

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS FORMANDOS DOS
CURSOS PRESENCIAIS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU**

2021 1S



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

Coordenador de Educação Continuada

Lourenço de Miranda Freire Neto



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 Participação dos alunos.....	8
3.2 Perfil dos respondentes	9
3.3 A situação profissional dos respondentes.....	10
3.3.1 Natureza da atividade profissional dos formandos respondentes	11
3.3.2 Renda bruta dos formandos respondentes.....	11
3.4 A segurança para atuar no mercado de trabalho.....	12
3.5 Satisfação com a contribuição dos professores para a formação profissional dos alunos.....	12
3.6 A satisfação com a estrutura física do curso	13
3.7 A satisfação com o curso.....	13
3.8 A satisfação com o atendimento ao aluno	16
3.9 Satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas on-line.....	16
3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM.....	17
3.11 Net Promoter Score	17
4. Considerações finais	18
Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes	19



Índice de Tabelas

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica.....	8
---	---

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica.....	8
Gráfico 2: Percentuais do número de respondentes feminino e masculino	9
Gráfico 3: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária	9
Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes	10
Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica	10
Gráfico 6: Percentuais de respondentes, por natureza de sua atividade profissional	11
Gráfico 7: Percentuais de respondentes, por faixa de renda bruta	11
Gráfico 8: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	12
Gráfico 9: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para a formação profissional	12
Gráfico 10: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)	13
Gráfico 11: Satisfação geral com o curso sendo concluído, agrupado por UA.....	13
Gráfico 12: Satisfação dos alunos com seus cursos	15
Gráfico 13: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos.....	16
Gráfico 14: Satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas <i>on-line</i>	16
Gráfico 15: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso	17
Gráfico 16: NPS médio da UPM, conforme avaliação dos respondentes.....	18



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), relativo ao primeiro 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 dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu quanto aos cursos que estavam concluindo, além de identificar a intenção do aluno de manter algum vínculo com a UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar a situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego;
- II. Verificar a satisfação dos prováveis formandos com o curso, assim como o grau de segurança com os ensinamentos adquiridos na faculdade, frente ao mercado de trabalho;
- III. Verificar o nível de satisfação dos prováveis formandos quanto:
 - a) a contribuição dos professores para sua formação;
 - b) a estrutura física do curso;
 - c) o atendimento prestado aos alunos pela Unidade Acadêmica;
 - d) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento ao Aluno;
 - e) o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso;
 - f) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro.
- IV. Verificar o grau de confiança e perspectiva de continuação dos estudos na universidade;
- V. Identificar o Net Promoter Score da UPM na perspectiva dos formandos dos cursos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 394 alunos, representando 65% dos 609 prováveis formandos dos cursos de Lato Sensu presencial. Como instrumento de coleta de dados foi utilizado o mesmo questionário aplicado aos formandos de outros níveis de cursos, adaptado para o perfil dos cursos de especialização Lato Sensu.

São pontos a destacar, considerando-se os objetivos da pesquisa:

I. Situação profissional dos prováveis formandos e seu nível de satisfação com o atual emprego

O percentual de respondentes que estavam exercendo atividade profissional foi de **92%**.

O percentual de prováveis formandos que estavam satisfeitos com a atividade profissional que está sendo exercida foi de **75%**.

II. Satisfação dos prováveis formandos com o curso

O percentual médio de satisfação com o curso sendo concluído foi de **70%**. Quatro Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação igual ou acima de **70%**: CEFT, com 100%, FAU, com 87%, EE, com 77%, e FD, com 70%.

III. Satisfação dos prováveis formandos quanto a:

a) a contribuição dos professores para a formação dos alunos

O percentual médio de satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores foi de **80%**;

b) a estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação obtido para a estrutura do curso foi de **73%**;

c) o atendimento prestado pelo Setor de Atendimento ao Aluno

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento no Setor de Atendimento aos alunos da UPM foi de **57%**;

d) o atendimento prestado aos alunos na biblioteca do curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento na biblioteca do curso foi de **77%**;

e) o atendimento prestado aos alunos pelo Setor Financeiro

O percentual médio de satisfação dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro foi de **62%**.

IV. Confiança na UPM e perspectiva de continuação dos estudos na universidade

Entre os respondentes, **64%** concordaram que poderiam escolher a UPM para fazer outro curso e **71%** concordaram que poderiam fazer parte do Programa Para Sempre Mackenzista.

V. Net Promoter Score (NPS)

O NPS da UPM na perspectiva dos formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu foi de **13**, com 45% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e 32% 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 10 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 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 Acadêmico (CGI), em nome da Comissão Própria de Avaliação (CPA), entre outros. O período de coleta de dados foi de 01 a 18 de junho de 2021.

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

- a) para as perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas: 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 a opção **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 20, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

sendo o NPS = % de alunos promotores - % de alunos detratores.

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

Os itens a seguir apresentam os resultados obtidos, detalhados por Unidade Acadêmica.

3.1 Participação dos alunos

Participaram da pesquisa 394 alunos, que representam 65% dos 609 alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu presencial da UPM.

