

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

2022 1S



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

Superintendente do Centro de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenadora de Apoio Acadêmico e Tecnologia Educacional

Miriam Rodrigues

Coordenadora de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



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.....	10
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 Módulo.....	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: Questionário respondido pelos discentes	17



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: Natureza da 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 dos respondentes com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria.....	14
Gráfico 15: Satisfação dos respondentes os com os aspectos relativos ao Polo	14
Gráfico 16: Satisfação geral com o curso.....	15
Gráfico 17: NPS médio da UPM na perspectiva dos respondentes	15

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação semestral da satisfação dos alunos dos cursos Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), ministrados na modalidade de ensino a distância (EaD), relativo ao primeiro semestre de 2022.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, um Apêndice 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 2.016 alunos dos 5.511 que estão matriculados nos cursos *Lato Sensu* em EaD da UPM, num total de **37% de adesão**. São pontos a destacar:

- I. 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso;
- II. 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional;
- III. Satisfação geral dos alunos:
 - a) 90% dos respondentes concordaram que os Módulos cursados estavam atualizados em relação às práticas de mercado e, 90%, que os Módulos contribuíram para o desenvolvimento profissional do aluno;
 - b) 90% dos respondentes concordaram que seus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos;
 - c) 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e, 76%, com o atendimento da Ouvidoria;
 - d) 85% dos respondentes estavam satisfeitos com o ambiente virtual de aprendizagem, e 87%, com o acervo da biblioteca digital;
 - e) 83% estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo e, 89%, com a estrutura física do Polo.
- IV. 70% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 13% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de **57**.

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 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* na modalidade a distância 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 22 de maio a 01 de junho de 2022. 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 2.016 alunos dos 5.511 matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em EaD da UPM, alcançando adesão de 37%, conforme apresentado na Tabela 1.

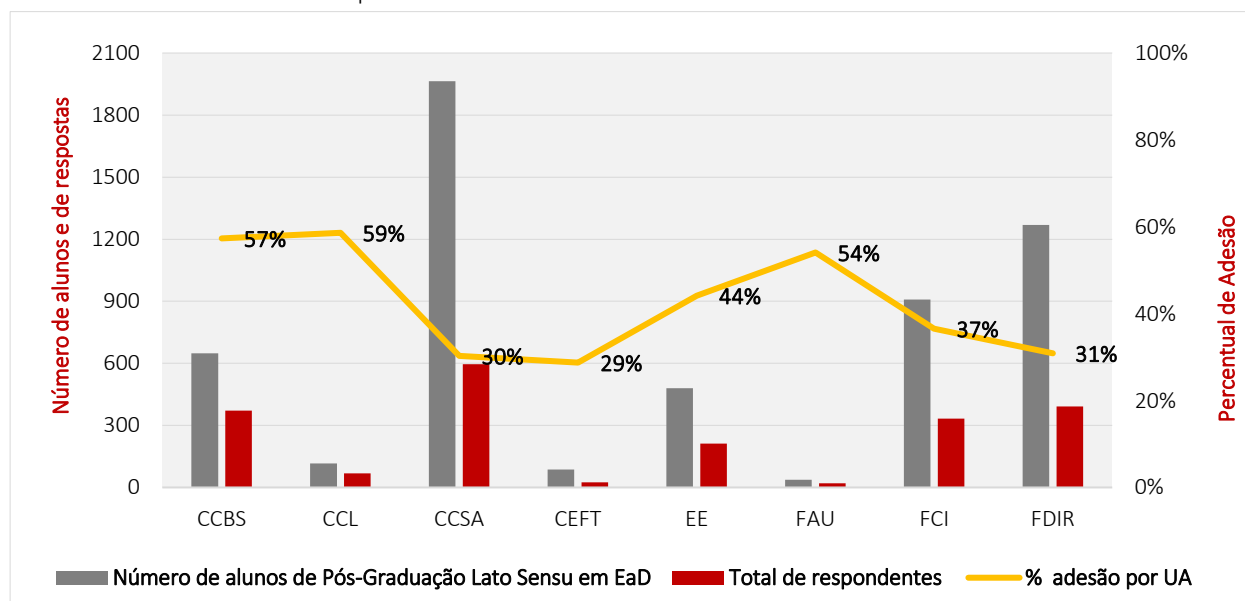
Tabela 1: Número de alunos respondentes por Unidade Acadêmica

UA	População	Número de Respostas	Adesão
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	649	372	57%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	116	68	59%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	1964	595	30%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)	87	25	29%
Escola de Engenharia (EE)	480	212	44%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	37	20	54%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	909	332	37%
Faculdade de Direito (FDIR)	1269	392	31%
Total	5.511	2.016	37%

Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

Todas as Unidades Acadêmicas alcançaram um percentual de respostas igual ou acima de 29% em relação ao total de alunos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em EaD da Unidade Acadêmica. Os maiores percentuais de adesão foram do CCL e do CCBS, com 59% e 57%, respectivamente. O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão.

