

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

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

**2023 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 de Educação a Distância**

Miriam Rodrigues

**Presidente da Comissão Própria de Avaliação**

Maria Campos Lage

**Coordenadora de Educação Continuada**

Fábio Ferreira Durço



### Lista de Tabelas

Tabela 1: Adesão dos alunos respondentes por Unidade Acadêmica (UA) .....	8
---	---

### Lista de Gráficos

Gráfico 1: Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> .....	9
Gráfico 2: Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> .....	9
Gráfico 3: Percentuais de respondentes por sexo .....	10
Gráfico 4: Percentuais de respondentes por faixa etária .....	11
Gráfico 5: Situação profissional dos respondentes em 2023 1S .....	11
Gráfico 6: Situação profissional dos respondentes formandos em 2023 1S .....	11
Gráfico 7: Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional .....	12
Gráfico 8: Natureza da atividade profissional dos alunos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> .....	12
Gráfico 9: Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> .....	13
Gráfico 10: Faixa de renda bruta dos respondentes .....	13
Gráfico 11: Faixa de renda bruta dos respondentes formandos .....	13
Gráfico 12: Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados .....	14
Gráfico 13: Conceito geral para as disciplinas cursadas no semestre .....	14
Gráfico 14: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para os componentes curriculares cursados .....	15
Gráfico 15: Avaliação da atuação dos docentes .....	16
Gráfico 16: Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes .....	16
Gráfico 17: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para a atuação dos docentes .....	17
Gráfico 18: Autoavaliação dos alunos para o seu comprometimento com o curso .....	17
Gráfico 19: Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho .....	18
Gráfico 20: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para o seu comprometimento .....	18
Gráfico 21: Satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura .....	19
Gráfico 22: Satisfação dos alunos dos cursos digitais com a infraestrutura .....	19
Gráfico 23: Conceito geral para a infraestrutura .....	20
Gráfico 24: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura .....	20
Gráfico 25: Satisfação dos alunos com o atendimento .....	21
Gráfico 26: Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno .....	21
Gráfico 27: Comparativo da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com o atendimento .....	22
Gráfico 28: Satisfação com a atuação do Coordenador do curso .....	22
Gráfico 29: Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno .....	23



Gráfico 30: Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional .....	23
Gráfico 31: Princípios e valores da UPM .....	24
Gráfico 32: Intenção de manter vínculo com a UPM .....	24
Gráfico 33: Satisfação geral com o curso .....	25
Gráfico 34: NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes.....	25
Gráfico 35: NPS da UPM na perspectiva dos formandos .....	25
Gráfico 36: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i> .....	26



## Sumário

<b>1. Introdução</b> .....	<b>6</b>
1.1 Síntese dos resultados encontrados .....	6
<b>2. Procedimentos metodológicos</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Apresentação geral dos resultados</b> .....	<b>8</b>
3.1 Dados demográficos dos respondentes .....	10
3.2 A situação profissional dos respondentes .....	11
3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre .....	14
3.3.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com os componentes curriculares .....	15
3.4 Avaliação da atuação dos docentes .....	15
3.4.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a atuação dos docentes .....	17
3.5 Autoavaliação dos Alunos .....	17
3.5.1 Evolução da autoavaliação dos alunos dos cursos presenciais .....	18
3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura .....	19
3.6.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura .....	20
3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos .....	21
3.7.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com o atendimento .....	22
3.8 Satisfação geral com atuação dos Coordenadores do curso .....	22
3.9 Satisfação geral dos alunos formandos .....	23
3.9.1 Satisfação com a contribuição dos professores .....	23
3.9.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional .....	23
3.9.3 Princípios e valores da UPM .....	24
3.9.4 A intenção de manter vínculo com a UPM .....	24
3.10 Satisfação geral com o curso .....	25
3.11 Lealdade dos alunos à UPM - Net Promoter Score (NPS) .....	25
3.11.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS .....	26
<b>4. Considerações finais</b> .....	<b>27</b>
APÊNDICE 1 – Perguntas do questionário respondido pelos alunos na pesquisa realizada no final do semestre .....	28
APÊNDICE 2 – Perguntas do questionário respondido pelos alunos na pesquisa realizada no início do semestre .....	34

## 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), realizada ao final do primeiro semestre de 2023.

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

Ao longo da apresentação dos resultados foram incluídos comparativos entre os resultados obtidos pelos cursos presenciais nesta pesquisa e os resultados de uma pesquisa resumida, realizada na quinta semana de aula (início do semestre), que teve como objetivo identificar eventuais pontos que demandassem ações imediatas<sup>1</sup>.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, ainda, dois apêndices com as perguntas dos questionários respondidos pelos alunos, sendo um questionário resumido, respondido no início do semestre, após 4 semanas de aula, e o outro, no final do semestre.

---

<sup>1</sup> Os cursos na modalidade digital não foram incluídos na pesquisa realizada no início do semestre,

## 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 dos professores;
- III. a atuação do Coordenador de curso;
- IV. a infraestrutura;
- V. o atendimento nas diversas instâncias de atendimento aos alunos;
- VI. o curso.

### 1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa 2.009 alunos dos 4.939 que estavam matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, num total de **41%** de adesão. São pontos a destacar:

- I. 91% dos respondentes concordaram que todos os componentes curriculares cursados no primeiro semestre de 2023 estavam atualizados em relação às práticas de mercado.
- II. Inclua aqui o conceito geral para a atuação dos docentes
- III. 84% dos respondentes dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* estavam satisfeitos com a atuação do Coordenador do curso.
- IV. Em relação à satisfação com a infraestrutura:
  - a) 87% dos respondentes estavam satisfeitos com o Ambiente Virtual de Aprendizagem;

- b) 78% dos respondentes estavam satisfeitos com os recursos da sala de aula;
- c) 68% dos respondentes estavam satisfeitos com a rede *wi-fi* da sala de aula;
- d) 70% dos respondentes estavam satisfeitos com os laboratórios;
- e) 59% dos respondentes estavam satisfeitos com o serviço de vans, oferecido no campus Higienópolis.

- V. Em relação à satisfação com o atendimento:
  - a) 84% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Unidade Acadêmica, e com o atendimento do Setor Financeiro;
  - b) 80% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da UPM (CGA);
  - c) 69% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Ouvidoria;
  - d) 82% dos respondentes dos cursos digitais estavam satisfeitos com o atendimento ao aluno no Polo.
- VI. 88% dos respondentes dos cursos presenciais e 83% dos respondentes dos cursos digitais estavam satisfeitos com o curso.
- VII. Quanto à lealdade à UPM, 68% dos respondentes recomendariam a UPM para amigos e familiares (alunos promotores) e 14% não indicariam (alunos detratores), gerando um Net Promoter Score (NPS) de 54, 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. 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 15 a 26 de maio de 2023. 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.

Para a análise das respostas das perguntas referente aos conceitos, foram consideradas cinco regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 e 1** foram consideradas na primeira região, identificada como péssimo;
- b) as respostas que marcaram as opções de **2 e 3** foram consideradas na segunda região, identificada como ruim;
- c) as respostas que marcaram as opções de **4 a 6** foram consideradas na terceira região, identificada como neutro;
- d) as respostas que marcaram as opções de **7 e 8** foram consideradas na quarta região, identificada como bom;
- e) as respostas que marcaram as opções de **9 e 10** foram consideradas na quinta região, identificada como excelente.

Já para a análise das respostas da pergunta 58, utilizada para cálculo do Net Promoter Score (NPS), foram consideradas, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)<sup>2</sup>:

- 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 sinal de percentual.

---

<sup>2</sup> 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 2.009 alunos dos 4.939 matriculados nos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* da UPM em junho de 2023, com 41% de adesão, conforme apresentado na Tabela 1.

**Tabela 1:** Adesão dos alunos por Unidade Acadêmica

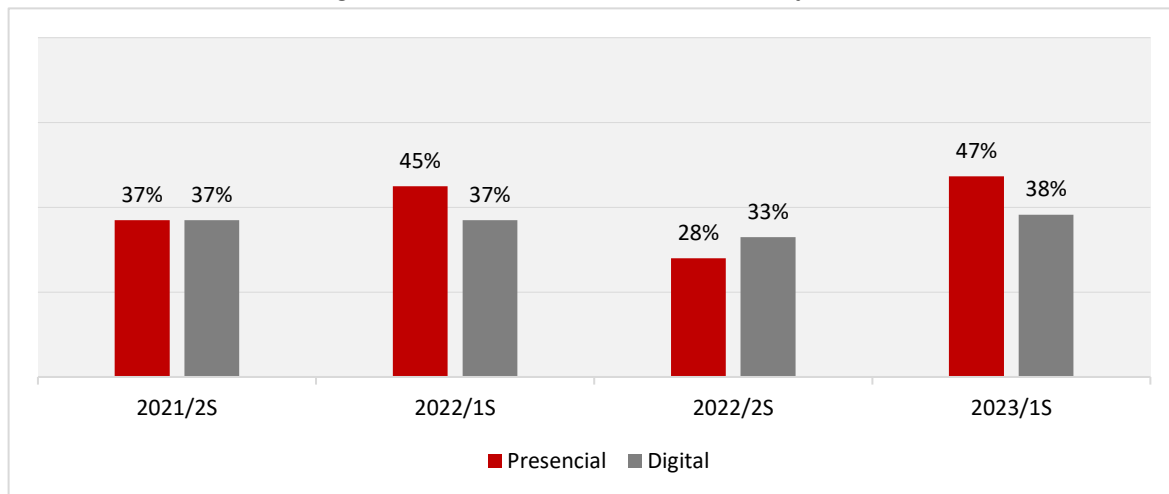
UA	Lato Sensu Presencial			Lato Sensu Digital			Total de alunos	Total de respostas	Adesão
	Número de alunos	Número de respostas	Adesão	Número de alunos	Número de respostas	Adesão			
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS)	86	62	72%	404	173	43%	490	235	48%
Centro de Comunicação e Letras (CCL)	108	51	47%	62	30	48%	170	81	48%
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA)	309	148	48%	1.190	396	34%	1.499	544	36%
Centro de Ciências e Tecnologia (CCT)	114	54	47%				114	54	47%
Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT)				35	7	20%	35	7	20%
Escola de Engenharia (EE)	233	188	81%	313	240	77%	546	428	78%
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo (FAU)	137	40	29%	27	15	56%	164	55	34%
Faculdade de Computação e Informática (FCI)	78	27	35%	572	253	44%	650	280	43%
Faculdade de Direito (FDIR)	255	55	22%	1.016	270	27%	1.271	325	26%
<b>Total</b>	<b>1.320</b>	<b>625</b>	<b>47%</b>	<b>3.619</b>	<b>1.384</b>	<b>38%</b>	<b>4.939</b>	<b>2.009</b>	<b>41%</b>

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 78%, seguida pelo CCBS e CCL, ambos com 48%. Observa-se, ainda, que o percentual de adesão foi maior nos cursos presenciais (47%) que nos cursos digitais (38%).

