

CPA 2019

Auto Avaliação
Institucional



RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES
E
RESULTADOS

FACULDADE PADRE JOÃO BAGOZZI

Documento elaborado pela CPA da Faculdade Padre João Bagozzi atendendo às exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior-

SINAES, instituído pela Lei nº
10861, de 14 de abril de 2004.
www.faculdadebagozzi.edu.br

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório é o resultado das ações promovidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) desta Instituição de Educação Superior (IES), que constam no planejamento trienal da comissão e que consta na proposta de avaliação interna encaminhada ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)

1.1 COMPOSIÇÃO DA CPA E DADOS GERAIS

A comissão convocada e instituída terá vigor até fevereiro de 2020 visto da importância de ter ainda mais representantes discentes na comissão. A portaria onde será nomeada a nova comissão será elaborada do dia 3 de março de 2019 à 3 de março de 2020;

NOME	REPRESENTANTE
Ronaldo Trentin Zierhut	Coordenador
Roberto Cervi	Corpo docente
Sandra Mara Grafetti	Corpo técnico administrativo
Marcílio Henrique Pinto	Sociedade civil
Nicolli Petry William Richard da Silva	Corpo discente

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) é parte integrante da avaliação institucional no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), sendo um órgão de representação acadêmica e não de administração da instituição. Ela estabelece o elo entre seu projeto específico de avaliação e o conjunto do sistema de educação superior do país.

De acordo com o artigo 11 da lei nº 10.861/2004, a CPA é responsável pela “condução dos processos de avaliação internos da instituição, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP”. INEP é a sigla do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Nas Instituições de Ensino Superior (IES), ele é representado pelo Conselho Superior (COSUP) que é um órgão de natureza consultiva, deliberativa, normativa e recursal.

Compete à CPA:

- a) elaborar o seu próprio Plano de Ação a ser aprovado pelo COSUP;
- b) articular os procedimentos internos de avaliações;
- c) sistematizar as informações obtidas pelas avaliações;
- d) disponibilizar as informações aos órgãos competentes.

O relatório da CPA atende ao disposto na Lei 10.861 de 14 de abril/2004 que instituiu o SINAES. O Sistema estabelecido por essa lei tem como objetivo inaugurar uma nova fase do Ensino Superior no Brasil. Ele considera um novo paradigma que estabelece a oferta de vagas na educação superior de maneira atrelada à melhoria da qualidade através de um aumento permanente da eficácia institucional e de sua relação com a responsabilidade social.

A CPA da Faculdade Pe. João Bagozzi tem como responsabilidade sintetizar as informações coletadas, analisando-as para a identificação das fragilidades e potencialidades, estabelecendo assim estratégias para trabalhos futuros, bem como, promover a auto avaliação, em todos os níveis e com todos os atores institucionais, com o objetivo de melhorar a qualidade do ensino e serviços prestados pela instituição. Constituída em 2004, a CPA baseia-se em cada uma das dez dimensões e seus cinco eixos, contidas na Lei SINAES nº 10.861, de 14 de abril de 2004, e seu artigo 3º:

- a) E01 Planejamento e Avaliação Institucional: planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da auto avaliação institucional;

- b) E02 Desenvolvimento Institucional: a missão e o plano de desenvolvimento institucional, a responsabilidade social da Instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- c) E03 Políticas Acadêmicas: a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades, a comunicação com a sociedade, políticas de atendimento ao estudante;
- d) E04 Políticas de Gestão: as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho, organização e gestão da Instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios, sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior;
- e) E05 Infraestrutura: infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recurso de informação e comunicação.

O Quadro a seguir, explicita os cinco eixos e as 10 dimensões propostas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) extraído da Nota Técnica No. 14/2014 – CGACGIES/DAES/INEP/MEC.

A dimensão 1, “missão e PDI”, identifica o projeto e / ou missão institucional, em termos de finalidade, compromissos, vocação e inserção regional e / ou nacional. A dimensão 2, “política para o ensino”, pesquisa e extensão explicita as políticas de formação acadêmico-científica, profissional e cidadã; de construção e disseminação do conhecimento; de articulação interna, que favorece a iniciação científica e profissional de estudantes, os grupos de pesquisa e o desenvolvimento de projetos de extensão. A dimensão 3, “responsabilidade social”, contempla o compromisso social da instituição na qualidade de portadora da educação como bem público e expressão da sociedade democrática e pluricultural, de respeito pela diferença e de solidariedade, independentemente da configuração jurídica da IES. A dimensão 4, “comunicação com a sociedade”, identifica as formas de aproximação efetiva entre

IES e sociedade, de tal sorte que a comunidade participe ativamente da vida acadêmica, bem como a IES se comprometa efetivamente com a melhoria das condições de vida da comunidade. A dimensão 5 explicita as políticas e os programas de formação, aperfeiçoamento e capacitação do pessoal docente e técnico-administrativo, associando-os a planos de carreira condizentes com a magnitude das tarefas a ser desenvolvidas e a condições objetivas de trabalho. A dimensão 6, "organização e gestão da instituição", avalia os meios de gestão para cumprir os objetivos e projetos institucionais, a qualidade da gestão democrática, em especial nos órgãos colegiados, as relações de poder entre estruturas acadêmicas e administrativas e a participação nas políticas de desenvolvimento e expansão institucional. A dimensão 7, "infraestrutura física", analisa a infraestrutura da instituição, relacionando-a às atividades acadêmicas de formação, de produção e disseminação de conhecimentos e às finalidades próprias da IES. A dimensão 8, "planejamento e avaliação", considera o planejamento e a avaliação como instrumentos integrados, elementos de um mesmo "continuum", partícipes do processo de gestão da educação superior. Esta dimensão está na confluência da avaliação como processo centrado no presente e no futuro institucional, a partir do balanço de fragilidades, potencialidades e vocação institucional. A dimensão 9, "políticas de atendimento aos discentes", analisa as formas com que os estudantes estão sendo integrados à vida acadêmica. A dimensão 10, "sustentabilidade financeira", avalia a capacidade de gestão e administração do orçamento e as políticas e estratégias de gestão acadêmica.

Este relatório apresenta também: as ações corretivas da Instituição mediante as fragilidades apresentadas e as atividades realizadas por esta CPA no período de 2018, assim como as facilidades e dificuldades encontradas durante o processo avaliativo, de forma que a auto avaliação também possa ser avaliada no intuito de ser permanentemente melhorada.

Em consonância com os pressupostos e justificativas apresentados, o processo avaliativo desta IES fundamentou-se nos seguintes princípios:

- a) globalidade;
- b) comparabilidade;
- c) respeito à identidade institucional;
- d) não premiação ou punição;

- e) adesão voluntária;
- f) legitimidade, e
- g) continuidade.

O princípio da globalidade destaca a importância da avaliação da Instituição não apenas em uma de suas atividades, mas que seja objeto de permanente avaliação as atividades acadêmicas e administrativas, incluindo todos os enfoques presentes na educação superior. O princípio da comparabilidade recomenda o completo entendimento dos termos adotados na Avaliação Institucional, devendo ser os mesmos validados em processos semelhantes em outras IES. O princípio da identidade institucional é o respeito pelas características específicas das instituições.

O princípio da não premiação ou punição fundamenta-se no pressuposto de que o processo de avaliação não deve estar vinculado a mecanismos de punição ou premiação. Avaliar é um processo contínuo e sistemático que serve para firmar valores. A intenção, ao tratar da afirmação de valores, é mostrar que há na avaliação uma função educativa que, em muito, sobrepuja o mérito à questão do punir ou do premiar. É essa função educativa que conduz ao processo de instalação da cultura da avaliação – processo que existe em uma dada realidade, em um contexto cultural que o antecede e o qual se pretende melhorar sempre. A adesão voluntária ao processo de Avaliação Institucional é o princípio de que o referido processo só logra êxito se for coletivamente construído e se puder contar com a participação dos seus membros, nos procedimentos e na utilização dos resultados, expressando, assim, a vontade política da IES.

A legitimidade do processo de avaliação só será garantida pelo gerenciamento técnico adequado. A continuidade é que permite a comparabilidade dos dados de um determinado momento a outro, revelando o grau de eficácia das medidas adotadas a partir dos resultados obtidos.

O relatório anual diz respeito a uma avaliação feita com discentes, docentes e corpo técnico da IES durante o ano letivo conforme calendário acadêmico e de forma pontual durante todo o ano vigente, atendendo ao disposto na Lei 10.861 de 14 de abril/2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior (SINAES). O Sistema estabelecido por essa lei tem como objetivo inaugurar uma nova fase do Ensino Superior no Brasil,

considerando um novo paradigma que estabelece a oferta de vagas na educação superior atrelada à melhoria de qualidade através do aumento permanente da eficácia institucional e de sua relação com responsabilidades sociais.

O presente relatório considera as características da Instituição e o diagnóstico de suas potencialidades e de suas fragilidades estruturais e conjunturais, calcadas nas perspectivas que serviram de norte ao trabalho: as de uma instituição filantrópica, com sério compromisso social, que assume a responsabilidade de contribuir para a melhoria da realidade brasileira e, especificamente, da comunidade na qual está inserida.

O mecanismo de avaliação (questionário) é aplicado conforme calendário acadêmico. Sua aplicação acontece:

- a) uma vez ao ano no segundo semestre de cada ano;
- b) avaliação Institucional completa;
- c) primeira divulgação dos resultados – fevereiro (geral ano anterior) para direção, coordenadores e professores;
- d) segunda divulgação dos resultados – A partir de abril de cada ano para discentes e colaboradores.

No início de cada ano em continuidade ao processo de auto avaliação, a CPA tem como foco a elaboração do relatório referente às avaliações para protocolo na plataforma e-MEC e para o estabelecimento de metas. Com finalidade de garantir a qualidade das atividades acadêmicas desenvolvidas, lembrando que qualquer processo de avaliação deve ser utilizado como um instrumento de controle que permita a adoção de medidas corretivas quando necessário, e/ou reforçadoras de atitudes positivas, a Faculdade Padre João Bagozzi mantém processo de avaliação contínua, cujos procedimentos são realizados pela Comissão Própria de Avaliação.

1.2 HISTÓRICO, DADOS, PERFIL E MISSÃO DA IES

A Congregação dos Oblatos de São José, presente no Brasil desde 1919, tem sua sede na cidade de Curitiba (PR), na Rua João Bettega n.º 796, Bairro Portão, e seus estatutos sociais publicados no Diário Oficial do Estado do Paraná n.º 122, de 01/08/1962.

O Pe. João Bagozzi, sacerdote italiano da Congregação dos Oblatos de São José, chegou ao Brasil em 1939, trabalhou em diversas localidades, como Paranaguá (PR), Botucatu (SP) e Curitiba (PR). O Pe. Bagozzi tinha uma alma simples e alegre, movida pelo ideal de evangelizar a juventude.

Em 1954, quando era pároco da Paróquia Senhor Bom Jesus do Portão, em Curitiba (PR), pensou em criar ao lado da igreja uma pequena escola que atendesse aos filhos da comunidade segundo princípios da educação católica. A “Escola Imaculada Conceição”, como era chamada, começou a funcionar em 1955 com quatro salas, autorizadas pelo Registro n.º 386 da Inspetora Seccional de Curitiba. Por sua determinação, a escola cresceu rapidamente, e no ano seguinte começaram as obras para sua ampliação, com o apoio de toda a comunidade do bairro.

Pelo Decreto n.º 4398 de 27/12/1977 o estabelecimento foi reorganizado, passando a denominar-se “Colégio Padre João Bagozzi – Ensino Regular e Supletivo de 1.º e 2.º Graus”, ofertando, também, o curso de Auxiliar e Técnico em Contabilidade.

Desde a publicação da lei n.º 9394/96 de 20/12/1996, que estabeleceu as novas Diretrizes e Bases da Educação Nacional, a instituição vem adequando-se à legislação vigente, conforme explicitado no seu Regimento.

Respalhada por sua história frente ao Colégio Padre João Bagozzi, em 1998 a Congregação dos Oblatos de São José constituiu um colegiado para elaboração da proposta de criação da Faculdade Padre João Bagozzi, que se responsabilizou por elaborar o projeto de criação da instituição e a definição dos cursos a serem implantados. Paralelamente, foram realizadas as aquisições de equipamentos e modernização dos laboratórios de informática, modernização e informatização da biblioteca, adequação da estrutura física e constituição do corpo docente inicial.



Faculdade Padre João Bagozzi – Bairro Portão – Curitiba-PR.

Fonte: interna.

O quadro a seguir identifica a IES e a sua mantenedora.

IDENTIFICAÇÃO DA MANTENEDORA		
Nome:	CONGREGAÇÃO DOS OBLATOS DE SÃO JOSÉ	
CNPJ:	53.416.921/0001- 04	
End.:	Rua João Bettega, Nº. 796 – Portão	
Data da Fundação:	02 de Agosto de 1956.	
Natureza Jurídica:	Associação Privada sem fins lucrativos	
DIRIGENTE MANTENEDORA		
DIRIGENTE:	Pe. Antônio Ramos de Moura Neto	e-mail: provincial@osj.org.br.

Cidade:	Curitiba	UF:	PR	CEP:	81.070-00
Fone:	(41) 3229-1181				
IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO MANTIDA					
Nome:	FACULDADE PADRE JOÃO BAGOZZI				
CNPJ:	53.416.921/0018 - 44				
DIRIGENTE DA INSTITUIÇÃO MANTIDA					
Superintendente:	Pe. José Antonio Bertolin	e-mail: pebertolin@sjose.com.br.			
Diretor Geral:	Pe. José Alves de Melo Neto	e-mail: jose.neto@faculdadebagozzi.edu.br			
End.:	Rua Caetano Marchesini, N°. 952.				
Cidade:	Curitiba - Paraná	UF:	PR	CEP:	81.070-110
Fone:	(41) 3521-2727	Fax:	(41) 3521-2700		

A seguir a missão, visão e seus valores:

- Missão: Educar para o desenvolvimento integral do ser humano, de forma sustentável e comprometida com a vida e a sociedade.
- Visão da Faculdade Padre João Bagozzi: Ser uma Instituição comprometida com a vida, com a promoção humana e com a construção da civilização do amor por meio de uma ótica cristã.
- Critérios e Valores. Os valores da Instituição são norteados por princípios éticos, morais e religiosos, contemplando:
 - Abertura a Deus como fonte da verdadeira humanização da pessoa e da comunidade
 - Cultivo da humildade, simplicidade e interioridade;
 - Respeito pela vida;
 - Valorização da dignidade humana;

- Atenção à família;
- Sensibilidade social.

Atualmente a Faculdade Pe. João Bagozzi oferece cursos de graduação, cursos superiores de tecnologias, além de cursos de Pós-graduação lato sensu presenciais e cursos lato sensu a distância.

A Faculdade Padre João Bagozzi propõe-se a rever o seu Projeto Político-Pedagógico sempre que os resultados do seu sistema de avaliação indicarem tal necessidade. A colaboração e o envolvimento dos setores institucionais, acadêmicos e administrativos, são fundamentais, de modo que o plano reflita o compromisso de todos os níveis da organização.

Além disso, a instituição faz a adequação do seu Projeto Pedagógico de Curso mediante as recomendações do Ministério da Educação (MEC) e dos resultados obtidos nos processos de avaliação interna e externa. Com base nessa metodologia, são promovidas reuniões, debates com a participação de coordenadores, docentes e outros membros da comunidade acadêmica, no intuito de viabilizar as mudanças e tomar as medidas necessárias ao replanejamento de suas estratégias e de suas políticas.

Vários indicadores são usados para verificar a qualidade do curso e aprimorar as ferramentas que garantam sua qualidade. Após as necessidades de mudanças serem detectadas através de um processo de avaliação amplo e democrático, a presidência da Comissão Própria de Avaliação – CPA reúne-se com coordenadores e representantes de colegiados para o encaminhamento das ações a serem implementadas.

1.3 FACULDADE Pe. JOÃO BAGOZZI E ANÁLISE DA SUA MESORREGIÃO NO ESTADO DO PARANÁ

O início do século XXI vem demonstrar através da análise do contexto nacional que o Brasil e o Paraná, em particular, passaram por grandes transformações econômicas e sociais que impactaram fortemente em suas populações sob vários aspectos. O Paraná se destacou no cenário nacional por ter apresentado uma dinâmica de crescimento demográfico que esteve condicionada por diversos movimentos migratórios. Um dos processos que

beneficiou o Paraná foi a desconcentração industrial que ocorreu a partir do eixo Rio de Janeiro-São Paulo. Nesse sentido, dinâmicas diferenciadas de crescimento populacional foram imprimidas no espaço intraestadual a partir do reordenamento da distribuição espacial da população, delineando assim duas tendências regionais no Estado. De um lado, as regiões do Norte, Oeste e Sudoeste paranaense, que sofreram perdas populacionais ocorridas a partir da década de 1970 e, de outro, as regiões metropolitanas de Curitiba, Londrina e Maringá, que sob o impacto da dinâmica econômica em transformação e que impulsionou o perfil industrial e as atividades de serviços do Estado, firmaram-se como espaços de elevado grau de urbanização e de concentração populacional (IPARDES,2017).

Estudos realizados ao longo de 2017 pelo IPARDES (Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social) evidenciaram conquistas importantes para o Paraná desde os anos 2000. Elas se devem ao desempenho nacional nesses anos, mas não somente. A análise de indicadores nacionais demonstra situações diferenciadas, quando comparados os desempenhos do Paraná em relação ao país e aos demais estados da Região Sul. Segundo IparDES (2017), os dados do Produto Interno Bruto (PIB) contribuem para ilustrar essa afirmação. Em 2003, o Paraná respondia por 6,41% do PIB nacional, colocando-se na quinta posição no ranking nacional de geração de renda, ficando atrás de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. Em 2013, o Estado avança em relação às demais unidades da Federação, superando o Rio Grande do Sul neste ranking.

Observando somente o período entre 2010 e 2013, nota-se que o Paraná expandiu sua participação no PIB nacional, evoluindo de 5,80%, em 2010, para 6,26% em 2013 tornando mais competitivo. Em relação aos demais anos a projeção do IparDES para o PIB estadual de 2019 é de crescimento de 0,7%, em contraste com a queda de 0,4% observada em 2018 e em três dos últimos cinco anos já analisados - 2014, 2015 e 2016. No acumulado dos primeiros nove meses de 2019, o PIB paranaense avançou 0,13%, puxado principalmente pela expansão da produção industrial (2,3%). De acordo com Ranking de Competitividade dos Estados de 2020, o quadro abaixo demonstra a 4ª colocação do estado do Paraná neste ranking, São Paulo segue na primeira colocação no Ranking de Competitividade dos Estados. Da mesma forma, Santa Catarina permaneceu na segunda posição, Distrito Federal, na terceira e Paraná, na quarta. Os Estados do Sudeste, Sul e Centro-Oeste concentram-se na metade superior do ranking.

Quadro: Posição do Paraná no Ranking de Competitividade



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Gráfico: Pilares que compõem o ranking de competitividade



Através do quadro acima é possível observar que o estado do Paraná apresenta ótimos indicadores nos pilares Inovação, Sustentabilidade Ambiental e Sustentabilidade Social. Quando o pilar Inovação é analisado através de seu conjunto de indicadores é possível observar que se trata de

um aumento significativo no número de Aceleradoras, Incubadoras, Parques Tecnológicos e Parques Científicos associados à ANPROTEC (Associação Nacional de Entidades Promotoras de Empreendimentos Inovadores), ou seja, dados para cada 1 milhão de habitantes fazendo com que o estado ocupe o 4º lugar no ranking Inovação.

Quadro: Pilar Inovação



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Por meio do quadro e gráfico a seguir, a análise de Potencial de Mercado é formada por um conjunto de pilares, sendo que o indicador Taxa de Crescimento é um destes pilares que eleva o Estado do Paraná ao 12º lugar no Ranking Brasil. Um dos indicativos que elevou o Paraná com posicionamento no ranking em relação a Taxa de Crescimento de 16º lugar em 2017 para 8º lugar em 2020 sendo utilizado para compor este resultado a média móvel de quatro períodos da taxa de crescimento anual do PIB.

Quadro: Indicador Potencial de Mercado



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Gráfico 02: Indicadores para o pilar Inovação



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Quando o pilar Sustentabilidade Social é detalhado é possível observar que uma das razões deste ótimo resultado para o Paraná é a análise sobre a formalidade no mercado de trabalho que mostra uma proporção elevada de ocupados de 14 anos ou mais de idade nas seguintes ocupações: 1) empregado com carteira de trabalho assinada (empregado do setor privado, trabalhador doméstico e empregado do setor público); 2) 'conta-própria', empregadores e 'trabalhador familiar auxiliar' que contribuem para instituto de previdência; e 3) 'militar e servidor estatutário' em relação ao total de ocupados. Outra razão para este resultado no ranking é o indicador Inserção econômica de jovens, IDH e Inserção Econômica com posições que destacam o Paraná. (RANKING DE COMPETITIVIDADE, 2020)

Quadro: Indicadores para o pilar Sustentabilidade Social

6. Formalidade do Mercado de Trabalho	83,7	4°	78,6	4°	79,1	5°	87,1	4°
7. IDH	65,3	5°	65,3	5°	72,2	4°	71,5	4°
8. Inadequação de Moradia	89,4	4°	88,0	2°	88,0	2°	97,3	4°
9. Inserção Econômica	82,5	5°	88,7	5°	84,2	6°	82,2	3°
10. Inserção Econômica dos Jovens	68,4	6°	70,7	3°	74,1	6°	71,3	6°

Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

O pilar capital humano segundo o Ranking de Competitividade de 2020 demonstra o Paraná em 9ª colocação com indicadores importantes como PEA (população economicamente ativa) com Ensino Superior mantendo sua posição no ranking entre os anos de 2017 e 2020. Em razão da sua importância econômica e social, e considerando as graves carências existentes nos Estados, o pilar educação possui um dos maiores pesos do ranking (11,2% do total), sendo complementado ainda pelo pilar capital humano, com 8,2% do peso total. Enquanto o primeiro pilar avalia as condições atuais da educação no País, o segundo examina o nível educacional dos indivíduos que já estão no mercado de trabalho e seu impacto sobre a produtividade da economia.

Quadro: Pilar Capital Humano



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Gráfico: Indicadores para o Pilar Capital Humano



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Quadro: Comparação das Cidades do Paraná com maior PIB Brasil

MUNICÍPIOS PARANAENSES ENTRE OS 100 MAIORES PIBs DO BRASIL - 2017			
MUNICÍPIOS	POSIÇÃO	VALOR (R\$ MIL)	PARTICIPAÇÃO (%)
Curitiba	5º	84 702 357	1,29
São José dos Pinhais	35º	22 581 192	0,34
Londrina	45º	19 235 188	0,29
Araucária	51º	16 972 345	0,25
Maringá	52º	16 906 177	0,25
Ponta Grossa	63º	14 533 645	0,22
Foz do Iguaçu	72º	13 463 838	0,20
Cascavel	87º	11 374 861	0,17

FONTE: IBGE - Produto Interno Bruto dos Municípios - 2017

Fonte: <http://www.ipardes.pr.gov.br/>

Em 2013, o Estado registrou 3.121.384 postos de trabalho formais, sendo que somente Curitiba concentrava 29,99% desse número, ou seja, quase um terço do emprego formal paranaense. A média de crescimento do emprego formal do Paraná foi de 65,65%, e 184 municípios, distribuídos em todo o território do Estado, registraram crescimento maior que a média estadual. Curitiba obteve 60,55% de aumento, abaixo da média estadual, mas foi o maior gerador de empregos entre 2003 e 2013, totalizando 353.065 novos postos de trabalho (IPARDES, 2017). Somente em 2020 o Paraná fechou 47.070 postos de trabalho com carteira assinada entre janeiro e junho de 2020, conforme dados do CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) divulgado pelo Ministério da Economia.

No que diz respeito a dimensão econômica em 2003, Curitiba, São José dos Pinhais e Araucária já se apresentavam como os municípios com os melhores desempenhos econômicos do espaço, situação mantida em 2013, quando geraram, respectivamente, 17,24%, 8,00% e 7,85%. As maiores participações são da Indústria de veículos de equipamentos de transporte (26,68% do faturamento do espaço – mais de 50% devidos a São José dos Pinhais e Curitiba), Indústria de produtos químicos e de coque e refino de petróleo, com 25,80% do faturamento da espacialidade (com as maiores

proporções em Araucária e Paranaguá); Indústria de máquinas e equipamentos em geral e material eletrônico e aparelhos de telecomunicações (15,96%), com mais da metade do faturamento concentrado em Curitiba; e Indústria alimentar e fabricação de bebidas (14,16%), atividade com maior distribuição do faturamento entre os municípios da espacialidade, embora mais de 50% sejam gerados por empresas de Curitiba, Ponta Grossa, Paranaguá, Carambeí e Araucária (IPARDES, 2017).

Em relação ao emprego formal, essa espacialidade ampliou em 60% o número de postos de trabalho³⁹ entre 2003 e 2013, mas perdeu em participação no total do Estado, de 48,3% para 47,9% (tabela A1.21). Mesmo assim, continuou sendo a principal espacialidade na geração de postos de trabalho no Paraná, bem como permaneceu apresentando a maior concentração de municípios relevantes nesse indicador. No total, em 2013, o Primeiro Espaço contabilizou 17 municípios relevantes no emprego formal. Apenas Curitiba concentrou 29,99% do emprego formal paranaense em 2013. Outros seis municípios desse espaço, São José dos Pinhais, Ponta Grossa, Pinhais, Araucária, Colombo e Paranaguá, apresentam participações acima de 1,00% dos postos de trabalho formais do Paraná. Também, com participações importantes, tem-se Castro e Campo Largo (acima de 0,50%); e Fazenda Rio Grande, Almirante Tamandaré, Carambeí, Quatro Barras, Lapa, São Mateus do Sul, Campina Grande do Sul e Piraquara, com participações acima de 0,25%. Em 2010 o IPPUC trabalhou com uma taxa de crescimento anual em Curitiba de 1,62% mas, na comparação entre os dados do censo anterior, feito em 2000. A Região Metropolitana de Curitiba experimentou uma taxa de crescimento de 1,7% de 2010 a 2017 e somente Curitiba de 2.3%. Tal diferença tem impacto direto no planejamento da Cidade, e nos indicadores dos seus 75 bairros, e nas nove administrações regionais. Nos bairros, a informação precisa é ainda mais estratégica e importante ao planejamento (IPPUC, 2019).

A população curitibana caracteriza-se conforme o Censo Demográfico de 2000 do IBGE, em 52,07% população feminina e 47,93% masculina, que se encontra predominantemente na faixa etária de 20 a 24 anos, seguida da faixa de 15 a 19 anos. A renda média dos responsáveis pelos domicílios particulares permanentes é de R\$ 1.430,96, 46% a mais que aquela registrada no restante do País (R\$ 768,83). Na categorização por renda se observa que 15,22% da população curitibana pertence à classe A e 29,02% à classe B.

Somadas, elas correspondem a 44,24% do total da população. O percentual de 5,94% pertence à classe E, gerada pela própria história do próprio crescimento da Cidade. Essa classe muito embora seja classificada como uma camada populacional pobre é economicamente potencial. No Bairro do Portão, segundo a estimativa IBGE 2020 conta com 5,96 km², bairro onde a Faculdade Bagozzi está localizada, o rendimento médio das pessoas responsáveis pelos domicílios particulares permanentes é de R\$ 1.722,89.

