



RELATÓRIO

DADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL DE 2019.2

Relatório da avaliação semestral referente ao período letivo de 2019.2, apresentado à Reitoria e à mantenedora como parte do processo de Avaliação Interna do UNIFACEX.

Natal / RN
Março / 2020

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 2019.2

Relatório da avaliação semestral referente ao período 2019.2, 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
Março / 2020

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: Celly Frank da Cruz Moura

Pró-Reitora Administrativa: Candysse Medeiros de Figueiredo

Secretário Geral: Júlio Aparecido Kened de Brito

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	34
6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES	40
6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES	40
6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	40
7. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DOCENTES.....	42
8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES 44	
8.1. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	46
8.2. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	47
9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES.....	49
10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES.....	51
10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2019.1.....	53
10.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	54
10.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	55
11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS.....	57
11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS	57
11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO.....	57
12. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS POR SETOR.....	59
12.1. COMENTÁRIOS.....	62
12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	64
12.3. RECOMENDAÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	65
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	67

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

APRESENTAÇÃO

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da 26ª 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 2019.2 e contou com a participação efetiva de 60,8% do corpo docente, 100% dos coordenadores de curso, 81,0% dos docentes e 54,7% do corpo técnico-administrativo. Todos os questionários foram aplicados através de sistema *online* no período de 18 de novembro a 25 de dezembro 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

2019.2

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 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

2019.2

**PARTICIPAÇÃO DOS
AVALIADORES DISCENTES**

3. PARTICIPAÇÃO DOS DISCENTES POR TURMA

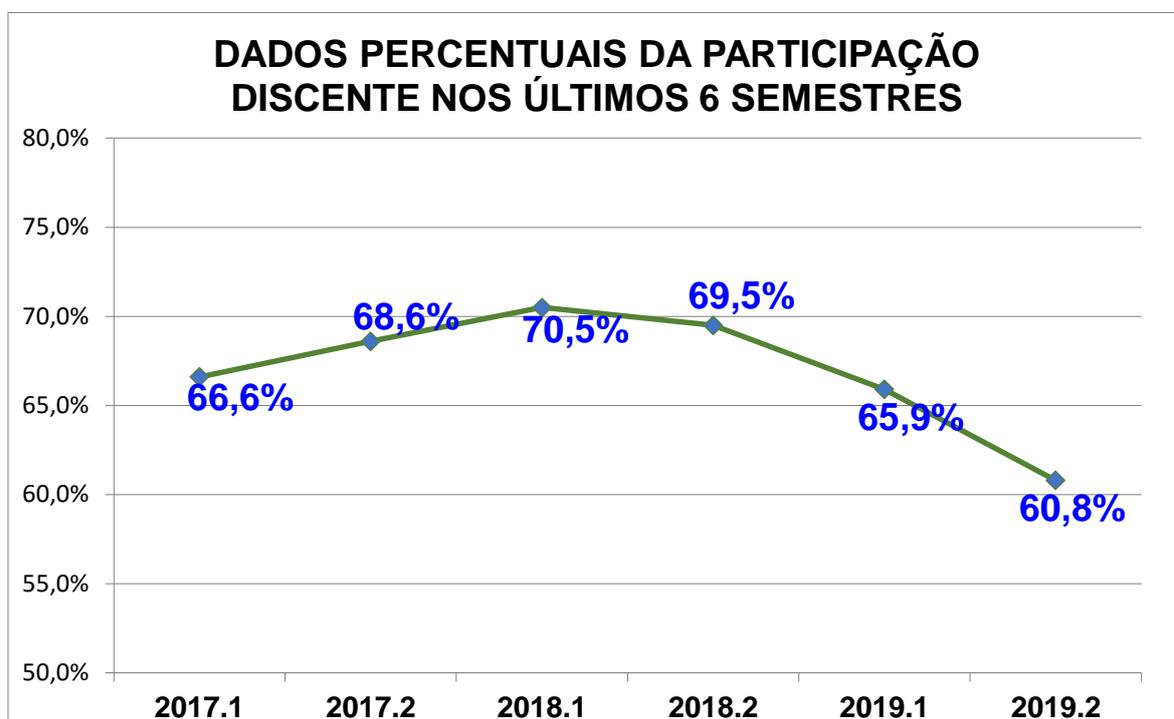
Curso	Turma	Qtd Avaliou	% que Avaliou	Qtd Não Avaliou	% que Não Avaliou	Total de Alunos
PEDAGOGIA	PEDNC2A	5	12,50%	35	87,50%	40
	PEDNC4A	21	55,26%	17	44,74%	38
	PEDNC6A	30	49,18%	31	50,82%	61
	PEDND8A	35	87,50%	5	12,50%	40
	Total do Curso	91	50,84%	88	49,16%	179
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	CONMD6A	32	72,73%	12	27,27%	44
	CONMD8A	28	71,79%	11	28,21%	39
	CONN2A	29	54,72%	24	45,28%	53
	CONN4A	40	53,33%	35	46,67%	75
	CONN6A	25	47,17%	28	52,83%	53
	CONND4A	29	51,79%	27	48,21%	56
	CONND6A	31	58,49%	22	41,51%	53
	CONND8A	65	68,42%	30	31,58%	95
	Total do Curso	279	59,62%	189	40,38%	468
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	BIONC6A	38	76,00%	12	24,00%	50
	BIONC8A	25	71,43%	10	28,57%	35
	Total do Curso	63	74,12%	22	25,88%	85
SERVIÇO SOCIAL	SSONC6A	19	52,78%	17	47,22%	36
	SSOND8A	16	76,19%	5	23,81%	21
	Total do Curso	35	61,40%	22	38,60%	57
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	CSTNC2A	5	17,24%	24	82,76%	29
	GRHND4A	17	62,96%	10	37,04%	27
	Total do Curso	22	39,29%	34	60,71%	56
ENFERMAGEM	ENFMC6A	39	79,59%	10	20,41%	49
	ENFMC8A	26	76,47%	8	23,53%	34
	ENFNC10A	39	92,86%	3	7,14%	42
	ENFNC2A	35	77,78%	10	22,22%	45
	ENFNC4A	38	84,44%	7	15,56%	45

	ENFNC6A	44	78,57%	12	21,43%	56
	ENFNC8A	51	75,00%	17	25,00%	68
	ENFVC10A	25	92,59%	2	7,41%	27
	Total do Curso	297	81,15%	69	18,85%	366
ADMINISTRAÇÃO	ADMMD4A	22	61,11%	14	38,89%	36
	ADMMD6A	23	71,88%	9	28,13%	32
	ADMMD8A	19	65,52%	10	34,48%	29
	ADMNC2A	16	32,00%	34	68,00%	50
	ADMNC4A	22	44,00%	28	56,00%	50
	ADMND6A	36	53,73%	31	46,27%	67
	ADMND8A	35	53,85%	30	46,15%	65
	Total do Curso	173	52,58%	156	47,42%	329
PSICOLOGIA	PSIMC10A	24	70,59%	10	29,41%	34
	PSIMC10B	8	100,00%	0	0,00%	8
	PSIMC2A	23	51,11%	22	48,89%	45
	PSIMC4A	25	43,86%	32	56,14%	57
	PSIMC8A	26	53,06%	23	46,94%	49
	PSIMC8B	4	57,14%	3	42,86%	7
	PSINC10A	27	54,00%	23	46,00%	50
	PSINC10B	8	66,67%	4	33,33%	12
	PSINC1A	13	36,11%	23	63,89%	36
	PSINC6A	38	47,50%	42	52,50%	80
	PSINC8A	14	40,00%	21	60,00%	35
	PSINC8B	12	60,00%	8	40,00%	20
	Total do Curso	222	51,27%	211	48,73%	433
DIREITO	DIRMC10A	53	68,83%	24	31,17%	77
	DIRMC2A	13	37,14%	22	62,86%	35
	DIRMC3A	15	44,12%	19	55,88%	34
	DIRMC4A	39	67,24%	19	32,76%	58
	DIRMC6A	30	53,57%	26	46,43%	56
	DIRMC8A	31	83,78%	6	16,22%	37
	DIRNC2A	15	32,61%	31	67,39%	46
	DIRNC4A	43	50,00%	43	50,00%	86

	DIRNC6A	56	59,57%	38	40,43%	94
	DIRNC8A	73	66,97%	36	33,03%	109
	Total do Curso	368	58,23%	264	41,77%	632
NUTRIÇÃO	NUTMC3A	15	42,86%	20	57,14%	35
	NUTMC6A	25	59,52%	17	40,48%	42
	Total do Curso	40	51,95%	37	48,05%	77
ENGENHARIA CIVIL	CIVMC6A	12	46,15%	14	53,85%	26
	CIVMC8A	8	50,00%	8	50,00%	16
	CIVNC10A	16	59,26%	11	40,74%	27
	CIVNC4A	21	34,43%	40	65,57%	61
	CIVNC6A	21	40,38%	31	59,62%	52
	CIVNC8A	22	64,71%	12	35,29%	34
	CIVNC9A	31	54,39%	26	45,61%	57
	CIVVC10A	28	63,64%	16	36,36%	44
	Total do Curso	159	50,16%	158	49,84%	317
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA	EDFNC2B	3	37,50%	5	62,50%	8
	EDFNC6A	19	50,00%	19	50,00%	38
	Total do Curso	22	47,83%	24	52,17%	46
EDUCAÇÃO FÍSICA BACHARELADO	EDFNC2B	20	60,61%	13	39,39%	33
	EDFNC6B	32	61,54%	20	38,46%	52
	EDFNC8B	2	40,00%	3	60,00%	5
	Total do Curso	54	60,00%	36	40,00%	90
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	PRDNC10A	17	77,27%	5	22,73%	22
	Total do Curso	17	77,27%	5	22,73%	22
ARQUITETURA E URBANISMO	ARQMC4A	18	58,06%	13	41,94%	31
	ARQMC6A	15	50,00%	15	50,00%	30
	ARQMC8A	16	51,61%	15	48,39%	31
	ARQNC10A	29	61,70%	18	38,30%	47
	ARQNC6A	24	63,16%	14	36,84%	38
	ARQNC8A	22	59,46%	15	40,54%	37
	ARQVC10A	23	82,14%	5	17,86%	28
	Total do Curso	147	60,74%	95	39,26%	242

FARMACIA	FARNC6A	38	100,00%	0	0,00%	38
	FARNC8A	41	100,00%	0	0,00%	41
	Total do Curso	79	100,00%	0	0,00%	79
FISIOTERAPIA	FISMC4A	23	65,71%	12	34,29%	35
	FISNC2A	11	26,83%	30	73,17%	41
	FISNC6A	34	69,39%	15	30,61%	49
	FISNC8A	20	71,43%	8	28,57%	28
	Total do Curso	88	57,52%	65	42,48%	153
GASTRONOMIA	GASTMC2A	14	58,33%	10	41,67%	24
	GASTMC4A	21	84,00%	4	16,00%	25
	GASTNC2A	24	75,00%	8	25,00%	32
	Total do Curso	59	72,84%	22	27,16%	81
ODONTOLOGIA	ODOMC2A	22	43,14%	29	56,86%	51
	ODOMC3A	12	80,00%	3	20,00%	15
	ODOMC4A	19	70,37%	8	29,63%	27
	Total do Curso	53	56,99%	40	43,01%	93
Total Geral		2315	59,59%	1570	40,41%	3885
Resumo Geral de Alunos		1.816	60,76%	1.173	39,24%	2.989

3.1. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



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

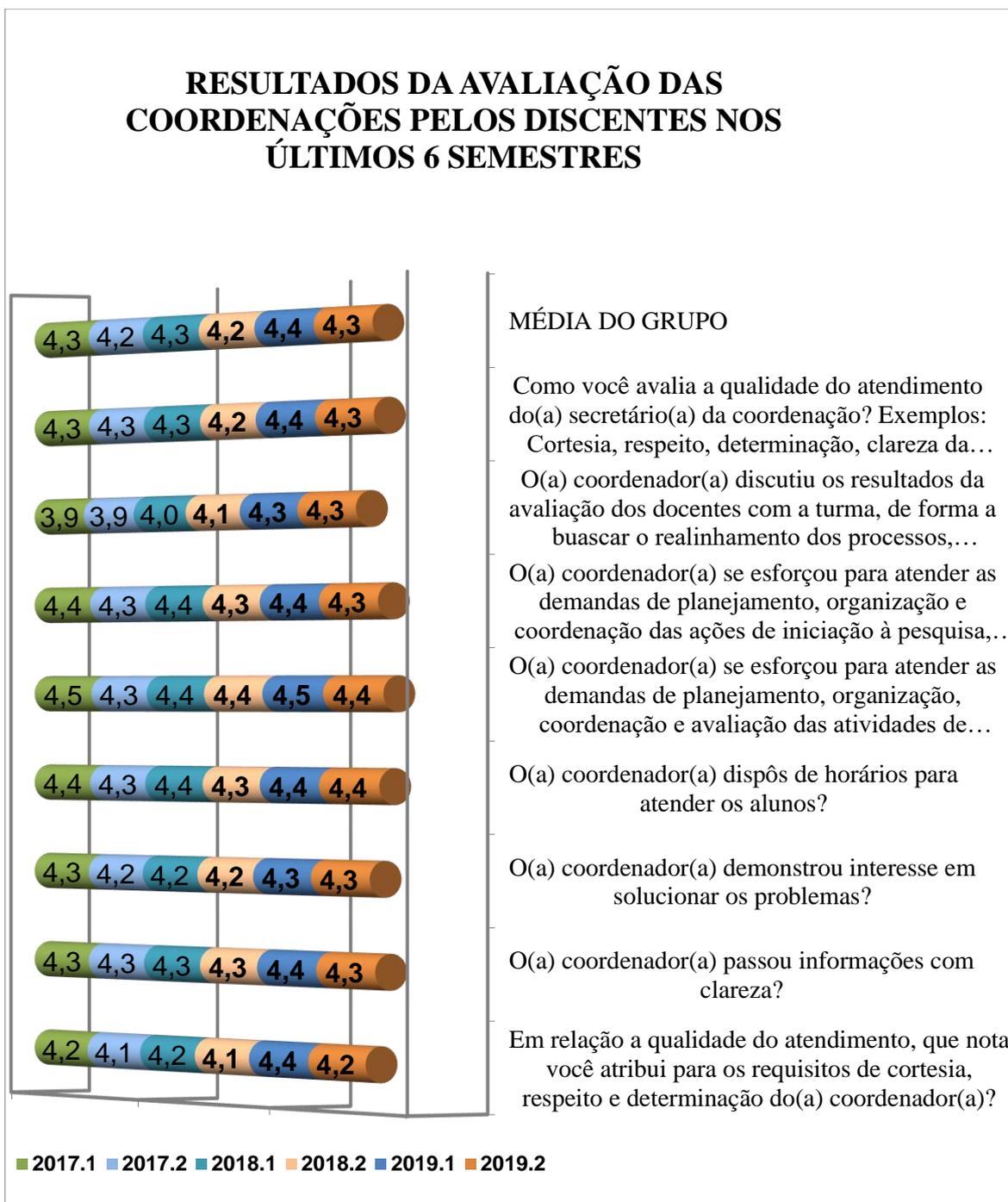
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS
COORDENADORES PELOS
DISCENTES**

