

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

Relatório de Atividades

Triênio 2015-2017

2017



CHANCELER

Davi Charles Gomes

REITOR

Benedito Guimarães Aguiar Neto

VICE-REITOR

Marco Túlio de Castro Vasconcelos

PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO E ASSUNTOS ACADÊMICOS

Marili Moreira da Silva Vieira

PRÓ-REITOR DE EXTENSÃO

Jorge Alexandre Onoda Pessanha

PRÓ-REITORA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Paulo Lopes Batista

COORDENADORIA DE AVALIAÇÃO ACADÊMICA INSTITUCIONAL

Leila Figueiredo de Miranda



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
1.1	HISTÓRICO INSTITUCIONAL	10
1.2	DADOS DA INSTITUIÇÃO – 2015 a 2017	15
1.2.1	Detalhes da IES	15
1.2.2	Dados Gerais	16
1.2.3	Pós-Graduação	20
1.2.4	Cursos de Graduação	22
1.2.4.1	Situação Legal dos Cursos de Graduação	22
1.2.4.2	Avaliação Externa dos Cursos de Graduação	26
1.3	POLÍTICAS EDUCACIONAIS DA INSTITUIÇÃO	29
1.3.1	Políticas de Pesquisa	29
1.3.2	Políticas de Ensino	30
1.3.3	Políticas de Extensão	31
1.4	A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO	33
1.4.1	Composição da CPA	33
1.4.2	Diretrizes da CPA	34
1.5	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO	36
1.5.1	Avaliação com discentes	37
1.5.2	Avaliação com Docentes	38
1.5.3	Avaliação com Técnicos Administrativos – Clima Organizacional.....	38
1.5.4	Avaliação dos Auxiliares Educacionais.....	38
1.5.5	Avaliação dos Programas de <i>Stricto Sensu</i>	38
1.5.6	Avaliação na Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	39
1.5.7	Avaliação ensino a distância – EaD – discentes.....	39
2	RELAÇÃO ENTRE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO E OS EIXOS	40
3	METODOLOGIA	47
3.1	AVALIAÇÃO DOCENTE	47
3.2	AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA	49
3.3	AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	49
3.4	ASPECTOS PEDAGÓGICOS	50
3.5	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE	51



3.6	AVALIAÇÃO PARA ALUNOS FORMANDOS DA UPM	52
3.7	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE	53
3.8	AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS.....	54
3.9	AVALIAÇÃO DOS CURSOS EM EAD	55
3.10	NOVOS INSTRUMENTOS EM PROCESSO DESENVOLVIMENTO.....	55
3.10.1	Avaliação dos auxiliares educacionais.....	55
3.10.2	Avaliação do Clima Organizacional.....	56
3.11	AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO	57
4	DESENVOLVIMENTO DAS AVALIAÇÕES	59
4.1	RESULTADOS DOS PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO	61
4.1.1	Resultados da Avaliação Docente	61
4.1.1.1	Desempenho do Professor em Sala de Aula por Unidade Acadêmica.....	65
4.1.1.2	Retorno da Avaliação docente para os alunos.....	67
4.1.2	Resultados da Avaliação de Infraestrutura	68
4.1.3	Resultados da Avaliação Satisfação Docente e Coordenador	73
4.1.4	Resultado da Avaliação para Alunos Formandos da UPM.....	76
4.1.5	Resultado da Avaliação pelos Egressos da UPM.....	78
4.1.6	Resultado da Avaliação dos Serviços	82
4.1.7	Resultado da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	85
4.1.8	Resultado da Avaliação Geral dos Cursos em EaD . Erro! Indicador não definido.	
4.1.9	Resultados da Avaliação dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	92
4.1.10	Resultados da Avaliação dos Cursos Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	95
4.1.11	Resultados da Avaliação Funcionários Administrativos – 2015.....	99
5.	ANÁLISE DOS DADOS	101
5.1	METODOLOGIA DE ANÁLISE: TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE DADOS.....	101
5.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS 2015-2017	102
5.2.1	Avaliação dos Docentes pelos Discentes	102
5.2.2	Avaliação Infraestrutura	102
5.2.3	Avaliação Serviços da Universidade.....	103
5.2.4	Avaliação da Satisfação Docente e Coordenador	104
5.2.5	Avaliação para Alunos Formandos da UPM.....	104
5.2.6	Avaliação para os Egressos	105



5.2.7 Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	106
5.2.8 Avaliação do EaD.....	107
5.2.9 Avaliação da Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i>	107
5.2.10 Avaliação da Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	108
5.2.12 Indicadores Institucionais	109
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	115
7 PROPOSTA DE CALENDÁRIO PARA AS AVALIAÇÕES EM 2018	116



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Titulação do atual corpo docente da UPM	17
Gráfico 2: Regime de trabalho do atual corpo docente.....	18
Gráfico 3: Avaliações externas da Graduação – Ciclo 2014 a 2016.....	28
Gráfico 4: Exemplo de histórico das avaliações.	48
Gráfico 5: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.	69
Gráfico 6 : Série histórica da adesão nos processos de avaliação da satisfação docente.....	74
Gráfico 7 : Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.	76
Gráfico 8: Indicadores de empregabilidade obtidos em 2017 para os egressos dos diferentes cursos.	81
Gráfico 9: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade.	83
Gráfico 10: Participações avaliação dos Aspectos Pedagógicos.	86
Gráfico 11: Participação dos alunos em EaD na avaliação dos cursos tecnológicos.....	88
Gráfico 12: Média dos resultados obtidos para as dimensões avaliadas para o EaD.....	91
Gráfico 13: Evolução da participação na avaliação de orientação nos diferentes programas no triênio 2015-2017.	93
Gráfico 14: Resultados obtidos no processo de orientação no triênio 2015-2017.....	94
Gráfico 15: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2017).	97
Gráfico 16: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.	98
Gráfico 17: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015 e 2017.	110
Gráfico 18: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015 e 2017.	111
Gráfico 19: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, 112	



LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Número de alunos matriculados na UPM.	16
Tabela 2: Histórico da titulação do corpo docente da UPM.	16
Tabela 3 : Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM da UPM.	17
Tabela 4: Índices institucionais 2016.....	18
Tabela 5: IGC contínuo e faixas na UPM.	19
Tabela 6: IGC por período.	19
Tabela 7: Alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade	20
Tabela 8:Número de cursos e de alunos na Pós-Graduação Stricto Sensu.	20
Tabela 9: Número de alunos matriculados na Pós-Graduação Lato Sensu.....	20
Tabela 10: Resultados das avaliações externas por curso: Mestrados/Doutorados Reconhecidos	21
Tabela 11: Participações na avaliação dos professores triênio 2015 a 2017.	62
Tabela 12: Resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas de 2008 a 2017 (Indicadores de 1 a 5).63	
Tabela 13: Resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, triênio 2015 a 2017.....	64
Tabela 14: Indicador de desempenho do professor: 2016 e 2017.....	66
Tabela 15: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.	69
Tabela 16: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2017).	70
Tabela 17: Série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.	74
Tabela 18: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação docente, referentes aos processos avaliativos de 2015 e 2017 (Cotidiano do trabalho).	75
Tabela 19: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação (Avaliação do Coordenador). 75	
Tabela 20: Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.....	76
Tabela 21: Empregabilidade e Grau de Satisfação do formando.....	77
Tabela 22: Grau de satisfação do egresso	79
Tabela 23: Indicador de empregabilidade 2017.....	80
Tabela 24: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade	83
Tabela 25: Resultados obtidos na avaliação de serviços no triênio 2015, 2016 e 2017.	84
Tabela 26: Histórico do percentual de participações na Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	85
Tabela 27: Síntese dos resultados da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.....	87
Tabela 28: Resultados obtidos para a avaliação dos alunos em EaD.....	89
Tabela 29: Resultados obtidos no processo de orientação no triênio 2015-2017.....	93
Tabela 30: Resultados obtidos para a dimensão pedagógica (2016).	96
Tabela 31: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2017).....	96
Tabela 32: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.....	98
Tabela 33: Resultados Avaliação colaboradores administrativos.....	100
Tabela 34: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015 e 2017.....	109
Tabela 35: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015 e 2017.....	110
Tabela 36: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os.....	112



LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Detalhes da IES.....	15
Quadro 2: Unidades acadêmicas e seus cursos.	22
Quadro 3: Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação (Atos Regulatórios).	23
Quadro 4: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação Presencial.....	26
Quadro 5: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação em EaD.	29
Quadro 6: Composição da Comissão Própria de Avaliação -CPA	34
Quadro 7: Composição da Coordenadoria Avaliação Acadêmica-Institucional-CAAI.	34
Quadro 8: A relação entre os eixos e os momentos avaliativos.....	40
Quadro 9: Relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões.....	61
Quadro 10: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (Sala de Aula, Laboratórios Específicos e Laboratório de Informática)-(2012-2017).	71
Quadro 11: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (Sanitários, Materiais e Equipamentos e Biblioteca)- (2012-2017).	72
Quadro 12: Avaliações realizadas, ações e fragilidades	113
Quadro 13: Calendário de Avaliações do ano 2018.....	116
Quadro 14 :Time line das avaliações a serem realizadas nos 1º semestre de 2018.....	118
Quadro 15: Time line das avaliações a serem realizadas no 2º semestre de 2018.	118
Quadro 16: Modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores.....	120
Quadro 17: Modelo da carta encaminhada aos alunos.....	120
Quadro 18: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação..	128
Quadro 19: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.	133
Quadro 20: Modelo da carta encaminhada aos alunos.....	149



ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES	119
ANEXO B: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIATIVO DA INFRAESTRUTURA	120
ANEXO C: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS	128
ANEXO D: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO.	133
ANEXO E: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOCENTE.....	138
ANEXO F: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS FORMANDOS.....	143
ANEXO G: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS.....	144
ANEXO H: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE.....	146
ANEXO I: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE.....	149
ANEXO J: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS.....	161
ANEXO K: INSTRUMENTOS DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO <i>LATO SENSU</i> E DO <i>STRICTO SENSU</i>	163



INTRODUÇÃO

Esse documento apresenta o relatório referente ao triênio avaliativo 2015-2017. O presente relatório dedica-se à consolidação dos trabalhos referentes ao processo de autoavaliação realizados na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) nos anos de 2015, 2016 e 2017 considerando a estrutura proposta na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº065 referente ao Roteiro para relatório de Autoavaliação Institucional.

Dessa forma, apresenta os resultados das avaliações realizadas no ano de 2017, e outras avaliações que ainda estão em andamento, além de apresentar o acompanhamento e a discussão referentes aos anos anteriores (2015 e 2016), apresentando o impacto dos resultados destes processos avaliativos, bem como as ações desenvolvidas de modo a corrigir pontos percebidos como fragilidades.

Decidiu-se também, apresentar os instrumentos e momentos avaliativos utilizados com a nomenclatura tradicionalmente adotada, deixando para apresentar a avaliação dos eixos a partir desses momentos avaliativos, ou seja, como foi trabalhada a composição dos indicadores dos eixos a partir das avaliações planejadas e realizadas.

A avaliação institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) é realizada pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica-Institucional (CAAI), órgão ligado diretamente à Reitoria. A CAAI atua como órgão assessor técnico da Comissão Própria de Avaliação (CPA), apoiando-a no desenvolvimento de instrumentos de avaliação, na análise dos resultados na logística de realização dos momentos avaliativos, assim como na divulgação dos resultados. A CAAI busca dedicar-se à análise contínua do PDI e ao oferecimento de subsídios para a sua revisão e atualização.

A Avaliação Institucional ocupa espaço consagrado na UPM como instrumento de eficiência de gestão educacional. A Avaliação interna é considerada uma oportunidade única de autoconhecimento identificando fragilidades existentes e potencializando pontos fortes, provoca atitudes corajosas de enfrentamento dos obstáculos desde que se torne uma cultura permanente intervindo no cotidiano acadêmico. Para Dias Sobrinho (2003), a avaliação não é um processo auto limitado, que basta em si mesmo. Visando tornar mais visível e compreensível o cotidiano de uma instituição, a avaliação ultrapassa os âmbitos mais restritos do objeto a avaliar e lança seus efeitos sobre o sistema de educação superior e suas funções relativamente à construção da sociedade. Ela ilumina e instrumentaliza as reformas educacionais, desde a mudança nos currículos, maneiras de organização de cursos e formas gerenciais, até novas estruturas do sistema. Em outras palavras, a



avaliação está no centro do processo de reformas, no foco de competições institucionais, e só ela garante a sobrevivência do ensino de excelência buscado pelas sociedades contemporâneas.

Desta forma, a UPM tem buscado continuamente a excelência do ensino, pesquisa e extensão, e vem implantando outras ações para que seu processo de Avaliação Institucional se torne cada vez mais completo. A Instituição tem consciência que o ato de avaliar deve ser contínuo, porém a meta avaliação deve ocupar lugar de destaque propiciando mudanças necessárias aos projetos avaliativos. Assim, dando ênfase ao caráter formativo da avaliação e utilizando-se procedimentos qualitativos, vem sendo possível desenvolver um melhor potencial educativo por meio da participação de toda a comunidade em discussões, tornando o processo democrático e incentivando as relações entre os agentes.

Neste contexto, os objetivos gerais estabelecidos no projeto de Avaliação Institucional têm sido atingidos: conhecer-se, enquanto instituição (autoconhecimento institucional), para ciência de sua própria realidade detectando seus pontos fracos e fortes; colher dados e analisá-los para a orientação na tomada de decisões, visando à melhoria da qualidade de cursos e das atividades desenvolvidas nos projetos de ensino, pesquisa e extensão e realizar, permanentemente, um diagnóstico de cada curso, visando à identificação de seus problemas e de possíveis mudanças e inovações exigidas pelo mercado de trabalho.

O presente relato dos processos avaliativos e a discussão no próprio seio da CPA têm contribuído para que os resultados sejam considerados como um importante instrumento de gestão da Reitoria e dos demais órgãos acadêmicos, sobretudo quanto às dimensões avaliativas “corpo docente” e infraestrutura.

1.1 HISTÓRICO INSTITUCIONAL

A história da Universidade Presbiteriana Mackenzie se inicia com a chegada dos missionários presbiterianos Reverendo George Whitehill Chamberlain e sua esposa Mary Annesley Chamberlain, em São Paulo (SP), em 1870. Nessa época, a capital paulista tinha aproximadamente 25 mil habitantes. Utilizando sua própria residência como sala de aula, Mary Chamberlain recebeu três crianças para a escola que se iniciava: uma menina e dois meninos. Desde o ponto de partida, impôs-se o princípio que permanece até os dias de hoje, 142 anos passados, de não fazer distinção de sexo, credo ou etnia, acolhendo crianças que a escola da época não acolhia.

No segundo ano, em 1871, foi fundada a Escola Americana, embrião do Colégio Presbiteriano Mackenzie, que passou a funcionar em um local mais espaçoso, acolhendo então 44 alunos.



Em 1876, foi criado o Curso Superior de Filosofia, funcionando junto à Escola Americana com a finalidade principal de preparar professores. Poucos anos depois, em 1879, foi comprada a área de Higienópolis, onde se encontram sediados, nos dias de hoje, tanto o Colégio quanto a Universidade. Em 1886, começou a funcionar o Curso Comercial, embrião dos posteriores cursos nas áreas de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis. Em 1892, morreu o benfeitor John Theron Mackenzie, que legou sua herança para a construção de uma Escola de Engenharia no Brasil. Em 1893, foi reconhecido o Mackenzie College. Em 1896, foi instalada a Escola de Engenharia Mackenzie, passando a integrar o Mackenzie College. Em 1927, graduaram-se as primeiras mulheres pelo Mackenzie College. Foram três no curso de Química Industrial. Quase imediatamente depois, em 1929, graduou-se a primeira Engenheira Arquiteta.

Em 1940, por exigência do Estado Novo, o Mackenzie College passou a ser denominado Instituto Mackenzie. Eram suas unidades a Escola Americana, o Colégio Mackenzie, a Escola Técnica e a Escola de Engenharia. Em 1947, o curso de Arquitetura, então vinculado à Escola de Engenharia, deu origem à Faculdade de Arquitetura, a primeira com essa designação no Brasil. No mesmo ano, foi instalada a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, que mais tarde (1980) se desdobraria em Faculdade de Letras e Educação, e Faculdade de Ciências Exatas e Experimentais. No ano de 1950, foi criada a Faculdade de Ciências Econômicas, que veio a dar origem ao atual Centro de Ciências Sociais e Aplicadas. A criação da Faculdade de Direito deu-se em 1953. Anos mais tarde, em 1970, foram instaladas a Faculdade de Comunicação e Artes e a Faculdade de Tecnologia, esta última tendo atualmente a denominação de Faculdade de Computação e Informática. Em 1998, constituiu-se a Faculdade de Psicologia e, nos dois anos seguintes, surgiram a Faculdade de Teologia e a Faculdade de Educação Física, esta última localizada no então *campus* Tamboré (atual *campus* Alphaville).

Destaca-se que, em 1952, a Universidade Mackenzie foi reconhecida pelo Decreto nº 30.511, assinado pelo Presidente Getúlio Vargas e pelo Ministro da Educação, Ernesto Simões da Silva Filho, sendo solenemente instalada em 16 de abril daquele ano. Na sua origem, a nova universidade – terceira no Estado de São Paulo – foi constituída das seguintes unidades acadêmicas: Escola de Engenharia, Faculdade de Arquitetura, Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras e Faculdade de Ciências Econômicas. No ano de 1965, a Universidade Mackenzie tornou-se mais uma vez pioneira nas suas iniciativas, ao escolher como Reitora a Professora Esther de Figueiredo Ferraz, primeira mulher no hemisfério sul a ocupar esse cargo. Foi ela, também, anos mais tarde, a primeira mulher no Brasil a se tornar Ministro de Estado da Educação.



Em 1999, a Universidade Mackenzie passou a ser denominada Universidade Presbiteriana Mackenzie, reafirmando, assim, sua identidade confessional.

Em 2002, a Universidade Presbiteriana Mackenzie comemorou o seu cinquentenário. Eram 27.712 alunos, 1.114 professores, 11 unidades universitárias: 1. Escola de Engenharia; 2. Faculdade de Ciências Biológicas, Exatas e Experimentais; 3. Faculdade de Filosofia, Letras e Educação; 4. Faculdade de Arquitetura e Urbanismo; 5. Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas; 6. Faculdade de Direito; 7. Faculdade de Computação e Informática; 8. Faculdade de Comunicação e Artes; 9. Faculdade de Psicologia; 10. Faculdade de Educação Física; e 11. Faculdade de Teologia; dois *campi* (São Paulo e Tamboré), 29 cursos de graduação, sete programas de pós-graduação *stricto sensu* e 29 cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Em 2006, foi realizada nova reestruturação da organização acadêmico- administrativa da UPM, a partir da fusão e de mudanças da nomenclatura de algumas faculdades para centros, a saber: 1. Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS); 2. Centro de Ciências e Humanidades (CCH); 3. Centro de Comunicação e Letras (CCL); 4. Centro de Ciências Sociais e Aplicadas (CCSA). Permaneceram com as mesmas nomenclaturas: Faculdade de Arquitetura e Urbanismo, Faculdade de Computação e Informática, Faculdade de Direito, Escola de Engenharia e Escola Superior de Teologia.

A Universidade Presbiteriana Mackenzie foi recredenciada por 10 anos, com conceito referencial máximo, em 30 de dezembro de 2011, por meio da Portaria nº 1.824 (DOU02/01/2012 – seção I – p. 8).

Mais recentemente, em 2012, houve ainda uma nova estruturação acadêmico-administrativa na qual o Centro de Ciências e Humanidades (CCH) fundiu-se com a Escola Superior de Teologia, dando origem ao Centro de Educação, Filosofia e Teologia (CEFT). Nessa última reestruturação, os cursos até então incluídos na composição do CCH, licenciatura e bacharelado em Química e em Física, passaram a integrar a Escola de Engenharia. Na mesma linha, o curso de licenciatura em Matemática passou a integrar a Faculdade de Computação e Informática.

A Universidade Presbiteriana Mackenzie de hoje é uma comunidade fortemente integrada, e atribui-se a isso a identidade confessional integradora de propósitos entre a comunidade de professores e alunos e, acima de tudo, a uma tradição cultural afetiva compartilhada na instituição, batizada de “espírito mackenzista”. Contribui para essa realidade o aspecto centrípeto e aconchegante do *campus* Higienópolis, em que se ressaltam a excelência da infraestrutura e a proximidade física das unidades universitárias.



Atualmente, a instituição “Mackenzie” é um dos maiores complexos educacionais no contexto da América Latina, atuando nas mais diversas áreas do conhecimento humano, que vão da educação básica ao ensino superior, compreendendo neste segmento 29 cursos de graduação presencial, 9 cursos de graduação em EaD, 23 cursos de pós-graduação *stricto sensu*, além de 46 cursos *lato sensu* presencial e 7 em EaD, e amplo portfólio de atividades de Extensão.

A Universidade Presbiteriana Mackenzie para cumprir a sua missão procura centrar seus esforços no desenvolvimento de estratégias que visem educar o ser humano, criado à imagem de Deus, para o exercício pleno da cidadania, em ambiente de fé cristã reformada, tendo como visão ser reconhecida pela sociedade como instituição confessional presbiteriana e filantrópica, que se dedica às ciências divinas e humanas, comprometida com a responsabilidade socioambiental, em busca contínua da excelência acadêmica e de gestão.

Dentro destes princípios, a Universidade Presbiteriana Mackenzie busca estratégias que visem formar cidadãos críticos, éticos e com capacidade de julgar e agir corretamente. Para que assim se possa melhorar a vida das pessoas através da Educação Superior Responsável.

A Reitoria atual, preocupada com a qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, adota políticas institucionais que constam da “Visão 150”, plano este que estabelece uma série de diretrizes que nortearão a atuação de todos os segmentos e instâncias da Universidade Presbiteriana Mackenzie nos próximos anos. As ações devem atender a um perfil de formação holística de concepção dos fenômenos naturais, do meio ambiente e da sociedade, contudo, sem abandonar demandas mais específicas da sociedade, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão universitária.

As diretrizes que estruturam a “Visão 150” – documento elaborado pela Reitoria da Universidade Presbiteriana no início da atual gestão – harmonizam-se inteiramente com os eixos norteadores do “Planejamento Estratégico 2012-2020” definido pelo Conselho Deliberativo do Instituto Presbiteriano Mackenzie para o mesmo horizonte temporal, evidenciando uma mobilização sinérgica de toda a Instituição em busca da consolidação dos padrões de excelência no ensino, na pesquisa e na extensão.

A Comissão Permanente de Avaliação – CPA, foi instituída em 1997, e em Ato 10, de 2001, tem como objetivo a manutenção do sistema permanente de autoavaliação e da avaliação externa, de caráter global e de natureza interativa, promovendo a melhoria do ensino e da aprendizagem usando a avaliação como agente modificador.

A avaliação institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) é realizada pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional (CAAI) e a Comissão Própria de Avaliação



(CPA) e está adequada à regulamentação vigente. Como instrumento de gestão e de política institucional, a CAAI se vincula diretamente à Reitoria.

A Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional (CAAI) trabalha em consonância com o Planejamento Estratégico da UPM, numa parceria necessária, e adota ações comprometidas com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e com o Projeto Pedagógico Institucional da UPM-PPI, parte integrante do PDI. A grande preocupação é a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão levando em conta todas as variáveis que estejam relacionadas com o bom andamento desta Universidade.

Os processos avaliativos constituem instrumentos importantes de gestão universitária capazes de indicar caminhos e rever processos. Mais que medir índices de crítica e satisfação a Avaliação Institucional está comprometida com a real reflexão sobre todos os processos e procedimentos.

A Avaliação Institucional já é prática consolidada na IES para acompanhar criteriosamente o desenvolvimento de suas atividades e tem como característica ser participativa, coletiva, livre de ameaças, promovendo análises não comprometidas e envolvendo toda a comunidade acadêmica por meio de questionários, discussões sobre os problemas de ensino com sugestões de ações que provoquem a melhoria da qualidade da instituição como um todo. A avaliação é essencialmente educativa e, portanto, formativa.

A UPM tem acompanhado de perto as novas orientações e recomendações sobre o sistema de Avaliação da Educação Superior e, dando continuidade a iniciativa já existente adaptou outras para que seu processo de Avaliação Institucional se tornasse cada vez mais completo. Além da abertura e troca com outras Instituições, planejou e implantou mudanças no seu cotidiano acadêmico e administrativo tendo como prioridade, sua efetiva participação na realidade brasileira, contribuindo para a comunidade na qual está inserida e priorizando os reais interesses da sociedade.

A avaliação global da eficiência da Universidade vem sendo feita por meio do exame e da análise de dados contendo resultados tanto dos aspectos operacionais como acadêmicos dos diversos cursos, unidades, e programas da Instituição. Esses componentes incluem a parte administrativa, as relações com a comunidade em que a Instituição está inserida e até o clima institucional.

O presente relatório dedica-se à consolidação dos trabalhos referentes ao processo de autoavaliação realizados na Universidade Presbiteriana Mackenzie nos anos de 2015, 2016 e 2017, assim como as alterações realizadas nos instrumentos de avaliação, implementadas de modo a capturar o momento da UPM em busca de novos patamares de qualidade. A estrutura de apresentação do relatório segue o indicado na Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N°065 referente ao Roteiro para Relatório de Autoavaliação Institucional.



1.2 DADOS DA INSTITUIÇÃO – 2015 a 2017

Apresenta-se a seguir, conforme nova estrutura do relatório de avaliação, os dados institucionais.

1.2.1 Detalhes da IES

O Quadro 1 apresenta os detalhes da IES.

Quadro 1: Detalhes da IES.

(Código) Nome da IES:	(22) UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE - MACKENZIE				
Caracterização	Instituição privada, sem fins lucrativos, confessional				
Reitor	Professor Doutor Benedito Guimarães Aguiar Neto				
Endereço	Rua da Consolação	N°:	896		
Complemento	Campus Higienópolis	CEP:	01302-907		
Bairro	Consolação				
Município	São Paulo	UF:	SP		
Telefone	(11) 2114 8391				
Organização Acadêmica	Universidade	Sítio:	http://mackenzie.br/		
Ato Regulatório	Recredenciamento	Credenciamento			
Tipo de documento	Portaria MEC	Decreto Federal			
Data do Documento	30/12/2011	07/02/1952			
Prazo de validade	Vinculado ao Ciclo Avaliativo (prazo máximo: 10 anos)	Vinculado ao Ciclo Avaliativo			
No. Documento	1824	30.511 (PUB DOFC Pg 3113)			
Data de Publicação	02/01/2012	01/03/1952			
Endereço eletrônico	http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=02/01/2012&jornal=1&pagina=8&totalArquivos=84				
Código	Campus	Endereço	Bairro	Município	UF
1614	Alphaville	Av. Mackenzie, 905	Tamboré	Barueri	SP
25214	Campinas	Avenida Brasil, 1.200	Jardim Guanabara	Campinas	SP
657684	Higienópolis	Rua da Consolação, 896	Consolação	São Paulo	SP
Mantenedora					
(CNPJ) Mantenedora	(60.967.551/0001-50) INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE				
Natureza Jurídica	Privada sem fins lucrativos				
Representante Legal	Benedito Guimarães Aguiar Neto (REITOR)				



1.2.2 Dados Gerais

- Alunos matriculados na Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM

A Universidade Presbiteriana Mackenzie conta com 36845 alunos matriculados. A Tabela 1 apresenta o número de alunos matriculados nos 3 últimos anos.

Tabela 1: Número de alunos matriculados na UPM.

	2015	2016	2017
Graduação	30085	30082	29471
Graduação - EAD			1992
Pós-graduação	4285	5943	5382
Total da UPM (<i>lato sensu e stricto sensu</i>)			
Totais	34370	36025	36845

*Segundo relatório RLPI0023 e RLPI023 da GERTI, de novembro de 2017.

- Docentes

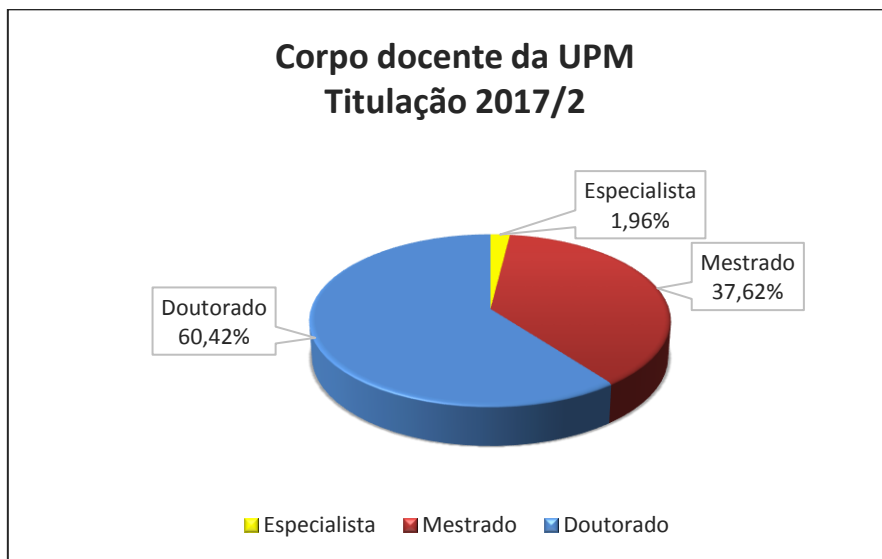
A UPM conta atualmente com um corpo docente formado por 1276 professores com 98% de titulados: mestres e doutores. A Tabela 2 mostra o histórico da titulação do corpo docente e o Gráfico 1 a titulação do atual corpo docente.

Tabela 2: Histórico da titulação do corpo docente da UPM.

1º Semestre							
Titulação	Especialista	%	Mestrado	%	Doutorado	%	Total
2015	25	1,91	501	38,36	780	59,72	1306
2016	28	2,23	502	39,90	728	57,87	1258
2017	25	1,97	457	36,10	784	61,93	1266
2º Semestre							
Titulação	Especialista	%	Mestrado	%	Doutorado	%	Total
2015	22	1,69	468	35,92	813	62,39	1303
2016	22	1,72	470	36,72	788	61,56	1280
2017	25	1,96	480	37,62	771	60,42	1276



Gráfico 1: Titulação do atual corpo docente da UPM



A Tabela 3 mostra o histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM, e o Gráfico 2 o regime de trabalho do atual corpo docente.

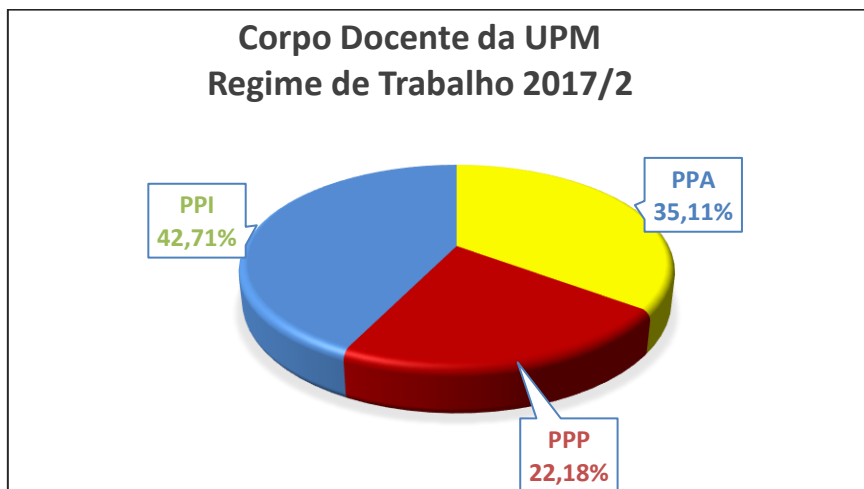
Tabela 3 : Histórico do regime de trabalho do corpo docente da UPM da UPM.

1º Semestre							
Regime de Trabalho	PPA	%	PPP	%	PPI	%	Total
2015	504	38,59	280	21,44	522	39,97	1306
2016	494	39,27	259	20,59	505	40,14	1258
2017	485	38,31	262	20,70	519	41,00	1266

2º Semestre							
Regime de Trabalho	PPA	%	PPP	%	PPI	%	Total
2015	498	38,22	276	21,18	529	40,60	1303
2016	492	38,44	254	19,84	534	41,72	1280
2017	448	35,11	283	22,18	545	42,71	1276



Gráfico 2: Regime de trabalho do atual corpo docente



A UPM apresenta os índices de avaliação de acordo com a Tabela 3.

Tabela 4: Índices institucionais 2016.

Índice	Conceito	Ano
CI – Conceito Institucional	5	2009
IGC – Índice Geral de Cursos	4	2016
IGC Contínuo:	3,052	2016

A Tabela 5 mostra o IGC (índice geral de cursos) da UPM (contínuo e faixas), e os detalhes estão apresentados na Tabela 6.



Tabela 5: IGC contínuo e faixas na UPM.

Colocação Brasil	IGC		Ano	Triênio
	Contínuo	Faixas		
78	305	4	2016	2014, 2015, 2016
77	305	4	2015	2013, 2014, 2015
90	294	3	2014	2012, 2013, 2014
110	285	3	2013	2011, 2012, 2013
90	281	3	2012	2010, 2011 e 2012
88	290	3	2011	2009, 2010 e 2011
67	297	4	2010	2008, 2009 e 2010
56	293	3	2009	2007, 2008 e 2009
42	314	4	2008	2006, 2007 e 2008
52	304	4	2007	2005, 2006 e 2007

Tabela 6: IGC por período.

Período	IGC faixa	IGC contínuo	G Conceito médio da Graduação	M Conceito médio do Mestrado	D Conceito médio do Doutorado	Porcentagem de graduandos no total da IES (em termos de graduando equivalente) α	Porcentagem de mestrandos no total da Pós-Graduação da IES (em termos de graduando equivalente) β	Porcentagem de doutorandos no total da Pós-Graduação da IES (em termos de graduando equivalente) γ
2016	4	305	2,87	4,74	4,84	0,908	0,057	0,034
2015	4	305	2,88	4,74	4,84	0,911	0,055	0,033
2014	3	294	2,76	4,74	4,85	0,912	0,056	
2013	3	285	2,68	4,48	2,72	0,909	0,660	
2012	3	281	2,69	4,09	2,36	0,927	0,695	
2011	3	290	2,79	4,10	2,43	0,929	0,729	
2010	4	297	2,86	4,09	2,48	0,934	0,758	
2009	3	293	2,85	4,13	2,58	0,954	0,741	
2008	4	314	3,08	4,01	2,45	0,958	0,804	
2007	4	304	2,95	4,01	2,47	0,944	0,907	



1.2.3 Pós-Graduação

A UPM oferece programas e cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e *Lato Sensu*, tendo em seu corpo discente bolsistas internacionais.

A Tabela 7 mostra o número de alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade (*Lato Sensu* e *Stricto Sensu*). Nota-se que de 2015 para 2017 houve um aumento de 26% no número de alunos.

Tabela 7: Alunos matriculados na Pós-Graduação da Universidade

Ano	2015	2016	2017
Alunos	4285	5918	5382

* Relatório Sistemas RLPIPO23_ 19/11/2017 – Não incluído: Bolsista Internacional

Atualmente a UPM oferece 23 Programas de Pós-Graduação *stricto sensu*, conforme mostra a Tabela 8, sendo que 9 deles incluem o doutorado.

Tabela 8: Número de cursos e de alunos na Pós-Graduação *Stricto Sensu*.

	Programas	Alunos
Doutorado	9	396
Mestrado	14	690
Total da pós-graduação stricto sensu	23	1086*

*excluindo-se os alunos de pós- doutorado total de 30 alunos.

Fonte: Divisão de Tecnologia da Informação – Mackenzie - 2017

Há também os cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, cujo número de matriculados é mostrado na Tabela 9.

Tabela 9: Número de alunos matriculados na Pós-Graduação *Lato Sensu*.

Campi	Tipo de Curso	ALUNOS
SÃO PAULO	Cursos Regulares	1558
	Cursos <i>in company</i>	128
	<i>Multicompany</i>	1705
	Monografia	793
	MBA	19
ALPHAVILLE	Cursos Regulares	10
	Cursos <i>in company</i>	0
CAMPINAS	Cursos Regulares	83
	Cursos <i>in company</i>	0
Total da Pós-Graduação lato sensu		4296

*Fonte: Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI) – UPM - 2017



O resultado das avaliações dos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu estão apresentados na Tabela 10.