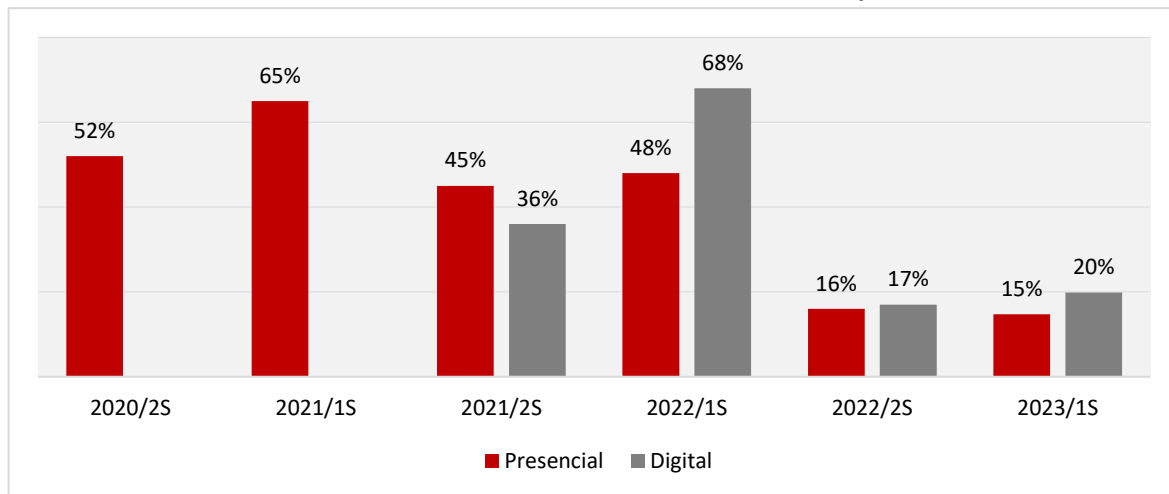


**Gráfico 1:** Histórico de adesão geral dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 2:** Histórico de adesão dos alunos formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa

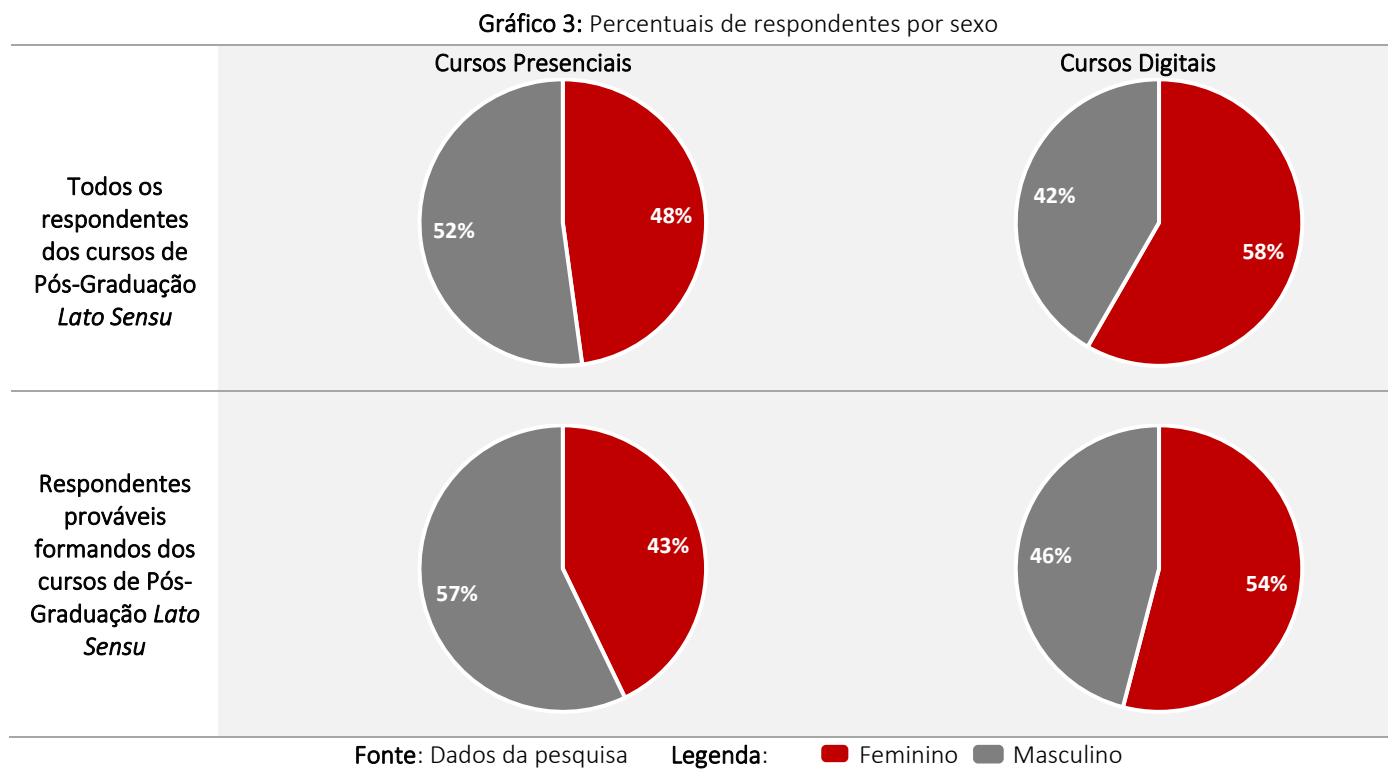
A adesão dos alunos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu* às pesquisas de satisfação tem se mantido instável.

Conforme pode ser observado no Gráfico 1, houve um crescimento importante no primeiro semestre de 2023, após uma queda significativa no segundo semestre de 2022. No entanto, a adesão dos alunos formandos continuou em patamares abaixo do esperado, como pode ser observado no Gráfico 2.

É necessário destacar que, até o primeiro semestre de 2021, a pesquisa junto aos alunos formandos considerava apenas os alunos dos cursos presenciais.

### 3.1 Dados demográficos dos respondentes

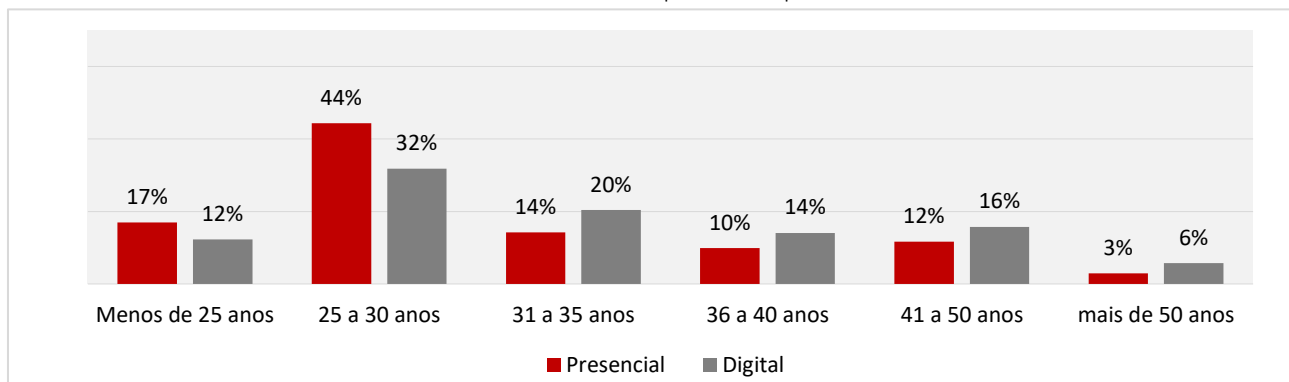
Os percentuais de respondentes do sexo masculino e feminino variam quando se compara os alunos dos cursos presenciais e cursos digitais, como pode ser observado no Gráfico 3.



**Gráfico 4:** Percentuais de respondentes por faixa etária

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

Conforme apresentado no Gráfico 4, 17% dos alunos dos cursos presenciais estavam na faixa etária menor que 25 anos, contra 12% de alunos dos cursos digitais. No entanto, apenas 3% dos alunos dos cursos presenciais estavam na faixa etária acima de 50 anos, contra 6% dos alunos dos cursos digitais

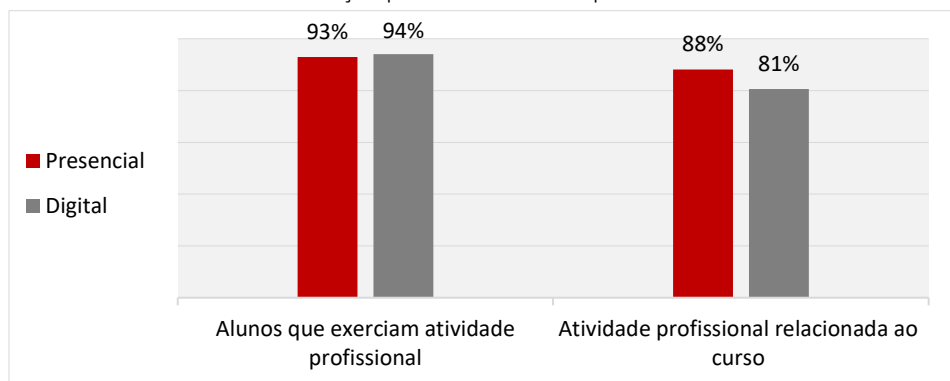


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.2 A situação profissional dos respondentes

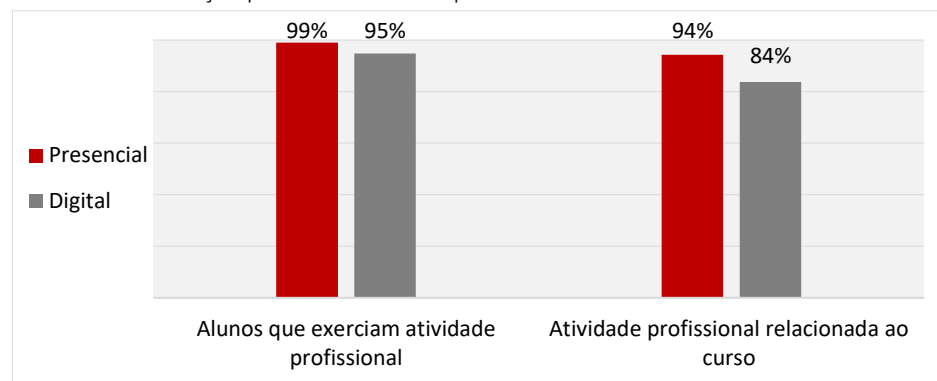
Conforme apresentado no Gráfico 5, 93% dos respondentes dos cursos presenciais e 94% dos respondentes dos cursos digitais estavam exercendo atividade profissional quando da coleta de dados. Quando são observados somente os respondentes formandos, o percentual aumenta para 99% nos cursos presenciais e, para 95% nos cursos digitais, conforme apresentado no Gráfico 6.

**Gráfico 5:** Situação profissional dos respondentes em 2023 1S



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 6:** Situação profissional dos respondentes formandos em 2023 1S



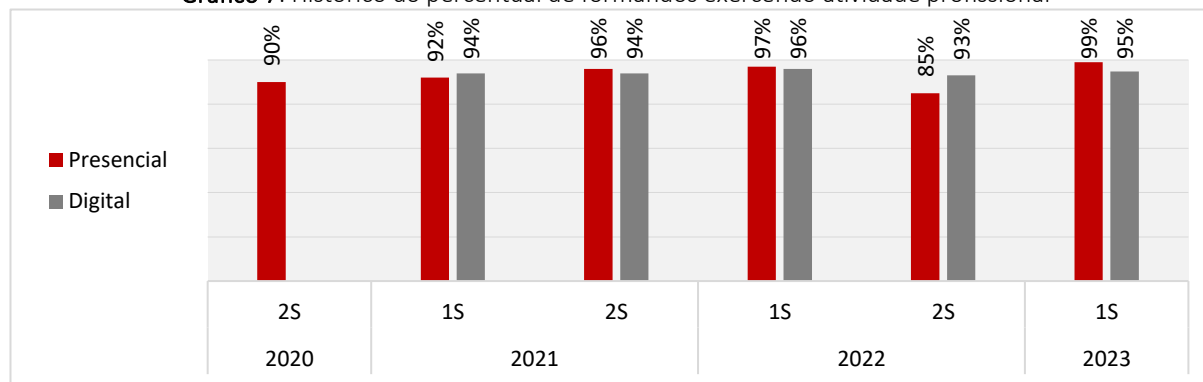
Fonte: Dados da pesquisa

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 5) ou, apenas os alunos formandos (Gráfico 6).

O número de respondentes formandos exercendo atividade profissional apresentou um aumento de 14 pontos percentuais em relação ao segundo semestre de 2022 nos cursos presenciais. Nos cursos digitais, esse índice vem se mantendo razoavelmente estável, como pode ser observado no Gráfico 7.

