

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS
FORMANDOS DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO
SENSU NA MODALIDADE A DISTÂNCIA**

2021 2S



Universidade Presbiteriana

Mackenzie

Comissão Própria de Avaliação

Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Superintendente do Centro de Educação a Distância

Carlos Alberto de Araújo Netto

Coordenadora do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Coordenadora de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



Sumário

Apresentação.....	4
1. Introdução.....	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos.....	7
3. Apresentação geral dos resultados.....	8
3.1 Perfil dos respondentes	8
3.2 A situação profissional dos respondentes.....	9
3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho.....	11
3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso.....	11
3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno.....	12
3.6 Satisfação com a contribuição dos professores	12
3.7 Os princípios e valores da UPM.....	14
3.8 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes	14
3.9 Satisfação geral com o curso.....	17
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	18
3.11 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)	18
4. Considerações finais	19
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	20

Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes.....	8
---	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentuais de respondentes por sexo	8
Gráfico 2: Faixa etária dos respondentes.....	9
Gráfico 3: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes em 2021	9
Gráfico 4: Atividade profissional dos formandos no segundo semestre de 2021, agrupado por Unidade Acadêmica	10
Gráfico 5: Natureza da atividade profissional	10
Gráfico 6: Faixa de renda bruta mensal dos respondentes.....	11
Gráfico 7: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	11
Gráfico 8: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual	12
Gráfico 9: Respondentes satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria.....	12
Gráfico 10: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação	13
Gráfico 11: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso.....	13
Gráfico 12: Como os princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais.....	14
Gráfico 13: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos ao Polo	14
Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo	15
Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Polo	16
Gráfico 16: Satisfação geral com o curso.....	17
Gráfico 17: Satisfação geral com o curso, detalhado por curso.....	17
Gráfico 18: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura ..	18
Gráfico 19: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes.....	18

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao segundo semestre de 2021.

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



1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos prováveis formandos quanto aos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* ministrados na modalidade a distância, considerando a perspectiva dos discentes. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar o perfil do aluno formando;
- II. Identificar a situação profissional destes alunos;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a infraestrutura do curso;
 - c) os aspectos relacionados ao Polo;
 - d) o atendimento ao aluno nas diversas instâncias da UPM;
- IV. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso;
- V. Verificar a intenção de manter vínculo com a UPM após a formatura;
- VI. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score na perspectiva dos respondentes).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 633 prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância. São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Perfil dos alunos formandos

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 55% dos prováveis formandos respondentes. Em relação à faixa etária, 27% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 22% entre 31 e 35 anos.

II. Situação profissional dos prováveis formandos

O percentual de respondentes que estava exercendo atividade profissional era de **94%**.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto

- a) **86%** dos respondentes estavam satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação profissional;
- b) **83%** dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, o que inclui as atividades propostas, os textos postados, os fóruns, entre outros;
- c) **80%** dos respondentes estavam satisfeitos quanto ao acervo da biblioteca digital;
- d) **86%** dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo;
- e) **87%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro, **83%** estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e **69%** dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do setor de Ouvidoria.



IV. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

81% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso.

V. intenção de manter vínculo com a UPM após a formatura

79% dos respondentes concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **76%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

VI. Lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score)

O NPS da UPM, na perspectiva dos prováveis formandos respondentes foi de **44**, com 63% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 19% de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, com respostas “sim” ou “não” para identificação da situação profissional dos respondentes e perguntas em escala numérica tipo Likert com 11 pontos (0 a 10), com ancoragens verbais. O Apêndice 1 refere-se ao questionário utilizado.

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 divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos prováveis formandos dos cursos presenciais da Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles, comunicados via Unidades Acadêmicas, notificações no sistema TIA, *broadcast* de *e-mails* realizados pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros.

O período de coleta de dados foi de 02 a 30 de novembro de 2021. O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários.

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

- a) as respostas que marcaram as 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 23, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

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

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

3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 633 alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância. Destaca-se que muitos dos cursos foram criados recentemente, por isso o número de formandos ainda era pequeno quando do momento de aplicação da pesquisa (início de novembro de 2021). Não foi possível calcular o percentual de adesão, porque o número de prováveis formandos não estava disponível quando da análise dos dados coletados. A Tabela 1 apresenta o número de respondentes por Unidade Acadêmica.

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes

UA	Número de prováveis formandos por UA	Percentual em relação ao total de respondentes
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	99	14%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	15	2%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	217	34%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	18	3%
Escola de Engenharia (EE)	99	16%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	0	0%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	120	19%
Faculdade de Direito (FDIR)	74	12%
Total	633	100%

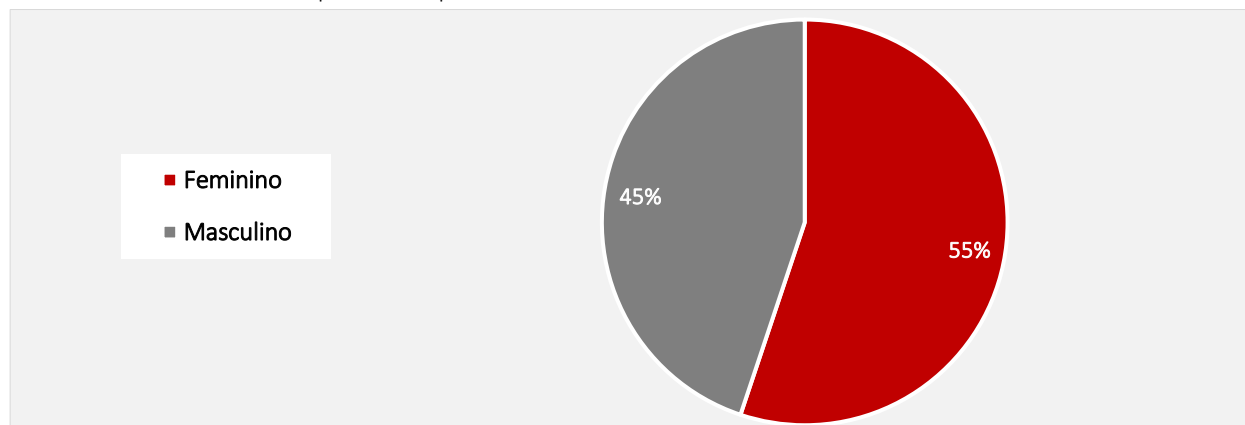
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 1, a Unidade Acadêmica com o maior número de participantes foi o CCSA, representando 34% dos respondentes.

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 55% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado nos Gráficos 1.