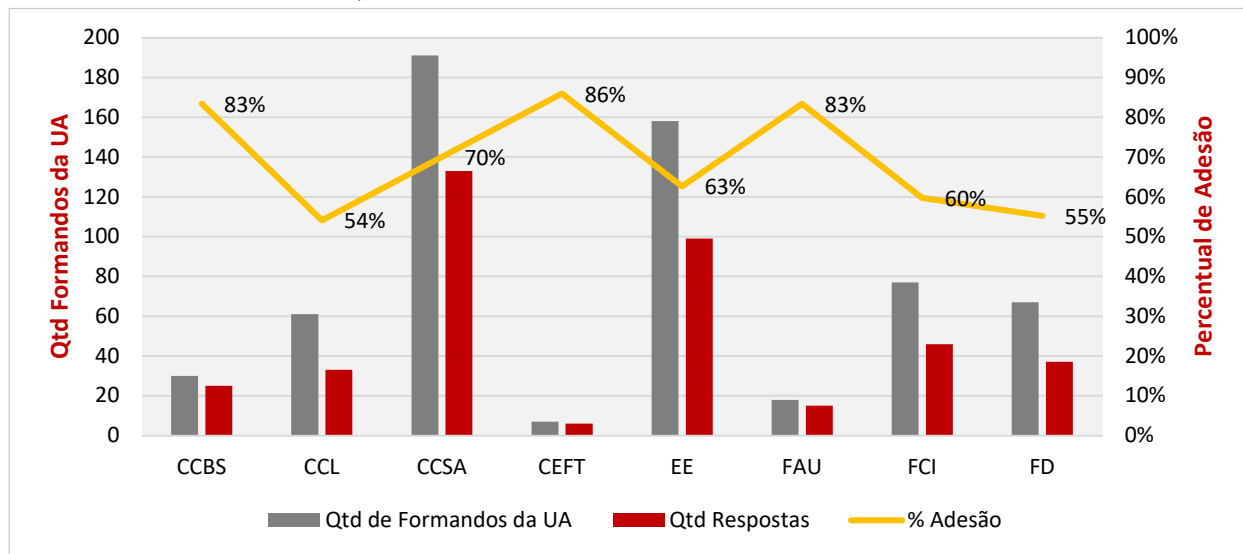
A Tabela 1 e o Gráficos 1 ilustram a porcentagem de adesão por Unidade Acadêmica.

Tabela 1: Número de prováveis formandos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	Número de respostas de alunos	% em relação ao total de respostas	Número de alunos prováveis formandos por curso	% em relação ao total de prováveis formandos do curso
CCBS	25	6%	30	83%
CCL	33	8%	61	54%
CCSA	133	34%	191	70%
CEFT	6	2%	7	86%
EE	99	25%	158	63%
FAU	15	4%	18	83%
FCI	46	12%	77	60%
FD	37	9%	67	55%
Total	394	100%	609	65%

Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica



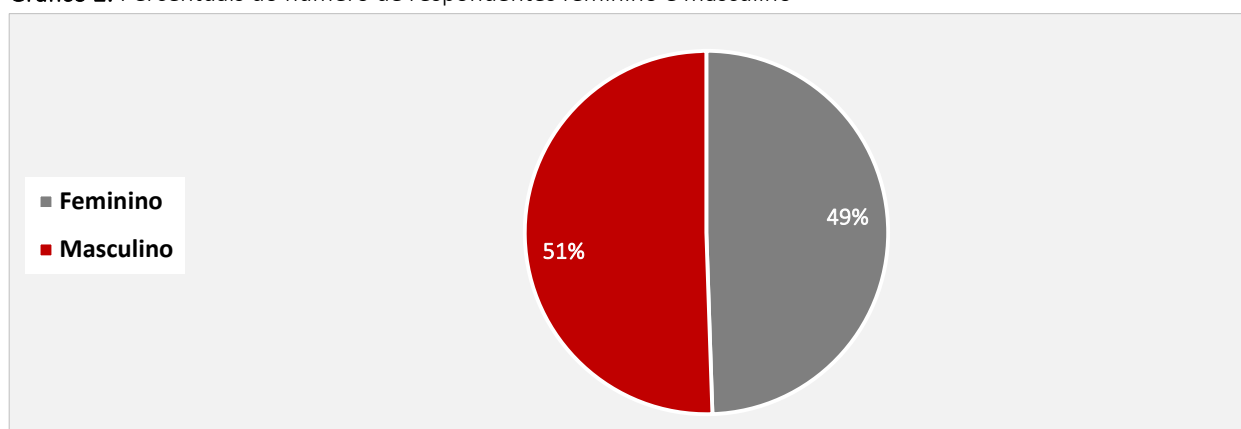
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado na Tabela 1 e no Gráfico 1, as Unidades Acadêmicas com um maior percentual de adesão foram no Centro de Educação e Teologia (CEFT) com 86%, em seguida o Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) e a Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU), ambas com participação de 83% dos seus prováveis formandos. As demais Unidades Acadêmicas alcançaram pelo menos 54% de adesão.

3.2 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo masculino, representando 51% dos prováveis formandos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

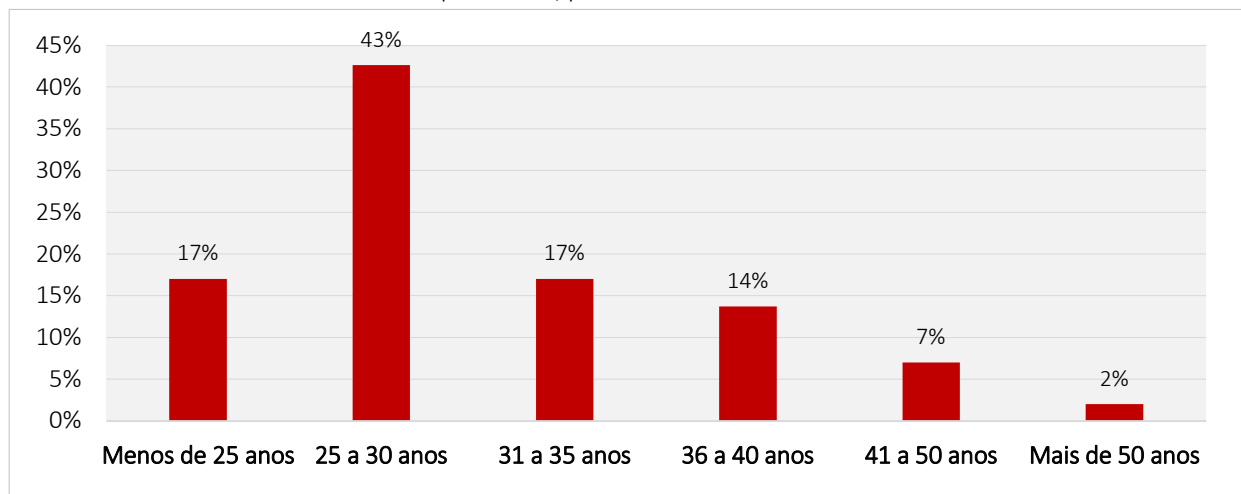
Gráfico 2: Percentuais do número de respondentes feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 43% dos respondentes tinham idade entre 25 e 30 anos e 17% entre 31 e 35 anos, totalizando 60% dos alunos com faixa etária entre 25 e 35 anos, o que evidencia um alunado jovem, conforme ilustrado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentuais de número de respondentes, por faixa etária



