

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS COM OS
CURSOS DE LATO EAD**

2021 2S



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Janette Brunstein

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Felipe Chiarello de Souza Pinto

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Wallace Tesch Sabaini

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Luiz Carlos Lemos Júnior

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenadora do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Coordenadoria de Educação Continuada (CEC)

Raquel Duarte Hadler



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica.....	7
--	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	7
Gráfico 2: Percentuais de respondentes feminino e masculino	8
Gráfico 3: Percentual de respondentes por faixa etária	8
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes.....	9
Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos por Unidade Acadêmica.....	9
Gráfico 6: Percentuais de respondentes por natureza de sua atividade profissional	10
Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes.....	10
Gráfico 8: Atuação nos encontros semanais.....	11
Gráfico 9: Respostas para a assertiva: meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos	11
Gráfico 10: Contribuição do componente curricular para o desenvolvimento dos alunos.....	12
Gráfico 11: Respostas para a assertiva: a bibliografia do módulo foi relevante para meu desenvolvimento	12
Gráfico 12: Aderência dos módulos ao curso e às práticas de mercado	13
Gráfico 13: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual.....	13
Gráfico 14: Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e Ouvidoria	14
Gráfico 15: Satisfação dos respondentes os com os aspectos relativos aos Polos	14
Gráfico 16: Satisfação geral com o curso.....	15
Gráfico 17: NPS da UPM na perspectiva dos alunos da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> EaD.....	15



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 Perfil dos respondentes.....	8
3.2 A situação profissional dos respondentes	9
3.2.1 Natureza da atividade profissional dos respondentes.....	9
3.2.2 Renda bruta dos respondentes.....	10
3.3 Satisfação com a atuação dos professores	11
3.3.1 Atuação dos professores nos encontros semanais.....	11
3.3.2 Disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos	11
3.4 Avaliação dos alunos para os módulos cursados no semestre	12
3.4.1 Contribuição do componente curricular.....	12
3.4.2 Relevância da bibliografia	12
3.4.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho	13
3.5 Satisfação com a infraestrutura do curso	13
3.6 Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria.....	14
3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos.....	14
3.8 Avaliação geral do curso	15
3.9 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)	15
4. Considerações finais.....	16
APÊNDICE 1: Questionário respondido pelos discentes	17

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral da satisfação dos alunos com os cursos Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM).

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 com os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* na modalidade a distância da UPM. Os objetivos específicos foram:

- I. identificar a satisfação geral dos alunos com o curso;
- II. identificar a situação profissional dos alunos;
- III. Identificar a satisfação dos alunos com:
 - a. os módulos cursados;
 - b. a atuação de seus professores nos encontros semanais;
 - c. o atendimento aos alunos;
 - d. a infraestrutura do curso;
 - e. aspectos relativos aos Polos onde estavam matriculados;
- IV. identificar o Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos discentes.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.635 alunos dos 4.427 que estão matriculados nos cursos *Lato Sensu* EaD da UPM, num total de **37% de adesão**. São pontos a destacar:

- I. **Satisfação geral com curso:** o percentual de respondentes satisfeitos com o curso foi de **81%**.
- II. **Situação profissional dos alunos:** 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional.
- III. **Satisfação geral dos alunos**
 - a) 86% dos respondentes concordaram que os módulos cursados estavam atualizados em relação às práticas de mercado e, 84%, que o módulo contribuiu para o desempenho profissional do aluno;
 - b) 89% dos respondentes concordaram que seus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos;
 - c) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e, 69%, com o atendimento da Ouvidoria;
 - d) 80% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, e 79%, com o acervo da biblioteca digital;
 - e) 75% estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e, 86%, com a estrutura física do Polo.

IV. Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos respondentes

61% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 18% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **43**.

2. Procedimentos metodológicos

O questionário utilizado continha questões de múltipla escolha para identificação do curso e do perfil demográfico dos respondentes, questões dicotômicas, 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 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 divulgação da pesquisa foi realizada para todos os alunos dos cursos de *Lato Sensu* EaD 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 posições 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 posições 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 posições 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 29, 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), representado sem o %.

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 1.635 alunos dos 4.427 matriculados nos cursos de *Lato Sensu* EaD da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

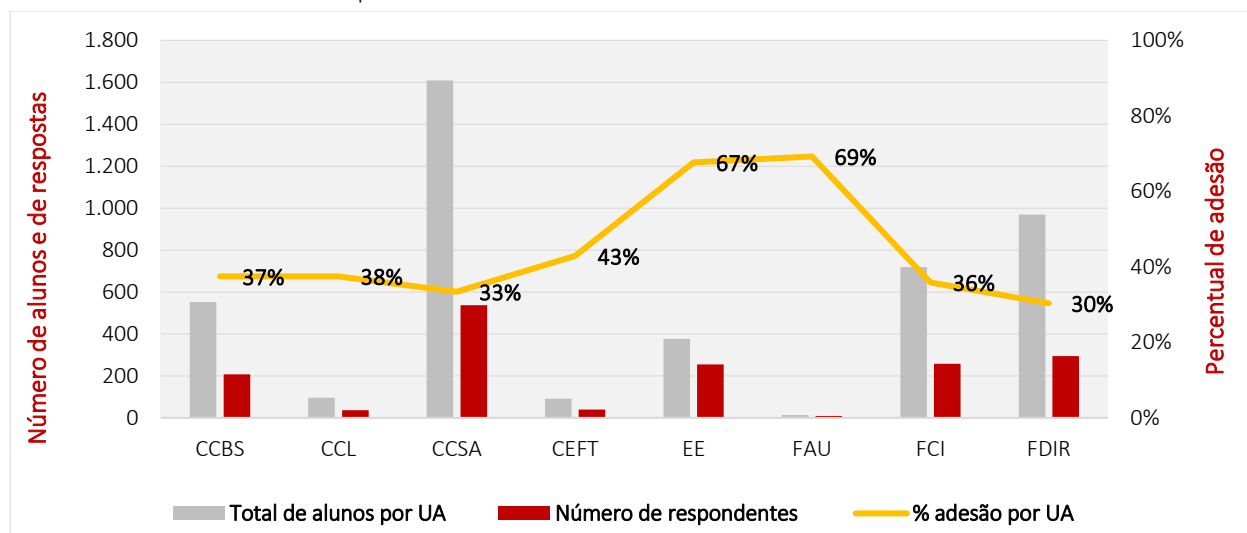
Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Número de alunos matriculados	Número de respostas de alunos da UA	% de adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	553	207	37%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	96	36	38%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	1608	537	33%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	91	39	43%
Escola de Engenharia (EE)	378	255	67%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	13	9	69%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	719	258	36%
Faculdade de Direito (FDIR)	969	294	30%
Totais	4.427	1.635	37%