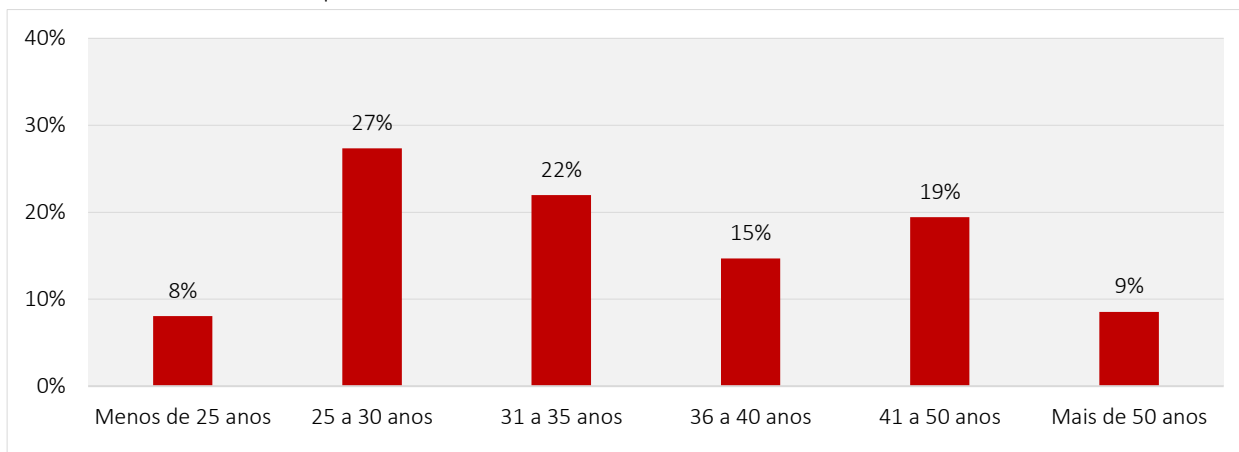
Gráfico 1: Percentuais de respondentes por sexo



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 27% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 22% entre 31 e 35 anos, totalizando 49% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, conforme ilustrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Faixa etária dos respondentes

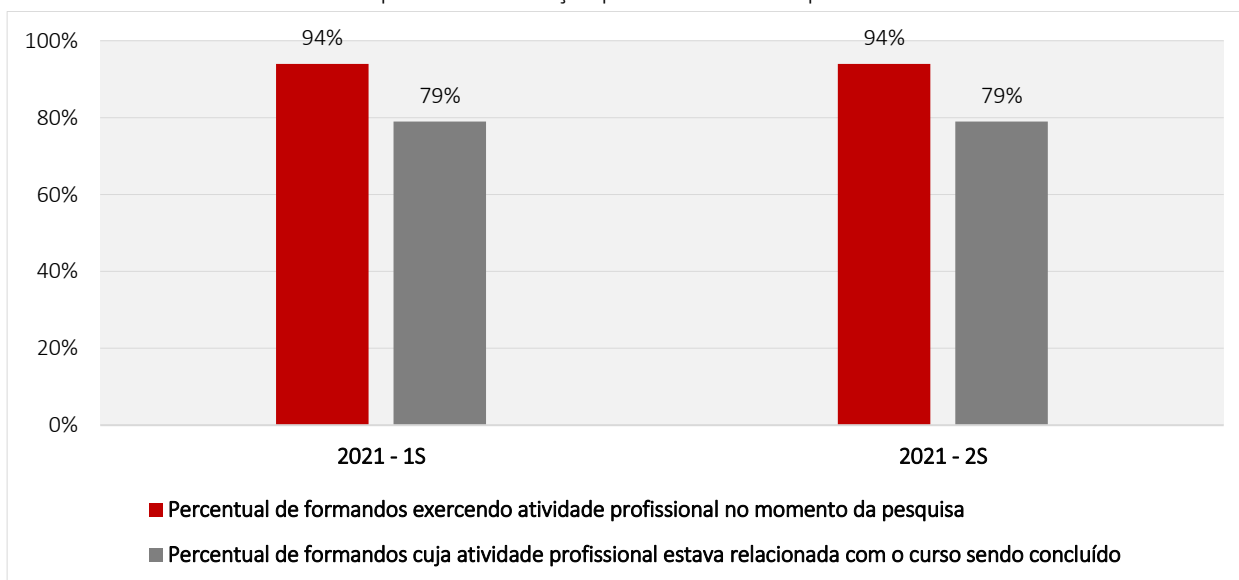


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

A pesquisa identificou que 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional e, para 79%, a atividade tinha vínculo com o curso. Como pode ser observado no Gráfico 3, o resultado é igual ao encontrado no primeiro semestre de 2021.

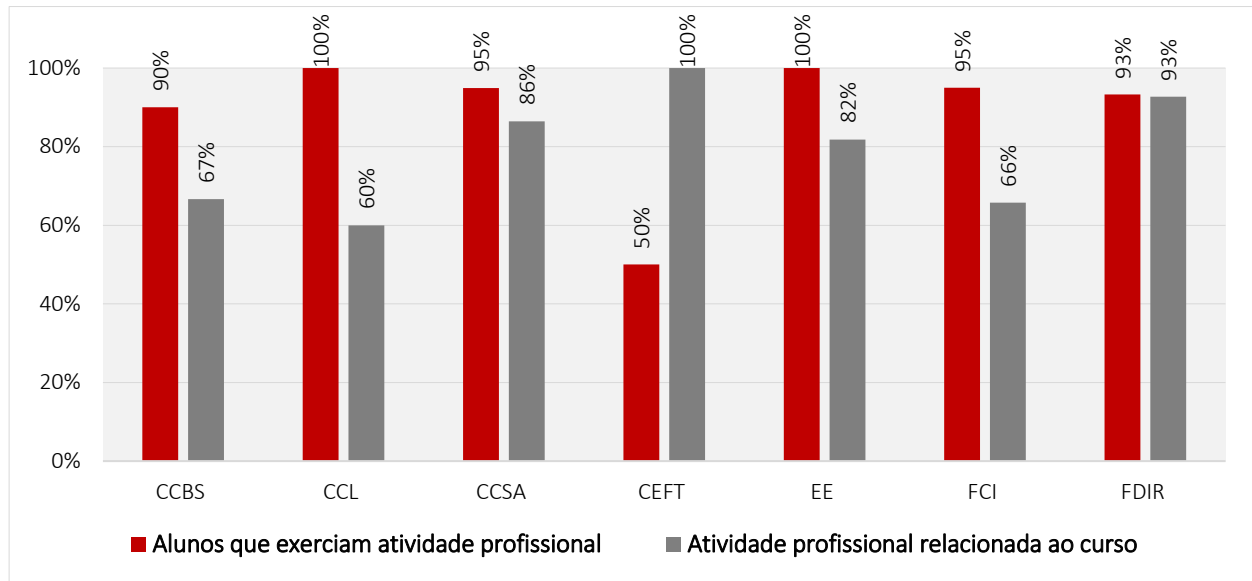
Gráfico 3: Visão consolidada e comparativa da situação profissional dos respondentes em 2021



Fonte: Dados da pesquisa

Quatro Unidades Acadêmicas apresentaram percentual igual ou acima de 90% de alunos exercendo atividade profissional e duas obtiveram 100%, como pode ser observado no Gráfico 4.

