

FACULDADE KENNEDY DE BELO HORIZONTE - FKBH

1º RELATÓRIO PARCIAL

**CPA - Autoavaliação Institucional
Ano base 2018**

Triênio 2018-2020

Março de 2019

ORGANIZAÇÃO ACADÊMICA E ADMINISTRATIVA

Diretor Geral

Profº João Evangelista Alves de Paula

Vice-Diretor Geral e Diretor Administrativo

Profº Setembrino Lopes Filho

Diretor Acadêmico

Profº Dr. Natanael Atilas Aleva

Secretário Acadêmica

Francisco Antônio Teixeira

Gerente Administrativo

Sérgio Ferreira

Bibliotecários

Cláudia de Carvalho Dutra, Mireille Rios Elias e Bruno Ferreira Alves

Coordenador do Núcleo de Extensão - NEX

Profº Ms. Kleber Luiz Borges Lorenzini

Coordenador do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa

Profº Ms. Silvino Paulino dos Santos Neto

Coordenadores do Núcleo de Orientação Psicopedagógico - NOP

Profº Rubens Hermógenes Ferreira e Prof. Cláudio Vieira de Lima

Coordenadora do Núcleo de Acompanhamento ao Egresso - NAE E OUVIDORA

Vera Lúcia Vieira de Araújo

Coordenador do Núcleo de Acompanhamento, Estratégia e Qualidade - NAQUE

Profº Dr. Armando Aguiar

Coordenadores de Atividades Complementares

Profa. e Profa. Dra. Cristiane Helena de Paula Lima Cabral

Prof. Frederico Divino

Coordenadores de Estágio Supervisionado

Prof. Ms. Alisson da Cunha (Área de Engenharia Civil, Minas e Produção)

Profa. Dra. Cristiane Helena de Paula Lima Cabral (Área de Direito)

Prof. Dra. Natália de Carvalho Teixeira (Área da Saúde)

Sumário

1. INTRODUÇÃO	4
1.1 Atos autorizativos	5
1.2 Discentes e Docentes	5
1.3 Conceitos obtidos pela IES em avaliações externas institucionais e de curso	5
1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação	6
1.5 Planejamento de Auto Avaliação	6
2 METODOLOGIA	7
3 DESENVOLVIMENTO	8
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	8
5. ANEXOS	10
5.1. ANEXO I: Projeto de Autoavaliação Institucional	11
5.2 ANEXO II: Projeto de Sensibilização	18
5.3 ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados	21
5.4 ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores	24

RELATO INSTITUCIONAL

1 INTRODUÇÃO

A Associação Educativa do Brasil – SOEBRAS, surgiu da necessidade da SOEMOC – Sociedade Educativa de Montes Claros - em aumentar seu raio de ação no sistema de educação em nível superior. A SOEMOC foi instituída em 1967 por padres da ordem premonstratense e educadores de reconhecida competência e sólida atuação na formação escolar fundamental e média das camadas menos favorecidas e marginalizadas socialmente. Posteriormente, definiu-se também como prioridade a formação profissional como forma de garantir a empregabilidade e, conseqüentemente, a geração de renda como fator indissociável do combate à miséria. Durante muitos anos, a SOEMOC desenvolveu atividades voltadas para as questões sociais, no sentido de suprir o quadro de carência de mão de obra em diversos setores produtivos de Região.

Nesse tempo, intensificou seu processo de expansão, através de inúmeras parcerias firmadas com setores produtivos de outros municípios do Norte de Minas e de outras regiões do Brasil. No processo de expansão, a SOEMOC, naturalmente e por suas próprias atividades, entendeu ser necessária a mudança do nome para SOEBRAS - Associação Educativa do Brasil – de forma a fazer jus à ampliação do seu raio de ação e influência. As referidas modificações foram registradas no Cartório de Registro, Títulos, Documentos e Civil das Pessoas Jurídicas de Montes Claros em 11/03/2002.

A opção pela oferta de cursos superiores é consequência natural do desdobramento das ações da SOEBRAS, e está vinculada à ampliação do espectro de atendimento e interesse pelas classes populares no que concerne à necessidade de aprimoramento de sua formação profissional, como estratégia para favorecer o acesso aos bens simbólicos e políticos com vistas à inserção social consciente. A SOEBRAS possui consolidada experiência com o ensino técnico-profissionalizante, em especial na área da saúde, cursos de formação do Técnico e Auxiliar de Enfermagem, Técnicos de Prótese Odontológica, Higiene Dental e Atendente de Consultório Odontológico. Reúne também uma boa experiência na formação de professores, tendo em seu currículo quase 2 mil horas em cursos de capacitação e habilitação de educadores, tanto em Cursos de Magistério de nível médio quanto em cursos de curta duração, em parceria com mais de 20 instituições entre escolas, grupos autônomos e quadro de professores de prefeituras municipais no Norte de Minas.

E em 2008, a SOEBRAS conseguiu o Credenciamento da Faculdade Kennedy de Belo Horizonte FKBH, pela Portaria nº 569, de 9 de maio de 2008, com seu funcionamento na região de Venda Nova em Belo Horizonte, tendo os seguintes cursos autorizados: Enfermagem, Nutrição, Engenharia de Minas e Engenharia de Produção. E no ano de 2017, pela Portaria nº 284, de 04 de março de 2017, a SOEBRAS transferiu a manutenção da Faculdade Kennedy de Belo Horizonte para ÚNICA EDUCACIONAL.

1.1 Atos autorizativos

Credenciamento: Port. Nº 569, de 09 de maio de 2008. Publicada dia: 12/05/2008

Engenharia de Minas:

Autorização: Port. Nº 640, de 08 de setembro de 2008. Publicada dia: 09/09/2008.

Reconhecimento: Port. Nº 409, de 30 de agosto de 2013. Publicada: 02/09/2013

Renovação de Reconhecimento: Port. Nº 1.093, de 24 de dezembro de 2015. Publicada: 30/12/2015.

Engenharia de Produção:

Autorização: Port. Nº 1536, de 14 de setembro de 2009. Publicada dia: 15/10/2009.

Reconhecimento: Port. 217, de 28 de março de 2014. Publicada dia: 31/03/2014

Renovação de Reconhecimento: Port. Nº 1.093, de 24 de dezembro de 2015. Publicada: 30/12/2015.

Enfermagem:

Autorização: Port. Nº 348, de 16 de maio de 2008. Publicada dia: 19/05/2008.

Nutrição:

Autorização: Port. Nº 349, de 01 de maio de 2008. Publicada dia: 19/05/2008.

Engenharia Mecânica:

Autorização: Port. Nº 702, de 01 de outubro de 2015. Publicada dia: 05/10/2015.

Transporte Terrestre:

Autorização: Port. Nº 490, de 26 de junho de 2015. Publicada dia: 29/06/2015.

Engenharia Civil:

Autorização: Port. Nº 106, de 05 de abril de 2016. Publicada dia: 06/04/2016.

1.2 Discentes e Docentes

Engenharia de Minas:

Quantidade de Alunos: 99

Quantidade de Docentes: 28

Engenharia da produção:

Quantidade de Alunos: 151

Quantidade de Docentes: 29

Enfermagem:

Quantidade de Alunos: 330

Quantidade de Docentes: 23

Nutrição:

Quantidade de Alunos: 116

Quantidade de Docentes: 16

Engenharia Civil

Quantidade de Alunos: 139

Quantidade de Docentes: 16

1.3 Conceitos obtidos pela IES em avaliações externas institucionais e de curso:

CONCEITOS OBTIDOS PELA IES EM AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS:

CI	3
Ano	2014 a 2016
IGC	3

CONCEITOS OBTIDOS PELA IES EM AVALIAÇÕES EXTERNAS DE CURSO:

	Ano:	2014	
	CC	CPC	ENADE
Engenharia Civil:	4	-	-
Engenharia de Produção:	4	3	2
Engenharia de Minas:	3	3	2
Engenharia Mecânica:	3	-	-
Transporte Terrestre:	4	-	-

1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação

Nomeada pela Portaria da Direção Geral nº 038/2018

Presidente da Comissão: Profª Isabela Martins Orsini

Representantes da Sociedade Civil

Adriana Lilian Camargos
Emerson Luiz de Castro

Representantes do Corpo Discente

Dilma Gabriela de Souza
Victor Luiz Fernandes Correa

Representantes do Corpo Docente

Profº Ms. Rubens Hermógenes Ferreira
Profª Dra. Natália de Carvalho Teixeira

Representante do Corpo Técnico Administrativo

Danilo Eustáquio de Oliveira Filho
Isabela Martins Orsini

1.5 Planejamento de auto avaliação

A autoavaliação na Faculdade Kennedy de Belo Horizonte representa um processo cíclico, mostrando seu caráter diagnóstico e formativo de autoconhecimento, estabelecendo condições que permitem a revisão e a redefinição de prioridades estabelecidas no PDI. A Faculdade Kennedy de Belo Horizonte entende que o processo de auto avaliação constitui o instrumental de base para a garantia da qualidade acadêmica no ensino, na pesquisa, na extensão e na gestão, buscando o cumprimento fiel de sua responsabilidade social.

O projeto de avaliação institucional da Faculdade Kennedy de Belo Horizonte entende como necessária a discussão com os diversos níveis setoriais a fim de buscar a definição do processo avaliativo que melhor se adapta às características da Instituição.

Na Faculdade Kennedy de Belo Horizonte, as avaliações são realizadas anualmente, tendo como pressuposto a participação dos membros da comunidade acadêmica, destacando a contribuição relevante de discentes e docentes neste contexto. A avaliação, com base nas prerrogativas propostas pelos instrumentos legais, tem o sentido estrito de consolidar práticas de supervisão, regulação e avaliação da qualidade, buscando orientar a oferta do ensino na Instituição e promovê-lo sob a égide das premissas da qualidade.

No projeto de autoavaliação, que direciona as atividades da CPA, a Comissão define os objetivos, a metodologia de coleta, análise e interpretação de dados, e os projetos de sensibilização e divulgação dos resultados.

Para a construção do projeto de avaliação interna da Instituição, a Comissão Própria de Avaliação - CPA utiliza as diretrizes e instrumentos relacionados às orientações gerais para as avaliações institucionais e de curso, bem como o Projeto Pedagógico Institucional, o Plano de Desenvolvimento Institucional e demais documentos internos.

Sempre que necessário, a CPA promove a avaliação dos mecanismos e da metodologia utilizada com o objetivo de aperfeiçoar o processo de autoavaliação, como instrumento regulador da educação superior.

2 METODOLOGIA

A CPA utiliza como documentos norteadores as Notas Técnicas Nº 062 e Nº 065 do INEP/DAES/CONAES, que tratam da definição da estrutura do Relato Institucional e do roteiro para Relatório de autoavaliação institucional e o Manual de Avaliação de Cursos do INEP/MEC.

A autoavaliação da IES é feita com a análise combinada dos resultados da pesquisa interna, das ações do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, das informações dos egressos, dos relatórios financeiros da IES e dos resultados da avaliação externa institucional (IGC) e da avaliação externa de curso (CC, CPC e ENAD).

Para a pesquisa interna foram usados novos questionários de avaliação em 2018, a fim de enriquecer as análises com mais informações. As questões foram agrupadas de acordo com os 5 eixos (Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 065). Os questionários foram respondidos on line pelo corpo docente, discente e técnico administrativo no mês de outubro/2018 via sistema (Virtual Class).

