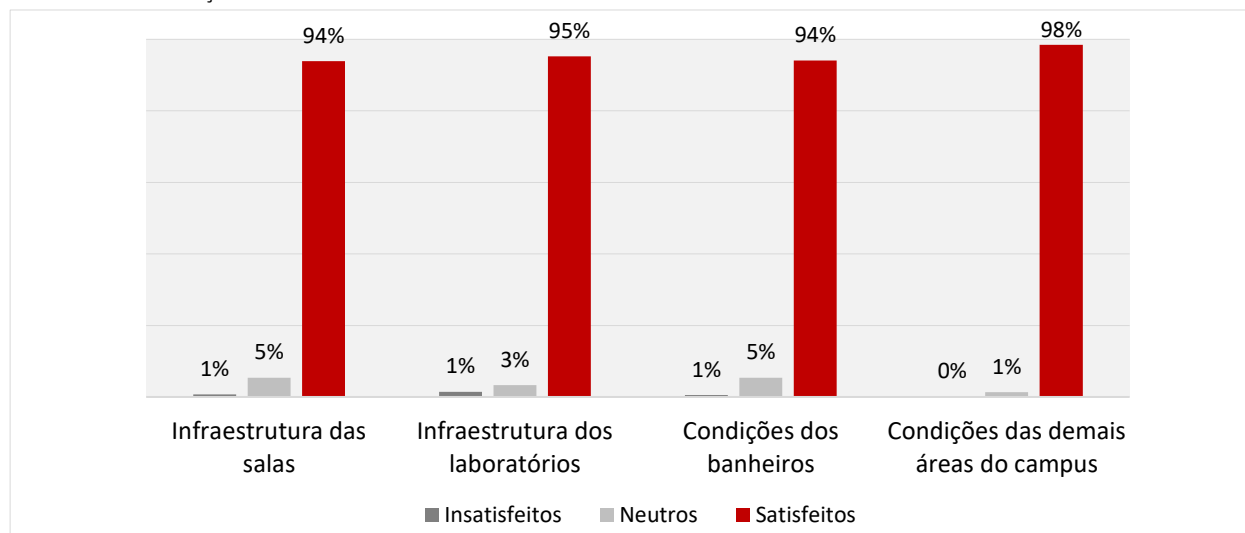


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Todos os aspectos relacionados com infraestrutura, alcançaram pelo menos 94% de respondentes satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