4. AVALIAÇÃO DOS COORDENADORES PELOS DISCENTES



Observa-se que, dos 8 (oito) itens avaliados, 6 (seis) reduziram, comparando com o semestre anterior.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS DISCENTES**

5. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DISCENTES

5.1. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS DISCENTES SOBRE OS SERVIÇOS

QUESTÕES	2018.2	2018.2	2018.2	2018.2	2019.1	2019.1	2019.1	2019.1	2019.2	2019.2	2019.2	2019.2
	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	3,7	3,6	3,7	2676	3,7	3,6	3,8	2128	3,6	3,6	3,9	1815
Estrutura e manutenção das salas de aula	3,7	3,7	3,6	2676	3,6	3,6	3,6	2152	3,6	3,6	3,7	1815
Limpeza nas áreas de circulação	4,2	4,2	4,3	2676	4,2	4,2	4,3	2151	4,2	4,2	4,2	1815
Laboratórios de práticas / Apoio Pedagógico	3,7	3,8	3,6	1946	3,7	3,8	3,5	1854	3,8	3,8	3,6	1798
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,0	2,9	3,3	982	3,2	2,9	3,5	955	2,6	2,8	3,1	623
Rampas de acesso	3,8	3,8	4,0	489	3,9	3,8	4,0	693	3,9	3,9	3,8	226
Elevadores e plataformas	2,7	2,7	3,3	1177	3,2	2,9	3,5	1122	3,0	3,0	3,0	876
Serviços da biblioteca	4,1	4,1	4,1	2367	4,1	4,1	4,0	1936	4,1	4,1	4,0	1575
Acervo bibliográfico do curso	3,7	3,8	3,4	2188	3,4	3,8	3,1	1774	3,7	3,8	3,2	1459
Atendimento da Central de Relacionamento	3,7	3,7	3,5	2473	3,4	3,4	3,5	2045	3,4	3,4	3,5	1675

Atendimento do <i>Call Center</i>	3,2	3,3	3,1	897	3,2	3,2	3,3	942	3,2	3,2	3,1	634
O atendimento da Tesouraria	3,8	3,8	3,9	1478	3,8	3,7	3,9	1284	3,7	3,6	3,8	1016
Serviço de Ouvidoria	3,4	3,5	3,1	454	3,4	3,5	3,2	416	3,4	3,5	2,9	295
Atuação da CPA	3,7	3,7	3,8	2676	3,7	3,7	3,7	1414	3,7	3,7	3,7	1808
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino	4,1	4,1	4,1	2618	4,0	4,0	4,0	2142	4,0	4,0	4,0	1815
AVA enquanto meio de comunicação Institucional	3,8	3,8	3,7	2676	3,7	3,7	3,7	1980	3,7	3,7	3,7	1813
Serviço de reprografia	3,7	3,7	3,6	2261	3,8	3,8	3,6	1854	3,9	3,9	3,7	1485
Serviço de lanchonete	3,3	3,4	3,1	2209	3,3	3,5	3,0	1833	3,3	3,5	2,7	1812
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição	2,0	2,0	2,3	2544	2,3	2,0	2,6	2089	2,4	2,3	2,6	1812
Comunicação interna da Instituição	3,4	3,4	3,4	2676	3,3	3,3	3,4	1827	3,4	3,4	3,2	1812
Segurança nas dependências da Instituição	3,4	3,4	3,5	2676	3,2	3,2	3,3	2115	3,3	3,2	3,4	1816
Grau de satisfação do aluno em relação ao curso	4,1	4,1	4,1	2676	4,1	4,1	4,1	2154	4,1	4,1	4,1	1815
Grau de satisfação do aluno em relação à Instituição	3,9	3,9	4,0	2676	3,8	3,8	3,8	2152	3,7	3,8	3,7	1816
Como você avalia os bebedouros?	-	-	-	-	2,6	2,5	2,7	2039	2,6	2,5	2,9	1815
Média Geral dos Serviços	3,6	3,6	3,6	-	3,5	3,5	3,5	-	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;
- ✓ 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	Terceirizado
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 2019.2 CAMPUS CAPIM MACIO

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

Serviço de Reprografia	Principais Comentários
Reclamações: 5 Satisfações: 1 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Todos mal-educados. - Deveriam colocar a opção de pagamento no débito ou no crédito. - Os rapazes são excelentes no atendimento, cortesia. - Demora no atendimento. Por mais que tenha um aviso que não pode editar textos muitos alunos editam e os funcionários não intervém,
Serviço de Lanchonetes	Principais Comentários
Reclamações: 34 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Pouca variedade de alimentos. - O atendimento da cantina da Unidade II é fraco. - A lanchonete tem poucas opções e os preços são muito altos. - O homem que atende usa chinelo! E eles não tem horário para abrir. Abrem a hora que querem. 7h30, 8h, 8h30.
Laboratório de Informática	Principais Comentários
Reclamações: 15 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Não atendem à demanda com o curso de Arquitetura e Urbanismo. Computadores de fracas configurações (trava ao usar os programas mais usuais do curso) e sempre pedindo licença dos programas. - Constante computadores com problemas, que não ligam durante as aulas prestadas no laboratório. - a maioria dos computadores dos laboratórios estão sem a licença dos produtos da autodesk. Os programas da autodesk são de extrema importância para os cursos de engenharia e arquitetura. É ridículo pensar que uma instituição como a Unifacex está deixando seus computadores sem esses programas para o curso de engenharia civil e arquitetura. Essa deve ser um dos motivos do curso estar morrendo na Unifacex. - É notório que atualmente o youtube se tornou mais que uma plataforma de entretenimento, mas também é uma das melhores plataformas de pesquisa e busca, atualmente disponibilizamos de inúmeros meios de acesso a essa ferramenta (como celulares, tabletes e notebooks) tornando ultrapassado o pensamento de que alguém ou a grande maioria dos estudantes iriam até um computador de sua instituição para acessar conteúdo não acadêmico. Muitos dos vídeos aulas indicadas pelos professores estão hospedadas nesta plataforma, muito conteúdo acadêmico é disponibilizado nela e é um dos meios de busca mais utilizados na atualidade. - Acho inadmissível o laboratório web da unidade 3 não ter horário certo para abrir, na semana que antecede as provas cheguei as 8h para estudar na instituição e até 8h30 este ainda estava fechado. Me informaram que abriria às 8h. Onde eu deveria estudar? Além disso, na unidade 1 fui estudar os vídeos aulas das EADs lá e os vídeos travavam. O rapaz, que fica lá no celular o tempo todo, me disse que eu não podia ver vídeos lá!!!!

	<ul style="list-style-type: none"> - Precisa de mais computadores na biblioteca, pois é o único lugar nessa instituição que o silêncio funciona moderadamente e o ar condicionado também - O horário de funcionamento limita a utilização e dificulta a eficácia.
Serviço de Biblioteca	Principais Comentários
<p>Reclamações: 47 Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - As cabines de estudos individualizadas poderiam ficar em ambiente mais silencioso, não junto ao salão principal, que por vezes é muito barulhento. - O atendimento na biblioteca nem sempre é o adequado, além dos espaços serem insuficientes para a demanda de estudantes da instituição. Diversas vezes torna-se impossível frequentar o local devido o barulho excessivo, aliados ao mal atendimento dos funcionários do setor, que dificilmente trata os alunos com cordialidade. - Gostaria de sugerir a possibilidade de pagamento de multas pelo próprio sistema da biblioteca, possibilitando renovações e evitando o contratempo de deslocamentos desnecessários para a central e biblioteca. Da mesma forma que atualmente já conseguimos realizar pagamentos pelo portal do aluno, acredito que o sistema da biblioteca deveria evoluir neste sentido. - O horário de atendimento péssimo e os funcionários extremamente mal-educados, além da zoada constante no recinto. Outra coisa, parece que eles estão ali obrigados e não por que querem trabalhar. Nenhum aluno tem culpa da frustração alheia. - Deixei de frequentar por causa do barulho extremo. - Nas salas disponibilizadas para estudo em grupo dificilmente se consegue discutir o assunto, tirar dúvidas e etc com os colegas sem receber reclamação pelo barulho devido serem muito coladas umas com as outras e também abertas. - Alguns computadores não funcionam e o barulho das conversas paralelas chega a incomodar os estudos. - Biblioteca é lugar de silêncio, menos na Unifacex. Não há como fazer um simples trabalho. Parece a feira do carrasco. - O acesso a biblioteca não é bom. Recomendo criar um espaço aberto com mesas para o estudo que disponibilizem de tomadas (que inclusive são poucas) para uso de notebooks por exemplo e sugiro o corredor grande da unidade II (de frente a xerox) pois ir a biblioteca estudar é bom mas a questão de acesso demanda tempo. Um lugar mais acessível e disponível para estudos sem a necessidade de deixar o material distante e aberto (como o corredor) acredito que seria ideal. Para exemplificar, certo dia a tarde as mesas da área de socialização estava nesse corredor e eu pude utilizar uma delas para estudar, movi a mesa para próximo da única tomada e me senti muito mais à vontade para fazer meus trabalhos do que na biblioteca. Obs: não é um problema com a biblioteca, ela é excelente, exceto pelo barulho ocasional que os alunos fazem. - Muita restrições desnecessárias.
Acervo Bibliográfico	Principais Comentários
<p>Reclamações: 15 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Direito – Livros desatualizados. - Educação Física - Para a educação física faltam exemplares relacionados ao conteúdo lutas, previsto pela BNCC, e mais possibilidades de autores da área da licenciatura como: João Batista Freire e Manoel Gomes Tubino, Rufino entre outros. - Enfermagem - o acervo de enfermagem precisa de atualizações, não temos se quer um nanda atualizado. - Fisioterapia - Está precisando investir mais na bibliografia do curso de Fisioterapia. - Psicologia - Antes tínhamos acesso a biblioteca virtual, o que facilitava o acesso a diversos títulos de forma mais rápida e fácil. Porém essa disponibilidade não existe mais.

Serviço de Ouvidoria	Principais Comentários
Reclamações: 4 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Quero ressaltar que fiquei desmotivado ao ver o ouvidor junto com professores, incluindo uma que tinha ido reclamar, logo após de ter a informação que a reclamação não adiantou. (ARQMC6A). - Fui a ouvidoria e só tenho a elogiar e agradecer muito pelo atendimento do Dr. Medeiros ele foi de uma educação comigo sem igual, gentil, cordial, cheguei lá super nervosa por um problema que tive com o Prof. Oswalter e ele me orientou da melhor forma possível, me escutou, e eu sai de lá bem mais calma. Eu só tenho a agradecer a ele e a instituição por colocar uma pessoa tão preparada para nos receber, muita gratidão a Sr. Medeiros. (DIRNC6A). - Ouvidoria sempre em defesa da instituição, nunca dos alunos! Tratamento grosseiro e descortês. Sem falar que não permite qualquer meio de "recurso", haja vista o e-mail que utilizam para "encerrar o caso" é "naoresponda@facex.com.br". Adianta de quê ter ouvidoria se ela não resolve nada? (DIRNC8A). - NADA foi possível ser realizado a uma aluna concluinte que não pode pagar o estágio básico 2 devido a 1 matéria que se tornou pré-requisito apenas no ano passado 2018. UNIFACEX uma negação! EU ((não)) indico esta instituição a ninguém!! (PSINC10A).

Estacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 48 Satisfações: 1 Outros: 2	<ul style="list-style-type: none"> - À noite, no fim das aulas, geralmente fica deserto e inseguro. - O piso do estacionamento precisa de melhorias. - Redução das vagas nos períodos que a instituição aluga para terceiros, fazendo com que os alunos coloquem nas ruas, correndo risco de muitas e assalto. - Falta sinalização interna, demarcação e organização das vagas. Pavimentação muito ruim. Foi um ABSURDO disponibilizar o estacionamento para instalação de um CIRCO em pleno período de aulas. - Achei uma grande falta de respeito com os alunos que precisa ultimar o estacionamento quando a instituição optou por arrendar o terreno para o circo. Por diversas vezes não tive onde estacionar, liguei na ouvidoria, mas nada adiantou, apenas justificativas? Que não justificam tal atitude. Pago caro para instituição, e esperava mais vindo de vocês. - Não tem um espaço adequado para colocar uma bicicleta. A instituição precisa entender que nem todo mundo possui carro ou moto como único meio de transporte, e colocasse alguma câmera para vigiar as bicicletas porque podem ser facilmente furtadas com qualquer alicate maior, espero que vocês agilizem um lugar especial para colocar bikes, gosto muito da instituição, mas nessa parte está falhando. - O estacionamento é bacana, bem amplo, porém deveria existir mais árvores. O ambiente ia se tornar melhor para os carros que passam o dia tomando sol e as vezes chuva. - Péssima ideia de alugar o espaço ao Circo, nós alunos ficamos tendo que estacionar o carro fora na maioria das vezes. A Cancela dar muito problema. - Péssimo principalmente esse semestre com a ocupação do circo. - Ainda adianta pedir melhorias? Adianta pedir mais árvores? Adianta pedir que solucionem as questões dos buracos? Não podemos chamar de ESTACIONAMENTO, chamamos de um PELO MENOS. Dinheiro a gente sabe que tem, mas neste ponto aqui, NUNCA foi visto.

