

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DOS
PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU***

2024 1S

ELABORADO PELA COORDENADORIA DE GOVERNANÇA UNIVERSITÁRIA E DESEMPENHO INSTITUCIONAL, NO ÂMBITO DA
PRÓ-REITORIA DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO



Reitor

Marco Tullio de Castro Vasconcelos

Pró-Reitora de Graduação

Marcos Nepomuceno Duarte

Pró-Reitora de Pesquisa e Pós-Graduação

Maria Cristina Triguero Veloz Teixeira

Pró-Reitor de Extensão e Cultura

Cleverson Pereira de Almeida

Pró-Reitor de Controle Acadêmico

Luiz Carlos Lemos Júnior

Pró-Reitor de Planejamento e Administração

Wallace Tesch Sabaini

Presidente da Comissão Própria de Avaliação

Maria Campos Lage

Coordenadora dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*

Regina Helena Pires de Brito



Sumário

| | |
|--|-----------|
| Considerações Iniciais | 4 |
| 1. Introdução..... | 5 |
| 1.1 Síntese dos resultados encontrados | 5 |
| 2. Procedimentos metodológicos..... | 6 |
| 3. Apresentação geral dos resultados..... | 7 |
| 3.1 Dados demográficos | 8 |
| 3.2 Atividade profissional..... | 9 |
| 3.2.1 Natureza da atividade profissional..... | 10 |
| 3.2.2 Renda bruta | 11 |
| 3.3 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre | 11 |
| 3.3.1 Carga horária e bibliografia | 11 |
| 3.3.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos..... | 12 |
| 3.3.3 Aderência da disciplina ao curso | 12 |
| 3.4 Satisfação com os processos de orientação..... | 13 |
| 3.5 Satisfação com os processos relacionados às bancas | 13 |
| 3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura | 14 |
| 3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos..... | 14 |
| 3.8 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização | 15 |
| 3.9 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e com o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica..... | 15 |
| 3.9 Os princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos..... | 16 |
| 3.10 Satisfação geral com o curso..... | 16 |
| 3.11 A lealdade dos alunos à UPM..... | 17 |
| 3.12.1 Histórico para os valores obtidos para o NPS..... | 17 |
| 4. Considerações finais | 18 |
| Apêndice: Questionário respondido pelos discentes | 19 |

Índice de Tabelas

| | |
|---|---|
| Tabela 1: Número respondentes, classificado por nome do PPG | 7 |
|---|---|

Índice de Gráficos

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG | 7 |
| Gráfico 2: Histórico de adesão geral dos alunos de Pós-Graduação..... | 8 |
| Gráfico 3: Sexo dos respondentes | 8 |
| Gráfico 4: Faixa etária | 9 |
| Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional..... | 9 |
| Gráfico 6: Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG | 10 |
| Gráfico 7: Natureza da atividade profissional | 10 |
| Gráfico 8: Faixa de renda bruta | 11 |
| Gráfico 9: Carga horária e bibliografia | 11 |
| Gráfico 10: Contribuição das disciplinas para a formação do aluno | 12 |
| Gráfico 11: Aderência da disciplina ao curso | 12 |
| Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação..... | 13 |
| Gráfico 13: Formato das bancas | 13 |
| Gráfico 14: Satisfação com a infraestrutura | 14 |
| Gráfico 15: Satisfação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM | 14 |
| Gráfico 16: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI | 15 |
| Gráfico 17: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e do(a) Diretor(a) da UA | 15 |
| Gráfico 18: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos..... | 16 |
| Gráfico 19: Satisfação geral com o curso..... | 16 |
| Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> .. | 17 |
| Gráfico 22: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação <i>Stricto Sensu</i> | 17 |

Considerações Iniciais

Este relatório apresenta os resultados obtidos na pesquisa de avaliação da satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) no primeiro semestre de 2024.

O relatório está estruturado em quatro itens: introdução, procedimentos metodológicos, apresentação dos resultados e considerações finais. Apresenta, também, um Apêndice com o questionário utilizado como instrumento de coleta de dados.

1. Introdução

O propósito desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM. A pesquisa teve como objetivos específicos:

- I. Identificar o perfil demográfico e profissional dos alunos;
- II. Identificar a satisfação geral dos alunos com os Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* e aspectos relacionados ao atendimento e suporte recebidos;
- III. Identificar a lealdade dos alunos à UPM (Net Promoter Score).

1.1 Síntese dos resultados encontrados

Participaram da pesquisa **54%** dos **1.135** alunos matriculados nos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM, num total de **617** respondentes. São pontos a destacar:

- I. **Perfil demográfico e profissional dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu***
 - a) 44% dos respondentes eram do sexo feminino e 56% do sexo masculino;
 - b) 5% tinham menos de 25 anos, 3% mais de 60 anos, 27% entre 41 e 50 anos, 21% entre 25 e 30 anos, 17% entre 36 e 40 anos, e 11% entre 31 e 35 anos;
 - c) 82% dos respondentes estavam exercendo atividade profissional;
 - d) 21% eram professores de universidades privadas e 30% funcionários de empresas privadas;
 - e) 36% tinham renda bruta de R\$10.000 a R\$15.000, ou acima de R\$20.000, e 6% tinham renda bruta até R\$3.000.
- II. **Nível geral de satisfação dos alunos**
 - a) 95% dos respondentes indicaram que estavam satisfeitos com seus cursos (mestrado ou doutorado);
 - b) 91% dos respondentes concordaram que ocorreu tudo bem com suas bancas, sendo que 52% das bancas ocorreram de forma virtual;
 - c) 96% dos respondentes estavam satisfeitos com atendimento no setor de bancas;
 - d) 92% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da secretaria do programa, e do setor de atendimento aos alunos da Pós-Graduação, 88% estavam satisfeitos com o atendimento da ouvidoria, e, 85%, estavam satisfeitos com o atendimento do setor financeiro;
 - e) 82% estavam satisfeitos com o atendimento da COI.

III. Lealdade dos alunos à UPM

O Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes foi de **75**, com 79% de alunos promotores (indicariam a UPM para amigos e familiares) e, 4%, de alunos detratores (não indicariam a UPM para amigos e familiares).

2. Procedimentos metodológicos

As perguntas do questionário foram elaboradas pela Coordenadoria de Governança Universitária e Desempenho Institucional (CGI) juntamente com a Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação. O questionário para os alunos contemplava 30 questões fechadas e 6 abertas. O Apêndice refere-se ao questionário utilizado.

A implantação do questionário foi realizada na plataforma Google Drive, sendo configurado para não coletar os *e-mails* dos respondentes, garantindo, assim, a confidencialidade dos participantes.

A pesquisa foi comunicada formalmente pela Comissão Própria de Avaliação em 20 de maio de 2024. A divulgação do questionário foi realizada para todos os alunos dos cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM. Foram utilizados diferentes processos de divulgação, entre eles *broadcast* de *e-mails*, entre outros. O período de coleta de dados foi de 20 de maio a 12 de junho de 2024.

O tratamento inicial dos dados envolveu a verificação de respostas repetidas ou realizadas na fase de testes dos questionários. Para as perguntas dicotômicas (respostas “sim” ou “não”), foram verificados os totais e calculados os percentuais para cada opção. Para as perguntas em escala numérica tipo Likert, foram consideradas três regiões de respostas:

- a) as respostas que marcaram as opções de **0 a 3** foram consideradas na primeira região, que poderia ser “insatisfeito”, ou “inseguro”, ou “não”, dependendo da ancoragem verbal da questão;
- b) as respostas que marcaram as opções de **4 a 6** foram consideradas na segunda região, identificada como neutra, considerando-se que os respondentes tiveram um posicionamento intermediário central na escala;
- c) as respostas que marcaram as opções de **7 a 10** foram consideradas na terceira região, que poderia ser “satisfeito”, ou “seguro”, ou “sim”, dependendo da ancoragem verbal da questão.

Já para a análise das respostas da pergunta 34, utilizada para cálculo do NPS, foram considerados, conforme a metodologia descrita em Reichheld (2011)¹:

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

sendo o NPS = (% de alunos promotores) – (% de alunos detratores), representado sem o sinal de %.

¹ REICHELLED, Frederick F. *The Ultimate Question 2.0: How Net Promoter Companies Thrive in a Customer-Driven World*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.

3. Apresentação geral dos resultados

Participaram da pesquisa 54% dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* (PPG) da UPM, conforme apresentado na Tabela 1.