Gráfico 1: Percentual de adesão por Unidade Acadêmica

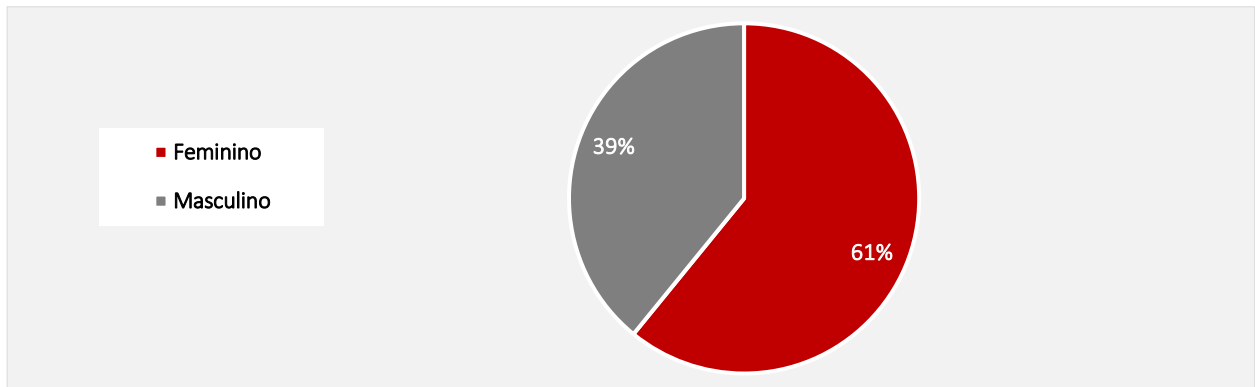


Fonte: Dados da pesquisa e relatório de alunos matriculados emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação (GERTI)

3.1 Perfil dos respondentes

A maioria dos respondentes era do sexo feminino, representando 61% dos participantes da pesquisa, conforme pode ser observado no Gráfico 2.

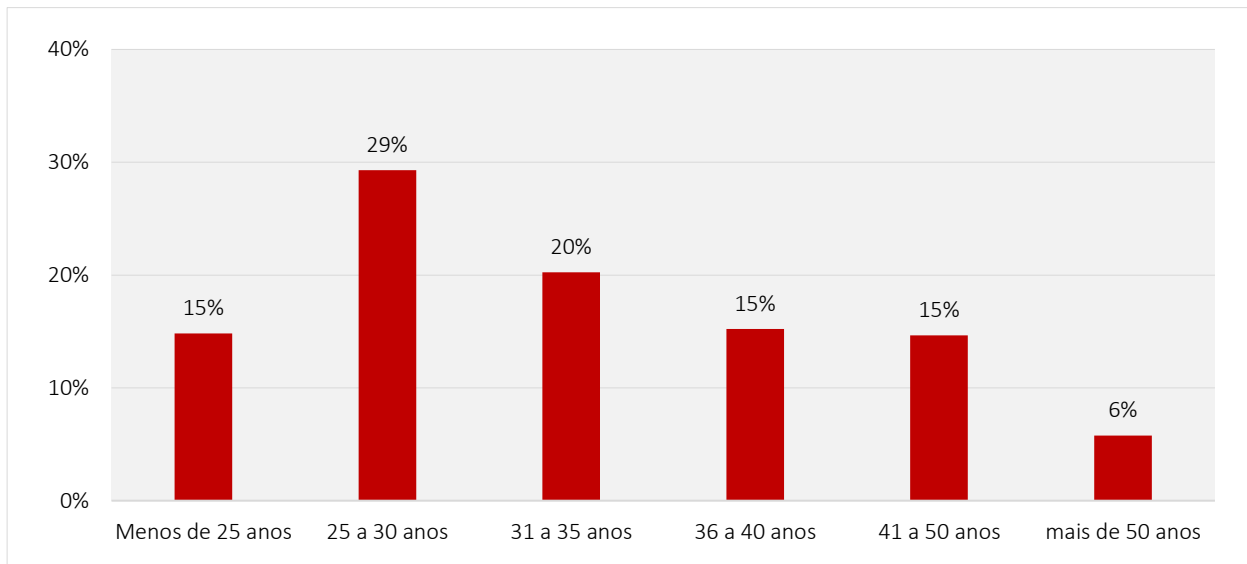
Gráfico 2: Percentuais de respondentes feminino e masculino



Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à faixa etária, 29% dos respondentes tinham entre 25 e 30 anos e 15% tinham menos de 25 anos, como evidenciado no Gráfico 3.