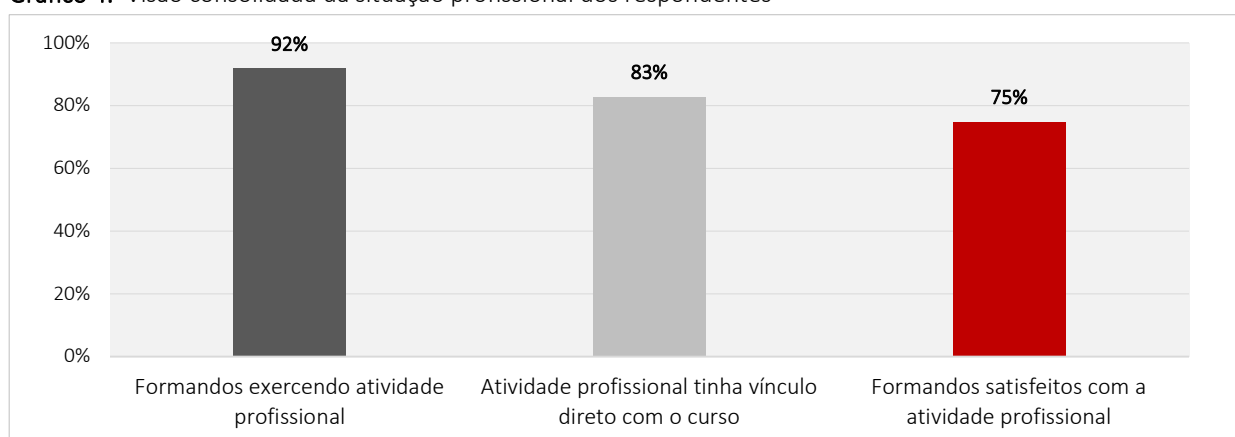
Fonte: Dados da pesquisa

3.3 A situação profissional dos respondentes

Três questões da pesquisa buscaram identificar a situação profissional dos prováveis formandos ao final do curso. Conforme a síntese apresentada no Gráfico 4, 92% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, sendo que destes 75% estavam satisfeitos com a atividade exercida.

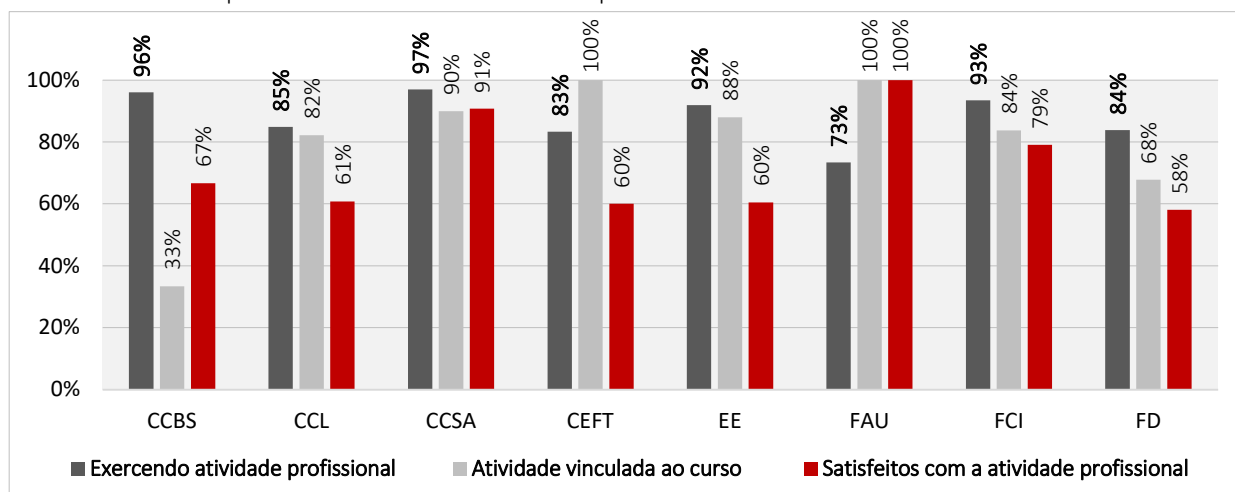
O Gráfico 5 apresenta a situação profissional agrupada por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Visão consolidada da situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Atividade profissional dos alunos formandos por Unidade Acadêmica



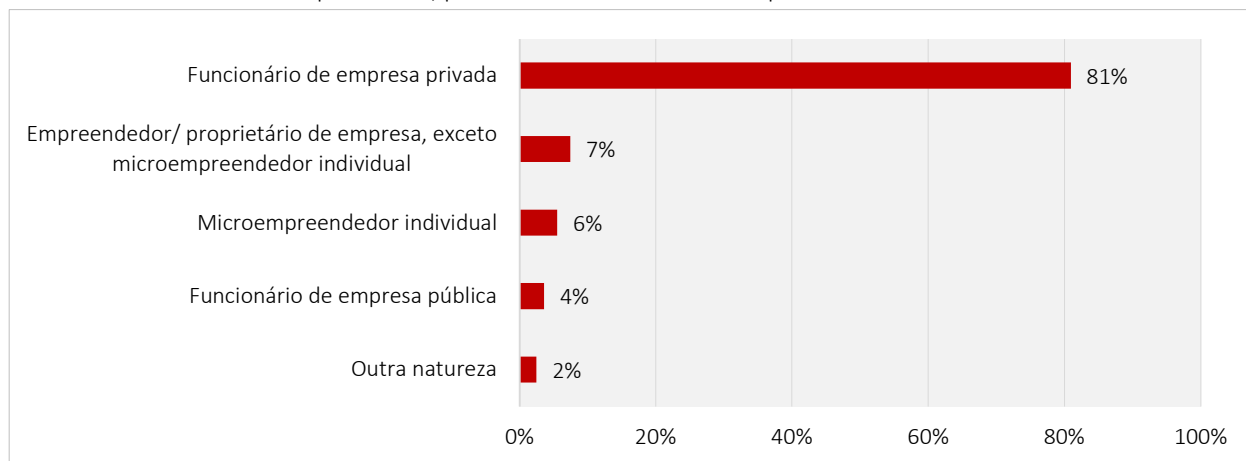
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 5, 97% dos formandos do CCSA e 96% do CCBS estavam exercendo atividade profissional no momento da pesquisa, sendo que 90% do CCSA e 33% do CCBS estavam exercendo atividade profissional em atividades vinculadas ao curso. Os alunos da FAU e do CCSA apresentaram os maiores índices de satisfação com a atividade profissional: 100% e 91%, respectivamente.