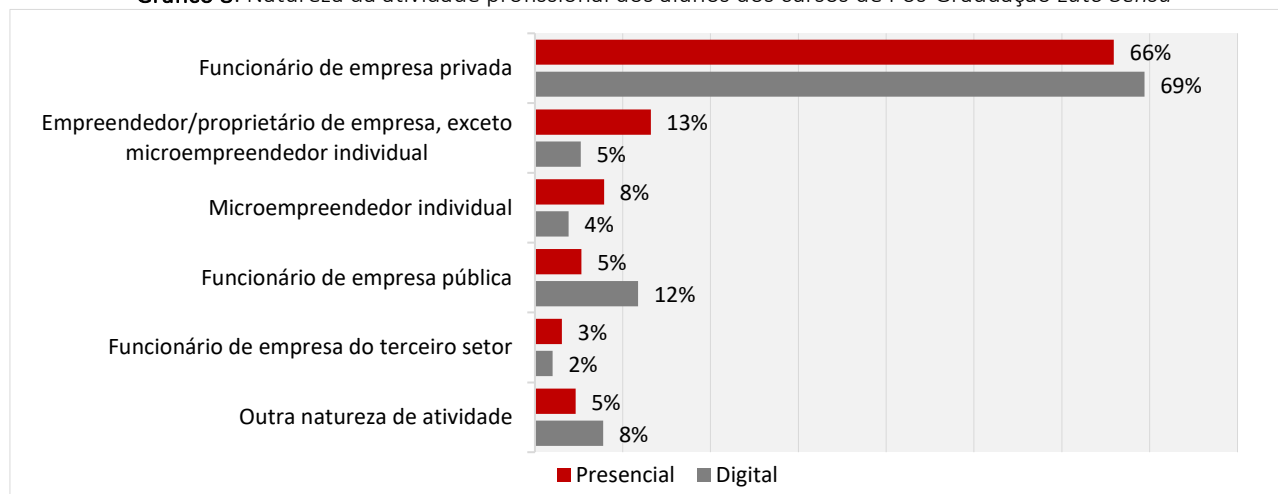
Destaca-se que até o ano de 2020 esta avaliação não era realizada junto aos alunos dos cursos digitais.

**Gráfico 7:** Histórico do percentual de formandos exercendo atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

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



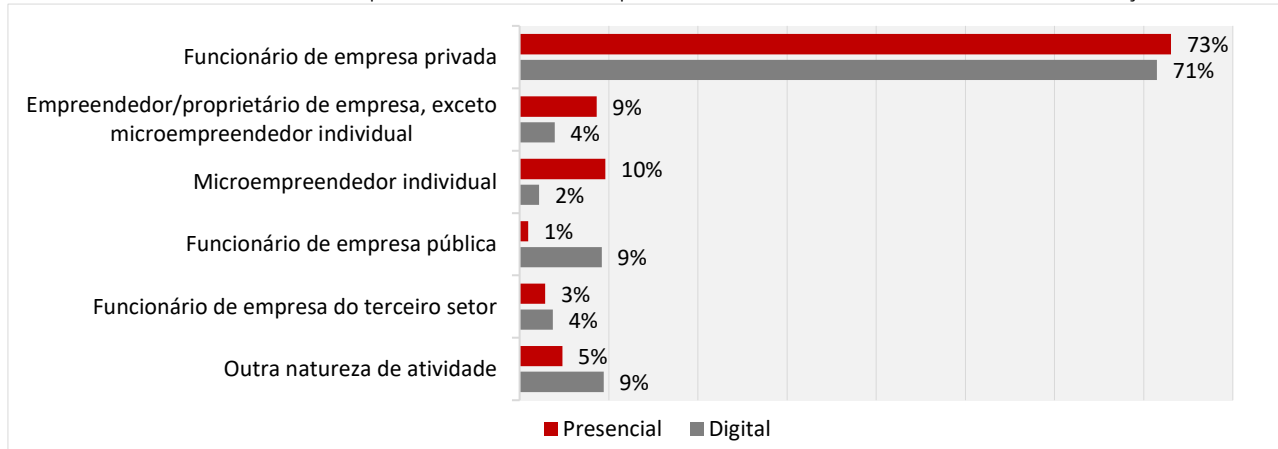
Fonte: Dados da pesquisa

66% dos respondentes dos cursos presenciais e 69% dos respondentes dos cursos digitais que estavam exercendo atividade profissional eram funcionários de empresa privada, conforme apresentado no Gráfico 8.

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 9.

**Gráfico 9:** Natureza da atividade profissional dos alunos prováveis formandos dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*



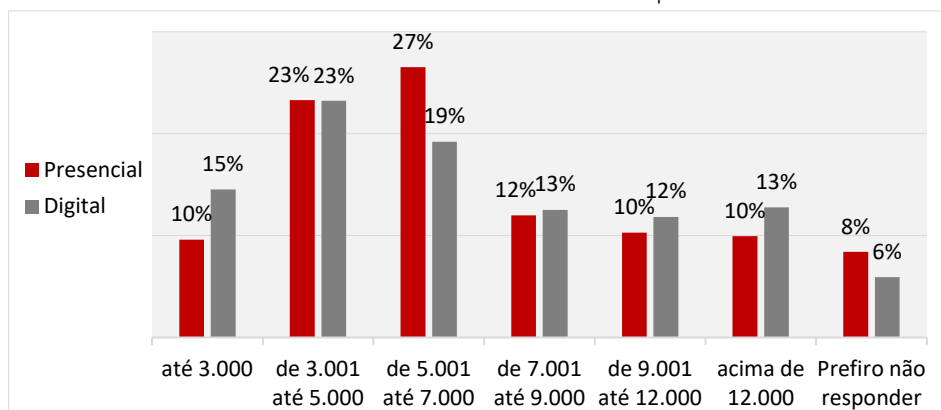
Fonte: Dados da pesquisa

Como apresentado no Gráfico 9, nos cursos presenciais o índice de prováveis formandos exercendo atividade profissional em empresas privadas ficou 7 pontos percentuais acima quando comparado com esse mesmo índice junto à população total respondente (destacado no Gráfico 8).

Por outro lado, houve uma queda de 4 pontos percentuais de respondentes empreendedores, quando se observa os respondentes dos cursos presenciais.

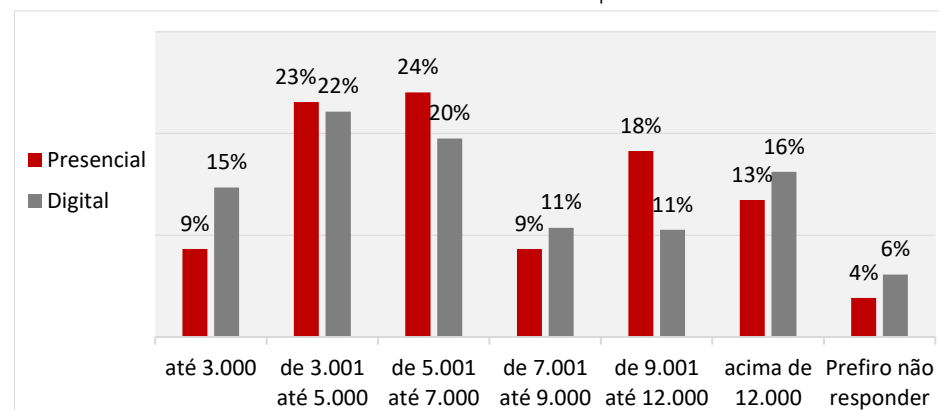
Quanto à renda bruta, é possível verificar no Gráfico 10 que os alunos formandos dos cursos presenciais apresentaram uma evolução de 10% para 18% na renda entre R\$9.000 a R\$ 12.000, quando comparados à população de todos os respondentes (Gráfico 10). No caso dos alunos formandos dos cursos digitais, destaca-se um aumento de 3 pontos percentuais nos alunos que recebiam acima de R\$ 12.000, quando comparados à população de todos os respondentes dos cursos digitais.

**Gráfico 10:** Faixa de renda bruta dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 11:** Faixa de renda bruta dos respondentes formandos



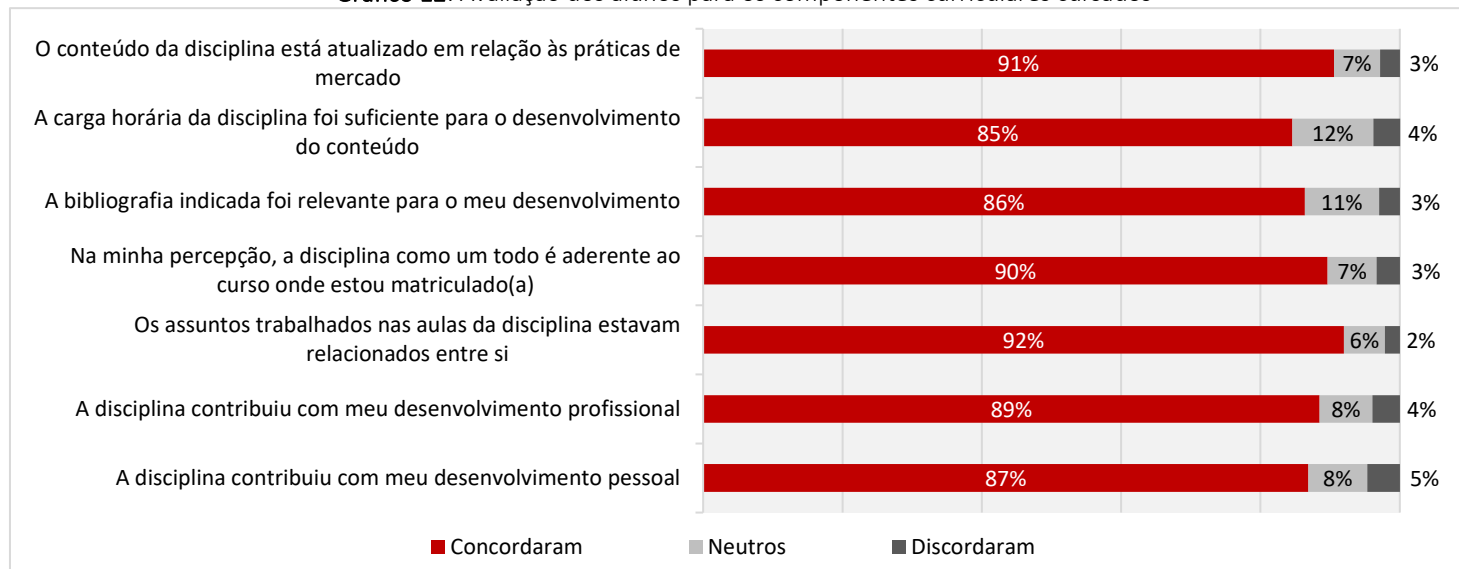
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.3 Avaliação dos componentes curriculares cursados no semestre

Os componentes curriculares foram avaliados a partir de sete assertivas apresentadas aos alunos. A assertiva “Os assuntos trabalhados nas aulas da disciplina estavam relacionados entre si” foi a que alcançou o maior percentual de concordância: 92%.

O Gráfico 12 apresenta os resultados encontrados.

