

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

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

2022 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

Superintendente de Educação a Distância

Miriam Rodrigues

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenadora de Educação Continuada

Raquel Duarte Hadler



Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA)	7
---	---

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	8
Gráfico 2: Percentuais de respondentes por sexo	8
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por faixa etária	9
Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes em 2022 2S	9
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes formandos em 2022 2S	9
Gráfico 6: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional	10
Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos alunos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	10
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	11
Gráfico 9: Faixa de renda bruta dos respondentes	11
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos formandos	11
Gráfico 11: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados	12
Gráfico 12: Avaliação da atuação dos docentes	13
Gráfico 13: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)	14
Gráfico 14: Satisfação dos alunos com o atendimento	14
Gráfico 15: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso	15
Gráfico 16: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno	15
Gráfico 17: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional	16
Gráfico 18: Princípios e valores da UPM	16
Gráfico 19: Satisfação geral com o curso	17
Gráfico 20: Intenção de manter vínculos com a UPM	17
Gráfico 21: NPS na perspectiva de todos os respondentes	18
Gráfico 22: NPS na perspectiva dos formandos	18
Gráfico 23: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	18



Sumário

Apresentação	4
1. Introdução	5
1.1 Síntese dos resultados encontrados	5
2. Procedimentos metodológicos	6
3. Apresentação geral dos resultados	7
3.1 Dados demográficos dos respondentes	8
3.2 A situação profissional dos respondentes	9
3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre	12
3.4 Avaliação da atuação dos docentes	13
3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura	14
3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos	14
3.7 Satisfação geral com atuação dos Coordenadores do curso	15
3.8 Satisfação geral dos alunos formandos	15
3.8.1 Satisfação com a contribuição dos professores	15
3.8.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional	16
3.8.3 Princípios e valores da UPM	16
3.8.4 Satisfação geral com o curso	17
3.8.5 Vínculo com a UPM	17
3.9 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)	18
3.9.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS	18
4. Considerações finais	19
APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos	20



Apresentação

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos com os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no segundo semestre de 2022.

Os dados estão apresentados de forma comparativa, considerando alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* presencial e a distância, assim como de alunos formandos e não formandos.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, um apêndice com as perguntas do questionário respondido pelos alunos.

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar o nível de satisfação dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*. Como objetivos específicos, a pesquisa buscou identificar a lealdade dos alunos à UPM e sua satisfação com:

- I. os componentes curriculares;
- II. a atuação do Coordenador de curso;
- III. a infraestrutura;
- IV. o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- V. o curso.

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 1.628 alunos dos 5.060 que estavam matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, num total de **32%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 88% dos respondentes concordaram que todos os componentes curriculares cursados no segundo semestre de 2022 estavam atualizados em relação às práticas de mercado.
- II. 81% dos respondentes dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* e 91% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.
- III. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
 - a) 77% dos respondentes estavam satisfeitos com o Ambiente Virtual de Aprendizagem;
 - b) 83% dos respondentes estavam satisfeitos com o acervo da biblioteca

virtual;

c) 83% dos respondentes estavam satisfeitos com a estrutura física do Polo.

IV. Em relação à satisfação com o atendimento:

a) 96% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca;

b) 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica;

c) 88% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento do Setor Financeiro;

d) 90% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);

e) 71% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;

f) 80% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.

V. 83% dos respondentes dos cursos presenciais e 88% dos respondentes dos cursos em EaD estavam satisfeitos com o curso.

VI. Quanto à lealdade à UPM, 74% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 60, na perspectiva dos alunos prováveis formandos.

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. Neste semestre, os questionários das quatro pesquisas realizadas semestralmente (para cursos presenciais, cursos em EaD, alunos formandos e não formandos) foram agrupadas para que houvesse apenas uma chamada para preenchimento, o que facilitou o processo de coleta de dados. O Apêndice refere-se às perguntas do 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 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 05 a 14 de dezembro 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 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 33, 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 $NPS = (\% \text{ de alunos promotores}) - (\% \text{ de alunos detratores})$, representado sem o sinal de percentual.

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 1.628 alunos dos 5.060 matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM em dezembro de 2022, com 32% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Adesão dos alunos por Unidade Acadêmica (UA)

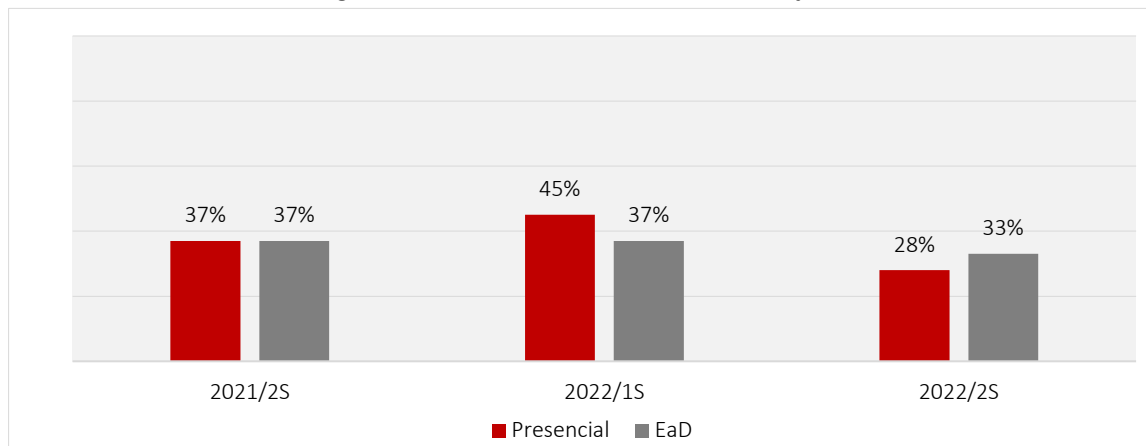
UA	Lato Presencial			Lato EaD			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	Número de alunos	Número de respostas	Adesão	Número de alunos	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	93	32	34%	462	204	44%	555	236	43%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	43	9	21%	71	24	34%	114	33	29%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	250	76	30%	1.295	324	25%	1.545	400	26%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	79	36	46%				79	36	46%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)				38	10	26%	38	10	26%
Escola de Engenharia (EE)	234	88	38%	330	196	59%	564	284	50%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	147	26	18%	46	20	43%	193	46	24%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	61	13	21%	697	265	38%	758	278	37%
Faculdade de Direito (FDIR)	199	31	16%	1.015	274	27%	1.214	305	25%
Totais	1.106	311	28%	3.954	1.317	33%	5.060	1.628	32%

Fonte: Dados da pesquisa

Pode-se observar na Tabela 1 que a EE foi a Unidade Acadêmica com maior percentual de adesão dos alunos, com 50%, seguida pelo CCT, com 46%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos em EaD (33%) que nos cursos presenciais (28%).



Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*



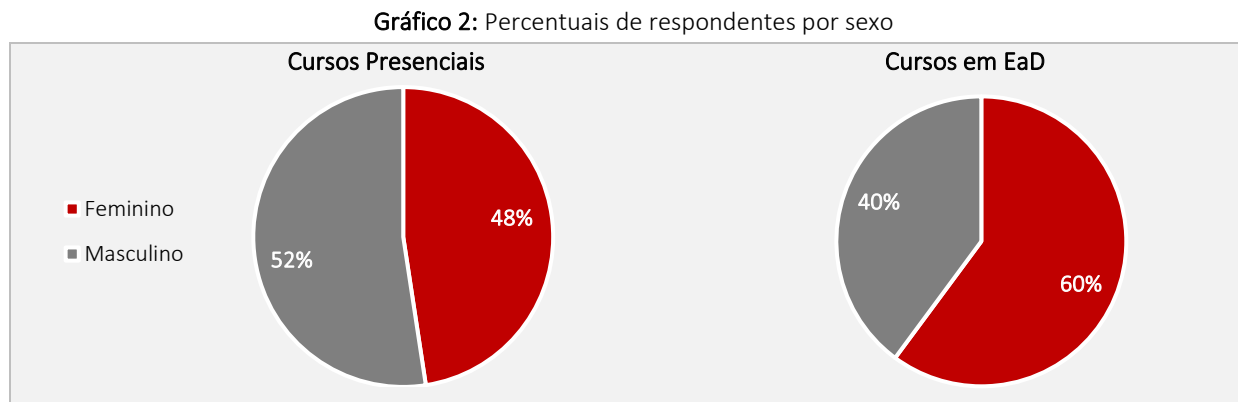
Fonte: Dados da pesquisa

A adesão dos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* às pesquisas de satisfação tem se mantido instável.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, houve um crescimento significativo no primeiro semestre de 2022, seguido de uma queda importante no segundo semestre.

3.1 Dados demográficos dos respondentes

Os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os alunos dos cursos presenciais e cursos em EaD, como pode ser observado no Gráfico 2.

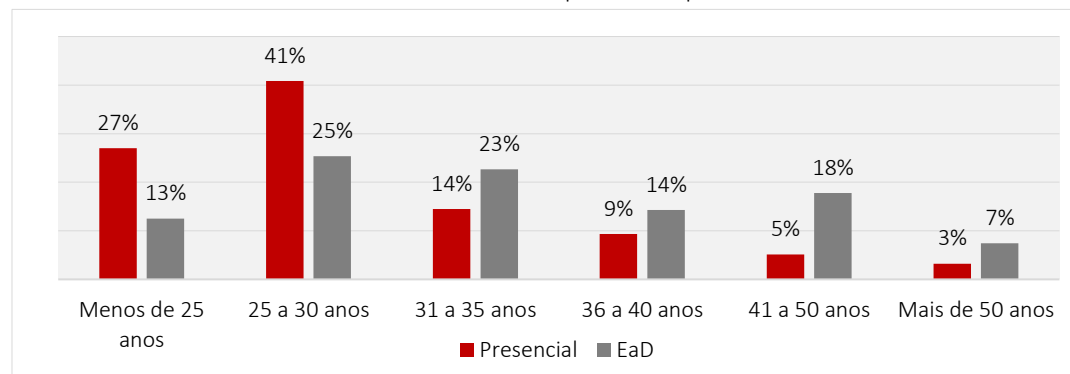


Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, os cursos presenciais apresentaram um alunado mais jovem.

Conforme apresentado no Gráfico 3, 27% dos alunos dos cursos presenciais estavam na faixa etária menor que 25 anos, contra 13% de alunos dos cursos em EaD. No entanto, apenas 3% dos alunos dos cursos presenciais estavam na faixa etária acima de 50 anos, contra 7% dos alunos dos cursos em EaD.

Gráfico 3: Percentuais de respondentes por faixa etária

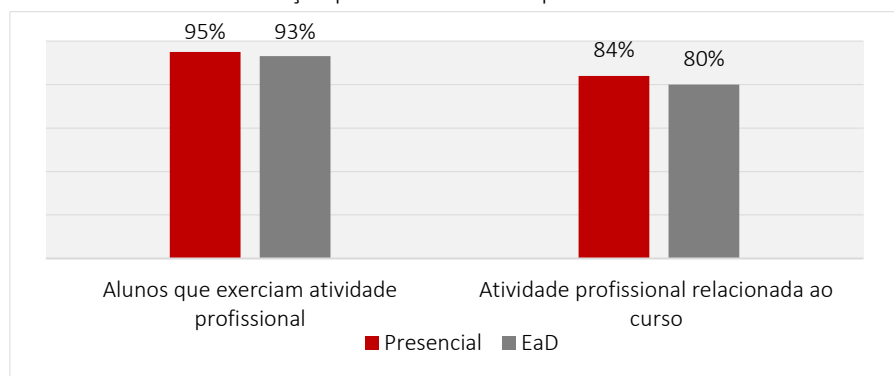


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 A situação profissional dos respondentes

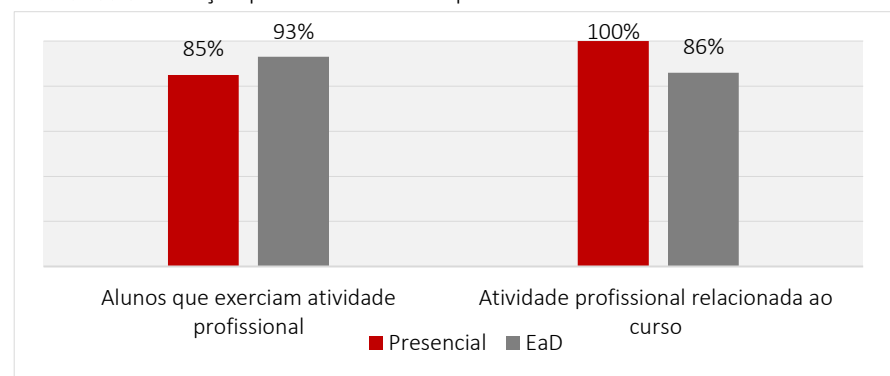
Conforme apresentado no Gráfico 4, 95% dos respondentes dos cursos presenciais e 93% respondentes dos cursos em EaD estavam exercendo atividade profissional quando da coleta de dados. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual caiu para 85% nos cursos presenciais e, nos cursos em EaD, o percentual manteve-se em 93%, conforme apresentado no Gráfico 5. É necessário considerar a baixa adesão dos alunos formandos ao se avaliar estes resultados.