Tabela 10: Resultados das avaliações externas por curso: Mestrados/Doutorados Reconhecidos

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO QUADRIENAL 2017 - 172ª e 173ª REUNIÃO DO CTC-ES - MESTRADOS ACADÊMICOS E DOUTORADOS : 19 de set de 2017				
Sigla IES	Área de Avaliação	Nome do PPG	Nível	Nota
UPM	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E TURISMO	ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS	Mestrado/Doutorado	5
UPM	ARQUITETURA, URBANISMO E DESIGN	ARQUITETURA E URBANISMO	Mestrado/Doutorado	6
UPM	CIÊNCIAS DA RELIGIÃO E TEOLOGIA	CIÊNCIAS DA RELIGIÃO	Mestrado	3
UPM	DIREITO	DIREITO POLÍTICO E ECONÔMICO	Mestrado/Doutorado	5
UPM	ENGENHARIAS IV	ENGENHARIA ELÉTRICA E COMPUTAÇÃO	Mestrado/Doutorado	4
UPM	GEOCIÊNCIAS	CIÊNCIAS E APLICAÇÕES GEOESPACIAIS	Mestrado/Doutorado	4
UPM	INTERDISCIPLINAR	DISTÚRBIOS DO DESENVOLVIMENTO	Mestrado/Doutorado	6
UPM	INTERDISCIPLINAR	EDUCAÇÃO, ARTE E HISTÓRIA DA CULTURA	Mestrado/Doutorado	5
UPM	LETRAS / LINGUÍSTICA	LETRAS	Mestrado/Doutorado	6
UPM	MATERIAIS	ENGENHARIA DE MATERIAIS E NANOTECNOLOGIA	Mestrado/Doutorado	4
Sigla IES	Área de Avaliação	Nome do PPG	Nível	Nota
UPM	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E TURISMO	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	Mestrado Profissional	4
UPM	ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E TURISMO	ADMINISTRAÇÃO DO DESENVOLVIMENTO DE NEGÓCIOS	Mestrado Profissional	3
UPM	ECONOMIA	ECONOMIA E MERCADOS	Mestrado Profissional	3
UPM	ENGENHARIAS II	ENGENHARIA DE MATERIAIS	Mestrado Profissional	3

*Fonte: SNPG - CAPES: <http://avaliacaoquadrienal.capes.gov.br/home/sai-o-resultado-da-1a-etapa-da-avaliacao-quadrienal-2017>



1.2.4 Cursos de Graduação

A Universidade Presbiteriana Mackenzie é composta por nove Unidades Acadêmicas, totalizando 29 cursos oferecidos na graduação. O Quadro 2 apresenta as Unidades acadêmicas e seus cursos.

Quadro 2: Unidades acadêmicas e seus cursos.

Sigla	Unidade Acadêmica	Cursos
CCBS	Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	Educação Física (descontinuado a partir do segundo semestre de 2017) Psicologia Ciências Biológicas - Habilitação em Biologia Farmácia Fisioterapia Nutrição Tecnologia: Gastronomia
CEFT	Centro de Educação, Filosofia e Teologia	Filosofia Pedagogia Teologia
CCL	Centro de Comunicação e Letras	Jornalismo Propaganda e Publicidade Letras (Habilitação em Português/Inglês)
CCSA	Centro de Ciências Sociais e Aplicadas	Administração Ciências Contábeis Ciências Econômicas
EE	Escola de Engenharia	Engenharia Civil Engenharia de Materiais Engenharia de Produção Engenharia Elétrica Engenharia Mecânica Química
FAU	Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	Arquitetura e Urbanismo Design
FCI	Faculdade de Computação e Informática	Ciência da Computação Sistemas de Informação Matemática Tecnologia: Análise de Desenvolvimento de Sistemas
FD	Faculdade de Direito	Direito
CCT	Centro de Ciências e Tecnologia	Administração, Direito, Engenharia Civil, Engenharia de Produção

1.2.4.1 Situação Legal dos Cursos de Graduação

O Quadro 3 traz os documentos legais de autorização, reconhecimento e renovação dos cursos (Atos Regulatórios).



Quadro 3: Autorização, Reconhecimento e Renovação dos cursos de graduação (Atos Regulatórios).

Cursos e respectivas habilitações	Ato de autorização (A), reconhecimento (R), renovação de reconhecimento (RR)
Engenharia Civil	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 814 (RR) 14/04/2011 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016
Engenharia Elétrica	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 123 (RR) 09/07/2012 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015
Engenharia Eletrônica	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 (extinto) Portaria nº 197 (RR) 13/05/2013 – 14/05/2013 - DOU
Engenharia Mecânica	DEC. nº 2.796 (R) 28/06/38 Portaria nº 250 (RR) 07/06/2011 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016
Engenharia em Materiais	Portaria nº 1.264 (R) 23/08/94 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016
Engenharia de Produção	C.Un. nº 366 (A) 04/09/2002 Portaria nº 148 (R) 15/02/2007 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015
Engenharia Civil - Campinas	Portaria nº 427 (A) 30/08/2013
Engenharia de Produção - Campinas	Portaria nº 296 (A) 09/07/2013
Matemática	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49 Portaria nº 2.287 (RR) 14/12/2010 (licenciatura) Portaria nº 1026 (RR) 09/05/2011 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (licenciatura) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura)
Física	DEC. nº 27.515 (R) 28/11/49– extinto Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (licenciatura) Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016 (licenciatura)
Química	DEC. nº 78.890 (R) 06/12/76 Portaria nº 1.419 (RR) 15/09/2010 (licenciatura) Portaria nº 175 (RR) 17/01/2011 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012(licenciatura) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012(bacharelado) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016(bacharelado)
Ciências Habilitação Biologia	Portaria nº 826 (R) 27/08/79 Portaria nº 393 (RR) 15/02/11 (bacharelado) Portaria nº 392 (RR) 15/02/11 (licenciatura) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012(licenciatura) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012(bacharelado) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(Bacharelado)
Farmácia	Portaria nº 234 (R) 22/03/2007 Portaria nº 1 (RR) 06/01/2012 Portaria nº 133, (RR) 01/03/2018
Tecnologia Elétrica	DEC. nº 78.344 (R) 31/08/76 – em extinção



Administração – Higienópolis	C.Un. (A) 20/01/1965 DEC. n° 77.042 (R) 15/01/76 Portaria n° 1781(R) 22/12/1994 Portaria n° 69 (RR) de 17/01/2000 Portaria n° 29 (RR) de 26/03/2012 Portaria n° 80 (RR) de 28/02/2013 Portaria n° 737 (RR) de 30/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Administração – Alphaville	C.Un. (A) 20/01/1965 DEC. n° 77.042 (R) 15/01/1976 Portaria n° 1.781 (R) 22/12/1994 Portaria n° 69 (RR) 17/01/2000 Portaria n° 80 (RR)28/02/2013 Portaria n° 737 (RR) de 30/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Ciências Econômicas	DEC. n 28.415 (A) 25/07/1950 DEC. n° 34.758 (R) 08/12/1953 Portaria n° 310 (RR) 02/08/2011 Portaria n° 707 (RR) 18/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Ciências Contábeis	DEC. n° 28.415 (A) 25/07/1950 DEC. n° 47.977 (R) 02/04/1960 Portaria n° 264 (RR) 14/07/2011 Portaria n° 707 (RR) 18/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Filosofia	Portaria n°1.145 (R) 30/04/04 Portaria n° 308 (RR) 2/02/11 (bacharelado) Portaria n° 309 (RR) 2/02/11 (licenciatura) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012 (bacharelado) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012(licenciatura) Portaria n° 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria n° 1099(RR) 24/12/2015(Bacharelado)
Letras – Habilitação em Português/Espanhol	DEC. n° 27.515 (R) 28/11/49 (extinto) Portaria n° 1.426 (RR) 15/09/2010 (licenciatura) Portaria n° 1.425 (RR) 15/09/2010 (bacharelado) Portaria 286 (RR) de 21/12/2012 (Bacharelado)
Letras – Habilitação em Português/Inglês	DEC. n° 27.515 (R) 28/11/49) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012 (Bacharelado) Portaria n° 797 (RR) 14/12/2016 (Bacharelado)
Pedagogia	DEC. n° 83.368 (R) 25/04/79 Portaria n° 29 (RR) 26/03/2012 (Licenciatura) Portaria n° 286 (RR) 21/12/2012 (Licenciatura) Portaria n° 797 (RR) 14/12/2016 (Licenciatura)
Direito – Higienópolis	DEC. n° 47.024 (R) 14/10/1959 Portaria n° 1206 (RR) 30/07/1999 Portaria n° 29 (RR) 26/03/2012 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Psicologia	C. Un. n° ata 284 (A) 1989 Portaria n° 1.308 (R) 15/09/93 Portaria n° 707 (RR) 18/12/2013 Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017
Teologia	C.Un. n° 345 (A) 01/09/1999 Portaria n° 1.804 (R) 21/06/04 Portaria n° 198 (RR) 13/05/13 – 14/05/2013 –DOU Portaria n° 273 (RR) 03/04/2017



Arquitetura e Urbanismo	DEC. nº 23.709 (A) 08/01/1934 DEC. nº 23.275 (R) 07/07/47 Portaria nº 382 (RR) 19/09/2011 Portaria nº 58 (RR) 09/03/2016
Design	C. Un. (A) 23/09/1970 DEC. nº 78.852 (R) 29/11/1976 Portaria nº 157 (RR) 04/04/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Publicidade e Propaganda	C.Un. nº Ata 295 (A) 07/08/1991 Portaria nº 1.117 (R) 08/09/1995 Portaria nº 329 (RR) 24/07/2013 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Jornalismo	C.Un. nº 345 (A) 01/09/1999 Portaria nº 1.803 (R) 21/06/2004 Portaria nº 264 (RR) 14/07/2011 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Sistemas de Informação	C.Un. nº 335 (A) 05/11/1997 Portaria nº 1.898 (R) 29/06/20004 Portaria nº 1.417 (RR) 15/09/2010 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016
Ciência da Computação	C. Un. nº 298 (A) 11/03/1992 Portaria nº 572 (R) 04/03/2002 Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 Portaria nº 797 (RR) 14/12/2016
Educação Física	C.Un. nº 345 (A) 01/09/1999 Portaria nº1417 (R) 19/05/04 (bacharelado) Portaria nº1494 (R) 03/05/05 (licenciatura) Portaria nº728 (RR) 23/10/2008 (bacharelado) e (licenciatura) Portaria nº 1 (RR) 06/01/2012 (bacharelado) Portaria nº 286 (RR) 21/12/2012 (Licenciatura) Portaria nº 824 (RR) 30/12/2014 (bacharelado) Portaria nº 1099(RR) 24/12/2015(licenciatura) Portaria nº 133, (RR) 01/03/2018 (bacharelado)
Fisioterapia : Tamboré	C.UN. nº 382 (A) 07/12/05 Portaria nº 370 (R) 30/08/2011 Portaria nº 824 (RR) 30/12/2014 Portaria nº 133, (RR) 01/03/2018
Fisioterapia Higienópolis	C.UN. nº 15 (A) 27/09/2013
Nutrição	C.UN. nº 382 (A) 07/12/05 Portaria nº 479 (R) 25/11/2011 Portaria nº 1 (RR) 06/01/2012 Portaria nº 133, (RR) 01/03/2018
Administração - Campinas	Portaria nº 1168 (A) 05/12/2007 Portaria nº 271 (R) 19/07/2011 Portaria nº 707 (RR) 18/12/2013 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Direito - Campinas	Portaria nº 149 (A) 29/02/2008 Portaria nº 37 (R) 19/04/2012 Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017
Tecnologia: Análise de Desenvolvimento de Sistemas	C. Un. nº 152 (A) 19/09/2012 Portaria nº 495 (R) 29/06/2015



Tecnologia: Gastronomia

C. Un. nº 152 (A) 19/09/2012
Portaria nº 68 (R) 29/01/2015
Portaria nº 273 (RR) 03/04/2017

*Atualizado em 02 de março de 2018.

1.2.4.2 Avaliação Externa dos Cursos de Graduação

Os resultados das avaliações externas são utilizados como insumos para a gestão acadêmica dos cursos de graduação. Dentre as ações desenvolvidas internamente em decorrência desses momentos avaliativos externos se insere o projeto ENADE. Trata-se de um projeto plurianual em que os relatórios encaminhados pelo INEP, subsidiam discussões internas envolvendo os coordenadores dos cursos de graduação e a Pró-Reitoria de Graduação e Assuntos Acadêmicos, por meio da Coordenadoria de Apoio Docente. O projeto visa analisar a construção dos Projetos Pedagógicos de Curso assim como sua implantação por meio da análise do resultado dos alunos da Universidade.

O Quadro 4 apresenta o resultado das avaliações externas dos cursos de graduação presencial, ao longo do tempo, desde o extinto Provão até os últimos resultados obtidos no ENADE. Apresenta-se também o CPC (Conceito Preliminar de Curso) de cada curso, e o CC (Conceito de Curso) dos cursos avaliados “in loco”. O Gráfico 3 ilustra o ciclo, exibindo o ENADE, e CPC.

Quadro 4: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação Presencial.

CURSOS	Provão	ENADE	*CPC	CC
Administração (Higienópolis)	A/A/A/B/B/A/A/A	5/4/4/4	4/4/4/4	-
Administração (Alphaville)		4/3/4/4	3/3/4/4	-
Administração (Campinas)		5/4	4/4	4
Análise e Desenvolvimento de Sistemas				5
Arquitetura	B/C	3/2/4	3/2/4	4
Ciências Biológicas Bacharelado	A/A/A/A	5/4/4	4/4/4	-
Ciências Biológicas Licenciatura	A/A/A/A	5/5/5	4/5/4	-
Ciência da Computação		4/2/4	4/3/3	-
Ciências Contábeis	A/A	4/4/4/3	4/3/4/3	-
Ciências Econômicas	B/B/A	4/3/3/3	3/3/4/3	-
Design		4/4/3/3	4/3/3/3	-
Direito (Higienópolis)	A/B/A/B/B/B/A/A	5/3/2/3	4/3/3/3	5
Direito (Campinas)		3/3	3/3	4



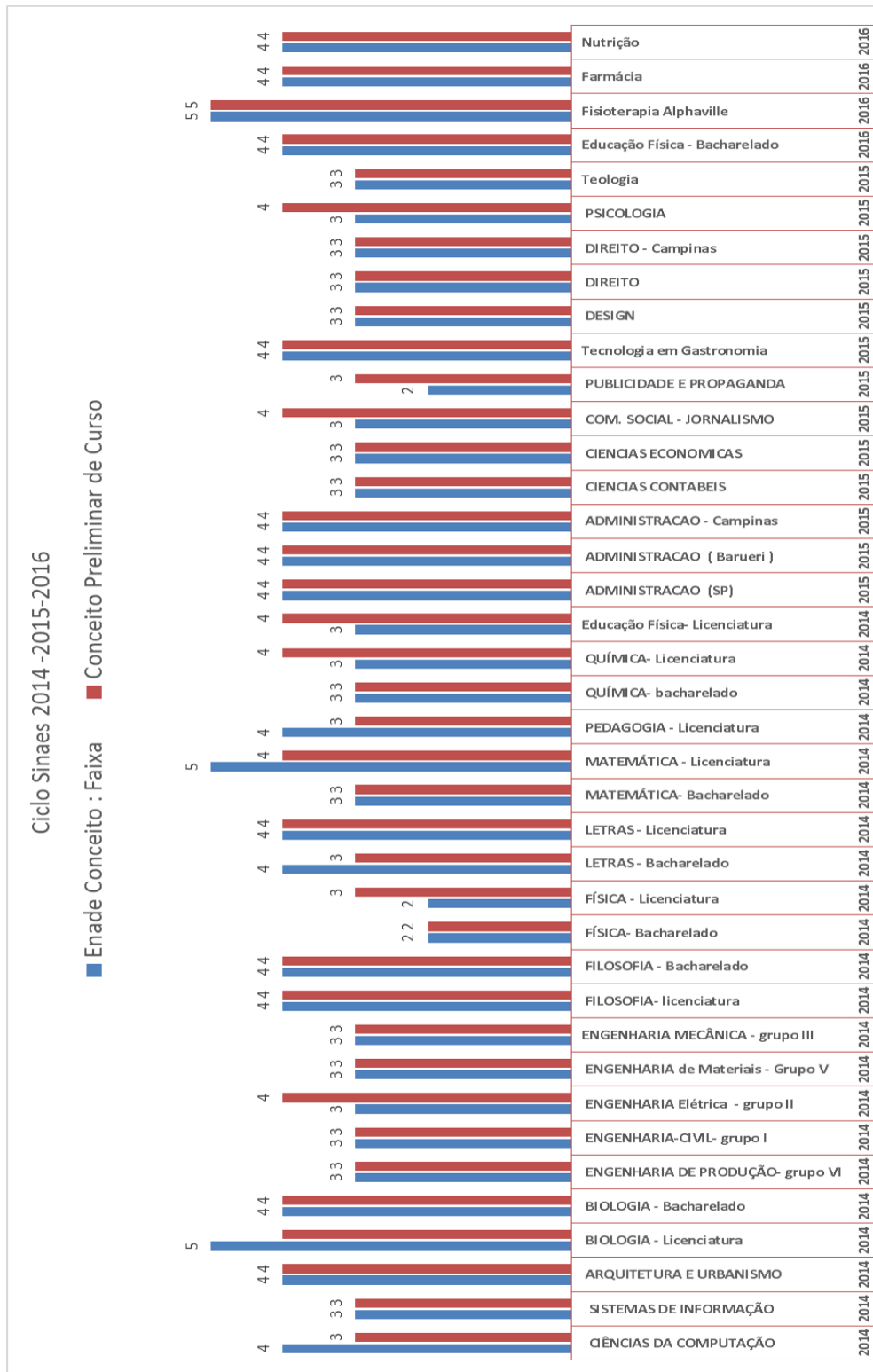
Universidade Presbiteriana Mackenzie
Comissão Própria de Avaliação
CPA



Engenharia Civil (Campinas)				4
Engenharia Civil	B/B/B/C/C/B/B/B	4/4/3	4/4/3	-
Engenharia Elétrica	D/C/D/C/C/C	2/3/3	3/4/4	-
Engenharia Materiais		2/5/3/3	2/5/4/3	-
Engenharia Mecânica	C/D/D/C/C	4/3/3	4/3/3	-
Engenharia Produção		4/4/3	4/4/3	5
Farmácia		4/5/4	4/4/4	4
Filosofia Bacharelado		3/4/4	3/4/4	-
Filosofia Licenciatura		3/5/4	3/5/4	-
Fisioterapia (Alphaville)		4/3/5	4/4/5	4
Jornalismo (Comunicação Social)	B	4/4/4/3	3/3/4/4	-
Letras Bacharelado	B/A/A/A/A/A	5/3/4	4/4/3	-
Letras Licenciatura	B/A/A/A/A/A	5/4/4	4/ /4	-
Matemática Licenciatura	C/B/B/A/B/B	5/3/5	4/3/4	-
Matemática Bacharelado	C/B/B/A/B/B	5/2/3	4/ /3	5
Nutrição		4/3/4	4/4/4	5
Pedagogia Licenciatura	A/A/A	3/3/4	3/4/3	-
Publicidade e Propaganda		4/3/3/2	3/3/3/3	-
Psicologia	C/C/C/E	4/3/3/3	4/4/4/4	-
Química Bacharelado	C/C/C/C	2/3/3	3/3/3	-
Química Licenciatura	C/C/C/C	2/4/3	3/4/4	-
Sistemas de Informação		4/4/3	4/4/3	-
Tecnologia em Gastronomia		4	4	4
Teologia		3	3	5



Gráfico 3: Avaliações externas da Graduação – Ciclo 2014 a 2016





Quadro 5: Avaliações Externas dos Cursos de Graduação em EaD.

CURSOS	CC
Filosofia	-
Geografia	-
História	-
Letras	-
Matemática	-
Pedagogia	-
Tecnologia em Gestão Comercial	-
Tecnologia em Recursos Humanos	-
Tecnologia em Marketing	5

1.3 POLÍTICAS EDUCACIONAIS DA INSTITUIÇÃO

1.3.1 Políticas de Pesquisa¹

A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem hoje na expansão das atividades de pesquisa um de seus focos, implicando na evolução de sua organização, objetivos, metas e ações.

A pesquisa é considerada pela Instituição parte integrante fundamental de sua missão e do processo de ensino, e instrumento privilegiado de evolução e participação efetiva no desenvolvimento social, cultural e econômico do país.

Os elementos básicos norteadores da política de pesquisa da Universidade Presbiteriana Mackenzie são:

- Promover a integração da pesquisa científica e tecnológica com as atividades pedagógicas e extensionistas objetivando à produção de novos saberes;
- incentivar talentos potenciais, contribuir e incentivar a geração de conhecimento e a produção científica, em coerência com os princípios e valores da Instituição e a política nacional de desenvolvimento científico;
- buscar o pleno desenvolvimento cultural–técnico–científico, efetivando acordos e formas variadas de cooperação universidade/sociedade, bem como convênios, intercâmbios e parcerias interinstitucionais locais, nacionais e internacionais.

¹ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM 2013-2018, pg. 40.



A política de pesquisa da UPM está continuamente centrada nas tendências das agências nacionais e estaduais de fomento à pesquisa, relacionadas às suas prioridades e à alocação de recursos que apontam, entre outras tendências, para a necessidade de formar “docentes pesquisadores”, compreendendo que o doutor é o responsável pela ciência do País. Na UPM responder a essa tendência implica priorizar a formação do “docente pesquisador”, de forma que o docente venha a captar recursos com essas agências objetivando a contínua consolidação da pesquisa institucional.

1.3.2 Políticas de Ensino²

Os cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie desenvolvem um trabalho que confirma os valores de formação integral do homem, confirmam os valores bíblicos e cristãos de que o homem é uma criatura que deve se responsabilizar pelos seus atos, deve agir com responsabilidade e com princípios de sustentabilidade no uso de recursos da natureza e que deve agir em direção ao outro, com respeito e valorização pelo outro como criatura semelhante a si. Nessa direção, os princípios filosóficos da UPM estão em consonância com os quatro pilares da educação desenvolvidos por Jacques Delors e sua equipe e divulgados pelo relatório da Comissão Internacional para a Educação no Século XXI para a UNESCO (1996): aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Assim, as práticas de ensino desenvolvidas pelos docentes da UPM devem considerar as metodologias de ensino ativas que promovam o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na formação integral do educando e na sua formação para o trabalho, nas diversas carreiras de nível superior.

Outro aspecto importante no desenvolvimento do ensino é a integração, simultânea, entre teoria e prática. Isso deve ser revelado desde a proposição dos objetivos de aprendizagem que os docentes expressam nos Planos de Ensino, de maneira a declararem a inter-relação de competências e habilidades, até o desenvolvimento das atividades de aprendizagem na aula, que utilizem estratégias que promovam a articulação entre o saber fazer e o saber conhecer do aluno além de desenvolverem atitudes específicas na direção do saber ser. Assim, o processo de ensino e aprendizagem ganha relevância. O ensino não será centrado no professor, apesar de sabermos que é ele que articula inicialmente os saberes e a prática ao planejar sua aula; mas não é também centrado no ativismo do aluno. Há uma articulação entre os saberes da área, os saberes do professor e as ações do aluno com estes saberes no processo de se apropriar e conhecer e de desenvolver suas competências.

² Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM 2013-2018, pg.35



Os cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie seguem as seguintes diretrizes gerais:

- O educando como centro do processo pedagógico, mediante a assistência e atendimento em todos os momentos de sua vida acadêmica, ao lado da oferta de ensino de qualidade, apoiado em um corpo de professores qualificados e em recursos metodológicos, bibliográficos e tecnológicos adequados;
- Integração do educando à comunidade social, por meio de programas e ações de iniciação científica e extensão, em parceria com organizações, empresas e instituições governamentais;
- Sistema organizacional que respeite as individualidades e harmonize a convivência acadêmica, em todos os níveis e categorias;
- Planos de ensino que propiciem a integração, simultânea, entre teoria e prática;
- metodologias de ensino que promovam o desenvolvimento de competências e habilidades requeridas na formação integral do educando e na sua formação para o trabalho, nas diversas carreiras de nível superior;
- avaliação formativa e continuada da aprendizagem, minimizando as avaliações quantitativas centradas meramente na acumulação de informações de cunho teórico-doutrinário;
- convênios interinstitucionais para viabilizar a troca de experiências e de informações entre a comunidade acadêmica da Universidade Presbiteriana Mackenzie, a comunidade e organizações brasileiras e estrangeiras.

1.3.3 Políticas de Extensão³

Entendida como prática acadêmica, a Extensão promove atividades integradas com o ensino e a pesquisa, tendo como objetivo a integração entre segmentos da universidade e desta com a comunidade externa. As ações extensionistas ampliam o alcance do saber construído ou adquirido na academia, compartilhando-o com a comunidade externa. Desse modo, a UPM exerce a Extensão como uma prática acadêmica que possibilita a interligação da Universidade – nas suas atividades de ensino e pesquisa – com as necessidades da comunidade acadêmica (contribuindo para a formação do aluno) e com as demandas sociais, possibilitando o exercício da responsabilidade e do compromisso social do ensino superior.

³ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM 2013-2018, pg 48.



As atividades extensionistas são definidas no âmbito do planejamento institucional e envolvem um número significativo de professores e alunos que lhes conferem relevância acadêmica e social.

As ações de extensão objetivam promover uma interação transformadora entre a universidade e a sociedade, disponibilizando ao público externo o conhecimento adquirido em todos os âmbitos da atividade universitária. Desse modo, entendendo esse processo como via de mão dupla, a atividade extensionista procura produzir um novo conhecimento, que se articula com o ensino e a pesquisa. Mantendo uma perspectiva dinâmica, as atividades de extensão nascem da captação de demandas e necessidades da sociedade, que se coadunam com as expertises internas e que permitem pautar a produção do saber e o desenvolvimento de novos conhecimentos. Tais atividades são regulamentadas por instrumento formal específico, a saber: Regulamento de Extensão da Universidade Presbiteriana Mackenzie, aprovado pela Resolução 05/2012, de 13 de fevereiro de 2012, do Conselho Universitário.

As ações extensionistas da Universidade são realizadas por meio de Programas, Projetos, Cursos, Eventos (fóruns, congressos, encontros, palestras, seminários, etc), Prestação de serviços e Registro de produtos acadêmicos.

Seguindo a política de extensão adotada em todas as universidades, em especial nas comunitárias, toda ação extensionista da Universidade, necessariamente, tem três características fundamentais, a saber: envolve professores e alunos, volta-se para a comunidade, interna ou externa, e estabelece a interface com ensino e pesquisa.

As atividades de extensão da Universidade distinguem-se pela investigação, diagnóstico e intervenção junto à comunidade e contemplam todas as áreas temáticas propostas pelo Plano Nacional de Extensão - PNE, com especial ênfase nas seguintes: Educação, Tecnologia e Direito Humanos.

Existem, na UPM, ações extensionistas de caráter filantrópico e não filantrópico, sendo as últimas, no entanto, desenvolvidas de maneira ampla e abrangente para que possam ser voltadas tanto para o atendimento às necessidades do ensino e da pesquisa, quanto ao atendimento à demanda da comunidade, principalmente dos mais carentes.

Objetivando contribuir para a formação acadêmica, profissional e para o exercício pleno da cidadania, fruto das experiências dos alunos realizadas junto à comunidade, foi estruturado o Programa Institucional de Bolsas de Extensão (Pibex), incentivando, ainda mais, a participação efetiva de estudantes de graduação em ações extensionistas. As Bolsas Pibex seguem, no tocante à remuneração, os mesmos parâmetros adotados para as bolsas de monitoria e Pibic, direcionadas para ensino e pesquisa, respectivamente.



1.4 A COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A CPA – Comissão Própria de Avaliação é composta conforme o Art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, tendo representantes de todos os setores da Instituição, incluindo representante da comunidade civil organizada, sem o privilégio de nenhum deles. Poderá contar também com a contribuição de outros valores humanos e com a implantação, se necessário, de comissões setoriais, por curso, na medida das necessidades do cumprimento de seus objetivos.

A Lei 10.861/2014 estabelece, em seu Artigo 3º, que a avaliação institucional tem por objetivo identificar o perfil da IES e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais, consolidadas em cinco eixos no Instrumento de Avaliação Institucional Externa.

O Ato 10/2001 da Reitoria estabeleceu a Comissão Permanente de Avaliação, regulamentou os processos de avaliação e deu outros expedientes.

Portarias de designação da CPA: Portaria 2/2001; Portaria 37/2001; Portaria 13/2003, Portaria 60/2014 e Portaria 63/2017.

O Ato 9/2004 da Reitoria alterou o nome da Comissão Permanente de Avaliação para Comissão Própria de Avaliação, atendendo ao disposto na Lei 10861 de 14 de abril de 2004.

Em ordem Interna 63/2017 foi reformulada a constituição da Comissão Própria de Avaliação, com apoio técnico-administrativo da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional da UPM.

1.4.1 Composição da CPA

De acordo com o Regulamento da CPA, alterado pela Portaria 67/2010, Art.5º, sua composição é a seguinte:

- I. Coordenador (Docente)
- II. Dois representantes docentes;
- III. Dois representantes discentes;
- IV. Dois representantes do corpo técnico-administrativo;
- V. Dois representantes da sociedade civil;
- VI. Dois representantes do poder público.

A composição da atual da Comissão Própria de Avaliação - CPA está apresentada no Quadro 6.



Quadro 6: Composição da Comissão Própria de Avaliação -CPA

Nome	Segmento que representa
Prof. Dra. Leila Figueiredo de Miranda	Docente Coordenadora
Profa. Dra. Terezinha Jocelen Masson	Docente
Prof. Dr. Roberto Rodrigues Ribeiro	Docente
Lara Cristina Merlini Coninck	Técnico- Administrativo
Renato de Moraes Santiago	Técnico- Administrativo
Cristina de Castro Kesselring	Representante Discente
Julia de Almeida Sá Lima Batista	Representante Discente
Dr. Juraci Silva	Representante Sociedade Civil
Eng. Edeamar de Souza Amorim	Representante Sociedade Civil

O Quadro 7 apresenta a composição Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – CAAI.

Quadro 7: Composição da Coordenadoria Avaliação Acadêmica-Institucional-CAAI.

Nome	Segmento que representa
Prof. Dr. Leila Figueiredo de Miranda	Coordenadora
Profa. Dra. Maria Lucia Indjaian G da Cruz	Docente - Assessor e suporte
Prof. Dr. Wagner de Souza Borges	Docente - Assessor e suporte
Luzinete Maria Herculano	Administrativo- secretária
Flávia Lima	Administrativo - Suporte
Marcos Vinicius Gagliardi	Administrativo – Assessor e suporte

1.4.2 Diretrizes da CPA

Os processos avaliativos devem constituir instrumentos importantes de gestão universitária capazes de indicar caminhos e rever processos. Mais que medir índices de crítica e satisfação a Avaliação Institucional está comprometida com a real reflexão sobre todos os processos e



procedimentos. Há necessidade de cuidadosas e profundas análises qualitativas dos resultados obtidos e todos os agentes envolvidos devem participar e interagir com o processo.

A identidade da instituição está definida em seu PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), o que interfere diretamente na identificação de indicadores de avaliação pertinentes a cada processo. As políticas de Ensino, Pesquisa e Extensão são respeitadas em todos os programas e projetos avaliativos.

Neste contexto, compete à CPA planejar, organizar e desenvolver o Programa de Avaliação Institucional, interpretando os resultados e apontando opções para a consolidação institucional e a melhoria contínua dos cursos e programas de nível superior, além dos instrumentos de planejamento e gestão universitários. A CPA coordena os processos de avaliação interna abrangendo os cinco eixos previstos no instrumento de avaliação institucional do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Acompanha e assessora as avaliações conduzidas pelo MEC e os Exames Nacionais do Estudante (ENADE).

A CPA também acompanha e assessora os processos relativos ao reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos.

A CPA, além de apresentar os resultados institucionais, globais da avaliação assim como os resultados específicos de cada Unidade e de cada um dos cursos ao Reitor, Vice-Reitor e Pró-Reitores, em reunião com o Diretor e Coordenadores das Unidade Acadêmicas, a CPA apresenta os resultados específicos das respectivas unidades.

Nesse momento de devolutiva, a CPA apresenta à Reitoria e às Unidades os resultados para que sejam utilizados na gestão. Nos momentos de devolutiva, seja na Graduação ou na Pós-Graduação, os representantes das Pró-Reitorias são convidados a participar, enriquecendo as discussões e a apresentação de ações para abordar pontos identificados como fragilidades de modo a possibilitar a construção de políticas e estratégias objetivando o aperfeiçoamento dos processos acadêmicos, promovendo reflexões para que sejam tomadas medidas que visem a correção de rumos ou a potencialização de estratégias, focadas na qualidade dos serviços prestados. A partir da análise e discussão dos resultados determinam-se os procedimentos que deverão ser adotados a partir deles.

A seguir, a CPA apresenta o relatório referente ao período de 2015-2017.

Neste período, a CPA manteve um calendário de reuniões onde foram apresentados os relatórios e discutidos os resultados obtidos em cada uma das avaliações realizadas, traçados os planos de trabalho para os períodos subsequentes, bem como a definição de estratégias tanto para a sensibilização da comunidade acadêmica para participar como a socialização dos resultados.



1.5 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

O Plano de Autoavaliação Institucional, como apresentado no PDI, representa o Planejamento Estratégico de Autoavaliação Institucional da UPM e considera, em sua essência, o entendimento do papel da avaliação na gestão. Assim sendo, articula um conjunto de ações com o objetivo de fornecer elementos para subsidiar as decisões que visam o aperfeiçoamento dos processos relacionados ao ensino, pesquisa e extensão. Os momentos de avaliação, representados nessas ações, seguem cronograma para, inicialmente, produzir elementos para composição dos EIXOS avaliativos considerando as políticas acadêmicas vigentes durante o período de validade do PDI. Contudo, em decorrência da publicação do novo Instrumento de Avaliação Institucional, os instrumentos internos passaram por um processo de revisão para abranger a complexidade contemplada no novo instrumento, bem como atender às necessidades da Gestão Institucional. Em decorrência do processo de revisão dos instrumentos, novos momentos avaliativos foram criados.

As orientações para as ações pertinentes aos processos avaliativos foram as que visassem à qualidade. A noção de qualidade está sempre presente na busca da eficiência e eficácia de todos os processos educacionais e administrativos. O êxito dessas iniciativas só foi alcançado priorizando a participação e o envolvimento de todos e, embora as metodologias quantitativas fossem utilizadas enfatizaram-se os métodos qualitativos. A qualidade pretendida só pode ser atingida com reflexões e discussões.

Se qualidade é participação, avaliação qualitativa equivale à avaliação participante, pelo menos como foco central de interesse” levando em conta que “na qualidade não vale o maior, mas o melhor, não o extenso, mas o intenso; não o violento, mas o envolvente; não a pressão, mas a impregnação (DEMO, 2005, p.13-. 31).

A avaliação de caráter educativo é uma prática social, voltada para obtenção de informações que gerem reflexões sobre a melhoria real da qualidade e da quantidade das atividades pedagógicas, científicas, administrativas e até sociais e profissionais.

Desta forma, o processo de avaliação institucional visa conduzir relatórios conclusivos, ao final de cada etapa, apoiado em relatório descritivo dos procedimentos e instrumentos adotados, com a indicação de ações para correção de condições insuficientes ou regulares e fortalecimento das ações. A Comissão de Avaliação Acadêmica Institucional trabalha de forma integrada com a Coordenadoria de Planejamento da Universidade e planeja suas ações objetivando a melhoria do ensino, pesquisa e extensão.



Os resultados obtidos têm sido de grande relevância e geraram melhorias significativas na gestão da UPM.

Elencam-se, a seguir, as avaliações que compõem o conjunto de ações da autoavaliação Institucional realizadas no triênio 2015-2017.

1.5.1 Avaliação com discentes

- **Avaliação dos docentes pelos discentes:** tem a finalidade de identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e de natureza didático- pedagógica. Essa avaliação aborda, entre outras, as seguintes categorias: relacionamento docente com o corpo discente; ação didático-pedagógica do docente, compromisso com o conhecimento, dinâmica de avaliação da aprendizagem e domínio de conteúdo pelo docente. Periodicidade semestral;
- **Avaliação pelos egressos:** além de aferir o grau de satisfação dos alunos em relação a diversos aspectos do processo de ensino-aprendizagem e atendimento em vários setores da Universidade, também busca-se avaliar a percepção dos egressos sobre o papel da Universidade em seu desenvolvimento social, a pertinência dos componentes curriculares na preparação para o mundo do trabalho e sobre colocação profissional e sua realização pessoal. Periodicidade anual;
- **Avaliação da infraestrutura dos cursos de graduação:** como diagnóstico da capacidade oferecida pelos equipamentos, recursos logísticos e laboratórios instalados para atender às necessidades acadêmicas. Periodicidade anual;
- **Avaliação da satisfação dos alunos dos cursos de graduação quanto aos serviços oferecidos pela Universidade** incluindo: os atendimentos nos setores financeiro, nas bibliotecas e secretarias; nas coordenadorias relacionadas à internacionalização, ouvidoria e avaliação; segurança; acesso e navegabilidade do sítio institucional e da tecnologia em sala de aula; Periodicidade anual;
- **Avaliação dos aspectos pedagógicos:** avaliação pelos discentes sobre os aspectos pedagógicos incluindo as regulamentações das atividades de TCC, atividades complementares, apoio didático-pedagógico, entre outros. Nessa avaliação o aluno avalia também o desempenho do Coordenador de curso e do Diretor da Unidade; Periodicidade anual;



- **Avaliação pelo formando:** coletar a percepção do formando sobre a qualidade do curso de graduação que ele está para concluir na Universidade. Periodicidade: semestral;
- **Levantamento do perfil socioeconômico do ingressante:** identificação, por curso, das características e do perfil do aluno, bem como suas expectativas. Periodicidade: semestral.