Fonte: Dados da pesquisa

Todas as Unidades Acadêmicas ficaram com percentual de respostas igual ou acima de 30% em relação ao total de alunos da Unidade Acadêmica. Os maiores percentuais de adesão foram da Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU) e Escola de Engenharia (EE), com 69% e 67%, respectivamente. No total, houve participação de 37% dos alunos dos cursos do *Lato Sensu* EaD. O Gráfico 1 ilustra a porcentagem de adesão.

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica

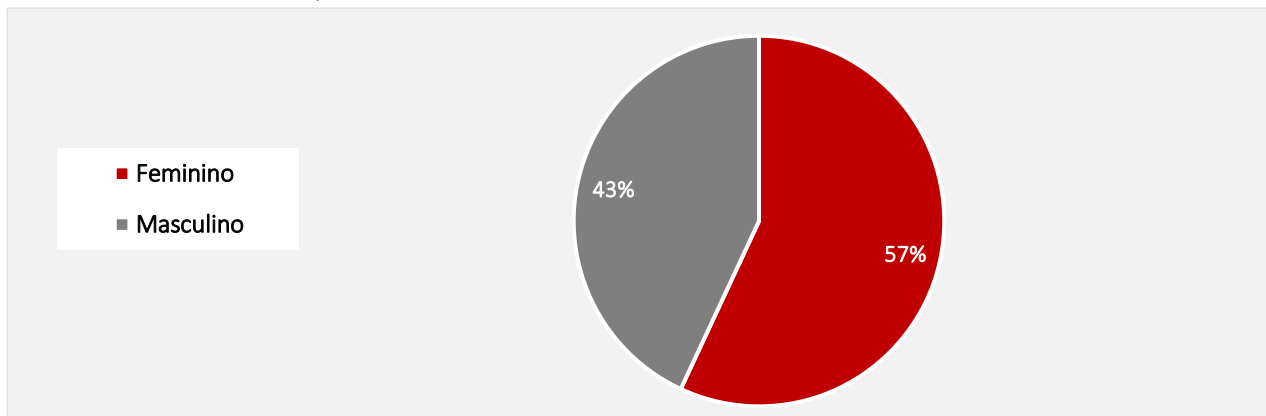


Fonte: Dados da pesquisa

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 57% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráficos 2.

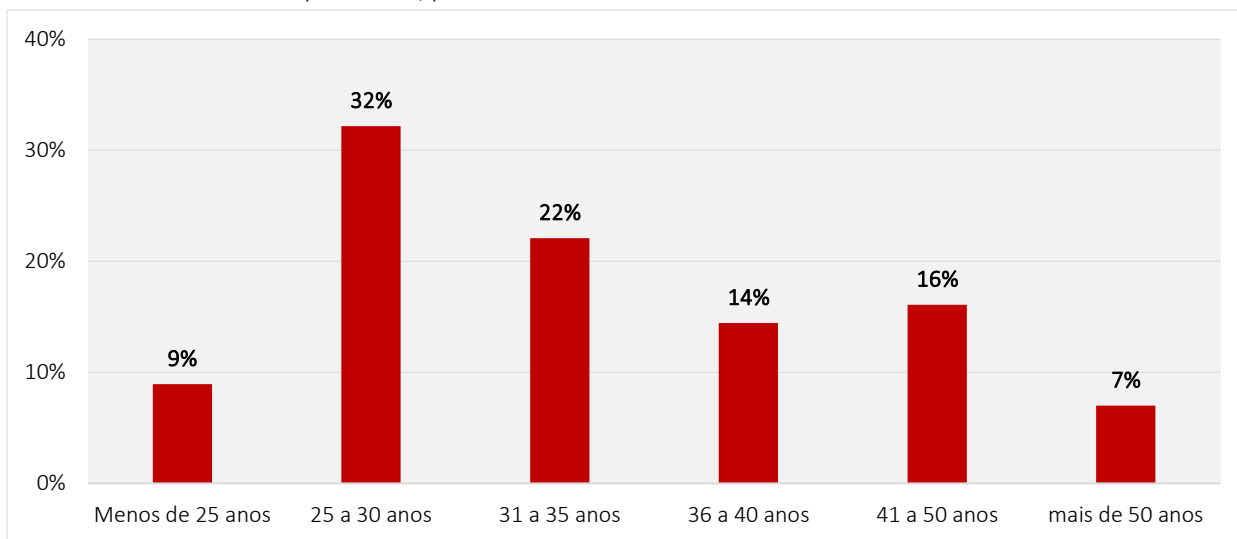
Gráfico 2: Percentuais de respondentes feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 32% dos respondentes tinham entre 25 e 30 anos e 9%, tinham menos de 25 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária



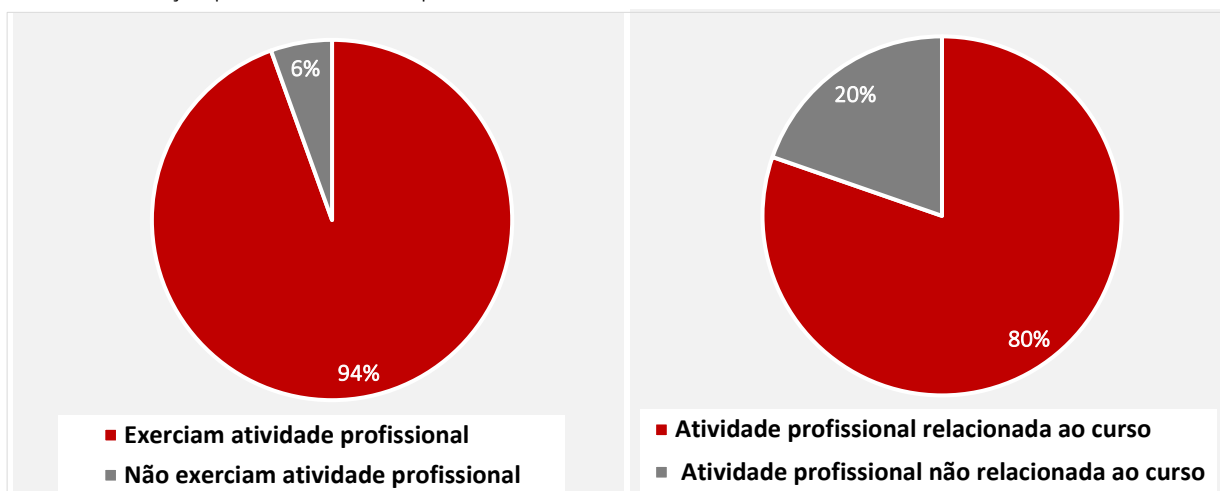
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária de 31 a 35 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 22%. Apenas 7% dos respondentes tinham mais de 50 anos.

3.2 A situação profissional dos respondentes

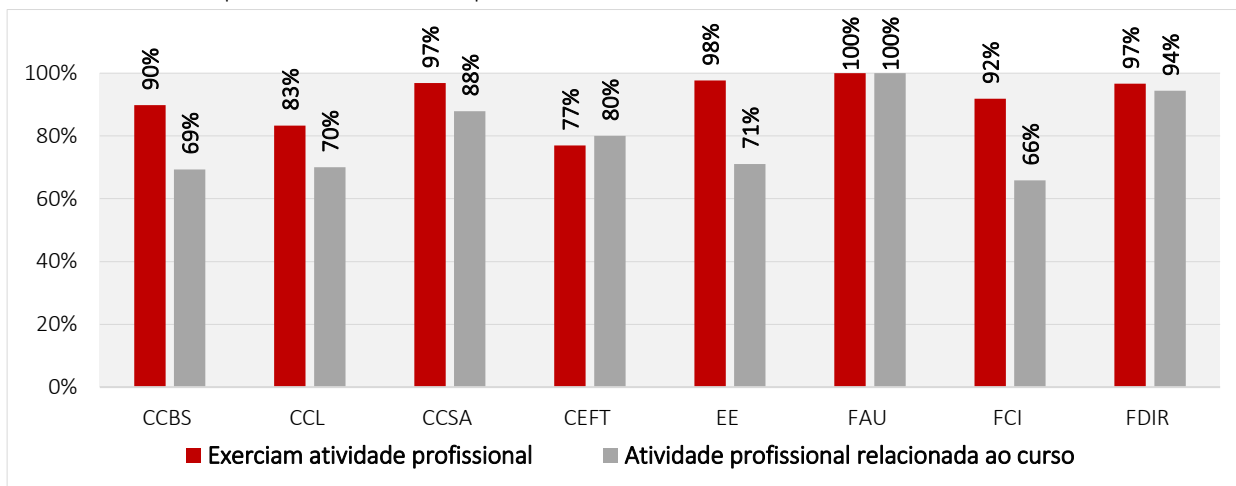
A pesquisa identificou que 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, sendo que 80% desses atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4. O Gráfico 5 apresenta o percentual de respondentes exercendo atividade profissional, por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos por Unidade Acadêmica

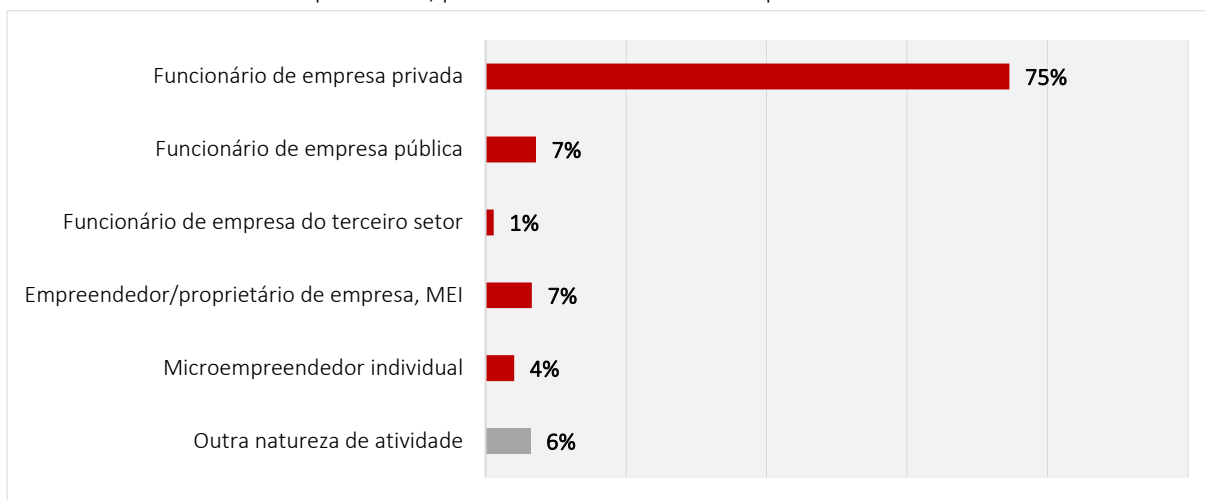


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.1 Natureza da atividade profissional dos respondentes

A maioria dos respondentes (75%) era funcionário de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos alunos respondentes.