Serviço de Segurança	Principais Comentários
Reclamações: 61 Satisfações: 1	<ul style="list-style-type: none"> - As catracas quase nunca funcionam, não fazem a leitura da biometria, demorando o fluxo de pessoas.

Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de ronda durante a saída na região do estacionamento e do entorno. - Os vigilantes vivem no celular, e as vezes demoram a atender os alunos que estão com problemas na catraca. - Tem um segurança jovem de olhos azuis que conversa muita besteira e outro que possui uma tatuagem no braço esquerdo que é debochado e não ajuda ninguém. - Seria necessário um segurança no período da noite perto do NPI. - Reforço da segurança nos arredores da instituição. Melhorar o serviço das catracas. - A segurança ainda deixa a desejar, alguns seguranças não são resolutivos quanto a catraca (péssima) e a cordialidade de alguns é nota zero (prezam o celular). - Quanto à segurança na clínica escola de fisioterapia, muitos alunos sendo assaltado em frente à clínica sem nenhuma segurança, precisasse colocar seguranças na rua e até mesmo na clínica, pois ficamos muito vulneráveis. - Muitas reclamações sobre a falta de segurança na clínica escola de Fisioterapia.
-----------	---

Bebedouros	Principais Comentários
Reclamações: 105 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Água quente. - Bebedouros com pouca pressão. - Água com gosto de ferrugem. - Precisa de mais higienização. - Torneiras com vazamento. - O bebedouro do térreo da unidade III tem xixi de gato. - Unidade II com gatos em cima dos bebedouros. - Água nos bebedouros das unidades II e III com gosto muito ruim. Dificilmente o do segundo andar da unidade II está com temperatura agradável. Gosto de ferrugem e às vezes de azedo. - Nos bebedouros vejo diariamente muitos gatos no entorno, já vi inclusive os animais em cima do bebedouro bebendo água, além do mais são afixados próximo ao banheiro.

Serviço de Internet Wi-Fi	Principais Comentários
Reclamações: 82 Satisfações: 3 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - A rede de <i>wi-fi</i> oscila muito, seria importante ter uma rede de qualidade. - Péssima velocidade, pequena área de alcance e cai sempre. - O fato de liberarem o WiFi foi ótima, melhorou a conexão. - Melhorou bastante, porém continua insatisfatório em algumas salas, onde o professor não consegue acessar ao AVA. - O serviço Wi-Fi melhorou muito do semestre passado para cá, mas o que deixa a desejar é que na maioria das salas da unidade 3, o Wi-Fi da Unifacex nem aparece, não tendo alcance suficiente. - Continua defeituosa e inoperante em várias salas, porém com melhora do ano anterior. Ainda é a maior insatisfação dentro e fora da sala de aula na instituição. - Em determinados lugares da faculdade, a conexão do wi-fi se torna 0 (zero), solicito que seja aumentado o alcance da conexão, bem como a velocidade do mesmo, diversas vezes, os alunos precisam se deslocar dezenas de metros para conseguir fazer uma conexão. - Melhorou bastante! Mas sempre desconecta. - Melhorou em relação ao semestre passado mas mesmo assim continua sem funcionar na maioria das vezes.

Central de Relacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 44	- Reclamação sobre a arrogância de funcionárias do atendimento.

<p>Satisfações: 1 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reclamação sobre a arrogância do atendimento do setor de estágio. - Demora no atendimento. - Alguns funcionários atendem mal. - “Sempre sou atendida de forma desrespeitosa. Já fui, inclusive, assediada por um funcionário da Central de Relacionamento, cujo o nome eu não recordo. As atendentes não se esforçam para ajudar. PRECISAM DE UM CURSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE!!!” - “Na última vez que precisei da central fui super mal atendida, informações incorretas e incompletas, mal vontade de trabalhar por parte dos funcionários.” - “Os horários da central estar muito ruim para atender os alunos do período noturno. Estar fechando muito cedo.” - “Gostaria de fazer um elogio a Jailson que tem um atendimento exemplar!” - “Me senti muito prejudicada devido ao horário de fechamento da central de relacionamento às 20:00 h. Pois como eu vários alunos que trabalham durante o dia só tem o Horário do intervalo para resolver pendências ou retirar boletos. Tendo muitas vezes que optar entre perder parte da aula ou ser atendida na central. que além disso deveria disponibilizar mais atendentes durante o turno noturno para agilizar os atendimentos e atender a demanda dos alunos.”
<p>AVA</p> <p>Reclamações: 16 Satisfações: 0 Outros: 1</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considera que o AVA é confuso e pouco interativo. - Seria muito bom apresentar todos os recursos dessa ferramenta aos estudantes novatos, assim como o sistema online da biblioteca. Ainda sobre o AVA, nas atividades <i>online</i> do Curso de Arquitetura, só poder descarregar arquivos com no máximo 1Mb atrapalha muito, pois muitos dos trabalhos desenvolvidos contêm edição de imagem ou volumetria 3D, e são mais pesadas do que 1Mb. - O AVA poderia enviar um e-mail para os alunos quando houvesse um arquivo adicionado a disciplina, isso facilitaria e muito saber quando os professores fizeram alguma mudança na disciplina. - Falta integração do sistema virtual com as ferramentas disponibilizadas pela instituição, sendo desnecessário e inconveniente acessar vários diferentes portais (portal do aluno, AVA, Biblioteca, EAD, Atividades Complementares), uma vez que poderia ser no mesmo site. - A plataforma do AVA é fácil de acessar, porém o limite de tamanho para enviar trabalhos é insatisfatório, uma vez que fazemos trabalhos acadêmicos com imagens, o que deixa o tamanho do arquivo grande o suficiente para não ser suportado pelo AVA. (ODOMC4A).
<p>Infraestrutura</p> <p>Reclamações: 44 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>Principais Comentários</p> <ul style="list-style-type: none"> - Banheiros precários na unidade 3 em relação as demais unidades. Como por exemplo no feminino, tem apenas duas cabines, uma delas, a acessível está sem a porta e a outra cabine a porta que se encontra não fecha e apresenta cupim. - Gostaria que houvesse reparação nas portas dos banheiros femininos. - A respeito das instalações sanitárias, algumas portas não fecham pois não possuem ferrolho ou estão quebrados. - Muitos banheiros com problemas para fechar as portas dos sanitários individuais. Isso gera constrangimentos frequentes. Além disso as portas dos sanitários individuais deveriam ser mais altas. - Um dos vasos sanitários do banheiro feminino do 3º andar está sem funcionar a muito tempo, isso prejudica nossos horários, sempre enfrentamos filas na chegada e no intervalo, está gerando um desconforto para as alunas, por favor vejam essa questão. - Também o papel higiênico está aquém do que esperamos da UNIFACEX, o papel se desfaz em nossas mãos, quando vamos puxar fica rasgando, muito ruim. - Instalação de tomadas nas salas de aula e na sala de estudo individualizado na biblioteca para carregamento de celulares e uso de notebook.

	<ul style="list-style-type: none"> - Não há um projeto de combate a incêndio desenvolvido pela instituição. Logo, como medida paliativa, sugiro: adicionarem luminária de emergência e sinalização de rotas de fuga. - Elevador sempre com defeito, não possui sinalização de emergência. - O ventilador do elevador da Und. III é extremamente sujo e cheio de poeira. - Muitas vezes o professor fica quem internet no computador fixo da sala de aula impedindo que a aula seja mais dinâmica e interativa. - Sugiro colocar uma tela na frente do quadro para o uso do projetor, pois o reflexo atrapalha muito a visibilidade e dói nos olhos, não dá para olhar para a tela por mais de 01 min. - Clínica de fisioterapia com poucas salas para muitos estudantes; muitos alunos esperando pacientes no corredor, tumultuando a clínica; Falta de pilhas em equipamentos como Oxímetro na clínica de fisioterapia; Equipamentos novos que não funcionam e demora para consertar. - Na sala 3101, que foi a utilizada pela nossa turma, passamos o semestre inteiro com uma lâmpada que tinha mal contato (possível causa), que ficava apagando e acendendo durante as aulas todos os dias, ou seja, prejudicando a iluminação para os alunos que sentavam próximo. - A Facex podia pensar nos alunos que permanecem ainda usando o Serviço Escola de Psicologia e fazer uma reforma, uma vez que as salas são todas com cheiro de mofo, não existe um espaço para todos os estagiários, alguns ar condicionados são antigos e quebram com facilidade, além do barulho que fazem ligados em hora de atendimentos. - Em relação a mofo nas salas de aula, isso tem prejudicado bastante a saúde dos alunos. - Os quadros utilizados prejudicam o acompanhamento dos alunos nas aulas, o reflexo tira completamente a qualidade do meio mais utilizado pelos professores que é a multimídia. - Cadê a reforma do Serviço Escola de Psicologia? Isso é um descaso.
--	---

Call Center	Principais Comentários
Reclamações: 05 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Atendentes desmotivados e muitas vezes não sabem das informações, instituição prefere perder o aluno do que entender sua situação e tentar solucionar o problema. - Há muita divergência de informações entre os funcionários, muita mesmo. Isso desde que entrei na Instituição, em 2016. - Muitas vezes não sabe sobre o assunto exposto, o que acaba não sendo muito útil. Normalmente somos direcionados para outros setores que demoram para responder. - Nunca conseguem sanar uma dúvida, sempre pedem para ir na central. Sinto que na maioria das vezes, principalmente quando são pessoas do interior, poderiam resolver por telefone e evitar um gasto. Trabalho com sistema e sei que é possível, diante exceções.

Comunicação Interna	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 0 Outros: 2	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgar melhor os cursos de extensão. - O serviço dessa comunicação interna é tão fraco que desde o semestre passado eu tento descobrir o que é isso.

CPA	Principais Comentários
Reclamações: 5 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Até agora, na minha opinião, não serviu de nada. - Acredito que essas avaliações não servem para a nossa turma que é a primeira do curso. As melhorias vem para as turmas adjacentes, nós sempre ficamos com dependências, seja qual for o tamanho

	<ul style="list-style-type: none"> - Faço a avaliação, mas vejo que a instituição não leva muito em consideração as reclamações dos alunos. - Sempre abre muito próximo das provas e o tempo costuma ser pouco (quem fica em recuperação principalmente), e assim muita gente não consegue fazer a avaliação e se consegue, faz de qualquer jeito, deixando passar várias coisas interessantes. - Esse semestre desisti de avaliar ou sugerir alguma coisa, tendo em vista que ao longo de quatro anos nada foi feito.
--	---

Laboratórios de Práticas	Principais Comentários
Reclamações: 29 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Os laboratórios são ótimos, porém a qualidade de monitores, muitos não sabem responder uma simples pergunta e tirar uma dúvida é o cúmulo. Espero que as próximas turmas não passem o que a minha turma passou. Para não se prejudicar em notas com determinadas disciplinas. (ENFNC2A). - Deveriam rever o conhecimento dos monitores; pois me senti prejudicado a ir estudar no laboratório, e os monitores não sabem tirar dúvidas de peças que já foram estudadas por eles(a). (ENFNC2A). - Todos os laboratórios são muito bem equipados, sou muito satisfeita com a infraestrutura de todos eles, dá gosto em utilizá-los! (ENFNC2A). - Tenho que separar um tempo para elogiar um profissional: Naldinho! Que profissional maravilhoso sempre pronto para ajudar nas práticas. Parabéns na escolha! (ENFNC6A). - Falta ainda muitos equipamentos, materiais e reagentes para que possamos ter uma vivência mais eficaz. Em relação aos equipamentos, principalmente os de produção de formas farmacêuticas. (FARNC6A). - Não adianta ter laboratórios próprios para Farmácia e faltar alguns insumos para realização de algumas práticas de determinadas disciplinas. (FARNC8A). - Muito bom, porém pouco utilizado, pela falta de insumos. (FARNC8A). - Se atentar a materiais que são extremamente necessários para os atendimentos, estava faltando álcool e a turma precisou tirar dinheiro do próprio bolso para comprar, tendo em vista que pagamos um curso caro, necessitamos de todo o suporte necessário. (FISNC6A). - A clínica de fisioterapia que é totalmente desorganizada. A sua estrutura é pequena em relação a ter várias turmas. (FISNC8A). - Foi feita nossa clínica de fisioterapia e não há espaço suficiente para todos, nem para alunos nem para os pacientes, é muito conturbado e desconfortável nos dias de atendimento ... (FISNC8A). - Quanto a clínica escola de fisioterapia, apesar de nova não possui uma capacidade ideal de atender a todos os alunos/pacientes, uma vez que ao chocar horários de atendimentos, a mesma fica superlotada, havendo transtornos perante o paciente. (FISNC8A). - A lógica de compras da instituição não acompanha o ritmo de funcionamento do laboratório. (GASTMC2A). - Colocar bebedouro fixo nas duas cozinhas de práticas. (GASTNC2A). - Os utensílios dos laboratórios estão defasados, velhos e alguns quebrados. Não possuem uma variedade de louças adequada as práticas e disciplinas, fora que as panelas não são padronizadas nas bancadas, logo algumas são melhores e mais adequadas as preparações que outras. (GASTNC2A). - Precisa melhorar a cozinha pois falta manutenção, uma limpeza mais profunda, equipamentos novos, manutenção dos fogões. (GASTNC2A). - O SEP - serviço escola de psicologia necessita de melhorias em sua estrutura. A sala de espera de pacientes é muito quente e sem ventilação, bancos duros, as salas de atendimento tem ar condicionados com barulho forte (atrapalha o atendimento). Falta papel de lenço para os pacientes, relógio nas salas. Cadeiras de atendimento desconfortáveis. Falta de água constante. O prédio não é bem