1.5.2 Avaliação com Docentes

- **Avaliação da satisfação docente:** avaliação da percepção do professor quanto às condições oferecidas para realização de seu trabalho incluindo: infraestrutura física e tecnológica. Periodicidade: anual;
- **Avaliação de coordenadores pelos docentes:** avaliação do desempenho da função de coordenadores de curso de graduação pelos professores do curso. Periodicidade: anual.

1.5.3 Avaliação com Técnicos Administrativos – Clima Organizacional

- **Avaliação da satisfação do funcionário técnico administrativo:** levantamento da satisfação do funcionário técnico-administrativo quanto às condições e ambiente de trabalho, plano de carreira, benefícios e relação com os gestores.
Novo instrumento para aplicação em 2018. Periodicidade: trienal.

1.5.4 Avaliação dos Auxiliares Educacionais

- **Avaliação dos Auxiliares Educacionais pelos gestores:** Nesta avaliação, os gestores avaliam vários quesitos como atendimento, pontualidade, relacionamento com os docentes e discentes, entre outros. Instrumento em aprovação. Aplicação em 2018.

1.5.5 Avaliação dos Programas de *Stricto Sensu*

- **Avaliação das disciplinas dos programas de pós-graduação *stricto sensu*:** considerando a demanda e a qualidade dos programas. Discentes e Docentes. Periodicidade anual;
- **Avaliação da infraestrutura e serviços dos programas:** Discentes. Periodicidade anual;



- *Avaliação da orientação, pesquisa e do processo:* os alunos avaliam o processo de orientação, como disponibilidade e relacionamento aluno e orientador.

1.5.6 Avaliação na Pós-Graduação *Lato Sensu*

- *Avaliação dos docentes pelos discentes:* com a finalidade de identificar os aspectos relacionados ao desempenho docente e de natureza pedagógico-didática. Essa avaliação aborda, entre outras, as seguintes categorias: relacionamento docente com o corpo discente; ação didático-pedagógica do docente, compromisso com o conhecimento, dinâmica de avaliação da aprendizagem e domínio de conteúdo pelo docente. Periodicidade semestral;
- *Avaliação da infraestrutura e serviços dos cursos da Pós-Graduação lato sensu:* avaliação realizado na plataforma Moodle. Periodicidade semestral.

1.5.7 Avaliação ensino a distância – EaD – discentes

A avaliação é composta de duas partes: a primeira versa sobre disciplinas e professor, e a segunda parte sobre o Curso onde estão pontuadas as avaliações sobre os coordenadores, tutor, e aspectos pedagógicos, ambiente virtual, terminal informativo do aluno – T.I.A., infraestrutura e atendimento do polo. Realizado dentro do plataforma Moodle de EaD. Periodicidade semestral.



2 RELAÇÃO ENTRE INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO E OS EIXOS

Essa seção apresenta o desenvolvimento do processo avaliativo dos eixos apresentados na Nota Técnica N^o065 que estabelece o roteiro para o relatório de autoavaliação a partir da nova estrutura do instrumento de avaliação institucional. Dessa forma, a avaliação dos eixos considerou os indicadores utilizados nas avaliações realizadas por todos os segmentos da Universidade. Assim sendo, os corpos docente e discente assim como o técnico-administrativo se manifestaram em relação aos aspectos descritos nos cinco eixos, respeitando a especificidade de atuação de cada segmento nas ações de ensino, pesquisa e extensão da Universidade. O Quadro 8 relaciona as ações de avaliação com as dimensões envolvidas na avaliação externa.

Quadro 8: A relação entre os eixos e os momentos avaliativos.

Eixo	Ação/Avaliação
1 Planejamento e Avaliação Institucional	Avaliação dos docentes pelos discentes, Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação das Instalações da Universidade, Avaliação do Egresso, Avaliação EaD, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/ Funcionários, Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.
2 Desenvolvimento Institucional	Avaliação dos docentes pelos discentes; Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações); Avaliação dos Serviços da Universidade, Avaliação EaD, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/Funcionários – Clima organizacional
3 Políticas Acadêmicas.	Avaliação dos docentes pelos discentes, Pesquisa Formandos, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação das Instalações da Universidade, Avaliação do Egresso, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/ Funcionários, Clima Organizacional, Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.
4 Políticas de Gestão	Avaliação dos docentes pelos discentes, Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação das Instalações da Universidade; Satisfação Docente, Satisfação / Comprometimento/Funcionários e Clima Organizacional
5 Infraestrutura	Pesquisa Formandos; Avaliação Pós-Graduação <i>lato sensu</i> (disciplinas/ docente/ Instalações), Avaliação EaD, Avaliação da Infraestrutura, Avaliação dos Serviços da Universidade, Satisfação Docente, Satisfação / Funcionários



Busca-se a cada projeto identificar fragilidades e potencialidades com objetivo de priorizar as ações institucionais ou mesmo aprimorar os instrumentos de avaliação para capturar o momento institucional.

As avaliações qualitativas e quantitativas são realizadas de forma simultânea, em decorrência das normas e das solicitações dos órgãos oficiais ligados ao MEC ou às agências de fomento e de financiamento.

Por meio do Quadro 8 percebe-se que cada eixo é abordado por um conjunto de avaliações que apresentam indicadores que se relacionam com o eixo. Dessa forma pode-se, por meio dos resultados apresentados em cada momento avaliativo apresentar indicadores que auxiliam na análise do retrato institucional apresentando direções em que se verifica a necessidade de ação ou mesmo de refinamento do instrumento para melhor descrever a situação que se quer analisar. A seguir apresenta-se o resultado da avaliação de cada eixo com base nos resultados obtidos pelos momentos avaliativos conduzidos na UPM. Também por meio do Quadro 8, percebe-se que cada avaliação abrange mais de um eixo e que há indicadores que abordam assuntos específicos de cada um dos eixos.

O próximo capítulo desse relatório apresenta uma breve discussão dos resultados obtidos nas avaliações assim como a descrição de cada eixo a luz desses resultados.

EIXO 1 – Planejamento e Avaliação

Esse eixo aborda o planejamento estratégico referente à avaliação.

A construção da avaliação desse eixo apoia-se na realização do planejamento das ações de avaliação da UPM, elencados na seção 1.4 desse documento, e na realização de todas as avaliações planejadas, como apontado no Quadro 16, articuladas às ações oriundas dos resultados das avaliações.

Além dos momentos de avaliação interna considera-se também os resultados obtidos nas avaliações externas as quais a UPM foi submetida no período e as ações decorrentes de tais avaliações (Quadro 4).

De modo a avaliar o conhecimento e utilização dos resultados dos processos avaliativos da UPM, vale lembrar que dentre os indicadores incluídos no instrumento de avaliação dos serviços, há dois referentes à CPA, que avaliam o conhecimento do discente quanto à CPA e como o trabalho realizado pela CPA é percebido pela comunidade discente. Quanto ao papel da avaliação na gestão, pode-se apontar para a avaliação do diretor e do coordenador realizada pelo docente onde há um indicador que avalia como os resultados dos momentos avaliativos, sejam eles internos ou externos, é utilizado no planejamento das ações do curso.



EIXO 2 – Desenvolvimento Institucional

Esse eixo aborda a Missão, o PDI e a Responsabilidade Social de Instituição.

Indicadores diretos da aderência das ações à missão da Universidade podem ser encontradas nas avaliações realizadas com os egressos e com os formandos na medida em que se percebe o reconhecimento desses grupos quanto à qualidade da educação e do processo de formação de cidadãos críticos e responsáveis assim como o alto índice de empregabilidade obtido. Indicadores referentes ao desenvolvimento social e cultural é resultado de sua formação na UPM.

O acompanhamento da execução do PDI é realizado por meio do acompanhamento dos resultados das avaliações que tratam da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão, da infraestrutura e dos serviços na medida em que esses resultados apontam para a melhora dos processos institucionais. Ainda quanto ao acompanhamento do desenvolvimento das ações elencadas no PDI, cumpre destacar, de importância para o desenvolvimento institucional, o credenciamento para oferta de ensino a distância, cumprindo uma das metas elencadas no documento.

Como indicador da responsabilidade social da UPM pode-se elencar os programas de bolsas de estudo da Universidade e do Instituto, entidade mantenedora, assim como sua adesão aos programas PROUNI e FIES compondo um significativo conjunto de ações que visam a democratização ao acesso ao ensino superior. Outro indicador direto do cumprimento da responsabilidade social da Universidade é o indicador que descreve a empregabilidade do egresso, parte da avaliação realizada com esse grupo.

EIXO 3 – Políticas Acadêmicas

Esse eixo aborda as Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, a Comunicação com a sociedade e a Política de Atendimento aos Discentes.

De maior complexidade, a construção dos indicadores para esse eixo será apresentada para cada dimensão nele abordadas. De forma geral, nesse eixo são utilizados os resultados de todos os momentos avaliativos realizados.

Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.

A definição dos indicadores para a avaliação das políticas de ensino, utilizou os resultados da avaliação dos docentes pelos discentes, dos aspectos pedagógicos, serviços, dos formandos e egressos. Considerou-se também os resultados das avaliações de infraestrutura, por conta de sua relação com as atividades de ensino, sejam elas realizadas em salas de aula ou laboratórios assim como, a questão referente ao acervo da biblioteca, na medida em que representa a eficácia na atualização decorrente da implantação dos planos de ensino.



Os indicadores para a avaliação das políticas de pesquisa utilizam dados referentes ao

acompanhamento dos projetos de pesquisa e inovação desenvolvidos na UPM. Um indicador para essa dimensão está baseado no resultado de projetos considerando-se as linhas de fomento internas e externas, assim como a aderência desses projetos às linhas de pesquisa institucionais.

Para a avaliação de uma das dimensões da Pesquisa, há um instrumento de avaliação dedicado aos concluintes dos programas de *stricto sensu* sobre a orientação e atividades de pesquisa.

Outro instrumento de avaliação está diretamente ligado às avaliações realizadas pelos respectivos programas quanto a pesquisa e a produção de cada docente.

Soma-se a estas avaliações as realizadas nos programas de iniciação científica.

Para a avaliação de uma das dimensões da Extensão, há um instrumento dedicado aos cursos de educação continuada, incluindo-se os cursos *lato sensu*, que aborda os aspectos pedagógicos, de infraestrutura e de atendimento ligados a esses cursos. Quanto aos instrumentos existentes para avaliação dos projetos e atividades de extensão, há um indicador no instrumento de satisfação docente que avalia as condições para realização de atividades de pesquisa e extensão.

Para indicadores da avaliação da Comunicação com a Sociedade, foram utilizados a avaliação do sítio institucional, a avaliação realizada pelo egresso e pelo formando.

A avaliação da Ouvidoria foi realizada por indicadores no instrumento de serviços ao discente. O mesmo instrumento foi utilizado para avaliação as ações de internacionalização e as ações da CPA.

EIXO 4 - Políticas de Gestão

Esse eixo aborda as questões referentes à Política de Pessoal, Organização e Gestão da Instituição assim como sua Sustentabilidade Financeira.

Quanto às políticas referentes à gestão de pessoas, os indicadores foram distribuídos por dois instrumentos de avaliação, especificamente, a avaliação realizada pelo corpo técnico-administrativo e a realizada pelo corpo docente. Em ambos instrumentos foram incluídos indicadores referentes a plano de cargos e salários, aos salários, aos benefícios e relacionamento com os gestores. Dessa forma procurou-se avaliar as políticas de gestão

Quanto a Organização e Gestão da Instituição, cumpre informar que a gestão da Universidade se organiza por meio de seus executivos acadêmicos, Reitor, Vice-Reitor, Pró-reitores, Diretores e Coordenadores, e dos Conselhos, especificamente do Conselho Universitário, Conselho de Ensino Pesquisa e Extensão e dos Colegiados de Curso. Os Núcleos Docentes Estruturantes dos cursos de graduação cumprem, de acordo com legislação vigente, seu papel propositivo e consultivo



quanto às questões referentes aos Projetos Pedagógicos dos Cursos de graduação. Ainda na dimensão da gestão, foram incluídos indicadores nos instrumentos dedicados ao corpo técnico-administrativo e docentes que avaliaram os gestores de cada área assim como o Coordenador dos cursos de graduação. Na avaliação referente aos aspectos pedagógicos os discentes avaliaram seus coordenadores de curso e os diretores de suas Unidades Acadêmicas.

A sustentabilidade financeira da Universidade é garantida pela gestão responsável de seus recursos assim como a construção conjunta, Universidade e Entidade Mantenedora, do orçamento anual. Dessa forma há um equilíbrio na busca pelas metas do planejamento estratégico institucional que fortalece a situação financeira da Universidade.

EIXO 5 - Infraestrutura Física.

Esse eixo aborda as questões referentes à infraestrutura. Os indicadores que abordam a avaliação desse eixo encontram-se presentes nas avaliações:

- de satisfação docente, nos indicadores que tratam do apoio de infraestrutura para realização do trabalho docente, das bibliotecas, sala de professores, gabinetes de trabalho para professores de período integral e laboratórios;
- do corpo técnico-administrativo o eixo referente à infraestrutura é avaliado por meio do indicador referente às condições de trabalho;
- da infraestrutura pelo corpo discente nos cursos de graduação, realizada em momento avaliativo exclusivo dedicado a esse eixo;
- do instrumento utilizado pelos formandos que aborda a infraestrutura;
- dos cursos de pós-graduação, há uma dimensão dedicada, especificamente, a infraestrutura.

Em todas as avaliações pensou-se não somente nas condições para realização do trabalho por meio de equipamentos e mobiliário adequados, mas também no conforto em cada ambiente onde ações relacionadas ao trabalho são realizadas. Dessa forma, a avaliação do eixo referente à infraestrutura foi construída por meio da avaliação que considerou os diferentes segmentos da Comunidade Universitária.

Busca-se em cada avaliação identificar pontos fortes e fracos, potencialidades esquecidas, sempre buscando a qualidade dos trabalhos.

Tendo como prioridade o princípio da globalidade, tão necessário a um processo de avaliação institucional que representa um fenômeno complexo e multidimensional, não se pode deixar de refletir sobre a Missão da Instituição envolvida.



Missão e Visão⁴

Missão significa o direcionamento para a atuação da Instituição no âmbito da sociedade em que está inserida. A Missão institucional encontra-se assim definida: “Educar o ser humano, criado à imagem de Deus, para o exercício pleno da cidadania, em ambiente de fé cristã reformada”. A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem relevante papel no atendimento a essa missão por intermédio dos conteúdos, recursos e metodologias próprios nas suas várias áreas acadêmicas.

A Visão da Universidade Presbiteriana Mackenzie permeia todos os planos de ação e o desenvolvimento de sua prática cotidiana. Dessa forma, a Visão de “Ser reconhecida pela sociedade como instituição confessional presbiteriana e filantrópica, que se dedica às ciências divinas e humanas, comprometida com a responsabilidade socioambiental, em busca de contínua excelência acadêmica e de gestão”, organiza a composição e o desenvolvimento do currículo de maneira que possa ser refletida em todos os aspectos.

O currículo e as políticas e estratégias de ação, dirigidos por essa visão, têm como fim maior favorecer o reconhecimento efetivo, pelos alunos e pela comunidade, de uma instituição que prima pela excelência, considerando seu papel na sociedade, sua relação com os outros e com Deus.

A Missão e a Visão materializam-se na prática de princípios e valores que se refletem nas relações pedagógicas, dentro da sala de aula, nas relações de trabalho entre funcionários e equipes de apoio administrativo e se consolidam na ação futura de nossos alunos, imprimindo neles o “espírito mackenzista”.

Valores e princípios⁵

A Universidade Presbiteriana Mackenzie tem por finalidade desenvolver as funções de ensino, pesquisa e extensão, em todas as áreas do conhecimento humano, atendendo às diretrizes curriculares do Ministério da Educação e às demandas da sociedade na qual se insere, praticando e expressando os valores descritos a seguir:

- Na conduta pessoal: dignidade, caráter, integridade e espírito mackenzista.
- No exercício da atividade profissional: ética, competência, criatividade, disciplina, dedicação e disposição para o trabalho voluntário.
- No relacionamento interpessoal: lealdade, respeito mútuo, compreensão, honestidade e humildade.

⁴ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM 2013-2018, pg 15.

⁵ Fonte: Plano de Desenvolvimento Institucional UPM 2013-2018, pg 15.



- No processo de decisão: busca de consenso, de justiça, de verdade, de igualdade de oportunidade para todos.
- No relacionamento entre órgãos colegiados, unidades e departamentos: cooperação, espírito de equipe, profissionalismo e comunicação adequada.
- No relacionamento com outras instituições: responsabilidade, independência e transparência.
- Na sociedade: participação e prestação de serviços à comunidade.
- E, em todas as circunstâncias, agir com amor que é o vínculo da perfeição.



3 METODOLOGIA

A Avaliação Institucional é composta por um conjunto de atividades que envolvem:

- a) O planejamento da avaliação;
- b) A construção dos instrumentos de avaliação;
- c) O envolvimento e conscientização da comunidade para realização dos momentos avaliativos;
- d) A aplicação dos instrumentos de avaliação;
- e) A coleta dos resultados;
- f) A análise dos resultados;
- g) A elaboração de relatórios específicos para cada momento avaliativo;
- h) Devolutiva.

Após a emissão do relatório, realiza-se a devolutiva junto às Unidades Acadêmicas, para retornar à comunidade Universitária as impressões registradas nos instrumentos de modo a fornecer insumos para a gestão. Da mesma forma, os relatórios são apreciados pela Reitoria e seus respectivos órgãos de gestão acadêmico-administrativos que utilizam os resultados para o devido cotejamento com as metas estabelecidas no PDI, e quando pertinente reavaliação das políticas institucionais para o ensino, a pesquisa e a extensão, em todos os seus aspectos pertinentes

3.1 AVALIAÇÃO DOCENTE

A avaliação docente tem como principal foco:

- a) Possibilitar a cada docente uma autoavaliação, permitindo que possa refletir acerca do seu papel como docente do ensino superior e sobre sua ação educativa;
- b) Fomentar a discussão e a revisão das práticas desenvolvidas são indispensáveis para a legitimação da avaliação;
- c) Busca-se ainda na reflexão, uma saída para a construção de uma cultura de avaliação eficaz na instituição, sem medos, mas com responsabilidade.

Essa legitimação do processo só se consegue quando a própria comunidade envolvida participa e se responsabiliza pelos possíveis significados e interpretações. A autoavaliação é um processo cíclico, criativo e provocador de análises e discussões, que busca a reflexão real sobre os resultados e dimensiona ações para melhorias, seja a curto ou a longo prazo. O verdadeiro objetivo é



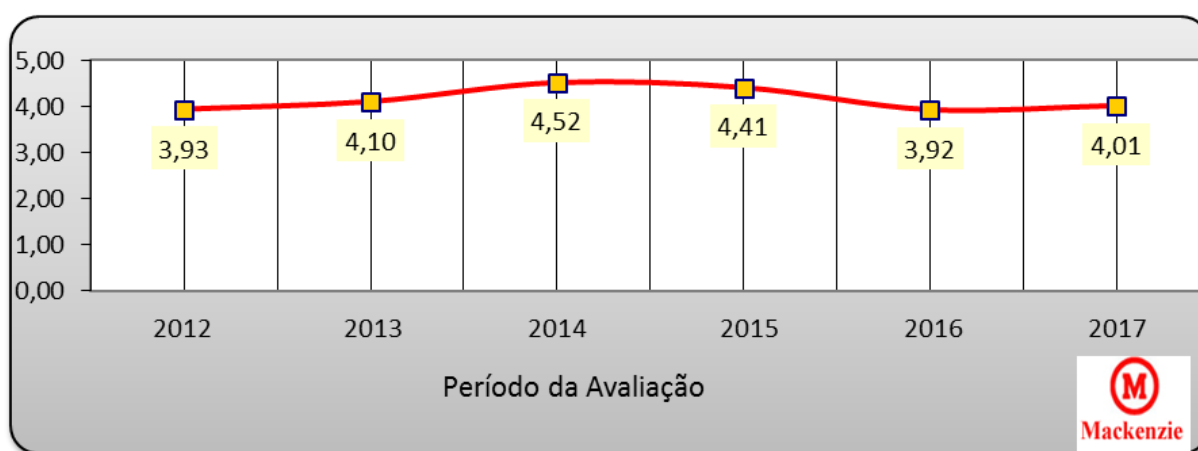
possibilitar ao docente o autoconhecimento como consequência desta cultura avaliativa, que só é adquirida com discussões que motivem e busquem estratégias para a real qualidade, pois:

“Não basta que os membros participem do processo, é preciso que eles tenham consciência que a autoavaliação deve ser realizada, porque é importante para a comunidade à medida que deve provocar melhorias na instituição, devendo os mesmos atuar como protagonistas nessa etapa do sistema avaliativo” (AUGUSTO et al, 2007, p,621).

No calendário organizado pela CPA, todos os alunos recebem as questões e as respondem sem a necessidade de se identificar, e em seguida a tabulação é realizada com o auxílio de leitura por imagem.

Cada professor tem acesso restrito a sua própria avaliação, por turma, e recebe uma média geral. Também tem acesso a média geral da turma e da Unidade na qual leciona. O Reitor, os Pró-Reitores, Diretores das Unidades Acadêmicas e Coordenadores de curso têm acesso a todas as avaliações. Além disso, existe um histórico das avaliações desde 2001, conforme exemplo, para que o professor acompanhe seu desempenho, como mostra o Gráfico 4.

Gráfico 4: Exemplo de histórico das avaliações.



O instrumento proposto pela CPA é composto por 13 questões que objetivam a avaliação em dimensões consideradas relevantes ao exercício da docência. Sua abrangência envolve aspectos que vão do conhecimento do assunto à utilização de metodologias ativas de aprendizagem.

Para cada afirmação do instrumento, o aluno assinala, conforme sua percepção, o grau de concordância para a afirmação. No caso de plena concordância será auferida a nota 5 (cinco) para o indicador e no caso de plena discordância será atribuída a nota 1 (um) ao indicador. A variação entre 5 a 1 indica concordância parcial, gradativa, com a afirmação.

O ANEXO A apresenta o instrumento de avaliação do docente pelos discentes.



3.2 AVALIAÇÃO INFRAESTRUTURA

Como parte do programa de avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, a avaliação de infraestrutura tem como objetivo registrar a percepção do discente quanto às condições oferecidas pela Instituição para consecução de suas atividades fim. Acredita-se que a qualidade das instalações e o conforto no atendimento às necessidades básicas do aluno para o trabalho discente, influenciam positivamente no seu desempenho acadêmico, impactando em parâmetros importantes para a Universidade, tais como a taxa de retenção acadêmica e os resultados das avaliações externas como exames de ordem e avaliações conduzidas pelo INEP/MEC. Cabe ressaltar que o ENADE, no questionário do aluno, apresenta questões específicas referentes à infraestrutura e, as respostas dos discentes a esses indicadores, são computadas na nota do ENADE para o curso sendo avaliado.

Ressalta-se que os resultados obtidos nos momentos avaliativos conduzidos pela CPA, são importantes insumos para o planejamento das ações da Universidade. No caso específico da avaliação da infraestrutura, os resultados apresentados têm auxiliado nas decisões dos investimentos realizados nos *campi* da UPM.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre as condições das instalações e da infraestrutura de seu curso incluindo: as salas de aula; laboratórios; sanitários; equipamentos disponibilizados para as aulas e a biblioteca. O instrumento é disponibilizado na *web* e o acesso por meio do Terminal Informativo do Aluno - T.I.A. ou diretamente no endereço assinalado em mensagem enviada por e-mail a todos os alunos.

Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta para que o aluno fosse motivado a participar.

São encaminhados e-mails aos Diretores, Coordenadores e Professores dos cursos de graduação, solicitando o apoio na divulgação da avaliação, assim como, ressaltar a importância desse momento avaliativo para gestão da Instituição.

O ANEXO B apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.3 AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Realizada pela terceira vez e aplicada separadamente da avaliação da infraestrutura, a avaliação de serviços concentrou-se no conhecimento da percepção do aluno sobre a qualidade dos



serviços disponibilizados pela UPM, para atendimento às suas necessidades para o desenvolvimento das atividades pedagógicas assim como os serviços necessários para a vida no *campus*.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre os serviços oferecidos pela Universidade tais como:

- Ouvidoria;
- Segurança nos *campi*;
- Atendimento nas Unidades Acadêmicas;
- Atendimento nas bibliotecas;
- Serviços na área de Tecnologia para apoio às atividades pedagógicas.

Este instrumento, conforme o anterior, também é disponibilizado na *web*, com o acesso por meio do Terminal Informativo do Aluno-T.I.A. ou diretamente no endereço assinalado em mensagem enviada por *e-mail* a todos os alunos dos cursos de graduação. Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta, para que o aluno fosse motivado a participar.

Foi encaminhado e-mail aos diretores e coordenadores dos cursos de graduação, solicitando o apoio na divulgação da avaliação, assim como, ressaltar a importância desse momento avaliativo para gestão da Instituição.

O ANEXO C apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.4 ASPECTOS PEDAGÓGICOS

Também realizada pela terceira vez, essa avaliação teve como referência o instrumento de avaliação de curso do INEP, especificamente a Dimensão 1 do instrumento que avalia a organização didático-pedagógica do curso. Dessa forma, pretendeu-se capturar a impressão do aluno quanto a efetividade dos regulamentos acadêmicos, norteadores de elementos da política de graduação, assim como sua satisfação com o curso e quanto ao desempenho de seu Coordenador e Diretor de Unidade Acadêmica. Ao procurar a satisfação do aluno quanto a esses indicadores relacionou-se essa satisfação com a construção de um ambiente propício para o processo de ensino-aprendizagem em uma relação de mútua confiança entre as partes. Os indicadores foram propostos de maneira a abordar os aspectos do cotidiano do relacionamento entre o coordenador e o aluno.



O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*, assim como as avaliações de infraestrutura e serviços. Nesse tipo de pesquisa a coleta de dados é feita por meio de um questionário enviado a um conjunto de indivíduos para preenchimento e devolução opcionais. Os respondentes (indivíduos que optaram por preencher e devolver o questionário) constituem, portanto, uma amostra não probabilística da população (nesse caso, alunos dos cursos de graduação da UPM). Os questionários utilizados abordam pontos referentes à atuação docente (três questões), sobre regulamentação de trabalhos acadêmicos (quatro questões), sobre a satisfação do aluno com o curso e professores (duas questões), sobre a atuação dos coordenadores (seis questões) e sobre o Diretor (quatro questões).

O ANEXO D apresenta as comunicações feitas aos Diretores e Alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.5 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE

Como parte do programa de avaliação da UPM, o momento avaliativo denominado satisfação docente procura levantar, e conseqüentemente entender, os fatores que colaboram com o bem-estar e a satisfação do professor no exercício de suas atividades acadêmicas na Universidade. Dessa forma, utiliza-se um instrumento de avaliação com indicadores relacionados aos fatores do cotidiano do professor que abrangem infraestrutura para realização de seu trabalho, os serviços administrativos necessários para o exercício da docência, as condições em sala de aula, os benefícios oferecidos pela Universidade assim como indicadores institucionais ligados à comunicação, gestão e transparência.

Juntamente com a avaliação da satisfação docente, é realizada uma avaliação do Coordenador pelos professores do curso. A avaliação do Coordenador não apenas procura avaliar o trabalho desse importante gestor acadêmico, mas, também, estabelecer novos paradigmas para seu exercício e atuação considerando as mudanças no cenário da educação superior no país.

Com a análise dos resultados desse momento avaliativo, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes na satisfação docente e na atuação do coordenador, mas, também, buscar melhorar e aprimorar as condições de trabalho do docente e do coordenador de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*.

Os questionários utilizados são compostos de 24 questões sobre grau satisfação e 22 sobre a atuação do Coordenador. Para garantir o sigilo das respostas na avaliação, cada professor deve retirar (em sua unidade) uma senha escolhida aleatoriamente e assim utilizar para fazer a avaliação.



O ANEXO E apresenta o instrumento deste processo avaliativo.

A avaliação foi realizada pela *internet* com todos os docentes da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Antes da avaliação foram encaminhados *e-mails* aos Diretores de Unidade e Coordenadores de curso divulgando a avaliação e pedindo apoio, junto aos professores para que participassem da avaliação. Um *e-mail* individual foi encaminhado a cada professor com um pedido para participação da avaliação assim como, com o endereço eletrônico onde se encontrava o instrumento.

3.6 AVALIAÇÃO PARA ALUNOS FORMANDOS DA UPM

Nessa avaliação realizada *on-line*, o aluno formando preenche um questionário cujo objetivo é medir sua satisfação em relação a alguns pontos relacionados ao seu curso e à Universidade como um todo.

Os objetivos que norteiam o projeto da avaliação são:

- Conhecer o perfil do aluno formando de cada curso;
- Conhecer a opinião do aluno sobre vários itens como: estrutura física, professores, atendimentos nos diversos setores da Universidade, biblioteca e laboratórios;
- Conhecer a realidade do mercado na questão de empregabilidade;
- Conhecer o potencial sobre a perspectiva de continuação dos estudos na IES.

Com a análise do resultado obtido é possível buscar melhorias e obter informações sobre as pretensões discentes quanto à Educação Continuada. É importante conhecer a intenção do aluno de prosseguir seus estudos no próprio Mackenzie, e também é relevante constatar o grau de satisfação com sua atividade profissional face às exigências do mercado, além de identificar a aceitação dos formandos no mercado de trabalho.

O levantamento é realizado por meio da *internet*. Cada aluno concluinte, ao consultar suas notas finais, tem acesso à pesquisa através do Terminal Informativo Acadêmico-T.I.A. O acesso aos resultados, que tem como saída um resultado geral e um resultado por curso, está na intranet do *site* do Mackenzie.

O instrumento atual está dividido em quatro áreas:

- Mercado atual de trabalho
- Pesquisa salarial
- Curso (docentes/instalações/atendimento)



- Satisfação discente

O Objetivo desta avaliação foi conhecer o perfil do aluno formando, de cada curso superior no quesito profissão/econômico, saber qual a opinião do aluno sobre a faculdade cursada em vários itens como: estrutura física, professores, atendimentos nos diversos setores da Universidade, biblioteca, laboratórios, mostrar uma visão do mercado na questão de empregabilidade, satisfação do aluno com a profissão, motivação, grau de segurança com os ensinamentos adquiridos na faculdade frente ao mercado de trabalho, perspectiva de continuação dos estudos na IES, abrir uma visão estratégica de marketing sobre cursos e mercado, para a IES.

O ANEXO F apresenta o instrumento utilizado no processo de avaliação realizado pelos alunos prováveis formandos..

3.7 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS DA UNIVERSIDADE

Com o objetivo avaliar o grau de satisfação e de identificar os principais fatores que podem contribuir para melhorias na relação de trabalho entre os colaboradores, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e o Instituto Presbiteriano Mackenzie (IPM), a Comissão Própria de Avaliação (CPA) desenvolveu um instrumento especial de investigação que vem sendo aplicado nos últimos anos e tem revelado fatos importantes acerca dessa relação de trabalho com potenciais itens a serem verificados. Durante esse período e constantemente, tanto o instrumento de pesquisa quanto o método utilizado, vem sendo corrigidos e aperfeiçoados para melhorar a confiabilidade dos resultados observados.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*. O público alvo são os colaboradores da Universidade e Instituto Mackenzie. O questionário utilizado é composto de 20 questões sobre grau satisfação com relação aos seguintes aspectos da instituição em que você trabalha: a localização, o plano de carreira, a remuneração, os benefícios, a infraestrutura, os serviços administrativos, os gestores, o ambiente de trabalho e a gestão institucional.

O ANEXO G apresenta o instrumento utilizado no processo de avaliação realizado pelos colaboradores técnicos e administrativos.



3.8 AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS

Com o objetivo de conhecer e acompanhar o percurso dos egressos, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), por meio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), desenvolveu um instrumento de avaliação para ser aplicado anualmente ao grupo formado pelos egressos dos cursos de graduação nos últimos 5 anos. A importância da pesquisa com os egressos tem ganhado nova relevância na medida em que se percebe que o desempenho desse grupo, pode ser considerado como indicador da qualidade dos cursos oferecidos pela IES, assim como do seu compromisso social, haja vista que um dos objetivos da Universidade é a preparação de seu aluno para o mundo do trabalho. Como parte do instrumento, o egresso é convidado a manifestar-se sobre a contribuição da Universidade na sua formação profissional e no seu desenvolvimento cultural.

O método de pesquisa utilizado é o de *mail survey*. Os respondentes são os egressos de cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Os resultados estão divulgados em escala de 0 a 1 (onde 1 representa máxima aprovação ao indicador e 0 representa a reprovação absoluta ao indicador). Assim 1 significa aprovação de 100% ao indicador e 0 nenhuma aprovação registrada. Pode-se, por conta disso, associar esse indicador à percepção de qualidade do egresso sobre o tipo de serviço prestado pela universidade e a percepção da sociedade sobre a UPM.

O questionário utilizado é composto de 14 questões fechadas e 1 questão aberta (sugestões), assim distribuídas:

3 questões - Sobre sua **inserção** no mundo do trabalho;

3 questões - Sobre sua **satisfação** com o **nível** profissional e social em que se encontra;

4 questões - Sobre sua **satisfação** com a **preparação** oferecida pelo Mackenzie para sua atuação profissional;

4 questões - Sobre sua atual **relação** com o Mackenzie.

Considerando o instrumento proposto para a coleta de dados, o objetivo desse momento avaliativo é conhecer a opinião do egresso sobre a qualidade da preparação oferecida pela Universidade para o enfrentamento dos desafios da sociedade em geral e do complexo mundo do trabalho.

Cumprir informar que a partir dos resultados desse instrumento pode-se construir outro que aborde especificamente as maiores fragilidades aqui apontadas de modo a aprofundar a compreensão dos pontos avaliados.

O ANEXO H apresenta o instrumento utilizado neste processo avaliativo.



3.9 AVALIAÇÃO DOS CURSOS EM EAD

Com o objetivo de conhecer e acompanhar o andamento dos alunos em EaD, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), por meio da Comissão Própria de Avaliação (CPA), da Comissão de Avaliação Acadêmica Institucional (CAAI) e do Centro de Educação a Distância (CEDaD), desenvolveu um instrumento de avaliação para ser aplicado semestralmente aos alunos desta modalidade de ensino. A importância da pesquisa com estes alunos é de grande relevância na medida em os resultados obtidos vão retroalimentar as políticas de educação a distância.

O processo é coordenado pela CAAI/CPA, com o apoio da Gerência de Tecnologia da Informação (GERTI) e do CEDaD.

A avaliação é realizada por meio da aplicação de um instrumento de pesquisa em que o aluno expressa sua percepção sobre as condições de oferta do seu curso incluindo: disciplinas, professores, coordenador, tutor, aspectos pedagógicos, ambiente virtual, Terminal Informativo do Aluno (T.I.A.), infraestrutura e atendimento do polo.

O instrumento é disponibilizado dentro da plataforma Sistema Moodle de EaD .

Todos os indicadores foram construídos de forma a objetivar avaliação tornando-a rápida e direta para que o aluno fosse motivado a participar.

O ANEXO I apresenta a comunicação feita aos alunos, bem como o instrumento deste processo avaliativo.

3.10 NOVOS INSTRUMENTOS EM PROCESSO DESENVOLVIMENTO

Além dos atuais instrumentos utilizados, a CPA vem desenvolvendo outros instrumentos de avaliação com o objetivo de planejar e buscar ações que promovam a qualidade das atividades de ensino, pesquisa, extensão e contribuam para a gestão da UPM, visando a melhorias em cada um desses pilares fundamentais.

3.10.1 Avaliação dos auxiliares educacionais

Nesta avaliação os gestores irão avaliar os auxiliares educacionais segundo vários indicadores como:



- Postura;
- Motivação;
- Relação no trabalho;
- Pontualidade;
- Relacionamento com os docentes e discentes;
- Serviços prestados.

O ANEXO J apresenta o instrumento deste processo avaliativo.

3.10.2 Avaliação do Clima Organizacional

A avaliação do Clima Organizacional está sendo reformulada para ser implementada em maio de 2018.

O objetivo é avaliar o grau de satisfação do colaborador em relação à Instituição, no que diz respeito ao ambiente de trabalho, benefícios oferecidos, liderança, ética e imagem organizacional, oportunidades profissionais/recompensas, relações interpessoais, entre outros.

A partir do resultado desta pesquisa, objetiva-se propor melhorias no ambiente e qualidade de vida no trabalho. De posse desses dados, será possível avaliar e propor mudanças, se houver necessidade.

Esta pesquisa permitirá conhecer nossos colaboradores, seu nível de satisfação para com a instituição, buscando propiciar o aumento da motivação/engajamento e o comprometimento com os resultados.

A proposta da pesquisa abrange a participação de todos os colaboradores, incluindo Auxiliares de Administração Escolar, Professores, Estagiários e Aprendizes de todas as Unidades.

Os resultados são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebido em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos Colaboradores.