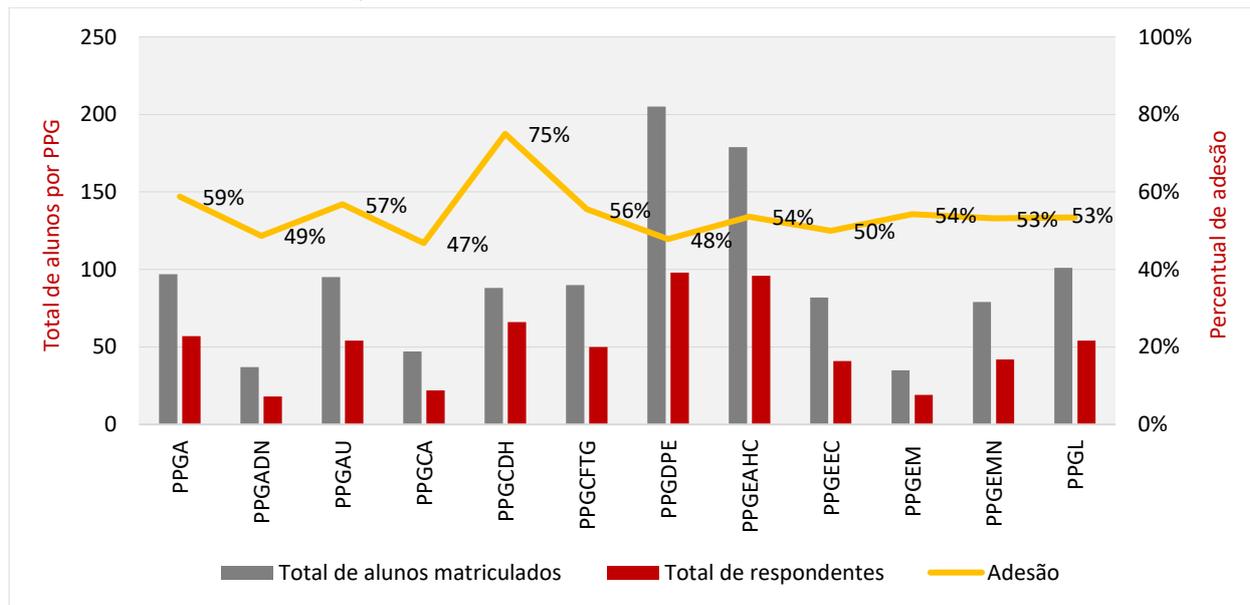
Tabela 1: Número respondentes, classificado por nome do PPG

| PPG | Total de alunos matriculados ² | Total de respondentes | Adesão |
|--|---|-----------------------|------------|
| Administração de Empresas (PPGA) | 97 | 57 | 59% |
| Administração do Desenvolvimento de Negócios (PPGADN) | 37 | 18 | 49% |
| Arquitetura e Urbanismo (PPGAU) | 95 | 54 | 57% |
| Ciências do Desenvolvimento Humano (PPGCDH) | 88 | 66 | 75% |
| Computação Aplicada (PPGCA) | 47 | 22 | 47% |
| Controladoria, Finanças e Tecnologias de Gestão (PPGCFE) | 90 | 50 | 56% |
| Direito Político e Econômico (PPGDPE) | 205 | 98 | 48% |
| Economia e Mercados (PPGEM) | 35 | 19 | 54% |
| Educação, Arte e História da Cultura (PPGEAHC) | 179 | 96 | 54% |
| Engenharia de Materiais e Nanotecnologia (PPGEMN) | 79 | 42 | 53% |
| Engenharia Elétrica e Computação (PPGEEC) | 82 | 41 | 50% |
| Letras (PPGL) | 101 | 54 | 53% |
| Total | 1.135 | 617 | 54% |

Fonte: Dados da pesquisa

Como evidenciado na Tabela 1, nove Programas alcançaram adesão de pelo menos 50%, sendo o PPGCDH e o PPGA aqueles com maior adesão (75% e 59%, respectivamente). O Gráfico 1 ilustra os percentuais de adesão por PPG e, o Gráfico 2, o histórico de adesão dos últimos quatro anos.

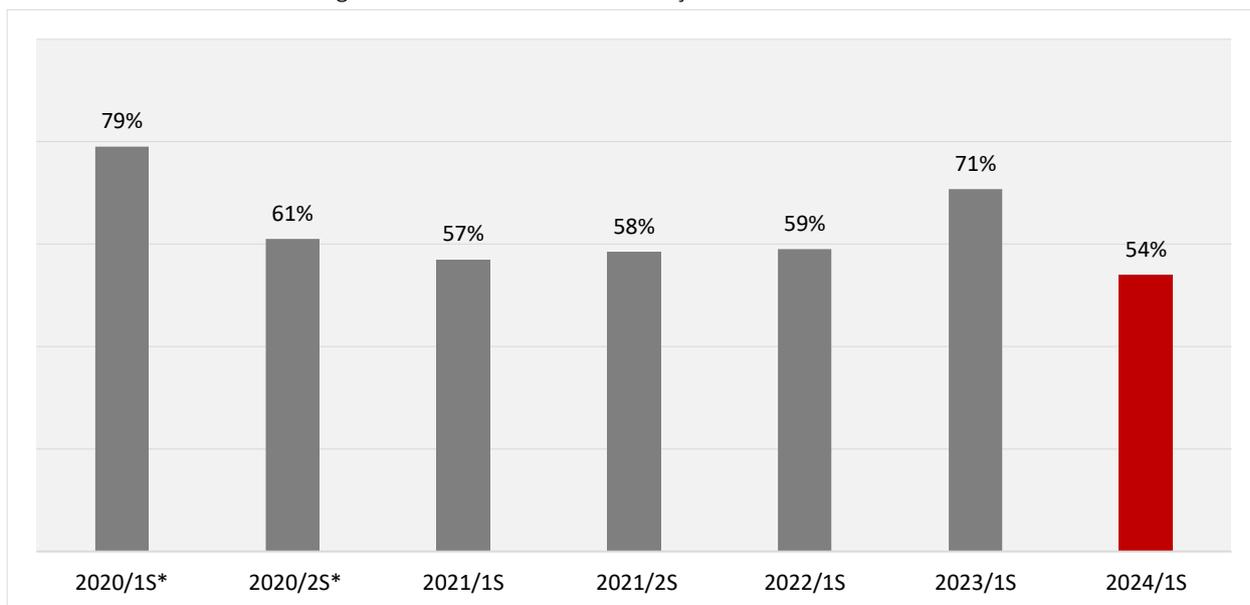
Gráfico 1: Percentual de adesão por PPG



Fonte: Dados da pesquisa

² Conforme relatório emitido pela Gerência de Tecnologia e Inovação em maio de 2024.

Gráfico 2: Histórico de adesão geral dos alunos de Pós-Graduação



*Pesquisa relativa ao Regime Excepcional por Contingência (REC)

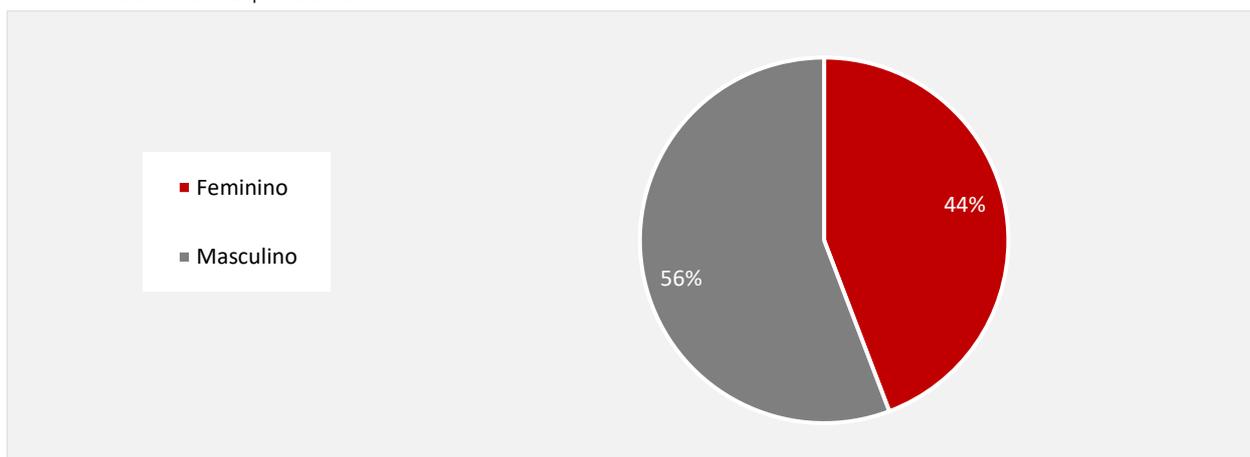
Fonte: Dados da pesquisa

Como pode ser observado no Gráfico 2, a adesão dos alunos à pesquisa manteve-se acima dos 50% durante o período avaliado, a despeito da queda observada em 2024.