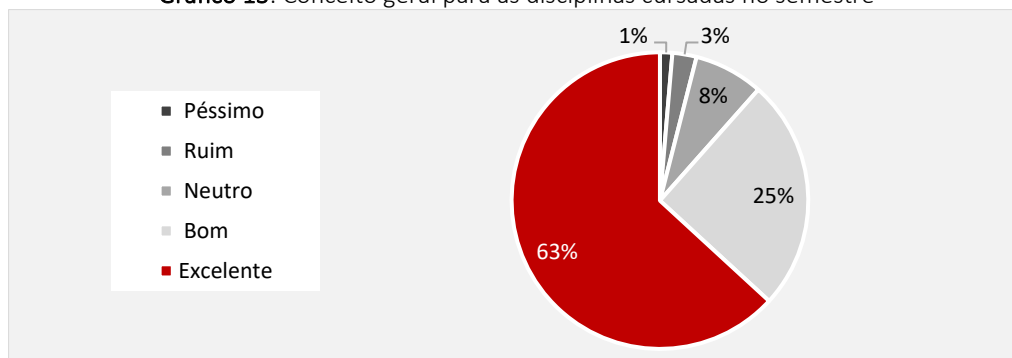
**Gráfico 12:** Avaliação dos alunos para os componentes curriculares cursados



Fonte: Dados da pesquisa

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

**Gráfico 13:** Conceito geral para as disciplinas cursadas no semestre



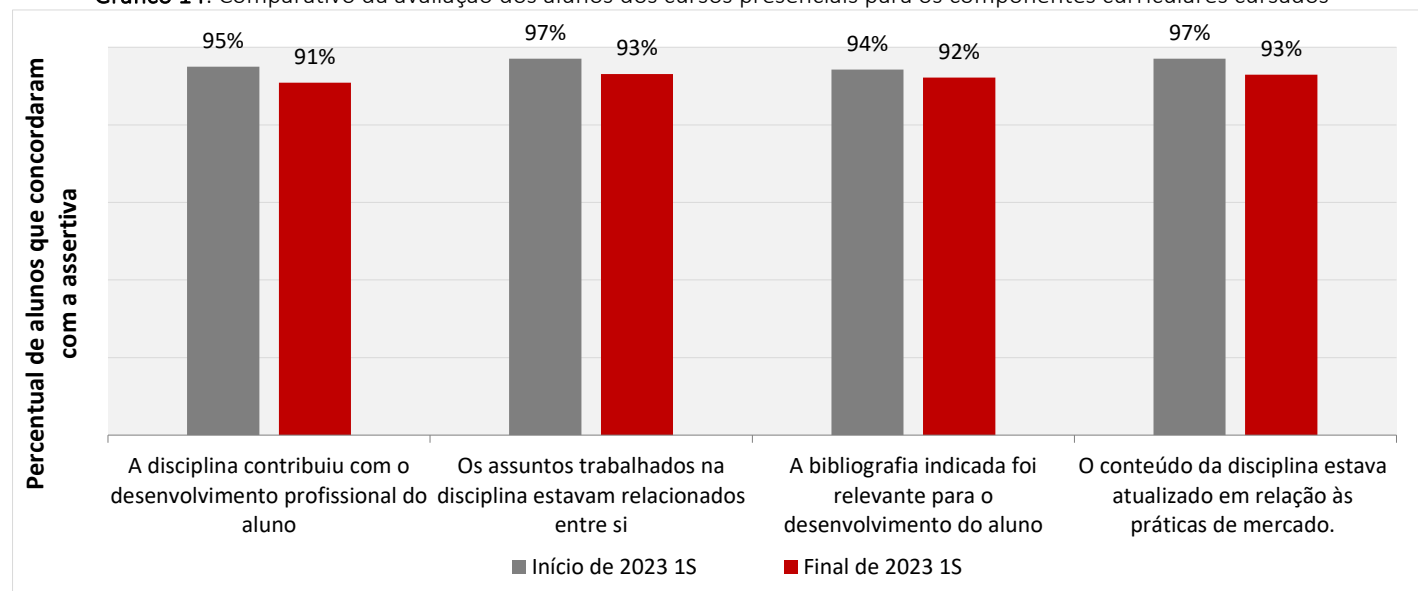
Fonte: Dados da pesquisa

Conforme apresentado no Gráfico 13, 25% dos respondentes atribuíram o conceito Bom para os componentes curriculares e, 63%, atribuíram o conceito Excelente.

### 3.3.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com os componentes curriculares

O Gráfico 14 apresenta a evolução da avaliação dos respondentes dos cursos presenciais, considerando-se as quatro assertivas que foram incluídas na pesquisa realizada na quinta semana letiva. É possível observar que na pesquisa realizada no final do semestre, houve uma ligeira queda no percentual de alunos que concordaram com as assertivas apresentadas.

**Gráfico 14:** Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para os componentes curriculares cursados



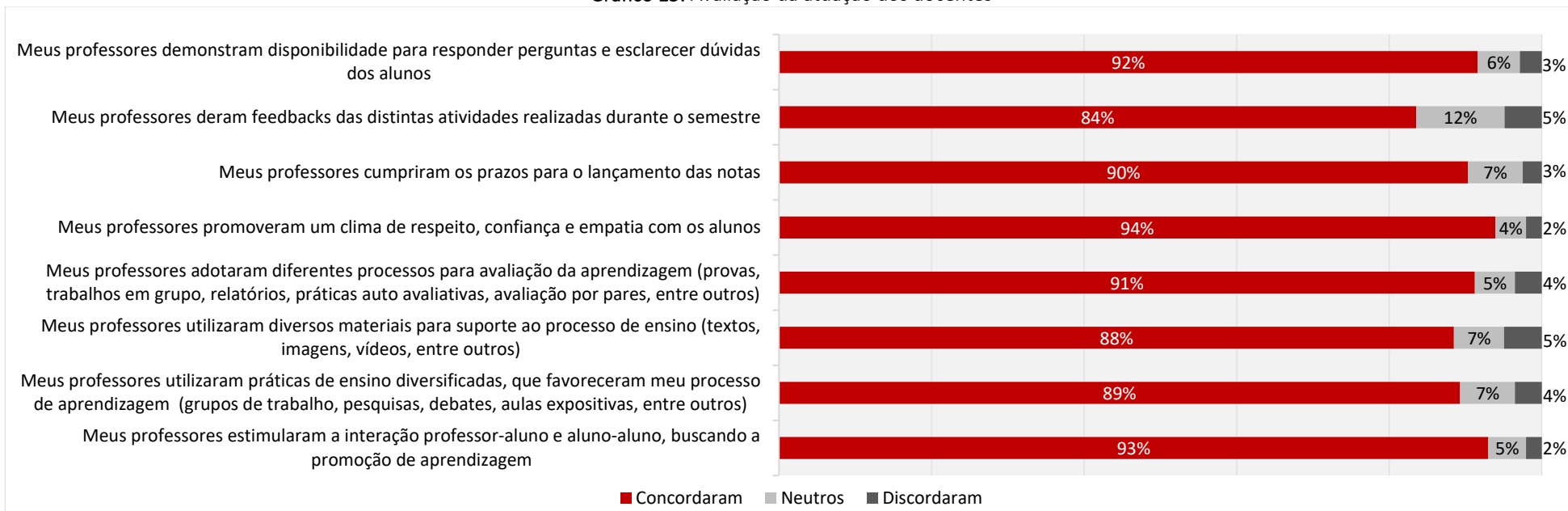
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.4 Avaliação da atuação dos docentes

A avaliação da atuação dos docentes durante o semestre envolveu oito assertivas. Conforme apresentado no Gráfico 15, 94% dos respondentes concordaram que todos os professores promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

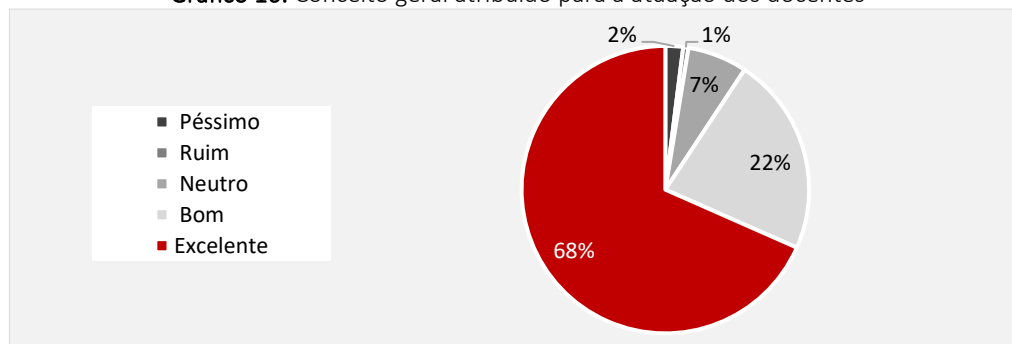


Gráfico 15: Avaliação da atuação dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 16: Conceito geral atribuído para a atuação dos docentes



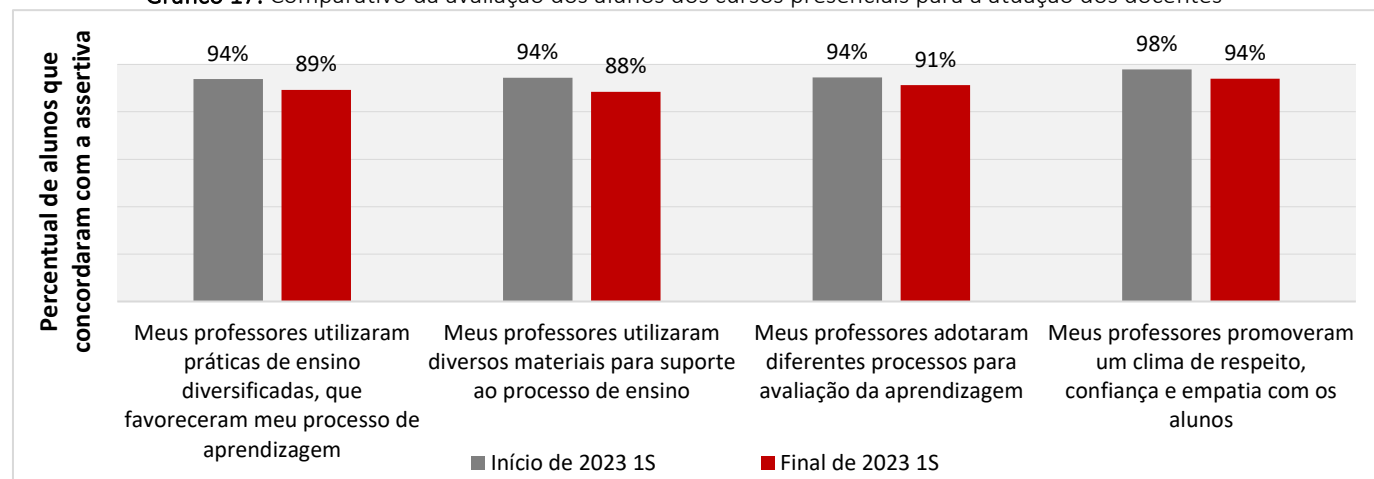
Fonte: Dados da pesquisa

Em relação ao conceito geral para a atuação dos professores durante o semestre, 22% dos respondentes consideraram a atuação boa e, para 68%, a atuação foi excelente. O Gráfico 16 apresenta os resultados.

### 3.4.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a atuação dos docentes

Como pode ser observado no Gráfico 17, houve ligeira queda no percentual de respondentes dos cursos presenciais que concordaram com as assertivas relacionadas à atuação dos docentes, em relação à pesquisa realizada no início do semestre.

