



RELATÓRIO

DADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.2

Relatório da avaliação semestral referente ao período letivo de 2018.2 apresentado a Reitoria e a mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Janeiro / 2019

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 2018.2

Relatório da avaliação semestral referente ao período 2018.2, realizada pela Comissão Própria de Avaliação-CPA e apresentado a Reitoria e a mantenedora, como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

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

Daiana Izaias da Silva

Representantes do Corpo Técnico-administrativo

Iris Carla Vasques Teixeira

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	16
4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES	18
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 ...	32
6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES.....	43
6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES.....	43
6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO	43
7. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DOCENTES	45
8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES	47
8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	48
8.2. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	49
9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES	51
10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES	53
10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2018.2	55
10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	56
10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	57
11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS.....	59
11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS	59
11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO	59
12. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS POR SETOR.	61
12.1. COMENTÁRIOS	64
12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	66
12.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	67
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	69

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

APRESENTAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da 24ª 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 2018.2 e contou com a participação efetiva de 69,54% do corpo discente, 94,4% dos coordenadores de curso, 93,9% dos docentes e 63,9% 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

2018.2

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

2018.2

PARTICIPAÇÃO DOS
AVALIADORES DISCENTES

3. PARTICIPAÇÃO DOS DISCENTES POR TURMA

Curso	Turma	Qtd. Avaliou	%	Qtd. Não Avaliou	%	Total de Alunos
PEDAGOGIA	DEPPEDN1A	18	72,00%	7	28,00%	25
	PEDN2A	28	56,00%	22	44,00%	50
	PEDN4A	39	63,93%	22	36,07%	61
	PEDN6A	25	62,50%	15	37,50%	40
	PEDV8A	25	71,43%	10	28,57%	35
	Total do Curso	135	63,98%	76	36,02%	211
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	CONM4A	42	60,87%	27	39,13%	69
	CONM6A	38	67,86%	18	32,14%	56
	CONM7A	32	84,21%	6	15,79%	38
	CONM8A	18	72,00%	7	28,00%	25
	CONN2A	52	52,53%	47	47,47%	99
	CONN4B	34	58,62%	24	41,38%	58
	CONN6A	63	81,82%	14	18,18%	77
	CONN7A	67	77,91%	19	22,09%	86
	CONN8A	43	82,69%	9	17,31%	52
	CONNC2A	27	69,23%	12	30,77%	39
	CONNC4A	67	76,14%	21	23,86%	88
	Total do Curso	483	70,31%	204	29,69%	687
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	BION4A	31	68,89%	14	31,11%	45
	BION6A	40	75,47%	13	24,53%	53
	Total do Curso	71	72,45%	27	27,55%	98
SERVIÇO SOCIAL	SSON4A	23	63,89%	13	36,11%	36
	SSON6A	14	50,00%	14	50,00%	28
	SSON7A	10	47,62%	11	52,38%	21
	SSON8A	28	71,79%	11	28,21%	39
	Total do Curso	75	60,48%	49	39,52%	124
GESTÃO FINANCEIRA	GFIN4A	37	78,72%	10	21,28%	47
	OPT-GFIN4A	30	83,33%	6	16,67%	36
	Total do Curso	67	80,72%	16	19,28%	83

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	CSTN2A	31	64,58%	17	35,42%	48
	GRHN4A	27	87,10%	4	12,90%	31
	OPT-GRHN4A	25	86,21%	4	13,79%	29
	Total do Curso	83	76,85%	25	23,15%	108
MARKETING	MARN4A	13	86,67%	2	13,33%	15
	OPT-MARN4A	12	85,71%	2	14,29%	14
	Total do Curso	25	86,21%	4	13,79%	29
ENFERMAGEM	DEPENFEN7A	7	77,78%	2	22,22%	9
	DEPENFEV3A	14	73,68%	5	26,32%	19
	DEPENFV2A	30	90,91%	3	9,09%	33
	ENFM10A	33	78,57%	9	21,43%	42
	ENFM4A	42	77,78%	12	22,22%	54
	ENFM6A	40	74,07%	14	25,93%	54
	ENFN10A	40	76,92%	12	23,08%	52
	ENFN2A	53	74,65%	18	25,35%	71
	ENFN4A	38	77,55%	11	22,45%	49
	ENFN6A	42	72,41%	16	27,59%	58
	ENFN8A	54	78,26%	15	21,74%	69
	ENFV10A	21	84,00%	4	16,00%	25
	ENFV8A	37	75,51%	12	24,49%	49
	ENFV9A	28	73,68%	10	26,32%	38
	OPT-ENFV9A	50	83,33%	10	16,67%	60
	Total do Curso	529	77,57%	153	22,43%	682
ADMINISTRAÇÃO	ADMMC2A	30	58,82%	21	41,18%	51
	ADMMC4A	31	65,96%	16	34,04%	47
	ADMMC6A	31	67,39%	15	32,61%	46
	ADMMC8A	17	77,27%	5	22,73%	22
	ADMN2A	36	48,65%	38	51,35%	74
	ADMNC4A	41	68,33%	19	31,67%	60
	ADMNC6A	33	57,89%	24	42,11%	57
	ADMNC7A	19	79,17%	5	20,83%	24
	ADMNC8A	23	82,14%	5	17,86%	28
	Total do Curso	261	63,81%	148	36,19%	409
PSICOLOGIA	DEPPSIN1A	13	56,52%	10	43,48%	23
	OPT-PSIM10A	55	77,46%	16	22,54%	71

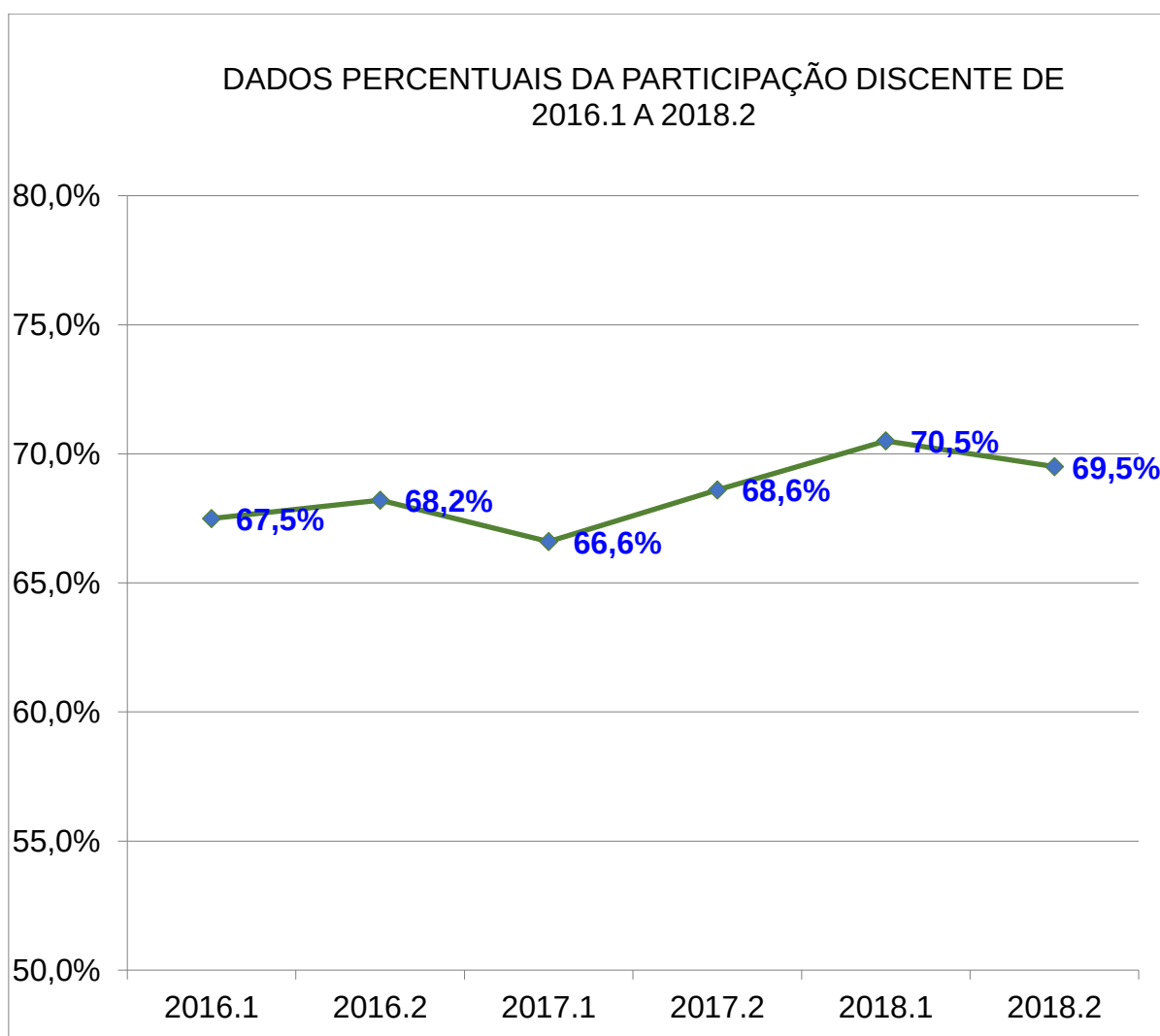
	OPT-PSIM8A	58	79,45%	15	20,55%	73
	OPT-PSIM9A	23	82,14%	5	17,86%	28
	PSIM10A	39	65,00%	21	35,00%	60
	PSIM10B	17	80,95%	4	19,05%	21
	PSIM2A	39	52,70%	35	47,30%	74
	PSIM6A	41	78,85%	11	21,15%	52
	PSIM8A	24	64,86%	13	35,14%	37
	PSIM8B	5	50,00%	5	50,00%	10
	PSIN4A	52	55,32%	42	44,68%	94
	PSIN6A	26	56,52%	20	43,48%	46
	PSIN8A	39	69,64%	17	30,36%	56
	PSIN8B	7	58,33%	5	41,67%	12
	Total do Curso	438	66,67%	219	33,33%	657
DIREITO	DEPDIRN3A	25	65,79%	13	34,21%	38
	DEPDIRN5A	28	77,78%	8	22,22%	36
	DEPDIRN7A	5	71,43%	2	28,57%	7
	DEPDIRN9A	15	78,95%	4	21,05%	19
	DIRM10A	36	80,00%	9	20,00%	45
	DIRM10B	29	82,86%	6	17,14%	35
	DIRM1A	17	45,95%	20	54,05%	37
	DIRM2A	57	69,51%	25	30,49%	82
	DIRM4A	59	71,08%	24	28,92%	83
	DIRM6A	34	73,91%	12	26,09%	46
	DIRM8A	55	72,37%	21	27,63%	76
	DIRN2A	55	65,48%	29	34,52%	84
	DIRN4A	63	64,95%	34	35,05%	97
	DIRN6A	76	73,79%	27	26,21%	103
	OPT-DIRM10A	33	86,84%	5	13,16%	38
	OPT-DIRM10B	28	84,85%	5	15,15%	33
	OPT-DIRM6A	30	83,33%	6	16,67%	36
	OPT-DIRM8A	44	78,57%	12	21,43%	56
	OPT-DIRN6A	46	71,88%	18	28,13%	64
	Total do Curso	735	72,41%	280	27,59%	1015
LOGÍSTICA	LOGN4A	15	75,00%	5	25,00%	20
	OPT-LOGN4A	15	78,95%	4	21,05%	19