3.3.1 Natureza da atividade profissional dos formandos respondentes

A maioria dos respondentes (81%) era funcionário de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos formandos respondentes.

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

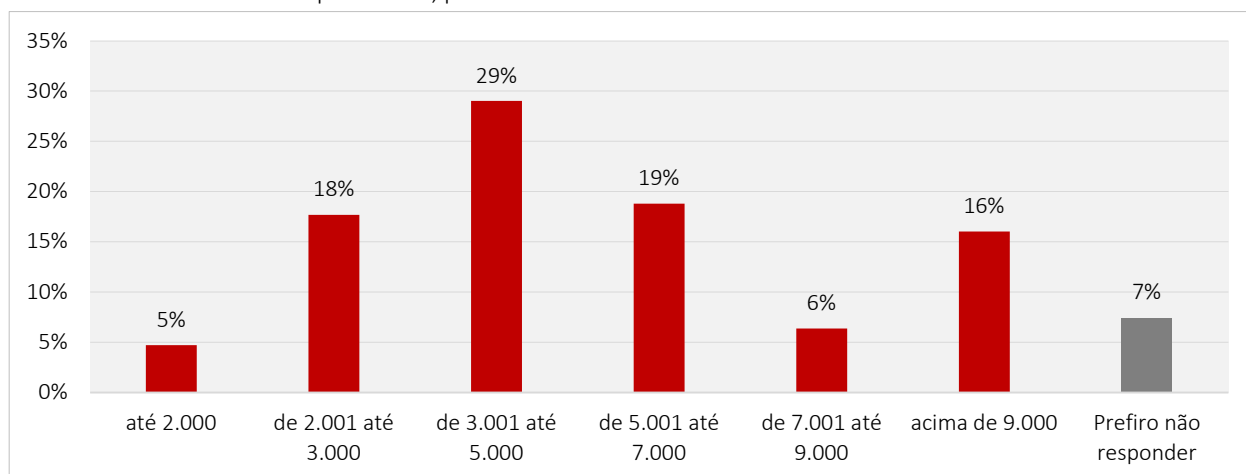


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Renda bruta dos formandos respondentes

Quanto à renda bruta dos respondentes, 29% indicaram renda entre R\$3.001,00 a R\$5.000,00, conforme apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Percentuais de respondentes, por faixa de renda bruta



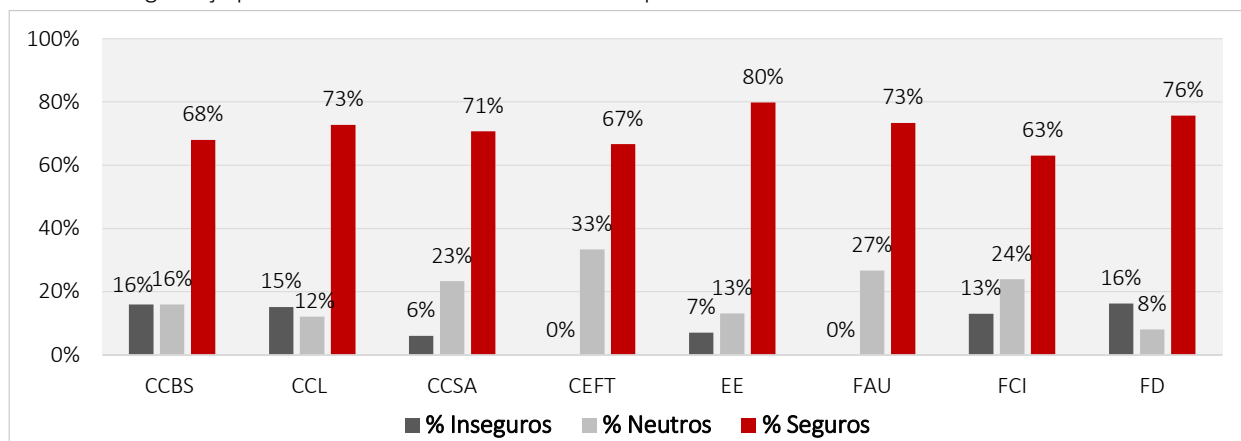
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 7, 16% dos formandos estavam numa faixa de renda bruta acima de R\$9.000 e 19% dos respondentes estavam numa faixa de R\$ 5.001,00 até R\$7.000,00.

3.4 A segurança para atuar no mercado de trabalho

Ao avaliar a segurança proporcionada pelo curso para o início ou continuidade à vida profissional, em média, 73% dos formandos indicaram que sentiam segurança e 9% estavam inseguros. Os resultados agrupados por Unidade Acadêmica estão apresentados no Gráfico 8.