Gráfico 6: Percentuais de respondentes, por natureza de sua atividade profissional



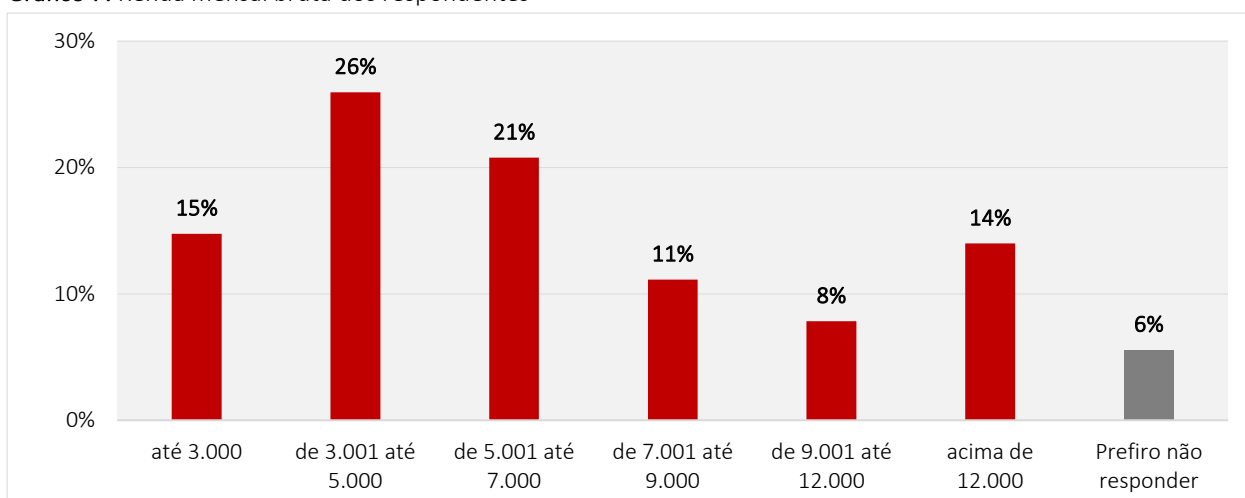
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 6 que 7% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresas e 4% microempreendedores individuais, num total de 11% alunos atuando como empreendedores.

3.2.2 Renda bruta dos respondentes

Quanto à renda bruta dos respondentes, 26% indicaram renda entre R\$3.001,00 a R\$5.000,00, conforme apresentado no Gráfico 7, sendo a faixa de renda com maior percentual de respondentes.

Gráfico 7: Renda mensal bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

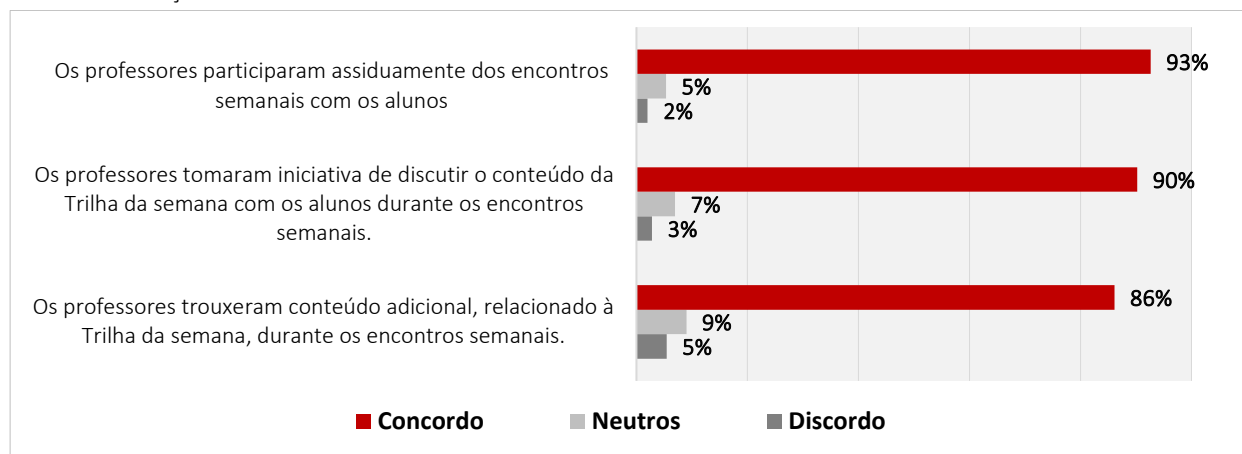
3.3 Satisfação com a atuação dos professores

A pesquisa avaliou quatro aspectos relacionados aos professores. Os resultados estão apresentados a seguir.

3.3.1 Atuação dos professores nos encontros semanais

Em relação à atuação dos professores durante os encontros semanais, 93% dos respondentes concordaram que os professores participaram assiduamente dos encontros, 90% concordaram que os professores discutiram o conteúdo da Trilha da semana e, 86%, concordaram que os professores trouxeram conteúdo adicional relacionado à Trilha. O Gráfico 8 apresenta os resultados.

