

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DOCENTE E DISCENTE DO PROCESSO DE
REGIME ESPECIAL POR CONTINGÊNCIA DOS CURSOS
PRESENCIAIS DE LATO SENSU**

2º SEMESTRE DE 2020



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Marcelo Martins Bueno

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Coordenadora de Governança Universitária e Desempenho Institucional

Maria Campos Lage

Coordenador de Educação Continuada

Lourenço de Miranda Freire Neto



Sumário

Considerações Iniciais	5
1. Introdução	6
1.1 Síntese dos resultados encontrados	6
2. Procedimentos metodológicos	8
3. Apresentação geral dos resultados.....	9
3.1 Participação de professores e alunos.....	9
3.2 Tipos de equipamentos utilizados por professores e alunos para acessar a internet.....	10
3.3 Recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos durante o REC3	11
3.4 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores para aulas e encontros on-line (ao vivo) com os alunos durante o REC3.....	13
3.5 Avaliação do processo de comunicação e do apoio recebido durante o REC3	14
3.6 Dificuldades de acesso à tecnologia durante o período de REC3	15
3.7 O nível de satisfação de professores e alunos em relação aos softwares utilizados e suporte do help desk.....	17
3.8 A participação dos alunos nas aulas ao vivo	18
3.9 Nível de aprendizagem dos alunos durante o período de REC3	19
3.10 Situação das atividades avaliativas	19
3.11 O desempenho dos professores na avaliação dos alunos.....	20
3.12 A avaliação geral de professores e alunos para os processos implantados no REC3	21
3.13 A disposição para voltar ao ensino presencial	22
3.14 As recomendações para o momento da volta ao ensino presencial.....	23
3.15 A fidelidade dos alunos respondentes à UPM	24
4. Considerações finais	26
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes.....	27
Apêndice 2: Questionário respondido pelos docentes	30



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de professores respondentes por Unidade Acadêmica (UA)	9
Tabela 2: Número de alunos respondentes por UA.....	9
Tabela 3: Equipamentos utilizados pelos professores para acessar a internet.....	10
Tabela 4: Equipamentos utilizados pelos alunos para acessar a internet.....	10
Tabela 5: Recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos, classificada por número de respostas	11
Tabela 6: Outros recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos.....	12
Tabela 7: A satisfação dos alunos em relação aos recursos para interação utilizados pelo professor ..	13
Tabela 8: Aplicativos de Comunicação utilizados pelos professores em suas aulas <i>on-line</i> (ao vivo), classificados pelo Indicador Q obtido na avaliação dos alunos.....	14
Tabela 9: A satisfação dos professores quanto às diretrizes e informações relativas ao REC3 e apoio da Coordenação do Curso	15
Tabela 10: Acesso dos alunos às diretrizes do processo de REC e a satisfação com professores e coordenadores	15
Tabela 11: Dificuldade dos professores para acesso aos recursos tecnológicos necessários para o REC3	16
Tabela 12: Dificuldade dos alunos para acessar a tecnologia durante o período de REC3.....	16
Tabela 13: Satisfação dos professores em relação aos recursos de software e com o <i>help desk</i>	17
Tabela 14: Satisfação dos alunos em relação aos recursos de software e com o <i>help desk</i>	17
Tabela 15: Participação dos alunos nas aulas ao vivo, conforme avaliação dos professores	18
Tabela 16: Participação dos alunos nas aulas ao vivo, conforme avaliação dos alunos.....	18
Tabela 17: Nível de aprendizagem demonstrado pelos alunos durante o período de REC3, conforme avaliação dos professores.....	19
Tabela 18: Percepção dos alunos quanto ao nível de aprendizagem durante o período de REC3	19
Tabela 19: Situação das atividades avaliativas.....	20
Tabela 20: Síntese das respostas dos alunos para as assertivas relacionadas aos docentes.....	20
Tabela 21: Conceito geral atribuído pelos professores aos processos do REC3	21
Tabela 22: Conceito geral atribuído pelos alunos aos processos do REC3	21
Tabela 23: Posicionamento dos professores quanto à volta ao ensino presencial.....	22
Tabela 24: Posicionamento dos alunos quanto à volta ao ensino presencial.....	23
Tabela 25: Recomendações de professores e alunos para a volta ao ensino presencial	23
Tabela 26: Net Promoter Score (NPS) dos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu	24

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Avaliação geral dos alunos para os processos implantados para o REC3.....	22
Gráfico 2: Avaliação geral dos alunos para os processos implantados para o REC3.....	25

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação do segundo processo de Regime Excepcional por Contingência implantado nos cursos presenciais da Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2020, denominado REC3, em decorrência da situação de pandemia da COVID-19.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, os Apêndices 1 e 2 com os dois questionários utilizados como instrumentos de coleta de dados.

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar o processo do Regime Excepcional por Contingência implantado no segundo semestre de 2020 nos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM, denominado REC3, considerando a percepção dos docentes e discentes. A pesquisa teve como objetivos gerais:

- I. identificar o nível de satisfação dos docentes e discentes com o processo implantado;
- II. identificar eventuais pontos de ajustes necessários;
- III. identificar a satisfação dos alunos com as práticas adotadas pelos docentes;
- IV. identificar pontos de atenção para o retorno das aulas presenciais.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **69%** dos **423 professores** que ministraram aulas nos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM no segundo semestre de 2020, num total de **290** professores. Quanto aos discentes, a adesão foi de **37%** dos 2.105 alunos matriculados nestes cursos, num total de **772** alunos participantes.

Como instrumentos de coleta de dados foram utilizados dois questionários, sendo um para os docentes e outro para os discentes.

A seguir é apresentada a síntese dos resultados encontrados, agrupados por objetivos da pesquisa.

I. Nível geral de satisfação dos docentes e discentes com o processo do REC3

- a) **Processo de comunicação do REC3:** 97% dos professores e 72% dos alunos apontaram que receberam as informações necessárias sobre o processo de REC3;
- b) **Satisfação com o apoio da Coordenação do curso:** 99% dos professores estavam satisfeitos com o apoio de seu Coordenador de curso. Este percentual de satisfação foi de 65% na avaliação pelos alunos;
- c) **Satisfação com o Moodle e o Blackboard Collaborate:** 84% dos professores e 77% dos alunos estavam satisfeitos com a performance do Moodle; 87% dos professores e 76% dos alunos estavam satisfeitos com a performance do Blackboard Collaborate.

II. Pontos de ajustes identificados

- a) **Equipamentos usados por professores e alunos para acessar a internet:** 96% dos professores e 73% dos alunos informaram que acessam a internet a partir de equipamentos de uso pessoal. Um ponto a ser considerado no planejamento da continuidade do REC3 é que os demais professores e alunos acessaram a internet a partir de computadores compartilhados com outras pessoas, ou de celulares/*smartphones*;
- b) **Recursos mais utilizados pelos professores para interagir com os alunos:** os dois principais recursos utilizados pelos professores foram: aulas e encontros ao vivo (91%) e indicação de bibliografia postada no Moodle (72%);

- c) **Recursos de interação preferidos pelos alunos:** os alunos indicaram preferir, pela ordem: material teórico postado no Moodle, aulas/encontros ao vivo no horário usual de aula e indicação de bibliografia postada no Moodle. Os grupos de WhatsApp estão em sexto lugar na preferência de 90% dos alunos, mas somente 64% dos professores utilizaram este recurso;
- d) **Dificuldades de acesso à tecnologia de informação:** 13% dos professores e 35% dos alunos indicaram que têm dificuldade de conectividade para acessar a internet; 29% dos professores informaram que precisam de apoio para utilizar os recursos tecnológicos necessários para o REC3;
- e) **Acesso aos softwares e aplicativos necessários para o REC:** 14% dos alunos e 4% dos professores não tinham acesso a todos os softwares e aplicativos necessários para as atividades acadêmicas durante o processo do REC3;
- f) **Participação dos alunos nas aulas ao vivo:** 81% dos professores indicaram que suas aulas ao vivo contaram com a participação ativa de seus alunos;
- g) **Necessidade de treinamento:** professores e alunos indicaram a necessidade de formação adicional para os professores voltados a três principais aspectos: planejamento e organização das aulas síncronas, utilização do BlackBoard Collaborate e utilização de aplicativos on-line em geral. Para os alunos, maior orientação sobre o uso dos aplicativos.