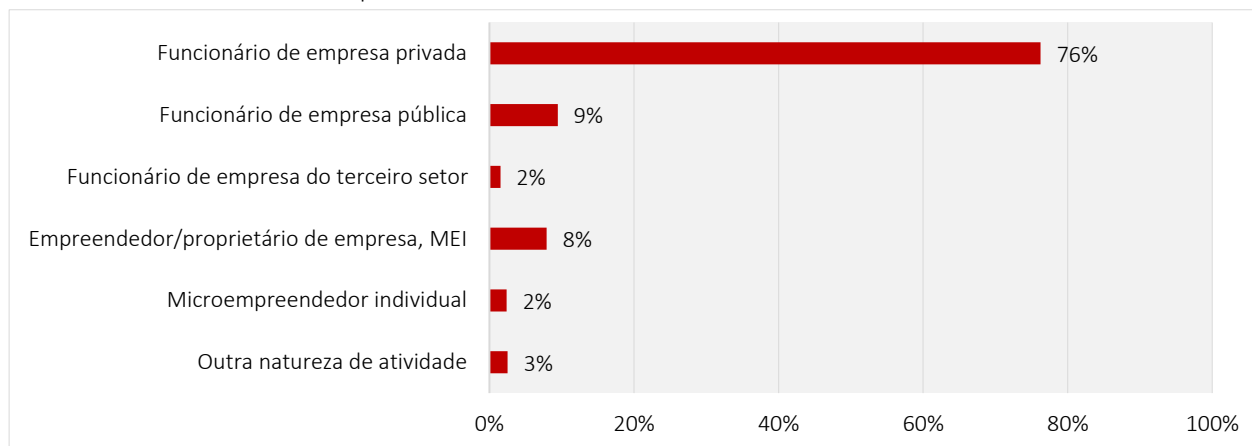
Gráfico 4: Atividade profissional dos formandos no segundo semestre de 2021, agrupado por Unidade Acadêmica



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à natureza da atividade profissional, 76% dos alunos estavam atuando como funcionários de empresa privada, como apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5: Natureza da atividade profissional

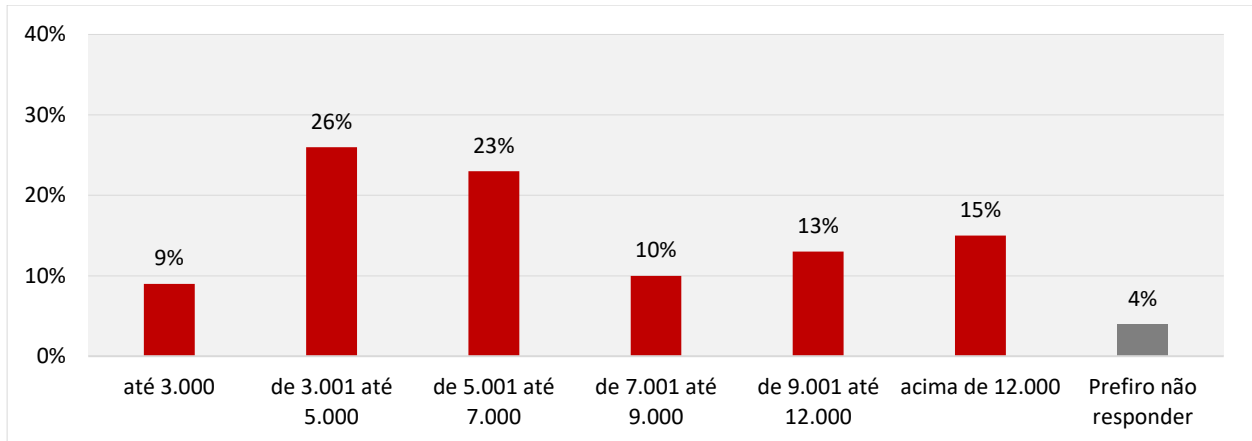


Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 5 que 8% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresa e 2% microempreendedores individuais, num total de 10% de alunos atuando como empreendedores.

Quanto à renda bruta mensal, 26% dos respondentes recebiam entre R\$3.000,1 e R\$5.000 e 23% recebiam entre R\$5.001 e R\$7.000, conforme ilustrado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Faixa de renda bruta mensal dos respondentes

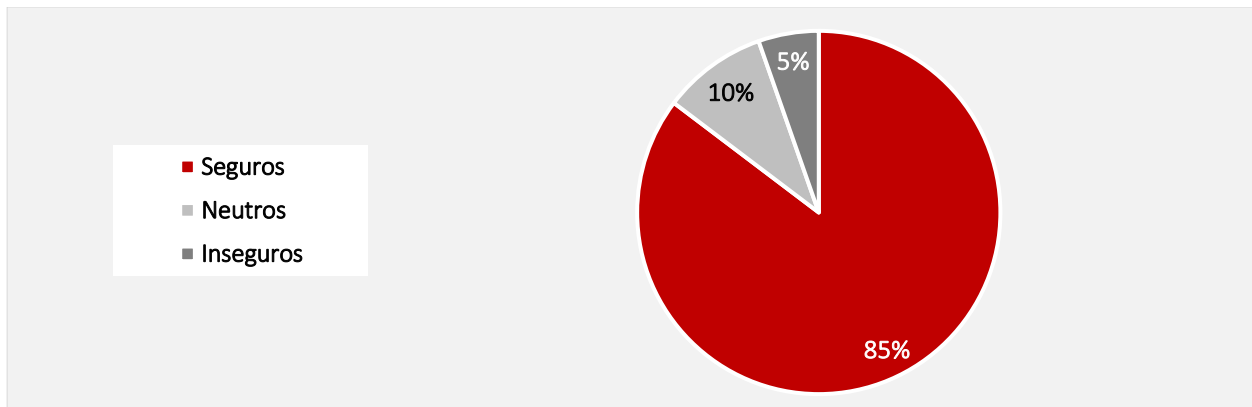


Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade à vida profissional, 85% dos formandos indicaram que sentiam segurança e 5% estavam inseguros. Os resultados obtidos estão apresentados no Gráfico 7.