Gráfico 8: Atuação nos encontros semanais

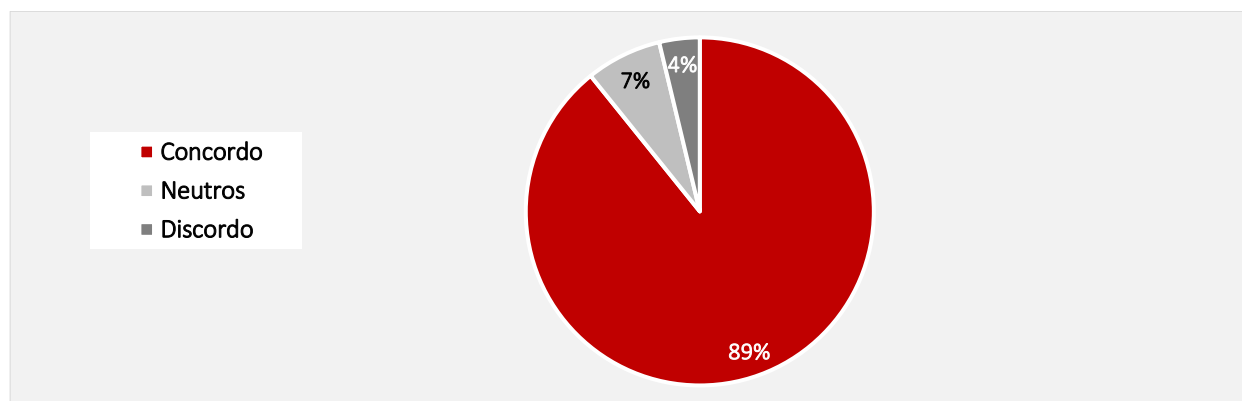


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos

Conforme apresentado no Gráfico 9, 89% dos respondentes concordaram que os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos.

Gráfico 9: Respostas para a assertiva: meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

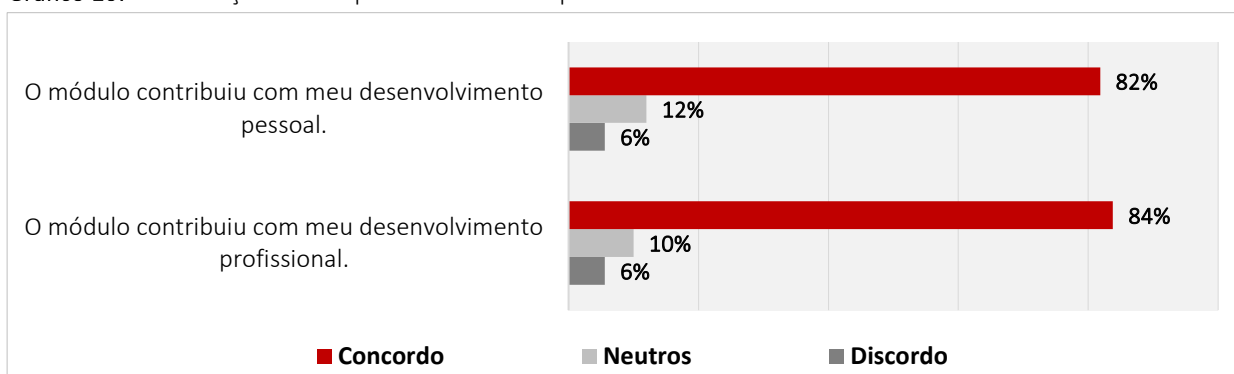
3.4 Avaliação dos alunos para os módulos cursados no semestre

Os respondentes avaliaram cinco aspectos relacionados aos módulos cursados no semestre. Os resultados estão apresentados a seguir.

3.4.1 Contribuição do componente curricular

Conforme apresentado no Gráfico 10, 84% dos respondentes concordaram que os módulos cursados contribuíram para seu desenvolvimento profissional e 82% concordaram que contribuíram para o desenvolvimento pessoal.

Gráfico 10: Contribuição do componente curricular para o desenvolvimento dos alunos

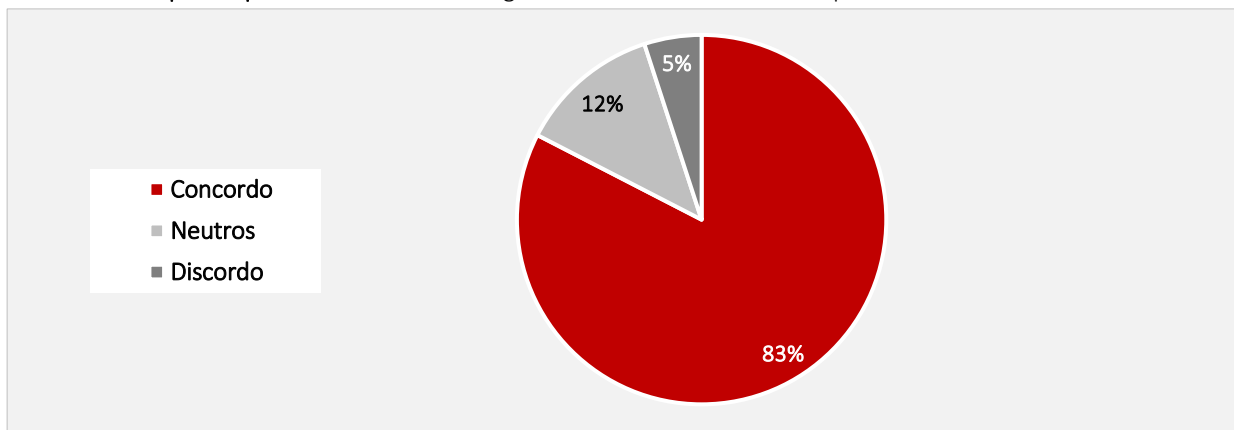


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.2 Relevância da bibliografia

Conforme apresentado no Gráfico 11, 83% dos respondentes concordaram que a bibliografia dos módulos cursados no semestre foi relevante para seu desenvolvimento.