III. Identificar a satisfação dos alunos com as práticas adotadas pelos docentes

Numa escala de 0 a 3, a média obtida pelos cursos da UPM foi 2,5, para a avaliação dos alunos para as práticas didático-pedagógicas durante o REC3.

IV. Identificar pontos de atenção para o retorno das aulas presenciais

- a) **Nível de aprendizagem dos alunos:** os professores apresentaram uma visão otimista, sendo que 94% informam que os alunos estão com um bom nível de aprendizagem durante o REC3. Já os alunos têm uma impressão mais pessimista, pois apenas 69% entenderam que alcançaram um bom nível de aprendizagem;
- b) **Situação das atividades avaliativas durante o REC:** 91% dos professores concordaram que estavam conseguindo realizar todas as atividades avaliativas previstas; 8% dos professores conseguiram realizar parcialmente as atividades avaliativas e 1% não estava conseguindo realizar essas atividades. Nas questões abertas, alunos e professores demandaram atenção a este processo;
- c) **Cuidados relativos à saúde:** alunos e professores recomendaram medidas de proteção envolvendo isolamento social, divisão de turmas e manutenção de um modelo híbrido de aulas presenciais e remotas, além de uso de equipamentos de proteção individual, quando do retorno das atividades nos *campi* da UPM.

2. Procedimentos metodológicos

A pesquisa contou com dois instrumentos similares de coleta de dados, um para os professores e outro para os alunos. O desenho dos questionários considerou os objetivos da pesquisa, sendo que as perguntas foram elaboradas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI)/CPA juntamente com o Coordenador de Educação Continuada, da Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação.

O questionário para os alunos contemplava 31 questões fechadas e 6 abertas para avaliação dos processos do REC3. Dentre as questões fechadas, sete eram voltadas para avaliação das práticas docentes adotadas pelos professores. Os alunos tinham a opção de repetir essas sete questões para avaliar até seis professores que ministraram aulas no segundo semestre, identificados nominalmente pelos alunos. Já o questionário para os professores continha 27 questões fechadas e seis abertas. Os Apêndices 1 e 2 referem-se aos questionários utilizados, respectivamente.

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

A pesquisa foi comunicada formalmente pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) e pela Coordenação de Educação Continuada (CEC) em 19 de novembro de 2020. A divulgação da pesquisa foi realizada para todos os professores e alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM. No caso dos alunos foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, avisos dos professores durante as aulas ao vivo, notificação no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails*, entre outros.

O período de coleta de dados foi de 25 de novembro a 14 de dezembro de 2020. A análise dos dados foi iniciada em 11 de janeiro de 2021, sendo elaborada em três etapas:

- a) análise dos dados quantitativos, relativos às respostas das questões fechadas, no qual se trabalhou com estatística descritiva e recursos do software Excel para testes e consolidação dos resultados;
- b) classificação dos resultados encontrados para o nível de curso, para direcionar as eventuais ações decorrentes dos resultados da pesquisa;
- c) análise dos dados qualitativos, relativos às questões abertas, com técnicas de análise de conteúdo, com o apoio do aplicativo NVivo.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários. Para cada massa de dados (professores e alunos) foi criada uma planilha Excel com todas as tabelas geradas para este relatório.

A análise dos dados foi iniciada com a avaliação dos resultados separadamente para cada questionário e posteriormente a comparação entre as respostas de professores e alunos.

A análise qualitativa também tratou de forma comparativa as respostas de professores e alunos.

3. Apresentação geral dos resultados

Os itens a seguir apresentam os resultados das pesquisas de avaliação docente e discente, fazendo o cotejamento entre as respostas de professores e alunos, pois os questionários de ambas pesquisas possuíam perguntas similares, o que pode ser observado nos Apêndices 1 e 2.

3.1 Participação de professores e alunos

Participaram da pesquisa 69% dos professores dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

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

UA	Número de respostas de professores da UA	% em relação ao total de respostas	Número de professores da UA	% em relação ao total de professores da UA
CCBS	25	9%	46	54%
CCL	29	10%	35	83%
CCSA	73	25%	82	89%
CCT	15	5%	44	34%
CEFT	3	1%	3	100%
EE	37	13%	46	80%
FAU	18	6%	31	58%
FCI	31	11%	45	69%
FD	59	20%	91	65%
Totais	290	100%	423	69%

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Em relação aos alunos, a participação foi de 37%, conforme apresentado na Tabela 2.

Tabela 2: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)

UA	Número de respostas de alunos da UA	% em relação ao total de respostas	Número de alunos da UA	% em relação ao total de alunos da UA
CCBS	75	10%	191	39%
CCL	56	7%	129	43%
CCSA	271	35%	643	42%
CCT	57	7%	222	26%
CEFT	8	1%	8	100%
EE	96	12%	373	26%
FAU	49	7%	112	44%
FCI	76	10%	177	43%
FD	84	11%	250	34%
Totais	772	100%	2.105	37%

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Os alunos foram convidados a participar da pesquisa por diferentes canais: comunicado da Comissão Própria de Avaliação (CPA), comunicado dos coordenadores de curso, mensagens no TIA, entre outros.

3.2 Tipos de equipamentos utilizados por professores e alunos para acessar a internet

Como pode ser observado na Tabela 3, a maioria dos professores (96%) informou que acessava a internet a partir de *desktop*, *notebook* ou *tablet* de uso pessoal. Apenas 2% necessitaram trabalhar em equipamento compartilhado com outras pessoas.

Tabela 3: Equipamentos utilizados pelos professores para acessar a internet

UA	<i>Desktop, notebook ou tablet de uso pessoal</i>	<i>Desktop, notebook ou tablet compartilhado com outra pessoa</i>	<i>Celular ou smartphone</i>	Totais
CCBS	24	1		25
CCL	28		1	29
CCSA	70	2	1	73
CCT	15			15
CEFT	3			3
EE	36	1		37
FAU	18			18
FCI	30	1		31
FD	55	2	2	59
Totais	279	7	4	290
%	96%	2%	2%	100%

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Os 7 professores (2%) que declararam utilizar computadores **compartilhados com outras pessoas** informaram, nas questões abertas, o compartilhamento com cônjuge e/ou filhos.

Quanto aos alunos, 73% acessavam a internet a partir de *desktop*, *notebook* ou *tablet* de uso pessoal, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Equipamentos utilizados pelos alunos para acessar a internet

UA	<i>Desktop, notebook ou tablet de uso pessoal</i>	<i>Desktop, notebook ou tablet compartilhado com outra pessoa</i>	Computador da empresa onde trabalha	<i>Celular/ smartphone</i>	Total
CCBS	54	12	7	2	75
CCL	43	3	10		56
CCSA	182	10	40	39	271
CCT	51		3	3	57
CEFT	7	1			8
EE	56	10	17	13	96
FAU	37	5	7		49
FCI	62	3	8	3	76
FD	73	5	5	1	84
Totais	565	49	97	61	772
%	73%	6%	13%	8%	100%

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Como apresentado na Tabela 4, 6% dos alunos acessavam a internet a partir de computador compartilhado com outras pessoas, 8% usavam o celular ou *smartphone* e 13% acessavam a internet a partir de computador da empresa onde trabalhavam.