Em 2018, houve também a reformulação dos relatórios gerados pelos resultados da pesquisa interna, com o objetivo de ampliar ainda mais as análises. Além do relatório consolidado da IES, foram elaborados relatórios analíticos de cada curso, relatórios individuais de resultados dos docentes e relatório comparativo dos resultados dos cursos.

A Instituição também trabalha a autoavaliação em uma vertente específica com foco no ensino e aprendizagem através do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, que é um avanço nas avaliações internas, que permitem melhorias nos processos acadêmicos. O NAQUE é o órgão de coordenação, supervisão e execução das atividades que envolvam as ações institucionais relativas à qualidade dos processos de ensino e aprendizagem e que também se configura em uma estratégia de incentivo para que a comunidade participe dos processos avaliativos com vistas a atingir mais qualidade nos serviços educacionais prestados.

As informações externas para as análises são buscadas nos conceitos das avaliações externas institucionais (CI/IGC) e externas de curso (CC/CPC/ENADE) e nas informações dos egressos disponibilizadas pelo Núcleo de Acompanhamento de Egressos – NAE. A Comissão Própria de Avaliação – CPA entende esses índices das avaliações externas como resultado direto dos trabalhos desenvolvidos e das estratégias adotadas pela IES.

Finalmente, para complementar a análise, são usadas informações dos relatórios anuais financeiros e contábeis da IES.

3 DESENVOLVIMENTO

No 1º semestre de 2018, foram encaminhados a todos os coordenadores os relatórios com os resultados da pesquisa do 2º semestre de 2017 dos seus respectivos cursos, bem como os relatórios dos resultados de cada professor. Os relatórios de curso continham as análises e sugestões de ações propostas pela equipe da CPA. Os relatórios de professores continham os resultados individuais de cada um, comparados com a média global de todos os professores. De posse dessas informações, cada coordenador elaborou um plano de ação específico da sua área. Além disso, conversou individualmente com os professores, entregando os respectivos relatórios e analisando os resultados obtidos. O objetivo foi dar um feedback aos docentes, mostrando seus pontos fortes e traçando estratégias para melhorar os fracos.

A CPA enviou à direção acadêmica o relatório gerencial consolidado da IES e o relatório comparativo dos resultados dos cursos.

Além disso, a CPA também enviou aos coordenadores de núcleos e gestores administrativos, relatórios específicos de suas respectivas áreas, com análise dos resultados e sugestão de ações propostas pela CPA.

No 2º semestre, houve a elaboração de um novo regulamento para CPA a fim de adequar os artigos à realidade da IES. Este regulamento foi implementado em fevereiro de 2019.

No 2º semestre também houve a aplicação dos questionários da pesquisa interna. As ações desenvolvidas pela CPA para aplicação da pesquisa iniciaram-se com o processo de sensibilização da comunidade acadêmica. Os integrantes da comissão foram às salas de aula para divulgar o período e a importância da participação dos discentes. Além disso esclareceram todas as dúvidas dos alunos, principalmente com relação à garantia da confidencialidade das respostas. Houve também visitas às salas dos professores e reuniões com os colaboradores. Em todos esses momentos, os integrantes da CPA explicaram os objetivos e a importância da pesquisa para toda a comunidade acadêmica.

Com relação ao material de divulgação foram confeccionados novos designs, mais modernos, que foram amplamente distribuídos nas unidades.

Os eixos trabalhados nos questionários que foram aplicados foram: Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional (dimensão 8: Planejamento e Avaliação), Eixo 2: Desenvolvimento Institucional (dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição), Eixo 3: Políticas Acadêmicas (dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, dimensão 4:

Comunicação com a Sociedade e dimensão 9: Política de atendimento aos discentes), Eixo 4: Políticas de Gestão (dimensão 5: Políticas de Pessoal e dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição), Eixo 5: Infraestrutura Física (dimensão 7: Infraestrutura Física). A dimensão 10 que trata da sustentabilidade financeira presente no eixo 4 ainda será avaliada através dos relatórios financeiros e contábeis.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A pesquisa gerou os seguintes relatórios gerenciais: relatório geral da IES com o resultado consolidado dos cursos, relatórios de cursos com os resultados específicos de cada curso, relatórios individuais dos docentes, com as avaliações individuais. A Comissão Própria de Avaliação - CPA está elaborando a análise de dados com o cruzamento das informações obtidas na pesquisa interna e as informações do NAQUE, NAE, conceitos externos e relatórios gerenciais internos.

A partir desta análise, serão propostas ações corretivas para o fortalecimento dos pontos fortes e minimização dos pontos fracos das IES que serão analisadas, completadas e validadas pelos coordenadores de curso e gestores administrativos.

ANEXOS

ANEXO I: Projeto de Auto Avaliação Institucional

ANEXO II: Projeto de Sensibilização

ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados

ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores

ANEXO I

Projeto de Auto Avaliação Institucional

1 INTRODUÇÃO

A auto avaliação das IES ganhou importância a partir do momento em que o Ministério da Educação (MEC) instituiu o controle de qualidade na formação do profissional oriundo do ensino superior. Nas décadas de 80 e 90, as IES iniciaram a criação de suas comissões internas, num trabalho de gerenciamento de auto avaliação, norteado pelo próprio MEC.

A auto avaliação é entendida como um processo, que inclui a coleta de dados internos e externos da Instituição, análise das informações, elaboração de planos de ação com o objetivo de manter os atuais pontos fortes e corrigir e/ou minimizar os pontos fracos bem como a divulgação dos resultados para toda a comunidade acadêmica.

A avaliação serve para que a Instituição possa traçar estratégias e nortear suas ações, a fim de garantir qualidade dos serviços educacionais prestados, formando cidadãos comprometidos com a ética, reponsabilidade social e sustentabilidade.

As opiniões dos alunos, docentes, técnicos, comunidade externa e os egressos de seus cursos sobre a qualidade do ensino, de pesquisa, de extensão e da gestão desenvolvidos dentro da instituição devem ser periodicamente avaliadas e registradas no MEC conforme calendário do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP/MEC.

A auto avaliação colabora para que a reflexão de todas as atividades desenvolvidas no âmbito da instituição leve ao seu aperfeiçoamento e às mudanças nas diferentes esferas, possibilitando à sua comunidade a apreciação, participação e melhoria do desempenho acadêmico, além de ser um importante fator de avaliação do MEC para o credenciamento, recredenciamento, reconhecimento e renovação de reconhecimento de IES.

Para desenvolver os trabalhos de auto avaliação é constituída uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), composta por docentes, discentes, técnicos e representantes da sociedade civil. Seu objetivo é conduzir os processos internos de avaliação da Instituição, no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, observada a legislação pertinente.

2 JUSTIFICATIVA

A finalidade da autoavaliação da IES é a análise dos processos acadêmicos e administrativos, de modo a possibilitar tomadas de decisões, com vistas ao aperfeiçoamento e fortalecimento institucionais.

A proposta de elaboração do Projeto de auto avaliação Institucional da IES está baseada na Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que visa garantir o processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, incluídos aí os cursos de graduação e o desempenho de seus estudantes.

A lei estabelece que o SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Executar o processo de auto avaliação da IES, construído pelos seus docentes, discentes, técnico-administrativos e seus ex-alunos, para subsidiar sua gestão acadêmica e potencializar seu desempenho institucional.

3.2 Objetivos Específicos

Criar a cultura de autoavaliação em busca da melhoria continua da qualidade de serviços prestados;

Sensibilizar a comunidade interna da importância de sua participação na autoavaliação institucional, para garantir a qualidade das informações coletadas e conseqüentemente da análise dos resultados obtidos;

Diagnosticar a atual situação do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão, através da análise imparcial dos resultados;

Propor mudanças para a correção dos pontos fracos, manutenção dos pontos fortes e para o aperfeiçoamento das ações institucionais;

Divulgar os resultados na mídia da comunidade acadêmica, garantindo a transparência do processo de auto avaliação.

4 METODOLOGIA

A Comissão Própria de Avaliação - CPA, devidamente constituída pela Direção da Instituição, é a responsável pela condução dos processos de avaliação interna, assim como da sistematização e da prestação de informações solicitadas pelo INEP.

A CPA utiliza como documentos norteadores as Notas Técnicas Nº 062 e Nº 065 do INEP/DAES/CONAES, que tratam da definição da estrutura do Relato Institucional e do roteiro para Relatório de autoavaliação institucional e o Manual de Avaliação de Cursos do INEP/MEC.

A autoavaliação da IES é feita com a análise combinada dos resultados da pesquisa interna, das ações do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, das informações dos egressos, dos relatórios financeiros da IES e dos resultados da avaliação externa institucional (IGC) e da avaliação externa de curso (CC, CPC e ENAD).

Os resultados somados de todas estas fontes de informação desencadeiam ações institucionais que contribuem para a consecução das metas e dos objetivos estratégicos traçados no PDI e para a melhoria dos serviços ofertados aos discentes, docentes e pessoal técnico-administrativo.

4.1 Pesquisa Interna (Questionários)

A pesquisa será quantitativa e os questionários de avaliação a serem aplicados em 2018 serão alterados pela CPA, objetivando maior clareza e simplicidade das questões, a fim de facilitar seu preenchimento e análise de resultados. A pesquisa foi composta de questionários distintos, elaborados de acordo com as particularidades específicas de cada um dos três tipos de respondentes: discentes, docentes e pessoal técnico-administrativo.

O sistema Virtual Class, adotado pela IES, é o responsável por disponibilizar online os questionários, tanto para os alunos e professores, quanto para os funcionários.

As questões serão agrupadas de acordo com os cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no artigo 3º da Lei Nº-10.861 que instituiu os SINAES. São eles:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Esse eixo contempla a dimensão 8 (planejamento e avaliação) com questões que possibilitam a análise dos instrumentos desenvolvidos para a avaliação e os resultados alcançados.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Esse eixo contempla a dimensão 1 (missão e PDI), dimensão 3 (responsabilidade social da Instituição) com questões que possibilitam a análise do grau de conhecimento da missão, visão e valores da Instituição e das ações e políticas culturais e sociais para comunidade como eventos culturais, apoio a grupos artísticos, uso das instalações da IES para o desenvolvimento de atividades culturais e sociais da região, ações para a preservação do meio ambiente e educação ambiental.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas

Esse eixo contempla 3 dimensões: Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) e a dimensão 9 (Política de Atendimento aos Discentes).

As questões relativas à dimensão 2 avaliam:

- . O desempenho dos professores em relação à organização, didática e relacionamento com os alunos.
- . Programa de Iniciação Científica, Mostra de Iniciação Científica e Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).
- . Grau de conhecimento e participação nas ações de Extensão efetuadas pela IES.

As questões relativas à dimensão 4 avaliam:

- . A qualidade das informações e a eficiência dos canais de comunicação (site, rede sociais, cartazes informativos, banners entre outros) utilizados pela IES.
- . A satisfação com relação ao sistema acadêmico (Virtual Class) e ao serviço de Ouvidoria.
- . A Comunicação com os egressos.

As questões relativas à dimensão 9 avaliam:

- . Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com os Coordenadores de Curso, Estágio e Atividades Complementares, Secretarias de Coordenação de Curso, Central de Atendimento aos alunos e o Núcleo de Orientação Pedagógica (NOP).