Gráfico 14: Satisfação com a infraestrutura

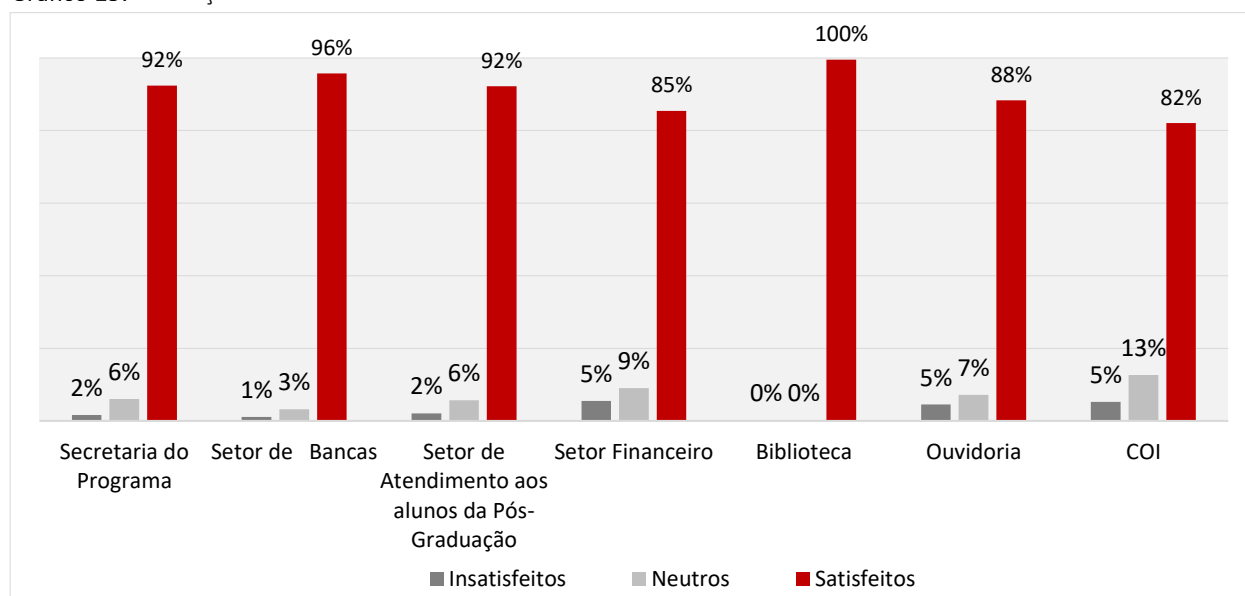


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos

100% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca, e, 96%, estavam satisfeitos com o setor de bancas. As demais instâncias de atendimento alcançaram pelo menos 82% de respondentes satisfeitos, como apresentado no Gráfico 15.

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

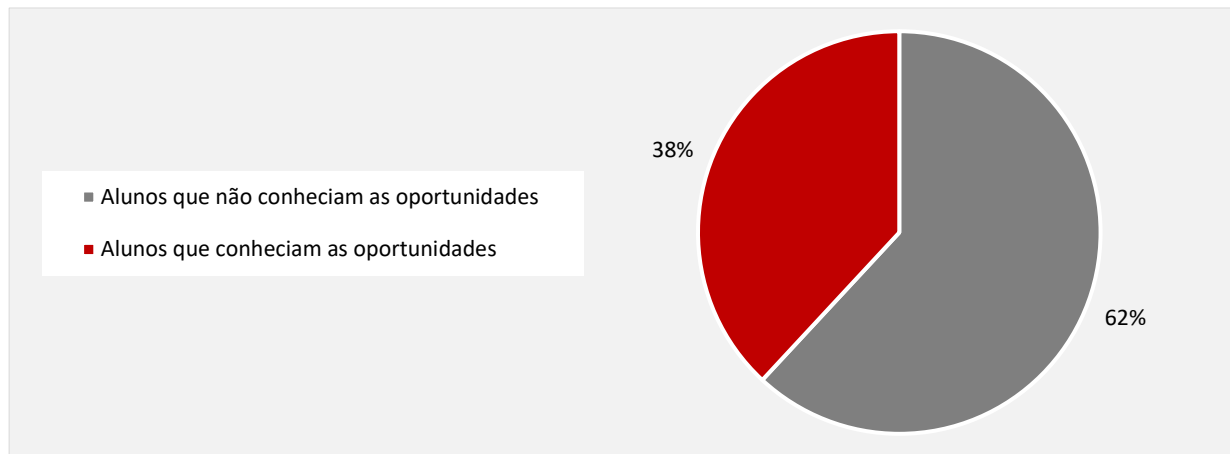


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Em relação à mobilidade acadêmica e dupla-titulação internacional, 38% dos respondentes indicaram que conheciam as oportunidades oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI), conforme apresentado no Gráfico 16.