Gráfico 7: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional

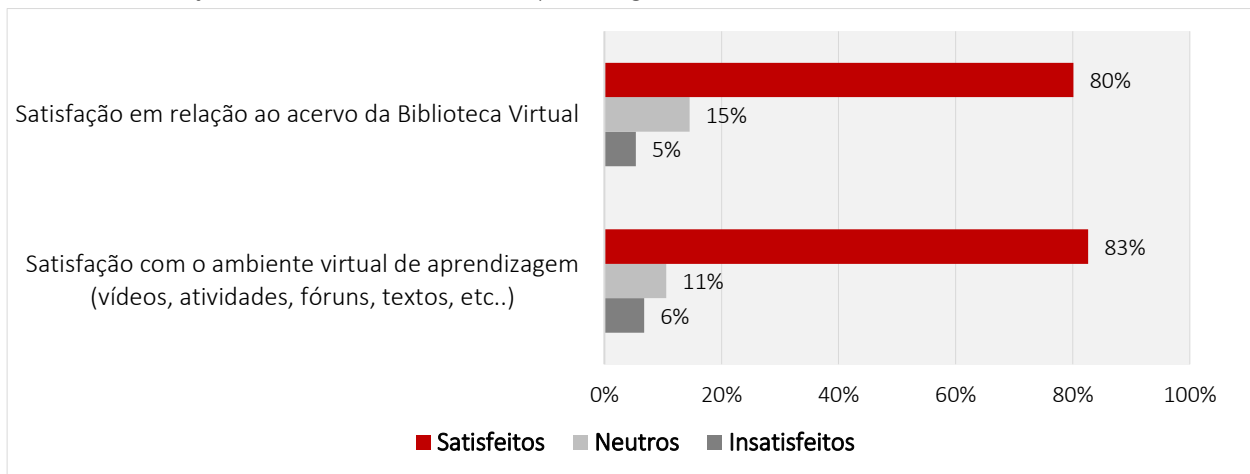


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com a infraestrutura do curso

83% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem e 80% estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual, conforme evidenciado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

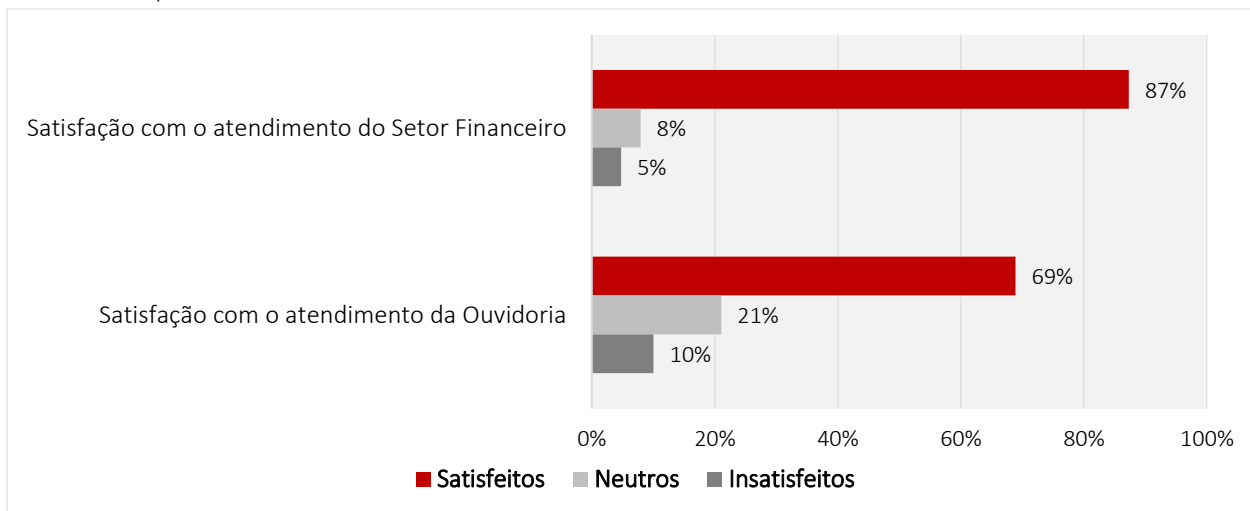


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com o atendimento ao aluno

87% dos prováveis formandos indicaram estar satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e 69% com o atendimento da Ouvidoria. Os resultados estão apresentados no Gráfico 9.

Gráfico 9: Respondentes satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

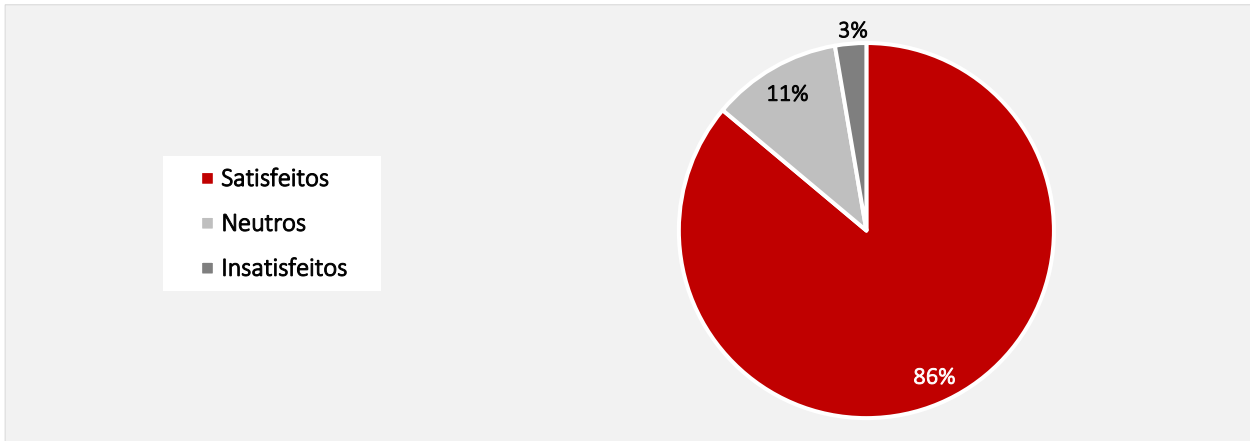


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com a contribuição dos professores

Em relação à contribuição dos professores para a formação dos alunos, 86% dos respondentes estavam satisfeitos e 3% insatisfeitos, conforme o Gráfico 10.