Gráfico 4: Situação profissional dos respondentes em 2022 2S



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes formandos em 2022 2S



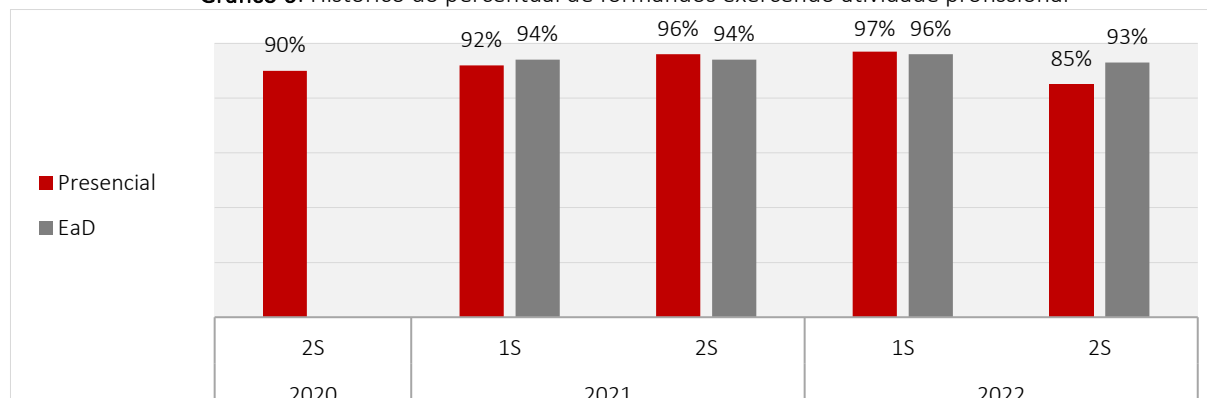
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao percentual de alunos que exerciam atividade profissional relacionada ao curso, os percentuais são mais altos nos cursos presenciais, independentemente se observados todos os alunos respondentes (Gráfico 4) ou, apenas os alunos formandos (Gráfico 5).

O percentual de formandos exercendo atividade profissional vem se mantendo razoavelmente estável nos últimos quatro anos, conforme pode ser observado no Gráfico 6.

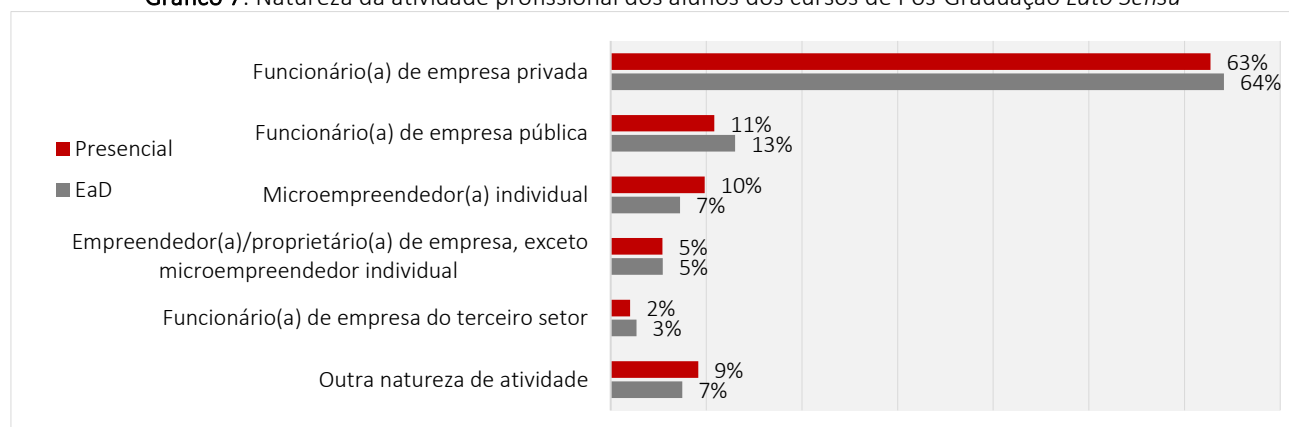
Destaca-se que até o ano de 2020 esta avaliação não era realizada junto aos alunos dos cursos em EaD.

Gráfico 6: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 7: Natureza da atividade profissional dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*



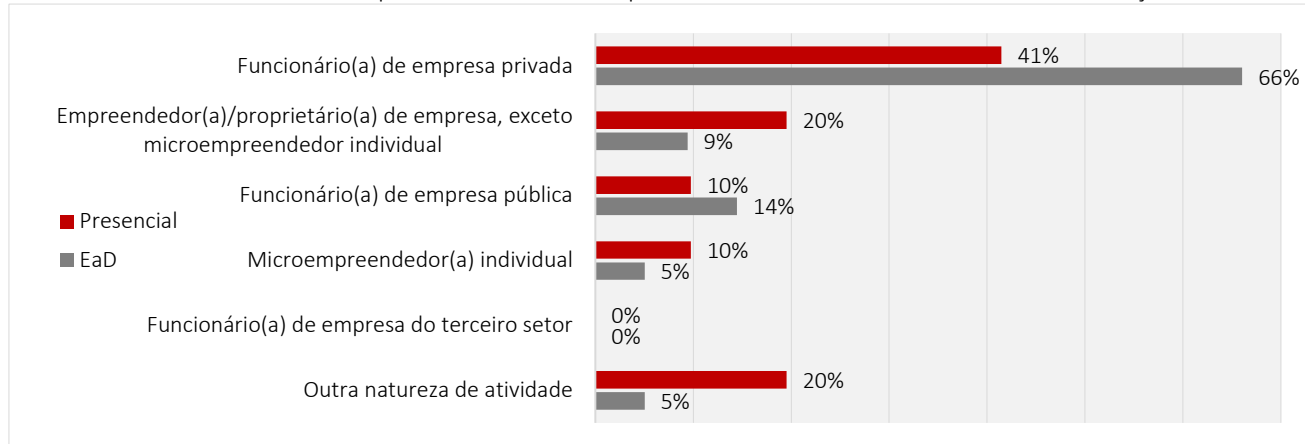
Fonte: Dados da pesquisa

63% dos respondentes dos cursos presenciais e 64% dos respondentes dos cursos em EaD que estavam exercendo atividade profissional eram funcionários de empresa privada, conforme apresentado no Gráfico 7.

