

CPA 2020

Auto Avaliação
Institucional



RELATÓRIO
DE
ATIVIDADES
E
RESULTADOS

FACULDADE PADRE JOÃO BAGOZZI

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E RESULTADOS COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

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

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

COORDENADOR

Prof. Ronaldo Trentin Zierhut

REPRESENTANTE DOCENTE

Prof. Elaine Schwab

REPRESENTANTE TÉCNICO – ADMINISTRATIVO

Sandra Mara Grafetti

REPRESENTANTES DISCENTES

Guilherme Ferreira

Fábio Smanhotto

REPRESENTANTE SOCIEDADE CIVIL ORGANIZADA

Marcílio Henrique da Silva Pinto

PERÍODO DE MANDATO DESTA CPA

01/01/2020 a 31/12/2020

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO

1.1 PROCESSO DA AUTO AVALIAÇÃO DA IES

2 METODOLOGIA DO MODELO PROPOSTO

2.1 MODELO PROPOSTO ATUAL

2.1.1 Fases do Modelo Conceitual Baseadas nas Abordagens

2.1.2 Fase I – Análise do Ciclo de Serviço

2.1.3 Fase II – Análise da Percepção

2.1.4 Fase III – Análise Multivariada

2.1.5 Fase IV – Análise da Confiabilidade

2.2 MECANISMO DE AUTO AVALIAÇÃO

2.2.1 Mecanismo de Avaliação Discente e Escalas de Avaliação - Graduação

2.2.2 Mecanismo de Avaliação Docente – Graduação

3 APLICAÇÃO DA AUTO AVALIAÇÃO

3.1 SENSIBILIZAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA APLICAÇÃO DA AUTO AVALIAÇÃO

3.2 ACESSO À AUTO AVALIAÇÃO

3.3 FASE I – ANÁLISE DO CICLO DE SERVIÇO

3.4 APLICAÇÃO DA FASE IV – ANÁLISE DA CONFIABILIDADE

3.5 FRAGILIDADES E POTENCIALIDADES DOS CURSOS

3.6 AVALIAÇÃO DOCENTE

3.7 AUTO AVALIAÇÃO PÓS GRADUAÇÃO

3.8 AVALIAÇÃO DOCENTE

3.9 AVALIAÇÃO ADMINISTRATIVA

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório descreve as ações promovidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) desta Instituição de Educação Superior (IES), que constam da proposta de avaliação interna encaminhada ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), compreendendo o período de 2020.

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

Este relatório apresenta também: as ações corretivas da Instituição mediante as fragilidades apresentadas e as atividades realizadas por esta CPA no período de 2020, 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 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 nas duas unidades (Portão e Xaxim);
- c) primeira divulgação dos resultados – Fevereiro (geral ano anterior) para direção, coordenadores e professores;
- d) segunda divulgação dos resultados – A partir de março 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.

1.1 PROCESSO DA AUTO AVALIAÇÃO DA IES

A auto avaliação é um processo contínuo por meio do qual a Faculdade Padre João Bagozzi constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os

significados do conjunto de suas atividades para melhorar a qualidade da educação e alcançar maior relevância social. Para tanto, sua Comissão Própria de Avaliação – CPA – sistematiza informações, analisa coletivamente os significados de suas realizações, busca formas de organização, administração e ação, identifica pontos fracos, bem como pontos fortes e potencialidades e estabelece estratégias de superação de problemas.

A comissão é formada por representantes dos corpos discentes, docentes e técnico-administrativos e um representante da comunidade, cujos mandatos correspondem a dois anos. configurando-se como forte aliada para o desenvolvimento da comunidade acadêmica. 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.

A auto avaliação e o planejamento das atividades estão integradas ao processo de tomada de decisão e servem de instrumento para melhorias da qualidade acadêmica e científica. A avaliação interna é um processo contínuo conforme as orientações gerais para auto avaliação do CONAES (MEC/INEP/).

Por estas determinações, a CPA da Faculdade Bagozzi mantém um processo avaliativo para atuação ativa de todos os segmentos da comunidade, incluindo a sociedade civil focando a missão e valores da Faculdade através de princípios da credibilidade do instrumento de avaliação, transparência e legitimidade do mecanismo.

Somando esses objetivos às considerações do documento Orientações Gerais para o Roteiro da Auto Avaliação das Instituições, da CONAES, a CPA desta Instituição implantou as seguintes fases avaliativas:

- a) sensibilização;
- b) elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação;
- c) tabulação dos instrumentos propostos (relatório dos dados obtidos);
- d) elaboração de relatório, e
- e) divulgação dos resultados.

A participação e o envolvimento das unidades acadêmicas da Faculdade Bagozzi são essenciais para a implementação do processo de avaliação institucional através da ação de seus diferentes atores. Este envolvimento poderá propiciar ações de autoconhecimento da instituição que, por sua vez, servirão de base para tomada de decisão na perspectiva de melhoria da qualidade do ensino superior oferecido pela instituição.

A proposta de realizar visitas nas unidades acadêmicas se constitui não somente na necessidade de levar informações do macro desenvolvimento do sistema de avaliação da educação superior, mas, sobretudo buscar nas bases da instituição as informações do cotidiano, o conhecimento das suas finalidades, a dinâmica das diversas relações desenvolvidas nas suas múltiplas dimensões da realidade que buscam, em última instância, a melhoria qualitativa de suas atividades. Neste sentido, enfatiza-se que a participação das unidades acadêmicas trará um reforço político e instrumental que possibilitará um melhor desenvolvimento do processo avaliativo da IES.

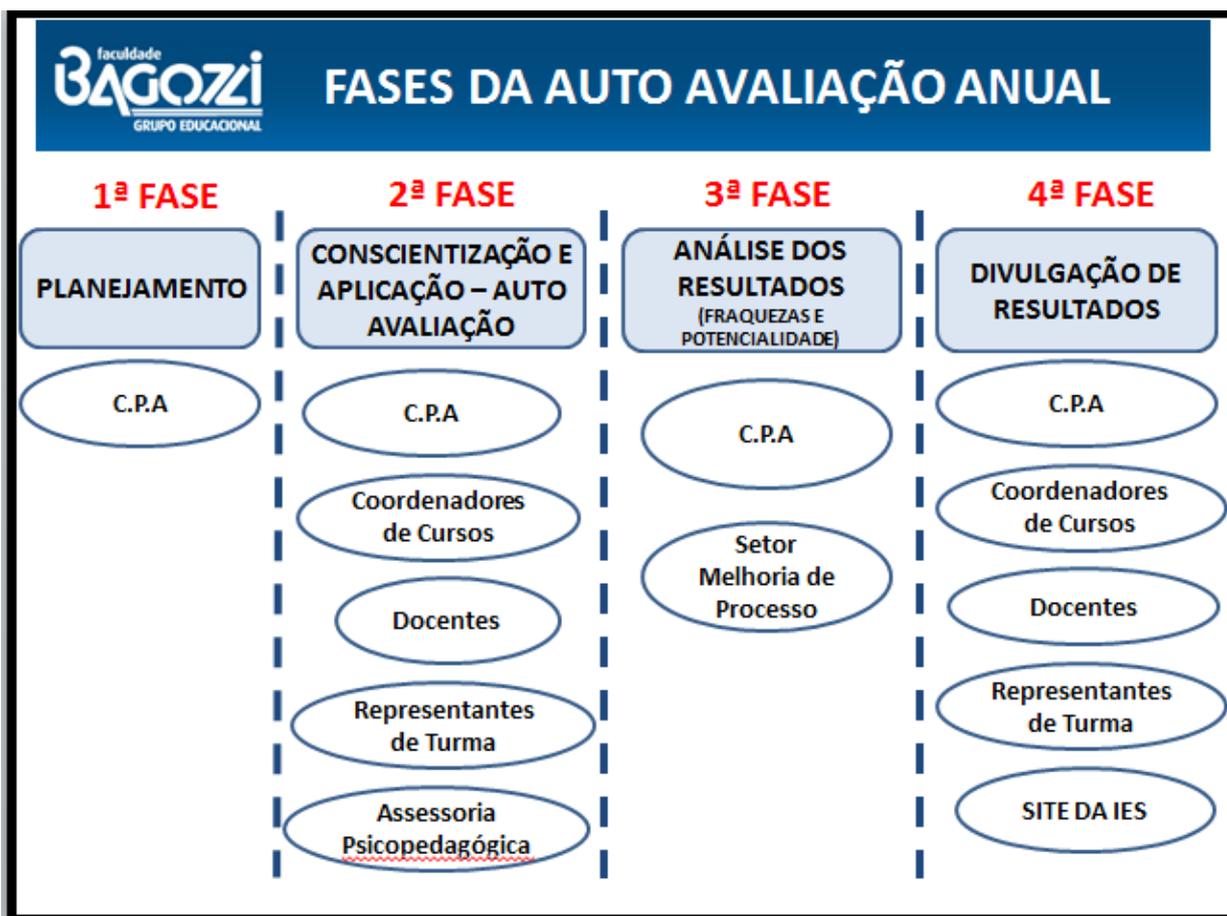
A Avaliação Interna, além do caráter qualitativo, adota a perspectiva quantitativa, optando pela combinação de métodos e técnicas que mais se coadunam com as características da Instituição, utilizando-se de uma avaliação diagnóstica formativa.

Foram utilizados instrumentos de pesquisa (questionários e pesquisa documental) que possibilitaram traçar o diagnóstico da Instituição e permitiram avaliar sua qualidade acadêmica, relevância social e eficiência gerencial e organizacional.

O método utilizado foi o descritivo exploratório com destaque para os pontos convergentes e divergentes expressos pelas técnicas e instrumentos de coleta de dados e informações, fazendo uso de formulário eletrônico de pesquisa e entrevistas com chefes de setores e funcionários envolvidos nos processos.

2 METODOLOGIA DO MODELO PROPOSTO

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 auto avaliação” 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 auto avaliação 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 mesure 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.

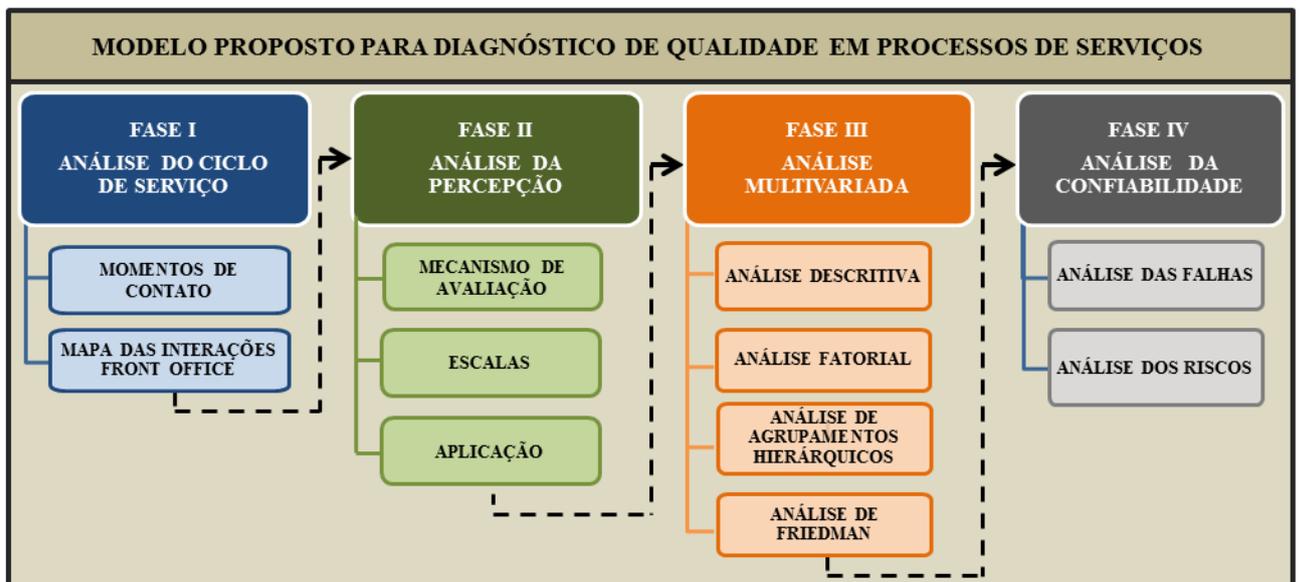


Figura – Fases e etapas do modelo conceitual proposto

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%

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 2 especifica as etapas da fase de “Análise do Ciclo de Serviço” e os seus objetivos respectivos.