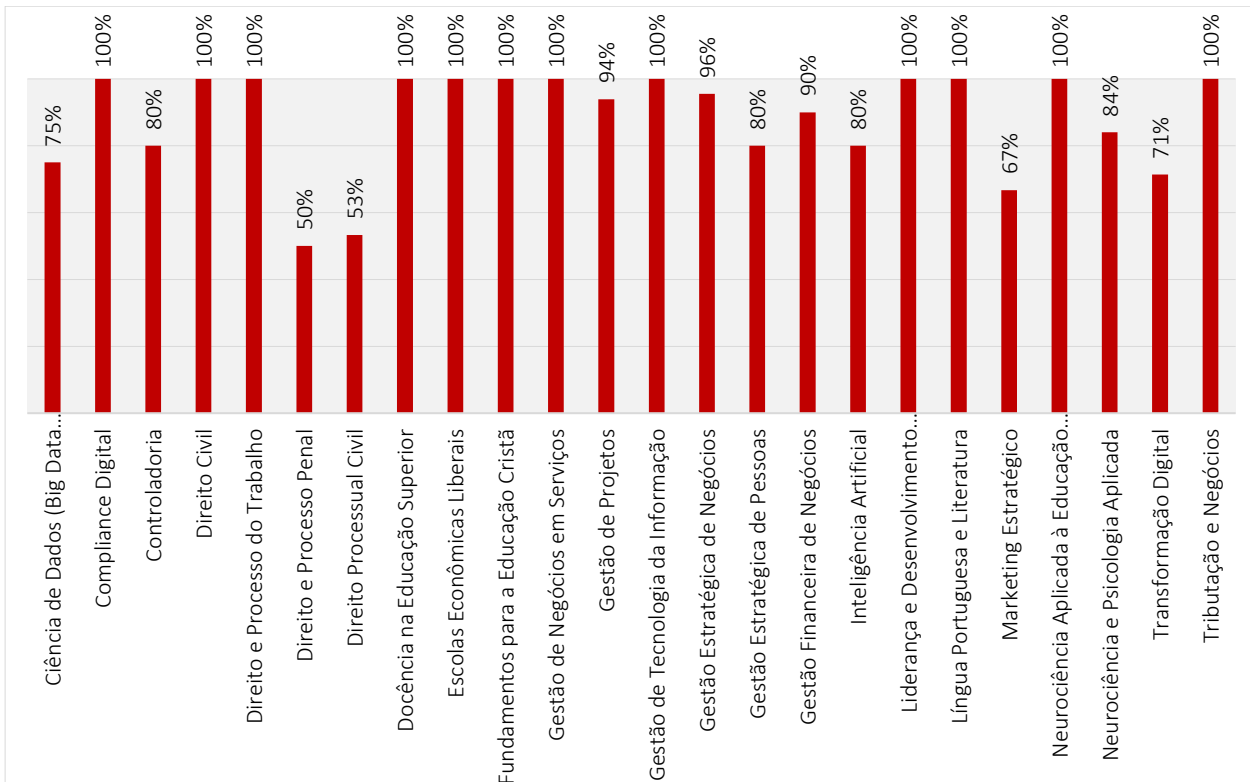
Gráfico 10: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação



Fonte: Dados da pesquisa

Doze cursos alcançaram percentual de 100% dos respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação. O Gráfico 11 apresenta os resultados, detalhados por curso.

Gráfico 11: Respondentes satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação, detalhado por curso

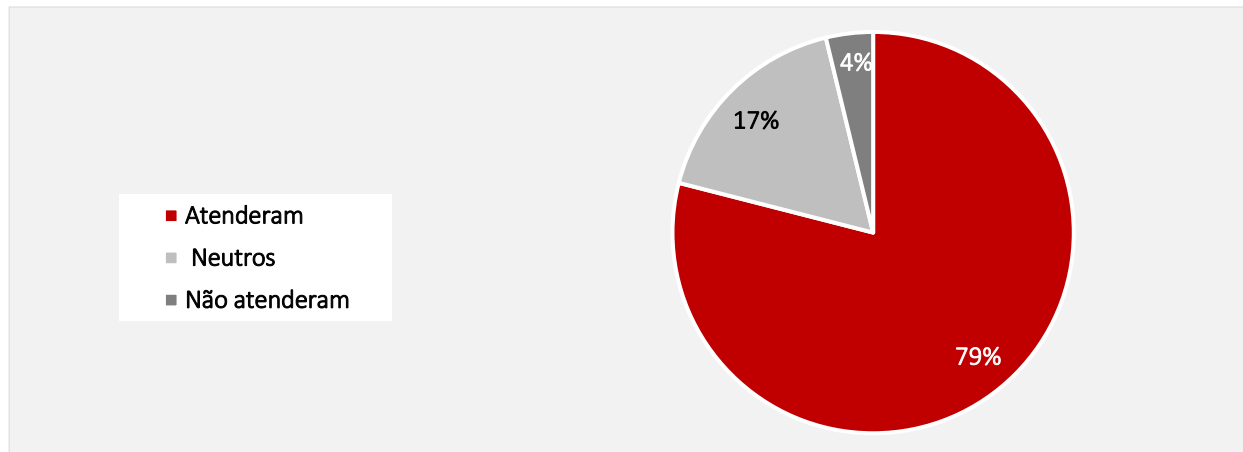


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Os princípios e valores da UPM

79% dos respondentes indicaram que os princípios e valores da UPM atenderam sua expectativa sobre ética e valores morais, como está apresentado pelo Gráfico 12.

Gráfico 12: Como os princípios e valores da UPM atenderam a expectativa do aluno sobre ética e valores morais

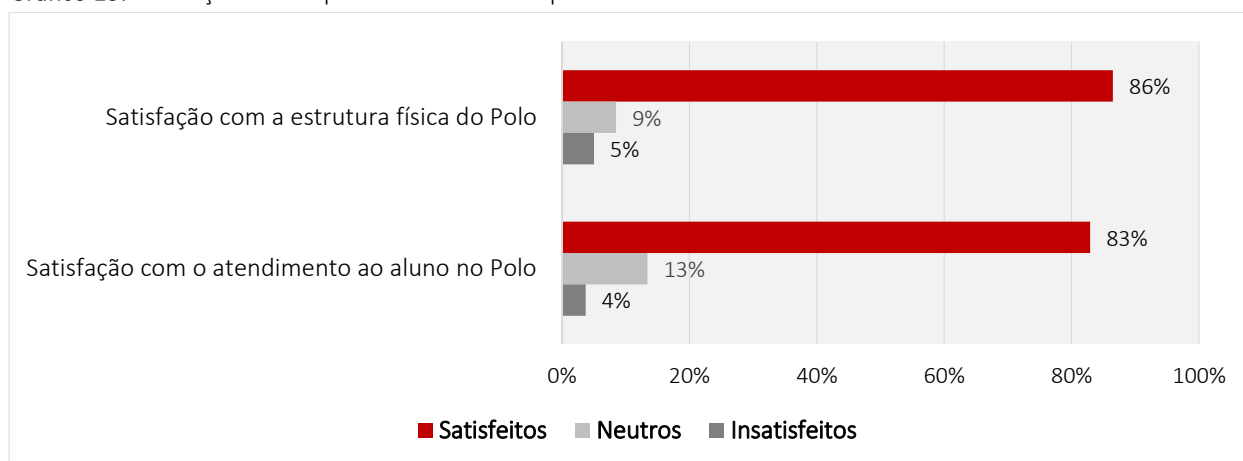


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos onde estudavam os respondentes

Dois aspectos foram avaliados em relação ao Polo onde os alunos estavam matriculados: a estrutura física e o atendimento ao aluno. O resultado obtido está sintetizado no Gráfico 13 e detalhado por Polo nos Gráficos 14 e 15.