3.3 Recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos durante o REC3

O recurso para interação com os alunos mais utilizado pelos professores durante o REC3 foi a ministração de aulas e encontros ao vivo, no horário das aulas, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5: Recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos, classificada por número de respostas

Possibilidades para interação com os alunos	Número de professores que indicaram usar este tipo de interação	% em relação ao total de respondentes (290)
Aulas/encontros ao vivo no horário usual das aulas	263	91%
Indicação de bibliografia postada no Moodle	209	72%
Material teórico em texto postado no Moodle	207	71%
Grupos de WhatsApp ou aplicativos similares	185	64%
Listas de exercícios postadas no Moodle	179	62%
Comunicação via representante de turma	172	59%
Mensagens via WhatsApp ou aplicativos similares	156	54%
Roteiro de estudos postado no Moodle	141	49%
Mensagens via e-mail	134	46%
Chat do Moodle	108	37%
Chat de outro aplicativo	73	25%
Material postado em canal do Youtube ou similar	46	16%
Aulas previamente gravadas postadas no Moodle	31	11%
Outros	28	10%
Aulas/encontros ao vivo em horários diferentes das aulas	23	8%
Podcasts postados no Moodle	21	7%
Total de ocorrências	1.976	
Média do número de recursos diferentes usados pelos professores para interação com os alunos	7	

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

As respostas dos professores evidenciaram que, em média, cada professor trabalhou com sete diferentes formatos de interação com os alunos

Entre os respondentes, 28 professores indicaram que utilizavam também outros recursos. A Tabela 6 apresenta a síntese dos outros tipos de recursos indicados, classificados pelo número de ocorrências na descrição dos professores:

Tabela 6: Outros recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos, classificada por número de ocorrências

Outros recursos para interação com os alunos	Ocorrências
Documentários/Vídeos relacionados com o assunto da aula	6
Kahoot, Padlet, Mentimeter, Miró e outros aplicativos	4
Máquina virtual disponibilizada para os alunos	4
Recursos em PPT	4
Artigos extras e sites especializados	2
Bibliografia enviada por e-mail ou Google	2
Estudos de caso	2
Questionários e Produção de textos	2
Fóruns e perguntas e respostas no Google	1
Postagem de exemplos práticos no Moodle	1
Total	28

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme relacionado na Tabela 6, os professores indicaram mais 10 possibilidades para interação com os alunos, que somadas às 15 possibilidades apresentadas na questão 5, resultam em **25** diferentes possibilidades para interação sendo praticadas pelos professores dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu.

A mesma questão foi incluída no questionário para pesquisa junto aos alunos, solicitando que indicassem quais recursos eram usados por seus professores e seu nível de satisfação com estes recursos. O resultado obtido com as respostas está apresentado na Tabela 7.

Destaca-se que nesta tabela foi incluída uma coluna com um indicador de qualidade, denominado **Indicador Q**, cujo cálculo é realizado conforme a seguir:

$$\text{Indicador Q} = \frac{\text{Número de "satisfeito" + Número de "totalmente satisfeito"}}{\text{Total de respostas obtidas}}$$

Quanto mais próximo o valor do **Indicador Q** for do valor **1**, maior o percentual de respostas que denotam satisfação com o item sendo avaliado. O valor **1** indica que **todas as respostas foram "satisfeito" ou "totalmente satisfeito"**.

Tabela 7: A satisfação dos alunos em relação aos recursos para interação utilizados pelo professor, classificada em ordem decrescente pelo Indicador Q

Recursos de interação utilizados pelo professor	1.MI	2.I	3.S	4.TS	Total	% de alunos	Indicador Q
Material teórico em texto postado no Moodle	47	67	439	211	764	99%	0,9
Aulas/encontros ao vivo no horário usual de aula	58	59	366	252	735	95%	0,8
Indicação de bibliografia postada no Moodle	40	80	429	188	737	95%	0,8
Comunicação via representante de turma	54	61	333	261	709	92%	0,8
Roteiro de estudos postado no Moodle	56	71	392	180	699	91%	0,8
Grupos de WhatsApp ou aplicativos similares	50	56	360	232	698	90%	0,8
Mensagens via WhatsApp ou aplicativos similares	55	62	350	217	684	89%	0,8
Lista de exercícios postadas no Moodle	48	75	376	154	653	85%	0,8
Mensagem via e-mail	61	75	349	161	646	84%	0,8
Chat de outros aplicativos	58	91	281	130	560	73%	0,7
Aulas previamente gravadas e postadas no Moodle	58	120	296	140	614	80%	0,7
Chat no Moodle	60	124	291	120	595	77%	0,7
Aulas/encontros ao vivo em horários diferentes das aulas	64	104	234	101	503	65%	0,7
Material postado em canal do Youtube ou similar	71	92	223	71	457	59%	0,6
Podcasts postados no Moodle	59	135	212	68	474	61%	0,6
Outros	47	30	70	23	170	22%	0,5

Legenda: 1.MI = Muito Insatisfeito; 2.I = Insatisfeito; 3.S = Satisfeito; 4.TS = Totalmente Satisfeito

% de alunos = percentual de alunos que avaliaram a utilização dos recursos, em relação aos 772 alunos respondentes

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

É possível observar na Tabela 7 que o recurso para interação mais bem avaliado pelos alunos foi o **material teórico postado no Moodle**, com Indicador Q igual a 0,9. O recurso também foi o mais citado, sendo indicado por 99% dos alunos respondentes.

Aulas e encontros ao vivo no horário das aulas e indicação de bibliografia postada no Moodle foram os outros dois recursos mais mencionados (95%) e com boa avaliação pelos alunos.

Os demais recursos utilizados alcançaram indicador Q acima de 0,6, exceto três deles: Material postado em canal do Youtube e Podcasts postados no Moodle, com Q = 0,6 e os outros recursos relacionados na Tabela 6, com Q = 0,5.

3.4 Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores para aulas e encontros *on-line* (ao vivo) com os alunos durante o REC3

A pesquisa também verificou quais aplicativos de comunicação eram utilizados pelos professores para ministrar suas aulas ao vivo (aulas síncronas). A orientação da UPM foi a utilização do aplicativo Blackboard Collaborate na plataforma Moodle.

A Tabela 8 apresenta o número e percentual de professores que utilizavam cada aplicativo apresentado e o Indicador Q de satisfação obtido na avaliação dos alunos.

Tabela 8: Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores em suas aulas *on-line* (ao vivo), classificados pelo Indicador Q obtido na avaliação dos alunos

Aplicativos de comunicação utilizados pelos professores	Total de professores respondentes que indicaram usar o aplicativo	% de professores respondentes que usam o aplicativo	Indicador Q para o aplicativo obtido nas respostas dos alunos
BlackBoard Collaborate	237	82%	0,8
BBB (Big Blue Button)	123	42%	0,8
ZOOM Meetings	88	30%	0,8
WhatsApp	56	19%	0,8
Microsoft TEAMS	41	14%	0,7
GOOGLE Hangouts	26	9%	0,6
SKYPE	15	5%	0,6
GoToMeeting	9	3%	0,6
WebEx Meetings	8	3%	0,5

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados apresentados na Tabela, 82% dos professores respondentes indicaram a utilização do aplicativo Blackboard Collaborate. O segundo aplicativo mais utilizado foi o Big Blue Button (BBB), com indicação de 42% dos professores e, o terceiro, o ZOOM Meetings, com indicação de 30% dos professores. Os três aplicativos obtiveram Q = 0,8 na avaliação dos alunos, o que indica que 80% dos alunos estavam satisfeitos com o aplicativo.

3.5 Avaliação do processo de comunicação e do apoio recebido durante o REC3

Algumas perguntas dos questionários de avaliação aplicados aos discentes e docentes foram direcionadas para investigar a satisfação com as comunicações feitas sobre as diretrizes estabelecidas para este processo. Os professores também avaliaram o apoio que receberam da coordenação do curso e, os alunos, o apoio recebido de professores e coordenadores.