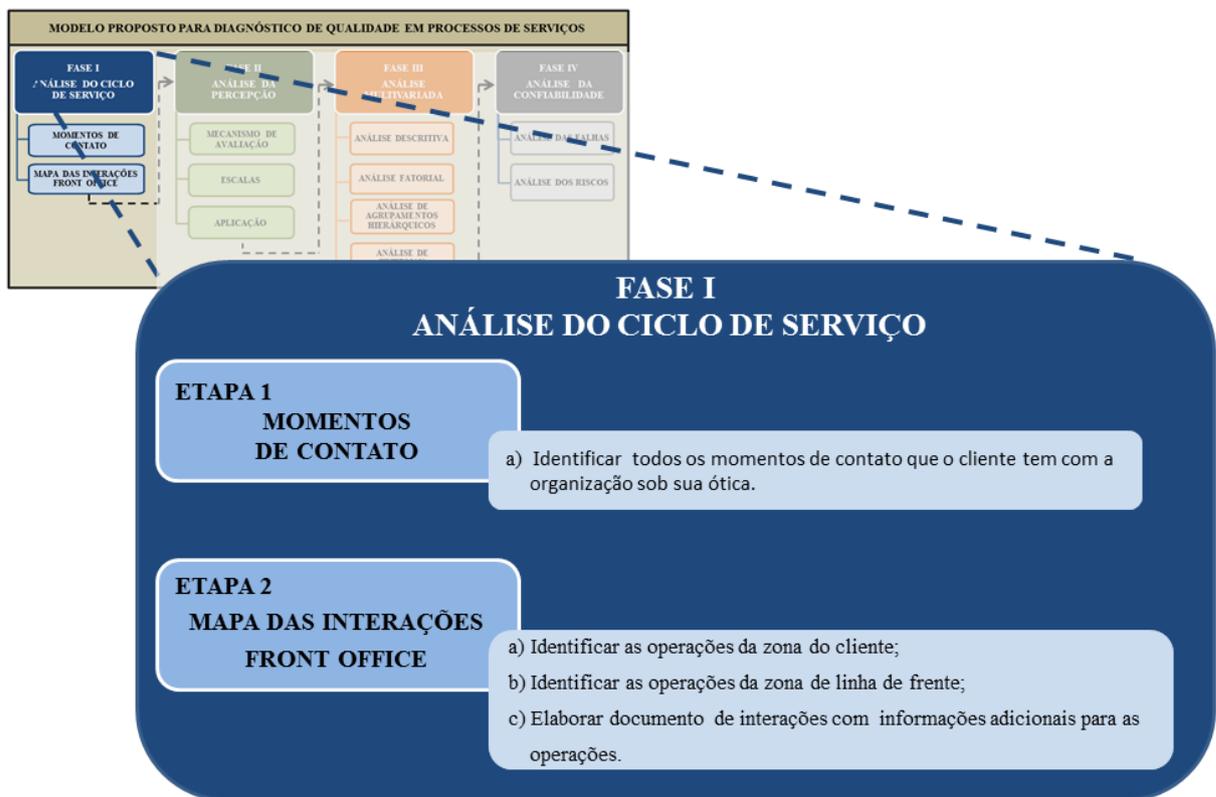


Figura – Etapas e objetivos da fase I: análise do ciclo de serviço

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 3 especifica as etapas desta fase e os objetivos propostos.

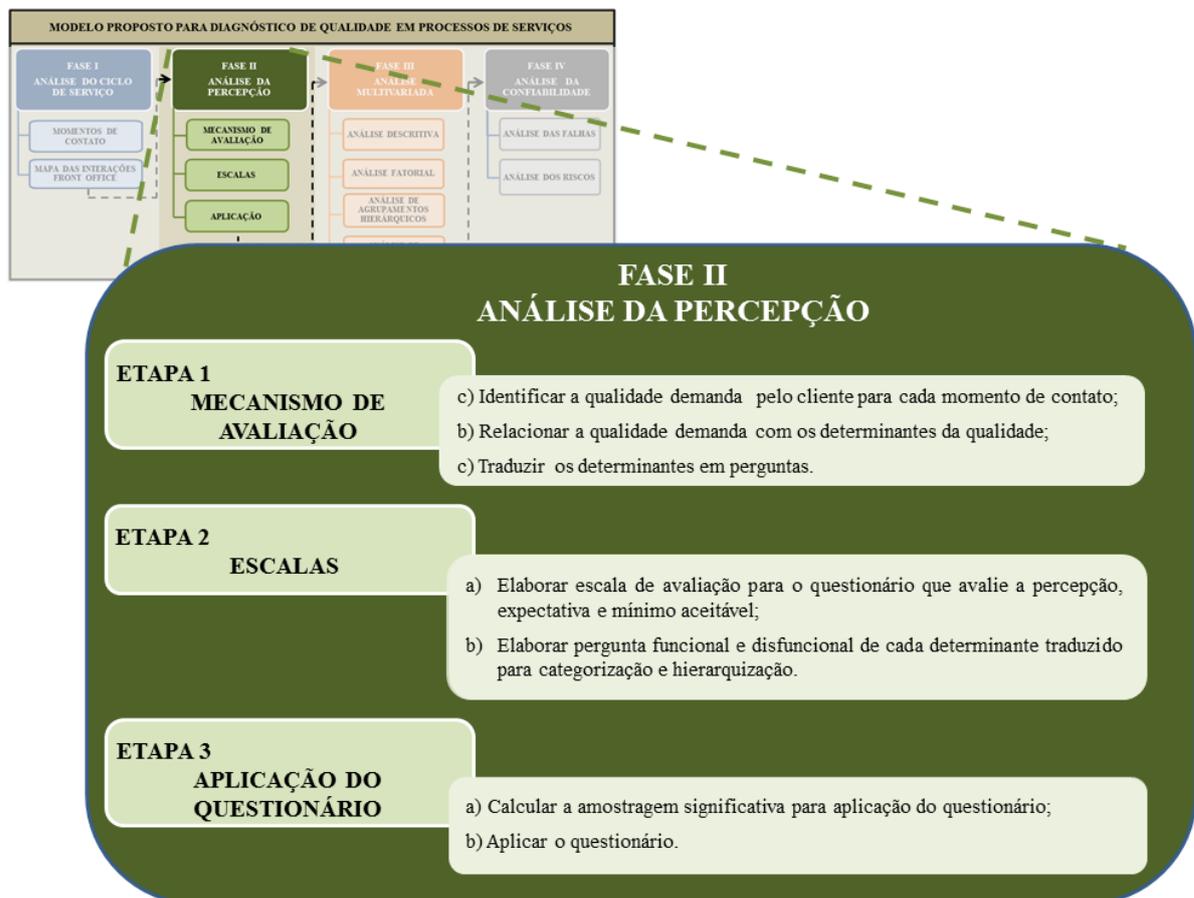


Figura – Etapas e objetivos da fase II: análise da percepção

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 4 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.

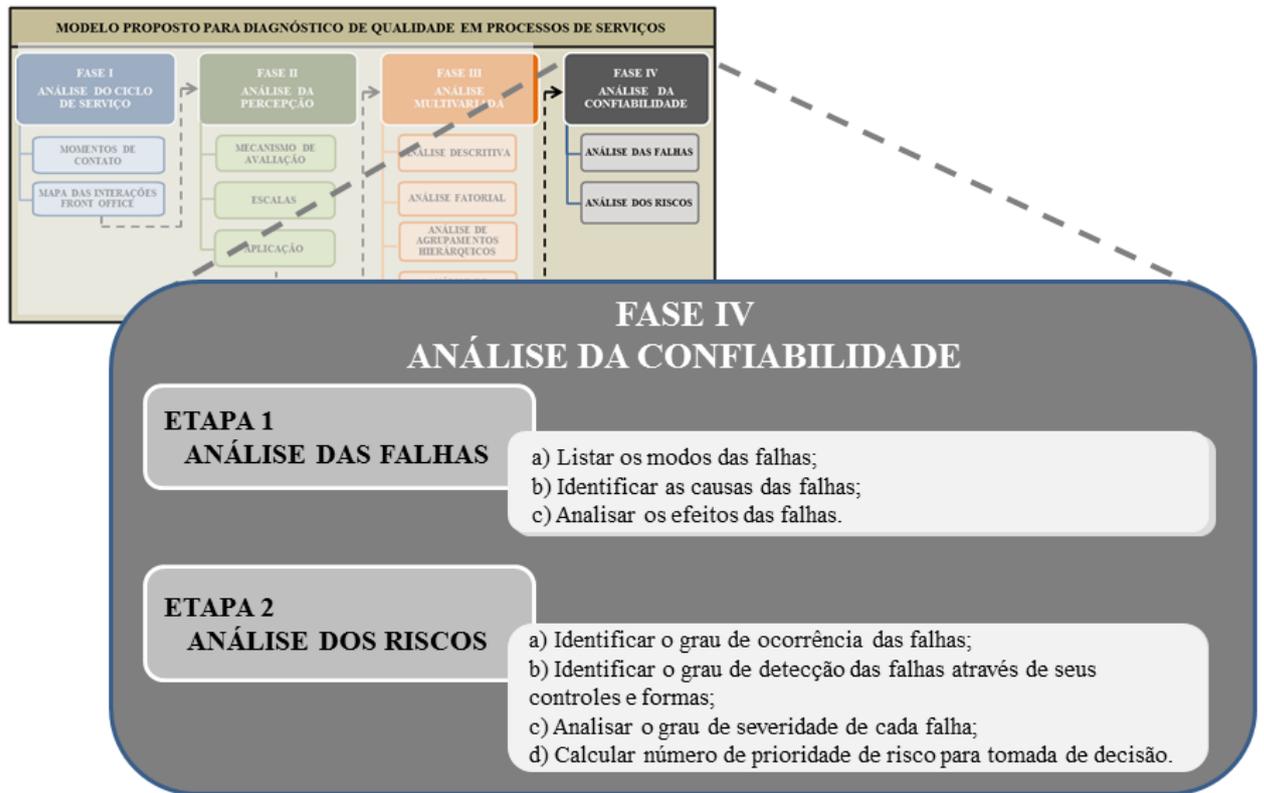


Figura – Etapas e objetivos da fase IV: análise da confiabilidade

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 3 questões consideradas importantes para IES são mensuradas:

- a) Satisfação geral com o curso;
- b) Satisfação geral com a coordenação do curso;
- c) E por fim se o discente indicaria o curso para um amigo.

Em seguida, o mecanismo de avaliação discente especifica o ciclo que 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 especificam-se as escalas de avaliação.

	MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	N°	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.
1	SITE	Acesso	1	Quanto à facilidade de acesso e navegação no portal				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto aos conteúdos disponibilizados pelos professores				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	solicitados				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			4	Eu posso aceitar que seja assim.				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.	5 Eu não gosto disso assim.
2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Velocidade	1	Quanto à rapidez no atendimento:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto à prestabilidade e educação:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto às informações solicitadas:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			4	Eu posso aceitar que seja assim.				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
3	LOCALIZAÇÃO	Credibilidade	1	Quanto à segurança nas ruas de acesso:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto à iluminação das ruas de acesso:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à facilidade e rapidez de acesso:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			4	Eu posso aceitar que seja assim.				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
4	ESTACIONAMENTO	Velocidade	1	Quanto à rapidez na liberação das cancelas:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto às vagas disponíveis:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à limpeza e iluminação				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			1	Quanto à segurança:				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
5	ACESSO	Acesso	1	Quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto à conservação, iluminação e limpeza das escadas:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à disponibilidade, funcionamento e limpeza dos elevadores:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			4	Eu posso aceitar que seja assim.				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.	5 Eu não gosto disso assim.