	sinalizado. Não funciona no horário da noite. (PSINC10A) .
Limpeza da Instituição	Principais Comentários
Reclamações: 8 Satisfações: 1 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Gostaria de elogiar a limpeza dentro das salas de aula e também na instituição no geral, pois os locais sempre foram muito bem limpos. - O meu corredor (unidade 3) só tem fedor de fezes de gato, podendo pegar algum problema de saúde por isso. (FISNC2A). - Na clínica de fisioterapia, parecia que tinha sido limpo uma vez na semana tinha dias que o lixo do outro dia ainda estava lá, no mesmo canto, um local de saúde precisa ser limpo, e não sujo. (FISNC6A) - A limpeza da clínica escola de fisioterapia deixava a desejar, os laboratórios de atendimento precisavam ser limpos com uma frequência maior, assim como os sanitários que constantemente faltava papel toalha e até papel higiênico principalmente no final do semestre. (FISNC6A) - Não é quanto a limpeza da faculdade em geral, é levando para o mais específico a limpeza da clínica escola de fisioterapia, que nos corredores, consultórios, banheiros. Como lidamos com pacientes é necessária uma maior higienização. (FISNC6A) - Na clínica escola de fisioterapia a limpeza estava precária. Os banheiros sempre sujos e defendo muito, os corredores e as escadas muito sujas muitas vezes víamos os funcionários da limpeza no estacionamento da clínica. (FISNC6A) - Está deixando a desejar. Tem dias que chegamos na sala e está igual ao dia anterior. (FISNC8A) - No pátio (próximo a lanchonete de Bira) está um odor muito forte de barata, acredito que seja do esgoto, por favor, rever este ponto. (ODOMC4A)
Limpeza nas Instalações Sanitárias	Principais Comentários
Reclamações: 30 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Os responsáveis pela limpeza fazem seu trabalho de forma excelente, mas acredito que precise ter algum tipo de intervenção para os indivíduos que regularmente colocam papel tanto na pia quanto no sanitário. O banheiro acaba ficando sujo, sem condição alguma de uso, e isso acontece muito nos banheiros femininos. - As condições de limpeza da unidade 2 são satisfatórias, entretanto a unidade 3 são péssimas, os banheiros precisam de manutenção. Em algumas situações estão interditados e velhos, com portas quebradas. - O banheiro da unidade 3 no térreo está sempre muito sujo. Além de poucos sanitários, com falta de acessibilidade e espelhos velhos. - Acredito que pelo fato de os banheiros da Unidade III já terem sido utilizados durante o dia, quando chega à noite está muito insatisfatória a limpeza, com mau cheiro inclusive. - As tampas das privadas quase todas estão quebradas onde acumula água, ou seja, ao sentar fica com as partes que teve contato molhadas. - O sabão líquido para as mãos ou falta constantemente ou é problema com o aparelho, pois o sabão líquido sai com dificuldade. - Banheiros da unidade III com estruturas HORRÍVEIS!!!, inclusive, existe um banheiro que está sem porta. Até quando esses banheiros vão continuar assim?? Espelhos enferrujados, portas mal-acabadas... totalmente sem estrutura para uma instituição que se diz a "número 1". - Os banheiros estão sempre sujos e as lixeiras cheias, quando quebra alguma coisa a manutenção está levando muito tempo para resolver o problema. - A limpeza é até boa. Mas falta manutenção das instalações, banheiros sempre interditados, e muitos sem porta, isso é inadmissível! - Banheiro masculino da unidade 3, no segundo piso, encontra - se fechado desde o início do semestre e nunca foi aberto. Com isso os alunos precisam esperar

	<p>mais que o habitual. Os funcionários limpam todos os dias, porém não abrem o banheiro.</p> <p>- O banheiro da unidade II do segundo piso está com um vazamento no teto há pelo menos três meses, a água do teto fica pingando nas nossas cabeças.</p>
Limpeza nas salas de aula	Principais Comentários
<p>Reclamações: 1 Satisfações: 1 Outros: 1</p>	<p>- Excelente.</p> <p>- Teremos que ter um desconto nos planos de saúde disponibilizado pela Unifacex, porque o MOFO das salas não é brincadeira.</p>
Manutenção das salas de aula	Principais Comentários
<p>Reclamações: 54 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<p>- Faz-se necessário uma reforma urgente na pintura e nas cadeiras do anfiteatro da unidade III.</p> <p>- Precisa colocar um painel no quadro banco para melhor projetar o Datashow.</p> <p>- Deveria ter mais tomadas na sala, principalmente nas salas da unidade 2.</p> <p>- Muitas salas de aula não possuem os cabos para conectar o computador com o som, sendo inviável exibir algum tipo de vídeo com áudio.</p> <p>- Os quadros de vidro são ruins para exibir o conteúdo do projetor, ele reflete a luz e encandeia a visão dos alunos.</p> <p>- Gostaria de reclamar sobre o quadro, pois o mesmo é de vidro e fica refletindo nos nossos olhos, dificultando assim a visualização dos slides.</p> <p>- Sala de aula com vários problemas, que se estenderam durante o semestre como: Ar-condicionado com mau funcionamento, Datashow apresentando problemas recorrentes, quadro branco onde é projetado o Datashow impossibilita a visão de todos os ângulos da sala.</p> <p>- O projetor da sala 3201 e 3202 continua HORRIVEL.</p> <p>- Os ar condicionados da sala 3101, da Unidade III, precisam de manutenção.</p> <p>- Nossa sala a 3102 é horrível o ar sempre está quebrado a luz sempre com defeito.</p> <p>- O quadro não deixa a imagem do slide muito nítida, dificultando a visibilidade do discente.</p> <p>- Diminuir o reflexo da luz no quadro para todos poderem conseguir enxergar o que está escrito.</p> <p>- Várias reclamações das turmas de Odontologia e Psicologia sobre as condições do Datashow, do reflexo dos quadros e do mal cheiro de mofo.</p> <p>- A sala 2204 precisa trocar o retroprojetor, a luz está fraca e sempre é avisado.</p> <p>- Melhorar internet na sala de aula, inclusive, para uso do professor para transmitir melhor.</p>
Tesouraria	Principais Comentários
<p>Reclamações: 2 Satisfações: 0 Outros: 1</p>	<p>- Conversas paralelas e atrasando o serviço.</p> <p>- Péssimo atendimento, tenho medo dela errar no pagamento, às vezes.</p>
Elogios e Satisfação	Principais Comentários
<p>Reclamações: 0 Satisfações: 6 Outros: 3</p>	<p>- Elogios aos docentes e coordenação do curso de Ciências Biológicas.</p> <p>- Elogias aos funcionários da limpeza da Unidade II.</p> <p>- Elogio a Instituição.</p> <p>- Elogio a qualidade de ensino da Instituição.</p> <p>- Críticas quanto a demissão de docentes.</p>

Críticas	Principais Comentários
<p>Reclamações: 61 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Por meio deste, venho falar sobre minha insatisfação com a inclusão de disciplinas EAD na grade do meu curso, pois quando iniciei me foi passado que seria um curso totalmente presencial, no qual era meu desejo que fosse de tal maneira. Não sou de acordo com essa nova modalidade de ensino, e acho que o rendimento e o conhecimento adquirido pelo menos é muito baixo. - E outro tópico que me deixou desapontada com a administração da instituição foi a demissão de professores renomados e com uma ótima qualificação profissional para contratação de apenas especialistas que não são profissionais quanto os anteriores. É decepcionante ver que uma instituição na qual me foi muito bem indicada quando estava na pesquisa de uma que cumprisse com o que prometia, está se igualando as demais do mercado. - Laboratórios com microscópios velhos e com defeito, que faz com que não seja possível uma boa visualização. (BIONC6A). - Nem adianta mais falar, a Facex não tem melhoria, apenas retardos! (BIONC8A). - Deixo aqui uma sugestão quanto a semana pós prova. Vejo que sempre estamos correndo para tentar fechar conteúdos no final do semestre e a semana de entrega de provas deveria ser de conteúdo também, reservando uns 20 minutos para entrega e dúvidas. Os alunos não vem para sala, mesmo com as falta. Sugiro que revejam e mudem, creio que compensaria. - O último ponto é sobre a disciplina de ética, tal disciplina, num curso de grande envergadura, precisa ser a meu ver obrigatória. - Gostaria de aqui externar a minha (a nossa) insatisfação com a demissão de excelentes professores do nosso curso e de outros cursos também. Ao que parece a Facex hoje visa muito mais em lucrar do que na qualidade do ensino. Sinceramente, se já não estivesse tão perto da conclusão do curso, eu certamente mudaria de instituição, pois hoje a Facex não é mais a mesma instituição que ingressei. - A estrutura oferecida ao curso de educação física deixa muito a desejar, os professores se desdobram para aplicar as aulas para os alunos, pois o ginásio sempre ocupado com escolinhas e treinos dos times da escola Facex não disponibiliza horários para práticas, deixando deficiente o aprendizado, essa observação vale para o parque aquático e os laboratórios de testes físicos. A administração fez grandes investimentos nos cursos de fisioterapia e odontologia, deixando de lado os demais cursos, em especial o de educação física. - Noto ao longo dos meus cinco anos de graduação a diminuição dos investimentos no curso de enfermagem, com a criação do curso de odontologia foi notório o esquecimento do nosso curso de enfermagem. (ENFVC10A). - É uma vergonha a instituição não investir no curso de Farmácia havendo apenas 2 (duas) turmas durante o tempo do curso! Acorda!!!! - Gostaria que dessem uma atenção a professora do estágio em fisioterapia em neuro, já que tivemos problemas anteriores. A mesma é antiquada em relação aos tratamentos, e por diversas vezes não podíamos fazer os tratamentos baseados em evidência, pois a mesma não aceitava. - O Unifacex está demitindo os professores de qualidade para contratar especialistas, com isso a qualidade do ensino cai. Contratem professores e doutores, invistam na qualidade e na infraestrutura que o ganho financeiro de vocês vão aumentar. O que não dá é deixar várias turmas com uma grade ínfima de professores, sobrecarregando os mesmos, e os alunos (principalmente a primeira turma que sofre desde o início) com uma qualidade medíocre de ensino. - As aulas práticas do Curso de Gastronomia deveriam ter uma maior supervisão por parte dos professores de forma a assegurar que todos os alunos tivessem uma participação efetiva durante às preparações nas bancadas. Assim, evitaria que apenas poucos alunos tomassem conta das preparações propostas excluindo os demais componentes do grupo. Além disso, os professores deveriam definir antecipadamente os critérios para avaliar o desempenho dos alunos nas atividades propostas. Tem ocorrido de alguns docentes deixarem para fazer isso no decorrer

	<p>das aulas e, com isso, deixando os alunos inseguros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pessoal de compras dos produtos para cozinha precisa ser uma pessoa de gastronomia, pois essa pessoa de compra não sabe comprar para cozinha. Só produtos de 3 mão. Legumes feios e velhos. Proteínas feias, como polvo, carnes. - O serviço escola de psicologia estar em estado crítico, uma vez que o mesmo se encontra com mofo, gerando doenças aos estagiários e aos pacientes, sem contar que não tem salas suficiente para atendimento e para os estagiários. - Outra coisa importante: É ridículo esse modelo de "uma semana de provas" para toda a instituição, a biblioteca e os corredores ficam inabitáveis, alguns professores terminam o conteúdo antes e ficam só enrolando ou então apressam demais o conteúdo para encaixar nessa bendita semana. Deixem os professores ministrar as provas quando acharem necessário!
--	--

Outros	Principais Comentários
<p>Reclamações: 64 Satisfações: 0 Outros: 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pouco investimento no curso de Arquitetura e Urbanismo, pouco reconhecimento. - Meu curso (arquitetura) está se perdendo em meio a essas novas mudanças na instituição. Vários professores com trabalhos incríveis estão saindo e o zelo com os alunos e com o curso estão se perdendo. - Novos mobiliários para unidade II, como bancos, mesas de centro e mais vegetação. O ambiente não há a menor personalidade e nem conseguimos buscar uma identidade da Facex. - Avaliação do curso de Engenharia Civil, ficou bastante abaixo do esperado, sem contar a dificuldade de pagar algumas disciplinas visto que já faz vários semestres que não abre turma nova do curso, e nem buscam procurar saber o motivo. O curso vem deixando a desejar com muitos poucos professores; que precisam ministrar até 3 disciplinas totalmente diferentes. - Acho de extrema necessidade que seja feita a calçada na lateral do ginásio de esporte, refiro-me a parte de baixo entre a rua e o gramado. Trata-se de área de passagem frequente de pedestre, inclusive, diariamente minha passagem. Já me desequilibrei e dei várias topadas em pedras soltas na areia. - E também quero deixar registrado o absurdo que está sendo feito quanto a demissões de excelentes professores do curso de direito. Achou a instituição deve pensar em melhor ensinar ao aluno. - Ainda não se pensou em distribuição de espaços de convivência onde os alunos nos contra turnos pudessem descansar. Entre os laboratórios no terceiro andar são ideias de espaços, mas o que se vê são alunos jogados pelo chão, sem o mínimo de conforto. - “Me diz uma coisa vocês vão esperar acontecer alguma tragédia para botar saídas de emergências na faculdade? luzes de segurança nas salas e corredores que funcionem pois as que tem são um zero à esquerda, só esse ano ocorreu uns 5 apagões na faculdade e o último teve princípio de combustão no poste bem da PORTA da unidade III, vão esperar que nós nos machuquemos ou vão presar pela nossa segurança?” - “A instituição se prende muito com a construção de materiais científicos e peca na construção de profissionais preparados para o mercado quando fomenta trabalhos não práticos (monográficas e outros de cunho científico), pouca parceria com outras instituições, falta de campo para a prática do farmacêutico (falta de uma farmácia universitária para os alunos vivenciar a área) e outros.” - “O curso de odontologia apresenta grande investimento institucional, contudo a postura de alguns docentes precisa ser reavaliada, pois em momentos, são colocados para ministrar uma disciplina da qual não apresenta domínio sobre o conteúdo, deixando a desejar na qualidade do assunto e prejudicando os discentes que pagam e buscam por uma educação de qualidade. Disciplinas com conteúdos específicos da área não podem ser dadas de qualquer jeito, sem organização, planejamento, cronograma, isso gera desmotivação como consequência.” - “Gostaria que cuidassem melhor dos animais que vivem próximo da instituição. Trabalhos sociais fazem muito bem para imagem e satisfação da empresa.” - “Acho um absurdo os dias do Enex não haver aula, pois afinal pagamos a

mensalidade e temos que pagar para assistir, os feriados impresados.... pagamos integralmente.”