Este trabalho será realizado pela Superintendência de Gestão de Pessoas e Suprimentos e Comissão Própria de Avaliação - CPA, e a forma de coleta de dados da pesquisa será com a utilização de questionário eletrônico próprio, desenvolvido pela Gerência de Tecnologia da Informação - GERTI. Haverá total segurança quanto ao anonimato, pois cada participante terá uma senha aleatória e não identifica o usuário, permitindo a tabulação dos resultados com segurança e total anonimato.



As orientações para participação na pesquisa serão enviadas para o e-mail de todos os colaboradores, via GERTI.

A pesquisa deverá ser respondida no próprio local de trabalho ou outro local que o participante se sinta confortável, por meio eletrônico, sem a presença dos gestores, tornando o processamento ágil e preciso.

Nesta pesquisa serão abordados os seguintes temas:

- ✓ Nível de satisfação com os gestores (superiores imediatos e nível executivo);
- ✓ Nível de satisfação salarial, incluindo benefícios;
- ✓ Nível de satisfação com o ambiente de trabalho;
- ✓ Nível de satisfação com seus líderes;
- ✓ Nível de satisfação no que diz respeito à ética e imagem organizacional da instituição;
- ✓ Nível de satisfação referente a oportunidades profissionais/recompensas (reconhecimento);
- ✓ Nível de satisfação no que se refere às relações interpessoais;
- ✓ Nível de satisfação quanto à comunicação (informações de interesse dos colaboradores).

3.11 AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS PÓS-GRADUAÇÃO

A autoavaliação da Pós-Graduação na UPM é realizada sistematicamente, desde 1999, pela comunidade acadêmica. O processo é coordenado pela Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional (CAAI), em conjunto com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, a Pró-Reitoria de Extensão e Educação Continuada e a Coordenação de Avaliação Acadêmica-Institucional (CAAI).

A CAAI é responsável pelo planejamento, operacionalização, divulgação dos dados, e pela elaboração e encaminhamento de Relatórios Institucionais, para os diversos gestores envolvidos nesses processos, tendo como objetivo sinalizar os principais pontos de melhorias para o conjunto de cursos e programas oferecidos pelas diferentes Unidades Acadêmicas.

Para tanto, realiza sistematicamente ações de sensibilização junto da comunidade acadêmica envolvida e um processo de meta-avaliação ao final de cada ciclo de avaliação, com o intuito de fazer uma revisão nas práticas adotadas e introduzir novas metodologias no processo de avaliação.

Os diferentes instrumentos utilizados são compostos por questões abertas e fechadas e são aplicadas junto à alunos e professores, em diversos momentos do processo de ensino e aprendizagem. A participação de alunos e professores nos diferentes processos de avaliação é voluntária e anônima.



A aplicação dos instrumentos tem sido realizada na Plataforma *Moodle* desde 2011, o que permitiu não só que os resultados fossem conhecidos em tempo real de aplicação quanto à inserção gradativa da comunidade acadêmica na gestão do processo.

Atualmente o processo de avaliação da Pós-Graduação encontra-se em fase de meta-avaliação, tendo como objetivo principal a revisão de alguns instrumentos utilizados para a avaliação dos cursos de *stricto sensu* e *lato sensu*.

Ainda no tocante aos instrumentos de avaliação ressalta-se que no final de 2013, houve a migração para a plataforma *Moodle* do último instrumento de avaliação do *stricto sensu*, aplicado presencialmente. Os dados assim obtidos foram analisados e permitiram identificar um conjunto de melhorias para os programas especialmente no tocante à operacionalização do processo de orientação, ampliação das atividades de pesquisa e aumento do uso de tecnologia no processo de orientação.

Esses resultados, alinhados aos objetivos de expansão das atividades de pesquisa e de inserção internacional da Pós-Graduação da UPM, enfatizadas especialmente no PDI e incentivados pela Avaliação Trienal da CAPES, propiciaram a elaboração de um projeto de pesquisa pela CAAI, que foi aprovado em 2015 e contou com o financiamento do MACKPESQUISA, e que teve como objetivo identificar novas formas de internacionalização com a introdução de novas tecnologias para os programas de *stricto sensu* da UPM. Este projeto está desenvolvido em parceria com o Programa de Direito Político e Econômico da UPM, sendo que os resultados serão apresentados até o final do primeiro semestre de 2018.

Atualmente as avaliações que abrangem os Cursos dos programas de *Stricto Sensu* são :

- ✓ Avaliação da Orientação, em andamento;
- ✓ Avaliação de disciplinas, em produção para 2018;
- ✓ Avaliação Serviços e infraestrutura, em produção para 2018;
- ✓ Avaliação de Curso.

Para os cursos de *Lato Sensu*, as avaliações são:

- ✓ Avaliação da infraestrutura e serviços e, em andamento;
- ✓ Avaliação dos professores, em andamento.

O ANEXO K apresenta os instrumentos dos processo de avaliação do *lato sensu* e do *stricto sensu*.



4 DESENVOLVIMENTO DAS AVALIAÇÕES

Em 2014, ao completar 11 anos de implantação do SINAES, o Inep apresentou um novo instrumento de avaliação institucional que deverá nortear os processos de avaliação externa assim como a elaboração do relatório de autoavaliação a ser encaminhado ao MEC. O novo instrumento agrupa as dez dimensões do SINAES em cinco eixos que abordam aspectos relevantes quanto à qualidade do Ensino Superior no país.

O novo instrumento apresentou novos indicadores que induziram um valioso momento de reflexão interna quanto a criação de novos serviços aos alunos assim como a proposição de novos indicadores institucionais para enriquecer a autoavaliação. Dentre esses novos serviços destaca-se:

A criação de um Programa responsável pela implantação e manutenção de políticas de acessibilidade total, física, pedagógica e *atitudinal*, segundo entendimento do MEC- PROATO.

O PROATO – Programa de Atenção e Orientação ao Discente da UPM trata-se de um serviço de orientação e acompanhamento pedagógico, psicológico e/ou psicopedagógico durante a formação dos discentes no Ensino Superior.

O possível redimensionamento do Serviço de Acompanhamento de Egressos que deverá, dentre outras atividades, manter relacionamento com os empregadores dos egressos das IES, assim como avaliar o impacto social causado pelos egressos.

Os novos Eixos propostos consideram:

Eixo 1. O foco desse Eixo é a descrição dos processos de planejamento e avaliação Institucional, dos principais elementos do processo autoavaliação da IES, relatórios de autoavaliação elaborados pela CPA e aos demais documentos institucionais avaliativos do período que constitui o objeto de avaliação.

Eixo 2. Este Eixo tem seu foco no PDI e consiste na verificação da coerência existente entre esse documento e as ações institucionais nas diferentes vertentes de sua atuação acadêmica – ensino, pesquisa, extensão e gestão. Pretende, igualmente, verificar os diferentes caminhos percorridos (ou a percorrer) pela IES no contexto de sua inserção social, bem como sua atuação face à inclusão e ao desenvolvimento econômico e social, tendo sempre como base a missão, os propósitos e as metas anunciadas no PDI.

Dessa forma, o Eixo Desenvolvimento Institucional assume o papel de induzir maior comprometimento da IES na construção de seu PDI, priorizando sua coerência e evolução.



Eixo 3. O foco desse Eixo é a descrição das políticas acadêmicas, ações acadêmico-administrativas para cursos de graduação e pós-graduação lato sensu e stricto sensu, além da pesquisa e iniciação científica e extensão. Nesse Eixo analisam-se os elementos constitutivos das práticas de ensino, pesquisa e extensão, considerando como meta o aprendizado. Enfatiza-se também ações de estímulo e difusão da produção acadêmica docente. As políticas institucionais de acompanhamento de egressos, a comunicação com a sociedade e o atendimento ao discente e internacionalização.

Eixo 4. Esse Eixo tem como foco a verificação do desenvolvimento das políticas de pessoal e da organização e gestão da instituição. Abrange, ainda, elementos do planejamento e da sustentabilidade financeira da IES para garantir o seu pleno desenvolvimento de forma sustentável.

Eixo 5. Nesse Eixo, verificam-se as condições de Infraestrutura que a IES apresenta como instalações administrativas, sala de aula, auditórios, sala dos professores, espaço de convivência e alimentação, instalações para a CPA. A biblioteca com sua infraestrutura e acervo, salas de informática, instalações sanitárias, e estruturas dos polos da EAD e recursos tecnológicos e de comunicação.

O Quadro 9 apresenta a relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões.



Quadro 9: Relação entre os cinco Eixos e as dez Dimensões

Eixo	Do que trata.	Relação com as dimensões do SINAES.
Eixo 1	Planejamento e Avaliação Institucional	Dimensão 8 – Planejamento da Avaliação.
Eixo 2	Desenvolvimento Institucional	Dimensão 1 – Missão e PDI; Dimensão 3 – Responsabilidade Social da IES.
Eixo 3	Políticas Acadêmicas	Dimensão 2- Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; Dimensão 4 – Comunicação com a Sociedade; Dimensão 9 – Política Acadêmica aos Discentes.
Eixo 4	Políticas de Gestão	Dimensão 5- Políticas de Pessoal; Dimensão 6- Organização e Gestão da Instituição. Dimensão 10- Sustentabilidade Financeira
Eixo 5	Infraestrutura Física	Dimensão 7 – Infraestrutura Física.

A CPA conduziu os estudos necessários ao desenvolvimento/adaptação dos instrumentos de avaliação para atender aos novos indicadores propostos pelo INEP/MEC. Os novos instrumentos foram aplicados nos momentos avaliativos de 2017.

4.1 RESULTADOS DOS PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

Essa seção dedica-se a apresentação dos resultados dos momentos de autoavaliação, considerando os instrumentos adotados para levantamento das informações pertinentes, assim como sua associação primeiramente, às dimensões do antigo instrumento da avaliação institucional, e conforme apresentado, os cinco eixos do novo instrumento.

4.1.1 Resultados da Avaliação Docente

A avaliação do docente foi realizada, para todos os cursos da UPM no primeiro e segundo semestres do triênio 2015-2016-2017. Assim sendo, todos os alunos têm a oportunidade de avaliar



seus professores duas vezes no ano. Essa avaliação é contínua. A Tabela 11 apresenta o percentual de participação dos alunos de 2015 a 2017:

Tabela 11: Participações na avaliação dos professores triênio 2015 a 2017.

<i>Universidade: 2017/1</i>	<i>2015/1</i>	<i>2015/2</i>	<i>2016/1</i>	<i>2016/2</i>	<i>2017/1</i>	<i>2017/2</i>
Administração de Empresas - Alphaville	70%	59%	67%	62%	80%	67%
Administração de Empresas - Campinas	69%	72%	80%	77%	66%	76%
Administração de Empresas - Higienópolis	63%	71%	76%	74%	72%	67%
Arquitetura	65%	30%	70%	67%	63%	71%
Ciências + Sistemas + TAD	63%	66%	70%	74%	73%	–
Ciências Biológicas	77%	73%	69%	77%	78%	80%
Ciências Contábeis	50%	77%	74%	66%	68%	73%
Ciências Econômicas	72%	67%	68%	66%	57%	80%
Design	37%	62%	71%	89%	49%	76%
Direito - Campinas	85%	75%	87%	89%	98%	90%
Direito - Higienópolis	60%	66%	70%	66%	86%	69%
Educação Física - Alphaville	94%	75%	65%	3%	0%	–
Engenharia Civil	58%	73%	81%	63%	88%	97%
Engenharia Civil - Campinas	82%	95%	80%	70%	76%	96%
Engenharia de Materiais	74%	85%	93%	74%	80%	95%
Engenharia de Produção	45%	64%	70%	67%	90%	71%
Engenharia de Produção - Campinas	70%	69%	89%	85%	90%	75%
Engenharia Elétrica	63%	57%	81%	93%	92%	82%
Engenharia Mecânica	67%	65%	69%	76%	95%	89%
Farmácia	73%	63%	74%	59%	68%	63%
Filosofia	65%	73%	76%	72%	44%	59%
Fisioterapia - Alphaville e Higienópolis	65%	73%	84%	89%	96%	
Fisioterapia - Higienópolis	–	–	–	–	–	86%
Jornalismo	83%	71%	79%	83%	77%	78%
Letras	76%	74%	84%	80%	78%	84%
Matemática	57%	61%	61%	69%	65%	81%
Nutrição	59%	61%	63%	97%	85%	88%
Pedagogia	78%	79%	87%	65%	95%	76%
Psicologia	67%	68%	71%	69%	71%	66%
Publicidade	70%	64%	69%	70%	78%	71%
Química	60%	58%	78%	80%	91%	79%
Sistemas de Informação	–	–	–	–	–	76%



Tecnologia em Gastronomia	77%	88%	94%	88%	93%	73%
Tecnologia em Análise de Sistemas	–	–	–	–	–	58%
Teologia	52%	47%	61%	63%	65%	51%
Total da Universidade	64%	65%	74%	71%	75%	74%

A título de comparação, para destacar a evolução dos resultados da avaliação do docente, apresentam-se os resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas desde 2008/2009 (Tabela 12). Por meio dos valores elencados pode-se perceber clara evolução dos mesmos, resultado de políticas desenvolvidas para melhoria e aprimoramento do corpo docente.

Tabela 12: Resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas de 2008 a 2017 (Indicadores de 1 a 5).

<i>Unidades Acadêmicas</i>	2008-2009	2010-2011	2012	2013	2014	2015_1	2015_2	2016_1	2016_2	2017_1	2017_2
<i>CCBS - Centro de Ciências Biológicas e da Saúde</i>	3,80	4,16	4,20	4,25	4,24	4,31	4,37	4,37	4,40	4,36	4,44
<i>CCSA - Centro de Ciências Sociais e Aplicadas</i>	3,80	3,88	3,97	3,95	3,95	4,04	4,10	4,09	4,12	4,15	4,21
<i>CCT - Centro de Ciências e Tecnologia</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	4,27	4,20	4,32
<i>CCL - Centro de Comunicação e Letras</i>	3,80	3,87	3,87	3,90	3,91	4,06	4,10	4,08	4,16	4,14	4,23
<i>CEFT - Centro de Educação, Filosofia e Teologia</i>	-	4,31	4,39	4,45	4,38	4,38	4,41	4,37	4,20	4,42	4,48
<i>EE - Escola de Engenharia Mackenzie</i>	3,78	3,83	3,88	3,94	3,98	4,05	4,12	4,10	4,18	4,13	4,20
<i>Faculdade de Arquitetura e Urbanismo / FAU</i>	3,79	-	3,87	3,87	3,82	4,01	3,97	3,97	4,07	4,07	4,15
<i>FCI - Faculdade de Computação e Informática</i>	3,79	3,87	-	3,99	4,07	4,15	4,22	4,27	4,20	4,18	4,29
<i>FD - Faculdade de Direito</i>	3,77	4,12	3,92	4,02	4,06	4,08	4,17	4,14	4,12	4,09	4,20
<i>Universidade</i>	3,79	4,01	4,01	4,05	4,05	4,14	4,18	4,17	4,19	4,19	4,28

A Tabela 13 apresenta os resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, triênio 2015 a 2017.



Tabela 13: Resultados obtidos pelos Cursos nas avaliações, triênio 2015 a 2017.

<i>CURSOS</i>	<i>2015/1 - MÉDIA</i>	<i>2015/2 - MÉDIA</i>	<i>2016/1 - MÉDIA</i>	<i>2016/2 - MÉDIA</i>	<i>2017/1 - MÉDIA</i>	<i>2017/2 - MÉDIA</i>
Administração de Empresas - Higienópolis	4,00	4,07	4,06	4,11	4,12	4,18
Administração de Empresas - Alphaville	4,12	4,14	4,21	4,29	4,28	4,40
Administração de Empresas - Campinas	4,23	4,29	4,30	4,41	4,30	4,45
Arquitetura	4,01	3,94	3,95	4,06	3,98	4,10
Ciência da Computação	4,18	4,28	4,27	4,19	4,22	4,32
Ciências Biológicas	4,30	4,32	4,37	4,40	4,39	4,40
Ciências Contábeis	4,00	4,04	3,99	4,09	4,17	4,20
Ciências Econômicas	4,10	4,15	4,27	4,27	4,25	4,31
Design	4,04	4,05	4,11	4,05	4,24	4,17
Direito - Campinas	4,22	4,21	4,18	4,23	4,21	4,30
Direito - Higienópolis	4,04	4,14	4,13	4,12	4,12	4,20
Educação Física	4,60	4,65	4,33	4,17	–	–
Engenharia Civil	3,99	4,07	4,09	4,19	4,12	4,22
Engenharia Civil - Campinas	3,97	3,79	4,29	4,34	4,25	4,26
Engenharia de Materiais	4,12	4,13	4,29	4,43	4,21	4,24
Engenharia de Produção	4,05	4,14	4,06	4,16	4,15	4,15
Engenharia de Produção - Campinas	4,10	4,08	4,34	4,24	4,13	4,42
Engenharia Elétrica	4,09	4,08	4,12	4,09	4,20	4,27
Engenharia Mecânica	3,96	4,06	3,97	4,04	3,98	4,05
Farmácia	4,26	4,38	4,40	4,26	4,28	4,32
Filosofia	4,40	4,37	4,56	4,53	4,63	4,69
Fisioterapia – Alphaville + Higienópolis	4,49	4,50	–	–	–	–
Fisioterapia - Alphaville	–	–	4,52	4,54	3,63	4,31
Fisioterapia - Higienópolis	–	–	4,55	4,53	4,55	4,65
Jornalismo	4,17	4,19	4,21	4,33	4,21	4,37
Letras	4,42	4,35	4,43	4,46	4,49	4,53
Matemática	4,35	4,22	4,41	4,44	4,46	4,55
Nutrição	4,38	4,33	4,42	4,46	4,53	4,54
Pedagogia	4,40	4,48	4,34	4,13	4,40	4,44



Psicologia	4,25	4,34	4,33	4,34	4,35	4,43
Publicidade	3,98	4,04	4,00	4,03	4,00	4,16
Química	4,40	4,43	4,28	4,26	4,33	4,37
Sistemas de Informação	4,14	4,12	4,25	4,21	4,15	4,27
Tecnologia em Análise/Desen. de Sistemas	–	–	4,22	4,05	3,92	4,18
Tecnologia em Gastronomia	4,41	4,48	4,39	4,61	4,53	4,47
Teologia	4,36	4,36	4,35	4,46	4,53	4,48
Média geral e Desvio Padrão	4,20 ±0,18	4,22 ±0,18	4,26 ±0,16	4,27 ±0,17	4,24 ±0,21	4,34 ±0,16

4.1.1.1 Desempenho do Professor em Sala de Aula por Unidade Acadêmica

De modo a possibilitar análises mais contextualizadas desde 2016 na apresentação dos resultados da avaliação do docente, foi introduzido um novo parâmetro que considera, na sua construção, a média da Unidade e o desvio padrão em torno da média aritmética dos resultados das avaliações dos professores em cada unidade. Desse modo pode-se avaliar o desenvolvimento do grupo de professores de uma certa Unidade e de cada professor em relação a esse mesmo grupo. O parâmetro introduzido está apresentado na Equação 1.

$$\text{Score} = \frac{\text{Avaliação do Professor} - \text{Média da Unidade}}{\text{Desvio Padrão da Média}} \quad \text{E1}$$

Esse parâmetro é calculado com a nota do professor menos a média da Unidade dividido pelo desvio padrão da Unidade. Dessa forma é possível comparar notas de indivíduos de Unidades diferentes, ou seja, indivíduos com o mesmo Score, mesmo em Unidades com médias diferentes, encontram-se na mesma região de qualidade. Dessa forma, o valor do Score foi utilizado para definir três regiões na distribuição de professores em cada Unidade. Foram definidas três regiões de acordo com o valor do Score de cada professor. A região de Excelência foi definida como a região em que o professor se encontra 1,25 Score acima da média da Unidade. A região definida como abaixo da média da Unidade composta por professores com Score 1,25 abaixo da média da Unidade e a região da média da Unidade em que o score do professor se encontra entre esses dois limites.

Além das três regiões mencionadas, manteve-se, como nos relatórios anteriores, o referencial mínimo de qualidade como adotado pelo INEP igual a 3 (três). Os professores que obtiveram



avaliação inferior a 3 (três) encontram-se, por conta disso, abaixo do referencial mínimo de qualidade da UPM.

A Tabela 14 apresenta o percentual dos professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade, 3 (três), assim como os percentuais de professores que se encontram na região de excelência, na região da média da Unidade e dos professores que se encontram abaixo da média da Unidade.

Tabela 14: Indicador de desempenho do professor: 2016 e 2017.

UNIDADE	Número de professores avaliados				Número de professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade				Número de Professores com avaliação na região excelência			
	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2	2016/1	2016/2	2017/1	2017/2
Centro de Ciências Biológicas e da Saúde	150	146	145	145	1	1	1	1	8	4	7	10
Centro de Ciências Sociais e Aplicadas	223	201	211	210	0	2	4	1	25	9	16	16
Centro de Comunicação e Letras	138	142	143	145	1	2	1	1	11	6	17	9
Centro de Ciências e Tecnologia	–	–	81	84	–	–	1	0	–	–	5	5
Centro de Educação, Filosofia e Teologia	46	46	49	51	0	2	1	1	3	1	6	0
Escola de Engenharia	238	243	229	218	5	2	1	1	20	8	25	22
Faculdade de Arquitetura e Urbanismo	177	175	186	184	3	5	3	0	23	17	15	8
Faculdade de Computação e Informática	77	67	76	73	0	1	0	0	7	4	9	9
Faculdade de Direito	216	205	151	162	6	3	4	7	15	18	14	14
Total	1265	1225	1271	1272	16	18	16	12	112	67	114	93

Para o indicador de interesse para avaliação da gestão individual das unidades, o número de professores com avaliação abaixo do referencial mínimo de qualidade passa a ter um significado mais abrangente na medida em que a flexibilização curricular, que permite aos alunos cursarem disciplinas



em cursos que não os de origem, começa a inserir professores lotados em unidades distintas àquelas em que obtiveram um conjunto de avaliações.

A avaliação dos docentes, realizada pelos discentes, contou com a valiosa colaboração das Unidades Acadêmicas, nas pessoas dos Diretores, Coordenadores, Colaboradores Administrativos e Alunos. Cumpre informar que um projeto dessa dimensão jamais poderia ser realizado sem a ativa participação de toda a comunidade acadêmica.

Embora as fragilidades não representem graves resultados, os apontamentos das mesmas indicam para a necessidade de se trabalhar, junto aos docentes a diversidade na mediação pedagógica por meio de recursos que indiquem para a relação teoria e prática (relação do aprendizado com o exercício profissional) assim como a diversidade de recursos para trabalhar os conteúdos explorados. Essa ação, todavia, prescinde da disponibilidade de recursos tecnológicos para sua efetiva implantação.

4.1.1.2 Retorno da Avaliação docente para os alunos

Valoriza-se um tipo diferenciado de participação, baseada no respeito aos sujeitos que avaliam e aqueles que são avaliados. O processo deve ser transparente enfatizando a ampliação contínua da participação dos alunos, como atores diretamente envolvidos com o objeto de avaliação e principais interessados nos resultados obtidos.

Dando prioridade ao compromisso com o aspecto formador da avaliação foram planejados momentos de participação que implicassem no comprometimento de todos no mesmo processo. Os espaços de discussão dos resultados obtidos contribuem para a consciência do grupo da importância da participação nos processos avaliativos.

A CPA acredita que o coordenador do curso é a figura mais indicada para conversar com os discentes, inclusive relatando de que forma utiliza os resultados na sua gestão. Para tanto a CPA gera um material contendo os resultados de cada unidade acadêmica e de cada curso e disponibiliza-o para os Diretores e Coordenadores, para que os mesmos preparem a reunião com os representantes de sala que serão os vetores de divulgação dos resultados da avaliação.

Cada curso tem seus resultados e pontos a serem discutidos como:

- Número de participações na avaliação;
- Números da Pesquisa formandos para cada curso;
- Como os professores e os gestores visualizam a avaliação docente;
- Apresentação do modelo da série histórica dos docentes que vem desde o ano 2001;



- Discussão das médias obtidas em cada curso;
- Análise das médias em formas de gráficos do curso/questão;
- Possibilidade da realização de avaliações específicas para cada curso;

Possibilidade de contribuições para a elaboração de um novo instrumento de avaliação mais adequado a realidade de cada curso.

Os resultados permitem traçar o perfil do docente por curso. No ano de 2017, de uma forma geral, pode-se afirmar que a maioria dos docentes da UPM apresenta as seguintes características:

- O professor demonstra dominar bem o conteúdo que leciona;
- É pontual e assíduo;
- Os recursos didáticos usados nas aulas nem sempre são considerados interessantes;
- Ele incentiva atividades fora da sala de aula como biblioteca e trabalhos.

4.1.2 Resultados da Avaliação de Infraestrutura

Apresenta-se, a seguir, a síntese dos resultados obtidos na avaliação da infraestrutura. A forma tabular destaca primeiramente o resultado consolidado da Universidade, seguido dos resultados obtidos pelas Unidades Acadêmicas. As Unidades com cursos em vários campi têm os resultados separados por campus.

Os resultados apresentados variam de:

- 1,0 significando máxima aprovação.
- 0,0 significando máxima reprovação.

Consideraram-se como resultados positivos, indicativos de aprovação por parte dos alunos, as respostas que indicavam que o item avaliado era: muito adequado ou adequado. As respostas assinaladas como: pouco adequado ou inadequado foram consideradas como indicativas de reprovação ao item avaliado.

As respostas assinaladas como: não sei responder, indicam que o item não foi utilizado pelo aluno durante a sua experiência na Universidade.

Observando os valores obtidos na consolidação da Universidade, percebe-se que, de forma geral, todos os indicadores mencionados receberam aprovação dos alunos, ou seja, não houve nenhum ponto reprovado na consolidação dos dados da Universidade. Contudo, analisando pontualmente, nas Unidades, percebe-se que persistem fragilidades.



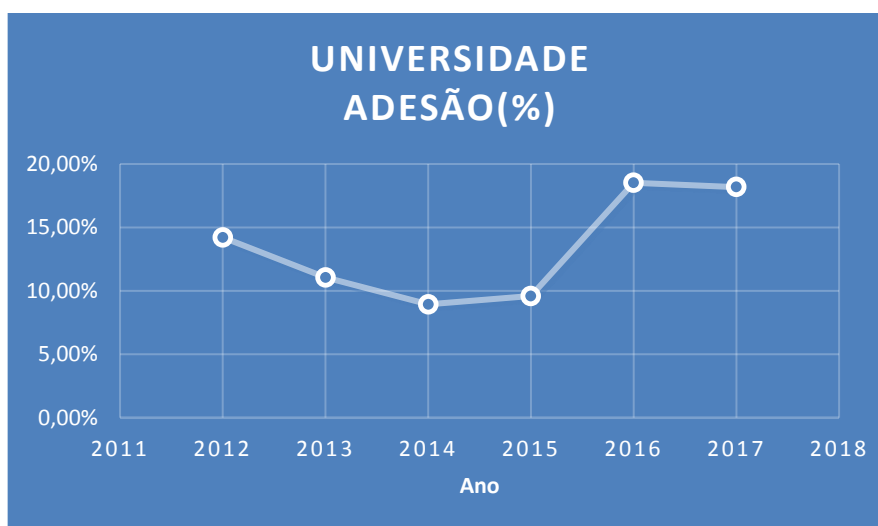
A adesão na avaliação é de participação voluntária dos alunos dos cursos de Graduação da Universidade. Os resultados das crescentes adesões da comunidade acadêmica é o resultado de ações voltadas para aumentar a participação da comunidade da UPM nas avaliações como prévia sensibilização, envio de e-mail com o endereço ativo da avaliação, e também melhor adequação da chamada (link de acesso a avaliação) no TIA, trabalho realizado em conjunto da CAAI/CPA e GERTI (Gerência de Tecnologia da Informação).

A Tabela 15 e o Gráfico 3 apresentam a série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura, evidenciando o aumento gradativo da mesma.

Tabela 15: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.

<i>ANO</i>	<i>UNIVERSIDADE Participações dos alunos (%)</i>
2012	14,21%
2013	11,06%
2014	08,94%
2015	09,59%
2016	18,52%
2017	18,18%

Gráfico 5: Série histórica da adesão no processo de avaliação da infraestrutura.



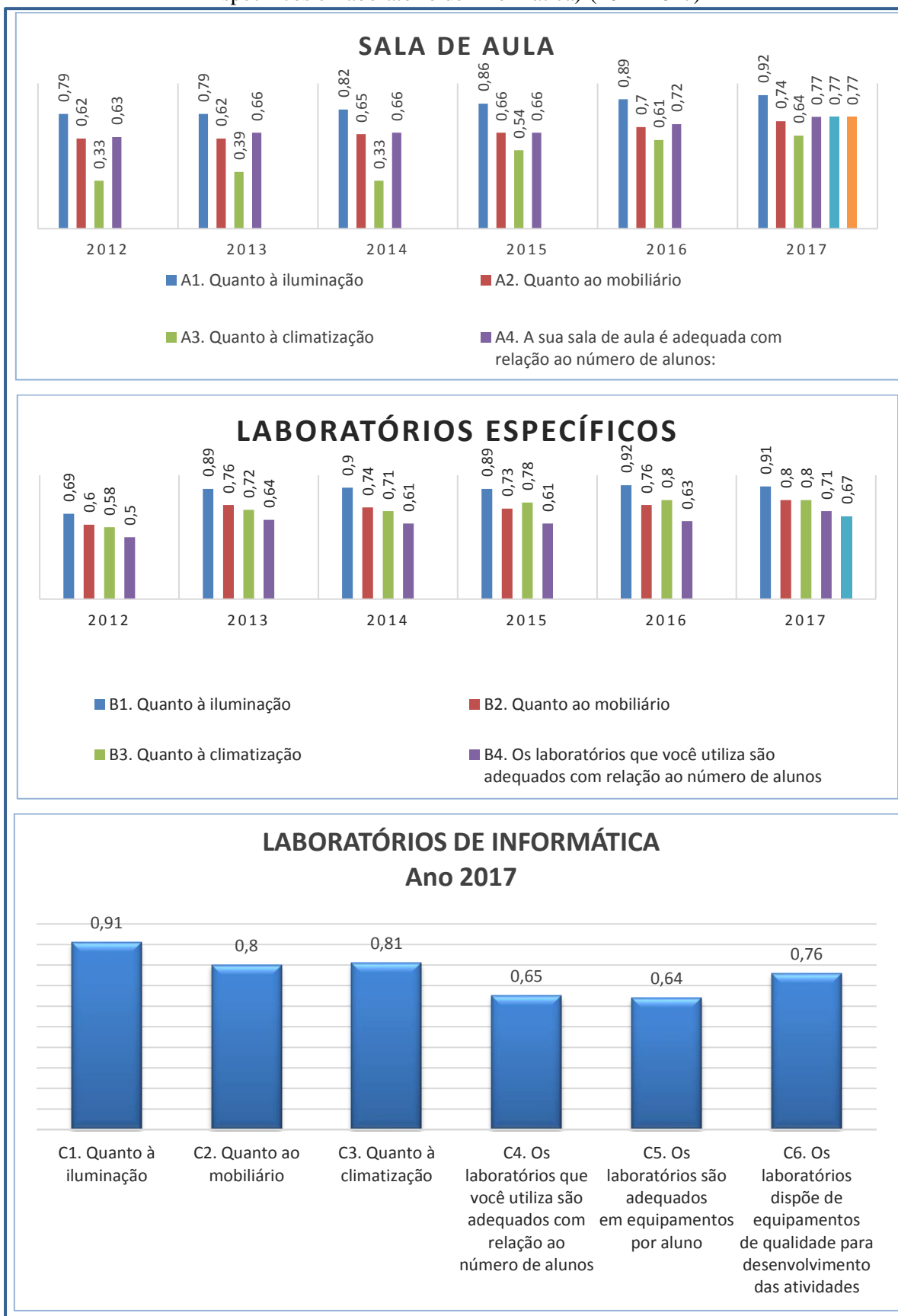


A Tabela 16 e o Quadro 10 e 11 apresentam os resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2017).

Tabela 16: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (2012-2017).

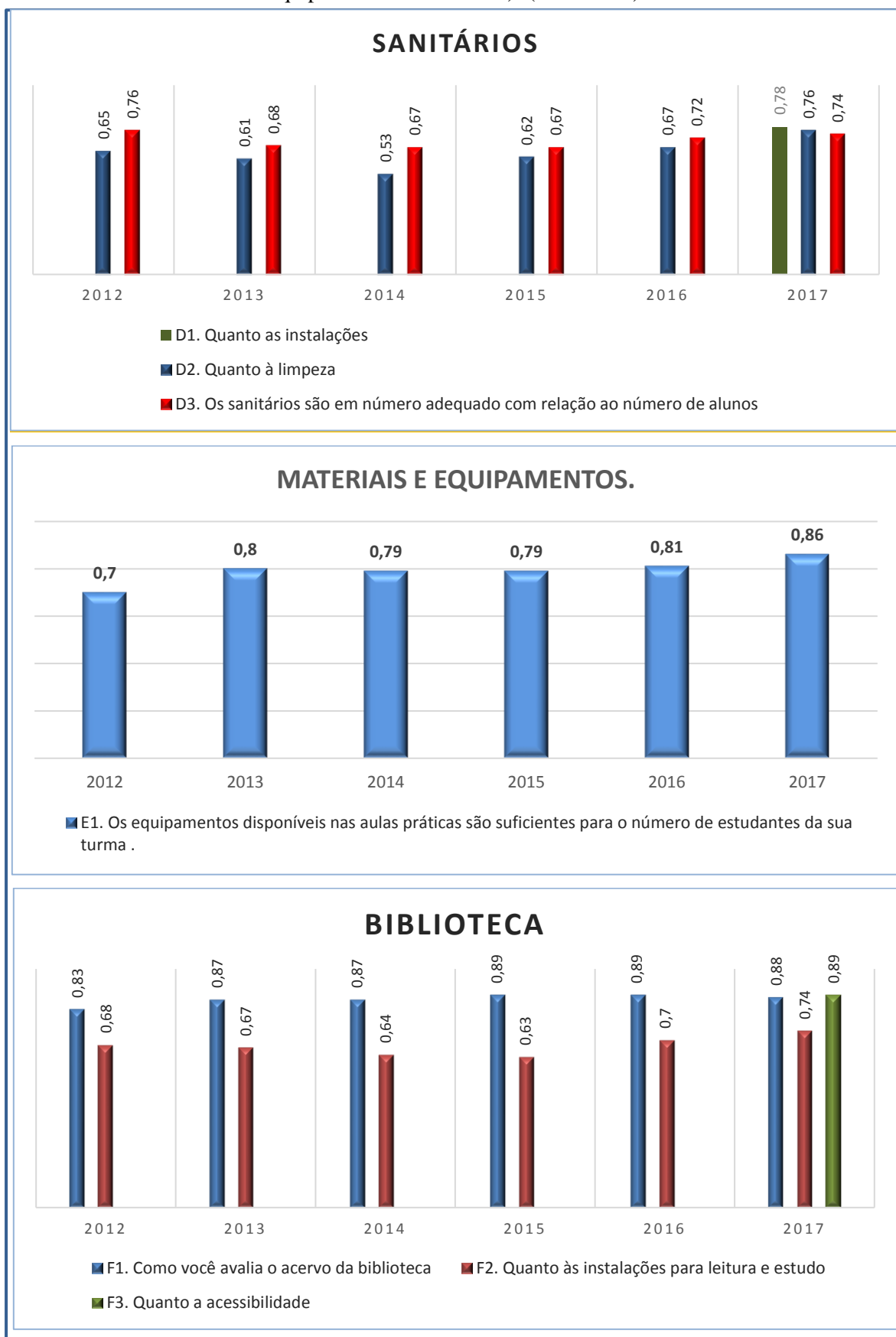
INDICADOR	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Como você analisa as condições da instituição onde cursa a graduação?						
A. Avalie sua Sala de aula:						
A1. Quanto à iluminação	0,79	0,79	0,82	0,86	0,89	0,92
A2. Quanto ao mobiliário	0,62	0,62	0,65	0,66	0,70	0,74
A3. Quanto à climatização	0,33	0,39	0,33	0,54	0,61	0,64
A4. A sua sala de aula é adequada com relação ao número de alunos:	0,63	0,66	0,66	0,66	0,72	0,77
A5. Quanto ao recurso áudio visual						0,77
A6. Quanto a acessibilidade da sua sala						0,77
B. Avalie os laboratórios específicos do seu curso:						
B1. Quanto à iluminação	0,69	0,89	0,90	0,89	0,92	0,91
B2. Quanto ao mobiliário	0,60	0,76	0,74	0,73	0,76	0,80
B3. Quanto à climatização	0,58	0,72	0,71	0,78	0,80	0,80
B4. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos	0,50	0,64	0,61	0,61	0,63	0,71
B5. Os laboratórios são adequados em equipamentos por aluno						0,67
B6. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para desenvolvimento das atividades						0,80
C. Laboratórios de Informática						
C1. Quanto à iluminação						0,91
C2. Quanto ao mobiliário						0,80
C3. Quanto à climatização						0,81
C4. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos						0,65
C5. Os laboratórios são adequados em equipamentos por aluno						0,64
C6. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para desenvolvimento das atividades						0,76
D. Avalie os Sanitários:						
D1. Quanto as instalações						0,78
D2. Quanto à limpeza	0,65	0,61	0,53	0,62	0,67	0,76
D3. Os sanitários são em número adequado com relação ao número de alunos	0,76	0,68	0,67	0,67	0,72	0,74
E. Materiais e Equipamentos:						
E1. Os equipamentos disponíveis nas aulas práticas são suficientes para o número de estudantes da sua turma .	0,70	0,80	0,79	0,79	0,81	0,86
F. Biblioteca:						
F1. Como você avalia o acervo da biblioteca	0,83	0,87	0,87	0,89	0,89	0,88
F2. Quanto às instalações para leitura e estudo	0,68	0,67	0,64	0,63	0,70	0,74
F3. Quanto a acessibilidade						0,89

Quadro 10: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (Sala de Aula, Laboratórios Específicos e Laboratório de Informática)-(2012-2017).