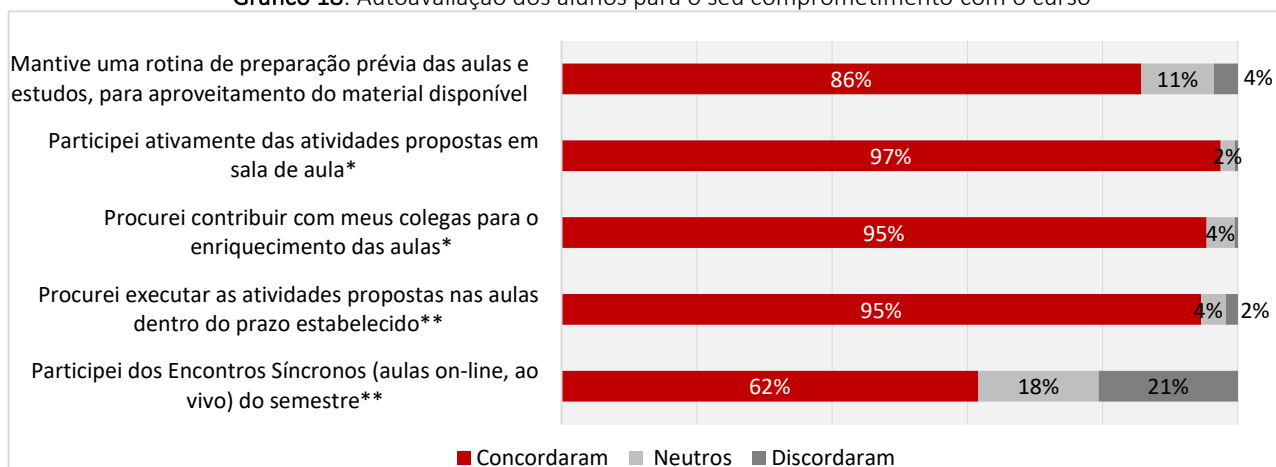
Gráfico 17: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para a atuação dos docentes



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.5 Autoavaliação dos Alunos

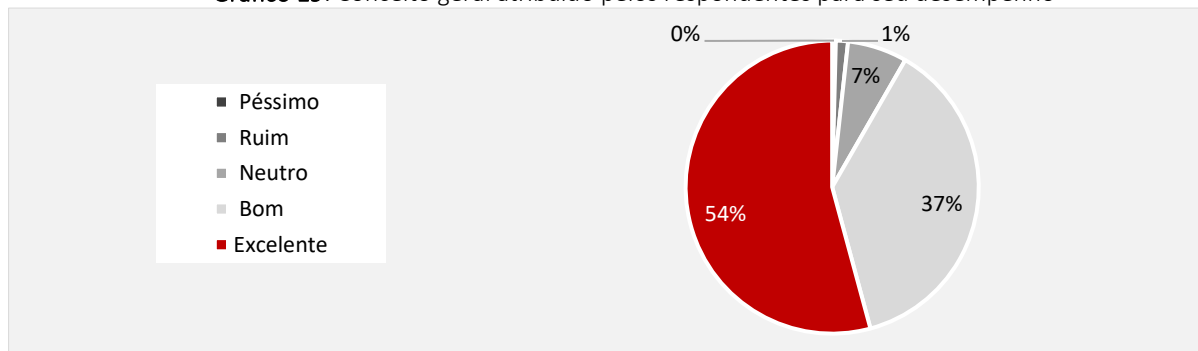
Gráfico 18: Autoavaliação dos alunos para o seu comprometimento com o curso



Fonte: Dados da pesquisa

As assertivas destacadas no Gráfico 18 com “\*” foram respondidas apenas pelos alunos dos cursos presenciais e, aquelas destacadas com “\*\*”, foram respondidas apenas pelos alunos dos cursos digitais. Na única assertiva comum aos dois grupos de alunos, 86% dos respondentes concordaram que mantiveram uma rotina e preparação prévia das aulas e estudos.

Gráfico 19: Conceito geral atribuído pelos respondentes para seu desempenho



Fonte: Dados da pesquisa

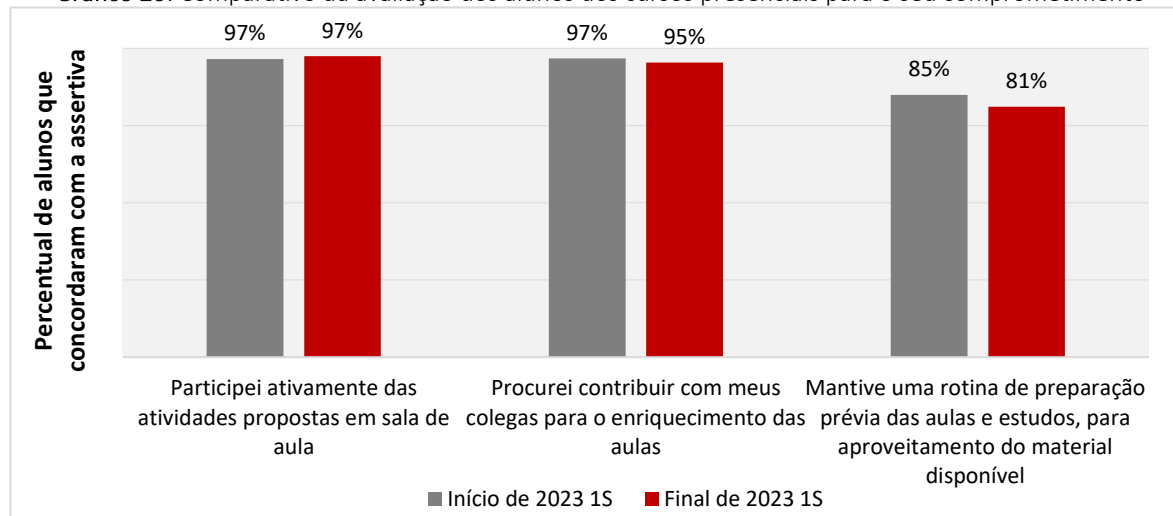
Conforme apresentado no Gráfico 19, 37% dos respondentes atribuíram o conceito Bom e, 54%, atribuíram o conceito Excelente para o seu próprio desempenho.

### 3.5.1 Evolução da autoavaliação dos alunos dos cursos presenciais

Na comparação das pesquisas realizadas junto aos alunos dos cursos presenciais, é possível perceber que houve ligeira queda em dois aspectos avaliados na pesquisa do final do semestre.

O Gráfico 20 apresenta os resultados encontrados de forma comparativa.

Gráfico 20: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais para o seu comprometimento

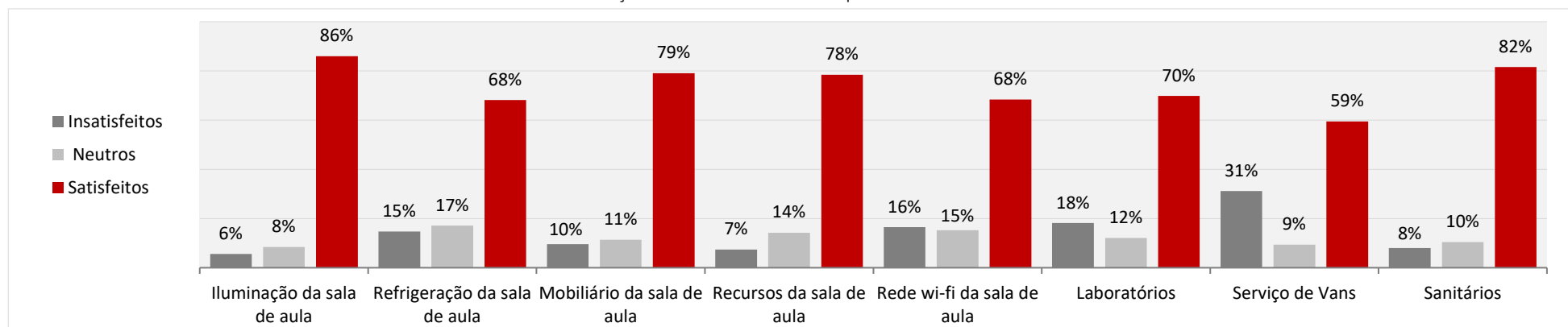


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

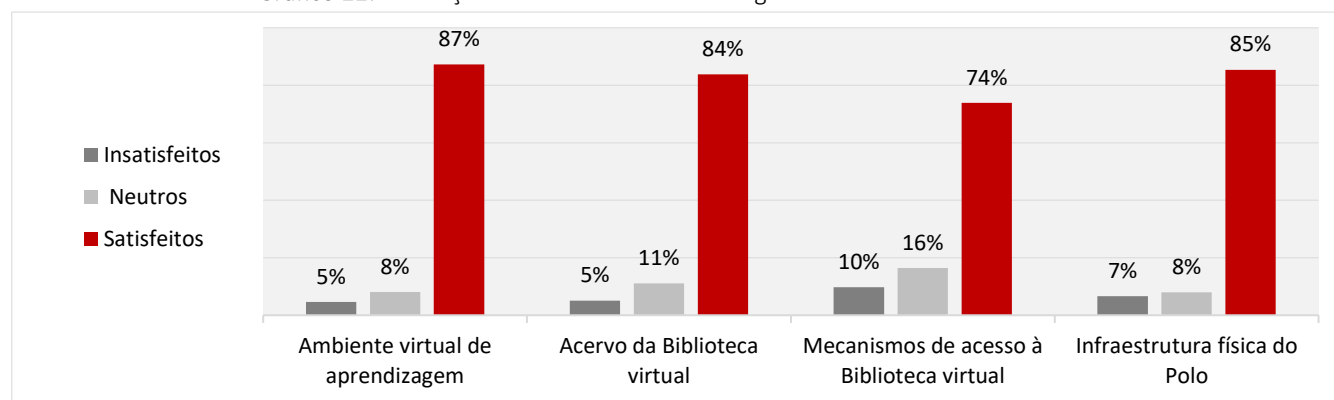
Conforme apresentado no Gráfico 21, a Iluminação na sala de aula e os sanitários foram os itens de infraestrutura mais bem avaliados pelos respondentes dos cursos presenciais, com 86% e 82% de satisfação, respectivamente.

**Gráfico 21:** Satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura



Fonte: Dados da pesquisa

**Gráfico 22:** Satisfação dos alunos dos cursos digitais com a infraestrutura

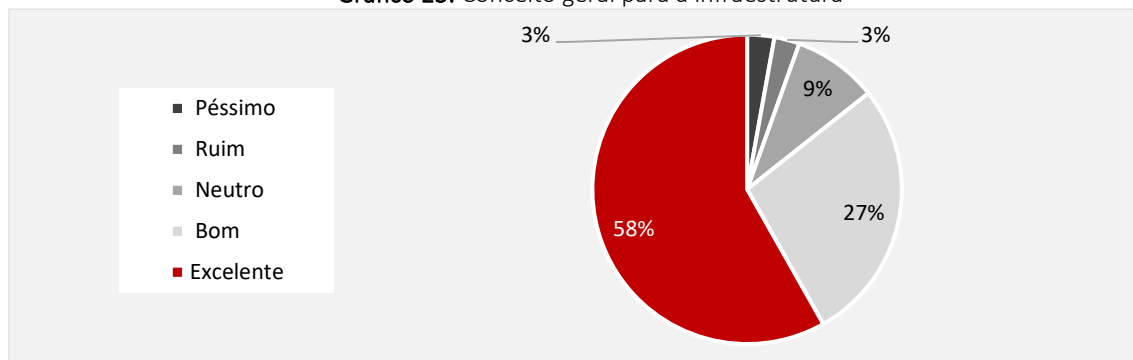


Fonte: Dados da pesquisa

Já nos cursos digitais, o ambiente virtual de aprendizagem foi o item de infraestrutura que alcançou o maior percentual de respondentes satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 22.

Conforme apresentado no Gráfico 23, 27% dos respondentes atribuíram o conceito Bom, e 58%, o conceito Excelente para a infraestrutura do seu curso.

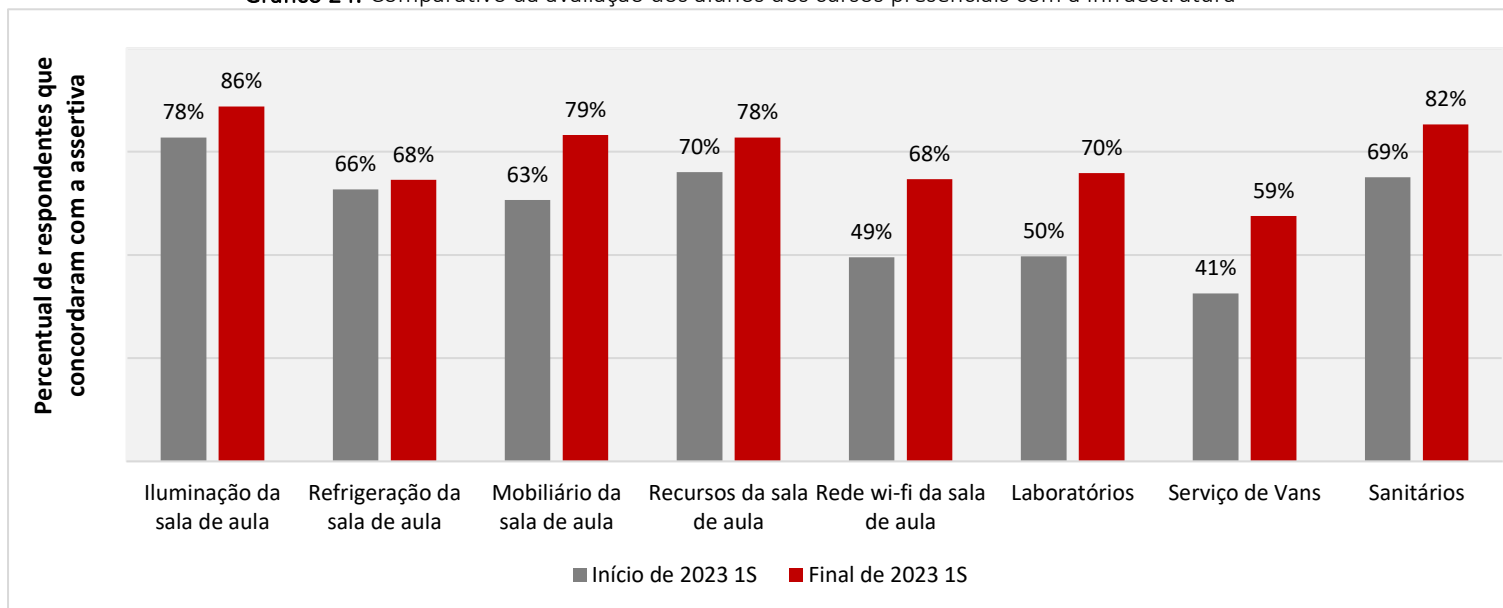
Gráfico 23: Conceito geral para a infraestrutura



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.6.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura

Gráfico 24: Comparativo da avaliação dos alunos dos cursos presenciais com a infraestrutura



Fonte: Dados da pesquisa

É possível observar no Gráfico 24 que todos os itens relacionados a infraestrutura foram mais bem avaliados pelos respondentes dos cursos presenciais na pesquisa realizada no final do semestre.