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	DETERMINANTES	N°	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.
6	RECEPÇÃO	Atmosfera	1	Quanto à educação e prestabilidade dos funcionários:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto às informações solicitadas:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			3	Eu fico neutro.				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			4	Eu posso aceitar que seja assim.				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.	5 Eu não gosto disso assim.
7	SISTEMA DE ATENDIMENTO BAGOZZI (S.A.B)	Atmosfera	1	Quanto à educação e prestabilidade dos funcionários:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto às informações solicitadas:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à rapidez no atendimento:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			1	Quanto à rapidez na emissão dos documentos solicitados:				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
8	SECRETARIA	Velocidade	1	Quanto à rapidez na emissão dos documentos solicitados:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto à educação e prestabilidade dos funcionários:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto às informações solicitadas:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			1	Quanto à atualização dos dados no portal do aluno:				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
9	CANTINA	Preço	1	Quanto ao sabor dos alimentos:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto ao preço:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto ao horário de atendimento:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			1	Quanto à limpeza e iluminação:				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
			1	Quanto ao tempo de espera para ser atendido:				5 Eu não gosto disso assim.	5 Eu não gosto disso assim.
10	LABORATÓRIOS	Consistência/Tangibilidade	1	Quanto ao atendimento dos funcionários:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.
			1	Quanto à qualidade das máquinas:				2 Eu espero que seja assim.	2 Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à quantidade das máquinas:				3 Eu fico neutro.	3 Eu fico neutro.
			1	Quanto ao conhecimento técnico do funcionário:				4 Eu posso aceitar que seja assim.	4 Eu posso aceitar que seja assim.
			1	Quanto à educação e prestabilidade do funcionário:				5 Eu não gosto disso assim.	5 Eu não gosto disso assim.
			1	Quanto à iluminação e ventilação:				1 Eu gosto assim.	1 Eu gosto assim.

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	DETERMINANTES	N°	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.		
11	BANHEIROS	Acesso	1	Quanto ao acesso aos banheiros:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Atmosfera	1	Quanto à limpeza e iluminação dos banheiros:			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.
12	BIBLIOTECA	Atmosfera	1	Quanto à iluminação e ventilação:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Tangibilidade	1	Quanto ao espaço para pesquisas:			2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
			1	Quanto ao acervo de referências bibliográficas:			3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Atmosfera	1	Quanto à prestabilidade e educação dos funcionários:			4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
		Velocidade	1	Quanto à rapidez no atendimento:			5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.
13	COORDENAÇÃO	Acesso/Atmosfera	1	Quanto ao acesso, prestabilidade e atenção nas solicitações:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Competência	1	Quanto à efetividade na resolução dos problemas:			2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Acesso	1	Quanto ao acompanhamento do desempenho dos professores do curso:			3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
			1	Quanto ao contato e divulgação das informações importantes:			4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
			1				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.
14	DIREÇÃO	Acesso	1	Quanto à facilidade de acesso à Direção:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Competência	1	Quanto à efetividade na resolução de problemas:			2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Atmosfera	1	Quanto ao relacionamento com a comunidade acadêmica:			3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Competência	1	Quanto ao gerenciamento dos setores na IES:			4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
15	SALAS DE AULA	Atmosfera	1	Quanto à iluminação e ventilação:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Tangibilidade	1	Quanto à conservação e manutenção do multimídia e computador:			2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Acesso	1	Quanto ao acesso à internet:			3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
			1	Quanto à limpeza:			4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
			1				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.

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 especificam-se as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	N°	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.			
16	MONITORIAS	Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Atmosfera	1	Quanto à prestabilidade e educação dos monitores:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
			1	Quanto à qualidade do material das monitorias:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Flexibilidade	1	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
17	NIVELAMENTO DE PORTUGUÊS						5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.	
		Atmosfera	1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Competência	1	Quanto à didática do professor:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Tangibilidade	1	Quanto ao material disponibilizado:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
18	NIVELAMENTO DE MATEMÁTICA	Consistência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor:				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.
		Atmosfera	1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Competência	1	Quanto à didática do professor:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Tangibilidade	1	Quanto ao material disponibilizado:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
19	NIVELAMENTO DE INFORMÁTICA	Consistência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor:				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.
		Atmosfera	1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Competência	1	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Competência	1	Quanto à didática do professor:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Tangibilidade	1	Quanto ao material disponibilizado:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
20	PASTORAL UNIVERSITÁRIA	Consistência	1	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor:				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.
		Acesso	1	Quanto às atividades desenvolvidas:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
			1	Quanto à divulgação das atividades:	1 a 9	1 a 9	1 a 9	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.	

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-se as escalas de avaliação.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	N°	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.			
21	SETOR PSICO PEDAGÓGICO	Flexibilidade	1	Quanto ao horário de atendimento:			1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.	
		Atmosfera	1	Quanto à prestabilidade do psicólogo no atendimento:			2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.	
		Competência	1	Quanto à efetividade na resolução do problema:			3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.	
22	EAD 20% (AULAS GRAVADAS)						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.	
		Competência	1	Quanto às aulas inaugurais presenciais sobre o sistema e regras EAD 20%:				1	Eu gosto assim.	1	Eu gosto assim.
		Atmosfera	1	Quanto à interatividade entre acadêmicos e tutores no ambiente virtual:				2	Eu espero que seja assim.	2	Eu espero que seja assim.
		Acesso	1	Quanto ao acesso do sistema no portal EAD 20%:				3	Eu fico neutro.	3	Eu fico neutro.
		Competência	1	Quanto ao acesso das aulas nos laboratórios da IES:				4	Eu posso aceitar que seja assim.	4	Eu posso aceitar que seja assim.
		Consistência	1	Quanto às questões e forma de avaliação da disciplina:				5	Eu não gosto disso assim.	5	Eu não gosto disso assim.

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 PERCEBIDO	NÍVEL MÍNIMO	NÍVEL ESPERADO	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.	COMO VOCÊ SE SENTE QUANDO NÃO É ATENDIDO NESTE ÍTEM.
	1	Quanto ao cumprimento de horário:	1 a 5	1 a 5	1 a 5	1	Eu gosto assim.
	1	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:				1	Eu gosto assim.
	1	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:				2	Eu espero que seja assim.
	1	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:				3	Eu fico neutro.
	1	Quanto à qualidade do material disponibilizado:				4	Eu posso aceitar que seja assim.
	1	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):				5	Eu não gosto disso assim.
	1	Quanto à correlação teoria-prática e temas atuais na disciplina:					
	1	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:					
	1	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:					
	1	Em termos gerais com o professor da disciplina você está:..					
	10						

Neste ano de 2020, foi dada importância também para outros momentos de contato com as aulas remotas devido à pandemia

MOMENTO DE CONTATO	QUESTÕES
AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem)	Qual sua avaliação para o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem – quanto ao acesso, localização da informações, interatividade)?
AULAS REMOTAS	Quanto a qualidade das aulas telepresenciais que acontecem todas as semanas com os professores? Quanto ao apoio, interesse e atenção do professor para resolver os problemas da turma? Quanto à qualidade do material de apoio das aulas, disponibilizados no portal AVA pelo professor? Quanto as avaliações, à clareza dos objetivos, prazos de entrega e notas das avaliações parciais, trabalhos etc (notas AV1 e AV2)? Quanto às 2 TDEs (nota AV3) solicitadas para entrega e posteriormente avaliação?

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 form titled "SITE". Each screenshot contains two questions with dropdown menus for selecting responses. The first question in both is "Como você se sente quando o(a) SITE atende suas expectativas e necessidades?". The second question in the second screenshot is "Como você se sente quando o(a) SITE não atende suas expectativas e necessidades?". The dropdown menus are open, showing the following options: "Selecione", "Eu gosto assim", "Eu espero que seja assim.", "Eu fico neutro.", "Eu posso aceitar que seja assim.", and "Eu não gosto disso assim."

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 Likert scale for evaluating portal access and navigation. The title is "Quanto à facilidade de acesso e navegação no portal:". Below the title are three rows, each with a label and five radio buttons numbered 1 to 5.

Qualidade desejada	1	2	3	4	5
Mínimo aceitável					
Nível percebido					

A escala likert desenvolvida é demonstrada na figura a seguir.



A tradução de cada escala é demonstrada no quadro a seguir.

<p>QFD ESCALA DE</p>	<p>(grau de importância para o cliente) (nota da empresa onde o modelo está sendo aplicado) (nota de 3 concorrentes – se houver possibilidade)</p>								
<p>ESCALA SERVQUAL ESCALA DE</p>	<p><i>nível desejado = (QFD – grau de importância)</i> <i>nível percebido: (QFD - nota da empresa)</i> <i>nível mínimo aceitável</i></p>								
<p>KANO</p>	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="478 1433 766 1512"> <p>Forma Funcional</p> </td> <td data-bbox="766 1433 901 1512"> <p>Forma funcional da pergunta</p> </td> <td data-bbox="901 1433 1117 1512"> <p>Como você se sente quando é atendido rapidamente ?</p> </td> <td data-bbox="1117 1433 1388 1512"> <p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira.</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="478 1556 766 1635"> <p>Forma Disfuncional</p> </td> <td data-bbox="766 1556 901 1635"> <p>Forma disfuncional da pergunta</p> </td> <td data-bbox="901 1556 1117 1635"> <p>Como você se sente quando não é atendido rapidamente ?</p> </td> <td data-bbox="1117 1556 1388 1635"> <p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira</p> </td> </tr> </table>	<p>Forma Funcional</p>	<p>Forma funcional da pergunta</p>	<p>Como você se sente quando é atendido rapidamente ?</p>	<p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira.</p>	<p>Forma Disfuncional</p>	<p>Forma disfuncional da pergunta</p>	<p>Como você se sente quando não é atendido rapidamente ?</p>	<p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira</p>
<p>Forma Funcional</p>	<p>Forma funcional da pergunta</p>	<p>Como você se sente quando é atendido rapidamente ?</p>	<p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira.</p>						
<p>Forma Disfuncional</p>	<p>Forma disfuncional da pergunta</p>	<p>Como você se sente quando não é atendido rapidamente ?</p>	<p>Eu gosto disto desta maneira; Eu espero que seja desta maneira; Eu fico neutro, Eu posso aceitar que seja desta maneira; Eu não gosto disto desta maneira</p>						

Para cada pergunta (ESPERADO, MÍNIMO E PERCEBIDO) analisar-se-á as medidas de posição e dispersão por:

- a) escola;
- b) curso.

Relatórios específicos com fragilidades e potencialidades também serão elaborados por escola e curso.

Quando a nota para o setor avaliado for inferior a 4, perguntas adicionais são expostas para verificar qual o problema a ser resolvido conforme demonstra a figura a seguir.

2.2.2 Mecanismo de Avaliação Docente – Graduação

A figura a seguir especifica o ciclo dos docentes na IES, seus respectivos determinantes e a tradução em perguntas avaliativas.

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO
1	SITE	1	Quanto à facilidade de acesso ao portal do professor	
		1	Quanto à disponibilidade das informações da IES:	
2	ATENDIMENTO TELEFÔNICO	1	Quanto à rapidez no atendimento:	
		1	Quanto às informações solicitadas:	
		1	Quanto à prestabilidade e educação:	
3	LOCALIZAÇÃO	1	Quanto à segurança ruas de acesso:	
		1	Quanto à iluminação das ruas de acesso:	
		1	Quanto à facilidade e rapidez de acesso:	
4	ESTACIONAMENTO	1	Quanto à rapidez na liberação das cancelas:	
		1	Quanto às vagas disponíveis:	
		1	Quanto à limpeza e iluminação:	
5	ACESSO	1	Quanto à acessibilidade para cadeirantes:	
		1	Quanto à iluminação e limpeza das escadas:	
		1	Quanto à disponibilidade e funcionamento dos elevadores:	
8	SECRETARIA	1	Quanto aos documentos solicitados:	
		1	Quanto à educação e prestabilidade dos funcionários:	
		1	Quanto às informações solicitadas:	
9	CANTINA	1	Quanto à qualidade dos alimentos:	
		1	Quanto ao preço:	
		1	Quanto ao horário de atendimento:	
		1	Quanto à limpeza e iluminação:	
		1	Quanto ao tempo de espera para ser atendido:	
10	LABORATÓRIOS	1	Quanto ao atendimento dos funcionários:	
		1	Quanto à qualidade das máquinas:	
		1	Quanto à quantidade das máquinas:	
		1	Quanto ao conhecimento técnico do funcionário:	
		1	Quanto à educação e prestabilidade do funcionário:	
11	BANHEIROS	1	Quanto à iluminação e ventilação:	
		1	Quanto ao acesso aos banheiros:	
		1	Quanto à limpeza e iluminação dos banheiros:	
12	BIBLIOTECA	1	Quanto à iluminação e ventilação:	
		1	Quanto ao espaço para pesquisa:	
		1	Quanto ao acervo de referências bibliográficas:	
		1	Quanto à prestabilidade e educação dos funcionários:	
		1	Quanto à rapidez no atendimento:	
1	Quanto ao horário de atendimento:			

MOMENTO DE CONTATO	DETERMINANTES	Nº	PERGUNTAS	NÍVEL PERCEBIDO
13	COORDENAÇÃO	1	Quanto à prestabilidade do coordenador nas solicitações:	
		1	Quanto à efetividade na resolução dos problemas:	
		1	Quanto à facilidade de contato com o coordenador:	
		1	Quanto às demandas gerais no curso:	
		1	Quanto ao contato e divulgação das informações importantes:	
14	DIREÇÃO	1	Quanto ao relacionamento com a comunidade discente:	
		1	Quanto à facilidade de acesso à Direção:	
		1	Quanto à efetividade na resolução de problemas:	
		1	Quanto ao relacionamento com a comunidade docente:	
		1	Quanto ao gerenciamento dos setores na IES:	
15	SALAS DE AULA	1	Quanto à iluminação e ventilação:	
		1	Quanto à conservação e manutenção do multimídia e computador:	
		1	Quanto ao acesso à internet:	
20	PASTORAL UNIVERSITÁRIA	1	Quanto à limpeza:	
		1	Quanto à divulgação das atividades da pastoral:	
		1	Quanto à facilidade de acesso aos responsáveis pela pastoral:	
21	SETOR PSICOPEDAGÓGICO	1	Quanto à atratividade das atividades propostas:	
		1	Quanto ao horário de atendimento:	
		1	Quanto à prestabilidade do psicólogo no atendimento:	
1	Quanto à efetividade na resolução do problema:			
1	Quanto ao feedback dos encaminhamentos solicitados:			

Questões também sobre o ambiente AVA e aulas remotas foram inseridas no questionário docente.