3.1 Dados demográficos

56% dos respondentes eram do sexo masculino e 44% do sexo feminino, conforme evidenciado no Gráfico 3.

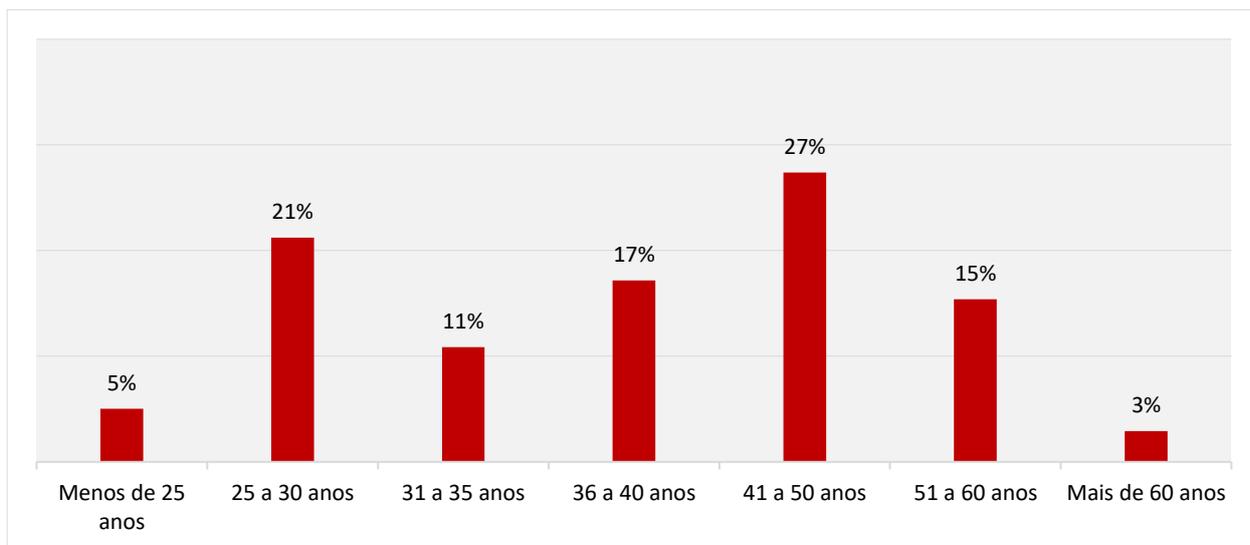
Gráfico 3: Sexo dos respondentes



Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à faixa etária, 5% dos respondentes tinham menos de 25 anos e, 3%, acima de 60 anos. Os demais estavam distribuídos pelas demais faixas etárias, com maior incidência (27%) de respondentes na faixa etária de 41 a 50 anos, conforme apresentado pelo Gráfico 4.

Gráfico 4: Faixa etária

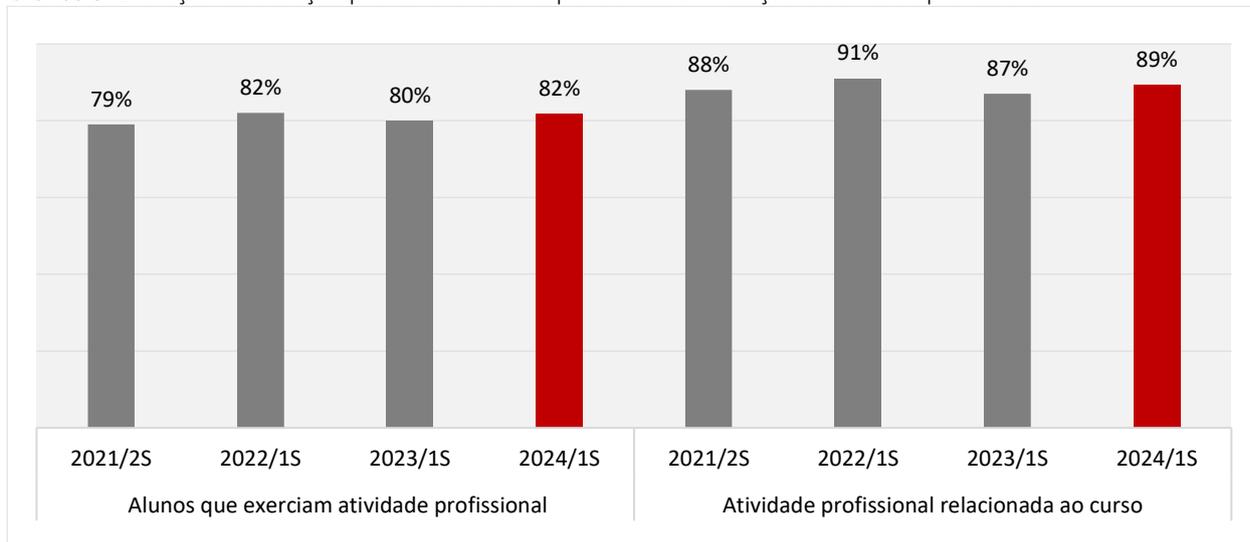


Fonte: Dados da pesquisa

3.2 Atividade profissional

82% dos respondentes estavam exercendo alguma atividade profissional e, 89% destes, atuavam em atividade relacionada ao curso. A comparação com os resultados obtidos nas pesquisas anteriores evidencia que esses indicadores estão se mantendo razoavelmente estáveis, conforme apresentado no Gráfico 5.

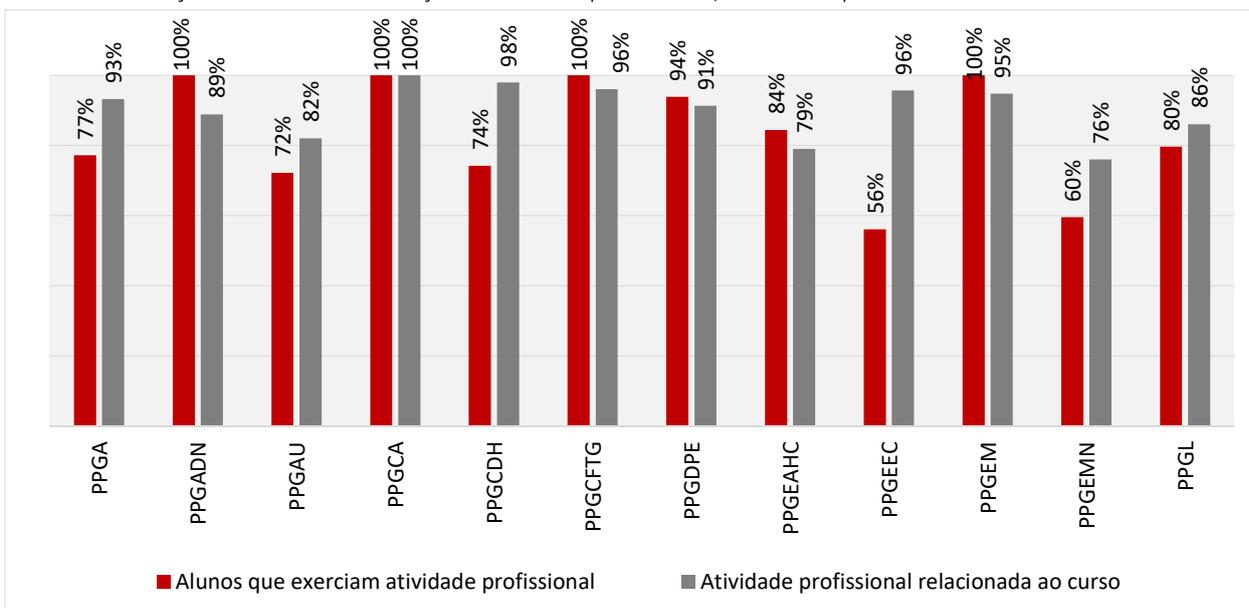
Gráfico 5: Evolução da situação profissional dos respondentes em relação à atividade profissional



Fonte: Dados da pesquisa

O percentual de respondentes exercendo atividade profissional variou entre os Programas, conforme pode ser observado no Gráfico 6.