Quadro 11: Resultados institucionais da Avaliação da Infraestrutura (Sanitários, Materiais e Equipamentos e Biblioteca)- (2012-2017).





Por meio dos resultados consolidados obtidos para a Universidade constata-se que todos os indicadores de qualidade apresentaram valores acima de 64% de aprovação no ano de 2017.

Embora nesta última avaliação os dados consolidados da Universidade não apresentem indicadores que tenham recebido reprovação, ou seja, não houve dimensão com nota inferior a 0,60, percebe-se, pelos resultados individuais apresentados pelas Unidades Acadêmicas e seus respectivos Cursos, que há pontos sensíveis, com fragilidades apontadas pelos alunos, os quais demandam atenção.

Quanto aos pontos positivos vale destacar que todos os itens avaliados apresentaram melhora na percepção dos alunos, sendo que o item “Biblioteca” foi avaliado positivamente em todas as Unidades.

A comparação dos resultados obtidos na avaliação em 2017 com os obtidos em 2016, 2015, 2014, 2013 e 2012, apontam que houve significativa e progressiva melhora na percepção das condições de infraestrutura da universidade, sendo a climatização, a iluminação e o mobiliário os itens que apresentaram os maiores aumentos nos indicadores neste período.

4.1.3 Resultados da Avaliação Satisfação Docente e Coordenador

Os resultados são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos Docentes.

Os resultados são apresentados segundo:

- Universo de aplicação: Universidade.
- Por **campi**: Higienópolis, Alphaville, Campinas.

Como mencionado, a avaliação foi composta por dois instrumentos dedicados aos docentes. O primeiro instrumento, dividido em sete grandes áreas, procurou medir o grau de satisfação dos docentes em indicadores que permeiam o cotidiano de seu trabalho, são elas:

- A localização da Instituição;
- A valorização da carreira;
- A infraestrutura;
- O apoio administrativo e operacional;
- Gestão e o ambiente de trabalho;
- O corpo docente;



- As políticas de gestão.

O segundo instrumento foi dedicado à avaliação do coordenador pelo corpo docente do curso. Esse instrumento foi composto por **cinco grandes áreas**, são elas:

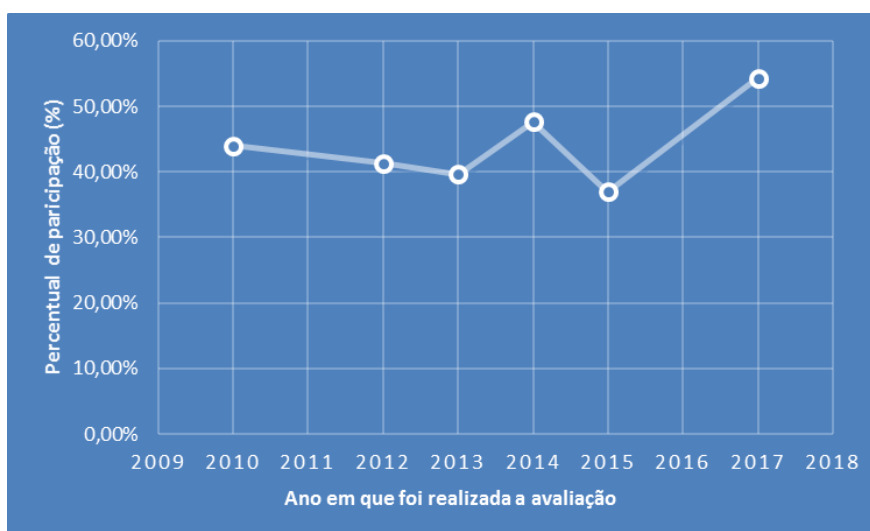
- Liderança;
- Pedagógica;
- Gestão e Aderência às Políticas Institucionais;
- Relacionamento;
- Infraestrutura.

A Tabela 17 e o Gráfico 6 apresentam a série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.

Tabela 17: Série histórica da participação nos processos de avaliação da satisfação docente.

<i>Ano</i>	<i>Número de Participantes</i>	<i>Percentual de Participação</i>
2010	563	44,02%
2012	604	41,34%
2013	579	39,63%
2014	594	47,67%
2015	816	36,94%
2017	898	54,30%

Gráfico 6 : Série histórica da adesão nos processos de avaliação da satisfação docente.





Embora a adesão ao processo avaliativo seja espontânea, pode-se observar que há uma tendência de aumento na taxa de participação dos docentes no processo avaliativo.

As Tabelas 18 e 19 apresentam as sínteses dos resultados obtidos nas avaliações realizadas em 2015 e 2017.

Tabela 18: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação docente, referentes aos processos avaliativos de 2015 e 2017 (Cotidiano do trabalho).

<i>INDICADOR GERAL DE SATISFAÇÃO</i>	<i>2015</i>	<i>2017</i>
		<i>0,86</i>
<i>DIMENSÕES</i>	<i>Indicadores de satisfação parcial</i>	
1. A localização da Instituição	0,97	0,98 (↑)
2. A valorização da carreira	0,79	0,81 (↑)
3. A infraestrutura	0,83	0,86 (↑)
4. O apoio administrativo e operacional	0,92	0,93 (↑)
5. Gestão e o ambiente de trabalho	0,89	0,91 (↑)
6. O corpo docente	0,78	0,82 (↑)
7. As políticas de gestão	0,87	0,89 (↑)

Tabela 19: Resultados obtidos para o Indicador Geral de Satisfação (Avaliação do Coordenador).

<i>INDICADORES</i>	<i>ANO</i>	
	<i>2015</i>	<i>2017</i>
1.Liderança	0,91	0,92 (↑)
2.Pedagógica	0,91	0,93 (↑)
3.Gestão e Aderência às Políticas Institucionais	0,92	0,94 (↑)
4.Relacionamento	0,94	0,95 (↑)
5.Infraestrutura	0,91	0,93 (↑)
<i>MÉDIA GERAL</i>	<i>0,92</i>	<i>0,93 (↑)</i>

Observa-se que, de uma forma geral, houve uma melhor percepção do docente quanto ao cotidiano de seu trabalho, bem como a avaliação dos coordenadores de curso.

Os indicadores de forma geral mostram ótima satisfação docente com relação aos coordenadores (0,93), dentro dos percentuais aceitáveis de aderência (mais de 54% de a participação, corresponde a 903 avaliações realizadas) no processo avaliativo.

Mesmo quando os indicadores estão numa visão por unidade acadêmica, os índices se mantêm altos, com índices acima de 70%.



4.1.4 Resultado da Avaliação para Alunos Formandos da UPM

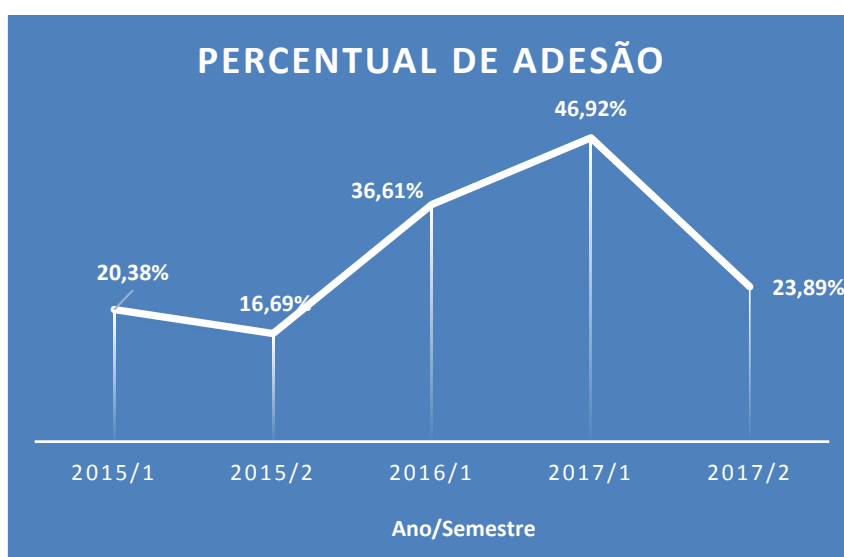
A avaliação para alunos formandos ocorre entre os meses de maio e junho, para os alunos formandos no 1º semestre, e entre os meses de novembro e dezembro, para os alunos formandos no 2º semestre. Esta avaliação envolve alunos formandos dos cursos de graduação nos campi: Alphaville, Campinas e Higienópolis.

A Tabela 20 e o Gráfico 7 apresenta a série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.

Tabela 20: Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.

<i>ANO/SEM</i>	<i>ADESÃO (%)</i>
2015/1	20,38
2015/2	16,69
2016/1	36,61
2017/1	46,92
2017/2	23,89

Gráfico 7 : Série histórica da adesão no processo de avaliação para alunos formandos.



Por meio dos resultados pode-se observar que o percentual de adesão diminuiu para os formandos concluintes no segundo semestre. Pode-se observar também que está havendo um aumento gradual na adesão tanto para os formandos que concluem o curso no primeiro quanto no segundo semestre.



A Tabela 21 apresenta os resultados obtidos com a avaliação realizada com os formandos no último triênio 2015 a 2017, referente ao grau de satisfação e empregabilidade.

Tabela 21: Empregabilidade e Grau de Satisfação do formando.

EMPREGABILIDADE	2015/1	2015/2	2016/1	2017/1	2017/2
Você está exercendo alguma atividade profissional? SIM	77,9%	75,2%	75,30%	71,7%	74,84%
A atividade profissional que você está exercendo tem vínculo direto com a área profissional do curso que está concluindo? SIM	65,9%	65,0%	63,6%	60,60%	63,90%
Você está satisfeito com a atividade profissional que está exercendo?	61,0%	60,0%	59,0%	55,0%	57,0%
SATISFAÇÃO QUANTO À UNIVERSIDADE	2015/1	2015/2	2016/1	2017/1	2017/2
1. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?	0,88	0,87	0,92	0,89	0,89
2. Com o curso que você acaba de concluir você se sente seguro para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?	0,83	0,81	0,84	0,81	0,80
3. O grau de satisfação com os professores de seu curso quanto às contribuições para sua formação?	0,80	0,83	0,86	0,82	0,83
4. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.)	0,84	0,86	0,90	0,91	0,91
5. Avalie o atendimento em sua faculdade.	0,59	0,64	0,69	0,70	0,68
6. Avalie o atendimento na Secretaria Geral da Universidade.	0,45	0,48	0,50	0,55	0,56
7. Avalie o atendimento na Biblioteca do curso.	0,96	0,95	0,95	0,96	0,96
8. Avalie o atendimento no setor financeiro da Universidade.	0,60	0,65	0,69	0,75	0,75
9. Você escolheria novamente o Mackenzie para fazer outro curso?	0,65	0,71	0,72	0,75	0,74
10. Você indicaria o Mackenzie para seus amigos para aqui fazerem sua formação profissional?	0,78	0,83	0,84	0,85	0,84
TOTAL DE PARTICIPAÇÃO	20,38%	16,69%	36,61%	46,92%	23,89%

Por meio dos resultados obtidos pode-se observar que de uma forma geral todos os indicadores, em 2017, apresentam respostas positivas acima de 60% (exceto a questão 6: *atendimento na secretaria geral*, que apresentou indicador de aprovação menor que 60%), sendo que a média dos indicadores para a Universidade apresentam 80% de respostas positivas.

Destaca-se que a *estrutura física* e o *atendimento na biblioteca* foram considerados excelentes, com respostas positivas acima de 90%.

Comparando os indicadores apresentados nos anos de 2015, 2016 e 2017, constata-se que praticamente todos os indicadores foram mantidos ou apresentaram um aumento.



4.1.5 Resultado da Avaliação pelos Egressos da UPM

Em 2017 a CPA realizou a avaliação envolvendo os alunos egressos, dos cursos da Universidade (campi: Higienópolis, Alphaville e Campinas), abrangendo ex-alunos do primeiro semestre de 2012 até o segundo semestre de 2016.

Foram respondidos questionários *on line*, contendo questões envolvendo a satisfação com a profissão e a satisfação com os respectivos cursos.

O número de participantes nessa avaliação foi de 2482 de um total de 25089 (egressos, previstos nos últimos 5 anos). Portanto, a amostra foi de 9,92%.

Comparando o número de participantes da pesquisa atual (9,92%) com a realizada anteriormente (10,46%) observa-se que houve um decréscimo de 0,54%.

O instrumento é composto por dois indicadores sensoriais que auxiliam na construção de uma base de dados para as análises que serão realizadas. A esses dois indicadores seguem três referentes ao ingresso no mundo do trabalho, dessa forma os cinco primeiros indicadores são de natureza explicitamente objetivas e não abordam a percepção do egresso. A partir do sexto indicador busca-se a opinião do egresso sobre a qualidade percebida da formação recebida assim como o modo como a sociedade, em especial o mundo do trabalho, percebe a UPM. Os últimos indicadores referem -se a situação do egresso no mundo do trabalho hoje. Esses indicadores podem ser associados a um critério de empregabilidade do egresso.

A Tabela 22 apresenta os resultados obtidos para o grau de satisfação do egresso.



Tabela 22: Grau de satisfação do egresso

	<i>Indicador de Satisfação</i>	
	<i>2015</i>	<i>2017</i>
<i>Qual o nível de satisfação com a sua profissão? Alto</i>	0,43	0,41
<i>Você se sentiu preparado para o mundo do trabalho quando se formou? Sim, muito</i>	0,48	0,46
<i>O conjunto de componentes curriculares contribuiu para o seu desempenho profissional? Muito:</i>	0,53	0,50
<i>O curso como um todo colaborou para o seu desenvolvimento cultural e social? SIM muito</i>	0,73	0,69
<i>Qual o conceito que você atribui aos professores do curso que você fez?</i>	0,86	0,85
<i>Você mantém algum contato atual com a Universidade Presbiteriana Mackenzie? SIM</i>	0,19	0,24
<i>Você escolheria o Mackenzie novamente para realizar um curso de pós-graduação? SIM</i>	0,68	0,68
<i>Como você avalia a imagem do Mackenzie?</i>	0,91	0,89
<i>Qual o seu nível de satisfação com a sua situação profissional atual no aspecto financeiro?</i>	0,55	0,50
<i>Qual o seu nível de satisfação com a sua situação atual, no aspecto social</i>	0,81	0,77
<i>Total de Participação</i>	<i>10,45%</i>	<i>9,92%</i>

Nota-se que em quase todos os indicadores houve um decréscimo no nível de satisfação com o curso realizado ou, e com a profissão atual.

A Tabela 23 apresenta o indicador de empregabilidade obtido nos anos de 2015 e 2017.



Tabela 23: Indicador de empregabilidade 2017.

<i>Você está exercendo alguma atividade profissional?</i>				
	2015		2017	
	<i>SIM, na área de Formação (%)</i>	<i>SIM, mas fora na área de Formação (%)</i>	<i>SIM, na área de Formação (%)</i>	<i>SIM, mas fora na área de Formação (%)</i>
UNIVERSIDADE	75,10	15,57	69,69	17,82
CAMPI				
<i>Campus Higienópolis</i>	74,96	15,57	68,69	18,65
<i>Campus Alphaville</i>	75,54	18,03	73,33	23,33
<i>Campus Campinas (CCT)</i>	81,70	8,54	84,21	10,53
CURSOS				
Administração Alphaville	69,29	22,14	73,91	23,91
Administração Campinas	80,00	0,00	94,44	0,00
Administração Higienópolis	78,88	14,12	77,62	11,55
Arquitetura	80,62	7,18	74,21	9,43
Ciência da Computação	82,99	12,24	80,88	13,24
Ciências Biológicas	64,90	21,85	42,86	34,29
Ciências Contábeis	76,86	18,18	71,88	21,88
Ciências Econômicas	59,38	33,49	63,08	30,77
Comunicação Social	66,19	20,48	*	*
Desenho Industrial	68,60	22,22	*	*
Design	77,78	11,11	63,16	10,53%
Direito Campinas	82,26	11,29	85,37%	7,32%
Direito Higienópolis	80,37	11,64	76,71%	12,61%
Educação Física	84,81	12,66	86,67%	13,33%
Eng. Civil	74,01	8,47	52,22%	18,89%
Eng. Elétrica	72,07	25,23	43,90%	21,95%
Eng. Materiais	56,25	25,00	44,74%	39,47%
Eng. Mecânica	60,19	25,24	48,84%	34,88%
Eng. Produção	52,38	34,29	50,00%	41,91%
Farmácia	80,30	9,09	76,67%	13,33%
Filosofia	**	**	66,67%	0,00%
Fisioterapia	85,17	7,14	100,00%	0,00%
Jornalismo	35,29	23,53	48,89%	24,44%
Letras	71,43	18,75	71,79%	20,51%
Matemática	57,14	32,14	57,14%	28,57%
Nutrição	78,95	10,53	68,42%	21,05%



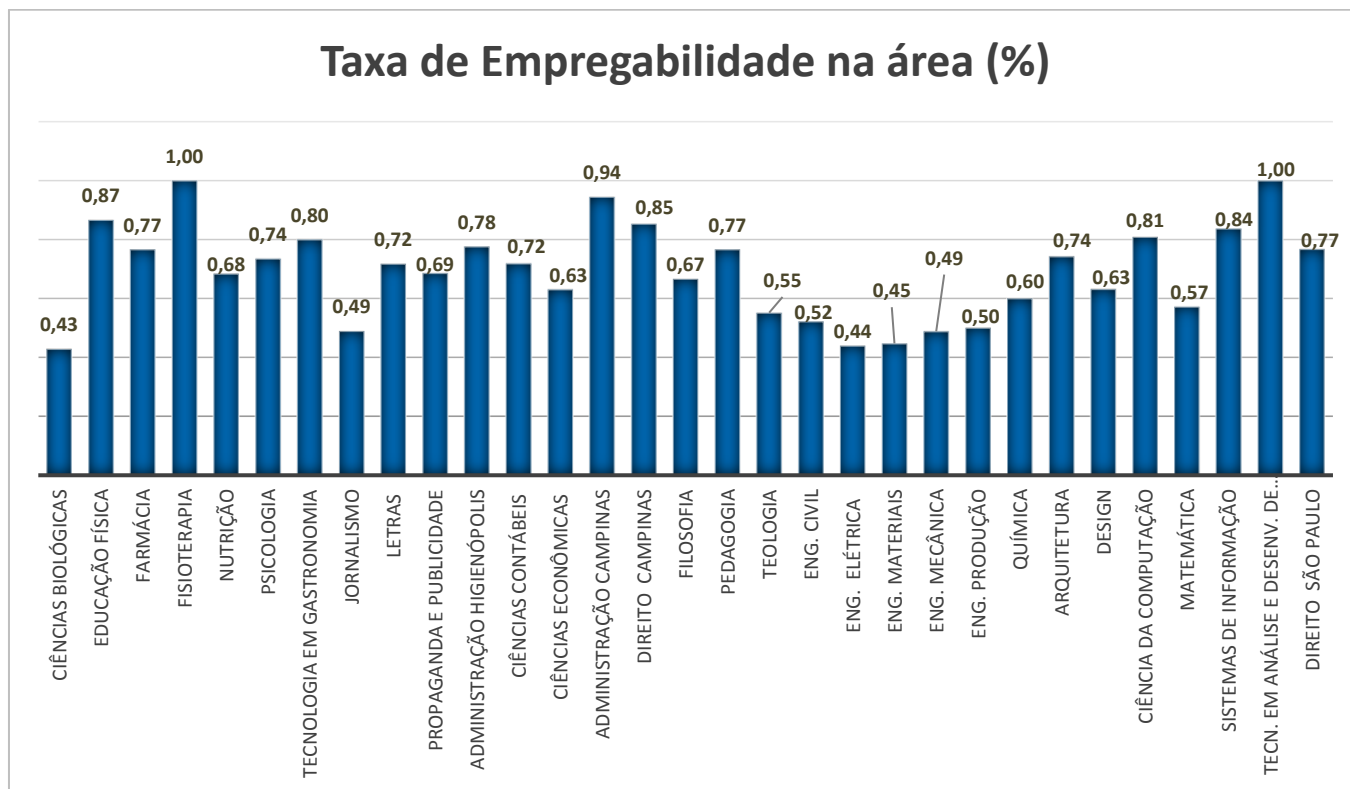
Pedagogia	**	**	76,67%	13,33%
Propaganda e Publicidade	60,64	20,88	68,63%	21,57%
Psicologia	78,50	11,53	73,50%	13,68%
Química	68,92	17,57	60,00%	10,00%
Sistemas de Informação	84,02	11,34	83,74%	11,38%
Tecn. Em Análise e Desenv. de Sistemas	100,00	0,00	100,00%	0,00%
Tecnologia em Gastronomia	25,00	75,00	80,00%	0,00%
Tecnologia Elétrica	68,97	17,24	*	*
Teologia	**	**	55,17%	37,93%

*Curso extinto

**Curso não avaliado

O Gráfico 8 apresenta os resultados obtidos em 2017 para os indicadores de empregabilidade dos egressos dos diferentes cursos.

Gráfico 8: Indicadores de empregabilidade obtidos em 2017 para os egressos dos diferentes cursos.





Por meio dos resultados obtidos nesta avaliação pode-se concluir que:

- A satisfação do egresso com a Instituição, bem como a sua qualidade são atestadas pelos índices obtidos para a intenção de complementação da formação na UPM;
- Necessidade de estreitar o relacionamento com os egressos visando, principalmente, o seu retorno para a complementação de sua formação em cursos de pós-graduação ou uma segunda graduação;
- Embora afetada pela atual crise socioeconômica do país, a capacidade de colocação no mundo do trabalho do egresso da UPM continua boa, sendo que os resultados apontaram para um aumento nos índices de 4 grandes áreas em que a UPM oferece seus cursos;
- Os egressos dos cursos de engenharia são os que vem sofrendo um maior impacto da crise econômica pela qual o país vem passando, pois, o mercado de trabalho para este profissional foi um dos mais afetados. Neste contexto, a ênfase que vem sendo implementada em toda a universidade para a educação empreendedora, torna-se um importante diferencial para a inserção do egresso da UPM no mercado de trabalho;
- Embora os resultados apontem um discreto aumento no tempo para o aluno ser absorvido pelo mercado, cerca de 65% dos egressos exercem atividade profissional antes da formatura. Uma forma de aumentar este índice é fortalecer a interação com as empresas auxiliando ao aluno a entrar no mercado de trabalho;
- A contribuição da UPM para a formação integral de nossos alunos é percebida pelo egresso.

4.1.6 Resultado da Avaliação dos Serviços

Nos meses de maio e junho a Comissão Própria de Avaliação – CPA, por meio da Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, realizou a avaliação dos Serviços da Universidade. Essa avaliação faz parte do programa de avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM. Esse momento avaliativo de satisfação do discente, procura levantar informações, e conseqüentemente atender aos fatores que vêm de encontro com o bem-estar e a satisfação do discente no exercício das suas atividades acadêmicas na Universidade.

Com a análise dos resultados desse momento avaliativo, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes na satisfação discente, mas também, buscar melhorar de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.



No ano de 2017 participaram da Avaliação dos Serviços da Universidade 4334 discentes de um total de 28539, portanto, 15,19%.

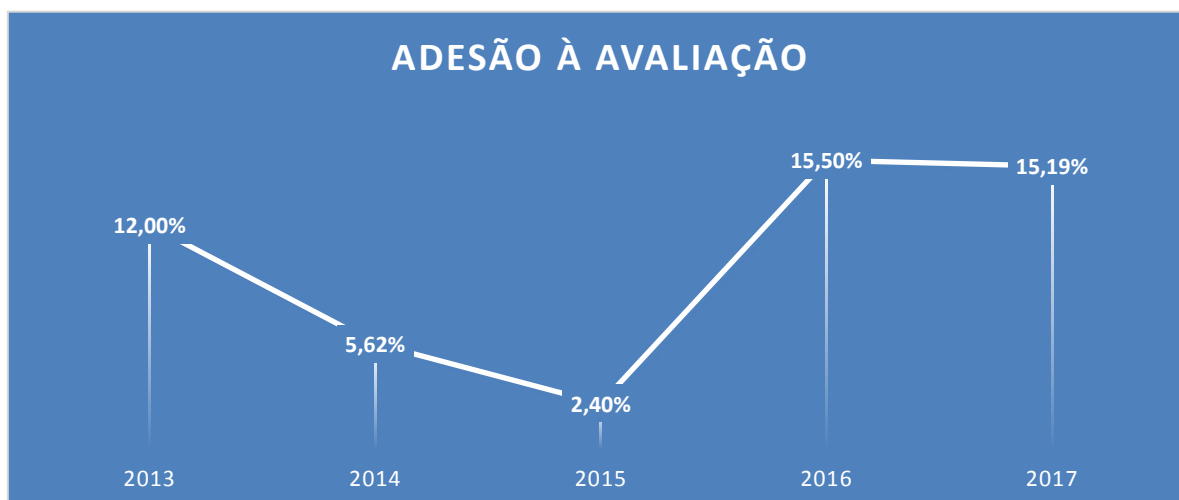
A Tabela 24 e o Gráfico 9 apresentam o histórico do percentual do número de participações neste tipo de avaliação.

Tabela 24: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade

<i>Histórico de participações.</i>	
2013*	12,00%
2014 - Serviços	5,62%
2015- Serviços	2,40%
2016- Serviços	15,50 %
2017 – Serviços	15,19%

*Antiga avaliação Instalações e serviços

Gráfico 9: Histórico do percentual do número de participações na Avaliação dos Serviços da Universidade.



Apresentam-se na Tabela 25 os resultados da avaliação dos serviços da UPM realizada pelo corpo discente no triênio 2015, 2016 e 2017. Trata-se da percepção/satisfação com os serviços mais utilizados pelos alunos durante sua vida acadêmica na Universidade.



Tabela 25: Resultados obtidos na avaliação de serviços no triênio 2015, 2016 e 2017.

GRAU DE SATISFAÇÃO	2015	2016	2017
1. Satisfação com o setor de atendimento financeiro ao aluno – AFA.	0,68	0,67	0,75
2. Com os serviços de ouvidoria.	0,64	0,59	0,62
3. Quanto à segurança no Campus.	0,88	0,90	0,83
4. Atendimento na secretaria da Unidade que você estuda.	0,65	0,65	0,70
5. Atendimento na Secretaria Geral da Universidade.	0,51	0,43	0,52
6. Facilidade da navegação e clareza das informações na homepage (site) da UPM.	0,71	0,74	0,73
7. Serviços de informática em sala de aula.	0,68	0,67	0,71
8. Quanto ao acesso aos recursos de informática no campus (wi-fi).	0,29	0,37	0,40
9. Atendimento na biblioteca.	0,29	0,95	0,94
10. Quanto ao acervo da biblioteca do seu curso.	0,87	0,87	0,87
11. Você já pensou em fazer um intercâmbio internacional?	Sim: 75,7%	Sim 77,70%	Sim 77,1%
12. Você conhece os serviços da COI (Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional)?	Sim: 42,7%	Sim 39,80%	Sim 39,7%
13. Se Sim, já os utilizou os serviços da COI?	Sim: 16,4%	Sim 16,06%	Sim 16%3
14. Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços oferecidos pela COI?	0,77	0,70	0,64
15. Você conhece a Comissão Própria de Avaliação (CPA)?	Sim: 11,4%	Sim 10,0%	Sim 7,2%
16. Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços da CPA?	0,86	0,80	0,76
17. Quanto à satisfação com as atividades Culturais da Universidade:	0,86	0,68	0,66
MÉDIA	0,67	0,69	0,70

Os resultados apontam para a qualidade dos serviços prestados pelo atendimento e acervo da biblioteca, o atendimento financeiro ao aluno (AFA) e quanto à segurança no campus.

Quanto às fragilidades foram apontados o acesso aos recursos de informática no campus (wi-fi) e o atendimento na Secretaria Geral da Universidade.



4.1.7 Resultado da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

Como parte do programa de avaliação da UPM, o momento avaliativo denominado de Avaliação dos Aspectos Pedagógicos procura levantar e, conseqüentemente entender, os fatores que influenciam o desempenho discente, por meio da avaliação da percepção do aluno quanto à eficácia de algumas políticas de graduação, na qualidade dos cursos e no trabalho dos coordenadores e diretores. Dessa forma, utiliza-se instrumento de avaliação com indicadores que apontam para a eficácia na execução e implantação de políticas de graduação. Cumpre informar que na construção do instrumento utilizou-se indicadores presentes no instrumento de avaliação de cursos do INEP.

Com a análise dos resultados desse momento avaliativo, deseja-se aprimorar, não somente o instrumento de avaliação dos indicadores abordados de modo a capturar e aprofundar a discussão sobre pontos relevantes quanto às políticas de graduação como também na atuação do coordenador e do diretor. Contudo, cumprindo o principal papel da avaliação, o resultado desse momento avaliativo busca melhorar e aprimorar as condições de oferta de serviços aos alunos de modo a atingir os patamares de qualidade estabelecidos pela Universidade.

A avaliação foi realizada pela internet com todos os discentes dos cursos de graduação da Universidade Presbiteriana Mackenzie. Antes da avaliação foram encaminhados e-mails aos Diretores de Unidade e Coordenadores de Curso divulgando a avaliação e solicitando apoio na divulgação e sensibilização dos alunos para que esses participassem da avaliação.

Um e-mail individual foi encaminhado a cada aluno com um pedido para participação na avaliação assim como, com o endereço eletrônico onde se encontrava o instrumento. Também foi inserido no Terminal Informativo Acadêmico – TIA, a chamada-*link* da avaliação.

No ano de 2017 participaram da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos 3231 discentes de um total de 2154, portanto, 11,48%.

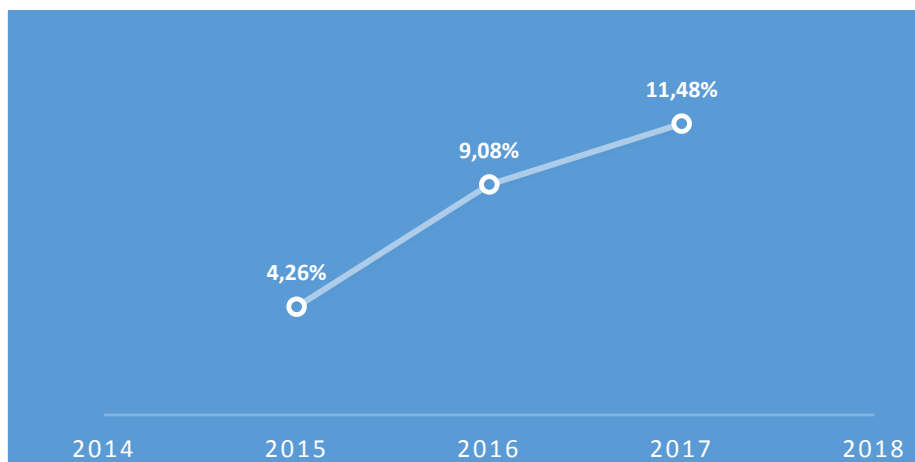
A Tabela 26 e o Gráfico 10 apresentam o histórico do percentual de participações nesta avaliação do triênio 2015, 2016 e 2017.

Tabela 26: Histórico do percentual de participações na Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

Histórico de participações.	
2015	4,26%
2016	9,08%
2017	11,48%



Gráfico 10: Participações avaliação dos Aspectos Pedagógicos.



Os resultados são apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos Docentes.

O instrumento de avaliação foi dedicado à avaliação de aspectos pedagógicos que norteiam a vida acadêmica dos discentes como indicadores de avaliação das políticas para o ensino de graduação. Esse instrumento foi composto por duas partes, são elas:

- Dimensão Pedagógica em aspectos gerais do curso (questões de 1 a 7);
- Dimensão Pedagógica de satisfação de: curso, professores, gestão (coordenador e Diretor) - (questões de 8 a 20).

A Tabela 27 apresenta a síntese dos resultados institucionais obtidos nas avaliações de 2015 a 2017.



Tabela 27: Síntese dos resultados da Avaliação dos Aspectos Pedagógicos.

<i>Aspectos Pedagógicos</i>	<i>Indicadores de Satisfação</i>		
	2015	2016	2017
1. Discussão do plano de ensino (prof.) com os estudantes.	0,82	0,85	0,82
2. Disponibilidade do professor para atendimento extraclasse.	0,49	0,64	0,52
3. Professor demonstra domínio da disciplina ministrada.	0,82	0,84	0,81
4. Sobre o estágio curricular supervisionado na sua Unidade. <small>*Não entram na média as questões 11 e 17.</small>	0,73	0,77	0,73
5. TCC na sua unidade.	0,78	0,83	0,76
6. Atividades de apoio discente contemplam as necessidades de apoio extraclasse e psicopedagógico, de acessibilidade e atividades de nivelamento.	0,42	0,57	0,42
7. Atividades complementares na Unidade (Sobre regulamentação).	0,65	0,72	0,65
8. Satisfação com os valores e princípios que regem o Mackenzie.	–	0,83	0,75
9. Satisfação com o curso.	0,81	0,82	0,81
10. Satisfação com os professores do curso.	0,72	0,75	0,72
11. Você conhece o coordenador do seu curso *	Sim 79,9%	Sim 98,9%	Sim 74,5%
12. Satisfação com a coordenação (gestão) do curso	0,66	0,76	0,77
13. Relação interpessoal e comunicação do coordenador com os alunos	0,62	0,74	0,74
14. Disponibilidade do coordenador para atendimento às solicitações do alunado	0,63	0,74	0,73
15. Comunicação da coordenação em relação às atividades do curso (eventos, palestras, etc.)	0,58	0,70	0,64
16. Conhecimento dos detalhes do curso	0,69	0,79	0,73
17. Você conhece o Diretor da sua Unidade *	Sim 40,3%	Sim 37,4%	Sim 30,2%
18. Satisfação com a gestão do diretor na unidade	0,60	0,74	0,72
19. Relação interpessoal e comunicação do diretor com os alunos	0,51	0,66	0,64
20. Comunicação do diretor em relação às atividades do curso (eventos, palestras, etc.)	0,52	0,67	0,62
<i>Média dos Indicadores</i>	0,65	0,74	0,69
<i>Participações</i>	4,26%	9,08%	11,48%



4.1.8 Resultado da Avaliação Geral dos Cursos em EaD

A avaliação ocorreu nos meses de novembro e dezembro de 2017, sendo que antes de seu início foi enviado e-mail aos alunos em EaD, por meio do Centro de Educação a Distância - CEDaD, informando sobre a avaliação.

O instrumento utilizado nesta avaliação foi composto de 46 questões, sendo 45 questões fechadas e 1 questão aberta.

Esta foi a primeira avaliação realizada com os alunos em EaD, sendo a mesma direcionada apenas para os cursos de Tecnologia (Tecnologia em Gestão Comercial, Tecnologia em Recursos Humanos e Tecnologia em Marketing).

Foram cadastrados para fazer a avaliação 440 alunos, dos quais aderiram 146, o que corresponde a 33,18% do total (Gráfico 11).

Gráfico 11: Participação dos alunos em EaD na avaliação dos cursos tecnológicos.



Os resultados obtidos estão apresentados em escala de 0 a 1 onde o valor 1,00 significa 100% de satisfação em relação ao indicador avaliado e 0,00 significa total insatisfação com o indicador. Os valores intermediários entre 0 e 1 representam as porcentagens de repostas positivas de satisfação, retratando uma indicação de qualidade percebida em relação ao indicador. Quanto mais próximo do 1,00 melhor a indicação de satisfação dos alunos.

Os resultados são apresentados segundo as dimensões, apresentados na Tabela 28 e no Gráfico 10. A média geral obtida para as 7 dimensões avaliadas foi 0,80.



Tabela 28: Resultados obtidos para a avaliação dos alunos em EaD.