Gráfico 3: Percentual de respondentes, por faixa etária



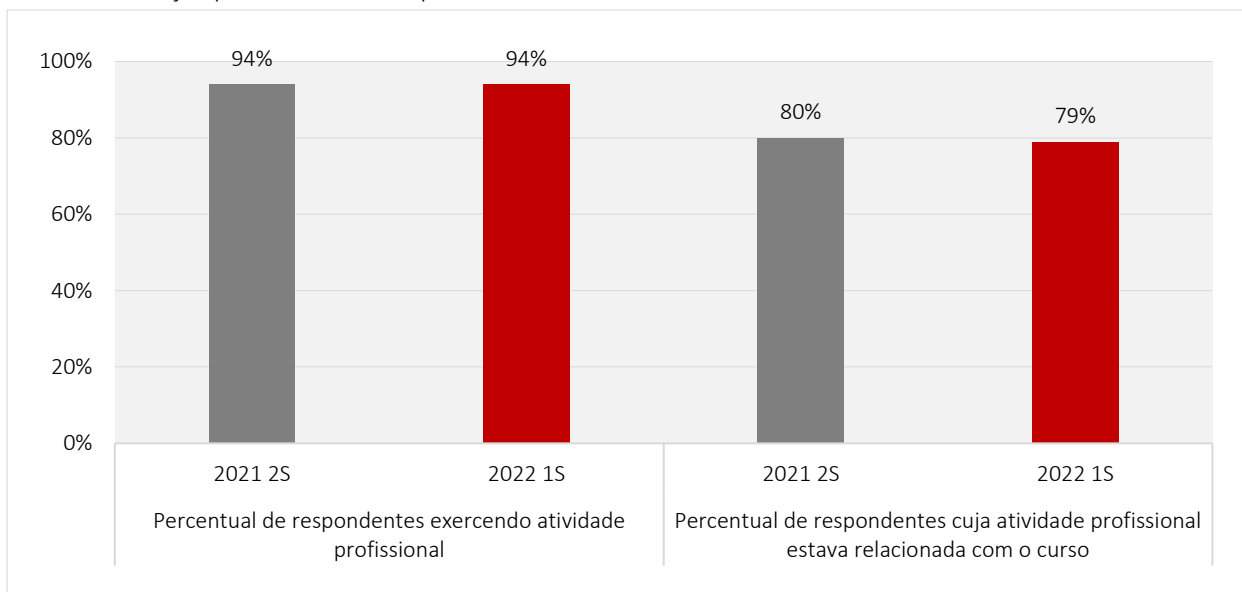
Fonte: Dados da pesquisa

A faixa etária de 31 a 35 anos foi a segunda com maior número de respondentes, com 20%. Apenas 6% dos respondentes tinham mais de 50 anos.

3.2 A situação profissional dos respondentes

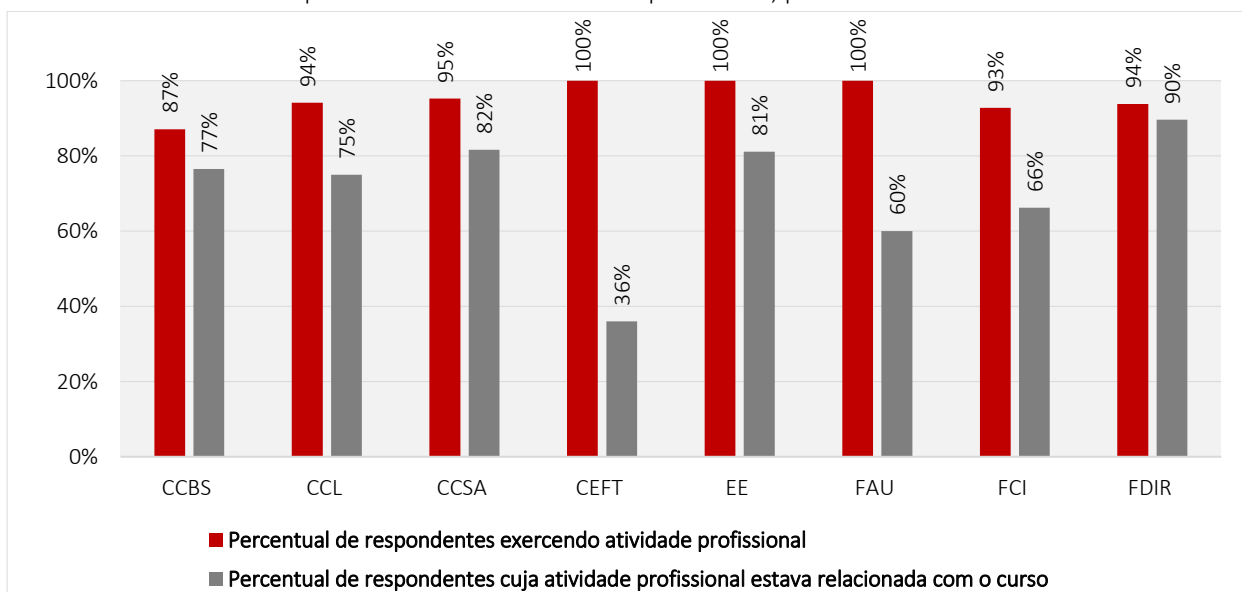
A pesquisa identificou que 94% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional, sendo que 79% desses atuavam em atividade relacionada ao curso, conforme apresentado no Gráfico 4. O Gráfico 5 apresenta o percentual de respondentes exercendo atividade profissional, por Unidade Acadêmica.

Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Percentual de respondentes exercendo atividade profissional, por Unidade Acadêmica