A Tabela 9 apresenta o resultado da avaliação feita pelos professores e, a Tabela 10, o resultado da avaliação feita pelos alunos.

NOTA: o percentual (%) de concordo apresentado nas Tabelas está calculado conforme se segue:

$$\% \text{ de concordo} = \frac{\text{(Soma as marcações nos pontos 2 e 3 da escala)}}{\text{Total de respostas obtidas}}$$

Tabela 9: A satisfação dos professores quanto às diretrizes e informações relativas ao REC3 e apoio da Coordenação do Curso

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Recebi todas as informações necessárias sobre a implantação do processo de REC3.	1	7	38	244	290	97%
Estou satisfeito(a) com as diretrizes gerais publicadas pela UPM para o período de REC3.	3	9	39	239	290	96%
Estou satisfeito(a) com o apoio da coordenação de meu curso durante o período de REC3.	2	1	29	258	290	99%

Escala: 0 = Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 9, 97% dos professores apontaram que receberam as informações necessárias para implantar o REC3 e 96% estavam satisfeitos com as diretrizes publicadas. A coordenação dos cursos também foi bem avaliada, com 99% dos professores indicando satisfação com o apoio recebido. Já a avaliação dos alunos apresenta valores um pouco diferentes em relação a essas questões, conforme pode ser observado na Tabela 10.

Tabela 10: A satisfação dos alunos quanto às diretrizes e informações relativas ao REC e apoio de professores e coordenadores

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Recebi todas as informações necessárias sobre como o processo de REC3 seria implantado para meu curso.	58	155	261	298	772	72%
Estou satisfeito com o apoio da coordenação de meu curso durante o período de REC3.	118	149	267	238	772	65%
O representante da minha turma tem apoiado os alunos na interação com os professores e com a coordenação para sanar dúvidas da turma.	69	51	169	483	772	84%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 10, 72% dos alunos respondentes concordaram que receberam as informações necessárias sobre o processo de REC3. Em relação ao apoio recebido, 65% dos alunos indicaram satisfação com o apoio da coordenação do curso e 84% concordaram que o representante de turma apoiou a interação dos alunos com coordenadores e professores.

3.6 Dificuldades de acesso à tecnologia durante o período de REC3

Outro aspecto avaliado junto aos alunos e aos professores foi a eventual dificuldade de acesso à internet e às tecnologias em geral. Na Tabela 11 é possível verificar que 29% dos professores concordaram que necessitavam de apoio para acessar os recursos tecnológicos utilizados no REC3

e 13% concordaram que tinham dificuldades para acessar a Internet. O percentual de professores que indicaram necessitar de apoio para acessar os recursos tecnológicos diminuiu ligeiramente em relação ao primeiro semestre de 2020 (era de 32%), mas ainda denota necessidade de formação adicional para estes professores.

Tabela 11: Dificuldade dos professores para acessar os recursos tecnológicos necessários para o REC3

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Necessito de suporte para utilizar os recursos tecnológicos necessários à implantação do REC3.	129	76	42	43	290	29%
Tenho dificuldades de conectividade (rede internet) para realizar atividades <i>on-line</i> durante o REC3.	199	52	24	15	290	13%
Tenho acesso a todos os softwares/aplicativos necessários para trabalhar durante o REC3 com as atividades dos componentes curriculares que ministro.		12	32	246	290	96%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Quanto aos alunos, os dados da Tabela 12 mostram que 35% concordaram que tinham dificuldades para acessar a internet durante o REC3 e 20% indicaram que tinham dificuldades para acessar o computador. Esse dado é compatível com os dados apresentados na Tabela 4, que evidencia que apenas 73% dos alunos usavam computador pessoal durante o REC3. Os demais 27% acessavam a internet a partir de computador compartilhado, ou da empresa, ou mesmo a partir de *smartphones*.

Tabela 12: Dificuldade dos alunos para acessar a tecnologia durante o período de REC3

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Tenho dificuldades de acesso à computador para realizar as tarefas propostas pelos professores.	481	137	104	50	772	20%
Tenho dificuldades de conectividade (rede internet) para participar das atividades propostas pelos professores.	327	172	196	77	772	35%
Mesmo estudando de forma remota, tenho acesso a todos os softwares/aplicativos necessários para realizar as atividades propostas pelos professores durante o REC3.	26	83	254	409	772	86%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Quanto aos aplicativos e softwares necessários para realizar as atividades, 86% dos alunos respondentes concordaram que tinham acesso. Porém, 14% discordou, o que pode indicar a necessidade de um acompanhamento mais próximo destes alunos.

3.7 O nível de satisfação de professores e alunos em relação aos softwares utilizados e suporte do *help desk*

Em relação aos recursos de software e suporte do *help desk* durante o período de REC3, as avaliações dos professores foram mais positivas que negativas, conforme pode ser observado na Tabela 13.

Tabela 13: Satisfação dos professores em relação aos recursos de software e com o *help desk*

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Estou satisfeito(a) com o suporte que recebi do <i>help desk</i> da UPM durante o período de REC3.	14	27	74	175	290	86%
Estou satisfeito(a) com a plataforma Moodle durante o período de REC3.	12	34	90	154	290	84%
Estou satisfeito(a) com a plataforma BlackBoard Collaborate (novo aplicativo de videoconferência) durante o período de REC3.	13	24	82	171	290	87%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 13, todos os itens foram bem avaliados pelos professores, sendo a plataforma BlackBoard Collaborate o item com maior percentual de satisfação. Deve-se considerar, no entanto, que existe um percentual médio de 13% dos professores que estavam insatisfeitos com estes recursos. Já a avaliação dos alunos foi um pouco mais crítica, conforme pode ser observado na Tabela 14.

Tabela 14: Satisfação dos alunos em relação aos recursos de software e com o *help desk*

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Estou satisfeito(a) com o suporte que recebi do <i>help desk</i> da UPM durante o período de REC3.	104	143	308	217	772	68%
Estou satisfeito(a) com a plataforma Moodle durante o período de REC3.	54	126	313	279	772	77%
Estou satisfeito(a) com a plataforma BlackBoard Collaborate (novo aplicativo de videoconferência) durante o período de REC3.	63	123	278	308	772	76%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 14, 68% dos alunos concordaram que estavam satisfeitos com o *help desk*. Esse percentual cresceu em relação à avaliação do primeiro semestre, quando apenas 58% dos alunos estavam satisfeitos com esse item.

O percentual de alunos que indicaram satisfação com as plataformas Moodle e Blackboard Collaborate também aumentou ligeiramente em relação ao primeiro semestre de 2020 (era em torno de 72%).

3.8 A participação dos alunos nas aulas ao vivo

Os professores e alunos avaliaram aspectos relacionados às aulas *on-line*, ao vivo, que, no REC3, prioritariamente aconteceram a partir da plataforma Blackboard Collaborate. A Tabela 15 apresenta os resultados obtidos junto aos professores e a Tabela 16 os resultados obtidos junto aos alunos.

Tabela 15: Participação dos alunos nas aulas ao vivo, conforme avaliação dos professores

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Consegui adaptar com qualidade as metodologias para ministrar o conteúdo da aula de forma totalmente ao vivo.	2	2	70	216	290	99%
A presença dos alunos nas aulas ao vivo tem sido igual ou maior que nas aulas presenciais	13	43	93	141	290	81%
Existe um bom nível de interatividade dos alunos comigo durante as aulas on-line ao vivo.	5	27	114	144	290	89%
Meus alunos reclamam de falta de recursos tecnológicos (hardware/software/rede)	163	77	35	15	290	17%

Escala: 0 = Discordo Totalmente; 3 = Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 15, a maioria dos professores (99%) conseguiu adaptar sua metodologia de ensino para o ambiente on-line, sendo que 81% entenderam que a presença dos alunos é similar àquela observada no ensino presencial, além de haver um bom nível de interatividade com os alunos. Destaca-se também na Tabela 15 o fato de 17% dos professores concordarem que seus alunos reclamavam de falta de recursos tecnológicos. Nas perguntas abertas, alguns alunos mencionaram dificuldades para acessar a internet e computadores.