Gráfico 13: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos ao Polo

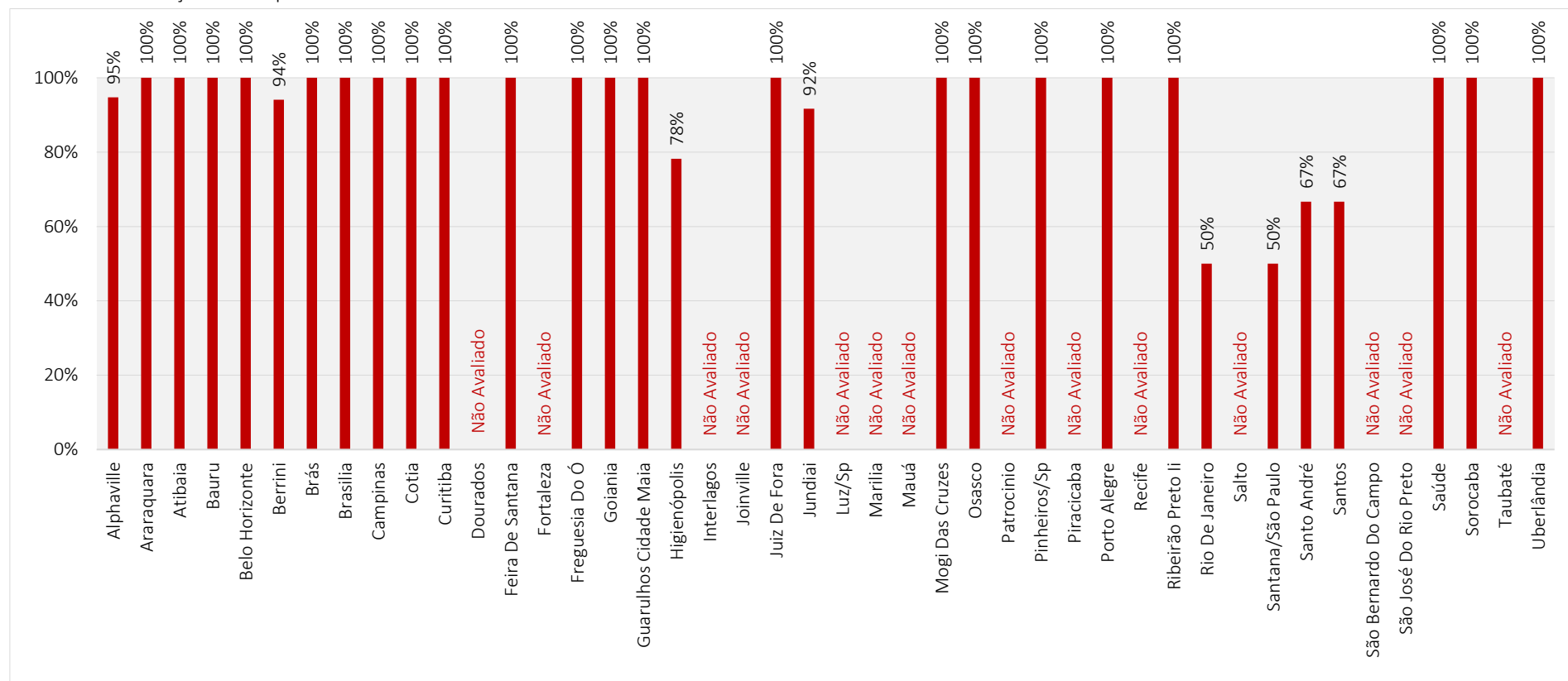


Fonte: Dados da pesquisa

Conforme pode ser observado no Gráfico 13, a estrutura física do Polo alcançou 86% de respondentes satisfeitos, já o atendimento alcançou 83%.



Gráfico 14: Satisfação dos respondentes com a estrutura física do Polo



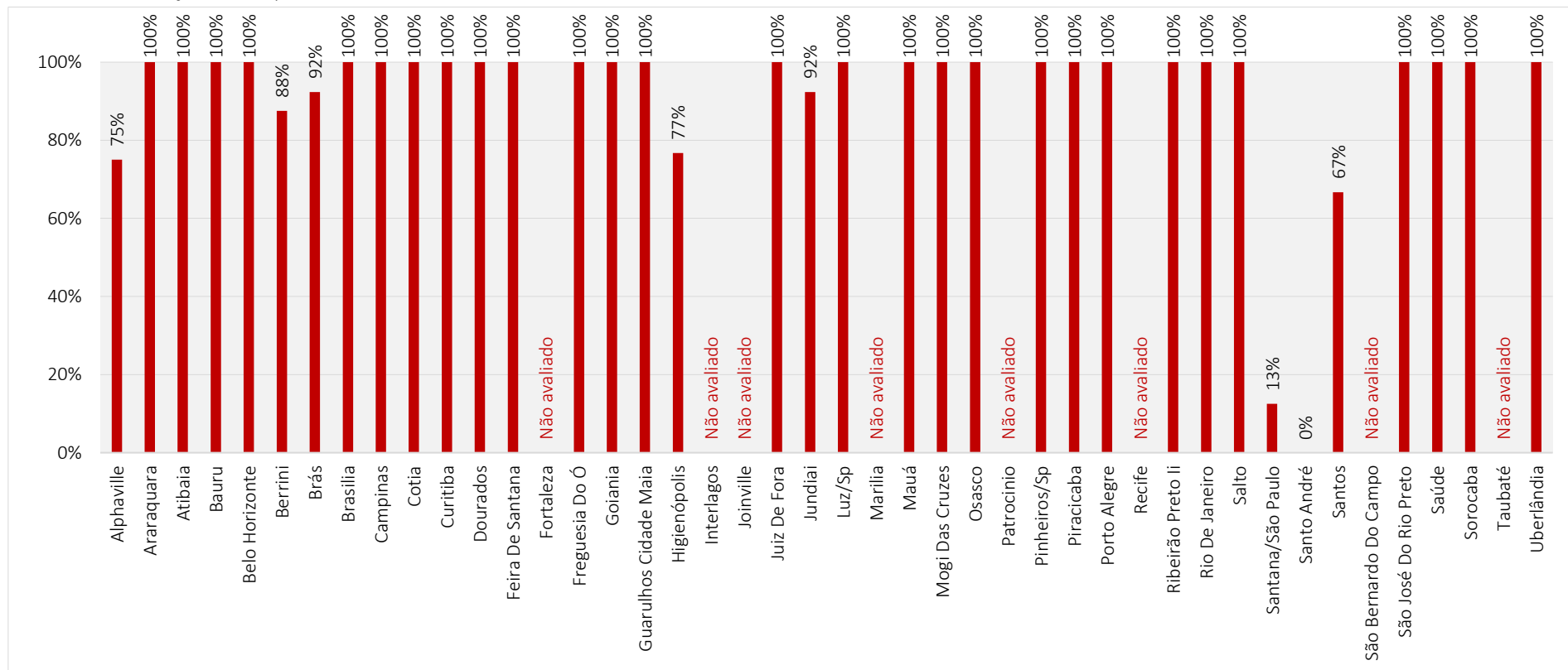
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 14, 22 Polos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos com a estrutura física oferecida.