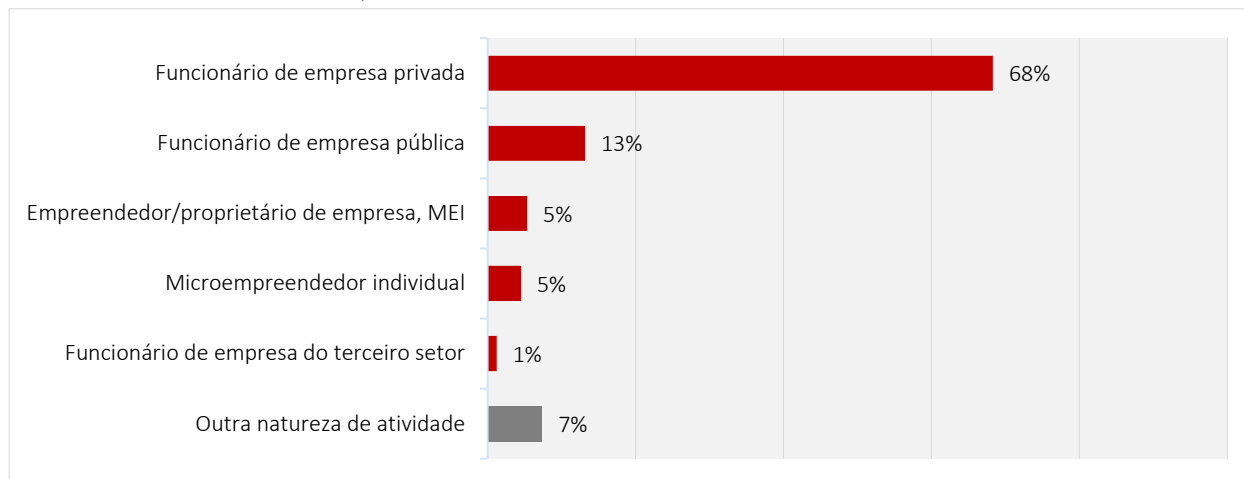


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.1 Natureza da atividade profissional dos respondentes

A maioria dos respondentes (68%) era funcionário de empresa privada. O Gráfico 6 apresenta a natureza da atividade profissional dos alunos respondentes.

Gráfico 6: Natureza da atividade profissional



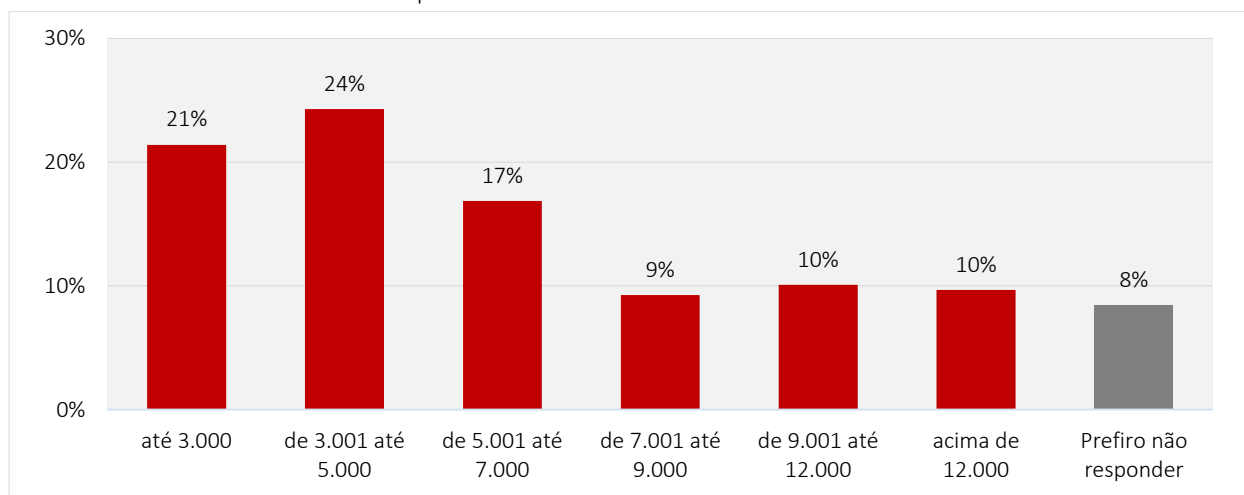
Fonte: Dados da pesquisa

Pode ser observado no Gráfico 6 que 5% dos respondentes eram empreendedores ou proprietários de empresas e 5% microempreendedores individuais, num total de 10% de alunos atuando como empreendedores.

3.2.2 Renda bruta dos respondentes

Quanto à renda bruta dos respondentes, 24% 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

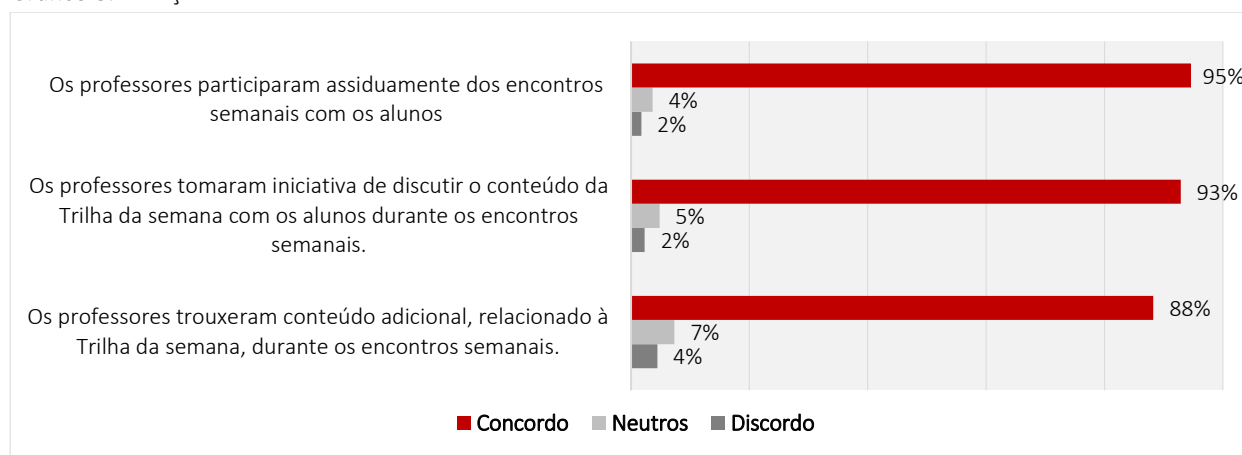
3.3 Satisfação com a atuação dos professores

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, 95% dos respondentes concordaram que os professores participaram assiduamente dos encontros, 93% concordaram que os professores discutiram o conteúdo da Trilha da semana e, 88%, concordaram que os professores trouxeram conteúdo adicional relacionado à Trilha. O Gráfico 8 apresenta os resultados.