Gráfico 6: Situação dos alunos em relação à atividade profissional, detalhado por PPG



Fonte: Dados da pesquisa

3.2.1 Natureza da atividade profissional

Em relação à natureza da atividade profissional, 30% dos respondentes eram funcionários de empresa privada e, 21%, professores em universidades privadas, como apresentado no Gráfico 7.

Gráfico 7: Natureza da atividade profissional

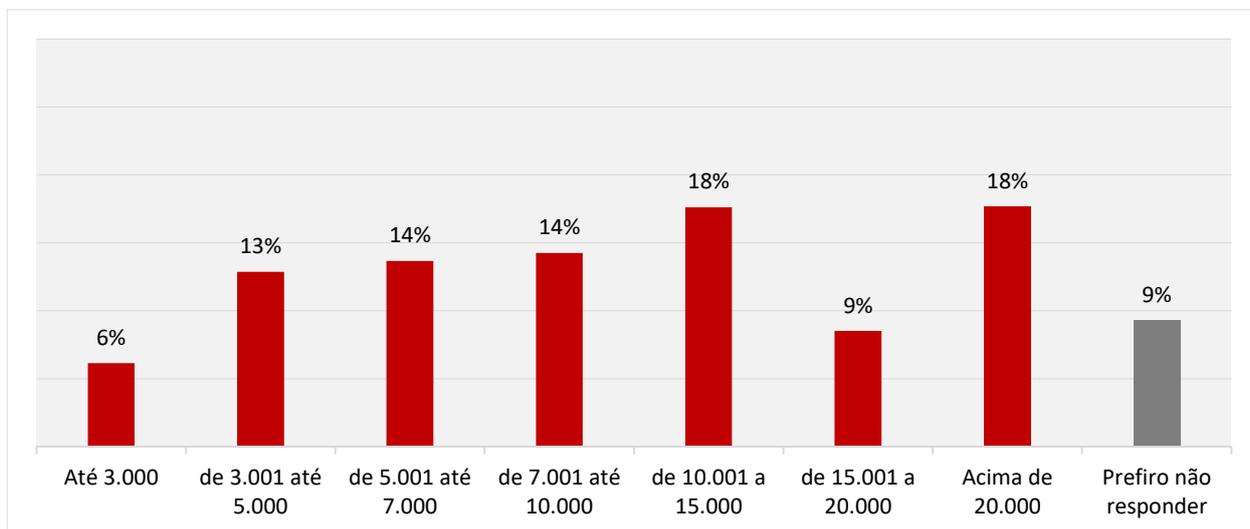


Fonte: Dados da pesquisa

3.2.2 Renda bruta

36% tinham renda bruta de R\$10.000 a R\$15.000, ou acima de R\$20.000, e 6% tinham renda bruta até R\$3.000, como apresentado no Gráfico 8.

Gráfico 8: Faixa de renda bruta



Fonte: Dados da pesquisa

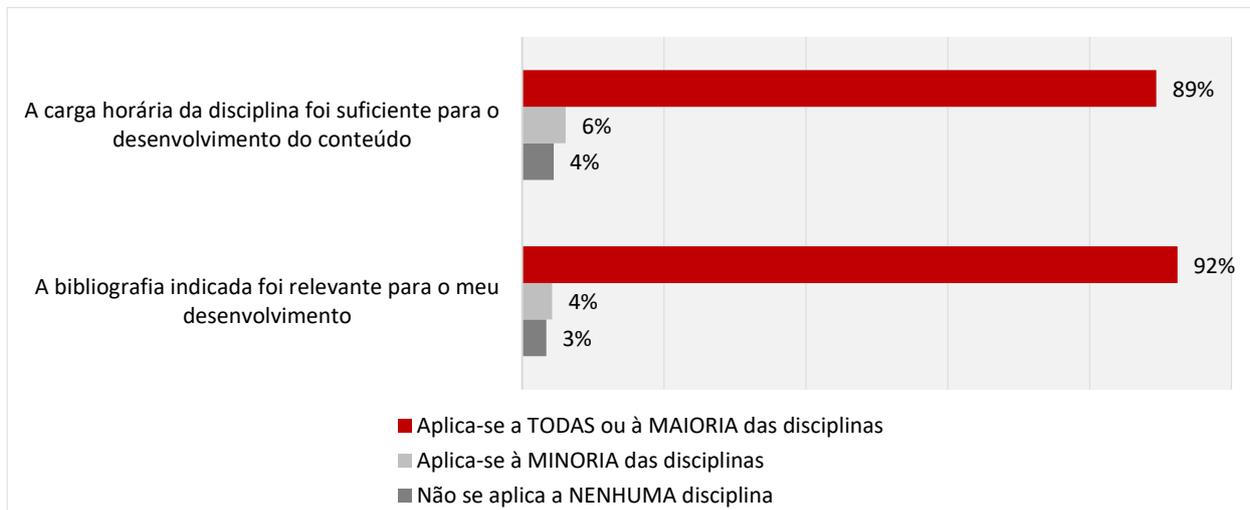
3.3 Avaliação de aspectos relacionados às disciplinas cursadas no semestre

A avaliação das disciplinas envolveu seis assertivas, conforme apresentado a seguir.

3.3.1 Carga horária e bibliografia

89% dos respondentes indicaram que a carga horária foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo em todas ou a maioria das disciplinas e, 92%, que a bibliografia foi relevante para o desenvolvimento em todas ou a maioria das disciplinas, conforme apresentado no Gráfico 9.

Gráfico 9: Carga horária e bibliografia

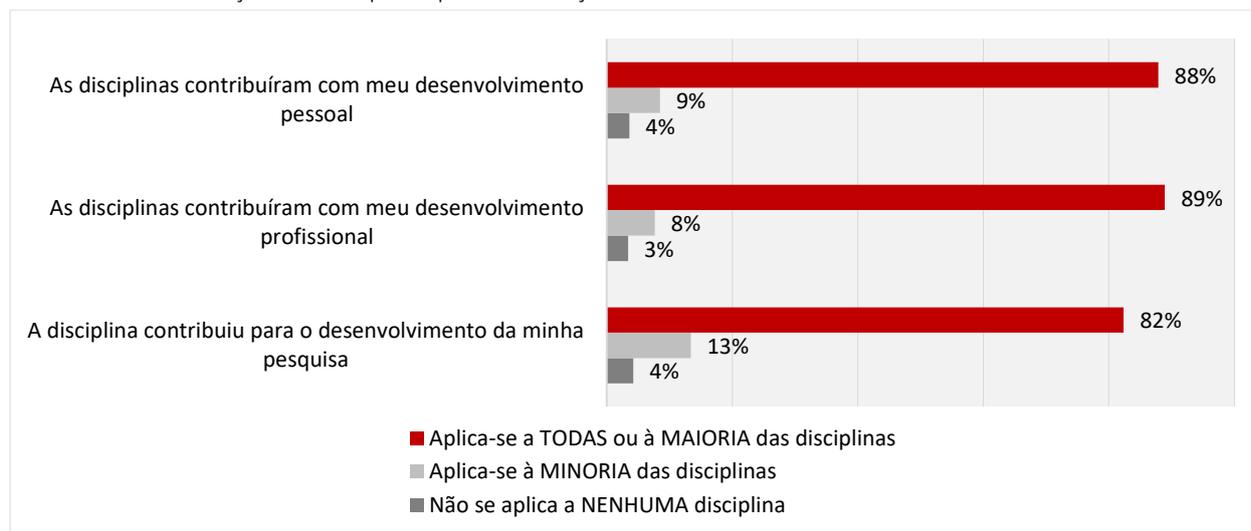


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.2 Contribuição das disciplinas para o desenvolvimento dos alunos

88% dos respondentes concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento pessoal, 89% concordaram que a maioria ou todas as disciplinas contribuíram para seu desenvolvimento profissional e, 82%, que todas ou a maioria das disciplinas contribuíram para o desenvolvimento da pesquisa. O Gráfico 10 apresenta os resultados.

