



RELATÓRIO

DADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2019.1

Relatório da avaliação semestral referente ao período letivo de 2019.1, apresentado à Reitoria e à mantenedora como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Agosto / 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 2019.1

Relatório da avaliação semestral referente ao período 2019.1, realizada pela Comissão Própria de Avaliação-CPA, e apresentado à Reitoria e à mantenedora como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Agosto / 2019

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. MSc. José Medeiros dos Santos

Representantes do Corpo Docente

Prof. MSc. 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.....	15
4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES	17
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	28
6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES	34
6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES	34
6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	34
7. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DOCENTES.....	36
8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES	38
8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	40
8.2. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	41
9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES.....	43
10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES.....	45
10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2019.1.....	47
10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	48
10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	49
11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS.....	51
11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS	51
11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	51
12. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS POR SETOR.....	53
12.1. COMENTÁRIOS.....	56
12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	59
12.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	60
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	62

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

APRESENTAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da 25ª 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 a plena convicção de que, para almejar uma boa qualidade acadêmica, precisa exercer a autocrítica, autoconhecer-se e renovar-se. Para isso, 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; que o técnico-administrativo possa fazer uma autocrítica sobre o seu trabalho e a qualidade do serviço prestada à 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, em que pecamos, em que devemos melhorar, quais foram nossos pontos fortes, quais são nossas virtudes que podem servir de base para melhorar a nossa prática e a nossa atitude em sala de aula. Devemos ser humildes para poder absorver 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 2019.1 e contou com a participação efetiva de 65,9% do corpo docente, 100% dos coordenadores de curso, 93,75% dos docentes e 67,33,9% do corpo técnico-administrativo. Todos os questionários foram aplicados através de sistema *online* no período de 20 de maio a 28 de junho de 2019.

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, faz o *feedback* com cada coordenador de curso sobre a discussão dos resultados da 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 essa dinâmica, acredita-se na consolidação do processo de avaliação interna do UNIFACEX e na crescente adesão da comunidade acadêmica.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

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 fazem uma autoavaliação do seu papel enquanto prestador de serviço à comunidade acadêmica 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, em que 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 $\geq 3,5$).

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

2019.1

**PARTICIPAÇÃO DOS
AVALIADORES DISCENTES**

3. PARTICIPAÇÃO DOS DISCENTES POR TURMA

Curso	Turma	Qtd. Avaliou	%	Qtd. Não Avaliou	%	Total de Alunos
PEDAGOGIA	BIONC7A	1	100,00%	0	0,00%	1
	PEDNC1A	27	64,29%	15	35,71%	42
	PEDNC3A	29	76,32%	9	23,68%	38
	PEDNC5A	39	63,93%	22	36,07%	61
	PEDND7A	24	58,54%	17	41,46%	41
	Total do Curso	120	65,57%	63	34,43%	183
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	CONMD5A	39	68,42%	18	31,58%	57
	CONMD7A	40	67,80%	19	32,20%	59
	CONMD8A	30	85,71%	5	14,29%	35
	CONN1A	8	17,78%	37	82,22%	45
	CONN3A	35	41,18%	50	58,82%	85
	CONN5A	27	47,37%	30	52,63%	57
	CONND3A	24	41,38%	34	58,62%	58
	CONND5A	38	52,05%	35	47,95%	73
	CONND7A	73	65,18%	39	34,82%	112
	CONND8A	65	83,33%	13	16,67%	78
Total do Curso	379	57,51%	280	42,49%	659	
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	BIONC5A	32	84,21%	6	15,79%	38
	BIONC7A	27	71,05%	11	28,95%	38
	DPBION1A	3	75,00%	1	25,00%	4
	DPBION2A	13	76,47%	4	23,53%	17
	Total do Curso	75	77,32%	22	22,68%	97
SERVIÇO SOCIAL	OPT-LIBV1A	14	87,50%	2	12,50%	16
	SSONC5A	23	71,88%	9	28,13%	32
	SSOND7A	13	59,09%	9	40,91%	22
	SSOND8A	17	85,00%	3	15,00%	20
	Total do Curso	67	74,44%	23	25,56%	90
GESTÃO FINANCEIRA	ADMND5A	0	0,00%	2	100,00%	2
	ADMND7A	1	33,33%	2	66,67%	3
	ADMND8A	0	0,00%	2	100,00%	2
	CONMD5A	0	0,00%	1	100,00%	1
	CSTND1A-ANT	18	81,82%	4	18,18%	22
	Total do Curso	19	63,33%	11	36,67%	30
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	CSTND1A-ANT	13	81,25%	3	18,75%	16
	GRHND3A	22	73,33%	8	26,67%	30

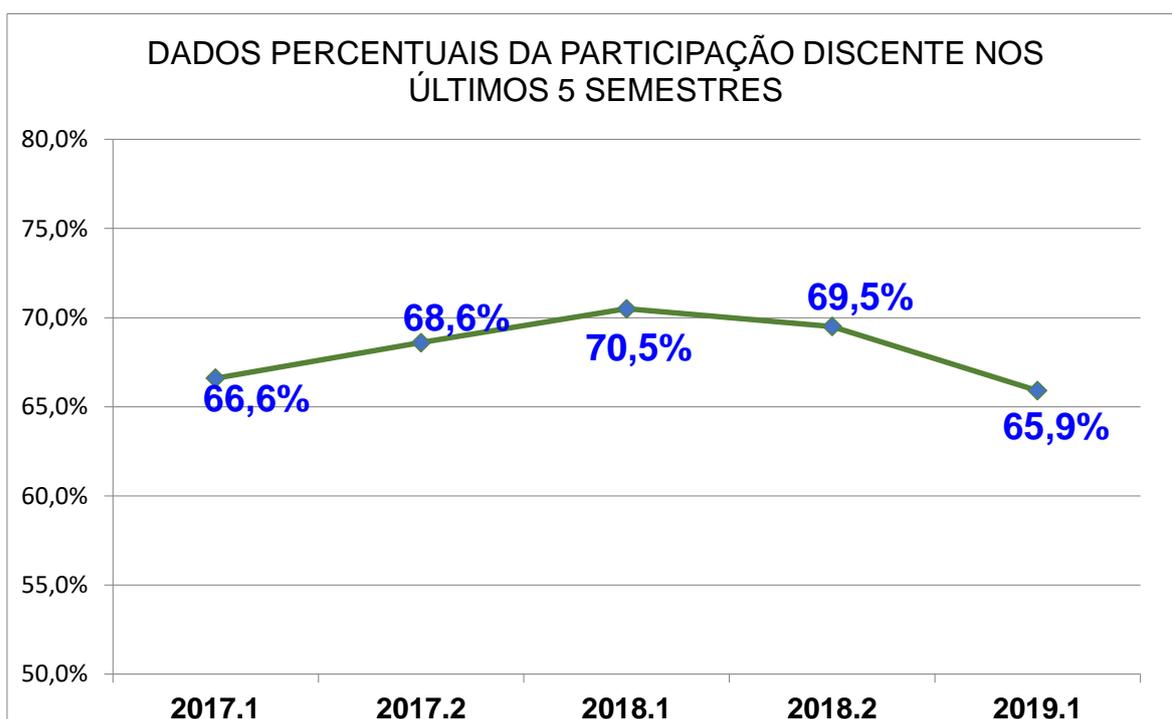
	Total do Curso	35	76,09%	11	23,91%	46
MARKETING	CSTND1A-ANT	3	75,00%	1	25,00%	4
	Total do Curso	3	75,00%	1	25,00%	4
ENFERMAGEM	DPENFN4A	10	83,33%	2	16,67%	12
	DPENFN8A	11	61,11%	7	38,89%	18
	DPENFV1A	10	100,00%	0	0,00%	10
	DPENFV4A	15	88,24%	2	11,76%	17
	DPENFV6A	3	21,43%	11	78,57%	14
	ENFMC5A	44	77,19%	13	22,81%	57
	ENFMC7A	31	75,61%	10	24,39%	41
	ENFNC1A	26	83,87%	5	16,13%	31
	ENFNC3A	42	76,36%	13	23,64%	55
	ENFNC5A	71	77,17%	21	22,83%	92
	ENFNC7A	41	62,12%	25	37,88%	66
	ENFNC9A	40	95,24%	2	4,76%	42
	ENFVC10A	29	82,86%	6	17,14%	35
	ENFVC9A	25	80,65%	6	19,35%	31
		Total do Curso	398	76,39%	123	23,61%
ADMINISTRAÇÃO	ADMMD3A	20	50,00%	20	50,00%	40
	ADMMD5A	27	61,36%	17	38,64%	44
	ADMMD7A	19	54,29%	16	45,71%	35
	ADMNC1A	21	47,73%	23	52,27%	44
	ADMNC3A	31	57,41%	23	42,59%	54
	ADMND5A	37	58,73%	26	41,27%	63
	ADMND7A	40	61,54%	25	38,46%	65
	ADMND8A	14	63,64%	8	36,36%	22
		Total do Curso	209	56,95%	158	43,05%
PSICOLOGIA	DPFARN1A	0	0,00%	1	100,00%	1
	DPPSIN10A	11	78,57%	3	21,43%	14
	DPPSIN8A	14	70,00%	6	30,00%	20
	PSIMC1A	15	51,72%	14	48,28%	29
	PSIMC3A	36	56,25%	28	43,75%	64
	PSIMC7A	83	72,17%	32	27,83%	115
	PSIMC7B	7	70,00%	3	30,00%	10
	PSIMC9A	20	66,67%	10	33,33%	30
	PSIMC9B	6	50,00%	6	50,00%	12
	PSINC5A	54	62,07%	33	37,93%	87
	PSINC7A	15	57,69%	11	42,31%	26
	PSINC7B	11	61,11%	7	38,89%	18
	PSINC9A	37	67,27%	18	32,73%	55
	PSINC9B	7	70,00%	3	30,00%	10
	Total do Curso	316	64,36%	175	35,64%	491
DIREITO	DIRMC1A	17	60,71%	11	39,29%	28