Gráfico 11: Respostas para a assertiva: a bibliografia do módulo foi relevante para meu desenvolvimento

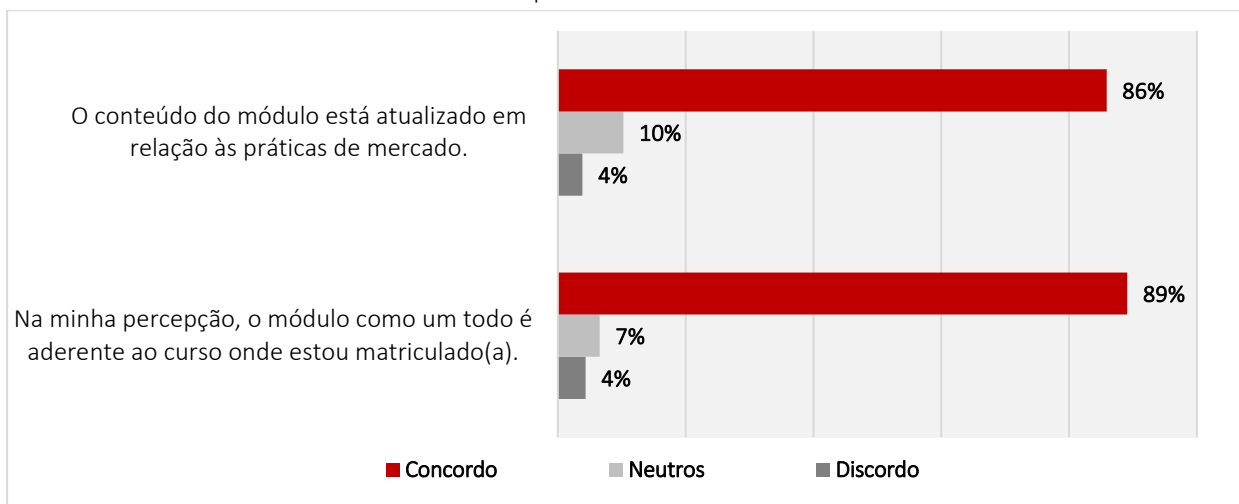


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho

Conforme evidenciado no Gráfico 12, 89% dos alunos concordaram que os módulos cursados eram aderentes ao curso, e 86%, concordaram que o conteúdo dos módulos estava atualizado em relação às práticas de mercado.

Gráfico 12: Aderência dos módulos ao curso e às práticas de mercado

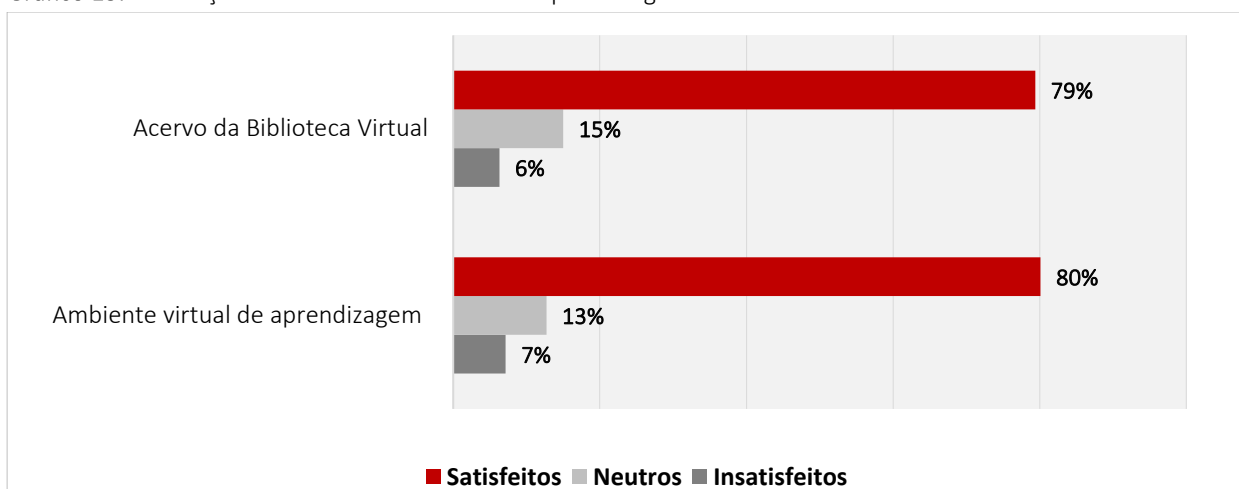


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com a infraestrutura do curso

Em relação à infraestrutura do curso, 79% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual e, 80%, satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem. O Gráfico 13 apresenta os resultados.

Gráfico 13: Satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem e com o acervo da biblioteca virtual

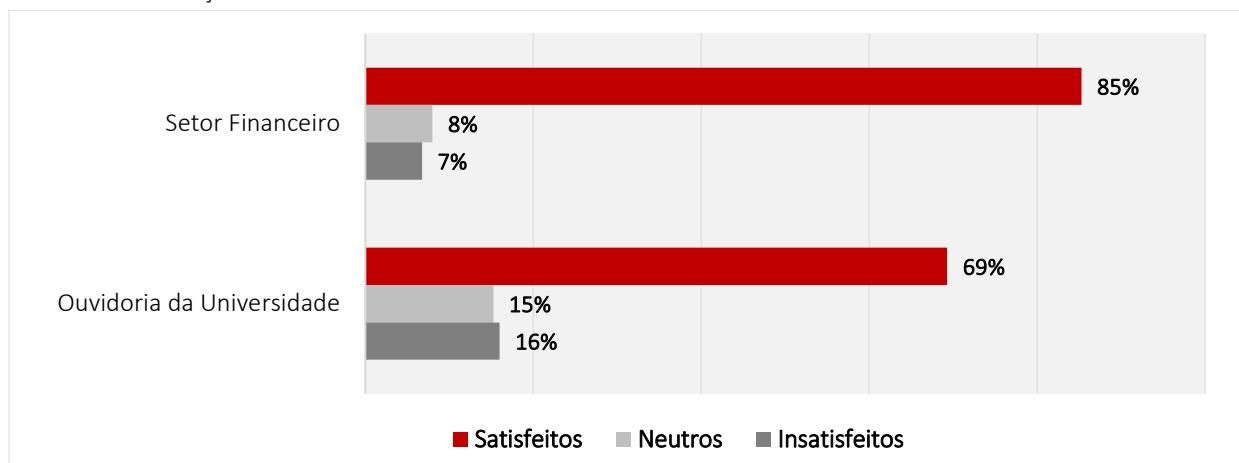


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

Em relação ao atendimento aos alunos, 85% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e 69% estavam satisfeitos com o atendimento de Ouvidoria. Destaca-se que estas perguntas eram opcionais, sendo direcionadas aos alunos que utilizaram os serviços. O Gráfico 14 apresenta os resultados.