- “Gostaria de deixar aqui a minha desaprovação em relação a demissão de ótimos professores, por redução de custo. Mas, a mensalidade só aumenta. Estou pagando mais caro a cada ano por um nível inferior de ensino, um professor apenas com especialização não é a mesma coisa de um com mestrado. A excelência foi parar onde, afinal vocês são uma prestadora de serviço e eu pago por isso, então precisa que seja feita com muita excelência, e isso não está sendo visado, quem sai prejudica somos nos alunos e não a instituição. ”
- Vários pedidos para instalar chuveiro nos banheiros, especificamente, das pessoas que vem direto do trabalho, as pessoas que passam o dia na Faculdade e que são do interior.

5.5. RESULTADO DOS COMENTÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS / INFRAESTRUTURA

DADOS CATEGORIZADOS DA AVALIAÇÃO SEMESTRAL 2019.2 CAMPUS DEODORO

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

Serviço de Lanchonetes	Principais Comentários
Reclamações: 12 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Valores altos, fora da realidade de mercado. - Acho que os preços oferecidos pela lanchonete em relação a alguns produtos são muito caros e muitas vezes inviável para a aquisição. - O atendimento da lanchonete ainda tem muito que melhorar, atendimento péssimo. - A lanchonete da Deodoro é péssima, falo em questão aos alimentos servidos. - A cantina é péssima. Péssimo atendimento, péssima qualidade de refeições e preços absurdos, muita demora no pedido. - Tudo muito caro, sem opção de café, almoço ou jantar. - A nota dada a lanchonete não foi de modo involuntário, mas sim, porque nesse período não sei se reduziram o horário, mas não foi comunicado e quando era procurado depois de 20h20 já estava fechada e na segunda unidade nem tinha uma variedade de lanches eram poucas coisas. - Crítica construtiva: preços mais acessíveis aos alunos, que nem sempre tem dinheiro suficiente para os lanches ofertados, pois alguns não trabalham.
Lab. de Informática	Principais Comentários
Reclamações: 04 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Os computadores que servem para auxiliar o aluno, além de serem lentos, muitas vezes não ligam, não funcionam. - Os laboratórios de informática, também conhecidos como Life é uma negação, o acesso é muito lento, os computadores cheios de vírus. - Bem estruturado, climatizado, boas cadeiras, mas os computadores muitas vezes estavam lentos. Porém, o TI sempre disponível em atender e disposto a melhorar o acesso.
Serviço de Biblioteca	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - O funcionário da recepção melhorou muito, muito prestativo e muito atencioso, e agora está muito educado, tratando todo mundo bem.
Acervo Bibliográfico	Principais Comentários
Reclamações: 3 Satisfações: 0 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Falta livros para estudo com maior aprofundamento. (ADMMD4A) - E o acervo de livros é baixo. (CONMD6A) - Conheço a biblioteca de capim macio e comparando com a do CIC é muito diferente, pois desde o início do curso só se tem disponível poucos exemplares para empréstimo e a fala que sempre ouvimos é "que fossem em capim macio" mas, acho que seria muito melhor que tivesse também nesse local porque também há estudantes e já evitava os transtornos de deslocamento, é tanto que utilizei

	poucas vezes a biblioteca. (PEDND8A)
Estacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 0 Outros: 0	- Estacionamento com poucas vagas para atender a demanda.
Serviço de Segurança	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Detector de metais para impedir a entrada de pessoas portando facas, canivetes ou outro tipo de objeto perfurante que possa provocar dano e/ou lesão e ainda possível, armas de fogo. - Os seguranças estão de parabéns pela recepção com nós alunos, principalmente, os seguranças na qual não fazem utilização de farda, os mesmos tem uma relação boa com nós alunos. Nota 10 para eles. - A segurança é tanta que às vezes nem eu conseguia entrar. - No turno da noite nessa segunda unidade foi bem difícil, pois aumentou os índices de assaltos e senti falta por vezes do segurança está pela frente como de costume ficava.
Bebedouros	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 0 Outros: 1	<ul style="list-style-type: none"> - Água muitas vezes quente, presença de ferrugem nos bebedouros. - Bebedouros do primeiro andar, além de permanecer desligado por problemas, quando em funcionamento sempre apresenta água quente, ou com gosto de ferrugem, de água velha. - Muitas vezes a água em temperatura ambiente e com o gosto péssimo no andar de cima. - A água nunca tá gelada, e falta água nos bebedouros com frequência no Campus CIC. - 4 anos e nunca bebi uma água gelada. - Na maioria das vezes o fluxo de água era bem fraquinho e não estava gelada..
Serviço de Internet Wi-fi	Principais Comentários
Reclamações: 4 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - FRACA. Muitas vezes não funcionando nos celulares, atrapalhando o uso em atividades acadêmicas. - Internet lenta tanto pelo acesso via telefone como pelos próprios computadores da instituição. - Sinal muito fraco, as vezes nem funcionava. - Em alguns momentos o wi-fi nos deixou na mão dentro e fora do LIFE.
Central de Relacionamento	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Abertura tarde. Prejudicando os alunos que moram no interior e precisam sair antes das 11h ou logo depois das 11h. - Precisar aumentar o horário de disponibilização do serviço da central de relacionamento, pois a retirada da maior parte do serviço pelo horário matutino comprometeu utilização dos alunos e pessoas que precisam resolver ou procurar auxílio pela manhã. - Repassar as informações com mais clareza. - O horário de atendimento inconveniente. - Horário de atendimento impraticável. - Há um certo despreparo por parte dos atendentes da central, divergência de

	<p>informações, eles sempre pedem que o aluno resolva com a coordenação causando transtorno aos alunos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jocinara e Lay são as melhores atendentes, sempre muito prestativas. - Um elogio ao pessoal da central do CIC. São excelentes, atendem muito bemmmmm, tem um atendimento ímpar e primordial.
Infraestrutura	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - As carteiras estão velhas e desconfortáveis, algumas até a forração já acabou ficando somente a madeira, deixando muito dura a carteira.
Call Center	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Atendentes muito atenciosos, informados e dispostos a ajudar.
CPA	Principais Comentários
Reclamações: 1 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Acho que não funciona, por que não vejo resolução de problemas.
Lab. de Práticas	Principais Comentários
Reclamações: 4 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Melhorem o laboratório de informática, as práticas de simulações foram horríveis, computadores muito lentos, além da capacidade da turma está acima da quantidade de computadores, precisando dividir em duas turmas. Tinha dias que havia 3 ou 4 computadores quebrados. - Computadores horríveis, máquinas que não ligam, todas travam sem exceção de navegação ou utilização de programas. São computadores muito fracos que mal suportam rodar o sistema operacional, todos obsoletos!
Limpeza da Instituição	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente! O pessoal da limpeza não deixou a desejar em nenhuma instalação da instituição.
Limpeza nas Instalações Sanitárias	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - O pessoal da limpeza sempre fazendo um bom trabalho! Não deixou a desejar. - Parabéns para a equipe da limpeza. - Verificar com mais frequência o reabastecimento de papel higiênico. - Ver a possibilidade de colocar ducha para higienização ao menos em um dos banheiros.
Limpeza nas salas de aula	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 2 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Salas e carteiras sempre limpas. O pessoal da limpeza sempre muito atencioso. - Parabéns a equipe! Pessoas atenciosas e educadas. Trabalham com satisfação.

Manutenção das salas de aula	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Ar condicionado fraco, Cadeiras desconfortáveis, quadro pequeno. - Excelente! - Houveram muitas trocas de salas nessa segunda unidade, não sei por qual motivo, mas, houveram vezes que nem foi comunicado.
Tesouraria	Principais Comentários
Reclamações: 2 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Tesouraria sempre quando precisa ser usada a pessoa não está atrasando o horário de quem necessita a utilização e as vezes entrega informações não verificadas em relação a multas. - Deveria aceitar o pagamento da mensalidade por dinheiro, cartão de crédito e débito, ou seja, todas as formas de pagamento.
Elogios e Satisfação	Principais Comentários
Reclamações: 0 Satisfações: 1 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Me sinto feliz em falar, fui aluna da Unifacex. A melhor! Por isso as sugestões, para que possam atender cada vez melhor os discentes.
Críticas	Principais Comentários
Reclamações: 6 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - Minha crítica é em relação a mudança do curso para o campus em Capim Macio, pois antes de iniciar o curso já havia feito toda uma programação, pois nesse Campos CIC facilitaria minha condução e até pela questão de que trabalho o dia todo e saio tarde, e agora faltando apenas dois períodos ter que modificar tudo para ter que me conduzir ao outro campus que fica bem distante aliás. E quanto a demissão em massa dos profissionais, de professores qualificados que já estão conosco há anos e até o momento não estou sabendo da substituição de como ficarão as aulas, acho que falta um pouco mais de esclarecimentos da parte da coordenação. - A biblioteca tem muito zoada principalmente das 11:30 as 13:00, o que deixa inviável estudar no ambiente. Tem poucos livros. - Ótimo atendimento da recepção. Senhora de óculos e cabelo escuro, muito arrogante, e muito mal-educada, trata mal os alunos. - A mudança da instituição para capim macio e um ponto muito. - Está pesquisa deveria ser menor. Muito cansativa. - Na sala de aula o teto está com uma rachadura e a luz apaga sozinha.
Outros	Principais Comentários
Reclamações: 10 Satisfações: 0 Outros: 0	<ul style="list-style-type: none"> - A instituição deve se reinventar para oferecer os cursos para as pessoas, independentemente de onde moram e de que classe social esteja. Ofertar os cursos e com prazos de pagamento melhores, para quem tem FIES e para quem não tem oferecer ou criar um tipo de FIES privado. - A água dos bebedouros não é gelada e não é boa para o consumo, ela tem um sabor ruim. As carteiras estão velhas, caindo aos pedaços e somos obrigados a sentar nelas por não tem outra opção. Os computadores estão travando, velhos e tem uns que nem ligam. - Gostaria de deixar registrado a lamentável demissão dos professores do curso, sabemos das dificuldades enfrentadas pela instituição, mas nada justifica a demissão dos melhores professores da instituição. Sendo assim, qual seria o sentido de toda essa avaliação semestral? (CONMD6A) - Estou extremamente desapontado com a instituição, pois demitiu excelentes profissionais, como a professora Marla, professora Vânia e outros, e deixou professores com uma alta graduação, porém com péssimos métodos de ensino, e

muito falho no desempenho de suas funções, como por exemplo o professor Christo, que além de chegar sempre atrasado, não tem carisma e nem cativa os alunos, e nem se quer aparece na avaliação semestral, que tipo de beneficiamento é esse? Gostaria muito de saber um posicionamento da instituição quanto a isso. Enquanto ao professor Eginaldo nunca é penalizado, já que o número de alunos que se tem um grande número de alunos que falam mal dele a muito tempo, mas assim como já destaquei antes, "NADA É FEITO, POIS ELE É A GALINHA DOS OVOS DE OURO DA FACEX" isso fica claro, devido ao seu grande número de reprovações das matérias principais para o curso de ciências contábeis, se isso acontece repetitivamente, o problema são os alunos ou o professor que leciona as disciplinas? **(CONND4A)**

- Sou aluno do Campus Deodoro, e como os demais colegas fomos surpreendidos com a mudança de Campus para o próximo semestre. Ao escolher a Facex Deodoro, seus alunos fazem várias ponderações, e uma delas é quanto a logística, mudando o Campus para Capim Macio a Facex não leva em conta esse fator importantíssimo. Além disso, essa alteração acarretará algumas mudanças na rotina de seus estudantes, um deles é relacionado a pontualidade das aulas, por exemplo, quem trabalha/ mora da Zona Leste/Norte terá um deslocamento muito grande, acarretando atrasos para a chegada nas aulas e mais demora para chegar em seus respectivos domicílios. A instituição fez essa mudança sem dar nenhuma vantagem aos alunos que serão afetados por ela, entre eles posso destacar uma redução/desconto na mensalidade, já que o valor para deslocamento irá aumentar, principalmente com aqueles que utilizam transporte próprio, ou até mesmo uma mudança no horário de início das aulas. Por fim, as últimas decisões da Facex mostram seu total desrespeito aos seus alunos, ultimamente o sentimento que tenho perante a Facex é de frustração. **(CONND6A)**
- A instituição foi de tamanha irresponsabilidade e desrespeito perante os alunos. **(CONND6A)**
- Ressalto aqui minha tristeza, em vermos professores de boa relevância sendo demitidos do quadro. **(CONND8A)**
- A instituição está pecando com essa demissão em massa que está realizando. Está caindo o nível dos cursos oferecidos e, conseqüentemente, do serviço prestado. Não indico a instituição para ninguém. **(CONND8A)**
- Na unidade da Deodoro, o ar condicionado de sala prática sem funcionar, muito quente, tornando a aula cansativa. **(GRHND4A)**
- A facex está perdendo sua qualidade ao tirar excelentes profissionais. Há algum tempo atrás, eu indicaria o centro universitário para as pessoas, atualmente, não indico mais. Absurdo o que estão fazendo com os nossos mestres incríveis. Espero não precisar me qualificar novamente na instituição e encontrar um quadro de profissionais defasado. Valorizem os bons professores! **(PEDND8A)**