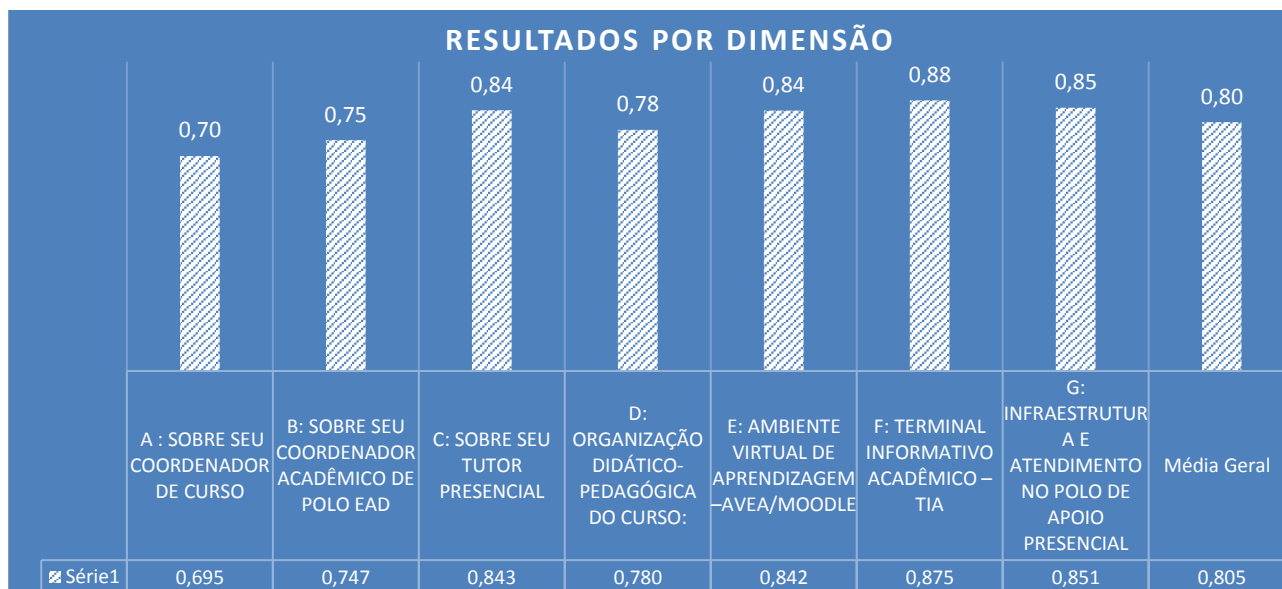
INDICADORES AVALIADOS	INDICADOR DE APROVAÇÃO
A: SOBRE SEU COORDENADOR DE CURSO	0,70
Seu coordenador de curso teve disponibilidade no atendimento aos alunos, via AVEA/Moodle ou outro recurso de comunicação:	0,70
Seu coordenador de curso apresentou solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados?	0,69
B: SOBRE SEU COORDENADOR ACADÊMICO DE POLO EaD	0,76
Teve disponibilidade no atendimento aos alunos	0,77
Esteve presente quando você teve atividades no polo	0,74
Apresentou solução o encaminhamento para os problemas que foram apresentados?	0,73
C: SOBRE SEU TUTOR PRESENCIAL	0,84
Seu tutor presencial foi pontual nos encontros presenciais	0,93
Apoiou o desenvolvimento das atividades presenciais	0,87
Auxiliou você a entrar no Moodle e conhecer o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle).	0,72
Contextualizou os conteúdos para minha realidade nas atividades presenciais?	0,85
D: ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA DO CURSO	0,78
O guia apresenta de forma clara o plano de ensino e o que se pretende com o tema	0,83
Os conteúdos dos temas contribuíram para a sua formação profissional	0,90
Os temas tiveram uma sequência lógica para o seu aprendizado	0,84
O acervo da Biblioteca atendeu às suas necessidades	0,66
O acervo virtual da Biblioteca atendeu suas necessidades	0,67
E: AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – AVEA/MOODLE	0,84
Você teve facilidade de acesso ao AVEA/Moodle.	0,90
Você teve facilidade para usar as ferramentas do AVEA/Moodle.	0,90
As ferramentas do AVEA/Moodle foram adequadas ao uso proposto	0,91
O AVEA/Moodle funcionou de forma estável.	0,89
O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle.	0,54
Você encontrou facilmente todo material didático indicado para o curso no AVEA/Moodle.	0,91
F: TERMINAL INFORMATIVO ACADÊMICO – TIA	0,88
Você encontrou facilmente os dados da sua vida acadêmica (como notas, faltas, etc.) através do Terminal Informativo Acadêmico – TIA	0,86
Você teve acesso fácil aos dados administrativos e financeiros no Terminal Informativo Acadêmico – TIA	0,89



G: INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL	0,85
Existiu acessibilidade para pessoas com deficiências físicas no Polo de Apoio Presencial	0,60
Os sanitários no Polo foram em número suficiente com relação ao número de alunos	0,91
O Polo apresentou-se limpo	0,98
O Polo apresentou-se seguro	0,93
A sala de aula teve tamanho adequado ao número de alunos	0,93
O mobiliário da sala de aula foi adequado às atividades propostas	0,94
A iluminação da sala de aula foi adequada às atividades propostas	0,97
A ventilação e climatização da sala de aula foram adequadas às atividades propostas	0,88
A acústica da sala de aula foi adequada às atividades propostas	0,87
A qualidade da imagem da transmissão de teleaula foi adequada	0,86
A qualidade do som da transmissão de teleaula foi adequada	0,82
O mobiliário do laboratório de informática foi adequado às atividades propostas	0,93
A iluminação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,95
A acústica do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,85
A ventilação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas	0,90
O tamanho do laboratório de informática foi adequado em relação ao número de alunos	0,88
O número de computadores foi suficiente para o desenvolvimento das atividades previstas para serem realizadas no laboratório de informática	0,79
A velocidade e acessibilidade da Internet foram adequados às atividades previstas no laboratório de informática	0,82
As instalações para leitura e estudo na biblioteca foram adequadas	0,74
Você teve facilidade de acesso ao acervo virtual da Biblioteca	0,73
Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial tiveram disponibilidade no atendimento aos alunos	0,77
Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial apresentaram solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados.	0,72
Você indicaria este Polo de Apoio Presencial para outros estudantes	0,80
MÉDIA GERAL DAS DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO	0,80



Gráfico 12: Média dos resultados obtidos para as dimensões avaliadas para o EaD.



Embora esta tenha sido a primeira avaliação para os cursos em EAD, observou-se uma baixa participação (33,18%) considerando que o ambiente onde foi realizada a avaliação é o que o aluno acessa constantemente. Este baixo percentual de participação sugere que deve ser feita uma melhor e mais intensiva divulgação tanto no ambiente virtual de aprendizagem (*Moodle*), como no Terminal Informativo do Aluno (T.I.A.), além de divulgação presencial nos polos pelos Coordenadores e Tutores presenciais e de chamadas para a avaliação entre aulas.

Os resultados obtidos na avaliação apresentaram indicadores com aprovações em média de 80%.

Nas sete dimensões avaliadas a que apresentou menor índice foi primeira:

A: Sobre seu Coordenador de Curso, com indicador de aprovação de 69%.

Observou-se que 15 indicadores apresentaram aprovações em nível de excelência, ou seja, com aprovações maiores ou iguais a 90%.

Os indicadores que apontaram baixos índices de aprovação (menor ou igual a 60%) foram apenas dois:

O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle (0,54).

Existiu acessibilidade para pessoas com deficiências físicas no Polo de Apoio Presencial (0,60).



4.1.9 Resultados da Avaliação dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

Os dados obtidos nas avaliações foram analisados e sistematizados e permitiram identificar um conjunto de melhorias no tocante à operacionalização do processo de orientação; ampliação das atividades de pesquisa; aumento do uso de tecnologias no processo.

No triênio 2015-2017 a CAAI/CPA alinhada aos objetivos de expansão das atividades de pesquisa e da inserção internacional da Pós-Graduação da UPM enfatizadas no PDI e, considerando as ações que já estavam em curso nos diferentes programas objetivando a nota 6 obtida nos programas de *Arquitetura* e de *Letras* e a nota 5 nos demais programas a qual foi obtida pelos programas *Administração de Empresas, Direito Político e Econômico e Educação, Arte e História da Cultura* na última avaliação externa (CAPES), elaborou em conjunto com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação e vem desenvolvendo um projeto de pesquisa financiado pelo **Mack Pesquisa** (agência de fomento do Instituto Presbiteriano Mackenzie) tendo como objetivo ampliar e inovar as ações voltadas para a ampliação das atividades de pesquisa e internacionalização dos programas, tendo como programa nucleante o Programa de Direito Político e Econômico. O projeto está fundamentado em uma nova metodologia de trabalho, a da Pesquisa-Ação. O projeto está sendo realizado com a inserção gradativa de novos parceiros nacionais e internacionais e os resultados obtidos estão contribuindo para subsidiar, entre outros: novas ações no interior dos diferentes programas e debates na comunidade acadêmica.

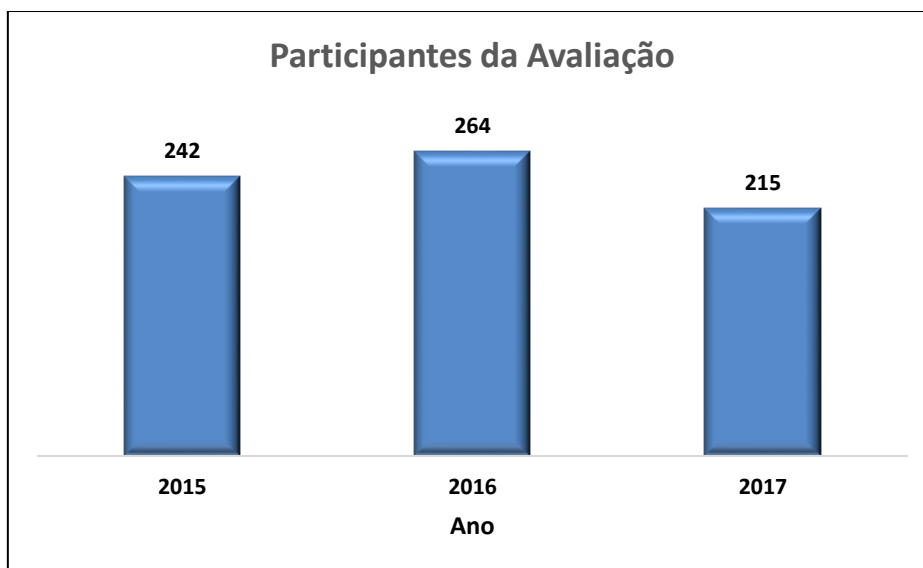
Resultados 2015-2017

Os dados coletados referem-se às avaliações dos concluintes dos diferentes programas que participaram da avaliação no período e podem contribuir para uma reflexão para a gestão dos cursos e programas de pós-graduação *stricto sensu* da UPM.

O Gráfico 13 apresenta a evolução da participação na avaliação de orientação nos diferentes programas no triênio 2015-2017.



Gráfico 13: Evolução da participação na avaliação de orientação nos diferentes programas no triênio 2015-2017.



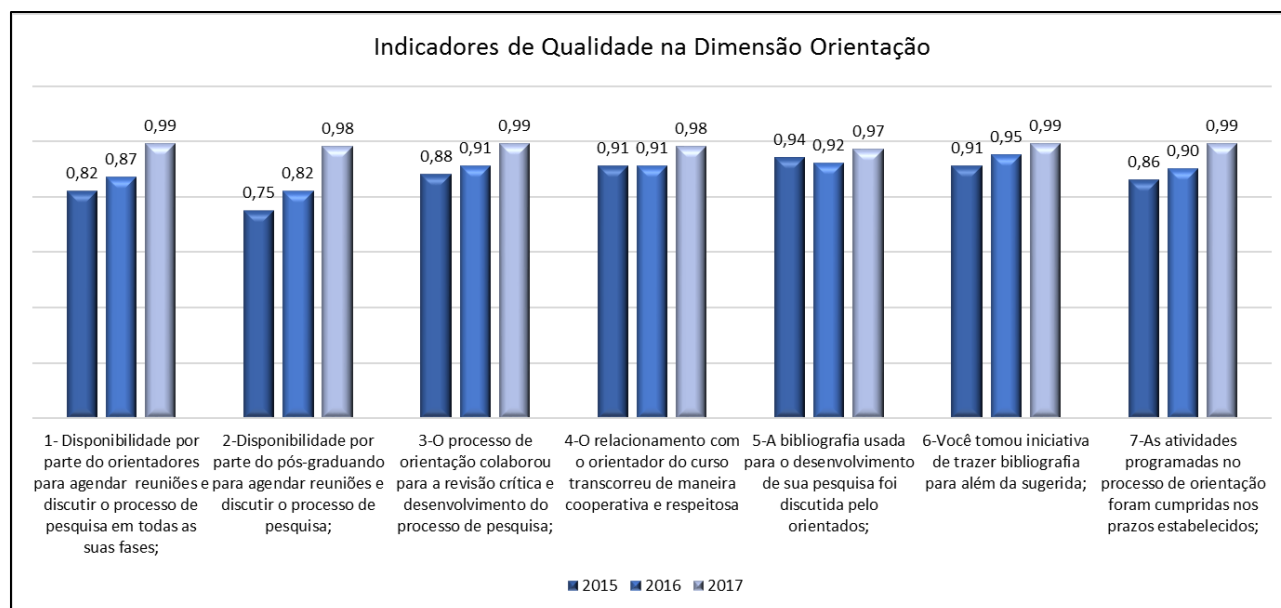
A Tabela 29 e o Gráfico 14 apresentam os resultados obtidos no processo de orientação no triênio 2015-2017.

Tabela 29: Resultados obtidos no processo de orientação no triênio 2015-2017.

<i>Avaliação do processo de orientação dos programas de stricto sensu</i>	<i>Indicadores</i>		
	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>
1- Disponibilidade por parte do orientados para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as suas fases;	0,82	0,87	0,99
2-Disponibilidade por parte do pós-graduando para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa;	0,75	0,82	0,98
3-O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa;	0,88	0,91	0,99
4-O relacionamento com o orientador do curso transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa	0,91	0,91	0,98
5-A bibliografia usada para o desenvolvimento de sua pesquisa foi discutida pelo orientados;	0,94	0,92	0,97
6-Você tomou iniciativa de trazer bibliografia para além da sugerida;	0,91	0,95	0,99
7-As atividades programadas no processo de orientação foram cumpridas nos prazos estabelecidos;	0,86	0,90	0,99



Gráfico 14: Resultados obtidos no processo de orientação no triênio 2015-2017.



PONTOS DESTACADOS PELOS ORIENTANDOS

• *Orientação*

- Aumentar a frequência dos encontros para orientação;
- Estabelecer um número mínimo de encontros;
- Escolher o orientador;
- Alinhar a linha de pesquisa do orientador e do orientando;
- Antecipar o processo de orientação para o início do curso;
- Oferecer a disciplina de metodologia científica junto com o início do processo de orientação;
- Definir prazos para o feedback.

• *Atividades de Pesquisa*

- Reuniões mais frequentes com todos do Grupo de Pesquisa para divulgação do que foi produzido;
- Maior integração entre as pesquisas dos pós-graduandos do programa;
- Seminários após a qualificação para avaliar e divulgar o andamento do trabalho;
- Mais eventos integrados para exposição de artigos elaborados;
- Ampliar palestras e workshops;

• *Disciplinas*

- Estatística como disciplina obrigatória;
- Maior número de aulas de metodologia científica;
- Disciplinas mais voltadas para a pesquisa sugerida;



- Direcionamento melhor durante os créditos obrigatórios focando nas publicações de pesquisas.

A análise do conjunto de dados permitiu identificar questões que podem subsidiar reflexões internas nos diferentes programas visando a melhoria das atuais práticas no tocante à estrutura dos cursos oferecidos tais como; início do processo de orientação; formas e frequência de encontros de orientação; entregas parciais e finais de trabalhos; feedback e disciplinas oferecidas.

Mais ainda, permitiu identificar uma inovação institucional na oferta desses cursos que pode contribuir para alcançar a expansão das atividades de pesquisa que é um dos focos da Política de Pesquisa e Pós-Graduação expressa no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e que também aparece nos comentários dos orientandos que participaram da avaliação no período contemplado nessa análise. Trata-se da utilização de recursos tecnológicos nas atividades de pesquisa. Nesse sentido, sugere-se a adoção do Moodle, como ferramenta de apoio às atividades de pesquisa nos programas da UPM, com o intuito de viabilizar ações curto e médio prazo que visem: flexibilizar o processo de orientação; ampliar a participação nos grupos de pesquisa; acompanhar o trabalho nos grupos de pesquisa; divulgar os trabalhos dos grupos de pesquisas; ampliar a comunicação entre o programa e os orientandos; propiciar o estabelecimento rede de pesquisadores no contexto nacional e internacional.

4.1.10 Resultados da Avaliação dos Cursos Pós-Graduação *Lato Sensu*

Apresenta-se a seguir os resultados da avaliação realizada junto aos alunos concluintes dos cursos *lato sensu* da Universidade. A avaliação foi realizada em três dimensões são elas: pedagógica; atendimento, e infraestrutura física.

Dimensão Pedagógica

Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas à carga horária, bibliografia, conteúdo do curso frente ao mercado e às necessidades profissionais, às competências dos docentes (atualização frente ao mercado, métodos utilizados, conteúdo ministrado) e o comportamento do docente (relacionamento com os alunos e comprometimento). A Tabela 30 apresenta os resultados obtidos.



Tabela 30: Resultados obtidos para a dimensão pedagógica (2016).

<i>Dimensão pedagógica</i>	<i>Indicador</i>
Carga horária adequada	0,72
Bibliografia útil	0,81
Conteúdo /necessidades	0,72
Conteúdo/mercado	0,79
Avaliação/objetivo	0,73
Docentes/conteúdo	0,82
Docentes/mercado	0,84
Relacionamento docente /aprendizagem	0,84
Docentes/método	0,72
Docentes/comprometimento	0,82
Média	0,78

Dimensão Atendimento

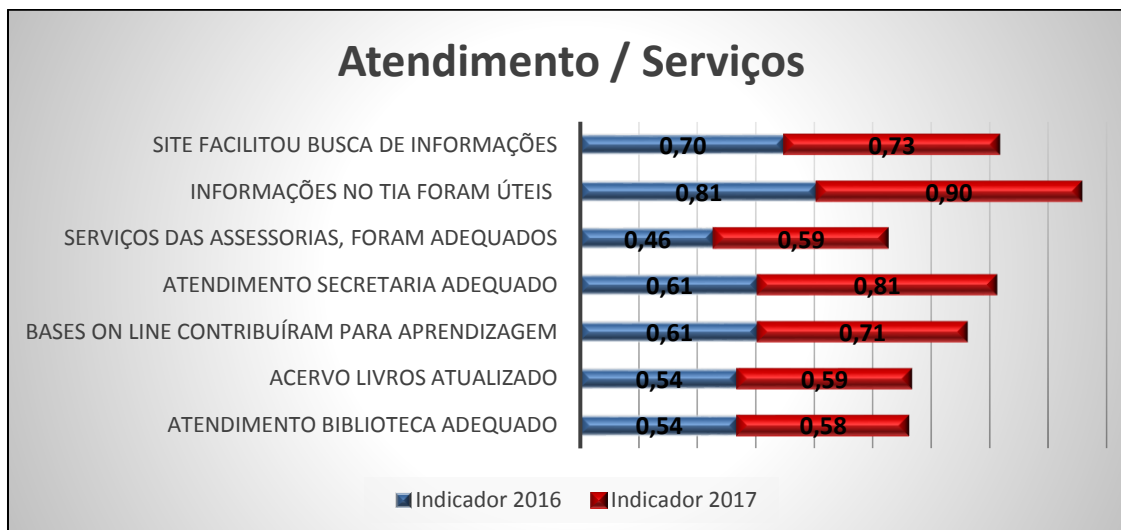
Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas ao atendimento na biblioteca, incluindo-se a qualidade do acervo, nas secretarias, do coordenador e nos meios de comunicação empregados pela Universidade no contato com os alunos. A Tabela 31 e o Gráfico 15 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 31: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2017).

<i>Atendimento Serviços</i>	<i>Concordância %</i>	
	<i>Indicador 2016</i>	<i>Indicador 2017</i>
Atendimento biblioteca adequado	0,54	0,58
Acervo livros atualizado	0,54	0,59
Bases <i>on line</i> contribuíram para aprendizagem	0,61	0,71
Atendimento secretaria adequado	0,61	0,81
Serviços das assessorias, foram adequados	0,46	0,59
Informações no TIA foram úteis	0,81	0,90
Site facilitou busca de informações	0,70	0,73
Média	0,61	0,70



Gráfico 15: Resultados obtidos para a dimensão atendimento (2016-2017).



Os resultados obtidos mostram que a dimensão pedagógica apresenta uma média de aprovação de 78,1%, sendo que os maiores índices (84% de aprovação) foram atribuídos para *Docentes/mercado* e *Relacionamento docente /aprendizagem*, e os menores índices (72% de aprovação) foram atribuídos à *Carga horária adequada, Conteúdo /necessidades, Docentes/método*.

A dimensão atendimento foi a que obteve a menor média de aprovação (61%) entre as dimensões avaliadas. Nesta dimensão o maior índice de aprovação (81%) foi atribuído às *Informações no TIA foram úteis*, sendo que os menores índices (54%) foram atribuídos ao *Atendimento biblioteca adequado* e ao *Acervo de livros atualizado*. Como estes últimos indicadores estão abaixo do padrão mínimo de qualidade exigido pela Universidade, as políticas desta dimensão estão sendo reformuladas com prioridade.

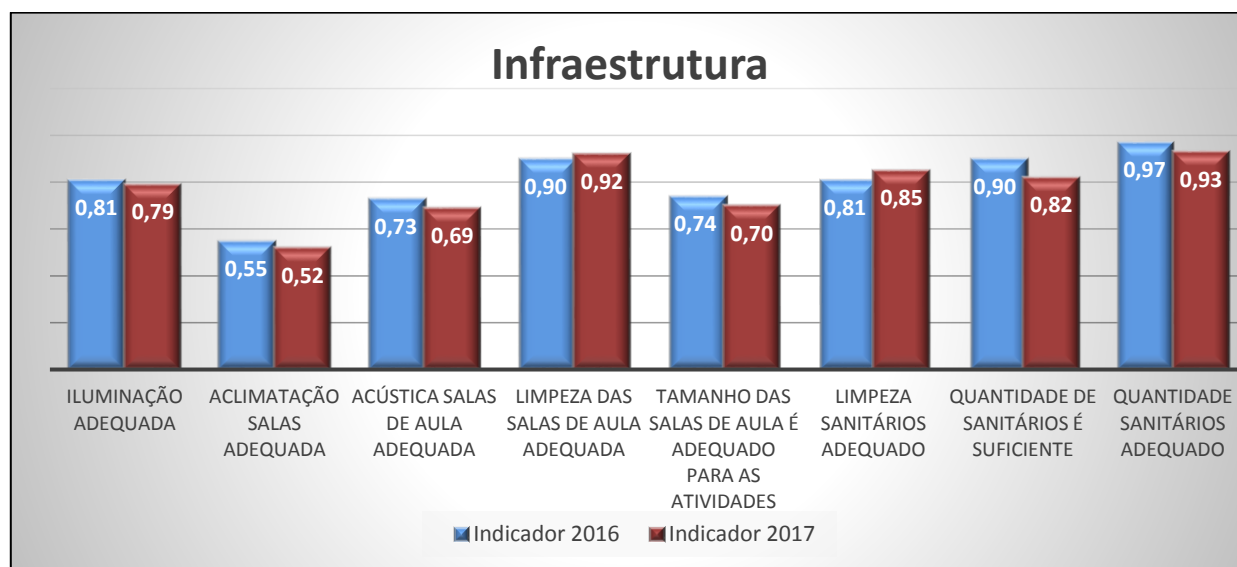
Dimensão Estrutura Física

Nesta dimensão foram avaliadas questões relativas à qualidade das instalações das salas de aula assim como a adequação da limpeza nos sanitários. A preocupação com essa dimensão deve-se a relação entre a qualidade e adequação do ambiente e a efetividade do processo ensino-aprendizagem. A Tabela 32 e Gráfico 16 apresentam os resultados obtidos.

Tabela 32: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.

<i>Infraestrutura</i>	<i>Concordância %</i>	
	<i>Indicador 2016</i>	<i>Indicador 2017</i>
Iluminação adequada	0,81	0,79
Aclimação salas adequada	0,55	0,52
Acústica salas de aula adequada	0,73	0,69
Limpeza das salas de aula adequada	0,90	0,92
Tamanho das salas de aula é adequado para as atividades	0,74	0,70
Limpeza sanitários adequado	0,81	0,85
Quantidade de sanitários é suficiente	0,90	0,82
Quantidade sanitários adequado	0,97	0,93
<i>Média</i>	<i>0,80</i>	<i>0,78</i>

Gráfico 16: Resultados obtidos para a dimensão estrutura física.



A dimensão infraestrutura foi a que obteve a maior média de aprovação (80%). Nesta dimensão o maior índice de aprovação (97%) foi atribuído à *Quantidade sanitários adequado*, sendo que o menor índice (55%) foi atribuído à *Aclimação da sala adequada*.



4.1.11 Resultados da Avaliação Funcionários Administrativos – 2015

Com o objetivo de saber e entender os principais fatores que contribuem para melhorias na relação de trabalho entre os colaboradores, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e o Instituto Presbiteriano Mackenzie (IPM), a Comissão Própria de Avaliação (CPA) desenvolveu um instrumento especial de investigação que vem sendo aplicado nos últimos anos e pelo qual tem-se revelado fatos importantes acerca dessa relação de trabalho com potenciais itens a serem verificados. Durante esse período e constantemente, tanto o instrumento de pesquisa quanto o método utilizado, vem sendo corrigidos e aperfeiçoados para melhorar a confiabilidade dos resultados observados.

A avaliação foi disponibilizada pela internet para todos os funcionários não docentes, tendo havido a adesão de 294 funcionários de um total de 1656, ou seja 17,75%.

Os resultados estão divulgados em escala de 0 a 1 (onde 1 é o patamar máximo de qualidade). Os indicadores apresentados de 0 a 1 representam as porcentagens de repostas positivas, retratando uma indicação de qualidade. Quanto mais próximo de 1 maior a indicação de satisfação dos colaboradores. Os resultados apresentados foram consolidados para a Universidade e seus diferentes campi.

A avaliação foi dividida em 6 grandes áreas que procuraram medir o grau de satisfação dos funcionários (não docentes):

- Aspectos gerais (questões 1 a 3);
- Benefícios (questões 4 a 9);
- Infraestrutura (questões 10 a 13);
- Apoio de setores acadêmico (questão 14);
- Gestores e ambiente de trabalho (questões 15 a 17);
- Gestão Institucional (questões 18 a 20).

A Tabela 33 apresenta os resultados obtidos na avaliação realizada em 2015.



Tabela 33: Resultados Avaliação colaboradores administrativos.

<i>Grau de Satisfação</i>	<i>Universidade</i>	<i>Campus Higienópolis</i>	<i>Campus Alphaville</i>	<i>Campus Campinas</i>
A localização da instituição onde trabalha	0,97	0,97	0,96	1,00
O plano de carreira	0,34	0,37	0,29	0,08
A remuneração (salário)	0,61	0,60	0,71	0,50
Vale refeição	0,75	0,72	0,87	0,81
Cesta-básica	0,78	0,74	0,91	0,81
Plano médico	0,71	0,69	0,78	0,85
Plano odontológico	0,72	0,69	0,78	0,83
Plano de previdência (MACKPREVI)	0,92	0,92	0,92	0,92
Benefício educacional (bolsas de estudo)	0,93	0,93	0,98	0,93
O local de trabalho	0,90	0,89	0,91	1,00
Os recursos e condições de trabalho	0,87	0,86	0,88	0,93
Os espaços de vivência (alimentação e Lazer)	0,74	0,78	0,62	0,54
Os Toaletes	0,71	0,68	0,78	0,87
Apoio de outros setores acadêmico-administrativos	0,76	0,74	0,87	0,77
Os gestores de sua área	0,84	0,85	0,90	0,58
O ambiente de trabalho	0,86	0,86	0,91	0,79
As condições e oportunidades de crescimento na carreira	0,42	0,44	0,40	0,15
Os valores e princípios	0,91	0,93	0,93	0,69
A comunicação interna	0,68	0,69	0,72	0,46
A transparência	0,68	0,67	0,79	0,38
Total de Participação	17,75%	13,90%	23,27%	29,63%

Por meio dos resultados pode-se ressaltar como pontos forte a localização, o Benefício educacional (bolsas de estudo) e o Plano de previdência (Mackprevi) todos com indicadores de aprovação acima de 90% e, como fragilidades o plano de carreira e as condições e oportunidades no plano de carreira, com indicadores de aprovação abaixo de 60%.

Estes resultados subsidiaram ações como a oferta de vagas na intranet, que proporcionou um maior fluxo do crescimento profissional do colaborador dentro da Instituição.



5. ANÁLISE DOS DADOS

5.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE: TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE DADOS

Para que seja possível almejar a construção e a consolidação dos pilares de uma organização de reconhecida qualidade e excelência, é necessário mobilizar esforços e competências para identificar fragilidades e agir sobre elas. Avaliar, portanto, não faz parte apenas da vida organizacional, ela é a atividade que ilumina o caminho para que se atinja a finalidade precípua.

Desta forma, no âmbito da UPM, cabe à CPA conduzir, periodicamente, os processos avaliativos que produzirão informações confiáveis capazes de gerar ações de melhoria da qualidade dos insumos que impactam a eficiência e a eficácia com que UPM forma e aperfeiçoa profissionais.

Portanto, para facilitar o desenho de ações institucionais cujos reflexos na qualidade do ensino de graduação e pós-graduação sejam positivos e significativos, os processos avaliativos conduzidos pela CPA têm como foco a percepção da qualidade dos insumos mencionados acima, pelos diferentes atores da vida acadêmica.

O método utilizado nos processos avaliativos conduzidos pela CPA é uma adaptação do chamado “*self-administered questionnaire*”/“*mail survey*”: um método de amostragem não probabilística em que um questionário (o instrumento de avaliação) é colocado à disposição de um conjunto pré-definido de potenciais respondentes e a decisão de participar ou não da amostra, respondendo ou não ao questionário, é tomada independentemente por cada um desses indivíduos.

Cabe ressaltar que a confiabilidade das informações obtidas por esse método é fortemente influenciada pela taxa de participação nos processos avaliativos e, por esse motivo, todo processo é precedido por uma ampla campanha de mobilização dos potenciais respondentes.

O tratamento estatístico das informações é feito por meio de uma análise descritiva dos dados, após a tabulação de diferentes cruzamentos de categorias de respondentes com categorias de percepção (estabelecidas pelo uso de escalas de Likert de 5 pontos). A análise descritiva dos dados leva em conta valores de indicadores de percepção positiva, frequentemente definidos como a proporção de respondentes com percepção satisfatória da qualidade de um particular insumo em questão.



5.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS 2015-2017

5.2.1 Avaliação dos Docentes pelos Discentes

Segundo os resultados da avaliação, houve significativa melhora na percepção do discente quanto à qualidade do trabalho realizado em sala de aula pelos professores. Os indicadores institucionais apresentaram melhora ao ponto de todas as Unidades Acadêmicas apresentarem resultado acima de 80% de aprovação quanto à atuação do docente. Esse resultado pode ser atribuído aos programas institucionais de qualificação e capacitação docentes assim como a revisão de todos os projetos pedagógicos dos cursos de graduação enfatizando a abordagem em sala de aula para técnicas da aprendizagem ativas centradas nos alunos.

Os programas de capacitação docente contam com quatro momentos anuais, dois por semestre, institucionais além dos específicos trabalhados nas Unidades. Os momentos institucionais são: Semana de Preparação Pedagógica; e Fórum Permanente de Educação, Pesquisa e Extensão (FOPEPE). Na semana de preparação pedagógica há um edital para ofertas de oficinas e minicursos oferecidos pelos próprios docentes das Unidades para os colegas, a inscrição é livre, limitada somente pelos espaços disponíveis, podendo qualquer docente se inscrever em qualquer curso de qualquer unidade. Além desses momentos há palestras e oficinas institucionais que abordam o trabalho docente com ênfase na sala de aula. As palestras e oficinas institucionais têm a participação de convidados externos que contribuem para o aprimoramento das práticas docentes.

O FOPEPE é um momento de capacitação estruturado no formato de um minicurso para novos professores ou indicados por suas unidades, a riqueza de temas abordados tem como objetivo que o docente reflita suas práticas pedagógicas incluindo técnicas de aprendizagem ativa.

Cumprir informar que o processo de avaliação docente é realizado de forma tranquila, sem incidentes, de tal modo que os professores estão confiantes quanto ao propósito desse momento avaliativo e aproveitam os momentos de capacitação para aprimorar sua prática docente. Há um grande esforço para capacitação continuada dos docentes objetivando a excelência do ensino superior.

5.2.2 Avaliação Infraestrutura



Nos resultados consolidados da Universidade constata-se que todos os indicadores de qualidade apresentam valores acima de 64% de aprovação.

Como pontos positivos vale destacar a Biblioteca, avaliada positivamente em todas as Unidades e a melhoria na avaliação da climatização nas salas de aula mesmo considerando as Unidades que apresentaram alguma fragilidade quanto a este quesito.

A comparação do resultado da avaliação de 2017 com os obtidos em 2016, 2015, 2014, 2013 e 2012, apontam a melhoria gradativa na percepção das condições de climatização dos espaços acadêmicos, observada desde 2015 após o início da implantação de sistemas de climatização em diversos espaços de docência, salas de aula e laboratórios. Também apresentou melhora a percepção de limpeza e climatização nos sanitários.

Durante o período houve também melhora na percepção das condições de iluminação e do mobiliário.

Embora a Biblioteca tenha sido bem avaliada, o indicador das instalações para leitura e estudo continuou, como em anos anteriores, com valor inferior aos outros indicadores referentes à Biblioteca.

5.2.3 Avaliação Serviços da Universidade

Como apontado, a avaliação de serviços procurou concentrar em indicadores relacionados aos serviços deixando para a avaliação dos aspectos pedagógicos questões referentes a avaliação de coordenadores e diretores assim como das atividades relacionadas à gestão dos cursos de graduação assim como a regulação de atividades da graduação. Contudo, essa avaliação fornece importantes elementos para a reflexão no que tange aos processos de ensino, pesquisa e extensão. Além de apresentar indicadores referentes ao atendimento em diversos setores de Universidade, intimamente relacionados com o bem-estar do aluno e com a capacidade de resolver situações de relacionamento com a Instituição, essa avaliação procurou levantar a efetividade de serviços de comunicação institucionais como a ouvidoria, o sítio institucional e até mesmo a CPA. Essa avaliação procurou, também, obter informações sobre um setor relacionado à ampliação de oportunidades educacionais, a Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI). Cabe ressaltar que, a UPM tem valorizado a internacionalização tanto na graduação quanto na pós-graduação por meio de convênios internacionais, cabendo à COI a gestão dessas ações. Como acontece com outros setores da Universidade os resultados referentes a avaliação da COI serão apresentados ao setor para desenvolvimento de ações com o intuito de aprimorar seus processos, bem como os gestores de instâncias superiores da Universidade, os quais estabelecem as políticas a serem adotadas.



Embora os indicadores obtidos nas avaliações apontem para uma crescente melhora nos serviços prestados pela universidade, ainda persistem alguns quesitos que ainda apresentam indicadores com baixos índices de aprovação (indicadores de aprovação < 60%) como o atendimento na Secretaria dos Conselhos Superiores e de Controle Acadêmico –SECCA e o acesso aos recursos de informática no campus (*wi-fi*).

Como indicações de qualidade nos serviços a avaliação demonstra grande satisfação (indicadores de aprovação > 90%) destacam-se:

- Atendimento na biblioteca;
- Quanto ao acervo da biblioteca do seu curso;
- Quanto à segurança no Campus
- Atendimento financeiro

5.2.4 Avaliação da Satisfação Docente e Coordenador

A avaliação de satisfação docente tem, ao longo do triênio, apresentado resultados bastante positivos, com índices crescentes com o decorrer dos anos. Os resultados obtidos não apresentaram pontos que necessitassem intervenção, sejam esses pontos relacionados com o exercício da docência do ponto de vista estrutural ou administrativo.

A avaliação dos Coordenadores apresentou resultado expressivamente positivo com índices superiores a 90% de satisfação.

Por ser um instrumento de avaliação que foi utilizado somente duas vezes (2015 e 2017) os resultados obtidos podem refletir a falta de um histórico mais consistente dos indicadores avaliados. Soma-se a este fato a falta de referências e subsídios para identificar se o instrumento abrange todas as atividades realizadas pelo coordenador exigidas pela complexa gestão acadêmica contemporânea.

Neste sentido, a CPA está avaliando os indicadores utilizados nos atuais instrumentos visando incluir novos indicadores que contemplem a esta gestão acadêmica contemporânea e sugerirá momentos de capacitação quanto a esses indicadores aos Coordenadores dos cursos de graduação da UPM.

5.2.5 Avaliação para Alunos Formandos da UPM



A avaliação com os formandos procura registrar a percepção do aluno ao final de seu percurso na graduação em relação ao curso que se encerra. Procura registrar o ponto de vista de quem passou por um processo de formação em uma instituição de Ensino Superior e, uma visão global, quais pontos merecem atenção especial para melhoria do processo educativo tanto nas dimensões pedagógicas, de infraestrutura e de serviços. Considerando os resultados apresentados, percebe-se, de modo geral, que o formando aprova o curso, o corpo docente e, em alguns pontos localizados, indica a necessidade de melhoras na infraestrutura. Tal resultado levou a uma ação institucional, iniciada na Reitoria e com apoio da Mantenedora, de melhora na infraestrutura de laboratórios e de salas de aula, incluindo a questão de climatização. O resultado desse esforço é percebido, como apresentado anteriormente, na avaliação da infraestrutura.