MOMENTO DE CONTATO	QUESTÕES
<p>AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem)</p>	Sua avaliação para o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem)
<p>AULAS REMOTAS</p>	<p>Quanto a facilidade de utilizar a internet como meio de educação à distância</p> <p>Quanto ao domínio das TICs na educação</p> <p>Quanto ao apoio da IES e da coordenação às aulas remotas.</p>

As 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.

Dez perguntas específicas são direcionadas a cada turma onde o docente ministra aula.

3 APLICAÇÃO DA AUTO AVALIAÇÃO

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

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.

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.

A coleta de dados foi realizada entre 1 de maio e 15 de maio 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.

3.3 FASE I – ANÁLISE DO CICLO DE SERVIÇO

Nesta primeira análise foi elaborada a classificação de Kano para cada pergunta do questionário.

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
Cantina	M9P1	Obrigatório
	M9P2	Unidimensional
	M9P3	Unidimensional
	M9P4	Obrigatório
	M9P5	Unidimensional
	M9P6	Unidimensional
Laboratórios	M10P1	Obrigatório
	M10P2	Unidimensional
	M10P3	Unidimensional
	M10P4	Unidimensional
	M10P5	Atrativo
Banheiros	M11P1	Neutro
	M11P2	Obrigatório
Biblioteca	M12P1	Atrativo
	M12P2	Unidimensional
	M12P3	Unidimensional
	M12P4	Unidimensional
	M12P5	Unidimensional
	M12P6	Unidimensional
Coordenação	M13P1	Obrigatório
	M13P2	Obrigatório
	M13P3	Atrativo
	M13P4	Atrativo
Direção	M14P1	Obrigatório
	M14P2	Obrigatório
	M14P3	Atrativo
	M14P4	Unidimensional
Salas de aula	M15P1	Unidimensional
	M15P2	Obrigatório

	M15P3	Unidimensional
	M15P4	Atrativo
Monitorias	M16P1	Obrigatório
	M16P2	Unidimensional
	M16P3	Atrativo
	M16P4	Unidimensional
Nivelamento de português	M17P1	Atrativo
	M17P2	Obrigatório
	M17P3	Unidimensional
	M17P4	Atrativo
	M17P5	Unidimensional
Nivelamento de matemática	M18P1	Unidimensional
	M18P2	Obrigatório
	M18P3	Obrigatório
	M18P4	Unidimensional
	M18P5	Unidimensional
Nivelamento de informática	M19P1	Atrativo
	M19P2	Unidimensional
	M19P3	Unidimensional
	M19P4	Unidimensional
	M19P5	Unidimensional
Pastoral universitária	M20P1	Unidimensional
	M20P2	Atrativo
Setor Psicopedagógico	M21P1	Unidimensional
	M21P2	Obrigatório
	M21P3	Unidimensional
Aulas Semipresenciais (EAD 20%)	M22P1	Unidimensional
	M22P2	Obrigatório
	M22P3	Obrigatório
	M22P4	Obrigatório
	M22P5	Unidimensional
	M22P6	Atrativo
	M22P7	Unidimensional
	M22P8	Unidimensional
	M22P9	Atrativo

Na escala de Kano, a classificação segue os seguintes propósitos:

- a) obrigatório: o aluno não abre mão de ser bem atendido neste quesito;
- b) unidimensional: a avaliação da qualidade cresce conforme a qualidade é percebida;
- c) atrativo: o aluno não considera essencial, mas o bom atendimento causa uma diferenciação.

Na análise fatorial exploratória houve novamente 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	AVE¹	A.C.²	C.C.³	KMO⁴	Dim.⁵
Site	3	0,65	0,82	0,85	0,97	1
AVA (Ambiente Virtual de Aprend.)	3	0,71	0,88	0,87	0,83	1
Aulas Remotas	2	0,51	0,78	0,67	0,83	1
Atendimento telefônico	3	0,76	0,87	0,90	0,98	1
Localização	3	0,62	0,92	0,88	0,91	1
Estacionamento	4	0,68	0,92	0,88	0,93	1
Acesso	3	0,87	0,90	0,82	0,88	1
Recepção	2	0,84	0,83	0,86	0,98	1
S.A.B	4	0,90	0,93	0,86	0,83	1
Secretaria	4	0,87	0,94	0,89	0,85	1
Cantina	6	0,69	0,91	0,91	0,90	1
Laboratórios	5	0,91	0,94	0,92	0,85	1
Banheiros	2	0,94	0,81	0,86	0,50	1
Biblioteca	6	0,95	0,93	0,91	0,89	1
Coordenação	4	0,93	0,93	0,91	0,85	1
Direção	4	0,92	0,95	0,93	0,84	1
Salas de aula	4	0,85	0,89	0,88	0,80	1
Monitorias	4	0,68	0,96	0,95	0,86	1
Nivelamento de português	5	0,87	0,97	0,96	0,86	1
Nivelamento de matemática	5	0,84	0,98	0,98	0,89	1
Nivelamento de informática	5	0,90	0,99	0,98	0,91	1
Pastoral universitária	2	0,87	0,93	0,93	0,50	1
Setor psico pedagógico	3	0,92	0,95	0,94	0,75	1
EAD 20%	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.

Dessa maneira, observou-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.

Também percebeu-se uma avaliação baixa em algumas aulas remotas de alguns professores. Logo uma ação corretiva implementada. Percebeu-se que certos professores não dominavam as ferramentas disponibilizadas pela IES para fazer suas aulas remotas. Buscou-se imediatamente um treinamento mais pontual para cada necessidade específica do professor. Os de cálculo foram os mais suscetíveis a esse problema.

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. 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.

3.4 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 conforme demonstra o quadro X. Quanto maior o índice, maior a prioridade para tomada de decisão.

3.5 FRAGILIDADES E POTENCIALIDADES DOS CURSOS

As principais fragilidades e potencialidades do Curso de Administração estão identificadas e analisadas no quadro a seguir.

	FRAGILIDADES E POTENCIALIDADES	ASPECTOS IDENTIFICADOS	TOMADA DE DECISÃO
GRADUAÇÃO	AULAS REMOTAS	- qualidade de algumas aulas; - domínio do professor nas TICs	- Vídeos explicativos; - treinamento remoto das TICs.
	Atendimento telefônico	- Demorado e baixa percepção de qualidade para encaminhamento da chamada ao setor solicitado	- Contratação de funcionário capacitado; - instalação de direcionamento de chamada automática

Os principais elogios referente aos cursos da Escola de Gestão foram para:

- a) apoio discente;
- b) apoio e acompanhamento das coordenações;
- c) AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem). Funcionamento após 1 semana do início do isolamento social com todas as funções disponíveis;
- d) Mecanismo de avaliação da CPA.

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.

3.6 AVALIAÇÃO DOCENTE

Na avaliação feita pelos docentes percebeu-se a dificuldade do uso da tecnologia para adaptar-se às aulas remotas. 32% dos professores tiveram dificuldades com a nova tecnologia remota para exposição das aulas. Destes 32 24% eram professores de cálculo.

3.7 AUTO AVALIAÇÃO PÓS GRADUAÇÃO

Visto que as pós graduações da Faculdade foram temporariamente suspensas devido à pandemia, a CPA de 2020 não contemplou essa avaliação.

3.8 AVALIAÇÃO DOCENTE

Na avaliação feita pelos docentes percebeu-se a dificuldade do uso da tecnologia para adaptar-se às aulas remotas. 32% dos professores tiveram dificuldades com a nova tecnologia remota para exposição das aulas. Destes 32 24% eram professores de cálculo.

3.9 AVALIAÇÃO ADMINISTRATIVA

Na avaliação do pessoal administrativo a falta de conhecimento técnico, treinamento e comunicação interna ainda foram os pontos ressaltados na avaliação.

A grande rotatividade é um fator que interfere bastante nestes 3 quesitos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CPA, por meio de um fundamentado plano de trabalho, tem desenvolvido, ao longo de seus treze anos de implantação, importantes ações: notadamente a sensibilização da comunidade acadêmica, a criação de um modelo de auto avaliação envolvendo dez dimensões e um relatório final de auto avaliação institucional, com estratégias de superação de adversidades.

Nesse contexto, a Faculdade Padre João Bagozzi entende que sua CPA não é um órgão controlador com vistas à punição. Ao contrário, a IES percebe essa comissão como um instrumento auxiliar à tomada de decisões, uma vez que, por meio de suas práticas investigativas e diagnósticas, divulgadas anualmente em seu relatório, revisa, reformula e/ou dá prosseguimento a diversos processos pedagógicos e administrativos.

Os resultados parciais e finais sob forma de relatórios conclusivos, são objeto de divulgação plena, tanto para comunidade interna como para comunidade externa ou órgãos oficiais de governo, sempre for o caso, observado a questão da pertinência ou conveniência, quer no em seu conteúdo integral ou sob a forma de artigos sobre temas específicos publicados de forma própria, ou em revista ou periódicos especializados, a critério da Comissão Própria de Avaliação Institucional - CPA e da Administração Superior da Faculdade. As conclusões finais do processo de avaliação de natureza institucional devem ser utilizadas tanto para alimentação permanente no processo de tomada de decisão, quanto para avaliar e realimentar o próprio processo de avaliação institucional.

Na prática, a avaliação torna-se uma forma de ciclo, de tal maneira que os resultados alcançados com a avaliação da aprendizagem, a avaliação de curso e a avaliação institucional

de caráter interno e externo permitirão formulação de diagnósticos confiáveis e um aperfeiçoamento constante no PDI e dos Projetos Pedagógicos dos cursos oferecidos.

O aprimoramento dos trabalhos da CPA depende da participação de todos e espera-se que este relatório subsidie reflexões e debates onde a participação promova uma abordagem analítica e estratégica dos problemas a serem enfrentados.

CPA 2020

ANEXOS



RESULTADOS:

Administrativo

Discente

Docente

ANEXO I

AUTO AVALIAÇÃO ADMINISTRATIVOS

O questionário aplicado aos administrativos tem o objetivo de avaliar o ambiente de trabalho, fluxo de informações, estímulo ao desenvolvimento, satisfação com o trabalho e auto avaliação de desempenho conforme demonstra o quadro a seguir.

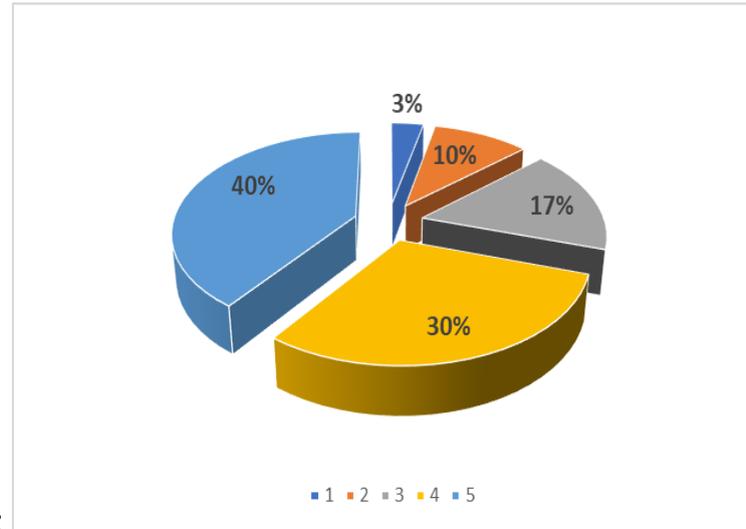
A participação administrativa foi de 86% dos colaboradores. A análise dos resultados e dados estão tabuladas a seguir. Para cada pergunta os resultados estão disponíveis no formato percentual, gráfico e torta e no valor absoluto gráfico de barras.