É possível observar ainda que o percentual de microempreendedores individuais era maior junto aos alunos dos cursos presenciais.

A natureza da atividade profissional sofre alterações quando se observa apenas os alunos formandos, como apresentado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*

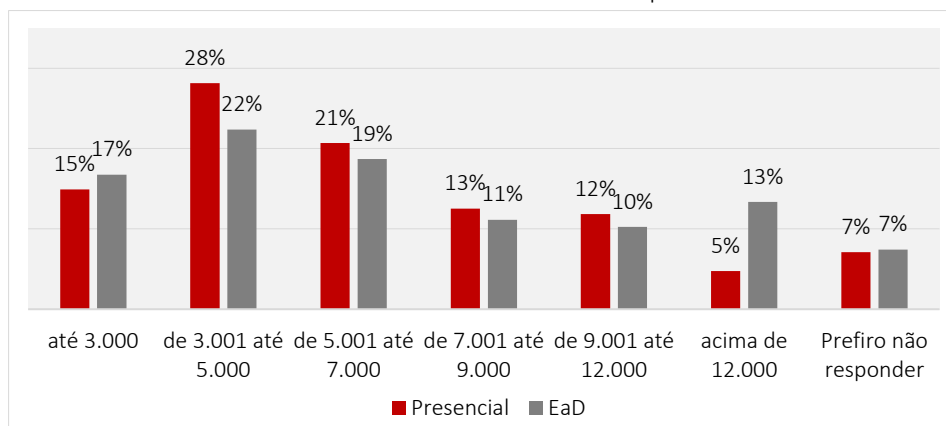


Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 8, o percentual de prováveis formandos dos cursos em EaD funcionários de empresa privada se manteve similar ao percentual da população pesquisada (destacado no Gráfico 7). No entanto, caiu para 41% junto aos alunos dos cursos presenciais. Por outro lado, houve um aumento de 15 pontos percentuais de alunos empreendedores, quando se observa os alunos dos cursos presenciais (microempreendedores individuais e proprietários de empresas).

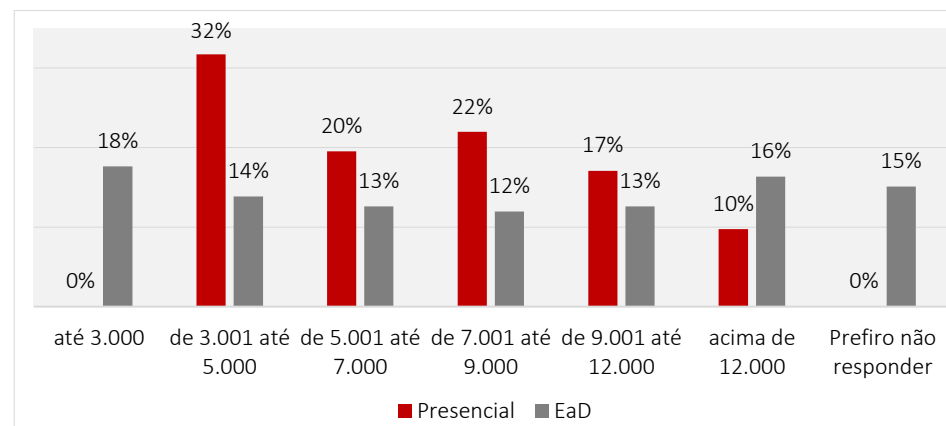
Quanto à renda bruta, é possível verificar no Gráfico 10 que os alunos formandos dos cursos presenciais apresentaram uma evolução significativa, quando comparados à população de todos os respondentes (Gráfico 9), não havendo formandos com renda abaixo de R\$ 3.000,00. No caso dos alunos dos cursos em EaD, também houve uma evolução na faixa de renda bruta dos formandos, mas menos significativa.

Gráfico 9: Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos formandos



Fonte: Dados da pesquisa

3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Os componentes curriculares foram avaliados a partir de seis assertivas apresentadas aos alunos. A assertiva sobre a atualização do conteúdo do componente em relação às práticas de mercado foi a que alcançou o maior percentual de “concordo”.

O Gráfico 11 apresenta os resultados encontrados.