5.2.6 Avaliação para os Egressos

A avaliação do egresso contou com boa adesão. Sem que houvesse um trabalho direcionado especificamente para esse momento avaliativo, percebeu-se que a resposta foi significativamente maior que a obtida em processos semelhantes, *mail survey*, que é de aproximadamente 5%.

Além de assuntos como empregabilidade, foram abordados pontos relacionados à qualidade percebida da formação, a importância social e relevância dessa formação. Como pontos observados, de maneira objetiva, elencam-se os seguintes aspectos dos resultados:

- A UPM mantém sua imagem de Instituição forte no Mercado, como apontado por indicadores externos;
- O nível de empregabilidade, embora afetado pela crise, continua alto para os egressos da UPM;
- A queda nas vagas de emprego, principalmente para as engenharias, fortalece a necessidade da formação empreendedora para nossos alunos;
- A contribuição da UPM para a formação integral de nossos alunos é percebida pelo egresso;
- Os resultados dessa avaliação fornecem insumos que podem ser considerados nas revisões contínuas dos PPC;
- O baixo relacionamento do egresso com a UPM aponta para a necessidade de relacionamento institucional com esse grupo, principalmente se for considerado o resultado do indicador que aponta para a intensão, ou possibilidade, do egresso retornar à Universidade para um curso de pós-graduação;



- O difícil momento socioeconômico, responsável pela redução nos postos de trabalho tradicionais, aponta para a possibilidade de criação de um serviço que auxilie o aluno na transição entre a vida universitária e o mundo do trabalho.

Um resultado evidenciado nessa avaliação foi a necessidade de revisão de todos os projetos pedagógicos da Universidade, processo iniciado em 2014 e consolidado em 2017. Ao declarar que ao término de seu curso de graduação o aluno não se sentiu preparado para o mundo do trabalho o aluno pode estar apontando para um provável distanciamento entre as competências desenvolvidas por meio de matriz curricular e as reais necessidades da sociedade e, em particular, do mundo do trabalho. O movimento de reconstrução dos projetos pedagógicos de todos os cursos de Universidade teve como elementos norteadores a flexibilização curricular, a adoção de práticas ativas no processo ensino-aprendizagem e a contextualização dos componentes curriculares para uma formação apta a enfrentar os desafios da contemporaneidade.

5.2.7 Avaliação dos Aspectos Pedagógicos

Quanto à avaliação dos aspectos pedagógicos, por meio dos resultados consolidados, percebe-se que a maior parte dos indicadores institucionais foram avaliados positivamente, ou seja, apresentaram 60% ou mais de aprovação. Exceção feita aos indicadores referentes às questões:

- Disponibilidade do professor para atendimento extraclasse;
- Atividades de apoio discente;
- Apoio psicopedagógico

Esses resultados apontam para a necessidade de atenção a esses serviços. Ações neste sentido têm sido iniciadas com a implantação do novo sistema de horário de aulas, com intervalo entre os diferentes turnos, dando oportunidade para os professores horistas disponibilizarem horário de atendimento extraclasse. Soma-se a esta ação a necessidade dos professores com dedicação integral ou parcial disponibilizarem horários fixos de atendimento extraclasse aos alunos.

Sendo a Universidade Presbiteriana Mackenzie uma instituição confessional e, que em sua missão institucional, busca compreender e apoiar seus alunos, oferecendo ajuda de acordo com suas dificuldades e necessidades, desde o vestibular até a conclusão do curso.

Nesse mesmo espírito, foi criado em o Programa de Atenção e Orientação aos Discentes PROATO, que tem por objetivo oferecer suporte psicopedagógico e de orientação sobre questões que



envolvem os alunos com deficiência e/ou com necessidades de atendimento diferenciado para a eliminação das barreiras de acesso, permanência e participação no mundo acadêmico.

5.2.8 Avaliação do EaD

A avaliação da EAD foi realizada pela primeira vez no segundo semestre de 2017 sendo a mesma, neste momento, direcionada apenas para os cursos de Tecnologia (Tecnologia em Gestão Comercial, Tecnologia em Recursos Humanos e Tecnologia em Marketing).

Por meio dos resultados obtidos nesta avaliação observou-se que as dimensões avaliadas apresentaram indicadores com altos índices de aprovação (média de 80%), sendo que a dimensão relativa à Coordenação de curso foi a que obteve o menor índice de aprovação (69%).

Nas diferentes dimensões avaliadas os indicadores que apontaram baixos índices de aprovação (menor ou igual a 60%) foram quanto ao suporte técnico (0,54) e acessibilidade (0,60).

Quanto às ações decorrentes destes resultados destaca-se a indicação de uma efetiva participação dos Coordenadores de Curso nas Semanas Pedagógicas e FoPEPEs, treinamento nos polos para esclarecimento e utilização da plataforma Moodle.

No tocante a acessibilidade, estão sendo identificados os polos que não estão atendendo adequadamente este requisito legal

Por ser um instrumento de avaliação que foi utilizado somente uma vez, os resultados obtidos podem refletir a falta de um histórico mais consistente dos indicadores avaliados.

Neste sentido, a CPA está avaliando os indicadores utilizados no atual instrumento visando incluir novos indicadores que contemplem amplamente esta modalidade de ensino

5.2.9 Avaliação da Pós-Graduação *Stricto Sensu*

O Processo de Autoavaliação da Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM do ciclo anterior priorizou a avaliação dos serviços de apoio e da infraestrutura dos programas e subsidiou um conjunto de ações de melhorias, especialmente no tocante à acústica e ventilação das salas.

O ciclo atual de avaliação (2015/2017), deu continuidade às ações de melhorias, desenvolvimento e aprimoramento dos programas, e estabeleceu um conjunto de atividades e



avaliações voltadas para a formação dos pesquisadores priorizando a avaliação da pesquisa na pós-graduação tanto no tocante ao desenvolvimento do projeto quanto no processo de orientação. Mais ainda enfatizou a realização de pesquisas que pudessem subsidiar o planejamento e desenvolvimento de novas ações no âmbito da internacionalização da pesquisa na UPM.

Os resultados obtidos evidenciaram uma série de recomendações que levaram a reestruturação tanto no sequenciamento do oferecimento de disciplinas de alguns programas, como na definição do orientador e projeto a ser desenvolvido imediatamente após o ingresso no programa, bem como o oferecimento da disciplina de metodologia científica neste momento.

5.2.10 Avaliação da Pós-Graduação *Lato Sensu*

Quando se analisa os resultados obtidos da avaliação da Pós-Graduação *Lato Sensu* no ano de 2017, quanto à dimensão pedagógica observa-se que se deve dar maior atenção à distribuição da carga horária das disciplinas e as metodologias adotadas. Neste sentido ações de revisão de projetos pedagógicos dos cursos oferecidos, bem como proporcionar palestras e oficinas de novas metodologias de ensino-aprendizagem aos docentes envolvidos

Observou-se também uma melhora na percepção do aluno quanto à dimensão atendimento e serviços em todos os quesitos, sendo que o atendimento na secretaria apresentou um aumento de 20% nos indicadores de aprovação. Estes resultados são frutos da reestruturação que vem sendo implantada neste setor. Somam-se a estas ações a reformulação de outras políticas para o *lato sensu* as quais se encontram em fase de implementação.

5.2.11 Resultados da Avaliação Funcionários Administrativos – 2015

O objetivo desse momento avaliativo é conhecer o seu grau de satisfação dos funcionários administrativos com relação à IES na qual trabalha, em diversos aspectos, como: infraestrutura, gestores e colegas de trabalho, remuneração e benefícios e políticas de gestão. Embora os resultados possam ser entendidos como bons, há pontos que merecem atenção. Apontados nos três campi como principais fragilidades, o indicador referente ao plano de carreira e, conseqüentemente, às condições e oportunidades de crescimento na carreira, foram os únicos indicadores com avaliação negativa quando considerados os resultados globais da UPM. Cumpre informar que, além de impactar



fortemente na retenção de colaboradores, esses dois indicadores fazem parte do instrumento de avaliação do INEP, tanto o Institucional quanto o de curso.

Como potencialidades, o benefício educacional e o plano de previdência obtiveram significativa aprovação com resultados bastante expressivos. O valor dado à educação pelos colaboradores atesta para a confiança da comunidade interna no trabalho realizado pela Instituição de Ensino (Universidade e Colégio).

5.2.12 Indicadores Institucionais

Apresenta-se, a seguir, a síntese dos resultados das avaliações de âmbito institucional. O objetivo de apresentar os resultados médios para cada dimensão é fornecer uma rápida leitura quanto aos pontos que merecem especial atenção.

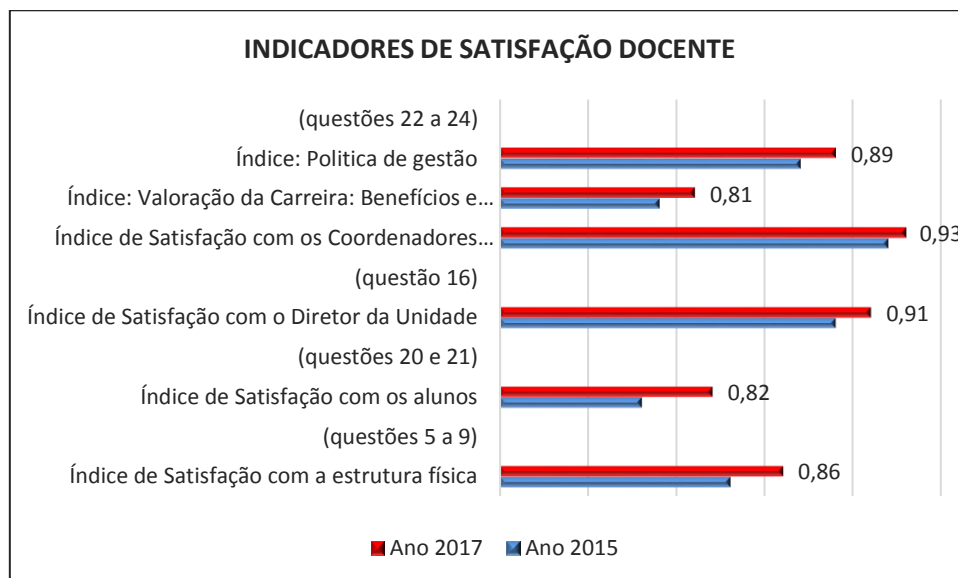
A Tabela 34 e o Gráfico 17 apresentam os índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015 e 2017 (índices de Qualidade de 0 a 1).

Tabela 34: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015 e 2017.

<i>Indicadores de Satisfação Docente</i>	<i>2015</i>	<i>2017</i>
Índice de Satisfação com a estrutura física (questões 5 a 9)	0,83	0,86
Índice de Satisfação com os alunos (questões 20 e 21)	0,78	0,82
Índice de Satisfação com o Diretor da Unidade (questão 16)	0,89	0,91
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos (questionário sobre os coordenadores)	0,92	0,93
Índice: Valoração da Carreira: Benefícios e Salários (questões 2 a 4)	0,79	0,81
Índice: Política de gestão (questões 22 a 24)	0,87	0,89



Gráfico 17: Índices de qualidade obtidos para a satisfação docente nos anos de 2015 e 2017.



Por meio dos resultados obtidos observou-se um aumento dos índices de qualidade, na percepção dos professores da UPM.

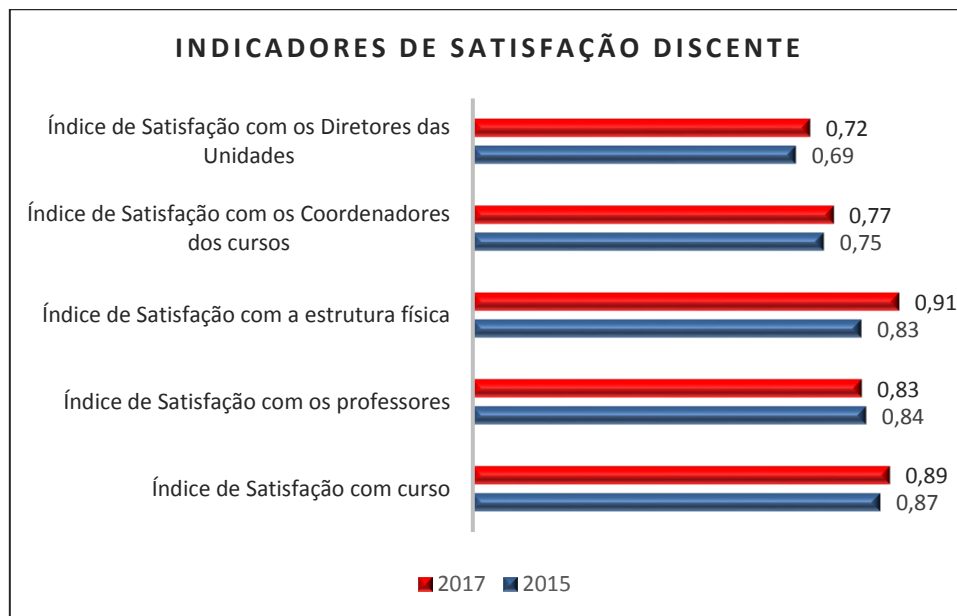
A Tabela 35 e o Gráfico 18 apresentam os resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015 e 2017. Salienta-se o alto nível de satisfação do corpo docente.

Tabela 35: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015 e 2017.

<i>Indicadores do curso – avaliação Infraestrutura, de Serviços, Aspectos Pedagógicos e Formandos.</i>		
<i>Avaliadores alunos</i>		
	<i>2015</i>	<i>2017</i>
Índice de Satisfação com curso	0,87	0,89
Índice de Satisfação com os professores	0,84	0,83
Índice de Satisfação com a estrutura física	0,83	0,91
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos	0,75	0,77
Índice de Satisfação com os Diretores das Unidades	0,69	0,72



Gráfico 18: Resultados consolidados para a Universidade quanto à satisfação discente nos anos de 2015 e 2017.



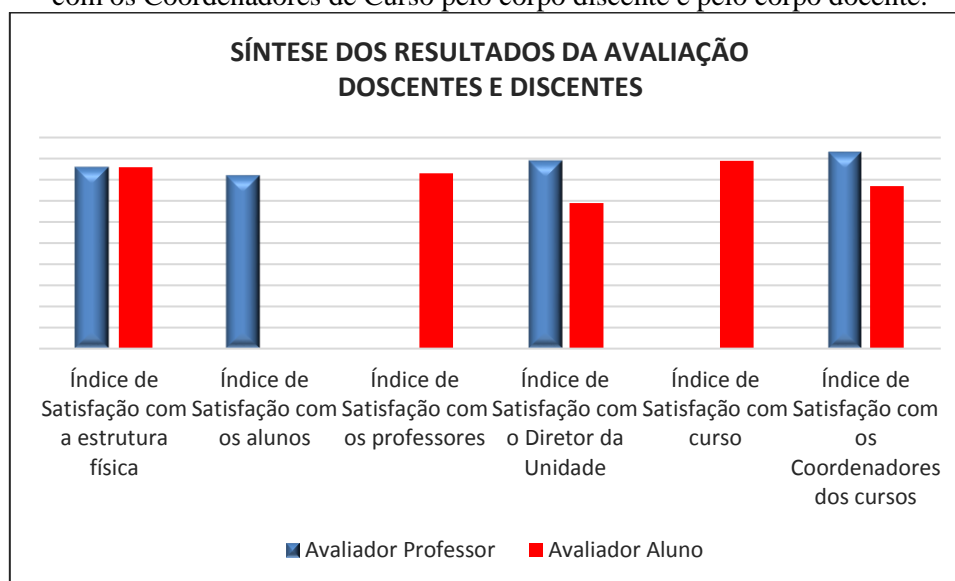
A Tabela 36 e o Gráfico 19 apresentam a síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente. Embora os resultados sejam positivos, há que se considerar os resultados completos (capítulo 4.1), onde fragilidades pontuais são apontadas. Contudo, os resultados positivos indicam que os esforços empreendidos para contínua melhoria de qualidade de ensino e de vida no campus no aspecto de infraestrutura têm apresentado resultados perceptíveis para o corpo discente.



Tabela 36: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente.

<i>Indicadores de qualidade</i>		
	<i>Avaliador Professor</i>	<i>Avaliador Aluno</i>
Índice de Satisfação com a estrutura física	0,86	0,86
Índice de Satisfação com os alunos	0,82	
Índice de Satisfação com os professores		0,83
Índice de Satisfação com o Diretor da Unidade	0,89	0,69
Índice de Satisfação com curso		0,89
Índice de Satisfação com os Coordenadores dos cursos	0,93	0,77

Gráfico 19: Síntese dos resultados da avaliação de infraestrutura, satisfação com os professores, satisfação com o Diretor da Unidade, satisfação com o curso e satisfação com os Coordenadores de Curso pelo corpo discente e pelo corpo docente.



Os resultados apresentam os indicadores coincidentes das avaliações de discentes e docentes quanto à infraestrutura e serviços. Embora a satisfação docente apresente valores superiores aos apontados pelos discentes, vale notar a proximidade nos resultados dessas avaliações apontando para, em geral, satisfação desses membros da comunidade interna com a infraestrutura. As maiores discordâncias encontram-se nas avaliações dos gestores de curso e Unidade Acadêmica.



5.3 AVALIAÇÕES REALIZADAS, AÇÕES E FRAGILIDADES

O Quadro 12 apresenta as avaliações realizadas, as dificuldades e as fragilidades encontradas, e as ações decorrentes dos resultados obtidos.

Quadro 12: Avaliações realizadas, ações e fragilidades

AVALIAÇÕES REALIZADAS	PERÍODO	DIFICULDADES FRAGILIDADES	AÇÕES DA GESTÃO
Avaliação dos docentes pelos discentes	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilização de professores e alunos para inserir a avaliação na cultura institucional;• Turmas com poucos alunos e amostragem (em salas de aulas) não suficiente a um resultado real;• Conscientizar os alunos do sigilo absoluto do processo de avaliação.	<ul style="list-style-type: none">• Reuniões para maiores esclarecimentos aos alunos;• Semana Pedagógica;• Oficinas e Palestras dirigida às boas práticas pedagógicas;• FOPEPE;• Cursos sobre metodologias ativas.
Avaliação Infraestrutura	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Extensão do prazo para resposta;• Divulgação dos resultados da pesquisa e das ações decorrentes por meio da mídia <i>in door</i>
Serviços	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Extensão do prazo para resposta;• Divulgação dos resultados da pesquisa e das ações decorrentes por meio da mídia <i>in door</i>
Avaliação dos Aspectos Pedagógicos	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• A avaliação é realizada pela internet tem um índice de participação pequeno.	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico
Avaliação Formandos	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Índice de participação, oscila de semestre para semestre;	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação presencial e em meios de comunicação eletrônico;• Campanha de conscientização nos últimos semestres do curso;• Incorporação dos resultados na reformulação curricular.



AÇÕES REALIZADAS	PERÍODO	DIFICULDADES FRAGILIDADES	AÇÕES DA GESTÃO
Avaliação Egressos	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Baixo índice de participação, e dificuldade em estabelecer contato e motivar o egresso para fazer a avaliação.	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria na base de dados dos egressos e divulgação;• Intensificar a divulgação do processo por meio eletrônico;
Avaliação Satisfação Docente e Coordenador	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Envolvimento dos docentes no processo;• Convencimento da garantia o sigilo da avaliação	<ul style="list-style-type: none">• Melhorar a divulgação das ações decorrentes do processo avaliativo;• Garantia do sigilo por meio de distribuição de senhas aleatórias para o encaminhamento das respostas.
Funcionários administrativos	2015	<ul style="list-style-type: none">• Baixa adesão na avaliação• Convencimento da garantia o sigilo da avaliação	<ul style="list-style-type: none">• Maior divulgação e sensibilização juntos aos colaboradores e implantação de novo instrumento com sigilo, por senhas aleatórias .
EaD	2017	<ul style="list-style-type: none">• Implantação da avaliação na Plataforma Moodle, sistema e divulgação	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria no sistema de avaliação na Plataforma Moodle• Divulgação mais consistente• Extensão do prazo para resposta do instrumento
Lato Sensu avaliação docente	2017	<ul style="list-style-type: none">• Implantação e divulgação	<ul style="list-style-type: none">• Melhorias no instrumento;• Melhorias na execução e preparação da avaliação• Melhor divulgação
Lato sensu Curso	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação e estímulo para o aluno fazer a avaliação no moodle	<ul style="list-style-type: none">• Melhoria no sistema de avaliação na Plataforma Moodle• Divulgação mais consistente• Extensão do prazo para resposta do instrumento• Introdução de alguns instrumentos presenciais.
Stricto sensu Orientação	2015 a 2017	<ul style="list-style-type: none">• Divulgação e estímulo para o aluno fazer a avaliação no moodle	<ul style="list-style-type: none">• Melhorias nos sistema e treinamento para os colaboradores dos programas para disponibilizar a avaliação, inserção dos alunos/período para realizar as diferentes avaliações• Melhorar a divulgação das ações decorrentes do processo avaliativo;



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista a complexidade dos processos avaliativos envolvendo um universo amplo e heterogêneo não se tem a pretensão de atender todas as necessidades existentes em um único ciclo avaliativo, mas sim de realizar um trabalho com a maior abrangência possível, focando as áreas mais importantes e buscando soluções que podem fazer a diferença.

Levantar e organizar dados são importantes e sua confiabilidade deve ser testada a cada processo, mas deve-se ter consciência que avaliar não se resume a isso. Avaliar não é medir e não pode ser considerado um processo isolado, deve, portanto ser o grande motivador de questionamentos tendo em vista a formação integral dos estudantes inseridos em uma sociedade que deve ser transformada buscando qualidade e respeitando seus atores.

Entende-se também não ser o processo de avaliação algo que se possa finalizar. É necessário ajustes, mudanças, alterações, mas o processo deve ser contínuo e constante. O caminho rumo a excelência é longo e complexo.

A Avaliação Institucional deve organizar os diversos instrumentos de avaliação de acordo com o princípio da integração. A presente proposta é de uma avaliação constituída basicamente no processo de autoavaliação visando principalmente o autoconhecimento institucional, para tomadas de decisões mais assertivas tendo como objetivo ofertar ensino de qualidade.

A autoavaliação e a avaliação externa parecem ser as únicas armas que as instituições podem usar para demonstrar sua efetividade e sua eficácia, bem como buscar a excelência.

Os resultados que a UPM vem obtendo em processos avaliativos, internos e externos, mostram que existe uma sintonia entre os aspectos acadêmicos que culminam em resultados positivos, em virtude da ampla integração das atividades de pesquisa, ensino e extensão. As avaliações realizadas nos últimos anos já apontavam que a Instituição está caminhando na direção da qualidade pretendida.



7 PROPOSTA DE CALENDÁRIO PARA AS AVALIAÇÕES EM 2018

O calendário de avaliações proposto para o ano de 2018 foi desenvolvido considerando-se a importância dos resultados dos momentos avaliativos na gestão e, por conseguinte, no planejamento das ações para o futuro.

O Quadro 11 apresenta o calendário das avaliações realizadas em 2018

Quadro 13: Calendário de Avaliações do ano 2018.

<i>Nome da Avaliação</i>	<i>Período da Aplicação</i>	<i>Processamento e Divulgação Resultados</i>	<i>Encaminhamento dos Resultados</i>	<i>Universo de Aplicação (Quem faz a avaliação)</i>
1 Docente	Março Abril e Setembro - Outubro	<i>Maio</i> <i>Outubro</i>	Final de Maio e Início de junho e início de novembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação _ Universidade.
2 Perfil Vestibular	Vestibular 1º e 2º semestres	<i>Fevereiro – Março</i> <i>Agosto - Setembro</i>	Março - Abril e Agosto - Setembro	Alunos ingressantes via vestibular
3 Formandos	Maio e Novembro	<i>Junho e Dezembro-</i> Mídia Digital: Intranet; Internet; TIA; E-mail; Mídia Indoor.	Junho - Dezembro	Discentes Prováveis Formandos
4 Avaliação pelos Egressos	Novembro a Dezembro	<i>Janeiro e fevereiro</i> <i>2019</i> Mídia Digital; Intranet; Internet; e- mail; Mídia Indoor.	Fevereiro 2019	Egressos da Universidade.
5 Satisfação Docente /Avaliação do Coordenador	Abril e Maio	<i>Maio- Junho</i> Mídia Digital: Intranet; e-mail ;	Junho	Docentes da Universidade.
6 Funcionários administrativos – Clima Organizacional	Maio - Junho	julho a agosto Mídia Digital: Intranet; e-mail	agosto	Funcionários , docentes da Universidade e Instituto
7 Infraestrutura	Outubro	Novembro - Dezembro Mídia Digital: Intranet; Internet;	Dezembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação da Universidade.

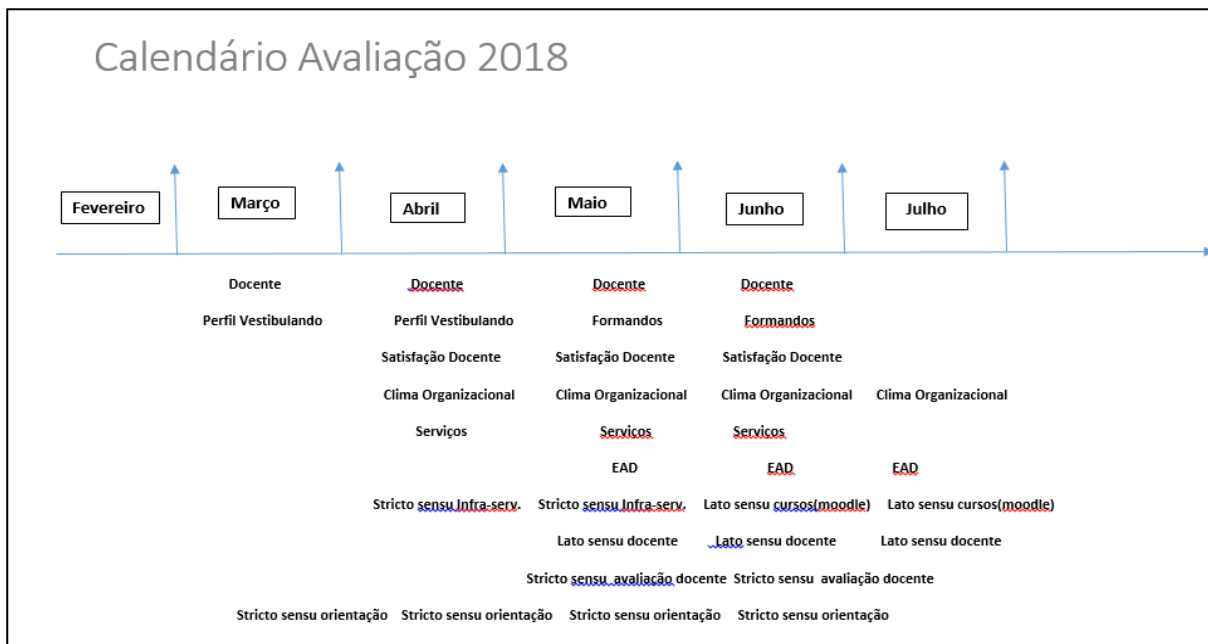


<i>Nome da Avaliação</i>	<i>Período da Aplicação</i>	<i>Processamento e Divulgação Resultados</i>	<i>Encaminhamento dos Resultados</i>	<i>Universo de Aplicação (Quem faz a avaliação)</i>
		TIA; E-mail; Mídia Indoor.		
8 Serviços	Abril	Maio Mídia Digital: Internet; TIA; e-mail; Mídia Indoor.	Junho	Discentes matriculados nos cursos de Graduação da Universidade.
9 Aspectos Pedagógicos	Setembro	Setembro a Outubro Mídia Digital: Internet; TIA; e-mail; Mídia Indoor.	Novembro	Discentes matriculados nos cursos de Graduação da Universidade.
10 Avaliação EAD	Maio e novembro	Junho – Julho e Novembro a Dezembro	Julho e Janeiro	Alunos de EAD
11 Lato sensu : avaliação docente	Maio e novembro	Junho – julho novembro e Dezembro	Julho e Dezembro	Alunos dos cursos de lato sensu
12 Lato sensu avaliação Curso moodle	Maio - junho e novembro	Junho a julho Novembro e dezembro	Agosto Janeiro	Alunos dos cursos de lato sensu
13 Stricto Sensu avaliação docente (presencial)	Maio e novembro	Junho a julho novembro a Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos dos cursos de Stricto Sensu
14 Stricto Sensu : infra estrutura e serviços - internet	Maio e Novembro	Junho a julho Novembro a Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos dos cursos de Stricto Sensu
15 Stricto Sensu Orientação : Moodle	Janeiro a dezembro	Junho a julho Novembro a Dezembro	Agosto Janeiro	Alunos em orientação dos cursos de Stricto Sensu
16 Avaliação Auxiliares Educacionais	outubro	novembro	dezembro	Todos os auxiliares educacionais
17 Autoavaliação gestão e ambiente de trabalho	agosto	setembro	outubro	Diretores das unidades acadêmicas

Os Quadros 14 e 15 apresentam a *time line* das avaliações a serem realizadas nos 1º e 2º semestres de 2018.



Quadro 14 :Time line das avaliações a serem realizadas nos 1º semestre de 2018.



Quadro 15: Time line das avaliações a serem realizadas no 2º semestre de 2018.





ANEXO A : INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES

A seguir apresenta-se o Instrumento de Avaliação Infraestrutura da Universidade e Cursos de Graduação.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE PELOS DISCENTES

- 1- *O docente apresenta e explica o que se pretende aprender na disciplina e como será realizado este trabalho ao longo do semestre, disponibilizando o plano de ensino.*
- 2- *O docente deixa clara a ligação desta disciplina com as outras do curso, mostrando a sua importância no contexto do currículo do curso.*
- 3- *O docente demonstra dominar o conteúdo da disciplina que leciona.*
- 4- *Quando o docente expõe a matéria ele o faz de maneira clara.*
- 5- *O docente tem boa vontade para esclarecer as dúvidas sobre o conteúdo da disciplina.*
- 6- *O docente estimula a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos incentivando o protagonismo estudantil.*
- 7- *O docente incentiva a busca de informações em outras fontes além da sala de aula (ex: biblioteca, internet, eventos temáticos, entre outros) a serem utilizadas em trabalhos/aulas.*
- 8- *O docente procura desenvolver o interesse pela disciplina despertando sua importância para a vida profissional.*
- 9- *O docente utiliza recursos didáticos variados (casos, exercício, softwares, entre outros) na ministração da aula com o objetivo de facilitar a aprendizagem.*
- 10- *As avaliações realizadas durante o semestre demonstram interesse do professor na evolução do aprendizado do aluno.*
- 11- *Pontualidade do docente, (Professor chega no horário da aula).*
- 12- *Assiduidade do docente, (Frequência do docente nas aulas).*
- 13- *Eu gostaria de cursar outra disciplina com esse/a professor/a.*



ANEXO B: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIATIVO DA INFRAESTRUTURA

O modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores está apresentado no Quadro 16.

Quadro 16: Modelo do texto do e-mail dirigido aos Diretores, Coordenadores e Professores.

Prezado Coordenador (a),

Conforme determinação do Ministério da Educação – MEC por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional - CAAI e a Comissão Própria de Avaliação – CPA iniciaram a avaliação da Infraestrutura da Universidade.

Solicitamos o apoio das Coordenações dos Cursos no sentido de divulgar esse importante momento avaliativo aos alunos para que assim possamos fazer uma avaliação envolvendo o maior número de interessados possível.


A avaliação está ativa para acesso dos alunos no TIA.

Estamos à disposição para eventuais dúvidas.

Abaixo informações e endereço da avaliação da Infraestrutura da Universidade.

Foi encaminhado aos alunos um e-mail, texto em anexo, com o endereço da avaliação.

Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional - CAAI



Quadro 17: Modelo da carta encaminhada aos alunos.

Avaliação : Infraestrutura da Universidade

Prezado(a) aluno(a),


A Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando melhorar a qualidade de seus serviços, solicita sua participação na Avaliação Institucional da Infraestrutura do seu curso e do *campus*.

O *link* para sua participação está disponível em seu TIA ou se preferir através do endereço:
http://www3.mackenzie.br/avaliacoes/avaliacao_infaestrutura20172/

Caso não consiga fazer a avaliação, por favor, entrar em contato no e-mail cpa.upm@mackenzie.br, informando seu número de matrícula e curso.

Agradecemos sua participação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA
Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional



A seguir apresenta-se o Instrumento de Avaliação Infraestrutura da Universidade e Cursos de Graduação.



**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DA UNIVERSIDADE E
CURSOS DE GRADUAÇÃO**

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas abaixo, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião será considerada juntamente com os demais envolvidos no processo e será muito importante para a identificação de eventuais pontos de mudança.

Obrigado por sua cooperação.

Sexo:

- Masculino
- Feminino

Idade:

- Menos de 20 anos
- De 20 a 22 anos
- De 23 a 25 anos
- De 26 a 29 anos
- Mais de 29 anos

Instalações:

Como você analisa as condições da instituição onde cursa a graduação?

A. Avalie sua Sala de aula:

1. Quanto à iluminação:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

2. Quanto ao mobiliário:



- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

3. Quanto à climatização (ventilação, ar condicionado):

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

4. Com relação ao número de alunos, a sua sala de aula é

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

5. Quanto ao recurso áudio visual (Datashow, computador)

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

6. Quanto a acessibilidade a sua sala de aula:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder



B. Avalie s laboratórios específicos do seu curso:

7. Quanto à Iluminação:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

8. Quanto ao mobiliário:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

9. Quanto à climatização:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

10. Os laboratórios que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos (comporta o n° de alunos):

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

11. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:



- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

12. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

C. Avalie o laboratório de informática:

13. Quanto à Iluminação:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

14. Quanto ao mobiliário:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

15. Quanto à climatização:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada



- Não sei responder

16. O laboratório que você utiliza são adequados com relação ao número de alunos:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

17. Os laboratórios que você utiliza são adequados ao número de equipamentos por aluno:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

18. Os laboratórios dispõem de equipamentos de qualidade para o desenvolvimento das atividades:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

D. Avalie os Sanitários:

19. Quanto as instalações:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

20. Quanto à limpeza:



- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

21. Os sanitários são em número adequado com relação ao número de alunos:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Avalie:

Materiais e Equipamentos:

Questão 22: Os equipamentos disponíveis nas aulas práticas são suficientes para o número de estudantes da sua turma:

- Em todas elas
- Na maior parte delas
- Apenas na metade delas
- Em menos da metade delas
- Em nenhuma delas

Biblioteca:

Questão 23: Como você avalia o acervo da biblioteca:

- É atualizado.
- É medianamente atualizado
- É pouco atualizado
- É desatualizado
- Não sei responder

Questão 24: Quanto às instalações para leitura e estudo:

- Plenamente adequadas
- Adequadas



- Pouco adequadas
- Inadequadas
- Não sei responder

Questão 25. Quanto à acessibilidade a biblioteca:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder

Questão 26: Sugestões e comentários podem ser relatados no espaço abaixo:



ANEXO C: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

O Quadro 18 apresenta a carta enviada aos alunos, com o link para acesso à avaliação.

Quadro 18: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação..

São Paulo, 29.05.2017

Prezado(a) aluno(a),

A **Comissão Própria de Avaliação (CPA)**, buscando melhorar a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência do ensino, solicita sua participação, respondendo às perguntas da avaliação institucional dos serviços oferecidos pela Universidade.

Na internet há um link no seu TIA ou se preferir através do endereço abaixo.

Caso não consiga fazer a avaliação entrar em contato por e-mail, informando seu **número de matrícula e curso** : cpa.upm@mackenzie.br

Link da avaliação de Serviços:

http://www3.mackenzie.br/avaliacoes/avaliacao_curso2017/servico/

Caso já tenha realizado a avaliação, por favor, desconsiderar esse e-mail.

Agradecemos sua Participação.

*Comissão Própria de Avaliação - CPA
Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – CAAI*





INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas abaixo, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião será considerada juntamente com os demais envolvidos no processo e será muito importante para a identificação de eventuais pontos de mudança.

Obrigado por sua cooperação.

Comissão Própria de Avaliação - CPA
Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional – CAAI

Avalie os itens abaixo:

Questão 1: Satisfação com o setor de atendimento financeiro ao aluno – AFA:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 2: Satisfação com os serviços de ouvidoria:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 3: Quanto à segurança no Campus:

- Plenamente adequada
- Adequada
- Pouco adequada
- Inadequada
- Não sei responder



Questão 4: Quanto ao atendimento na secretaria da Unidade que você estuda:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 5: Quanto ao atendimento na Secretaria Geral da Universidade:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 6: Facilidade da navegação e clareza das informações na homepage (site) da Universidade Presbiteriana Mackenzie:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 7: Quanto aos serviços de informática em sala de aula:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 8: Quanto ao acesso aos recursos de informática no campus (*wi-fi*):

- Plenamente adequado
- Adequado



- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 9: Quanto ao atendimento na biblioteca:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequado
- Não sei responder

Questão 10: Quanto ao acervo da biblioteca do seu curso:

- Plenamente adequado
- Adequado
- Pouco adequado
- Inadequados
- Não sei responder

Questão 11: Você já pensou em fazer um intercâmbio internacional?