FRAGILIDADES

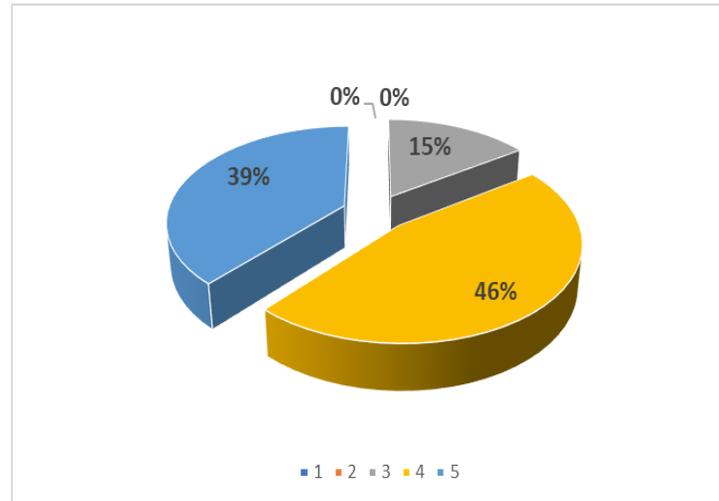
O quadro a seguir especifica as fragilidades e potencialidades identificadas nos resultados a seguir:

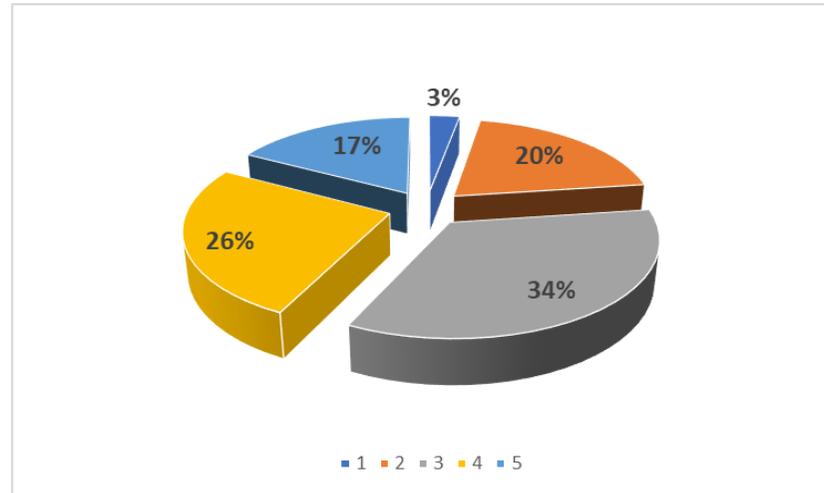
FRAGILIDADES	Propostas	EFETIVIDADE
	(2020)	(FINAL 2020)
Conexão da internet	Aumento da velocidade e capacidade da conexão	SIM.
Aperfeiçoamento e qualificação na sua área Falta de conhecimento técnico	Treinamento em cada setor.	SIM.
Comunicação interna	Fluxogramas de processos	PARCIAL.
Relacionamento da comunidade Docente (professores) com os funcionários	Visitas aos setores e confraternização	PARCIAL.
Vale alimentação	Verificar possibilidade.	NÃO.

1) Quanto à sua satisfação geral em trabalhar na Faculdade Bagozzi:

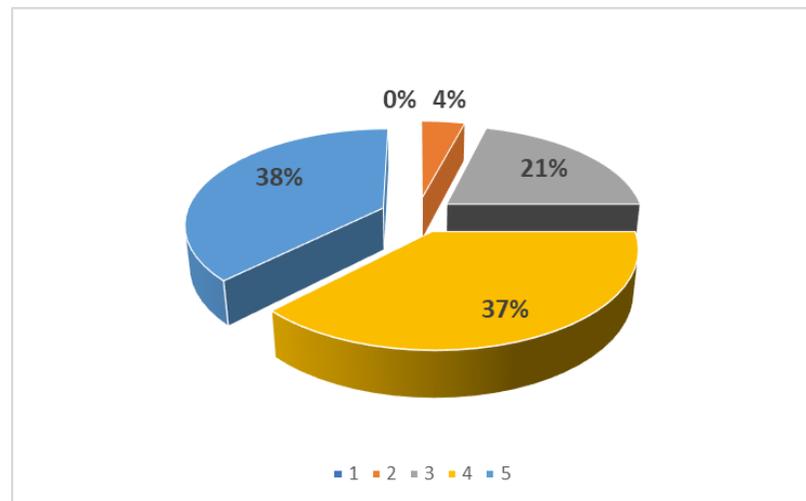


2) Quanto ao espaço físico onde você trabalha (tamanho, iluminação, acústica, ventilação, mobiliário, limpeza).

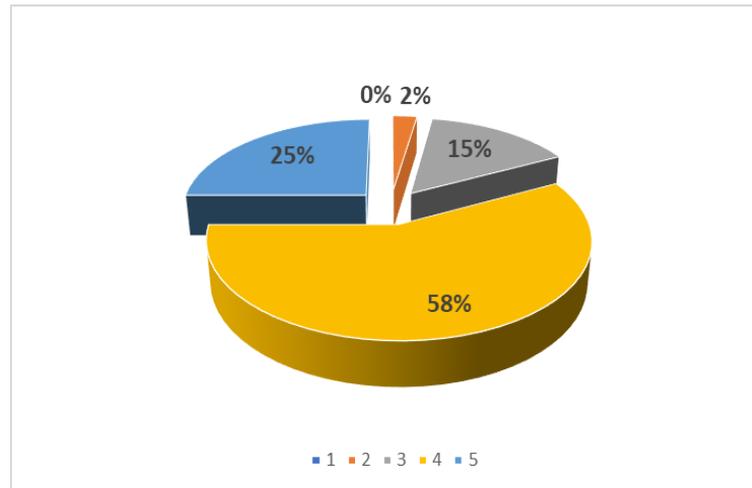




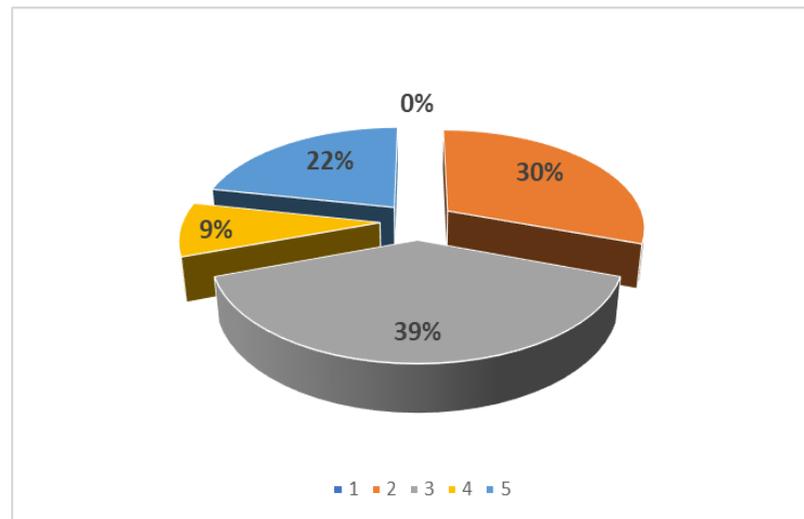
3) "Quanto à adequação, limpeza e manutenção dos espaços físicos, tais como sanitários, cozinha e áreas de circulação."



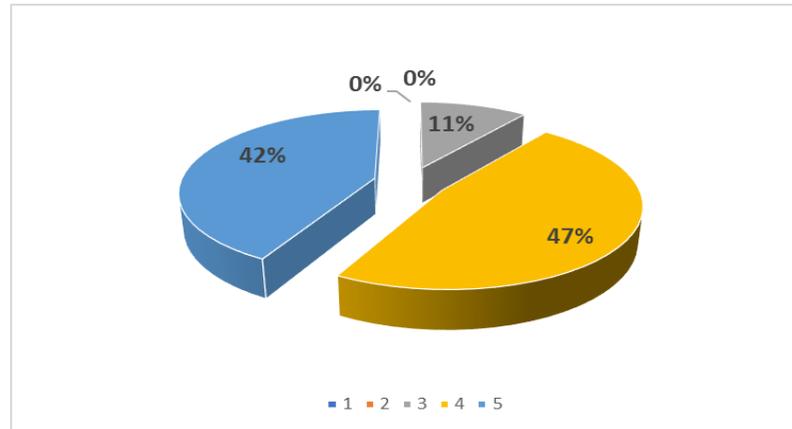
4) Quanto à quantidade, funcionamento e manutenção dos equipamentos com que você trabalha.



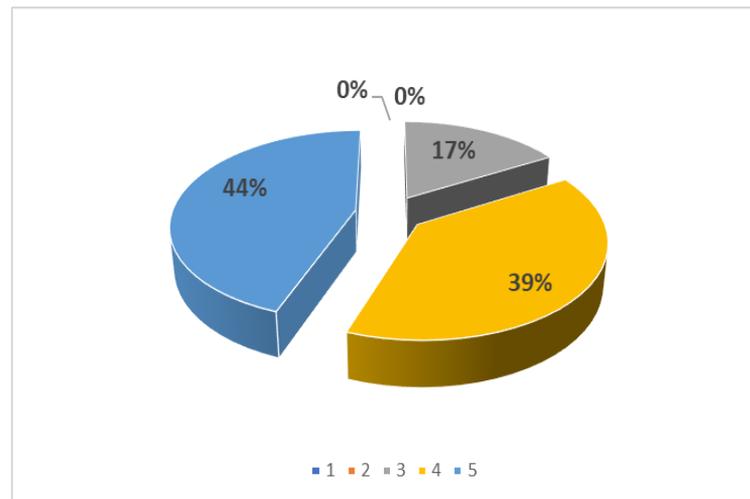
5) Quanto à velocidade de conexão da internet.



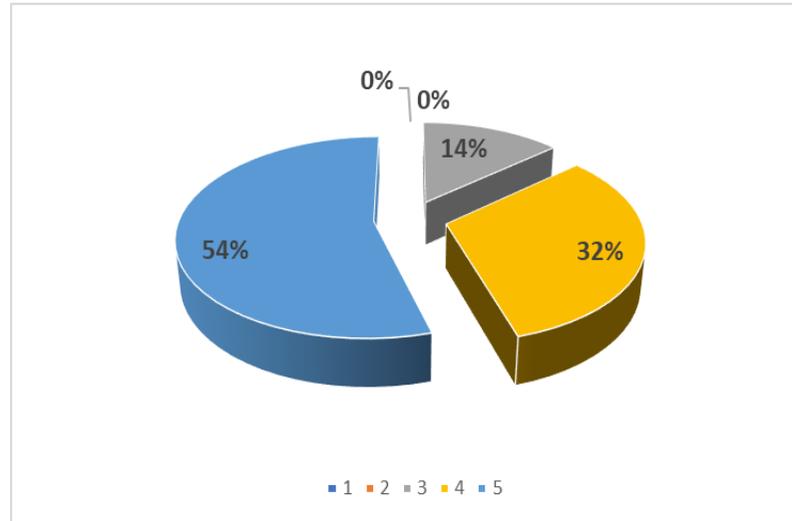
6) Quanto à disponibilidade dos superiores hierárquicos em atender as solicitações e resolver problemas.