Gráfico 10: Contribuição das disciplinas para a formação do aluno

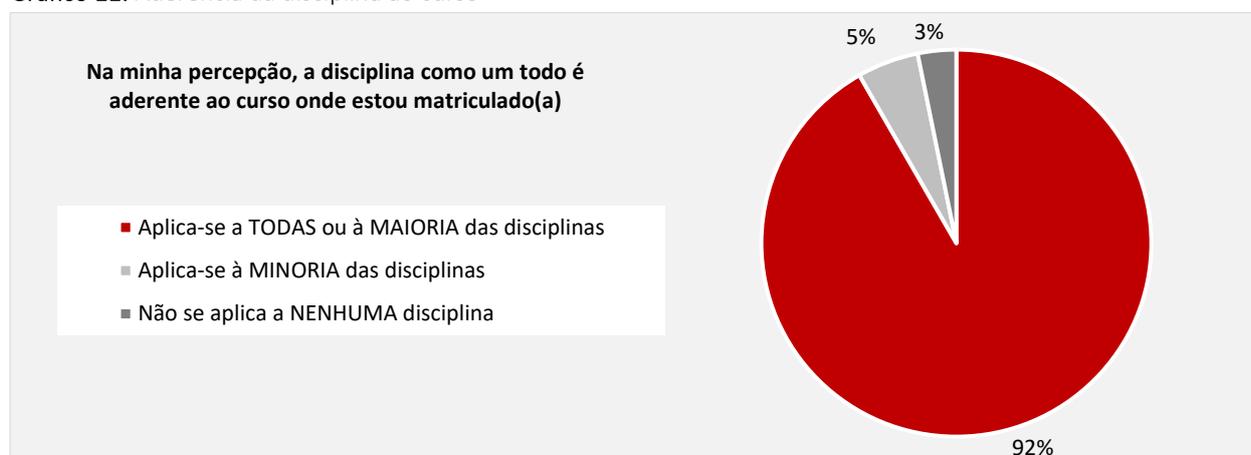


Fonte: Dados da pesquisa

3.3.3 Aderência da disciplina ao curso

92% dos respondentes concordaram que todas ou a maioria das disciplinas cursadas eram aderentes aos cursos onde estavam matriculados, conforme apresentado no Gráfico 11.

Gráfico 11: Aderência da disciplina ao curso

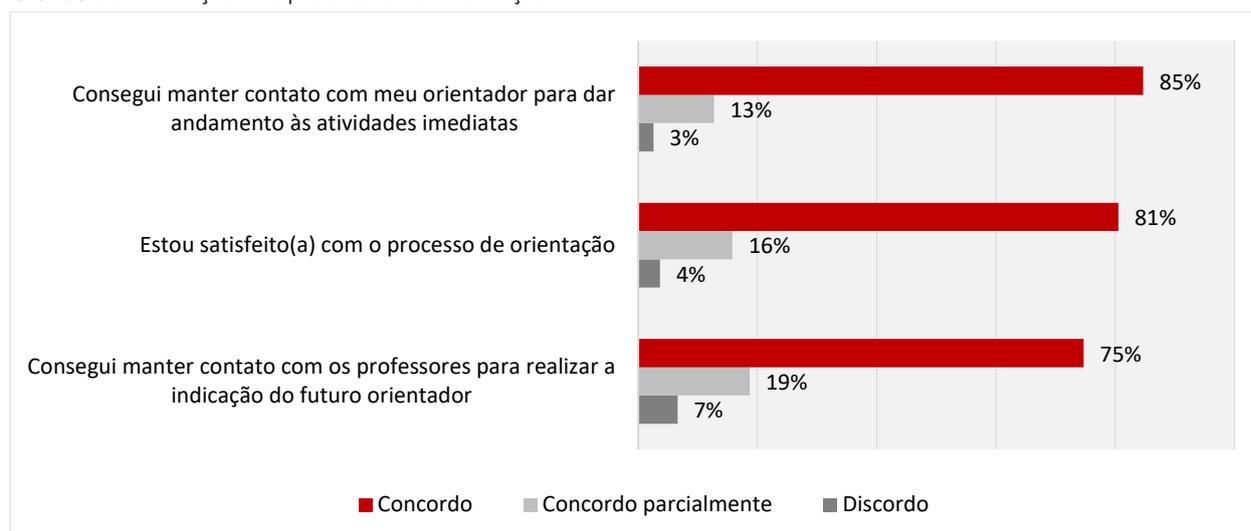


Fonte: Dados da pesquisa

3.4 Satisfação com os processos de orientação

Os resultados apresentados no Gráfico 12 evidenciam que 85% dos respondentes concordaram que conseguiram manter contato com o orientador, 81% estavam satisfeitos com o processo de orientação e, 75%, concordaram que conseguiram manter contato com os professores para realizar a indicação do futuro orientador.

Gráfico 12: Avaliação dos processos de orientação

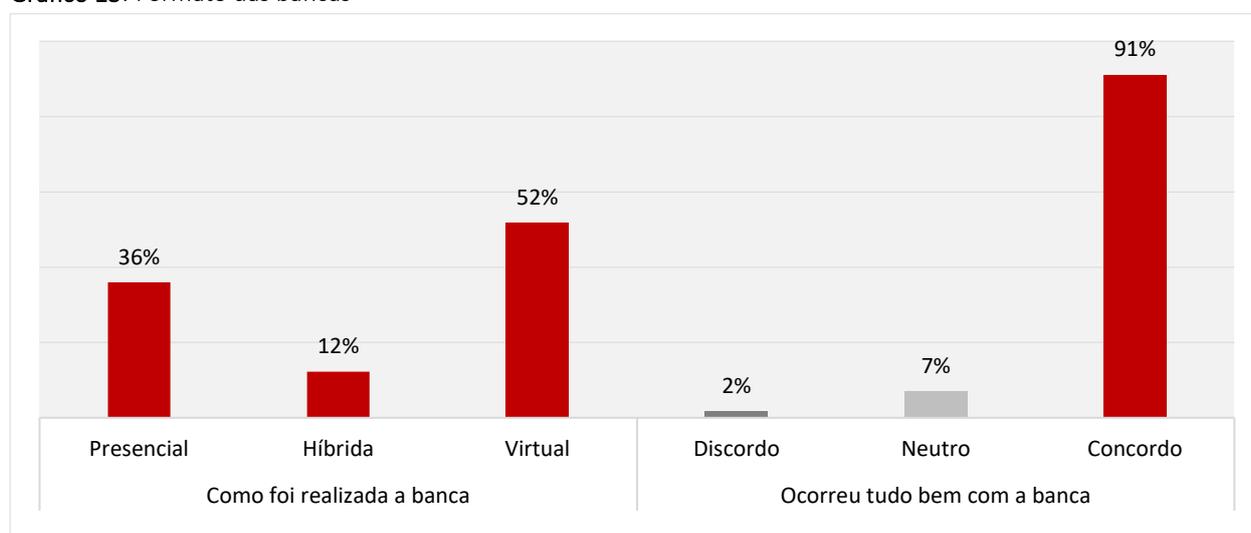


Fonte: Dados da pesquisa

3.5 Satisfação com os processos relacionados às bancas

Conforme os resultados apresentados no Gráfico 13, as bancas foram realizadas virtualmente para 52% dos respondentes que tiveram bancas no primeiro semestre de 2024. Independentemente do formato, 91% dos respondentes concordaram que ocorreu tudo bem com a banca.

Gráfico 13: Formato das bancas

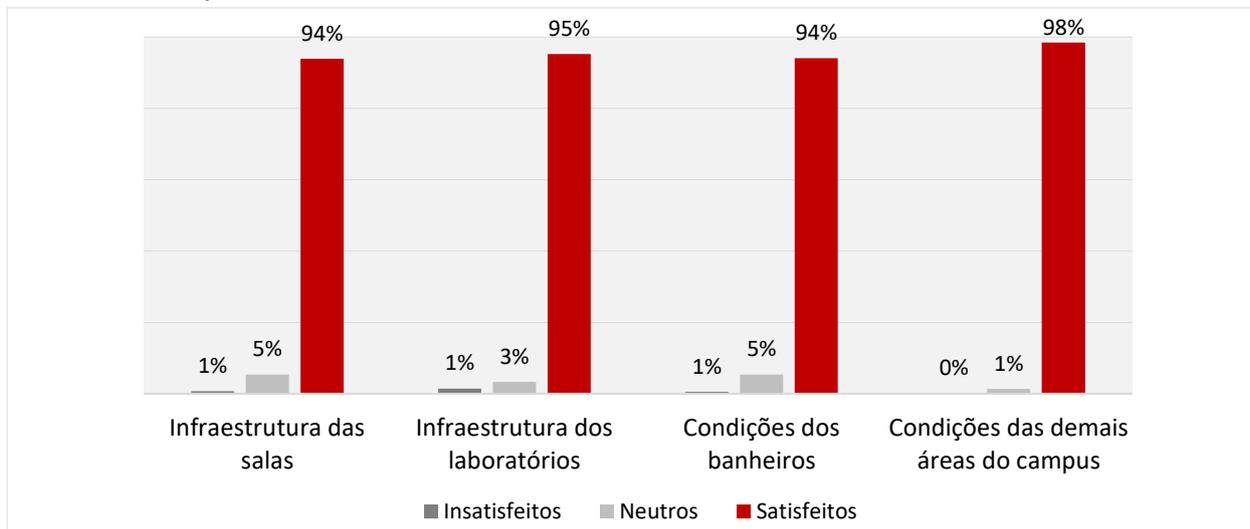


Fonte: Dados da pesquisa

3.6 Satisfação com os aspectos relacionados à infraestrutura

Todos os aspectos relacionados com infraestrutura, alcançaram pelo menos 94% de respondentes satisfeitos, conforme apresentado no Gráfico 14.