Os níveis de disponibilidade e de satisfação dos alunos com as aulas ao vivo, apresentados na Tabela 16, são coerentes com aqueles observados na avaliação feita pelos professores.

Tabela 16: Participação dos alunos nas aulas ao vivo, conforme avaliação dos alunos

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Tenho disponibilidade de tempo para participar das aulas ao vivo agendadas pelos professores.	25	37	238	472	772	92%
Está sendo possível acompanhar as aulas gravadas quando não posso fazê-lo ao vivo.	59	72	220	421	772	83%

Escala: 0 = Discordo Totalmente; 3 = Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme evidenciado na Tabela 16, 92% dos alunos concordaram que tinham disponibilidade de tempo para participar das aulas ao vivo e 83% concordaram que era possível acompanhar as aulas gravadas, quando não era possível acompanhar as aulas ao vivo.

3.9 Nível de aprendizagem dos alunos durante o período de REC3

Um dos objetivos desta pesquisa foi criar subsídios para a preparação da volta às aulas presenciais. Para isto, foi necessário levantar a percepção de professores e alunos sobre o nível de aprendizagem durante o período de REC3. Pode-se observar, na Tabela 17, que 95% dos professores concordaram que estavam confiantes quanto à aprendizagem dos alunos.

Tabela 17: Nível de aprendizagem demonstrado pelos alunos durante o período de REC3, conforme avaliação dos professores

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Meus alunos demonstram estar mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos programáticos que propus durante o REC3.	1	15	90	184	290	94%
Estou confiante que meus alunos estão aprendendo o conteúdo ensinado durante o REC3.	2	12	76	200	290	95%

Escala: 0 = Discordo Totalmente; 3 = Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

No entanto, é necessário observar na Tabela 18 que a avaliação feita pelos alunos não foi tão otimista quanto à avaliação feita pelos professores.

Tabela 18: Nível de aprendizagem demonstrado pelos alunos durante o período de REC3, conforme avaliação dos alunos

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Durante o REC3 estou mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores	89	150	310	223	772	69%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados apresentados na Tabela 18, apenas **69% dos alunos concordaram** que estavam mantendo um bom nível de aprendizagem, o que implica que 31% discordaram disto. Esta divergência entre a avaliação de professores e alunos pode estar relacionada à alguma dificuldade de percepção dos professores em relação às dificuldades vivenciadas pelos alunos ou, à dificuldade do aluno de se autoavaliar.

3.10 Situação das atividades avaliativas

A situação das atividades avaliativas foi verificada somente no questionário respondido pelos professores. Conforme os resultados apresentados na Tabela 19, 91% dos professores estavam conseguindo realizar todas as atividades avaliativas.

Tabela 19: Situação das atividades avaliativas, conforme avaliação dos professores

Como estão as atividades avaliativas	Total de respostas	%
Tenho conseguido realizar, totalmente, as atividades avaliativas no período de REC	263	91%
Tenho conseguido, parcialmente, realizar as atividades avaliativas no período de REC	24	8%
Não estou conseguindo realizar atividades avaliativas neste período.	3	1%
Total	290	100,0%

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

3.11 O desempenho dos professores na avaliação dos alunos

Os alunos puderam avaliar as atividades didático-pedagógicas dos docentes a partir de sete assertivas, cujas respostas variam de 0 (discordo totalmente) a 3 (concordo totalmente). A Tabela 20 apresenta os resultados consolidados por Unidade Acadêmica.

Tabela 20: Síntese da avaliação dos alunos para as assertivas relacionadas aos docentes, classificadas em ordem decrescente pela média UPM

Assertivas apresentadas aos alunos	Média UPM	Média da UA nos itens avaliados								
		CCBS	CCL	CCSA	CCT	CEFT	EE	FAU	FCI	FD
O professor tem utilizado o Moodle como espaço para disponibilização de conteúdo e comunicação	2,7	2,8	2,8	2,8	2,9	2,9	2,7	2,4	2,7	2,4
O professor está ministrando as aulas em seu horário regular, ocupando todo o tempo de aula com o ensino síncrono (ao vivo)	2,7	2,8	2,8	2,7	2,9	2,9	2,8	2,7	2,9	2,5
As gravações das aulas ao vivo estão sendo disponibilizadas pelo professor	2,6	2,8	2,6	2,7	2,9	2,8	2,7	2,5	2,8	2,2
Estou satisfeito com as orientações e apoio que estou recebendo do professor durante o período de REC3	2,4	2,4	2,5	2,4	2,8	2,8	2,4	2,4	2,6	2,3
Estou satisfeito com o desempenho do professor durante o período do REC3	2,4	2,3	2,4	2,4	2,8	2,8	2,4	2,4	2,6	2,3
Existe um bom nível de interatividade entre o professor e os alunos durante as aulas on-line ao vivo	2,4	2,4	2,6	2,3	2,8	2,9	2,5	2,3	2,6	2,3
As aulas preparadas pelo professor estão atendendo às minhas necessidades para compreender e apreender os conteúdos dos componentes curriculares	2,3	2,2	2,4	2,3	2,6	2,7	2,4	2,4	2,6	2,1

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Como pode ser observado na Tabela 20, as assertivas com maior média estão relacionadas ao cumprimento dos procedimentos adotados para as aulas durante o período de REC3: usar o Moodle para disponibilizar conteúdo e ministrar aulas durante o horário regular de aulas (ambas com média 2,7) e disponibilização das aulas gravadas (média 2,6).

A assertiva com menor média está relacionada ao atendimento das necessidades dos alunos para compreender os conteúdos dos componentes curriculares (média 2,3).

3.12 A avaliação geral de professores e alunos para os processos implantados no REC3

Os professores avaliariam os processos implantados no REC3 a partir de uma escala variando de 0 (péssimo) a 10 (excelente). Quatro Unidades Acadêmicas obtiveram 100% de avaliação na faixa entre 6 a 10 (Bom), conforme apresentado na Tabela 21.

Tabela 21: Conceito geral atribuído pelos professores aos processos do REC3

UA	Total de marcações nos pontos da escala											Total	% Ruim	% Neutro	% Bom	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
CCBS					1			3	6	5	10	25	0%	4%	96%	
CCL			1					2	4	10	12	29	3%	0%	97%	
CCSA					1			2	6	14	24	26	73	1%	0%	99%
CCT									5	5	5	15	0%	0%	100%	
CEFT										1	2	3	0%	0%	100%	
EE			1					5	7	15	9	37	3%	0%	97%	
FAU								1	6	2	9	18	0%	0%	100%	
FCI								3	4	6	18	31	0%	0%	100%	
FD						1		3	13	9	33	59	0%	2%	98%	
Totais			2		1	2	2	23	59	77	124	290	1%	1%	98%	

Legenda: Ruim = Soma de marcações de 0 a 4; Neutros = Marcações em 5; Bom = Soma marcações de 6 a 10

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Já na avaliação dos alunos, 83% consideraram os processos bons, 12% ruins e 5% se mantiveram neutros, conforme apresentado na Tabela 22.