Gráfico 8: Atuação nos encontros semanais

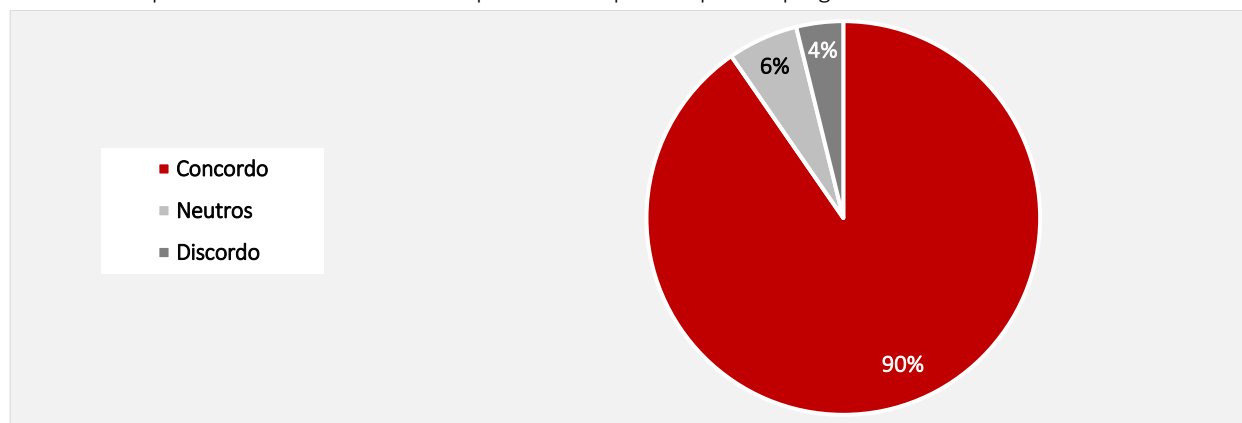


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos

Conforme apresentado no Gráfico 9, 90% dos respondentes concordaram que os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos.

Gráfico 9: Os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos



Fonte: Dados da pesquisa

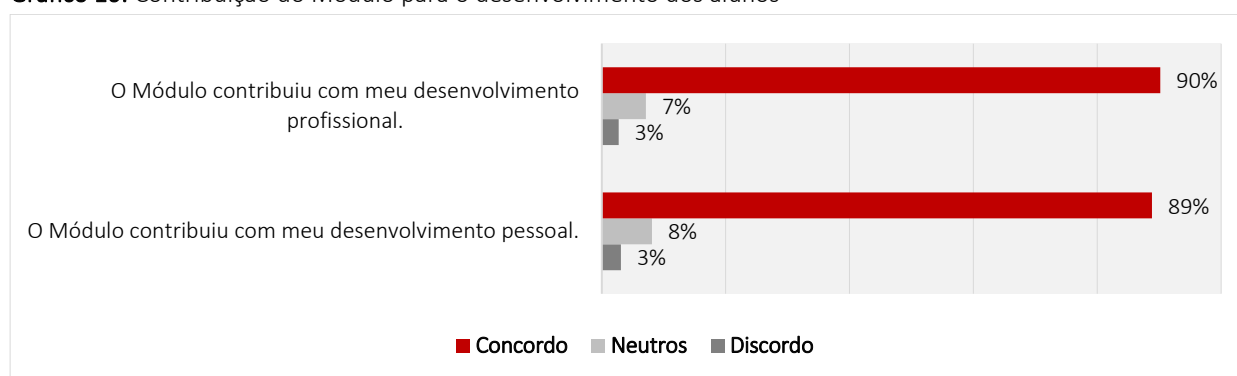
3.4 Avaliação dos alunos para os Módulos cursados no semestre

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

3.4.1 Contribuição do Módulo

Conforme apresentado no Gráfico 10, 90% dos respondentes concordaram que os Módulos cursados contribuíram para seu desenvolvimento profissional e 89% concordaram que contribuíram para o desenvolvimento pessoal.