Gráfico 14: Satisfação com a infraestrutura

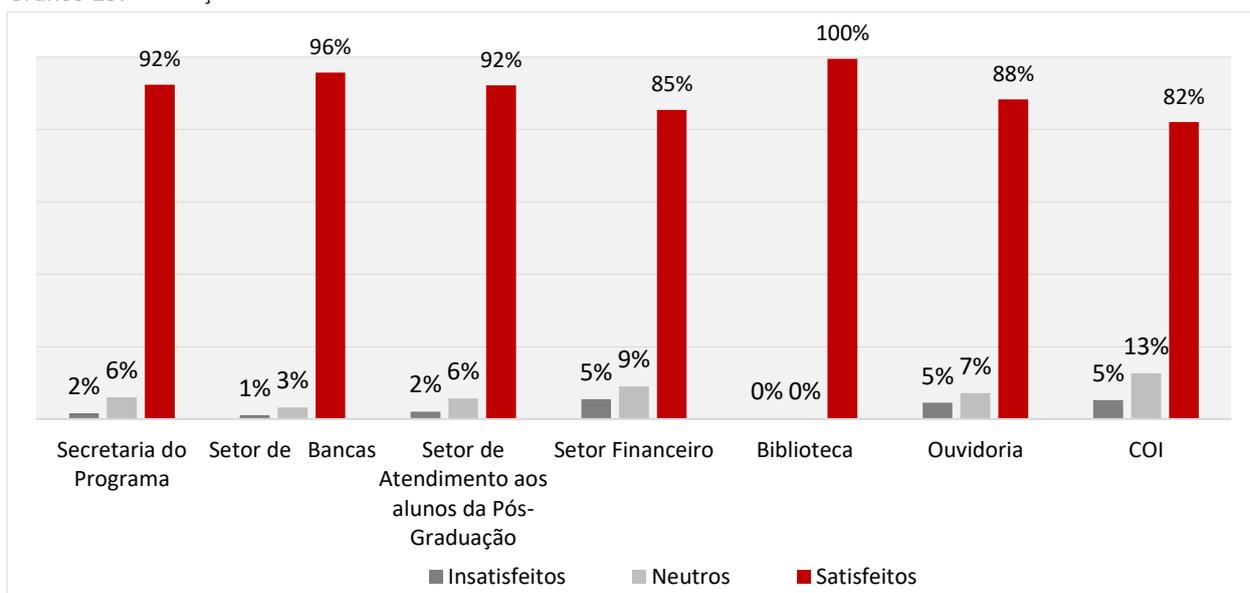


Fonte: Dados da pesquisa

3.7 Satisfação com o atendimento aos alunos

100% dos respondentes estavam satisfeitos com o atendimento da Biblioteca, e, 96%, estavam satisfeitos com o setor de bancas. As demais instâncias de atendimento alcançaram pelo menos 82% de respondentes satisfeitos, como apresentado no Gráfico 15.

Gráfico 15: Satisfação dos alunos com o atendimento nos diferentes setores da UPM

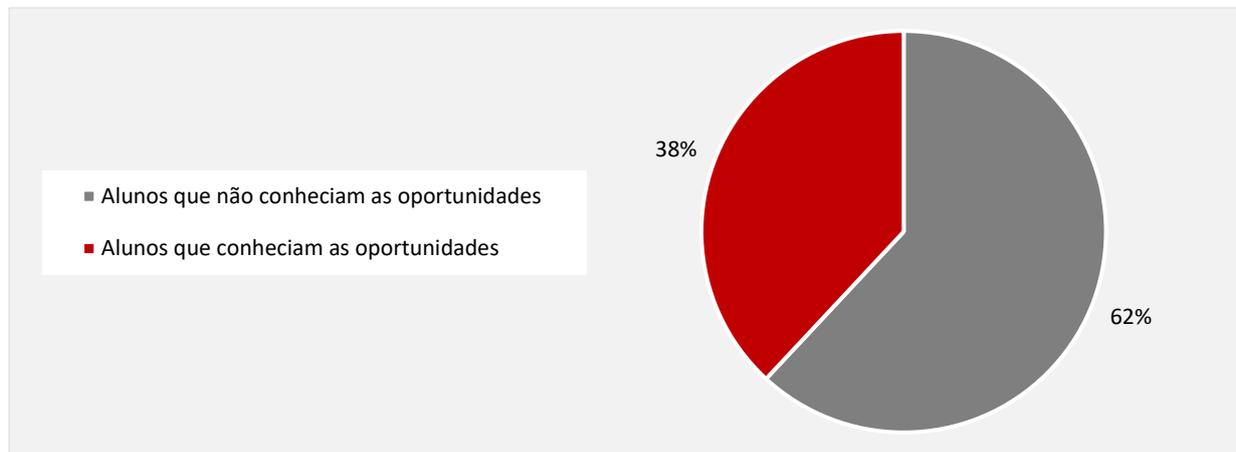


Fonte: Dados da pesquisa

3.8 Conhecimento das oportunidades de intercâmbio e internacionalização

Em relação à mobilidade acadêmica e dupla-titulação internacional, 38% dos respondentes indicaram que conheciam as oportunidades oferecidas pela Coordenadoria de Cooperação Internacional e Interinstitucional (COI), conforme apresentado no Gráfico 16.

Gráfico 16: Conhecimento das oportunidades oferecidas pela COI

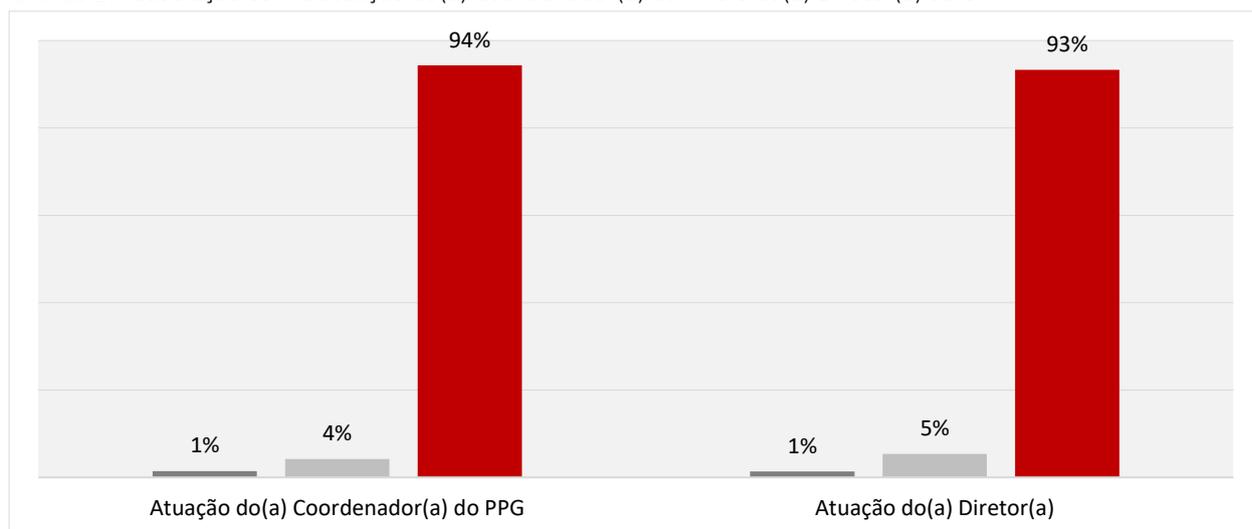


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e com o(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica

94% dos respondentes estavam satisfeitos com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG, e, 93%, estavam satisfeitos com a atuação do(a) Diretor(a) da UA, conforme apresentado no Gráfico 17.