	Total do Curso	30	76,92%	9	23,08%	39
GESTÃO COMERCIAL	GCOMN4A	16	88,89%	2	11,11%	18
	OPT-GCOMN4A	16	88,89%	2	11,11%	18
	Total do Curso	32	88,89%	4	11,11%	36
NUTRIÇÃO	NUTM1A	35	64,81%	19	35,19%	54
	NUTM4A	42	76,36%	13	23,64%	55
	NUTM6A	34	77,27%	10	22,73%	44
	Total do Curso	111	72,55%	42	27,45%	153
ENGENHARIA CIVIL	CIVM10A	60	76,92%	18	23,08%	78
	CIVM4A	20	54,05%	17	45,95%	37
	CIVM6A	28	70,00%	12	30,00%	40
	CIVN10A	80	80,00%	20	20,00%	100
	CIVN2A	25	36,76%	43	63,24%	68
	CIVN4A	32	42,67%	43	57,33%	75
	CIVN6A	34	72,34%	13	27,66%	47
	CIVN7A	47	74,60%	16	25,40%	63
	CIVN8A	47	70,15%	20	29,85%	67
	CIVN9A	89	72,36%	34	27,64%	123
	CIVV8A	38	79,17%	10	20,83%	48
	DEPCIVV1A	2	25,00%	6	75,00%	8
	DEPCIVV3A	7	53,85%	6	46,15%	13
	DEPCIVV5A	11	61,11%	7	38,89%	18
	DEPCIVV9A	17	85,00%	3	15,00%	20
	OPT-CIVM10A	30	81,08%	7	18,92%	37
	OPT-CIVN10A	40	83,33%	8	16,67%	48
	Total do Curso	607	68,20%	283	31,80%	890
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA	DEPEDFN3A	12	80,00%	3	20,00%	15
	DEPEDFN5A	7	87,50%	1	12,50%	8
	EDFM6A	28	65,12%	15	34,88%	43
	EDFN4A	34	73,91%	12	26,09%	46
	EDFN6A	31	63,27%	18	36,73%	49
	OPT-EDFM6A	14	87,50%	2	12,50%	16
	OPT-EDFN6A	18	72,00%	7	28,00%	25
	Total do Curso	144	71,29%	58	28,71%	202

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	OPT-PRDN10A	20	66,67%	10	33,33%	30
	PRDN10A	34	69,39%	15	30,61%	49
	PRDN8A	16	66,67%	8	33,33%	24
	Total do Curso	70	67,96%	33	32,04%	103
ARQUITETURA E URBANISMO	ARQM10A	25	65,79%	13	34,21%	38
	ARQM2A	28	52,83%	25	47,17%	53
	ARQM4A	34	66,67%	17	33,33%	51
	ARQM6A	37	86,05%	6	13,95%	43
	ARQN10A	40	80,00%	10	20,00%	50
	ARQN4A	24	61,54%	15	38,46%	39
	ARQN6A	37	75,51%	12	24,49%	49
	ARQN8A	36	75,00%	12	25,00%	48
	ARQN9A	36	75,00%	12	25,00%	48
	ARQV8A	24	88,89%	3	11,11%	27
	DEPARQV5A	9	81,82%	2	18,18%	11
	OPT-ARQM10A	17	77,27%	5	22,73%	22
	OPT-ARQN10A	28	93,33%	2	6,67%	30
	OPT-ARQN9A	29	82,86%	6	17,14%	35
	Total do Curso	404	74,26%	140	25,74%	544
FARMACIA	DEPFARN1A	16	100,00%	0	0,00%	16
	FARN4A	37	90,24%	4	9,76%	41
	FARN6A	40	86,96%	6	13,04%	46
	Total do Curso	93	90,29%	10	9,71%	103
FISIOTERAPIA	FISM2A	27	56,25%	21	43,75%	48
	FISN4A	31	59,62%	21	40,38%	52
	FISN6A	22	75,86%	7	24,14%	29
	OPT-FISN6A	18	66,67%	9	33,33%	27
	Total do Curso	98	62,82%	58	37,18%	156
GASTRONOMIA	GASTM2A	22	61,11%	14	38,89%	36
	GASTM4A	19	90,48%	2	9,52%	21
	GASTN4A	21	84,00%	4	16,00%	25
	OPT-GASTM4A	18	90,00%	2	10,00%	20
	OPT-GASTN4A	20	83,33%	4	16,67%	24
	Total do Curso	100	79,37%	26	20,63%	126

EDUCAÇÃO FÍSICA BACHARELADO	EDFN4B	26	49,06%	27	50,94%	53
	Total do Curso	26	49,06%	27	50,94%	53
ODONTOLOGIA	ODOM1A	14	93,33%	1	6,67%	15
	ODOM2A	12	80,00%	3	20,00%	15
	Total do Curso	26	86,67%	4	13,33%	30
Total Geral		4643	71,02%	1895	28,98%	6538
RESUMO GERAL		2.676	69,54%	1.172	30,46%	3.848

3.1. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



Observa-se nos percentuais longitudinais que nos últimos 6 (seis) semestres letivos, a participação dos alunos no processo avaliativa vem se mantendo acima de 60%.

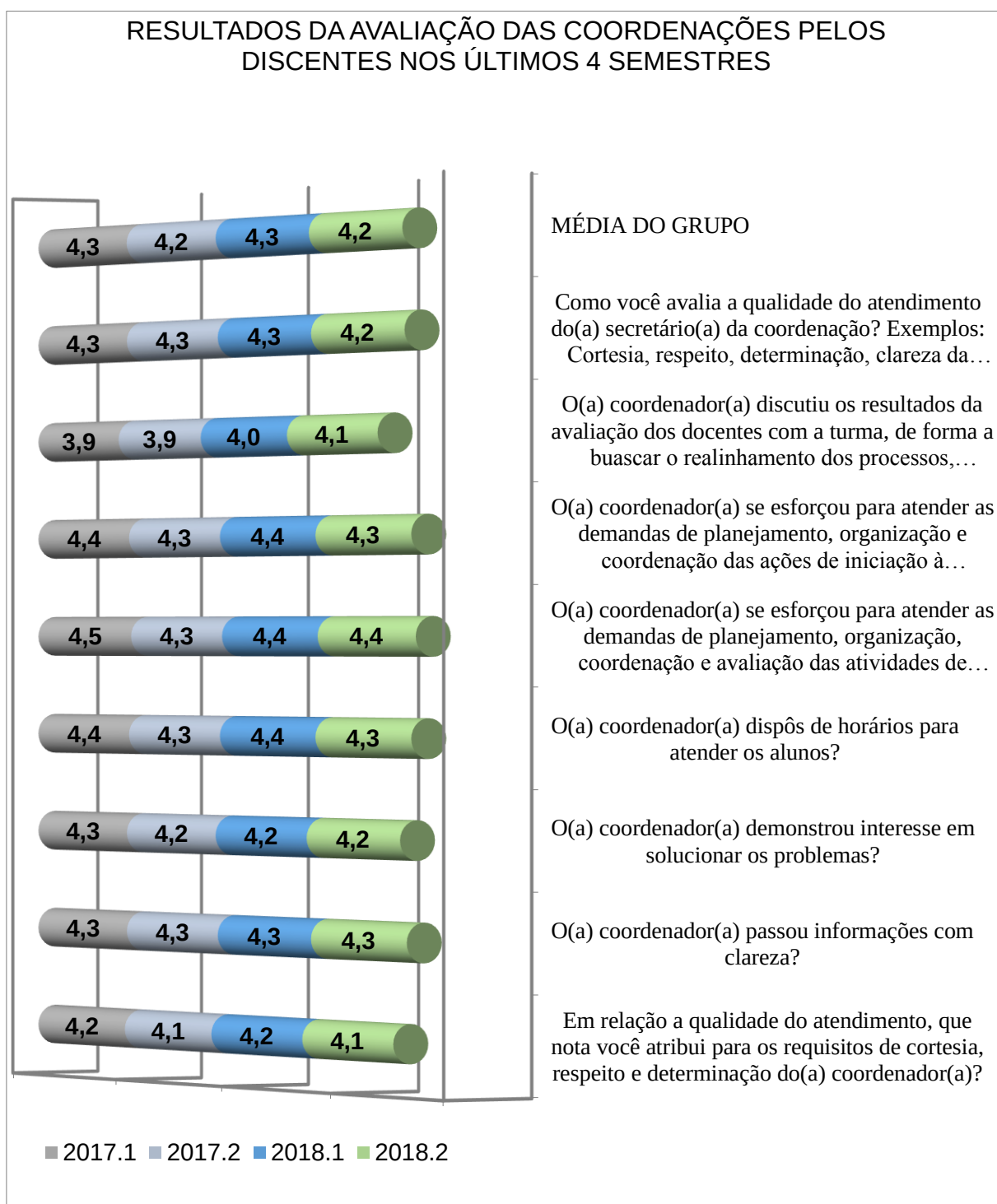
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.2

**AVALIAÇÃO DOS
COORDENADORES PELOS
DISCENTES**

4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES



Observa-se que dos 8 (oito) itens avaliados, 01 aumentou “**discutiu os resultados da avaliação dos docentes com as turmas ...**”, 3 (três) empatara e 04 reduziram, comparados com os resultados do semestre anterior.

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

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	2017.1	2017.1	2017.1	2017.1	2017.2	2017.2	2017.2	2017.2	2018.1	2018.1	2018.1	2018.1	2018.2	2018.2	2018.2	2018.2
QUESTÕES	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	Média Geral	Média Geral CAM	Média Geral DEODORO	Total de avaliadores
Limpeza nas instalações sanitárias.	3,7	3,6	3,9	3280	3,6	3,6	3,6	3268	3,5	3,5	3,6	2996	3,7	3,6	3,7	2676
Estrutura e manutenção das salas de aula.	3,8	3,8	4,0	3280	3,7	3,7	3,8	3268	3,7	3,7	3,8	2996	3,7	3,7	3,6	2676
Limpeza nas áreas de circulação.	4,2	4,2	4,5	3280	4,2	4,2	4,4	3268	4,2	4,2	4,3	2996	4,2	4,2	4,3	2676
Laboratórios de práticas / Apoio Pedagógico.	3,7	3,6	4,0	2657	3,7	3,7	3,8	3570	3,7	3,8	3,5	2273	3,7	3,8	3,6	1946
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	3,1	3,1	3,2	1223	3,0	3,0	3,0	1234	3,0	3,0	3,2	1109	3,0	2,9	3,3	982
Rampas de acesso.	3,9	3,8	4,2	858	3,8	3,7	4,1	727	3,8	3,7	3,9	589	3,8	3,8	4,0	489
Elevadores e plataformas.	3,2	3,1	3,6	1499	2,9	2,9	3,3	1569	2,8	2,8	3,2	1337	2,7	2,7	3,3	1177
Serviços da biblioteca.	4,0	3,9	4,2	3070	3,9	3,9	4,1	2985	4,1	4,1	4,1	2701	4,1	4,1	4,1	2367
Acervo bibliográfico do curso.	3,6	3,7	3,3	2888	3,6	3,7	3,4	2816	3,7	3,8	3,3	2511	3,7	3,8	3,4	2188
Atendimento da Central de Relacionamento.	3,4	3,4	3,5	3089	3,5	3,4	3,6	3068	3,5	3,5	3,5	2780	3,7	3,7	3,5	2473