- SIM NÃO

Questão 12: Você conhece os serviços da COI- Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional?

- SIM NÃO

Questão 13: Se Sim, já os utilizou?

- SIM NÃO

Questão 14: Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços oferecidos pela COI?

- Plenamente adequados
- Adequados
- Pouco adequados
- Inadequados
- Não sei responder



Questão 15: Você conhece a Comissão Própria de Avaliação (CPA)?

- SIM NÃO

Questão 16.: Se Sim, qual sua impressão sobre os serviços da CPA?

- Plenamente adequados
- Adequados
- Pouco adequados
- Inadequados
- Não sei responder

Questão 17: Quanto à satisfação com as atividades Culturais da Universidade:

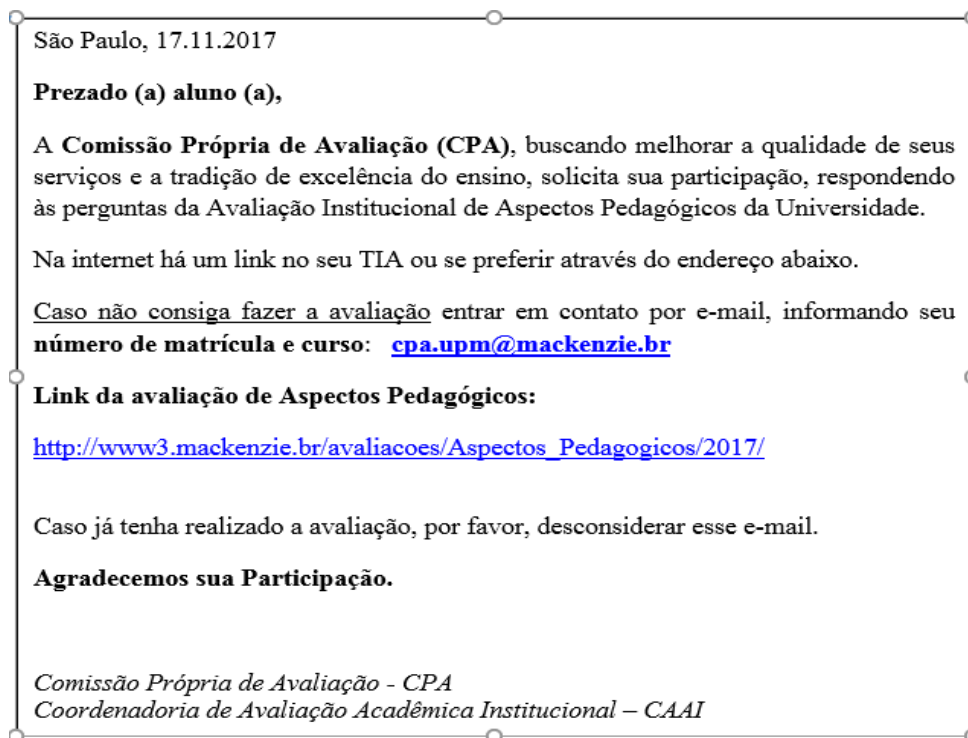
- Plenamente adequadas
- Adequadas
- Pouco adequadas
- Inadequadas
- Não sei responder



ANEXO D: COMUNICAÇÕES E INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO.

O Quadro 19 apresenta a carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.

Quadro 19: Carta enviada aos alunos, com o link para acesso a avaliação.



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE ASPECTOS PEDAGÓGICOS E GESTÃO DO CURSO

A Comissão Própria de Avaliação da Universidade Presbiteriana Mackenzie, buscando manter a qualidade de seus serviços e a tradição de excelência de seu ensino, solicita sua colaboração, respondendo às perguntas a seguir, para que o processo educacional possa ser aperfeiçoado cada vez mais.

A sua opinião será considerada juntamente com os demais envolvidos no processo e será muito importante para a identificação de eventuais pontos de mudança.

Obrigado por sua cooperação.

Avalie os itens a seguir:

Aspectos Pedagógicos e Gestão do Curso

Questão 1: Ao iniciarem os trabalhos em cada disciplina, os docentes discutem o plano de ensino com os estudantes:

- Todos os professores discutem
- A maior parte discute



- Apenas cerca da metade discute
- Menos da metade discute
- Nenhum discute

Questão 2: Para atendimento extraclasse a equipe de docente do curso:

- Têm disponibilidade
- A maioria tem disponibilidade
- Cerca da metade tem disponibilidade
- Menos da metade tem disponibilidade
- Nenhum tem disponibilidade

Questão 3: Seus professores demonstram /demonstraram domínio atualizado das disciplinas ministradas:

- Todos demonstram
- A maior parte deles demonstra
- Apenas metade deles demonstra
- Menos da metade deles demonstra
- Nenhum deles demonstra

Questão 4: Você considera que o estágio curricular supervisionado na sua Unidade se encontra:

- Bem regulamentado e implantado
- Razoavelmente regulamentado e implantado
- Mal regulamentado e mal implantado
- Não regulamentado nem implantado
- Não sei responder / Não se aplica

Questão 5: Você considera que o Trabalho de Conclusão de Curso na sua Unidade encontra-se:

- Bem regulamentado e implantado
- Razoavelmente regulamentado e implantado
- Mal regulamentado e mal implantado
- Não regulamentado nem implantado
- Não sei responder

Questão 6: Como você considera que as atividades de apoio discente contemplam as necessidades de apoio extraclasse e psicopedagógico, de acessibilidade e atividades de nivelamento:



- Contemplam muito bem
- Contemplam bem
- Contemplam de maneira suficiente
- Contemplam de maneira insuficiente
- Não sei responder

Questão 7: Você considera que as atividades complementares na sua Unidade se encontram:

- Bem regulamentadas
- Razoavelmente regulamentadas
- Mal regulamentadas
- Não regulamentadas
- Não sei responder

Avalie seu grau de satisfação:

Questão 8: Satisfação com os valores e princípios que regem o Mackenzie:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 9: Satisfação com o curso até o momento:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 10: Satisfação com os professores do curso:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito



- Não sei responder

Questão 11: Você conhece o coordenador do seu Curso?

Sim () Não ()

Se não, por favor, passe para a última questão (questão 17).

Questão 12 - Você está satisfeito com a atuação do seu Coordenador na gestão do curso?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Indique sua Satisfação com o coordenador do seu Curso:

Questão 13 - Relação interpessoal e comunicação com os alunos.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 14 - Disponibilidade para atendimento às solicitações do alunado.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 15 - Comunicação da Coordenação em relação às atividades do Curso como eventos, palestras e outras situações.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 16 - Conhecimento dos detalhes do Curso.

- Muito satisfeito



- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 17: Você conhece o Diretor de sua Unidade?

Sim () Não ()

Se não, por favor, encerre a avaliação.

Questão 18 - Você está satisfeito com a atuação do Diretor na gestão da Unidade?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Indique sua Satisfação com o Diretor de sua Unidade:

Questão 19 - Relação interpessoal e comunicação com os alunos.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder

Questão 20 - Comunicação da Direção em relação às atividades da Unidade como eventos, palestras e outras situações.

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não sei responder



ANEXO E: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DO CORPO DOCENTE

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações do grau de satisfação do corpo docente dos cursos de graduação da UPM.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOCENTE

O objetivo desse instrumento é conhecer o seu grau de satisfação com relação aos seguintes aspectos da instituição de ensino onde você trabalha: a localização, o plano de carreira, a remuneração, os benefícios, a infraestrutura, os serviços administrativos, os gestores, o ambiente de trabalho, o corpo docente e a gestão institucional.

Em cada quesito gostaríamos que você atribuísse uma nota de 1 a 5 conforme a escala de satisfação indicada a seguir.

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

QUANTO à LOCALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO, ao PLANO DE CARREIRA, à REMUNERAÇÃO e aos BENEFÍCIOS.

Qual o seu grau de satisfação com cada um dos itens abaixo:

	1	2	3	4	5
A localização da instituição onde trabalha					
O plano de carreira					
O salário					
Os benefícios oferecidos pela UPM					

QUANTO à INFRAESTRUTURA

Com relação à infraestrutura da instituição, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
As salas de aula					
Os laboratórios					
As bibliotecas					
A sala dos professores					



Se você trabalha em regime de tempo integral, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
Os gabinetes de trabalho dos professores em período integral					

Se você utiliza laboratórios, responda à questão abaixo. Caso contrário, continue no próximo bloco.

	1	2	3	4	5
Os laboratórios					

QUANTO aos SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Com relação aos serviços administrativos, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
O Centro de Rádio e Televisão (CRT)					
A Divisão de Tecnologia da Informação (DTI - Informática)					
As Bibliotecas					
A secretaria da sua unidade					
A Secretaria Geral					

QUANTO aos GESTORES e o AMBIENTE DE TRABALHO

Com relação aos seus gestores e o seu ambiente de trabalho, qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
O diretor da unidade					
Coordenador					
O ambiente de trabalho					
As condições e oportunidades para desenvolver atividades de ensino, pesquisa e extensão.					



QUANTO ao CORPO DISCENTE

Com relação ao corpo discente, qual o seu grau de satisfação com:

	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
O número de alunos por sala					
O comportamento dos alunos em sala de aula					

GESTÃO INSTITUCIONAL

Com relação à gestão institucional, qual o seu grau de satisfação com:

	TOTALMENTE INSATISFEITO	INSATISFEITO	INDIFERENTE	SATISFEITO	TOTALMENTE SATISFEITO
Os valores e princípios					
A comunicação interna					
A transparência					

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO COORDENADOR DO CURSO

Favor responder segundo a escala:

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo parcialmente;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo parcialmente;
- 1 - Discordo totalmente;
- 0 – Não sei responder.

DIMENSÃO DA LIDERANÇA.

Questão 1 - O coordenador conscientiza o Corpo Docente e o incentiva a emvidar esforços para que sejam atingidos os melhores indicadores acadêmicos (ENADE, Guia do Estudante, RUF, entre outros) possíveis para o curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 2 - O coordenador realiza um planejamento consistente no sentido de otimizar a atribuição de encargos de ensino.

5 4 3 2 1 0

Questão 3 - O Coordenador incentiva o desenvolvimento de ações quanto ao atendimento das exigências do mundo do trabalho no que diz respeito ao perfil do egresso.

5 4 3 2 1 0



DIMENSÃO PEDAGÓGICA

Questão 4 - O Coordenador desenvolve ações no sentido de promover a compreensão da proposta pedagógica (protagonismo estudantil, flexibilização curricular, síntese de conhecimento, entre outras) contida no Projeto Pedagógico do Curso (PPC), implementando-as continuamente no âmbito das atividades acadêmicas desenvolvidas no curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 5 - O Coordenador promove, sistematicamente, reuniões com o Colegiado de Curso e o Núcleo Docente Estruturante com o intuito de definir planos estratégicos para melhorar a qualidade das atividades acadêmicas desenvolvidas no âmbito do curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 6 - O coordenador incentiva a utilização de metodologias de ensino-aprendizagem que contribuam com a redução da retenção acadêmica impactando na evasão do curso e melhorando o aproveitamento dos alunos.

5 4 3 2 1 0

Questão 7 - O coordenador realiza no início do semestre uma reunião de planejamento e orientação acadêmico-administrativa com vistas ao atingimento dos objetivos institucionais estabelecidos.

5 4 3 2 1 0

Questão 8 - O Coordenador está permanentemente atento aos resultados dos processos avaliativos internos (conduzidos pela CAAI/CPA) e externos (conduzidos pelo INEP), pronto para promover ajustes eventualmente necessários.

5 4 3 2 1 0

DIMENSÃO DA GESTÃO E ADERÊNCIA ÀS POLÍTICAS INSTITUCIONAIS.

Questão 9 - O Coordenador demonstra conhecimento das Políticas Institucionais.

5 4 3 2 1 0

Questão 10 - O Coordenador socializa as informações importantes para o curso (reuniões, planos, avaliações, oportunidades, eventos, entre outros).

5 4 3 2 1 0

Questão 11 - O coordenador acompanha a evasão de alunos de seu curso e apresenta sugestões de mecanismos para reduzir essa evasão.

5 4 3 2 1 0

Questão 12 - O coordenador participa de ações institucionais (Mackenzie Day, Guia do Estudante, entre outros) para captação de alunos para o curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 13 - O coordenador costuma dar retorno aos professores quanto às demandas originadas em reuniões de planejamento do curso, da Direção ou da Administração Superior da Universidade.

5 4 3 2 1 0

DIMENSÃO DO RELACIONAMENTO.

Questão 14 - O coordenador é conhecido pelos alunos e relaciona-se com os mesmos de forma atenciosa.

5 4 3 2 1 0

Questão 15 - O coordenador disponibiliza e divulga os horários para atendimento de professores.

5 4 3 2 1 0

Questão 16 - O coordenador disponibiliza e divulga os horários para atendimento de alunos.

5 4 3 2 1 0



Questão 17 - O coordenador relaciona-se de forma atenciosa com os professores.

5 4 3 2 1 0

Questão 18 - O coordenador relaciona-se de forma atenciosa com os funcionários técnico-administrativos da Unidade Acadêmica.

5 4 3 2 1 0

INFRAESTRUTURA.

Questão 19 - O coordenador organiza e supervisiona a utilização de espaços físicos para as atividades do curso.

5 4 3 2 1 0

Questão 20 - O coordenador supervisiona as instalações físicas do curso de forma a assegurar a realização das atividades acadêmicas do curso previstas no PPC

5 4 3 2 1 0

Questão 21 - O Coordenador planeja, defende e implanta as melhorias nas instalações físicas necessárias no seu curso, em especial laboratórios e salas de aula.

5 4 3 2 1 0

Questão 22 - O Coordenador supervisiona a atualização e as condições do acervo bibliográfico que dá suporte às atividades de ensino e pesquisa no âmbito do curso, garantindo a sua adequação aos requisitos impostos pelo MEC.

5 4 3 2 1 0



ANEXO F: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS FORMANDOS

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações realizadas pelos alunos prováveis formandos dos cursos de graduação da UPM.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO PARA OS ALUNOS PROVÁVEIS FORMANDOS DA UNIVERSIDADE

1. Como você se sente em relação ao curso que está concluindo?
2. Com o curso que você acaba de concluir você se sente seguro para iniciar ou dar continuidade à sua vida profissional?
3. O grau de satisfação com os professores de seu curso quanto as contribuições para sua formação?
4. Avalie, de forma geral, a estrutura física de seu curso (salas de aulas, salas de trabalho, etc.)
5. Avalie o atendimento em sua faculdade.
6. Avalie o atendimento na Secretaria Geral da Universidade.
7. Avalie o atendimento na Biblioteca do curso.
8. Avalie o atendimento no setor financeiro da Universidade.
9. Você escolheria novamente o Mackenzie para fazer outro curso?
10. Você indicaria o Mackenzie para seus amigos para aqui fazerem sua formação profissional?



ANEXO G: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações realizadas pelos colaboradores técnicos e administrativos da UPM e do IPM.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES TÉCNICOS E ADMINISTRATIVOS

Instrumento de Avaliação **Colaboradores Técnicos e Administrativos da Universidade**

O objetivo desse instrumento é conhecer o seu grau de satisfação com relação aos seguintes aspectos da instituição em que você trabalha: a localização, o plano de carreira, a remuneração, os benefícios, a infraestrutura, os serviços administrativos, os gestores, o ambiente de trabalho e a gestão institucional.

Em cada quesito gostaríamos que você atribuisse uma nota de 1 a 5 conforme a escala de satisfação indicada abaixo.

1	2	3	4	5
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito

QUANTO À LOCALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO, AO PLANO DE CARREIRA E À REMUNERAÇÃO:

Qual o seu grau de satisfação com cada um dos itens abaixo:

	1	2	3	4	5
1-A localização da instituição onde trabalha					
2-O plano de carreira					
3-A remuneração (salário)					

QUANTO AOS BENEFÍCIOS

Qual o seu grau de satisfação com cada um dos benefícios abaixo:

	1	2	3	4	5
4-Vale refeição					
5-Cesta-básica					
6-Plano médico					
7-Plano odontológico					
8-Plano de previdência (Mackprevi)					
9- Benefício educacional (bolsas de estudo)					



QUANTO À INFRA-ESTRUTURA

Qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
10-O local de trabalho					
11-Os recursos e condições de trabalho					
12-Os espaços de vivência (alimentação e Lazer)					
13-Os Toaletes					

QUANTO AO APOIO DE OUTROS SETORES ACADÊMICO-ADMINISTRATIVOS

Qual o seu grau de satisfação com o apoio de outros setores acadêmico-administrativos.

	1	2	3	4	5
14-Apoio de outros setores acadêmico-administrativos					

QUANTO AOS GESTORES E O AMBIENTE DE TRABALHO

Qual o seu grau de satisfação com:

	1	2	3	4	5
15- Os gestores de sua área					
16-O ambiente de trabalho					
17- As condições e oportunidades de crescimento na carreira					

GESTÃO INSTITUCIONAL

Qual o seu grau de satisfação com:

	<i>Totalmente insatisfeito</i>	<i>Insatisfeito</i>	<i>Indiferente</i>	<i>Satisfeito</i>	<i>Totalmente satisfeito</i>
18Os valores e princípios (?)					
19A comunicação interna					
20A transparência					



ANEXO H: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações realizadas pelos egressos da Universidade.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE

Pesquisa de Acompanhamento do Egresso

Esta pesquisa está sendo aplicada aos Egressos da Universidade Presbiteriana Mackenzie com o objetivo de:

Conhecer a situação atual dos formados nos cursos de graduação;

Conhecer a adequação entre a formação oferecida no curso e as exigências do mercado de trabalho;

Medir o nível de satisfação do egresso em relação ao curso e a Instituição.

Sua colaboração é de fundamental importância para o aprimoramento do curso e do Mackenzie.

Sexo:

- Masculino
 Feminino

Idade Atual:

- 19 a 21 anos
 22 a 25 anos
 26 a 29 anos
 30 a 33 anos
 34 a 37 anos
 38 a 41 anos
 42 a 45 anos
 46 a 49 anos
 mais de 50 anos

Estado atual da sua residência – Brasil:



Selecione um estado

Residência no Exterior:

Cidade atual da residência:

1. Você está exercendo atividade profissional atualmente?

- Sim, na minha área de formação
- Sim, mas fora da área de minha formação graduação
- Não

1.1. Quanto tempo decorreu desde a sua formatura até o início de sua atividade profissional?

- Já estava exercendo atividade profissional antes da formatura
- Menos de 1 ano
- De 1 a 2 anos
- De 2 a 3 anos
- De 3 a 4 anos
- Mais de 4 anos

2. Qual a natureza do atual emprego? (Em caso de mais de um, indique o principal):

- Empresa privada
- Organismo internacional ou não governamental
- Profissional liberal ou autônomo
- Proprietário de empresa ou firma individual
- Microempreendedor individual
- Instituição Pública Estadual
- Instituição Pública Municipal
- Militar, bombeiro ou Policial
- Bolsista
- Outros - Qual:
- A pergunta não se aplica a minha situação atual.

3. Qual a renda média bruta mensal em reais?



- até 500
- de 501 até 730
- de 731 até 1.200
- de 1.201 até 2.000
- de 2.001 até 3.500
- de 3.501 até 6.500
- de 6.501 até 9.500
- acima de 9.500

4. Qual o nível de satisfação com a sua profissão?

- Alto
- Médio
- Baixo

5. Você se sentiu preparado para o mundo do trabalho quando se formou?

- muito preparado
- pouco preparado
- despreparado

6. O conjunto de componentes curriculares contribuiu para o seu desempenho profissional?

- contribuiu muito
- contribuiu pouco
- não contribuiu em nada

7. O curso como um todo colaborou para o seu desenvolvimento cultural e social?

- contribuiu muito
- contribuiu pouco
- não contribuiu em nada



ANEXO I: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO PARA OS EGRESSOS DA UNIVERSIDADE

O Quadro 20 apresenta e-mail enviado aos alunos convidando-os a participar do momento avaliativo.

Quadro 20: Modelo da carta encaminhada aos alunos.

<p style="text-align: center;"><u>Avaliação : EaD</u></p> <p><u>Prezado(a) aluno(a),</u></p> <p>A Universidade Presbiteriana Mackenzie está fazendo uma pesquisa de aferição da qualidade, cujo propósito é promover melhorias na infraestrutura, no atendimento e nos cursos oferecidos em EAD a partir da opinião dos alunos.</p> <p>Portanto, visando melhorar as condições de oferta do seu curso, solicitamos sua participação nesta pesquisa de opinião sobre o mesmo.</p> <p>A pesquisa está disponível no link avaliação.ead_2017 na páginainicial do Sistema Moodle EaD.</p> <p>Agradecemos sua participação.</p> <p><i>Comissão Própria de Avaliação – CPA</i></p> <p><i>Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional</i></p>



INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSOS EM EaD

A Avaliação Institucional da Universidade Presbiteriana Mackenzie é aplicada contínua e periodicamente, oferecendo resultados que contribuem para a melhoria do seu curso e da Universidade como um todo. Esta Avaliação tem como finalidade levantar diversos aspectos que compõem a estrutura e o acompanhamento do curso, que contribuem para seu aprendizado e vida acadêmica, como o corpo de Tutores e Coordenadores, o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle), Sistema Terminal Informativo Acadêmico – TIA - e o Polo de Apoio Presencial. A sua participação é importante, faça a avaliação de forma consciente, individualmente, a partir de sua experiência como aluno. Indique o seu grau de concordância: *sempre, muitas vezes, NS/NR (NS – não sei/ NR – não respondeu), poucas vezes, nunca.*

Marque a opção correta:

1. sempre
2. muitas vezes
3. NS/NR (NS – não sei/ NR – não respondeu)
4. poucas vezes
5. nunca.

SOBRE SEU COORDENADOR DE CURSO

1. Seu coordenador de curso teve disponibilidade no atendimento aos alunos, via AVEA/Moodle ou outro recurso de comunicação:

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

2. Seu coordenador de curso apresentou solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

SOBRE SEU COORDENADOR ACADÊMICO DE POLO EAD

3. Teve disponibilidade no atendimento aos alunos:



- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

4. Esteve presente quando você teve atividades no polo:

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

5. Apresentou solução o encaminhamento para os problemas que foram apresentados?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

SOBRE SEU TUTOR PRESENCIAL

6. Seu tutor presencial foi pontual nos encontros presenciais

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

7. Apoiou o desenvolvimento das atividades presenciais

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes



- Nunca

8. Auxiliou você a entrar no Moodle e conhecer o Ambiente Virtual de Ensino Aprendizagem (AVEA/Moodle).

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

9. Contextualizou os conteúdos para minha realidade nas atividades presenciais?

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA DO CURSO:

10. O guia apresenta de forma clara o plano de ensino e o que se pretende com o tema

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

11. Os conteúdos dos temas contribuíram para a sua formação profissional

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

12. Os temas tiveram uma sequência lógica para o seu aprendizado

- Sempre



- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

13. O acervo da Biblioteca atendeu às suas necessidades

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

14. O acervo virtual da Biblioteca atendeu suas necessidades

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM – AVEA/MOODLE

15. Você teve facilidade de acesso ao AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

16. Você teve facilidade para usar as ferramentas do AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca



17. As ferramentas do AVEA/Moodle foram adequadas ao uso proposto

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

18. O AVEA/Moodle funcionou de forma estável.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

19. O Suporte técnico esclareceu as dúvidas sobre o uso do AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

20. Você encontrou facilmente todo material didático indicado para o curso no AVEA/Moodle.

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

TERMINAL INFORMATIVO ACADÊMICO – TIA

21. Você encontrou facilmente os dados da sua vida acadêmica (como notas, faltas, etc) através do Terminal Informativo Acadêmico – TIA

- Sempre
- Muitas Vezes



- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

22. Você teve acesso fácil aos dados administrativos e financeiros no Terminal Informativo Acadêmico – TIA

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO NO POLO DE APOIO PRESENCIAL

23. Existiu acessibilidade para pessoas com deficiências físicas no Polo de Apoio Presencial

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

24. Os sanitários no Polo foram em número suficiente com relação ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

25. O Polo apresentou-se limpo

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

26. O Polo apresentou-se seguro



- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

27.A sala de aula teve tamanho adequado ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

28.O mobiliário da sala de aula foi adequado às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

29.A iluminação da sala de aula foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

30.A ventilação e climatização da sala de aula foram adequadas às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes



- Nunca

31.A acústica da sala de aula foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

32.A qualidade da imagem da transmissão de teleaula foi adequada

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

33.A qualidade do som da transmissão de teleaula foi adequada

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

34.O mobiliário do laboratório de informática foi adequado às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

35.A iluminação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes



- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

36.A acústica do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

37.A ventilação do laboratório de informática foi adequada às atividades propostas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

38.O tamanho do laboratório de informática foi adequado em relação ao número de alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

39.O número de computadores foi suficiente para o desenvolvimento das atividades previstas para serem realizadas no laboratório de informática

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

40.A velocidade e acessibilidade da Internet foram adequados às atividades previstas no laboratório de informática



- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

41.As instalações para leitura e estudo na biblioteca foram adequadas

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

42.Você teve facilidade de acesso ao acervo virtual da Biblioteca

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

43.Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial tiveram disponibilidade no atendimento aos alunos

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

44.Os funcionários da secretaria do Polo de Apoio Presencial apresentaram solução ou encaminhamento para os problemas que foram apresentados.

- Sempre
- Muitas Vezes



- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

45. Você indicaria este Polo de Apoio Presencial para outros estudantes

- Sempre
- Muitas Vezes
- NS/NR
- Poucas Vezes
- Nunca

46. Você gostaria de ser aluno em outro curso a distância na Universidade Presbiteriana Mackenzie? Por quê?



ANEXO J: INSTRUMENTO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS

Apresenta-se a seguir o instrumento utilizado para as avaliações dos auxiliares educacionais pelos gestores.

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DOS AUXILIARES EDUCACIONAIS

Avaliação dos Auxiliares Educacionais

Senhor(a) Avaliador(a),

A Comissão Própria de Avaliação, a CPA, vem solicitar a vossa senhoria o preenchimento da avaliação dos Auxiliares Educacionais relativo ao primeiro semestre de 2018.

Assinale apenas uma opção.

1. Como você avalia a postura do(s) auxiliar(es) educacionais quanto aos relacionamentos com os docentes e discentes?
 Plenamente adequado;
 Adequado;
 Pouco adequado;
 Inadequado;
 Não sei responder.
2. Como você avalia a motivação do(s) auxiliar(es) educacionais quanto a relação de trabalho?
 Plenamente adequado;
 Adequado;
 Pouco adequado;
 Inadequado;
 Não sei responder
3. Como você avalia a discrição do(s) auxiliar(es) educacionais quanto na relação de trabalho?
 Plenamente adequado;
 Adequado;
 Pouco adequado;
 Inadequado;
 Não sei responder

Quanto a satisfação, responda utilizando a seguinte escala:

- 5) Muito Bom
- 4) Bom
- 3) Indiferente
- 2) Ruim
- 1) Muito Ruim



4. Qual sua satisfação quanto a pontualidade do(s) auxiliar(es) educacionais , conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Abertura das Salas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento dos Chamados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Qual sua satisfação quanto a comunicação do(s) auxiliar(es) educacionais , conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Alinhamento com as informações passadas pela Unidade Acadêmica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilidade em orientar docentes e discentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clareza na expressão verbal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Qual sua satisfação quanto atendimento do(s) auxiliar(es) educacionais em sua Unidade Acadêmica, conforme os itens abaixo:

	1	2	3	4	5
Capacidade e agilidade na resolução dos problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direcionamento adequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atendimento as necessidades da Unidade Acadêmica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dinamismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Você teria alguma sugestão para melhorar os serviços prestados por este profissional?

Resposta :



ANEXO K: INSTRUMENTOS DOS PROCESSOS DE AVALIAÇÃO DO *LATO SENSU* E DO *STRICTO SENSU*

A seguir apresenta-se os instrumentos utilizados nas avaliações dos cursos de *lato sensu* e dos programas de *stricto sensu*.

PROGRAMAS STRICTO SENSU

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* AVALIAÇÃO DE ORIENTAÇÃO

**Para ser preenchido pelos orientandos na ocasião de depósito da versão final (capa dura) de
Dissertação/Trabalho de Conclusão/Tese**

Prezado Orientando(a),

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em _____
e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam a sua
opinião sobre as questões abaixo, tendo como objetivo o aprimoramento e a melhoria do seu curso.

Destacamos que as respostas dadas serão analisadas, preservando a identidade do avaliador.

Nome do orientador: _____

Obrigada pela colaboração!!

**Logo abaixo, você encontrará uma lista de afirmações. Por favor, selecione a opção de resposta que melhor
representa sua opinião em relação ao processo de orientação:**

1. Houve disponibilidade por parte do Orientador para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa em todas as
suas fases.

[] sim

[] parcialmente

[] não

2. Houve disponibilidade de sua parte para agendar reuniões e discutir o processo de pesquisa.

[] sim

[] parcialmente

[] não

3. O processo de orientação colaborou para a revisão crítica e desenvolvimento do processo de pesquisa.



sim

parcialmente

não

4. O relacionamento com o Orientador transcorreu de maneira cooperativa e respeitosa.

sim

parcialmente

não

5. O processo de orientação estimulou a capacidade de análise e reflexão.

sim

parcialmente

não

6. Comentários adicionais que você queira fazer:

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* PARA
SER PREENCHIDO PELOS DISCENTES APÓS A FINALIZAÇÃO DA DISCIPLINA**

Prezado aluno,

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em _____ e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam sua opinião sobre as disciplinas e aulas com o objetivo de aprimorar os cursos de pós-graduação.

Destacamos que as respostas dadas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com as demais respostas dos envolvidos.

Nome da disciplina:

_____.

Ficamos a disposição para informações complementares.

Obrigada pela colaboração!!

Logo abaixo, você encontrará uma lista de afirmações. Por favor, selecione a opção de resposta que melhor representa sua opinião em relação à disciplina _____, cursada neste semestre.

1. A disciplina atingiu os objetivos propostos.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente



2. As aulas e as atividades estimularam a capacidade de análise e reflexão.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

3. As aulas e as atividades estimularam a busca de informações científicas complementares em bases de dados, bibliotecas e outras fontes de informação.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

4. As discussões em sala de aula, as atividades e os exemplos permitiram a conexão com a sua realidade (profissional, acadêmica, empresarial, de mercado).

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

5. A disciplina contribuiu com sua formação como Mestre ou Doutor.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

6 A didática da disciplina atendeu às suas expectativas em termos de formação.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

7. O conteúdo da disciplina mostrou-se útil, é um diferencial para sua carreira acadêmica e/ou profissional.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

8. A disciplina ampliou os conhecimentos nos conteúdos propostos.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

9. O professor domina o conteúdo da disciplina.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

10. A atuação do professor contribuiu para que os objetivos da disciplina fossem alcançados.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

11. O critério de avaliação foi justo e transparente.

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

12. O professor é pontual?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

13. O professor é assíduo?

(1) Discordo Plenamente (2) Discordo (3) Indiferente (4) Concordo (5) Concordo Plenamente

14. Os critérios de avaliação das disciplinas foram apresentados.

[] sim

[] não

15. Os objetivos da disciplina foram apresentados no início do curso.

[] sim

[] não



16. Comentários adicionais que você queira fazer:

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU*
PARA SER PREENCHIDO PELOS DISCENTES AO TÉRMINO DO CURSO
INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS**

Prezado Discente,

O Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e a Coordenadoria de Avaliação Acadêmica Institucional, da Universidade Presbiteriana Mackenzie, solicitam sua opinião sobre as disciplinas e aulas com o objetivo de aprimorar os cursos de pós-graduação *Stricto Sensu*.

Destacamos que as respostas dadas são confidenciais e serão analisadas em conjunto com as demais respostas dos envolvidos.

Obrigado pela colaboração!

Avalie os serviços oferecidos dedicadas à gestão do curso [secretaria, coordenação, etc.] utilizando os conceitos ‘muito insatisfeito; insatisfeito; nem satisfeito nem insatisfeito; satisfeito e muito satisfeito’ para expressar a sua opinião.

A- SERVIÇOS

1. Biblioteca

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

2. Setor da Secretaria do Programa

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

3. Setor de Atendimento ao Aluno de Pós-Graduação

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

4. Setor de Bancas

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

5. Fundo Mackenzie de Pesquisa/MACKPESQUISA

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica



6. Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional/COI

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

7. Coordenação do Programa

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

8. Atendimento Financeiro ao Aluno (AFA)

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

B- INFRAESTRUTURA

Avalie a infraestrutura física [salas de aula, salas de estudo e instalações], utilizando os conceitos 'muito insatisfeito; insatisfeito; nem satisfeito nem insatisfeito; satisfeito e muito satisfeito' para expressar a sua opinião.

1. O tamanho das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

2. A iluminação das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

3. A ventilação das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

4. A acústica das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

5. Os recursos de multimídia disponibilizados nas salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

6. A limpeza das salas de aula

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

7. Salas de Estudo

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica



8. Site do Mackenzie

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

9. Laboratórios

muito insatisfeito insatisfeito nem satisfeito nem insatisfeito satisfeito muito satisfeito não se aplica

10. Recursos de informática e rede

A] muito insatisfeito B] insatisfeito C] nem satisfeito nem insatisfeito D] satisfeito E] muito satisfeito F] não se aplica

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU

INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS

Prezado Aluno,

A Comissão de Avaliação dos Programas de Pós-Graduação e a Coordenação Geral da Pós-Graduação Lato Sensu da Universidade Presbiteriana Mackenzie solicitam a sua participação na avaliação do curso realizado, tendo como objetivo o seu constante aprimoramento.

Obrigado pela sua colaboração

Por favor, utilize as expressões *discordo totalmente*; *discordo parcialmente*; *não concordo e nem discordo*; *concordo parcialmente* e *concordo totalmente*, para manifestar a sua opinião com relação às frases a seguir:

Questão 1

Resposta obrigatória

*

O atendimento prestado pelos funcionários da biblioteca foi adequado.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 2

Resposta obrigatória

*

O acervo de livros da biblioteca estava atualizado com as bibliografias indicadas nas disciplinas.



- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 3

Resposta obrigatória

*

As bases de dados *on line* contribuíram para o processo de aprendizagem.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 4

Resposta obrigatória

*

Os serviços prestados pela secretaria da pós-graduação foram adequados.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 5

Resposta obrigatória

*

Os serviços prestados pelas assessorias foram adequados.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 6

Resposta obrigatória

*

As informações divulgadas no TIA foram úteis para obter dados sobre a minha situação acadêmica.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 7

Resposta obrigatória

*

A estrutura do site do Mackenzie facilitou a busca de informações.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 8

Resposta obrigatória

*

A iluminação das salas de aula foi adequada.



- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 9

Resposta obrigatória

*

A aclimação das salas de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 10

Resposta obrigatória

*

A acústica da sala de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 11

Resposta obrigatória

*

A limpeza das salas de aula foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 12

Resposta obrigatória

*

O tamanho das salas de aula foi adequado para o desenvolvimento das atividades propostas.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo
 parcialmente concordo totalmente

Questão 13

Resposta obrigatória

*

A limpeza dos sanitários foi adequada.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 14

Resposta obrigatória

*

A manutenção dos sanitários foi adequada.



- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

Questão 15

Resposta obrigatória

*

A quantidade de sanitários foi suficiente.

- discordo totalmente discordo parcialmente não concordo e nem discordo concordo parcialmente
 concordo totalmente

**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DE CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*
AVALIAÇÃO DE PROFESSORES**

Questão 1

O docente apresenta e explica o que se pretende aprender na disciplina e como será desenvolvido este trabalho, disponibilizando o plano de ensino.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 2

O docente deixa claro a ligação desta disciplina com as outras do curso, mostrando a sua importância no contexto do curso.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 3

O docente demonstra dominar o conteúdo da disciplina que leciona.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 4

Quando o docente expõe a matéria ele o faz de maneira clara.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;



Questão 5

O docente tem boa vontade para esclarecer as dúvidas sobre o conteúdo da disciplina.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 6

O docente estimula a capacidade de reflexão e análise crítica dos alunos.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 7

O docente incentiva a busca de informações em outras fontes além da sala de aula (ex. biblioteca, internet, eventos temáticos, entre outros) a serem utilizadas em trabalhos/ aulas.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 8

O docente procura desenvolver o interesse pela disciplina com atividades que a integram com a vida profissional.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 9

O docente utiliza recursos didáticos variados (estudos de casos, exercícios, softwares, entre outros) no desenvolvimento da aula com o objetivo de facilitar a aprendizagem.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 10

As avaliações realizadas durante a disciplina demonstram interesse do professor na evolução do aprendizado do aluno.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;



Questão 11

Pontualidade do docente (professor chega no horário da aula).

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 12

Assiduidade do docente (frequência do professor nas aulas).

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;

Questão 13

Eu gostaria de cursar outra disciplina com esse/a professor/a.

- 5 - Concordo plenamente;
- 4 - Concordo;
- 3 - Indiferente;
- 2 - Discordo;
- 1 - Discordo totalmente;