	DIRMC2A	18	54,55%	15	45,45%	33
	DIRMC3A	34	50,75%	33	49,25%	67
	DIRMC5A	40	57,14%	30	42,86%	70
	DIRMC7A	36	80,00%	9	20,00%	45
	DIRMC9A	54	68,35%	25	31,65%	79
	DIRNC1A	19	55,88%	15	44,12%	34
	DIRNC3A	45	52,94%	40	47,06%	85
	DIRNC5A	59	64,84%	32	35,16%	91
	DIRNC7A	79	73,15%	29	26,85%	108
	DPDIRN2A	2	28,57%	5	71,43%	7
	DPDIRN4A	11	45,83%	13	54,17%	24
	DPDIRN6A	44	84,62%	8	15,38%	52
	Total do Curso	458	63,35%	265	36,65%	723
LOGÍSTICA	CSTND1A-ANT	2	28,57%	5	71,43%	7
	Total do Curso	2	28,57%	5	71,43%	7
GESTÃO COMERCIAL	CSTND1A-ANT	5	83,33%	1	16,67%	6
	Total do Curso	5	83,33%	1	16,67%	6
NUTRIÇÃO	NUTMC2A	21	58,33%	15	41,67%	36
	NUTMC5A	32	69,57%	14	30,43%	46
	NUTMC7A	27	77,14%	8	22,86%	35
	Total do Curso	80	68,38%	37	31,62%	117
ENGENHARIA CIVIL	CIVMC5A	17	56,67%	13	43,33%	30
	CIVMC7A	12	54,55%	10	45,45%	22
	CIVNC10A	69	81,18%	16	18,82%	85
	CIVNC3A	16	27,12%	43	72,88%	59
	CIVNC5A	12	24,00%	38	76,00%	50
	CIVNC7A	21	61,76%	13	38,24%	34
	CIVNC8A	34	62,96%	20	37,04%	54
	CIVNC9A	42	68,85%	19	31,15%	61
	CIVVC9A	39	78,00%	11	22,00%	50
	DPCIVN1A	3	21,43%	11	78,57%	14
	DPCIVN2A	5	50,00%	5	50,00%	10
	DPCIVN4A	5	45,45%	6	54,55%	11
	DPCIVN6A	11	57,89%	8	42,11%	19
	Total do Curso	286	57,31%	213	42,69%	499
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA	DPEDFN3A	5	41,67%	7	58,33%	12
	DPEDFN4A	7	63,64%	4	36,36%	11
	EDFNC5A	22	46,81%	25	53,19%	47
	Total do Curso	34	48,57%	36	51,43%	70
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	DPCIVN1A	0	0,00%	1	100,00%	1
	DPCIVN2A	1	50,00%	1	50,00%	2
	DPCIVN4A	4	57,14%	3	42,86%	7

	DPPRDNC4A	7	63,64%	4	36,36%	11
	PRDNC9A	18	64,29%	10	35,71%	28
	Total do Curso	30	61,22%	19	38,78%	49
ARQUITETURA E URBANISMO	ARQMC1A	1	100,00%	0	0,00%	1
	ARQMC3A	24	68,57%	11	31,43%	35
	ARQMC5A	28	84,85%	5	15,15%	33
	ARQMC7A	26	81,25%	6	18,75%	32
	ARQNC10A	26	63,41%	15	36,59%	41
	ARQNC5A	26	72,22%	10	27,78%	36
	ARQNC7A	32	84,21%	6	15,79%	38
	ARQNC9A	34	64,15%	19	35,85%	53
	ARQVC9A	32	84,21%	6	15,79%	38
	DPARQV1A	6	100,00%	0	0,00%	6
	DPARQV4A	6	66,67%	3	33,33%	9
	DPARQV6A	15	83,33%	3	16,67%	18
	DPCIVN2A	1	100,00%	0	0,00%	1
	DPCIVN4A	4	80,00%	1	20,00%	5
		Total do Curso	261	75,43%	85	24,57%
FARMÁCIA	DPFARN1A	4	100,00%	0	0,00%	4
	FARNC5A	40	100,00%	0	0,00%	40
	FARNC7A	50	100,00%	0	0,00%	50
	Total do Curso	94	100,00%	0	0,00%	94
FISIOTERAPIA	DPEDFN3A	1	100,00%	0	0,00%	1
	FISMC1A	0	0,00%	1	100,00%	1
	FISMC3A	17	65,38%	9	34,62%	26
	FISNC1A	14	37,84%	23	62,16%	37
	FISNC5A	24	51,06%	23	48,94%	47
	FISNC7A	22	68,75%	10	31,25%	32
	Total do Curso	78	54,17%	66	45,83%	144
GASTRONOMIA	GASMC1A	20	86,96%	3	13,04%	23
	GASMC3A	24	75,00%	8	25,00%	32
	GASNC1A	27	87,10%	4	12,90%	31
	Total do Curso	71	82,56%	15	17,44%	86
EDUCAÇÃO FÍSICA (BACHARELADO)	DPEDFN4A	3	60,00%	2	40,00%	5
	EDFNC1B	18	66,67%	9	33,33%	27
	EDFNC5B	31	55,36%	25	44,64%	56
	Total do Curso	52	59,09%	36	40,91%	88
ODONTOLOGIA	ODOMC1A	19	70,37%	8	29,63%	27
	ODOMC2A	15	93,75%	1	6,25%	16
	ODOMC3A	15	88,24%	2	11,76%	17
	Total do Curso	49	81,67%	11	18,33%	60

CST 2019.1	CSTNC1A	7	26,92%	19	73,08%	26
	Total do Curso	7	26,92%	19	73,08%	26
TOTAL		3128	65,13%	1675	34,87%	4803
Resumo Geral de Alunos		2.183	65,91%	1.129	34,09%	3.312

3.1. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



Observa-se nos percentuais longitudinais que, nos últimos 5 (cinco) semestres letivos, a participação dos alunos no processo avaliativo vem se mantendo acima de 60%.

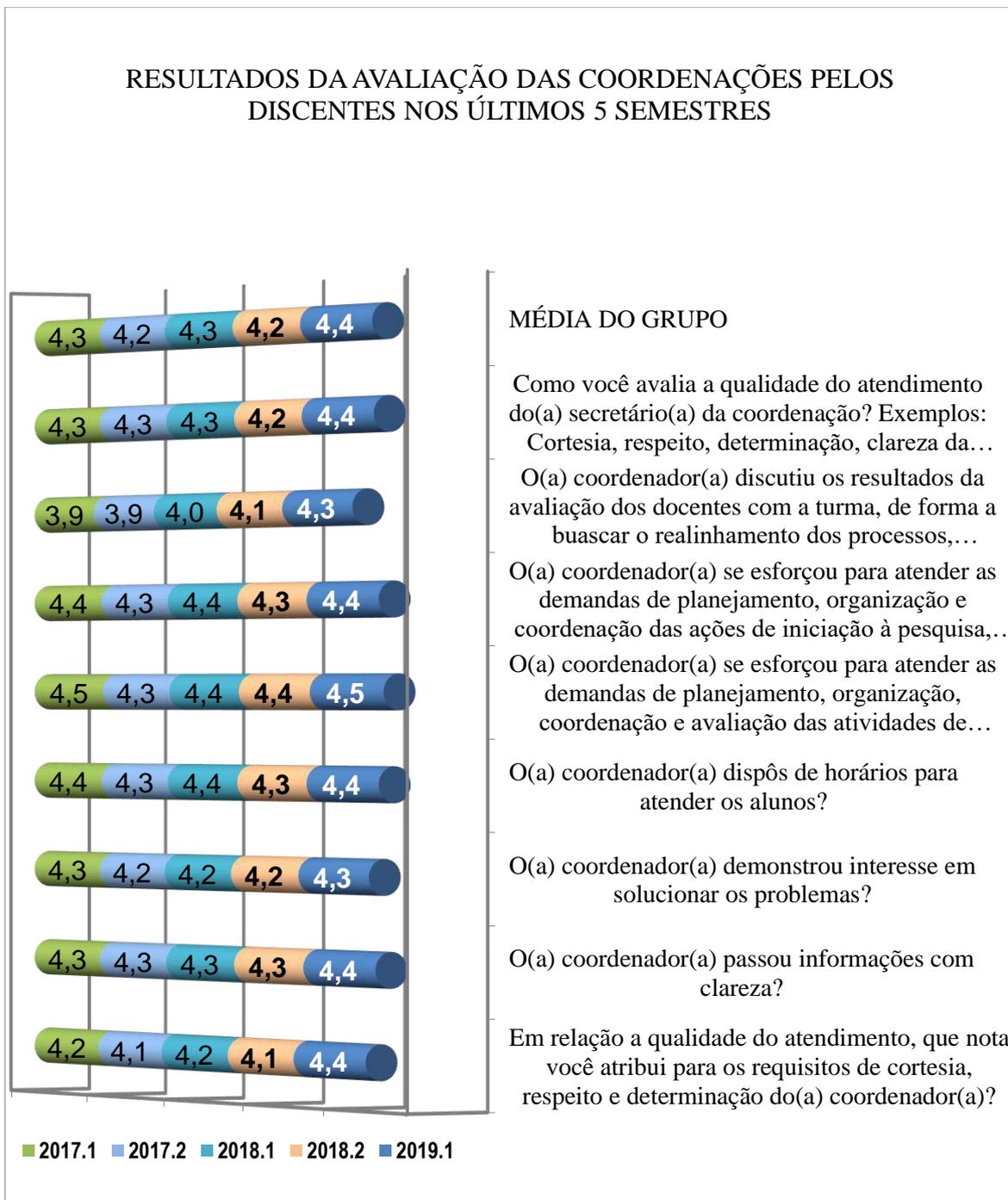
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**AVALIAÇÃO DOS
COORDENADORES PELOS
DISCENTES**

4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES



Observa-se que, dos 8 (oito) itens avaliados, todos aumentaram, comparando com os três últimos semestres anteriores.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**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 2019.1	2018.1	2018.1	2018.1	2018.1	2018.2	2018.2	2018.2	2018.2	2019.1	2019.1	2019.1	2019.1
QUESTÕES	Média Geral	Média Geral CAM	Média Geral DEODORO	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	3,5	3,5	3,6	2996	3,7	3,6	3,7	2676	3,7	3,6	3,8	2128
Estrutura e manutenção das salas de aula	3,7	3,7	3,8	2996	3,7	3,7	3,6	2676	3,6	3,6	3,6	2152
Limpeza nas áreas de circulação	4,2	4,2	4,3	2996	4,2	4,2	4,3	2676	4,2	4,2	4,3	2151
Laboratórios de práticas / Apoio Pedagógico	3,7	3,8	3,5	2273	3,7	3,8	3,6	1946	3,7	3,8	3,5	1854
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,0	3,0	3,2	1109	3,0	2,9	3,3	982	3,2	2,9	3,5	955
Rampas de acesso	3,8	3,7	3,9	589	3,8	3,8	4,0	489	3,9	3,8	4,0	693
Elevadores e plataformas	2,8	2,8	3,2	1337	2,7	2,7	3,3	1177	3,2	2,9	3,5	1122
Serviços da biblioteca	4,1	4,1	4,1	2701	4,1	4,1	4,1	2367	4,1	4,1	4,0	1936
Acervo bibliográfico do curso	3,7	3,8	3,3	2511	3,7	3,8	3,4	2188	3,4	3,8	3,1	1774
Atendimento da Central de Relacionamento	3,5	3,5	3,5	2780	3,7	3,7	3,5	2473	3,4	3,4	3,5	2045

Atendimento do <i>Call Center</i>	3,1	3,1	3,1	1063	3,2	3,3	3,1	897	3,2	3,2	3,3	942
O atendimento da Tesouraria	3,8	3,7	3,9	1703	3,8	3,8	3,9	1478	3,8	3,7	3,9	1284
Serviço de Ouvidoria	3,3	3,4	3,2	494	3,4	3,5	3,1	454	3,4	3,5	3,2	416
Atuação da CPA	3,7	3,7	3,8	2996	3,7	3,7	3,8	2676	3,7	3,7	3,7	1414
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino	4,2	4,2	4,2	2938	4,1	4,1	4,1	2618	4,0	4,0	4,0	2142
AVA enquanto meio de comunicação Institucional	3,8	3,8	3,8	2996	3,8	3,8	3,7	2676	3,7	3,7	3,7	1980
Serviço de reprografia	3,5	3,5	3,5	2562	3,7	3,7	3,6	2261	3,8	3,8	3,6	1854
Serviço de lanchonete	3,2	3,2	3,0	2546	3,3	3,4	3,1	2209	3,3	3,5	3,0	1833
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição	1,8	1,8	2,1	2865	2,0	2,0	2,3	2544	2,3	2,0	2,6	2089
Comunicação interna da Instituição	3,3	3,3	3,5	2996	3,4	3,4	3,4	2676	3,3	3,3	3,4	1827
Segurança nas dependências da Instituição	3,4	3,3	3,6	2996	3,4	3,4	3,5	2676	3,2	3,2	3,3	2115
Grau de satisfação do aluno em relação ao curso	4,1	4,1	4,2	2996	4,1	4,1	4,1	2676	4,1	4,1	4,1	2154
Grau de satisfação do aluno em relação à Instituição.	3,9	3,8	4,0	2996	3,9	3,9	4,0	2676	3,8	3,8	3,8	2152
Como você avalia os bebedouros?	-	-	-	-	-	-	-	-	2,6	2,5	2,7	2039
Média Geral dos Serviços	3,5	3,5	3,6	-	3,6	3,6	3,6	-	3,5	3,5	3,5	-

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.