Atendimento do <i>Call Center</i> .	3,0	3,0	3,2	1422	3,1	3,0	3,3	1266	3,1	3,1	3,1	1063	3,2	3,3	3,1	897
O atendimento da Tesouraria.	3,7	3,6	3,8	1615	3,6	3,6	3,8	1832	3,8	3,7	3,9	1703	3,8	3,8	3,9	1478
Serviço de Ouvidoria.	3,5	3,5	3,4	587	3,4	3,4	3,4	574	3,3	3,4	3,2	494	3,4	3,5	3,1	454
Atuação da CPA.	3,8	3,7	4,0	3280	3,7	3,7	3,8	3268	3,7	3,7	3,8	2996	3,7	3,7	3,8	2676
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.	4,2	4,1	4,3	3243	4,1	4,1	4,2	3217	4,2	4,2	4,2	2938	4,1	4,1	4,1	2618
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.	3,8	3,8	3,9	3280	3,8	3,8	3,9	3268	3,8	3,8	3,8	2996	3,8	3,8	3,7	2676
Serviço de reprografia.	3,2	3,1	3,8	2923	3,3	3,2	3,4	2838	3,5	3,5	3,5	2562	3,7	3,7	3,6	2261
Serviço de lanchonete.	3,0	3,1	2,8	2816	3,2	3,2	3,1	2752	3,2	3,2	3,0	2546	3,3	3,4	3,1	2209
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	1,6	1,6	1,5	3190	1,6	1,7	1,5	3172	1,8	1,8	2,1	2865	2,0	2,0	2,3	2544
Comunicação interna da Instituição.	3,4	3,3	3,6	3280	3,3	3,3	3,6	3268	3,3	3,3	3,5	2996	3,4	3,4	3,4	2676
Segurança nas dependências da Instituição.	3,2	3,1	3,7	3280	3,2	3,2	3,5	3268	3,4	3,3	3,6	2996	3,4	3,4	3,5	2676
Grau de satisfação do aluno em relação ao curso.	4,2	4,2	4,4	3280	4,1	4,1	4,3	3268	4,1	4,1	4,2	2996	4,1	4,1	4,1	2676
Grau de satisfação do aluno em relação à Instituição.	4,0	3,9	4,2	3280	3,9	3,9	4,1	3268	3,9	3,8	4,0	2996	3,9	3,9	4,0	2676
Média Geral dos Serviços	3,5	3,5	3,7	-	3,5	3,5	3,6	-	3,5	3,5	3,6	-	3,6	3,6	3,6	-

5.2. ANÁLISE DOS DADOS QUANTITATIVOS

Fazendo uma análise dos resultados numa perspectiva longitudinal do último biênio, observa-se que a variação, quando há, é pequena. Porém, será feita uma classificação dos itens avaliados, conforme a escala abaixo, comparando os dois últimos semestres.

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 que 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 Ouvidoria pelo Campus CAM
Serviço de reprografia.
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 de curso na DEODORO.
Atendimento do *Call Center*.
Serviço de Ouvidoria pelo Campus da DEODORO.
Serviço de lanchonetes.
Comunicação interna da Instituição no CAM e na DEODORO
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 do Campus
Elevadores e plataformas.	Prefeitura do Campus
Acervo bibliográfico de curso no Campus Deodoro.	Coordenação da Biblioteca
Atendimento do <i>Call Center</i> .	<i>Call Center</i> .
Serviço de Ouvidoria no Campus da DEODORO	Ouvidoria
Serviço de lanchonetes	Terceirizados
Comunicação interna da Instituição no CAM e na DEODORO.	TI/Secretário Geral/PRORAC
Segurança nas dependências da Instituição no CAM	Prefeitura do Campus

Item que ficaram na escala Fraca	Responsável pelo plano de ação
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> 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 2018.2 CAMPUS CAPIM MACIO

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

LIMPEZA NAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 42 Satisfações: 00 Outros: 00	- Sugestão de colocar porta papel nos banheiros. - Secador de mão não seca. - Cheiro de urina nos banheiros. - Sanitários quebrados. - Alguns sanitários com vazamento. - Precisa de limpeza com mais frequência. - Portas quebradas.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
LIMPEZA NAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 20 Satisfações: 01 Outros: 00	- Salas com cheiro de mofo (90% das reclamações). - Algumas cadeiras estão bastante sujas. - Ar condicionado sujo.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <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: 64 Satisfações: 00 Outros: 00	- As salas deveriam ser mais higienizadas. - O cheiro de mofo permanece durante todo o semestre. - Equipamentos de som ruins e com defeitos. - Data Show sempre com defeito. - Cabos HDMI e auxiliares quebrados. - Posicionamento do projetor no quadro é desconfortável para a visualização.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <u>Providências:</u> Encaminhar os dados a Reitoria e a Prefeitura do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	---	--

LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 09 Satisfações: 04 Outros: 00	- Forte odor de esgoto no pátio da Unidade II. - Banheiros com cheiro ruim. - Algumas salas tem cheiro de mofo. - Os bebedouros são sujos.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,2 (Média considerada muito boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

LAB.DE APOIO PEDAGÓGICO / INFORMÁTICA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 54 Satisfações: 09 Outros: 01	- Falta de Softwares especializados para atender algumas disciplinas. - LIFE 4 – destinados aos alunos do Curso de Arquitetura e Engenharia, é usado como sala de aula. - LIFE de Arquitetura é insuficiente para atender os alunos. - Computadores lentos e com problemas (alguns sem licença de uso). - Sites bloqueados que impedem o uso acadêmico para trabalhos. - Ampliar o horário de funcionamento dos LIFEs.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.420 <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: 09 Outros: 01	- Falta de Softwares especializados para atender algumas disciplinas. - LIFE 4 – destinados aos alunos do Curso de Arquitetura e Engenharia, é usado como sala de aula. - LIFE de Arquitetura é insuficiente para atender os alunos. - Computadores lentos e com problemas (alguns sem licença de uso). - Sites bloqueados que impedem o uso acadêmico para trabalhos. - Ampliar o horário de funcionamento dos LIFEs.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.420 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
ESTACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 91 Satisfações: 00 Outros: 01	- Ter mais segurança. - Local muito perigoso. - Estrutura precária e vários buracos. - Precisa melhorar a iluminação. - Sugestão: arborizar o estacionamento.	<u>Média da Avaliação:</u> 2,9 (Média considerada regular) <u>Número de avaliadores:</u> 752 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
ELEVADORES E PLATAFORMAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 10 Satisfações: 00 Outros: 00	- Os elevadores quebram constantemente. - Elevador sempre quebrado.	<u>Média da Avaliação:</u> 2,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.126 <u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados a copiadora e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 80 Satisfações: 06 Outros: 07	- Elogios ao atendimento. - Crítica ao atendimento de alguns funcionários. - Barulho nas salas de estudo. - Cadeiras desconfortáveis. - Horário de funcionamento deveria ser ampliado. - O valor da multa é muito alto. - Sugestão de ampliação de espaço para estudo individual. - Necessidade de banheiros e bebedouro.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (Média considerada muito boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.833 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a Coordenadora da Biblioteca, Prefeitura e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
ACERVO BIBLIOGRÁFICO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 25 Satisfações: 01 Outros: 09	- Faltam livros para o curso de Arquitetura e Urbanismo. - Deveria ter maior quantidade de livros para Arquitetura e Urbanismo. - Acervo desatualizado do Curso de Direito. - Atualizar o acervo dos cursos de Direito, Enfermagem, Pedagogia e Psicologia. - Acervo adequado e diversificado do Curso de Psicologia. - Livros velhos.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.724 <u>Providências:</u> Encaminhar dados às Coordenações dos cursos e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
CENTRAL DE RELACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 29 Satisfações: 02 Outros: 00	- Atendimento lento e informações desencontradas. - Muitas cabines, porém tem poucos atendentes. - Alguns funcionários são despreparados e grossos. - Muita burocracia e baixa resolutividade. - Alguns funcionários foram elogiados sobre o atendimento.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.881

		<u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Secretário Geral, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--	---

CALL CENTER	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 06 Satisfações: 00 Outros: 00	- Não sabem passar informações. - Informações confusas e desencontradas. - Demoram para atender chamadas.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (Média considerada regular) <u>Número de avaliadores:</u> 686 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao <i>Call Center</i> , a Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ATENDIMENTO DA TESOUREARIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 04 Satisfações: 00 Outros: 00	- Funcionária antipática / não é educada. - Funcionária usa o celular no horário de trabalho. - O horário de atendimento é muito tarde.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.137 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao setor de tesouraria, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento, análise e tomada de decisão.

OUVIDORIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 07 Satisfações: 02 Outros: 02	- Horário insuficiente para atender os alunos. - Reclamações que não são resolvidas e tratadas com as turmas. - Elogios ao atendimento da ouvidoria. - Espaço inadequado do SEP (Serviço Escola de Psicologia) para atender os estagiários.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 335 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

CPA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
------------	-------------------------------	---------------------------

Reclamações: 06 Satisfações: 02 Outros: 01	- Realmente funciona. Já percebeu diversas mudanças decorrentes das avaliações. Muito atuante. - A CPA parece que funciona com filtro, as informações negativas não são apuradas. - Não vi eficácia. - Não sei se funciona. - GASTM4A – uma diz que várias reclamações foram feitas em 2 anos e nenhuma foi atendida. - PSIM6A – uma diz que a avaliação é totalmente parcial, não há liberdade do aluno avaliar abertamente os professores. - PSIM8A – uma diz que acredita que tenha muita serventia no que diz respeito a avaliação dos professores, pois nunca há mudança. - PSIN4A – uma diz que “fica sempre muito feliz em ver a cada semestre que tudo que colocamos aqui é avaliado e tomado as medidas necessárias.”	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044
--	---	---

AVA / COMO APOIO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 21 Satisfações: 03 Outros: 02	- Precisa de atualização. - Ambiente confuso e de difícil usabilidade. - Deve ser mais didático. - Os professores deveriam usar mais os recursos do AVA.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (Média considerada muito boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.005 <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
Comentários juntos ao anterior.	- Bom canal de comunicação entre professor e aluno. - Informações chegam com atraso no e-mail.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044

		<u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
REPROGRAFIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 24 Satisfações: 03 Outros: 02	- Atendimento fraco, funcionários grossos e impacientes com os alunos. - Poucos funcionários para atender a demanda. - Sugestão de plotagem em folhas maiores. - Possibilidade de pagar o serviço no cartão. - Elogios ao atendimento de alguns funcionários.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (Média considerada boa) <u>Número de avaliadores:</u> 1.684 <u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados a copiadora e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
LANCHONETES	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 53 Satisfações: 02 Outros: 14	- Falta de opções de alimentos saudáveis. - Preço alto e pouca variedade. - Alguns alimentos não são novos. - O ambiente não é limpo. - Atendimento fraco. - Alguns funcionários elogiados pelo atendimento.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (Média considerada regular) <u>Número de avaliadores:</u> 1.732 <u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados às lanchonetes e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
INTERNET WI-FI	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 210 Satisfações: 00 Outros: 01	- Internet instável, oscila bastante. - Demora para conectar. - Internet lenta. - Pede para logar o usuário diversas vezes. - Rede não funciona, frequentemente.	<u>Média da Avaliação:</u> 2,0 (Média considerada fraca) <u>Número de avaliadores:</u> 1.946 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Setor de TI, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
COMUNICAÇÃO INTERNA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES

Reclamações: 09 Satisfações: 00 Outros: 00	- Não usam meios oficiais para informativos, apenas redes sociais. - Os cancelamentos de aulas são informados em cima da hora. - Não há comunicação interna. - Falta de informações entre setores.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (Média considerada regular) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	---	--

SEGURANÇA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 50 Satisfações: 00 Outros: 01	- Catracas sempre quebradas (qualquer pessoa entra). - Falta de segurança no deslocamento das unidades até o estacionamento. - Porteiros mal-educados e ficam de conversas com as alunas. - Melhorar a segurança externa da Faculdade. - Vários assaltos em torno da Faculdade. - Deixaram um pedinte entrar e a pessoa pedia esmola dentro da Instituição. - Os funcionários desligam as luzes antes do horário de 22 horas. - Elevador sempre quebrado.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (Média considerada regular) <u>Número de avaliadores:</u> 2.044 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

BEBEDOUROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 138 Satisfações: 01 Outros: 00	- Água quente e com gosto ruim. - Bebedouros sujos. - A pressão da água é fraca. - Deveria instalar um bebedouro na entrada da biblioteca. - Um elogio aos bebedouros.	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
INFRAESTRUTURA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES

Reclamações: 97 Satisfações: 00 Outros: 00	- Salas que ficam muito tempo fechadas ficam com um forte odor. - Salas com mofo. - Os bebedouros precisam de manutenção. - Faltando cabos P2 e de áudio. - O estacionamento precisa de melhorias urgente. - Data show com defeito e imagens ruins. - As catracas das Unidade 1 e 3 dificilmente funcionam. - Os banheiros precisam ser limpos com mais frequência. - Os elevadores quebram constantemente. - As mesas da praça de alimentação precisam de manutenção.	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, a Reitoria e Direção da Instituição, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	---	--

ELOGIOS E SATISFAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 00 Satisfações: 20 Outros: 02	- Elogios para as Coordenações dos Cursos de Ciências Biológicas, Gastronomia e Pedagogia. - Destaque para o Técnico de Laboratório Murilo. - Parabéns aos professores de Engenharia Civil. - Elogios diversos ao corpo docente do UNIFACEX. - Elogios sobre a Palestra “O Tabuleiro”. - Que a divulgação dos cursos é precária.	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.

CRÍTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 51 Satisfações: 00 Outros: 00	- Precisa rever a metodologia avaliativa de Arquitetura e Urbanismo. Precisa existir unidade entre os professores. - Estudar novos métodos de aprendizagem. - Existe alguns professores despreparados para lecionar e lidar com os alunos. - A IES não possui segurança.	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.

	- Forte cheiro de mofo nas salas de aula. - Devia melhorar a divulgação do ENEX e o formato do evento. - O ENEX é caro para a realidade dos alunos. - Os eventos da Facex são caros. - Buracos no estacionamento.	
--	---	--

OUTROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 73 Satisfações: 00 Outros: 00	- Críticas à avaliação semestral, pois todo semestre apontam o mofo das salas e nada acontece. Continua o mesmo problema. - Que o Curso de Engenharia Civil é muito limitado: faltam aulas de campo e estágios. - Ocorrem casos de preconceitos entre os alunos e nada é feito. - As catracas estão sempre com defeitos. - A clínica de Fisioterapia ainda não está pronta. - Muitos preceptores de estágios são despreparados. - O ENEX não apresenta novidades. - Não há estrutura e assistência aos alunos que passam mal. - Alunos novatos deveriam receber um kit “incentivo” (Agenda, caneta, pasta e garrafa).	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e a Direção da Instituição para conhecimento.

5.5. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA

DADOS CATEGORIZADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2018.2 CAMPUS DEODORO

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

LIMPEZA NAS INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 11 Satisfações: 01 Outros: 00	- Banheiros feminino do térreo está pior que banheiro de rodoviária. - Os banheiro sempre estão sujos e com mau cheiro. - Melhorar as instalações do banheiro do piso superior. - Talvez devido a escola, a limpeza dos banheiros deixou a desejar. - A reposição de papel higiênico é fraca. - Deveria ter álcool gel em todos os banheiros. - As instalações do banheiro próximo a cantina são precárias. - Os banheiros não estão sendo limpos antes do início das aulas do turno noturno. - Falta colaboração dos usuários. - Elogio a equipe da limpeza. - Banheiros com descarga quebrada e vazamento de água.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
LIMPEZA NAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 01 Satisfações: 02	- Elogios a equipe da limpeza. - Reclamação quanto a situação das carteiras.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632

Outros: 00		<u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
------------	--	---

ESTRUTURA E MANUTENÇÃO DAS SALAS DE AULA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 30 Satisfações: 00 Outros: 00	- Solicitação de troca de carteiras. - Carteiras em situação precária. - Computadores com problemas. - Ar condicionado que não resfriam o suficiente. - Fazer manutenção nos data show. - Lápis de quadro branco muito claro.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

LIMPEZA DA INSTITUIÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 03 Outros: 00	- Elogios aos funcionários da limpeza. - A torneira do banheiro dos preferenciais é muito fraca e, às vezes, não tem papel higiênico. - As mesas da cantina deveriam ter uma limpeza melhor.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,3 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Prefeitura do Campus, Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

LAB.DE APOIO PEDAGÓGICO / INFORMÁTICA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 23 Satisfações: 00 Outros: 00	- Computadores lentos, antigos e com vírus. - Internet muito fraca. - Ar condicionado quebrado. - LIFE sem monitor.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 526

	- Muita conversa dos usuários.	<u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	--------------------------------	--

LABORATÓRIOS DE PRÁTICAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 03 Satisfações: 00 Outros: 00	- Computadores lentos. - Nem sempre estava disponível. - Nem tem LIFE de práticas.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 526 <u>Providências:</u> Encaminhar dados a TI e Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ESTACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 07 Satisfações: 01. Outros: 00	- Faltam vagas após as 07:40h. - O estacionamento é seguro, mas faltam vagas. - Falta de adesivo na Central para colocar no carro. - O estacionamento é bom. - O estacionamento é longe da Instituição.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 230 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

ELEVADORES E PLATAFORMAS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 00 Satisfações: 00 Outros: 00	- Não teve comentários.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,3 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 51 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.

SERVIÇOS DA BIBLIOTECA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------

Reclamações: 15 Satisfações: 03 Outros: 00	- Falta de cordialidade na recepção. - Pouca cordialidade de alguns atendentes. - Muito barulho nas áreas de estudo. - Elogios aos funcionários. - Elogio a biblioteca.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 534 <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: 16 Satisfações: 00 Outros: 00	- Precisa de mais acervo para o Curso de Administração. - Acervo limitado, precisando se deslocar para o Campus Capim Macio para fazer empréstimo de livros. - O acervo de Ciências Contábeis está desatualizado. - Não tem livro para o Curso de Pedagogia. - Faltam livros para o Curso de Serviço Social	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 464 <u>Providências:</u> Encaminhar dados às Coordenações dos cursos e a Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 18 Satisfações: 00 Outros: 00	- Falta de clareza nas respostas. - Falta de cordialidade dos atendentes. No máximo, dois atendem bem. - Tratam os discentes com expressão de desdém. Um ponto negativo para a Instituição. - Tem um atendente que é considerado um “cavalo batizado”. - Falta de treinamento. - Parece que trabalham sem motivação.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 592 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Secretário Geral, a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

CALL CENTER	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
--------------------	-------------------------------	---------------------------

Reclamações: 01 Satisfações: 00 Outros: 00	Precisa fazer uma reunião com os funcionários desse setor, principalmente com os que estudam na instituição, para que as situações ocorridas de alunos, não sejam relatadas por eles em sala de aula.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,1 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 211 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao <i>Call Center</i> , a Reitoria, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
--	---	---

ATENDIMENTO DA TESOUREARIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 03 Satisfações: 00 Outros: 00	- Deveria receber pagamento em espécie e não só em cartão. - Melhorar a simpatia.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,9 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 341 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao setor de tesouraria, a Reitoria e a Direção do Campus para conhecimento, análise e tomada de decisão.

OUVIDORIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 02 Satisfações: 00 Outros: 00	- Reclamou uma vez e não teve retorno. - As demandas não são atendidas, pois a Coordenação de Serviço Social faz o que bem quer e nada é resolvido.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,1 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 119 <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: 03 Satisfações: 00 Outros: 00	- Não sabem quem são os representantes. - Nunca foram em sala de aula. - O novo modelo de avaliação é ruim.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,8 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u>

		1º) Intensificar o <i>feedback</i> junto aos alunos, principalmente, na fala do Coordenador de Curso. 2º) Sistematizou-se a comunicação das ações realizadas pela Instituição para o <i>feedback</i> junto às turmas pelo Coordenador de Curso
--	--	--

AVA / COMO APOIO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 03 Satisfações: 00 Outros: 00	- Deveria mostrar a data das postagens dos arquivos. - Precisa de treinamento para usá-lo completamente.	<u>Média da Avaliação:</u> 4,1 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 613 <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: 00 Satisfações: 00 Outros: 00	- Não teve comentários.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,7 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.

REPROGRAFIA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 14 Satisfações: 00 Outros: 00	- Falta de cortesia no atendimento. - Falta de pontualidade do funcionário. - Falta de impressão colorida. - Preço alto. - Poucos computadores – só dois. - Computadores com vírus. - Fila de espera.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,6 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 577 <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: 24 Satisfações: 01 Outros: 01	- Preços altos, para a maioria das reclamações. - Falta de cortesia no atendimento. - Pouca variedade. - Comida é saborosa.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,1 (média considerada regular). <u>Número de avaliadores:</u> 477 <u>Providências:</u> Encaminhar cópias dos dados às lanchonetes e a Reitoria para conhecimento, análise e tomada de decisão.
INTERNET WI-FI	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 44 Satisfações: 01 Outros: 00	- Melhorou um pouco, mas precisa melhorar mais. - Internet muito lenta, sinal fraco e com problema de conexão. - O Acesso com login e senha não mudou nada. - A conexão cai constantemente.	<u>Média da Avaliação:</u> 2,3 (média considerada fraca). <u>Número de avaliadores:</u> 598 <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Setor de TI, a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
COMUNICAÇÃO INTERNA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 04 Satisfações: 00 Outros: 00	- A comunicação deveria ser repassada por SMS, pois e-mails não são lidos instantaneamente. - A comunicação entre a Central de Relacionamento e a supervisora de estágio está deixando a desejar, pois recebem e-mails de documentações que já foram entregues.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,4 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632 <u>Providências:</u> Dados encaminhados a Reitoria e a Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.
SEGURANÇA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 21 Satisfações: 00	- Fragilidade da segurança no turno matutino. - A maioria das reclamações é referente ao funcionamento das catracas, dificuldade na leitura digital.	<u>Média da Avaliação:</u> 3,5 (média considerada boa). <u>Número de avaliadores:</u> 632

Outros: 00	- Solicitação de um ronda entre o estacionamento, paradas e Instituição. - Reclamação sobre o tratamento diferenciado pelo porteiro entre os alunos da Faculdade e do Colégio. - Reclamação sobre o tratamento diferenciado pela Biblioteca entre os alunos da Faculdade e do Colégio.	<u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito 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	- Bebedouro sem pressão, só bebe uma pessoa por vez. - A água sempre quente e com gosto de ferrugem. - Precisa regular a pressão dos bebedouros. - Os bebedouros de manutenção e higienização.	<u>Média da Avaliação:</u> Este item não teve avaliação quantitativa. <u>Providências:</u> Dados encaminhados ao Prefeito do Campus, a Reitoria e Direção do Campus, para conhecimento, análise e tomada de decisão.