A avaliação da estrutura física do Polo foi opcional, pois, devido à pandemia da Covid-19, nem todos os alunos visitaram o Polo. Por isso, 14 Polos não receberam avaliação.



Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com o atendimento do Polo



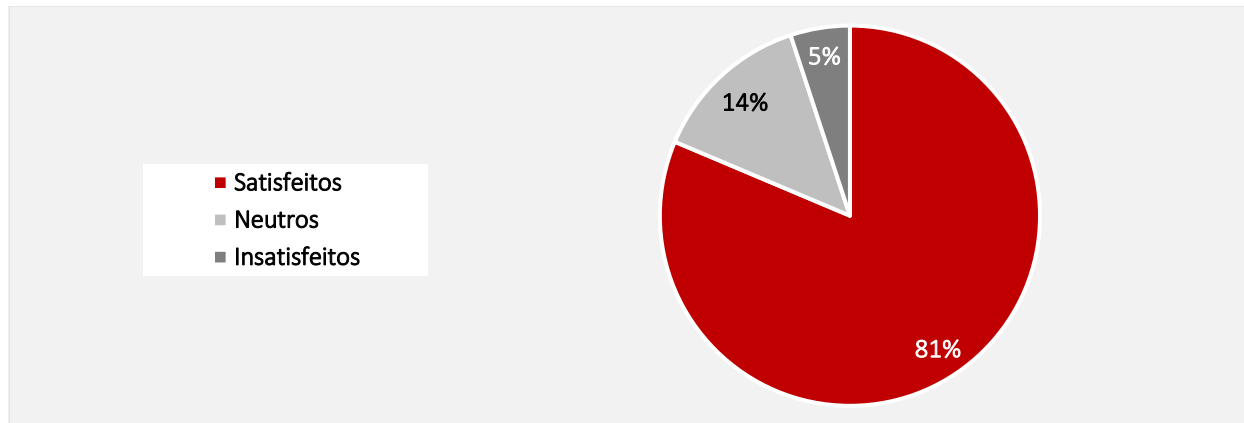
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 15 que 28 Polos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos com o atendimento prestado. A avaliação do atendimento do Polo foi opcional. Por isso, 8 Polos não receberam avaliação.

3.9 Satisfação geral com o curso

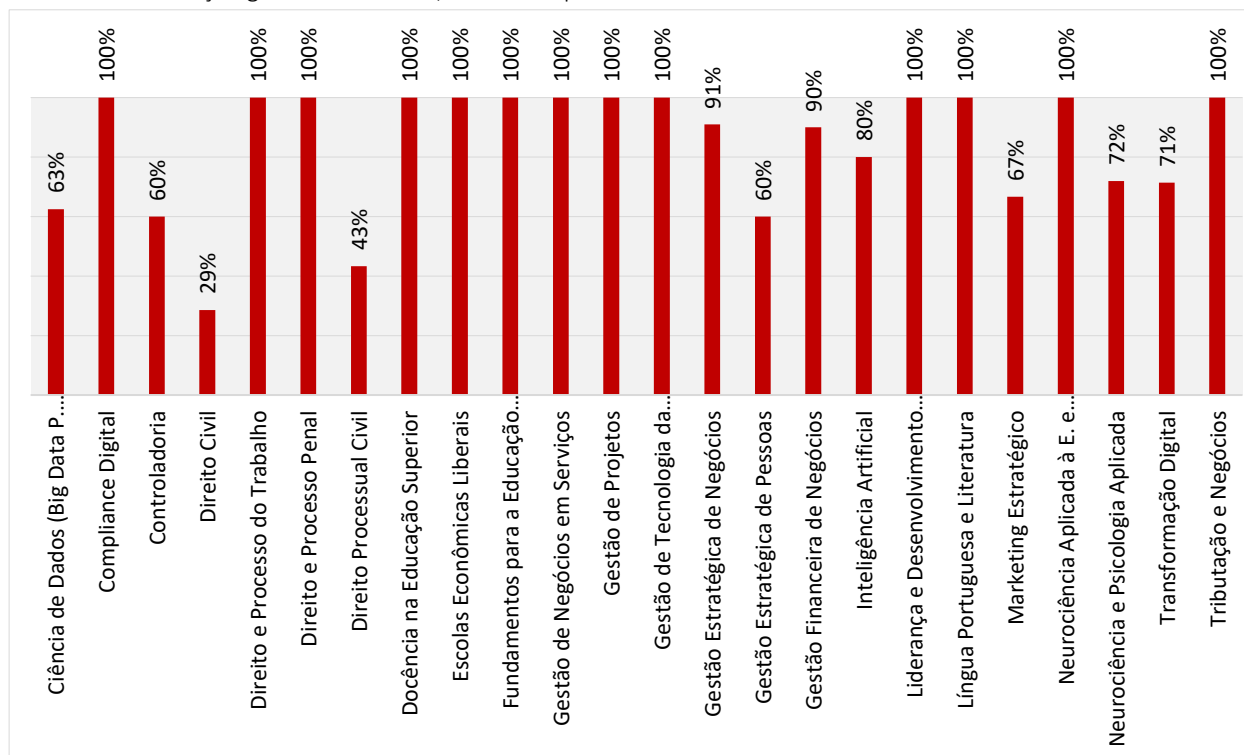
Em relação à satisfação geral com o curso, 81% dos respondentes estavam satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 16 e detalhado por curso no Gráfico 17.