Eixo 4: Políticas de Gestão

Esse eixo contempla 3 dimensões: Dimensão 5 (Políticas de Pessoal Dimensão) e Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição).

As questões relativas à dimensão 5 avaliam:

- . Grau de satisfação com o Departamento de Pessoal da IES.
- . Qualidade de relacionamento entre os colaboradores da IES.
- . Programa de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.
- . Reconhecimento do esforço individual dos colaboradores.

As questões relativas à dimensão 6 avaliam:

- . Eficiência da comunicação entre a Instituição e os colaboradores.

. Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com o gestor Administrativo.

Eixo 5: Infraestrutura física

Esse eixo contempla a dimensão 7 (Infraestrutura)

As questões relativas à dimensão 7 avaliam:

- . Atendimento, conforto, limpeza geral, qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca, laboratórios, lanchonete, copiadora e papelaria.
- . Conforto, limpeza e segurança das instalações da IES (salas de aula, estacionamento, banheiros).
- . Equipamentos e sinalização de segurança.
- . Qualidade do wi-fi.
- . Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais.

4.2 Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia - NAQUE

O NAQUE trabalha de forma alinhada, cooperativa e em parceria com CPA.

A CPA utiliza os resultados das ações deste núcleo para complementar sua avaliação interna. Estas ações têm como ferramentas: Meta-avaliação, Revisão de Conteúdos Curriculares – RCC e Enade.

- . Meta avaliação: Neste processo é avaliado a qualidade das verificações de aprendizagem
- . Revisão de Conteúdos Curriculares – RCC: Trata-se de uma avaliação para os alunos que engloba todas as disciplinas do período.

4.3 Avaliações Externas Institucionais

A CPA leva em consideração os conceitos obtidos em avaliações externas institucionais (CI e IGC) e externas de curso (CC, CPC e Enade).

Outro fator importante para a CPA é a opinião, perfil e situação profissional do egresso disponibilizados pelo Núcleo de Acompanhamento dos Egressos – NAE, com o objetivo de entender as demandas sociais.

4.4 Relatórios Internos

Para a avaliação da sustentabilidade financeira da IES, serão utilizados os relatórios anuais financeiros e contábeis da Faculdade.

5 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA INTERNA

Nesta seção serão discriminadas as fases do desenvolvimento da pesquisa interna.

5.1 Sensibilização

A pesquisa interna de autoavaliação institucional é realizada anualmente, buscando-se sempre a participação da maioria dos membros da comunidade acadêmica. No decorrer do ano letivo, são feitas diversas ações de comunicação com o objetivo de fortalecer a imagem e dar credibilidade aos resultados da CPA, realçando a importância do seu trabalho para as melhorias e o desenvolvimento da Instituição. Esta comunicação é feita através do site e de cartazes afixados em locais de fácil visibilidade na Faculdade.

Além disso, no mês que antecede a pesquisa, é feita uma sensibilização atuante com todos os envolvidos, explicando o processo e sua total confidencialidade, a importância da participação de cada um para garantir um bom resultado e convidando a todos para participarem da pesquisa. Estas sensibilizações ocorrem tanto através de material de comunicação no site e nas dependências da Instituição, quanto de visitas dos coordenadores de curso e dos integrantes da Comissão às salas de aula.

O objetivo da CPA é buscar sempre aumentar a participação de todos neste processo e consolidar a cultura de autoavaliação na Instituição.

Em suma, a participação de todos os segmentos institucionais reveste-se de extrema importância, vez que oportuniza o desencadeamento de discussão em todos os níveis. A ideia da sensibilização é vista como um processo contínuo em todas as fases da autoavaliação, garantindo a participação integral de todos os agentes envolvidos, o que conduzirá, necessariamente, a resultados mais consistentes, fundamentais para o sucesso de todo o processo avaliativo.

5.2. Análise de Dados

Nesta etapa será feito um cruzamento de dados obtidos na pesquisa interna em conjunto com as informações do NAQUE, NAE, avaliações externas e relatórios gerenciais internos. A partir destas informações será elaborado um diagnóstico da IES e propostas ações corretivas para fortalecimento dos pontos fortes e minimização dos pontos fracos.

5.3 Divulgação de Resultados

Os resultados da pesquisa serão amplamente divulgados e disponibilizados para consulta na Instituição. O relatório sintético com as informações mais relevantes ficará disponível para todos no site, e uma cópia impressa em banner será colocada em local de fácil visibilidade na Faculdade. Além disso, cartazes serão afixados em murais, avisando a todos da disponibilidade do relatório para consulta.

O Relatório Analítico consolidado da IES ficará disponibilizado junto à CPA para consulta dos membros da comunidade acadêmica. Além disso, cada coordenador de curso e gestor administrativo receberá o relatório analítico com os resultados específicos da sua área. Após a divulgação destes relatórios, os coordenadores e gestores elaboram planos de ações para serem implementadas com o objetivo de manter os atuais pontos fortes e acabar ou minimizar os pontos fracos dos respectivos cursos e setores.

As mudanças estruturais que foram implementadas a partir das considerações da CPA serão divulgadas através de colocação do selo institucional com os dizeres “CPA esteve aqui” nos locais que sofreram as melhorias, a fim de chamar a atenção e mostrar à comunidade acadêmica os efeitos práticos e positivos da pesquisa.

As mudanças administrativas e acadêmicas serão informadas pela CPA aos coordenadores de curso, gestores administrativos e representantes de turma, que por sua vez repassam aos docentes, pessoal técnico-administrativo e discentes respectivamente.

6 Cronograma das atividades

ETAPAS DO TRABALHO	PERÍODO
Elaboração do projeto de auto avaliação institucional	Fevereiro/2018
Elaboração do projeto de sensibilização	Fevereiro/2018
Elaboração do projeto de divulgação de resultados	Fevereiro/2018
Elaboração e postagem do Relatório Integral - ano base 2017	Fevereiro e março/2018
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de curso	Abril/2018
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de núcleos	Abril/2018
Elaboração dos Relatórios Gerenciais da direção acadêmica	Abril/2018
Confecção dos materiais de divulgação	Abril/2018
Execução da campanha de divulgação de resultados	Maió/2018
Reavaliação e montagem de novos questionários	Junho/2018
Confecção dos materiais de sensibilização	Julho/2018
Execução da campanha de sensibilização para a pesquisa interna	Agosto e setembro/18
Aplicação do questionário	Outubro/2018
Elaboração dos Relatórios Gerenciais com as análises dos resultados	Novembro e dezembro/2018, fevereiro/2019

ANEXO II

Projeto de Sensibilização

1-INTRODUÇÃO

A autoavaliação deve ser vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) que envolve toda a comunidade acadêmica. Seus resultados são usados como instrumento para o planejamento estratégico da Instituição e melhorias dos processos internos. As avaliações devem influenciar ou modificar o processo de gestão da IES e seus planos de melhoria.

É essencial que as atividades de autoavaliação contem com o integral apoio e comprometimento da Direção da Instituição, que deve garantir a todos os envolvidos a isenção do processo, a veracidade e o sigilo das informações prestadas. Estas ações de transparência garantem um maior envolvimento de todos os agentes do processo: estudantes, professores, pessoal técnico-administrativo, que com isso se sentem mais seguros em responder a pesquisa. É necessário garantir que estas pessoas sejam informadas sobre os objetivos, a importância, bem como do processo da pesquisa.

Estas informações devem ser divulgadas através de um amplo processo de sensibilização usando os diversos meios de comunicação disponíveis na IES. A estruturação deste processo é feita através de reuniões com docentes, discentes e funcionários administrativos.

O processo de sensibilização desenvolvido pela instituição deve ter o mérito de criar uma consciência para a qualidade; ele construirá expectativas nos participantes sobre o alcance dos resultados da pesquisa que beneficiarão a Instituição como um todo, e não apenas algumas unidades.

Em suma, a participação de todos os segmentos institucionais reveste-se de extrema importância, uma vez que oportuniza o desencadeamento de discussão em todos os níveis.

2-OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

. Envolver e garantir a participação da maioria dos discentes, docentes, funcionários e diretoria no processo de auto avaliação, fomentando a cultura de auto avaliação na instituição.

2.2 Objetivos Específicos

. Desenvolver material publicitário contendo informações sobre a importância da participação da comunidade acadêmica na pesquisa e o período de resposta do questionário.

. Sensibilizar os docentes, discentes e colaboradores sobre a importância e a garantia de sigilo da pesquisa.

. Sensibilizar os coordenadores de cada curso para que eles envolvam todos os professores e alunos.

. Informar a diretoria e os membros da comissão da CPA sobre todas as ações e etapas da campanha de sensibilização.

3-METODOLOGIA

Os instrumentos utilizados para sensibilização serão cartazes e banners afixados em locais de fácil visualização pela comunidade acadêmica.

Serão realizadas visitas dos coordenadores e dos membros da comissão às salas de aula. Os membros da comissão conversarão com os funcionários esclarecendo dúvidas e garantindo o sigilo das suas respostas.

Nas redes sociais, como Facebook e Instagram, serão colocados posts informativos. O site informará a importância e o período da pesquisa.

4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO PELA CPA

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Reunião sobre a sensibilização da pesquisa com os membros da CPA	06/08/2018
Reunião de sensibilização da pesquisa com as diretorias acadêmica e administrativa	03/09/2018
Reunião de sensibilização com os coordenadores de cursos e núcleo	05/09/2018
Reunião de sensibilização com os gestores administrativos	10/09/2018
Posts de sensibilização da pesquisa nas redes sociais e site	10/09/2018
Colocação de cartazes e banners de sensibilização da pesquisa nas dependências da IES	10/09/2018
Visita às salas dos professores para sensibilização da pesquisa	12/09/2018
Visitas às salas de aula para sensibilização dos alunos acerca da pesquisa CPA	12/09/2018 a 19/09/2018
Reunião de sensibilização dos colaboradores	24/09/2018

ANEXO III

Projeto de Divulgação de Resultados

1 INTRODUÇÃO

Os questionários da CPA serão aplicados a toda a comunidade acadêmica, funcionários e professores da instituição, direção e coordenadores, sempre objetivando identificar as fragilidades e potencialidades da instituição nos 5 eixos previstos em lei.

A divulgação dos resultados da avaliação institucional é essencial para promover a transparência necessária e garantir a confiabilidade da comunidade acadêmica no processo de avaliação.

Os resultados da pesquisa devem ser amplamente divulgados e disponibilizados para consulta na Instituição.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

. Divulgar de forma ampla e transparente os resultados da pesquisa.

2.2 Objetivos Específicos

. Divulgar aos docentes e colaboradores os resultados gerais da pesquisa e os específicos de sua área de atuação.

. Divulgar os resultados da pesquisa para uma maior amplitude de discentes, usando os diversos meios de comunicação disponíveis na IES.

. Divulgar para a comunidade externa os resultados da pesquisa, mostrando a relevância que a IES dá para a busca da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

3 METODOLOGIA

O relatório sintético com as informações mais relevantes fica disponível para todos no site, e uma cópia impressa em banner será colocada em local de fácil visibilidade na Faculdade.

A divulgação dos resultados da pesquisa para os docentes, discentes e colaboradores será feita através de cartazes afixados em corredores, elevadores e salas de aula, visitas dos membros da CPA às salas de aula e posts no site e nas redes sociais.