Gráfico 17: Satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) do PPG e do(a) Diretor(a) da UA

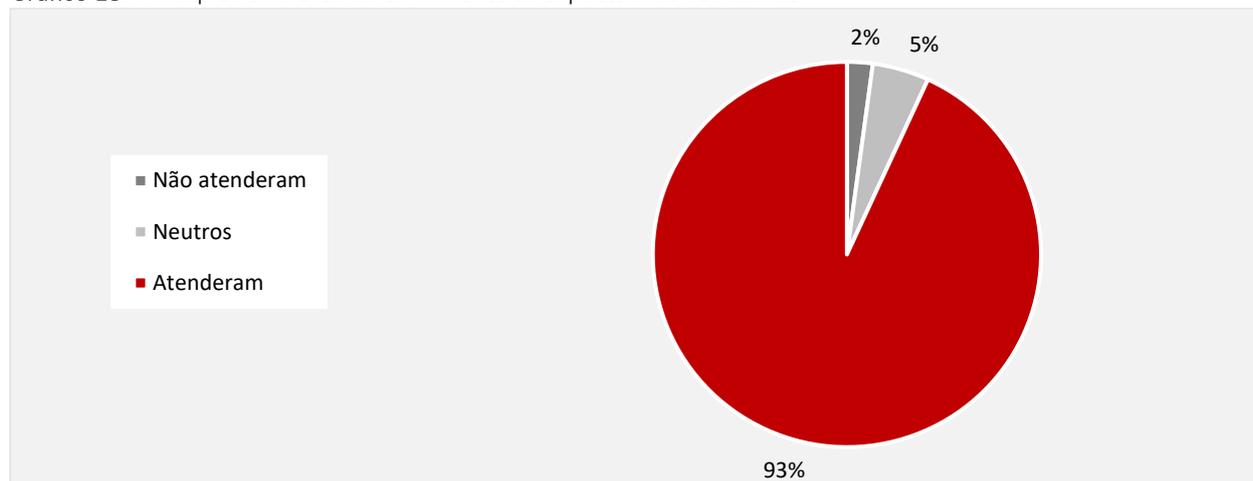


Fonte: Dados da pesquisa

3.9 Os princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

93% dos respondentes indicaram que os princípios e valores explicitados pela UPM atenderam suas expectativas em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais, como apresentado no Gráfico 18.

Gráfico 18: Princípios e valores da UPM frente às expectativas dos alunos

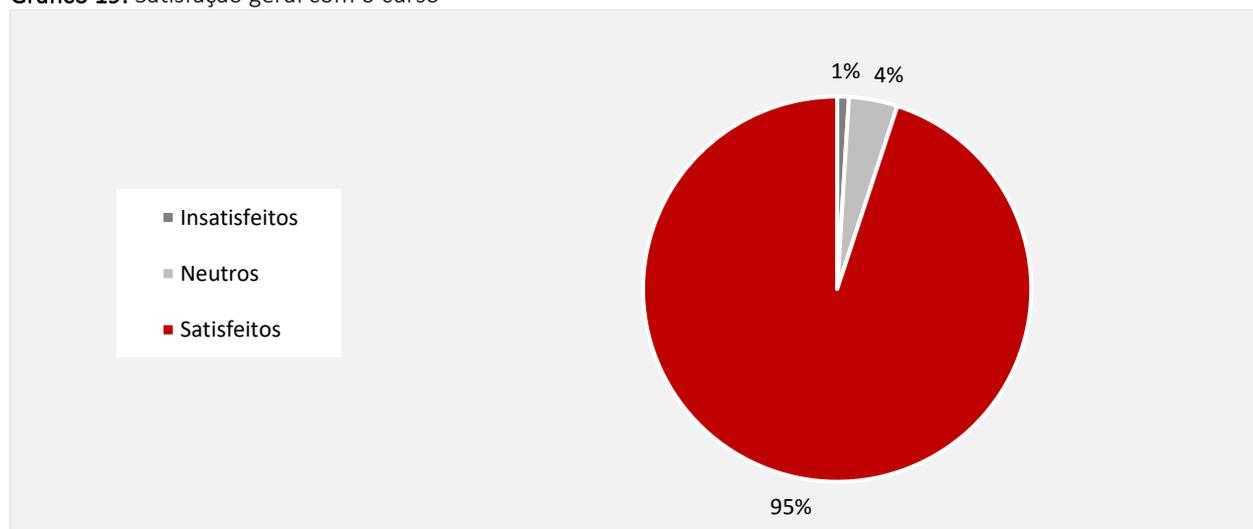


Fonte: Dados da pesquisa

3.10 Satisfação geral com o curso

95% dos respondentes estavam satisfeitos com seu curso, conforme apresentado no Gráfico 19.

Gráfico 19: Satisfação geral com o curso

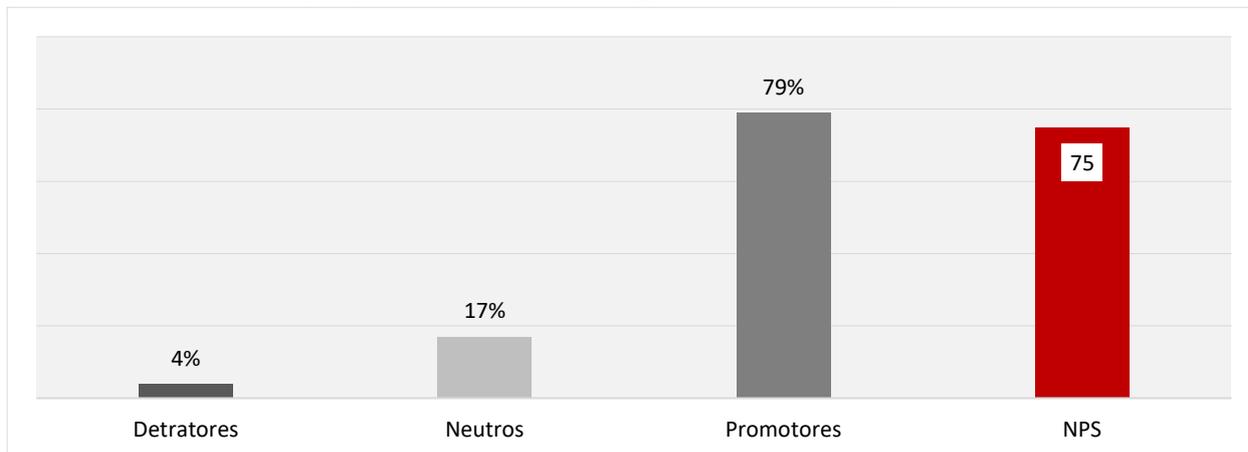


Fonte: Dados da pesquisa

3.11 A lealdade dos alunos à UPM

O Net Promoter Score (NPS) da UPM na perspectiva dos respondentes foi 75 (nível de excelência) com 79% de respondentes promotores, conforme apresentado no Gráfico 20.

Gráfico 20: NPS da UPM na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*



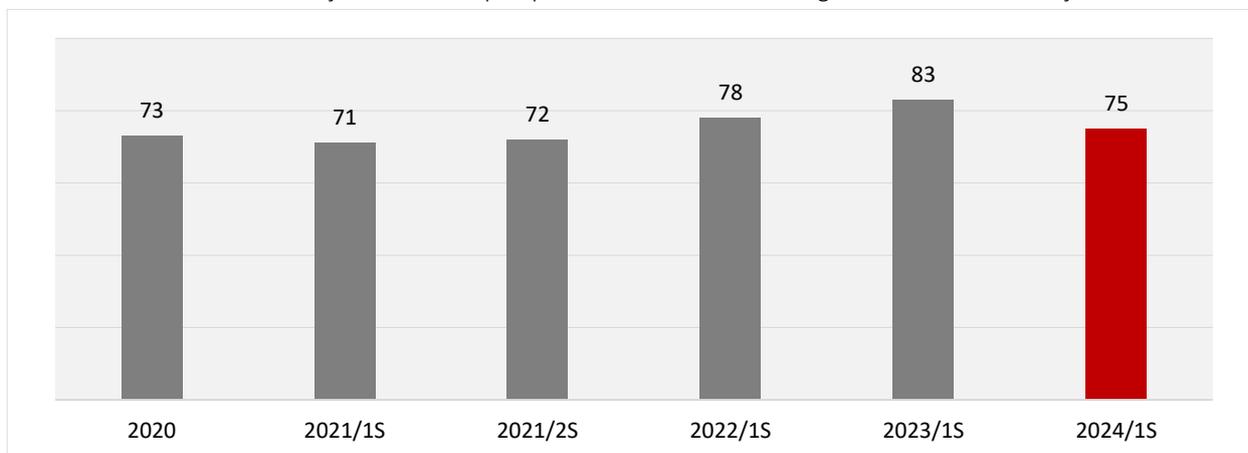
Fonte: Dados da pesquisa

O NPS é um indicador de lealdade, independentemente dos aspectos considerados pelos respondentes. Os resultados evidenciam que, em média, 79% dos respondentes indicariam a UPM para seus amigos e familiares (alunos promotores) e, 4%, não indicariam (alunos detratores).