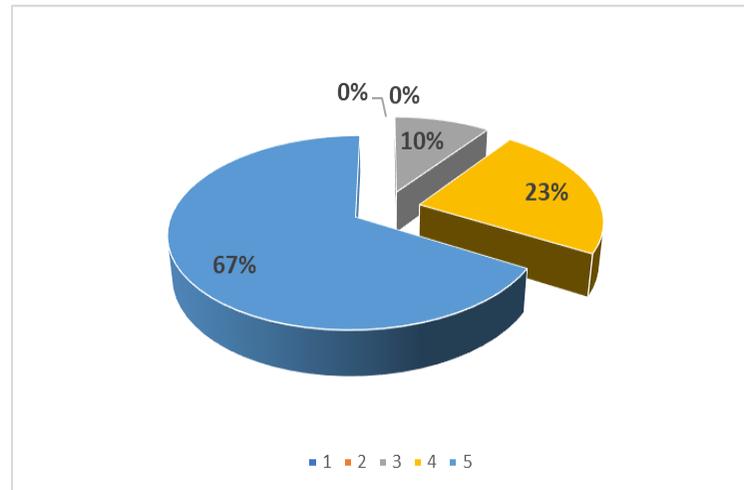
7) Quanto ao grau de conhecimento técnico do(s) seu(s) gestor(es).



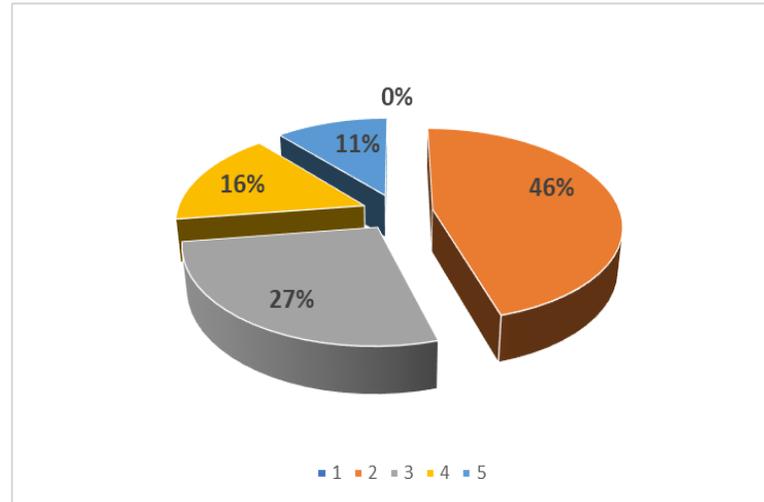
8) Quanto ao grau de confiança do seu gestor imediato com relação aos valores da instituição.



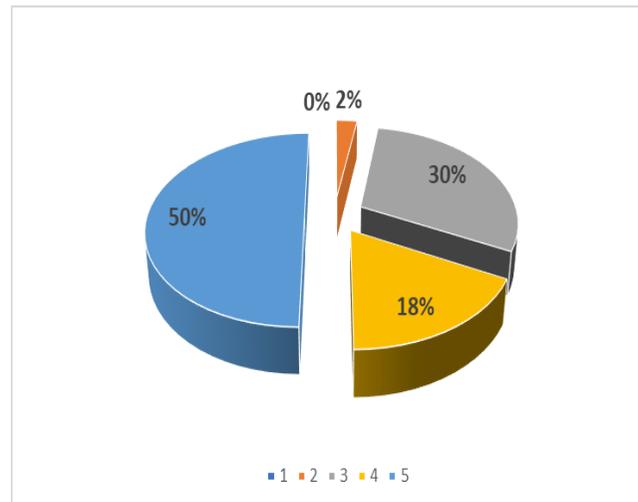
9) Quanto ao relacionamento entre a Direção e os funcionários.



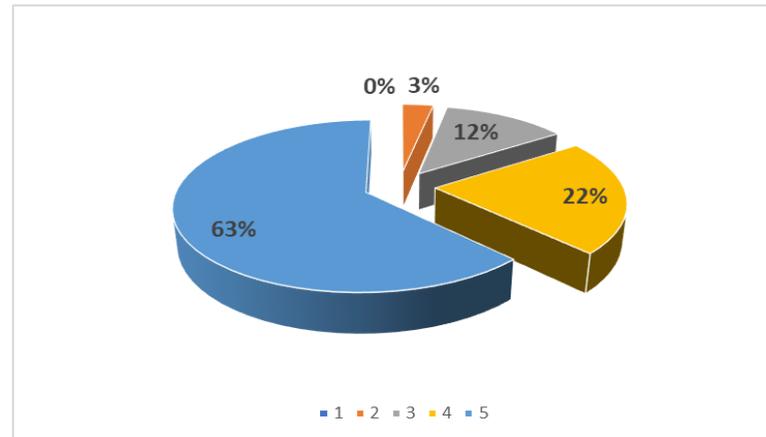
10) Quanto ao relacionamento da comunidade Docente (professores) com os funcionários.



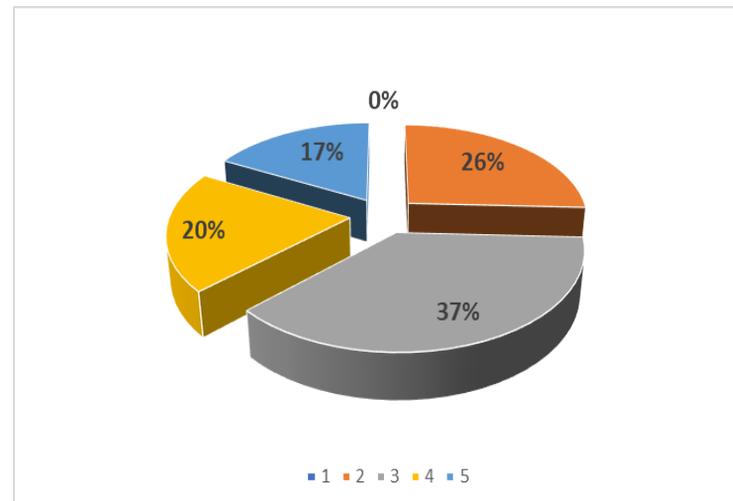
11) Quanto ao relacionamento da comunidade Discente (alunos) com os funcionários.



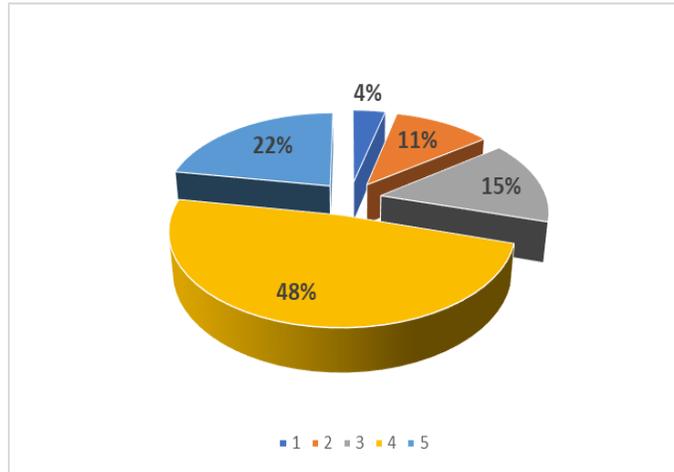
12) Quanto à sua satisfação com as atividades desenvolvidas pela Pastoral para os colaboradores.



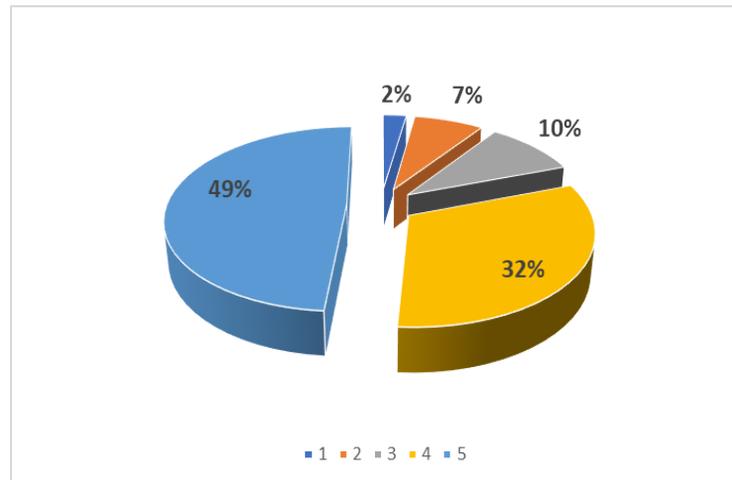
13) Quanto aos procedimentos (fluxogramas) internos para a efetividade de suas tarefas e atividades.



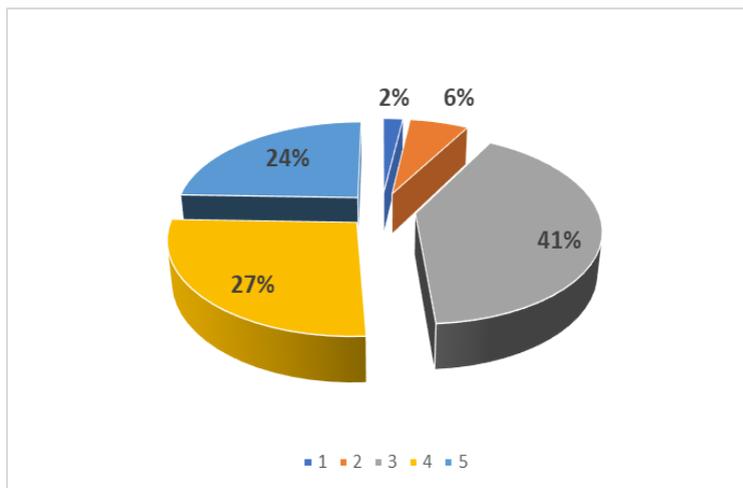
14) Quanto à qualidade da comunicação interna do seu departamento.



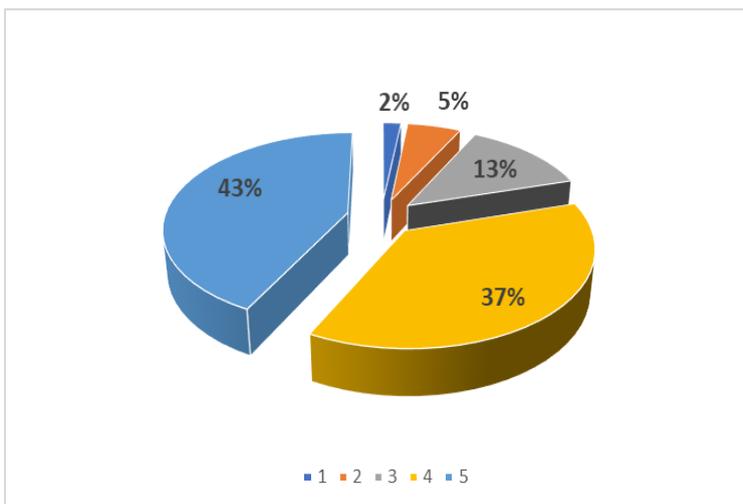
15) Quanto à qualidade e disponibilidade de outros setores para o desenvolvimento de seu trabalho.



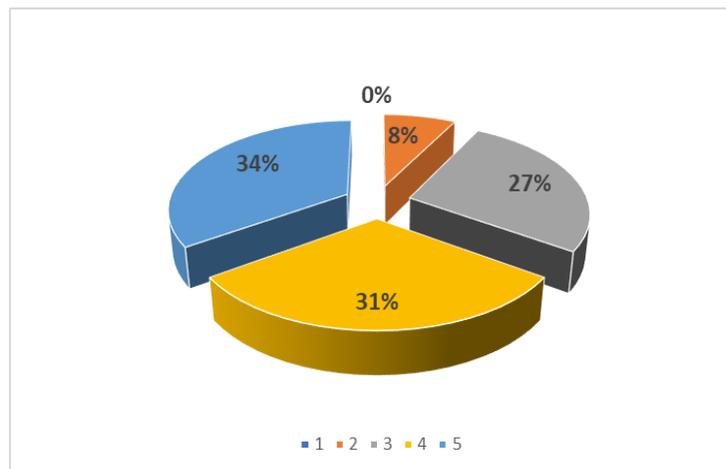
16) Quanto ao oferecimento de cursos de aperfeiçoamento e qualificação na sua área.