Já o Relatório Analítico consolidado da IES fica disponibilizado junto à CPA para consulta dos membros da comunidade acadêmica.

O coordenador de curso recebe um relatório analítico com os resultados específicos do seu curso, que permite visualizar todas as questões com a quantidade e percentual das respostas de professores e alunos. Este relatório também disponibiliza a visão individual de desempenho de cada professor, com a análise de seus resultados comparados aos da média de todos os professores do curso. De posse deste relatório, o coordenador conversa individualmente com todos os professores, mostrando, disponibilizando e avaliando os seus resultados. Neste encontro, são valorizados e elogiados os pontos positivos e propostas ações corretivas para os pontos fracos.

Cada gestor administrativo e coordenador de núcleo também recebe um relatório analítico com os resultados das questões pertinentes à sua área de responsabilidade e informam ao pessoal técnico administrativo sobre os resultados e sobre as ações de manutenção dos pontos positivos e eliminação/diminuição dos pontos negativos do setor.

A CPA também elabora um relatório específico para a Direção Acadêmica, permitindo visualizar e comparar os resultados de todos os cursos da IES, e conseqüentemente avaliar o trabalho de seus coordenadores de cursos.

Todos estes relatórios analíticos permitem aos gestores avaliar a atual situação da sua área de atuação, rever estratégias e estabelecer prioridades de ações, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados.

As mudanças estruturais que foram implementadas a partir das considerações da CPA são divulgadas através de colocação do selo institucional com os dizeres “CPA esteve aqui” nos locais que sofreram as melhorias, a fim de chamar a atenção e mostrar à comunidade acadêmica os efeitos práticos e positivos da pesquisa.

4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DA CPA

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Disponibilização do relatório sintético no site	13/05/2018
Disponibilização do relatório analítico na sala da CPA	13/05/2018
Envio do relatório analítico para os coordenadores de curso e núcleos e gestores administrativos	13/05/2018
Envio do relatório analítico para Diretor Acadêmico	13/05/2018
Colocação de cartazes e banners nas dependências da IES	14/05/2018
Posts nas redes sociais e site	14/05/2018
Visitas às salas de aula	15/05/2018 a 22/05/2018

ANEXO IV

Pesquisa com alunos, professores e
colaboradores

CPA 2018

Instituto: FACULDADE KENNEDY DE BELO HORIZONTE

Período: 2º Semestre - 2018

**EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - Dimensão 8:
Planejamento e Avaliação**

Como você ficou sabendo desta pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	3,82%	7,25%	7,94%
Gestor administrativo	0,00%	13,05%	0,00%
Site	9,31%	11,60%	19,05%
Redes Sociais	1,44%	1,45%	1,59%
Calendário Acadêmico	1,91%	0,00%	4,77%
Equipe da CPA	14,09%	26,09%	14,29%
Coordenador de Curso	12,18%	0,00%	36,51%
Professores	37,48%	0,00%	1,59%
Representante de Turma	2,15%	0,00%	0,00%
Colegas	8,84%	0,00%	0,00%
Outros	8,84%	40,58%	14,29%

- Os professores foram os maiores responsáveis pelos alunos saberem da pesquisa (38%); em seguida, vieram a equipe da CPA (15%) e o coordenador de curso (12,2%)
- Já a maioria dos colaboradores foi informada da pesquisa pela equipe da CPA (26%) e pelo gestor administrativo (13%)
- A maioria dos professores ficou sabendo da pesquisa através do coordenador de curso (36%) e da equipe da CPA (14%)
- Os representantes de turma foram muito pouco atuantes nesta comunicação
- A resposta “Outros” dos colaboradores precisa ser investigada

Você participou da pesquisa do ano passado?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	18,92%	49,28%	58,74%
Não	67,85%	37,69%	31,75%
Não me lembro	13,24%	13,05%	9,53%

- O número de alunos que diz ter participado da pesquisa no ano passado foi bem baixo (19%)
- Já mais da metade dos professores participou da pesquisa do ano passado
- Metade dos colaboradores também diz ter participado

Onde você está preenchendo o questionário agora?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Em Casa	17,50%	1,45%	61,91%
Na Faculdade	69,04%	98,56%	28,58%
Outro Lugar	13,48%	0,00%	9,53%

- A grande maioria dos alunos e colaboradores preencheu a pesquisa na faculdade
- Já a maior parte dos professores preencheu em casa

Você viu o relatório da última CPA com as estatísticas da pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	8,99%	46,38%	60,32%
Não	77,78%	39,14%	28,58%
Não me lembro	13,24%	14,50%	11,12%

Sim: Onde viu?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Banner/cartaz no corredor da faculdade	87,88%	90,91%	85,72%
No site	12,13%	9,10%	14,29%

- Preocupante notar que a grande maioria dos alunos não viu o relatório da última CPA
- Uma parte significativa dos colaboradores e professores também não viu
- É necessário adotar medidas mais eficazes de divulgação dos resultados
- Dos que viram, a maioria absoluta viu no banner nos corredores da faculdade
- Muito poucos acessaram o site para ver o relatório

Você ficou sabendo das ações de melhoria que foram feitas na Faculdade com as informações da última pesquisa da CPA?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	11,35%	33,34%	60,32%
Não	78,49%	55,08%	30,16%
Não sei responder	10,17%	11,60%	9,53%

Sim: Como você ficou sabendo destas melhorias?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Gestor administrativo	0,00%	39,14%	0,00%
Cartaz	14,29%	4,35%	13,16%
Site	4,77%	0,00%	0,00%
Professor(es)	9,53%	0,00%	0,00%
Redes Sociais	0,00%	0,00%	0,00%
Equipe da CPA	7,15%	21,74%	5,27%
Equipe do NOP	2,39%	4,35%	7,90%
Coordenador de Curso	47,62%	0,00%	52,64%
Colega(s)	7,15%	0,00%	0,00%
Professores	0,00%	4,35%	0,00%
Representante de Turma	2,39%	0,00%	0,00%
Selo CPA ESTEVE AQUI no local da melhoria	2,39%	17,40%	7,90%
Outros	2,39%	8,70%	13,16%

- Preocupante notar que a grande maioria dos alunos não ficou sabendo das ações de melhorias executadas; já os professores estão mais bem informados com relação a isso, mas, mesmo assim, ainda é um número que precisa melhorar
- Apenas 1/3 dos colaboradores diz saber das melhorias, o que não é um bom resultado
- Dos poucos alunos que ficaram sabendo sobre as melhorias, esta informação chegou principalmente através do coordenador de curso
- Já a maioria dos colaboradores foi avisada pelo gestor administrativo ou pela equipe da CPA
- Os professores forma avisados, em sua maioria, pelo coordenador de curso

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Central de atendimento.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	14,87%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	9,36%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	12,71%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	6,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	56,60%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

A maioria dos alunos não percebeu melhoras na Central de atendimento no último ano

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Curso Manhã.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	5,11%	0,00%	34,70%
Qualidade das informações prestadas	4,87%	0,00%	12,25%
Resolução das suas questões e problemas	3,41%	0,00%	12,25%
Horário de atendimento	1,22%	0,00%	8,17%
Não percebi melhorias	0,00%	0,00%	26,54%
Não sei responder	85,41%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos e professores

A maioria dos alunos não percebeu melhorias no último ano

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Curso Noite.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	12,75%	0,00%	49,16%
Qualidade das informações prestadas	12,99%	0,00%	13,56%
Resolução das suas questões e problemas	8,90%	0,00%	18,65%
Horário de atendimento	5,53%	0,00%	5,09%
Não percebi melhorias	0,00%	0,00%	10,17%
Não sei responder	59,86%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- A maioria dos alunos não percebeu melhorias no último ano
- Já 49% dos professores achou que a educação dos atendentes melhorou

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Coordenador de Estágio.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do coordenador	4,81%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	5,77%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	3,37%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	1,69%	0,00%	0,00%
Não sei responder	84,38%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- A grande maioria dos alunos não soube responder esta pergunta

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Coordenador de atividades complementares

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do coordenador	7,96%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	9,64%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	5,07%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	1,93%	0,00%	0,00%
Não sei responder	75,43%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- A grande maioria dos alunos não soube responder esta pergunta

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Estágio e Atividades Complementares - Manhã.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	2,94%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	3,92%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	1,96%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	0,98%	0,00%	0,00%
Não sei responder	90,23%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- A grande maioria dos alunos não soube responder esta pergunta

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Estágio e Atividades Complementares - Noite.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	5,80%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	7,98%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	1,94%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	3,63%	0,00%	0,00%
Não sei responder	80,68%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- A grande maioria dos alunos não soube responder esta pergunta

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Copiadora e papelaria

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	25,90%	0,00%	31,58%
Qualidade dos serviços prestados	16,07%	0,00%	15,79%
Preços praticados	7,44%	0,00%	1,76%
Horário de atendimento	4,80%	0,00%	3,51%
Não percebi melhorias	45,81%	0,00%	42,11%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Uma grande parte dos entrevistados não percebeu melhorias nos serviços prestados pela Copiadora e Papelaria. Os que perceberam melhorias, acharam que os atendentes estão mais educados

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Biblioteca.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Atendimento	31,75%	0,00%	40,68%
Variedade de livros	10,98%	0,00%	10,17%
Quant de livros	4,30%	0,00%	6,78%
Limpeza em geral	8,36%	0,00%	5,09%
Não percebi melhorias	44,64%	0,00%	35,60%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Uma parte significativa dos alunos e professores acha que o atendimento na biblioteca melhorou;
- Uma grande parte dos entrevistados não viu melhorias nos serviços prestados pela Biblioteca

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Laboratórios

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Atendimento	16,67%	0,00%	38,60%
Qualidade de equipamentos	18,85%	0,00%	14,04%
Quant dos equipamentos	7,01%	0,00%	5,27%
Limpeza em geral	12,32%	0,00%	7,02%
Não percebi melhorias	45,17%	0,00%	33,34%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- A maior parte dos entrevistados não percebeu melhorias nos laboratórios
- Dos que perceberam, a maior parte acha que o atendimento melhorou
- Com relação aos equipamentos, em torno de 20% dos alunos e 14% dos professores acham que houve melhorias na qualidade deles

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Lanchonete.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Atendimento	25,42%	28,36%	34,49%
Qualidade de produtos	8,16%	8,96%	10,35%
Variedade de produtos	10,56%	5,98%	10,35%
Limpeza em geral	5,52%	2,99%	3,45%
Não percebi melhorias	50,36%	53,74%	39,66%

- A metade dos alunos e colaboradores não percebeu melhorias nos serviços prestados pela lanchonete;
- Todos os 3 grupos notaram melhorias no atendimento
- Com relação aos produtos, poucos notaram melhorias na qualidade ou variedade

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Instalações da faculdade

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais	21,54%	37,32%	47,55%
Segurança (equipamentos e sinalização)	6,70%	10,45%	4,92%
Limpeza e conforto em geral	18,67%	7,47%	18,04%
Estacionamento	0,72%	0,00%	6,56%
Não sei responder	52,40%	44,78%	22,96%

- A maior parte dos alunos e colaboradores não soube responder esta questão, o que significa não ter percebido melhorias nas instalações da faculdade em geral
- Um número significativo de colaboradores e professores achou que melhorou a acessibilidade para pessoas com necessidades especiais
- Quase 20% dos alunos e professores acharam que melhorou a limpeza e conforto em geral