Gráfico 14: Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e Ouvidoria

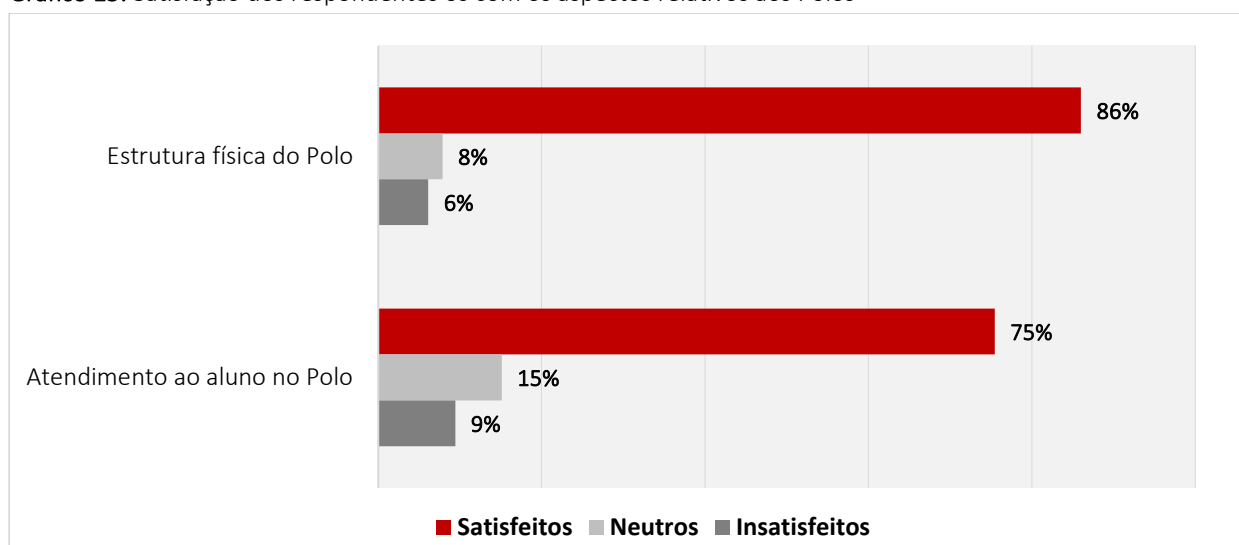


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos

Quanto aos aspectos relacionados aos Polos, 86% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física dos Polos e, 75%, satisfeitos com o atendimento recebido. Destaca-se que estas questões eram opcionais, sendo direcionadas aos alunos que visitaram o Polo ou utilizaram seus serviços. O Gráfico 15 apresenta os resultados.

Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos aos Polos

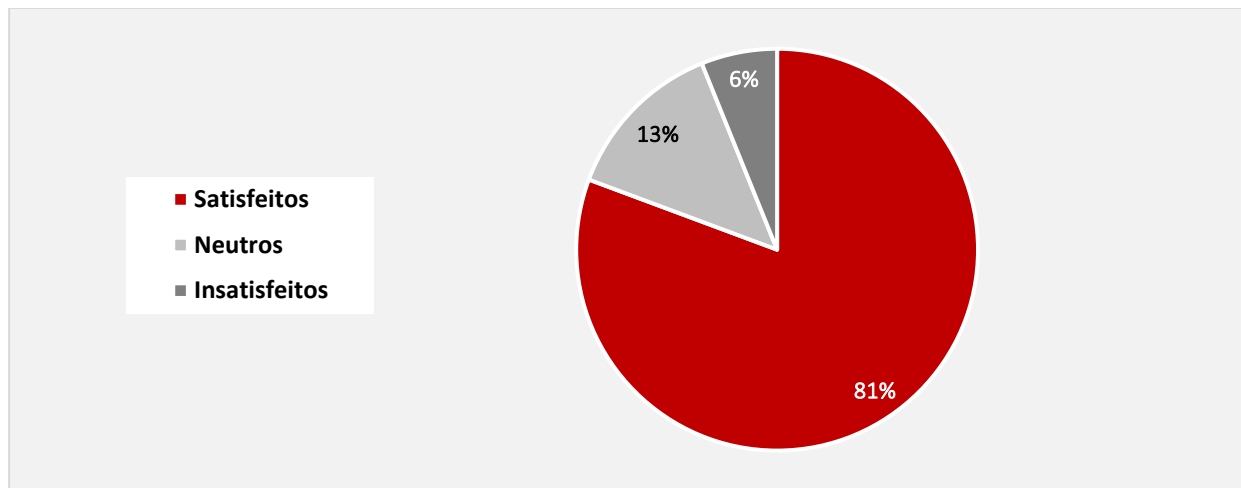


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Avaliação geral do curso

Conforme apresentado no Gráfico 16, 81% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso quando da coleta de dados.