Curitiba também apresenta um grande potencial turístico, especialmente decorrente de sua efervescência cultural teatral, shows, cinemas, parques, centros de tradição, etc. e gastronômica. Não obstante, seus grandes shoppings centers configuram não apenas como centros de compras, mas também como polos de lazer e cultura da população, promovendo exposições itinerantes e albergando em sua infraestrutura salas de teatro e de cinema.

1.5 CONTEXTO SOCIOEDUCACIONAL

Na área educacional a taxa de analfabetismo diminuiu no Paraná de 8,57% para 5,79% entre os anos de 2000 e 2010. No Brasil, neste mesmo período, a taxa recuou de 12,82% para 9,02%, e na Região Sul, de 6,95% para 4,74%. Para os demais estados da região, foram registradas as seguintes taxas: Rio Grande do Sul, 6,11% em 2000 e 4,25% em 2010; Santa Catarina, 5,72% no ano de 2000 e 3,86% em 2010. Embora ainda permaneça com taxa superior à média do sul do país, o Paraná foi o estado que apresentou, proporcionalmente, a maior diminuição de população analfabeta, com um recuo de 2,79%. Assim, diminuiu o hiato existente entre os demais estados da Região Sul. Quando analisado o Ranking de Competitividade Brasil, o quadro a seguir mostra que o Paraná se encontra em 4º lugar geral apresentando índices em primeiro lugar no ranking, destaque para avaliação da Educação. Outro indicador importante para avaliar o resultado educacional é anos de estudos do responsável pelo domicílio. A análise realizada a partir das duas faixas de escolaridade, sem instrução e Ensino Fundamental incompleto, e Ensino Médio completo e Ensino Superior incompleto e

completo, demonstra declínio na primeira faixa e aumento na segunda, para o Brasil, Região Sul e para o Paraná, fator considerado positivo por revelar ampliação da escolaridade ao longo da década.



Fonte: <https://www.rankingdecompetitividade.org.br/>

Segundo Indicadores educacionais a região metropolitana de Curitiba apresentou em 2018, 104 Instituições de Ensino Superior. Grande parte dessas Instituições oferece cursos superiores tecnológicos ou forma profissionais bacharelados capacitados para a atuação em áreas tecnológicas. Um aumento em torno de 38% desde 2015. São 1.629 cursos superiores de potencial capacitação, totalizando 134.333 vagas, dando ênfase para os cursos superiores tecnológicos, que evidentemente não supre a carência, a necessidade e o déficit educacional desta população dos trabalhadores de Curitiba.

Gráfico: Quantidade de IES – Curitiba

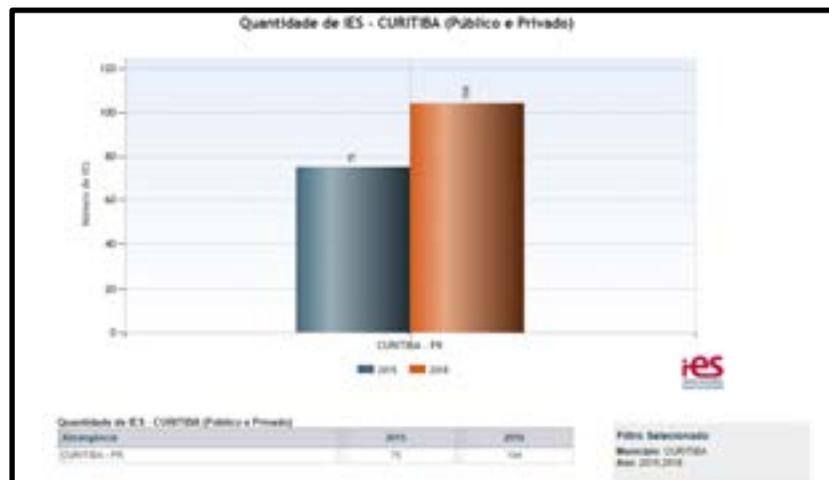


Gráfico: Quantidade de Cursos – Curitiba

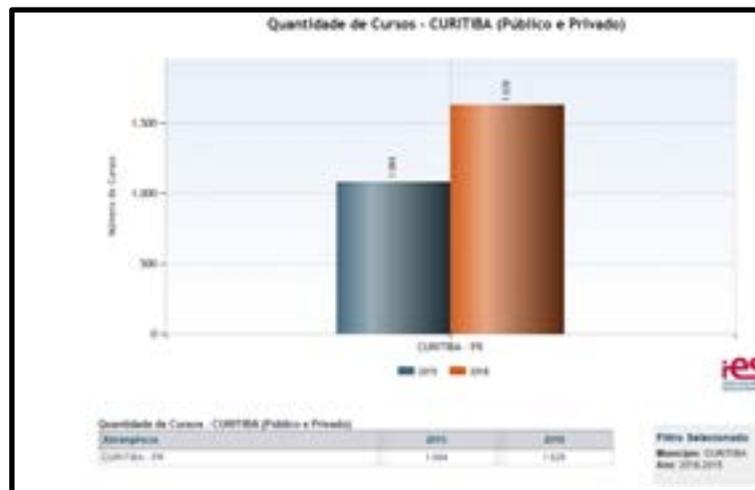
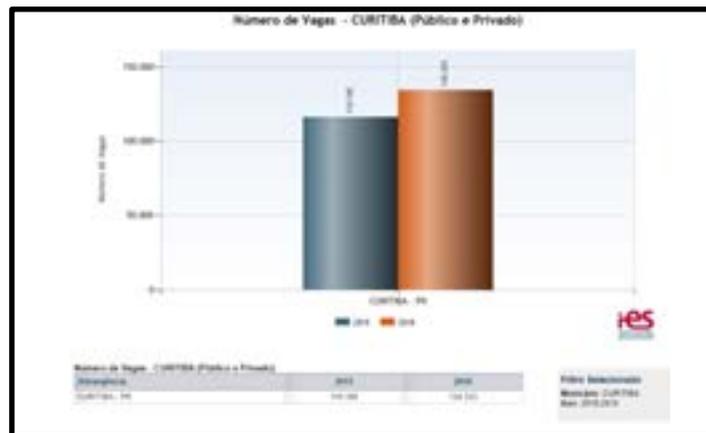
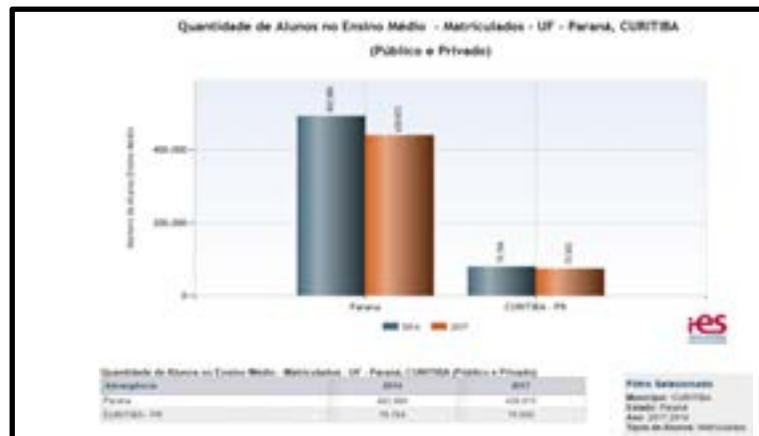


Gráfico: Número de Vagas - Curitiba



A cidade de Curitiba tem uma população de jovens entre a faixa etária de 15 a 19 anos que equivalem a 9,03% da população, ou seja, 75.565 estudantes estão matriculados do ensino médio, conforme dados de 2018.

Gráfico: Quantidade de Alunos no Ensino Médio



As transformações desencadeadas pelo exponencial desenvolvimento das tecnologias nas últimas décadas trouxeram novos desafios e oportunidades, e a área educacional claramente não é imune a essas mudanças. Por este motivo, torna-se cada vez mais determinante a capacidade de conhecer com profundidade e precisão a realidade em que a Faculdade Bagozzi está imersa. Os dados a seguir demonstram uma elevação no número de concluintes no Ensino médio entre os anos de 2014 e 2018, de 17.037 para 20.283 considerados potenciais alunos para ingresso nas 104 instituições de Ensino Superior em Curitiba, uma vez que também devemos considerar como público alvo da Faculdade Bagozzi a formação da (EJA) Educação de Jovens e Adultos formados em Curitiba. O gráfico 10 demonstra esse resultado nesta modalidade.

Gráfico: Quantidade de Alunos Concluintes no Ensino Médio - Curitiba

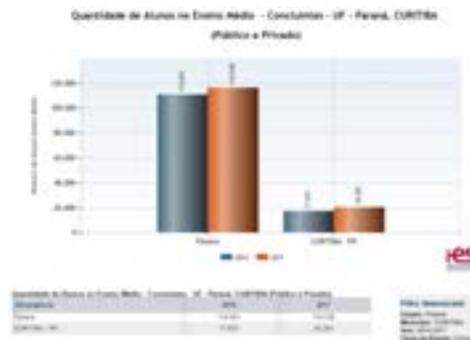
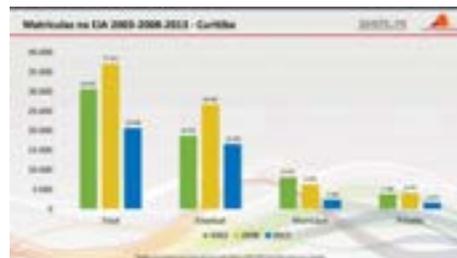


Gráfico 10: Evolução Matrículas EJA em Curitiba



Fonte: <http://www.sinepepr.org.br/estatisticas>

É disseminado hoje nas organizações o entendimento de que apenas equipes de trabalho qualificadas, motivadas e comprometidas são capazes de ajudar a empresa a construir seu diferencial competitivo, possibilitando respostas eficientes, habilidosas e criativas às exigências cada vez maiores do mercado; em outras palavras, o sucesso das organizações depende primordialmente das pessoas nela envolvidas. Diante dessa realidade, as empresas têm buscado elevar o nível de qualificação de seus profissionais, pois há uma lacuna no mercado, uma vez que, muito embora existam vários cursos superiores, mesmo que em nível tecnológico oferecida por outras instituições de ensino. Segundo os dados do CAGED (Cadastro Geral de Empregados e Desempregados) do Ministério da Economia, o Paraná registrou crescimento na abertura de vagas em 53 das 60 cidades paranaenses com mais de 30 mil habitantes no mês de agosto de 2020. Nos oito meses do ano, houve crescimento em 49 dessas 60 localidades. Além disso, o Estado tem seis cidades entre as 100 que mais empregaram no Brasil no último mês: Curitiba (5º), São José dos Pinhais (37º), Pinhais (49º), Araucária (69º), Londrina (92º) e Pato Branco (95º).

Ainda segundo CAGED, em 2020 os setores que mais criaram empregos na Região Metropolitana de Curitiba foram serviços (15.687 vagas), construção civil (4.078), comércio (3.174) e indústria de transformação (3.073). Entre os subsetores os destaques são comércio e administração de imóveis e valores mobiliários, com 9.448 empregos gerados, seguido de serviços de alojamento, alimentação, reparação, manutenção e redação (2.331), ensino (2.014) e comércio atacadista (1.902). Entre as atividades que mais geraram postos de trabalho na Grande Curitiba estão serviços combinados de escritório e apoio administrativo (2.812 novos postos), teleatendimento (1.141), construção de edifícios (1.127), atividades relacionadas à organização do transporte de carga (1.086) e montagem de instalações industriais e de estruturas metálicas (1.056). Com estes dados é possível observar a inserção do profissional de marketing em várias destes setores e atividades. Mesmo diante das frequentes notícias sobre demissões e a redução estrutural do número de cargos para profissionais dos mais diversos setores da economia, o número de empregados para funções gerenciais continua a crescer. Nessa medida, faz-se necessário que as instituições de ensino se adaptem a esta realidade do mundo do trabalho, proporcionando oportunidades de formação para profissionais deste setor, e o ensino superior constitui-se como espaço privilegiado para o

desenvolvimento das habilidades e competências demandadas pelo mercado atual e a seletividade do mercado de trabalho, que passou a exigir níveis cada vez mais elevados de escolaridade como requisito para a contratação

2 PROCESSO DA AUTOAVALIAÇÃO DA IES E A METODOLOGIA DO MODELO PROPOSTO PARA GRADUAÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação divide seu trabalho anual em quatro fases específicas conforme demonstra a figura a seguir.



A primeira fase "planejamento" é feita pela comissão através das reuniões com assuntos específicos para serem debatidos e resolvidos. As atas em anexo especificam cada fase desenvolvida no ano vigente.

A segunda fase "conscientização e aplicação da autoavaliação" onde o mecanismo de avaliação é divulgado e aplicado tem a participação da comissão, coordenadores de curso, docentes, representantes de turma e assessoria pedagógica.

A terceira fase "análise dos resultados" é desenvolvida pela comissão e pelo setor de melhoria de processos onde os planos de ação são desenvolvidos baseados nas fragilidades e potencialidades identificadas.

Por fim, a quarta fase "divulgação dos resultados" tem por objetivo expor toda a análise feita ao corpo docente, discente e administrativo.

Na autoavaliação os discentes avaliam os setores da IES, direção, coordenação, disciplinas presenciais e semipresenciais. Os docentes avaliam os setores da IES, direção, coordenações e turmas que ministram aulas, fazendo com que esta avaliação tenha caráter 360°. Por fim, os colaboradores avaliam a ambiência, direção, setor e liderança e os valores da IES.

2.1 MODELO PROPOSTO ATUAL

Para o desenvolvimento do modelo foram analisadas publicações que abordassem o tema gestão da qualidade em processos de serviços. Dentre as mais significativas, 338 foram selecionadas. Através desta análise, conforme demonstra a tabela a seguir, foram identificadas nestas publicações cinco abordagens principais que visam garantir a eficiência e eficácia da gestão dos processos em serviços.

As abordagens identificadas foram: i) satisfação do cliente; ii) percepção do cliente; iii) determinantes da qualidade; iv) mensuração da qualidade; v) análise de falhas. A tabela 2 demonstra as abordagens nas publicações analisadas.

Tabela - Identificação das abordagens nas publicações analisadas

PRINCIPAIS ABORDAGENS	Total Geral	%	2015	2016	2017
SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR	1186	555%	883	85	118
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE	1129	338%	555	60	114
DETERMINANTES DA QUALIDADE	550	115%	226	22	22
MENSURAÇÃO DA QUALIDADE	221	66%	77	13	11
ANÁLISE DE FALHAS EM SERVIÇOS	99	33%	55	1	33

Na tabela pode-se perceber que uma publicação pode contemplar mais de uma abordagem simultaneamente, sendo que 55% delas utilizam a satisfação do cliente em seu modelo para a gestão da qualidade dos serviços, salientam a satisfação do cliente como ponto fundamental para a gestão da qualidade dos processos de serviço; 38% especificam a percepção que o cliente tem do serviço prestado para a empresa; 15% relatam a importância da identificação dos determinantes que o cliente utiliza para avaliar o serviço prestado; 6% demonstram a importância da mensuração da qualidade do

serviço através de mecanismos de avaliação, escalas específicas e análise estatística; por fim, 3% das publicações salientam a identificação das falhas potenciais que possam ocorrer durante o serviço. No entanto, nenhum trabalho leva em conta estas 5 dimensões simultaneamente em seu modelo. Surge então a perspectiva e necessidade de propor um modelo para o diagnóstico de qualidade em processos de serviços que contemple todas as abordagens citadas simultaneamente.

A proposta do modelo conceitual para diagnóstico da qualidade em processos de serviços portanto, visa cobrir as lacunas identificadas nas publicações analisadas. A maioria dos modelos utilizam ferramentas e metodologias que identificam a percepção do cliente fazendo a análise estatística das variáveis mensuradas. A primeira contribuição visível do modelo é a elaboração de um questionário a ser aplicado numa das fases. Ele utiliza o ciclo de serviço que o cliente utiliza identificando todos os elementos de contato em cada momento. Ainda para elaboração do questionário identifica-se a qualidade demandada que o cliente espera em cada momento e os determinantes da qualidade que ele utiliza para mensurar a sua satisfação. Só após estes processos, as perguntas serão formuladas e agrupadas no questionário. As escalas também permitem que a empresa mensure além da percepção do serviço o mínimo aceitável hierarquizando cada determinante traduzido. A segunda contribuição se dá pela análise estatística multivariada através dos agrupamentos das variáveis, da análise e hierarquização das falhas potenciais que possam estar afetando a qualidade nos processos levando-se em consideração os índices de ocorrência, detecção e gravidade e pela categorização pelo método de Kano. Portanto, o modelo através das 4 fases pretende identificar o ciclo de serviço, mensurar e avaliar cada contato que o cliente tem com a empresa, estudar as variáveis identificando os processos críticos e por fim analisar as falhas identificando suas causas e priorizando ações de melhoria dentro da empresa.

2.1.1 Fases do Modelo Conceitual Baseadas nas Abordagens

Através da identificação das abordagens através da análise das publicações, o modelo para diagnóstico da qualidade em processos de serviços propõe quatro fases com objetivos específicos e que contemplem as cinco abordagens citadas anteriormente.

A primeira denomina-se análise do ciclo de serviço. Nesta fase a abordagem satisfação dos clientes é priorizada. Pretende-se que a empresa identifique os processos que envolvem todo o seu ciclo de serviço e mapeie as interações entre a empresa e o cliente identificando todos os elementos desta interação. A segunda fase denomina-se análise da percepção. Nesta fase as abordagens percepção da qualidade e determinantes da qualidade são priorizadas. O modelo propõe a elaboração e aplicação de mecanismo de avaliação para mensurar a satisfação dos clientes. Portanto, para cada momento de contato a qualidade demandada pelo cliente é identificada. Determinantes da qualidade que dão suporte a qualidade demanda são identificados e traduzidos em perguntas que quando direcionadas possam mensurar a percepção do cliente.

A terceira fase denomina-se análise multivariada. Nesta fase a abordagem mensuração da qualidade é priorizada. Pretende-se com a aplicação do questionário mensurar e analisar todas as variáveis e informações que possam ser extraídas. Para isso propõe-se análise descritiva dos dados e análise multivariada. A quarta fase denomina-se análise da confiabilidade. Nesta fase prioriza-se a abordagem análise de falhas nos processos. Pretende-se identificar todos os momentos e processos críticos onde a percepção do cliente está abaixo do mínimo aceitável, analisando as falhas potenciais que possam estar ocorrendo ou vir a ocorrer, hierarquizando planos de ação para tomada de decisão através do grau de prioridade.

A figura especifica as fases do modelo com suas respectivas etapas.



Figura – Fases e etapas do modelo conceitual proposto

Os requisitos desejáveis no modelo proposto são a adequação e integração de metodologias para a análise dos processos que embasam cada momento de contato que o cliente tem com a organização mensurando sua percepção, hierarquizando os mais importantes, analisando as variáveis através de grupos por similaridades e identificando os modos, efeitos e causas de falhas potenciais que possam ocorrer durante todo o processo.

A tabela apresenta para cada journal relevante na área de qualidade, um sintese do número de artigos publicados por journal envolvendo melhoria de processos, e a número de artigos por journal que menciona cada uma das fases do modelo ora proposto.

Tabela - Modelo proposto e as publicações que a embasam cada fase

Journal	Total	Percentual %	FASES DO MODELO PROPOSTO			
			Fase I	Fase II	Fase III	Fase IV
Journal of Air Transport Management	19	5,6	6	19	19	6
Journal of Retailing and Consumer Services	16	4,7	11	16	15	9
Service Business	12	3,6	10	12	10	8
International Journal of Hospitality Management	11	3,3	8	11	11	8
Tourism Management	11	3,3	7	11	11	7
Journal of Business Research	10	3,0	10	10	10	10
Industrial Management and Data Systems	9	2,7	9	9	9	9
Transportation Research Part A: Policy and Practice	7	2,1	5	7	7	4
Journals with 6 papers (3 journals)	18	5,3	11	18	18	9
Journals with 5 papers (3 journals)	15	4,4	15	15	15	14
Journals with 4 papers (8 journals)	32	9,5	19	32	31	15
Journals with 3 papers (12 journals)	36	10,7	27	36	33	21
Journals with 2 papers (21 journals)	42	12,4	22	41	39	17
Journals with 1 papers (100 journals)	100	29,6	65	93	91	57
	338	100	225	330	319	194
			67%	98%	94%	57%

O modelo proposto é composto por 4 fases com suas respectivas etapas e objetivos específicos que serão descritas nos tópicos a seguir.

2.1.2 Fase I – Análise do Ciclo de Serviço

O que mais interessa para a empresa é identificar a qualidade percebida pelo cliente em todos os momentos de contato que o mesmo tem com o serviço. Portanto, esta fase tem como objetivo identificar os processos de serviços na visão do cliente mapeando o fluxo do processo de serviço na visão do cliente, incluindo todas as interações que ele tem com a empresa, identificando todos os momentos de contato que vivencia. Para que cada momento de contato seja analisado surge a necessidade do mapeamento das atividades acima da linha de visibilidade onde proporcionará a identificação de todas as interações cliente/empresa fornecendo informações adicionais de cada momento de contato. As interações a serem mapeadas propostas nesta fase estão na chamada zona do cliente e na zona de linha de frente onde a percepção do cliente é formada. As etapas da fase análise do ciclo de serviço são: i) momentos de contato; ii) mapa das interações *front office*. A figura a seguir especifica as etapas da fase de “Análise do Ciclo de Serviço” e os seus objetivos respectivos.



Figura – Etapas e objetivos da fase I: análise do ciclo de serviço

A etapa, “momentos de contato”, tem por objetivo identificar todos os momentos de contato ou processos que o cliente vivencia na empresa tomando como referência a sequência e a visão que ele tem do serviço prestado. Nesta etapa o pacote de serviço será analisado focando a experiência do cliente durante todo o fluxo do processo de serviço. O pacote de serviço incluirá os bens facilitadores, instalações e resultados. A etapa, “mapa das

interações *front office*”, tem como objetivo elaborar o mapeamento das atividades de interação acima da linha de visibilidade de cada momento de contato através do Mapa de Serviço para que a organização tenha melhor compreensão de todas as atividades que estão influenciando a percepção do cliente e que posteriormente possa utilizar para elaboração do mecanismo de avaliação na Fase II. Nesta etapa não são identificados os momentos críticos e por esta razão atividades de retaguarda, suporte e gerência não são mapeadas. Esta etapa é composta por dois objetivos específicos: i) identificar as operações da zona do cliente; ii) identificar as operações da zona de linha de frente; iii) elaborar documento de interações.

2.1.3 Fase II – Análise da Percepção

O objetivo desta fase é a elaboração e aplicação de um mecanismo que avalie a percepção que o cliente tem em cada momento de contato do serviço prestado, Para isso, esta fase tem três etapas específicas. A primeira é a elaboração do questionário que identificará a qualidade percebida durante todo o ciclo de serviço da organização. A segunda é a elaboração de escalas de avaliação através da utilização de diferentes metodologias que serão utilizadas simultaneamente. Por fim, a terceira e última etapa é a aplicação do questionário para uma amostra de clientes a fim de identificar momentos críticos onde a percepção da qualidade dos clientes está abaixo de suas expectativas. A fase análise da percepção divide-se em 3 etapas: i) mecanismo de Avaliação; ii) escalas; iii) aplicação do questionário. A figura a seguir especifica as etapas desta fase e os objetivos propostos.



Figura – Etapas e objetivos da fase II: análise da percepção

Nesta fase o mecanismo de avaliação é desenvolvido e aplicado aos clientes que utilizam o serviço. O questionário é de grande importância pois captará a percepção da qualidade que o cliente tem em todo o ciclo de serviço. Devido à subjetividade das operações de serviços, é importante identificar o que é importante para o cliente em cada momento de contato e identificar os requisitos da empresa que dão base a esta demanda. Portanto, a primeira etapa, "mecanismo de avaliação", tem por objetivo desenvolver um questionário a ser aplicado aos clientes que utilizam o serviço.

O questionário é de grande importância pois captará a percepção da qualidade que o cliente tem em todo o ciclo de serviço. Devido à subjetividade das operações de serviços, é importante identificar o que é importante para o cliente em cada momento de contato e identificar os requisitos da empresa que dão base a esta demanda. Portanto, propõem-se a utilização dos determinantes da qualidade como requisitos que a empresa precisa atender à qualidade demandada. A tradução destes determinantes em perguntas irá para compor o questionário final.

Portanto, esta etapa possui três objetivos específicos: i) identificar a qualidade demandada pelo cliente em cada momento de contato do ciclo de serviço; ii) identificar os determinantes que servem como requisitos da empresa para garantir a qualidade demandada; traduzir os determinantes em questões que irão compor o mecanismo de avaliação e que quando direcionadas aos clientes irão avaliar a percepção da qualidade em cada momento de contato.

A etapa, "escalas", desenvolve e incorpora três escalas para o mecanismo de avaliação. Vários modelos de medição da qualidade de serviços já foram propostos utilizando propostas de escalas diferentes. Esta etapa possui dois objetivos específicos para o desenvolvimento das escalas: i) elaborar escala de avaliação para o questionário que avalie a expectativa e mínimo aceitável e a percepção do cliente através de uma escala *likert* de 9 pontos; ii) elaborar pergunta funcional e disfuncional de cada determinante traduzido para categorização e hierarquização. A etapa, "aplicação do questionário", tem por objetivo mensurar a satisfação do cliente em todo o ciclo de serviço da empresa mediante aplicação do questionário. Esta etapa possui dois objetivos específicos: i) calcular amostragem para aplicação do questionário; ii) aplicar o questionário.

2.1.4 Fase III – Análise Multivariada

O objetivo desta fase é identificar os pontos críticos da empresa analisando a natureza e o grau de associação entre as variáveis, agrupando-as por similaridades ou dissimilaridades.

A fase divide-se em quatro etapas: i) análise descritiva; ii) análise fatorial; iii) análise hierárquica de agrupamentos; e iv) análise de Friedman. A figura a seguir demonstra as etapas da fase III e seus respectivos objetivos. A análise multivariada mostra a presença de questões redundantes no questionário e que serão estudadas através de critérios de exclusão. Essas exclusões, se houver, alterarão a variância total entre o questionário aplicado e o reduzido. Espera-se que seja pequena em percentuais.



Figura – Etapas e objetivos da fase III: análise multivariada

A etapa, “análise descritiva”, tem por objetivo descrever as variáveis utilizando as frequências absolutas e relativas. Já na descrição dos itens dos indicadores são utilizadas medidas de posição, tendência central e dispersão, sendo uma destas medidas o intervalo de confiança *bootstrap*. A etapa, “análise fatorial”, tem por objetivo desenvolver a análise de agrupamentos através da análise fatorial. O critério de kaiser determina o número de fatores

da Análise Fatorial Exploratória. A fim de criar indicadores que representem cada constructo utiliza-se a Análise Fatorial, sendo que a unidimensionalidade dos constructos será verificada através do critério de Kaiser que retorna à quantidade de dimensões do constructo. Esta etapa possui quatro objetivos específicos: i) avaliar a qualidade dos constructos através da confiabilidade e análise de validade convergente; ii) verificar a confiabilidade através dos indicadores *Alfa de Cronbach* e confiabilidade composta; avaliar a utilização da análise fatorial através da adequação Kaiser-Meyer-Olkin – KMO; iv) utilizar a análise hierárquica de agrupamento identificando padrões de respostas similares.