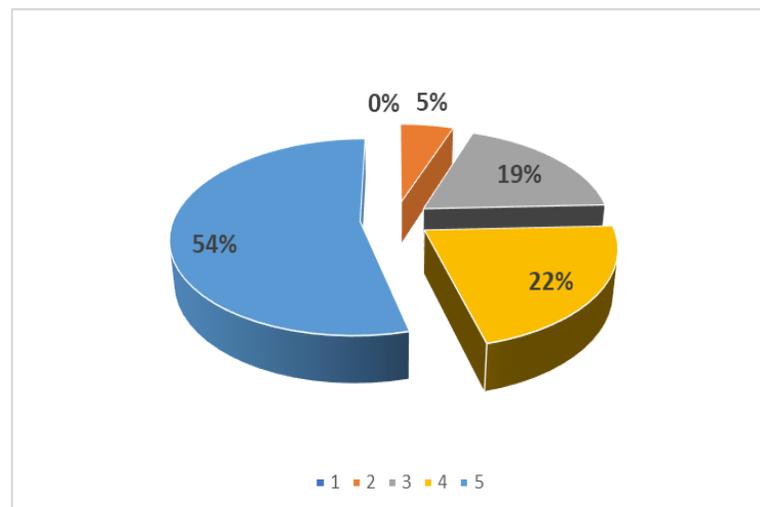
17) Quanto ao estímulo e apoio para inovação de processos e formas de trabalho.



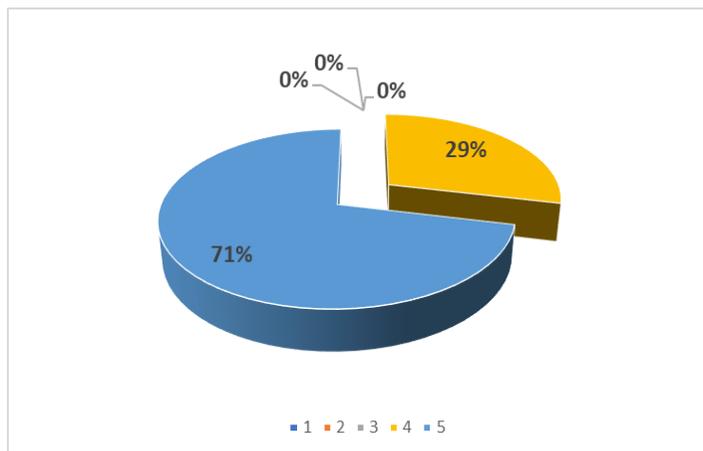
18) Quanto a sua perspectiva de valorização no trabalho que você desenvolve.



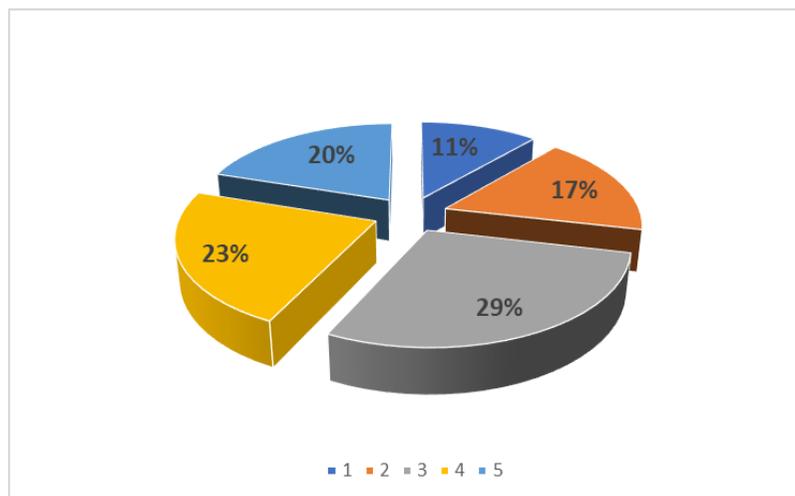
19) Quanto à imagem interna no seu departamento do trabalho que você desenvolve.



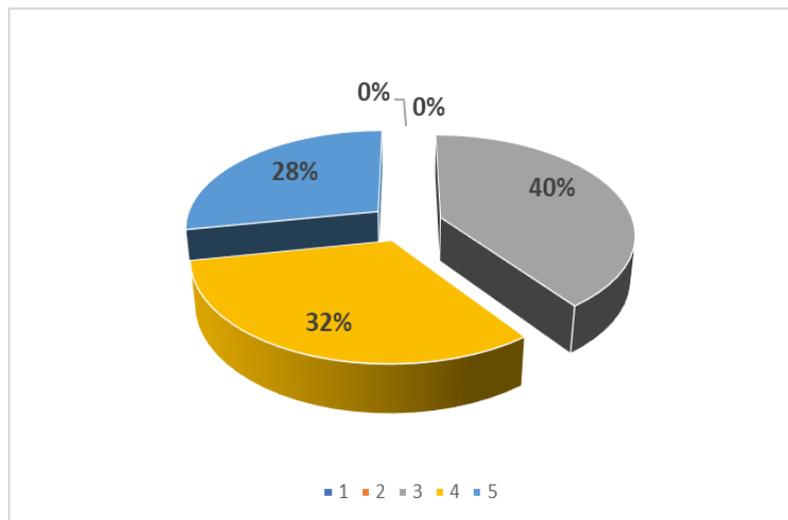
20) Quanto a sua assiduidade.



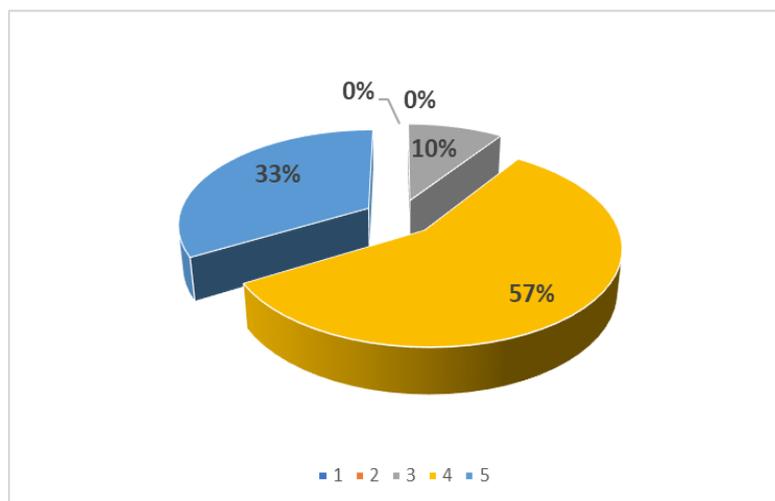
21) Quanto ao seu conhecimento da função que desempenha.



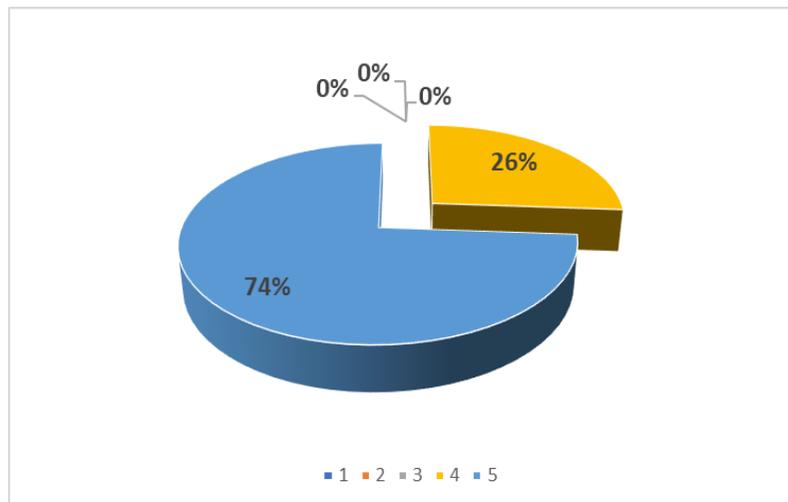
22) Quanto ao seu relacionamento com o superior hierárquico.



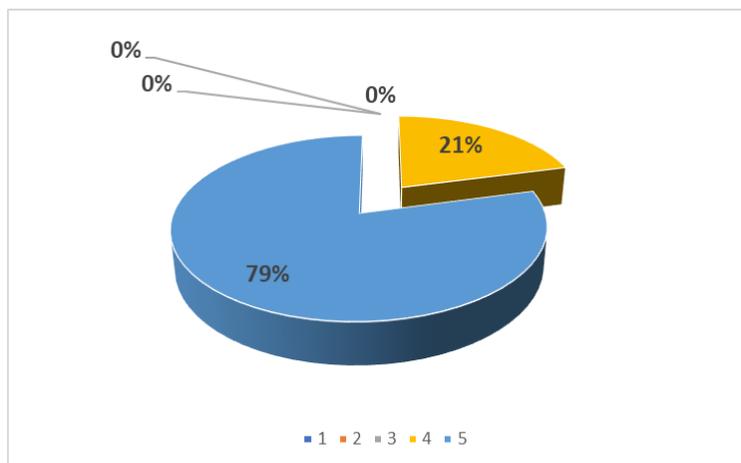
23) Quanto ao seu conhecimento do regimento Interno da Faculdade e da sua missão "Educar para desenvolvimento integral do ser humano, de forma sustentável e comprometida com a vida e sociedade".



24) Quanto a sua responsabilidade e compromisso nas atividades desenvolvidas.



25) Quanto à sua eficiência no atendimento das solicitações.



ANEXO II
DISCENTES AVALIAM SETORES

FRAGILIDADES

O quadro a seguir especifica as fragilidades identificadas no questionário referente aplicação do anexo II e anexo III. Devido à pandemia, os setores com atendimentos presenciais foram avaliados pelo último contato que o discente teve com a instituição de forma presencial.

FRAGILIDADES	Propostas	EFETIVIDADE
	(2020)	(FINAL 2020)
Ambiente virtual de aprendizagem	Vídeos explicativos e tutoriais de aprendizagem	SIM.
Domínio de metodologias e ferramentas digitais por alguns professores	Treinamento, disponibilização de ferramentas, tutoriais.	SIM.

Obs: as fragilidades com o AVA e aulas remotas foram identificadas também no anexo III.

MOMENTO AVALIADO		Média
SITE		
M1P1	Quanto à facilidade de acesso e navegação no Ambiente Virtual de Aprendizagem	2.78
M1P2	Quanto aos conteúdos disponibilizados pelos professores	3.34
M1P3	Quanto ao preenchimento e solicitação de requerimentos	3.53
M1P4	Quanto ao acompanhamento dos requerimentos e outros documentos solicitados	3.98
M1P5	Quanto ao acompanhamento do lançamento das horas complementares	3.41
ATENDIMENTO TELEFÔNICO		
M2P1	Quanto à rapidez no atendimento	4.14
M2P2	Quanto à gentileza e educação	4.21

M2P3	Quanto às informações solicitadas	3.41
LOCALIZAÇÃO		
M3P1	Quanto à segurança nas ruas de acesso	3.78
M3P2	Quanto à iluminação das ruas de acesso	4.34
M3P3	Quanto à facilidade e rapidez de acesso	3,99
ESTACIONAMENTO		
M4P1	Quanto à rapidez na liberação das cancelas	4.35
M4P2	Quanto às vagas disponíveis	3.67
M4P3	Quanto à limpeza e iluminação	4.32
M4P4	Quanto à segurança	4.78
ACESSO		
M5P1	Quanto à acessibilidade para portadores de necessidades especiais	4.30
M5P2	Quanto à conservação, iluminação e limpeza das escadas	3.97
M5P3	Quanto às placas de sinalização	3.99
M5P4	Quanto à disponibilidade, funcionamento e limpeza dos elevadores	4.67
RECEPÇÃO		
M6P1	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	4.34
M6P2	Quanto às informações solicitadas	4.56
SISTEMA DE ATENDIMENTO BAGOZZI (S.A.B)		
M7P1	Quanto às informações solicitadas	3.88
M7P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	4.46
M7P3	Quanto à rapidez no atendimento	3.35
M7P4	Quanto ao cumprimento dos prazos na emissão dos documentos solicitados	3.67
SECRETARIA		

M8P1	Quanto às informações solicitadas	4.34
M8P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	4.23
M8P3	Quanto à rapidez no atendimento	4.01
M8P4	Quanto ao cumprimento dos prazos na emissão dos documentos solicitados	4.32
M8P5	Quanto à atualização dos dados no portal do aluno	4,19
CANTINA		
M9P1	Quanto ao horário de atendimento	4.34
M9P2	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	4.57
M9P3	Quanto ao tempo de espera para ser atendido	4.18
M9P4	Quanto ao horário de atendimento	4.57
M9P5	Quanto às mesas, limpeza e iluminação da cantina	4.67
M9P6	Quanto à qualidade e sabor dos alimentos	4.22
M9P7	Quanto ao preço	3.98
LABORATÓRIOS		
M10P1	Quanto à gentileza e educação do funcionário	4.33
M10P2	Quanto ao conhecimento técnico do funcionário	4.34
M10P3	Quanto à iluminação e ventilação	4.55
M10P4	Quanto ao funcionamento do multimídia	4.01
M10P5	Quanto ao funcionamento das máquinas	4.26
M10P6	Quanto à quantidade das máquinas	4.69
BANHEIROS		
M11P1	Quanto ao acesso aos banheiros	4.56
M11P2	Quanto à limpeza e iluminação dos banheiros	4.34
BIBLIOTECA		