Gráfico 16: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

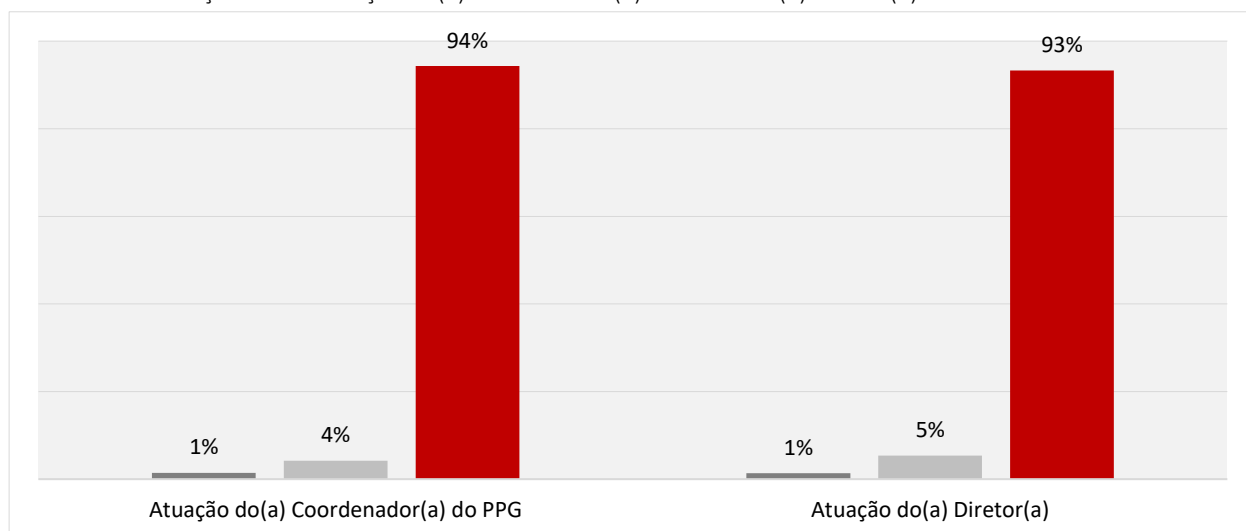


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e com o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica

94% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG, e, 93%, estavam satisfeitos com a atuação do(a) Diretor(a) da UA, conforme apresentado no Gráfico 17.

Gráfico 17: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e do(a) Diretor(a) da UA

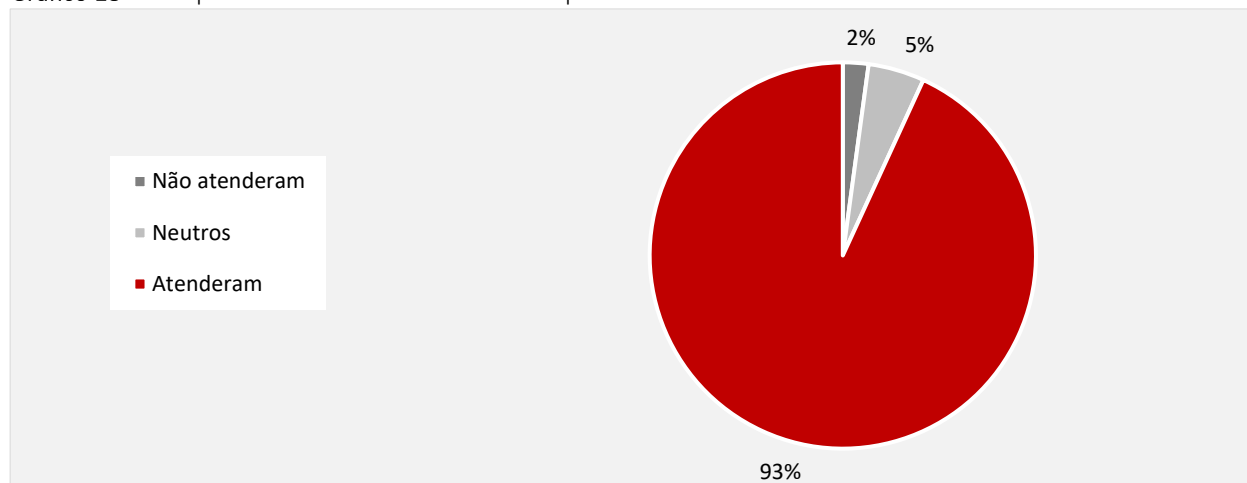


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Os princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

93% dos respondentes indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais, como apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