INFRAESTRUTURA	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Reclamações: 25 Satisfações: 00 Outros: 00	- Trocar as carteiras, são muito desconfortáveis. - Reparar danos no teto. - Renovar a pintura das paredes. - Melhorar os ar condicionados. - Investir mais no Campis CIC. - Valorizar mais o Campus CIC. - Banheiros próximos a lanchonete foram interditados. - Sem condições de continuar assistindo aula com as carteiras nessas condições. - Reclamação quanto a abertura das salas só às 18 horas. - Salas com teto e paredes rachadas. - Solicitação de chuveiros nos banheiros. - Falta de um elevador. - Bebedouros sempre com água quente.	<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.

ELOGIOS E SATISFAÇÃO	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
Satisfações: 09 Outros: 00	- Elogio a qualidade da Instituição. - Elogio aos professores. - Elogio a Coordenadora Joseane. - Gratidão pela Instituição. - Sentimento de segurança. - Sem arrependimento por ter escolhido a Instituição	<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: 20 Satisfações: 00 Outros: 00	As críticas, praticamente, repetiram o que já foi dito em cada item. Mas, enfatizaram: - O sinal da Internet Wi-Fi. - A situação de desconforto das carteiras. - Uma citação da turma ADMM6A sobre a quantidade de questões repetidas nas provas de um semestre para o outro. - Uma citação da turma ADMM6A sobre a condução do Estágio Supervisionado II, considerando vago e solto. - O bloqueio dos computadores ao <i>link</i> do <i>Youtube</i>. - Uma citação da turma SSON6A diz que a Instituição é preconceituosa, só são ouvidos os que são considerados competentes. Acrescenta que falta palavras para expressar as mágoas que carrega da Instituição. - Duas citações da turma SSON8A sobre a questão das salas só abrirem depois das 18 horas, considerando que os alunos chegam cansados do trabalho e tem que ficar pelos corredores.	<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.

OUTROS	PRINCIPAIS COMENTÁRIOS	OUTRAS INFORMAÇÕES
--------	------------------------	--------------------

Reclamações: 27 Satisfações: 00 Outros: 00	- Seria ótimo a transferência do Curso de Administração para o Campus Capim Macio. - Seria bom que a Instituição ofertasse um Curso de Pós EAD na área de Marketing e Finanças. - Falta de apoio da Coordenação de Administração para concluir o curso. Faltou flexibilidade. - Os banheiros masculinos necessitam de reforma. - O coordenador Beto de Contábeis não tem capacidade para o cargo que ocupa. - Deveria ter um bicicletário com cobertura próximo a guarita. - Sugestão de instalar suporte para pendurar bolsas nos banheiros femininos. - Sugestão de utilizar e incentivar o uso do sistema operacional livre durante as aulas, por questão de economia. - Discordância quanto ficar os corredores esperando a abertura das salas de aula. O aluno chega cansado do trabalho e não é justo ter que ficar esperando até abrir as salas.	<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.
--	---	---

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

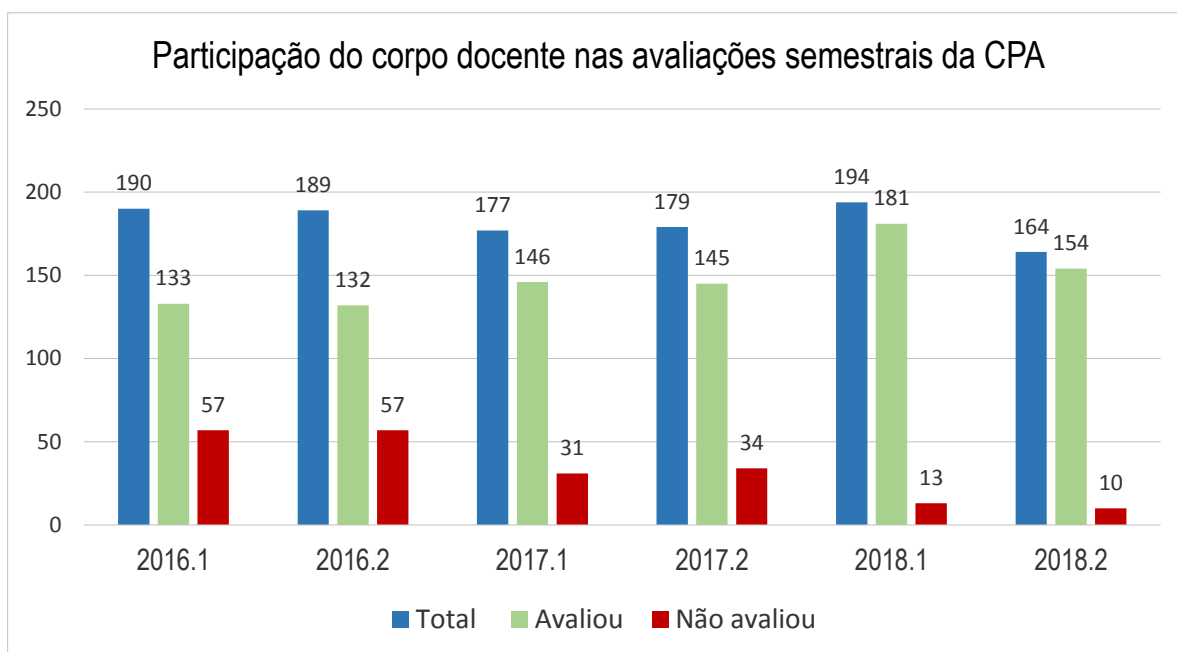
CPA

2018.2

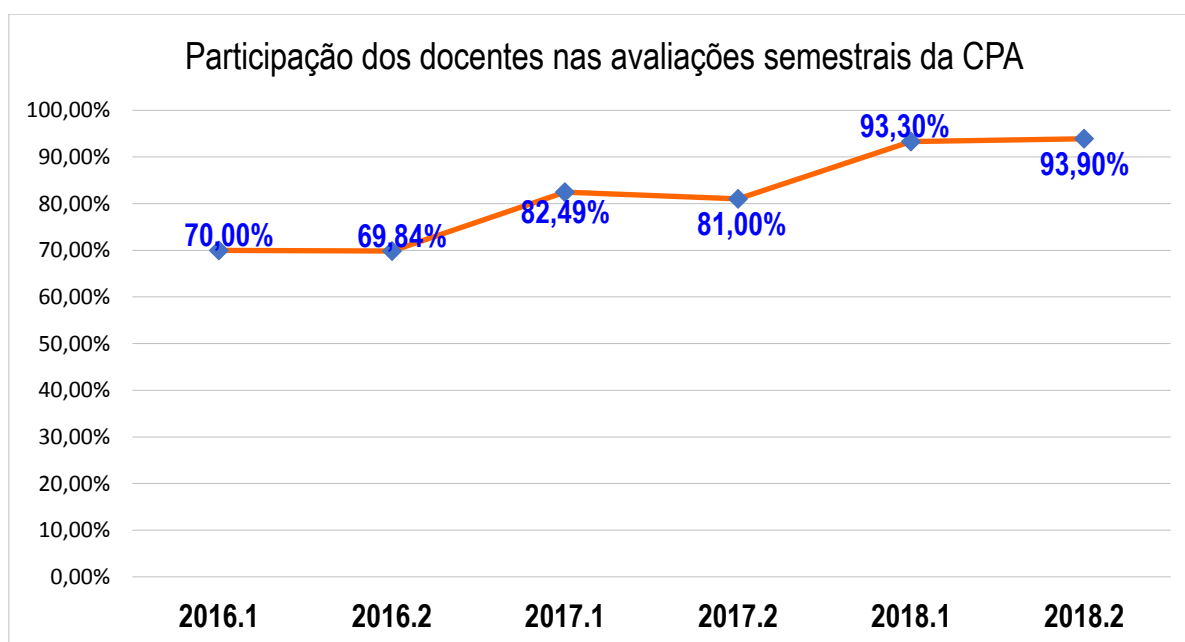
PARTICIPAÇÃO DOS
DOCENTES

6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES

6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES



6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



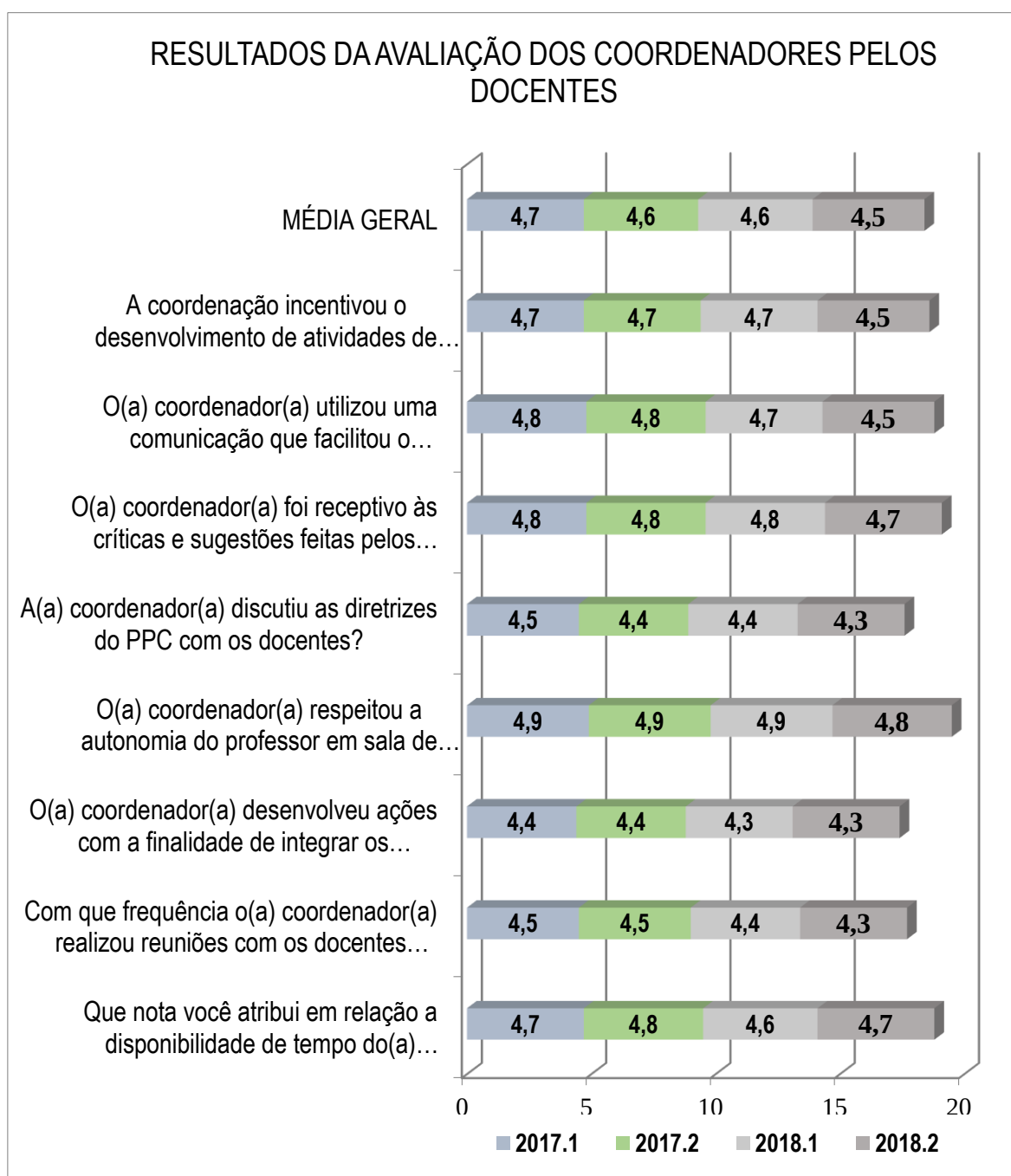
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2018.2