3.12.1 Histórico para os valores obtidos para o NPS

A avaliação da lealdade dos alunos à UPM, a partir do NPS, foi formalmente implantada pela CPA a partir do segundo semestre de 2020. O Gráfico 21 apresenta a evolução do NPS na perspectiva dos respondentes, no período de 2020/1S a 2024/1S, lembrando que, a partir de 2022, a pesquisa passou a ser realizada anualmente.

Gráfico 21: Histórico da evolução do NPS na perspectiva dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu*



Fonte: Dados da pesquisa

4. Considerações finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a satisfação dos alunos dos Programas de Pós-Graduação *Stricto Sensu* no primeiro semestre de 2024.

Como nas pesquisas anteriores, os itens avaliados alcançaram um alto percentual de alunos satisfeitos. O valor obtido para o NPS na perspectiva dos respondentes indica que os cursos de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM alcançaram um patamar de excelência. A queda observada no NPS pode estar relacionada às instabilidades que foram observadas em alguns momentos durante a implantação do novo sistema de gestão. No entanto, necessita ser monitorada nas próximas avaliações. Destaca-se ainda a necessidade de maior divulgação dos programas de mobilidade acadêmica internacional e de dupla-titulação oferecidos pela UPM, além de um trabalho mais próximo dos alunos, para ampliar o patamar de adesão à pesquisa.



Apêndice: Questionário respondido pelos discentes

1. Indique o curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* da UPM onde você está matriculado(a).

Tipo de questão: obrigatória. Lista suspensa com o nome dos Programas *Stricto Sensu* e diferenciação entre Mestrado e Doutorado.

Informe seus dados demográficos

2. Sexo

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória

- Feminino
- Masculino

3. Faixa Etária

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Menos de 25 anos
- 25 a 30 anos
- 31 a 35 anos
- 36 a 40 anos
- 41 a 50 anos
- 51 a 60 anos
- Mais de 60 anos

4. Você está exercendo alguma atividade profissional?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não (*Ir para a pergunta 8*)

Características da atividade profissional

5. A atividade profissional está relacionada com seu curso?

Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.

- Sim
- Não

6. Qual a natureza de sua atividade profissional?

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Professor em universidade privada;
- Professor em universidade pública;
- Funcionário de empresa privada;
- Funcionário de empresa pública;
- Funcionário de empresa do terceiro setor;
- Microempreendedor individual;
- Empreendedor/ proprietário de empresa, exceto microempreendedor individual;
- Professor/educador da Educação Básica em escola privada;
- Professor/educador da Educação Básica em escola pública
- Outra natureza de atividade.



7. Qual a faixa de sua renda bruta mensal atual em reais? (não incluir bolsas de estudo)

Tipo de questão: múltipla escolha, obrigatória.

- Até 3.000
- De 3.001 até 5.000
- De 5.001 até 7.000
- De 7.001 até 10.000
- De 10.001 até 15.000
- De 15.001 até 20.000
- Acima de 20.000
- Prefiro não responder

Avaliação dos aspectos relativos ao curso no qual está matriculado(a)

8. Indique o quanto as afirmações a seguir são aplicáveis às disciplinas cursadas neste semestre (Essa questão deve ser respondida APENAS pelos alunos que cursaram disciplinas durante este semestre).

Tipo de questão: grade de múltipla escolha com as opções: Não se aplica a NENHUMA disciplina, Aplica-se à MINORIA das disciplinas, Aplica-se à MAIORIA das disciplinas, Aplica-se a TODAS as disciplinas

- A carga horária da disciplina foi suficiente para o desenvolvimento do conteúdo;
- A bibliografia indicada foi relevante para o meu desenvolvimento;
- Na minha percepção, a disciplina como um todo é aderente ao curso onde estou matriculado(a);
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento profissional;
- A disciplina contribuiu com meu desenvolvimento pessoal;
- A disciplina contribuiu para o desenvolvimento do tema da minha pesquisa.

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

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

10. Indique o quanto você concorda com a afirmação a seguir. (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos na etapa "cursando disciplinas sem orientador definido"):

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Consegui manter contato com os professores para realizar a indicação do futuro orientador.

11. Indique o quanto você concorda com as informações a seguir, acerca da orientação durante este semestre. (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que estão em orientação oficial):

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Consegui manter contato com meu orientador para dar andamento às atividades imediatas;
- Estou satisfeito(a) com o processo de orientação.

12. Indique como foi realizada sua banca (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que tiveram banca realizada neste semestre):

Tipo de questão: múltipla escolha, opcional.

- Minha Banca foi virtual
- Minha Banca foi presencial
- Minha Banca foi realizada em forma híbrida

13. Indique o quanto você concorda com a afirmação (Essa questão deve ser respondida apenas pelos alunos que tiveram banca realizada nesse semestre.)

Tipo de questão: múltipla escolha com as opções: 1=Discordo, 2=Concordo Parcialmente 3=Concordo Totalmente.

- Ocorreu tudo bem com minha Banca



14. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Coordenador(a) de seu curso.

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

15. Avalie sua satisfação com a atuação do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica de seu curso. (Deixe em branco se não for possível avaliar)

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

16. Caso queira, faça comentários sobre a atuação do (a) Coordenador(a) do curso e/ou do(a) Diretor(a) da Unidade Acadêmica.

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

Avalie seu nível de satisfação quanto aos itens a seguir: (deixe em branco se não utilizou)

17. Infraestrutura das salas de aula.

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

18. Infraestrutura dos laboratórios.

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

19. Condições dos banheiros.

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

20. Condições das demais áreas comuns do *campus*.

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

21. Caso queira, faça comentários e sugestões sobre a infraestrutura do curso e do *campus*.

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

Questões finais: sua opinião geral sobre a UPM

22. Avalie sua satisfação com o atendimento aos alunos pela Secretaria de seu programa.

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

23. Avalie sua satisfação com o atendimento no Setor de Bancas. (Deixe em branco se não utilizou).

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

24. Avalie sua satisfação com o atendimento no Setor de atendimento aos alunos da Pós-Graduação. (Deixe em branco se não utilizou).

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

25. Avalie seu nível geral de satisfação com o curso até o momento.

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

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

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



27. Avalie sua satisfação com o atendimento no setor financeiro da Universidade. (Deixe em branco se não utilizou).
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
28. Avalie sua satisfação com o atendimento da Biblioteca. (Deixe em branco se não utilizou).
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
29. Avalie sua satisfação com o atendimento da Ouvidoria da Universidade. (Deixe em branco se não utilizou).
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
30. Você conhece os programas de mobilidade acadêmica e de dupla-titulação oferecidos pela COI? (Setor de mobilidade acadêmica/ intercâmbio).
Tipo de questão: dicotômica, obrigatória.
– Sim
– Não
31. Avalie sua satisfação com o atendimento da COI. (Deixe em branco se não utilizou).
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Muito Insatisfeito(a) e 10=Totalmente Satisfeito(a). Resposta opcional.
32. Os Princípios de valores explicitados pela UPM atenderam sua expectativa em relação ao seu posicionamento sobre ética e valores morais? (Deixe em branco se não for possível avaliar).
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não atenderam e 10=Atenderam plenamente. Resposta opcional.
33. Caso queira, justifique sua resposta para a pergunta acima.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
34. Numa escala de 0 a 10, qual a possibilidade de você indicar a UPM para seus amigos e familiares?
Tipo de questão: escala de 0 a 10, ancorada, sendo 0=Não indicaria e 10=Certamente Indicaria. Resposta obrigatória.
35. Caso queira, justifique sua resposta para a questão anterior.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.
36. Caso queira, faça comentários sobre este questionário e/ou sugestões sobre itens que gostaria de ter avaliado e que não encontrou aqui.
Tipo de questão: aberta, opcional, limite de 400 caracteres para a resposta.