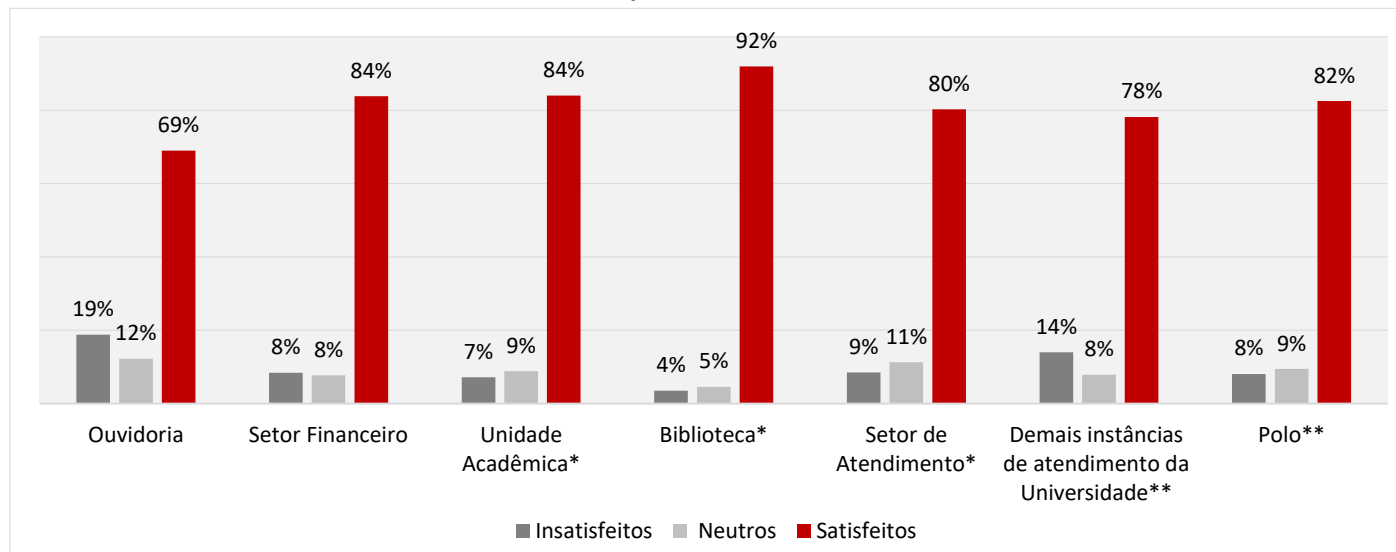
### 3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos

Foi avaliada a satisfação dos alunos com o atendimento recebido em sete instâncias da UPM. Os resultados estão apresentados no Gráfico 25.

No gráfico as instâncias destacadas com “\*” foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos presenciais e, aquelas destacadas com “\*\*”, foram avaliadas apenas pelos alunos dos cursos digitais.

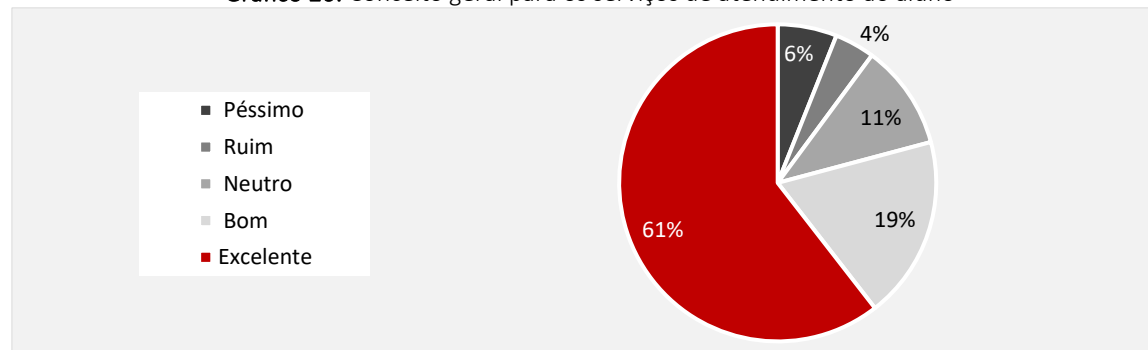
Destaca-se que as perguntas relativas à satisfação com o atendimento eram opcionais, havendo uma orientação para o aluno deixar em branco a resposta caso não tivesse utilizado o atendimento.

Gráfico 25: Satisfação dos alunos com o atendimento



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 26: Conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno



Fonte: Dados da pesquisa

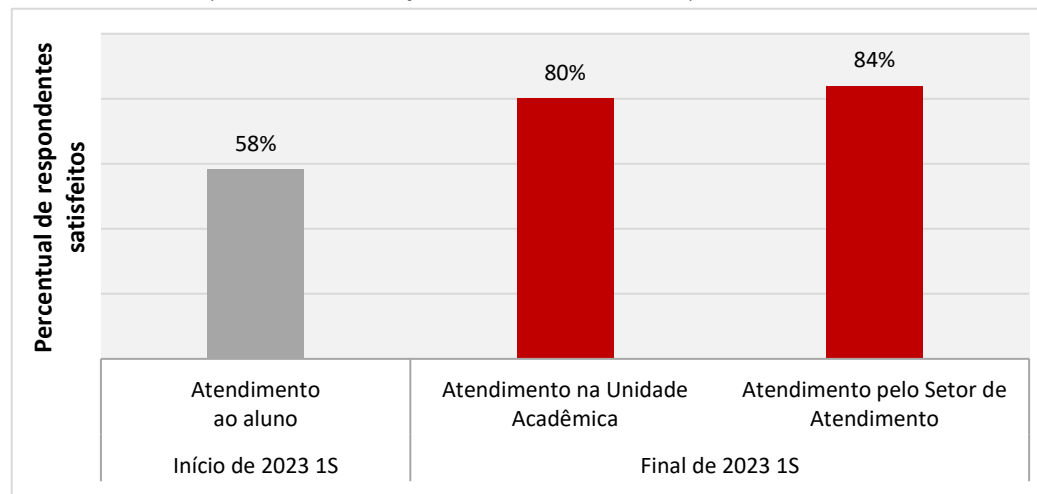
Conforme apresentado no Gráfico 26, 19% dos respondentes atribuíram o conceito Bom, e 61%, o conceito Excelente para os serviços de atendimento ao aluno da UPM.

### 3.7.1 Evolução da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com o atendimento

A pesquisa realizada no início do semestre evidenciou que 58% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento de forma geral, conforme apresentado no Gráfico 27.

Já na pesquisa realizada no final do semestre, os alunos avaliaram, entre outras, duas instâncias de atendimento (atendimento recebido na Unidade Acadêmica e atendimento recebido no Setor de Atendimento). É possível observar no Gráfico 27 que, ao final do semestre, houve uma evolução positiva nos percentuais de respondentes satisfeitos.

**Gráfico 27:** Comparativo da satisfação dos alunos dos cursos presenciais com o atendimento

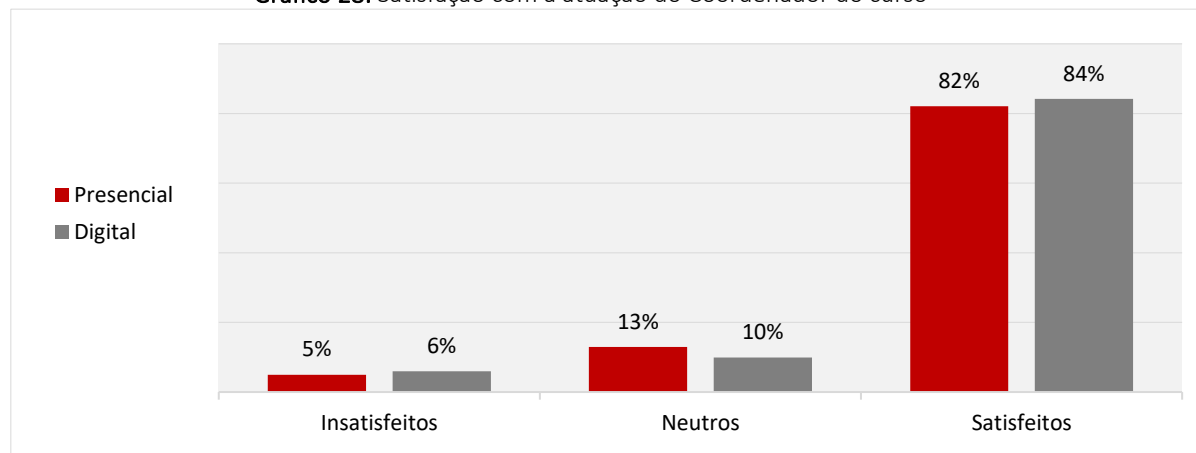


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.8 Satisfação geral com atuação dos Coordenadores do curso

Como pode ser verificado no Gráfico 28, o percentual de respondentes satisfeitos com a atuação do(a) Coordenador(a) do curso foi ligeiramente maior na avaliação dos alunos dos cursos digitais, com 84%.

**Gráfico 28:** Satisfação com a atuação do Coordenador do curso



Fonte: Dados da pesquisa

### 3.9 Satisfação geral dos alunos formandos

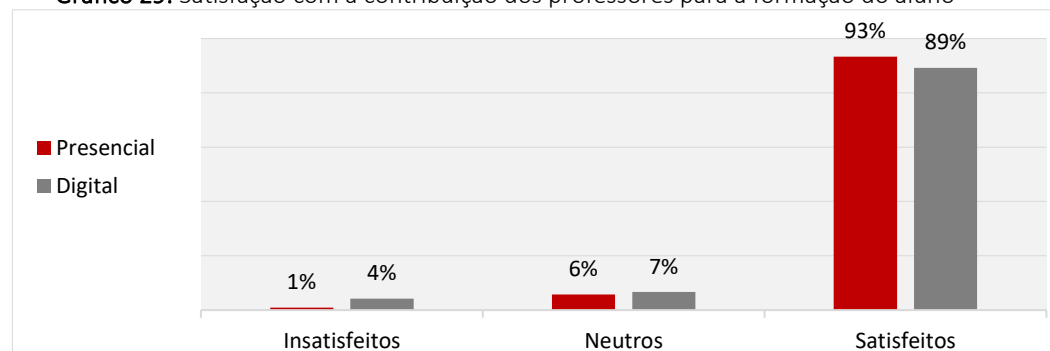
Cinco perguntas foram direcionadas apenas aos alunos formandos. Os itens a seguir apresentam os resultados encontrados.

