



RELATÓRIO DA CPA

**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO
DISCENTE, DOCENTE,
COORDENAÇÃO DE CURSO E
SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO
REFERENTE A 2014.1.**

Relatório da avaliação semestral referente ao período letivo de 2014.1 apresentado a Direção da mantida e da mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Setembro / 2014

UNIFACEX

CENTRO UNIVERSITÁRIO FACEX
Rua Orlando Silva, 2897
Capim Macio - Natal/RN
CEP: 59080-020
Fax: (84) 3235.1433
CallCenter: (84) 3235.1415
www.unifacex.com.br
secretaria@facex.com.br
cpa@facex.com.br

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DISCENTE, DOCENTE, COORDENAÇÃO DE CURSO E SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO REFERENTE A 2014.1

Relatório da avaliação de desempenho discente, docente, coordenação de curso e serviços da Instituição, realizada no período 2014.1 pela Comissão Própria de Avaliação-CPA, apresentado a Direção da mantida e da mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Setembro / 2014

MANTENEDORA

CENTRO INTEGRADO PARA FORMAÇÃO DE EXECUTIVOS

Diretor Presidente: José Maria Barreto de Figueiredo

Vice-Presidente: Candysse Medeiros de Figueiredo

Diretor Financeiro: Oswaldo Guedes Figueiredo Neto

MANTIDA

CENTRO UNIVERSITÁRIO FACEX

Reitor: Raymundo Gomes Vieira

Pró-Reitor Acadêmico: Ronald Fábio de Paiva Campos

Pró-Reitora Administrativa: Candysse Medeiros de Figueiredo

Secretário Geral: Júlio Aparecido Kened de Brito

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

Coordenador

Prof. M.Sc. José Medeiros dos Santos

Representante do Corpo Docente

Prof. M.Sc. Rodrigo de Siqueira Campos Christo

Representante dos Coordenadores

Profa. M.Sc. Maria Páscoa do Vale

Representante do Corpo Discente

Damião Amaro dos Santos

Representante do Corpo Técnico-administrativo

Manoel Jailson de Medeiros

Representante da Comunidade Externa

Profa. Dra. Rita Diana de Freitas Gurgel – UFERSA

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Participação dos avaliadores discentes	07
2.1. Percentuais da participação dos discentes por curso e por turma	08
2.2. Gráficos com os percentuais comparativos	13
3. Avaliação dos serviços institucionais	16
3.1. Gráfico comparativo da avaliação dos serviços: 2013.1-2013.2-2014.1.....	17
3.2. Representação gráfica do número de comentários sobre os serviços	18
3.3. Análise dos resultados, ações demandadas e sugestões	22
4. Avaliação das coordenações	28
4.1. Gráficos da avaliação dos coordenadores pelos discentes	29
4.2. Gráficos da avaliação dos coordenadores pelos docentes	32
5. Autoavaliação dos discentes	34
5.1. Gráficos da autoavaliação dos discentes	35
6. Avaliação de desempenho docente	37
6.1. Gráficos da avaliação dos docentes pelos discentes	38
6.2. Gráficos da avaliação dos docentes pelos coordenadores	41
7. Mapeamento das turmas com baixo desempenho na avaliação	43
8. Cronograma de divulgação e discussão dos resultados	48
9. Plano de Formação Docente do NEP para 2014.2	50
10. Participação dos técnicos administrativos	52
11. Dados da avaliação dos técnicos administrativos	54
12. Considerações finais	58

Apresentação

Este relatório apresenta os resultados da 15ª edição da avaliação semestral, a qual expressa o ponto de vista do aluno, do docente, do coordenador e do técnico-administrativo, a respeito das atividades didático-pedagógicas da prática docente e da gestão, tanto das coordenações de curso como da instituição, objetivando com isso, não só manter, mas, sobretudo, melhorar as condições e a qualidade do ensino.

É importante entender que todo o esforço da gestão acadêmica no seu planejamento semestral juntamente com o quadro docente representa a intenção e a convicção de um trabalho acadêmico eficiente de ensino e aprendizagem. O mesmo acontece com a parte administrativa, em particular, os serviços. Feito isto, vem a organização e a execução do que foi planejado. Avaliar a maneira como se deu essa execução significa estabelecer variáveis que possam certificar, se não completamente, mas substancialmente, o cumprimento dos objetivos.

Em seus propósitos, o SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, recomenda que cada IES sistematize o processo interno de avaliação de modo que, através de uma prática contínua, possa desenvolver uma cultura avaliativa na instituição. A proposta de avaliação de desempenho implementada pelo UNIFACEX atende a este preceito, ou seja, ao final de cada período letivo, as partes envolvidas no processo de ensino-aprendizagem são avaliadas e no início do período subsequente, discentes, docentes, coordenadores, técnicos e direção, recebem os resultados para análise, discussão e ação. Nesse processo, o aluno avalia a si próprio (seu desempenho em cada disciplina), avalia o desempenho da coordenação do seu curso, avalia o desempenho do docente de cada disciplina e avalia os serviços essenciais ofertados pela Instituição, que, direto ou indiretamente, estão envolvidos com as condições do ensino. Com esse sistema de avaliação de desempenho, espera-se gerar não apenas uma cultura avaliativa na instituição, mas, sobretudo, fortalecer o grau de cumplicidade entre docente, aluno, coordenador e direção, tanto no processo de ensino-aprendizagem como nas condições materiais e imateriais em que esse ensino é ofertado.

A Instituição tem plena convicção que para almejar uma boa qualidade acadêmica, precisa exercer a autocrítica, autoconhecer-se e renovar-se. Para isto, todos os seus processos, produtos e comportamentos, envolvendo as dimensões institucionais didático-pedagógicas e administrativas, precisam ser avaliados.

A avaliação nas instâncias do ensino superior vem sendo discutida há bastante tempo, mas a sua efetiva implementação, no Brasil, vem se consolidando nos últimos anos. Segundo Meyer Jr¹, “a avaliação docente pelo aluno está se disseminando gradativamente, como parte da avaliação dos cursos e da instituição”.

¹ MEYER JR, Victor.; BARBOSA, Vera Maria. Avaliação docente: contribuição para a qualidade das instituições de educação superior. **UNÍrevista**, [S. l.], v. 1, n. 2, p.1-12, abr. 2006.

Um dos entraves para consolidar a avaliação no âmbito do ensino superior, no Brasil, foi a dificuldade das instituições em reconhecer a sua importância para o desenvolvimento institucional. Segundo Dilvo Ristoff²:

“Avaliar é importante para conhecer como se realizam e se interrelacionam as tarefas acadêmicas em suas dimensões de ensino, pesquisa, extensão e administração”, podendo ser entendida como uma “forma de restabelecer compromissos com a sociedade”, sendo importante para “repensar objetivos, modos de atuação e resultados”.

Reconhecidamente, nenhum processo de avaliação é perfeito, mas a sua ausência pode formar resultados indesejáveis – o que não pode acontecer com o processo de ensino de uma instituição que deseja crescer, ter qualidade e ser competitiva.

Os dados produzidos por esta avaliação devem servir de referência para uma autorreflexão por parte de cada um dos agentes envolvidos (docentes, alunos, coordenadores, técnicos e direção). O importante é que todos possam tirar proveito desse processo – que o aluno possa receber aulas cada vez melhores, refletir sobre o seu compromisso com os estudos, sobre o grau de participação nas aulas e sobre o grau de aprendizagem em cada disciplina do período; o docente, diante de uma autocrítica e uma postura ética, possa se comprometer mais com o processo de ensino, de formação do aluno, produzindo melhores aulas e dando a devida atenção ao aluno nos momentos de dúvida; o coordenador, diante de uma autorreflexão, possa melhorar o atendimento ao aluno e ao docente, repensar a sua atuação como gestor acadêmico, incluindo uma autocrítica ao PPC e as ações de pesquisa (IC) e extensão; o técnico-administrativo, possa fazer uma autocrítica sobre o seu trabalho e a qualidade do serviço prestada a comunidade acadêmica; a direção, diante dos dados estatísticos, possa criar estratégias e desenvolver ações que possam reverter situações consideradas frágeis dentro da gestão e do processo acadêmico.

O resultado desta avaliação deve ser recebido com curiosidade e humildade por parte dos avaliados. Devemos estar curiosos para saber, principalmente, onde pecamos, onde devemos melhorar, quais foram nossos pontos fortes, quais são nossas virtudes que podem servir de base para melhorar a nossa prática e atitude em sala de aula. Devemos ser humilde, para poder absolver as críticas e fazer delas, um instrumento de reflexão, de autocrítica e avançar na direção da superação.

A avaliação deve ser encarada como uma atitude positiva na vida de qualquer profissional, sobretudo, o da educação, por estar diariamente tentando transmitir algo para alguém que deseja aprender. Neste sentido, cabem as seguintes interrogações pelo docente: será que da maneira como estou ensinando, o aluno está aprendendo? Será que a minha postura em sala de aula está contribuindo para a formação humana e profissional do aluno? Será que estou entendendo e atendendo ao aluno como um aprendiz, como alguém que precisa ser ouvido em sala de aula com atenção, respeito e humildade?

Esta avaliação não tem caráter punitivo, nem para o docente e muito menos para o coordenador de curso. Avalia-se para se ter parâmetro de autocrítica, para confirmar ou negar o norte das ações. No caso específico da ação docente, serve, principalmente, para corrigir e aperfeiçoar a prática docente. O desenvolvimento dos processos didático-

² RISTOFF, Dilvo I. Avaliação institucional: pensando princípios. In: BALZAN, Newton Cesar; DIAS SOBRINHO, José (Orgs.). **Avaliação institucional: teoria e experiências**. São Paulo: Cortez, 1995. p. 37 - 51. (Grifos do autor).

pedagógicos e administrativos da instituição depende da capacidade de autocrítica de todos os seus agentes.

A CPA realizou esta avaliação no final do semestre letivo de 2014.1 e contou com a participação efetiva de 63,52% do corpo discente e 54,35% do corpo técnico-administrativo, além da participação maciça dos docentes e coordenadores. Todos os questionários foram aplicados através de sistema *online* desenvolvido pela equipe de TI do UNIFACEX.

Um dos esforços da CPA é trabalhar estratégias para fazer o *feedback* dos resultados junto aos avaliadores, em especial, aos avaliadores discentes. A dinâmica é a seguinte: durante a semana pedagógica de cada semestre letivo, a CPA faz uma apresentação resumida dos resultados, disponibiliza os relatórios e as coordenações de curso fazem a discussão com os seus docentes. Concomitantemente, a CPA disponibiliza no AVA de cada docente, os relatórios referentes à avaliação feita pelos discentes e pelos coordenadores; e no AVA de cada turma, dois relatórios: um com a média geral da turma em relação a autoavaliação da turma, da avaliação dos docentes, da coordenação e dos serviços, e outro que compara a média geral da autoavaliação da turma com a média geral da avaliação da turma feita pelos docentes. No início das aulas, cada coordenador faz uma apresentação e discussão em cada turma. A CPA por sua vez, discute os resultados com a Direção da Mantenedora e da Mantida, para, em seguida, discutir com os líderes de turma por curso. Por fim, é disponibilizado no *site* da IES, no ambiente da CPA, o relatório com os principais resultados produzidos pela avaliação.

Com isso, pretende-se operacionalizar um princípio intrínseco da avaliação, que é produzir significado para o avaliado e o avaliador.

Com esta dinâmica, acredita-se na consolidação do processo de avaliação interna do UNIFACEX e na crescente adesão da comunidade acadêmica.

A CPA DO UNIFACEX.

AVALIADORES DISCENTES

2.1

PERCENTUAIS DA PARTICIPAÇÃO DISCENTE POR CURSO E POR TURMA

Curso	Turma	Qtd Avaliou	%	Qtd Não Avaliou	%	Total de Alunos
TURISMO						
	TURV5A	27	90,00%	3	10,00%	30
	Total do Curso	27	90,00%	3	10,00%	30
PEDAGOGIA						
	PEDN7A	32	60,38%	21	39,62%	53
	PEDV1A	66	76,74%	20	23,26%	86
	Total do Curso	98	70,50%	41	29,50%	139
CIÊNCIAS CONTÁBEIS						
	CONM1A	54	65,85%	28	34,15%	82
	CONN1A	36	50,00%	36	50,00%	72
	CONN1B	35	51,47%	33	48,53%	68
	CONN3A	31	58,49%	22	41,51%	53
	CONN3B	29	45,31%	35	54,69%	64
	CONN5A	49	62,03%	30	37,97%	79
	CONN6A	43	55,84%	34	44,16%	77
	CONN7A	62	76,54%	19	23,46%	81
	CONN8A	40	78,43%	11	21,57%	51
	CONV2A	22	53,66%	19	46,34%	41
	CONV3A	41	77,36%	12	22,64%	53
	CONV5A	30	62,50%	18	37,50%	48
	CONV7A	27	81,82%	6	18,18%	33
	Total do Curso	499	62,14%	304	37,86%	803
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS						
	BION7A	35	62,50%	21	37,50%	56
	BIOV1A	15	38,46%	24	61,54%	39
	BIOV5A	19	63,33%	11	36,67%	30
	Total do Curso	69	55,20%	56	44,80%	125
SERVIÇO SOCIAL						
	SSOM1A	31	65,96%	16	34,04%	47
	SSOM2A	21	70,00%	9	30,00%	30
	SSON1A	49	63,64%	28	36,36%	77
	SSON3A	26	53,06%	23	46,94%	49
	SSON5A	43	86,00%	7	14,00%	50
	SSON7A	44	61,97%	27	38,03%	71
	SSON8A	27	96,43%	1	3,57%	28
	Total do Curso	241	68,47%	111	31,53%	352

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

CSTN1A	69	80,23%	17	19,77%	86
CSTN1B	43	68,25%	20	31,75%	63
CSTV1A	45	72,58%	17	27,42%	62
GRHN3A	26	57,78%	19	42,22%	45
Total do Curso	183	71,48%	73	28,52%	256