Gráfico 8: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



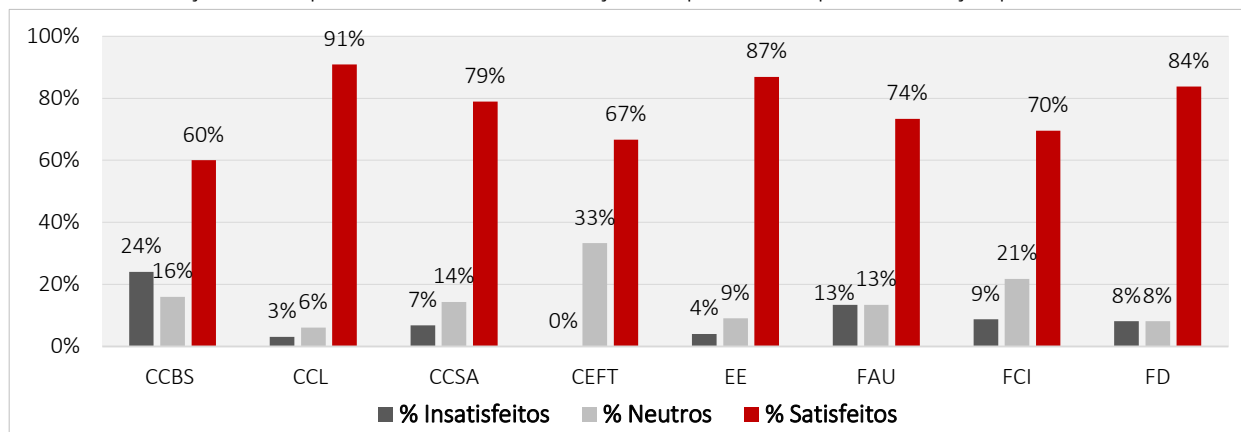
Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados apresentados no Gráfico 8 evidenciam que os prováveis formandos que se sentiam mais seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional eram os respondentes da EE, com 80% dos alunos seguros e da FD, com 76%.

3.5 Satisfação com a contribuição dos professores para a formação profissional dos alunos

Em relação à contribuição dos professores para a formação profissional dos alunos, em média, 80% dos respondentes estavam satisfeitos e 7% insatisfeitos. Os resultados agrupados por Unidade Acadêmica estão apresentados no Gráfico 9.

Gráfico 9: Satisfação dos respondentes com a contribuição dos professores para a formação profissional



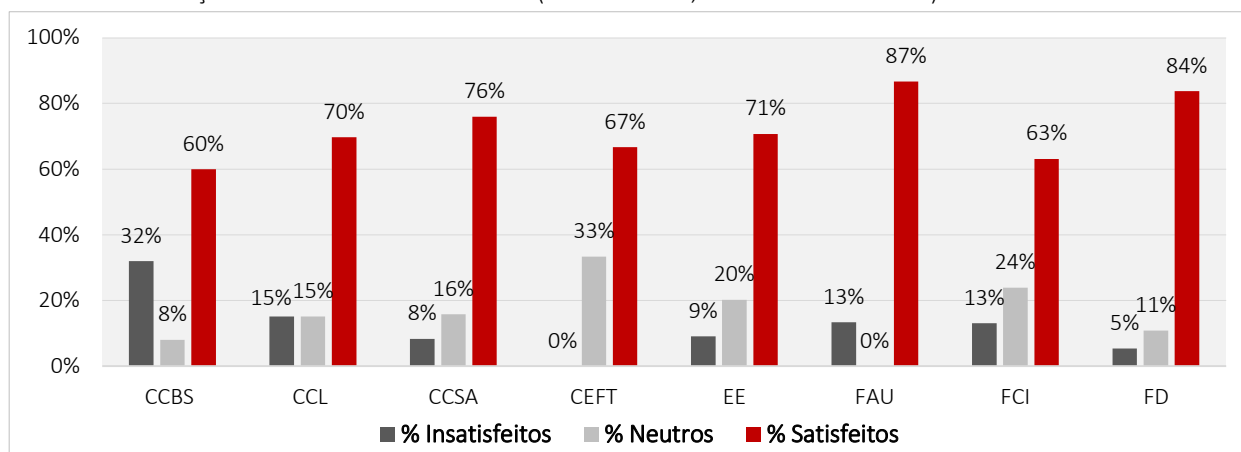
Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado no Gráfico 9, o CCL, EE e FD alcançaram percentual acima de 80% de satisfação dos alunos com a contribuição de seus professores.

3.6 A satisfação com a estrutura física do curso

O percentual médio de satisfação com a estrutura física do curso foi de 73%, sendo a FAU e FD as Unidades Acadêmicas com a estrutura mais bem avaliada, conforme apresentado no Gráfico 10.

Gráfico 10: Avaliação da estrutura física do curso (salas de aulas, salas de trabalho etc.)

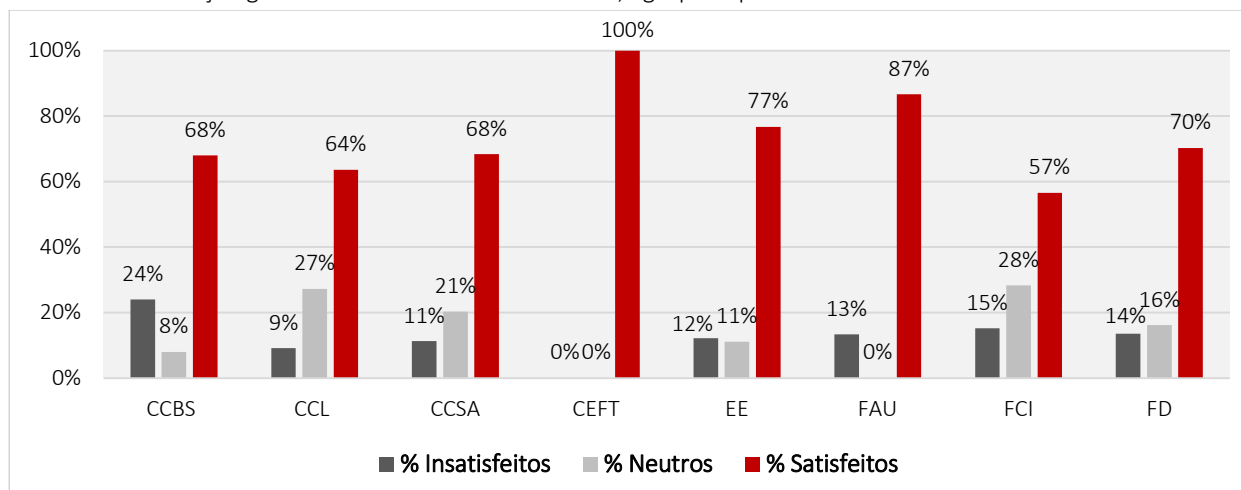


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 A satisfação com o curso

O percentual médio de satisfação dos respondentes com seus cursos foi de 70%. Os resultados agrupados por Unidade Acadêmica estão apresentados no Gráfico 11.