A etapa, “análise hierárquica de agrupamentos”, tem por objetivo separar e classificar os objetos observados (momentos de contato e determinantes da qualidade avaliados) em um grupo ou em número específico de subgrupos ou conglomerados (*clusters*) mutuamente exclusivos, de modo que os subgrupos formados tenham características de grande similaridade interna e grande dissimilaridade externa. Isso identificará quais variáveis pertencerão a um mesmo grupo, ou seja, quais questões apresentam as mesmas características sob a ótica do cliente. Esta etapa possui dois objetivos específicos: i) agrupar os indivíduos com padrões de resposta similares em relação aos indicadores; ii) definir número de agrupamento de indivíduos em relação aos indicadores. Por fim a etapa “análise de Friedman” identifica se é provável que as diferentes amostras da percepção e mínimo aceitável para cada determinante avaliado provenham da mesma população

2.1.5 Fase IV – Análise da Confiabilidade

A identificação de falhas é ponto fundamental na gestão de serviços. Ações de prevenção através da análise dos seus modos, causas e efeitos podem diminuí-las ou eliminá-las durante todo o fluxo do serviço. Portanto o objetivo da quarta fase é analisar as falhas potenciais que estão ocasionando a insatisfação dos clientes nos momentos críticos priorizando ações de forma ordenada e fornecendo assim dados para a tomada de decisão. Portanto a detecção e eliminação das causas sistematicamente permitirá priorizar melhorias a serem desenvolvidas em cada momento de contato. A fase divide-se em 2 etapas: i) análise de falhas; ii) análise dos riscos. A figura 5 demonstra as etapas da fase IV e seus respectivos objetivos.



Figura – Etapas e objetivos da fase IV: análise da confiabilidade

A primeira etapa, “análise de falhas”, tem por objetivo identificar todas as causas que levam ao modo das falhas elaborando uma relação lógica entre elas, analisando de forma conjunta as causas primárias e intermediárias e os efeitos que estas têm na percepção do cliente. Esta etapa tem três objetivos específicos: i) listar os modos das falhas; ii) identificar as causas das falhas; iii) analisar os efeitos das falhas. A etapa, “análise de riscos”, tem por objetivo priorizar e hierarquizar os modos das falhas através do cálculo do índice de prioridade de risco sobre o desempenho do serviço. Esta etapa possui quatro objetivos específicos: i) identificar o grau de ocorrência das falhas; ii) identificar o grau de detecção das falhas através de seus controles e formas; iii) analisar o grau de severidade de cada falha; iv) calcular o número de prioridade de risco para tomada de decisão.

O modelo conceitual proposto para diagnóstico de qualidade em processos de serviços propõe identificar as expectativas e a percepção da qualidade que os clientes têm em todos os processos que ele participa e que utiliza como base para elaborar e determinar a sua satisfação. Cada fase do modelo incorpora uma ou mais abordagens das cinco identificadas na literatura, para que a gestão dos processos de serviço torne-se eficaz. Portanto, estas fases contribuem para que a empresa elabore o seu próprio mecanismo de avaliação, mensure e analise a percepção dos seus clientes através de

variáveis quantitativas, identificando os processos ou momentos de contato críticos com uma análise estatística, identificando e priorizando os modos, efeitos e causas das falhas potenciais que estejam ocorrendo ou que ainda possam ocorrer.

2.2 MECANISMO DE AUTO AVALIAÇÃO

O mecanismo de auto avaliação são aplicados respectivamente aos discentes da graduação e docentes da graduação Os mecanismos seguem regras específicas para cada aplicação. Neste tópico são demonstradas as auto avaliações para cada setor que participa do processo avaliativo.

2.2.1 Mecanismo de Avaliação Discente e Escalas de Avaliação - Graduação

No primeiro momento é avaliado três questões específicas conforme demonstrar a figura a seguir.

1. Satisfação geral com o curso
2. Satisfação geral com a coordenação
3. Indicaria o curso para um amigo?



O mecanismo de avaliação discente a ser aplicado especifica o ciclo que os discentes passam durante todo o processo dentro da IES. Dentre estes momentos de contato, perguntas específicas são formuladas através dos determinantes importantes em cada momento. O mecanismo de avaliação é elaborado através da “análise do ciclo de serviço” onde os momentos são mapeados e a qualidade demandada pelo usuário em cada momento é

especificada e analisada. A figura a seguir especifica os cinco primeiros momentos de contato com a IES (Site, Atendimento telefônico, localização, estacionamento, acesso), a qualidade demandada e a tradução em questões. Também especifica as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTE	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO (0)	NÍVEL REQUERIDO	NÍVEL (OPTIMIZADO)	COMO VOCÊ VE O SEU QUANDO É ATENDIDO NESTE IESM	COMO VOCÊ VE O SEU QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE IESM
1	SITE	1	Quanto a facilidade de acesso à página da IESM				1) muito bom	1) muito ruim
		2	Quanto aos conteúdos disponibilizados pela instituição				2) bom	2) ruim
		3	Atualizado				3) bom	3) ruim
2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Velocidade	Quanto a rapidez no atendimento				4) muito bom	4) muito ruim
		Atenciosidade	Quanto a atenção e educação				5) bom	5) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				6) bom	6) ruim
3	LOCALIZAÇÃO	Credibilidade	Quanto a segurança no local de acesso				7) bom	7) ruim
		Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				8) bom	8) ruim
		Velocidade	Quanto a rapidez no atendimento				9) bom	9) ruim
4	ESTACIONAMENTO	Velocidade	Quanto a rapidez no atendimento				10) bom	10) ruim
		Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				11) bom	11) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				12) bom	12) ruim
5	ACESSO	Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				13) bom	13) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				14) bom	14) ruim
		Velocidade	Quanto a rapidez no atendimento				15) bom	15) ruim

A figura a seguir especifica os cinco próximos momentos de contato com a IES (recepção, S.A.B, secretaria, cantina e laboratórios), a qualidade demandada e a tradução em questões. Também especificam-se as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTE	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO (0)	NÍVEL REQUERIDO	NÍVEL (OPTIMIZADO)	COMO VOCÊ VE O SEU QUANDO É ATENDIDO NESTE IESM	COMO VOCÊ VE O SEU QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE IESM
6	RECEPÇÃO	Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				16) bom	16) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				17) bom	17) ruim
7	SISTEMA DE ATENDIMENTO BANCOS (S.A.B)	Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				18) bom	18) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				19) bom	19) ruim
8	SECRETARIA	Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				20) bom	20) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				21) bom	21) ruim
9	CANTINA	Preço	Quanto ao valor dos alimentos				22) bom	22) ruim
		Qualidade	Quanto à qualidade dos alimentos				23) bom	23) ruim
10	LABORATÓRIOS	Atenciosidade	Quanto a educação dos funcionários				24) bom	24) ruim
		Competência	Quanto às informações solicitadas				25) bom	25) ruim

A figura a seguir especifica os cinco próximos momentos de contato com a IES (banheiros, biblioteca, coordenação, direção e salas de aula), a qualidade demandada e a tradução em questões. Também especificam-se as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTE	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO (1)	NÍVEL DESEJADO (2)	NÍVEL ESPERADO (3)	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO (NÍVEL 1-5)	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO (NÍVEL 1-5)
11 BANHEIROS	Atenção	1	Quanto ao acesso aos banheiros				1) muito bom	1) muito bom
	Atendimento	1	Quanto à limpeza e manutenção dos banheiros				2) bom	2) bom
12 BIBLIOTECA	Atendimento	1	Quanto à abertura e circulação				1) muito bom	1) muito bom
	Facilidade	1	Quanto ao acesso a periódicos				2) bom	2) bom
	Atendimento	1	Quanto ao acesso de professores bibliotecários				3) razoável	3) razoável
	Facilidade	1	Quanto à qualidade e variedade dos livros				4) muito bom	4) muito bom
13 COORDENAÇÃO	Atendimento	1	Quanto ao acesso, atendimento e atenção das orientações				1) muito bom	1) muito bom
	Competência	1	Quanto à eficiência na resolução dos problemas				2) bom	2) bom
	Atenção	1	Quanto ao acompanhamento de demandas de professores de outras instituições				3) razoável	3) razoável
14 DIREÇÃO	Atendimento	1	Quanto à abertura e circulação				1) muito bom	1) muito bom
	Competência	1	Quanto à eficiência na resolução de problemas				2) bom	2) bom
	Atendimento	1	Quanto ao atendimento com cortesia e eficiência acadêmica				3) razoável	3) razoável
	Competência	1	Quanto ao gerenciamento das atividades da IES				4) muito bom	4) muito bom
15 SALAS DE AULA	Atendimento	1	Quanto à abertura e circulação				1) muito bom	1) muito bom
	Facilidade	1	Quanto ao acesso à infraestrutura de materiais e computadores				2) bom	2) bom
	Atenção	1	Quanto ao acesso à internet				3) razoável	3) razoável
	Atendimento	1	Quanto à limpeza				4) muito bom	4) muito bom

A figura a seguir especifica os cinco próximos momentos de contato com a IES (monitorias, nivelamento de português, nivelamento de matemática, nivelamento de informática e pastoral universitária) a qualidade demandada e a tradução em questões. Também especifica as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTE	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO (1)	NÍVEL DESEJADO (2)	NÍVEL ESPERADO (3)	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO (NÍVEL 1-5)	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO (NÍVEL 1-5)
16 MONITORIAS	Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1) muito bom	1) muito bom
	Atendimento	1	Quanto ao atendimento técnico de dúvidas	1 a 5	1 a 5	1 a 5	2) bom	2) bom
	Facilidade	1	Quanto à facilidade de contato das monitorias	1 a 5	1 a 5	1 a 5	3) razoável	3) razoável
17 NIVELAMENTO DE PORTUGUÊS	Atendimento	1	Quanto ao atendimento técnico de dúvidas	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1) muito bom	1) muito bom
	Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico de português	1 a 5	1 a 5	1 a 5	2) bom	2) bom
	Facilidade	1	Quanto ao acesso a materiais	1 a 5	1 a 5	1 a 5	3) razoável	3) razoável
	Competência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	1 a 5	1 a 5	1 a 5	4) muito bom	4) muito bom
18 NIVELAMENTO DE MATEMÁTICA	Atendimento	1	Quanto ao atendimento técnico de dúvidas	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1) muito bom	1) muito bom
	Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico de matemática	1 a 5	1 a 5	1 a 5	2) bom	2) bom
	Facilidade	1	Quanto ao acesso a materiais	1 a 5	1 a 5	1 a 5	3) razoável	3) razoável
	Competência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	1 a 5	1 a 5	1 a 5	4) muito bom	4) muito bom
19 NIVELAMENTO DE INFORMÁTICA	Atendimento	1	Quanto ao atendimento técnico de dúvidas	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1) muito bom	1) muito bom
	Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico de informática	1 a 5	1 a 5	1 a 5	2) bom	2) bom
	Facilidade	1	Quanto ao acesso a materiais	1 a 5	1 a 5	1 a 5	3) razoável	3) razoável
	Competência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	1 a 5	1 a 5	1 a 5	4) muito bom	4) muito bom
20 PASTORAL UNIVERSITÁRIA	Atendimento	1	Quanto ao atendimento técnico de dúvidas	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1) muito bom	1) muito bom
	Atenção	1	Quanto à disponibilidade de atendimentos	1 a 5	1 a 5	1 a 5	2) bom	2) bom

Fonte: Comissão Própria de Avaliação

A figura a seguir especifica os dois momentos de contato finais com a IES (setor psicopedagógico, EAD – aulas semipresenciais), a qualidade demandada e a tradução em questões. Também especifica as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCIBIDO (0)	NÍVEL MENOR	NÍVEL ESPERADO (0)	COMO VOCE SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ITEM	COMO VOCE SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ITEM
21 SETOR PSICO PEDAGÓGICO	Flexibilidade	1	Quanto ao horário de atendimento				1) muito bom	1) muito ruim
	Atmosfera	1	Quanto à simpatia de psicólogos no atendimento				2) muito bom que não seja	2) muito ruim que não seja
	Competência	1	Quanto à seriedade na resolução do problema				3) muito bom	3) muito ruim
22 EAD DEB GABIAS GRANADASI	Competência	1	Quanto às aulas disponíveis presenciais sobre o sistema de regras (CAC 201)				1) muito bom	1) muito ruim
	Atmosfera	1	Quanto à oportunidade de obter esclarecimentos durante as aulas presenciais				2) muito bom que não seja	2) muito ruim que não seja
	Acesso	1	Quanto à facilidade de acesso às disciplinas pela coordenação				3) muito bom	3) muito ruim
	Acesso	1	Quanto ao acesso das aulas nos laboratórios de EAD				4) muito bom que não seja	4) muito ruim que não seja
	Competência	1	Quanto à habilidade do professor que ministra a aula presencial				5) muito bom que não seja	5) muito ruim que não seja
	Flexibilidade	1	Quanto às atividades oferecidas a cada					
	Consciência	1	Quanto à qualidade e forma de avaliação da disciplina					

Dez perguntas específicas são direcionadas a cada disciplina, onde os alunos avaliam o desempenho de cada docente conforme demonstra o quadro a seguir.

DETERMINANTES	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCIBIDO	NÍVEL MENOR	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCE SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ITEM	COMO VOCE SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ITEM
		Quanto ao comprometimento do docente				1) muito bom	1) muito ruim
		Quanto ao relacionamento e domínio de temas				2) muito bom que não seja	2) muito ruim que não seja
		Quanto aos conteúdos teóricos apresentados e a seriedade da disciplina				3) muito bom	3) muito ruim
		Quanto ao comprometimento teórico e a domínio do conteúdo				4) muito bom que não seja	4) muito ruim que não seja
		Quanto à qualidade do material disponibilizado	1 a 5	1 a 5	1 a 5	5) muito bom que não seja	5) muito ruim que não seja
		Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática)					
		Quanto à correção teórica prática e temas atuais na disciplina					
		Quanto ao comprometimento das regras e prazos					
		Quanto à coerência das aulas ministradas e da avaliação					
		Em temas gerais com o professor da disciplina não está					

O mecanismo ainda disponibiliza uma área para comentários e sugestões em cada momento avaliado. Os comentários serão agrupados por unidade, escolas e curso. No mecanismo há 7 escalas a serem analisadas. As duas primeiras perguntas possuem escalas de satisfação do curso avaliado e se o discente indicaria o curso para seus amigos.

Logo após, para cada setor (momento de contato) a ser avaliado, há mais duas perguntas iniciais com escalas específicas. Na primeira pergunta refere-se como o aluno se sente quando o momento analisado atinge suas expectativas, e logo depois como se sente quando o momento analisado não atinge suas expectativas. O respondente terá 5 opções na primeira e 5 opções na segunda escala.

The image shows two screenshots of a survey interface. The top screenshot displays a question in Portuguese: 'Como você se sente quando o momento analisado atinge suas expectativas?' (How do you feel when the analyzed moment meets your expectations?). Below the question is a dropdown menu with five options: 'Muito satisfeito', 'Satisfeito', 'Neutro', 'Insatisfeito', and 'Muito insatisfeito'. The bottom screenshot shows a similar question: 'Como você se sente quando o momento analisado não atinge suas expectativas?' (How do you feel when the analyzed moment does not meet your expectations?). It also features a dropdown menu with the same five options.

As demais perguntas possuem três tipos de escalas com notas de 1 a 5.

- a) qualidade desejada - refere-se a expectativa do aluno (o que ele gostaria de receber);
- b) mínimo aceitável – nota mínima que o aluno aceita ao receber o serviço;
- c) nível percebido – nota que o aluno avalia a IES no serviço analisado.

The image shows a screenshot of a Likert scale for the statement 'Quanto à facilidade de acesso e navegação no portal:' (Regarding the ease of access and navigation on the portal:). The scale consists of three rows, each with a label and five radio buttons numbered 1 to 5. The first row is 'Qualidade desejada' (Desired quality), the second is 'Mínimo aceitável' (Minimum acceptable), and the third is 'Nível percebido' (Perceived level).

A escala likert desenvolvida é demonstrada na figura a seguir.

PERGUNTAS	DETERMINANTES	Nº	NÍVEL PERCEBIDO
1	1	1	
2	2	2	
3	3	3	
4	4	4	
5	5	5	
6	6	6	
7	7	7	
8	8	8	
9	9	9	
10	10	10	
11	11	11	
12	12	12	
13	13	13	
14	14	14	
15	15	15	
16	16	16	
17	17	17	
18	18	18	
19	19	19	
20	20	20	
21	21	21	
22	22	22	
23	23	23	
24	24	24	
25	25	25	
26	26	26	
27	27	27	
28	28	28	
29	29	29	
30	30	30	
31	31	31	
32	32	32	
33	33	33	
34	34	34	
35	35	35	
36	36	36	
37	37	37	
38	38	38	
39	39	39	
40	40	40	
41	41	41	
42	42	42	
43	43	43	
44	44	44	
45	45	45	
46	46	46	
47	47	47	
48	48	48	
49	49	49	
50	50	50	
51	51	51	
52	52	52	
53	53	53	
54	54	54	
55	55	55	
56	56	56	
57	57	57	
58	58	58	
59	59	59	
60	60	60	
61	61	61	
62	62	62	
63	63	63	
64	64	64	
65	65	65	
66	66	66	
67	67	67	
68	68	68	
69	69	69	
70	70	70	
71	71	71	
72	72	72	
73	73	73	
74	74	74	
75	75	75	
76	76	76	
77	77	77	
78	78	78	
79	79	79	
80	80	80	
81	81	81	
82	82	82	
83	83	83	
84	84	84	
85	85	85	
86	86	86	
87	87	87	
88	88	88	
89	89	89	
90	90	90	
91	91	91	
92	92	92	
93	93	93	
94	94	94	
95	95	95	
96	96	96	
97	97	97	
98	98	98	
99	99	99	
100	100	100	

As perguntas possuem três tipos de escalas com notas de 1 a 5: i) qualidade desejada - refere-se a expectativa do aluno (o que ele gostaria de receber);ii) mínimo aceitável – nota mínima que o aluno aceita ao receber o serviço;iii) nível percebido – nota que o aluno avalia a IES no serviço analisado. Dez perguntas específicas são direcionadas a cada turma onde o docente ministra aula. As questões são inversamente elaboradas para avaliar as respostas dos discentes com as respostas dos docentes, buscando assim desenvolver uma avaliação 360° conforme demonstra o quadro a seguir.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO
DOCENTE AVALLIA TURMAS QUE MINISTRA AULA NO SEMESTRE		1	Quanto ao seu cumprimento de horário	
		2	Quanto ao relacionamento e domínio da turma	
		3	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta	
		4	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo	
		5	Quanto a qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos	
		6	Quanto a apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática)	
		7	Quanto a correlação teoria prática e temas atuais na disciplina	
		8	Quanto ao cumprimento das regras e prazos	
		9	Quanto a contribuição das aulas ministradas e das avaliações	
		10	Em termos gerais com a turma você está	

3 APLICAÇÃO DA AUTO AVALIAÇÃO – MODELO PROPOSTO

A aplicação da autoavaliação para discentes, docentes e administrativos segue o calendário acadêmico disponibilizado no início de cada ano letivo. Este tópico explicita as atividades de sensibilização, divulgação e aplicação da autoavaliação

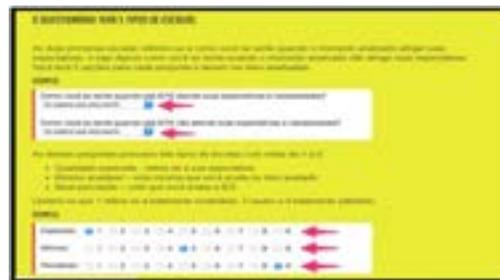
3.1 SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA APLICAÇÃO DA AUTO AVALIAÇÃO

A divulgação e sensibilização da aplicação do questionário CPA terá várias frentes:

- a) divulgação em reunião da direção e coordenação do mecanismo, período de aplicação, acesso e escalas de avaliação;
- b) vídeo institucional foi divulgado no site e nas redes sociais. No vídeo será explicado o conceito da comissão própria de avaliação (CPA), sua importância e a divulgação do questionário salientando a importância da participação de todos os envolvidos;
- c) representantes discentes da CPA divulgarão o mecanismo e explicarão as escalas de avaliação, dias de aplicação e acesso em sala de aula;
- d) coordenadores de Curso divulgarão o mecanismo e explicarão as escalas de avaliação, dias de aplicação e acesso em sala de aula;
- e) docentes do semestre letivo divulgarão o mecanismo e explicarão as escalas de avaliação, dias de aplicação e acesso em sala de aula;
- f) mails e mensagens (SMS): direcionadas a todos os discentes e docentes lembrando a importância, período e forma de acesso ao mecanismo de avaliação;
- g) folheto explicativo fixado nos murais de sala de aula explicando período de aplicação, acesso e escalas de avaliação;
- h) banners e cartazes com a proposta de Marketing aprovada anualmente pela comissão da CPA;
- i) reunião com representantes de turmas para se tornarem multiplicadores nos devidos períodos e cursos sobre o mecanismo, período de aplicação, acesso e escalas de avaliação.

3.2 ACESSO À AUTO AVALIAÇÃO

O acesso à auto avaliação será pelo site da IES. O aluno fará login com seu R.A e senha. Docentes farão *login* com seu R.E assim como os colaboradores. A figura a seguir especifica a página onde discentes, docentes e colaboradores farão *login* para responder a auto avaliação. Logo após o *login*, páginas iniciais explicam as escalas de avaliação e as questões a serem respondidas.



Fonte: Comissão Própria de Avaliação

O acesso e preenchimento do questionário podem ser feito em qualquer máquina, estando ela na casa, trabalho ou Faculdade e também pelo telefone celular. Mesmo assim, a Faculdade estabelece um cronograma de aplicação na própria IES conforme a figura a seguir, disponibilizando um laboratório especificamente para que o aluno tenha acesso. Cada dia previsto no calendário acadêmico possui três horários em que cada coordenação e professores programam-se para levar ao laboratório as turmas do curso. O preenchimento do questionário não é obrigatório, mas a filosofia da Instituição é dar todas as condições para que o aluno tenha acesso e tempo para participar.

CURSO	SERIAL	CPA - CRONOGRAMA DO LABORATÓRIO			PROFESSOR
		DATA	HORÁRIO	COORDENADOR	
ENFERMAGEM	0000000000	01/09/2014	08:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	01/09/2014	10:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	01/09/2014	14:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	02/09/2014	08:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	02/09/2014	10:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	02/09/2014	14:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	03/09/2014	08:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	03/09/2014	10:00	DR. CARLOS	
ENFERMAGEM	0000000000	03/09/2014	14:00	DR. CARLOS	

A coleta de dados foi realizada entre 1 de outubro de 2019 e 15 de outubro do mesmo ano. O universo de pesquisa corresponde aos discentes dos cursos de graduação. Neste primeiro momento analisa-se o percentual de participação discente e docente, o grau de satisfação geral com o curso e se o discente indicaria o curso à comunidade externa.



4.1 FASE I – ANÁLISE DO CICLO DE SERVIÇO

Na primeira fase do modelo o ciclo da instituição de ensino superior é elaborado e as interações acima da linha de visibilidade mapeadas. Na primeira etapa, portanto, os processos ou momentos de contato da IES são mapeados. No estudo de caso percebeu-se que a IES possui 22 processos ou momentos de contato importantes no seu ciclo de serviço e que influenciam a percepção do cliente sendo o site e portal do aluno, atendimento telefônico, localização, estacionamento, acesso, recepção, sistema de atendimento (S.A), secretaria, cantina, laboratórios, banheiros, biblioteca, coordenação, direção, salas de aula, monitorias, nivelamento de matemática, nivelamento de português ,nivelamento de informática, pastoral universitária, setor psicopedagógico, aulas semipresenciais (EAD). A figura especifica os momentos identificados.



Na etapa mapeamento das atividades *front office* foram identificadas todas as operações acima da linha de visibilidade de cada momento de contato através das operações da zona do cliente e operações da linha de frente.

Por fim, ainda nesta etapa foram elaborados os documentos de interações com as informações adicionais para cada momento de contato. Percebeu-se que a primeira fase do modelo conceitual proporciona para a IES, a visão que o estudante tem de todo o ciclo de serviço que ele vivencia e utiliza para mensurar a qualidade e sua satisfação.