Gráfico 16: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 17: Satisfação geral com o curso, detalhado por curso



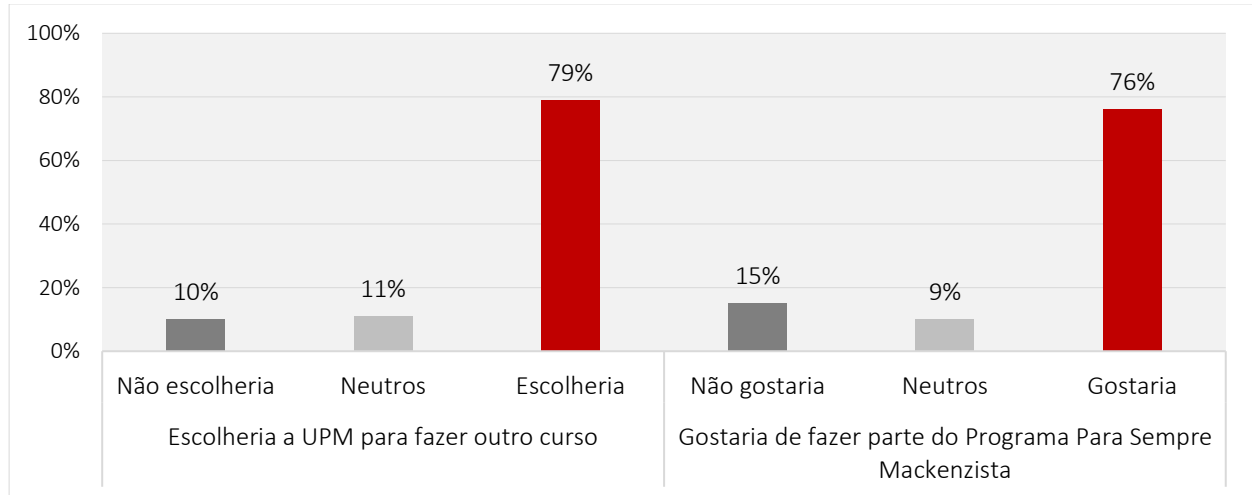
Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 17, 13 cursos alcançaram 100% de respondentes satisfeitos.

3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

79% dos respondentes escolheriam a UPM para fazer outro curso e 76% fariam parte do programa Para Sempre Mackenzista. O Gráfico 18 ilustra os resultados obtidos.

Gráfico 18: Avaliação da intenção do aluno em manter algum vínculo com a UPM após sua formatura

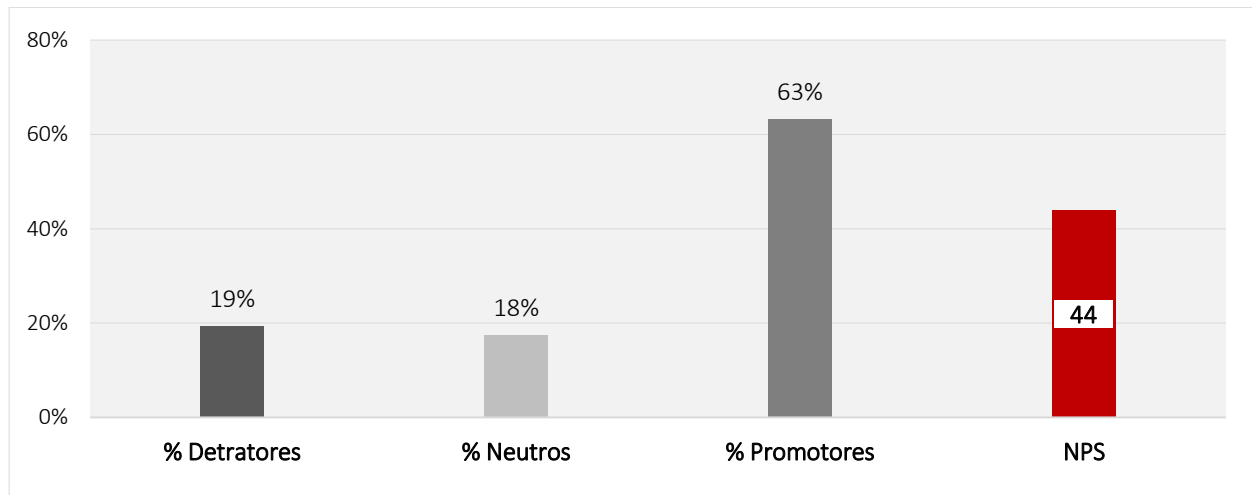


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score

Esta questão avaliou se o formando indicaria a UPM para seus amigos ou para seus familiares. Esse é um indicador de lealdade à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 63% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 19% não indicariam (alunos detratores), o que resulta em um Net Promoter Score (NPS) da UPM igual à 44 na perspectiva dos respondentes, como apresentado no Gráfico 19.

Gráfico 19: NPS consolidado da UPM na perspectiva dos alunos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância foi realizada no final do segundo semestre de 2021, quando a UPM ainda estava operando em Regime Excepcional por Contingência (REC), implantado na UPM em 19 de março de 2020, como consequência da pandemia da Covid-19. Por esse motivo, a interação dos alunos com os Polos onde estavam matriculados continuava restrita. No entanto, este fator aparentemente não influenciou os resultados em relação ao Polo, que alcançaram altos percentuais de satisfação dos respondentes.

Outro ponto a considerar é o pequeno número de respostas obtidas. Destaca-se que esta foi a segunda avaliação realizada junto aos alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância. Assim, está sendo ainda construída uma cultura de avaliação de cursos junto ao alunado. Por este motivo, os resultados da pesquisa devem ser considerados com parcimônia e serão acompanhados no primeiro semestre de 2022.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

1. Por favor, indique o Polo onde está matriculado.

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Polos.

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

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos Cursos.

3. Indique qual sua turma.

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome das Turmas.

Informe seus dados demográficos.

4. Sexo:

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Feminino
- Masculino

5. Faixa Etária:

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

6. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 10)

Características da atividade profissional

7. A atividade profissional está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

8. Qual a natureza de sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

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

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

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- até 3.000
- de 3.001 até 5.000
- de 5.001 até 7.000
- de 7.001 até 9.000



- de 9.001 até 12.000
- acima de 12.000
- Prefiro não responder

10. Avalie seu nível de satisfação geral com seu curso até este momento.

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

11. Qual seu grau de satisfação com a contribuição dos professores de seu curso para sua formação?

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

12. Com o curso que está concluindo você se sente seguro(a) para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?

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

13. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente não e 10=Certamente sim. Resposta obrigatória.

14. Você gostaria de fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista (comunidade de ex-alunos da UPM)?

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Certamente não e 10=Certamente sim. Resposta obrigatória.

15. Os Princípios e 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.

16. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.

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

17. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (atividades, textos, fóruns, etc.)?

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

18. Avalie sua satisfação com a estrutura física do Polo onde estuda.

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

19. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no Polo onde estuda.

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

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

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

21. Avalie sua satisfação com o atendimento do Setor Financeiro. Deixe em branco se não utilizou.

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



22. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria. 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.

23. 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.

24. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.

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