Tabela 22: Conceito geral atribuído pelos alunos aos processos do REC3

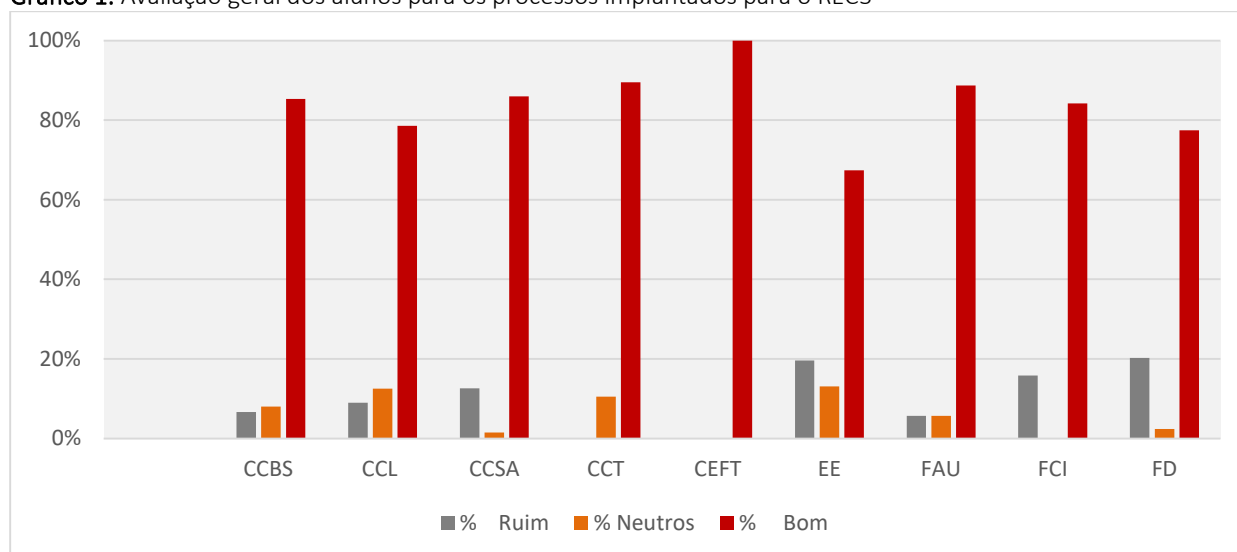
UA	Total de marcações nos pontos da escala											Total	% Ruim	% Neutros	% Bom
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
CCBS		2	1	1	1	6	7	13	10	8	26	75	7%	8%	85%
CCL	2		2		1	7	1	11	17	7	8	56	9%	13%	79%
CCSA	11	3	8	5	7	4	11	43	61	63	55	271	13%	1%	86%
CCT						6	6	9	9	6	21	57	0%	11%	89%
CEFT									4	1	3	8	0%	0%	100%
EE	5	1	5	7		12	3	12	20	11	20	96	19%	13%	69%
FAU	1		2			3	4	4	25	6	4	49	6%	6%	88%
FCI		2	4	4	2		6	6	15	25	12	76	16%	0%	84%
FD	6	3	1	4	3	2	6	23	9	12	15	84	20%	2%	77%
Totais	25	11	23	21	14	40	44	121	170	139	164	772	12%	5%	83%

Legenda: Ruim = Soma de marcações de 0 a 4; Neutros = Marcações em 5; Bom = Soma marcações de 6 a 10

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Conforme os dados da Tabela 22, 100% dos alunos do CEFT consideraram bons os processos implantados para o REC3. O Gráfico 1 apresenta os resultados relacionados na Tabela 22.

Gráfico 1: Avaliação geral dos alunos para os processos implantados para o REC3



Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

3.13 A disposição para voltar ao ensino presencial

A pesquisa avaliou, junto aos alunos e professores, a disponibilidade para retorno ao ensino presencial, quando liberado pelas autoridades competentes. Para esta avaliação, foram utilizadas três questões em formato de assertivas e uma questão aberta, no qual alunos e professores puderam fazer suas recomendações.

Conforme apresentado na Tabela 23, 41% dos professores concordaram que gostariam de voltar ao ensino presencial imediatamente. No entanto, 82% também concordaram que gostariam de continuar lecionando na modalidade *on-line* ao vivo e 37% concordaram que faziam parte do grupo de risco para a Covid-19.

Tabela 23: Posicionamento dos professores quanto à volta ao ensino presencial

Assertivas propostas aos professores	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Gostaria de voltar ao ensino presencial imediatamente	93	77	69	51	290	41%
Gostaria de continuar lecionando na modalidade <i>on-line</i> ao vivo.	15	36	94	145	290	82%
Faço parte do grupo de risco para a Covid-19 conforme definido pelas organizações da Saúde.	144	39	29	78	290	37%

Escala: 0= Discordo Totalmente; 3= Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Já no caso dos alunos, 53% concordaram que gostariam de voltar ao ensino presencial imediatamente (percentual menor que o das respostas dos professores) e 51% gostariam de concluir o curso na modalidade *on-line* ao vivo, conforme apresentado na Tabela 24.

Tabela 24: Posicionamento dos alunos quanto à volta ao ensino presencial

Assertivas propostas aos alunos	Número de respostas obtidas para as posições da escala				Total	% de concordo
	0	1	2	3		
Gostaria de voltar ao ensino presencial imediatamente.	211	148	138	275	772	53%
Gostaria de concluir o meu curso na modalidade on-line ao vivo.	261	120	156	235	772	51%
Faço parte do grupo de risco para a Covid-19, conforme definido pelas organizações da Saúde.	505	81	87	99	772	24%

Escala: 0 = Discordo Totalmente; 3 = Concordo Totalmente. Concordo = soma das marcações em 2 e 3

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Nas respostas abertas, 22% dos alunos que concordaram em terminar o curso na modalidade *on-line* ao vivo informaram que pertenciam ao grupo de risco ou tinham familiares pertencentes a este grupo.

3.14 As recomendações para o momento da volta ao ensino presencial

Professores e alunos foram convidados a fazer sugestões para a volta ao ensino presencial. As sugestões dos dois grupos foram similares, num total de 164 sugestões, conforme apresentado na Tabela 25.

Tabela 25: Recomendações de professores e alunos para a volta ao ensino presencial

Tipo de sugestão	Quantidade (alunos e professores)
Implantar distanciamento no campus e salas de aula	60
Manter protocolos de segurança e higiene	46
Voltar somente depois de todos vacinados	21
Não voltar. Terminar o curso de forma on-line	20
Implantar ensino híbrido	17
Total geral	164

Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Os alunos e professores que entenderam ser possível voltar ao ensino presencial indicaram que a volta deveria acontecer com a implantação de distanciamento social no campus e salas de aula e implantação de protocolos de segurança e higiene, mencionando disponibilização de álcool em gel, uso obrigatório de máscaras e medição de temperatura para autorizar a entrada no campus. Dentre aqueles que preferiram não voltar logo, alguns entenderam que a volta somente deveria se dar após a vacinação de professores e alunos, outros indicaram que o curso deveria terminar de forma *on-line*, e outros, que a volta deveria ser a partir de ensino híbrido, no qual os alunos poderiam escolher participar de aulas presenciais ou de aulas remotas.

3.15 A fidelidade dos alunos respondentes à UPM

A última pergunta do questionário respondido pelos alunos pergunta o quanto eles estariam dispostos a indicar a UPM para seus amigos e familiares. As respostas foram tabuladas para o cálculo do Net Promoter Score (NPS), conforme definido por Reichheld, F. F. (2003)¹.

A Tabela 27 apresenta os resultados obtidos organizados por Unidade Acadêmica.

Tabela 26: Net Promoter Score (NPS) dos Cursos de Pós-Graduação Lato Sensu

UA	Total de marcações nos pontos da escala											Total	% Detratores	% Neutros	% Promotores	NPS
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
CCBS		1		2	4	6	5	15	5	10	27	75	24%	27%	49%	25
CCL	4		1	4	4		4	2	11	11	15	56	30%	23%	46%	16
CCSA	20	5	10	6	1	3	7	26	31	68	94	271	19%	21%	60%	41
CCT									15	6	36	57	0%	26%	74%	74
CEFT			1								7	8	13%	0%	88%	75
EE	8	1	2	1		16	5	10	14	8	31	96	34%	25%	41%	7
FAU	2	1	1			1		2	15	17	10	49	10%	35%	55%	45
FCI	2	2		2	3		4	5	15	21	22	76	17%	26%	57%	40
FD	6		3	3	2		3	13	14	10	30	84	20%	32%	48%	28
Totais	42	10	18	18	14	26	28	73	120	151	272	772	20%	25%	55%	35

Escala: 0 = Não Indicaria; 10 = Certamente Indicaria;

Detratores = Soma de marcações de 0 a 6; **Neutros** = Soma marcações em 7 e 8; **Promotores** = Soma das marcações em 9 e 10.