Gráfico 10: Contribuição do Módulo para o desenvolvimento dos alunos

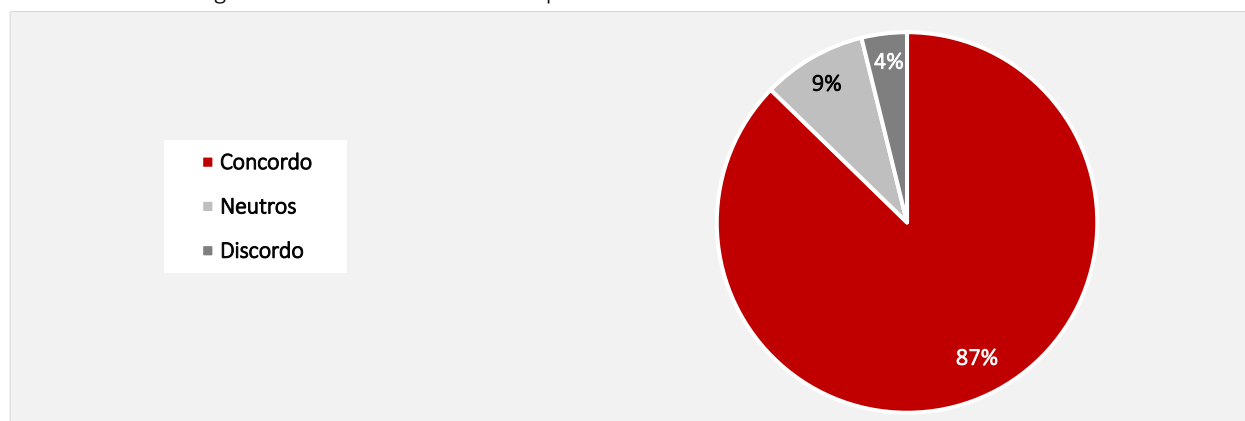


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.2 Relevância da bibliografia

Conforme apresentado no Gráfico 11, 87% dos respondentes concordaram que a bibliografia dos Módulos cursados no semestre foi relevante para seu desenvolvimento.

Gráfico 11: A bibliografia do Módulo foi relevante para o desenvolvimento

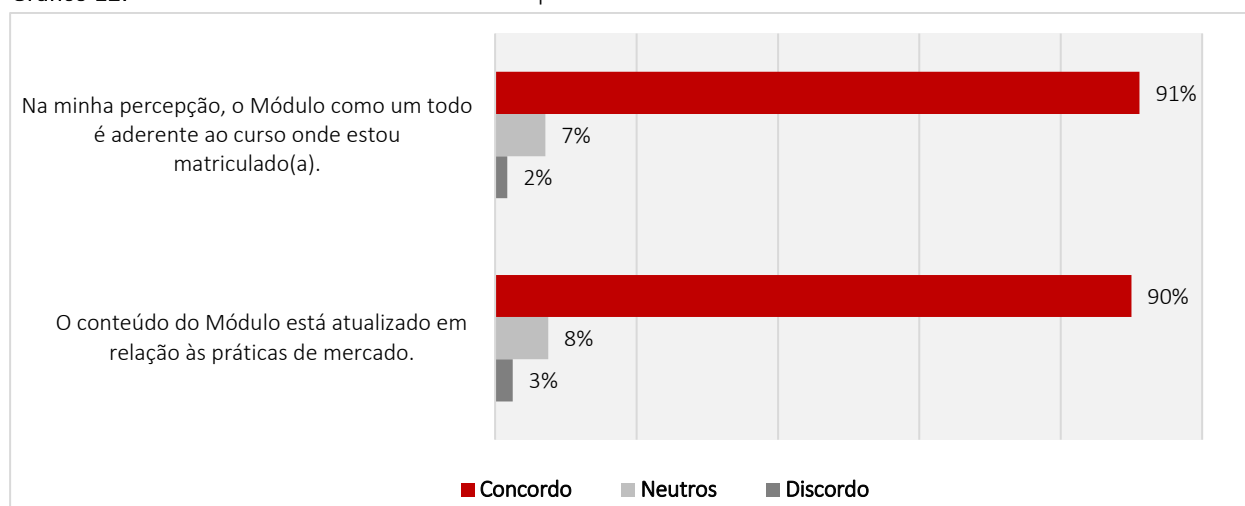


Fonte: Dados da pesquisa

3.4.3 Aderência ao curso e ao mercado de trabalho

Conforme evidenciado no Gráfico 12, 91% dos alunos concordaram que os Módulos cursados eram aderentes ao curso, e 90%, 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