Gráfico 11: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados



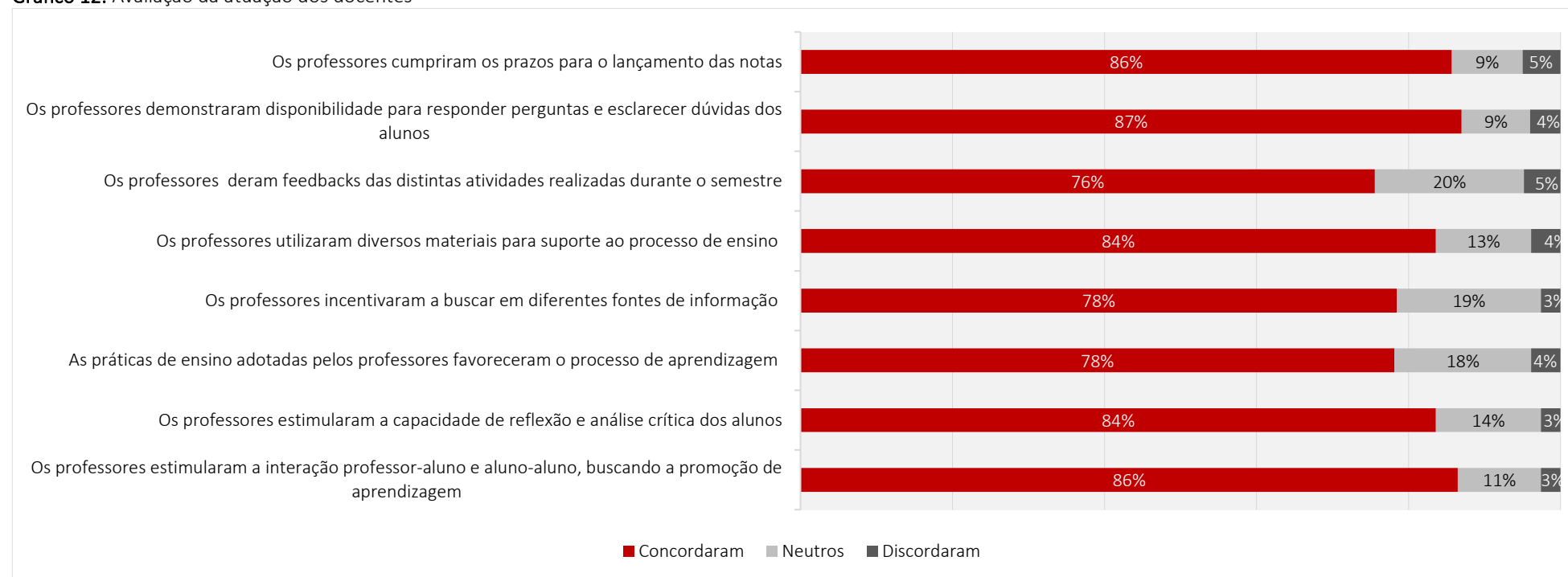
Fonte: Dados da pesquisa

Nota: foi utilizado o termo “disciplina” nas assertivas, para facilitar o entendimento dos alunos

3.4 Avaliação da atuação dos docentes

A avaliação da atuação dos docentes durante o semestre envolveu oito assertivas, conforme apresentado no Gráfico 12. 87% dos respondentes concordaram que todos os professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer as dúvidas dos alunos.

Gráfico 12: Avaliação da atuação dos docentes



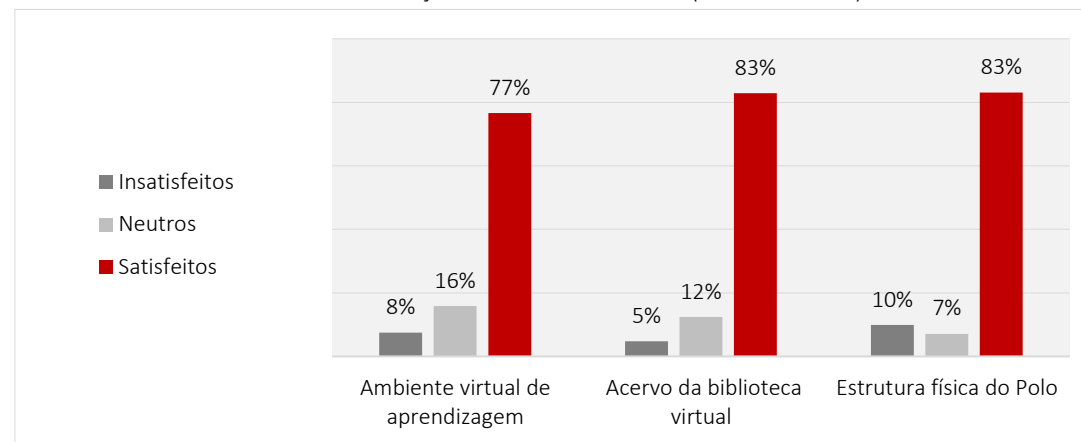
Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Os alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em EaD avaliaram a infraestrutura relacionada ao curso e ao Polo. Os resultados estão apresentados no Gráfico 13.

O acervo da biblioteca virtual e a estrutura física dos Polos foram os itens de infraestrutura que alcançaram maior percentual de satisfação dos respondentes, com 83%.

Gráfico 13: Satisfação com a infraestrutura (cursos em EaD)



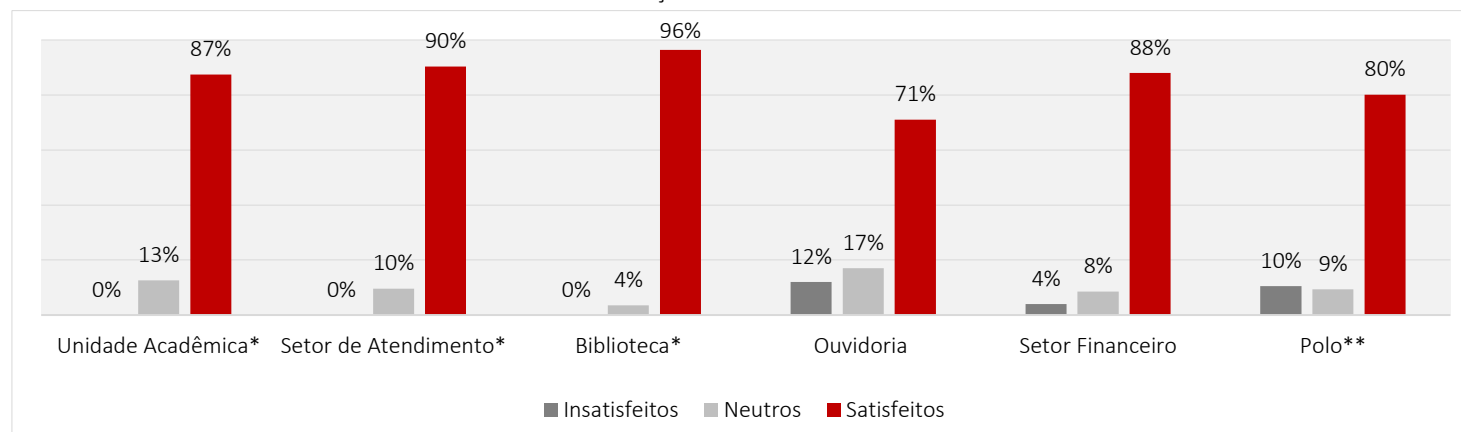
Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com o atendimento aos alunos

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento em seis instâncias da UPM. Os resultados estão apresentados no Gráfico 14. Como nos anos anteriores, o setor com maior percentual de satisfação dos alunos com o atendimento foi a Biblioteca.

As instâncias destacadas no Gráfico 14 com “*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu* e, aquela destacada com “**”, foi avaliada apenas pelos alunos dos cursos em EaD.