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Departamento de pessoal

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do pessoal	0,00%	46,27%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	0,00%	17,92%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	0,00%	13,44%	0,00%
Horário de atendimento	0,00%	0,00%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	22,39%	0,00%

** Pergunta específica para colaboradores

- Quase a metade dos colaboradores (46,3%) percebeu melhorias da educação dos funcionários do Departamento de Pessoal

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Processos e condições de trabalho

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Comunicação entre os setores	0,00%	15,39%	0,00%
Treinamentos internos	0,00%	0,00%	0,00%
Materiais e equipamentos de trabalho	0,00%	15,39%	0,00%
Conforto no ambiente de trabalho	0,00%	10,77%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	58,47%	0,00%

** Pergunta específica para colaboradores

- Mais da metade dos colaboradores não percebeu melhorias nos processos e condições de trabalho do último ano para este

EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - Dimensão 1: Missão e PDI

Você conhece a missão, visão e valores da Instituição?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	33,42%	71,43%	82,26%
Não	54,06%	20,00%	11,30%
Não sei responder	12,54%	8,58%	6,46%

- Mais da metade dos alunos não conhece a missão, visão e valores da Instituição, o que é um número que precisa ser bem melhorado
- Já a maioria dos colaboradores e professores diz conhecer

EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

A Instituição possui políticas de inclusão social de estudantes?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	55,29%	88,58%	91,94%
Não	10,08%	2,86%	1,62%
Não sei responder	34,65%	8,58%	6,46%

Sim: Marque a(s) política(s) que você conhece:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Distribuição de bolsas de estudos	76,82%	93,34%	94,65%
Kennedy Empregos e Estágios	6,77%	1,67%	3,58%
Promove Empregos e Estágios	1,45%	1,67%	1,79%
Plano Mais	7,73%	0,00%	0,00%
Fies	3,87%	3,34%	0,00%
ProUni	3,39%	0,00%	0,00%

- A grande maioria dos colaboradores e professores sabe que a Instituição possui políticas de inclusão social de estudantes, mas um número significativo de alunos (35%) diz não possuir, o que é uma informação equivocada que precisa ser explicada e melhor divulgada
- A política de Distribuição de bolsas de estudos é a mais conhecida por todos os grupos de entrevistados; interessante o FIES aparecer com um percentual pequeno

Instituição realiza ações CULTURAIS para a comunidade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	1,72%	5,72%	0,00%
Raramente	6,15%	5,72%	3,23%
Às vezes	20,89%	14,29%	24,20%
Frequentemente	20,64%	34,29%	43,55%
Sempre	9,34%	34,29%	19,36%
Não sei responder	41,28%	5,72%	9,68%

- A maioria dos colaboradores e professores sabe que ações culturais são realizadas pela Instituição de forma frequente ou sempre; já os alunos não têm essa mesma percepção - o maior grupo disse que apenas “às vezes” são realizados eventos culturais e um número expressivo (41%) não soube responder essa pergunta

A Instituição realiza ações SOCIAIS com a comunidade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	44,23%	87,15%	88,71%
Não	4,92%	5,72%	1,62%
Não sei responder	50,86%	7,15%	9,68%

Sim: Marque as ações você conhece ou já participou:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Ação KENNEDY	73,81%	85,49%	96,37%
Atendimento Jurídico através do NPJ - Núcleo de Práticas Jurídicas	0,60%	6,46%	0,00%
Prestação de serviços de engenharia através do NPE - Núcleo de Práticas de Engenharia	0,60%	0,00%	0,00%
Campanha de Arrecadação de Leite	2,39%	0,00%	0,00%
Campanha de Arrecadação de Fralda	1,20%	0,00%	0,00%
Campanha de Doação de livros infantis	1,20%	0,00%	0,00%
Rolezinho no Hemominas	0,00%	0,00%	0,00%
Outras	2,39%	0,00%	3,64%

- A grande maioria dos colaboradores e professores sabe que a Instituição realiza ações sociais com a comunidade, e 44% dos alunos também
- Um número significativo de alunos (51%) não soube responder esta questão
- A Ação Kennedy é a mais conhecida por todos os grupos de entrevistados

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 2: Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão

Políticas Acadêmicas - 2018 - Políticas de Ensino - Você inicia e termina suas aulas no horário?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	0,00%	0,00%	3,13%
Frequentemente	0,00%	0,00%	29,69%
Sempre	0,00%	0,00%	67,19%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os professores

Políticas de Ensino - Você apresentou o Plano de Ensino no início do semestre para a turma?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os professores

Políticas de Ensino - Você leciona a matéria de acordo com o Plano de Ensino da disciplina?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

Políticas de Ensino - Os trabalhos e provas são condizentes com a matéria lecionada?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	0,00%	0,00%	0,00%
Frequentemente	0,00%	0,00%	3,13%
Sempre	0,00%	0,00%	96,88%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os professores

- A grande maioria dos professores diz que inicia e termina suas aulas no horário
- A totalidade deles diz que apresentou o Plano de Ensino no início do semestre para a turma e que leciona a matéria de acordo com o Plano de Ensino da disciplina
- A grande maioria diz que os trabalhos e provas são sempre condizentes com a matéria lecionada

Políticas de Pesquisa - Você conhece o NPP (Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação), responsável pelo programa de iniciação científica da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	32,09%	0,00%	82,82%
Não	54,02%	0,00%	10,94%
Não sei responder	13,91%	0,00%	6,25%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Apenas 32% dos alunos conhece o NPP, ao contrário dos professores, pois a grande maioria conhece (83%)

im: Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	2,57%
Satisfeito	0,00%	0,00%	56,42%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	38,47%
Não sei responder	0,00%	0,00%	2,57%

** Pergunta específica para os professores

Sim: Qual o seu grau de satisfação com os resultados do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	5,13%
Satisfeito	0,00%	0,00%	61,54%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	30,77%
Não sei responder	0,00%	0,00%	2,57%

** Pergunta específica para os professores

- A maioria dos professores está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento e com os resultados do NPP

Programa de Iniciação Científica: Os formulários e modelos necessários para o desenvolvimento da pesquisa são facilmente encontrados no site da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	72,35%	0,00%	0,00%
Não	8,52%	0,00%	0,00%
Não sei responder	19,15%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

TCC - Trabalho de Conclusão de curso: O professor orientador da pesquisa é/foi de fácil acesso?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	85,30%	0,00%	0,00%
Não	5,89%	0,00%	0,00%
Não sei responder	8,83%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

TCC - Trabalho de Conclusão de curso: As informações sobre os prazos de entrega dos trabalhos foram bem divulgadas?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	85,30%	0,00%	0,00%
Não	11,77%	0,00%	0,00%
Não sei responder	2,95%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

TCC - Trabalho de Conclusão de curso: O manual, formulários e modelos necessários para o desenvolvimento do TCC são facilmente encontrados no site da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	82,36%	0,00%	0,00%
Não	11,77%	0,00%	0,00%
Não sei responder	5,89%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento e com os resultados do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,81%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	6,31%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,62%	0,00%	0,00%
Satisfeito	52,26%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	15,32%	0,00%	0,00%
Não sei responder	11,72%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- A maioria dos alunos acha que os formulários e modelos necessários para o desenvolvimento da pesquisa são facilmente encontrados no site da faculdade
- A maioria dos alunos diz que o professor orientador da pesquisa é/foi de fácil acesso
- A maioria dos alunos diz que as informações sobre os prazos de entrega dos trabalhos foram bem divulgadas
- A grande maioria dos alunos disse que o manual, formulários e modelos necessários para o desenvolvimento do TCC são facilmente encontrados no site da faculdade
- A maioria dos alunos (68%) está satisfeita ou muito satisfeita com os resultados do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa

Políticas de Extensão - Você conhece o NEX (Núcleo de Extensão), responsável pelas atividades de extensão acadêmica da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	15,25%	0,00%	71,88%
Não	71,66%	0,00%	23,44%
Não sei responder	13,11%	0,00%	4,69%

** Pergunta específica para os alunos e professores

Políticas de Extensão - A Instituição realiza ações de extensão acadêmica? Quais?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	35,30%	0,00%	78,13%
Não	14,18%	0,00%	0,00%
Não sei responder	50,54%	0,00%	21,88%
	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Visitas Técnicas	2,53%	0,00%	8,17%
Jornada Acadêmica Integrada	14,29%	0,00%	6,13%
Semana Integrada da Saúde	2,53%	0,00%	0,00%
Semana Jurídica	2,53%	0,00%	0,00%
Palestras, cursos e oficinas	63,87%	0,00%	46,94%
Programa Institucional de Bolsas de Extensão - PIBEX	11,77%	0,00%	38,78%
Júri Simulado	0,00%	0,00%	0,00%
Feiras do Rolo e do Empreendedor	0,00%	0,00%	0,00%
Projeto Arte e Movimento	0,00%	0,00%	0,00%
Outros	2,53%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- A grande maioria dos alunos não conhece o NEX (72%) e 23% dos professores também não
- A metade dos alunos não soube responder se a Instituição realiza ações de extensão acadêmica; já a grande maioria dos professores (78%) disse que sim
- Palestras, cursos e oficinas são as ações que a maioria dos alunos e professores participou
- Poucos alunos que responderam a pesquisa e apenas 10% dos professores participaram de visitas técnicas

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 4: Comunicação com a sociedade

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (jornais, elevadores, quadro de avisos) são claras e objetivas?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	2,17%	1,50%	0,00%
Raramente	5,43%	5,98%	1,64%
Às vezes	18,98%	25,38%	11,48%
Frequentemente	30,36%	16,42%	42,63%
Sempre	35,24%	50,75%	39,35%
Não sei responder	7,86%	0,00%	4,92%

- O percentual de alunos que acha que as informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (jornais, elevadores, quadro de avisos) são claras e objetivas frequentemente e sempre foi de 65%; um número maior de colaboradores (67%) achou a mesma coisa; O grupo de professores destoou um pouco dos outros dois nesta opinião, porque no caso destes, esta opinião foi compartilhada pela grande maioria (81%)
- Um número significativo de colaboradores (em torno de 33%) acha que isso não acontece com frequência

Os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	4,61%	0,00%	1,64%
Raramente	9,76%	0,00%	1,64%
Às vezes	27,65%	0,00%	22,96%
Frequentemente	23,85%	0,00%	45,91%
Sempre	29,54%	0,00%	26,23%
Não sei responder	4,61%	0,00%	1,64%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Com relação à divulgação dos eventos e palestras, as opiniões positivas (frequentemente e sempre) foram de 52% dos alunos e 71% dos professores
- O restante se concentrou mais na opinião de que “às vezes” esses eventos são bem divulgados

- 14% dos alunos teve opinião negativa com relação a isso, dizendo que “nunca” ou “raramente” esta divulgação é boa

Como você fica sabendo sobre os eventos e palestras da Faculdade? Marque uma ou mais opções:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	26,71%	0,00%	37,71%
Professor(es)	22,89%	0,00%	3,28%
Site	4,91%	0,00%	6,56%
Redes Sociais	5,45%	0,00%	9,84%
Coordenador de Curso	22,62%	0,00%	40,99%
Colega(s)	7,36%	0,00%	0,00%
Representante de Turma	7,36%	0,00%	0,00%
Outros	2,73%	0,00%	1,64%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Os alunos ficam sabendo sobre os eventos e palestras da Faculdade principalmente através de cartazes (27%), professores (23%) e coordenador do curso(23%)
- 37% dos professores diz se informar através dos cartazes espalhados pela faculdade e 41% fica sabendo através do coordenador de curso