Gráfico 11: Satisfação geral com o curso sendo concluído, agrupado por UA



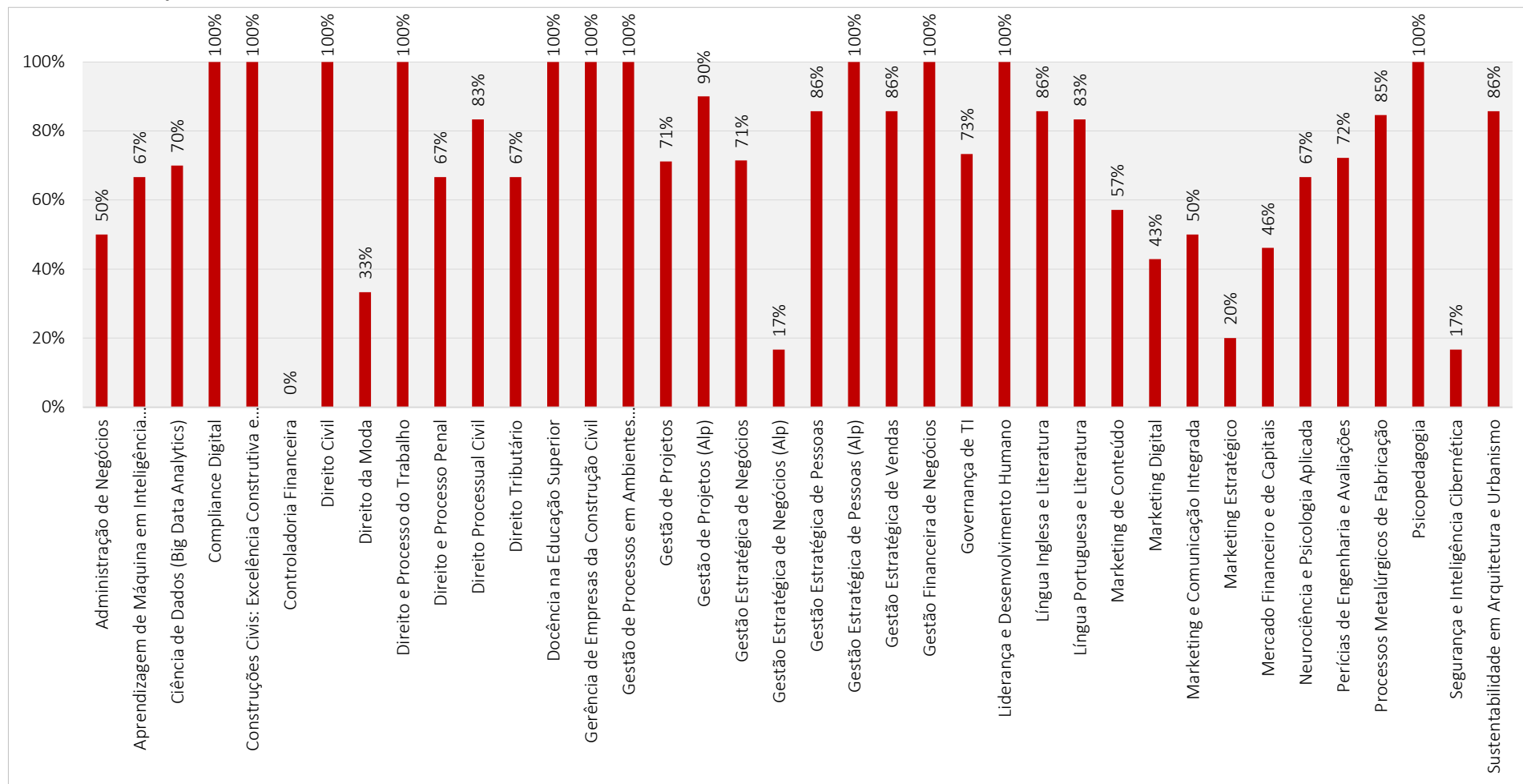
Fonte: Dados da pesquisa



Como apresentado no Gráfico 11, o CEFT obteve 100% de satisfação dos alunos com seus cursos, e três Unidades Acadêmicas obtiveram percentuais de satisfação de 70% ou mais: FAU, com 87%, EE, com 77%, e FD, com 70%.

Quando observados individualmente, 11 cursos alcançaram 100% de satisfação dos alunos, conforme apresenta no Gráfico 12.