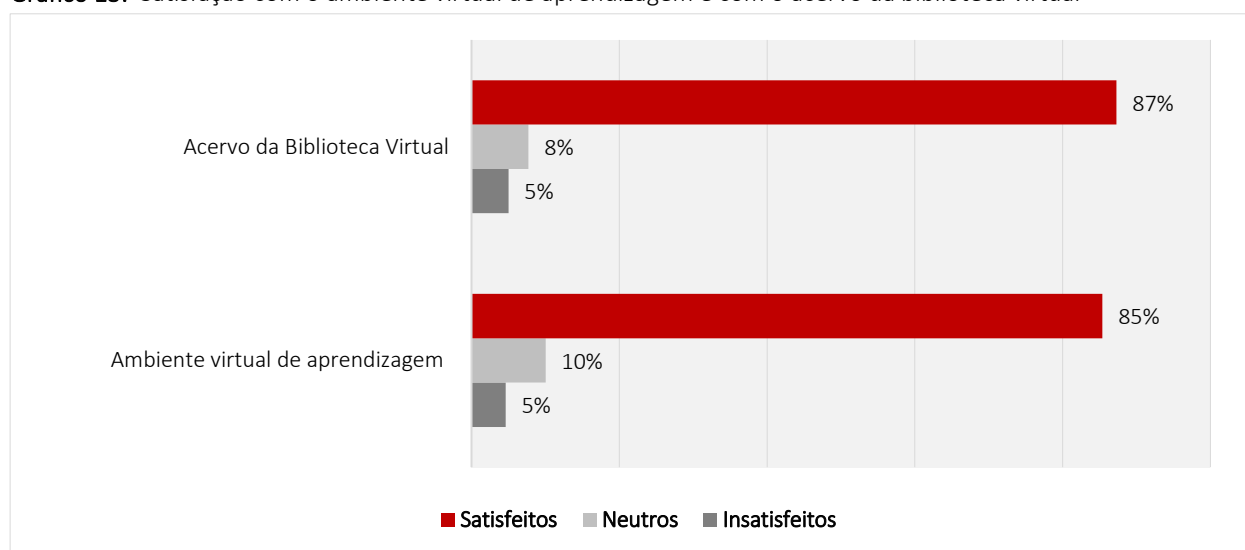


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com a infraestrutura do curso

Em relação à infraestrutura do curso, 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca virtual e, 85%, 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

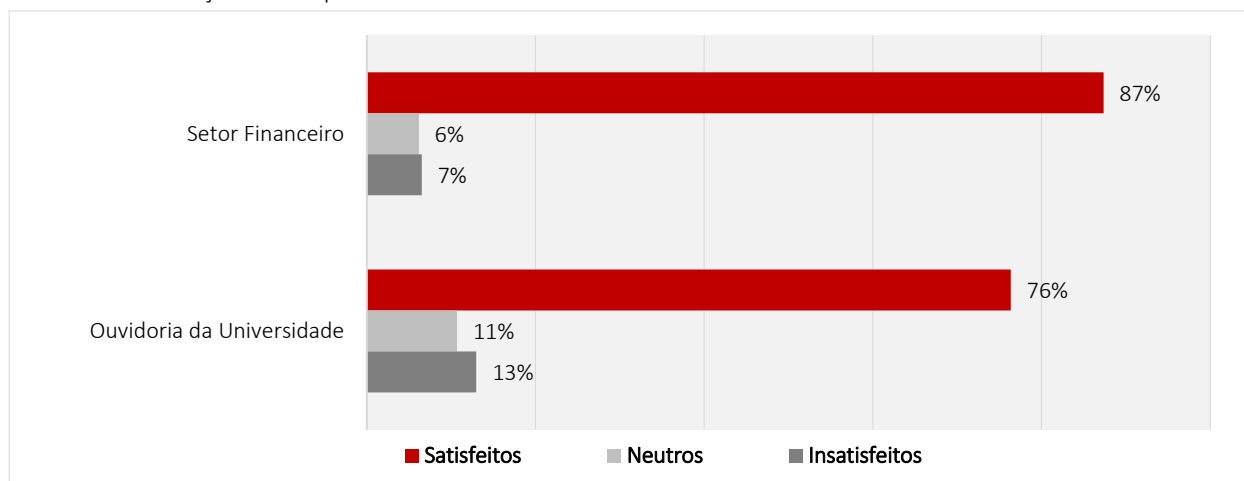


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com o atendimento do Setor Financeiro e da Ouvidoria

Em relação ao atendimento aos alunos, 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro e 76% estavam satisfeitos com o atendimento de Ouvidoria. Destaca-se que a resposta para essas questões era opcional. O Gráfico 14 apresenta os resultados.

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

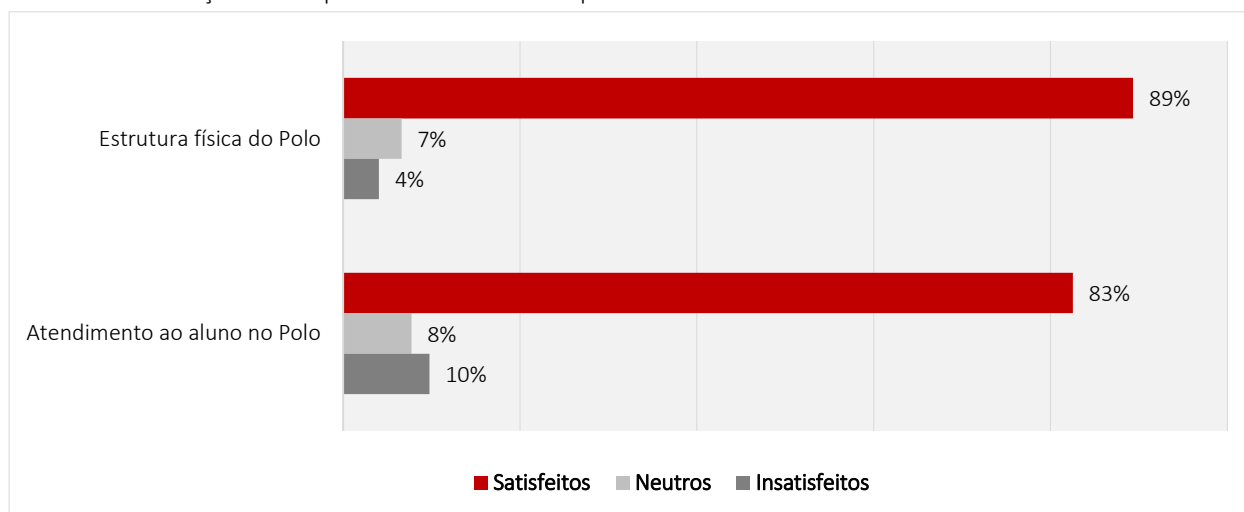


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Avaliação dos aspectos relacionados aos Polos

Quanto aos aspectos relacionados aos Polos, 89% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física dos Polos e, 83%, satisfeitos com o atendimento recebido. Destaca-se que a resposta para essas questões era opcional. O Gráfico 15 apresenta os resultados.