Gráfico 16: Satisfação geral com o curso

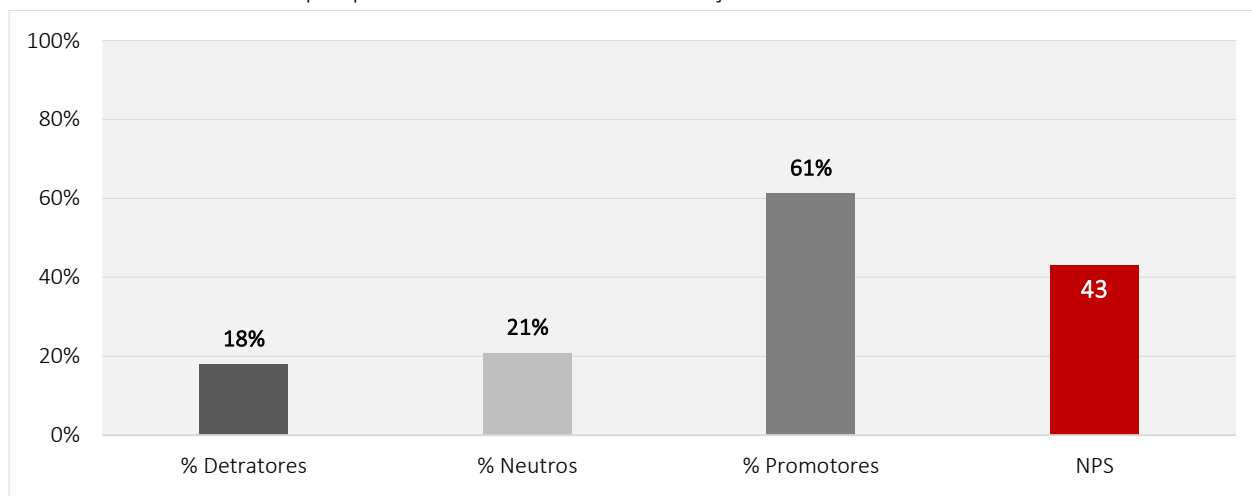


Fonte: Dados da pesquisa.

3.9 A lealdade dos alunos à UPM – Net Promoter Score (NPS)

Em relação à lealdade dos alunos, 61% dos respondentes indicariam a UPM a seus amigos e familiares (alunos promotores) e, 18% não indicariam (alunos detratores), o que leva a um Net Promoter Score (NPS) de 43, na perspectiva dos alunos respondentes. Os resultados estão apresentados no Gráfico 17.

Gráfico 17: NPS da UPM na perspectiva dos alunos da Pós-Graduação *Lato Sensu* EaD



Fonte: Dados da pesquisa.

4. Considerações finais

Esta pesquisa avaliou a satisfação geral dos alunos matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, ministrados na modalidade a distância. A maioria dos aspectos avaliados alcançaram pelo menos 70% de alunos satisfeitos, como aconteceu nos semestres anteriores. Esta foi a primeira edição da pesquisa que incluiu questões relacionadas ao perfil dos alunos e aos componentes curriculares. Os dados evidenciam que os respondentes eram predominantemente jovens e do sexo feminino, sendo que a maioria estava exercendo atividade profissional.

O percentual de respondentes satisfeitos com os itens avaliados para atuação dos professores, componentes curriculares, infraestrutura do curso e atendimento aos alunos está coerente com o percentual de alunos satisfeitos com o curso como um todo. Por outro lado, o NPS obtido indica que os respondentes percebem aspectos que demandam melhorias ou aperfeiçoamento.

Deve-se ainda considerar que o percentual de adesão dos alunos dos cursos de *Lato Sensu* em EaD continua menor que 40%, o que demanda cuidado na avaliação dos resultados. Esse é um aspecto que demanda atenção e investimento nas próximas edições da pesquisa.



APÊNDICE 1: Questionário respondido pelos discentes

1. **Por Favor, indique o Polo no qual está matriculado (a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome do Polo.
2. **Indique o curso no qual está matriculado(a).**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome do Curso.
3. **Indique qual sua turma (mês de início do curso)**
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha da Turma.

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 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
 - Microempreendedor Individual
 - Empreendedor/proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual
 - Outra Natureza
9. **Qual a faixa de sua renda bruta 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

Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos Módulos cursados NESTE semestre.

10. O conteúdo do módulo está atualizado em relação às práticas de mercado.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM módulo e 10= aplica-se a TODOS os módulos. Resposta obrigatória.

11. A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM módulo e 10= aplica-se a TODOS os módulos. Resposta obrigatória.

12. Na minha percepção, o Módulo como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado (a).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM módulo e 10= aplica-se a TODOS os módulos. Resposta obrigatória.

13. O Módulo contribuiu com meu desenvolvimento profissional.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM módulo e 10= aplica-se a TODOS os módulos. Resposta obrigatória.

14. O Módulo contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM módulo e 10= aplica-se a TODOS os módulos. Resposta obrigatória.

15. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos Módulos cursados neste semestre

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

16. Avalie seu nível de satisfação geral com o SEU CURSO até o momento.

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

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

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

Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis os professores dos módulos cursados neste semestre.

18. Meus professores participaram assiduamente dos encontros semanais com os alunos (Momentos com o Professor).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

19. Meus professores tomaram iniciativa de discutir o conteúdo da Trilha da semana com os alunos durante os encontros semanais.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

20. Meus professores trouxeram conteúdo adicional, relacionado à Trilha da semana durante os encontros semanais.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.



21. Meus professores demonstram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= não se aplica a NENHUM professor e 10= aplica-se a TODOS os professores. Resposta obrigatória.

22. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.

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

Avalie os demais aspectos do curso e da UPM

23. Qual o grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem (vídeos, atividades, fóruns, texto, etc...)?

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

24. Avalie sua satisfação a estrutura física do Polo onde estuda. Deixe em branco, se não conhece o Polo.

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

25. Avalie sua satisfação com o Atendimento ao Aluno no Polo onde estuda. 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.

26. 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.

27. 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.

28. 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

29. 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.

30. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta anterior.

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