Gráfico 12: Satisfação dos alunos com seus cursos



Fonte: Dados da pesquisa

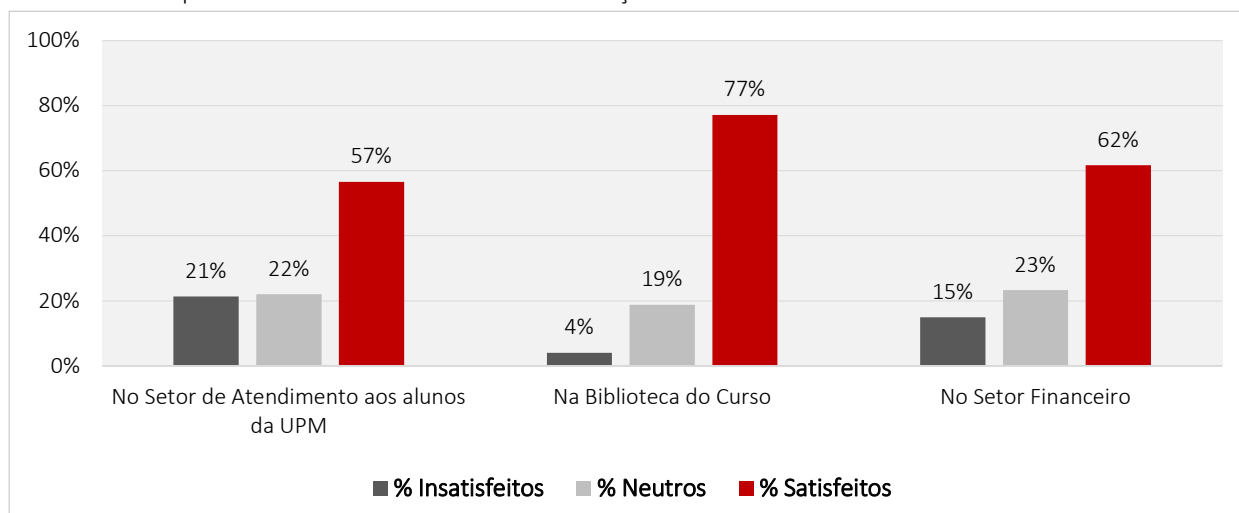
Como apresentado no Gráfico 12, onze cursos apresentaram percentual de satisfação de 100%.

3.8 A satisfação com o atendimento ao aluno

Foi avaliada a satisfação dos respondentes quanto ao atendimento ao aluno em três instâncias: na Biblioteca do curso, no Setor de Atendimento ao Aluno da Universidade e no Setor Financeiro. Em média, a instância de atendimento ao aluno que obteve o mais alto percentual de satisfação foi a Biblioteca do Curso, com 77% dos alunos satisfeitos.

O Gráfico 13 apresenta a síntese dos resultados encontrados.

Gráfico 13: Comparativo dos resultados obtidos na avaliação do atendimento aos alunos

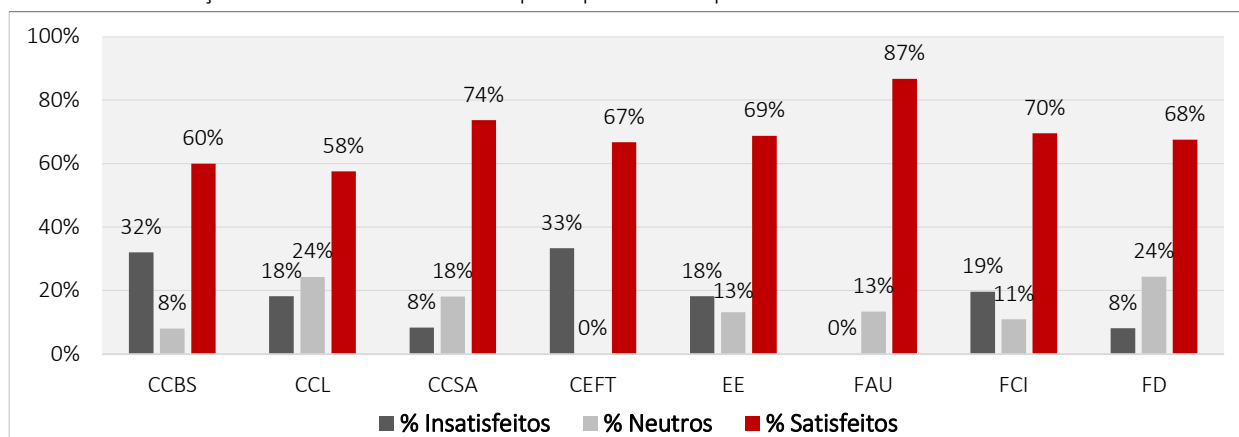


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas *on-line*

Os alunos da FAU foram os mais satisfeitos com a estrutura utilizada pelos professores para ministrar as aulas *on-line*, com 87% de alunos satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

Gráfico 14: Satisfação com a estrutura utilizada pelos professores para as aulas *on-line*

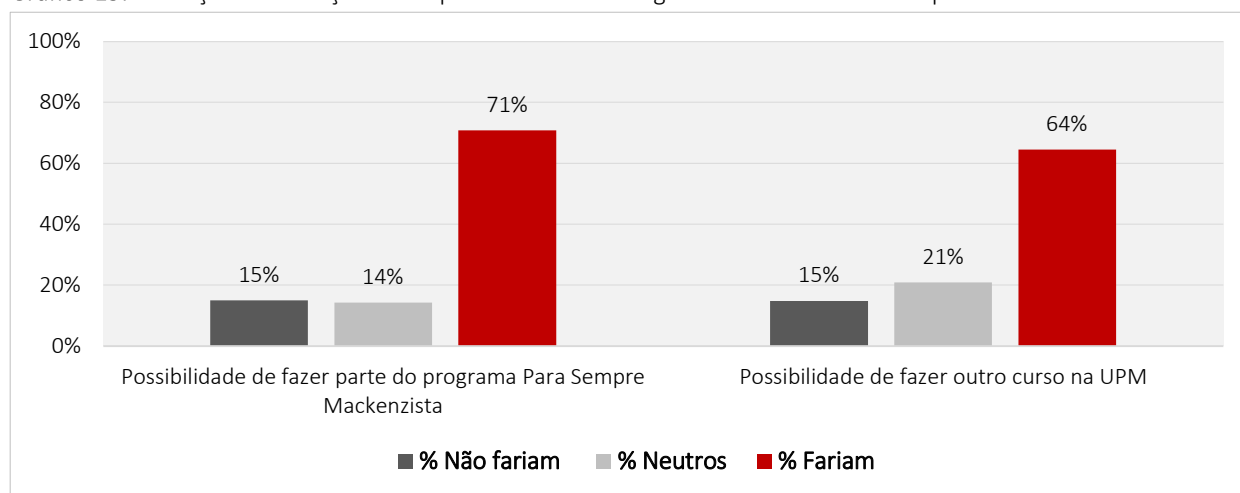


Fonte: Dados da pesquisa

3.10 A intenção de manter o vínculo com a UPM

A avaliação da intenção de os alunos manterem seu vínculo com a UPM, depois de concluída sua Pós-Graduação, foi feita a partir de duas perguntas: a possibilidade de o aluno fazer outro curso na UPM e a possibilidade de fazer parte do programa Para Sempre Mackenzista. A síntese dos resultados obtidos está apresentada no Gráfico 15.