**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 o semestre anterior, a variação máxima foi de 2 (dois) décimos.

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS DOCENTES

8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES

	2017.1	Número de avaliadores	2017.2	Número de avaliadores	2018.1	Número de avaliadores	2018.2	Número de avaliadores
<i>QUESTIONÁRIO ATUALIZADO EM 2017.1</i>	Média		Média		Média		Média	
Limpeza nas instalações sanitárias.	3,9	144	3,9	145	4,0	167	3,9	154
Estrutura e manutenção das salas de aula.	3,9	144	3,9	145	3,9	167	3,8	154
Limpeza nas áreas de circulação.	4,5	144	4,5	145	4,5	167	4,4	154
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.	4,0	98	4,0	92	4,1	104	3,9	94
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,5	120	3,5	123	3,5	140	3,3	132
Rampas de acesso.	4,2	41	4,3	44	4,2	42	4,1	39
Elevadores e plataformas.	3,7	65	3,6	61	3,2	61	3,1	61
Serviços da biblioteca.	4,5	122	4,5	106	4,5	130	4,4	116
Acervo bibliográfico do curso.	3,8	144	3,8	145	3,8	167	3,8	154
Atendimento da Central de Relacionamento.	4,0	106	4,2	99	4,1	120	4,1	103
Atendimento do <i>Call Center</i> .	3,9	77	3,8	60	3,8	69	3,9	76
O atendimento da Tesouraria.	4,4	49	4,2	40	4,3	50	4,3	48
Serviço de Ouvidoria.	4,6	26	4,6	29	4,5	35	4,7	30
Atuação da CPA.	4,5	144	4,4	145	4,5	167	4,5	154
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino.	4,3	144	4,1	145	4,2	164	4,3	151
AVA enquanto meio de comunicação Institucional.	4,4	144	4,1	145	4,3	167	4,2	154
Serviço de reprografia	3,6	116	3,7	103	4,0	117	4,0	104
Serviço de lanchonete.	3,3	129	3,4	120	3,5	139	3,5	124
Serviço de Internet Wi-Fi da Instituição.	2,3	137	2,3	126	2,5	147	2,5	138
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).	3,2	144	3,1	145	3,1	167	3,0	154
Comunicação interna da Instituição.	4,0	144	4,0	145	3,9	167	3,7	154
Segurança nas dependências da Instituição.	3,8	144	3,9	145	3,9	167	3,7	154
Setor de Apoio ao Docente (SAD).	4,5	144	4,4	145	4,5	167	4,4	154
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP.	4,2	120	4,3	109	4,2	132	4,2	114
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição.	4,6	144	4,6	145	4,5	167	4,5	154
Média Geral	4,0	-	4,0	-	4,0	-	3,9	-
Total de avaliadores por semestre	-	146	-	145	-	181	-	154

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

8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Considerar-se-á uma análise dos resultados numa perspectiva longitudinal dos últimos quatro semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2018.2, 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 que a média varia de 1 a 5.

Observa-se que das 25 questões avaliadas, 21 ficaram na escala “forte” e 4 na escala “regular”, conforme elencadas a seguir.

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.
 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

Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX
 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
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura
Elevadores e plataformas.	Prefeitura
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> 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 docentes com média inferior a 2,5.

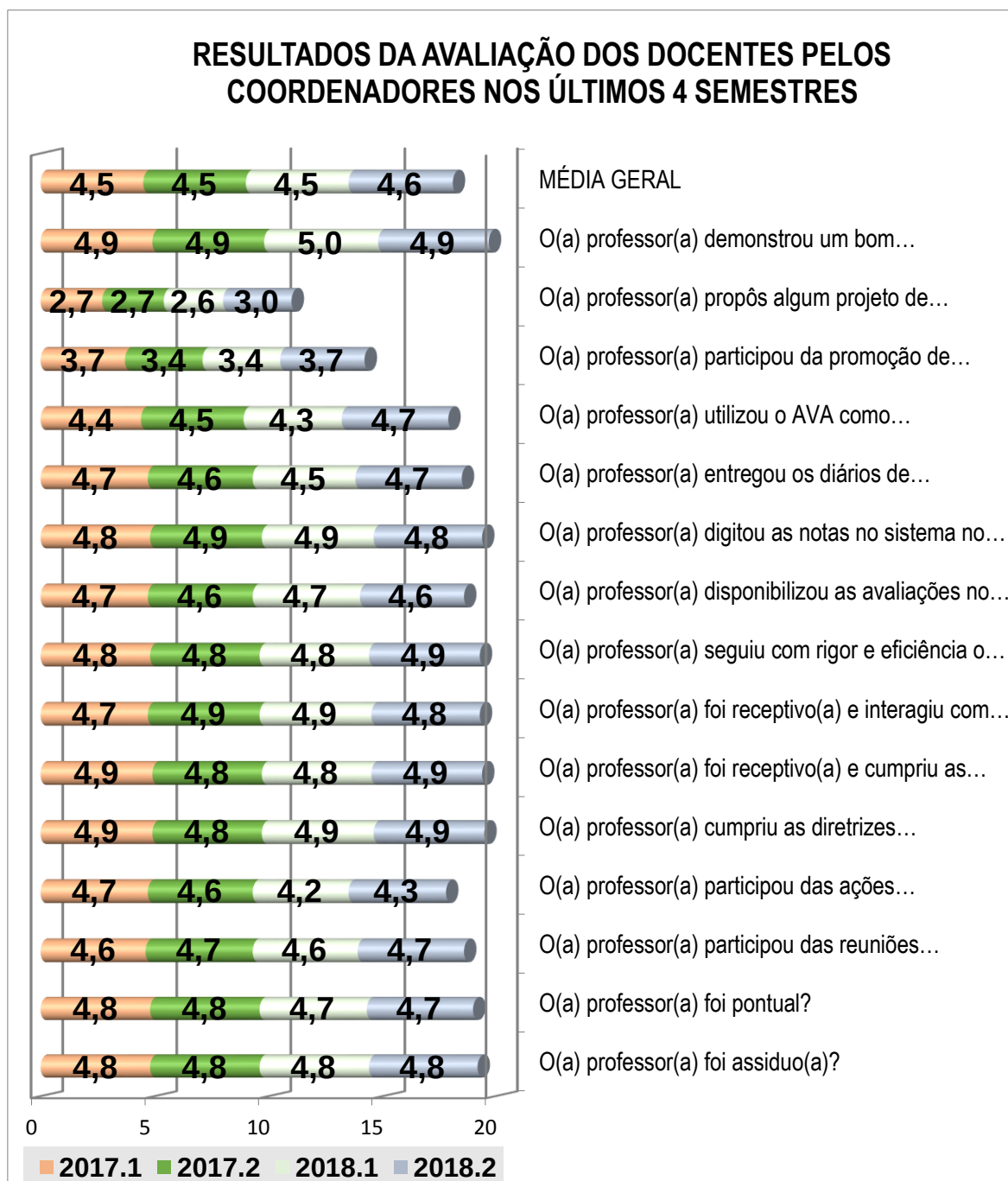
RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

**AVALIAÇÃO DOS DOCENTES
PELOS COORDENADORES**

9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES



Verifica-se que das 15 (quinze) questões avaliadas, apenas uma se encontram na escala regular, que diz respeito a proposição de projetos de Iniciação científica por parte dos docentes. Os demais resultados foram excelentes, considerando o todo, mas os resultados individuais, em alguns casos, foram identificadas fragilidades e alinhadas durante o *feedback* na semana pedagógica de 2019.1.

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS COORDENADORES

10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES

	2017.1	Número de avaliadores	2017.2	Número de avaliadores	2018.1	Número de avaliadores	2018.2	Número de avaliadores
<i>QUESTIONÁRIO ATUALIZADO EM 2018.2 COM ACRÉSCIMO DE TRÊS QUESTÕES PARA AVALIAR OS SECRETÁRIOS DE COORDENAÇÃO</i>	Média		Média		Média		Média	
Como você avalia as instalações sanitárias? Ex. Higienização, material de consumo etc.	3,8	16	3,8	17	3,8	18	3,6	16
Como você avalia a estrutura e manutenção das salas de aula? Ex. Limpeza, climatização etc	3,8	16	4,0	17	3,5	18	3,6	17
Como você avalia as áreas de circulação da Instituição? Ex. Limpeza dos corredores etc.	4,4	16	4,2	17	4,4	18	4,3	17
Qual a sua satisfação com os laboratórios práticos de seu curso? (Podem ser os de Informática).	3,9	16	4,2	17	4,0	18	3,8	16
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição?	3,5	13	3,9	16	3,1	16	3,1	16
Como você avalia as rampas de acesso?	4,2	6	4,4	7	3,6	8	3,8	6
Como você avalia os elevadores e plataformas?	3,7	10	4,0	8	3,3	9	3,1	6
Como você avalia os serviços da biblioteca? Ex. cortesia, espaço para estudo, guarda volume, etc.	4,8	16	4,7	15	4,4	18	4,5	15
Como você avalia o acervo bibliográfico do seu curso?	3,6	16	3,5	17	3,6	18	3,7	17
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento?	4,0	14	3,9	16	3,8	17	3,8	15
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	3,4	13	3,3	16	3,5	15	3,8	14
Como você avalia o atendimento da Tesouraria?	4,4	11	4,5	10	4,2	10	4,3	9
Como você avalia o serviço de Ouvidoria?	4,9	15	4,8	16	4,7	15	4,7	13
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação?	4,9	16	4,8	17	4,7	18	4,6	16
Como você avalia o AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino do curso?	4,3	16	4,3	17	4,1	18	4,2	17
Como você avalia o AVA enquanto meio de comunicação institucional?	4,3	16	4,2	17	4,3	18	4,1	17
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? (Ex. Qualidade de impressão etc.	3,9	16	3,8	17	3,9	18	4,2	17
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete? Ex. Higiene, estrutura e atendimento.	3,4	15	3,5	16	3,7	18	3,7	17
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex. CPUs, data show, caixas de som, etc.	3,1	16	3,4	17	3,2	18	3,1	17
Como você avalia a comunicação interna da Instituição? Ex. Agilidade, transparência etc.	4,0	16	4,1	17	3,8	18	3,9	17
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição?	3,7	16	3,5	17	3,3	18	3,4	17

Como você avalia o Setor de Apoio ao Docente (SAD)? Ex. suporte técnico, reserva de salas etc.	4,7	16	4,6	17	4,5	18	4,6	17
Como você avalia os serviços do Setor de Marketing da Instituição?	3,5	16	4,0	17	3,6	18	2,4	16
Como você avalia o serviço do NEP?	4,4	16	4,5	17	4,4	18	4,3	17
Como você avalia o atendimento da Prefeitura da Instituição? Ex. Cordialidade, agilidade etc.	3,6	14	3,8	15	3,5	18	3,4	16
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex. Conectividade, velocidade etc.	2,5	16	2,6	17	2,6	15	2,8	15
Como você avalia a pontualidade do Auxiliar Técnico Administrativo?	-	-	-	-	-	-	3,4	17
Como você avalia a assiduidade do Auxiliar Técnico Administrativo?	-	-	-	-	-	-	3,5	17
Como você avalia a receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico Administrativo	-	-	-	-	-	-	3,1	16
MÉDIA GERAL	4,0	-	4,0	-	3,8	-	3,8	-

10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2018.2

1) Com relação aos Banheiros

No banheiro feminino do 2º piso da Unidade II, existe uma pia acessível sem sifão e uma das cabines interditada.