#### 3.9.1 Satisfação com a contribuição dos professores

O percentual de formandos respondentes dos cursos presenciais Pós-Graduação *Lato Sensu* satisfeitos com a contribuição dos professores para sua formação foi de 93% e, nos cursos digitais, foi de 89%.

O Gráfico 29 apresenta os resultados encontrados.

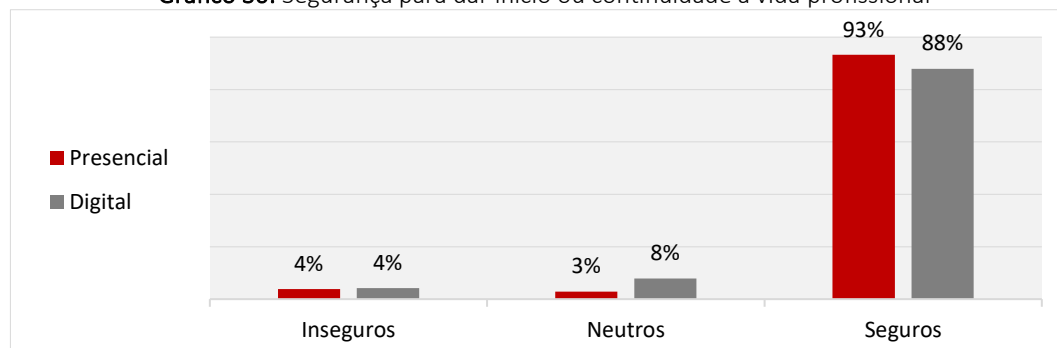
**Gráfico 29:** Satisfação com a contribuição dos professores para a formação do aluno



Fonte: Dados da pesquisa

#### 3.9.2 Segurança dos formandos para dar início ou continuidade à vida profissional

**Gráfico 30:** Segurança para dar início ou continuidade à vida profissional



Fonte: Dados da pesquisa

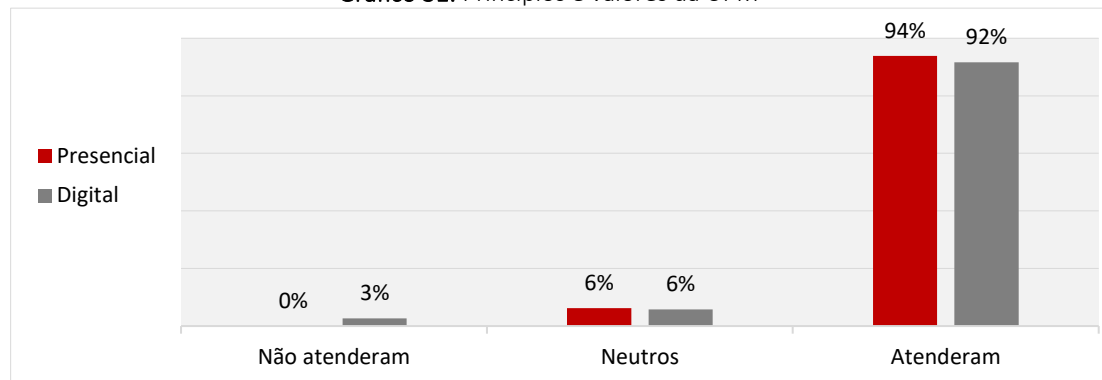
Conforme apresentado no Gráfico 30, 93% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e 88% dos formandos dos cursos digitais de Pós-Graduação *Lato Sensu* indicaram que sentiam-se seguros para iniciar ou dar continuidade à vida profissional.



### 3.9.3 Princípios e valores da UPM

94% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e 92% dos cursos digitais 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 31.

Gráfico 31: Princípios e valores da UPM



Fonte: Dados da pesquisa

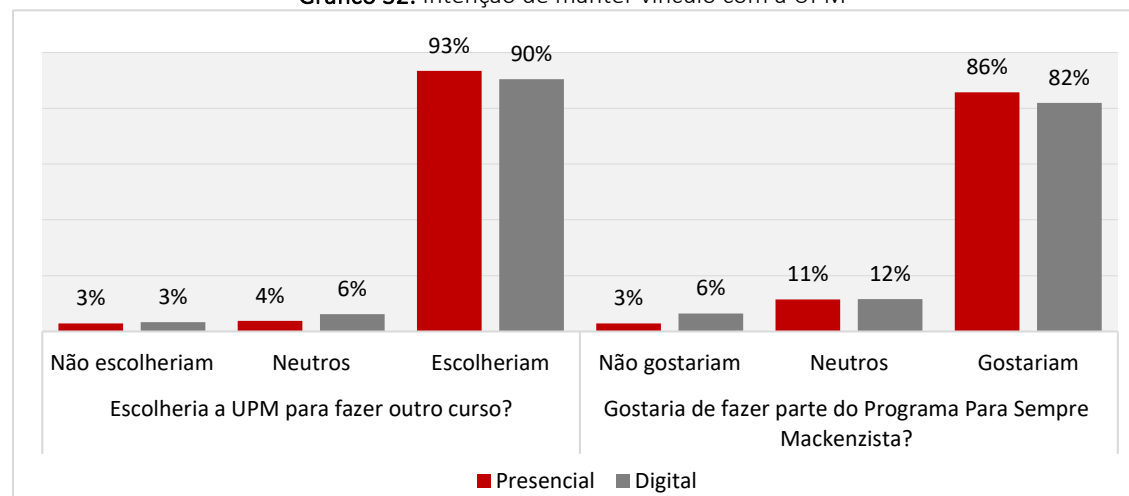
### 3.9.4 A intenção de manter vínculo com a UPM

Em relação à intenção de fazer outro curso na Universidade, 93% dos respondentes formandos dos cursos presenciais e 90% dos respondentes formandos dos cursos digitais escolheriam a UPM para fazer outro curso.

Quanto à intenção dos respondentes de manter os vínculos estabelecidos com a Universidade, 86% dos formandos respondentes dos cursos presenciais e 82% dos respondentes formandos dos cursos digitais gostariam de fazer parte da comunidade Para Sempre Mackenzista.

Os resultados estão detalhados no Gráfico 32.

Gráfico 32: Intenção de manter vínculo com a UPM

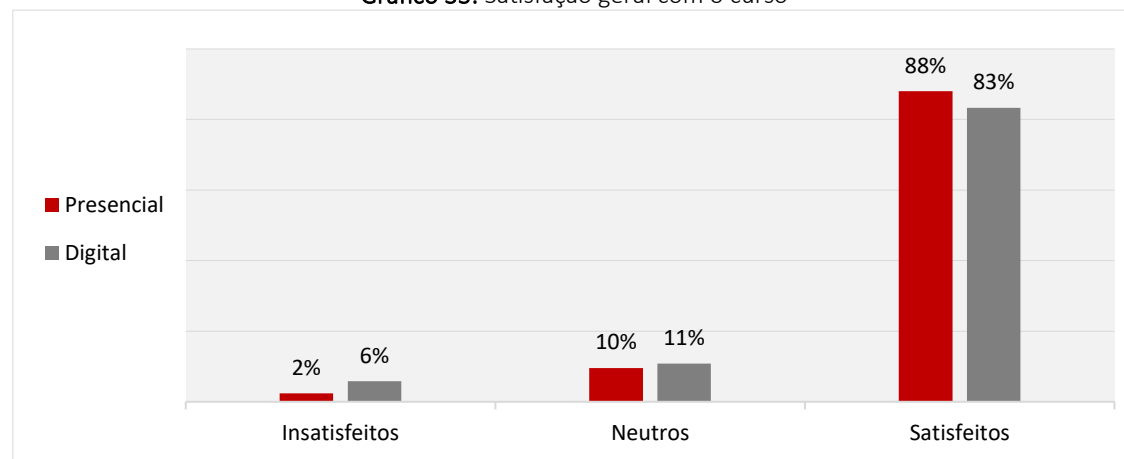


Fonte: Dados da pesquisa

### 3.10 Satisfação geral com o curso

Como pode ser observado no Gráfico 33, 88% dos respondentes dos cursos presenciais e 83% dos formandos dos cursos digitais indicaram que estavam satisfeitos com o curso.

Gráfico 33: Satisfação geral com o curso



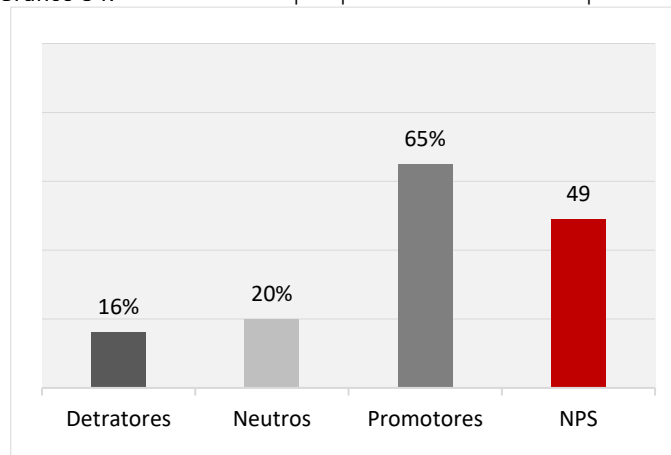
Fonte: Dados da pesquisa

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

Foi perguntado aos alunos se indicariam a UPM para seus amigos ou para seus familiares, para identificar o NPS da universidade na perspectiva dos respondentes.

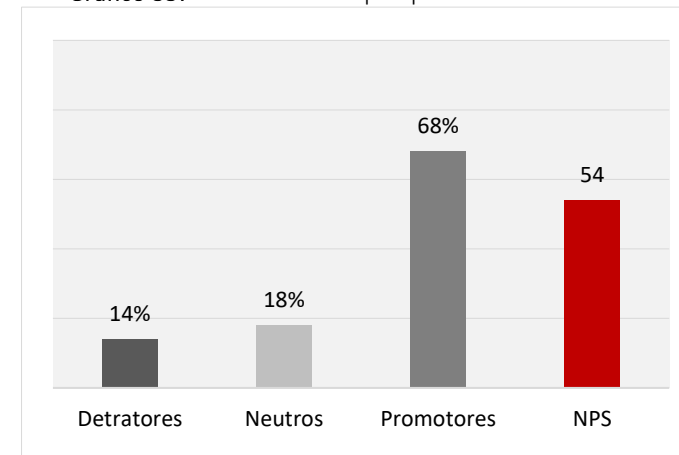
Conforme os resultados apresentados nos Gráficos 34 e 35, o NPS da UPM era 49, quando se considera as avaliações de todos os respondentes e, 54, quando se considera apenas as avaliações dos respondentes formandos.

Gráfico 34: NPS da UPM na perspectiva de todos os respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Gráfico 35: NPS da UPM na perspectiva dos formandos



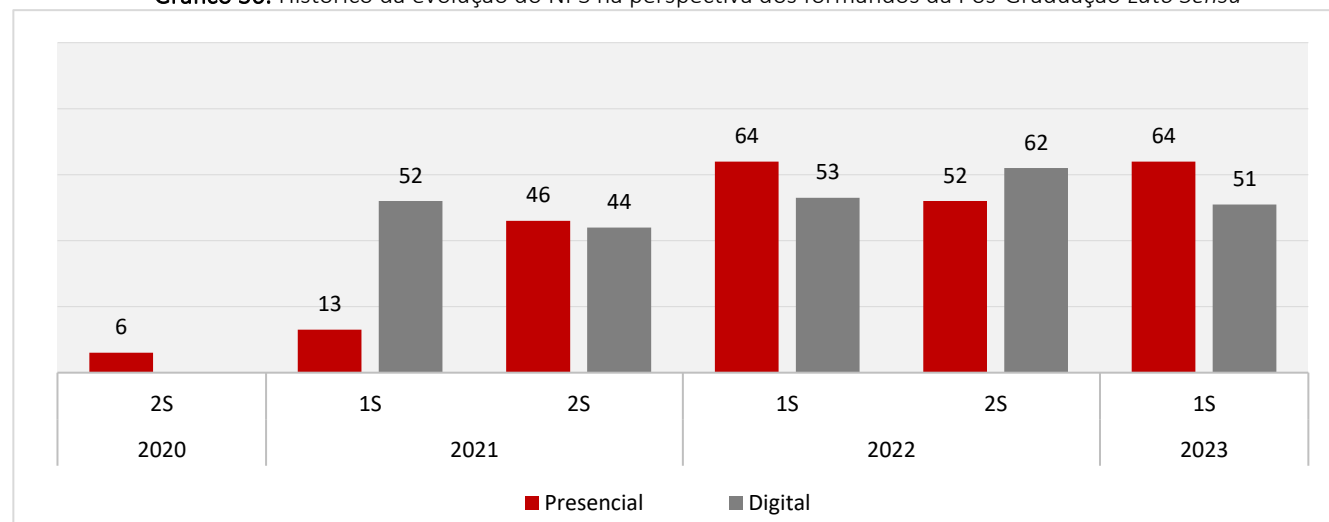
Fonte: Dados da pesquisa

### 3.11.1 Histórico dos valores obtidos para o NPS

O Gráfico 36 apresenta a evolução do NPS na perspectiva dos alunos formandos, no período de 2020 2S a 2023 1S.