Gráfico 15: Satisfação dos respondentes com os aspectos relativos ao Polo

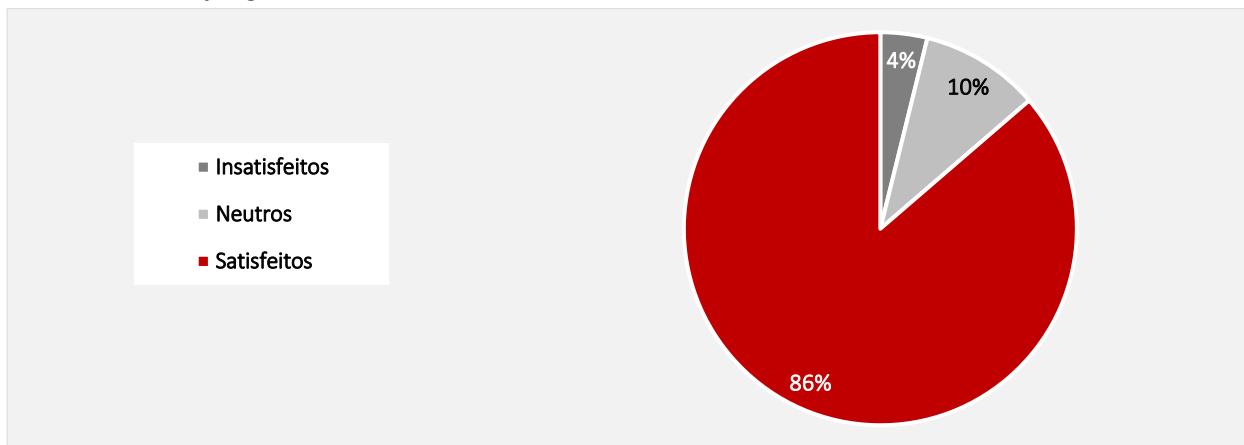


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Avaliação geral do curso

Conforme apresentado no Gráfico 16, 86% dos respondentes estavam satisfeitos com o curso quando da coleta de dados.

Gráfico 16: Satisfação geral com o curso

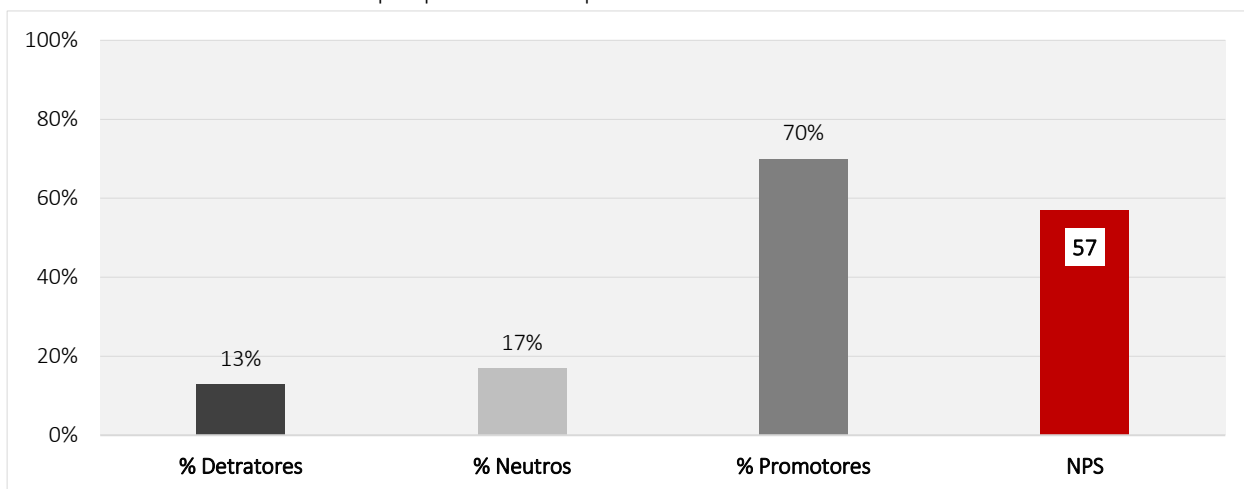


Fonte: Dados da pesquisa

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

Em relação à lealdade dos alunos, 70% dos respondentes indicariam a UPM a seus amigos e familiares (alunos promotores) e, 13% não indicariam (alunos detratores), o que leva a um Net Promoter Score (NPS) de 57, na perspectiva dos alunos respondentes. Os resultados estão apresentados no Gráfico 17.

Gráfico 17: NPS médio da UPM na perspectiva dos respondentes



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 no primeiro semestre de 2022. Essa foi a segunda edição da pesquisa que incluiu questões relacionadas ao perfil dos alunos e aos componentes curriculares, o que permite iniciar uma visão da evolução histórica dos indicadores. 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.

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

APÊNDICE: 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.