Gráfico 14: Satisfação dos alunos com o atendimento



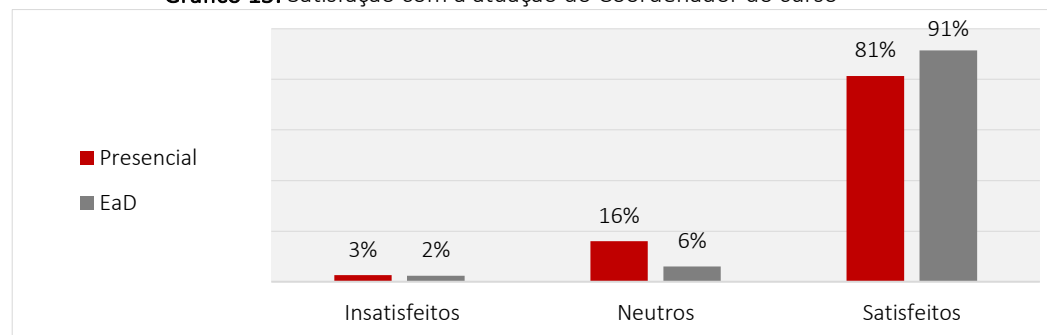
Fonte: Dados da pesquisa

Destaca-se que as perguntas relativas à satisfação com o atendimento eram opcionais, havendo uma orientação para o aluno deixar em branco a resposta caso não tivesse utilizado o atendimento.

3.7 Satisfação geral com atuação dos Coordenadores do curso

Como pode ser verificado no Gráfico 15, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso foi maior na avaliação dos alunos dos cursos em EaD, com 91%.

Gráfico 15: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso



Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Satisfação geral dos alunos formandos

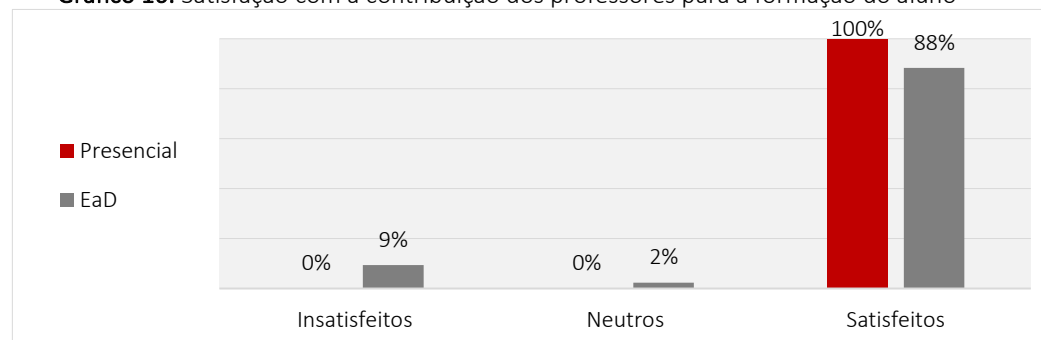
Sete perguntas foram direcionadas apenas aos alunos formandos. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

3.8.1 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de formandos respondentes dos cursos presenciais de Pós-Graduação satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 100% e, nos cursos em EaD, foi de 88%.

O Gráfico 16 apresenta os resultados encontrados.

Gráfico 16: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno

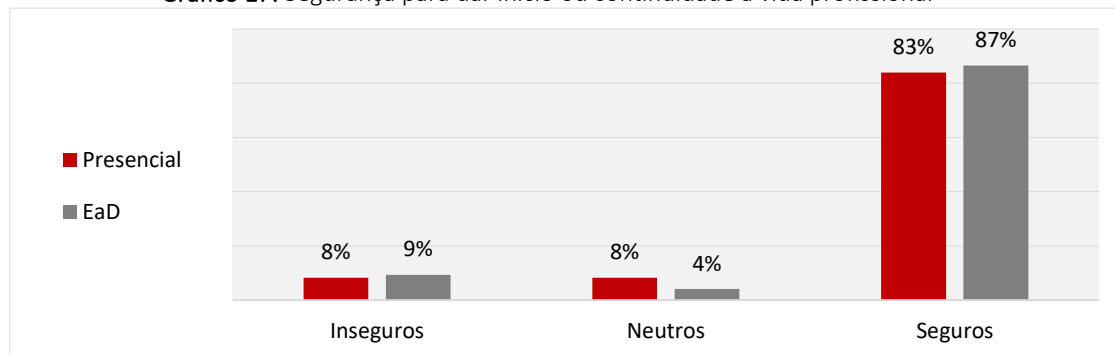


Fonte: Dados da pesquisa

3.8.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

Conforme apresentado no Gráfico 17, 83% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e 87% dos formandos dos cursos em EaD indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.

Gráfico 17: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional

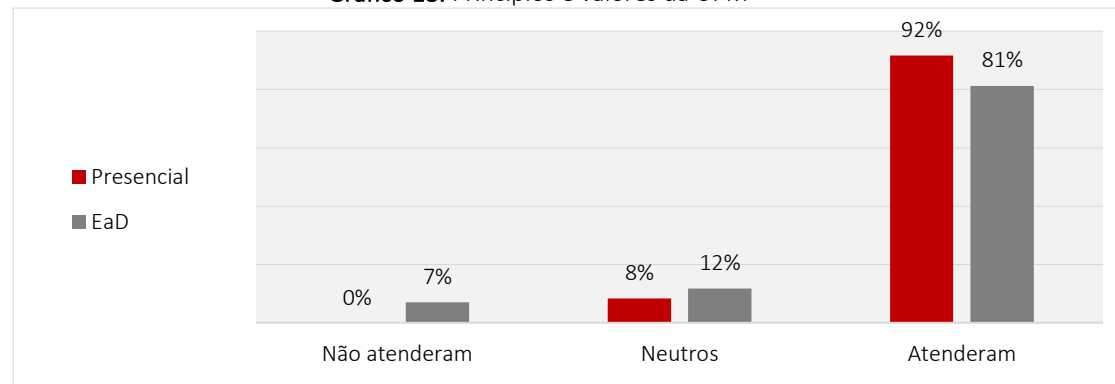


Fonte: Dados da pesquisa

3.8.3 Princípios e valores da UPM

92% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e 81% dos cursos em EaD indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação aos seus posicionamentos sobre valores éticos e morais, conforme apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Princípios e valores da UPM