Gráfico 15: Avaliação da intenção do respondente manter algum vínculo com a UPM após a conclusão do curso



Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 15, a possibilidade de os respondentes fazerem parte do programa Para Sempre Mackenzista era maior do que a de fazerem outro curso na UPM.

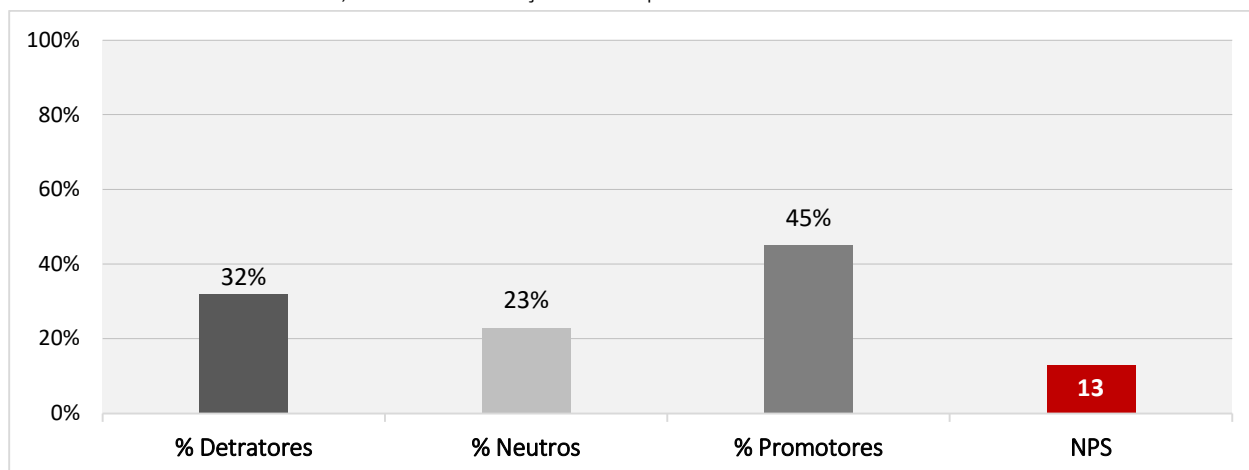
3.11 Net Promoter Score

O Net Promoter Score (NPS) é um indicador de lealdade dos alunos à Universidade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes.

Os resultados apresentados no Gráfico 16 indicam que, em média, 45% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e 32% não indicariam (alunos detratores), o que leva à um Net Promoter Score (NPS) médio da UPM de 13, na avaliação dos alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação Lato Sensu.



Gráfico 16: NPS médio da UPM, conforme avaliação dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

NOTA: Em relação aos valores de NPS encontrados, é necessário observar que alguns cursos **tinham um número pequeno de formandos** e apresentaram um número também pequeno de respondentes, como Controladoria Financeira, Gestão de Negócios em Serviços, entre outros, com apenas um formando e, conseqüentemente, um único participante da pesquisa. Desta forma, os valores encontrados devem ser **considerados com cautela**.

4. Considerações finais

Esta avaliação sobre a satisfação dos prováveis formandos dos cursos presenciais de Pós-Graduação Lato Sensu da UPM foi realizada no final do primeiro 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.

Os protocolos de segurança impostos pela pandemia tornaram remotas as atividades que seriam naturalmente realizadas nos campi da UPM, assim como os contatos nos setores de atendimento ao aluno, mas, de forma geral, isto não impactou o nível médio de satisfação dos alunos. Alguns indicadores, como o nível de satisfação com o curso ou o NPS devem ser trabalhados com cautela, devido ao pequeno número de alunos formandos em alguns cursos.



Apêndice 1: Questionário respondido pelos discentes

Informe seus dados demográficos e situação profissional:

1. Sexo:

- Feminino
- Masculino

2. Faixa Etária:

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

3. Você está exercendo alguma atividade profissional?

- Sim
- Não (o questionário direcionava o aluno para a questão 8)

Característica da Atividade Profissional

4. A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo?

- Sim
- Não

5. Qual a natureza de sua atividade profissional:

- 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

6. Qual a faixa de sua renda bruta atual (em Reais):

- até 2.000
- de 2001 até 3.000
- de 3001 até 5.000
- de 5.001 até 7.000
- de 7001 até 9.000
- acima de 9.000
- Prefiro não responder

7. Você está satisfeito(a) com a atividade profissional que está exercendo?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 4, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 4=Totalmente Satisfeito(a).

8. Indique o curso que está concluindo

Tipo de questão: lista suspensa para escolha do curso



9. Indique o campus onde está matriculado

Tipo de questão: lista suspensa para escolha Campus.

10. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Inseguro(a) e 10=Totalmente Seguro(a).

12. Qual seu grau de satisfação com os professores de seu curso quando às contribuições para sua formação?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a).

13. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aula, salas de trabalho etc.).

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

14. Avalie o atendimento da UPM aos alunos de Pós-Graduação.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

15. Avalie o atendimento aos alunos na Biblioteca do curso.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

16. Avalie o atendimento aos alunos no Setor Financeiro da universidade.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

17. Avalie, de forma geral, a estrutura utilizada por seus professores para as aulas on-line durante o período de pandemia da Covid-19.

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Péssima e 10=Excelente.

Avaliação de sua satisfação geral

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

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.

19. Você escolheria a UPM para fazer outro curso?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Certamente não e 10=Certamente sim.

20. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?

Tipo de questão: escala variando de 0 a 10, onde 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria.

21. Caso queira, comente sua resposta para a pergunta 20 (limite 500 caracteres).

Tipo de questão: aberta

22. Você gostaria de sugerir modificações no curso que está concluindo? Quais? (limite 500 caracteres).

Tipo de questão: aberta