Observa-se que das 24 questões avaliadas, 13 ficaram na escala “forte” e 11 na escala “regular”, considerando a média geral dos dois Campi, conforme planilha acima.

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;
- ✓ Elevadores e Plataformas do Campus DEODORO;
- ✓ Serviços das bibliotecas;
- ✓ Acervo bibliográfico dos cursos do Campus CAM;
- ✓ Atendimento da Central de Relacionamento do Campus DEODORO;
- ✓ Atendimento das Tesourarias;
- ✓ Atuação da CPA;
- ✓ AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino;
- ✓ AVA enquanto meio de comunicação Institucional;
- ✓ Serviço de Ouvidoria no Campus CAM;
- ✓ Serviço de reprografia nos Campi;
- ✓ Serviço de Lanchonete do Campus CAM;
- ✓ 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 do Campus CAM;
- ✓ Acervo bibliográfico de curso do Campus DEODORO;
- ✓ Atendimento do *Call Center*;
- ✓ Atendimento da Central de Relacionamento do Campus CAM;
- ✓ Serviço de Ouvidoria do Campus DEODORO;
- ✓ Serviço de lanchonete do Campus DEODORO;
- ✓ Comunicação interna da Instituição nos Campi CAM e DEODORO;
- ✓ Segurança nas dependências da Instituição nos Campi CAM e DEODORO;
- ✓ Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição no Campus DEODORO;
- ✓ A qualidade da água e a limpeza dos bebedouros nos Campi CAM e DEODORO.

3º) Item que ficou na escala Fraca:

- ✓ Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição no Campus CAM.

5.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regulares ou fracos 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
Acervo bibliográfico de curso do Campus DEODORO	Coordenação da Biblioteca
Atendimento da Central de Relacionamento do Campus CAM	Secretário Geral
Atendimento do <i>Call Center</i>	<i>Call Center.</i>
Comunicação interna da Instituição nos Campi CAM e DEODORO	TI/Secretário Geral/PRORAC
Elevadores e plataformas do Campus CAM	Prefeitura do Campus
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	Prefeitura do Campus
Qualidade da água e limpeza dos bebedouros	Prefeitura do Campus
Segurança nas dependências da Instituição nos Campi CAM e DEODORO	Prefeitura do Campus
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição no Campus DEODORO	TI
Serviço de lanchonete do Campus DEODORO	Terceirizados
Serviço de Ouvidoria no Campus da DEODORO	Ouvidoria

Item que ficaram na escala Fraca	Responsável pelo plano de ação
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição no Campus CAM	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 aos Campi Capim Macio e 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 2019.1 CAMPUS CAPIM MACIO

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

<p>Serviço de Reprografia</p> <p>Reclamações: 15 Satisfações: 0 Outros: 2</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Péssimo atendimento dos funcionários. -Deveriam colocar a opção de pagamento no débito ou no crédito. - Baixa qualidade na impressão colorida. - Deveriam ter impressão no formato A3.
<p>Serviço de Lanchonetes</p> <p>Reclamações: 51 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pouca variedade de alimentos. - O atendimento da cantina das Unidades 1 e 2 é fraco. - Preço alto. - A limpeza da cantina da Unidade 3 é precária. - Quando chove, a cantina da Unidade 3 fica alagada. - Demora no atendimento.
<p>Lab. de Informática</p> <p>Reclamações: 28 Satisfações: 2 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deveria não fechar no intervalo do almoço e ficar aberto até às 22 horas. -Há computadores com problemas devido à falta de manutenção. - Computadores obsoletos. - Life com odor de mofo. - O <i>youtube</i> é bloqueado e o som também. - Os funcionários são prestativos.
<p>Serviço de Biblioteca</p> <p>Reclamações: 64 Satisfações: 2 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de mais salas para estudo. -Alguns funcionários conversam demais no ambiente de trabalho. - Alguns funcionários não são prestativos. - Muito barulho na biblioteca. - Os computadores são lentos. - Necessidade de atualização do acervo bibliográfico. - O horário de atendimento deveria ser maior e abrir mais cedo. - Funcionários educados. - Ambiente organizado.
<p>Acervo Bibliográfico</p>	<p>Principais Comentários</p>

<p>Reclamações: 32 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Não há livros suficientes para Administração. - Vários comentários sobre a falta de atualização do acervo do curso de Direito. - Falta de livros para o curso de Farmácia, especificamente, do 7º período. - Falta de livros para o curso de Fisioterapia, especificamente, do 7º período. - Precisa ter mais livros direcionados para o Curso de Nutrição. - Pouco acervo para o Curso de Serviço Social. - Faltam livros para o Curso de Psicologia.
<p>Serviço de Ouvidoria</p> <p>Reclamações: 2 Satisfações: 1 Outros: 8</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sempre demonstra interesse em ajudar. - Ineficiente! Sem eficácia. Da vez que precisei, improdutiva. (DIRMC3A) - Caso levado à ouvidoria, no final não deu em nada. Mais uma vez prevaleceu o corporativismo. (DIRNC7A) - Falta de acesso aos superiores, sendo inacessível chegar à Reitoria. O Prof. Medeiros até tenta, mas não tem autoridade para tal. (DIRMC9A)
<p>Estacionamento</p> <p>Reclamações: 62 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Muitos buracos e muito escuro. - Falta de segurança. - O caminho até o estacionamento é muito perigoso. - Cancelas sempre com problemas. - o Estacionamento deveria ser coberto.
<p>Serviço de Segurança</p> <p>Reclamações: 43 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catracas da Unidade 3 sempre quebradas. - Falta de controle de acesso. - A iluminação das ruas que circundam a instituição é péssima. - Falta de cordialidade da maioria dos seguranças. - Elogio ao segurança da Unidade 3 do turno noturno. - Falta de atenção dos seguranças da rua, ficam com fone de ouvido e usando o celular. - Não existe segurança na Unidade 5 (SEP) no turno noturno.
<p>Bebedouros</p> <p>Reclamações: 129 Satisfações: 0 Outros: 1</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Água quente. - Bebedouros com pouca pressão. - Água com gosto de ferrugem. - Precisa de mais higienização. - Deveria dispor de copos.
<p>Serviço de Internet Wi-Fi</p>	<p>Principais Comentários</p>

Reclamações: 170 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Velocidade e acesso péssimos. - Não funciona. - Instabilidade no sinal. - A conectividade é ruim e a internet é lenta.
Central de Relacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 37 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Demora para responder e-mails. - Demora no atendimento. - Alguns funcionários atendem mal. - Poucos atendentes. - Atendentes não tem informações precisas e algumas são desconstradas. - Muito bom o atendimento.
AVA	Principais Comentários
Reclamações: 17 Satisfações: 4 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - O AVA é confuso e sem funcionalidade. - Precisa modernizar. - Professores precisam disponibilizar o material com antecedência. - Acesso difícil em alguns horários.
Infraestrutura	Principais Comentários
Reclamações: 17 Satisfações: 0 Outros: 3	<ul style="list-style-type: none"> - Salas com mofo. - Banheiros precisando de manutenção. - Catracas sempre quebradas. - Ares-condicionados sempre com defeitos. - Estacionamento com buracos. - Mesas e cadeiras danificadas. - Cobrança de um elevador na Unidade 2.
Call Center	Principais Comentários
Reclamações: 10 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionárias sem paciência. - Atendimento lento. - Nunca se resolve nada pelo <i>call center</i>. - Nem sempre passa a informação correta. - Falta de educação no atendimento.
Comunicação Interna	Principais Comentários
Reclamações: 12 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Muito fraca a divulgação de eventos e casos pontuais como a paralização dos ônibus. - Pouca divulgação dos eventos dos cursos. - Dificuldade de tomar decisões diante das excepcionalidades ocorridas no cotidiano. - Atraso na comunicação do cancelamento de alguma atividade, prejudicando, principalmente, os alunos do interior. - O Curso de Nutrição precisa divulgar mais os eventos ofertados e incentivar a participação dos alunos.

CPA	Principais Comentários
Reclamações: 5 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Não possui utilidade. - Os problemas são apontados, mas não são solucionados. - Professores são mal avaliados e nada melhora ou muda. - Está de parabéns pelas melhorias. - Os professores fazem chacotas das avaliações feitas pelos alunos em sala de aula e acaba tudo permanecendo o que já era. (DIRNC3A) - Nunca se vê nenhuma das reclamações serem sanadas. (PSIMC7A)
Lab. de Práticas	Principais Comentários
Reclamações: 24 Satisfações: 2 Outros: 2	<ul style="list-style-type: none"> - Os laboratórios são ótimos. (FISNC7A) - Laboratórios excelentes. (ENFNC1A) - Computadores danificados. (ARQMC5A) - Pranchetas quebradas. (ARQMC5A) - O Curso de Enfermagem deveria melhorar os laboratórios. - Bonecos quebrados nos laboratórios. - Falta de investimento em cursos que necessitam de insumos. (FARNC7A) - A cozinha, dos cursos de Gastronomia e Nutrição, precisa de um filtro de água. - Deveria rever o horário de funcionamento do LIFE de Psicologia. - O funcionário da recepção não tem boa vontade para atender os alunos. (CIVNC9A) - Elogio ao funcionário Naldo pela ótima receptividade no LIFE. (ENFNC7A) - Elogio ao funcionário Vagner, pela maneira respeitosa e educada que trata os alunos no Elevador. (ENFNC7A)
Limpeza da Instituição	Principais Comentários
Reclamações: 3 Satisfações: 1 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Corredores sujos. - Limpeza impecável. - Na praça de alimentação da Unidade 2, passam baratas nos pés dos alunos.
Limpeza nas Instalações Sanitárias	Principais Comentários
Reclamações: 57 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Banheiros precisando de manutenção. - Banheiros sujos e faltando papel higiênico. - As portas dos banheiros da Unidade III devem ser mudadas, estão horríveis. - Forte odor nos banheiros do Unidade II. - Os assentos do banheiro feminino do 1º andar da Unidade II estão quebrados.