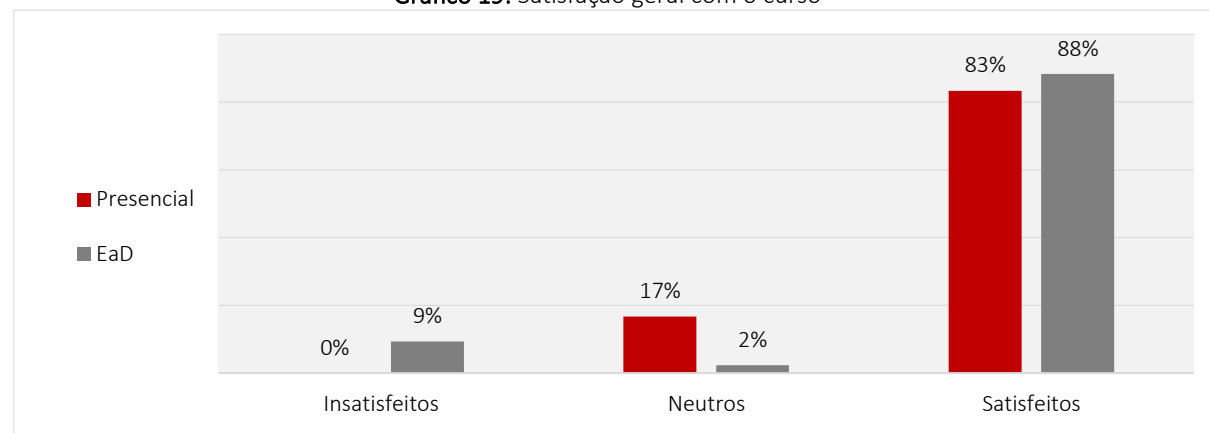


Fonte: Dados da pesquisa

3.8.4 Satisfação geral com o curso

Como pode ser observado no Gráfico 19, 83% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e 88% dos formandos respondentes dos cursos em EaD indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

Gráfico 19: Satisfação geral com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

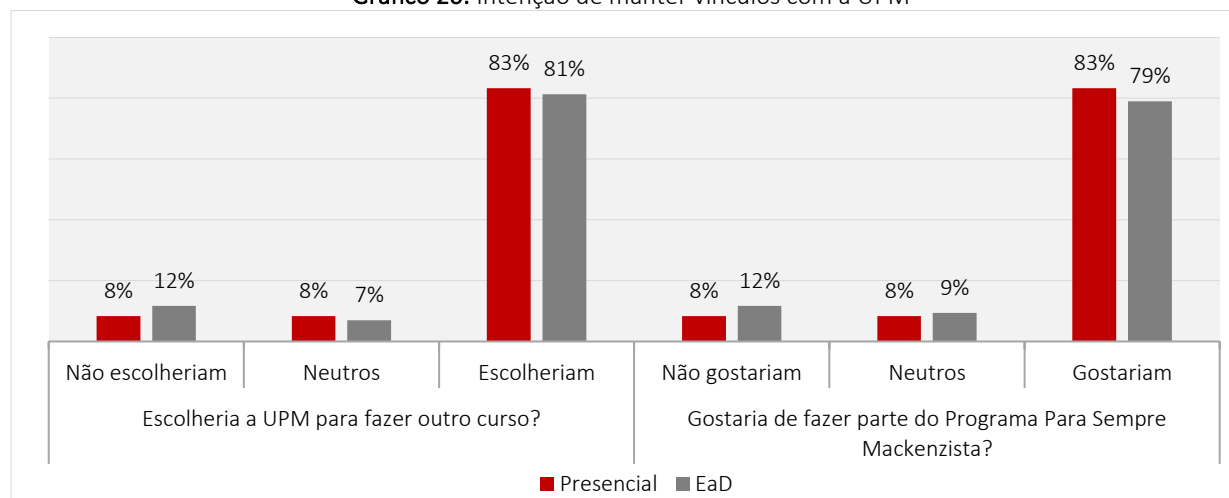
3.8.5 Vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 83% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e 81% dos respondentes formandos dos cursos em EaD escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 83% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e 79% dos respondentes formandos dos cursos de Pós-Graduação em EaD gostariam de fazer parte da comunidade de ex-alunos da UPM.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 20.

Gráfico 20: Intenção de manter vínculos com a UPM

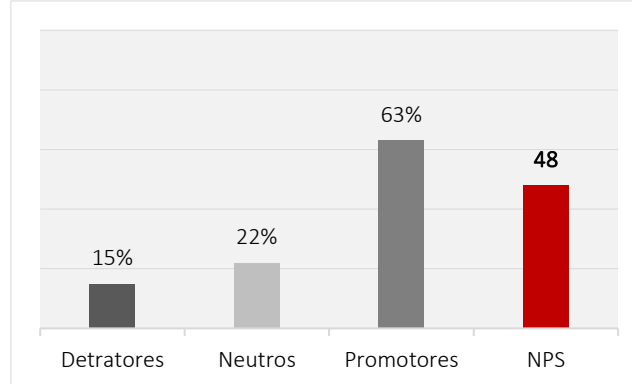


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS)

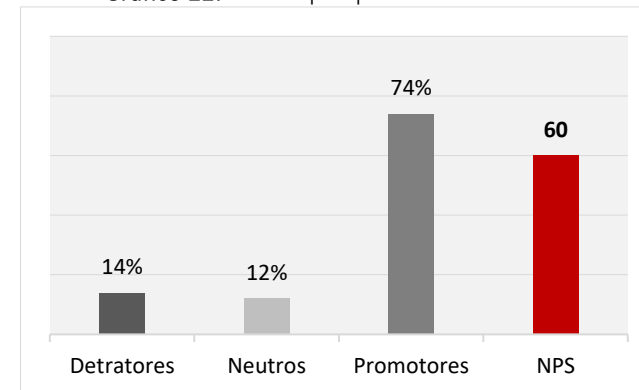
Foi perguntado aos alunos se indicariam a Universidade para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o NPS da UPM na perspectiva dos respondentes. Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 21 e 22, o NPS da UPM era 48, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 60, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

Gráfico 21: NPS na perspectiva de todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 22: NPS na perspectiva dos formandos