2) Com relação as Salas de Aula

A acústica das salas de aula do lado antigo da Unidade II é ruim. Devido a isso, as aulas da academia ao lado atrapalham as nossas aulas.

3) Com relação a Biblioteca

O sistema da biblioteca precisa ser revisto pela TI. O sistema deveria avisar a aproximação da data de vencimento dos empréstimos e não apenas após o vencimento.

4) Com relação ao Marketing

Quando o Marketing consegue os eventos se torna positivo. Quando não, se torna difícil fazer a publicidade das atividades desenvolvidas.

O serviço de Marketing não tem sido eficiente quando se trata de dar visibilidade aos cursos. Dessa maneira, fica difícil atrair alunos para os cursos.

5) Com relação à Segurança

Considerada falha no controle de acesso de pessoas que não são alunos ou de ex-alunos que continuam tendo acesso.

As catracas da Unidade III passou quase o semestre inteiro livre para quem quisesse entrar.

6) Com relação ao Estacionamento

Está cheio de buracos.

Que a catraca de saída deveria ser liberada às 22 horas para não gerar filas na saída.

7) Com relação aos Laboratórios de Farmácia

Foram construídos, mas ainda não foram comprados os armários para guardar vidraria e materiais.

8) Com relação às Secretárias dos cursos de Farmácia/Gastronomia/Biologia/Nutrição/Pedagogia/Serviço Social

Por vezes faltam e prejudicam o funcionamento do setor. Além disso, trocam os horários com muita frequência.

Com respeito a proatividade, muitas vezes utilizam o horário de trabalho para conversar sobre assuntos pessoais.

A conclusão é que as secretárias não vem desenvolvendo as funções satisfatoriamente para as quais foram contratadas como colaboradoras.

10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

O questionário foi atualizado em 2018.2 com o acréscimo de três questões para avaliar os secretários das coordenações de cursos. Os resultados estão dispostos numa perspectiva longitudinal dos últimos quatro semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2018.2, 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 que a média varia de 1 a 5.

Observa-se que das 29 questões avaliadas, 21 ficaram na escala “forte” e 8 na escala “regular”, conforme elencadas a seguir.

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.
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição.

2º) Itens que ficaram na escala Regular

Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.
Elevadores e plataformas.
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).
Segurança nas dependências da Instituição no CAM.
Atendimento da Prefeitura quanto as demandas.
Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição.
Pontualidade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.
Receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.

3º) Itens que ficaram na escala Fraca

Questões	Farmácia	Gastronomia	Biologia	Nutrição	Pedagogia	S. Social	Média Geral
Como você avalia a pontualidade do Auxiliar Técnico Administrativo?	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,67
Como você avalia a assiduidade do Auxiliar Técnico Administrativo?	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00
Como você avalia a receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico Administrativo	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,67

Observou-se que a médias gerais na escala regular obtidas pelos secretários das coordenações de cursos tiveram impacto direto na avaliação das secretárias destes seis cursos que ficaram na escala fraca, corroborando com os comentários dos coordenadores.

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 <i>Wi-Fi</i> da Instituição.	Setor de TI
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura
Atendimento da Prefeitura quanto as demandas.	Prefeitura
Pontualidade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.	RH
Como você avalia a assiduidade do Auxiliar Técnico Administrativo?	RH
Receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.	RH

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

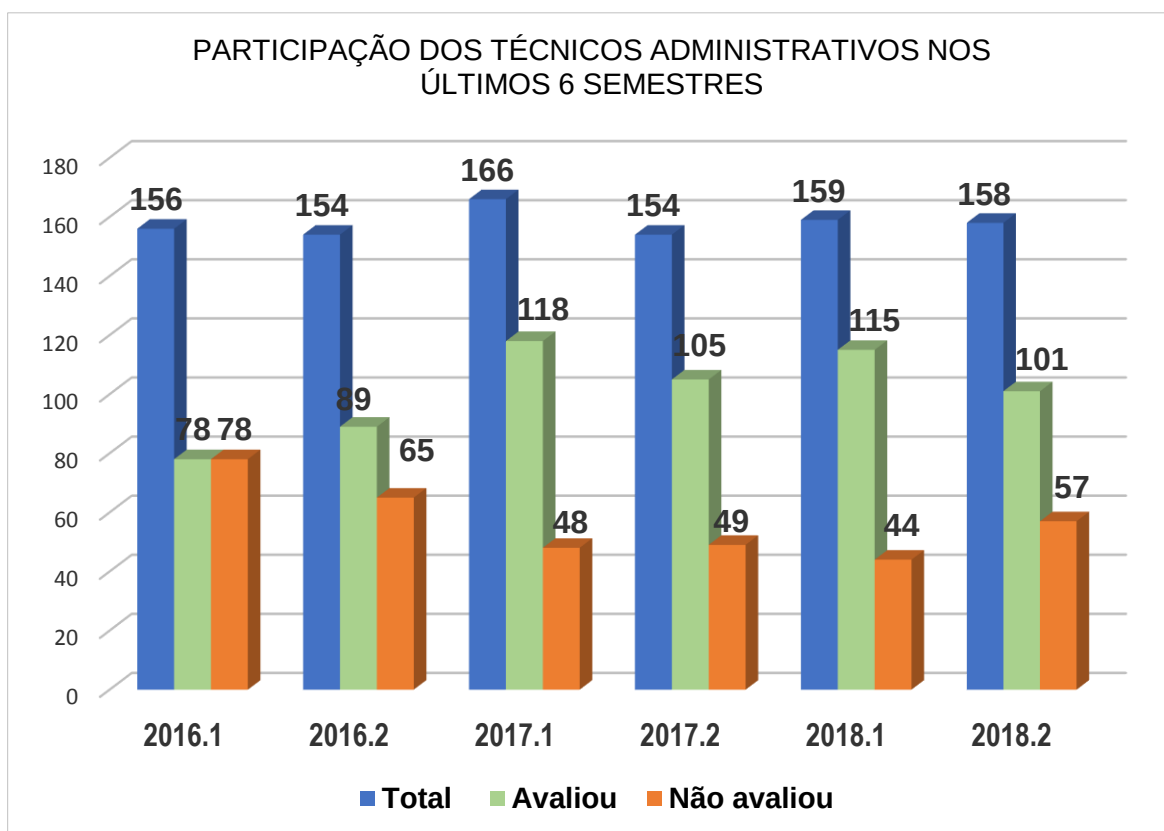
CPA

2018.2

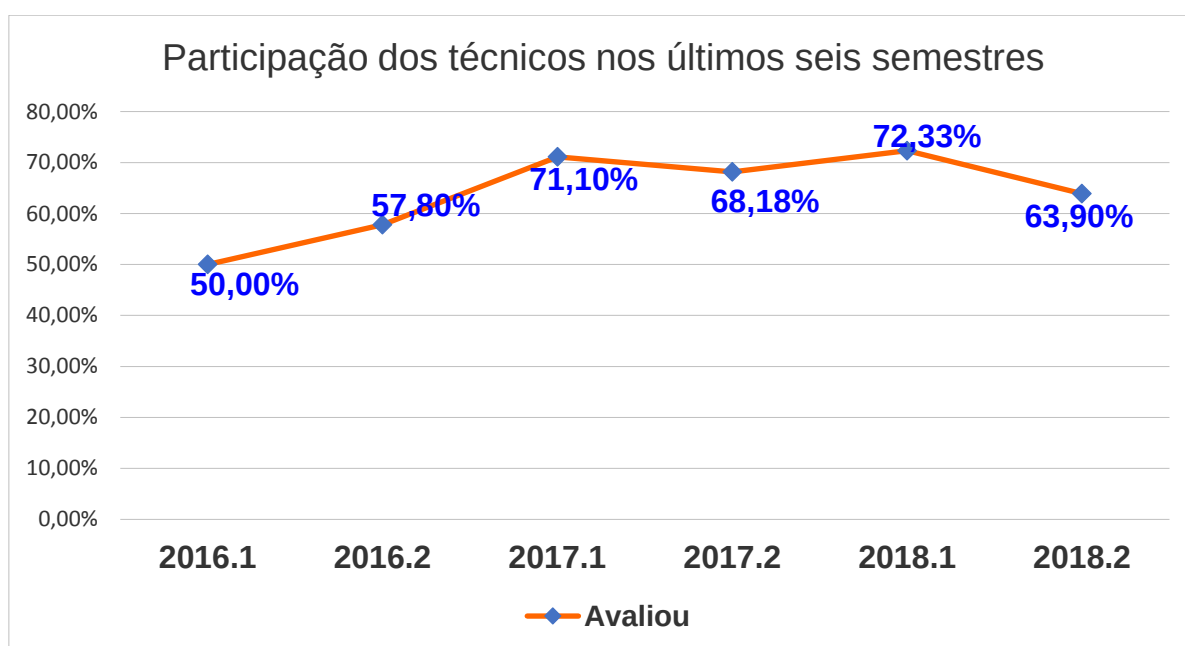
PARTICIPAÇÃO DOS
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS



11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL

CPA

2018.2

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS

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

Universo: 158

QUESTIONÁRIO	Média Geral por questão	Avaliadores - Total: 101	Central - Avaliaram: 16	Biblioteca - Avaliaram: 13	Call Center - Avaliaram: 6	Laboratórios - Avaliaram: 14	MARKETING - Avaliaram: 5	Setor de RH - Avaliaram: 6	Recepção - Avaliaram: 1	Secretários - Avaliaram: 11	Setor de TIC - Avaliaram: 7	Tesouraria - Avaliaram: 4	Almoxarifado - Avaliaram: 1	EAD - Avaliaram: 3	Pós-Graduação - Avaliaram: 2	Contabilidade - Avaliaram: 2	Manutenção - Avaliaram: 2	Arquivo - Avaliaram: 6	NPJ - Avaliaram: 1
Como você avalia as instalações sanitárias ? Ex. higienização, material de consumo e manutenção.	3,9	101	4,2	4,3	3,7	3,2	4,2	4,0	3,0	3,7	3,9	3,8	4,0	5,0	3,5	3,0	4,0	3,8	2,0
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	101	4,4	4,6	4,2	4,1	4,8	4,0	3,0	4,2	4,1	4,0	4,0	5,0	3,5	4,0	4,5	4,5	4,0
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição? Ex. segurança, iluminação, quantidade, vagas e controle de acesso.	3,0	44	3,1	2,8	3,0	3,3	1,0	2,5	-	3,0	3,0	0,0	4,0	3,0	-	4,0	4,0	3,0	-
Você utiliza rampas de acesso ? Se sim, avalie.	4,2	12	5,0	5,0	-	3,8	-	-	-	3,5	-	-	4,0	4,0	-	-	-	-	-
Você utiliza elevadores e plataformas ? Se sim, avalie.	3,1	26	4,0	3,5	-	2,7	1,0	4,0	-	2,8	-	-	3,0	-	-	-	5,0	-	-
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento ?	4,0	55	4,7	4,0	4,5	3,9	3,5	4,7	4,0	3,4	3,0	3,0	-	-	3,5	4,0	4,5	3,7	-
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	4,0	65	4,1	3,8	4,3	4,4	4,3	4,0	3,0	3,8	3,0	4,0	2,0	-	3,5	-	5,0	4,0	4,0
Como você avalia o serviço de ouvidoria ?	4,5	13	4,3	4,0	4,0	-	5,0	5,0	-	5,0	-	-	-	-	-	-	5,0	4,0	-
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação Institucional?	4,0	101	4,3	4,0	4,0	4,3	3,2	3,8	4,0	3,9	3,4	4,0	3,0	4,7	4,0	3,0	5,0	4,3	4,0

Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? Ex. Qualidade da impressão, atendimento, preço, agilidade etc.	4,0	44	3,7	4,2	5,0	3,3	-	4,0	4,0	4,4	5,0	-	-	5,0	4,0	4,0	5,0	2,0	3,0
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete ? Ex. Higiene, estrutura, atendimento, variedade dos produtos, preço etc.	3,1	101	2,9	3,1	3,0	3,2	2,8	3,0	3,0	3,0	3,6	2,5	4,0	3,7	3,5	3,0	4,5	3,3	3,0
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex. Conectividade, velocidade e estabilidade da rede.	3,1	101	3,3	2,6	3,2	3,1	2,8	1,8	3,0	3,2	4,3	3,0	3,0	3,3	2,5	2,5	4,0	3,3	3,0
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex. CPUs, data-show, caixas de som, cabos auxiliares etc.	3,2	101	4,1	2,9	2,7	3,6	2,0	2,2	4,0	3,3	3,4	3,5	3,0	4,3	3,0	3,0	2,5	2,5	2,0
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.	3,1	101	3,2	3,1	3,0	3,6	2,6	2,0	3,0	3,4	2,6	3,0	4,0	3,3	2,5	3,0	4,0	2,8	3,0
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição? Ex. Controle de catracas, portarias câmeras etc.	3,4	101	3,8	3,1	3,3	3,4	3,2	2,5	4,0	3,4	3,7	3,3	4,0	4,7	3,5	3,0	3,5	3,7	2,0
Como você avalia as ações desenvolvidas pelo QUALIFACEX para a qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,4	101	3,5	3,9	3,8	3,8	2,2	2,8	3,0	3,5	1,9	2,8	3,0	3,7	3,5	3,0	5,0	2,8	4,0
Como você avalia as condições de trabalho para a realização das atividades do seu setor?	3,8	101	4,2	3,7	3,7	4,1	3,0	3,2	3,0	4,0	3,9	3,3	3,0	4,3	3,0	3,5	5,0	2,7	3,0
Como você avalia o incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,5	101	3,8	3,9	4,2	3,7	2,2	2,8	3,0	3,9	2,1	2,8	3,0	4,0	2,5	3,0	5,0	3,3	3,0
Como você avalia a qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua?	4,1	101	4,2	4,2	4,0	4,5	4,2	3,8	3,0	4,2	4,0	3,8	3,0	4,0	3,5	3,5	4,5	3,8	4,0
Como você avalia o alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição?	3,0	101	3,2	3,1	2,0	3,4	2,4	1,8	3,0	3,5	3,1	2,5	3,0	3,3	2,0	2,5	4,0	3,7	3,0

Como você avalia os sistemas utilizados para atender a demanda acadêmico-administrativo? Ex. Universus, SIGAA, requerimento, extensão etc.	3,7	101	3,7	4,0	3,0	4,1	3,4	2,8	4,0	3,7	4,0	3,5	3,0	3,7	3,5	2,5	4,5	4,0	3,0
Como você avalia o apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas?	4,1	101	4,3	3,9	4,5	4,5	3,8	3,0	3,0	4,2	3,9	5,0	4,0	3,3	5,0	3,0	5,0	4,2	4,0
MÉDIA GERAL	3,7	-	3,9	3,7	3,7	3,7	3,1	3,2	3,2	3,7	3,5	3,2	3,4	4,0	3,3	3,2	4,5	3,5	3,2

12.1. COMENTÁRIOS

1) Dos funcionários da Central de Relacionamento

- ✓ Elogios: a comunicação interna que está cada vez mais eficiente.
- ✓ Solicitação para não dobrar a carga horária de trabalho.
- ✓ Solicitação de fardamento.
- ✓ Solicitação de mais traquejo por parte da gestora do RH, para evitar intimidação, grosseria, irritabilidade e descontrole.
- ✓ Avisar os eventos do *QualiFacex* com antecedência, visto que a participação é obrigatória e os funcionários trabalham por escala.
- ✓ Solicitação para que a participação nos eventos do *QualiFacex* deixar de ser obrigatória.
- ✓ Quando o funcionário faltar, não descontar no salário e sim, cobrar as horas.
- ✓ Quando a Instituição decidir fechar, não descontar dos funcionários, pois a decisão foi dela e não dos funcionários.
- ✓ Solicitação de Vale Alimentação como incentivo aos funcionários.
- ✓ Durante o semestre letivo, a cancela do estacionamento ficou aberta por muito tempo.
- ✓ As lanchonetes das Unidades I e II não prezam por higiene, pois já foi encontrado pedra no feijão e cabelo na comida.
- ✓ O *wi-fi* melhorou muito, mas continua péssima, mesmo fazendo login e mostrando como conectado, não tem acesso a Internet.
- ✓ Necessidade de aumentar o número de vagas no estacionamento na Deodoro.
- ✓ Seria importante divulgar um calendário antecipado dos eventos do *QualiFacex*, para evitar os transtornos de última hora.
- ✓ A comunicação quanto aos pré ou pós feriados a respeito de ser facultativo ou não, sempre é feita na última hora, não permitindo o funcionário se planejar.
- ✓ O estacionamento está precisando de reparos quanto ao conserto dos buracos e a demarcação de vagas.

2) Dos funcionários do Arquivo

- ✓ Solicitação de novos armários.
- ✓ Exclusão da porta de emergência do arquivo do CAM, devido o trânsito de pessoas e, conseqüentemente, a falta de segurança do arquivo e sua documentação.
- ✓ A compensação de horas referente a feriados, deveria ter sido passado para os funcionários com antecedência, para houve um planejamento por parte deles.
- ✓ Deveria haver uma recuperação na estrutura do estacionamento.

3) Dos funcionários da Biblioteca

- ✓ Solicitação de fardamento para padronizar todos os setores.
- ✓ Falta de isolamento acústico nas salas de estudos em grupos.
- ✓ Computadores da Biblioteca são antigos e lentos, dificultando o atendimento.
- ✓ Iluminação de alta intensidade da sala da secretaria e recepção não funcionam há 2 anos.
- ✓ Falta de um bebedouro dentro da Biblioteca.
- ✓ Computadores dos alunos desconectam da Internet corriqueiramente.
- ✓ Ar condicionado com problemas.
- ✓ Falta de carrinho para levar livros de um piso para outro.

- ✓ Falta de elevador/plataforma de acessibilidade e transporte de material/livros entre os pisos.
- ✓ Falta de orientação e liberação ao acesso da Biblioteca Virtual para os funcionários do setor.
- ✓ Déficit de funcionário no turno noturno.
- ✓ Necessidade de melhorias na estrutura do estacionamento.
- ✓ Necessidade de melhoria no sinal do *wi-fi*.

4) Dos funcionários do *Call Center*

- ✓ Necessidade de melhorias no ambiente de refeições dos funcionários, pois o ambiente é aberto e muito quente.
- ✓ A comunicação interna continua um gargalo - existem situações novas ou eventos que não tem informações precisas para passar à comunidade.
- ✓ Alinhar melhor as informações com o *Call Center*.
- ✓ Falta de segurança nas proximidades da IES, principalmente em período de férias. Sugestão de começar e encerrar mais cedo.

5) Dos funcionários das Coordenações de Cursos

- ✓ Solicitação de fardamento para os colaboradores.
- ✓ A recepção do Núcleo de Práticas Integradas (Lab. de Engenharia Civil, Arquitetura, Gastronomia e Nutrição) é muito quente, os ventiladores não atendem.
- ✓ Falta de uma sala de descanso para os funcionários.

6) Dos funcionários dos Laboratórios

- ✓ No referido semestre, o elevador da Unidade I sempre estava com problemas.
- ✓ No referido semestre, o elevador da Unidade I causou vários transtornos para alunos e visitantes, ficando presos, gerando situações de mal-estar.
- ✓ A limpeza deveria ser feita em todas as salas sem precisar pedir ao pessoal da limpeza.

7) Dos funcionários do Marketing

- ✓ Solicitação de uma copa digna e organizada.
- ✓ Solicitação de um ponto de descanso.
- ✓ Solicitação de fardamento.

8) Dos funcionários do RH

- ✓ Falta clareza, agilidade e transparência no fluxo de informações.
- ✓ A falta de planejamento dificulta o trabalho.

9) Dos funcionários do TIC

- ✓ Estacionamento cheio de buracos, iluminação precária e as cancelas sempre levantadas.
- ✓ A lanchonete da Unidade II melhorou muito, inclusive, o almoço.
- ✓ A copa de Central deveria ter alguma melhora, pois é muito quente, principalmente durante o almoço.
- ✓ O banheiro do térreo da Unidade II tem um odor terrível.

12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A referida análise levará em consideração as seguintes escalas 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 que a média varia de 1 a 5.

Observa-se que das 22 questões avaliadas, 13 ficaram na escala “forte” e 9 na escala “regular”, conforme elencadas a seguir.

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.

Condições de trabalho do seu setor.

Incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo.

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.

Ações desenvolvidas pelo *QUALIFACEX* para a 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 <i>Wi-Fi</i> da Instituição.	Setor de TI
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura
Comunicação interna da Instituição.	Reitoria
Ações desenvolvidas pelo <i>QUALIFACEX</i> para a qualificação do corpo técnico-administrativo.	RH
Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição.	Reitoria

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

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

The image shows the front cover of a book. It has a light green spine on the left and a white front cover. A thick blue line runs diagonally across the top. The title is in black, bold, uppercase letters. The author's name is in blue, bold, uppercase letters. The semester is in black, bold, uppercase letters. The final section is in black, bold, uppercase letters. There are three thin blue lines separating the text sections.

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL

CPA

2018.2

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 2018.2.

Os relatórios específicos foram encaminhados aos setores e às pessoas avaliadas, na segunda quinzena do mês de janeiro, 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 2019.1, 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 Docente (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 e ser evidenciada na avaliação do semestre seguinte.

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.