M12P1	Quanto à gentileza e educação dos funcionários	4.18
M12P2	Quanto à rapidez no atendimento	4.19
M12P3	Quanto às mesas e cadeiras para pesquisa	4.54
M12P4	Quanto à iluminação e ventilação	4.67
M12P5	Quanto ao acervo de referências bibliográficas	4.45
M12P6	Quanto ao horário de atendimento	4.65
DIREÇÃO		
M13P1	Quanto à facilidade de acesso à Direção	4.55
M13P2	Quanto a efetividade na resolução de problemas	4.67
M13P3	Quanto ao relacionamento com a comunidade acadêmica	4.98
M13P4	Quanto ao gerenciamento dos setores na IES	4.66
SALAS DE AULA		
M14P1	Quanto à iluminação e ventilação	4.27
M14P2	Quanto à limpeza	4.46
M14P3	Quanto ao acesso à internet	4.54
M14P4	Quanto à conservação e manutenção do multimídia e computador	4.39
MONITORIAS		
M15P1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores	4.62
M15P2	Quanto à gentileza e educação dos monitores	4.86
M15P3	Quanto à qualidade do material das monitorias	4.79
M15P4	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores	4.30
NIVELAMENTO DE PRODUÇÃO DE TEXTO		
M16P1	Quanto ao conhecimento técnico dos monitores	4.21
M16P2	Quanto à gentileza e educação dos monitores	4.34

M16P3	Quanto à qualidade do material das monitorias	4.23
M16P4	Quanto ao cumprimento do horário dos monitores	4.54
NIVELAMENTO DE MATEMÁTICA		
M17P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma	4.13
M17P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina	4.23
M17P3	Quanto à didática do professor	4.93
M17P4	Quanto ao material disponibilizado	4.21
M17P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	4.21
NIVELAMENTO DE INFORMÁTICA		
M18P1	Quanto ao relacionamento do professor com a turma	4.23
M18P2	Quanto ao conhecimento técnico da disciplina	4.33
M18P3	Quanto à didática do professor	4.67
M18P4	Quanto ao material disponibilizado	4.45
M18P5	Quanto ao conteúdo ministrado pelo professor	4.23
PASTORAL UNIVERSITÁRIA		
M19P1	Quanto às atividades desenvolvidas	4,01
M19P2	Quanto à divulgação das atividades	4,15
SETOR PSICO PEDAGÓGICO		
M20P1	Quanto ao horário de atendimento	4.55
M20P2	Quanto à gentileza e educação do psicólogo no atendimento	4.67
M20P3	Quanto à efetividade na resolução do problema	4.78
EAD 20% (SEMI-PRESENCIAL)		
M21P1	Quanto às aulas inaugurais presenciais sobre o sistema e regras EAD 20%	4.21
M21P2	Quanto à interatividade entre acadêmicos e tutores no ambiente virtual	4.33

M21P3	Quanto à resolução de problemas pela coordenação	4.45
M21P4	Quanto ao acesso do sistema no portal EAD 20%	4.67
M21P5	Quanto ao acesso das aulas nos laboratórios da IES	4.45
M21P6	Quanto à didática do professor que ministra a aula gravada	4.33
M21P7	Quanto às atividades referentes à aula	4.35
M21P8	Quanto às questões e forma de avaliação da disciplina	4.21
M21P9	Quanto à disponibilização de bibliografia e sites para complementação da aprendizagem	4.22

ANEXO III
DISCENTES AVALIAM DOCENTES

DOCENTES AVALIADOS NAS 10 QUESTÕES		
EMERITA MAYER		3,9
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	2,6
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	2,8
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,2
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,3
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,3
	Em termos gerais com a turma você está:	2,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,7
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,7
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,7
ADRIANA RIBEIRO BERNART		3,6
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,4
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,0
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,2
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,4
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,3
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,9

	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,2
	Em termos gerais com a turma você está:	4,1
	Quanto ao cumprimento de horário:	2,0
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	2,5
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	2,5
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	2,5
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	2,5
RODOLFO EDUARDO DA FONSECA NETO		3,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,2
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,2
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,3
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,4
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,2
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,1
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,2
	Em termos gerais com a turma você está:	4,2
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,0
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,0
JORGINA CRISTINA SILVEIRA PEIXOTO RIBEIRO		3,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,3
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,9

	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,3
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,3
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,0
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,9
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,0
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,7
	Em termos gerais com a turma você está:	3,3
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,1
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,1
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,3
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,3
ADRIANO RIBEIRO		3,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,3
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,1
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,3
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	2,5
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,1
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,0
	Em termos gerais com a turma você está:	3,3
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,2
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,2

CAROLINA QUEIROZ	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,1
		3,7
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,3
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,7
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,2
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,2
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,8
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,9
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,9
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,8
	Em termos gerais com a turma você está:	3,3
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,1
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,9
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,9
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,8
	MAURICIO SAVI	
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	1,7
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	1,7
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	1,7
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	1,7
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,8
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,8
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,9
	Em termos gerais com a turma você está:	1,7

	Quanto ao cumprimento de horário:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,9
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual	4,2
JOANA RIZZOLO		3,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,7
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,8
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,7
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,7
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,7
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,7
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,6
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,6
CIBELE CRISTINA		3,7
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,6
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,6
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,7
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,5
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,5

	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,7
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,9
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,7
	Em termos gerais com a turma você está:	3,6
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,8
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,0
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,8
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,8
DAVI SIDNEI		3,1
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	2,6
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,1
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	2,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	2,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,1
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,1
	Em termos gerais com a turma você está:	2,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,3
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,2
EDER ISMAIEL		3,7
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	2,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,9

	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	2,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	2,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,0
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,8
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,0
	Em termos gerais com a turma você está:	2,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,3
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,3
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,3
EDSON LUIZ MACHADO		4,9
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	5,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,8
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,9
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,9
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,9
	Em termos gerais com a turma você está:	5,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,8
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,9
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,8

ELSA MARIA	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,9
		4,4
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,2
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,2
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,5
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,5
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	4,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,6
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,4
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,6
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,5
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,4
	FERNANDO REBELATTO	
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,7
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,2
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,2
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,2
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,4
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,4
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,4
	Em termos gerais com a turma você está:	3,2

	Quanto ao cumprimento de horário:	4,7
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,7
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,7
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,6
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,7
GILCEIA SANTOS		3,6
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,1
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,1
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,4
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,4
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,2
	Em termos gerais com a turma você está:	4,1
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,1
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,5
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,7
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,2
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,1
GILMAR FIGÊNIO		3,6
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,7

	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,8
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,8
	Em termos gerais com a turma você está:	3,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,8
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,1
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,0
GIOVANNI ROZZA		4,7
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,7
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,7
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,7
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,8
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,7
	Em termos gerais com a turma você está:	5,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,7
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,7
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,7
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,7
IVONETE FERREIRA		4,4
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,2
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,5

	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,2
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,4
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,4
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,6
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	4,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,7
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,4
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,6
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,5
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,5
KENNEDY MEDEIROS		4,0
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,0
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,8
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,1
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,1
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,1
	Em termos gerais com a turma você está:	4,0
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,0
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,5

LAURISTON MOREIRA	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,1
		4,1
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,5
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,8
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,3
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,1
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,2
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,2
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,3
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,3
	LEANDRO JOSÉ	
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	2,7
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,6
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,3
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,3
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,5
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,5
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,6
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,3
	Em termos gerais com a turma você está:	3,3

	Quanto ao cumprimento de horário:	4,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,7
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,7
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,6
LORETE MOCELIN		3,7
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,3
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,3
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,3
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,9
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,8
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	3,9
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,9
	Em termos gerais com a turma você está:	3,3
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,9
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,9
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,9
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,9
MARCOS ROCHA		4,2
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,2
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,2
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,3

	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,3
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,3
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,3
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,2
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,3
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,4
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,3
JOÃO DIAS		4,5
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	5,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,6
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,6
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,8
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,6
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,3
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,8
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	4,6
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,0
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,7
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,3
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,4
MARCOS KAMIENSKI		4,0
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,6
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,3

	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,2
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,5
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,2
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,1
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,2
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,3
	Em termos gerais com a turma você está:	4,3
	Quanto ao cumprimento de horário:	3,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,3
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,3
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	3,3
MARIA CRISTINA		4,5
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,6
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,6
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,6
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,6
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,5
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,5
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,5
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	4,6
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,3
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5,0
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,3

MARINICE NATAL	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,3
		3,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	2,5
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,3
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	2,5
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	2,5
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	2,5
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,9
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,3
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,3
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,1
	Em termos gerais com a turma você está:	2,5
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,6
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,9
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,9
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,8
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,9
	3,9	
PATRICIA AFFONSO	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,0
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,4
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,8
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,4
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,9
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,0
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,2
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,0
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8

	Quanto ao cumprimento de horário:	4,2
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,0
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,1
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,0
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,0
PYRAMON ACCIOLY		4,5
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,2
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,3
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,3
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,3
	Em termos gerais com a turma você está:	4,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,2
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,4
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,3
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,1
RICARDO CESAR		4,8
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,8
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	5,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	5,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,8
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,8

	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,8
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,9
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,6
	Em termos gerais com a turma você está:	4,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,9
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,9
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,8
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,9
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,9
ROZANE MARCELINO		4,4
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,8
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,2
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,2
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,2
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,5
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,6
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,4
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,5
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,7
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,6
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,7
RUBIA DE CÁSSIA		3,9
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	3,6
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	3,8

	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	3,8
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,0
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	4,0
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	3,9
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	3,8
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,0
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	3,8
	Em termos gerais com a turma você está:	3,8
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,0
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	3,8
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	3,9
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	3,6
	Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,2
WELLINGTON PUDELKO		4,3
	Quanto ao seu cumprimento de horário das aulas remotas:	4,0
	Quanto ao relacionamento e domínio da turma:	4,5
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa proposta:	4,0
	Quanto ao seu conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,1
	Quanto à qualidade do material da disciplina que disponibiliza para os alunos:	3,4
	Quanto à apresentação e organização dos conteúdos ministrados (didática):	4,5
	Quanto à correlação teoria/prática e temas atuais na disciplina:	4,4
	Quanto ao cumprimento das regras e prazos:	4,5
	Quanto à coerência das aulas ministradas e das avaliações:	4,5
	Em termos gerais com a turma você está:	4,1
	Quanto ao cumprimento de horário:	4,4
	Quanto aos conteúdos teóricos desenvolvidos e a ementa da disciplina:	4,5
	Quanto ao conhecimento técnico e domínio do conteúdo:	4,5
	Quanto à qualidade do material disponibilizado:	4,4

Quanto ao domínio das ferramentas digitais e do ambiente virtual:	4,5
---	-----

ANEXO IV

DOCENTES AVALIAM SETORES DA IES

FRAGILIDADES

O quadro a seguir especifica as fragilidades identificadas no questionário que assemelharam-se muito com as discentes nes

FRAGILIDADES	Propostas	EFETIVIDADE
	(2020)	(FINAL 2020)
Ambiente virtual de aprendizagem quanto à elaboração de provas e disponibilidade de materiais.	Vídeos explicativos e tutoriais de aprendizagem	SIM.
Domínio de metodologias e ferramentas digitais	Treinamento, disponibilização de ferramentas, tutoriais.	SIM.
Dificuldade na avaliação discente durante as aulas remotas	Levar em consideração pontual cada aluno quanto à	SIM.

dificuldade de acesso, trabalho, doenças, etc.

Área	Média
SITE	4.08
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	4.07
LOCALIZAÇÃO	4.20
ESTACIONAMENTO	4.09
ACESSO	4.10
RECEPÇÃO	4.22
SISTEMA DE ATENDIMENTO BAGOZZI (S.A.B)	4.08
SECRETARIA	4.17
CANTINA	4.56
LABORATÓRIOS	4.39
BANHEIROS	4.90
BIBLIOTECA	4.96
DIREÇÃO	4.20
SALAS DE AULA	4.78
PASTORAL UNIVERSITÁRIA	4.58
SETOR PSICO PEDAGÓGICO	4.43
AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM	2,8