ENFERMAGEM

DENFV2A	15	44,12%	19	55,88%	34
ENFM1A	64	62,14%	39	37,86%	103
ENFM2A	58	44,62%	72	55,38%	130
ENFM3A	23	47,92%	25	52,08%	48
ENFN1A	62	77,50%	18	22,50%	80
ENFN1B	67	89,33%	8	10,67%	75
ENFN3A	31	64,58%	17	35,42%	48
ENFN3B	16	40,00%	24	60,00%	40
ENFN3C	43	74,14%	15	25,86%	58
ENFN4A	53	62,35%	32	37,65%	85
ENFN5A	53	84,13%	10	15,87%	63
ENFN5B	28	56,00%	22	44,00%	50
ENFN6A	41	77,36%	12	22,64%	53
ENFN7A	42	75,00%	14	25,00%	56
ENFN8A	44	66,67%	22	33,33%	66
ENFN9A	25	65,79%	13	34,21%	38
ENFV1A	46	70,77%	19	29,23%	65
ENFV3A	22	41,51%	31	58,49%	53
ENFV4A	44	61,11%	28	38,89%	72
ENFV5A	40	75,47%	13	24,53%	53
ENFV7A	39	63,93%	22	36,07%	61
ENFV9A	26	70,27%	11	29,73%	37
Total do Curso	882	64,47%	486	35,53%	1368

ADMINISTRAÇÃO

ADMM1A	27	42,86%	36	57,14%	63
ADMN1A	61	53,04%	54	46,96%	115
ADMN3A	38	54,29%	32	45,71%	70
ADMN3B	32	48,48%	34	51,52%	66
ADMN5A	46	50,00%	46	50,00%	92
ADMN7A	37	57,81%	27	42,19%	64
ADMN7B	59	76,62%	18	23,38%	77
ADMN8A	33	56,90%	25	43,10%	58
ADMNDF4A	6	42,86%	8	57,14%	14
ADMV3A	23	58,97%	16	41,03%	39
ADMV5A	17	56,67%	13	43,33%	30
ADMV7A	27	61,36%	17	38,64%	44
DADMN5A	17	56,67%	13	43,33%	30

Total do Curso	423	55,51%	339	44,49%	762
-----------------------	------------	---------------	------------	---------------	------------

PSICOLOGIA

DPSIM2A	14	46,67%	16	53,33%	30
DPSIM4A	6	46,15%	7	53,85%	13
OPT-PSIM7A	38	71,70%	15	28,30%	53
OPT-PSIN9A	13	65,00%	7	35,00%	20
PSIM1A	48	70,59%	20	29,41%	68
PSIM1B	45	72,58%	17	27,42%	62
PSIM2A	30	66,67%	15	33,33%	45
PSIM3A	31	62,00%	19	38,00%	50
PSIM5A	39	79,59%	10	20,41%	49
PSIM7A	21	56,76%	16	43,24%	37
PSIM7B	6	85,71%	1	14,29%	7
PSIM9A	8	53,33%	7	46,67%	15
PSIM9B	5	50,00%	5	50,00%	10
PSIN3A	32	64,00%	18	36,00%	50
PSIN3B	28	50,91%	27	49,09%	55
PSIN5A	36	59,02%	25	40,98%	61
PSIN7A	17	73,91%	6	26,09%	23
PSIN7B	7	53,85%	6	46,15%	13
PSIN9A	12	92,31%	1	7,69%	13
PSIN9B	12	80,00%	3	20,00%	15
Total do Curso	448	65,02%	241	34,98%	689

DIREITO

DIRM1B	63	79,75%	16	20,25%	79
DIRM3A	54	79,41%	14	20,59%	68
DIRM5A	35	79,55%	9	20,45%	44
DIRM7A	27	90,00%	3	10,00%	30
DIRM9A	20	62,50%	12	37,50%	32
DIRN3A	35	61,40%	22	38,60%	57
DIRN3B	38	62,30%	23	37,70%	61
DIRN4A	35	70,00%	15	30,00%	50
DIRN5A	51	82,26%	11	17,74%	62
DIRN7A	29	64,44%	16	35,56%	45
DIRN9A	30	76,92%	9	23,08%	39
NDIRM1A	70	77,78%	20	22,22%	90
OPT-DIRM7A	24	96,00%	1	4,00%	25
OPT-DIRM9A	14	70,00%	6	30,00%	20
OPT-DIRN7A	25	73,53%	9	26,47%	34
OPT-DIRN9A	29	85,29%	5	14,71%	34
Total do Curso	579	75,19%	191	24,81%	770

COMÉRCIO EXTERIOR

OPT-LIBV1A	50	89,29%	6	10,71%	56
Total do Curso	50	89,29%	6	10,71%	56

PETRÓLEO E GÁS

DPEGN4A	14	70,00%	6	30,00%	20
PEGN3A	27	56,25%	21	43,75%	48
PEGN5A	42	71,19%	17	28,81%	59
Total do Curso	83	65,35%	44	34,65%	127

REDES DE COMPUTADORES

REDN3A	21	77,78%	6	22,22%	27
REDN5A	50	98,04%	1	1,96%	51
Total do Curso	72	91,14%	7	8,86%	79

GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DGTIN2A	4	66,67%	2	33,33%	6
GTIN1A	32	51,61%	30	48,39%	62
GTIN3A	17	58,62%	12	41,38%	29
GTIN5A	31	88,57%	4	11,43%	35
Total do Curso	84	63,16%	49	36,84%	133

NUTRIÇÃO

NNUTM1A	25	43,10%	33	56,90%	58
NUTM1B	25	50,00%	25	50,00%	50
NUTM2A	39	52,70%	35	47,30%	74
NUTM3A	29	63,04%	17	36,96%	46
NUTM3B	31	59,62%	21	40,38%	52
Total do Curso	149	53,21%	131	46,79%	280

ENGENHARIA CIVIL

ENGM1A	23	41,82%	32	58,18%	55
ENGM1B	33	40,74%	48	59,26%	81
ENGM2A	32	48,48%	34	51,52%	66
ENGM3A	29	39,73%	44	60,27%	73
ENGN1A	29	37,66%	48	62,34%	77
ENGN1B	43	46,74%	49	53,26%	92
ENGN1C	29	36,71%	50	63,29%	79
ENGN1D	36	56,25%	28	43,75%	64
ENGN2A	24	27,91%	62	72,09%	86
ENGN2B	15	31,91%	32	68,09%	47
ENGN2C	19	42,22%	26	57,78%	45
ENGN3A	22	38,60%	35	61,40%	57
ENGN3B	31	44,29%	39	55,71%	70
Total do Curso	365	40,92%	527	59,08%	892

EDUCAÇÃO FÍSICA

DEDFM2A	25	55,56%	20	44,44%	45
EDFM1A	43	58,11%	31	41,89%	74
EDFM3A	30	71,43%	12	28,57%	42

EDFN1A	28	41,79%	39	58,21%	67
EDFN3A	35	60,34%	23	39,66%	58
OPT-EDFM3A	29	74,36%	10	25,64%	39
Total do Curso	190	58,46%	135	41,54%	325

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PRDN1A	44	57,89%	32	42,11%	76
Total do Curso	44	57,89%	32	42,11%	76

ARQUITETURA E URBANISMO

ARQM1A	56	80,00%	14	20,00%	70
ARQN1A	51	64,56%	28	35,44%	79
ARQN2A	37	53,62%	32	46,38%	69
Total do Curso	144	66,06%	74	33,94%	218

Total Geral	4630	61,90%	2850	38,10%	7480
--------------------	-------------	---------------	-------------	---------------	-------------

Resumo Geral dos Alunos	3.762	63,52%	2.161	36,48%	5.923
--------------------------------	--------------	---------------	--------------	---------------	--------------

Este resumo geral dos alunos representa o número real de alunos matriculados. O total geral representa todos os alunos matriculados em disciplinas, inclusive em turmas diferentes, que é o caso do aluno desniveado. Portanto, o número real de alunos é 5.923, dos quais, 3.762 participaram do processo avaliativo de 2014.1, representando em termos percentuais, 63,52%.

UNIFACEX

CPA

2

RELATÓRIO

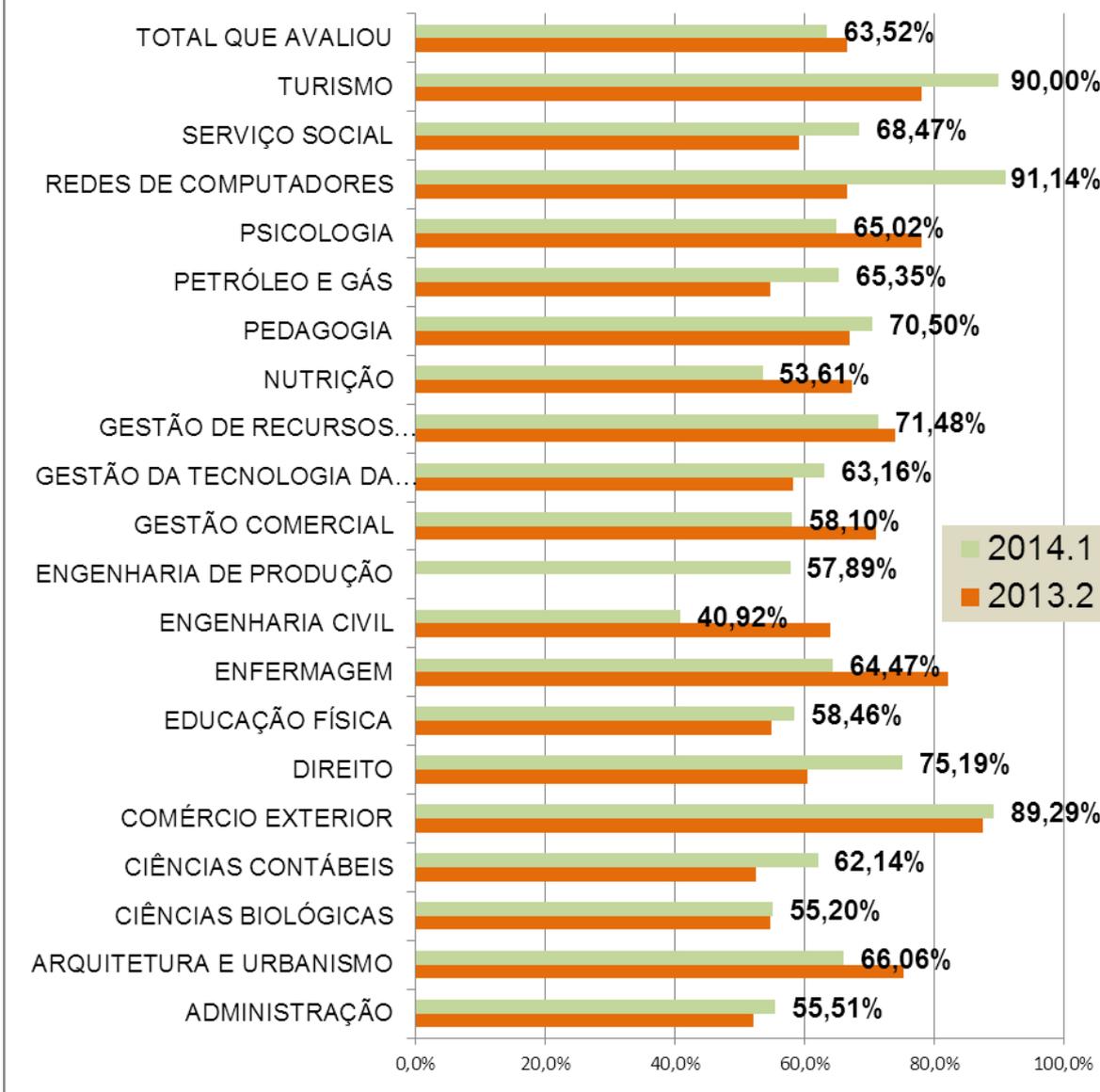
2014.1

AVALIADORES DISCENTES

2.2

GRÁFICOS COM OS PERCENTUAIS COMPARATIVOS

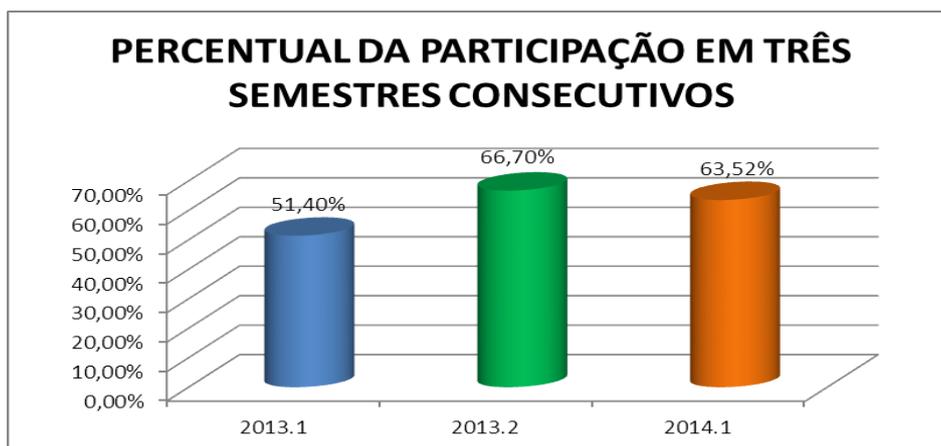
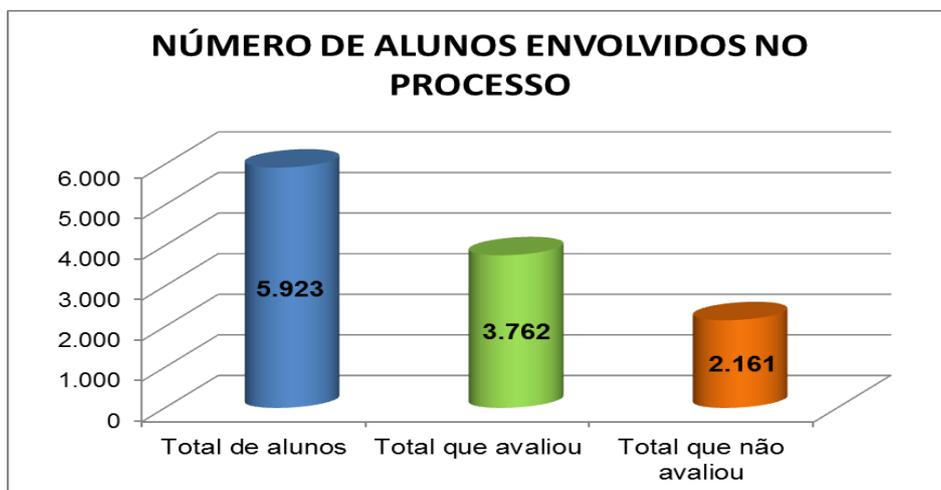
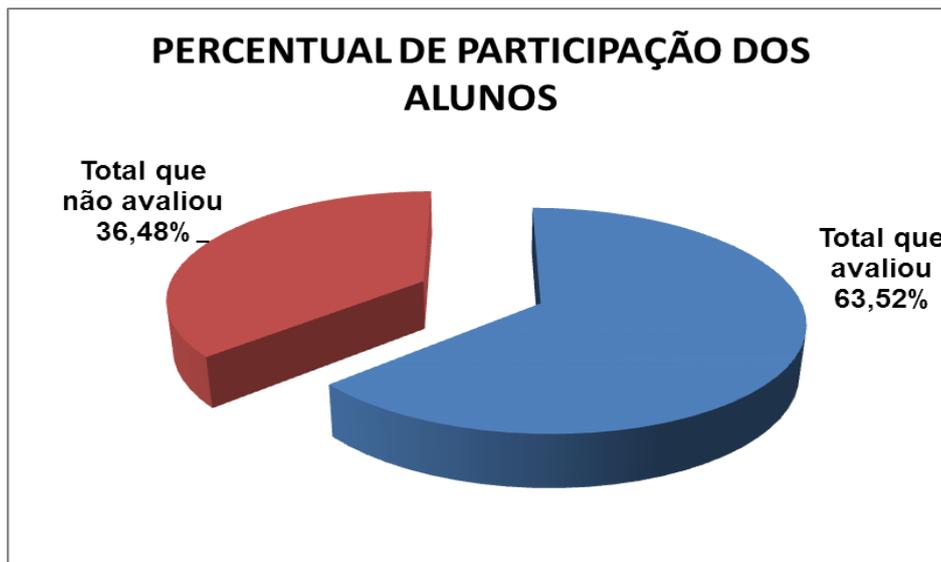
PERCENTUAIS COMPARATIVOS ENTRE 2013.2 E 2014.1



Este gráfico mostra o comparativo percentual da participação do corpo discente no processo de avaliação semestral entre 2013.2 e 2014.1 por curso.