	<ul style="list-style-type: none"> - Secadores de mão não secam. - Elogio ao pessoal da limpeza. - Banheiro feminino m vazando água e precisando de conserto.
Limpeza nas salas de aula	Principais Comentários
Reclamações: 10 Satisfações: 4 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Mofo nas salas. - Alguns ares-condicionados precisam de reparos. - A limpeza dos ares-condicionados é feita periodicamente e fiscalizada. - Maravilhosa. - Nunca entrou numa sala de aula para estar suja.
Manutenção das salas de aula	Principais Comentários
Reclamações: 52 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Caixas de som sem qualidade. - Projetores sem qualidade. - Várias reclamações sobre odor de mofo nas salas de aula. - Cortinas danificadas. - Quadros precisando de reparos. - Computadores antigos. - O quadro da sala do PSINC5A reflete a luz do data show.
Tesouraria	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 1 Outros: 2	<ul style="list-style-type: none"> - Atendentes antipáticas e mal-educadas. - Atendentes educadas. - Atendimento precário. - Deveria receber pagamento em débito ou em dinheiro.
Elogios e Satisfação	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 19 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente estrutura, limpeza, equipe docente e modalidade de ensino. - Excelentes professores. - Porteiros educados. - Alto índice de reprovação no 1º semestre de Engenharia Civil. - Funcionários atenciosos. - Elogio ao Secretário Geral.
Críticas	Principais Comentários
Reclamações: 40 Satisfações: 0 Outros: 4	<ul style="list-style-type: none"> - Carteiras desconfortáveis. - É necessário melhorar os Laboratórios de Enfermagem. - A obra da Unidade II atrapalhou bastante as aulas. - O Curso de Engenharia Civil deveria promover mais experiências práticas e técnicas. - As inscrições de Atividades complementares deveriam ser online. - O sistema TOTVS é confuso e difícil de usar. - É necessário melhorar as salas de aula.

	<ul style="list-style-type: none"> - Não há projetos de extensão em Psicologia. -Os professores de direito deveriam repensar em suas permanências.
Outros	Principais Comentários
Reclamações: 55 Satisfações: 0 Outros: 4	<ul style="list-style-type: none"> - Ferramentas de informática deixam a desejar. - Faculdade deveria ter vestiário. - Falta um local para primeiros socorros. - O barulho da obra (da Unidade II) é terrível. - A IES não possui saídas de emergências. - Deveria ter um espaço para repouso. - O ENEX é pouco atrativo.

5.5. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA

DADOS CATEGORIZADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2019.1 CAMPUS DEODORO

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

<p>Serviço de Reprografia</p> <p>Reclamações: 7 Satisfações: 0 Outros: 1</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Baixa qualidade das cópias. - Atendimento ruim e sem qualidade. - Geralmente, os funcionários chegam atrasados. - <u>Sugestão</u>: ter uma máquina que imprima colorido e ofertar venda de envelopes.
<p>Serviço de Lanchonetes</p> <p>Reclamações: 23 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preço alto. - Não tem limpeza organizada. - Poucas opções de comida. - Muito bom o atendimento e o preço também.
<p>Lab. de Informática</p> <p>Reclamações: 14 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alguns computadores não funcionam e outros são lentos. - Melhorar a manutenção. - <u>Sugestão</u>: deveria colocar um informativo de horários de aula da semana.
<p>Serviço de Biblioteca</p> <p>Reclamações: 10 Satisfações: 2 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os funcionários são educados e prestativos. - O ambiente é muito frio. - Existem poucos livros de Ciências Contábeis atualizados. - O acervo de Pedagogia é fraco. - O rapaz do guarda-volumes é mal-educado e dificilmente responde um boa noite. - O acervo de Serviço Social é insuficiente.
<p>Acervo Bibliográfico</p> <p>Reclamações: 11 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> -Acervo pequeno para Administração, Ciências Contábeis, Pedagogia e Serviço Social. - Pouca variedade de livros para estudo e pesquisa. - A maior parte do acervo se encontra na biblioteca do Campus Capim Macio. - É preciso atualizar o acervo. -O acervo é muito bom.

<p>Serviço de Ouvidoria</p> <p>Reclamações: 4 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Retorno rápido. - Falta <i>feedback</i> de reclamação. - Reclamações são arquivadas e não solucionadas. - Quando a reclamação é contra um docente, ele demonstra muito insatisfação em sala de aula, “chegam em sala de aula com gosto de gás”. (SSONC8A).
<p>Estacionamento</p> <p>Reclamações: 7 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deveria ser ampliado. - Precisa de mais vagas. - Sem segurança e, às vezes, escuro. - No turno matutino, deixam apenas um lado com sombra, as demais vagas são no sol.
<p>Serviço de Segurança</p> <p>Reclamações: 10 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Catracas lentas. - Os porteiros são ótimos. - Pela manhã, deveria ter mais segurança. - Um dos policiais, que presta serviço à IES, não passa muita segurança, pois fica conversando com uma mulher. - O portão externo deveria ficar fechado e só abrir se chegasse alguém. - O segurança de trânsito só observa a namorada, inclusive, a acompanha até a faixa de pedestre na ida para o estacionamento.
<p>Bebedouros</p> <p>Reclamações: 35 Satisfações: 0 Outros: 1</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Os bebedouros não são bons e o único que presta é o que foi instalado na cantina. - Água quente pela manhã, porque desligam à noite para economizar energia. - Não é feita a limpeza e a manutenção de forma adequada. - O bebedouro próximo ao elevador tem duas torneiras vazando. - A água é quente, sem pressão e com gosto de ferrugem. - Trocaram um bebedouro do térreo por outro com problema. “Deveriam levar esse problema a sério”.
<p>Serviço de Internet Wi-fi.</p> <p>Reclamações: 20 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Internet é lenta e oscila muito. - Melhorou bastante neste semestre. - A conexão é fraca. - Melhorou na velocidade e qualidade, entretanto, ainda tem oscilações.

	<ul style="list-style-type: none"> - “Parabéns ao pessoal da TI que melhorou o <i>wi-fi</i> do Campis CIC, porém, em muitos cantos, o <i>wi-fi</i> fica muito fraco ou fica conectado sem internet”. - “Essa é a prova que vocês usam esse questionário para fingir que se importam com a opinião dos alunos. Desde 2016.2 que todo mundo reclama do <i>wi-fi</i> e nada mudou”. - “Estou caminhando para o terceiro ano de instituição, ainda não houve a melhora prometida em todos os anos quanto ao <i>wi-fi</i>”.
Central de Relacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 34 Satisfações: 0 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - O horário de funcionamento não é favorável. - Deveria mudar o horário, pois ficou complicado para quem trabalha. O ideal seria voltar a funcionar a partir das 9h. - 27 reclamações sobre a mudança do horário de atendimento. - A IES se mostra burocrática na realização dos trâmites internos, dificultando a circulação de documentos. - Atendimento lento. - Deveria capacitar os funcionários. É perceptível que cada funcionário tem uma linguagem diferente para tratar de um mesmo assunto. - “Acredito que falta um treinamento para oferecer um bom atendimento, muitas vezes chegamos lá e há conversas aleatórias rolando e parece que estão nos prestando um favor e, pela cara dos atendentes, eles estão com raiva de estar fazendo aquilo.”
AVA	Principais Comentários
Reclamações: 3 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Poderia manter todo o material do curso de anos anteriores, pois as matérias são interligadas e, muitas vezes, precisa-se do material e não está mais disponível. - A Instituição adotou atividades através do AVA, porém deveria rever a quantidade de tentativas que disponibilizaram e, principalmente, a questão do tempo. - O novo ambiente virtual que complementa o AVA foi implantado sem nenhum preparo e, ao que parece, sem nenhum treinamento também, cheio de falhas, tanto para quem é aluno quanto para quem é professor.
Infraestrutura	Principais Comentários
Reclamações: 16 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Carteiras das salas de aula são bastante desconfortáveis e antigas. - Colocar antiderrapante na entrada. - Ares-condicionados quebrados. - Catracas demoram para reconhecer a digital. - Não tem banheiros com estrutura para banho.

	- Quando chove, percebe-se o quanto a estrutura é falha, com vazamentos internos, escadas escorregando e corredores molhados.
Call Center	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 0 Outros: 0	- Muito difícil obter informações, demoram a atender, jogam para outros setores e ninguém resolve.
Comunicação Interna	Principais Comentários
Reclamações: 3 Satisfações: 0 Outros: 0	- A comunicação é falha, alguns avisos passam despercebidos. A Instituição poderia comprar quadros de aviso e colocar em todas as salas ou corredores e com cartazes mais chamativos. - Precisa de mais agilidade e precisão. - A comunicação interna é muito fraca.
CPA	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 2 Outros: 0	- Só visa status e não resolve os problemas. - Ok. - Bom.
Lab. de Práticas	Principais Comentários
Reclamações: 4 Satisfações: 0 Outros: 0	- Computadores lentos, alguns quebrados e com vírus. - Computadores sem manutenção, desligam constantemente.
Limpeza da Instituição	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 2 Outros: 1	- Limpeza fraca nos banheiros, principalmente, no banheiro feminino. - Limpeza ok. - Os corredores são limpos durante o dia. - Os funcionários são gentis e sempre estão cuidando de tudo.
Limpeza nas Instalações Sanitárias	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 1 Outros: 1	- Os mictórios deveriam ter divisória de mármore ou granito. - Precisa voltar a utilizar papel higiênico nos banheiros para enxugar as mãos e rosto. - Falta papel higiênico nos banheiros com frequência. - Os banheiros são sujos e falta papel higiênico. O problema é que os alunos sujam muito e uma ASG sozinha não dá conta. - Manter os banheiros limpos depende de nós alunos. - Os banheiros do térreo são bem limpos.
Limpeza nas salas de aula	Principais Comentários

Reclamações: 0 Satisfações: 1 Outros: 0	- Sempre ok.
Manutenção das salas de aula	Principais Comentários
Reclamações: 28 Satisfações: 0 Outros: 0	- Carteiras desgastadas, muitas precisam de reparos. - A maior parte das reclamações relacionadas à manutenção das salas de aula está relacionada ao estado das carteiras. - Ares-condicionados sempre com defeito.
Tesouraria	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 1 Outros: 0	- O horário de atendimento deveria ser revisto. - Atendente simpática. - Não atende com cortesia.
Elogios e Satisfação	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 5 Outros: 0	- Coordenação sempre presente. - Funcionários da biblioteca são excelentes. - Os docentes são excelentes. - Elogios para os funcionários da limpeza.
Críticas	Principais Comentários
Reclamações: 7 Satisfações: 0 Outros: 0	- Carteiras velhas e desconfortáveis. - Ar-condicionado fraco. - Barulho na biblioteca. - Ser mais ágil na comunicação com os alunos.
Outros	Principais Comentários
Reclamações: 10 Satisfações: 2 Outros: 0	- Elogio ao nível de ensino da Instituição. - Deveria realizar atividades de férias em extensão. - Parabéns pela estrutura, para o corpo docente e pela limpeza. - Crítica ao novo sistema TOTVS. - Outros comentários já contemplados anteriormente.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