4.2 FASE II – ANÁLISE DA PERCEPÇÃO

Esta fase tem por objetivo elaborar e aplicar um questionário para os estudantes da IES. Na primeira etapa desta fase para cada momento de contato foi identificada a qualidade demandada pelos estudantes em cada momento de contato, isto é, os requisitos que eles utilizam para avaliar o serviço e que influenciam a sua satisfação. Num segundo momento, foram relacionados os determinantes da qualidade propostos por Gianesi e Corrêa (1994)

Direção		•	•	•	•	•	•		
Salas de aula			•					•	
Monitorias	•		•	•	•	•		•	
Nivelamento de Português	•		•	•	•			•	
Nivelamento de Matemática	•		•	•	•			•	
Nivelamento de Informática	•		•	•	•			•	
Pastoral Universitária			•	•					
Setor Psicopedagógico	•	•	•	•	•	•	•		
Aulas semipresenciais	•		•	•				•	•

A seguir a relação dos itens e constructos

Constructo	Item	Pergunta
Site	M1P1	Quanto à facilidade de acesso e navegação no portal
	M1P2	Quanto aos conteúdos disponibilizados pelos professores
	M1P3	Quanto ao acompanhamento dos requerimentos e outros documentos solicitados
Atendimento telefônico	M2P1	Quanto à rapidez no atendimento
	M2P2	Quanto à prestatividade e educação
	M2P3	Quanto às informações solicitadas
Localização	M3P1	Quanto à segurança nas ruas de acesso
	M3P2	Quanto à iluminação das ruas de acesso
	M3P3	Quanto à facilidade e rapidez de acesso
Estacionamento	M4P1	Quanto à rapidez na liberação das cancelas
	M4P2	Quanto às vagas disponíveis
	M4P3	Quanto à limpeza e iluminação
	M4P4	Quanto à segurança
Acesso	M5P1	Quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais

	M5P2	Quanto à conservação, iluminação e limpeza das escadas
	M5P3	Quanto à disponibilidade, funcionamento e limpeza dos elevadores
Recepção	M6P1	Quanto à educação e prestatividade dos funcionários
	M6P2	Quanto às informações solicitadas
Sistema de atendimento bagozzi (S.A.B)	M7P1	Quanto à educação e prestatividade dos funcionários
	M7P2	Quanto às informações solicitadas
	M7P3	Quanto à rapidez no atendimento
	M7P4	Quanto à rapidez na emissão dos documentos solicitados
Secretaria	M8P1	Quanto à rapidez na emissão dos documentos solicitados
	M8P2	Quanto à educação e prestatividade dos funcionários
	M8P3	Quanto às informações solicitadas
	M8P4	Quanto à atualização dos dados no portal do aluno
Cantina	M9P1	Quanto à qualidade dos alimentos
	M9P2	Quanto ao preço
	M9P3	Quanto ao horário de atendimento
	M9P4	Quanto à limpeza e iluminação
	M9P5	Quanto ao tempo de espera para ser atendido
	M9P6	Quanto ao atendimento dos funcionários
Laboratórios	M10P1	Quanto à qualidade das máquinas
	M10P2	Quanto à quantidade das máquinas
	M10P3	Quanto ao conhecimento técnico do funcionário
	M10P4	Quanto à educação e prestatividade do funcionário
	M10P5	Quanto à iluminação e ventilação
Banheiros	M11P1	Quanto ao acesso aos banheiros
	M11P2	Quanto à limpeza e iluminação dos banheiros
Biblioteca	M12P1	Quanto à iluminação e ventilação
	M12P2	Quanto ao espaço para pesquisa
	M12P3	Quanto ao acervo de referências bibliográficas
	M12P4	Quanto à prestatividade e educação dos funcionários

	M12P5	Quanto à rapidez no atendimento
	M12P6	Quanto ao horário de atendimento
Coordenação	M13P1	Quanto ao acesso, prestatividade e atenção nas solicitações
	M13P2	Quanto à efetividade na resolução dos problemas
	M13P3	Quanto ao acompanhamento do desempenho dos professores do curso
	M13P4	Quanto ao contato e divulgação das informações importantes
Direção	M14P1	Quanto à facilidade de acesso à Direção
	M14P2	Quanto a efetividade na resolução de problemas
	M14P3	Quanto ao relacionamento com a comunidade acadêmica
	M14P4	Quanto ao gerenciamento dos setores na IES
Salas de aula	M15P1	Quanto à iluminação e ventilação
	M15P2	Quanto à conservação e manutenção do multimídia e computador
	M15P3	Quanto ao acesso à internet
	M15P4	Quanto à limpeza
Monitorias	M16P1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores
	M16P2	Quanto à prestatividade e educação dos monitores
	M16P3	Quanto à qualidade do material das monitorias
	M16P4	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores
Nivelamento de português	M17P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma
	M17P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina
	M17P3	Quanto à didática do professor
	M17P4	Quanto ao material disponibilizado
	M17P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor
Nivelamento de matemática	M18P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma
	M18P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina
	M18P3	Quanto à didática do professor
	M18P4	Quanto ao material disponibilizado
	M18P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor
	M19P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma

Nivelamento de informática	M19P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina
	M19P3	Quanto à didática do professor
	M19P4	Quanto ao material disponibilizado
	M19P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor
Pastoral universitária	M20P1	Quanto às atividades desenvolvidas
	M20P2	Quanto à divulgação das atividades
Setor psico pedagógico	M21P1	Quanto ao horário de atendimento
	M21P2	Quanto à prestatividade do psicólogo no atendimento
	M21P3	Quanto à efetividade na resolução do problema
EAD 20% (semipresencial)	M22P1	Quanto às aulas inaugurais presenciais sobre o sistema e regras EAD 20%
	M22P2	Quanto à interatividade entre acadêmicos e tutores no ambiente virtual
	M22P3	Quanto à prestatividade e resolução de problemas pela coordenação
	M22P4	Quanto ao acesso do sistema no portal EAD 20%
	M22P5	Quanto ao acesso das aulas nos laboratórios da IES
	M22P6	Quanto à didática do professor que ministra a aula gravada
	M22P7	Quanto às atividades referentes à aula
	M22P8	Quanto às questões e forma de avaliação da disciplina
	M22P9	Quanto à disponibilização de bibliografia e sites para complementação da aprendizagem

Baseando-se no quadro, o questionário final elaborado contemplou 22 momentos de contato totalizando 90 perguntas resultantes da tradução dos determinantes. Para cada determinante uma ou mais questões foram formuladas para avaliar o nível de satisfação do estudante. As três primeiras escalas de avaliação propostas no questionário estão demonstradas no quadro 108 e seguem uma escala de Likert de 5 pontos podendo ser avaliada com os números intermediários.

1ª ESCALA		2ª ESCALA		3ª ESCALA	
NÍVEL ESPERADO (EXPECTATIVA)		NÍVEL MÍNIMO		NÍVEL ESPERADO (PERCEPÇÃO)	
1	Totalmente insatisfeito	1	Totalmente insatisfeito	1	Totalmente insatisfeito
2		2		2	
3	Insatisfeito	3	Insatisfeito	3	Insatisfeito
4		4		4	
5	Indiferente	5	Indiferente	5	Indiferente
6		6		6	
7	Satisfeito	7	Satisfeito	7	Satisfeito
8		8		8	
9	Totalmente satisfeito	9	Totalmente satisfeito	9	Totalmente satisfeito

A última escala de Kano com a pergunta funcional e disfuncional está demonstrada no quadro e tem por finalidade hierarquizar cada determinante traduzido. Esta escala de 5 pontos visa estabelecer critérios para a pergunta funcional e disfuncional do questionário.

ESCALA PARA PRIORIZAÇÃO	
PERGUNTA FUNCIONAL	PERGUNTA DISFUNCIONAL
COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM?	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM?
1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
5 Eu não gosto disso assim.	5 Eu não gosto disso assim.

O questionário foi aplicado para identificar a satisfação dos estudantes em cada momento de contato e em cada determinante traduzido. O tamanho da amostra foi definido segundo o cálculo estatístico para amostras finitas, considerando uma margem de erro de 5%, p e q de 50% e um nível de 95% de confiança. Para aplicação do questionário, o universo foi de dois mil e trezentos alunos. Para esta população a amostra mínima equivale a 330 alunos. Mediante isto, o questionário foi disponibilizado no site da IES para todos os alunos da população (IES), neste caso optando-se pela tentativa de censo.

4.3 APLICAÇÃO DA FASE III – ANÁLISE MULTIVARIADA

O objetivo desta análise foi:

- realizar uma análise descritiva dos dados;
- verificar a confiabilidade, dimensionalidade e validade convergente de cada dimensão (Constructo);

- c) criar indicadores capazes de representar cada constructo;
- d) comparar os indicadores entre eles;
- e) buscar grupos de indivíduos com padrões de respostas similares entre eles através de uma análise de agrupamento;
- f) descrever os grupos encontrados na análise de agrupamento.

P-valor: É uma estatística utilizada para sintetizar o resultado de um teste de hipóteses. Formalmente, o p-valor é definido como a probabilidade de se obter uma estatística de teste igual ou mais extrema que aquela observada em uma amostra, assumindo como verdadeira a hipótese nula. Como geralmente define-se o nível de significância em 5%, um p-valor menor que 0,05, gera evidências para rejeição da hipótese nula do teste.

D.P. – Desvio Padrão. É uma das principais medidas de dispersão dos dados. Pode ser definida como a raiz quadrada da variância. Sua medida representa o quanto os dados se afastam da média.

E.P. - Erro Padrão: O erro padrão é uma medida da precisão da média amostral. O erro padrão é obtido dividindo o desvio padrão pela raiz quadrada do tamanho da amostra.

1ª Q – 1ª Quartil: O primeiro quartil é uma medida de posição que representa que pelo menos 25% das respostas são menores que ele.

2ª Q – 2ª Quartil: O segundo quartil, também conhecido como mediana é uma medida de posição que representa que pelo menos 50% das respostas são menores que ele.

3ª Q – 3ª Quartil: O terceiro quartil é uma medida de posição que representa que pelo menos 75% das respostas são menores que ele.

I.C – 95% = Intervalo de 95% de confiança: É um intervalo estimado para um parâmetro estatístico. Em vez de estimar o parâmetro por um único valor é dado um intervalo de estimativas prováveis. Um intervalo de 95% de confiança garante que o parâmetro pontual estimado com 95% de confiança estará dentro do intervalo estimado em outras amostras da mesma população.

CF - Cargas fatoriais: Correlação entre as variáveis originais e os fatores (variáveis latentes). Geralmente cargas fatoriais abaixo de 0,50 são utilizadas como critério para eliminar as variáveis que não estão contribuindo com medição do constructo.

Com. - Comunalidade: Quantia total de variância que uma variável medida tem em comum com os constructos sobre os quais ele tem carga fatorial.

AVE - Variância Média Extraída: Indica o percentual médio de variância compartilhada entre o construto latente e seus indicadores. A AVE superior a 0,50 ou 0,40 (Pesquisas exploratórias) é critério para alcançar validação convergente.

AC - Alfa de Cronbach: Indicador que representa a proporção da variância total da escala que é atribuída ao verdadeiro escore do construto latente que está sendo mensurado. O AC deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do construto, em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos.

Confiabilidade Composta (CC): É a medida do grau em que um conjunto itens de um construto é internamente consistente em suas mensurações. O CC deve ser maior que 0,70 para uma indicação de confiabilidade do construto, em pesquisas exploratórias valores acima de 0,60 também são aceitos.

Dim. – Dimensionalidade: Uma suposição inerente e exigência essencial para a criação de uma escala múltipla é que os itens sejam unidimensionais, significando que eles estão fortemente associados um com o outro e representam um único conceito.

Mediante os dados encontrados com a aplicação do questionário foi possível concluir as três etapas desta fase denominadas análise descritiva, análise fatorial e análise hierárquica de agrupamentos. Na primeira etapa análise descritiva dos dados, foram utilizadas as frequências absolutas e relativas. Já na descrição dos itens na avaliação da percepção dos indicadores, motivo pelo qual o modelo foi proposto, foram utilizadas medidas de posição, tendência central e dispersão, sendo uma destas medidas o intervalo de confiança *bootstrap*. Na descrição das expectativas e mínimo aceitável dos itens, foi utilizada apenas a média como medida de posição. Valores foram calculados pela diferença da média da percepção que os estudantes tiveram pela média de suas expectativas (PE) e pela diferença da média da percepção que os estudantes tiveram pela média do mínimo aceitável (PMA). Quanto à média da percepção menos a média das expectativas (PE), percebeu-se que em todos os itens avaliados, as expectativas foram superiores à percepção, resultando num valor negativo. Percebe-se que em todos os valores, as expectativas sempre aparecem superiores à percepção indicando que as

expectativas sempre superam a percepção de qualidade nos processos. A classificação de Kano foi calculada pela maior frequência da avaliação da pergunta funcional e da pergunta disfuncional, fornecendo assim a classificação desejada. Vale ressaltar que intervalos de confiança estritamente menores que cinco evidenciam insatisfação com o item avaliado, enquanto intervalos estritamente maiores que cinco indicam satisfação e intervalos que contêm cinco evidenciam neutralidade. As médias das expectativas e do mínimo esperado para cada item do constructo também são identificadas.

Constructo	Item	Classificação de Kano
Site	M1P1	Unidimensional
	M1P2	Unidimensional
	M1P3	Obrigatório
Atendimento telefônico	M2P1	Unidimensional
	M2P2	Unidimensional
	M2P3	Obrigatório
Localização	M3P1	Obrigatório
	M3P2	Unidimensional
	M3P3	Unidimensional
Estacionamento	M4P1	Unidimensional
	M4P2	Obrigatório
	M4P3	Atrativo
	M4P4	Obrigatório
Acesso	M5P1	Obrigatório
	M5P2	Unidimensional
	M5P3	Unidimensional
Recepção	M6P1	Unidimensional
	M6P2	Obrigatório
Sistema de atendimento (S.A.)	M7P1	Unidimensional
	M7P2	Obrigatório
	M7P3	Unidimensional
	M7P4	Unidimensional

Secretaria	M8P1	Unidimensional
	M8P2	Unidimensional
	M8P3	Obrigatório
	M8P4	Obrigatório
	M9P1	Obrigatório
Cantina	M9P2	Unidimensional
	M9P3	Unidimensional
	M9P4	Obrigatório
	M9P5	Unidimensional
	M9P6	Unidimensional
	M10P1	Obrigatório
Laboratórios	M10P2	Unidimensional
	M10P3	Unidimensional
	M10P4	Unidimensional
	M10P5	Atrativo
	M11P1	Neutro
Banheiros	M11P2	Obrigatório
	M12P1	Atrativo
	M12P2	Unidimensional
Biblioteca	M12P3	Unidimensional
	M12P4	Unidimensional
	M12P5	Unidimensional
	M12P6	Unidimensional
	M13P1	Obrigatório
	M13P2	Obrigatório
Coordenação	M13P3	Atrativo
	M13P4	Atrativo
	M14P1	Obrigatório
	M14P2	Obrigatório
Direção	M14P3	Atrativo
	M14P4	Unidimensional
	M15P1	Unidimensional
Salas de aula		

	M15P2	Obrigatório
	M15P3	Unidimensional
	M15P4	Atrativo
	M16P1	Obrigatório
Monitorias	M16P2	Unidimensional
	M16P3	Atrativo
	M16P4	Unidimensional
	M17P1	Atrativo
	M17P2	Obrigatório
Nivelamento de português	M17P3	Unidimensional
	M17P4	Atrativo
	M17P5	Unidimensional
	M18P1	Unidimensional
	M18P2	Obrigatório
Nivelamento de matemática	M18P3	Obrigatório
	M18P4	Unidimensional
	M18P5	Unidimensional
	M19P1	Atrativo
	M19P2	Unidimensional
Nivelamento de informática	M19P3	Unidimensional
	M19P4	Unidimensional
	M19P5	Unidimensional
	M20P1	Unidimensional
Pastoral universitária	M20P2	Atrativo
	M21P1	Unidimensional
Setor Psicopedagógico	M21P2	Obrigatório
	M21P3	Unidimensional
	M22P1	Unidimensional
	M22P2	Obrigatório
Aulas Semipresenciais (EAD 20%)	M22P3	Obrigatório
	M22P4	Obrigatório
	M22P5	Unidimensional

M22P6	Atrativo
M22P7	Unidimensional
M22P8	Unidimensional
M22P9	Atrativo

A análise fatorial exploratória estabeleceu indicadores para representar os constructos (momentos de contato) da IES. Os resultados para a validade e qualidade dos constructos são apresentados na tabela a seguir. Logo, tem-se que: i) houve validação convergente em todos os constructos, visto que as AVEs foram superiores a 0,50; ii) todos os constructos apresentaram valores de Alfa de *Cronbach* (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) acima de 0,70, evidenciando assim a confiabilidade dos mesmos; iii) os valores de KMO foram maiores ou iguais a 0,50 em todos os constructos, indicando que o ajuste da Análise Fatorial é adequado em todos constructos; iv) de acordo com o critério de Kaiser todos os constructos foram unidimensionais.

Tabela - Confiabilidade, validade convergente e dimensionalidade dos constructos.

Constructo	Itens	AVE ¹	A.C. ²	C.C. ³	KMO ⁴	Dim. ⁵
Site	3	0,56	0,81	0,78	0,70	1
Atendimento telefônico	3	0,73	0,91	0,90	0,74	1
Localização	3	0,78	0,88	0,88	0,69	1
Estacionamento	4	0,84	0,94	0,92	0,85	1
Acesso	3	0,87	0,95	0,93	0,84	1
Recepção	2	0,75	0,89	0,88	0,80	1
S.A.B	4	0,90	0,96	0,95	0,86	1
Secretaria	4	0,91	0,97	0,96	0,86	1
Cantina	6	0,94	0,98	0,98	0,89	1
Laboratórios	5	0,95	0,99	0,98	0,91	1
Banheiros	2	0,93	0,93	0,93	0,50	1
Biblioteca	6	0,75	0,93	0,91	0,89	1
Coordenação	4	0,83	0,93	0,91	0,85	1
Direção	4	0,87	0,95	0,93	0,84	1
Salas de aula	4	0,75	0,89	0,88	0,80	1
Monitorias	4	0,90	0,96	0,95	0,86	1

Nivelamento de português	5	0,75	0,93	0,91	0,89	1
Nivelamento de matemática	5	0,83	0,93	0,91	0,85	1
Nivelamento de informática	5	0,87	0,95	0,93	0,84	1
Pastoral universitária	2	0,75	0,89	0,88	0,80	1
Setor psico pedagógico	3	0,90	0,96	0,95	0,86	1
EAD	9	0,91	0,97	0,96	0,86	1

¹ Variância Extraída; ² Alfa de Cronbach; ³ Confiabilidade Composta; ⁴ Medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin; ⁵ Dimensionalidade.

Na análise hierárquica de agrupamento, via o método de Ward a partir da distância Euclidiana, quanto à caracterização dos grupos em relação aos indicadores pode-se ressaltar que o grupo um é caracterizado pelas perguntas com menor média e o grupo dois é caracterizado pelas perguntas com maior média, Os grupos três e quatro são caracterizados pelas perguntas com médias intermediárias e, além disso, a média do grupo 3 é superior à do grupo quatro. Houve diferença significativa entre as médias de todos os grupos, uma vez que os intervalos de confiança não se sobrepõem. Num segundo momento, com o intuito de agrupar agora os indivíduos com padrões de respostas similares em relação aos indicadores optou-se por utilizar a Análise Hierárquica de Agrupamento, via o método de Ward a partir da distância Euclidiana. A caracterização dos grupos em relação aos indicadores é apresentada na tabela . Portanto, pode-se ressaltar que o grupo um caracterizou-se por apresentar as maiores médias em todos os indicadores, ou seja, foi o grupo mais satisfeito em todos os aspectos avaliados. O grupo quatro foi caracterizado por ter as menores médias em todos os indicadores, logo, foi o grupo mais insatisfeito em todos os aspectos analisados. Já os grupos dois e três tiveram comportamentos medianos em relação aos grupos um e quatro, sendo que o grupo dois foi o segundo mais insatisfeito, enquanto o grupo três foi o segundo mais satisfeito. A partir dela pode-se verificar que houve diferença significativa (Valor-p=0,000) entre as notas, sendo que ao realizar-se as comparações múltiplas teve-se que a expectativa foi significativamente maior que o mínimo (Valor-p=0,000) e que a percepção (Valor-p=0,000), enquanto que a percepção foi significativamente maior que o mínimo (Valor-p=0,001). Isto significa que os serviços prestados pela IES, embora estejam acima do mínimo aceitável, estão bem abaixo da expectativa.

4.4 APLICAÇÃO DA FASE IV – ANÁLISE DA CONFIABILIDADE

Esta fase teve por objetivo analisar as falhas potenciais que estão afetando a satisfação dos estudantes dentro da IES através dos modos, efeitos e causas priorizando as ações de melhoria analisando a ocorrência, detecção e severidade através do grau de prioridade e risco. Embora não tenha sido identificado através da escala “percepção” insatisfação com os indicadores analisados, alguns componentes destes indicadores tiveram média significativamente inferior às demais.

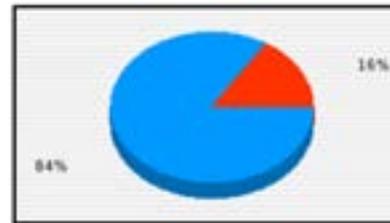
As questões com médias significativamente inferiores às demais e onde a percepção dos estudantes foi inferior ao mínimo aceitável serão analisadas. Neste modelo que enfatiza a percepção dos estudantes o grau de severidade possui uma grande importância no cálculo de prioridade de risco. Por esta razão uma tabela para cada item é elaborada levando-se em consideração a média da percepção, valor PMA e a classificação de Kano. O grau de prioridade onde ocorre a hierarquização das falhas resultou da multiplicação dos índices de ocorrência, detecção e severidade. Quanto maior o índice, maior a prioridade para tomada de decisão.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 ANÁLISE DISCENTE

A primeira análise é feita sob 2 aspectos elencados como importantes para a IES. Indicação do curso e média geral de satisfação.

A primeira é a indicação do Curso e média de satisfação, onde dos alunos participantes da pesquisa 84% indicam o curso para a comunidade e a nota para a satisfação geral com os cursos é de 4,32 (numa escala likert de 1 a 5).



A segunda é a satisfação geral com a Faculdade. Nesse caso foi a média de 4,1. A análise discente parte do ciclo de serviço que a IES oferece.

A tabela a seguir especifica cada momento de contato com seus respectivos determinantes identificados traduzidos em perguntas.

MOMENTO AVALIADO		Média
SITE		4.08
M1P1	Quanto à facilidade de acesso e navegação no portal	3.12
M1P2	Quanto aos conteúdos disponibilizados pelos professores	3.20
M1P3	Quanto ao preenchimento e solicitação de requerimentos	2.84
M1P4	Quanto ao acompanhamento dos requerimentos e outros documentos solicitados	2.88
M1P5	Quanto ao acompanhamento do lançamento das horas complementares	2.51
ATENDIMENTO TELEFÔNICO		4.07
M2P1	Quanto à rapidez no atendimento	2.66
M2P2	Quanto à gentileza e educação	3.32

M2P3	Quanto às informações solicitadas	2.88
LOCALIZAÇÃO		4.20
M3P1	Quanto à segurança nas ruas de acesso	3,1
M3P2	Quanto à iluminação das ruas de acesso	3,13
M3P3	Quanto à facilidade e rapidez de acesso	3,60
ESTACIONAMENTO		3.09
M4P1	Quanto à rapidez na liberação das cancelas	3.16
M4P2	Quanto às vagas disponíveis	2.84
M4P3	Quanto à limpeza e iluminação	3.19
M4P4	Quanto à segurança	3.02
ACESSO		4.10
M5P1	Quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais	3.30
M5P2	Quanto à conservação, iluminação e limpeza das escadas	3.67
M5P3	Quanto às placas de sinalização	3.29
M5P4	Quanto à disponibilidade, funcionamento e limpeza dos elevadores	2.45
RECEPÇÃO		4.22
M6P1	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	3.26
M6P2	Quanto às informações solicitadas	3.91
SISTEMA DE ATENDIMENTO BAGOZZI (S.A.B)		4.08
M7P1	Quanto às informações solicitadas	2.82
M7P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	3.21
M7P3	Quanto à rapidez no atendimento	2.50

M7P4	Quanto ao cumprimento dos prazos na emissão dos documentos solicitados	3.92
SECRETARIA		4.17
M8P1	Quanto às informações solicitadas	3.77
M8P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	3.14
M8P3	Quanto à rapidez no atendimento	3.58
M8P4	Quanto ao cumprimento dos prazos na emissão dos documentos solicitados	3.74
M8P5	Quanto à atualização dos dados no portal do aluno	2.75
CANTINA		3.56
M9P1	Quanto ao horário de atendimento	3.55
M9P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	3.61
M9P3	Quanto ao tempo de espera para ser atendido	3.06
M9P4	Quanto ao horário de atendimento	3.51
M9P5	Quanto às mesas, limpeza e iluminação da cantina	3.20
M9P6	Quanto à qualidade e sabor dos alimentos	3.00
M9P7	Quanto ao preço	2.72
LABORATÓRIOS		3.59
M10P1	Quanto à gentileza e educação do funcionário	3.64
M10P2	Quanto ao conhecimento técnico do funcionário	3.45
M10P3	Quanto à iluminação e ventilação	3.27
M10P4	Quanto ao funcionamento do multimídia	3.45
M10P5	Quanto ao funcionamento das máquinas	3.12
M10P6	Quanto à quantidade das máquinas	3.41

BANHEIROS		3.90
M11P1	Quanto ao acesso aos banheiros	3.36
M11P2	Quanto à limpeza e iluminação dos banheiros	3.53
BIBLIOTECA		3.96
M12P1	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	3.64
M12P2	Quanto à rapidez no atendimento	3.62
M12P3	Quanto às mesas e cadeiras para pesquisa	3.57
M12P4	Quanto à iluminação e ventilação	3.56
M12P5	Quanto ao acervo de referências bibliográficas	3.34
M12P6	Quanto ao horário de atendimento	3.59
DIREÇÃO		4.20
M13P1	Quanto à facilidade de acesso à Direção	3.68
M13P2	Quanto a efetividade na resolução de problemas	3.45
M13P3	Quanto ao relacionamento com a comunidade acadêmica	3.58
M13P4	Quanto ao gerenciamento dos setores na IES	3.71
SALAS DE AULA		3.78
M14P1	Quanto à iluminação e ventilação	3.75
M14P2	Quanto à limpeza	3.83
M14P3	Quanto ao acesso à internet	2.85
M14P4	Quanto à conservação e manutenção do multimídia e computador	3.17
MONITORIAS		4.25
M15P1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores	3.93

M15P2	Quanto à gentileza e educação dos monitores	3.19
M15P3	Quanto à qualidade do material das monitorias	3.96
M15P4	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores	3.07
NIVELAMENTO DE PRODUÇÃO DE TEXTO		4.45
M16P1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores	3.08
M16P2	Quanto à gentileza e educação dos monitores	3.18
M16P3	Quanto à qualidade do material das monitorias	3.95
M16P4	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores	3.10
NIVELAMENTO DE MATEMÁTICA		4.52
M17P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma	3.00
M17P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina	3.00
M17P3	Quanto à didática do professor	3.96
M17P4	Quanto ao material disponibilizado	3.96
M17P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	3.96
NIVELAMENTO DE INFORMÁTICA		4.53
M18P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma	3.16
M18P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina	3.14
M18P3	Quanto à didática do professor	3.07
M18P4	Quanto ao material disponibilizado	3.12
M18P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	3.12
PASTORAL UNIVERSITÁRIA		4.58
M19P1	Quanto às atividades desenvolvidas	3.77

M19P2	Quanto à divulgação das atividades	3.98
SETOR PSICO PEDAGÓGICO		4.43
M20P1	Quanto ao horário de atendimento	3.92
M20P2	Quanto à gentileza e educação do psicólogo no atendimento	3.11
M20P3	Quanto à efetividade na resolução do problema	3.55
EAD 20% (SEMI-PRESENCIAL)		3.68
M21P1	Quanto às aulas inaugurais presenciais sobre o sistema e regras EAD 20%	3.69
M21P2	Quanto à interatividade entre acadêmicos e tutores no ambiente virtual	3.56
M21P3	Quanto à resolução de problemas pela coordenação	3.99
M21P4	Quanto ao acesso do sistema no portal EAD 20%	3.15
M21P5	Quanto ao acesso das aulas nos laboratórios da IES	3.96
M21P6	Quanto à didática do professor que ministra a aula gravada	3.90
M21P7	Quanto às atividades referentes à aula	3.91
M21P8	Quanto às questões e forma de avaliação da disciplina	3.94
M21P9	Quanto à disponibilização de bibliografia e sites para complementação da aprendizagem	3.10

Gráfico 1 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Site e Atendimento telefônico.

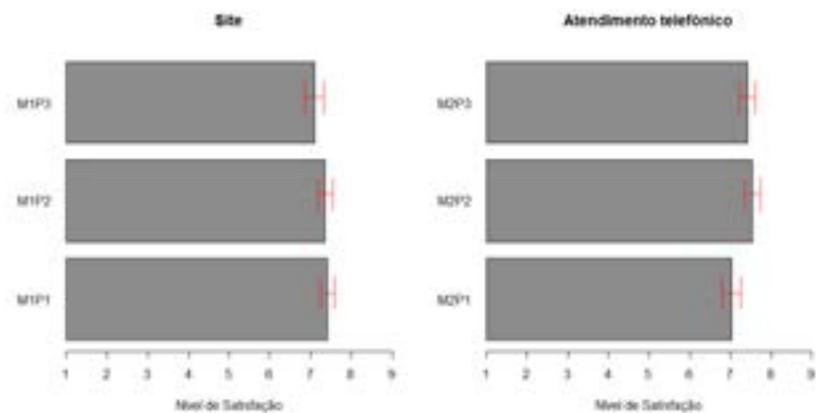


Gráfico 2 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Localização e Estacionamento.