Percebe-se uma pequena queda na participação dos alunos em 2014.1 comparado com 2013.2, mas se observa que mais de 50% dos cursos conseguiram superar a participação de 2013.2.

Mostra-se a seguir, a participação dos alunos no processo avaliativo em termos numéricos e percentuais.



O primeiro gráfico apresenta o percentual (63,52%) de participação da totalidade do corpo discente em 2014.1 e o percentual (36,48%) de quem não participou.

O segundo gráfico apresenta a participação numérica do corpo discente (3.762), além do universo e do número dos que não participaram em 2014.1.

O terceiro gráfico apresenta os percentuais de participação do corpo discente nos três últimos processos avaliativos semestrais.

UNIFACEX

CPA

3

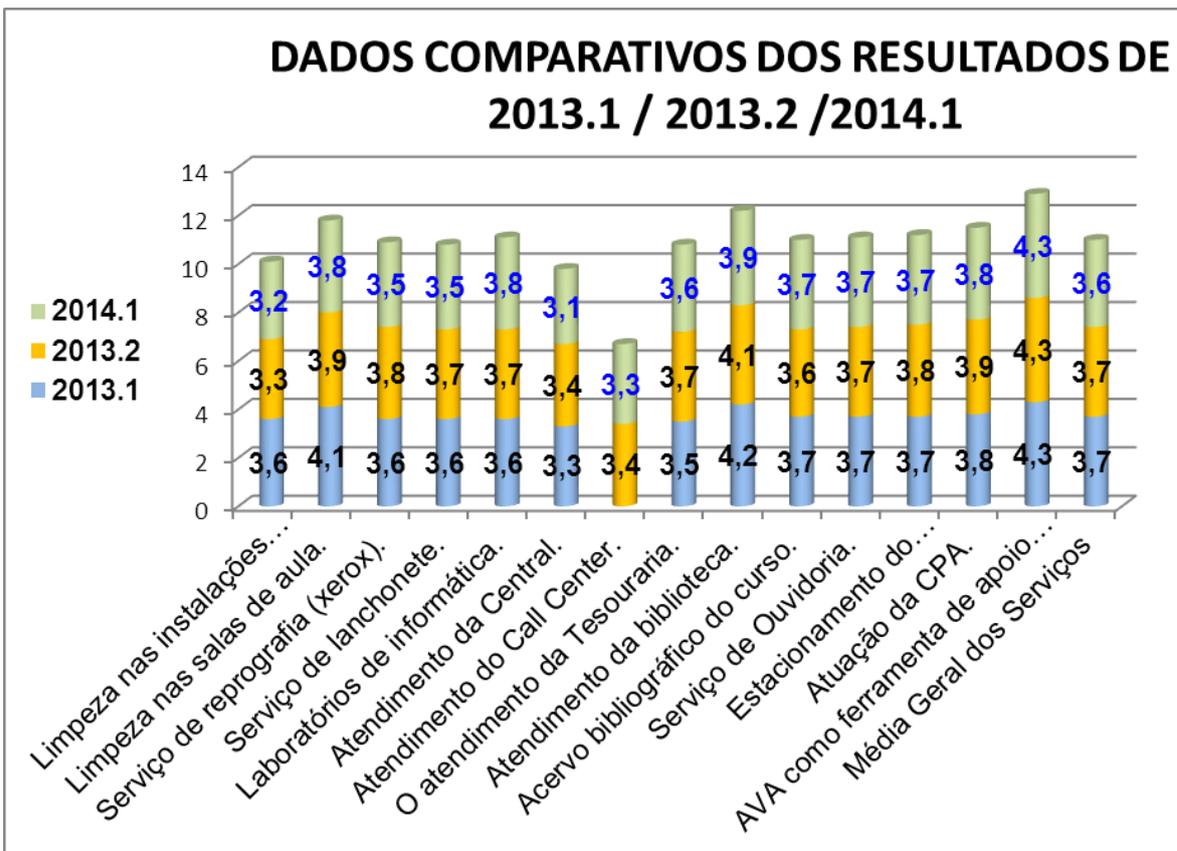
RELATÓRIO

2014.1

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1

GRÁFICO COMPARATIVO DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS: 2013.1 / 2013.2 / 2014.1



Nesta comparação, observa-se que aconteceu uma leve queda na percepção dos alunos na maioria dos serviços avaliados, comparados com a avaliação do semestre anterior (2013.2). As médias relacionadas aos laboratórios de informática e ao acervo bibliográfico aumentaram, enquanto as médias relacionadas à ouvidoria e ao AVA permaneceram constantes.

Essas fragilidades foram apresentadas e discutidas com a Direção tanto da Mantenedora como da Mantida.

UNIFACEX

CPA

3

RELATÓRIO

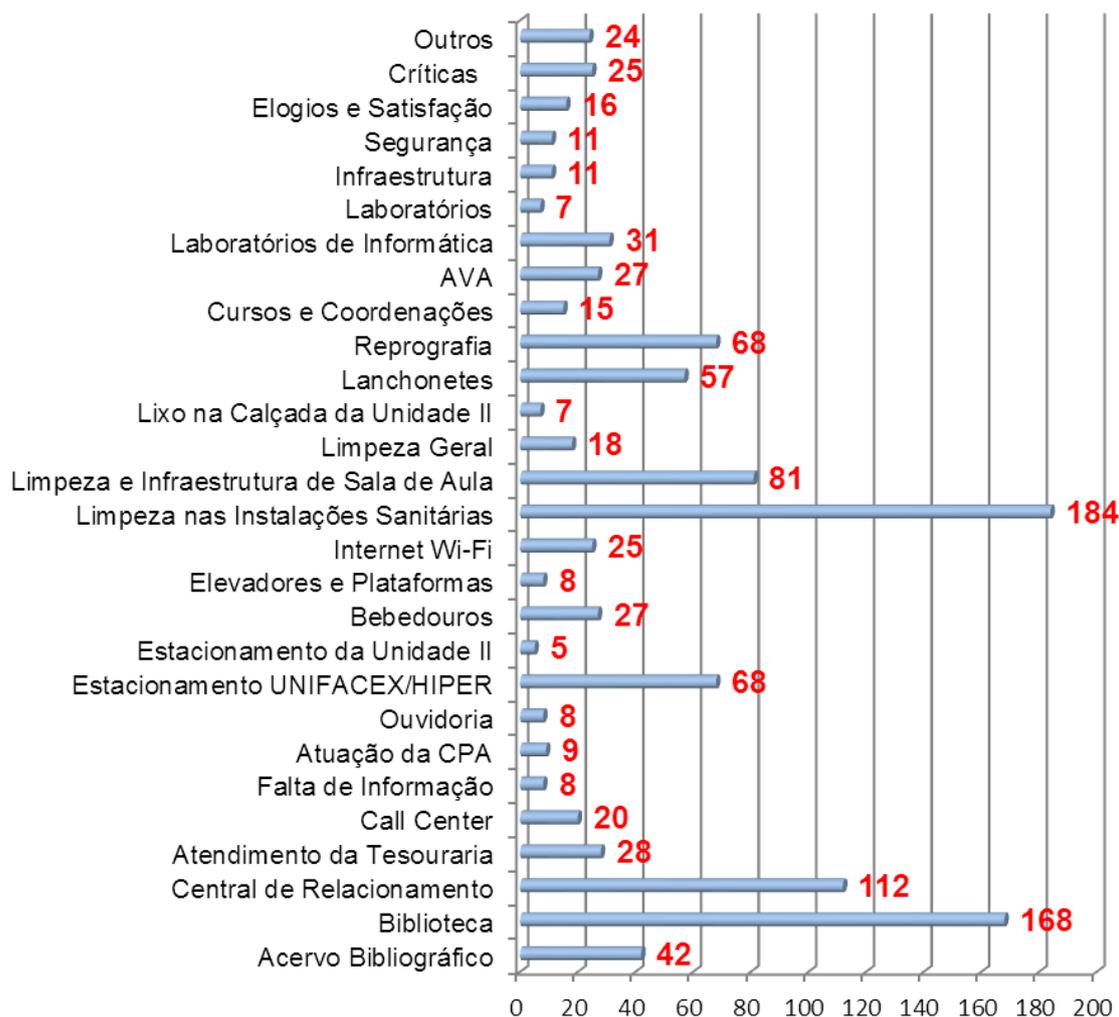
2014.1

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2

REPRESENTAÇÃO GRÁFICA DO NÚMERO DE COMENTÁRIOS

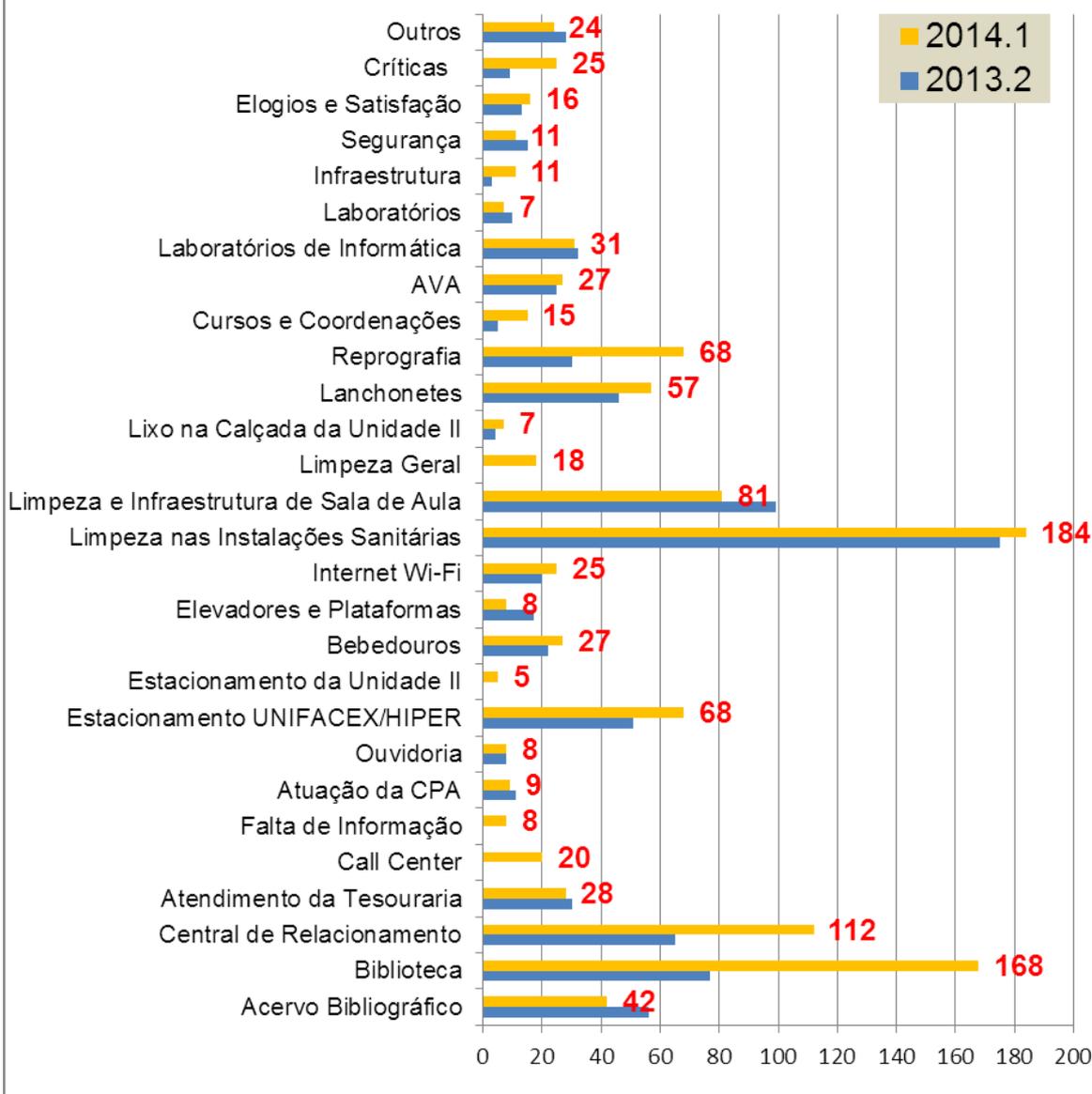
NÚMERO DE COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS 2014.1



No gráfico acima, apresenta-se o número de comentários/reclamações sobre diversos itens de serviços prestados e/ou condições do funcionamento desses serviços.

É importante relacionar estes números com as médias do gráfico anterior. No item biblioteca, percebe-se que o número de reclamações está coerente com média relacionada ao atendimento da biblioteca. Estes resultados estão relacionados ao fato da necessidade de mais guarda-volumes. Outros números expressivos são da Central de relacionamento, Estacionamento, Limpeza e higienização das instalações sanitárias, Limpeza e infraestrutura de sala de aula, Lanchonetes e Reprografias.

COMPARATIVO DO NÚMERO DE COMENTÁRIOS ENTRE 2013.2 E 2014.1



Explicita-se neste gráfico, o comparativo do número de comentários/reclamações sobre os serviços entre os períodos de 2013.2 e 2014.1. Fica evidente o aumento dos comentários sobre a Biblioteca, Central de relacionamento, Estacionamento, Limpeza e higienização das instalações sanitárias, Reprografias e Lanchonetes.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.3

ANÁLISE DOS RESULTADOS, AÇÕES DEMANDADAS E SUGESTÕES.

ANÁLISE DOS RESULTADOS, AÇÕES DEMANDADAS E SUGESTÕES

Pretende-se visualizar na tabela abaixo, um resumo das reclamações dos discentes em relação aos serviços ofertados pela Instituição, bem como, apresentar as ações demandadas pela Direção e algumas sugestões da CPA quando se fizer necessário.

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
Acervo Bibliográfico	42	Falta de atualização do acervo existente; Necessidade de mais acervo.	O processo de atualização do acervo é contínuo, no qual cada Coordenação faz o levantamento das necessidades e encaminha para a Pró-Reitoria Acadêmica.
Biblioteca	168	Falta de tomadas no padrão novo; Espaço físico insuficiente; Excesso de barulho; Falta de guarda-volumes, etc.	Em breve, o Auditório será transferido para outro local para aumentar o espaço físico da Biblioteca. <u>Sugestão:</u> Atender com certa urgência, o acréscimo de guarda-volumes e a troca das tomadas.
Call Center	20	Lentidão para transferir ligações; Ligações não finalizadas; Informações passadas erradas; Desinformação; Falta de cordialidade no atendimento.	O <i>QualiFacex</i> vem dando continuidade ao processo de treinamento com os funcionários para melhorar o atendimento ao público. <u>Sugestão:</u> melhorar a comunicação interna.
Atendimento da Tesouraria	28	Falta de cortesia no atendimento.	O <i>QualiFacex</i> vem dando continuidade ao processo de treinamento com os funcionários para melhorar o atendimento ao público.
Central de Relacionamento	112	Fila de espera e lentidão no atendimento. Falta de preparo de alguns funcionários. Contratação de novos funcionários e implantação de um processo de triagem.	O <i>QualiFacex</i> vem dando continuidade ao processo de treinamento com os funcionários para melhorar o atendimento ao público. A Central de relacionamento implantou um processo de triagem pré-atendimento. Novos funcionários já foram contratados e treinados. Além disso, a Pró-Reitoria Administrativa concedeu 40 bolsas integrais nos cursos Gestão, Educação Especial e Psicopedagogia da Pós-Graduação do UNIFACEX para os Técnico-Administrativos.
Setor Financeiro	1	Falta de cortesia no	O <i>QualiFacex</i> vem dando

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
		atendimento	continuidade ao processo de treinamento com os funcionários para melhorar o atendimento ao público.
Elogio e Satisfação	16	Elogios a Instituição, a cordialidade da turma da limpeza e da biblioteca, a qualidade dos laboratórios de informática e a Ouvidoria.	
Atuação da CPA	9	Falta de <i>feedback</i> dos resultados; Falta de ações da IES diante dos resultados.	Publicização dos resultados da avaliação (AVA, <i>site</i> da IES) e reuniões com líderes de turma por curso; Reuniões com os coordenadores de curso para nivelar as informações da avaliação; Apresentação e discussão dos resultados e das ações a serem realizadas ou demandadas pela Direção.
Serviço de Ouvidoria	8	Falta de <i>feedback</i> de e-mails.	Manter o atendimento diário tanto dos e-mails quanto presencial.
Estacionamento do UNIFACEX no Hiper	68	Reclamações dos buracos, falta de iluminação, falta de sinalização, bloqueio da passagem de pedestre, falta de segurança efetiva no vespertino e aos sábados.	Instalações de novos pontos de iluminação, posicionamento de guarita, colocação de cancelas eletrônicas (com câmeras e cartão magnético) e espaço para motos já foram providenciados. A Direção se comprometeu a fazer a sinalização e o conserto dos buracos existentes.
Estacionamento na Calçada da Unidade II	5	Reclamações sobre os motos e carros estacionadas em locais inadequados (vagas para pessoas com necessidades especiais).	A Direção demandou a proibição e a fiscalização para coibir o estacionamento de motos e carros na calçada da Unidade II por pessoas que não tenham necessidades especiais.
Estacionamento nas ruas do UNIFACEX	3	Reclamações sobre o excesso de veículos estacionados na rua, ambulantes instalados na rua de maneira desorganizada.	A Instituição não possui poder de fiscalização sobre esse tipo de estacionamento.
Segurança	11	Reclamação sobre o acesso ao interior da IES sem se identificar; Falta de segurança nos arredores da IES, no estacionamento e na passarela.	A Instituição já iniciou a instalação de catracas, mas só concluiu na Unidade II. A instalação nas outras unidades e a implantação do controle só será concluído em 2014.2. Quanto a falta de segurança

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
			na passarela da BR101 e nos arredores da IES, várias cobranças já foram protocoladas junto ao comandante da Polícia Militar e ao Secretário de Segurança. A Direção se comprometeu a melhorar a segurança do estacionamento no turno matutino, inclusive, aos sábados.
Bebedouros	27	Reclamações sobre a falta de higiene, proximidades dos banheiros e água quente.	A Pró-Reitoria Administrativa se comprometeu a por em execução um <i>checklist</i> para averiguar e fazer a prevenção dos serviços.
Bedéis	1	Demora no atendimento.	Situação pontual.
Elevadores e Plataformas	8	Reclamações sobre a falta de manutenção (sempre quebrados).	O convertor é solicitado imediatamente, mas quando preciso de algum peça, demora chegar. A sugestão da CPA é que essa manutenção faça parte de um <i>checklist</i> semanal.
Infraestrutura	11	Reclamações sobre a falta de tomadas para uso de <i>note book</i> , falta de bancos nos corredores.	Foi discutida com a Direção e há um consenso em relação a algumas áreas, mas sem prazo para execução.
Internet Wi-Fi	25	Reclamações sobre a qualidade da Internet Wi-Fi. Falta de sinal nas salas de aula.	Foi discutida com a Direção e não há um consenso em relação à abrangência da Internet na sala de aula, inclusive, no conjunto dos coordenadores de curso. Será mantida a Internet Wi-Fi nas áreas de convivências das três Unidades e na Biblioteca.
Laboratórios de Informática	31	Reclamações sobre as condições de algumas máquinas que estão obsoletos, espaço físico, Internet e falta de conservação dos laboratórios.	Foram demandadas ações para reformar o Laboratório VIII de uso comum da comunidade acadêmica. Reforma física no LIFE VII e recomendações ao setor de TI sobre a manutenção das máquinas dos demais laboratórios e salas de aula.
Laboratório de Redes	2	Falta de controle no uso dos equipamentos do Laboratório.	Essa demanda foi passada para a Coordenação do Curso.
Laboratórios	7	Faltas de alguns equipamentos no Laboratório de Engenharia	Alguns equipamentos demoraram a chegar, mas

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
		Civil.	esta demanda já foi resolvida. Novos laboratórios para o Curso de Engenharia Civil serão implantados conforme a execução da matriz curricular.
Coordenação de Curso	8	Reclamações pontuais sobre a comunicação entre a coordenação e as turmas (CON e ENF) e sobre a falta de estágio em Serviço Social.	Estas demandas foram tratadas pela CPA com cada coordenação; Por outro lado, cada coordenação procurou tratar seus casos específicos com cada turma.
Atividade Complementar	1	Reclamação sobre a tabela de equivalência de horas complementares que privilegia os eventos da Instituição; Sobre os preços altos cobrados pelos eventos; Sobre a pouca oferta de ventos pelas Coordenações de curso.	Os cursos então empenhados em ofertar uma gama de eventos a cada semestre, basta verificar a disponibilidade publicada pela Coordenação de pesquisa e extensão no início de cada semestre letivo. Quanto às demais demandas, a direção não tem intenção de mudar.
Cursos de Extensão	1	Sobre oferta de Curso de Extensão.	Cada curso faz um planejamento de oferta de cursos de extensão e isso é publicado antes do início das aulas de cada semestre letivo.
Cursos	7	Reclamações diversas.	Vistas pelas Coordenações de curso.
Falta de Informação	8	Falta de informação a comunidade acadêmica.	Trata de informação em tempo real quando há necessidade se cancelar aulas, como aconteceu devido às manifestações. Neste caso, é uma tomada de decisão devido a determinadas circunstâncias que não podem ser antecipadas.
Críticas	25	Críticas diversas.	As críticas, na sua grande maioria, estão contempladas pelos demais itens deste resumo.
Docente	2	Reclamações pontuais.	Tratadas pela Coordenação de curso.
AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem	27	Reclamações sobre a falta de uso do AVA por parte de alguns docentes.	Semestralmente são realizados cursos de capacitação pelo NEP para os docentes.
Serviço de Reprografia	68	Reclamações sobre filas, Lentidão no atendimento,	Realizar uma reunião com o responsável pela empresa

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
		Poucos funcionários Poucos computadores;	para tentar minimizar estes problemas nas reprografias existentes.
Esporte Universitário	2	Reclamação sobre a falta de espaço para a prática de esporte dos universitários.	Precisa haver mais iniciativa da comunidade acadêmica para que esta demanda seja discutida com um grupo mais representativo.
Área de Convivência	4	Reclamação sobre a falta de manutenção nas cadeiras e mesas, de som ambiente e de eventos culturais.	Com relação a eventos culturais, a CPA está provocando a discussão junto aos coordenadores. Em relação à manutenção das mesas e cadeiras da área de convivência, será providenciado o conserto, conforme demandado pelo setor de manutenção da Instituição.
Oferta do Serviço de Lanchonetes	57	Reclamações sobre o mau atendimento, preço alto e pouca variedade.	A Pró-Reitora Administrativa realizou uma reunião com os donos de lanchonetes para tratar dessas demandas e, segundo os próprios alunos, houve uma melhora nos preços e na qualidade.
Limpeza e Higienização das Instalações Sanitárias	184	Reclamações sobre a falta de limpeza e reposição regular dos materiais higiênicos.	A Direção vem trabalhando, continuamente, junto à empresa terceirizada, para manter um bom padrão de limpeza e higienização nas instalações sanitárias. A prova disso são os indicadores da avaliação quantitativa que melhoraram, se comparado com o período anterior.
Limpeza e Infraestrutura de Sala de Aula	81	Reclamações sobre a falta de limpeza, manutenção do ar condicionado, reposição de lâmpadas, quadros sujos e mal posicionados, carteiras desconfortáveis e excesso de carteiras na sala, cheiro de mofo e teto com goteira.	A Pró-Reitoria Administrativa se comprometeu a por em execução um <i>checklist</i> semanal para averiguar e fazer a prevenção dos serviços, principalmente, nas salas de aula.
Limpeza Geral	18	Falta de limpeza nos corredores e escadas.	Mantida a mesma recomendação a equipe de limpeza e higienização dos corredores e escadas.
Lixo na Calçada da Unidade II	7	Reclamação sobre a disponibilização do lixo da Unidade II na calçada antes do término das aulas.	A Direção se comprometeu a recomendar aos bedéis para evitar esse tipo de procedimento em horário inadequado.

Descrição do Serviço	Número de Reclamações, comentários e elogios	Resumo das reclamações, comentários e elogios	Ações demandadas e sugestões da CPA
Outros	24	Reclamações: atendimento de telefone, cola nas provas, desligamento das luzes antes das 22 h, rádio na praça de convivência, oficina com máquinas e equipamentos para aulas práticas de P&G, mais iluminação no entorno da IES, Curso completo de Libras para Psicologia, atividades para valorizar pessoal.	Cada uma dessas demandas está sendo tratadas com a gestão dos setores competentes. O curso de Libras, especificamente, está sendo tratado com a coordenação de Psicologia e outros que apresentam interesse.

Diante do número de avaliadores (3.762 alunos), pode-se considerar este número de reclamações, comentários e elogios, bastante reduzido, mas de suma importância para a avaliação e, sobretudo, para a gestão.

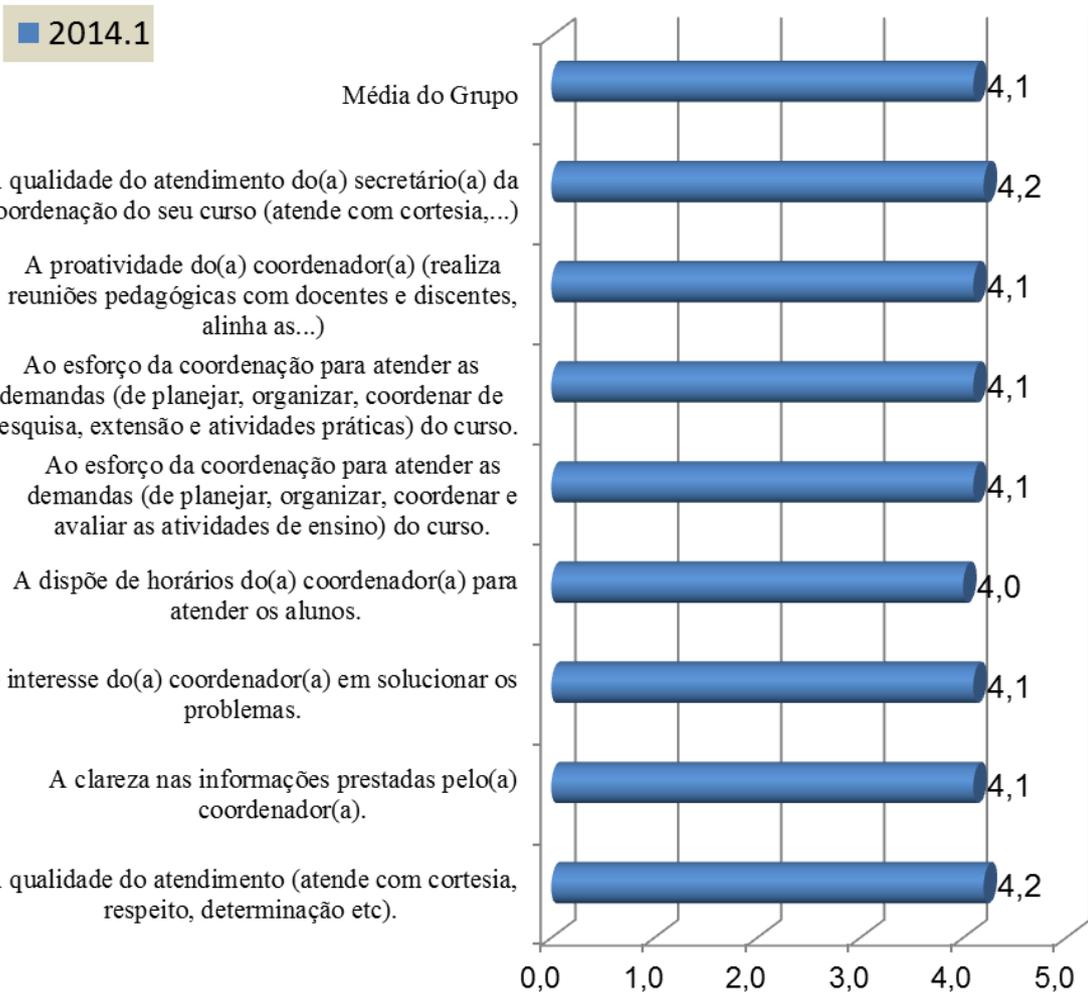
Os resultados relacionados à avaliação dos serviços são levados em consideração tanto às médias dos itens avaliados quantitativamente como as manifestações feitas no espaço aberto do questionário. Os dados da tabela acima expressam a análise e o *feedback* da parte descritiva dessa avaliação.

AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES

4.1

GRÁFICOS DA AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES PELOS DISCENTES

MÉDIA GERAL DA AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES DE CURSO PELOS DISCENTES

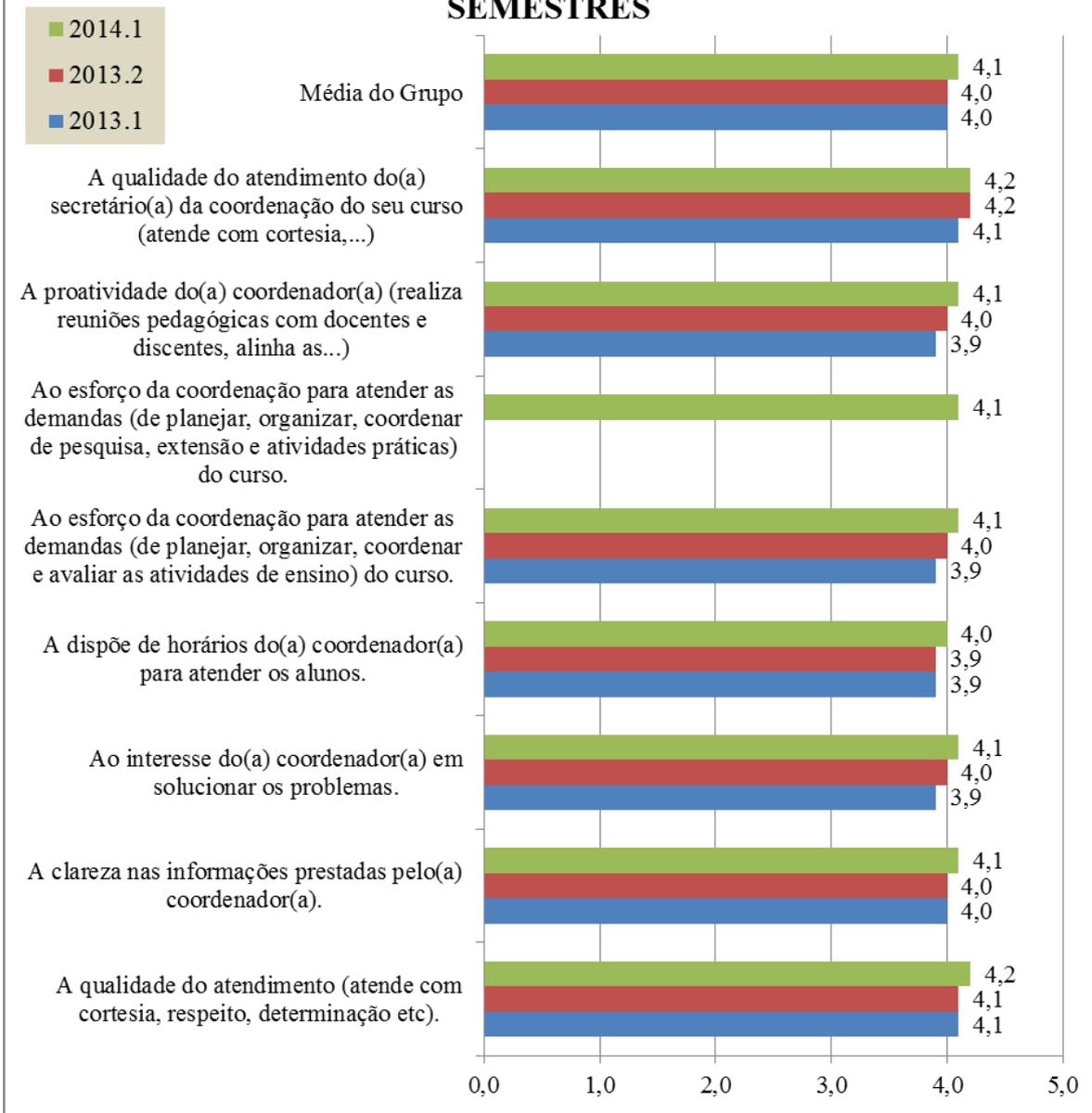


Este gráfico apresenta a média geral da avaliação das coordenações de curso pelos discentes em 2014.1.

Vale ressaltar que cada coordenação recebeu o resultado da avaliação dos discentes de seu curso. Assim como, cada turma teve acesso ao mesmo resultado, ou seja, a maneira como cada turma avaliou a sua coordenação. Além disso, o(a) coordenador(a) debateu o resultado dessa avaliação em cada turma do curso.

A Pró-Reitoria Acadêmica convoca cada coordenador de curso para discutir o resultado da avaliação, tanto da coordenação como dos professores lotados no curso.

DADOS COMPARATIVOS DA AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES NOS ÚLTIMOS TRÊS SEMESTRES



O gráfico acima apresenta uma comparação da média geral da avaliação das coordenações de curso pelos discentes nos últimos três semestres letivos.

É importante ressaltar que houve uma elevação da média geral em quase todos itens avaliação, comparado com os dois períodos anteriores.

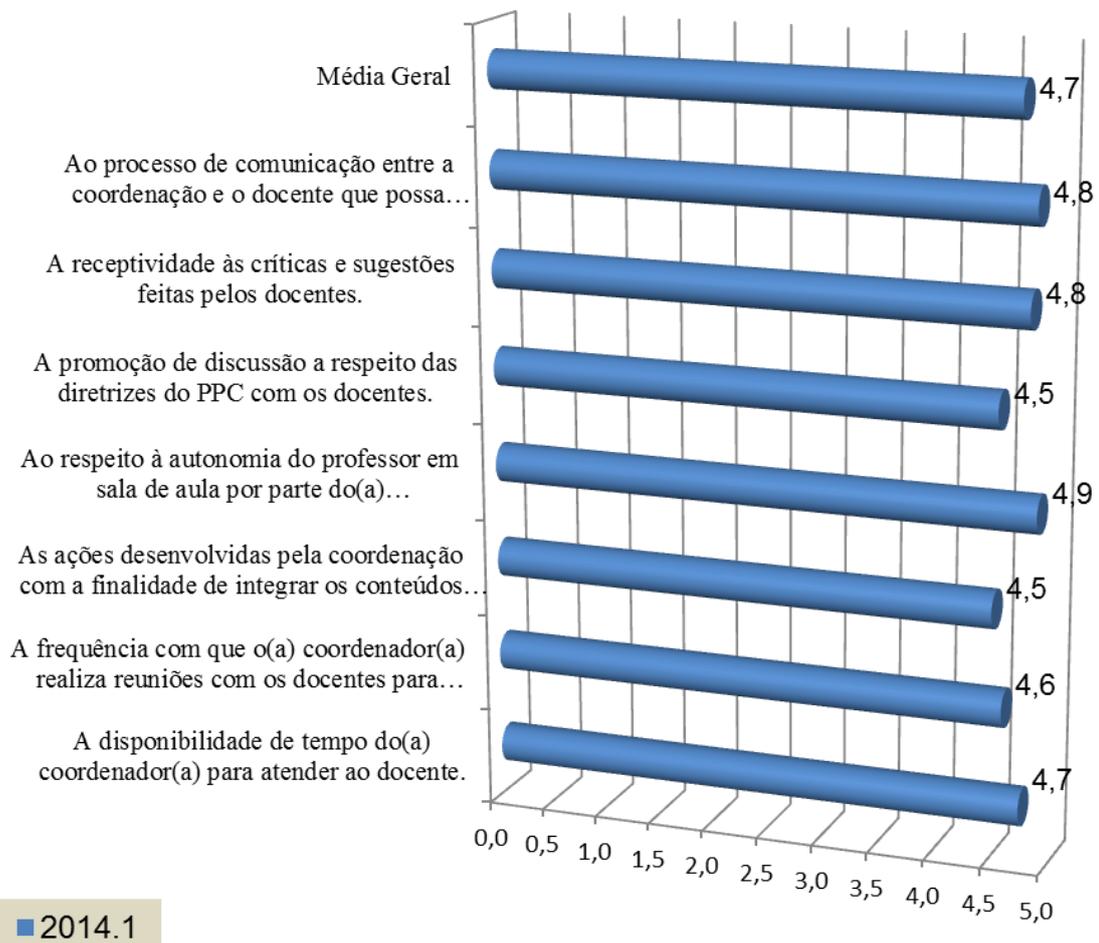
Outro ponto de destaque é o equilíbrio da média entre os itens avaliados, ou seja, não existe discrepância acentuada entre as médias.

AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES

4.2

GRÁFICOS DA AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES PELOS DOCENTES

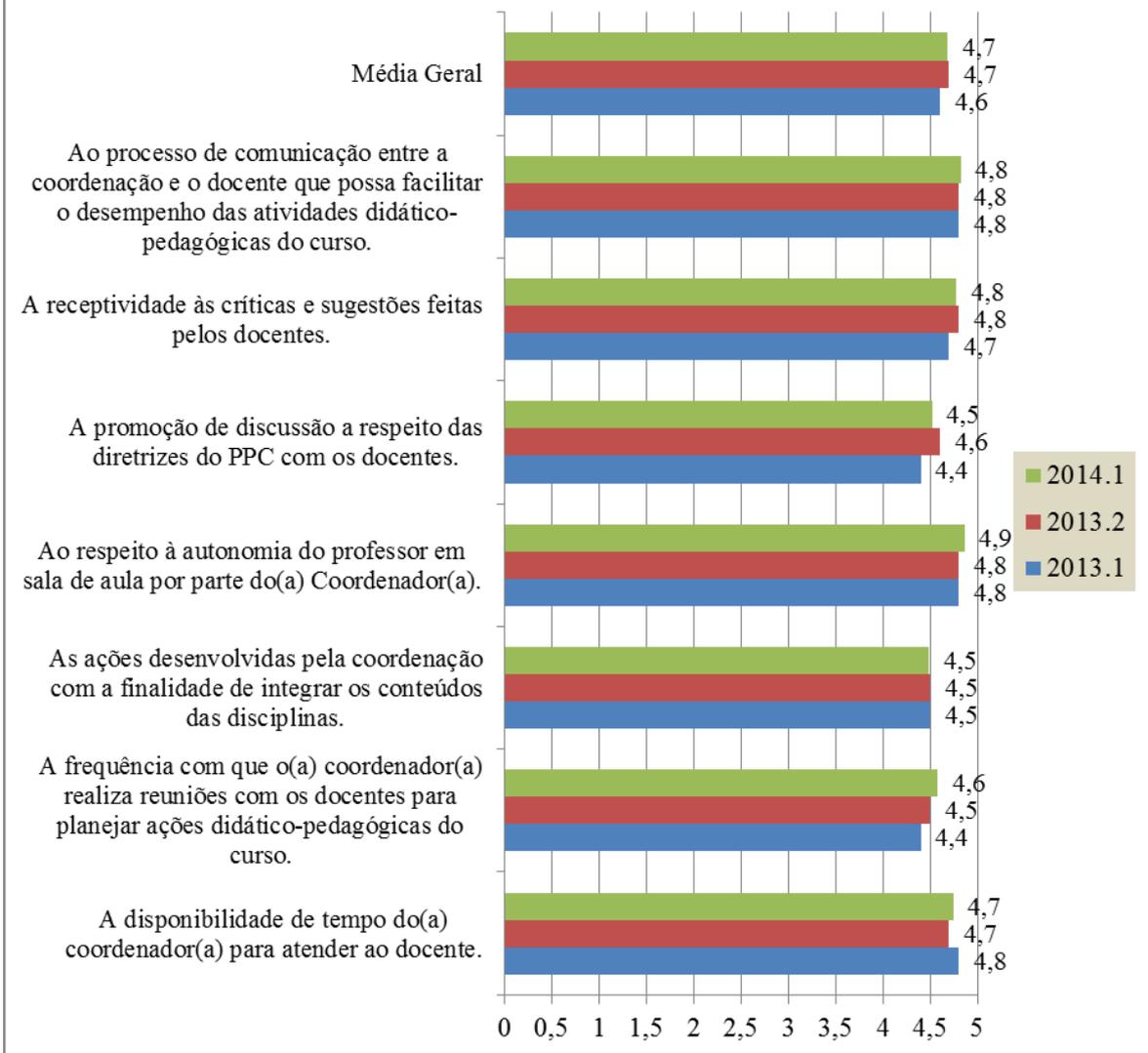
MÉDIA GERAL DA AVALIAÇÃO DAS COORDENAÇÕES DE CURSO PELOS DOCENTES



Este gráfico expressa a média geral da avaliação das coordenações de curso pelos docentes em 2014.1.

Vale ressaltar que cada coordenador recebeu o resultado dessa avaliação feita pelos docentes do curso.

DADOS COMPARATIVOS DOS ÚLTIMOS TRÊS SEMESTRES LETIVOS



O gráfico acima expressa o resultado da avaliação das coordenações de curso pelos docentes nos últimos três semestres letivos.

É importante observar o equilíbrio dos resultados entre os semestres avaliados.

AUTOAVALIAÇÃO DOS DISCENTES

5.1

GRÁFICOS DA AUTOAVALIAÇÃO DOS DISCENTES

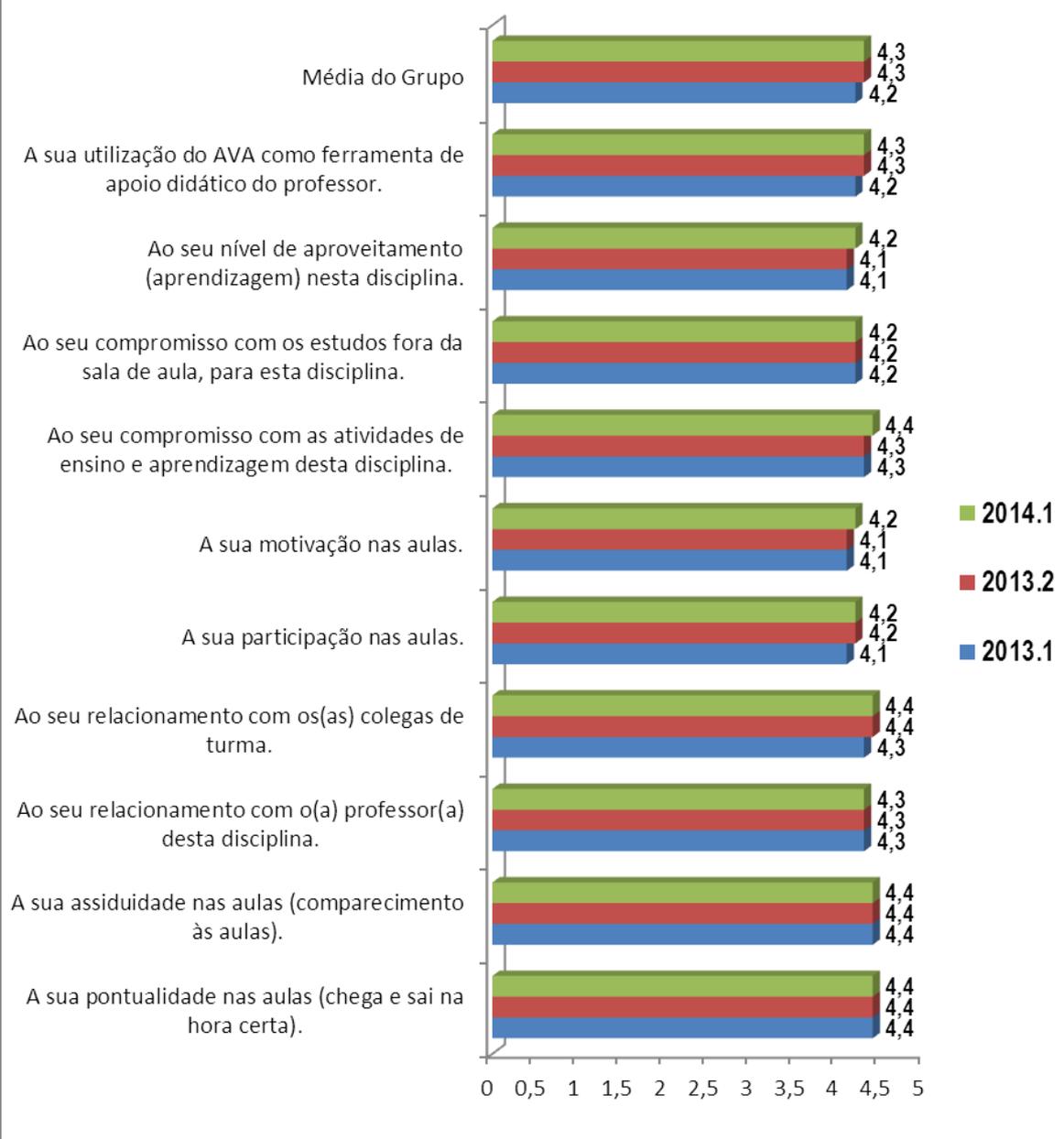
MÉDIA GERAL DA AUTOAVALIAÇÃO DOS DISCENTES



O questionário de autoavaliação do discente tem por finalidade levar o aluno a refletir sobre o seu compromisso com os estudos tanto dentro como fora da sala de aula, o nível de participação nas aulas, de aprendizagem em cada disciplina do período e da interação com os colegas e professores.

Este gráfico mostra a média geral por questão considerando todos os avaliadores discentes, mas cada turma dispõe do seu resultado particular, publicado no AVA da turma.

DADOS COMPARATIVOS DOS TRÊS ÚLTIMOS SEMESTRES



Este gráfico mostra a média geral da autoavaliação de todos os discentes do UNIFACEX nos últimos três semestres letivos.

Percebe-se que existe um nível de consciência na autoavaliação do aluno, basta observar as médias referentes à participação nas aulas, à motivação nas aulas e no que diz respeito ao aproveitamento nas disciplinas. As demais médias também refletem essa responsabilidade do aluno.

O objetivo desse questionário de autoavaliação do aluno é fazer com que ele faça uma reflexão sobre suas atitudes enquanto aluno antes de avaliar o docente, a coordenação do curso e os serviços prestados pela Instituição.

UNIFACEX

CPA

6

RELATÓRIO

2014.1

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOCENTE

6.1

GRÁFICOS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS DOCENTES PELOS DISCENTES

MÉDIA GERAL DA AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS DISCENTES

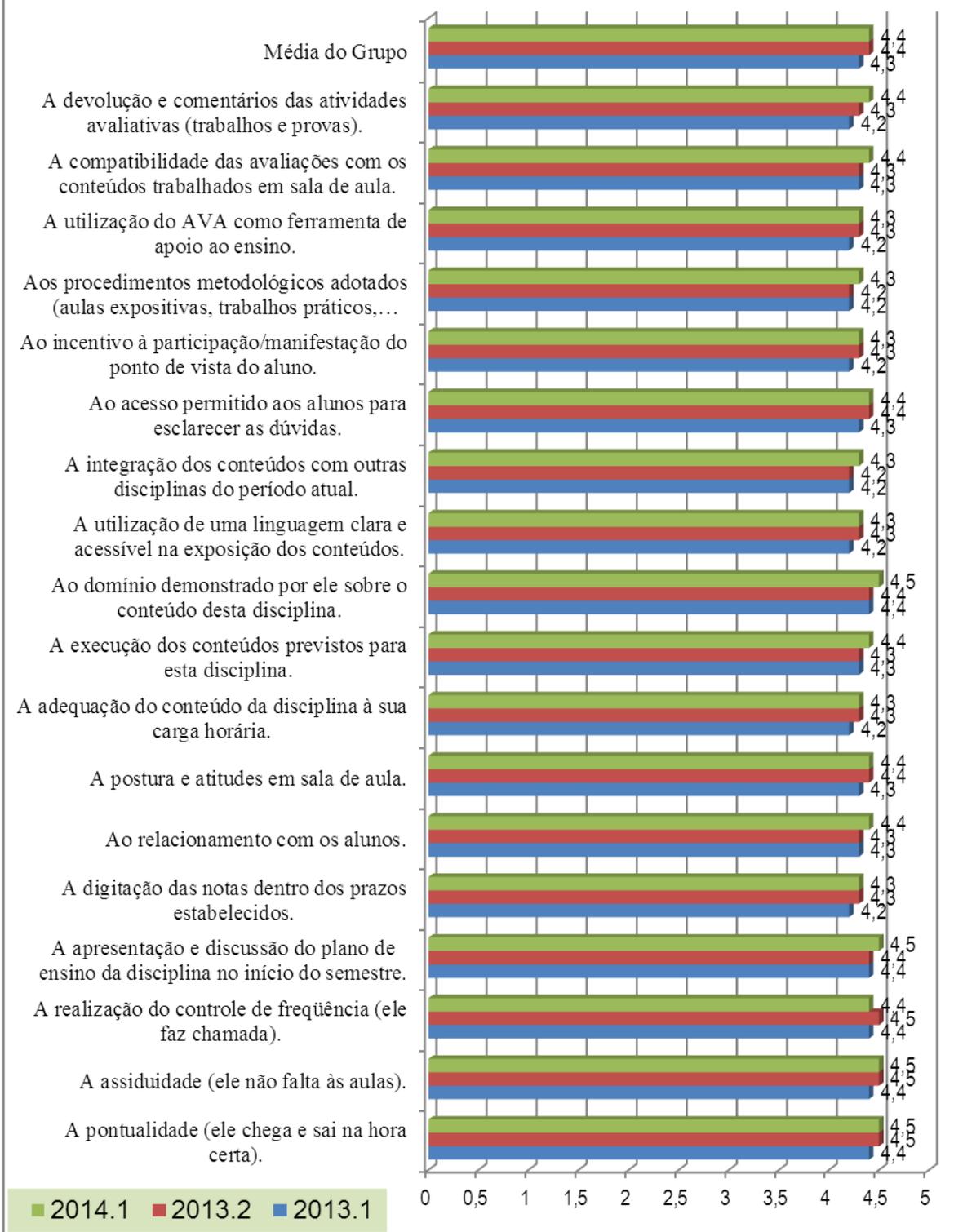


O gráfico acima expressa a média geral da totalidade dos alunos avaliadores em cada item do questionário.

Vale ressaltar que cada turma recebeu o seu resultado individual, ou seja, o resultado da avaliação da turma em relação a seus professores.

Cada docente recebeu o seu relatório individual com a média de cada item e por turma, assim como, os comentários de cada turma.

DADOS COMPARATIVOS DOS ÚLTIMOS TRÊS SEMESTRES LETIVOS



Observa-se que a média geral tem variado de 4,2 a 4,5, na maior parte dos itens avaliados, a variação ocorreu de maneira crescente, considerando os três semestres letivos.

UNIFACEX

CPA

6

RELATÓRIO

2014.1

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOCENTE

6.2

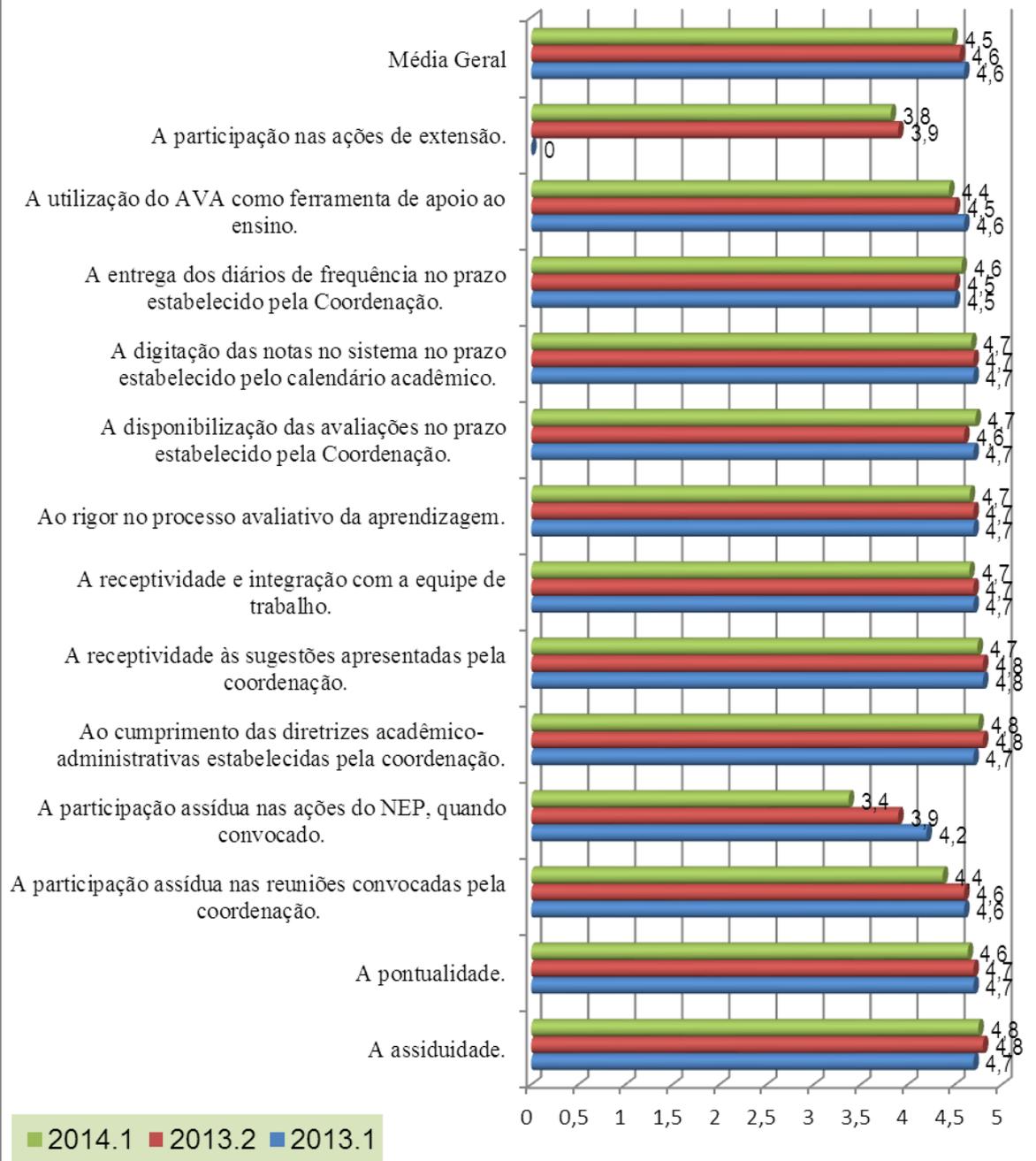
GRÁFICOS DA AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES

MÉDIA GERAL DA AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES



O gráfico acima expressa a média geral da avaliação de todos os docentes realizada pelos coordenadores de curso. Vale ressaltar que cada docente recebeu o resultado da avaliação do(s) seu(s) coordenador(es).

DADOS COMPARATIVOS DOS ÚLTIMOS TRÊS SEMESTRES LETIVOS



Observa-se uma leve queda da média geral considerando os três últimos semestres avaliados, motivada, principalmente, pela falta de participação assídua nas ações do NEP e nas ações de extensão. Caracteriza também, um maior rigor dos coordenadores na avaliação de seus docentes.

UNIFACEX

CPA

7

RELATÓRIO

2014.1

MAPEAMENTO DAS TURMAS COM BAIXO DESEMPENHO NA AVALIAÇÃO

MAPEAMENTO DAS TURMAS COM BAIXO DESEMPENHO NA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2014.1

Nome do Curso	Turma	Média Geral				
		D	C	S	ATD	Auto
Área: Educação						
Ciências Biológicas	BION7A			3.8	3.6	
	BIOV5A			3.8		
Pedagogia	PEDN7A		3.8	3.2	3.8	
	PEDV1A			3.5		
Área: Ciências Sociais Aplicadas						
Administração	ADMM1A			3.6	3.7	
	ADMN1A			3.9		
	ADMN3A		3.8	3.4	3.4	
	ADMN3B			3.4	3.8	
	ADMN5A			3.1	3.8	
	ADMN7A			3.3	3.7	
	ADMN7B		3.6	3.3	3.9	
	ADMN8A			3.5	3.5	
	ADMV3A			3.8	3.3	
	ADMV5A			3.7		
	ADMV7A			3.4	3.7	
Ciências Contábeis	CONM1A			3.1		
	CONN1A				3.4	
	CONN1B			3.9	3.4	
	CONN3A	3.9	3.2	3.3	3.5	
	CONN3B			3.9	3.2	
	CONN5A		3.3	3.0	3.9	
	CONN6A		3.6	3.6	3.9	
	CONN7A		3.7	3.6	3.7	
	CONN8A		3.8	3.7		
	CONV3A			3.9		
	CONV5A		3.1	3.1		
CONV7A		3.8	3.2			
Direito	DIRM3A		3.9	3.5	3.8	
	DIRM5A		3.8	3.5		
	DIRM7A		3.7	3.2		
	DIRM9A			3.9	3.8	
	DIRN3A		3.8	3.4		

	DIRN3B		3.6	3.4	
	DIRN4A		3.2	3.2	3.9
	DIRN5A		3.7	3.6	
	DIRN7A		3.3	2.7	
	DIRN9A		3.0	2.8	3.8
	NDIRM1A		3.8	3.6	
Turismo	TURV5A			3.6	

Área: Saúde e Bem Estar Social

	DENFV2A				3.9
	ENFM2A			3.7	
	ENFM3A			3.7	3.9
	ENFN1A			3.9	3.9
	ENFN3B				3.8
	ENFN3C				3.8
	ENFN4A		3.6	3.4	3.6
	ENFN5A			3.7	
	ENFN5B			3.5	
	ENFN6A			3.4	3.8
Enfermagem	ENFN7A		3.9	2.8	3.8
	ENFN8A			3.5	
	ENFN9A			3.5	3.9
	ENFV1A			3.9	
	ENFV3A			3.9	
	ENFV4A			3.9	
	ENFV5A			3.9	
	ENFV7A			3.1	
	ENFV9A			3.9	
Educação Física	EDFM3A		3.1	3.8	3.5
	EDFN3A		3.8	3.6	
	NNUTM1A				3.9
	NUTM1B			3.8	
Nutrição	NUTM2A			3.5	
	NUTM3A			3.5	3.9
	NUTM3B			3.2	
	PSIM1A			3.8	
Psicologia	PSIM1B			3.4	
	PSIM3A			3.5	
	PSIM5A		3.9	3.5	

	PSIM7A			2.9		
	PSIM7B		3.3	3.5	3.9	
	PSIM9A		3.9	2.5		
	PSIM9B			3.1		
	PSIN3A			3.3		
	PSIN3B		3.5	3.2	3.9	
	PSIN5A		3.8	3.1		
	PSIN7A			3.1		
	PSIN7B			3.8		
	PSIN9A			3.4		
	PSIN9B			2.8	3.2	
	SSOM1A			3.7		
	SSOM2A			3.9	3.4	
	SSON1A			3.8		
	SSON3A			3.4		
Serviço Social	SSON5A		3.7	3.1		
	SSON7A			3.1		
	SSON8A			3.7		

Área: Tecnológica

Comércio Exterior	OPT-LIBVA1A	3.3		2.3		3.3
	CSTN1A			3.5		
Gestão de Recursos Humanos	CSTN1B			3.8	3.9	
	GRHN3A			3.7		
	GTIN1A				3.2	
Gestão de T. da Informação	GTIN3A	3.8	2.9	3.7	2.9	
	GTIN5A	3.8	2.8	3.8	3.5	3.9
Redes de Computadores	REDN5A		3.8	3.9	3.5	
	DPEGN4A	3.6				
Tecnologia de Petróleo e Gás	PEGN3A		3.2	3.6	3.8	
	PEGN5A			3.6		

Área: Engenharia

	ENGM1A			3.9	3.7	
	ENGM2A			3.4	3.0	
	ENGM3A			3.5	3.9	
Engenharia Civil	ENGN1B			3.9	3.6	
	ENGN1C			3.7	3.3	
	ENGN2C				3.7	
	ENGN1D			3.8		

	ENGN2A		3.4	3.3	2.9
	ENGN3A		3.7	3.2	3.8
	ENGN3B		3.7	3.5	3.8
Engenharia de Produção	PRDN1A			3.8	3.5
Arquitetura e Urbanismo	ARQN1A			3.8	3.0
	ARQN2A			3.3	3.6

NOMENCLATURA

D – Média geral do desempenho dos **docentes da turma** ($< 4,0$).

C – Média geral do desempenho da **coordenação** ($< 4,0$).

S – Média geral do desempenho dos **serviços** ($\leq 3,5$).

ATD – Média geral da **avaliação da turma pelos docentes** ($< 4,0$).

Auto – **Autoavaliação** da turma ($< 4,0$).

O mapeamento acima teve o propósito de identificar as turmas que apresentaram um nível mais elevado de insatisfação em relação aos docentes, a coordenação do curso e aos serviços ofertados pela Instituição. Esta análise foi realizada a partir do relatório da média geral de cada turma.

No relatório comparativo que consta a média geral da autoavaliação da turma e a média geral da avaliação dos docentes em relação à turma, pode-se perceber quais turmas apresentaram dificuldades, seja em relação à aprendizagem, seja em relação ao relacionamento com docentes, colegas e coordenação.

O objetivo deste trabalho foi contribuir para o planejamento de ações da Pró-Reitoria Acadêmica e Coordenações de Cursos.

UNIFACEX

CPA

8

RELATÓRIO

2014.1

CRONOGRAMA DE DIVULGAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

CRONOGRAMA DE ENCAMINHAMENTO, DIVULGAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2014.1

ENCAMINHAMENTO DE RELATÓRIOS DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2014.1 PARA OS COORDENADORES

Nome do Curso	Coordenador(a)	CPA				
		1	2	3	4	5
Área: Educação						
Ciências Biológicas	Daniele Bezerra dos Santos	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Pedagogia	Joseane Maria Araújo de Medeiros	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Área: Ciências Sociais Aplicadas						
Administração	Ana Járvis de Melo Campos	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Ciências Contábeis	Francisco Alberto C. Lundberg	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Direito	Oswalter de Andrade Sena Segundo	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Turismo	Maria Páscoa do Vale	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Área: Saúde e Bem Estar Social						
Enfermagem	Isabel Cristina Amaral de Souza	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Educação Física	Horácio Accioly Junior	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Nutrição	Marina Clarissa Barros de Melo	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Psicologia	Ana Regina de Lima Moreira	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Serviço Social	Renata Rocha Leal de Miranda Pereira Pinheiro	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Área: Tecnológica						
Comércio Exterior	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Gestão Comercial	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Gestão Financeira	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Gestão de Recursos Humanos	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Gestão de T. da Informação	Kleber Tavares Fernandes	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Logística	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Marketing	Saulo Medeiros Diniz	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Redes de Computadores	Kleber Tavares Fernandes	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Tecnologia de Petróleo e Gás	Eylisson André dos Santos	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Área: Engenharia						
Engenharia Civil	Adalberto Aguiar Albuquerque	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Engenharia de Produção	Pio Marinheiro de Souza Neto	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10
Arquitetura	Adriana Carla Borba	21/07	08/08	02/10	08/08	02/10

- 1 – Disponibilização dos Relatórios dos Docentes (2) no AVA e impresso e dos Coordenadores de Cursos (2) impressos.
 2 – Disponibilização dos Relatórios das Turmas (2) no AVA e encaminhamento destes relatórios para as coordenações de cursos.
 3 – Discussão dos resultados com os coordenadores (previsão).
 4 – Encaminhamento das apresentações para as Coordenações.
 5 – *Feedback* da CPA por Curso (previsão).

UNIFACEX

CPA

9

RELATÓRIO

2014.1

**PLANO DE FORMAÇÃO DOCENTE DO
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE
PARA 2014.2**

NEP – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE PLANO DE FORMAÇÃO DOCENTE PARA 2014.2

Os temas levantados foram distribuídos para ser desenvolvidos no primeiro semestre de 2014. A formação destinada aos docentes ingressantes foi reestruturada e agendada com o objetivo de promover a inserção na cultura institucional.

A programação da Semana Pedagógica de 2014.2 contemplou o título “Tecnologias e suas aplicações/implicações no Ensino Superior”. A palestrante foi a prof^a Apuena Vieira, integrante no corpo docente da Metrópole Digital da UFRN.

Também organizamos as formações para todos os docentes com temas selecionados por eles, possibilitando agregar os interesses e necessidades observadas no semestre anterior via processo avaliativo da CPA. Alguns temas tendem a atender o bem-estar do profissional, compreendendo que a complexidade da sala de aula exige do docente equilíbrio emocional e não apenas conhecimento teórico. O quadro abaixo sintetiza a proposta.

Mês	FORMAÇÕES
JUL	SER DOCENTE UNIFACEX.
	TECNOLOGIAS E SUAS APLICAÇÕES/IMPLICAÇÕES NO ENSINO SUPERIOR.
	FLUXO DO PROCESSO NA GESTÃO DE CURSO.
	TREINAMENTO NO AVA.
	PEDAGOGIA VIVENCIAL HUMANESCENTE.
AGO	APROFUNDAMENTO DOS RECURSOS DO AVA.
	PLANEJAMENTO E PLANO DE ENSINO.
	AS CONEXÕES DA NEUROCIÊNCIA COM A APRENDIZAGEM.
	PLANEJAMENTO DIDÁTICO.
	RELAÇÃO PROFESSOR – ALUNO.
SET	ENSINO TÉCNICO: DOCÊNCIA, PLANEJAMENTO E RELAÇÃO INTERPESSOAL.
	JURI SIMULADO: TÉCNICA DE ENSINO-APRENDIZAGEM.
	DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS NAS REDES SOCIAIS.
	AVALIAÇÃO E DOCÊNCIA NO ENSINO SUPERIOR.
	O USO DAS TECNOLOGIAS MÓVEIS NO ENSINO
NOV	TUTORIA NO AVA.
	GV – GO (TÉCNICA PEDAGÓGICA).
	ESTUDO DE CASO.

UNIFACEX

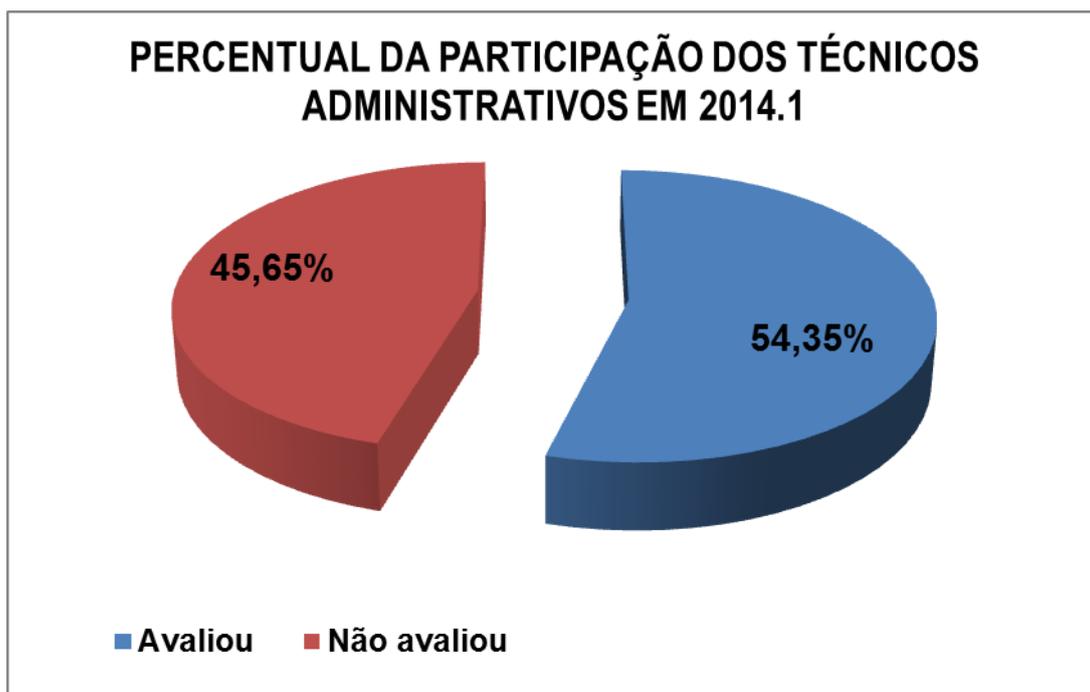
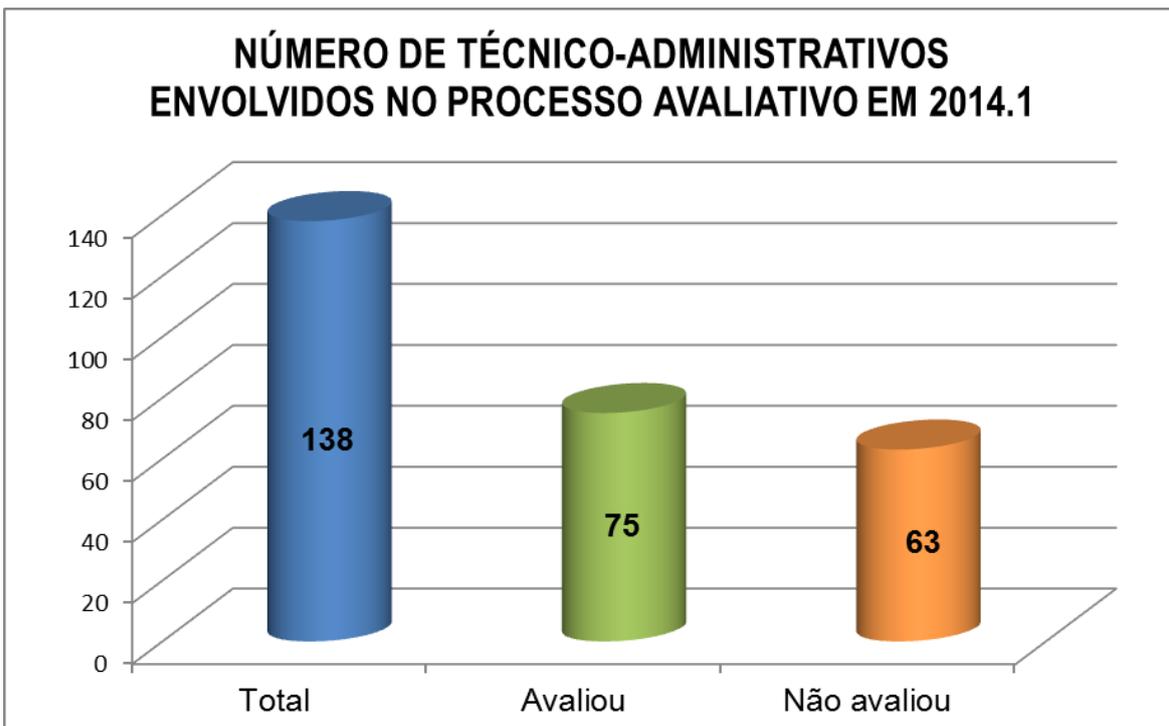
CPA

10

RELATÓRIO

2014.1

PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS



Os gráficos acima apresentam a participação dos Técnicos Administrativos no processo avaliativo semestral.

No semestre de 2014.1, obteve-se uma participação de 54,35% dos técnicos administrativos. Percebe-se que houve uma queda na participação se comparada com 2013.2 que teve uma adesão de 71,2% do corpo técnico.

Acredita-se que a credibilidade ao processo passa pela implementação das demandas apresentadas.

UNIFACEX

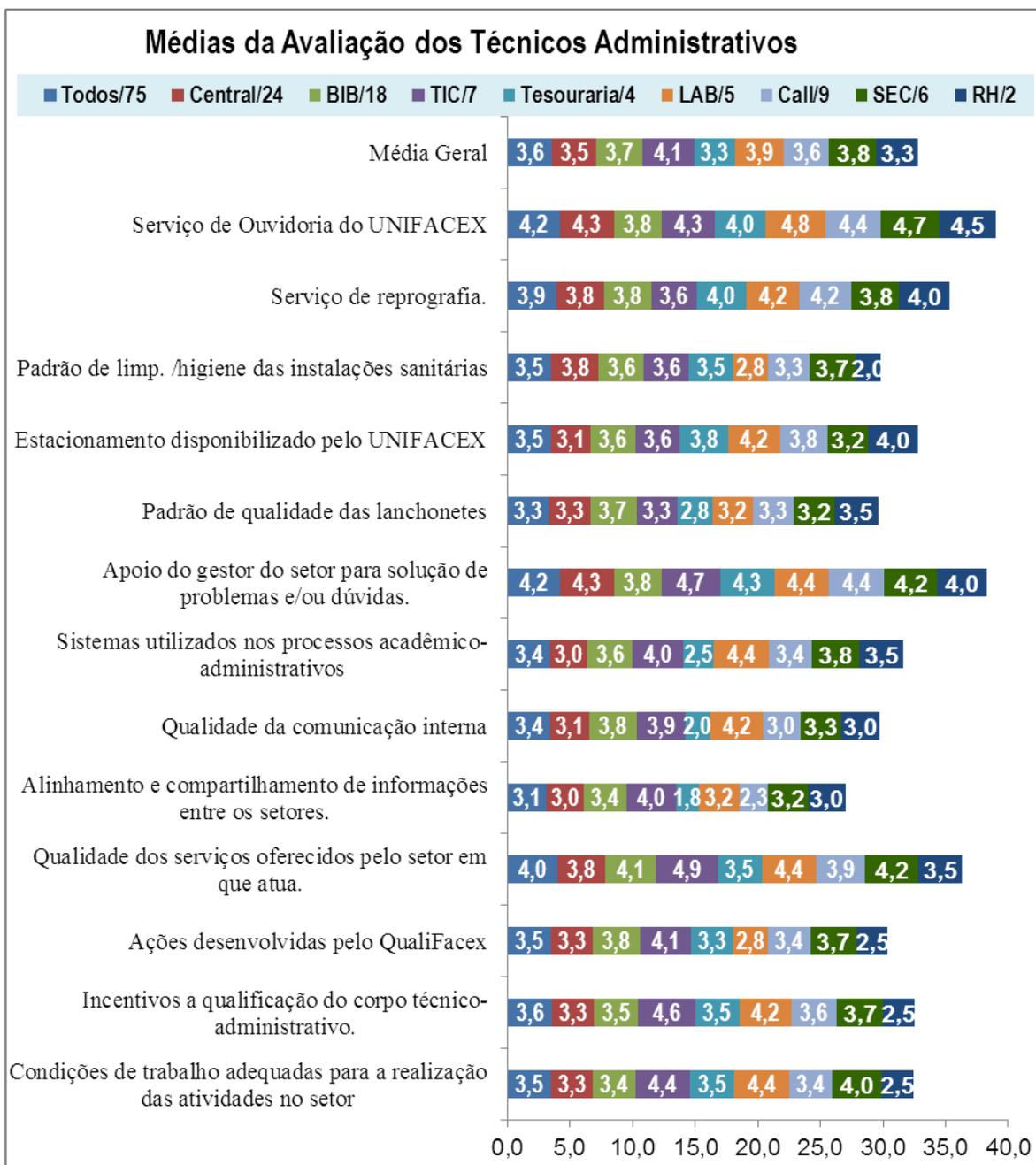
CPA

11

RELATÓRIO

2014.1

DADOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS



Os resultados foram apresentados e discutidos com a Direção tanto da Mantenedora como da Mantida e estão servindo de parâmetro para o planejamento de novas ações que irão beneficiar e apoiar os técnico-administrativos.

Os indicadores com melhor desempenho do ponto de vista dos Técnicos Administrativos, com média geral maior ou igual a 4,0, foram: Qualidade dos serviços oferecidos pelo setor em que atua; apoio do gestor do setor para a solução de problemas e/ou dúvidas. Os indicadores com pior desempenho do ponto de vista dos Técnicos Administrativos, com média geral menor que 3,5, foram: Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores; qualidade da comunicação interna; sistemas utilizados nos sistemas acadêmico-administrativos e padrão de qualidade das lanchonetes.

Comentários da Avaliação dos Técnicos Administrativos

Funcionários da Biblioteca

- Um espaço onde os funcionários possam fazer as refeições mais agradáveis.
- Seleção interna para outros setores visando o melhor aproveitamento das habilidades de cada colaborador.

Funcionários do *Call Center*

- Enfatizar o ambiente de trabalho: os equipamentos não adequados e o bem-estar dos operadores que estão comprometidas, devido à posição incorreta das cadeiras e apoio dos pés que não existem.

Funcionários da Central de Relacionamento

- Que não seja mais necessário dobrar (trabalhar 12 horas consecutivas).
- A minha dificuldade de trabalhar é a falta de espaço físico no meu setor de trabalho (arquivo), a instituição está crescendo a cada dia, muitos alunos ingressando na faculdade e muitos documentos para serem arquivados. Estamos formando uma equipe para a demanda de serviços do arquivo, então precisamos de espaço.
- A respeito do atendimento na central, deveria ser diferenciado. Como? Haver uma divisão de equipes para que cada equipe possa ficar com um atendimento específico, assim haveria mais alinhamento de informações.
- Maior fluxo de Comunicação entre o setores, trabalho em equipe, e maiores benefícios para os Funcionários como um todo.
- Criação de politica de beneficio de acordo com tempo do funcionário, ex: premiações, bônus, cartão de alimentação ou refeição, melhores oportunidades de crescimento ao funcionário com graduação, o fardamento deve estar alinhado quando funcionário chega à empresa, flexibilidade de pagar horas na semana pra compensar sábado, promover ações e eventos nas datas festivas para funcionário.
- Incentivar os funcionários com alguns minicursos melhorariam ainda mais o nosso atendimento e a qualidade de prestação de serviço, e unificar ainda mais as informações, como vem acontecendo. Atividades para melhorar também os rendimentos de cada um.
- Existe necessidade de melhoria nas condições de trabalho em alguns setores da Central de Atendimento.
- É necessário melhorar o estacionamento ofertado pela IES.
- Muitas das cadeiras dos Guichês estão com problema, o que pode causar desconforto inicial e posteriormente problemas de postura.
- Cadeiras novas, pois muitas das que estão dispostas no atendimento estão quebradas (descem só e não oferecem conforto para as horas que passamos trabalhando).
- Incentivo à graduação com maior percentual de desconto e até mesmo bolsas para cursos que sejam da área em que trabalhamos. Reforço que hoje, como aluna, posso prestar um atendimento mais claro, pois conheço o sistema (AVA e Net), bem como outros de procedimentos.
- Qualificação dos funcionários, não só com o sistema do *QualiFacex*, mas também com os cursos de extensão que são oferecidos na IES, bem como sobre atendimento e Excel, curso esses que irá ajudar no desempenho e domínio do sistema.
- O alto número de demanda e diversidade dos serviços exigidos/prestados por 1 só funcionário na Central faz com que o serviço seja oferecido de forma que possa ocorrer: informações desalinhadas/eventuais erros/esquecimentos ocasionados pela alta demanda de fichas a atender num tempo definido e resolver o problema na hora/etc. Porque quanto maior for a quantidade de processos diferenciados a serem feitos por 1 mesmo atendente num momento só, maior será o

tempo para o atendimento, e com isso, aumenta o nº de fichas de espera na Central. Se as tarefas fossem definidas para cada setor/funcionários, os processos seriam mais confiáveis, os atendimentos seriam mais ágeis, e com isso a qualidade no serviço seria satisfatória, e o trabalho seria mais produtivo. Deve-se pensar na qualidade de vida e bem-estar do funcionário porque é a partir dele que surgem números de índices de resultados para a empresa. Apenas exigir hora pra entrar, e hora pra sair, não significa ser uma excelente empresa e nem um excelente funcionário. O fator do grau de excelência está na junção da alta produtividade + qualidade do serviço + grau de satisfação de clientes internos e externos.

- A instituição deveria investir mais em seus colaboradores dando incentivos como auxílio alimentação, plano de saúde e bolsas de graduação.

Funcionários dos Laboratórios

Não tenho conhecimento das atividades desenvolvidas pelo *QualiFacex*.

Funcionários do RH

Não há espaço em nosso setor nem para trabalhar nem para guardar os documentos. Não é possível todos os funcionários do setor trabalharem no mesmo horário, pois não há lugar para todos. Falhas de comunicação dos setores com o RH.

Funcionários da Tesouraria

Que o projeto *QualiFacex* seja planejado, se possível, todo mês, para uma melhor integração entre setores.

Não olhar sempre o aluno com o papo de "sempre tem razão" funcionários também são tratados com indelicadeza e merece respeito.

Funcionários da TIC

Melhorar o refeitório.

Disponibilizar outros relógios de ponto.

UNIFACEX

CPA

12

RELATÓRIO

2014.1

CONSIDERAÇÕES FINAIS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta um resumo dos dados produzidos pela avaliação semestral realizada pela CPA do UNIFACEX no final do período letivo de 2014.1.

Os relatórios específicos foram encaminhados e disponibilizados no AVA, conforme o cronograma de divulgação e discussão, explicitado na página 142 deste relatório.

É importante ressaltar o plano de formação docente do NEP para 2014.2, apresentado na página 133. O NEP – Núcleo de Educação Permanente vem prestando apoio didático-pedagógico ao corpo docente há 14 anos e representa a contrapartida da Instituição frente ao contínuo processo avaliativo, além de atender a outras demandas emergentes relacionadas a formação e ao fazer docente. Somado a isso, a Instituição oferta aos docentes, o Curso Especialização em Formação Docente através da sua Pós-Graduação de forma gratuita. Outra forma de apoio da Instituição para a qualificação docente é o incentivo proposto pelo Plano de Cargos e Salários, que contempla com bolsa, os cursos *stricto sensu* (mestrado e Doutorado) reconhecidos pela CAPES.

Quanto ao corpo técnico-administrativo, a Instituição vem desenvolvendo ações para a formação contínua. Para isso, tem criado incentivo tanto para a Graduação como para a Pós-Graduação, além do trabalho desenvolvido pelo *QualiFacex*.

Outro ponto de destaque neste relatório é a tabela de análise dos resultados, ações demandadas e sugestões (p. 105), que apresenta um resumo das reclamações, comentários e elogios, bem como, as ações demandadas pela Direção e sugestões da CPA. As ações demandadas foram consolidadas após a reunião de apresentação dos resultados pela CPA à Direção da Mantenedora e da Mantida.

Diante dos resultados produzidos por essa avaliação, a contar pelo número de participantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docentes, coordenadores, discentes e técnicos), o envolvimento nas discussões tanto dos avaliadores quanto dos avaliados, percebe-se que existe um nível de comprometimento e amadurecimento do processo avaliativo no UNIFACEX.

Por último, a CPA vem acompanhando e orientando, quando necessário, a devida utilização dos dados da avaliação semestral pela gestão, tanto acadêmica como administrativa. Observa-se que a Pró-Reitoria Acadêmica utiliza esses dados permanentemente e faz um *feedback* semestral com cada coordenador de curso, e quando necessário, com docentes mal avaliados.

A CPA DO UNIFACEX.