As vagas de monitoria são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	8,68%	0,00%	1,64%
Raramente	9,76%	0,00%	1,64%
Às vezes	19,79%	0,00%	13,12%
Frequentemente	18,98%	0,00%	29,51%
Sempre	18,16%	0,00%	45,91%
Não sei responder	24,67%	0,00%	8,20%

Como você fica sabendo sobre as vagas de monitoria? Marque uma ou mais opções:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	16,63%	0,00%	36,07%
Professor(es)	19,95%	0,00%	3,28%
Site	4,71%	0,00%	3,28%
Colega(s)	14,69%	0,00%	0,00%
Coordenador de Curso	16,35%	0,00%	49,19%
Representante de Turma	10,53%	0,00%	0,00%
Outros	17,18%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	8,20%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Em torno de 37% dos alunos acham que as vagas de monitoria são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade (frequentemente e sempre); esta opinião aparece nas respostas da grande maioria dos professores (75%)
- Em torno de 38% dos alunos já acha que isso só acontece “às vezes”, “raramente” ou “nunca”
- O cartaz apareceu como uma forma eficaz de informação para os professores, pois 36% ficam sabendo sobre as vagas de monitoria através deles
- Além dos cartazes (17%) os alunos ficam sabendo principalmente através dos professores (20%) e dos colegas (15%)
- O coordenador de curso aparece como responsável pela informação para 16% dos alunos; já 50% dos professores costumam ser avisados por ele

Você acessa as redes sociais da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	49,60%	46,27%	50,82%
Não	43,37%	52,24%	44,27%
Não sei responder	7,05%	1,50%	4,92%

Sim: Marque as redes sociais da faculdade que você acessa:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Instagram	48,49%	0,00%	0,00%
Facebook	49,70%	0,00%	0,00%
Linkedin	1,82%	0,00%	0,00%
Twitter	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- Com relação às redes sociais, praticamente metade dos alunos, professores e colaboradores acessa e a outra metade não
- Dos alunos que acessam, a maioria usa o facebook e o Instagram na mesma proporção
- Importante notar que o LinkedIn é muito pouco acessado, o que não é um bom resultado, visto que se trata da rede social mais usada para assuntos profissionais

Qual a frequência com que você acessa o site da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	2,72%	26,87%	4,92%
Raramente	11,93%	5,98%	9,84%
Às vezes	35,51%	7,47%	18,04%
Frequentemente	32,80%	25,38%	39,35%
Sempre	15,45%	34,33%	27,87%
Não sei responder	1,63%	0,00%	0,00%

As informações que você precisa são facilmente encontradas no site?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	60,44%	62,69%	78,69%
Não	23,04%	29,86%	13,12%
Não sei responder	16,54%	7,47%	8,20%

Não: Sobre qual assunto você tem (ou teve) dificuldade para encontrar as informações?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Estágio	50,00%	0,00%	37,50%
Atividades complementares	23,08%	0,00%	0,00%
TCC - Trabalho de Conclusão de curso	0,00%	0,00%	0,00%
Calendário de provas	1,29%	0,00%	0,00%
Calendário Acadêmico	6,42%	0,00%	25,00%
Horário de aulas	1,29%	0,00%	12,50%
Outro	12,83%	0,00%	0,00%
Normas e regulamentos	1,29%	0,00%	12,50%
Editais	0,00%	0,00%	12,50%
Manuais	2,57%	0,00%	0,00%
CPA	1,29%	0,00%	0,00%

Qual o seu grau de satisfação com o site da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,99%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	14,37%	4,48%	6,56%
Indiferente	15,18%	34,33%	11,48%
Satisfeito	53,39%	44,78%	62,30%
Muito Satisfeito	9,22%	14,93%	16,40%
Não sei responder	4,88%	1,50%	3,28%

- Em torno de 47% dos alunos, 60% dos colaboradores e 67% dos professores acessam o site frequentemente ou sempre
- 14% dos alunos nunca ou raramente acessam, o que acontece com 32% de colaboradores – esta informação pode se dever, em parte, ao fato de muitos colaboradores trabalharem em funções que não utilizem diretamente o computador, como os funcionários da limpeza e manutenção
- 35% dos alunos e 18% dos professores acessam às vezes
- Um número expressivo de alunos e colaboradores acha que as informações que precisam não são facilmente encontradas no site, sendo que o assunto “estágio” foi o de maior dificuldade para os alunos; para os professores, os assuntos “calendário acadêmico” e “horário de aulas” foram os mais comentados como de difícil acesso
- Um pouco mais da metade dos alunos se mostrou satisfeita ou muito satisfeita com o site; essa avaliação foi compartilhada por 55% dos colaboradores e pela grande maioria dos professores (80%)
- Um número importante de alunos (em torno de 16%) está pouco ou nada satisfeito - provavelmente em sua maioria pelos alunos que tem dificuldade em achar informações sobre estágio

Qual o seu grau de satisfação com o sistema VirtualClass?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,68%	5,98%	1,64%
Pouco Satisfeito	20,33%	14,93%	26,23%
Indiferente	11,66%	40,30%	4,92%
Satisfeito	44,72%	28,36%	59,02%
Muito Satisfeito	12,47%	7,47%	8,20%
Não sei responder	2,17%	2,99%	0,00%

- O sistema Virtualclass foi bem avaliado por 56% dos alunos, 36% dos colaboradores e por 68% dos professores
- Um número importante de alunos está pouco ou nada satisfeito – 29%

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da Faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	10,30%	10,45%	4,92%
Não	84,02%	89,56%	91,81%
Não sei responder	5,70%	0,00%	3,28%

Sim: Você teve retorno para as suas questões?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	31,25%	0,00%	0,00%
Não	68,75%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

- A grande maioria dos entrevistados dos 3 grupos nunca usou o serviço de ouvidoria da faculdade
- Dos 10% de alunos que usaram, a grande maioria (70%) não teve suas questões resolvidas – importante analisar o porquê disso

Você sabia que a Faculdade tem um núcleo de acompanhamento de egressos? (NAE)

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	6,78%	61,20%	59,02%
Não	82,39%	35,83%	37,71%
Não sei responder	10,85%	2,99%	3,28%

Sim: Você conhece as ações de acompanhamento de egressos?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	47,37%	0,00%	0,00%
Não	36,85%	0,00%	0,00%
Não sei responder	15,79%	0,00%	0,00%

- A grande maioria dos alunos não sabia que a Faculdade tem um núcleo de acompanhamento de egressos e uma parte significativa dos professores (42%) também não
- A maioria dos colaboradores sabe da existência deste Núcleo
- Dos poucos alunos que sabiam, mais da metade disse que não conhecia as ações executadas envolvendo os egressos

EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 9: Política de atendimento aos discentes

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	9,70%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	18,84%	0,00%	0,00%
Indiferente	10,25%	0,00%	0,00%
Satisfeito	42,94%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	16,07%	0,00%	0,00%
Não sei responder	2,22%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	9,42%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	24,94%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,19%	0,00%	0,00%
Satisfeito	41,00%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	10,53%	0,00%	0,00%
Não sei responder	1,94%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	11,36%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	22,17%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,69%	0,00%	0,00%
Satisfeito	39,06%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	9,98%	0,00%	0,00%
Não sei responder	2,78%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	7,48%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	15,79%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,69%	0,00%	0,00%
Satisfeito	47,37%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	11,92%	0,00%	0,00%
Não sei responder	2,78%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	9,70%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	20,50%	0,00%	0,00%
Indiferente	16,63%	0,00%	0,00%
Satisfeito	41,56%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	10,25%	0,00%	0,00%
Não sei responder	1,39%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- 58% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a educação e respeito que os atendentes da central de Atendimento têm; mas em torno de 27% estão pouco ou nada satisfeitos
- Menos da metade, 49% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a resolução das suas questões e problemas; em torno de 33% estão pouco ou nada satisfeitos
- 59% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o horário de atendimento; em torno de 23% estão pouco ou nada satisfeitos
- 52% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos de uma forma geral; em torno de 30% estão pouco ou nada satisfeitos

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,50%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Indiferente	10,53%	0,00%	0,00%
Satisfeito	44,60%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	33,80%	0,00%	0,00%
Não sei responder	4,99%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,82%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,47%	0,00%	0,00%
Satisfeito	44,05%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	27,98%	0,00%	0,00%
Não sei responder	4,99%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	8,59%	0,00%	0,00%
Indiferente	11,64%	0,00%	0,00%
Satisfeito	41,83%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	26,87%	0,00%	0,00%
Não sei responder	6,93%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	8,04%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,96%	0,00%	0,00%
Satisfeito	44,33%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	20,50%	0,00%	0,00%
Não sei responder	8,04%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,33%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	7,76%	0,00%	0,00%
Indiferente	11,09%	0,00%	0,00%
Satisfeito	47,65%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	25,21%	0,00%	0,00%
Não sei responder	4,99%	0,00%	0,00%

- A grande maioria (78%) dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a educação e respeito do coordenador de curso
- 71% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade das informações prestadas; apenas 10% estão pouco ou nada satisfeitos
- 67% dos alunos estão satisfeitos com a resolução de suas questões e problemas
- 72% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos de uma forma geral; em torno de 11% estão pouco ou nada satisfeitos; quase 11% se mostram indiferentes

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,22%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,67%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,15%	0,00%	6,25%
Satisfeito	22,44%	0,00%	25,00%
Muito Satisfeito	6,38%	0,00%	28,13%
Não sei responder	58,18%	0,00%	40,63%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,22%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,98%	0,00%	4,69%
Satisfeito	21,89%	0,00%	28,13%
Muito Satisfeito	5,27%	0,00%	28,13%
Não sei responder	57,07%	0,00%	39,07%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,22%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,33%	0,00%	1,57%
Indiferente	8,59%	0,00%	4,69%
Satisfeito	22,17%	0,00%	28,13%
Muito Satisfeito	4,71%	0,00%	26,57%
Não sei responder	59,01%	0,00%	39,07%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,22%	0,00%	1,57%
Pouco Satisfeito	3,33%	0,00%	0,00%
Indiferente	8,87%	0,00%	3,13%
Satisfeito	22,72%	0,00%	29,69%
Muito Satisfeito	4,16%	0,00%	26,57%
Não sei responder	58,73%	0,00%	39,07%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,94%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,94%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,98%	0,00%	6,25%
Satisfeito	22,44%	0,00%	26,57%
Muito Satisfeito	4,71%	0,00%	28,13%
Não sei responder	59,01%	0,00%	39,07%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Uma parcela muito significativa de alunos não soube responder esta questão (quase 60%). Este fato compromete a análise das informações

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,05%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	6,38%	0,00%	6,25%
Indiferente	13,02%	0,00%	0,00%
Satisfeito	42,94%	0,00%	34,38%
Muito Satisfeito	14,41%	0,00%	56,25%
Não sei responder	20,23%	0,00%	3,13%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,33%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	7,48%	0,00%	6,25%
Indiferente	16,90%	0,00%	1,57%
Satisfeito	37,12%	0,00%	35,94%
Muito Satisfeito	13,30%	0,00%	53,13%
Não sei responder	21,89%	0,00%	3,13%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,88%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	7,76%	0,00%	4,69%
Indiferente	17,46%	0,00%	3,13%
Satisfeito	36,85%	0,00%	32,82%
Muito Satisfeito	13,02%	0,00%	56,25%
Não sei responder	21,06%	0,00%	3,13%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,05%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	8,59%	0,00%	0,00%
Indiferente	16,07%	0,00%	4,69%
Satisfeito	39,06%	0,00%	37,50%
Muito Satisfeito	11,92%	0,00%	54,69%
Não sei responder	21,33%	0,00%	3,13%

** Pergunta específica para os alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,44%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	6,93%	0,00%	3,13%
Indiferente	16,07%	0,00%	3,13%
Satisfeito	38,51%	0,00%	34,38%
Muito Satisfeito	13,02%	0,00%	56,25%
Não sei responder	21,06%	0,00%	3,13%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- 57% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a educação e respeito que os atendentes desta Secretaria têm; em torno de 10% estão pouco ou nada satisfeitos
- 50% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade das informações prestadas; em torno de 11% estão pouco ou nada satisfeitos
- Quase 49% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a resolução das suas questões e problemas
- 50% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o horário de atendimento; em torno de 12% estão pouco ou nada satisfeitos
- 51% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos de uma forma geral; em torno de 11% estão pouco ou nada satisfeitos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,33%	0,00%	0,00%
Indiferente	13,30%	0,00%	0,00%
Satisfeito	23,27%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	8,04%	0,00%	0,00%
Não sei responder	47,10%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,82%	0,00%	0,00%
Indiferente	11,36%	0,00%	0,00%
Satisfeito	21,89%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,76%	0,00%	0,00%
Não sei responder	48,20%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,82%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,19%	0,00%	0,00%

Satisfeito	19,67%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,76%	0,00%	0,00%
Não sei responder	49,87%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,47%	0,00%	0,00%
Satisfeito	21,06%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	6,38%	0,00%	0,00%
Não sei responder	50,14%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,55%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,47%	0,00%	0,00%
Satisfeito	22,44%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	6,65%	0,00%	0,00%
Não sei responder	48,20%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- Uma parcela muito significativa de alunos não soube responder esta questão (quase 50%). Este fato compromete a análise das informações

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Indiferente	13,30%	0,00%	0,00%
Satisfeito	32,41%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	8,04%	0,00%	0,00%
Não sei responder	37,40%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	6,65%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,75%	0,00%	0,00%
Satisfeito	31,86%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,76%	0,00%	0,00%
Não sei responder	36,29%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	7,21%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,75%	0,00%	0,00%
Satisfeito	30,75%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,76%	0,00%	0,00%
Não sei responder	36,57%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,44%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,55%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,69%	0,00%	0,00%
Satisfeito	29,92%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,21%	0,00%	0,00%
Não sei responder	38,23%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,88%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	7,21%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,75%	0,00%	0,00%
Satisfeito	31,31%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	37,40%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- Uma parcela muito significativa de alunos não soube responder esta questão (quase 40%). Este fato compromete a análise das informações

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,94%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,42%	0,00%	0,00%
Satisfeito	16,35%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,16%	0,00%	0,00%
Não sei responder	64,55%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,05%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	2,22%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,15%	0,00%	0,00%
Satisfeito	15,24%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,16%	0,00%	0,00%
Não sei responder	66,21%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,05%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,67%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,15%	0,00%	0,00%
Satisfeito	15,79%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Não sei responder	66,76%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,05%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,94%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,70%	0,00%	0,00%
Satisfeito	15,52%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	3,61%	0,00%	0,00%
Não sei responder	66,21%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,78%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,94%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,42%	0,00%	0,00%
Satisfeito	16,35%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	3,33%	0,00%	0,00%
Não sei responder	66,21%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- Uma parcela muito significativa de alunos não soube responder esta questão (quase 66%). Este fato compromete a análise das informações

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,19%	0,00%	0,00%
Satisfeito	23,27%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Não sei responder	49,87%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,19%	0,00%	0,00%
Satisfeito	23,55%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,44%	0,00%	0,00%
Não sei responder	49,59%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,55%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,75%	0,00%	0,00%
Satisfeito	22,72%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	3,88%	0,00%	0,00%
Não sei responder	49,87%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,10%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,99%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,75%	0,00%	0,00%
Satisfeito	21,33%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,44%	0,00%	0,00%
Não sei responder	50,42%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,27%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,19%	0,00%	0,00%
Satisfeito	21,89%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	4,71%	0,00%	0,00%
Não sei responder	50,70%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos

- Uma parcela muito significativa de alunos não soube responder esta questão (quase 50%). Este fato compromete a análise das informações

Qual a importância de se ter um representante de turma para a comunicação com a Instituição?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Importante	2,22%	0,00%	0,00%
Pouco Importante	2,50%	0,00%	0,00%
Indiferente	7,21%	0,00%	0,00%
Importante	26,32%	0,00%	28,13%
Muito Importante	44,05%	0,00%	70,32%
Não sei responder	17,73%	0,00%	1,57%

- 70% dos alunos e quase a totalidade dos professores concordam sobre a importância de se ter um representante de turma para a comunicação com a Instituição

Você conhece o NOP (Núcleo de Orientação Psicopedagógica)?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	31,31%	0,00%	84,38%
Não	57,62%	0,00%	9,38%
Não sei responder	11,09%	0,00%	6,25%

** Pergunta específica para alunos e professores

Sim: Você já precisou de atendimento?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	23,15%	0,00%	51,86%
Não	76,86%	0,00%	48,15%

** Pergunta específica para alunos e professores

Sim: Qual o seu grau de satisfação com os resultados obtidos?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	3,58%
Satisfeito	0,00%	0,00%	17,86%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	78,58%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para alunos e professores

Sim: Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do profissional que lhe atendeu?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	12,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	28,00%	0,00%	17,86%
Muito Satisfeito	56,00%	0,00%	82,15%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para alunos e professores

- A maioria dos alunos não conhece o NOP e nunca precisou de atendimento
- A maioria dos professores conhece, e 51% já precisou de atendimento; destes, quase 90% ficou satisfeito ou muito satisfeito com os resultados

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO - Dimensão 5: Políticas de Pessoal

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do Departamento de Pessoal?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	2,82%	1,64%
Pouco Satisfeito	0,00%	5,64%	8,20%
Indiferente	0,00%	7,05%	1,64%
Satisfeito	0,00%	38,03%	42,63%
Muito Satisfeito	0,00%	46,48%	45,91%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para colaboradores e professores

- A grande maioria dos colaboradores e professores está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento do Departamento de Pessoal

Como você considera seu relacionamento com os outros professores da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	1,64%
Regular	0,00%	0,00%	1,64%
Bom	0,00%	0,00%	29,51%
Ótimo	0,00%	0,00%	65,58%
Não sei responder	0,00%	0,00%	1,64%

** Pergunta específica para professores

De um modo geral, como você percebe o relacionamento entre todos os professores da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	1,64%
Regular	0,00%	0,00%	9,84%
Bom	0,00%	0,00%	42,63%
Ótimo	0,00%	0,00%	44,27%
Não sei responder	0,00%	0,00%	1,64%

** Pergunta específica para professores

- A grande maioria dos professores considera seu relacionamento com os outros professores da faculdade bom ou ótimo e tem esta mesma opinião sobre o relacionamento entre todos os professores

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos professores?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	0,00%	0,00%	9,84%
Frequentemente	0,00%	0,00%	39,35%
Sempre	0,00%	0,00%	47,55%
Não sei responder	0,00%	0,00%	3,28%

** Pergunta específica para professores

- A grande maioria dos professores acham que a faculdade investe em treinamento e desenvolvimento com frequência. Quase 50% acham que isso sempre acontece.

Como você considera seu relacionamento com os outros colaboradores da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	7,05%	0,00%
Bom	0,00%	47,89%	0,00%
Ótimo	0,00%	45,08%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os colaboradores

De um modo geral, como você percebe o relacionamento entre todos os colaboradores da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	2,82%	0,00%
Ruim	0,00%	4,23%	0,00%
Regular	0,00%	18,31%	0,00%
Bom	0,00%	54,93%	0,00%
Ótimo	0,00%	19,72%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os colaboradores

- Quase a totalidade dos colaboradores considera seu relacionamento com os outros colaboradores da faculdade bom ou ótimo; a maioria também tem esta opinião sobre o relacionamento entre todos os colaboradores – apenas 7% acham que o relacionamento interno é ruim ou péssimo

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos colaboradores?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	23,95%	0,00%
Raramente	0,00%	8,46%	0,00%
Às vezes	0,00%	33,81%	0,00%
Frequentemente	0,00%	14,09%	0,00%
Sempre	0,00%	12,68%	0,00%
Não sei responder	0,00%	7,05%	0,00%

** Pergunta específica para os colaboradores

- Apenas 26% dos colaboradores disseram que a faculdade investe em treinamento e desenvolvimento com frequência. Em torno de 34% acham que isso acontece às vezes e o restante (32%) acham que isso raramente acontece.

A Instituição valoriza e reconhece o seu esforço e desempenho de trabalho?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	21,13%	3,28%
Raramente	0,00%	12,68%	3,28%
Às vezes	0,00%	16,91%	16,40%
Frequentemente	0,00%	18,31%	37,71%
Sempre	0,00%	22,54%	32,79%
Não sei responder	0,00%	8,46%	6,56%

** Pergunta específica para colaboradores e professores

EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO - Dimensão 6: Organização e gestão da Instituição

Como você avalia a eficiência da comunicação entre a Instituição e você?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssima	0,00%	2,82%	3,13%
Ruim	0,00%	7,05%	1,57%
Regular	0,00%	18,31%	9,38%
Boa	0,00%	50,71%	56,25%
Ótima	0,00%	18,31%	26,57%
Não sei responder	0,00%	2,82%	3,13%

** Pergunta específica para colaboradores e professores

O que poderia melhorar?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Frequência das comunicações	0,00%	10,00%	33,34%
Conteúdos (textos) das comunicações.	0,00%	50,00%	50,00%
Meios de comunicação (murais, emails, grupos de whatsapp)	0,00%	40,00%	16,67%

** Pergunta específica para colaboradores e professores

- A maioria dos colaboradores e professores avaliam a eficiência da comunicação entre a Instituição e eles como boa ou ótima
- Em torno de apenas 10% dos colaboradores a avaliam como ruim ou péssima e esse número é ainda menor no grupo dos professores – em torno de 5%
- Dos que avaliam como ruim ou péssima, o conteúdo (textos) das comunicações foi o principal motivo apresentado para tal avaliação

EIXO 5- INFRAESTUTURA - Dimensão 7: Infraestrutura física

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,92%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	8,74%	0,00%	1,59%
Indiferente	10,59%	0,00%	7,94%
Satisfeito	48,15%	0,00%	53,97%
Muito Satisfeito	24,08%	0,00%	23,81%
Não sei responder	5,56%	0,00%	12,70%

** Pergunta específica para os alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Disponibilidade de livros descritos nos programas das disciplinas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,77%	0,00%	1,59%
Pouco Satisfeito	16,94%	0,00%	22,23%
Indiferente	11,65%	0,00%	4,77%
Satisfeito	41,80%	0,00%	46,04%
Muito Satisfeito	18,26%	0,00%	19,05%
Não sei responder	6,62%	0,00%	6,35%