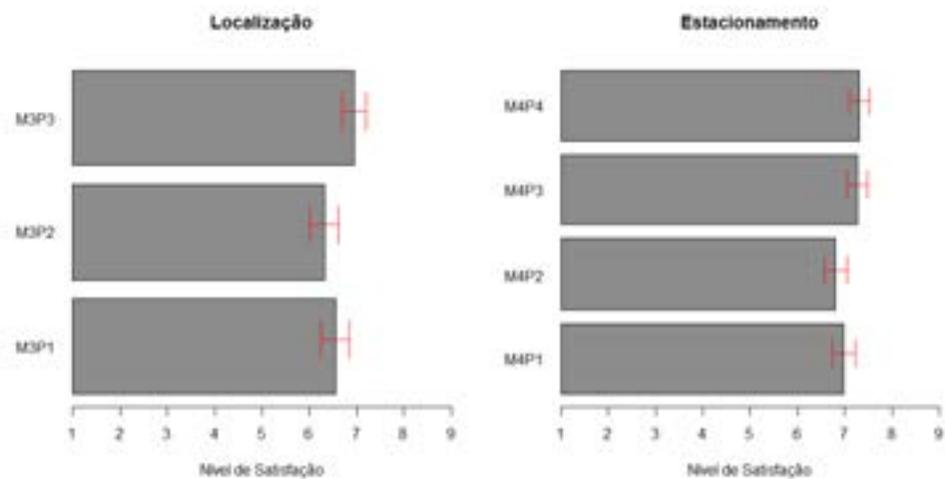


Gráfico 3 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Acesso e Recepção.

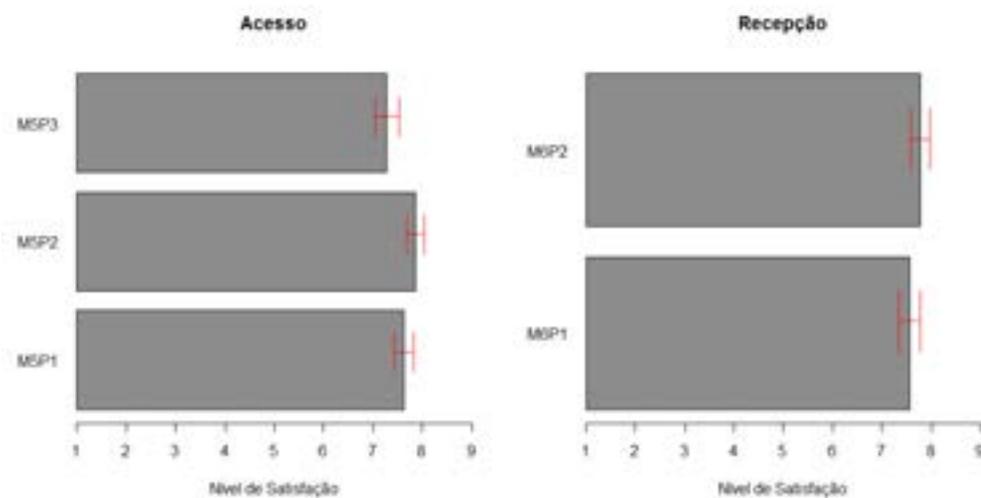


Gráfico 4 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos S.A.B e Secretaria.

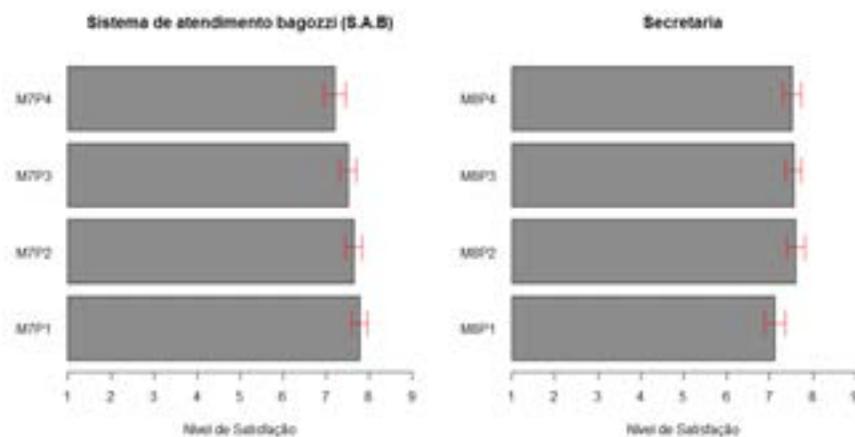


Gráfico 5 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Cantina e Laboratórios.

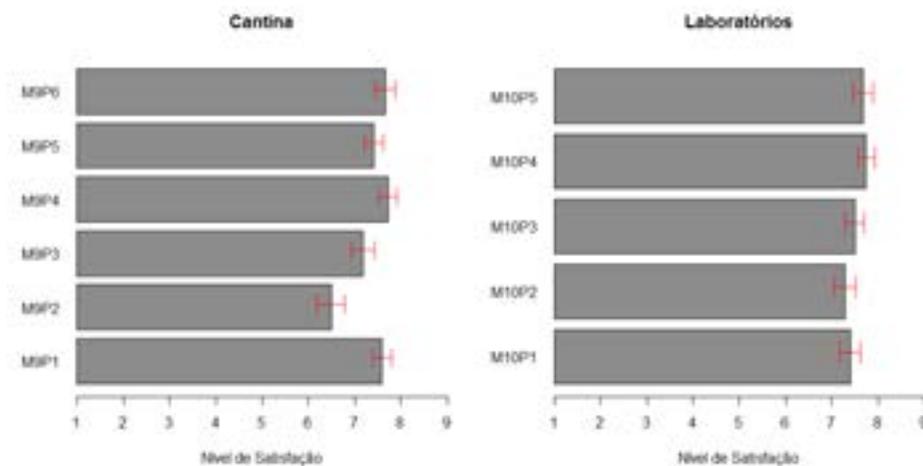


Gráfico 6 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Banheiros e Biblioteca.

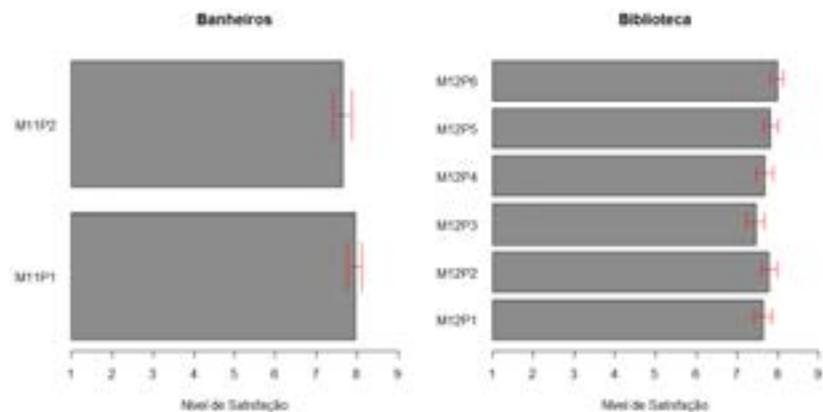


Gráfico 7 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Coordenação e Direção.

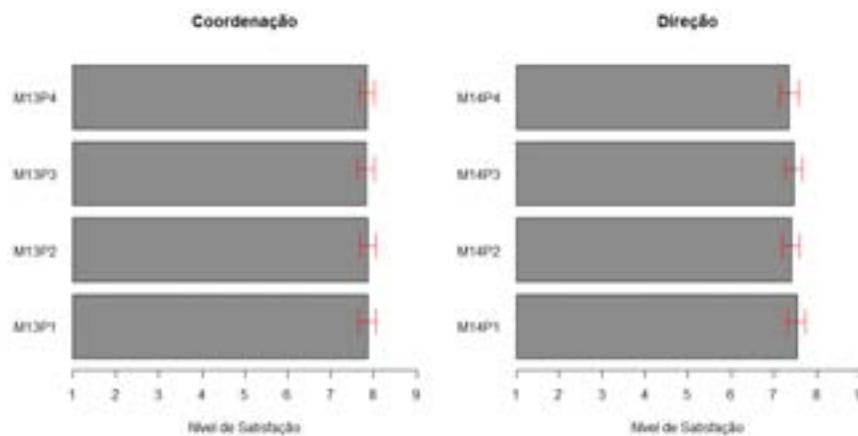


Gráfico 8 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Salas de aula e Monitorias.

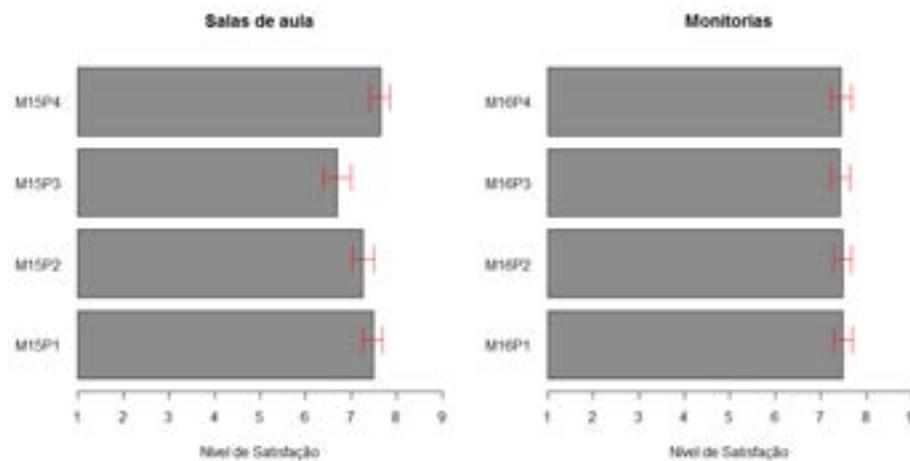


Gráfico 9 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Nivelamento de português e Nivelamento de matemática.

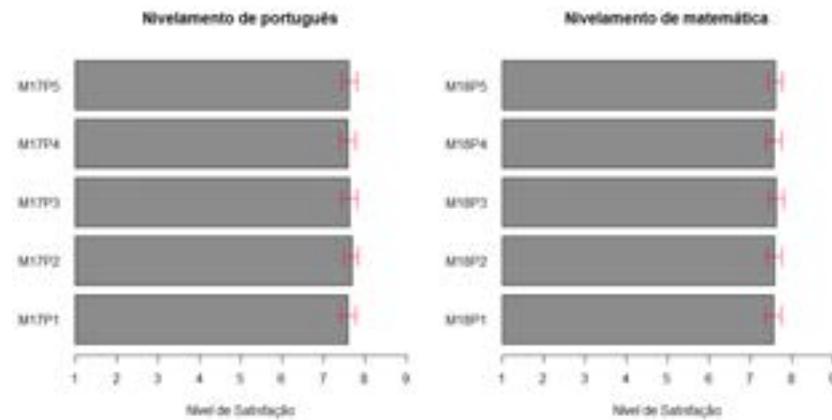


Gráfico 10 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Nivelamento de informática e Pastoral universitária.

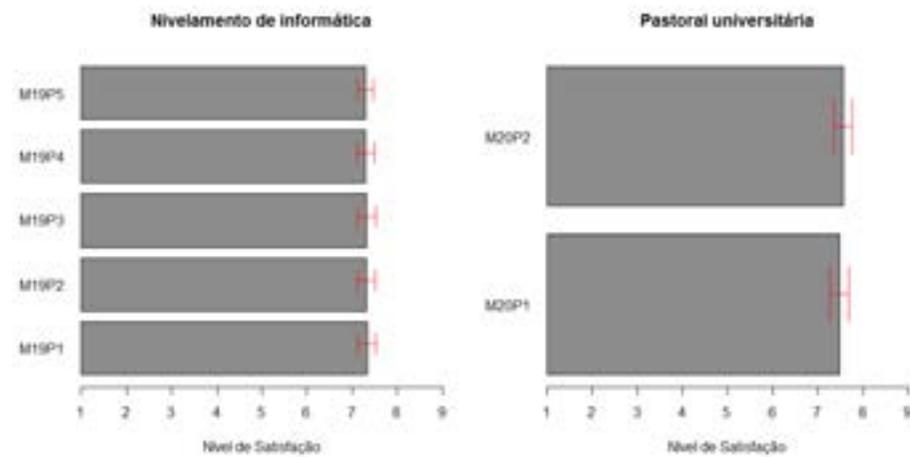
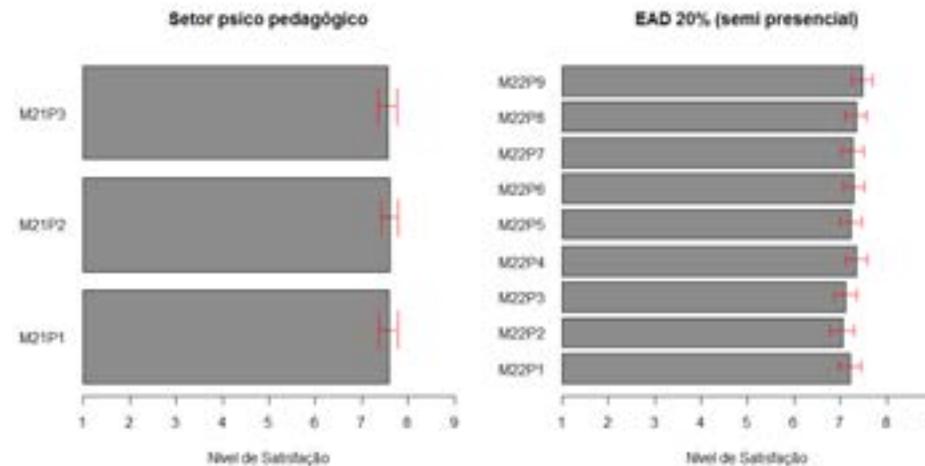


Gráfico 11 - Gráficos de barras com os intervalos de confiança para os constructos Setor psico pedagógico e EAD.



Indicadores

A fim de criar indicadores que representassem cada um dos constructos foi utilizada Análise Fatorial, sendo que a unidimensionalidade dos constructos foi verificada através do critério de Kaiser (Kaiser, 1958) que retorna à quantidade de dimensões do constructo. A qualidade dos indicadores criados a partir da análise fatorial para representar cada constructo foi avaliada através da análise de validade convergente e confiabilidade de cada constructo. Na avaliação da validade convergente utilizou-se o critério da Variância Média Extraída - AVE proposto por Fornell, et al. (1981), que representa o percentual médio de variância compartilhada entre o constructo latente e seus itens. Este critério garante a validade convergente para valores da AVE acima de 50% (Henseler, et al., 2009) ou 40% no caso de pesquisas exploratórias (Nunnally, et al., 1994). Para verificar a confiabilidade foram utilizados os indicadores Alfa de Cronbach (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) (Chin, et. al, 1998). De acordo com Tenenhaus, et al. (2005) os indicadores A.C. e C.C. devem apresentar valores acima de 0,70 para uma indicação de confiabilidade do constructo, ou valores acima de 0,60 no caso

de pesquisas exploratórias (Hair, et. al, 2009). Para avaliar se a utilização da análise fatorial era adequada aos dados da pesquisa foi utilizada a medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin – KMO, que verifica a proporção da variância dos dados que pode ser considerada comum a todas as variáveis. Os valores desta medida variam entre 0 e 1 e a utilização da análise fatorial é adequada aos dados quando o KMO for maior ou igual 0,50, sendo que quanto mais próximo de 1 mais apropriada é a amostra à aplicação da análise fatorial.

Os resultados para a validade e qualidade dos constructos são apresentados na Tabela 4. Logo, tem-se que:

- Houve validação convergente em todos os constructos, visto que as AVEs foram superiores a 0,50.
- Todos os constructos apresentaram valores de Alfa de Cronbach (A.C.) e Confiabilidade Composta (C.C.) acima de 0,70, evidenciando assim a confiabilidade dos mesmos.
- Os valores de KMO foram maiores ou iguais a 0,50 em todos os constructos, indicando que o ajuste da Análise Fatorial é adequado em todos constructos.
- De acordo com o critério de Kaiser todos os constructos foram unidimensionais.

Tabela 1 - Confiabilidade, validade convergente e dimensionalidade dos constructos.

Constructo	Itens	AVE¹	A.C.²	C.C.³	KMO⁴	Dim.⁵
Site	3	0,76	0,84	0,85	0,71	1
Atendimento telefônico	3	0,84	0,91	0,90	0,74	1
Localização	3	0,81	0,88	0,88	0,69	1
Estacionamento	4	0,76	0,89	0,88	0,83	1
Acesso	3	0,73	0,80	0,82	0,68	1
Recepção	2	0,86	0,83	0,87	0,50	1
S.A.B	4	0,84	0,93	0,92	0,83	1
Secretaria	4	0,84	0,94	0,92	0,85	1
Cantina	6	0,72	0,91	0,90	0,90	1
Laboratórios	5	0,80	0,94	0,92	0,85	1
Banheiros	2	0,85	0,81	0,86	0,50	1

Biblioteca	6	0,75	0,93	0,91	0,89	1
Coordenação	4	0,83	0,93	0,91	0,85	1
Direção	4	0,87	0,95	0,93	0,84	1
Salas de aula	4	0,75	0,89	0,88	0,80	1
Monitorias	4	0,90	0,96	0,95	0,86	1
Nivelamento de português	5	0,91	0,97	0,96	0,86	1
Nivelamento de matemática	5	0,94	0,98	0,98	0,89	1
Nivelamento de informática	5	0,95	0,99	0,98	0,91	1
Pastoral universitária	2	0,93	0,93	0,93	0,50	1
Setor psico pedagógico	3	0,92	0,95	0,94	0,75	1
EAD	9	0,85	0,98	0,96	0,95	1

¹ Variância Extraída; ² Alfa de Cronbach; ³ Confiabilidade Composta; ⁴ Medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin; ⁵ Dimensionalidade. A descrição dos indicadores é apresentada na Tabela 5 e o Gráfico 13 ilustra estes resultados. Dessa maneira, observa-se que:

- O indicador de Localização apresentou média significativamente menor que os demais indicadores, visto que seu intervalo não se sobrepõe a nenhum dos demais. Logo, a satisfação com a Localização foi menor que a satisfação com os demais indicadores.
- Os maiores níveis médios de satisfação ocorreram nos indicadores Coordenação, Banheiros e Biblioteca, evidenciando que a satisfação dos indivíduos tendeu a ser maior em relação a estes aspectos.
- Os indicadores Localização e Estacionamento apresentaram nível médio de satisfação abaixo do nível médio geral, enquanto os indicadores Recepção, Banheiros, Biblioteca e Coordenação apresentaram nível médio de satisfação acima da média geral.

Uma análise qualitativa é feita através dos comentários feitos no espaço devido do questionário.

Acesso	Os elevadores deixam a desejar. Poderiam solicitar linha de ônibus mais próxima a faculdade, o que evitaria os alunos de andarem nas ruas perigosas. elevadores vivem dando defeito. Os elevadores estão sujos . É realizada manutenção nos elevadores? pois vários alunos falam que não. Tenho um colega que esse ano estava no elevador e ele parou pela metade, e foi dificultoso para ele sair. Os elevadores SEMPRE estão com algum tipo de defeito (ex: quando chega no primeiro andar, sempre indica o quinto). Existem ocasiões onde os elevadores descem no subsolo e ficam parados lá. Temos que sair e pegar escadas pois os mesmos não fecham. Fácil de acesso é normal.
---------------	--

Apoio ao Discente	não se aplica nota máxima por não ter ainda utilizado item algum acima. Não conheço. Muito Bom adoro ela de mais.. Me sinto muito tranquila depois que converso com ela. Ótimo
Atendimento Telefônico	Nunca utilizei. usei uma vez, achei bom. não utilizo atendimento telefônico. Rápido e eficiente. Ótimo o serviço Muita demora para encaminhar para a área certa. É bom eles derem informações quando nós precisamos.
Atendimento Telefônico	Nunca utilizei usei uma vez, achei bom. não utilizo atendimento telefônico Rápido e eficiente Ótimo o serviço Muita demora para encaminhar para a área certa É bom eles derem informações quando nós precisamos.
4 Banheiros	São ÓTIMOS super limpo sem odor as meninas volte e meia passam bom ar.. Ótima qualidade está de PARABÉNS A luz automática não fica o tempo ligado o tempo necessário para a utilização completa do banheiro. Quase sempre pelo menos um suporte de sabonete liquido não contém sabão. Banheiro com peças danificadas, ex: vaso sanitário, saboneteiras. Limpeza deixa a desejar. Papéis para secar mão são muito ruins, o que acaba fazendo com que pegue muitos. Stalls muito pequenos Existem alguns banheiros femininos em que faltam acentos sanitários, pouca iluminação e portas que não fecham. O banheiro feminino ao lado do auditório possui este problemas, o que não deixa uma boa impressão para quem não é aluno e frequenta quando vem participar de eventos. Tem alguns banheiros que falta limpar mais mais , pois esta sujo e com um fedo horrível que não dá para aguentar quando entra . Principalmente 1 andar. ao lado da sala de informática. A noite encontramos falta de papel higiênico e má qualidade na limpeza em alguns banheiros. É ótimo
Biblioteca	Atendimento péssimo. Um absurdo pagar a mensalidade em dia com o boleto em seu nome e etc, mas mesmo assim. exigirem a carteirinha para poder emprestar os livros e pouca vontade dos atendentes. poucos computadores Os computadores sempre estão com o horário errado, impossibilitando o acesso ao e-mail, por exemplo. E muitos livros não são encontrados. Excelente, ótimos livros para pesquisas de trabalhos e projetos! Grande e bonita Funcionária mal educada e sem preparo para lidar com público. Os alunos deveriam ter acesso aos livros, para poder escolher os livros melhor. Para evitar furtos aplicar um método de segurança. Acervo não é completo. Senhora que atende não tem respeito com os alunos, sem paciência e sem educação. senhora utiliza de demasia de regras, quanto a não poder usar o material a mochila! os funcionários da biblioteca poderiam ser mais sorridentes, vivem de cara fechada, criando um clima meio chato, como se não quisessem q você pegue algum livro. Funcionários mal educados na maioria das vezes.É bom
Cantina	Preços elevados. Preços fora do mercado, e produtos de baixa qualidade.... Tempo de espera também não é bom. Muito boa, mas é pequena Pouco variedade nas comidas, e no ultimo ano qualidade dos produtos oferecidos na cantina baixou. Muito caro Custo alto muito caro! Poderiam melhorar os preços, os quais são muito caros. Poderiam proporcionar lazer para os alunos nos períodos sem aula, como por exemplo a instalação de uma tv, como em outras faculdades. Poderia ter mais alimentos saudáveis e mais variedades, com um preços mais acessíveis Os alimentos são de péssima qualidade com excessão apenas das coxinhas, o restante não tem sabor e as vezes vem muito engordurados e se pedir para trocar eles não gostam, e

	<p>varias pessoas já reclamaram disso, nas mesas só tem opção de pimenta! faltando outra opções como: ketchup e maionese e os saches só dão apenas um de cada, sem falar no preço caro para alimentos com tão má qualidade e em relação ao atendimento tem dias que atendem bem e tem dias que são bem antipáticos! e o cheiro forte de gordura na hora do intervalo a maioria detesta!</p>
EaD 20%	<p>As aulas de EAD são aulas em sala de aula, porém gravadas em vídeo. A forma correta de apresentar o EAD seria com maior interatividade, com maior numero de videos, e com videos mais curtos. Já é difícil manter o foco em aula presencial, com o EAD é quase impossível. Na minha opinião, não deveria ter. Deveria ter em todos os blocos, dando assim mais flexibilidade ao horario dos alunos alem de diminuir os custos para a instituição e alunos Muito bom Muito bom deu a oportunidade de aprender em casa isso me ajudo a ter responsabilidade pois tenho que fazer tudo certinho para um resultado satisfatório no final do semestre.</p>
Estacionamento	<p>Poucas vagas no estacionamento coberto e uma só entrada. Sempre faz uma fila gigante na entrada e bloqueando ruas adjacentes. Se abrir a entrada da rua de trás, daria uma desafogada. Sem falar que é muito caro. quanto ao preço Preço alto e não fracionado quando se utiliza apenas parte do período Fazer planos para alunos utilizarem com maior frequência o estacionamento. estacionamento deveria não ser cobrado. Ou fazer um valor simbólico mensal. Muito pequeno deveria ser mais barato</p>
Laboratórios	<p>Faltam computadores mais rapidos, que utilizem o pacote Microsoft Office, que é o que o mercado de trabalho utiliza. Nunca funciona direito internet, não tem word apenas office e alguns pc não ligam Não funciona a internet Buscar melhorar a internet no laboratório e nos andares. As máquinas são extremamente lentas, não abrem diversos arquivos, e desligam sozinhas. É ótimo</p>
Localização	<p>Poderia ter mais estacionamento, mais segurança e iluminação Melhorar a segurança. A localização é boa, mas existe ocorrência de assaltos nas imediações o que preocupa muito. as ruas entorno da faculdade são escuras e perigosas, eu mesmo já fui assaltado no ponto de ônibus já João Bettega</p>
Recepção	<p>Ótimos atendentes, profissionais, educados e prestativos. Adoro a recepção da Ana.Só gente bonita Demora no atendimento Poderia ter mais pessoas É muito bom</p>
Salas De Aula	<p>Internet muito lenta! O acesso ao Wifi, para utilização de notebooks é impossivel de ser utilizado, falta ventiladores. poucas tomadas na sala</p>
Secretaria	<p>Sempre atenciosos e gentis. otas dadas de valor 3 por falta de utilização dos serviços citados, não fosse isso poderiam ser de valor máximo. Bom</p>

<p>Sistema De Atendimento Bagozzi (S.A.B)</p>	<p>Servidoras muito LINDA, e super simpática simplesmente as melhores do BRASIL Muito eficiente demora no atendimento Dificuldades encontrada quando solicitado informações sobre as horas complementares, fiz o protocolo e não recebi resposta até o momento. Meninas muito atenciosas, estão sempre dispostas a auxiliar. É bom</p>
<p>Referente a AUTOAVALIAÇÃO</p>	<p>Bom Bom Ótimo tem como os alunos fazer uma avaliação do geral da faculdade isso é de suma importância a nos acadêmicos mais também para a faculdade. Muito bom Muito bom! Esclarecedor. importante, e que nossos comentários sejam levados adiante. Eficiente. interessante, espero que seja debatido não por média de respostas mais pelos comentários realizados. Este questionário deveria ser feito mais ao final do semestre, quando se tem mais e melhores informações para se avaliar os professores. Bem viável, muito bom. Fiz 17 tentativas de login porque o gênio que colocou as instruções mandou colocar os zeros antes do R.A. e na verdade não era pra colocar, era o R.A. sem os zeros. Bom, explicativo. Vamos colocar em pratica, mais mudanças por favor! Top ótimo para saber a satisfação dos alunos em relação a administração das aulas, e da faculdade, importante para o nosso desenvolvimento para apontar melhorias para nós e a instituição bagozzi como um todo. Muito bom! Muito bom Otimo, tomara que surja efeito. muito bom! Bom sistema, utilizem todas as informações levantadas, para cada vez melhorar o ensino da faculdade. muito bom perguntar sobre a satisfação dos alunos com a instituição Muito bom e bem prático. que o mesmo venha a ser uma ferramenta de melhorias para a instituição, que o mesmo realize correções onde se houve alguma insatisfação. Rápido TOP Ótimo, tomara que levem em consideração nossas argumentações Muito interativo e dinâmico. bom sistema! Muito bom, satisfeita. É muito bom poder ter esse meio de fazer as reclamações, sugestões e elogios aos professores. Muito bom, excelente ! Ao longo de 5 semestres a CPA tem sido bem aplicada para melhorias n faculdade. Devem continuar assim e se atentar mais aos professores que contratam, pois alguns não possuem perfil didático, apenas técnicos. ESSENCIAL PARA A MELHORIA DA INSTITUIÇÃO Ótima ferramenta de avaliação. Espero que as informações coletadas impulsionem alguma mudança na faculdade. As demais CPA's dos anos anteriores não resultaram em nada significativo. muito bom Sistema eficiente. Sistema rápido e prático, de fácil acesso. Ótima ferramenta para monitoramento do andamento das atividades gerais da instituição. É um bom ferramenta para saber como esta o ambiente da faculdade se tudo está indo bem eu gostei é muito bom sistema. Top</p>

Os resultados a seguir refletem a satisfação dos alunos em todas as disciplinas ofertadas durante o ano de 2019. Optou-se em não divulgar o nome do professor responsável da disciplina para não expor o profissional. Esta avaliação é enviada para cada professor individualmente para que possa receber sua avaliação por disciplina que ministra.

Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.81
Estatística	4.82
Métodos Quantitativos	4.87
Projeto Integrador	4.98
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	5.00
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.33
Sociologia das organizações	4.80
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.70
Estatística	4.68
Métodos Quantitativos	5.00
Projeto Integrador	4.76
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	5.00
Sistemas Administrativos e Organizacionais	5.00
Sociologia das organizações	4.75
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.38
Estatística	4.51
Métodos Quantitativos	4.70
Projeto Integrador	4.90
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.75
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.56
Sociologia das organizações	4.33

Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.30
Estatística	4.40
Métodos Quantitativos	4.95
Projeto Integrador	4.53
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.65
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.30
Sociologia das organizações	4.10
Comportamento do Consumidor	4.65
Empreendedorismo	4.35
Gestão de Serviço	4.23
Gestão em Marketing	4.50
Planejamento e Pesquisa em Marketing	4.23
Projeto Integrador	4.77
Propaganda e Publicidade	4.58
Comportamento Organizacional e Desenvolvimento Gerencial	3.49
Gestão de Pessoas	4.32
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.33
Motivação e Liderança	4.08
Práticas e Rotinas Trabalhistas	4.47
Projeto Integrador	3.84
Psicologia das Organizações	3.55
Gestão da Produção	4.04

Gestão da Qualidade	3.63
Gestão de Logística	4.01
Gestão de Materiais e Suprimentos	3.50
Mercados e Negócios Internacionais	3.84
Pesquisa Operacional	3.78
Projeto Integrador	2.91
Comportamento Organizacional e Desenvolvimento Gerencial	4.19
Gestão de Pessoas	4.12
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.02
Motivação e Liderança	4.40
Práticas e Rotinas Trabalhistas	4.55
Projeto Integrador	3.96
Psicologia das Organizações	4.14
Gestão da Produção	4.85
Gestão da Qualidade	4.22
Gestão de Logística	4.64
Gestão de Materiais e Suprimentos	4.24
Mercados e Negócios Internacionais	4.63
Pesquisa Operacional	3.75
Projeto Integrador	3.53
Comportamento Organizacional e Desenvolvimento Gerencial	4.83
Gestão de Pessoas	4.70

Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.37
Motivação e Liderança	4.70
Práticas e Rotinas Trabalhistas	4.77
Projeto Integrador	4.43
Psicologia das Organizações	4.70
Comportamento do Consumidor	4.61
Empreendedorismo	4.40
Gestão de Serviço	4.80
Gestão em Marketing	4.39
Planejamento e Pesquisa em Marketing	4.83
Projeto Integrador	4.88
Propaganda e Publicidade	4.76
Comportamento Organizacional e Desenvolvimento Gerencial	4.91
Gestão de Pessoas	4.04
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.49
Motivação e Liderança	4.42
Práticas e Rotinas Trabalhistas	4.79
Projeto Integrador	4.71
Psicologia das Organizações	4.84
Auditoria e Controladoria	3.50
Direito Empresarial	5.00
Gestão de Custos Empresariais	3.90

Planejamento Estratégico	4.70
Projeto Integrador	4.83
Sistemas de Informação Gerencial	4.50
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.81
Jogos de Empresas	4.61
Trabalho de Curso	4.25
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.11
Jogos de Empresas	4.87
Trabalho de Curso	4.60
Algoritmos e Lógica de Programação	4.10
Estatística	4.31
Física e Eletricidade	4.30
Laboratório de Programação	4.67
Lógica Matemática	4.53
Projeto Integrador	4.63
Arquitetura de Computadores	4.66
Cálculo Numérico	4.90
Eletrônica Básica e Digital	4.02
Laboratório de Hardware	4.73
Linguagem de Montagem	4.72
Projeto Integrador	4.93
Motivação e Liderança	4.00

Projeto Integrador	4.38
Protocolos para Dispositivos Móveis	4.38
Redes de Computadores	4.55
Segurança e Gerência de Redes	3.88
Sistemas Distribuídos	4.53
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	3.98
Motivação e Liderança	4.20
Projeto Integrador	4.76
Protocolos para Dispositivos Móveis	4.77
Redes de Computadores	4.83
Segurança e Gerência de Redes	4.26
Sistemas Distribuídos	4.49
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	3.51
Motivação e Liderança	4.10
Projeto Integrador	5.00
Protocolos para Dispositivos Móveis	5.00
Redes de Computadores	5.00
Segurança e Gerência de Redes	5.00
Sistemas Distribuídos	5.00
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.00
Arquitetura de Computadores	2.52
Cálculo Numérico	3.20

Eletrônica Básica e Digital	3.84
Laboratório de Hardware	4.54
Linguagem de Montagem	4.50
Projeto Integrador	3.94
Gestão de Recursos Humanos	4.75
Manutenção Produtiva Total	4.78
Pesquisa Operacional	3.25
Planejamento Estratégico	4.38
Produção Enxuta e Sistema Toyota de Produção	4.02
Projeto Integrador	4.13
Arranjo Físico e Projeto de Instalações	4.13
Engenharia Econômica e Custos Industriais	4.19
Gestão da Qualidade e Produtividade	4.26
Projeto Integrador	4.39
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.24
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.30
Gestão de Recursos Humanos	4.51
Manutenção Produtiva Total	4.44
Pesquisa Operacional	2.39
Planejamento Estratégico	4.38
Produção Enxuta e Sistema Toyota de Produção	4.25
Projeto Integrador	4.28

Comportamento Organizacional	4.42
Desenvolvimento Interpessoal	3.33
Projeto Integrador	4.75
Psicologia das Organizações	4.80
Rotinas e Legislação e Desenvolvimento de RH	4.80
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.50
Treinamento e Desenvolvimento	4.28
Comportamento Organizacional	4.97
Desenvolvimento Interpessoal	4.00
Projeto Integrador	4.90
Psicologia das Organizações	3.17
Rotinas e Legislação e Desenvolvimento de RH	5.00
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.25
Treinamento e Desenvolvimento	4.08
Custos, Finanças e Auditoria em RH	3.75
Diagnóstico Organizacional	4.85
Empreendedorismo	4.00
Jogos de Empresas	4.00
Motivação e Liderança	4.00
Projeto Integrador	4.90
Custos, Finanças e Auditoria em RH	4.36
Diagnóstico Organizacional	4.81

Empreendedorismo	4.11
Jogos de Empresas	4.11
Motivação e Liderança	4.23
Projeto Integrador	4.61
Custos, Finanças e Auditoria em RH	3.29
Diagnóstico Organizacional	4.87
Empreendedorismo	3.31
Jogos de Empresas	4.23
Motivação e Liderança	3.31
Projeto Integrador	4.44
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	5.00
Comunicação Empresarial	5.00
Estratégia de Conservação da Natureza	5.00
Manejo Sustentável de Recursos Naturais	5.00
Monitoramento e Controle Ambiental	5.00
Planejamento e Licenciamento Ambiental	5.00
Projeto Integrador	5.00
Auditoria e Perícia Ambiental	3.92
Economia e Gestão Ambiental	4.91
Empreendedorismo	3.45
Motivação e Liderança	3.35
Projeto Integrador	4.79

Tecnologias Limpas, Emprego Verde	4.44
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	2.75
Comunicação Empresarial	2.75
Direito Comercial e do Consumidor	4.20
Métodos Quantitativos	4.25
Projeto Integrador	4.25
Sistemas Administrativos e Organizacionais	3.70
Técnicas de Negociação	4.00
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	3.79
Comunicação Empresarial	4.13
Direito Comercial e do Consumidor	4.78
Métodos Quantitativos	4.62
Projeto Integrador	5.00
Sistemas Administrativos e Organizacionais	2.34
Técnicas de Negociação	3.88
Empreendedorismo	4.30
Logística de Negócios e Distribuição	1.20
Matemática Financeira	4.20
Motivação e Liderança	4.00
Organização, Previsão e Controle de Vendas	1.00
Projeto Integrador	4.90
Empreendedorismo	4.00

Logística de Negócios e Distribuição	4.07
Matemática Financeira	4.70
Motivação e Liderança	4.50
Organização, Previsão e Controle de Vendas	4.97
Projeto Integrador	4.97
Comunicação Empresarial	4.74
Desenvolvimento Interpessoal e Comportamento Organizacional	4.84
Métodos Quantitativos e Dados	4.78
Projeto Integrador	4.93
Racionalização Empresarial	4.80
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.94
Administração de Serviços Logísticos	4.50
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.42
Estatística	4.65
Fundamentos em Finanças	4.61
Marketing	4.45
Projeto Integrador	4.66
Análise e Projeto de Sistemas	4.64
Banco de Dados	4.90
Custos e Finanças	5.00
Linguagem de Programação Aplicada	4.96
Motivação e Liderança	4.72

Projeto Integrador	3.82
Direito e Legislação de Informática	5.00
Empreendedorismo	3.29
Engenharia de Software	4.54
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	2.50
Jogos de Empresas	4.30
Programação Avançada	3.93
Projeto Final de Curso TCC	3.00
Algoritmos e Lógica de Programação	3.98
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	3.38
Comunicação Empresarial	3.95
Informática Básica	3.98
Laboratório de Programação	4.45
Lógica Matemática	4.38
Projeto Integrador I	3.85
Comunicação Empresarial	4.81
Desenvolvimento Interpessoal e Comportamento Organizacional	4.83
Métodos Quantitativos e Dados	4.17
Projeto Integrador	5.00
Racionalização Empresarial	4.78
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.80
Administração de Serviços Logísticos	4.49

Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.27
Estatística	4.94
Fundamentos em Finanças	4.48
Marketing	4.84
Projeto Integrador	4.83
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.68
Comunicação Empresarial	4.50
Estratégias Empresariais	4.93
Fundamentos em Finanças	4.50
Projeto Integrador	4.50
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.13
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	3.88
Comunicação Empresarial	4.07
Estratégias Empresariais	4.81
Fundamentos em Finanças	5.00
Projeto Integrador	5.00
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.01
Análise de Crédito e Risco	4.93
Empreendedorismo	5.00
Finanças no Curto Prazo	5.00
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	5.00
Orçamento e Controle	3.63

Projeto Integrador	5.00
Finanças no Longo Prazo	3.68
Jogos de Empresas	3.48
Projeto Integrador	3.92
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.07
Risco, Retorno e Custo de Oportunidade	3.43
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	3.67
Análise de Crédito e Risco	4.69
Empreendedorismo	3.44
Finanças no Curto Prazo	4.56
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.36
Orçamento e Controle	3.73
Projeto Integrador	3.64
Administração de Serviços Logísticos	4.17
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.17
Estatística	4.70
Fundamentos em Finanças	4.16
Marketing	4.48
Projeto Integrador	4.71
Gestão de Logística	4.00
Logística de Negócios e Distribuição	3.00
Administração de Serviços Logísticos	4.90

Canais de Distribuição	5.00
Custos Logísticos	4.00
Intralogística	5.00
Jogos de Empresas	4.10
Logística Internacional e Operações Globais	3.10
Transportes Modais	4.10
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	1.00
Administração da Produção	4.56
Administração de Serviços Logísticos	4.36
Desenvolvimento Interpessoal	4.00
Intralogística	4.44
Métodos Quantitativos e Dados	4.71
Projeto Integrador	3.89
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.46
Administração da Produção	4.69
Administração de Serviços Logísticos	4.46
Desenvolvimento Interpessoal	4.42
Intralogística	4.30
Métodos Quantitativos e Dados	5.00
Projeto Integrador	4.49
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.63
Custos Logísticos	4.89

Empreendedorismo	5.00
Jogos de Empresas	4.25
Logística e Operações Globais	4.65
Motivação e Liderança	5.00
Projeto Integrador	5.00
Transportes Modais	5.00
Canais de Distribuição	4.60
Gestão da Qualidade e Produtividade	4.63
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.01
Pesquisa Operacional	3.41
Planejamento Estratégico	4.78
Projeto Integrador	3.12
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.35
Desenvolvimento Interpessoal	4.14
Gestão em Marketing	4.64
Motivação e Liderança	4.36
Pesquisa Operacional	4.88
Planejamento Estratégico	3.42
Projeto Integrador	4.64
Comunicação Empresarial	5.00
Desenvolvimento Interpessoal e Comportamento Organizacional	4.98
Métodos Quantitativos e Dados	4.42

Projeto Integrador	4.98
Racionalização Empresarial	4.81
Sistemas Administrativos e Organizacionais	5.00
Administração de Serviços Logísticos	4.56
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.26
Estatística	4.87
Fundamentos em Finanças	4.38
Marketing	4.85
Projeto Integrador	5.00
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	3.45
Empreendedorismo	3.55
Finanças Corporativas	3.80
Gestão da Marca	3.30
Marketing de Relacionamento	3.45
Métodos Quantitativos	4.55
Projeto Integrador	5.00
Gestão da Marca	4.81
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.86
Jogos de Empresas	4.59
Marketing de Relacionamento	4.85
Planejamento Estratégico de Marketing	4.90
Projeto Integrador	4.99

Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.20
Comunicação Empresarial	4.50
Desenvolvimento Interpessoal e Comportamento Organizacional	4.50
Métodos Quantitativos e Dados	2.90
Projeto Integrador	5.00
Racionalização Empresarial	4.50
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.47
Administração de Serviços Logísticos	3.94
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.00
Estatística	4.04
Fundamentos em Finanças	4.00
Marketing	4.10
Projeto Integrador	4.04
Algoritmos e Programação	4.00
Arquitetura de Computadores	4.95
Desenvolvimento Interpessoal	4.90
Instalação Elétrica e Redes	4.90
Métodos Quantitativos e Dados	4.80
Projeto Integrador	5.00
Software Livre	4.95
Custos e Finanças	4.43
Motivação e Liderança	4.03

Projeto de Redes	4.78
Projeto Integrador	4.92
Protocolo de Redes	4.78
Sistemas Distribuídos	4.20
Banco de Dados	3.70
Programação Avançada	3.89
Análise de Sistemas	4.30
Banco de Dados	3.20
Custos e Finanças	4.00
Laboratório de Programação	4.00
Motivação e Liderança	4.00
Programação WEB	4.00
Projeto Integrador	4.40
Empreendedorismo	5.00
Engenharia de Software	3.80
Jogos de Empresas	4.60
Programação Avançada para WEB	4.15
Projeto Final (TCC)	2.40
Segurança de Sistemas WEB	3.00
Comportamento Organizacional e Desenvolvimento Gerencial	4.00
Desenvolvimento Interpessoal	4.90
Empreendedorismo	1.90

Gestão do Conhecimento	4.95
Gestão Financeira	4.00
Matemática Financeira	5.00
Mercado Financeiro e de Capitais	5.00
Pesquisa Operacional	4.00
Práticas e Rotinas Trabalhistas	3.00
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	3.00
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.50
Sistemas de Informação Gerencial	3.00
Sociologia das organizações	4.50
Arranjos Físicos Produtivos	4.10
Cálculo Integral	5.00
Estatística Aplicada a Produção	4.05
Mecânica de Fluidos	3.60
Planejamento e Controle da Produção	4.05
Sistemas Administrativos e Organizacionais	4.00
Empreendedorismo	3.00
Estatística	1.00
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.00
Suporte em Finanças	5.00
Logística Empresarial	5.00
Métodos Quantitativos e Dados	5.00

Pesquisa Operacional	3.80
Tecnologia da Informação em uma Cadeia Logística	3.70
Ensino de Matemática	4.51
Cargos e Salários	3.00
Cenários Econômicos e Desenvolvimento Nacional Sustentável	1.00
Comunicação Empresarial	5.00
Cálculo Integral Diferencial I	4.60
Comunicação Empresarial	4.23
Física Mecânica	4.83
Geometria Analítica e Álgebra Linear	4.77
Introdução à Engenharia Ambiental e Sanitária	5.00
Projeto Integrador 1 - Metodologia da Pesquisa	4.40
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.73
Bioquímica	5.00
Cálculo Numérico	5.00
Empreendedorismo	4.00
Física - Óptica e Relatividade Quântica	3.50
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.63
Pesquisa Operacional	3.33
Projeto Integrador 4 - Cenários Ambientais	5.00
Análise de Riscos e Impactos Ambientais	4.90
Geotecnia Ambiental	4.83

Planejamento e Gestão Ambiental	3.87
Projeto Integrador 8	4.78
Recuperação de áreas Degradadas e Biorremediação	4.00
Sanitarismo com Ênfase em Gestão de Resíduos Sólidos	4.70
Cálculo Integral Diferencial II	4.00
Automação e Controle	4.42
Computação Gráfica	4.55
Inteligência Artificial	4.81
Projeto Integrador VIII	4.82
Robótica	4.62
Sistemas de Gerenciamento Ambiental	4.77
Automação e Controle	4.40
Computação Gráfica	5.00
Inteligência Artificial	5.00
Projeto Integrador VIII	5.00
Robótica	4.85
Sistemas de Gerenciamento Ambiental	4.75
Automação e Controle	4.90
Computação Gráfica	4.60
Inteligência Artificial	4.30
Projeto Integrador VIII	4.70
Robótica	4.40

Sistemas de Gerenciamento Ambiental	4.50
Algoritmos e Lógica de Programação	3.70
Comunicação Empresarial	5.00
Física Mecânica	5.00
Geometria Analítica e Algebra Linear	5.00
Matemática Básica e Pré-cálculo	5.00
Projeto Integrador I	5.00
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	5.00
Algoritmos e Lógica de Programação	4.78
Cálculo Integral Diferencial I	3.90
Comunicação Empresarial	4.78
Física Mecânica	4.75
Geometria Analítica e Algebra Linear	4.98
Projeto Integrador I	5.00
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.76
Cálculo Numérico	4.75
Circuitos Elétricos	4.68
Empreendedorismo	4.33
Física - Óptica e Relatividade Quântica	4.20
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.33
Pesquisa Operacional	4.73
Projeto Integrador IV	4.20

Engenharia de Valor	3.40
Engenharia Econômica e Custos Industriais	3.00
Gestão da Qualidade e Produtividade	3.90
Gestão de Riscos e Crises	2.80
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.00
Projeto Integrador VII	3.00
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	2.90
Teoria das Restrições e Métricas Produtivas	2.60
Engenharia de Valor	4.47
Engenharia Econômica e Custos Industriais	4.88
Gestão da Qualidade e Produtividade	4.14
Gestão de Riscos e Crises	4.38
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	3.59
Projeto Integrador VII	4.48
Sustentabilidade Sócio Ambiental e Educação Ambiental	4.04
Teoria das Restrições e Métricas Produtivas	4.49
Tópicos Especiais de Engenharia da Produção I	3.35
Tópicos Especiais de Engenharia de Produção II	3.86
Trabalho de Conclusão de Curso	4.46
MECÂNICA DE FLUIDOS	5.00
Projeto Integrador	3.90
Tecnologia da Informação/Utilitários	5.00

Eletricidade T/P	4.86
Estatística	3.83
MECÂNICA DE FLUIDOS	2.43
Projeto Integrador	4.00
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.53
Tecnologia da Informação/Utilitários	3.52
Contabilidade e Finanças	4.43
Jogos de Empresas	4.30
Legislação Trabalhista	4.41
Logística de Suprimentos	4.30
Motivação e Liderança	4.27
Planejamento Estratégico	4.70
Projeto Integrador	4.06
Sociologia das organizações	4.46
Comunicação Empresarial	4.00
Estatística e Probabilidade	4.50
Física Mecânica	4.70
Geometria Analítica e Álgebra Linear	5.00
Matemática Básica e Pré-cálculo	5.00
Projeto Integrador I	5.00
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.60
Cálculo Integral Diferencial I	4.10

Comunicação Empresarial	4.90
Estatística e Probabilidade	5.00
Física Mecânica	5.00
Geometria Analítica e Álgebra Linear	5.00
Projeto Integrador I	4.80
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	5.00
Cálculo Integral Diferencial II	4.27
Estatística e Probabilidade	4.30
Física - Mecânica dos Fluidos e Termodinâmica	4.43
Pesquisa Operacional	3.28
Projeto Integrador III	4.57
Sistemas Administrativos e Organizacionais	3.75
Cálculo Numérico	4.54
Empreendedorismo	3.90
Física - Óptica e Relatividade Quântica	4.18
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	2.92
Materiais	4.46
Pesquisa Operacional	3.46
Projeto Integrador IV	4.58
Epistemologia	4.87
História da Educação	4.83
História da Filosofia Medieval	4.93

Lógica Simbólica	4.90
Produção de Textos Acadêmicos	4.77
Projeto Integrador II	4.80
Epistemologia	4.73
História da Educação	4.91
História da Filosofia Medieval	5.00
Lógica Simbólica	4.92
Produção de Textos Acadêmicos	5.00
Projeto Integrador II	4.72
Alfabetização e Letramento	2.05
Antropologia	4.30
Corpo, Movimento e Educação	2.10
Didática, Currículo e Avaliação	4.50
Educação e Novas Tecnologias	3.47
Ensino de Artes	4.00
Ensino de Ciências Naturais	5.00
Ensino de Língua Portuguesa	5.00
Ensino Religioso Escolar	4.00
Estágio Supervisionado em Docência nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental	3.95
Estágio Supervisionado na Docência em Diferentes Contextos (EJA/EE)	4.00
Fundamentos da Pedagogia	5.00
Gestão Administrativa Escolar	5.00

Gestão Pedagógica Escolar	2.00
História da Educação	4.00
Organização do Trabalho Pedagógico na Educação Infantil e Anos Iniciais do Ensino Fundamental	5.00
Psicologia da Educação	4.48
Psicologia do Desenvolvimento	4.70
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.33
Sistema Educacional Brasileiro	5.00
Educação e Novas Tecnologias e Desenvolvimento Nacional Sustentável	3.62
Estágio Supervisionado em Pedagogia Não-Escolar	4.71
Estatística Aplicada a Educação	4.51
Pedagogia Não Escolar em Organizações Sociais e de Saúde	4.68
Pedagogia Não-Escolar em Organizações Empresariais e Tecnológicas	3.86
Projeto Integrador	4.77
Sociologia da Educação	4.41
Educação e Novas Tecnologias e Desenvolvimento Nacional Sustentável	4.23
Estágio Supervisionado em Pedagogia Não-Escolar	4.47
Estatística Aplicada a Educação	4.21
Pedagogia Não Escolar em Organizações Sociais e de Saúde	4.51
Pedagogia Não-Escolar em Organizações Empresariais e Tecnológicas	4.29
Projeto Integrador	4.36
Sociologia da Educação	4.37
Estágio Supervisionado em Gestão Educacional	4.91

Formação Inicial Continuada de Profissionais da Educação	4.86
Gestão Administrativa Escolar	4.43
Gestão Pedagógica Escolar	4.87
Projeto Integrador	4.64
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.88
Sistema Educacional Brasileiro	4.49
Estágio Supervisionado em Gestão Educacional	4.54
Formação Inicial Continuada de Profissionais da Educação	4.68
Gestão Administrativa Escolar	4.56
Gestão Pedagógica Escolar	4.70
Projeto Integrador	4.62
Responsabilidade Social, Ética e Direitos Humanos	4.47
Sistema Educacional Brasileiro	4.59
Educação de Jovens e Adultos	4.91
Educação e Novas Tecnologias	4.02
Educação Especial	4.63
Ensino Religioso Escolar	4.57
Filosofia da Educação	4.35
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.50
Língua Brasileira de Sinais	4.91
Projeto Integrador	3.81
Educação de Jovens e Adultos	4.67

Educação e Novas Tecnologias	4.58
Educação Especial	4.51
Ensino Religioso Escolar	4.47
Filosofia da Educação	4.71
Historicidade das Relações Étnico Raciais e Culturais no Brasil	4.37
Língua Brasileira de Sinais	4.75
Projeto Integrador	4.14
Alfabetização e Letramento	4.97
Corpo, Movimento e Educação	4.37
Ensino de Artes	4.73
Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	4.27
Produção de Textos Acadêmicos	4.50
Projeto Integrador	4.90
Alfabetização e Letramento	4.90
Corpo, Movimento e Educação	4.88
Ensino de Artes	4.88
Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	4.40
Produção de Textos Acadêmicos	4.80
Projeto Integrador	4.82
Alfabetização e Letramento	4.90
Corpo, Movimento e Educação	4.95
Ensino de Artes	5.00

Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	1.00
Produção de Textos Acadêmicos	4.50
Projeto Integrador	4.03
Alfabetização e Letramento	4.90
Corpo, Movimento e Educação	4.47
Ensino de Artes	4.31
Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	4.33
Produção de Textos Acadêmicos	4.11
Projeto Integrador	4.79
Alfabetização e Letramento	4.68
Corpo, Movimento e Educação	4.60
Ensino de Artes	4.96
Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	4.43
Produção de Textos Acadêmicos	4.87
Projeto Integrador	4.93
Alfabetização e Letramento	4.65
Corpo, Movimento e Educação	4.24
Ensino de Artes	3.20
Estágio Supervisionado na Docência da Educação Infantil	4.53
Produção de Textos Acadêmicos	4.41
Projeto Integrador	4.37
Educação de Jovens e Adultos	4.53

Educação Especial	4.33
Ensino Religioso Escolar	4.65
Estágio Supervisionado na Docência em Diferentes Contextos (EJA/EE)	4.28
Filosofia da Educação	4.05
Língua Brasileira de Sinais	4.77
Projeto Integrador	4.51
Educação de Jovens e Adultos	3.76
Educação Especial	4.04
Ensino Religioso Escolar	4.00
Estágio Supervisionado na Docência em Diferentes Contextos (EJA/EE)	4.51
Filosofia da Educação	3.88
Língua Brasileira de Sinais	4.00
Projeto Integrador	3.52

5.2 ANÁLISE DOCENTE

Análise da Satisfação Discente Específica de cada Docente. O quadro a seguir demonstra a avaliação de cada docente através de 10 perguntas específicas.

ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.2XN	OSMAR ROCHA	3.37
Quanto ao cumprimento de horário:			4.69
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.95
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.56
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.56

Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.44
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.84
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.89
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.11
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.79
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.31
Quanto ao seu cumprimento de horário:			1.67
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			1.67
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			1.67
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			1.67
Em termos gerais com a turma você está:			1.67
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.3AN	RODRIGO STROKA	4.23
Quanto ao cumprimento de horário:			4.56
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.44
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.48
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.45
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.35
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.39
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.36
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.54
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.45
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.49

Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.60
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.4AN	ROBERTO CERVI	3.66
Quanto ao cumprimento de horário:			3.87
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.51
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.52
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.94
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.57
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.46
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.48
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.82
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.63
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.50
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.17
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.50
Em termos gerais com a turma você está:			3.50
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.5AN	ROBERTO CERVI	4.30

Quanto ao seu cumprimento de horário:	4.83		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4.26		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4.33		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.00		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4.33		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.13		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.21		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.45		
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4.29		
Em termos gerais com a turma você está:	4.50		
Quanto ao cumprimento de horário:	4.72		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.03		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.22		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.06		
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.19		
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.6AN	RODRIGO STROKA	4.35
Quanto ao cumprimento de horário:	4.74		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4.60		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.62		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.63		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.58		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.56		

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.58
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.69
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.58
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.60
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.60
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
ADMINISTRAÇÃO - BACHARELADO	AD7.8XN	LUIZ FERNANDO LEVANDOSKI	4.61
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.67
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			5.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.41
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.35
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.47
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.47
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.52

Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.61
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.52
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.42
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP3.1XN	LUIZ RENATO DA SILVA	3.67
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.20
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.15
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.20
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.25
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.25
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
Quanto ao cumprimento de horário:			4.28
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.33
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.33
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.50
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP3.2XN	ROBERSON CESAR ALVES DE ARAUJO	4.72
Quanto ao cumprimento de horário:			4.78
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.49

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.50		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.85		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.54		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.53		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.53		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.82		
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4.84		
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.57		
Quanto ao seu cumprimento de horário:	4.67		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	5.00		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5.00		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4.67		
Em termos gerais com a turma você está:	5.00		
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP3.4XN	EMERITA MAYER	3.32
Quanto ao seu cumprimento de horário:	2.00		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3.85		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	1.80		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	1.80		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	1.80		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3.85		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3.82		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3.85		

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.88
Em termos gerais com a turma você está:			1.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.57
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.14
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.25
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.04
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.29
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP3.5XN	EMERITA MAYER	3.45
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.09
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			1.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			1.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			1.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.00
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.17
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.17
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.06
Em termos gerais com a turma você está:			1.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.57
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.39
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.47
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.22

Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.39
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP3.6XN	EMERITA MAYER	3.93
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.26
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.60
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.21
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.26
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.11
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.26
Em termos gerais com a turma você está:			2.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.79
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.71
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.79
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.71
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.71
CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO	CCOMP4.3XN	ROBERSON CESAR ALVES DE ARAUJO	4.16
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.67
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.85
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00

Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.67
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.88
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.79
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.85
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.79
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
Quanto ao cumprimento de horário:			3.97
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.83
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.97
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.63
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.57
CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	PRODIN3.6AN	ADRIANA MARISA DOS SANTOS RIBEIRO BERNART	3.58
Quanto ao cumprimento de horário:			4.36
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.22
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.36
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.28
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.89
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.97
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.37
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.16
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.14

Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	PRODIN4.4AN	RODOLFO EDUARDO DA FONSECA NETO	3.84
Quanto ao cumprimento de horário:			4.21
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.16
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.31
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.43
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.02
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.22
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.11
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.13
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.16
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.24
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.00
Em termos gerais com a turma você está:			3.00
CST EM GESTÃO DA PRODUÇÃO INDUSTRIAL	PRODIN4.5AN	ADRIANA MARISA DOS SANTOS RIBEIRO BERNART	3.47

Quanto ao cumprimento de horário:			4.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.86
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.96
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.21
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.92
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.92
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.92
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.14
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.92
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.88
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	RHUM3.1AN	ADRIANA MARISA DOS SANTOS RIBEIRO BERNART	3.64
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.85
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.17
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.17
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.83

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.83
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.88
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.85
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
Quanto ao cumprimento de horário:			3.97
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.97
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.94
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.97
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.97
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	RHUM3.2AN	ADRIANA MARISA DOS SANTOS RIBEIRO BERNART	3.89
Quanto ao cumprimento de horário:			4.07
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.90
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.60
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.69
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.81
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.81
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.83
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.96
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.88
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.74
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.17
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.17

Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.83
Em termos gerais com a turma você está:			3.83
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	RHUM3.3AN	JORGINA CRISTINA SILVEIRA PEIXOTO RIBEIRO	3.82
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.94
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.00
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.94
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.00
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.67
Em termos gerais com a turma você está:			3.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.08
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.08
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.33
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.33
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.25
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	RHUM3.4AN	JORGINA CRISTINA SILVEIRA PEIXOTO RIBEIRO	3.82
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.13

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.05
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.02
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.13
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			3.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.20
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.31
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.20
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.13
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	RHUM3.4XN	JORGINA CRISTINA SILVEIRA PEIXOTO RIBEIRO	3.67
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.67
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.17
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.17
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.81
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.87
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.90

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.77
Em termos gerais com a turma você está:			3.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.07
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.92
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.90
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.97
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.78
CST EM GESTÃO AMBIENTAL	GA4.4XN	MAURICIO SAVI	3.25
Quanto ao seu cumprimento de horário:			1.67
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.90
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			1.67
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			1.67
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			1.67
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.81
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.84
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.13
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.94
Em termos gerais com a turma você está:			1.67
Quanto ao cumprimento de horário:			4.36
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.94
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.27
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.98

Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.17
CST EM GESTÃO COMERCIAL	GC5.3XN	EMERITA MAYER	3.05
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.60
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.09
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.09
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.00
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.09
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.09
Em termos gerais com a turma você está:			2.80
Quanto ao cumprimento de horário:			3.50
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.33
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.00
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.17
CST EM GESTÃO COMERCIAL	GC5.4XN	EMERITA MAYER	3.70
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.91
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.00

Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.04
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.00
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.78
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			2.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.28
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.28
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.33
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.33
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.33
CST EM GESTÃO COMERCIAL CONDOR	GCCONDOR4.1AN	EMERITA MAYER	4.87
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.83
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.83
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.85
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.85
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.85
Em termos gerais com a turma você está:			5.00

Quanto ao cumprimento de horário:			4.88
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.83
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.88
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.77
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.88
CST EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	GTI4.5XN	EMERITA MAYER	3.58
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.14
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.32
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.14
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.43
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.43
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.36
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.21
Em termos gerais com a turma você está:			4.14
Quanto ao cumprimento de horário:			3.10
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.48
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.71
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.19
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.10
CST EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS CONDOR	RHCONDOR.1AN	EMERITA MAYER	4.73

Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.74
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.74
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.74
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.78
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.74
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.78
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.73
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.72
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.72
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.73
CST EM GESTÃO FINANCEIRA	GF7.4AN	WELINGTON PUDELKO	3.72
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.50
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.66
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.83
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.83
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.83
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.70

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.61
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.83
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.61
Em termos gerais com a turma você está:			3.83
Quanto ao cumprimento de horário:			3.88
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.62
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.71
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.64
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.67
CST EM GESTÃO FINANCEIRA	GF7.4XN	UBIRATAN BUENO	3.67
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.91
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.88
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.82
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.89
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.88
Em termos gerais com a turma você está:			3.33
Quanto ao cumprimento de horário:			3.89
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.87

Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.91
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.85
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.89
CST EM GESTÃO FINANCEIRA CONDOR	GFCONDOR.2AN	JOHANNES ERROL THEER	4.22
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.17
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.30
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.17
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.30
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.27
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.33
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.32
Em termos gerais com a turma você está:			3.83
Quanto ao cumprimento de horário:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.20
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.32
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.37
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.33
CST EM LOGÍSTICA	LOG8.2G_4AN	JOHANNES ERROL THEER	4.50
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.58

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4.60		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.80		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4.60		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.25		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.00		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.83		
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4.50		
Em termos gerais com a turma você está:	4.60		
Quanto ao cumprimento de horário:	4.29		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.00		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.71		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.29		
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.43		
CST EM LOGÍSTICA	LOG9.1XN	ROBERTO CERVI	4.02
Quanto ao cumprimento de horário:	4.56		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4.27		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.23		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.52		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.19		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.06		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.19		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.40		

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.25
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.33
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.75
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.25
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.75
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.25
Em termos gerais com a turma você está:			3.25
CST EM LOGÍSTICA	LOG9.2XN	ROBERTO CERVI	4.53
Quanto ao cumprimento de horário:			4.57
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.53
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.55
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.61
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.57
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.51
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.47
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.53
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.47
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.57
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.75
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.25
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.25

Em termos gerais com a turma você está:			4.25
CST EM LOGÍSTICA	LOG9.4XN	RAUL VICTORINO ZANCHETT JUNIOR	3.91
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.40
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.40
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.92
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.02
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.17
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.95
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.21
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.00
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.12
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.98
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.01
CST EM LOGÍSTICA CONDOR	LOG7.CONDOR.4AN	ELIZABETH ROCHA KRUGER	4.45
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.75
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.24
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.75
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00

Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.75
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.29
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.31
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.37
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.29
Em termos gerais com a turma você está:			4.75
Quanto ao cumprimento de horário:			4.37
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.17
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.39
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.25
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.14
CST EM LOGÍSTICA CONDOR	LOGCONDOR.1AN	EMERITA MAYER	4.84
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.80
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.80
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.76
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.93
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.63
Em termos gerais com a turma você está:			4.80

Quanto ao cumprimento de horário:			4.89
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.89
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.75
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.86
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.94
CST EM MARKETING	MKT5.4XN	RODRIGO STROKA	4.29
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.45
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.14
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.43
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.45
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.44
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.49
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.47
Em termos gerais com a turma você está:			4.14
Quanto ao cumprimento de horário:			4.41
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.49
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.46
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.41
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.54
CST EM MARKETING CONDOR	MKTCONDOR.1AN	EMERITA MAYER	4.09

Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.12
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.12
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.12
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.41
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.18
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.58
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.25
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.25
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.83
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.25
CST EM REDES DE COMPUTADORES	REDCOMP.4XN	WELINGTON PUDELKO	4.00
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.67
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.41
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.22

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.26
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.48
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.30
Em termos gerais com a turma você está:			3.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.63
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.42
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.71
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.33
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.58
CST EM SISTEMAS PARA INTERNET	SINTER1.4XN	ANDERSON MARCELO PETCHAK DE OLIVEIRA	3.86
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.40
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.84
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.89
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.95
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.05
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			3.60
Quanto ao cumprimento de horário:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.79

Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.07
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.07
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.86
CST EM SISTEMAS PARA INTERNET	SINTER1.5XN	EMERITA MAYER	3.65
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.59
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.41
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.41
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.88
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.65
Em termos gerais com a turma você está:			3.60
Quanto ao cumprimento de horário:			4.08
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.25
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.75
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.17
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.75
ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	ENGAMBSAN7.2AN	KENNEDY MEDEIROS TAVARES DE SOUZA	4.31
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.35

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3.80		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.20		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3.90		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.29		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.35		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.48		
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4.45		
Em termos gerais com a turma você está:	3.80		
Quanto ao cumprimento de horário:	4.71		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.67		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.67		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.52		
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.67		
ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	ENGAMBSAN7.4AN	JOANA ANTUNEZ RIZZOLO	3.90
Quanto ao seu cumprimento de horário:	3.43		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4.14		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3.43		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3.86		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3.00		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3.77		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3.89		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.37		

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			3.43
Quanto ao cumprimento de horário:			4.46
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.18
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.11
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.25
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.14
ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA	ENGAMBSAN7.8AN	MAURICIO SAVI	4.57
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.79
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			5.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.54
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.33
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.63
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.38
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.64
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.32
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.41
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.59

Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.36
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	ENGC0M.8AN	MARCELO ANTONIO PEROTTO	4.08
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.69
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.38
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.59
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.72
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.51
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
Quanto ao cumprimento de horário:			4.70
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.68
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.76
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.65
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.59
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	ENGC0M1.7AN	KANE SAN CHAN	4.00
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.72
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00

Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.67
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.78
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.89
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.83
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.06
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.63
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.69
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.56
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.69
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	ENGC0M2.6AN	MARCELO ANTONIO PEROTTO	4.58
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.63
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.25
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.88
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.88
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.63
Em termos gerais com a turma você está:			5.00

Quanto ao cumprimento de horário:			5.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.33
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.00
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.67
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	ENGC0M3.1AN	ROBSON APARECIDO CALVO	4.31
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.91
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.28
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.91
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.94
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.33
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.28
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.28
Em termos gerais com a turma você está:			3.91
Quanto ao cumprimento de horário:			4.43
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.86
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.86
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.86
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.86
ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO	ENGC0M3.2AN	ROBSON APARECIDO CALVO	4.23

Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.34
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.60
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.60
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.30
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.29
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.39
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.45
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.63
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.75
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.68
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.75
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.39
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.68
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG5.10AN	ROBERTO CERVI	3.99
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.50
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.95
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.00

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.15
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.90
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			4.50
Quanto ao cumprimento de horário:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.56
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.94
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.78
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG5.5AN	RODOLFO EDUARDO DA FONSECA NETO	3.83
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.83
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.83
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.83
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.83
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.83
Em termos gerais com a turma você está:			3.00
Quanto ao cumprimento de horário:			4.67
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.33

Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.67
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.67
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.67
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG5.6AN	MAURICIO SAVI	3.67
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.88
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.56
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.62
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.16
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.46
Em termos gerais com a turma você está:			3.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.36
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.77
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.17
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.70
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.79
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG8.2AN	KENNEDY MEDEIROS TAVARES DE SOUZA	4.28
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.91
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.39

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.82
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.91
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.64
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.11
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.00
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.22
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.22
Em termos gerais com a turma você está:			3.82
Quanto ao cumprimento de horário:			4.86
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.71
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.71
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			5.00
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.86
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG8.3AN	RODOLFO EDUARDO DA FONSECA NETO	4.20
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.33
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.33
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.33
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.04
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.83
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.35

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.13
Em termos gerais com a turma você está:			4.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.95
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.35
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.20
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.10
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	ENG8.4AN	JOAO JOSE GONCALVES DIAS	3.63
Quanto ao cumprimento de horário:			4.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.82
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.77
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.83
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.42
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.42
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.70
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.73
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.58
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.77
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.92
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.46
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.54
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.77

Em termos gerais com a turma você está:			3.77
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE5.5AM	RENATA MARIA DE CARVALHO SCHIMITZ	4.28
Quanto ao cumprimento de horário:			4.44
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.34
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.33
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.37
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.42
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.30
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.33
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.43
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.36
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.32
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.17
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.17
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.00
Em termos gerais com a turma você está:			4.17
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE5.5AN	RENATA MARIA DE CARVALHO SCHIMITZ	4.53
Quanto ao cumprimento de horário:			4.27
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.29
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.26
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.37

Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.29
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.34
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.32
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.38
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.35
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.35
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.80
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			5.00
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE5.6AM	HELTON ROBERTO REAL	4.42
Quanto ao cumprimento de horário:			4.20
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.20
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.21
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.28
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.15
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.15
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.23
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.23
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.24
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.17

Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			5.00
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.17
Em termos gerais com a turma você está:			5.00
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE5.6AN	HELTON ROBERTO REAL	4.28
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.75
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.51
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.75
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.75
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.75
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.44
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.54
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.62
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.56
Em termos gerais com a turma você está:			3.75
Quanto ao cumprimento de horário:			4.54
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.59
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.64
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.54
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.49
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.1AM	CAROLINA ZANELLA DE QUEIROZ	2.84

Quanto ao cumprimento de horário:			4.28
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.26
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.22
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.50
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.33
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.00
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.21
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.21
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.16
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.39
Quanto ao seu cumprimento de horário:			
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			
Em termos gerais com a turma você está:			
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.1AN	NARA LUZ CHIERIGHINI SALAMUNES	4.40
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.75
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.59
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.75
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.75
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.75
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.74

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.68
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.65
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.59
Em termos gerais com a turma você está:			3.75
Quanto ao cumprimento de horário:			4.77
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.77
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.83
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.87
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.70
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.1XN	CAROLINA ZANELLA DE QUEIROZ	3.47
Quanto ao cumprimento de horário:			4.14
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.79
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.05
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.05
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.86
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.92
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.92
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.92
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.92
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.05
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.50
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50

Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.2AM	EMERITA MAYER	2.58
Quanto ao cumprimento de horário:			4.08
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.89
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.93
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.00
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.82
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.68
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.76
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.88
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.77
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.84
Quanto ao seu cumprimento de horário:			
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			
Em termos gerais com a turma você está:			
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.2AN	HELTON ROBERTO REAL	4.27
Quanto ao cumprimento de horário:			4.44
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.33

Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.56		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.72		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.47		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4.44		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.56		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4.67		
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4.61		
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.47		
Quanto ao seu cumprimento de horário:	3.75		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3.75		
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3.75		
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3.75		
Em termos gerais com a turma você está:	3.75		
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.2XN	CAROLINA ZANELLA DE QUEIROZ	3.48
Quanto ao cumprimento de horário:	4.08		
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3.92		
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3.98		
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.23		
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4.10		
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3.76		
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4.04		
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3.66		

Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.88
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.02
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.50
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.50
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.50
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.50
Em termos gerais com a turma você está:			2.50
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.3AM	HUMBERTO SILVANO HERRERA CONTRERAS	4.54
Quanto ao cumprimento de horário:			4.42
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.43
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.18
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.48
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.39
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.54
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.46
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.24
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.30
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.39
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.75
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			5.00

Em termos gerais com a turma você está:			4.50
PEDAGOGIA - LICENCIATURA	PE7.3AN	HELTON ROBERTO REAL	4.33
Quanto ao cumprimento de horário:			4.02
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.10
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.10
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.90
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.07
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.02
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.20
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.17
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.12
Quanto ao seu cumprimento de horário:			5.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.75
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			5.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			5.00
Em termos gerais com a turma você está:			4.50
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	SER10.6AN	ELSA MARIA STOEHR VIEIRA DE SOUZA	3.97
Quanto ao seu cumprimento de horário:			2.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.08
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.80

Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.83
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.19
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.31
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.17
Em termos gerais com a turma você está:			3.80
Quanto ao cumprimento de horário:			4.32
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.16
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.10
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.23
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.19
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	SER10.7AN	ELSA MARIA STOEHR VIEIRA DE SOUZA	4.30
Quanto ao cumprimento de horário:			4.10
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.04
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.94
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.14
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.06
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.04
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.27
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.27
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.12
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.12

Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.67
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.67
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.67
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			4.67
Em termos gerais com a turma você está:			4.67
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	SER5.8AN	ELSA MARIA STOEHR VIEIRA DE SOUZA	4.18
Quanto ao seu cumprimento de horário:			4.67
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.35
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			4.67
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.00
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			3.00
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			4.11
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			4.15
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			4.23
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			4.17
Em termos gerais com a turma você está:			4.67
Quanto ao cumprimento de horário:			4.53
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			4.24
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			4.40
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			4.18
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			4.26
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	SER8.4AN	LEANDRO JOSE DE ARAUJO	3.20

Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.00
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			3.29
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			2.67
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.67
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.67
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.21
Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:			3.39
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:			3.47
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:			3.32
Em termos gerais com a turma você está:			2.67
Quanto ao cumprimento de horário:			3.83
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:			3.40
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			3.57
Quanto à qualidade do material disponibilizado:			3.43
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:			3.40
SERVIÇO SOCIAL - BACHARELADO	SER8.5AN	ELSA MARIA STOEHR VIEIRA DE SOUZA	3.74
Quanto ao seu cumprimento de horário:			3.80
Quanto ao relacionamento e domínio da turma:			4.09
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:			3.80
Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:			2.80
Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:			2.80
Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):			3.88

Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3.44
Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3.56
Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3.75
Em termos gerais com a turma você está:	3.80
Quanto ao cumprimento de horário:	4.00
Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4.19
Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4.22
Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3.93
Em termos gerais com o professor da disciplina você está:	4.11

5.3 ANÁLISE DOS RESULTADOS AUTOAVALIAÇÃO DOCENTE

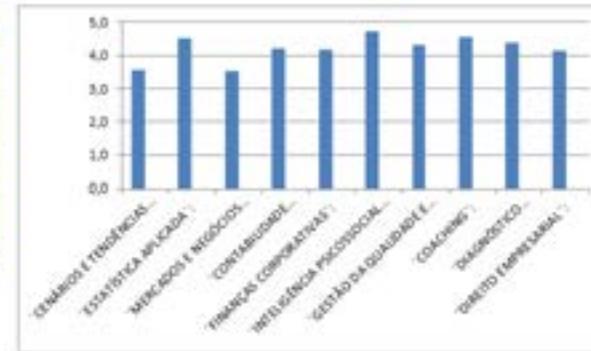
Neste tópico são analisados os resultados da participação docente no mecanismo de avaliação.

5.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS AUTOAVALIAÇÃO PÓS GRADUAÇÃO

Os cursos avaliados numa escala likert de 1 a 5 foram respectivamente:

A seguir médias e gráficos da auto avaliação discriminando a satisfação dos discentes com os docentes que ministram os módulos e dos setores da IES.

	MÉDIA
CENÁRIOS E TENDÊNCIAS ECONÔMICAS E FINANCEIRAS:	3,8
ESTATÍSTICA APLICADA:	4,5
MERCADOS E NEGÓCIOS INTERNACIONAIS:	3,5
CONTABILIDADE EMPRESARIAL:	4,2
FINANÇAS CORPORATIVAS:	4,2
INTELIGÊNCIA PSICOSSOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES:	4,7
GESTÃO DA QUALIDADE E PROCESSOS ORGANIZACIONAIS:	4,3
COACHING:	4,6
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E AÇÕES E STRATÉGICAS:	4,4
DIREITO EMPRESARIAL:	4,1



1) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "CENÁRIOS E TENDÊNCIAS ECONÔMICAS E FINANCEIRA

1	1
2	1
3	11
4	7
5	5

1) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "CENÁRIOS E TENDÊNCIAS ECONÔMICAS E FINANCEIRAS":



2) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "ESTATÍSTICA APLICADA":

1	0
2	1
3	3
4	3
5	18

2) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "ESTATÍSTICA APLICADA":



3) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "MERCADOS E NEGÓCIOS INTERNACIONAIS":	
1	1
2	1
3	11
4	6
5	5

3) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "MERCADOS E NEGÓCIOS INTERNACIONAIS":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

4) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "CONTABILIDADE EMPRESARIAL":	
1	0
2	0
3	5
4	10
5	10

4) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "CONTABILIDADE EMPRESARIAL":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

5) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "FINANÇAS CORPORATIVAS":	
1	0
2	0
3	5
4	10
5	10

5) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "FINANÇAS CORPORATIVAS":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

6) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "INTELIGÊNCIA PSICOSSOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES":	
1	0
2	0
3	2
4	3
5	20

6) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "INTELIGÊNCIA PSICOSSOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

7) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "GESTÃO DA QUALIDADE E PROCESSOS ORGANIZACIONAIS":	
1	0
2	0
3	2
4	3
5	20

7) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "GESTÃO DA QUALIDADE E PROCESSOS ORGANIZACIONAIS":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

8) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "COACHING":	
1	0
2	0
3	3
4	5
5	17

8) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "COACHING":



• 1
• 2
• 3
• 4
• 5

9) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E AÇÕES ESTRATÉGICAS":

1	0
2	0
3	3
4	2
5	8

9) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL E AÇÕES ESTRATÉGICAS":



10) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "DIREITO EMPRESARIAL":

1	0
2	1
3	4
4	1
5	8

10) Quanto à sua satisfação com o professor da disciplina "DIREITO EMPRESARIAL":



Avaliação dos setores:

ESTATÍSTICA SETORES								
SETORES	1	2	3	4	5	SOMA	INDIVÍDUOS	MÉDIA
11) Quanto à sua satisfação com a "ESTRUTURA FÍSICA" da Instituição de Ensino Superior (IES):			7	9	9	102	25	4,1
12) Quanto à sua satisfação com ao "ATENDIMENTO DA SECRETARIA":	2	1	7	4	11	96	25	3,8
13) Quanto à sua satisfação em relação a "BIBLIOTECA" da IES:			10	1	12	94	23	4,1
14) Quanto à sua satisfação em, relação a "CANTINA" da IES:	1	3	13	3	5	83	25	3,3
15) Quanto à sua satisfação com a "COORDENAÇÃO" da Pós Graduação:			9	2	14	105	25	4,2

11) Quanto à sua satisfação com a "ESTRUTURA FÍSICA" da Instituição de Ensino Superior (IES):	
1	0
2	0
3	7
4	9
5	9

11) Quanto à sua satisfação com a "ESTRUTURA FÍSICA" da Instituição de Ensino Superior (IES):



12) Quanto à sua satisfação com o "ATENDIMENTO DA SECRETARIA":	
1	2
2	1
3	7
4	4
5	11

12) Quanto à sua satisfação com o "ATENDIMENTO DA SECRETARIA":



13) Quanto à sua satisfação em relação a "BIBLIOTECA" da IES:	
1	0
2	0
3	10
4	1
5	12

13) Quanto à sua satisfação em relação a "BIBLIOTECA" da IES:



14) Quanto à sua satisfação em relação a "CANTINA" da IES:	
1	1
2	3
3	10
4	3
5	3

14) Quanto à sua satisfação em relação a "CANTINA" da IES:



15) Quanto à sua satisfação com a "COORDENAÇÃO" da Pós Graduação:	
1	0
2	0
3	9
4	2
5	14

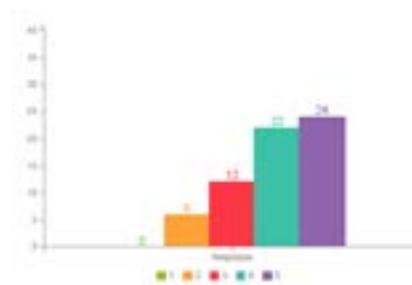
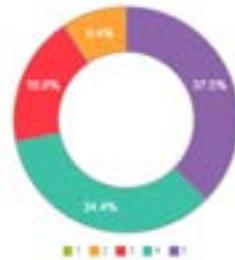
15) Quanto à sua satisfação com a "COORDENAÇÃO" da Pós Graduação:



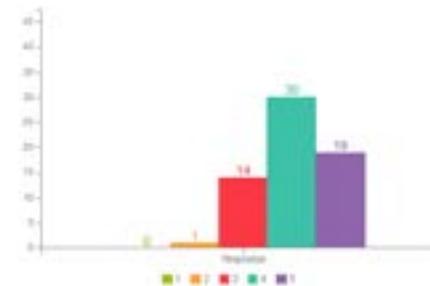
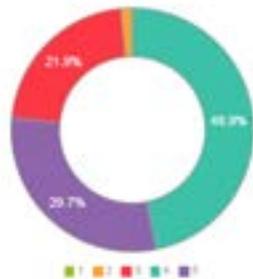
5.5 ANÁLISE DOS RESULTADOS AUTOAVALIAÇÃO ADMINISTRATIVOS

A participação administrativa foi de 92% dos colaboradores. A análise dos resultados e dados estão tabuladas a seguir. Para cada pergunta os resultados estão disponíveis no formato percentual, gráfico e torta e no valor absoluto gráfico de barras

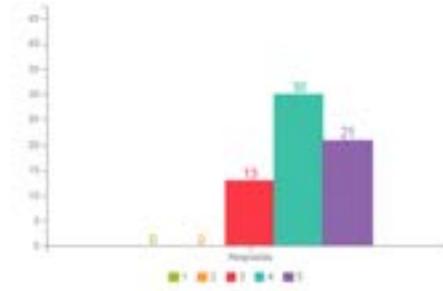
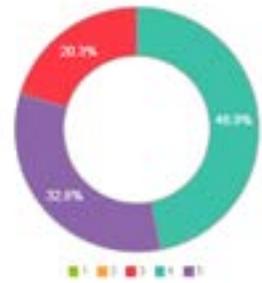
Quanto a sua perspectiva de valorização no trabalho que você desenvolve.



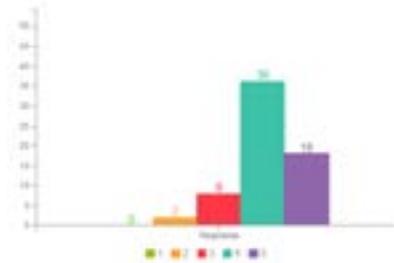
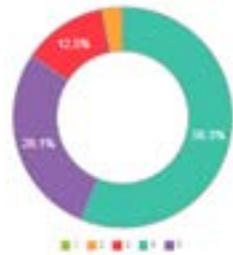
Quanto ao espaço físico onde você trabalha (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, mobiliário, limpeza).



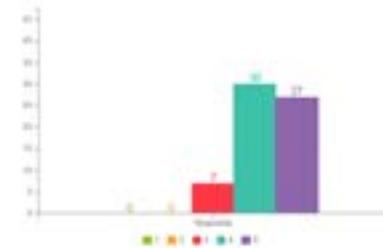
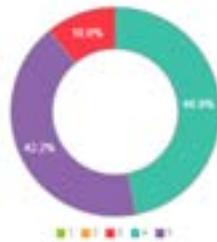
"Quanto à adequação, limpeza e manutenção dos espaços físicos, tais como sanitários, cozinha e áreas de circulação."



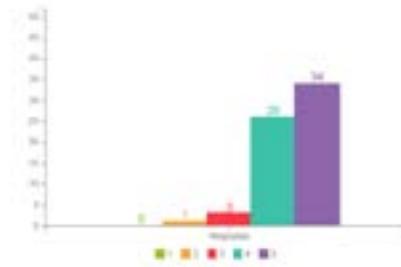
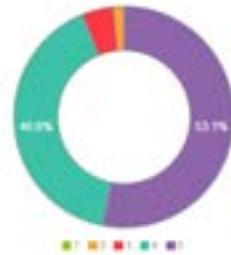
Quanto à imagem interna no seu departamento do trabalho que você desenvolve.



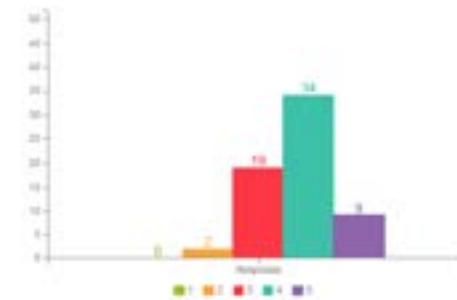
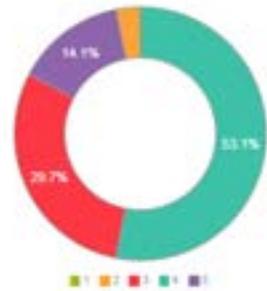
Quanto a sua assiduidade.



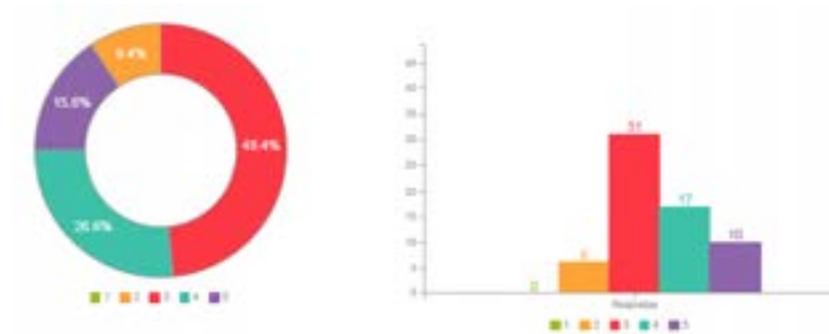
Quanto à sua satisfação geral em trabalhar na Faculdade Bagozzi:



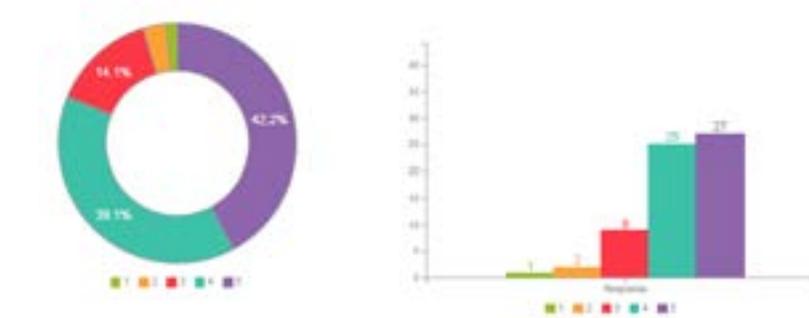
Quanto à quantidade, funcionamento e manutenção dos equipamentos com que você trabalha.



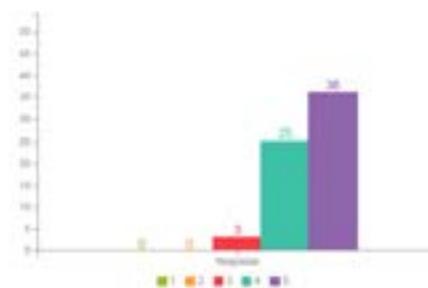
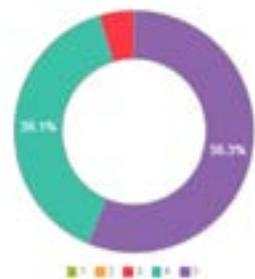
Quanto à velocidade de conexão da internet.



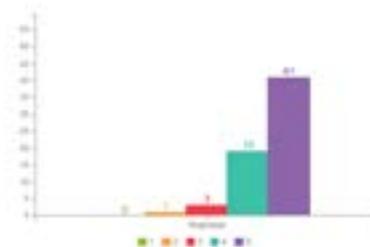
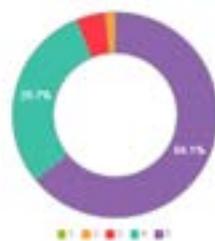
Quanto à disponibilidade dos superiores hierárquicos em atender as solicitações e resolver problemas.



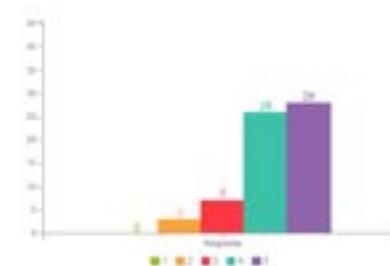
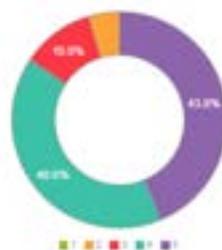
Quanto ao grau de conhecimento técnico do(s) seu(s) gestor(es).



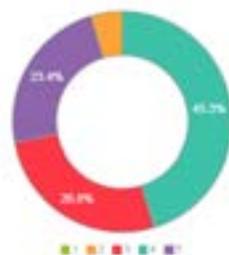
Quanto ao grau de confiança do seu gestor imediato com relação aos valores da instituição.



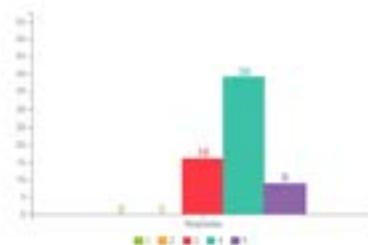
Quanto ao relacionamento entre a Direção e os funcionários.



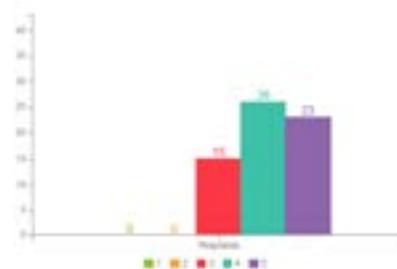
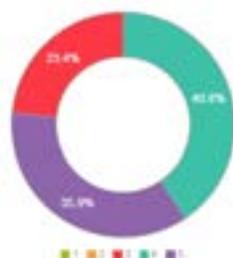
Quanto ao relacionamento da comunidade Docente (professores) com os funcionários.



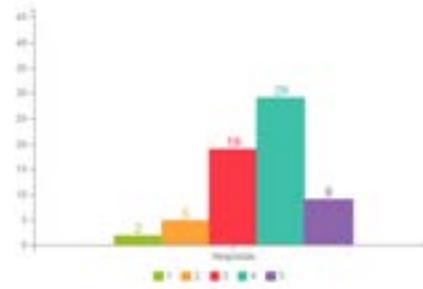
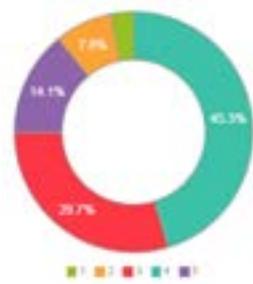
Quanto ao relacionamento da comunidade Discente (alunos) com os funcionários.



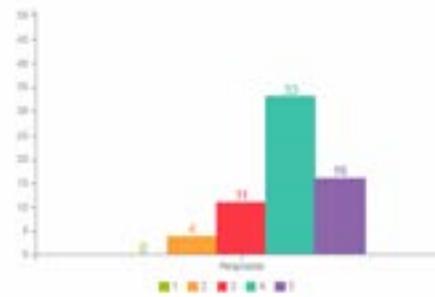
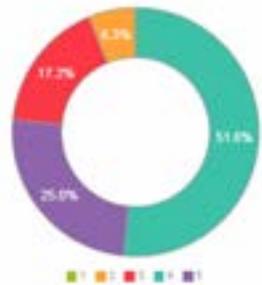
Quanto à sua satisfação com as atividades desenvolvidas pela Pastoral para os colaboradores.



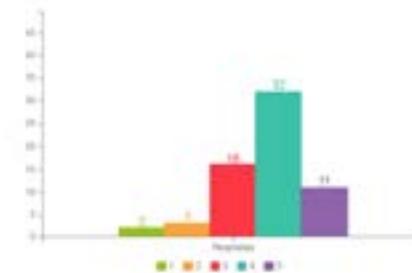
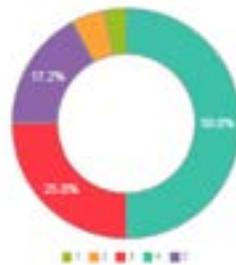
Quanto aos procedimentos (fluxogramas) internos para a efetividade de suas tarefas e atividades.



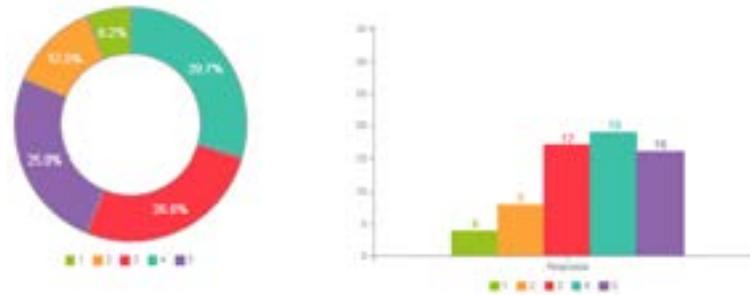
Quanto à qualidade da comunicação interna do seu departamento.



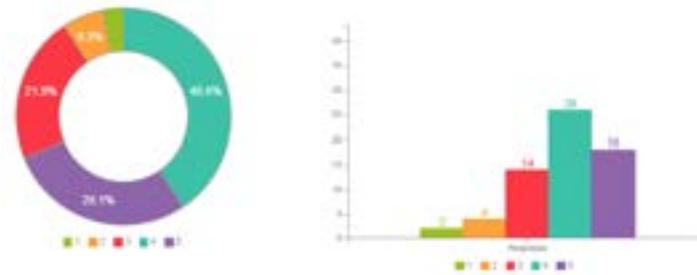
Quanto à qualidade e disponibilidade de outros setores para o desenvolvimento de seu trabalho.



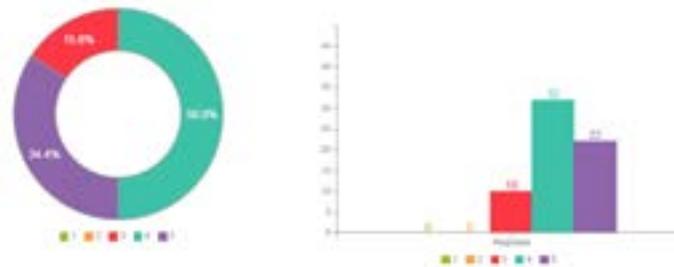
Quanto ao oferecimento de cursos de aperfeiçoamento e qualificação na sua área.



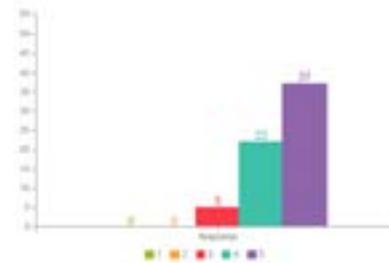
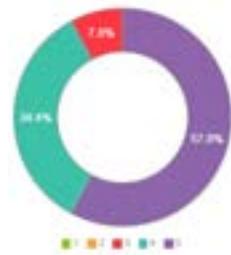
Quanto ao estímulo e apoio para inovação de processos e formas de trabalho.



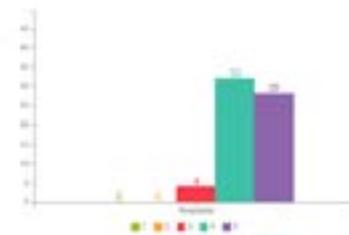
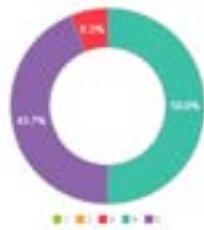
Quanto ao seu conhecimento da função que desempenha.



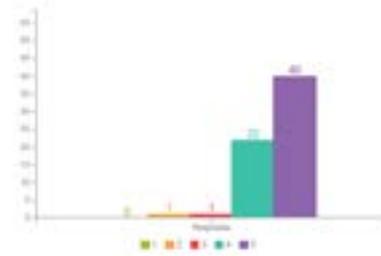
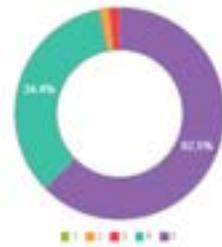
22) Quanto ao seu relacionamento com o superior hierárquico.



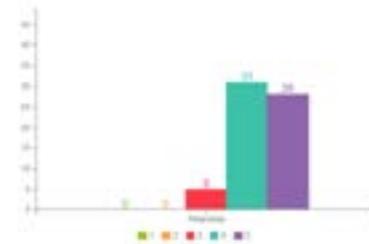
Quanto ao seu conhecimento do regimento Interno da Faculdade e da sua missão "Educar para desenvolvimento integral do ser humano, de forma sustentável e comprometida com a vida e sociedade".



Quanto a sua responsabilidade e compromisso nas atividades desenvolvidas.



Quanto à sua eficiência no atendimento das solicitações.



6 AVANÇOS E OPORTUNIDADES DE MELHORIA

A tomada de decisão para a solução das falhas identificadas ficará a critério da IES mediante o quadro a seguir, onde a priorização e hierarquização foram elaboradas através do número de prioridade de risco (NPR). A hierarquização para tomada de decisão levou em consideração os três índices específicos. O grau de detecção analisou a possibilidade que a IES tem em perceber a falha antes que ela aconteça. A ocorrência levou em consideração a frequência que a falha acontece. Por fim, o grau de severidade levou em consideração o critério ligado à percepção do cliente, o grau PMA que indica se a percepção está abaixo ou acima do mínimo esperado e a escala de Kano que categoriza e hierarquiza a importância de cada item analisado para os estudantes.

	PR	OD.	ITEM PARA MELHORIA
1º	280	M2P1	Atendimento Telefônico - funcionário não atende o telefone prontamente
1º	280	M3P2	Acesso – ruas mal iluminadas
1º	280	M3P1	Acesso - ruas sem segurança
1º	280	M15P3	Sala de Aula - dificuldade de acesso à internet
2º	252	M1P3	Site/Espaço Virtual - sistema desatualizado
3º	210	M22P2	Aulas semipresenciais (EAD 20%) - falha na interatividade entre tutores e acadêmicos no espaço virtual
3º	210	M22P5	Aulas semipresenciais (EAD 20%) – o estudante não consegue acessar as aulas no laboratório de informática
4º	192	M3P3	Estacionamento - demora no acesso nos horários de pico
4º	192	M4P2	Estacionamento - falta de vagas de estacionamento
5º	180	M4P1	Estacionamento - demora na liberação da cancela
5º	180	M10P2	Laboratório de informática – quantidade de máquinas insuficientes
6º	175	M22P3	Aulas semipresenciais (EAD 20%) – Coordenação não resolve problemas dos alunos
7º	168	M10P1	Laboratório de informática – baixa qualidade das máquinas
8º	150	M10P4	Laboratórios de informática – funcionário não atende as expectativas quanto à educação e prestatividade

9°	126	M9P2	Cantina - preço alto dos produtos
10°	120	M8P1	Secretaria - demora na emissão de documentos
11°	100	M22P1	Aulas semipresenciais (EAD 20%) – estudante não compreende o sistema e regras
12°	90	M7P4	Sistema de Atendimento (S.A.) - demora na emissão de documento
13°	84	M9P3	Cantina - fechada devido ao horário de atendimento

Quadro – Hierarquização das falhas para tomada de decisão

6.1 EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O planejamento Avaliação Institucional, refere-se especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional. Evidências de comunicação permanente sobre a CPA ao público externo é imprescindível para que cada vez mais a CPA torne-se uma referência de melhoria contínua de toda a IES. Isto será feito através do site, vídeos e infográficos. Cada vez mais a CPA precisa ampliar e manter o engajamento dos alunos realizando reuniões, bate-papos, cafés. Pela análise dos resultados no quesito autoavaliação, percebe-se quão importante é para os alunos o mecanismo de avaliação.

Percebe-se a oportunidade de cada vez mais ampliando o relacionamento intervindo proativamente no ambiente externo, proporcionando uma representatividade maior na sua inserção comunitária. A auto sustentabilidade financeira através da abertura de novos cursos e produtos, fazendo assim o crescimento da receita, diversificando as fontes e da melhoria dos resultados operacionais. Aumentar a visibilidade da Faculdade junto à comunidade, pois a IES está inserida em proximidade de indústrias e empresas.

6.2 EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O planejamento Avaliação Institucional, refere-se especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional. Percebe-se a necessidade de reativar atividades culturais e artísticas como teatro, festival de música etc. Também há necessidade de manter o percentual de participação de todos os discentes, docentes e administrativos. Com isso, há necessidade de acompanhamento dos planos de ação elaborados para cada setor que

necessite de melhorias. Há necessidade também de melhorar a comunicação das melhorias alcançadas para que os discentes percebam cada vez mais que estas melhorias vêm da identificação que a CPA faz através do mecanismo de avaliação.

6.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades. A comunicação com a sociedade. Políticas de atendimento ao estudante. Através dos resultados das avaliações nos diversos níveis a Direção da instituição, articula também o trabalho de seu coordenador e colegiado de curso, planejando ações pedagógicas que visam melhorar a produção científica de seu corpo docente e conseqüentemente a iniciação científica de seus discentes, reflexo este, do desenvolvimento da produção científica de seus professores.

A partir dos resultados das avaliações realizadas são implementadas políticas de intervenção na realidade acadêmica, entre elas destacam-se:

- Ações realizadas no aspecto administrativo;
- Ações desenvolvidas quanto aos docentes sob o aspecto pedagógico;
- Ações desenvolvidas referentes ao atendimento aos discentes;
- Ação na Construção da Matriz Curricular;
- Ações acadêmico-administrativas em função da auto avaliação;

Divulgação à comunidade dos serviços desenvolvidos pela Instituição.

As auto avaliações conduzidas pela CPA da Faculdade Bagozzi é essencial para o processo de avaliação do curso. Acompanhar as mudanças e tendências no mercado profissional faz-se fundamental para a promoção de ajustes ao currículo, servindo ainda como um instrumento dinâmico para a melhoria da intervenção e modificação da realidade profissional e social. Indica ainda, possibilidades de capacitação e educação continuada a serem ofertadas aos egressos. A avaliação e acompanhamento da implementação do Projeto Pedagógico do Curso Superior de Tecnologia do Bagozzi é

desenvolvida junto a coordenação de curso, professores que compõem o Colegiado de Curso, o Núcleo Docente Estruturante (NDE) e a Comissão Própria de Avaliação (CPA), além da participação representativa discente nos órgãos colegiados previstos. O objetivo geral é avaliar e melhorar continuamente o Projeto Pedagógico no que tange ao tripé de ensino, pesquisa e extensão, através do engajamento dos diferentes atores relacionados à vida acadêmica da IES e especificamente do curso. A avaliação dos Projetos de Cursos é observada: na execução do projeto: formação e experiência profissional do corpo docente e a adequação do docente a cada atividade/ação prevista; infraestrutura; laboratórios; recursos tecnológicos; acervo e serviços da biblioteca dentre outros indicadores; na atualização do Curso: adequação das ementas e dos planos de disciplina; na gestão do Curso: movimentação de alunos (captação, retenção, migração e evasão).

A Avaliação dos Projetos de Curso acontece em várias instâncias no âmbito institucional. Na CPA, a qual compete a avaliação institucional nas 10 dimensões o Possibilita mapear a trajetória profissional do egresso permitindo abertura de novos estágios, ofertas de empregos para os atuais discentes, desenvolvimento de produtos de interesses dos egressos.

Percebe-se a necessidade de incrementar e valorizar as atividades de ensino, pesquisa e extensão, integrando a vida acadêmica com a vida o profissional.

6.4 EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO

As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho. Organização e gestão da Instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Com isso também amplia a necessidade de criação de dashboard de indicadores específicos.

6.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recurso de informação e comunicação. Vários avanços foram alcançados neste período avaliado. Troca de máquinas nos laboratórios de informática, aumento da capacidade de internet, laboratórios específicos para engenharias, catracas automáticas no estacionamento, totem para pagamentos do ticket de estacionamento, melhoria nos produtos e combos da cantina e melhoria na iluminação externa das ruas de acesso.

Enfim, o relatório de fragilidades e de potencialidades refere-se ao resumo da avaliação anual que a Comissão Própria de Avaliação elabora e aplica para toda a comunidade acadêmica, docentes e colaboradores no período.

Este relatório apresentou a aplicação do mecanismo de avaliação para discentes, docentes e técnico administrativos, as fragilidades e potencialidades identificadas em cada etapa da auto avaliação, as ações corretivas da Instituição mediante as fragilidades apresentadas através do plano de ação, as atividades de acompanhamento das melhorias propostas no período, assim como as facilidades e dificuldades encontradas durante o processo avaliativo, de forma que a auto avaliação também possa ser avaliada no intuito de ser permanentemente melhorada.

ANEXO I

ATA ALTERAÇÃO REPRESENTANTES CPA 2019-2020

03-03-2019

LOCAL: SALA DE REUNIÕES (MEZANINO)

PARTICIPANTES	NOME E SEGMENTO QUE REPRESENTA
Ronaldo Trentin Zierhut	Representante Docente CPA – Coordenador
Roberto Cervi	Representante Docente - CPA
Sandra Mara Grafetti	Representante Técnico-Administrativo - CPA
Marcílio Henrique Pinto	Representante Sociedade Civil – CPA
Nicolli Petry	Representante Discente da CPA - Curso: Administração
William Richard da Silva	Representante Discente da CPA - Curso: Ciência da Computação

1 PAUTA PROPOSTA

- a) Alteração representantes CPA 2019/2020;
- b) Divulgação dos resultados CPA 2018;
- c) Plano de ação do mecanismo de avaliação institucional 2019.

2 ABERTURA

A reunião foi iniciada, às 17h, pelo Prof. Ronaldo Trentin, identificando e agradecendo a presença de todos.

3 DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Prof. Ronaldo Trentin Zierhut, coordenador da CPA, iniciou a reunião pontuando todos os itens acima descritos

- a) a portaria que alterou a comissão data de 3 de março de 2019. A alteração de alguns representantes da CPA motivou-se alguns representantes discentes chegarem ao final do curso. Foram convidados os alunos de Administração e Gestão da Tecnologia da Informação. O representante da comunidade permanece o sr. Marcílio Henrique Pinto, membro da comunidade e atuante na área de educação. O representante administrativo será a colaboradora Sandra Grafetti;
- b) os resultados de cada escola e de cada curso através dos relatórios e gráficos foram expostos aos representantes da CPA onde foram discutidas as fragilidades e potencialidades da IES e de cada curso específico. Também foram determinados os meios de divulgação para a comunidade acadêmica, docente e técnico-administrativos. A divulgação será pelo site da Faculdade através do relatório final, pelos coordenadores de cada curso mediante representantes de turma focando as oportunidades de melhoria, mail e mensagens via whatsapp para discentes e por fim por informativos em sala de aula;
- c) quanto ao mecanismo de avaliação, o mesmo terá alterações em algumas perguntas para os setores de pastoral e será cadastrado e desenvolvido dentro da IES através dos colaboradores de T.I. A proposta é que o mecanismo tenha a mesma estrutura do ano anterior. Também salientou-se a utilização de estatística descritiva e análise multivariada através do estudo de agrupamentos e do estudo das falhas através da metodologia FMEA (Failure Modes and Effects Analysis) para análise dos resultados.

4 DELIBERAÇÕES

Foi determinado que:

- a) a comissão convocada e instituída terá vigor até fevereiro de 2020 visto da importância de ter ainda mais representantes discentes na comissão. A portaria onde será nomeada a nova comissão será elaborada do dia 3 de março de 2019 à 3 de março de 2020;
- b) a divulgação será feita conforme explanação e participação ativa da comissão, dos representantes de curso e coordenação;

- c) as atividades para elaboração do questionário e outras atividades serão iniciadas em maio deste ano para que o mesmo esteja estruturado até julho de 2019. Até esta data todos os envolvidos e T.I estarão focados para viabilizar o questionário para os primeiros testes.

5 FECHAMENTO

Em nada mais havendo para tratar, o Prof. Ronaldo Trentin, novamente agradeceu a presença, dando a reunião por encerrada às 18h. Essa Ata foi por mim, Ronaldo Trentin Zierhut, lavrada e assinada, sendo também devidamente reconhecida pela presente que ora a assina.

NOME	ASSINATURAS
Ronaldo Trentin Zierhut	
Roberto Cervi	
Sandra Mara Grafetti	
Marcílio Henrique Pinto	
Nicolli Petry	
William Richard da Silva	

Curitiba, 04 de março de 2019.