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

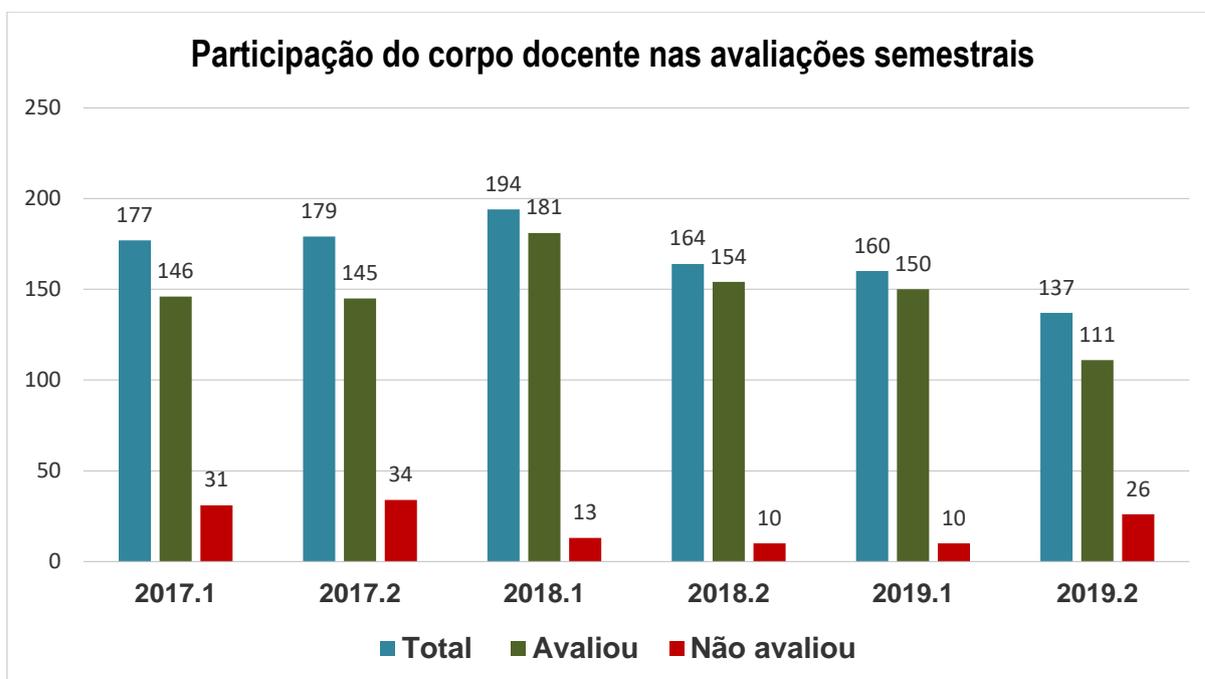
CPA

2019.2

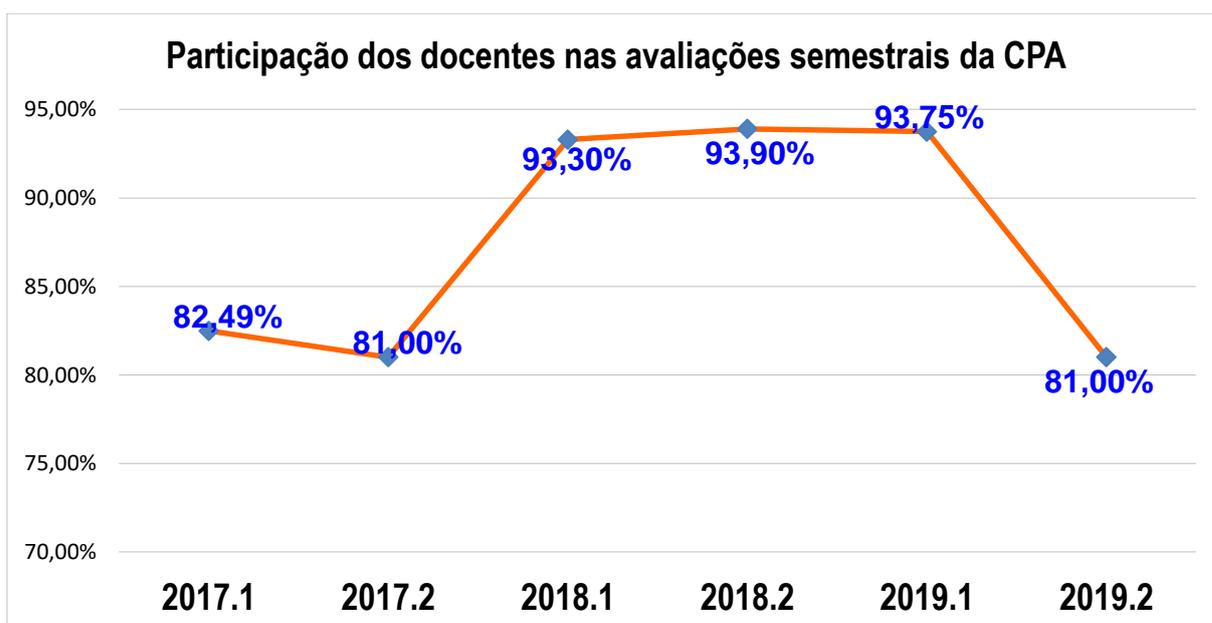
**PARTICIPAÇÃO DOS
DOCENTES**

6. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES

6.1. PARTICIPAÇÃO DOS DOCENTES NOS ÚLTIMOS SEIS SEMESTRES



6.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



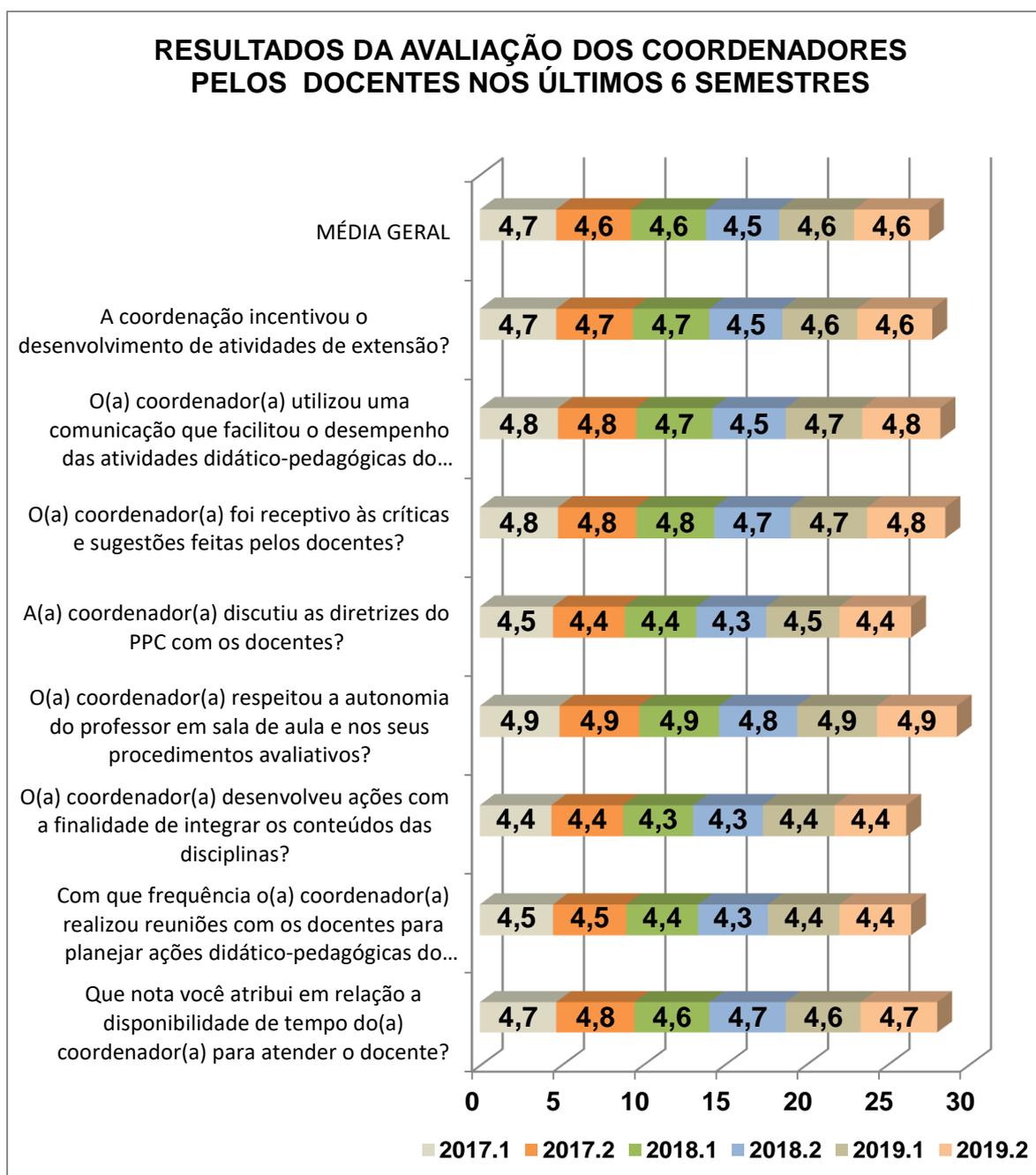
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**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, as médias aumentaram, com exceção da questão “O(a) coordenador(a) discutiu as diretrizes do PPC com os docentes?”.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS DOCENTES**

8. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS DOCENTES

	2017.2	Número de avaliadores	2018.1	Número de avaliadores	2018.2	Número de avaliadores	2019.1	Número de avaliadores	2019.2	Número de avaliadores
AVALIE OS SERVIÇOS/CONDIÇÕES DA INSTITUIÇÃO	Média									
Limpeza nas instalações sanitárias	3,9	145	4,0	167	3,9	154	3,9	148	4,0	110
Estrutura e manutenção das salas de aula	3,9	145	3,9	167	3,8	154	3,7	148	3,6	110
Limpeza nas áreas de circulação	4,5	145	4,5	167	4,4	154	4,4	150	4,3	110
Satisfação em relação aos Laboratórios de práticas.	4,0	92	4,1	104	3,9	94	3,8	102	3,9	110
Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX	3,5	123	3,5	140	3,3	132	3,4	125	3,2	84
Rampas de acesso	4,3	44	4,2	42	4,1	39	4,4	44	4,1	21
Elevadores e plataformas	3,6	61	3,2	61	3,1	61	3,3	62	3,5	38
Serviços da biblioteca	4,5	106	4,5	130	4,4	116	4,5	109	4,4	74
Acervo bibliográfico do curso	3,8	145	3,8	167	3,8	154	3,7	141	3,8	110
Atendimento da Central de Relacionamento	4,2	99	4,1	120	4,1	103	4,1	87	4,0	62
Atendimento do <i>Call Center</i>	3,8	60	3,8	69	3,9	76	3,9	59	3,9	41
O atendimento da Tesouraria	4,2	40	4,3	50	4,3	48	4,2	39	4,2	27
Serviço de Ouvidoria	4,6	29	4,5	35	4,7	30	4,7	31	4,5	22
Atuação da CPA	4,4	145	4,5	167	4,5	154	4,5	140	4,4	110
AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino	4,1	145	4,2	164	4,3	151	4,2	149	4,3	110
AVA enquanto meio de comunicação Institucional	4,1	145	4,3	167	4,2	154	4,2	148	4,3	110
Serviço de reprografia	3,7	103	4,0	117	4,0	104	4,0	97	4,0	110
Serviço de lanchonete	3,4	120	3,5	139	3,5	124	3,5	120	3,6	110
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição	2,3	126	2,5	147	2,5	138	2,7	143	2,8	110

Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula)	3,1	145	3,1	167	3,0	154	3,0	149	2,8	110
Comunicação interna da Instituição	4,0	145	3,9	167	3,7	154	3,8	149	3,7	110
Segurança nas dependências da Instituição	3,9	145	3,9	167	3,7	154	3,7	149	3,8	110
Setor de Apoio ao Docente (SAD)	4,4	145	4,5	167	4,4	154	4,5	144	4,3	110
Serviço do Núcleo de Educação Permanente - NEP	4,3	109	4,2	132	4,2	114	4,2	108	4,4	75
Grau de satisfação do docente em relação à Instituição	4,6	145	4,5	167	4,5	154	4,4	149	4,4	110
Como você avalia os bebedouros?							3,4	135	3,5	110
Média Geral	4,0	-	4,0	-	3,9	-	3,9	-	3,9	-
Total de avaliadores por semestre	-	145	-	181	-	181	-	160	-	139

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, 23 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;
- ✓ Elevadores e plataformas
- ✓ 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.
- ✓ Qualidade da água e limpeza dos bebedouros.

2º) Itens que ficaram na escala Regular:

- ✓ Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX;
- ✓ 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 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.

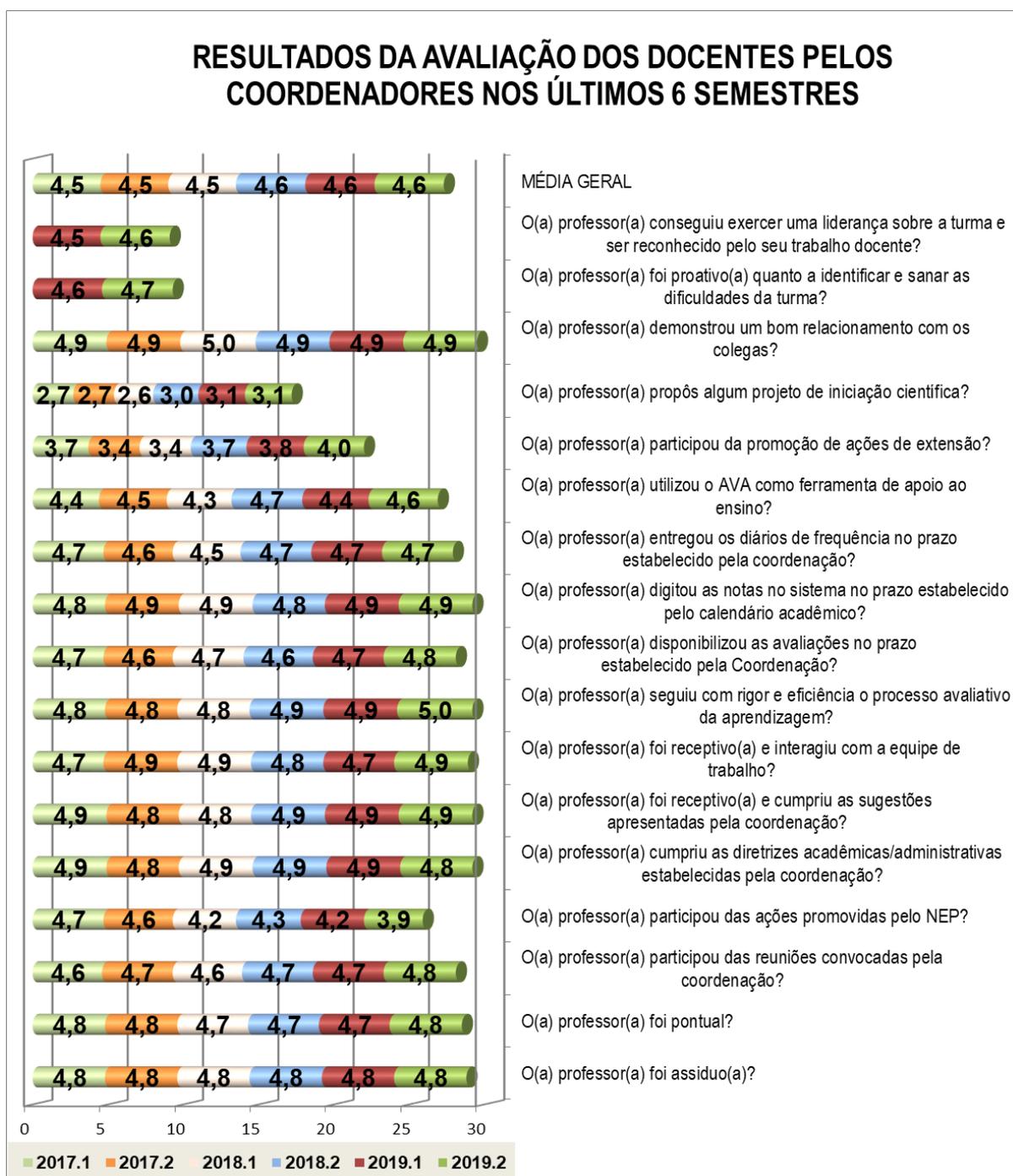
**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS DOCENTES
PELOS COORDENADORES**

9. AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS COORDENADORES



Observa-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. O resultado das demais questões foi excelente. Comparando com resultados anteriores, constata-se uma queda em duas questões: *participação nas ações do NEP e cumprimento das diretrizes acadêmicas/administrativas estabelecidas pela coordenação do curso*. Nos resultados individuais, em alguns casos, foram identificadas fragilidades e, as quais, foram alinhadas durante o *feedback* de cada coordenação de curso durante a semana pedagógica de 2020.1.

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS COORDENADORES**

10. DADOS QUANTITATIVOS DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PELOS COORDENADORES

	2017.2	Número de avaliadores	2018.1	Número de avaliadores	2018.2	Número de avaliadores	2019.1	Número de avaliadores	2019.2	Número de avaliadores
AVALIE OS SERVIÇOS/CONDIÇÕES DA INSTITUIÇÃO	Média									
Como você avalia as instalações sanitárias? Ex.: higienização, material de consumo etc.	3,8	17	3,8	18	3,6	16	3,6	16	4,0	15
Como você avalia a estrutura e manutenção das salas de aula? Ex.: limpeza, climatização etc.	4,0	17	3,5	18	3,6	17	3,5	16	3,7	15
Como você avalia as áreas de circulação da Instituição? Ex.: limpeza dos corredores etc.	4,2	17	4,4	18	4,3	17	4,3	16	4,5	15
Qual a sua satisfação com os laboratórios práticos de seu curso? (podem ser os de Informática).	4,2	17	4,0	18	3,8	16	3,9	16	3,9	15
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição?	3,9	16	3,1	16	3,1	16	3,2	13	3,7	12
Como você avalia as rampas de acesso?	4,4	7	3,6	8	3,8	6	4,3	3	4,0	1
Como você avalia os elevadores e plataformas?	4,0	8	3,3	9	3,1	6	3,0	6	3,9	7
Como você avalia os serviços da biblioteca? Ex.: cortesia, espaço para estudo, guarda-volumes, etc.	4,7	15	4,4	18	4,5	15	4,5	11	4,5	11
Como você avalia o acervo bibliográfico do seu curso?	3,5	17	3,6	18	3,7	17	3,5	13	4,3	13
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento?	3,9	16	3,8	17	3,8	15	3,9	14	4,2	11
Como você avalia o atendimento do <i>Call Center</i> ?	3,3	16	3,5	15	3,8	14	3,9	11	4,2	13
Como você avalia o atendimento da Tesouraria?	4,5	10	4,2	10	4,3	9	4,3	6	4,3	6
Como você avalia o serviço de Ouvidoria?	4,8	16	4,7	15	4,7	13	4,8	13	4,8	13
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação?	4,8	17	4,7	18	4,6	16	4,6	16	4,7	15

Como você avalia o AVA enquanto ferramenta de apoio ao ensino do curso?	4,3	17	4,1	18	4,2	17	4,3	16	4,1	15
Como você avalia o AVA enquanto meio de comunicação institucional?	4,2	17	4,3	18	4,1	17	4,2	16	4,1	15
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? Ex.: qualidade de impressão etc.	3,8	17	3,9	18	4,2	17	4,2	14	4,2	15
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete? Ex.: higiene, estrutura e atendimento.	3,5	16	3,7	18	3,7	17	3,5	15	3,6	14
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex.: CPUs, datashow, caixas de som, etc.	3,4	17	3,2	18	3,1	17	2,9	16	3,4	15
Como você avalia a comunicação interna da Instituição? Ex.: agilidade, transparência etc.	4,1	17	3,8	18	3,9	17	3,2	16	3,6	15
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição?	3,5	17	3,3	18	3,4	17	3,0	16	3,4	15
Como você avalia o Setor de Apoio ao Docente (SAD)? Ex.: suporte técnico, reserva de salas etc.	4,6	17	4,5	18	4,6	17	4,6	16	4,7	15
Como você avalia os serviços do Setor de Marketing da Instituição?	4,0	17	3,6	18	2,4	16	2,4	16	2,7	15
Como você avalia o serviço do NEP?	4,5	17	4,4	18	4,3	17	4,3	16	4,5	15
Como você avalia o atendimento da Prefeitura da Instituição? Ex.: cordialidade, agilidade etc.	3,8	15	3,5	18	3,4	16	3,6	16	3,9	15
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex.: conectividade, velocidade etc.	2,6	17	2,6	15	2,8	15	2,8	16	3,2	15
Como você avalia a pontualidade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	3,4	17	3,7	15	4,4	15
Como você avalia a assiduidade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	3,5	17	3,8	15	4,4	15
Como você avalia a receptividade e proatividade do Auxiliar Técnico-Administrativo?	-	-	-	-	3,1	16	3,7	15	3,5	15
Como você avalia os bebedouros?	-	-	-	-	-	-	2,9	16	3,3	15
MÉDIA GERAL	4,0	-	3,8	-	3,8	-	3,8	-	4,0	-

10.1. COMENTÁRIOS DOS COORDENADORES EM 2019.2

1) Com relação ao Secretário para o curso de Odontologia:

- ✓ O curso não conta com Auxiliar Técnico Administrativo, precisando urgentemente da contratação do mesmo.

2) Com relação aos banheiros:

- ✓ Banheiros estão com vazamentos grandes no teto precisando de reforma e manutenção, bem como as portas estão muito sujas precisando de pintura e manutenção.

3) Com relação ao AVA:

- ✓ O AVA precisa ser atualizado, pois não possibilita interações mais modernas como games, webinars, murais interativos,

4) Com relação aos equipamentos de sala de aula:

- ✓ A manutenção preventiva dos equipamentos de sala, acredito que a frequência que essas devam ocorrer deva ser quinzenal ou mensal, e as coordenações fiquem cientes dessas revisões;
- ✓ Quadro branco das salas de aula refletem a luz do projetor, atrapalhando fortemente a aula. Necessário telão para projeção;
- ✓ Para as salas de aula, é necessário disponibilizar vários cabos para áudio e vídeo, cabo HDMI, pois os professores e palestrantes convidados sempre precisam utilizar.

5) Com relação aos reparos na NPI – Núcleo de Práticas Integradas:

- ✓ Precisamos de reparo no NPI, mofo e ar-condicionados barulhentos, sala de espera quente e com pouca ventilação, segurança no acesso.

6) Com relação à reprografia:

- ✓ O serviço de Reprografia precisa de mais segurança para as avaliações. A copiadora que presta serviço institucional deveria estar em local separado da copiadora que presta serviço aos alunos.

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, 25 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.
- ✓ Estacionamento disponibilizado pelo UNIFACEX.
- ✓ Rampas de acesso.
- ✓ Elevadores e plataformas.
- ✓ 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.
- ✓ Comunicação interna da Instituição.
- ✓ 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:

- ✓ Recursos tecnológicos da Instituição (Equipamentos de sala de aula).
- ✓ Setor de Marketing da Instituição
- ✓ Segurança nas dependências da Instituição no CAM.
- ✓ Serviço de Internet *Wi-Fi* da Instituição.

- ✓ Qualidade da água dos bebedouros.

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
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
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**

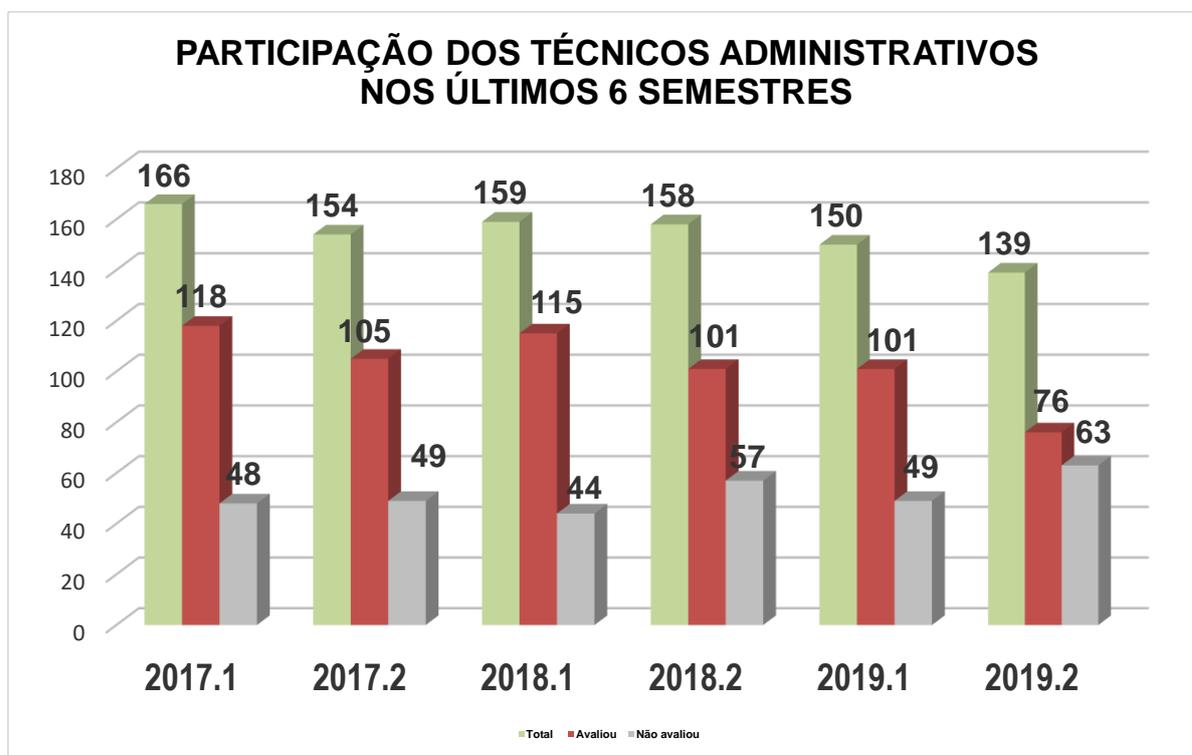
CPA

2019.2

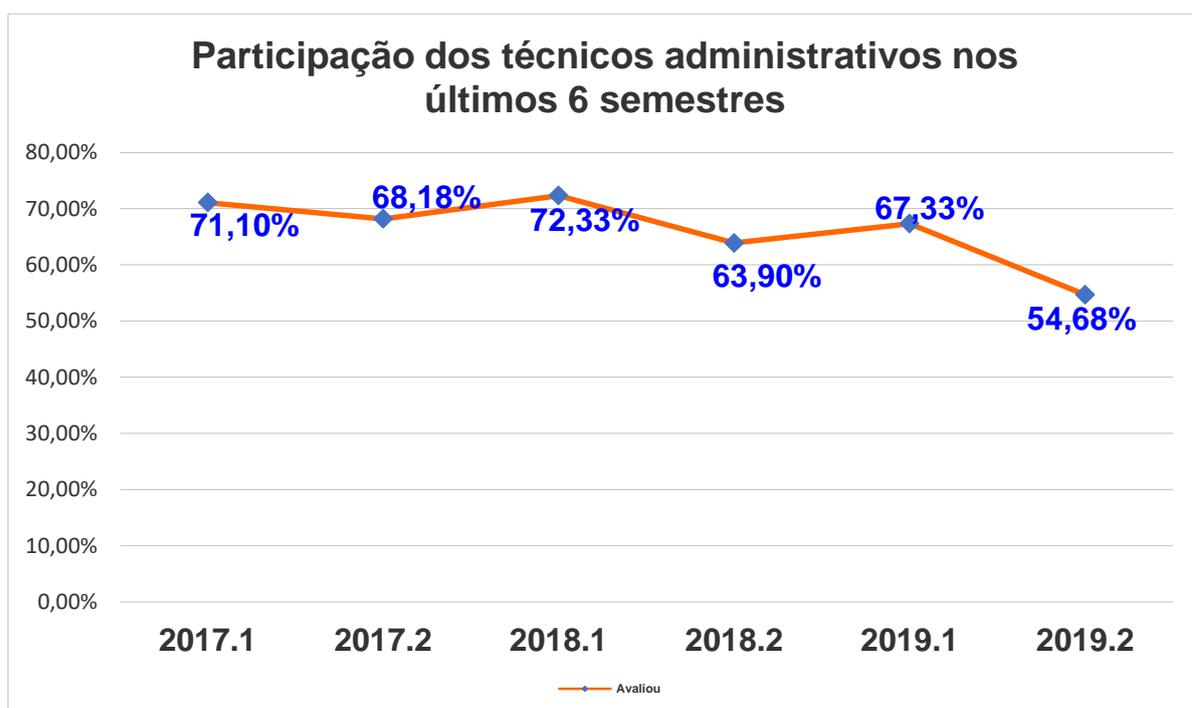
**PARTICIPAÇÃO DOS
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS**

11. PARTICIPAÇÃO DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

11.1. PARTICIPAÇÃO EM TERMOS QUANTITATIVOS



11.2. PERCENTUAIS LONGITUDINAIS DA PARTICIPAÇÃO



**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO
SEMESTRAL**

CPA

2019.2

**AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS
PELOS TÉCNICOS
ADMINISTRATIVOS**

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

Universo: 139

Resultado da avaliação dos Técnicos Administrativos por setor.	Média Geral por questão	Avaliadores - Total: 76	Central CAM - Avaliaram: 7	Central DEODORO - Avaliaram: 6	Biblioteca CAM - Avaliaram: 8	Biblioteca DEODORO - Avaliaram: 6	Marketing/Call Center - Avaliaram: 7	Laboratórios - Avaliaram: 9	Dep. de pessoal - Avaliaram: 3	Secretários de Curso- Avaliaram: 9	Contabilidade - Avaliaram: 2	Tesouraria - Avaliaram: 2	Setor de TIC - Avaliaram: 5	NEAD - Avaliaram: 5	Secretários de Pós - Avaliaram: 2	Almoxarifado - Avaliaram: 2	Arquivo - Avaliaram: 2
Como você avalia as instalações sanitárias ? Ex.: higienização, material de consumo e manutenção.	3,7	76	4,1	4,0	4,0	4,8	3,6	2,9	2,3	3,5	3,5	3,0	4,0	3,8	3,5	3,0	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.	4,1	76	4,4	4,2	3,9	4,6	4,3	3,7	4,0	4,2	4,0	4,5	4,2	4,6	3,5	3,5	4,0
Como você avalia o estacionamento disponibilizado pela Instituição? Ex. segurança, iluminação, quantidade, vagas e controle de acesso.	2,9	32	2,6	3,5	3,0	2,0	1,5	3,3	3,0	3,2	4,0		2,8	4,0		2,0	
Você utiliza rampas de acesso ? Se sim, avalie.	4,1	11			4,3		4,0	4,0		4,3			3,0	5,0		3,0	
Você utiliza elevadores e plataformas ? Se sim, avalie.	2,9	22	3,5		3,3	3,0	2,0	2,4		2,7			4,0	4,0		2,5	
Como você avalia o atendimento da Central de Relacionamento ?	4,0	43	4,3	5,0	4,2	4,0	3,3	3,5	4,5	3,7	4,0		4,0	3,7	3,5	5,0	4,5
Como você avalia o atendimento do Call Center ?	3,9	45	4,5	3,3	4,3	3,6	4,7	3,6	4,0	3,6	4,0		5,0	4,0	3,5	3,0	4,5

Como você avalia o serviço de ouvidoria ?	4,7	16	5,0		4,5		5,0			4,7		5,0				4,5	4,5
Como você avalia a atuação da CPA no processo de avaliação Institucional?	3,7	76	4,4	3,3	4,0	3,8	3,0	3,3	4,0	3,8	3,5	4,5	3,2	4,0	4,0	3,5	5,0
Como você avalia a prestação de serviço de reprografia (xerox)? Ex.: qualidade da impressão, atendimento, preço, agilidade etc.	3,5	27	3,0	3,5	3,0	4,0	1,0	2,5		3,9			5,0	4,5	4,5		
Como você avalia a prestação de serviço de lanchonete ? Ex.: higiene, estrutura, atendimento, variedade dos produtos, preço etc.	2,7	76	3,0	2,0	2,9	2,0	2,9	2,7	2,3	2,3	3,5	3,0	3,4	2,8	3,5	3,0	2,0
Como você avalia o serviço de Internet Wi-Fi da Instituição? Ex.: conectividade, velocidade e estabilidade da rede.	2,8	76	3,3	3,8	3,3	3,0	2,3	2,3	1,0	2,3	2,0	3,5	3,8	2,8	3,0	2,0	3,0
Como você avalia os equipamentos tecnológicos da Instituição? Ex.: CPUs, data show, caixas de som, cabos auxiliares etc.	3,0	76	3,9	4,3	2,8	3,4	2,4	3,2	1,7	2,4	3,5	3,5	2,8	3,2	3,5	2,0	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.	2,9	76	3,3	3,2	3,4	3,8	2,1	3,1	1,7	2,7	3,0	2,5	3,2	2,6	3,0	3,0	2,0
Como você avalia a segurança nas dependências da Instituição? Ex.: controle de catracas, portarias câmeras etc.	3,3	76	3,7	3,5	3,4	4,0	2,6	3,8	2,3	2,8	2,5	2,5	3,2	3,6	3,5	2,0	3,5
Como você avalia as ações desenvolvidas pelo QUALIFACEX para a qualificação do corpo técnico-administrativo?	3,0	76	3,3	3,2	4,3	3,8	2,3	3,2	2,0	2,4	3,0	3,0	2,4	2,6	3,5	3,0	3,0
Como você avalia as condições de trabalho para a realização das atividades do seu setor?	3,9	76	4,0	4,3	3,8	4,2	2,9	4,1	2,0	3,1	3,5	3,5	3,6	4,2	3,5	4,0	2,5
Como você avalia o incentivo à qualificação do corpo técnico-administrativo?	2,8	76	2,9	2,5	3,1	3,8	2,4	3,5	2,0	2,4	3,5	2,5	1,8	1,8	3,5	3,0	3,0
Como você avalia a qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua?	3,3	76	4,1	4,3	4,0	4,2	3,7	4,2	2,3	3,5	4,0	4,5	4,0	4,4	4,5	4,0	3,0

Como você avalia o alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição?	2,8	76	3,1	3,0	3,5	3,6	2,0	3,0	1,7	2,7	3,5	2,5	3,2	2,2	3,0	2,5	1,5
Como você avalia os sistemas utilizados para atender a demanda acadêmico-administrativo? Ex.: Universus, SIGAA, requerimento, extensão etc.	3,3	76	3,3	2,8	4,0	3,4	2,9	3,8	2,3	3,1	3,0	3,0	3,6	3,4	3,5	4,0	3,0
Como você avalia o apoio do gestor imediato para a solução de problemas e/ou dúvidas?	4,0	76	4,3	3,8	3,9	4,2	3,7	4,3	1,7	3,8	3,5	5,0	4,6	3,8	5,0	4,0	3,5
Como você avalia os bebedouros ? Ex.: limpeza, manutenção e qualidade da água).	2,5	76	2,3	2,5	2,6	3,0	1,9	2,7	1,3	2,2	2,5	3,0	3,0	2,8	2,5	2,5	2,0
MÉDIA GERAL	3,4	-	3,5	3,0	3,6	3,3	2,9	3,2	2,0	3,2	2,8	2,6	3,4	3,4	3,0	3,0	2,7

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

- ▶ Seria ótimo a troca dos computadores da biblioteca.
- ▶ Seria ótimo um número adequado para os serviços aos usuários, no caso da biblioteca, estimados em 10 funcionários e 02 Bibliotecárias, distribuídos nos três expedientes;
- ▶ Seria ótimo realizar a pintura das paredes da Biblioteca manchadas por infiltrações;
- ▶ Seria ótimo atualizar o acervo de alguns cursos que estão bastante desatualizados como Pedagogia, Serviço Social, Contabilidade, Enfermagem, ADM e outros.

2) Dos funcionários do Setor de Pessoal

- ▶ Não temos bebedouros suficientes, não temos microondas suficientes, os assentos dos vasos sanitários estão em sua maioria quebrados, o wi-fi é péssimo, o fluxo de informações é péssimo. Não existe nenhuma atividade ou benefício que motive e valorize o empregado.

3) Dos funcionários do Marketing / Call Center

- ▶ A falta de microondas na copa, para que os funcionários possam esquentar o almoço, é uma situação bem complicada para quem precisa usar do equipamento.
- ▶ Estamos há alguns meses com apenas um bebedouro. A água, por regra, está sempre quente devido à alta demanda. Seria importante ter outro bebedouro para a instituição, tendo em vista que esse único bebedouro da Central de Relacionamento atende não só aos funcionários, mas também aos nossos clientes finais, quem em sua primeira impressão na instituição dão de cara com água quente.
- ▶ Mesmo que não seja de cunho obrigatório para a instituição, o conserto do microondas para os funcionários que utilizam a copa seria bem-vindo. Muitos de nós, técnicos administrativos, que usamos a copa estamos nos locomovendo para outros locais a fim de aquecer nossas comidas, contando com a boa vontade de comerciantes da região, contudo, no período de férias que se aproxima, esses comerciantes não mais estarão disponíveis nas imediações e teremos que encontrar outra solução.
- ▶ É necessário a aquisição de um novo microondas para a copa, e a extinção de regras descabidas, como a espera de 5 minutos entre o uso de um funcionário para o outro, pois não temos muito tempo, e um equipamento de qualidade é o mínimo que merecemos.
- ▶ Fazer a limpeza dos bebedouros, colocar um próximo do arquivo pois só um na central não atende a todos. Ter um local de descanso para os colaboradores, aumentar a quantidade de microondas para poder atender a todos.
- ▶ Fardamento, espaço para descanso dos funcionários, uma reforma na copa e principalmente um microondas.
- ▶ A manutenção ou investimento de novos microondas para os funcionários seria muito válido e importante.

4) Dos funcionários da Central do Campus Capim Macio

- ▶ Como tem apenas um não supri a demanda de funcionário e alunos e a água é o tempo todo natural.

- ▶ O estacionamento poderia ser cuidado pois é cheio de buracos. Poderia ter benefícios para os técnicos. Rever algumas atitudes e decisões tomadas, pois pequenas coisas fazem com que os funcionários fiquem desmotivados. Decisões essas que por diversas vezes são impostas.
- ▶ O microondas da copa para os funcionários não suporta a demanda, e sempre está quebrando/manutenção. O estacionamento deveria ser um pouco mais iluminado. E quando chove fica muitos trechos com muita água, dificulta para caminhar até o carro/moto.

5) Dos funcionários do arquivo

- ▶ Boa tarde! Faz nove anos que venho a solicitar armários novos para um melhor trabalho em equipe e armazenamento dos documentos diários para serem arquivados. Devido os armários estarem desgastados e sempre gavetas quebrando ao uso diário de arquivamentos.
- ▶ Gostaria que a IES criasse um espaço para repouso (sala de descanso) para os colaboradores. Creio que melhoraria a qualidade de vida dos funcionários e seria um benefício para todos.

6) Dos funcionários dos Laboratórios

- ▶ Apenas uma pequena observação: a maioria dos conceitos que dei para vários serviços foi de "Muito Bom", pois acredito que um patamar de conceito com excelência é um nível onde não se há mais o que melhorar. Estamos sempre nos esforçando para dar e fazer o melhor, mas sabemos que sempre existe algo novo para aprender; sempre podemos buscar superar o que fazemos a cada dia.
- ▶ Computadores ultrapassados onde não suportam trabalhar com os sistemas que a instituição adere.
- ▶ O UNIFACEX pode investir o quanto for em meios de comunicação interna, se não fizer por onde ser cultura institucional não servirá em nada tanto investimento financeiro.

7) Dos funcionários dos Secretários de curso de graduação

- ▶ Solicitação: fardamento para colaboradores do Centro Universitário.
- ▶ Sentimos falta de fardamento. E uma necessidade muito grande do microondas na copa.
- ▶ Os bebedouros precisam de Higienização constante, devido o acumulo de lodo.
- ▶ Sugestão: Deveriam pensar em construir um espaço arborizado para os alunos uma área de lazer, onde esses passam o dia inteiro na instituição.
- ▶ Portaria da unidade 3 muito falha, uso constante de celular e fone de ouvido por parte de alguns porteiros. Houve situação grave esse semestre.
- ▶ Sugiro uma caixa de sugestões na sala do ponto para os técnicos administrativos.
- ▶ Melhorar na copa para o uso dos colaboradores.
- ▶ Abram licitação para as cantinas. Falta variedade e qualidade nas atuais.

12.2. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A referida análise será feita levando em consideração a média geral obtida em cada questão e a seguinte escala de interpretação: 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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).
- ✓ 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.
- ✓ Qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua.
- ✓ Alinhamento e compartilhamento de informações entre os setores da Instituição.
- ✓ Sistemas utilizados para atender à demanda acadêmico-administrativo.
- ✓ Bebedouros quanto a 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
Bebedouros quanto a 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
Recursos tecnológicos da Instituição (equipamentos).	Setor de TI
Segurança nas dependências da Instituição.	Prefeitura do Campus / TI
Serviço de lanchonetes.	Terceirizada
Serviço de Internet <i>Wi-Fi</i> da Instituição.	Setor de TI
Sistemas utilizados para atender à demanda acadêmico-administrativo.	Setor de TI
Qualidade dos serviços ofertados pelo setor em que atua	Chefe imediato.

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

2019.2

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 2019.2.

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 2020.1, 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, 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 subsequente.

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.