NPS = %Promotores - %Detratores (representa-se sem o símbolo de %)

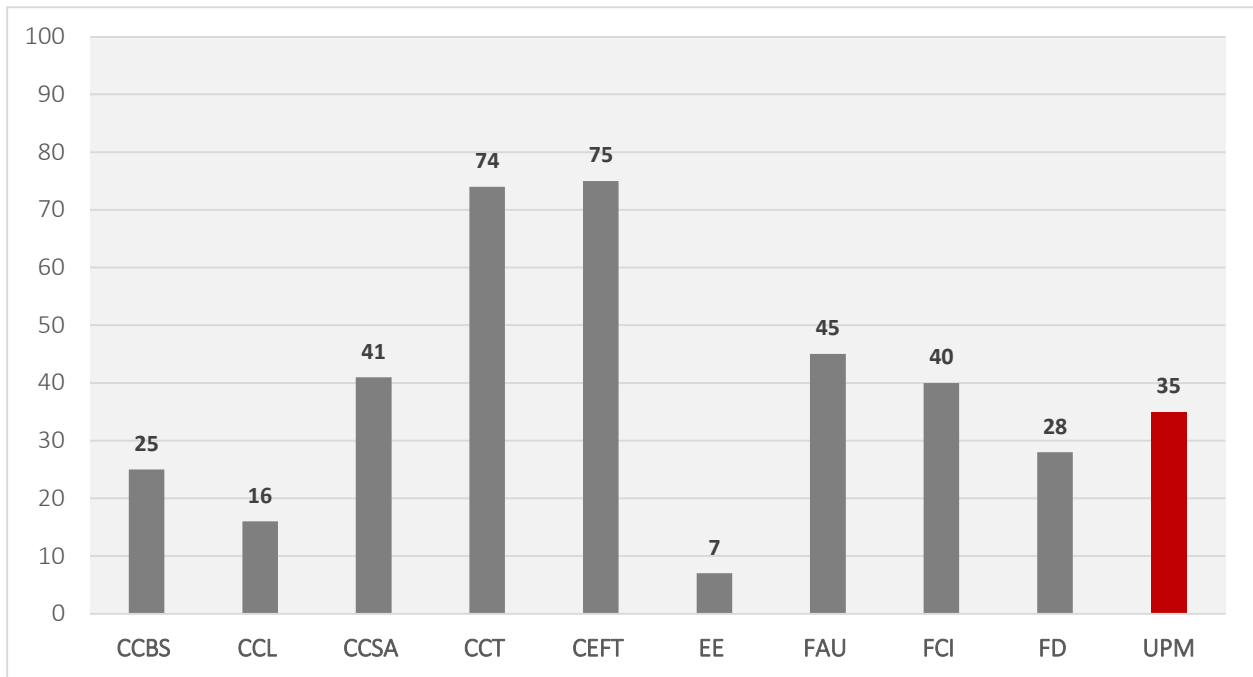
Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

Como evidenciado na Tabela 26, o NPS médio obtido pela UPM junto aos alunos respondentes foi 35. Ao observar o NPS por Unidade Acadêmica, o NPS variou de 7, para os cursos da Escola de Engenharia, até 75 para os cursos do CEFT.

O gráfico 2 ilustra os resultados obtidos.

¹ Reichheld, F. F. (2003), The one number you need to grow, Harvard Business Review, 81(12), 46-55.

Gráfico 2: NPS por Unidade Acadêmica



Fonte: Respostas obtidas nos questionários da pesquisa.

4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar os processos de REC3 implantados pela UPM na percepção dos docentes e dos discentes dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu, além de obter subsídios para preparar a volta para as atividades presenciais. Os dados obtidos estão apresentados neste relatório de forma a permitir a comparação entre as respostas de alunos e professores.

Foi possível identificar que alunos e professores possuem percepções similares, com pequenas diferenças, quanto aos recursos utilizados pelos professores para interação com os alunos, sendo que o Blackboard Collaborate apareceu como destaque nas aulas ao vivo.

Na pesquisa realizada no segundo semestre de 2020, existe uma diferença de percepção entre alunos e professores quanto ao nível de aprendizagem dos discentes. Os professores demonstraram altos percentuais de confiança quanto ao nível de aprendizagem dos alunos. Os alunos não apresentaram o mesmo nível de confiança, mas essa diferença diminuiu em relação ao semestre anterior.

Finalmente, deve ser observado o fato de haver uma divisão clara entre alunos quanto o retorno ao ensino presencial.

Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. **Indique o campus da UPM onde você está matriculado(a)**
Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM.
2. **Indique o curso de Pós-Graduação da UPM onde você está matriculado/a**
Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa com o nome dos cursos presenciais de Lato Sensu.
3. **Indique em que semestre você iniciou o curso.**
Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa, com as possibilidades datas de início de curso.
4. **Durante o REC3 você prioritariamente acompanha as aulas e demais atividades on-line a partir de:**
 - celular ou *smartphone*
 - *desktop, notebook* ou *tablet* de uso pessoal
 - *desktop, notebook* ou *tablet* compartilhado com outra pessoa
 - computador da empresa onde trabalha
 - outro
5. **Indique as formas de interação com os alunos utilizadas por seus professores, classificando-as quanto ao seu nível de satisfação com o formato. Deixe em branco se o recurso não foi utilizado por seus professores.**
Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo: 0= totalmente insatisfeito e 3=totalmente satisfeito.
 - Aulas previamente gravadas postadas no Moodle
 - Aulas/encontros ao vivo em horários diferentes de suas aulas
 - Aulas/encontros ao vivo no horário usual de suas aulas
 - Chat do Moodle
 - Chat de outros aplicativos
 - Comunicação via representante de turma
 - Grupos de WhatsApp ou aplicativos similares
 - Indicação de bibliografia postada no Moodle
 - Listas de exercícios postadas no Moodle
 - Material teórico em texto postado no Moodle
 - Mensagens via e-mail
 - Mensagens via WhatsApp ou aplicativos similares
 - Material postado em canal do Youtube ou similar
 - Podcasts postados no Moodle
 - Roteiro de estudos postado no Moodle
 - Outros
6. **Se na questão 5 você indicou também a “Outros”, por favor informe quais formas de interação:**

7. Indique os aplicativos de comunicação utilizados por seus professores para aulas e encontros on-line (ao vivo), classificando-as quanto ao seu nível de satisfação com o aplicativo. Deixe em branco os aplicativos não utilizados.

Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo: 0= totalmente insatisfeito e 3=totalmente satisfeito.

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

8. Se na questão 7 você indicou “Outros”, por favor informe quais aplicativos: _____

Indique o quanto você concorda com as afirmações a seguir:

Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo: 0= Discordo totalmente e 3=Concordo totalmente.