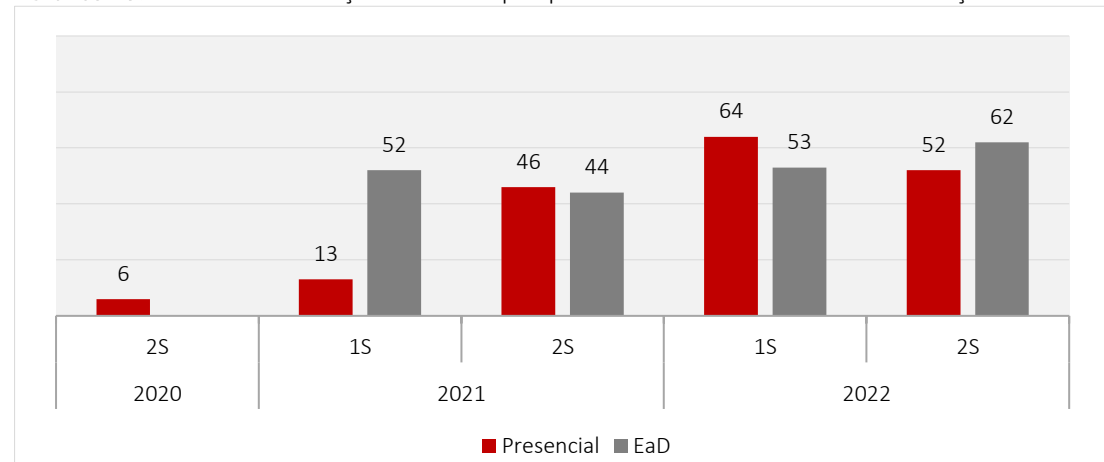
Fonte: Dados da pesquisa

3.9.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

A avaliação da lealdade dos alunos à UPM a partir do NPS foi formalmente implantada pela CPA a partir do segundo semestre de 2020, iniciando-se pelos cursos presenciais. Ao longo do período, foi possível identificar que a satisfação geral com o curso influencia o conceito atribuído pelo aluno na resposta à pergunta do NPS, mas outros fatores, internos ou externos ao curso, podem influenciar a resposta dos alunos, entre eles, questões relacionadas com o atendimento, mensalidades, entre outros.

O Gráfico 23 apresenta a evolução do NPS na perspectiva dos alunos formandos, no período de 2020 a 2022. Destaca-se que, nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* em EaD, a pergunta do NPS foi incluída apenas na pesquisa junto aos alunos formandos.

Gráfico 23: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa



4. Considerações finais

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos alunos dos cursos presenciais de Pós-Graduação *Lato Sensu*, no segundo semestre de 2022, apresentaram uma queda significativa na adesão dos alunos. Assim, recomenda-se parcimônia ao avaliar os resultados obtidos. Este é um fator que demandará atenção em 2023. Será necessário elaborar ações para ampliar a adesão.

De forma geral, os percentuais de satisfação foram maiores junto aos alunos dos cursos em EaD, que também apresentaram maior adesão à pesquisa. Destaca-se ainda o aumento significativo do NPS dos cursos em EaD.

APÊNDICE – Perguntas do questionário respondido pelos alunos²

1. Indique o campus da UPM onde você está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três *campi* da UPM.
2. Indique o curso no qual você está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso
3. Indique o Polo no qual está matriculado(a).
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do Polo. (Respondida somente pelos alunos dos cursos em EaD).

Por favor, 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;
 - De 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*)

Sobre sua atividade profissional

7. A atividade profissional está relacionada com seu curso?
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
 - Sim
 - Não
8. Qual a natureza da sua atividade profissional?
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória
 - Funcionário(a) de empresa privada;
 - Funcionário(a) de empresa pública;
 - Funcionário(a) de empresa do terceiro setor;
 - Microempreendedor(a) individual;
 - Empreendedor(a)/Proprietário(a) de empresa, exceto microempreendedor individual;
 - Outra natureza de atividade.
9. Qual a faixa de sua bolsa (se estagiário) ou renda bruta mensal atual (em reais)?
Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.
 - Até 3.000
 - De 3.001 até 5.000
 - De 5.001 a 7.000
 - De 7.001 a 9.000
 - De 9.001 a 12.000
 - Acima de 12.000
 - Prefiro não responder

Avaliação dos aspectos relativos ao seu curso

10. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas/módulos cursadas neste semestre.

² Deve-se observar que o questionário possui filtros para os diferentes grupos de respondentes. Algumas questões foram respondidas por todos e, outras, apenas se adequadas ao grupo ao qual o aluno pertencia, por exemplo, curso presencial ou em EaD, aluno formando ou não formando.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não se aplica a NENHUMA disciplina/módulo e 10=Aplica-se a TODAS as disciplinas/módulos. Resposta obrigatória.

- O conteúdo da disciplina/módulo está atualizado em relação às práticas de mercado;
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento;
- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo;
- Na minha percepção, a disciplina/módulo como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a);
- A disciplina/módulo contribuiu com meu desenvolvimento profissional.
- A disciplina/módulo contribuiu com meu desenvolvimento pessoal.

11. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados às disciplinas cursadas neste semestre.

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

Avaliação da atuação dos professores

12. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis aos professores das disciplinas/módulos cursadas neste semestre.

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.

- Meus professores estimularam a interação professor-aluno e aluno-aluno, buscando a promoção de aprendizagem;
- As práticas de ensino adotadas pelos professores favoreceram o processo de aprendizagem (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros);
- Meus professores utilizaram diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros);
- Meus professores me incentivaram a buscar em diferentes fontes de informação (livros, artigos, eventos, entre outros) para utilização em aulas e trabalhos;
- Meus professores deram feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre;
- Meus professores demonstraram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos;
- Meus professores estimulam minha capacidade de reflexão e análise crítica;

- Meus professores cumpriram os prazos para o lançamento das notas. (Respondida somente pelos alunos dos cursos em EaD).

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

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

14. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

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

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

16. Você já está executando o Trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Sim
- Não (Ir para a pergunta 10)

Prováveis formandos

17. 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=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

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

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Inseguro(a) e 10=Seguro(a). Resposta obrigatória.

19. 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.

20. 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.

21. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não Atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta obrigatória.
22. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta 21.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
23. Avalie seu nível de satisfação geral com o Coordenador(a) de seu curso.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10= Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.

Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

24. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica.
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 setor de Atendimento aos Alunos da Universidade.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10= Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
26. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Setor Financeiro 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.
27. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca. 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. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos no Polo. Deixe em branco se não for possível avaliar.
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10= Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.

Aspectos relacionados a infraestrutura

30. Qual seu grau de satisfação com o ambiente virtual de aprendizagem?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10= Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.
31. 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 opcional.
32. 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.

Sua confiança na UPM

33. 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.
34. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.
35. Você gostaria de fazer algum comentário ou sugestão sobre este questionário?
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres.