



RELATÓRIO

DADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.1

Relatório da avaliação semestral referente ao período letivo de 2018.1 apresentado a Direção da mantida e da mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Agosto / 2018

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
cpa@unifacex.com.br

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

DADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.1

Relatório da avaliação semestral referente ao período 2018.1, realizada pela Comissão Própria de Avaliação-CPA e apresentado a Direção da mantida e da mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Agosto / 2018

MANTENEDORA

CENTRO INTEGRADO PARA FORMAÇÃO DE EXECUTIVOS – CIFE

Diretor Presidente: José Maria Barreto de Figueiredo

Vice-Presidente: Oswaldo Guedes Figueiredo Neto

Diretora de Planejamento Estratégico: Candysse Medeiros de Figueiredo

MANTIDA

CENTRO UNIVERSITÁRIO FACEX – UNIFACEX

Reitora: Candysse Medeiros de Figueiredo

Pró-Reitor Acadêmico: Richard Medeiros de Araújo

Pró-Reitora Administrativa: Candysse Medeiros de Figueiredo

Secretário Geral: Júlio Aparecido Kened de Brito

Assessor de Planejamento Acadêmico: Celly Frank da Cruz Moura

Coordenador de Pesquisa e Extensão: Ieda Isabella de Lira Souza

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

Coordenador

Prof. M.Sc. José Medeiros dos Santos

Representantes do Corpo Docente

Prof. M.Sc. Rodrigo de Siqueira Campos Christo

Representantes dos Coordenadores

Profa. Dra. Renata Rocha Leal de Miranda Pereira Pinheiro

Representantes do Corpo Discente

Kettylin Luize de Araújo Pinheiro

Representantes do Corpo Técnico-administrativo

Aysllan Soares de Miranda

Representante da Comunidade Externa

Prof. Dr. Daniel de Araújo Martins – UFRN

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	6
2. METODOLOGIA	9
3. PARTICIPAÇÃO DOS DISCENTES POR TURMA	11
3.1. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	14
4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES.....	16
5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DISCENTES	18
5.1. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS DISCENTES SOBRE OS SERVIÇOS	18
5.2. ANÁLISE DOS DADOS QUANTITATIVOS	20
5.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	21
5.4. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA	22
5.5. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA	37
6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES.....	47
6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SETE SEMESTRES	47
6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	47
7. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DOCENTES	49
8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES	51
8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	52
8.2. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	53
9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES	55
10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES.....	57
10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2018.1	58
10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	59
10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	60
11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS.....	62
11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS	62
11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	62
12. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS POR SETOR. .	64
12.1. COMENTÁRIOS.....	66
12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	69
12.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	70
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	72

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

APRESENTAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da 23ª 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.

O SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, em seus propósitos, 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.

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.

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 humildes, 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?

Este processo avaliativo 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-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 2018.1 e contou com a participação efetiva de 70,50% do corpo discente, 100% dos coordenadores de curso, aproximadamente 93,30% dos docentes e 72,33% do corpo técnico-administrativo. Todos os questionários foram aplicados através de sistema *online* desenvolvido pela equipe de TI da própria instituição.

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 cursos fazem a discussão com os seus docentes. No início das aulas, cada coordenador faz uma apresentação e discussão em cada turma. Durante o semestre subsequente, a Pró-Reitoria Acadêmica juntamente com a CPA, fazem o *feedback* com cada coordenador de curso sobre a discussão dos resultados avaliação no âmbito do curso. 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.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

METODOLOGIA

2. METODOLOGIA

Utiliza-se a aplicação dos questionários através de um sistema *online*, desenvolvido pelo setor de TI. O papel do docente nesse processo é fazer uma autoavaliação, avaliar as turmas, a coordenação do seu curso e os serviços da IES; o coordenador por sua vez, faz sua autoavaliação, avalia os docentes do seu curso e os serviços da IES; o discente, também realiza a autoavaliação e, simultaneamente, avalia os docentes, a coordenação e os serviços / infraestrutura da Instituição, por último, os técnicos administrativos, faz uma autoavaliação do seu papel enquanto prestador de serviço a comunidade acadêmico e avalia o serviço prestado, o setor de trabalho, o gestor e os demais serviços da Instituição.

Para captar a percepção dos respondentes através desse instrumento, os questionários são montados a partir de uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos, onde o número 5 representa a concordância total em relação ao item analisado e o número 1, a total discordância.

O raciocínio de análise utilizado procura traduzir os dados coletados em pontos fortes, regulares e fracos. São considerados pontos **fracos** (média $\leq 2,5$), **regulares** ($2,5 < \text{média} < 3,5$) e **fortes** (média $\geq 3,5$). Como dito anteriormente, é utilizada uma escala do tipo *Likert* com 5 pontos.

Para coleta de dados são utilizadas diversas técnicas. Busca-se através da triangulação de técnicas expressivas de quantidade e heterogeneidade de dados que subsidie uma análise mais representativa, permitindo melhor reflexão sobre os pontos analisados. O quadro abaixo visualiza de maneira resumida os objetos de avaliação, periodicidade e suas respectivas técnicas de análise e tratamento de dados.

Objeto de Avaliação	Periodicidade	Segmento / Universo	Instrumento de coleta	Técnica de Tratamento
Desempenho Docente	Semestral	Discentes e Coordenação	Questionário estruturado e semiestruturado.	Análise Estatística Descritiva por meio de porcentagem e média; Análise de conteúdo.
Desempenho das Coordenações de Curso	Semestral	Docentes e Discentes	Questionário estruturado e semiestruturado.	Análise Estatística Descritiva por meio de porcentagem e média; Análise de conteúdo.
Desempenho dos serviços	Semestral	Docentes, Discentes, Técnicos e Coordenação.	Questionário estruturado e semiestruturado.	Análise Estatística Descritiva por meio de porcentagem e média; Análise de conteúdo.
Desempenho das turmas	Semestral	Docentes.	Questionário estruturado e semiestruturado.	Análise Estatística Descritiva por meio de porcentagem e média; Análise de conteúdo.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**PARTICIPAÇÃO DOS
AVALIADORES DISCENTES**

3. PARTICIPAÇÃO DOS DISCENTES POR TURMA

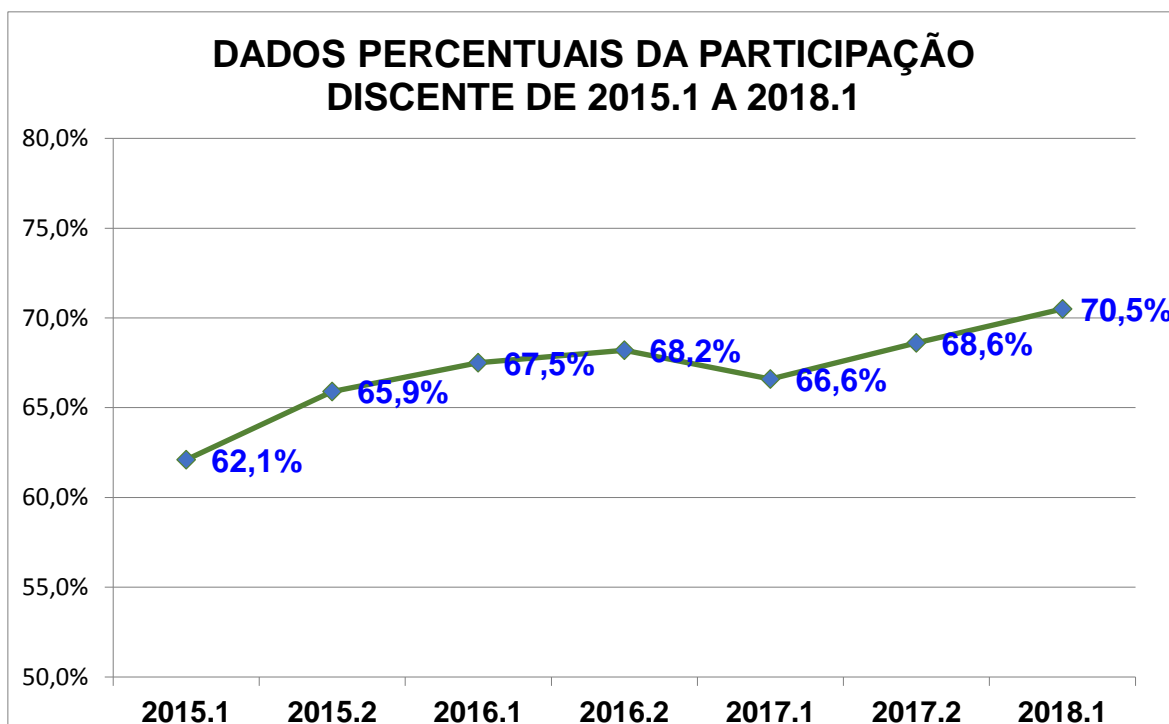
TURMA	AVALIOU	%	NÃO AVALIOU	%	TOTAL DE ALUNOS
ADMM3A	32	69,57%	14	30,43%	46
ADMM5A	36	66,67%	18	33,33%	54
ADMM7A	20	71,43%	8	28,57%	28
ADMMC1A	40	68,97%	18	31,03%	58
ADMN1A	30	56,60%	23	43,40%	53
ADMN3A	42	66,67%	21	33,33%	63
ADMN5A	46	67,65%	22	32,35%	68
ADMN6A	50	81,97%	11	18,03%	61
ADMN7A	31	83,78%	6	16,22%	37
ADMN8A	36	94,74%	2	5,26%	38
ARQM1A	23	62,16%	14	37,84%	37
ARQM3A	31	72,09%	12	27,91%	43
ARQM5A	26	72,22%	10	27,78%	36
ARQM9A	27	84,38%	5	15,63%	32
ARQN10A	17	62,96%	10	37,04%	27
ARQN3A	31	60,78%	20	39,22%	51
ARQN5A	36	75,00%	12	25,00%	48
ARQN7A	36	70,59%	15	29,41%	51
ARQN8A	28	82,35%	6	17,65%	34
ARQN9A	41	85,42%	7	14,58%	48
ARQV7A	27	90,00%	3	10,00%	30
BION3A	31	65,96%	16	34,04%	47
BION5A	44	78,57%	12	21,43%	56
CIVM10A	40	83,33%	8	16,67%	48
CIVM3A	27	57,45%	20	42,55%	47
CIVM5A	26	60,47%	17	39,53%	43
CIVM9A	64	77,11%	19	22,89%	83
CIVN10A	50	74,63%	17	25,37%	67
CIVN1A	10	22,22%	35	77,78%	45
CIVN3A	37	58,73%	26	41,27%	63
CIVN5A	44	65,67%	23	34,33%	67
CIVN6A	67	64,42%	37	35,58%	104
CIVN7A	60	65,22%	32	34,78%	92
CIVN8A	76	72,38%	29	27,62%	105
CIVN9A	105	86,78%	16	13,22%	121
CIVV7A	61	81,33%	14	18,67%	75
CONM3A	31	53,45%	27	46,55%	58
CONM5A	47	70,15%	20	29,85%	67
CONM6A	27	65,85%	14	34,15%	41
CONM7A	17	68,00%	8	32,00%	25
CONN1A	46	67,65%	22	32,35%	68
CONN3A	44	59,46%	30	40,54%	74
CONN3B	38	52,78%	34	47,22%	72

CONN5A	63	67,74%	30	32,26%	93
CONN6A	64	74,42%	22	25,58%	86
CONN7A	38	69,09%	17	30,91%	55
CONN8A	70	67,96%	33	32,04%	103
CONNC1A	32	66,67%	16	33,33%	48
CSTCN1A	18	94,74%	1	5,26%	19
CSTN1A	44	75,86%	14	24,14%	58
DEPARQV4A	11	61,11%	7	38,89%	18
DEPBION2A	13	68,42%	6	31,58%	19
DEPCIVV2A	7	41,18%	10	58,82%	17
DEPCIVV4A	5	50,00%	5	50,00%	10
DEPCIVV6A	11	68,75%	5	31,25%	16
DEPCIVV8A	15	83,33%	3	16,67%	18
DEPDIRN2A	14	40,00%	21	60,00%	35
DEPDIRN4A	16	61,54%	10	38,46%	26
DEPDIRN8A	27	81,82%	6	18,18%	33
DEPEDFN2A	2	100,00%	0	0,00%	2
DEPENFM1A	11	73,33%	4	26,67%	15
DEPENFN8A	15	83,33%	3	16,67%	18
DEPENFV2A	15	65,22%	8	34,78%	23
DEPENFV4A	17	77,27%	5	22,73%	22
DEPFARN1A	18	100,00%	0	0,00%	18
DEPFISN2A	3	27,27%	8	72,73%	11
DEPNUTM2A	11	61,11%	7	38,89%	18
DEPNUTM8A	11	78,57%	3	21,43%	14
DEPPEDV1A	19	59,38%	13	40,63%	32
DEPPSIN1A	12	52,17%	11	47,83%	23
DEPSSON1A	8	66,67%	4	33,33%	12
DEPSSON1AC	7	53,85%	6	46,15%	13
DIRM1A	50	63,29%	29	36,71%	79
DIRM3A	43	52,44%	39	47,56%	82
DIRM5A	41	78,85%	11	21,15%	52
DIRM7A	54	72,00%	21	28,00%	75
DIRM9A	31	72,09%	12	27,91%	43
DIRM9B	31	81,58%	7	18,42%	38
DIRN1A	55	65,48%	29	34,52%	84
DIRN3A	70	60,87%	45	39,13%	115
DIRN5A	76	67,86%	36	32,14%	112
EDFM5A	34	69,39%	15	30,61%	49
EDFN3A	26	66,67%	13	33,33%	39
EDFN3B	42	79,25%	11	20,75%	53
EDFN5A	29	67,44%	14	32,56%	43
ENFM10A	31	75,61%	10	24,39%	41
ENFM3A	56	78,87%	15	21,13%	71
ENFM5A	49	79,03%	13	20,97%	62
ENFM9A	36	75,00%	12	25,00%	48

ENFN1A	79	73,83%	28	26,17%	107
ENFN3A	53	86,89%	8	13,11%	61
ENFN5A	44	75,86%	14	24,14%	58
ENFN7A	46	85,19%	8	14,81%	54
ENFN9A	48	81,36%	11	18,64%	59
ENFV7A	41	89,13%	5	10,87%	46
ENFV8A	52	81,25%	12	18,75%	64
ENFV9A	26	78,79%	7	21,21%	33
FARN3A	44	95,65%	2	4,35%	46
FARN5A	44	97,78%	1	2,22%	45
FISM1A	35	62,50%	21	37,50%	56
FISN3A	38	59,38%	26	40,63%	64
FISN5A	27	62,79%	16	37,21%	43
GASTM1A	19	67,86%	9	32,14%	28
GASTM3A	16	94,12%	1	5,88%	17
GASTN3A	23	79,31%	6	20,69%	29
GCOMN3A	16	69,57%	7	30,43%	23
GFIN3A	30	68,18%	14	31,82%	44
GRHN3A	24	68,57%	11	31,43%	35
LOGN3A	16	72,73%	6	27,27%	22
MARN3A	18	75,00%	6	25,00%	24
NUTM3A	49	81,67%	11	18,33%	60
NUTM5A	44	83,02%	9	16,98%	53
NUTM7A	39	76,47%	12	23,53%	51
ODOM1A	18	72,00%	7	28,00%	25
OPT-ARQM10A	31	88,57%	4	11,43%	35
OPT-ARQN10A	46	77,97%	13	22,03%	59
OPT-CIVM10A	15	78,95%	4	21,05%	19
OPT-CIVN10A	23	71,88%	9	28,13%	32
OPT-DIRM5A	33	78,57%	9	21,43%	42
OPT-DIRM7A	47	82,46%	10	17,54%	57
OPT-DIRM9A	28	68,29%	13	31,71%	41
OPT-DIRM9B	27	84,38%	5	15,63%	32
OPT-DIRN5A	50	73,53%	18	26,47%	68
OPT-ENFM9A	40	78,43%	11	21,57%	51
OPT-ENFN9A	43	79,63%	11	20,37%	54
OPT-ENFV9A	26	72,22%	10	27,78%	36
OPT-NUTM5A	28	93,33%	2	6,67%	30
OPT-PEDN1A	29	93,55%	2	6,45%	31
OPT-PSIM7A	94	74,60%	32	25,40%	126
PEDN1A	23	63,89%	13	36,11%	36
PEDN3A	36	57,14%	27	42,86%	63
PEDN5A	27	64,29%	15	35,71%	42
PEDV7A	21	63,64%	12	36,36%	33
PRDN7A	15	71,43%	6	28,57%	21
PRDN9A	34	72,34%	13	27,66%	47

PSIM10A	15	83,33%	3	16,67%	18
PSIM10B	4	100,00%	0	0,00%	4
PSIM1A	37	58,73%	26	41,27%	63
PSIM5A	40	67,80%	19	32,20%	59
PSIM7A	24	68,57%	11	31,43%	35
PSIM7B	4	40,00%	6	60,00%	10
PSIM9A	31	57,41%	23	42,59%	54
PSIM9B	11	57,89%	8	42,11%	19
PSIN3A	53	59,55%	36	40,45%	89
PSIN5A	23	60,53%	15	39,47%	38
PSIN7A	47	81,03%	11	18,97%	58
PSIN7B	9	75,00%	3	25,00%	12
SSON3A	29	64,44%	16	35,56%	45
SSON5A	19	65,52%	10	34,48%	29
SSON6A	14	50,00%	14	50,00%	28
SSON7A	23	57,50%	17	42,50%	40
TOTAL REAL	2.996	70,5%	1.255	29,5%	4.251

3.1. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



Observa-se nos percentuais longitudinais que nos últimos 7 (sete) semestres letivos, a participação dos alunos no processo avaliativa vem se mantendo acima de 60%.

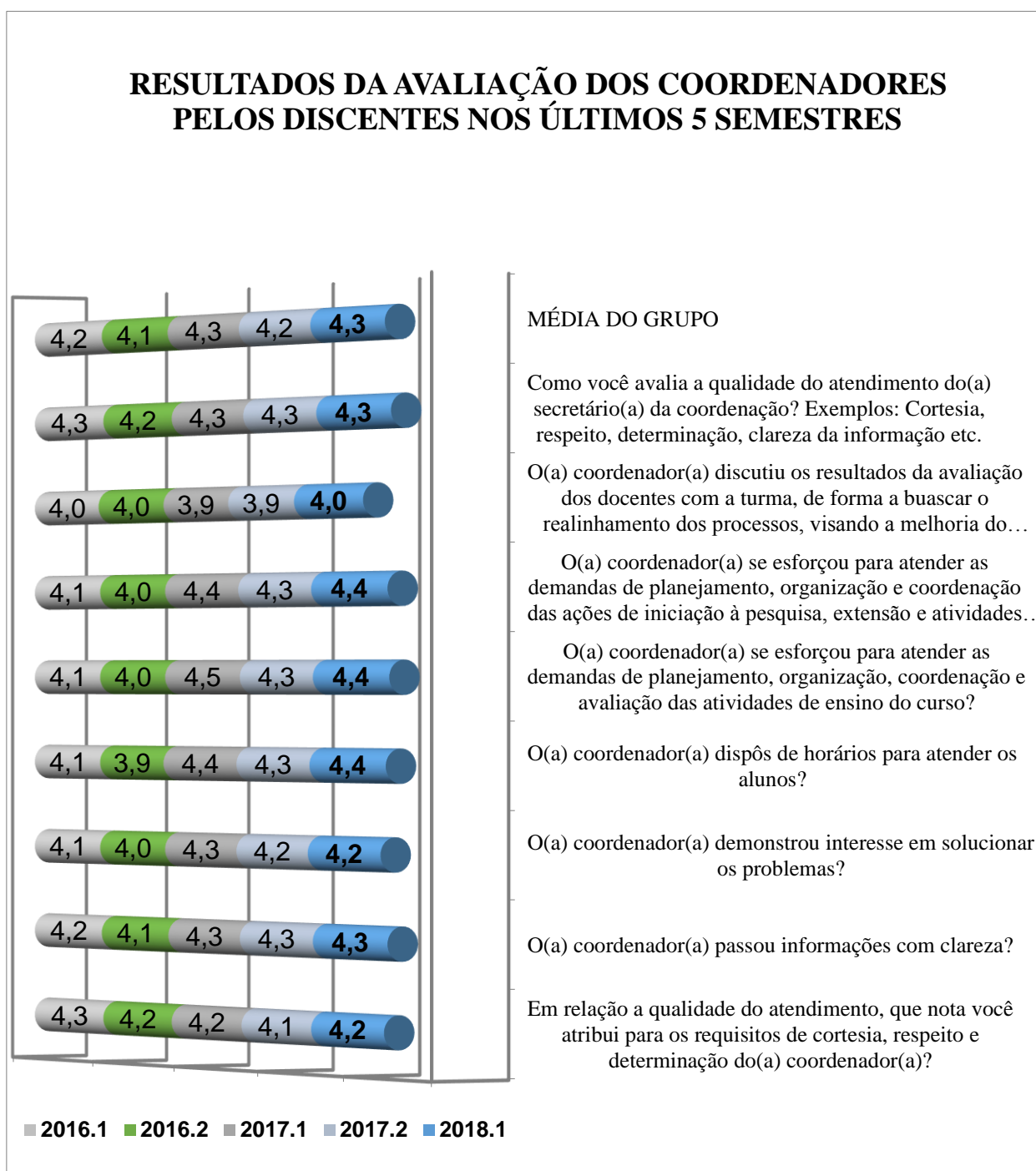
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS
COORDENADORES PELOS
DISCENTES**

4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES



Observa-se que dos 8 (oito) itens avaliados, 5 (cinco) aumentaram e 3 (três) empataram, comparados com os resultados do semestre anterior.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS DISCENTES**

5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DISCENTES

5.1. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS DISCENTES SOBRE OS SERVIÇOS

QUESTIONÁRIO ATUALIZADO EM 2017.1	2016.1	2016.2	2017.1	2017.1	2017.1	2017.1	2017.2	2017.2	2017.2	2017.2	2018.1	2018.1	2018.1	2018.1
QUESTÕES	Média Geral	Média Geral	Média Geral	Média Geral CAM	Média Geral CIC	Total de avaliadores	Média Geral	Média Geral CAM	Média Geral CIC	Total de avaliadores	Média Geral	Média Geral CAM	Média Geral DEODORO	Total de avaliadores
Limpeza nas instalações sanitárias.	3,9	3,8	3,7	3,6	3,9	3280	3,6	3,6	3,6	3268	3,5	3,5	3,6	2996
Estrutura e manutenção das salas de aula.	4,2	4,2	3,8	3,8	4,0	3280	3,7	3,7	3,8	3268	3,7	3,7	3,8	2996
Limpeza nas áreas de circulação.	4,0	4,0	4,2	4,2	4,5	3280	4,2	4,2	4,4	3268	4,2	4,2	4,3	2996
Laboratórios de práticas / Apoio Pedagógico.	3,7	3,7	3,7	3,6	4,0	2657	3,7	3,7	3,8	3570	3,7	3,8	3,5	2273
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	2,7	2,9	3,1	3,1	3,2	1223	3,0	3,0	3,0	1234	3,0	3,0	3,2	1109
Rampas de acesso.	4	4	3,9	3,8	4,2	858	3,8	3,7	4,1	727	3,8	3,7	3,9	589
Elevadores e plataformas.	3,2	3,2	3,2	3,1	3,6	1499	2,9	2,9	3,3	1569	2,8	2,8	3,2	1337
Serviços da biblioteca.	4,0	4,0	4,0	3,9	4,2	3070	3,9	3,9	4,1	2985	4,1	4,1	4,1	2701
Acervo bibliográfico do curso.	3,6	3,7	3,6	3,7	3,3	2888	3,6	3,7	3,4	2816	3,7	3,8	3,3	2511
Atendimento da Central de Relacionamento.	3,6	3,6	3,4	3,4	3,5	3089	3,5	3,4	3,6	3068	3,5	3,5	3,5	2780

Atendimento do <i>Call Center</i> .	3,1	3,1	3,0	3,0	3,2	1422	3,1	3,0	3,3	1266	3,1	3,1	3,1	1063
O atendimento da Tesouraria.	3,3	3,3	3,7	3,6	3,8	1615	3,6	3,6	3,8	1832	3,8	3,7	3,9	1703
Serviço de Ouvidoria.	3,0	3,0	3,5	3,5	3,4	587	3,4	3,4	3,4	574	3,3	3,4	3,2	494
Atuação da CPA.	3,3	3,2	3,8	3,7	4,0	3280	3,7	3,7	3,8	3268	3,7	3,7	3,8	2996
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.	4,3	4,2	4,2	4,1	4,3	3243	4,1	4,1	4,2	3217	4,2	4,2	4,2	2938
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.	4,0	4,1	3,8	3,8	3,9	3280	3,8	3,8	3,9	3268	3,8	3,8	3,8	2996
Serviço de reprografia.	3,3	3,4	3,2	3,1	3,8	2923	3,3	3,2	3,4	2838	3,5	3,5	3,5	2562
Serviço de lanchonete.	3,1	3,1	3,0	3,1	2,8	2816	3,2	3,2	3,1	2752	3,2	3,2	3,0	2546
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	3	3	1,6	1,6	1,5	3190	1,6	1,7	1,5	3172	1,8	1,8	2,1	2865
Comunicação interna da Instituição.	3,5	3,5	3,4	3,3	3,6	3280	3,3	3,3	3,6	3268	3,3	3,3	3,5	2996
Segurança nas dependências da Instituição.	3,5	3,5	3,2	3,1	3,7	3280	3,2	3,2	3,5	3268	3,4	3,3	3,6	2996
Grau de satisfação do aluno em relação ao curso.	4,0	4,0	4,2	4,2	4,4	3280	4,1	4,1	4,3	3268	4,1	4,1	4,2	2996
Grau de satisfação do aluno em relação à Instituição.	4,0	4,0	4,0	3,9	4,2	3280	3,9	3,9	4,1	3268	3,9	3,8	4,0	2996
Média Geral dos Serviços	3,5	3,5	3,5	3,5	3,7	-	3,5	3,5	3,6	-	3,5	3,5	3,6	-

5.2. ANÁLISE DOS DADOS QUANTITATIVOS

O atual questionário está em vigor desde 2017.1. Considerando este fato, a análise dos resultados será feita numa perspectiva longitudinal dos últimos três semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2018.1, para apontar as recomendações para a gestão.

A referida análise levará em consideração as seguintes escaladas de interpretação das médias: abaixo de 2,5 será considerada “fraca”; maior ou igual a 2,5 e menor que 3,5, será considerada “regular” e maior ou igual 3,5, será interpretada com “forte”. Ressaltando a média varia de 1 a 5.

1º) Itens que ficaram na escala Forte

Limpeza nas instalações sanitárias.
Estrutura e manutenção das salas de aula.
Limpeza nas áreas de circulação.
Laboratórios de práticas / Apoio Pedagógico.
Rampas de acesso.
Serviços da biblioteca.
Acervo bibliográfico do curso no CAM.
Atendimento da Central de Relacionamento.
Atendimento da Tesouraria.
Atuação da CPA.
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.
Serviço de reprografia.
Comunicação interna da Instituição na Deodoro.
Segurança nas dependências da Instituição na Deodoro.
Grau de satisfação do aluno em relação ao curso.
Grau de satisfação do aluno em relação à Instituição.

2º) Itens que ficaram na escala Regular

Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.
Elevadores e plataformas.
Acervo bibliográfico do curso na Deodoro.
Atendimento do *Call Center*.
Serviço de Ouvidoria.
Serviço de lanchonete.
Comunicação interna da Instituição no CAM
Segurança nas dependências da Instituição no CAM

3º) Item que ficaram na escala Fraca

Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.

5.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regular ou fraco, necessitam de ação para galgar melhorias.

O quadro abaixo tem por finalidade mapear o setor que deverá estabelecer um plano de ação para tratar o serviço.

Itens que ficaram na escala Regular	Responsável pelo plano de ação
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura
Elevadores e plataformas.	Prefeitura
Acervo bibliográfico do curso no Campus Deodoro.	Coordenação da Biblioteca
Atendimento do <i>Call Center</i> .	<i>Call Center</i> .
Serviço de Ouvidoria.	Ouvidoria
Serviço de lanchonete.	Terceirizados
Comunicação interna da Instituição no CAM	TI/Secretário Geral/PRORAC
Segurança nas dependências da Instituição no CAM	Prefeitura

Item que ficaram na escala Fraca	Responsável pelo plano de ação
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	Setor de TI

O questionário da avaliação contempla espaços para manifestação textual do avaliador. Essas manifestações, denominadas comentários, foram lidas, resumidas e categorizadas, conforme os quadros abaixo referentes ao Campus Capim Macio e ao Campus da Deodoro.

Os resultados por si só, representam a análise e as decisões que devem ser tomadas diante do quantitativo e das demandas mais evidenciadas.

5.4. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA

DADOS CATEGORIZADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.1 CAMPUS CAPIM MACIO

Os principais comentários, principalmente no que diz respeito às reclamações, serão descritos de maneira resumida, em frases curtas.

REPROGRAFIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 39 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Preços diferentes de encadernação. - Atendentes mal-educados. - Poucos atendentes. - Só existe um computador para impressão colorida. - Deveria ter serviço de plotagem. - Filas intermináveis. - Preço alto. - Satisfação em relação ao preço da cópia. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada regular).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 1.963</p> <p><u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados a copiadora e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>
LANCHONETES	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 98 Satisfações: 01 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Preços altos. - Precisa melhorar a higienização. - Mesas e bancos baixos e desconfortáveis. - Melhorar o cardápio. - Falta de variedade e produtos naturais. - Falta de comida vegetariana. - Melhorar o atendimento. - Satisfação em relação ao atendimento. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,2 (média considerada regular).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 2.017</p> <p><u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados às lanchonetes e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

LAB.DE APOIO PEDAGÓGICO / INFORMÁTICA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 82 Satisfações: 05 Outros: 00	Compartilhados com os comentários dos laboratórios de práticas. - LIFE VIII – cobrar silencia dos alunos. - LIFE VIII – muitas reclamações a respeito do horário de funcionamento.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 1.750 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

LABORATÓRIOS DE PRÁTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 54 Satisfações: 03 Outros: 00	- LIFE IV – é insuficiente para a demanda de Arquitetura. - LIFE IV – solicitação para não fechar no intervalo de 12 às 14 h. - LIFE IV – solicitação para abrir após às 17 h. - LIFE IV – elogio a competência do Técnico. - LIFE V e VI – precisando de manutenção. - LIFEs com computadores quebrados. - LIFEs com odor de mofo - LIFEs com computadores lentos - LIFEs com cadeiras quebradas. - LIFEs com Internet instável. - LIFEs - elogio quando ao espaço. - LIFEs - necessidade de reposição de computadores. - Softwares com licenças vencidas. - Arquitetura – Falta monitor na sala de maquete. - Anfiteatro – Cadeiras quebradas. - Civil – Sala de pranchetas 2112 – Muitas quebradas. - Civil – Sala de pranchetas 2211 – Goteira quando chove. - Farmácia – Falta um lab. próprio para o curso.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 1.750 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	<ul style="list-style-type: none"> - Fisioterapia – Lab. pequeno para atendimento; melhorar as peças sintéticas; incluir novas peças que contenham ligamento e músculos sintéticos. - Gastronomia – A funcionária da tarde permite muita gente entrar na cozinha simplesmente para conversar; as panelas são mal lavadas; pouco insumo para as práticas; necessidade de mais armários nos vestuários; faltam equipamentos e utensílios para a prática da disciplina da Alta Gastronomia; precisa de um reservatório para água (falta água); reclamações quanto a antipatia da técnica e do horário do porteiro. 	
--	---	--

SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 101 Satisfações: 01 Outros: 03	<ul style="list-style-type: none"> - Não acessível na circulação vertical. - A forma de pagamento de multas ficou muito ruim para os alunos. - Falta de espaço para estudo e discussão em grupo. - Número de computadores para pesquisa é insuficiente para a demanda. - Precisa renovar os computadores, pois são extremamente antigos. - Precisa impor silêncio. Muito barulho e ninguém pede silêncio. - Precisa de mais tomadas nas mesas de estudo. - Precisa disponibilizar as salas de estudo que estão sendo ocupadas com material. - As salas de estudo em grupo não possuem acústica. - Precisa de mais funcionários. - A biblioteca precisa voltar a abrir às 8 horas. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 2.126</p> <p><u>Providências:</u> Encaminhar dados a Coordenadora da Biblioteca, Prefeitura e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Precisa capacitar melhor os funcionários, pois existem alguns arrogantes e mal-educados. - Muitas reclamações a respeito do horário de funcionamento da biblioteca e das salas de estudo em grupo. 	
--	---	--

ACERVO BIBLIOGRÁFICO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 42 Satisfações: 03 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Arq. – Elogio ao acervo. - Bio. – Pouco acervo e desatualizado. - Con. – Falta de atualização. - Dir. – Precisando de atualizar direito civil e direito processual civil. - Ed. Física. – Elogio ao acervo. - Ped. – Necessitando de mais livros. - Psi. – Precisa aumentar o acervo. - SSO. – Falta de acervo para o Curso de Serviço Social. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.013 <u>Providências:</u> Encaminhar dados às Coordenações dos cursos e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

OUVIDORIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 05 Satisfações: 01 Outros: 02	<ul style="list-style-type: none"> - Sugestão de ter atendimento no turno matutino. - Um elogio ao atendimento. - Falta interesse em resolver os problemas dos alunos. - Sem forças para resolver problemas estruturais. - Não funciona 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 412 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão. <u>Ações:</u> Disponibilizado horários de atendimento no turno matutino a partir de 06/08/2018.

CPA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 04	<ul style="list-style-type: none"> - As melhorias são visíveis. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada boa).

Satisfações: 02 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Plausível o desenvolvimento da Instituição. - Se leem as avaliações, tomam atitudes. - Não vê mudanças em relação às questões apontadas. - Muito dificuldade por parte da CPA em relação a liberação do FIES. 	<p><u>Número de avaliadores:</u> 2.341</p> <p><u>Ações:</u></p> <p>1º) Intensificar o <i>feedback</i> junto aos alunos, principalmente, na fala do Coordenador de Curso.</p>
-------------------------------	--	--

ESTACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 108 Satisfações: 02 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Piso esburacado. - Falta de coberturas, inclusive, para motos. - Iluminação insuficiente. - Falta de limpeza. - Cancelas que, frequentemente, não funcionam. - Elogio pela construção da guarita. - Elogio aos funcionários do estacionamento: Valdir e Alisson. - Precisando podar as árvores. - Precisa ter mais controle no acesso. - Congestionamento na saída às 22 horas e foi ignorado pela ouvidoria. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,0 (média considerada regular).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 881</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

SEGURANÇA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 46 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Vulnerário no entorno da IES, com relato de várias ocorrências. - Catracas com problemas na leitura digital. - Acesso pela catraca com o cartão do estacionamento e compartilhamento de acesso de outros alunos. - Não existe segurança e sim, serviço de portaria. - Faltas câmeras em algumas salas de aula. - Necessidade de mais segurança no entorno da Instituição. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (média considerada regular).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 2.341</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Seguranças mal-educados e grosseiros ao abordarem os alunos. - Necessidade de segurança no prédio do SEP – Serviço Escola de Psicologia. 	
--	---	--

BEBEDOUROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 185 Satisfações: 02 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Água quente na Unidade II. - Água com sabor de cloro e ferrugem. - No 1º andar da Unidade I, a água não ela. - No 1º andar da Unidade II, quase não sai água. - No 2º andar da Unidade II, falta água constantemente. - Torneira com pouca pressão. Duas pessoas não conseguem tomar água ao mesmo tempo. - Falta de manutenção e higienização. - Considerado pouco higiênicos bebedouros próximo aos banheiros. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa.</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p> <p><u>Ações realizadas:</u></p> <p>Semestre passado foi contratada a Superzon para prestar supervisão e manutenção em todas as centrais dos bebedouros, com previsão de revisão semanal tanto no Campus Capim Macio como no Campus Deodoro sendo sinalizada a data de troca de filtros e limpeza das caixas (reservatórios) de água, para que os alunos e a comunidade acadêmica em geral, veja e se sinta segura quanto a qualidade da água.</p>

INTERNET WI-FI	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 285 Satisfações: 20 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - A conexão e o sinal são sempre fracos. - O bloqueio do <i>Youtube</i> não deveria acontecer. - Piorou por ser preciso fazer <i>login</i> de minuto a minuto. - Melhorou em relação ao semestre anterior, mas não funciona em todas as salas. - Melhorou bastante. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 1,8 (média considerada fraca).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 2.231</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Setor de TI, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Rápida em horário de aula e lenta no intervalo. - Está bem melhor, mas pode melhorar. - O <i>wi-fi</i> avançou um pouco comparado com outros semestres, mas ainda precisa melhorar. - A conectividade ficou mais segura, mas a velocidade continua ruim. - Funciona bem no 2º andar da Unidade II. - Ruim para a reprodução de vídeo. - Melhorou após os roteadores, mas oscila bastante. - Sinal regular, mas ter que autenticar o tempo todo é exaustivo. 	
--	--	--

CENTRAL DE RELACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 38 Satisfações: 03 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Elogio a Pâmela Parla, Jailson e Kadidja. - Falta de informação quanto ao período de aditamento. - Problemas na comunicação. - Muito tempo de espera para o atendimento. - Falta de cortesia. - Informações imprecisas. - Falta de capacitação. - Quanto ao horário de início de atendimento ser às 9h. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.189 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Secretário Geral, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

AVA / COMO APOIO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 27 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Deveria manter os arquivos dos semestres anteriores. - O layout deveria ser mais simples. - Aumentar os Mb para envio de arquivos. - Melhorar as respostas do bate papo e visualizar as conversas anteriores. - Deveria treinar mais os docentes. 	<u>Média da Avaliação:</u> 4,2 (média considerada muito boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.297 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e ao Setor de TI para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	-O AVA deveria fazer notificação automática quando fosse postado algum material.	
--	--	--

AVA / COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade na comunicação com os docentes através do AVA. - Os professores demoram muito a responder alguma demanda de aluno pelo AVA. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada muito boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 2.341</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

INFRAESTRUTURA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 87 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Unidade I – Carteiras desgastadas. - Unidade I – Fazer a manutenção do mini auditório para eliminar o odor de mofo. - Unidade II – Mau cheiro de fossa. - Unidade II – Problema na acústica das salas de aula, absorvendo o barulho da academia. - Unidade II – Trocar as mesas do pátio. - Unidade II – Janelas de banheiro sem privacidade, com visão dos prédios residenciais. - Unidade II – 2º andar – Banheiro interditado. - Unidade II – Salas de aula defendo a mofo. - Unidade II – Sala de aula com uma goteira sobre o quadro – 5º período de Farmácia. - Unidade III – Muito sol nos corredores. - Unidade III – Elevador passou muito tempo interditado. - Satisfação em relação a limpeza. - Necessidade de espaço de convivência mais confortável. - Projetores com problemas. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa.</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de ambulatório. - Barulho dos secadores de mão. - Problemas frequentes nos elevadores. - Privadas quebradas. - Ginásio – O teto dos banheiros está com rachaduras. - Ginásio – O teto do ginásio apresenta goteiras. - Falta e precisa de um local de descanso para quem passa o dia na faculdade. - Necessidade de banheiro com chuveiro e vestuário. - Passarela de aço da Unidade I para a Unidade III está bastante enferrujada. - Existe sala funcionando com apenas 1 ar ligado. - Melhorar a infraestrutura do estacionamento. - Falta a clínica escola de Fisioterapia. 	
--	--	--

CALL CENTER	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 16 Satisfações: 00 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Demora no atendimento. - Informações divergentes. - Nunca tem resposta. - Resposta diferentes entre atendentes. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,1 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 861 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao <i>Call Center</i> , a Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

COMUNICAÇÃO INTERNA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 22 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Atraso na comunicação quando precisa cancelar as aulas por algum motivo externo. - Falta de comunicação entre bedéis e coordenação de curso. - Comunicação vaga e fraca. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 2.341

	- A falta de comunicação prejudica a renovação das bolsas.	<u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	--

LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 05 Satisfações: 06 Outros: 01	- Elogios - Ter mais cuidado na limpeza das escadas nos dias chuvosos.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,2 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.341 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

LIMPEZA NAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 73 Satisfações: 01 Outros: 00	- Alguns dias sem papel higiênico. - O barulho dos secadores atrapalham até as aulas. - Os banheiros femininos precisam de duchas – reclamação recorrente. - Os secadores não enxugam as mãos, os alunos usam papel higiênico. - Unidade I – Os sanitários do 1º andar, a maioria fica interditado. - Unidade I – Os mictórios não têm privacidade. - Unidade II – Os banheiros sempre estão com mau cheiro, sem manutenção com espelhos velhos, torneiras quebradas, pia sem torneira, banheiro sem cuba e porta quebrada desde o início do semestre.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada muito boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.341 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	<ul style="list-style-type: none"> - Unidade II – Os assentos estão quebrados e com infiltração de urina; portas sem trinco; falta papel higiênico; e sempre tem interdição. - Unidade II – O banheiro para deficiente, no 1º andar, está sem porta e já faz 1 ano. - Unidade IV – Limpar os banheiros com mais frequência. - Várias reclamações sobre a falta de papel higiênico. 	
--	--	--

LIMPEZA NAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 19 Satisfações: 04 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Unidade II – Salas com cheiro de mofo. - Odor de mofo na sala de aula 2108. - Goteira na sala 2214. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada muito boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.341 <u>Providências:</u> Encaminhar os dados a Reitoria e a Prefeitura do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ESTRUTURA E MANUTENÇÃO DAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 78 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Salas com cheiro de mofo. - Salas de pranchetas - muitas estão quebradas, régua quebradas e cadeiras quebradas. - Salas com projetores com má qualidade na imagem. - Salas com ar condicionado precisando de manutenção. - Salas que apresentam problemas nos projetores: 1102, 1103, 2101, 2103, 3203 e 3204. - Unidade I – Carteiras precisando trocar. - Unidade II – Quadros manchados. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada muito boa). <u>Número de avaliadores:</u> 2.341 <u>Providências:</u> Encaminhar os dados a Reitoria e a Prefeitura do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	<ul style="list-style-type: none"> - Unidade II – Sala 2207 com muito odor de mofo. - Sala 2203 – O computador precisa de manutenção. - Sala 3303 – Precisa trocar o quadro e consertar a fechadura da porta. - Unidade III – Trocar os projetores das salas do 2º andar. - Salas com carteiras quebradas. 	
--	---	--

ATENDIMENTO DA TESOUREARIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 15 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de cordialidade. - Reclamações relacionadas ao financeiro e não de competência da tesouraria. - Atendimento lento. - Horário de funcionamento a partir das 12h, é inviável para que estuda pela manhã. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 1.351 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao setor de tesouraria, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ELOGIOS E SATISFAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 00 Satisfações: 33 Outros: 00	Elogios quanto: <ul style="list-style-type: none"> - Ao corpo docente; - Aos responsáveis pela avaliação; - A comunicação da Instituição; - Ao pessoal da biblioteca, limpeza, segurança e xerox; - A limpeza dos corredores; - A estrutura da biblioteca; - Ao acervo do Curso de Enfermagem; - Organização da IES; - A Coordenação de Gastronomia; - Ao Reitor por ter participado de uma atividade externa do Curso de Gastronomia; 	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.

	A Central de Relacionamento/Construção da guarita.	
--	--	--

CRÍTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 74 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Ao atraso na informação sobre cancelamento de aulas. - Espera pela Clínica Escola de Fisioterapia. - Quanto aos insumos para as aulas práticas de Gastronomia: redução dos insumos e fornecedor ruim. - Quanto a substituição de docentes: com atestados, por falta ou por afastamento. - A iluminação das salas de aula, causando reflexo nos quadros. - A lentidão na leitura digital das catracas. - Sanitários sem assento. - Data show com má qualidade na imagem. - Quanto ao estado das mesas das lanchonetes. - Quanto ao Curso de Direito ter colocado um docente de Direito Trabalhista para ministrar a disciplina de Direito Penal, ensinando de maneira equivocada. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa.</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.</p>

OUTROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 91 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - A maioria é repetição do que já foi dito. - Considera a equivalência de A.T. baixa para atividades realizadas fora da IES. - A abordagem em sala de aula a respeito das críticas sobre a Coordenação de Arquitetura em 2017.2, causou dúvidas sobre a funcionalidade do sistema da avaliação. - A Instituição deveria ofertar um espaço para micro-ondas, igual a <i>call center</i> da Riachuelo. Alunos de Arquitetura. - Faltam bancos. - Falta local para banho. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa.</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.</p>

	<ul style="list-style-type: none">- Faltam armários para guardar objetos de quem mora no interior.- Em Eng. Civil, a mudança do tempo de realização de provas não trouxe benefícios.- O Curso de Engenharia Civil não tem atividades práticas, somente teorias. O aluno não se prepara para o mercado.- Afirma um aluno de Eng. Civil: a IES está caindo o padrão.- Em Eng. Civil, oferta extensão mais atualizada, como o REVIT.- Em CSTN1, as avaliações são repetidas de um semestre para outro. Isso repercute mal diante da qualidade da Instituição.- Em Direito – A Instituição continua extremamente fechada para as demandas do aluno, sobretudo no que diz respeito a reclamações sobre docentes.- Em Direito – A biblioteca deveria ter um espaço para alunos que tem problema de concentração/atenção.- Em Direito – A turma DIRN3A tinha mais de 90 alunos, dificultando a aprendizagem e conforto.- Em Direito – A computação de horas complementares deixa muito a desejar, com carga horária aproveitada menor que a atividade ofertada.- Deveria ter mais locais do convívio na Unidade III.- O Marketing da Instituição dá prioridade a alguns cursos nos meios de comunicação e esquece de outros, por exemplo: o Curso de Farmácia, que apesar de ser novo, mas é esquecido pela Instituição.- Pedagogia – A Coordenadora deveria ser mais presente.	
--	--	--

	- Em Psicologia – Os alunos do 7º período só podem entrar na Unidade I a partir das 18h.	
--	--	--

5.5. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA

DADOS CATEGORIZADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.1 CAMPUS DEODORO

Os principais comentários, principalmente no que diz respeito às reclamações, serão descritos de maneira resumida, em frases curtas.

REPROGRAFIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 15 Satisfações: 03 Outros: 2	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de cumprimento de horário. - Poucos computadores. - O atendimento não é satisfatório. - Elogios aos funcionários. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 599 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.
LANCHONETES	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 30 Satisfações: 05 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Preços altos, para a maioria das reclamações. - Falta de cortesia no atendimento. - Elogios: a qualidade, organização e atendimento. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,0 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 529 <u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados às lanchonetes e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
LAB.DE APOIO PEDAGÓGICO / INFORMÁTICA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 34 Satisfações: 01 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Computadores lentos, teclados desgastados e máquinas com vírus. - Melhorar a manutenção. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 523

	<ul style="list-style-type: none"> - Muito barulho dos alunos no LIFE. - Internet muito lenta. 	<u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	--

LABORATÓRIOS DE PRÁTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 34 Satisfações: 01 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Computadores lentos, teclados desgastados e máquinas com vírus. - Melhorar a manutenção. - Muito barulho dos alunos no LIFE. - Internet muito lenta. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 523 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 23 Satisfações: 02 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Mau atendimento e fragilidade no guarda volume. - Pouca cordialidade. - Os alunos conversam alto. - Os alunos do ensino médio fazem muito barulho. - Elogio a conduta ética de uma funcionária que encontrou um dinheiro e guardou. - Elogio a equipe pelo bom atendimento. 	<u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 575 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a Coordenadora da Biblioteca e a Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ACERVO BIBLIOGRÁFICO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 19 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - O acervo é pequeno para o Curso de Administração. - Precisa aumentar o acervo para Administração da Produção II, Financeira, Logística, Contabilidade, Pedagogia e Serviço Social. - Para a CPA anteceder para melhorar o acervo de Pedagogia. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 498 <u>Providências:</u> Encaminhar dados às Coordenações dos cursos e a Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

OUVIDORIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 00 Outros: 01	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolo de ressarcimento aberto desde 2017.2. - Não centralizar a semana de provas numa única semana. - A turma SSON6A solicita a presença do ouvidor no início das aulas, em sala de aula. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,2 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 82 <u>Providências:</u> Primar pela qualidade no atendimento no que diz respeito a cordialidade, respeito, imparcialidade e resolutividade. Entender o atendimento presencial para o turno matutino.

CPA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Que a avaliação semestral é uma perda de tempo, pois nunca visualiza mudança perante as reclamações. - Que a avaliação semestral era para ser sigiloso como tanto prezam. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 655 <u>Providências:</u> 1º) Intensificar o <i>feedback</i> junto aos alunos, principalmente, na fala do Coordenador de Curso. 2º) Sistematizar a comunicação das ações realizadas pela Instituição.

ESTACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 24 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Faltam vagas e nada é feito. - O estacionamento é seguro, mas faltam vagas. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,2 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 228 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

SEGURANÇA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
------------------	-------------------------------	---------------------------

Reclamações: 10 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Fragilidade da segurança no turno matutino. - Colocar câmeras nas salas de aula. - Elogio aos seguranças do turno noturno. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 655 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	---

BEBEDOUROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 35 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de manutenção. - Deveria ter um bebedouro próximo a cantina. - A água com gosto de ferrugem e quente. - Precisa regular a pressão dos bebedouros. - Bebedouros com vazamentos. 	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

INTERNET WI-FI	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 48 Satisfações: 17 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorou em relação ao semestre anterior. - Colocar mais roteadores. - Melhorou, mas oscila bastante. - Muito lenta. 	<u>Média da Avaliação:</u> 2,1 (média considerada fraca). <u>Número de avaliadores:</u> 634 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Setor de TI, a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 14 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de clareza nas respostas. - Incertezas nas respostas. - Incapacidade para resolver problemas. - Desinteresse. - Rispidez. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 591

	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de autonomia para resolver problemas. - Perda de documentos. - Atendentes mal-humorados. - Falta de cortesia/simpatia. - Alguns atendentes solícitos, outros grosseiros. 	<u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Secretário Geral, a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	--

AVA / COMO APOIO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 00 Satisfações: 02 Outros: 02	<ul style="list-style-type: none"> - Ferramenta muito útil. - Fazer uma demonstração na primeira semana de aula para os alunos ingressantes. - Prático e intuitivo. - O AVA deveria notificar a, automaticamente, a postagem do material. 	<u>Média da Avaliação:</u> 4,2 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 641 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e ao Setor de TI para conhecimento, análise e tomada de decisão.

AVA / COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 01 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade para fazer contato com os docentes. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 655 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

INFRAESTRUTURA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 18 Satisfações: 00 Outros: 02	<ul style="list-style-type: none"> - Carteiras desgastadas / desconfortáveis. - Colocar o banheiro do piso 1 para funcionar. - Fazer a manutenção dos computadores e projetores das salas de aula. - Catracas com tecnologia ultrapassada. - Sugestão de colocar banheiro com chuveiro e espaço para trocar roupa. 	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	- O prédio apresenta muito mofo e rachaduras.	
--	---	--

CALL CENTER	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - As informações muitas vezes divergem. - Precisa de melhoria na qualidade do atendimento, pois não sabem passar informações concretas, atendem com má vontade dentre outros. - Sugestão: criar um feedback mensal com escuta dos operadores para avaliar a cordialidade. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,1 (média considerada regular).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 202</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados ao <i>Call Center</i>, a Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

COMUNICAÇÃO INTERNA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 04 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Mais informações aos novatos. - Solicitação de mais agilidade nas informações a respeito de cancelamento de aulas por motivos externos. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 655</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 01 Satisfações: 03 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Elogios a limpeza da Instituição. - Visto barata no corredor. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 4,3 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 655</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

LIMPEZA NAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 26 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Banheiros geralmente estão fedendo. - Banheiro próximo a cantina tem fedentina. - Banheiros femininos sempre sujos. - Maior frequência na limpeza. - Falta sabonete para lavar mãos. - Falta de papel higiênico. - Falta de suporte nos banheiros femininos para pendurar bolsas. - Falta de prática de higiene dos próprios usuários. - Vasos derramando água. - Pia quebrada. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 655</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

LIMPEZA NAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 01 Satisfações: 00 Outros: 0-	<ul style="list-style-type: none"> - Carteiras sujas. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 655</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

ESTRUTURA E MANUTENÇÃO DAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 36 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Carteiras desconfortáveis, sujas e sem manutenção. - Solicitação de troca de carteiras. - Ar condicionado com vazamento e sem resfriar. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa).</p> <p><u>Número de avaliadores:</u> 655</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Ar condicionado com odor de mofo. - Lápis de quadro branco muito claro. 	<u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	---

ATENDIMENTO DA TESOUREARIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 03 Satisfações: 01 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Não receber pagamento em espécie. - O sistema está dificultando a geração de boletos. - Elogio ao atendimento. 	<u>Média da Avaliação:</u> 3,9 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 352 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao setor de tesouraria, a Reitoria e a Direção do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ELOGIOS E SATISFAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Satisfações: 06 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Elogio a limpeza, organização, bebedouros, banheiros e a Internet wi-fi. - Elogio aos professores. - Elogio aos atendentes da tesouraria. - Satisfação em relação a Instituição. - Ao nível de ensino da Instituição comparado com a Instituição de origem. 	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

CRÍTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 18 Satisfações: 00 Outros: 01	As críticas, praticamente, repetiram o que já foi dito em cada item. Mas, acrescentaram: <ul style="list-style-type: none"> - Falta de profissional para atender primeiros socorros. - Carteiras desconfortáveis. - Falta de banheiro com vestuário. 	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

	<ul style="list-style-type: none"> - Questões de provas repetidas de outros semestres. - Problemas sérios com a emissão de boletos: sistema. - Porta sabonete quebrado. 	
OUTROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 23 Satisfações: 00 Outros: 00	<ul style="list-style-type: none"> - Secadores de mão não secam e fazem muito barulho. - Necessidade urgente de trocar as carteiras. - Necessidade de mais computadores na xerox. - Rever a questão dos bebedouros. - Reitoria distante e incomunicável. - Sugestão de instalar chuveiros nos banheiros próximos a cantina. - Água com gosto de ferrugem e quente. - Que a gestão deveria ser mais ágil para tomar decisão sobre o cancelamento de aulas. - Quanto a velocidade da Internet wi-fi. - Que deveria ter vestuário com banheiro e troca de fraldas. - Solicitação de reforma e pintura da Capelo do CIC. 	<p><u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa.</p> <p><u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.</p>

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

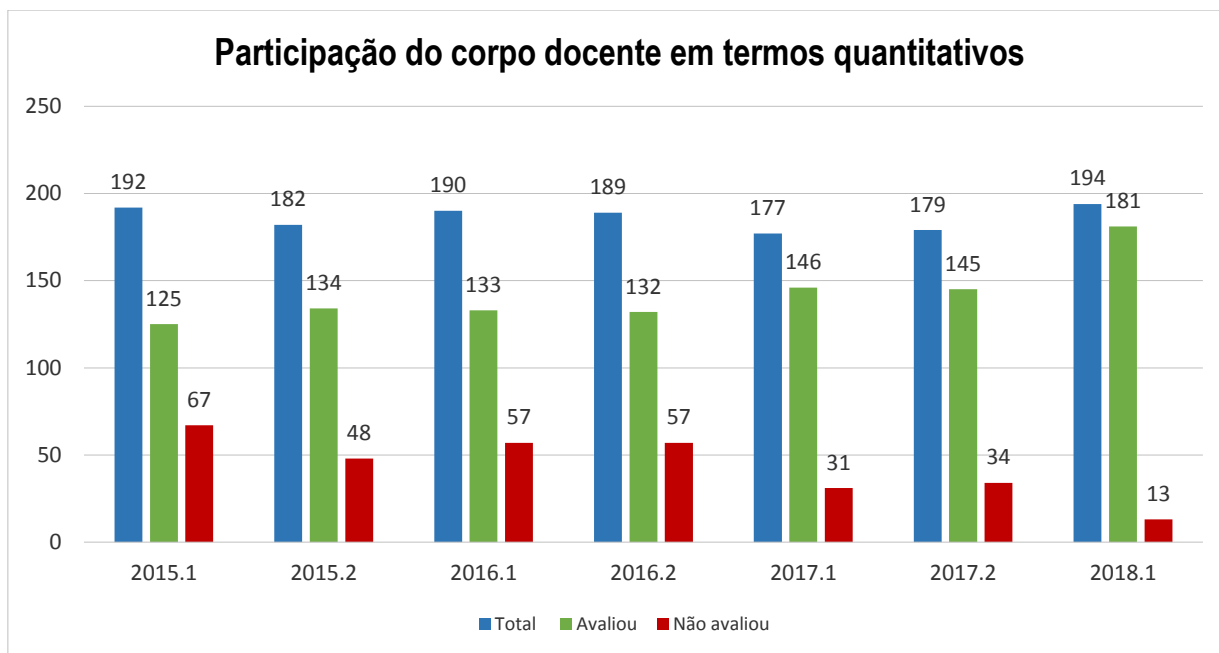
CPA

2018.1

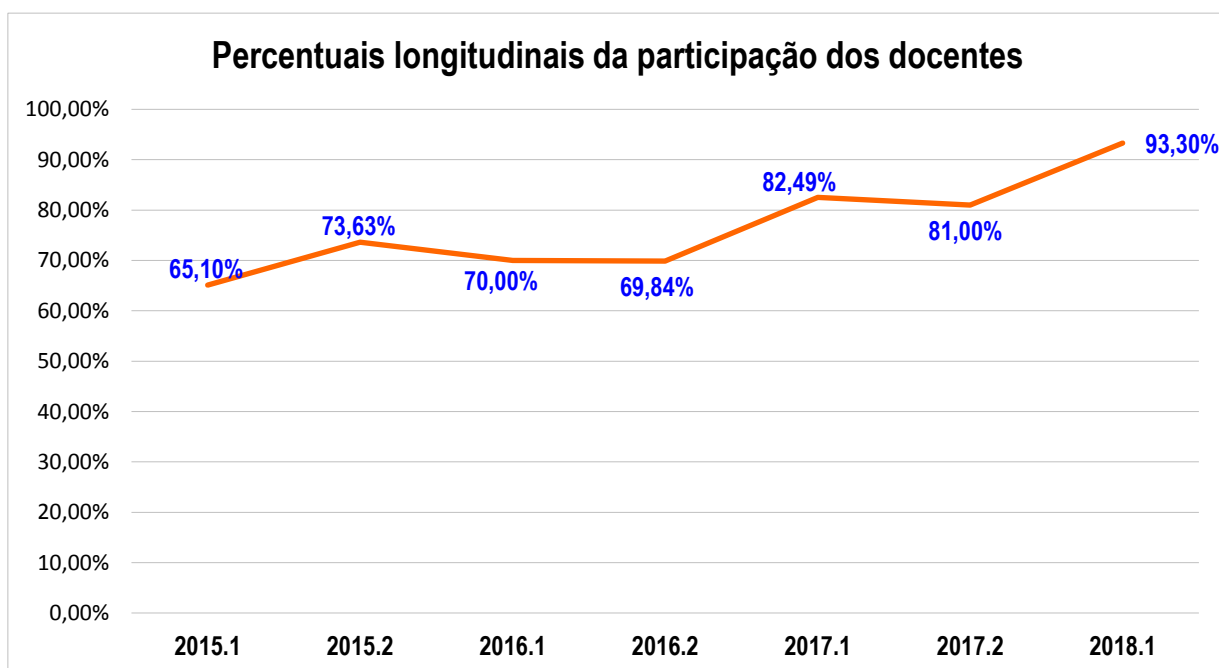
**PARTICIPAÇÃO DOS
DOCENTES**

6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES

6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SETE SEMESTRES



6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



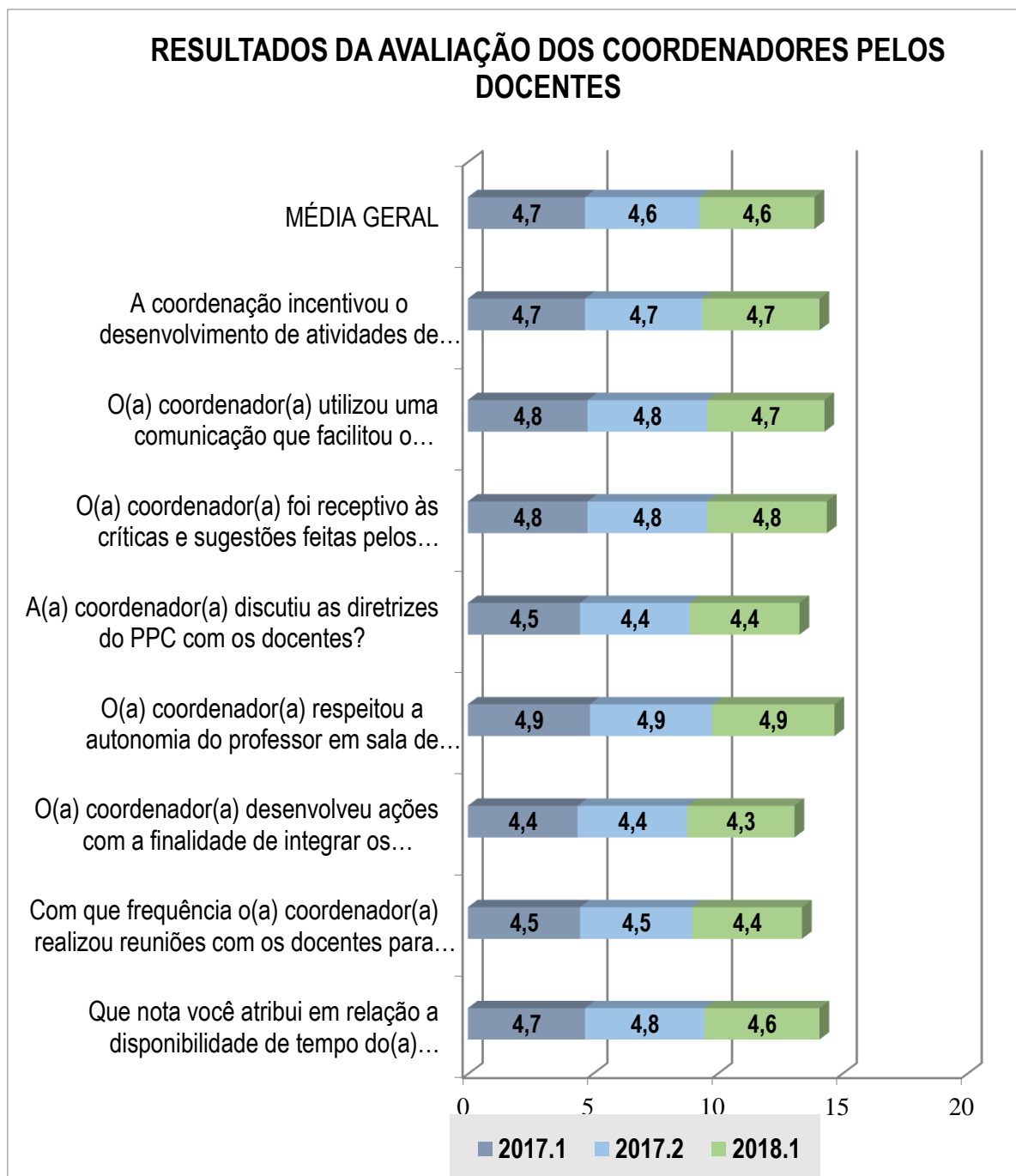
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS
COORDENADORES PELOS
DOCENTES**

7. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DOCENTES



Observa-se que os resultados foram excelentes, considerando a escala de 1 a 5. Comparando com os dois semestres anteriores, a variação máxima foi de 2 (dois) décimos.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS DOCENTES**

8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES

	2016.1	2016.2	2017.1	Número de avaliadores	2017.2	Número de avaliadores	2018.1	Número de avaliadores
QUESTIONÁRIO ATUALIZADO EM 2017.1	Média	Média	Média		Média		Média	
Limpeza nas instalações sanitárias.	4,1	4,1	3,9	144	3,9	145	4,0	167
Estrutura e manutenção das salas de aula.	4,4	4,4	3,9	144	3,9	145	3,9	167
Limpeza nas áreas de circulação.			4,5	144	4,5	145	4,5	167
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.	3,8	4,0	4,0	98	4,0	92	4,1	104
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,6	4,3	3,5	120	3,5	123	3,5	140
Rampas de acesso.			4,2	41	4,3	44	4,2	42
Elevadores e plataformas.			3,7	65	3,6	61	3,2	61
Serviços da biblioteca.	4,4	4,5	4,5	122	4,5	106	4,5	130
Acervo bibliográfico do curso.	3,8	3,9	3,8	144	3,8	145	3,8	167
Atendimento da Central de Relacionamento.			4,0	106	4,2	99	4,1	120
Atendimento do <i>Call Center</i> .	3,7	4,0	3,9	77	3,8	60	3,8	69
O atendimento da Tesouraria.			4,4	49	4,2	40	4,3	50
Serviço de Ouvidoria.	3,9	4,5	4,6	26	4,6	29	4,5	35
Atuação da CPA.	4,3	4,6	4,5	144	4,4	145	4,5	167
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.	4,5	4,4	4,3	144	4,1	145	4,2	164
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.		4,5	4,4	144	4,1	145	4,3	167
Serviço de reprografia	3,2	3,7	3,6	116	3,7	103	4,0	117
Serviço de lanchonete.	3,4	3,6	3,3	129	3,4	120	3,5	139
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.			2,3	137	2,3	126	2,5	147
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).	3,5	3,5	3,2	144	3,1	145	3,1	167
Comunicação interna da Instituição.			4,0	144	4,0	145	3,9	167
Segurança nas dependências da Instituição.			3,8	144	3,9	145	3,9	167
Setor de Apoio ao Docente (SAD).	4,3	4,6	4,5	144	4,4	145	4,5	167
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP.			4,2	120	4,3	109	4,2	132
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição.			4,6	144	4,6	145	4,5	167
Média Geral	3,9	4,2	4,0	-	4,0	-	4,0	-
Total de avaliadores por semestre	133	132	-	146	-	145	-	181

Observação: Não foi feito nenhum comentário em relação aos serviços.

8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

O atual questionário está em vigor desde 2017.1. Considerando este fato, vamos fazer a análise dos resultados numa perspectiva longitudinal dos últimos três semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2018.1, para apontar as recomendações para a gestão.

A referida análise levará em consideração as seguintes escaladas de interpretação das médias: abaixo de 2,5 será considerada “fraca”; maior ou igual a 2,5 e menor que 3,5, será considerada “regular” e maior ou igual 3,5, será interpretada com “forte”. Ressaltando a média varia de 1 a 5.

1º) Itens que ficaram na escala Forte

Limpeza nas instalações sanitárias.
Estrutura e manutenção das salas de aula.
Limpeza nas áreas de circulação.
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX
Rampas de acesso.
Serviços da biblioteca.
Acervo bibliográfico do curso.
Atendimento da Central de Relacionamento.
Atendimento do *Call Center*.
O atendimento da Tesouraria.
Serviço de Ouvidoria.
Atuação da CPA.
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.
Serviço de reprografia
Serviço de lanchonete.
Comunicação interna da Instituição.
Segurança nas dependências da Instituição.
Setor de Apoio ao Docente (SAD).
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP.
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição.

2º) Itens que ficaram na escala Regular

Elevadores e plataformas.
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).

8.2. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regular ou fraco, necessitam de ação para galgar melhorias.

O quadro abaixo tem por finalidade mapear o setor que deverá estabelecer um plano de ação para tratar o serviço.

Itens que ficaram na escala Regular	Responsável pelo plano de ação
Elevadores e plataformas.	Prefeitura
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	Setor de TI
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula)	Setor de TI

É importante destacar que, quantitativamente, não houve nenhum item avaliado pelos coordenadores com média inferior a 2,5.

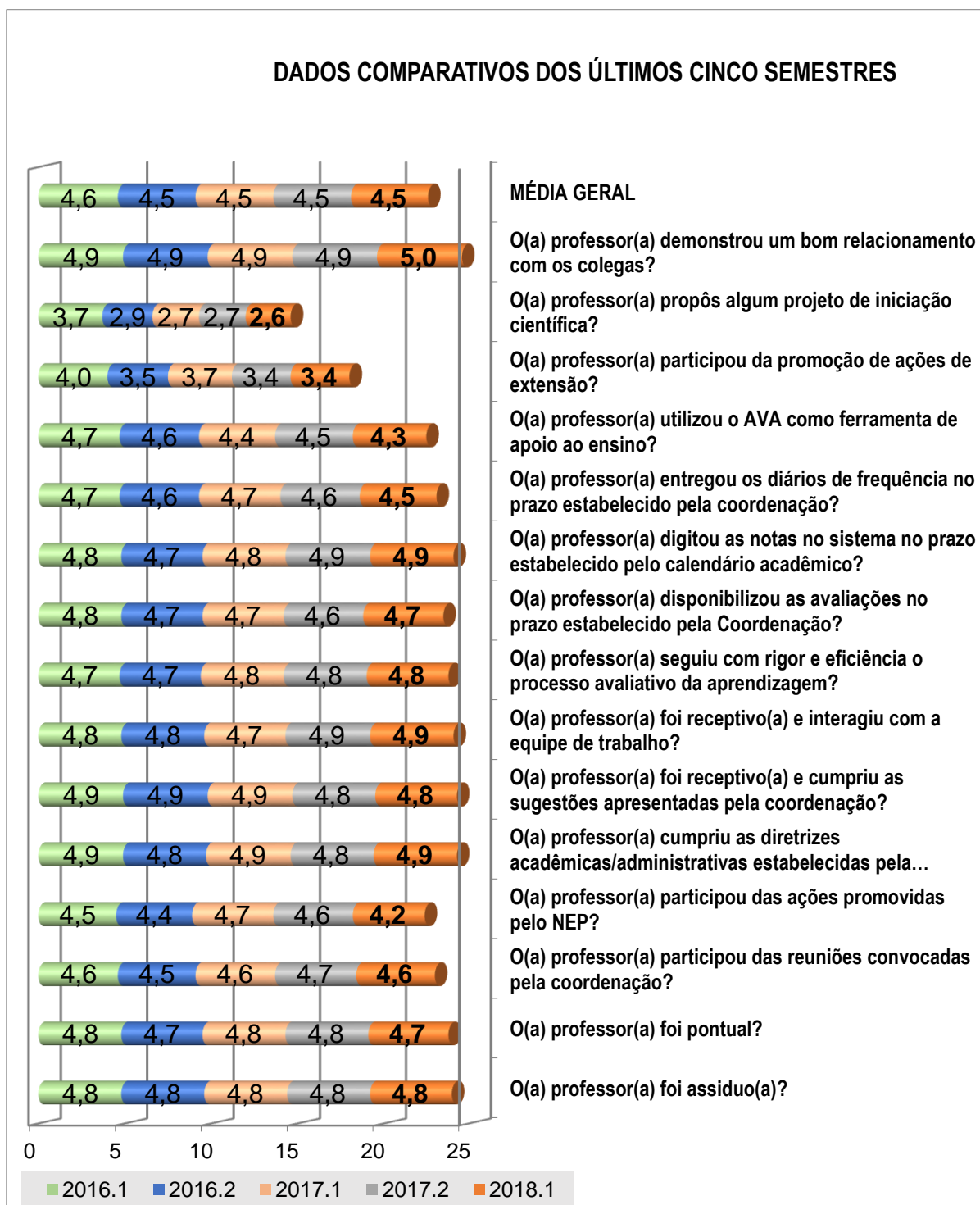
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS DOCENTES
PELOS COORDENADORES**

9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES



Verifica-se que das 15 (quinze) questões avaliadas, apenas duas se encontram na escala regular, que são referentes a proposição de projetos de Iniciação científica por parte dos docentes e a participação destes nas ações de extensão promovidas pelas coordenações. Os demais resultados foram muito bons, considerando o todo, mas os resultados individuais, em alguns casos, foram percebidas fragilidades e alinhadas durante o *feedback* na semana pedagógica de 2018.2.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS COORDENADORES**

10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES

	2016.1	2016.2	2017.1	2017.2	2018.1			
QUESTIONÁRIO ATUALIZADO EM 2017.1	Média	Média	Média	Média	Média	Número de avaliadores	Número de avaliadores	Número de avaliadores
Como você avalia as instalações sanitárias? Ex. Higienização, material de consumo etc.	4,1	4,4	3,8	3,8	3,8	16	17	18
Como você avalia a estrutura e manutenção das salas de aula? Ex. Limpeza, climatização etc	4,5	4,4	3,8	4,0	3,5	16	17	18
Como você avalia as áreas de circulação da Instituição? Ex. Limpeza dos corredores etc.			4,4	4,2	4,4	16	17	18
Qual a sua satisfação com os laboratórios práticos de seu curso? (Podem ser os de Informática).	4,2	4,1	3,9	4,2	4,0	16	17	18
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição?	3,8	4,7	3,5	3,9	3,1	13	16	16
Como você avalia as rampas de acesso?			4,2	4,4	3,6	6	7	8
Como você avalia os elevadores e plataformas?			3,7	4,0	3,3	10	8	9
Como você avalia os serviços da biblioteca? Ex. cortesia, espaço para estudo, guarda volume, etc.	4,7	4,8	4,8	4,7	4,4	16	15	18
Como você avalia o acervo bibliográfico do seu curso?	3,8	3,7	3,6	3,5	3,6	16	17	18
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento?	4,5	4,3	4,0	3,9	3,8	14	16	17
Como você avalia o atendimento do Call Center?	3,9	3,9	3,4	3,3	3,5	13	16	15
Como você avalia o atendimento da Tesouraria?			4,4	4,5	4,2	11	10	10
Como você avalia o serviço de Ouvidoria?	4,9	4,7	4,9	4,8	4,7	15	16	15
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação?	4,9	4,8	4,9	4,8	4,7	16	17	18
Como você avalia o AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino do curso?	4,7	4,6	4,3	4,3	4,1	16	17	18
Como você avalia o AVA enquanto meio de comunicação institucional?		4,6	4,3	4,2	4,3	16	17	18
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? (Ex. Qualidade de impressão etc.	3,1	3,9	3,9	3,8	3,9	16	17	18
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete? Ex. Higiene, estrutura e atendimento.	3,5	3,7	3,4	3,5	3,7	15	16	18
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex. CPUs, data show, caixas de som, etc.	3,9	3,8	3,1	3,4	3,2	16	17	18
Como você avalia a comunicação interna da Instituição? Ex. Agilidade, transparência etc.			4,0	4,1	3,8	16	17	18
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição?			3,7	3,5	3,3	16	17	18
Como você avalia o Setor de Apoio ao Docente (SAD)? Ex. suporte técnico, reserva de salas etc.	4,7	4,8	4,7	4,6	4,5	16	17	18
Como você avalia os serviços do Setor de Marketing da Instituição?	3,9	3,7	3,5	4,0	3,6	16	17	18
Como você avalia o serviço do NEP?	4,6	4,6	4,4	4,5	4,4	16	17	18
Como você avalia o atendimento da Prefeitura da Instituição? Ex. Cordialidade, agilidade etc.			3,6	3,8	3,5	14	15	18
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex. Conectividade, velocidade etc.			2,5	2,6	2,6	16	17	15
MÉDIA GERAL	4,2	4,3	4,0	4,0	3,8	-	-	-

10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2018.1

1) Com relação ao acervo do Curso de Serviço Social

O acervo do curso de Serviço Social está muito desatualizado.

2) Com relação ao SAD - Setor de Apoio ao Docente

Há uma dissonância com relação ao atendimento de Everton (excelente) e de Edson (bastante fragilizado). Edson não é atencioso e mesmo quando estamos de algo muito sério e que pode trazer implicações para o fazer pedagógico, fica com ironias e não leva em consideração. Já tivemos diversos problemas com esse colaborador.

3) Com relação aos recursos multimídia

Os recursos multimídia estão danificados ou funcionam com qualidade abaixo do normal. Os projetores das salas 2113 e 3004 estavam com cor verde e só foram consertados dois meses após o início das aulas.

Melhorar o material de projeção. Atualmente temos salas com excesso de luz projetada no quadro, assim com projetores com lâmpadas necessitando de troca.

4) Com relação à segurança

Melhorar a segurança, especialmente na Unidade IV (Núcleo de Práticas), onde estão equipamentos de alta custo e o núcleo se encontra mais isolado.

Sugestão: Uso de câmeras e mecanismo de catracas.

5) Com relação ao Estacionamento

O estacionamento do Campus CAM precisa de manutenção: tapa-buraco, recapeamento, sinalização e arborização.

6) Com relação aos Laboratórios

Melhorar a frequência de limpeza nos laboratórios, especialmente dos ar-condicionados.

Até o momento não temos o lavatório para higienização das mãos no laboratório.

7) Com relação a Central de Relacionamento

Melhorar a comunicação. Muitas informações contrárias a que recebemos.

8) Com relação ao AVA

Ainda muito complexo, talvez a baixa formação para professores e alunos.

9) Com relação a Reprografia

Melhorar a qualidade de impressão das imagens nas avaliações.

10) Com relação aos Recursos Tecnológicos

CPUs lentas.

Poucos cabos de áudio e vídeo.

11) Com relação a Comunicação Interna

Informações oriundas da central divergentes das recebidas pela coordenação de curso.

12) Com relação ao Marketing

Pouca cobertura dos eventos do curso pelo marketing.

10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

O atual questionário está em vigor desde 2017.1. Considerando este fato, vamos fazer a análise dos resultados numa perspectiva longitudinal dos últimos três semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2018.1, para apontar as recomendações para a gestão.

A referida análise levará em consideração as seguintes escaladas de interpretação das médias: abaixo de 2,5 será considerada “fraca”; maior ou igual a 2,5 e menor que 3,5, será considerada “regular” e maior ou igual 3,5, será interpretada com “forte”. Ressaltando a média varia de 1 a 5.

1º) Itens que ficaram na escala Forte

Limpeza nas instalações sanitárias.
Estrutura e manutenção das salas de aula.
Limpeza nas áreas de circulação.
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.
Rampas de acesso.
Serviços da biblioteca.
Acervo bibliográfico do curso.
Atendimento da Central de Relacionamento.
Atendimento do *Call Center*.
O atendimento da Tesouraria.
Serviço de Ouvidoria.
Atuação da CPA.
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.
Serviço de reprografia
Serviço de lanchonete.
Comunicação interna da Instituição.
Setor de Apoio ao Docente (SAD).
Setor de Marketing da Instituição.
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP.
Atendimento da Prefeitura da Instituição.
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição.

2º) Itens que ficaram na escala Regular

Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.
Elevadores e plataformas.
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).
Segurança nas dependências da Instituição no CAM.

10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regular ou fraco, necessitam de ação para galgar melhorias.

O quadro abaixo tem por finalidade mapear o setor que deverá estabelecer um plano de ação para tratar o serviço.

Itens que ficaram na escala Regular	Responsável pelo plano de ação
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura
Elevadores e plataformas.	Prefeitura
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	Setor de TI
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura

É importante destacar que, quantitativamente, não houve nenhum item avaliado pelos coordenadores com média inferior a 2,5.

É relevante recomendar aos gestores, a leitura dos comentários feitos pelos coordenadores, supracitados por área.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

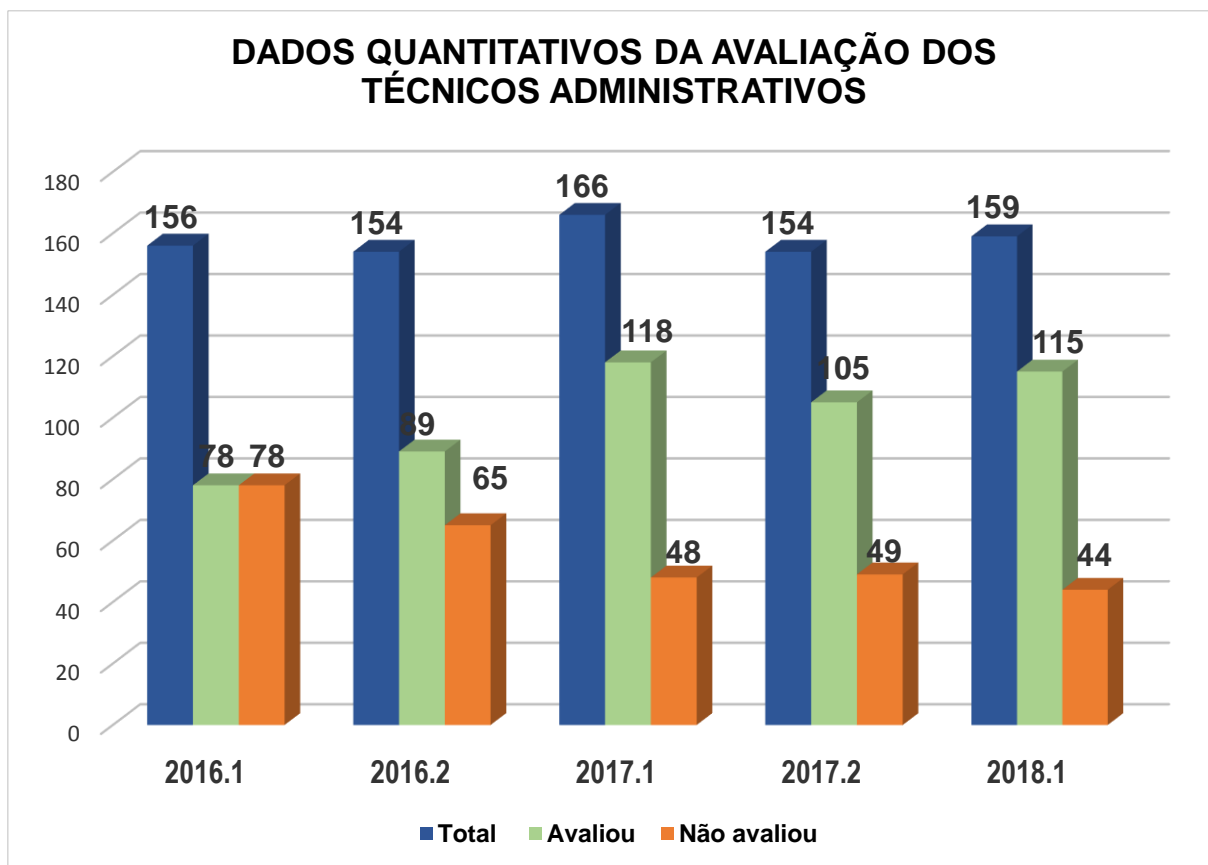
CPA

2018.1

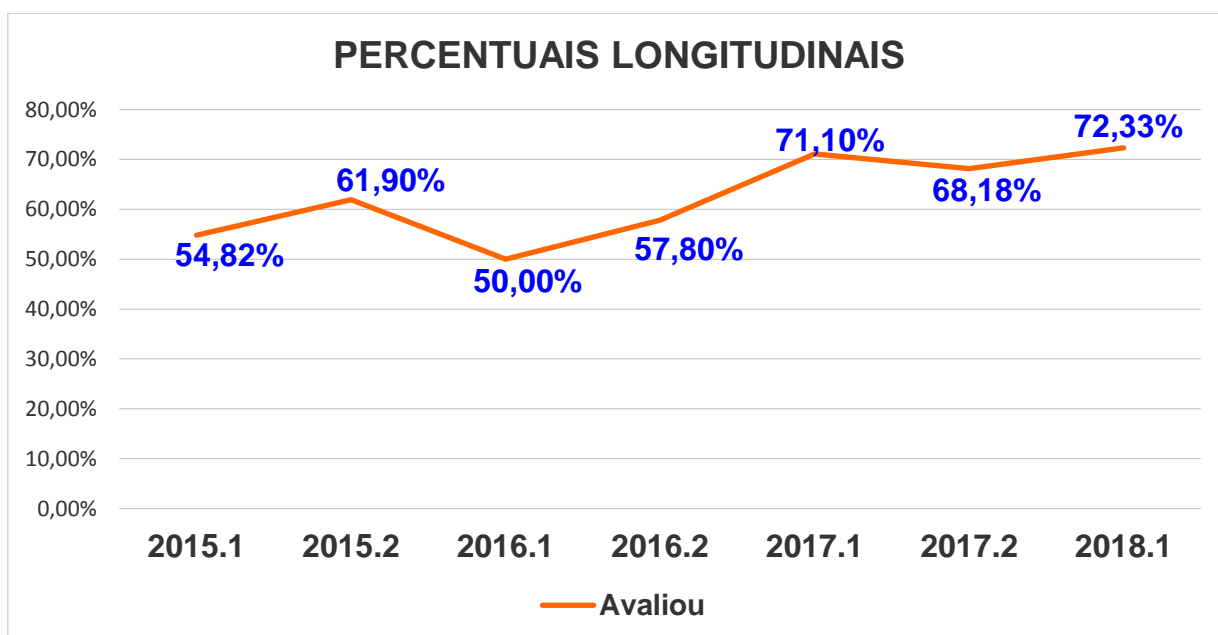
**PARTICIPAÇÃO DOS
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS**

11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS



11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS**

12. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS POR SETOR.

Universo: 159

QUESTIONÁRIO	Média Geral	Avaliadores Total: 115	Central Total: 24	Biblioteca Total: 15	Call Center Total: 8	Laboratórios Total: 11	Marketing Total: 8	Setor de RH Total: 3	Secretários Total: 16	Setor de TIC Total: 8	Tesouraria Total: 5	Almoxarifado Total: 2	EAD / CAM Total: 3	Pós-Grad. Total: 2
Como você avalia as instalações sanitárias ? Ex. higienização, material de consumo e manutenção.	3,8	115	4,1	3,9	4,0	3,5	3,1	3,8	3,9	3,9	3,8	3,5	5,0	3,5
Como você avalia as áreas de circulação da Instituição? Ex. limpeza dos corredores, limpeza dos pátios, limpeza das calçadas e outros locais de acesso.	4,3	115	4,4	4,5	4,5	4,3	4,5	3,8	4,5	3,9	4,2	3,0	5,0	3,5
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição? Ex. segurança, iluminação, quantidade, vagas e controle de acesso.	2,8	41	3,1	2,7	4,0	3,4	1,5	2,0	2,5	2,5	-	2,5	3,0	-
Você utiliza rampas de acesso ? Se sim, avalie.	4,3	14	4,3	3,0	4,0	4,0	-	5,0	5,0	4,0	-	-	-	-
Você utiliza elevadores e plataformas ? Se sim, avalie.	3,0	28	3,5	2,3	3,5	2,8	2,5	3,0	3,2	5,0	3,0	2,0	-	-
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento ?	4,0	61	4,4	3,9	4,0	4,0	3,8	4,0	4,1	3,3	4,0		4,5	3,0
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	3,9	75	3,6	4,3	4,0	3,8	3,8	3,5	3,9	4,3	3,7	2,0	4,0	3,0
Como você avalia o serviço de ouvidoria ?	4,8	20	4,9	5,0	-	-	-	5,0	5,0	4,0	4,0	4,0	5,0	-
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação Institucional?	3,9	115	4,0	4,0	4,1	4,1	3,9	3,5	3,8	3,6	3,6	2,0	4,7	4,5
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? Ex. Qualidade da impressão, atendimento, preço, agilidade etc.	3,9	60	3,3	4,1	4,4	3,3	4,0	5,0	4,3	3,0	4,0	2,0	5,0	4,5
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete ? Ex. Higiene, estrutura, atendimento, variedade dos produtos, preço etc.	3,0	115	2,9	3,3	3,1	3,2	2,1	3,0	2,8	2,4	3,2	3,5	3,3	3,5
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex. Conectividade, velocidade e estabilidade da rede.	2,6	115	2,5	2,5	2,3	2,9	2,3	1,5	2,6	4,1	3,0	3,0	2,3	3,5

Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex. CPUs, Datashow, caixas de som, cabos auxiliares etc.	3,3	115	3,6	3,0	3,4	3,8	2,5	2,0	3,4	3,1	3,4	2,5	3,7	3,5
Como você avalia a comunicação interna da Instituição? Ex. Agilidade, transparência, padronização e adequação dos meios utilizados nos informes e comunicados repassados pela gestão à comunidade acadêmica.	3,2	115	3,3	3,6	2,6	3,8	2,4	1,5	3,4	3,1	2,8	2,5	3,3	3,5
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição? Ex. Controle de catracas, portarias câmeras etc.	3,4	115	3,5	3,9	4,1	3,1	3,3	1,8	3,4	3,0	2,8	3,0	4,0	3,0
Como você avalia as ações desenvolvidas pelo QUALIFACEX para a qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,6	115	3,7	3,9	4,4	4,0	2,8	2,0	3,5	3,3	3,6	2,0	3,4	3,5
Como você avalia as condições de trabalho para a realização das atividades do seu setor?	3,7	115	4,0	3,7	4,4	4,2	3,1	1,5	3,7	3,6	3,8	3,5	3,3	3,5
Como você avalia o incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,4	115	3,3	3,7	3,6	4,1	2,6	2,0	3,6	2,7	2,8	2,0	3,7	3,0
Como você avalia a qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua?	4,0	115	3,8	3,8	4,4	4,5	4,3	2,0	4,1	4,3	4,8	3,0	4,3	4,0
Como você avalia o alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição?	3,1	115	3,3	3,6	2,4	3,4	2,6	1,5	3,4	3,3	2,6	1,5	2,7	3,0
Como você avalia os sistemas utilizados para atender a demanda acadêmico-administrativo? Ex. Universus, SIGAA, requerimento, extensão etc.	3,7	115	3,5	4,1	3,4	4,2	3,3	3,5	3,8	3,4	3,6	3,0	3,3	4,0
Como você avalia o apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas?	4,2	115	4,6	3,7	4,8	4,6	4,1	2,5	4,4	3,7	5,0	2,5	3,0	5,0
MÉDIA GERAL	3,6		3,7	3,7	3,6	3,6	2,8	2,9	3,7	3,5	3,3	2,4	3,5	3,0

Observação: Desconsideramos na apresentação dos dados, os setores que tiveram apenas um avaliador: SAD, Recepção, Manutenção, Ascensorista, Arquivo, Contabilidade, Núcleo de Práticas e Comercial.

12.1. COMENTÁRIOS

1) Dos funcionários da Central de relacionamento

Elogios: a estrutura oferecida para o trabalho, a equipe de trabalho e aos supervisores e gestores pela disponibilidade em sempre ajudar.

Fator desestimulante: dobrar horário. Isso causa cansaço físico, fadiga e desequilíbrio emocional.

Falta de espaço físico no setor de arquivo do CAM, armários velhos e deficiência para armazenar documentos que o setor recebe diariamente.

Necessidade de melhorias no estacionamento. Sugestão: tapar os buracos, nivelar o piso e demarcar os locais de estacionamento (vagas).

Precariedade na segurança no entorno da IES, inclusive, na rua da IES. Sugestão: contratar uma equipe de segurança para fazer ronda nos arredores da IES, inclusive, até próximo as paradas.

Melhorar o compartilhamento das informações.

Melhorar os computadores, pois são muito lentos.

Melhorar a segurança.

Criar um espaço de descanso para os funcionários.

A IES deveria dar mais benefícios para os funcionários: Plano de saúde, vale alimentação e bonificação por meta.

Melhorar a copa.

Padronizar os colaboradores através de fardamento.

Nivelar informações e processos.

Aumentar o número de vagas de estacionamento de veículo na Campus da Deodoro.

2) Dos funcionários da biblioteca

O atendimento da TI do CAM deveria ser mais ágil, demora muito, deveria melhorar.

Alguns porteiros, mesmo sendo terceirizados, deveriam ser mais atenciosos com funcionários e alunos.

A Internet, na maioria das vezes, é muito lenta.

O estacionamento está cheio de buracos e quando chove fica horrível para transitar a pé.

As lanchonetes estão com preços muito caros e não tem opções de comidas.

3) Dos funcionários do Call Center

A Instituição precisa, urgentemente, trabalhar em prol do alinhamento das informações.

4) Dos funcionários dos Laboratórios

Para registrar na hora do intervalo, precisam sair pela Unidade III, dar a volta pela rua e entrar na Unidade I e retornar pelo mesmo trajeto.

Sugestão: disponibilizar um coordenador de disciplina no horário do intervalo, próximo ao portão de acesso a Unidade III.

Os alunos não podem ter acesso às escadas e demais andares onde estão localizados os laboratórios, exceto nos momentos de suas respectivas aulas práticas. Mas, os alunos tem direito ao acesso a biblioteca, entram pela Unidade III e vão para as escadas do mesmo jeito.

Sugestão: colocar um coordenador de disciplina no horário de intervalo para inibir essa situação.

O fechamento do portão da Unidade I, nos horários Matutino e Vespertino, gera desconforto e impede a chegada ao setor que fica na mesma Unidade, tendo que fazer o trajeto pela rua.

5) Secretários das Coordenações de Curso de Graduação

Necessidade de apoio de pé para a recepção das coordenações do Campus Deodoro.

Solicitação de fardamento para padronizar a vestimenta dos funcionários.

Melhorar a cordialidade dos porteiros.

Caixa de sugestões para continuidade do projeto "café com a Diretoria".

Quanto a estrutura do estacionamento, mas não identificou o problema e nem o estacionamento.

Os preços das cantinas estão muito altos. Além de preços diferentes entre a Cantina da Unidade I e Unidade II, para o mesmo produto e mesmo dono.

Falta de variedade no cardápio das cantinas.

"Sugiro aumentar a segurança no setor em que trabalho, catracas, portaria, grades, semelhante ao setor jurídico." Não identificou o setor.

"... quanto aos computadores da coordenação, o monitor fica muito baixo e quase sempre ficamos com dores no pescoço por fica forçando uma posição adequada." Não identificou o setor.

6) Dos funcionários do setor de Marketing

"... a comunicação entre os setores não são contínuas. Sempre tem eventos, ocorridos ... que os setores totais não sabem. Comunicação é um fator essencial na empresa, pois além de gerar soluções, não gera atrito por questões simples e de fácil resolvimento."

Falta de vestuário.

Falta de um programa de saúde no trabalho.

Computador defasado para o exercício da função.

Existe problemas relacionados ao compartilhamento de informações que impactam diretamente na qualidade do atendimento.

As informações precisam ser passadas pelos gestores, mas existe um problema chamado "retenção da informação".

O operacional precisa ser ouvido, grandes ideias surgem de quem está na linha de frente. Ex. Central, *Call Center*, Social Mídia, Comercial etc.

Fardamento, urgente!

Copa digna, urgente!

7) Dos funcionários do setor de TIC

Estacionamento com pouca iluminação, muitos buracos e cancelas quase sempre com problemas.

8) Dos funcionários de setor de Recursos Humanos - RH

Melhorar a comunicação entre setores é essencial para o bom andamento dos processos.

Padronizar o envio de informações.

Não concentrar as informações apenas em uma ou outra pessoa.

Existem centenas de situações nesta Instituição que o RH não toma conhecimento e deveria saber.

9) Dos funcionários do setor de Manutenção

Acredito que a cada semestre evoluímos gradativamente, algumas áreas me sinto com mãos atadas por não poder ajudar no que se refere a infiltrações e mofo, pois o processo para o conserto dessas pendências demanda de muitos recursos e pessoal, assim como o processo de manutenção de ar-condicionado que temos deficiência em cumprir com as normas estabelecidas por lei de manutenção periódica por falta de pessoal e falta de equipamento e muitas vezes falta de equipamentos no mercado. Continuarei trabalhando a fim de melhorar sempre meu setor e poder atender a todas as demandas com os recursos que posso ter no momento.

12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A referida análise levará em consideração as seguintes escaladas de interpretação das médias: abaixo de 2,5 será considerada “fraca”; maior ou igual a 2,5 e menor que 3,5, será considerada “regular” e maior ou igual 3,5, será interpretada com “forte”. Ressaltando a média varia de 1 a 5.

1º) Itens que ficaram na escala Forte

Limpeza nas instalações sanitárias.

Limpeza nas áreas de circulação.

Rampas de acesso.

Atendimento da Central de Relacionamento.

Atendimento do *Call Center*.

Serviço de Ouvidoria.

Atuação da CPA.

Serviço de reprografia.

Ações desenvolvidas pelo *QUALIFACEX*.

Condições de trabalho do seu setor.

Qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua.

Sistemas utilizados para atender a demanda acadêmico-administrativo.

Apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas.

2º) Itens que ficaram na escala Regular

Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.

Elevadores e plataformas.

Serviço de lanchonetes.

Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.

Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos).

Segurança nas dependências da Instituição.

Comunicação interna da Instituição.

Incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo.

Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição.

12.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regular ou fraco, necessitam de ação para galgar melhorias.

O quadro abaixo tem por finalidade mapear o setor que deverá estabelecer um plano de ação para tratar o serviço.

Itens que ficaram na escala Regular	Responsável pelo plano de ação
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura
Elevadores e plataformas.	Prefeitura
Serviço de lanchonetes.	Terceirizados
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	Setor de TI
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura
Comunicação interna da Instituição.	Reitoria
Incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo.	Reitoria
Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição.	Reitoria

É importante destacar que, quantitativamente, não houve nenhum item avaliado pelos coordenadores com média inferior a 2,5.

É relevante recomendar aos gestores, a leitura dos comentários feitos pelos técnicos, supracitados por área.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.1

CONSIDERAÇÕES FINAIS

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresentou um resumo dos dados produzidos pela avaliação semestral realizada pela CPA do UNIFACEX no final do período letivo de 2018.1.

Os relatórios específicos foram encaminhados aos setores e às pessoas avaliadas, na segunda quinzena do mês de julho, antes da semana pedagógica.

O Núcleo de Educação Permanente – NEP, propôs um plano de formações para o corpo docente, a ser executado no decorrer do semestre letivo de 2018.2, com a finalidade de apoiar didático e pedagogicamente o docente. O NEP utiliza os indicadores da avaliação semestral e as sugestões da gestão acadêmica para propor o plano de formações para o semestre subsequente.

Diante dos resultados produzidos por esta avaliação, a contar pelo número de participantes de todos os segmentos da comunidade acadêmica (docentes, coordenadores, discentes e técnicos), recomenda-se o *feedback* e a discussão junto aos respectivos segmentos, na seguinte dinâmica:

- ✓ Coordenador versus Professor (Individual);
- ✓ Coordenador versus Turmas;
- ✓ Pró-Reitor Acadêmica versus Coordenador;
- ✓ Pró-Reitoria Administrativa versus Gestores;
- ✓ Gestor versus Técnicos.

Aos gestores, recomenda-se o alinhamento das fragilidades encontradas, quer seja no fazer docente, quer seja nos serviços e/ou condições prestadas pela Instituição para o desenvolvimento de suas atividades fins.

Não desconsiderar uma fragilidade sem antes fazer uma análise cuidadosa, pois isso pode trazer consequências no próximo ciclo avaliativo.

Por último, a CPA vai acompanhar a devida e necessária utilização dos dados da avaliação semestral pela gestão, tanto acadêmica como administrativa. Deverá, em tempo hábil, solicitar relatórios específicos de cada setor, respeitando o planejamento Institucional, inclusive, os seus prazos de execução e disponibilização de recursos.

A CPA DO UNIFACEX.