9. Recebi todas as informações necessárias sobre como o processo de REC3 seria implantado para meu curso.
10. Mesmo estudando de forma remota, tenho acesso a todos os softwares/aplicativos necessários para realizar as atividades propostas pelos professores durante o REC3.
11. Tenho disponibilidade de tempo para participar das aulas ao vivo agendadas pelos professores.
12. Está sendo possível acompanhar as aulas gravadas quando não posso fazê-lo ao vivo.
13. O representante da minha turma tem apoiado os alunos na interação com os professores e com a coordenação para sanar dúvidas da turma.
14. Estou satisfeito com o apoio da coordenação de meu curso durante o período de REC3.
15. Estou satisfeito com o suporte que recebi do *help desk* da UPM durante o período de REC.
16. Estou satisfeito com a plataforma Moodle durante o período de REC3.
17. Estou satisfeito(a) com a plataforma BlackBoard Collaborate (novo aplicativo de videoconferência) durante o período de REC3.
18. Tenho dificuldades de conectividade (rede internet) para participar das atividades propostas pelos professores.
19. Tenho dificuldades de acesso à computador para realizar as tarefas propostas pelos professores.
20. Durante o REC3 estou mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos propostos pelos professores.
21. Gostaria de voltar ao ensino presencial imediatamente.
22. Gostaria de concluir o meu curso na modalidade on-line ao vivo.
23. Faço parte do grupo de risco para a Covid-19, conforme definido pelas organizações de Saúde.

Sobre os docentes que ministraram aulas no seu curso durante o período de REC3, por favor informe quanto concorda com as afirmações a seguir:

24. Informe o nome do(a) professor(a) que ministrou aulas em sua turma (se houver mais que um, poderá indicar na seção seguinte): _____
25. O(a) professor(a) têm utilizado o Moodle como espaço para disponibilização de conteúdo e comunicação.
26. O(a) professor(a) está ministrando as aulas em seu horário regular, ocupando todo o tempo de aula com o ensino síncrono (ao vivo).
27. Existe um bom nível de interatividade entre o(a) professor(a) e os alunos durante as aulas on-line ao vivo.
28. As gravações das aulas ao vivo estão sendo disponibilizadas pelo(a) professore(a).
29. As aulas preparadas pelo(a) professor(a) estão atendendo às minhas necessidades para compreender e apreender os conteúdos dos componentes curriculares.
30. Estou satisfeito(A) com as orientações e apoio que estou recebendo do(a) professor(a) durante o período de REC3.
31. Estou satisfeito(a) com o desempenho do(a) professor(a) durante o período de REC3.
32. Houve mais algum que ministrou aulas em sua turma durante o REC3(segundo semestre)?
() SIM () NÃO

NOTA: o aluno teve a oportunidade de indicar até seis professores, repetindo as perguntas de número 24 a 32 para cada professor indicado.

33. De 0 a 10, qual o conceito geral que você atribui aos processos de RC3 (implantados no segundo semestre de 2020)?
Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo: 0= Péssimo e 10=Excelente.
34. Caso queira, justifique sua resposta (limite de 500 caracteres).
35. Você tem alguma sugestão para o retorno às atividades presenciais? Se sim, por favor informe a seguir (limite de 500 caracteres).
36. De 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?
Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo: 0= Não indicaria e 10=Certamente indicaria.
37. Caso queira, justifique sua resposta (limite de 500 caracteres).

Apêndice 2: Questionário respondido pelos docentes

1. **Indique o campus da UPM onde o(a) senhor(a) ministra aulas.**
Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM.
2. **Indique a Unidade Acadêmica da UPM onde o(a) senhor(a) ministra aulas em curso de Lato Sensu.**
Tipo de questão: múltipla escolha, lista suspensa com o nome das Unidades Acadêmicas.
3. **Durante o REC3 o(a) senhor(a) prioritariamente executa suas atividades acadêmicas a partir de:**
 - celular ou *smartphone*
 - *desktop*, *notebook* ou *tablet* de uso pessoal
 - *desktop*, *notebook* ou *tablet* de uso pessoal compartilhado com outra pessoa
 - outro
4. **Se na questão 3 o(a) senhor(a) indicou “outro”, por favor informe qual: _____**
5. **Indique os recursos que o/a senhor/a utiliza para interação com seus alunos:**
 - Aulas previamente gravadas postadas no Moodle
 - Aulas/encontros ao vivo em horários diferentes de suas aulas
 - Aulas/encontros ao vivo no horário usual de suas aulas
 - Chat do Moodle
 - Chat de outros aplicativos
 - Comunicação via representante de turma
 - Grupos de WhatsApp ou aplicativos similares
 - Indicação de bibliografia postada no Moodle
 - Listas de exercícios postadas no Moodle
 - Material teórico em texto postado no Moodle
 - Mensagens via e-mail
 - Mensagens via WhatsApp ou aplicativos similares
 - Material postado em canal do Youtube ou similar
 - Podcasts postados no Moodle
 - Roteiro de estudos postado no Moodle
 - Outros
6. **Se na questão 5 o(a) senhor(a) escolheu “Outros”, por favor informe quais: _____**
7. **Indique os aplicativos de comunicação utilizados pelo/a senhor/a para aulas e encontros on-line (ao vivo):**
 - BBB (Big Blue Button)
 - BlackBoard Collaborate
 - GOOGLE Hangouts
 - GoToMeeting
 - Microsoft TEAMS
 - SKYPE
 - WebEx Meetings
 - WhatsApp
 - ZOOM Meetings
 - Outros

8. Se na questão 7 o(a) senhor(a) escolheu “Outros”, por favor informe quais: _____

Indique o quanto o(a) senhor(a) concorda com as afirmações a seguir:

Tipo de questão: escala Likert ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 3=Concordo totalmente

9. Recebi todas as informações necessárias sobre a implantação do processo de REC3.
10. Estou satisfeito(a) com as diretrizes gerais publicadas pela UPM para o período de REC3.
11. Estou satisfeito(a) com o apoio da coordenação de meu curso durante o período de REC3.
12. Tenho acesso a todos os softwares/aplicativos necessários para trabalhar com as atividades das disciplinas que ministro.
13. Necessito de suporte para utilizar os recursos tecnológicos necessários à implantação do REC3.
14. Tenho dificuldades de conectividade (rede internet) para realizar atividades on-line.
15. Estou satisfeito(a) com o suporte que recebi do *help desk* da UPM durante o período de REC3.
16. Estou satisfeito(a) com a plataforma Moodle durante o período de REC3.
17. Estou satisfeito(a) com a plataforma BlackBoard Collaborate (novo aplicativo de videoconferência) durante o período de REC3.
18. A presença dos alunos nas aulas ao vivo tem sido igual ou maior que nas aulas presenciais.
19. Existe um bom nível de interatividade dos alunos comigo durante as aulas on-line ao vivo.
20. Consegui adaptar com qualidade as metodologias para ministrar o conteúdo da aula de forma totalmente ao vivo.
21. Meus alunos reclamam de falta de recursos tecnológicos (hardware/software/rede).
22. Meus alunos demonstram estar mantendo um bom nível de aprendizagem dos conteúdos programáticos que propus durante o REC3.
23. Estou confiante que meus alunos estão aprendendo o conteúdo ensinado durante o REC3.
24. Gostaria de voltar ao ensino presencial imediatamente.
25. Gostaria de continuar lecionando na modalidade on-line ao vivo.
26. Faço parte do grupo de risco para a Covid-19 conforme definido pelas organizações da Saúde.

27. Sobre as adaptações das avaliações para o período de REC3, por favor escolha a alternativa mais adequada

1. Não estou conseguindo realizar atividades avaliativas neste período;
2. Tenho conseguido, parcialmente, realizar as atividades avaliativas no período de REC3;
3. Tenho conseguido realizar, totalmente, as atividades avaliativas no período de REC3.

28. De 0 a 10, qual o conceito geral que o(a) senhor(a) atribui aos processos de REC3 (implantados no segundo semestre de 2020)?

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

29. Caso queira, justifique sua resposta (limite de 500 caracteres).



30. O(A) senhor(a) tem alguma sugestão para o processo de retorno às aulas presenciais? Se sim, por favor descreva a seguir (limite de 500 caracteres).
31. Existe algum aspecto relacionado ao REC3 que não abordamos nesta pesquisa que o(a) senhor(a) julgue importante comentar? Por favor, descreva a seguir (limite de 500 caracteres).