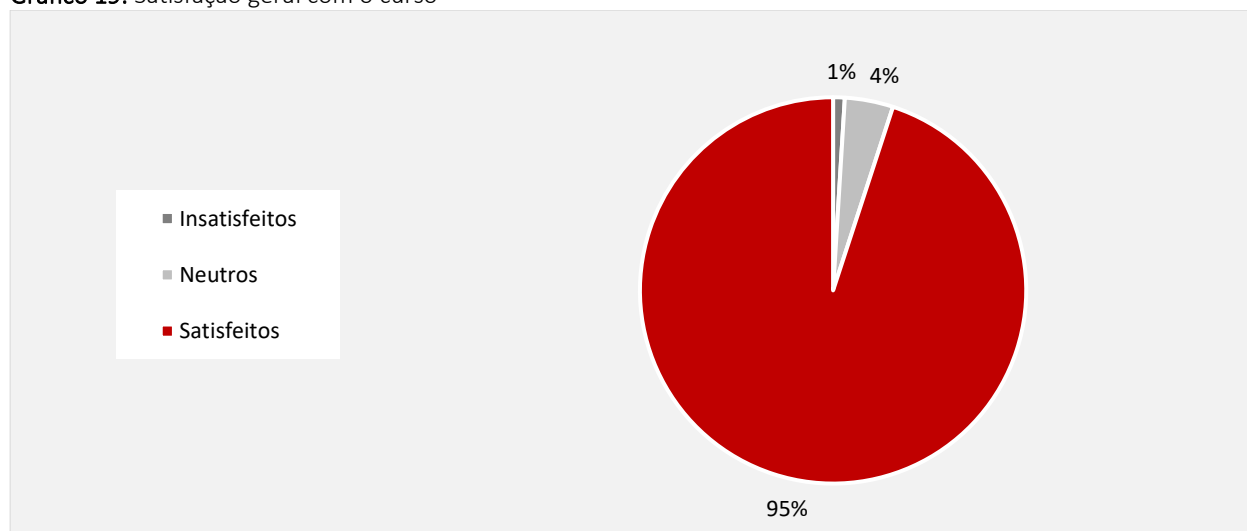


Fonte: Dados da pesquisa

3.10 Satisfação geral com o curso

95% dos respondentes estavam satisfeitos com seu curso, conforme apresentado no Gráfico 19.

Gráfico 19: Satisfação geral com o curso

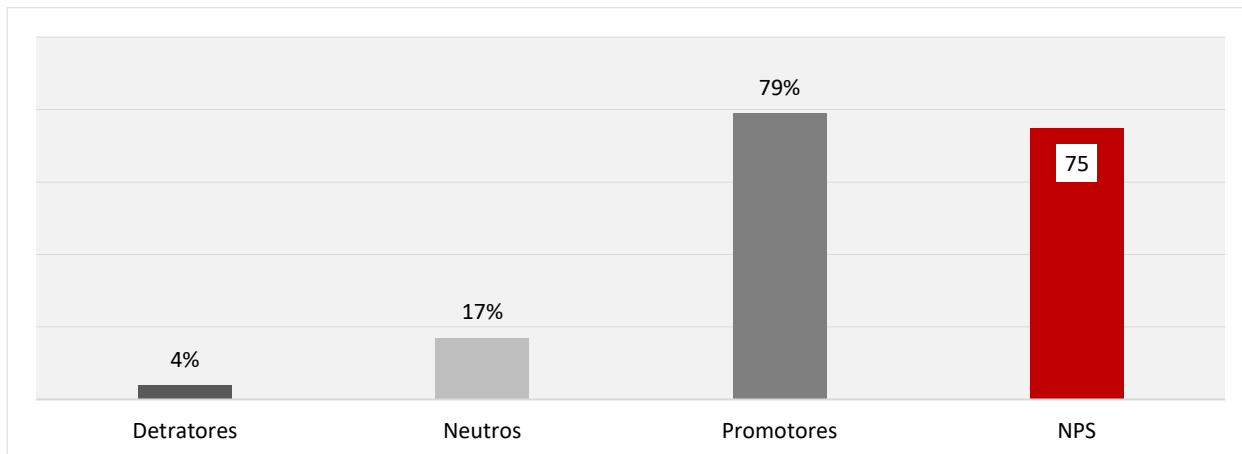


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A lealdade dos alunos à UPM

O Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes foi 75 (nível de excelência) com 79% de respondentes promotores, conforme apresentado no Gráfico 20.

Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*



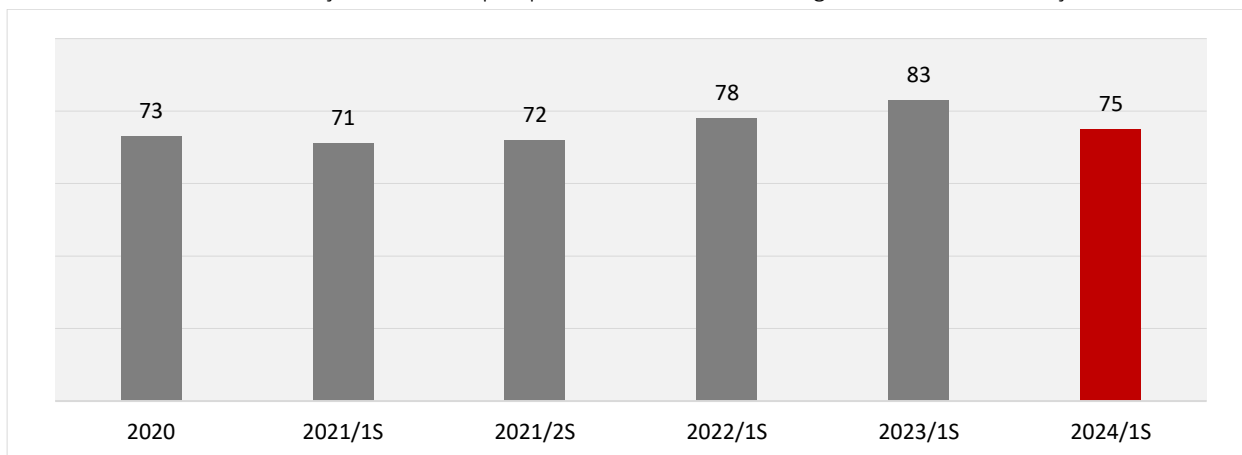
Fonte: Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade, 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, 4%, não indicariam (alunos detratores).

3.12.1 Histórico para os valores obtidos para o NPS

A avaliação da lealdade dos alunos à UPM, a partir do NPS, foi formalmente implantada pela CPA a partir do segundo semestre de 2020. O Gráfico 21 apresenta a evolução do NPS na perspectiva dos respondentes, no período de 2020/1S a 2024/1S, lembrando que, a partir de 2022, a pesquisa passou a ser realizada anualmente.

Gráfico 21: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa

4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* no primeiro semestre de 2024.

Como nas pesquisas anteriores, os itens avaliados alcançaram um alto percentual de alunos satisfeitos. O valor obtido para o NPS na perspectiva dos respondentes indica que os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM alcançaram um patamar de excelência. A queda observada no NPS pode estar relacionada às instabilidades que foram observadas em alguns momentos durante a implantação do novo sistema de gestão. No entanto, necessita ser monitorada nas próximas avaliações. Destaca-se ainda a necessidade de maior divulgação dos programas de mobilidade acadêmica internacional e de dupla-titulação oferecidos pela UPM, além de um trabalho mais próximo dos alunos, para ampliar o patamar de adesão à pesquisa.



Apêndice: 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.

Informe seus dados demográficos

2. Sexo

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Feminino
- Masculino

3. 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

4. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 8*)

Características da atividade profissional

5. A atividade profissional está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. Qual a natureza de sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- 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;
- Professor/educador da Educação Básica em escola privada;
- Professor/educador da Educação Básica em escola pública
- Outra natureza de atividade.



7. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual em reais? (não incluir bolsas de estudo)

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 10.000
- De 10.001 até 15.000
- De 15.001 até 20.000
- Acima de 20.000
- Prefiro não responder

Avaliação dos aspectos relativos ao curso no qual está matriculado(a)

8. 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: grade de múltipla escolha com as 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.

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

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

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

11. 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: múltipla escolha com as opções: 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.

12. Indique como foi realizada sua banca (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que tiveram banca realizada neste semestre):

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Minha Banca foi virtual
- Minha Banca foi presencial
- Minha Banca foi realizada em forma híbrida

13. Indique o quanto você concorda com a afirmação (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que tiveram banca realizada nesse semestre.)

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Ocorreu tudo bem com minha Banca



14. 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.

15. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica de seu curso. (Deixe em branco se não for possível avaliar)

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

16. Caso queira, faça comentários sobre a atuação do (a) Coordenador(a) do curso e/ou do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.

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

Avalie seu nível de satisfação quanto aos itens a seguir: (deixe em branco se não utilizou)

17. 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.

18. Infraestrutura dos laboratórios.

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

19. Condições dos banheiros.

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

20. 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.

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

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

Questões finais: sua opinião geral sobre a UPM

22. 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

23. 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.

24. 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.

25. 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.

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

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



27. 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.
28. 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.
29. 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.
30. Você conhece os programas de mobilidade acadêmica e de dupla-titulação oferecidos pela COI? (Setor de mobilidade acadêmica/ intercâmbio).
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
– Sim
– Não
31. Avalie sua satisfação com o atendimento da COI. (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 para a resposta.
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 para a resposta.
36. Caso queira, faça comentários sobre este questionário e/ou sugestões sobre itens que gostaria de ter avaliado e que não encontrou aqui.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.