** Pergunta específica para os alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Quantidade de livros

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,03%	0,00%	1,59%
Pouco Satisfeito	18,79%	0,00%	26,99%
Indiferente	12,70%	0,00%	4,77%
Satisfeito	41,01%	0,00%	47,62%
Muito Satisfeito	14,56%	0,00%	11,12%
Não sei responder	7,94%	0,00%	7,94%

** Pergunta específica para os alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Conforto

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,03%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	16,41%	0,00%	11,12%
Indiferente	10,85%	0,00%	7,94%
Satisfeito	44,98%	0,00%	50,80%
Muito Satisfeito	16,41%	0,00%	20,64%
Não sei responder	6,35%	0,00%	9,53%

** Pergunta específica para os alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,27%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	2,65%	0,00%	0,00%
Indiferente	5,83%	0,00%	4,77%
Satisfeito	53,44%	0,00%	50,80%
Muito Satisfeito	32,02%	0,00%	36,51%
Não sei responder	5,83%	0,00%	7,94%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Biblioteca: a avaliação em geral foi positiva, mas a questão da disponibilidade e quantidade de livros apresentou números significativos de insatisfação por parte de alunos e professores
- Atendimento: A grande maioria dos alunos e professores está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento
- Conforto: A maioria dos alunos dos professores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o conforto do local, mas 21% dos alunos não estão satisfeitos
- Com relação à limpeza, a avaliação de todos foi boa

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,24%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	11,38%	0,00%	9,53%
Indiferente	8,74%	0,00%	6,35%
Satisfeito	50,80%	0,00%	42,86%
Muito Satisfeito	20,64%	0,00%	23,81%
Não sei responder	4,24%	0,00%	17,47%

** Pergunta específica para os alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade de equipamentos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,30%	0,00%	1,59%
Pouco Satisfeito	15,88%	0,00%	22,23%
Indiferente	10,85%	0,00%	3,18%
Satisfeito	46,57%	0,00%	42,86%
Muito Satisfeito	17,99%	0,00%	14,29%
Não sei responder	3,44%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para os alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Quantidade de equipamentos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	7,15%	0,00%	3,18%
Pouco Satisfeito	23,29%	0,00%	23,81%
Indiferente	10,32%	0,00%	6,35%
Satisfeito	40,22%	0,00%	39,69%
Muito Satisfeito	16,41%	0,00%	11,12%
Não sei responder	2,65%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para os alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Conforto

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,74%	0,00%	3,18%
Pouco Satisfeito	16,94%	0,00%	12,70%
Indiferente	12,17%	0,00%	9,53%
Satisfeito	45,24%	0,00%	47,62%
Muito Satisfeito	14,29%	0,00%	11,12%
Não sei responder	2,65%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para os alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,39%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,18%	0,00%	1,59%
Indiferente	7,68%	0,00%	9,53%
Satisfeito	54,77%	0,00%	44,45%
Muito Satisfeito	29,37%	0,00%	28,58%
Não sei responder	2,65%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Laboratórios: a avaliação em geral foi positiva, mas houve insatisfação com relação à quantidade de equipamentos disponibilizados nos laboratórios

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Salas de aula

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,21%	0,00%	1,59%
Pouco Satisfeito	20,64%	0,00%	15,88%
Indiferente	9,00%	0,00%	3,18%
Satisfeito	47,62%	0,00%	60,32%
Muito Satisfeito	13,23%	0,00%	19,05%
Não sei responder	1,33%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para os alunos e professores

- Apesar da avaliação das salas de aula pelos alunos ter sido positiva, um número importante (em torno de 28%) está pouco ou nada satisfeito; o grupo de satisfeitos ou muito satisfeitos soma 60%.
- Já os professores tiveram, em sua maioria, uma avaliação positiva, mas ainda assim, houve um grupo de 17% que não está satisfeito

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Conforto da sala/local de trabalho

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	1,50%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	25,38%	0,00%
Indiferente	0,00%	8,96%	0,00%
Satisfeito	0,00%	52,24%	0,00%
Muito Satisfeito	0,00%	11,95%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

** Pergunta específica para colaboradores

- A maior parte dos colaboradores (64%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o conforto da sala e local onde trabalham
- Em torno de 27% está insatisfeito

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	7,15%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	13,50%	0,00%	12,70%
Indiferente	9,53%	0,00%	4,77%
Satisfeito	42,60%	0,00%	52,39%
Muito Satisfeito	12,70%	0,00%	23,81%
Não sei responder	14,56%	0,00%	6,35%

- Com relação à acessibilidade para pessoas com necessidades especiais, a maioria dos alunos está satisfeita neste aspecto, estando 20% pouco ou nada satisfeitos
- Os professores também tiveram uma opinião positiva, e a maioria (em torno de 76%) está satisfeita ou muito satisfeita com a acessibilidade

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Segurança (equipamentos e sinalização)

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,30%	7,47%	0,00%
Pouco Satisfeito	14,82%	13,44%	7,94%
Indiferente	18,52%	5,98%	17,47%
Satisfeito	43,39%	62,69%	46,04%
Muito Satisfeito	12,17%	10,45%	22,23%
Não sei responder	5,83%	0,00%	6,35%

- No aspecto segurança, a maioria dos colaboradores e professores está satisfeita ou muito satisfeita
- Os alunos que compartilham desta opinião foram 54% e 20% estão insatisfeitos

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Sinal de wi-fi

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	40,22%	16,42%	11,12%
Pouco Satisfeito	23,29%	17,92%	34,93%
Indiferente	5,83%	22,39%	4,77%
Satisfeito	19,32%	31,35%	34,93%
Muito Satisfeito	7,94%	8,96%	11,12%
Não sei responder	3,44%	2,99%	3,18%

- O sinal de wi-fi não está agradando aos alunos – a grande maioria está insatisfeita
- Uma grande parte dos professores também se mostra insatisfeita – 45% (quase metade)
- Esta insatisfação é compartilhada por 34% dos colaboradores, mas quase 40% estão satisfeitos com o sinal

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Estacionamento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	38,89%	7,47%	14,29%
Pouco Satisfeito	9,79%	2,99%	17,47%
Indiferente	14,82%	31,35%	9,53%
Satisfeito	10,85%	37,32%	38,10%
Muito Satisfeito	3,71%	13,44%	19,05%
Não sei responder	21,96%	7,47%	1,59%

- Metade dos professores estão bem satisfeitos com o estacionamento; 31% não estão
- Já os alunos, quase metade está insatisfeita
- Metade dos colaboradores está satisfeita e apenas 10% disse estar insatisfeita

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza e conforto dos banheiros

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	14,29%	7,47%	3,18%
Pouco Satisfeito	19,32%	32,84%	6,35%
Indiferente	6,09%	0,00%	4,77%
Satisfeito	40,22%	44,78%	57,15%
Muito Satisfeito	18,52%	14,93%	28,58%
Não sei responder	1,59%	0,00%	0,00%

- O grupo que melhor avaliou os banheiros foi o dos professores, seguido dos colaboradores e alunos
- Um grupo expressivo de alunos (33%) não se mostrou satisfeito com a limpeza e conforto destes locais; esta opinião negativa foi compartilhada por 40% dos colaboradores

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,24%	5,98%	0,00%
Pouco Satisfeito	8,21%	14,93%	4,77%
Indiferente	7,15%	4,48%	6,35%
Satisfeito	55,03%	55,23%	53,97%
Muito Satisfeito	23,81%	19,41%	34,93%
Não sei responder	1,59%	0,00%	0,00%

- Em termos de limpeza geral da faculdade, a avaliação foi positiva, pois a maioria dos alunos, colaboradores e professores se mostrou satisfeita ou muito satisfeita
- Apareceram 20% de colaboradores insatisfeitos

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,21%	19,41%	4,77%
Pouco Satisfeito	12,17%	16,42%	6,35%
Indiferente	13,50%	7,47%	14,29%
Satisfeito	43,92%	43,29%	44,45%
Muito Satisfeito	14,82%	11,95%	19,05%
Não sei responder	7,41%	1,50%	11,12%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade de produtos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,47%	19,41%	4,77%
Pouco Satisfeito	14,56%	11,95%	12,70%
Indiferente	14,29%	14,93%	15,88%
Satisfeito	41,01%	40,30%	38,10%
Muito Satisfeito	13,50%	11,95%	17,47%
Não sei responder	8,21%	1,50%	11,12%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Variedade de produtos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	10,59%	20,90%	6,35%
Pouco Satisfeito	19,05%	14,93%	20,64%
Indiferente	13,50%	11,95%	11,12%
Satisfeito	35,98%	43,29%	30,16%
Muito Satisfeito	12,70%	8,96%	20,64%
Não sei responder	8,21%	0,00%	11,12%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,03%	13,44%	1,59%
Pouco Satisfeito	9,00%	10,45%	7,94%
Indiferente	12,70%	8,96%	12,70%
Satisfeito	48,68%	49,26%	42,86%
Muito Satisfeito	16,14%	13,44%	23,81%
Não sei responder	8,47%	4,48%	11,12%

- Lanchonete: em geral, os alunos e colaboradores se mostraram medianamente satisfeitos com os serviços da lanchonete
 - Atendimento: 35% dos colaboradores se mostraram insatisfeitos
 - Quanto à qualidade dos produtos, em torno 21% dos alunos e 35% de colaboradores disseram estar insatisfeitos; em torno de 30% dos alunos e colaboradores também estão insatisfeitos com a variedade dos produtos
 - Limpeza geral: Neste quesito, a avaliação foi mais positiva; a maioria dos 3 grupos está satisfeita

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação dos atendentes

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,88%	0,00%	3,18%
Pouco Satisfeito	7,94%	0,00%	4,77%
Indiferente	9,00%	0,00%	6,35%
Satisfeito	49,74%	0,00%	44,45%
Muito Satisfeito	20,11%	0,00%	25,40%
Não sei responder	6,35%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade dos serviços prestados

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,83%	0,00%	3,18%
Pouco Satisfeito	10,85%	0,00%	7,94%
Indiferente	10,85%	0,00%	9,53%
Satisfeito	48,15%	0,00%	50,80%
Muito Satisfeito	17,20%	0,00%	12,70%
Não sei responder	7,15%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Preços praticados

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	9,79%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	15,35%	0,00%	14,29%
Indiferente	12,44%	0,00%	19,05%
Satisfeito	42,86%	0,00%	31,75%
Muito Satisfeito	12,44%	0,00%	12,70%
Não sei responder	7,15%	0,00%	22,23%

** Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,44%	0,00%	4,77%
Pouco Satisfeito	6,62%	0,00%	6,35%
Indiferente	11,91%	0,00%	6,35%
Satisfeito	54,50%	0,00%	50,80%
Muito Satisfeito	16,14%	0,00%	15,88%
Não sei responder	7,41%	0,00%	15,88%

** Pergunta específica para alunos e professores

- Copiadora e Papelaria: a avaliação em geral foi positiva
 - Atendimento: esta avaliação foi positiva pelos alunos e professores
 - Quanto à qualidade dos serviços prestados, a avaliação também foi positiva pelos dois grupos
 - 25% dos alunos acham os preços altos
 - O horário de atendimento atende a maioria dos alunos e professores