Destaca-se que, nos cursos digitais de Pós-Graduação *Lato Sensu* a pergunta para identificação do NPS foi incluída na pesquisa junto aos alunos formandos em 2021 1S.

**Gráfico 36:** Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos formandos da Pós-Graduação *Lato Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa



#### 4. Considerações finais

Os cursos de Pós-Graduação Lato Sensu passaram por mudanças nos últimos semestres, envolvendo alteração do espaço físico dos cursos presenciais, além de mudanças no ambiente virtual de aprendizagem, nos cursos digitais. Apesar dessas mudanças, a avaliação da satisfação dos alunos tem apresentado pequenas variações, seja na satisfação geral com o curso, com a infraestrutura, com o atendimento ao aluno e, com a contribuição dos professores. O indicador que tem sofrido maiores oscilações é o NPS, que reflete a lealdade dos alunos à UPM.

A implantação de uma breve pesquisa no início do semestre, para identificar eventuais pontos com necessidade de atenção imediata, permitiu registrar as mudanças de percepções dos alunos em relação a aspectos essenciais do curso, ao longo do semestre, tornando-se uma boa ferramenta para as coordenações dos cursos.



## APÊNDICE 1 – Perguntas do questionário respondido pelos alunos na pesquisa realizada no final do semestre

1. Indique o curso no qual você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso

### Por favor, informe seus dados demográficos

2. Sexo

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Feminino
- Masculino

3. 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.

4. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 8*)

### Sobre sua atividade profissional

5. A atividade profissional está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. 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.

7. Qual a faixa de 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

8. Indique o quanto as informações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre.

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

9. Atribua um conceito geral para as disciplinas cursadas nesse semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimas e 10=Excelentes.  
Resposta obrigatória.
10. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados às disciplinas cursadas neste semestre.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
11. Indique a MODALIDADE de curso em que está matriculado(a).  
Tipo de questão: lista suspensa com as modalidades. Resposta obrigatória.
- MBA/Pós Presencial
  - Pós Digital (*Ir para a pergunta 30*)
12. Indique o campus da UPM onde você está matriculado(a).  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa com o nome dos três campi da UPM.

### Avaliação da atuação dos professores

13. 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;
  - Meus professores utilizaram práticas de ensino diversificadas, que favoreceram meu 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 adotaram diferentes processos para avaliação da aprendizagem (provas, trabalhos em grupo, relatórios, práticas auto avaliativas, avaliação por pares, entre outros);

- 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 promoveram um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

14. Atribua um conceito geral aos seus professores deste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimos e 10=Excelentes.  
Resposta obrigatória.
15. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados aos professores, que não foram abordados acima.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Aspectos relacionados a infraestrutura

16. Avalie a sua satisfação com a Infraestrutura do Curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória
- Iluminação da sala de aula;
  - Refrigeração da sala de aula;
  - Mobiliário da sala de aula (carteiras, cadeiras);
  - Recursos da sala de aula (lousa, projetor);
  - Rede *wi-fi* da sala de aula;
  - Laboratórios (deixe em branco se não utilizou);
  - Serviço de Vans (deixe em branco se não utilizou);
  - Sanitários.
17. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssima e 10=Excelente.  
Resposta obrigatória.

18. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados à infraestrutura, que não foram abordados acima.

Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

19. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos em sua Unidade Acadêmica. 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.

20. Avalie sua satisfação com o setor de Atendimento 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.

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

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

22. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos na 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.

23. 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.

24. Atribua um conceito geral para os serviços de Atendimento ao Aluno. Deixe em branco se não utilizou nenhum tipo de atendimento.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta opcional.

25. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados ao atendimento ao aluno, que não foram abordados acima.

Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

### Aspectos relacionados a autoavaliação do aluno.

26. Avalie sua participação no curso neste semestre, indique o quanto concorda com as afirmações a seguir.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória.

- Mantive uma rotina de preparação prévia das aulas e estudos, para aproveitamento do material disponível;
- Participei ativamente das atividades propostas em sala de aula;
- Procurei contribuir com meus colegas para o enriquecimento das aulas

27. Atribua um conceito geral para o seu desempenho no curso neste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.

28. Caso queira, comente sobre o seu desempenho no curso neste semestre.

Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

29. Você está executando o trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim (Ir para a pergunta 48)
- Não (Ir para a pergunta 54)

### Polo

30. Indique o Polo onde está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do Polo. (Respondida somente pelos alunos dos cursos digitais).

## Avaliação da atuação dos professores

31. 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 demonstram disponibilidade para responder perguntas e esclarecer dúvidas dos alunos;
- Meus professores cumpriram os prazos para o lançamento das notas;
- Meus professores deram feedbacks das distintas atividades realizadas durante o semestre.

32. Atribua um conceito geral aos seus professores deste semestre.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimos e 10=Excelentes.

Resposta obrigatória.

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

Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

## Aspectos relacionados a infraestrutura

34. Avalie a sua satisfação com a Infraestrutura do Curso e demais recursos e serviços oferecidos pela UPM

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

- Ambiente virtual de aprendizagem (vídeos, atividades, fóruns, textos, etc.);
- Acervo da Biblioteca Virtual;
- Mecanismos de acesso à Biblioteca virtual;
- Infraestrutura física do Polo onde está matriculado. Deixe em branco se não conhece o Polo.

35. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssima e 10=Excelente.

Resposta obrigatória.

36. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados a infraestrutura, que não foram abordados acima.

Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

37. Você conhece as atividades de Extensão promovidas pelo Polo onde está matriculado(a)? Se sim, por favor avalie seu nível de satisfação com estas atividades. Senão, deixe em branco.

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

## Aspectos relacionados ao atendimento aos alunos

38. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno no Polo onde está matriculado.

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

39. 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.

40. 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.

41. Avalie sua satisfação com o atendimento ao aluno pelas demais instâncias de atendimento da Universidade. Deixe em branco se não utilizou nenhum tipo de atendimento neste semestre.

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



42. Atribua um conceito geral para os serviços de atendimento ao aluno. Deixe em branco se não utilizou nenhum tipo de atendimento.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta opcional.
43. Caso queira, faça comentários sobre aspectos relacionados ao atendimento ao aluno, que não foram abordados acima.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

#### Aspectos relacionados a autoavaliação do aluno.

44. Avalie sua participação no curso neste semestre, indique o quanto concorda com as afirmações a seguir.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Discordo totalmente e 10=Concordo totalmente. Resposta obrigatória
- Mantive uma rotina de estudos para aproveitamento de todo o material disponível nas aulas preparação prévia das aulas (leituras, vídeos, entre outros);
  - Procurei executar as atividades propostas nas aulas dentro do prazo estabelecido.
  - Participei dos Encontros Síncronos (aulas on-line, ao vivo) do semestre.
45. Atribua um conceito geral para o seu desempenho no curso neste semestre.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Péssimo e 10=Excelente. Resposta obrigatória.
46. Caso queira, comente sobre o seu desempenho no curso neste semestre.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
47. Você está executando o trabalho de aplicação do conhecimento (TAC)?  
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
- Sim
  - Não (Ir para a pergunta 54)

#### Prováveis formandos

48. 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.
49. 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.
50. 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.
51. 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.
52. Os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? Deixe em branco se não for possível avaliar.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não Atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.
53. Caso queira, faça comentários sobre sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

#### Opinião geral sobre o Curso e a UPM

54. Avalie seu nível de satisfação geral com o Coordenador de seu curso.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta obrigatória.



55. Avalie seu nível de satisfação geral a atuação da direção da Unidade Acadêmica de seu curso. Deixe em branco se não conhece o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
56. Você gostaria de fazer comentários sobre a atuação da coordenação e/ou direção da Unidade Acadêmica?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
57. 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.
58. Você gostaria de sugerir modificações no curso? Quais?  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
59. 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.
60. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta anterior.  
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.

## APÊNDICE 2 – Perguntas do questionário respondido pelos alunos na pesquisa realizada no início do semestre (quinta semana letiva)

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 e Curso on-line, ao vivo.

2. Indique o curso no qual você está matriculado(a).  
Tipo de questão: obrigatória, lista suspensa para escolha do curso

3. Indique o nome da disciplina que será avaliada \*  
Tipo de questão: aberta, obrigatória, limite de 400 caracteres.

### Avaliação das disciplinas

4. O conteúdo da disciplina está atualizado em relação às práticas de mercado.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

5. A bibliografia indicada está sendo relevante para meu desenvolvimento.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

6. A disciplina está contribuindo com meu desenvolvimento profissional.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

7. Os assuntos trabalhados nas aulas desta disciplina estão relacionados entre si.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

8. Atribua um conceito para esta disciplina:  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Péssima 10= Excelente. Resposta obrigatória.

### Avaliação dos docentes

9. O(a) professor(a) desta disciplina utilizou práticas de ensino diversificadas que favoreceram meu processo de aprendizagem (grupos de trabalho, pesquisas, debates, aulas expositivas, entre outros).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

10. O(a) professor(a) desta disciplina utilizou diversos materiais para suporte ao processo de ensino (textos, imagens, vídeos, entre outros).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

11. O(a) professor(a) desta disciplina adotou diferentes processos para avaliação da aprendizagem (provas, trabalhos em grupo, relatórios, práticas auto avaliativas, avaliação por pares, entre outros).

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta opcional.

12. O(a) professor(a) desta disciplina promoveu um clima de respeito, confiança e empatia com os alunos.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.

13. Atribua um conceito para a atuação do(a) professor(a) desta disciplina.

Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Péssimo 10= Excelente. Resposta obrigatória.

### Autoavaliação dos discentes

14. Mantive uma rotina de preparação prévia das aulas (leituras, execução de atividades, entre outros).  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.
15. Tenho participado ativamente das atividades propostas em sala de aula.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.
16. Procuro contribuir com meus colegas para o enriquecimento das aulas.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Discordo Totalmente 10= Concordo Totalmente. Resposta obrigatória.
17. Atribua um conceito para seu desempenho geral nesta disciplina até este momento.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Péssimo 10= Excelente. Resposta obrigatória.

### Avaliação da infraestrutura

18. Avalie os recursos de sala de aula.  
Tipo de questão: escala de 1 a 5, ancorada, sendo 0= Péssimo 5= Excelente. Resposta obrigatória.
- Iluminação;
  - Refrigeração;
  - Rede wi-fi;
  - Mobiliário (carteiras, cadeiras);
  - Recursos (lousa, projetor).
19. Avalie os demais recursos oferecidos aos alunos.  
Tipo de questão: escala de 1 a 5, ancorada, sendo 0= Péssimo 5= Excelente, e não utilizei o recurso. Resposta obrigatória.
- Sanitários
  - Laboratórios
  - Serviço de Vans

- Atendimento ao aluno.
20. Atribua um conceito geral para a infraestrutura do curso.  
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0= Péssimo 10= Excelente. Resposta obrigatória.