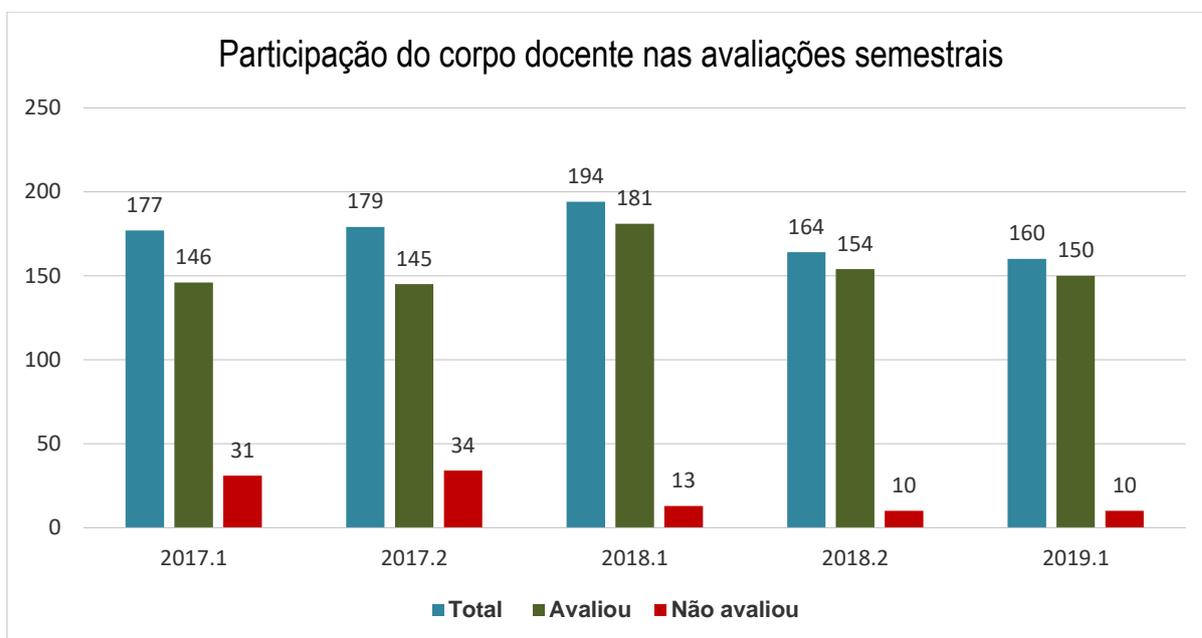
CPA

2019.1

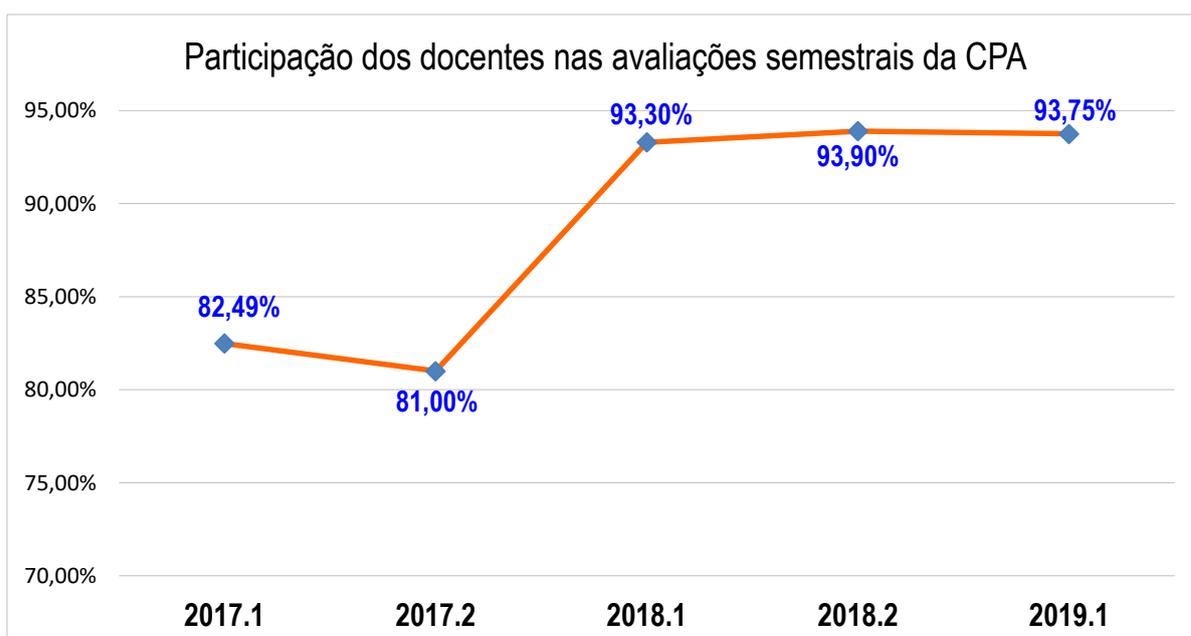
**PARTICIPAÇÃO DOS
DOCENTES**

6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES

6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES



6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



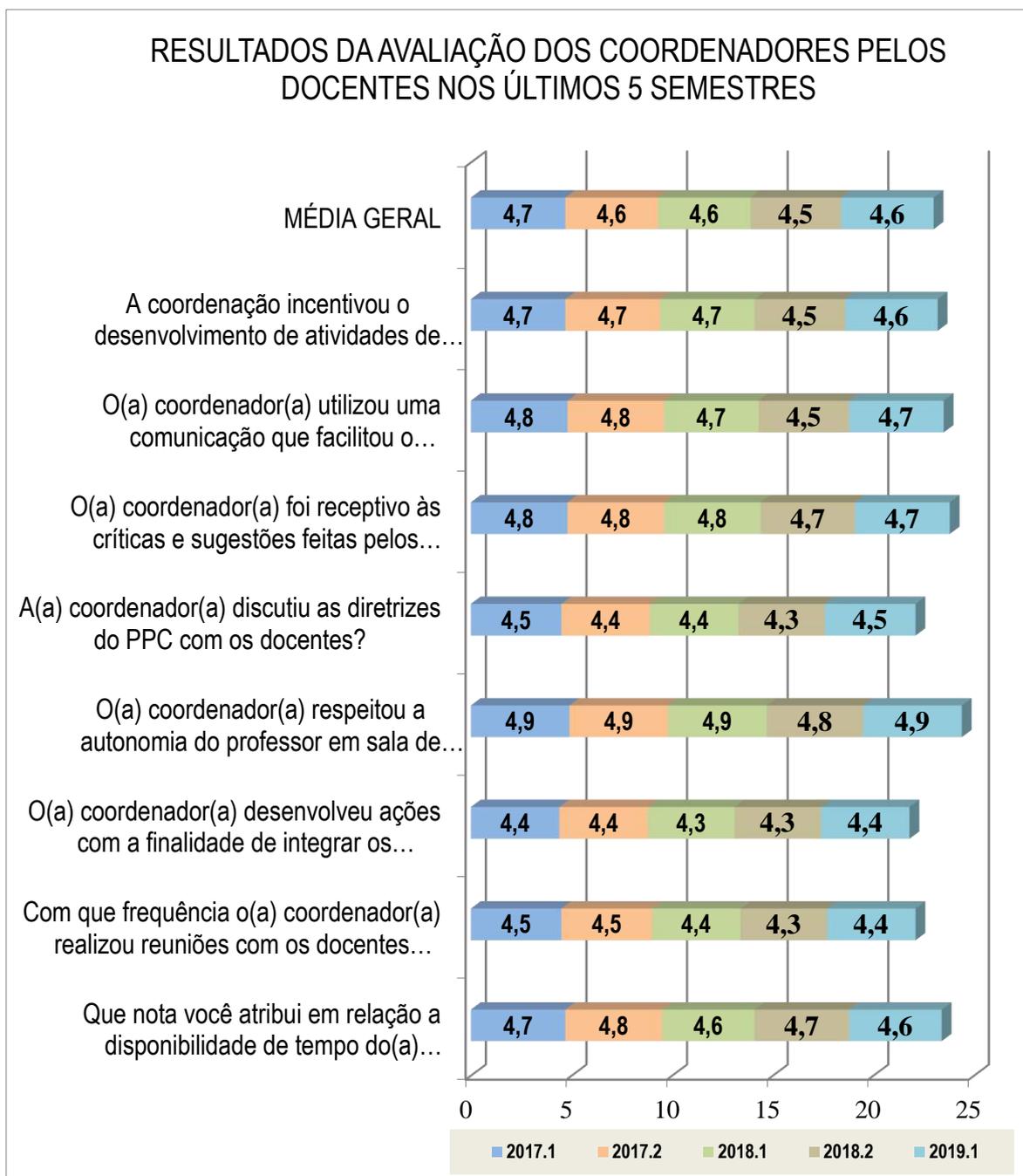
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**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 o semestre anterior, as médias aumentaram, com exceção da questão “*Que nota você atribui em relação a disponibilidade de tempo do (a) coordenador (a) para atender o docente?*”.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**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	2019.1	Número de avaliadores
AVALIE OS SERVIÇOS/CONDIÇÕES DA INSTITUIÇÃO	Média									
Limpeza nas instalações sanitárias	3,9	144	3,9	145	4,0	167	3,9	154	3,9	148
Estrutura e manutenção das salas de aula	3,9	144	3,9	145	3,9	167	3,8	154	3,7	148
Limpeza nas áreas de circulação	4,5	144	4,5	145	4,5	167	4,4	154	4,4	150
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.	4,0	98	4,0	92	4,1	104	3,9	94	3,8	102
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,5	120	3,5	123	3,5	140	3,3	132	3,4	125
Rampas de acesso	4,2	41	4,3	44	4,2	42	4,1	39	4,4	44
Elevadores e plataformas	3,7	65	3,6	61	3,2	61	3,1	61	3,3	62
Serviços da biblioteca	4,5	122	4,5	106	4,5	130	4,4	116	4,5	109
Acervo bibliográfico do curso	3,8	144	3,8	145	3,8	167	3,8	154	3,7	141
Atendimento da Central de Relacionamento	4,0	106	4,2	99	4,1	120	4,1	103	4,1	87
Atendimento do <i>Call Center</i>	3,9	77	3,8	60	3,8	69	3,9	76	3,9	59
O atendimento da Tesouraria	4,4	49	4,2	40	4,3	50	4,3	48	4,2	39
Serviço de Ouvidoria	4,6	26	4,6	29	4,5	35	4,7	30	4,7	31
Atuação da CPA	4,5	144	4,4	145	4,5	167	4,5	154	4,5	140
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino	4,3	144	4,1	145	4,2	164	4,3	151	4,2	149
AVA enquanto meio de comunicação Institucional	4,4	144	4,1	145	4,3	167	4,2	154	4,2	148
Serviço de reprografia	3,6	116	3,7	103	4,0	117	4,0	104	4,0	97
Serviço de lanchonete	3,3	129	3,4	120	3,5	139	3,5	124	3,5	120
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição	2,3	137	2,3	126	2,5	147	2,5	138	2,7	143

Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula)	3,2	144	3,1	145	3,1	167	3,0	154	3,0	149
Comunicação interna da Instituição	4,0	144	4,0	145	3,9	167	3,7	154	3,8	149
Segurança nas dependências da Instituição	3,8	144	3,9	145	3,9	167	3,7	154	3,7	149
Setor de Apoio ao Docente (SAD)	4,5	144	4,4	145	4,5	167	4,4	154	4,5	144
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP	4,2	120	4,3	109	4,2	132	4,2	114	4,2	108
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição	4,6	144	4,6	145	4,5	167	4,5	154	4,4	149
Como você avalia os bebedouros?									3,4	135
Média Geral	4,0	-	4,0	-	4,0	-	3,9	-	3,9	-
Total de avaliadores por semestre	-	146	-	145	-	181	-	181	-	160

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, 2019.1, 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 que a média varia de 1 a 5.

Observa-se que das 26 questões avaliadas, 21 ficaram na escala “forte” e 5 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);
- ✓ Qualidade da água e limpeza dos bebedouros.

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 do Campus
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	Prefeitura do Campus
Qualidade da água e limpeza dos bebedouros	Prefeitura do Campus
Recursos tecnológicos da Instituição (equipamentos de sala de aula).	Setor de TI
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição	Setor de TI

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

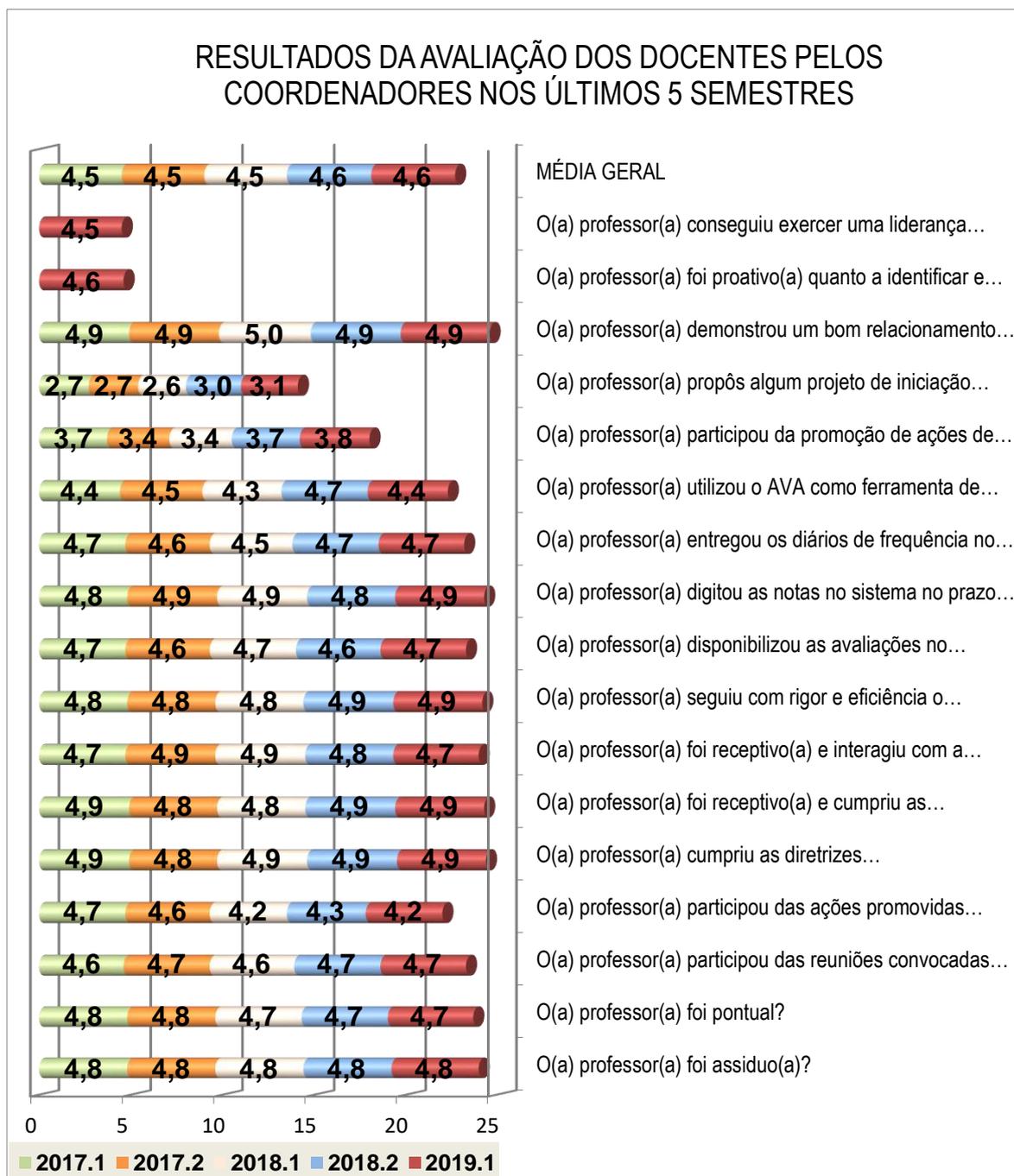
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**AVALIAÇÃO DOS DOCENTES
PELOS COORDENADORES**

9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES



Verifica-se que, das 17 (dezessete) questões avaliadas, apenas uma se encontra na escala regular, que diz respeito à proposição de projetos de Iniciação Científica por parte dos docentes. Os demais resultados foram excelentes, considerando o todo, mas nos resultados individuais, em alguns casos, foram identificadas fragilidades, as quais foram alinhadas durante o *feedback* na semana pedagógica de 2019.1.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**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	2019.1	Número de avaliadores
AVALIE OS SERVIÇOS/CONDIÇÕES DA INSTITUIÇÃO	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	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	3,5	16
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	4,3	16
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	3,9	16
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição?	3,5	13	3,9	16	3,1	16	3,1	16	3,2	13
Como você avalia as rampas de acesso?	4,2	6	4,4	7	3,6	8	3,8	6	4,3	3
Como você avalia os elevadores e plataformas?	3,7	10	4,0	8	3,3	9	3,1	6	3,0	6
Como você avalia os serviços da biblioteca? Ex.: cortesia, espaço para estudo, guarda-volumes, etc.	4,8	16	4,7	15	4,4	18	4,5	15	4,5	11
Como você avalia o acervo bibliográfico do seu curso?	3,6	16	3,5	17	3,6	18	3,7	17	3,5	13
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento?	4,0	14	3,9	16	3,8	17	3,8	15	3,9	14
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	3,4	13	3,3	16	3,5	15	3,8	14	3,9	11
Como você avalia o atendimento da Tesouraria?	4,4	11	4,5	10	4,2	10	4,3	9	4,3	6
Como você avalia o serviço de Ouvidoria?	4,9	15	4,8	16	4,7	15	4,7	13	4,8	13
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação?	4,9	16	4,8	17	4,7	18	4,6	16	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	4,3	16
Como você avalia o AVA enquanto meio de comunicação institucional?	4,3	16	4,2	17	4,3	18	4,1	17	4,2	16
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	4,2	14
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	3,5	15
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex.: CPUs, datashow, caixas de som, etc.	3,1	16	3,4	17	3,2	18	3,1	17	2,9	16
Como você avalia a comunicação interna da Instituição? Ex.: agilidade, transparência etc.	4,0	16	4,1	17	3,8	18	3,9	17	3,2	16
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição?	3,7	16	3,5	17	3,3	18	3,4	17	3,0	16
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	4,6	16
Como você avalia os serviços do Setor de Marketing da Instituição?	3,5	16	4,0	17	3,6	18	2,4	16	2,4	16
Como você avalia o serviço do NEP?	4,4	16	4,5	17	4,4	18	4,3	17	4,3	16
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	3,6	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	2,8	16
Como você avalia a pontualidade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	-	-	3,4	17	3,7	15
Como você avalia a assiduidade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	-	-	3,5	17	3,8	15
Como você avalia a receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	-	-	3,1	16	3,7	15
Como você avalia os bebedouros?	-	-	-	-	-	-	-	-	2,9	16
MÉDIA GERAL	4,0	-	4,0	-	3,8	-	3,8	-	3,8	-

10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2019.1

1) Com relação ao setor de TI:

- ✓ Melhorar a sistemática e a capacidade do atendimento preventivo e corretivo do setor de TI;
- ✓ Necessidade de atualização do parque tecnológico;
- ✓ Aumentar o número de funcionários da TI.

2) Com relação à comunicação interna:

- ✓ Que a comunicação interna poderia melhorar;
- ✓ A falha na comunicação interna prejudica os procedimentos da coordenação;
- ✓ Uma boa comunicação evita retrabalho, perda de tempo e desgastes da equipe dos discentes.

3) Com relação aos Laboratórios de Informática:

- ✓ O LIFE VI está com máquinas defasadas e está prejudicando o andamento das aulas.

4) Com relação ao Marketing:

- ✓ No que diz respeito ao processo de captação, o setor de marketing precisa melhorar;
- ✓ A IES é muito boa, mas não se faz conhecer;
- ✓ Saber que fazemos o nosso melhor, mas isso não é externado à comunidade e é frustrante em muitos momentos;
- ✓ Continua achando que o serviço de marketing é fraquíssimo.

5) Com relação aos equipamentos de sala de aula:

- ✓ Computadores muito lentos, atrapalhando o início das aulas com a perda de tempo;
- ✓ Projetores com problemas;
- ✓ Melhorar a manutenção dos equipamentos, principalmente dos datashows.

6) Com relação à segurança interna:

- ✓ As catracas da Unidade III são muito instáveis, apresentam dificuldade na leitura digital e ficam constantemente fora do ar.

7) Com relação à reprografia:

- ✓ Precisam melhorar a qualidade das cópias, principalmente quando são utilizadas imagens.

10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

O questionário foi atualizado em 2019.1 com o acréscimo de uma questão para avaliar os bebedouros. Os resultados estão dispostos numa perspectiva longitudinal dos últimos cinco semestres, com ênfase conclusiva no último semestre, ou seja, 2019.1, 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 que a média varia de 1 a 5.

Observa-se que, das 30 questões avaliadas, 22 ficaram na escala “forte”, 7 na escala “regular” e 1 na escala “fraca”, 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.
- ✓ Atendimento da Prefeitura quanto as demandas.
- ✓ Pontualidade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.
- ✓ Receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico Administrativo das Coordenações.
- ✓ Serviço de reprografia.
- ✓ Serviço de lanchonete.
- ✓ 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.
- ✓ Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).
- ✓ Comunicação interna da Instituição.
- ✓ Segurança nas dependências da Instituição no CAM.
- ✓ Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição.
- ✓ Qualidade da água dos bebedouros.

3º) Itens que ficaram na escala Fraca

- ✓ Setor de Marketing da Instituição.

10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Entende-se que os itens fortes precisam apenas da manutenção contínua, mas os itens avaliados como regulares ou fracos 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
Comunicação interna da Instituição.	Reitoria
Elevadores e plataformas.	Prefeitura do Campus
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura do Campus
Qualidade da água dos bebedouros	Prefeitura do Campus
Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição/CAM	Prefeitura do Campus / TI
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição.	Setor de TI

Itens que ficaram na escala Fraca	Responsável pelo plano de ação
Setor de Marketing da Instituição.	Setor de Marketing

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

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

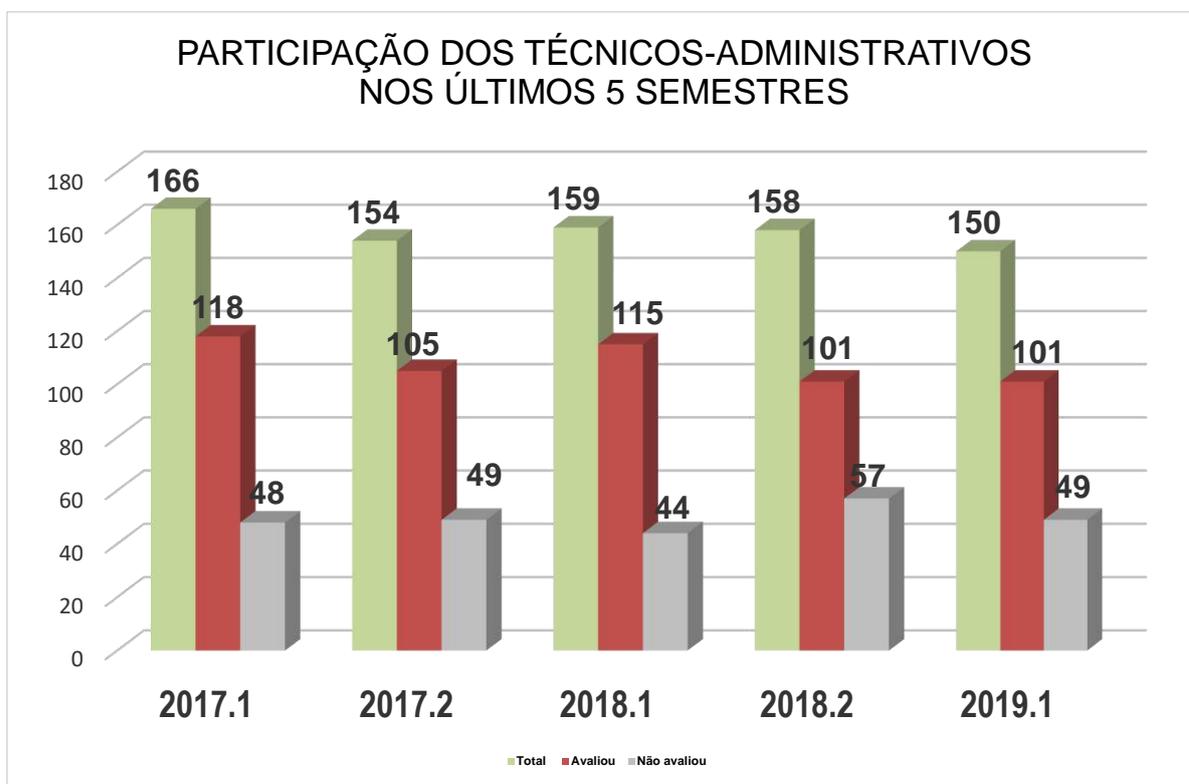
CPA

2019.1

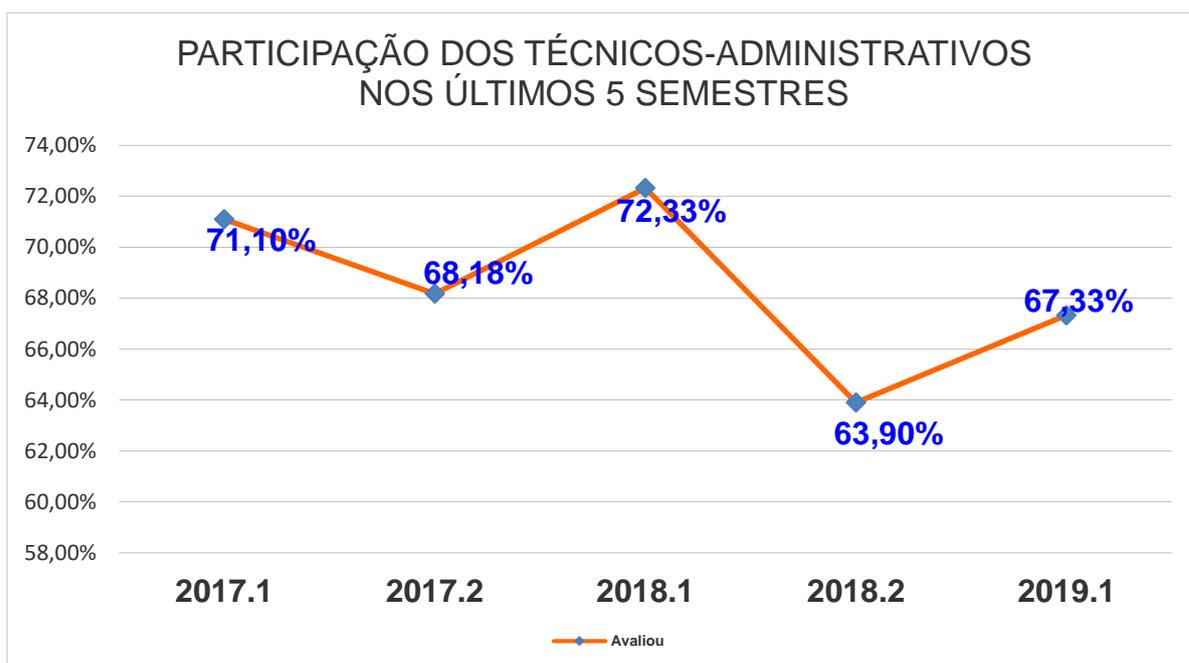
**PARTICIPAÇÃO DOS
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS**

11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS



11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS**

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

Universo: 150

Resultado da avaliação dos Técnicos Administrativos por setor.	Média Geral por questão	Avaliadores - Total: 101	Central CAM - Avaliaram: 11	Central DEODORO - Avaliaram: 6	Biblioteca CAM - Avaliaram: 9	Biblioteca DEODORO - Avaliaram: 6	Call Center - Avaliaram: 12	Laboratórios - Avaliaram: 18	Dep. de pessoal - Avaliaram: 4	Secretários CAM - Avaliaram: 6	Secretários DEODORO - Avaliaram: 2	Tesouraria CAM - Avaliaram: 3	Setor de TIC - Avaliaram: 6	NEAD - Avaliaram: 6	Pós-Graduação - Avaliaram: 2	Almoxarifado - Avaliaram: 2	Arquivo - Avaliaram: 2
Como você avalia as instalações sanitárias ? Ex.: higienização, material de consumo e manutenção.	3,8	101	4,3	4,0	4,3	4,5	3,5	3,3	3,3	4,0	4,0	3,7	3,8	3,7	4,5	3,5	5,0
Como você avalia as áreas de circulação da Instituição? Ex.: limpeza dos corredores, limpeza dos pátios, limpeza das calçadas e outros locais de acesso.	4,2	101	4,4	4,2	4,4	4,7	4,2	3,9	3,8	4,2	4,0	4,3	4,5	4,7	4,5	3,5	5,0
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição? Ex. segurança, iluminação, quantidade, vagas e controle de acesso.	2,9	49	2,3	3,0	3,5	3,0	2,6	3,4	2,5	2,3			3,2	2,6		3,0	5,0
Você utiliza rampas de acesso ? Se sim, avalie.	3,4	21	5,0		5,0	3,5	4,0	4,0	5,0	5,0			2,0	2,5			1,0
Você utiliza elevadores e plataformas ? Se sim, avalie.	2,7	38	2,0	4,0	4,0	3,5	2,7	2,5	2,5	3,8			3,0	1,4		3,5	1,0
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento ?	3,9	64	4,8	4,4	4,4	4,0	3,5	3,9	3,5	4,0	4,0	4,0	3,5	3,5	3,5	3,5	4,5
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	3,9	63	4,8	4,0	4,3	4,3	4,1	4,1	3,7	3,8	3,5	4,0	4,0	3,3	3,0	3,5	4,5

Como você avalia o serviço de ouvidoria ?	4,3	30	5,0	5,0	4,7	5,0	4,5	3,7	4,0	5,0		4,0	4,5	3,0			5,0
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação Institucional?	3,9	101	4,4	3,7	4,5	4,0	3,5	3,8	3,5	4,0	3,5	4,7	3,7	3,7	4,5	4,0	4,0
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? Ex.: qualidade da impressão, atendimento, preço, agilidade etc.	3,8	53	3,6	4,0	4,0	4,2	3,0	3,7	3,0	4,3	3,5	4,0	3,7	3,4	5,0		4,0
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete ? Ex.: higiene, estrutura, atendimento, variedade dos produtos, preço etc.	3,0	101	3,1	2,5	2,7	3,0	3,0	2,9	2,8	3,0	2,0	2,0	3,5	3,8	3,5	4,5	3,5
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex.: conectividade, velocidade e estabilidade da rede.	2,9	101	3,3	3,7	2,7	3,2	2,8	2,7	2,5	2,7	3,0	3,3	3,8	2,0	2,0	1,5	3,5
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex.: CPUs, data show, caixas de som, cabos auxiliares etc.	3,3	101	3,8	4,0	2,9	3,5	2,6	3,4	2,5	3,3	3,5	3,7	3,5	3,8	3,5	2,0	2,5
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.	3,1	101	3,0	3,5	3,2	4,0	2,8	3,2	2,0	3,0	3,0	2,3	3,5	2,8	3,0	3,5	3,5
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição? Ex.: controle de catracas, portarias câmeras etc.	3,4	101	3,8	4,0	3,5	4,0	3,2	3,4	2,5	3,2	2,0	2,7	3,5	4,0	3,5	2,5	4,0
Como você avalia as ações desenvolvidas pelo QUALIFACEX para a qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,4	101	3,6	3,7	3,9	4,2	3,3	3,3	3,3	3,3	2,0	3,7	3,0	2,3	3,5	3,5	3,5
Como você avalia as condições de trabalho para a realização das atividades do seu setor?	3,7	101	3,9	3,8	3,4	3,8	3,2	4,0	2,5	3,7	2,5	3,3	3,8	4,5	4,0	4,0	3,5
Como você avalia o incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,1	101	3,2	3,0	3,9	3,8	3,2	3,4	3,0	2,8	2,0	2,3	2,5	1,8	3,0	3,5	4,0
Como você avalia a qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua?	4,1	101	4,0	4,2	3,9	4,3	4,0	4,3	4,0	4,0	4,0	5,0	4,3	4,2	4,0	4,0	3,5

Como você avalia o alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição?	3,1	101	2,8	3,5	3,5	3,8	2,4	3,3	2,3	3,3	3,0	2,3	3,5	2,7	3,0	3,0	3,0
Como você avalia os sistemas utilizados para atender a demanda acadêmico-administrativo? Ex.: Universus, SIGAA, requerimento, extensão etc.	3,4	101	3,7	3,3	3,9	3,8	3,0	3,6	3,0	3,0	3,0	3,0	4,2	2,8	3,5	3,0	2,5
Como você avalia o apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas?	4,2	101	4,7	3,8	4,2	4,3	4,1	4,1	3,0	4,3	4,0	5,0	4,3	3,3	5,0	4,0	4,0
Como você avalia os bebedouros? Ex.: limpeza, manutenção e qualidade da água).	2,9	101	3,4	3,5	3,1	3,5	2,4	2,5	2,8	3,0	2,5	3,7	2,2	3,8	2,5	3,5	3,5
MÉDIA GERAL	3,5		3,8	3,6	3,8	3,9	3,3	3,5	3,1	3,6	3,1	3,6	3,5	3,2	3,6	3,4	3,6

Observação: o setor que teve apenas um avaliador foi omitido nesta planilha.

12.1. COMENTÁRIOS

1) Dos funcionários da Biblioteca Jessé Pinto Freire, do Campus Capim Macio:

- ✓ Necessidade de novos computadores para melhorar a qualidade e a agilidade no atendimento;
- ✓ Há 3 anos que não funciona a luz de alta intensidade na sala da secretaria;
- ✓ Necessidade de Totem de autoatendimento (Terminais);
- ✓ Câmeras de vigilância que não funcionam corretamente, preocupando os funcionários com fatos ocorridos e não solucionados;
- ✓ Falta de isolamento acústico nas salas de estudo em grupo, tornando inviável a discussão em grupos de estudos dos alunos nas salas vizinhas;
- ✓ Goteiras e infiltrações;
- ✓ Falta de elevador/plataforma para acessibilidade de pessoas e transporte de livros entre os pisos;
- ✓ Sugestão de troca do sistema de segurança dos livros;
- ✓ Necessidade de fichas novas para os guarda-volumes, pois as existentes estão desgastadas e/ou quebradas;
- ✓ As solicitações para a compra de fichas em acrílico para o guarda-volumes não tiveram retorno.

2) Dos funcionários da Biblioteca Nísia Floresta, do Campus Deodoro:

- ✓ A água dos bebedouros deveria ser mais gelada e de melhor qualidade;
- ✓ A CPA deveria atuar mais no setor da Biblioteca Jessé Pinto Freire;
- ✓ Funcionários da Biblioteca deveriam receber fardamento, por trabalharem diretamente com o público;
- ✓ Todos os funcionários da Instituição deveriam receber fardamento semestralmente ou anualmente.

3) Dos funcionários do *Call Center*:

- ✓ Um fardamento personalizado seria um componente ideal para o aumento da credibilidade e aparência da Instituição junto às demais concorrências;
- ✓ A IES poderia fazer um investimento em um local de descanso para os colaboradores, tendo em vista que muitos fazem suas refeições na Instituição;
- ✓ A IES deveria fazer um investimento em fardamento para padronizar os colaboradores;
- ✓ Sobre benefícios, a IES deveria fornecer Vale-alimentação aos colaboradores;
- ✓ Precisa melhorar o compartilhamento de informações, para que todos estejam alinhados;
- ✓ Em relação ao horário do almoço, deveria ter um local de descanso, já que isso contribui para o rendimento do colaborador;
- ✓ A copa é totalmente inadequada, com cheiro de fossa, bichos transitando, ambiente aberto, quente e exposto a insetos;
- ✓ Sugestão de treinamento para os que foram promovidos a cargo de supervisão. Treinamentos sobre como tratar a equipe, gerenciamento de tarefas, trabalhos em equipe, gestão e liderança. O setor sente dificuldade em relação a isso.

4) Dos funcionários da Central do Campus Capim Macio:

- ✓ As ações do *Qualifacex* deveriam ser mais direcionadas às necessidades dos colaboradores, como atualização no Excel, Matemática e Português (erros grotescos são cometidos nos protocolos em que os alunos têm acesso);
- ✓ As palestras do *Qualifacex* sobre direito do trabalhador são importantes, mas a forma como são abordadas gera intimidação na hora de tirar dúvidas pertinentes;
- ✓ Deveria ter melhor incentivo quanto à graduação dos funcionários, tanto para qualificação quanto para melhor entendimento dos sistemas;
- ✓ Que os processos de trabalho devem ser divulgados com mais clareza, para que os atendentes passem as informações com mais segurança;
- ✓ Treinamentos mais eficazes para a realização das atividades;
- ✓ Melhorar a infraestrutura do estacionamento quanto aos consertos dos buracos, desníveis das tampas de esgoto, sinalização das vagas e manutenção das cancelas;
- ✓ Melhorar na copa, pois é um espaço quente, apertado, de mesa pequena, cadeiras velhas e geladeira pequena para a demanda;
- ✓ Melhorar a segurança na rua do UNIFACEX.
- ✓ Necessidade de fardamento adequado ao atendimento;
- ✓ Necessidade de um local de descanso para os colaboradores;
- ✓ A Internet Wi-Fi tem funcionado bem melhor nos últimos tempos, mas, vez por outra, ocorre de conectar e ficar sem Internet;
- ✓ A comunicação interna ainda é o calcanhar de Aquiles da Instituição;
- ✓ O RH, junto com a Mantenedora, deveria estabelecer um calendário, no qual constasse todos os feriados e dias impresados, para os funcionários se organizarem e não ficarem devendo no banco de horas;
- ✓ Melhorar a comunicação entre os setores sobre os novos processos.

5) Dos funcionários da Central do Campus Deodoro:

- ✓ O gestor precisa estar sempre a um passo à frente para dar apoio quando for preciso e solucionar de forma breve e eficaz. Quando isso não acontece, causa transtornos, pois o aluno quer solucionar o problema ali, naquele momento;
- ✓ Aumentar o número de vagas no estacionamento do Campus Deodoro;
- ✓ Deveria ter um local para descansar no intervalo, banheiros para tomar banho e ginástica laboral.

6) Dos funcionários dos Laboratórios:

- ✓ Reclamação sobre a obra da Clínica de Odontologia na Unidade II, causando transtornos nos serviços laborais e na saúde dos funcionários, tais como dores de cabeça e enxaquecas, devido à poeira, às vibrações e aos barulhos;
- ✓ Sugestão para instalar duchas e chuveiros nos banheiros femininos;
- ✓ Como recém-chegado na IES, não recebi nenhuma comunicação sobre as ações da *QualiFacex*;
- ✓ São urgentes a comunicação e o alinhamento de informações de gestor para gestor e de gestor para subordinado, pois costuma-se saber das informações por colaboradores de outros setores;
- ✓ Melhorar a comunicação entre os gestores e subordinados;
- ✓ Necessidade de um filtro de água dentro da cozinha de gastronomia, pois a água acaba e os alunos ficam esperando por um bedel para ir encher o garrafão na unidade infantil.

7) Dos funcionários da manutenção:

- ✓ Os colaboradores devem tratar os colegas com mais gentileza, principalmente o pessoal que trabalha no setor de compras, pois tratam as pessoas muito mal.

8) Dos funcionários do NEAD:

- ✓ Crítica em relação ao padrão de respostas de algumas questões, o qual não condiz com a lógica da pergunta;
- ✓ Sugestão de ter a opção N/A para resposta, quando não fosse possível opinar.

9) Dos funcionários dos Secretários de curso do Campus Capim Macio:

- ✓ Solicitação de fardamento para os colaboradores;
- ✓ Solicitação de um espaço maior para refeições;
- ✓ Solicitação de um local para descanso após o almoço;
- ✓ Fazer a manutenção do estacionamento.

10) Dos funcionários dos Secretários de curso do Campus Deodoro:

- ✓ Sugestão de cursos pela *QualiFacex* para otimizar o trabalho, tais como: Excel Intermediário e como lidar com conflitos;
- ✓ Precisa melhorar a cantina em relação à qualidade dos alimentos e à variedade dos produtos;
- ✓ Precisa melhorar a segurança nas catracas, a preparação dos porteiros quanto à clareza, agilidade e segurança no repasse das informações para as pessoas que chegam à portaria.

11) Dos funcionários da Tesouraria do Campus Capim Macio:

- ✓ Melhorias para a copa (infraestrutura e localização);
- ✓ Sala de descanso para os funcionários (intervalo de uma hora);
- ✓ Reforço de seguranças (terceirizados) nas dependências internas da Central de Relacionamento;
- ✓ *Qualifacex* no decorrer do ano e não apenas em um período;
- ✓ Projetos de incentivos para os funcionários.

12) Dos funcionários da TIC:

- ✓ Melhorar os bebedouros da Unidade II. Obs.: o pessoal da TI sai para tomar água na Central ou na copa;
- ✓ A água do bebedouro próximo à cantina da Unidade II é horrível;
- ✓ Melhorar as cadeiras da TI. Obs.: as cadeiras da sala da TI são horríveis;
- ✓ Precisa de um filtro de água próximo à TI, para que os colaboradores não precisem se deslocar até outra unidade para abastecer suas garrafas.

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 23 questões avaliadas, 10 ficaram na escala “forte” e 13 na escala “regular”, conforme elencadas a seguir.

1º) Itens que ficaram na escala Forte:

- ✓ Limpeza nas instalações sanitárias.
- ✓ Limpeza nas áreas de circulação.
- ✓ Atendimento da Central de Relacionamento.
- ✓ Atendimento do *Call Center*.
- ✓ Serviço de Ouvidoria.
- ✓ Atuação da CPA.
- ✓ Serviço de reprografia.
- ✓ Condições de trabalho do seu setor.
- ✓ Qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua.
- ✓ Apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas.

2º) Itens que ficaram na escala Regular:

- ✓ Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.
- ✓ Rampas de acesso.
- ✓ Elevadores e plataformas.
- ✓ Serviço de lanchonetes.
- ✓ Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição.
- ✓ Recursos tecnológicos da Instituição (equipamentos).
- ✓ Comunicação interna da Instituição.
- ✓ Segurança nas dependências da Instituição.
- ✓ Ações desenvolvidas pelo *QUALIFACEX* para a qualificação do corpo técnico-administrativo.
- ✓ Incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo.
- ✓ Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição.
- ✓ Sistemas utilizados para atender à demanda acadêmico-administrativo.
- ✓ Como você avalia os bebedouros? (Exemplo: limpeza, manutenção e qualidade da água).

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
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
Como você avalia os bebedouros? (Exemplo: limpeza, manutenção e qualidade da água).	Prefeitura do Campus
Comunicação interna da Instituição.	Reitoria
Elevadores e plataformas.	Prefeitura do Campus
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.	Prefeitura do Campus
Incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo.	Reitoria
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura do Campus / TI
Serviço de lanchonetes.	Terceirizados
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição.	Setor de TI
Sistemas utilizados para atender à demanda acadêmico-administrativo.	Setor de TI
Rampas de acesso	Prefeitura do Campus
Recursos tecnológicos da Instituição (equipamentos).	Setor de TI

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.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.1

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 2019.1.

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 2019.2, 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, seguindo a dinâmica:

- ✓ Coordenador versus docente (individualmente);
- ✓ Coordenador versus turmas;
- ✓ Pró-Reitor Acadêmico versus coordenador (individualmente);
- ✓ Pró-Reitora 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.

Outrossim, é importante não desconsiderar uma fragilidade sem antes fazer uma análise cuidadosa, pois isso pode trazer consequências e ser evidenciado 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.