

RELATÓRIO DE PESQUISA DOS ACADÊMICOS DO CURSO DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE DAS FACULDADES INTEGRADAS DE TAQUARA

Ano acadêmico: 2010

Assunto: Avaliação do curso

Aplicação do instrumento: 2ª quinzena de maio

O Curso de Tecnologia em Gestão da Qualidade das Faculdades Integradas de Taquara tem 50 alunos matriculados no 1º semestre corrente. Este relatório apresenta a análise de dados do instrumento de pesquisa aplicado em uma população alvo de 22 alunos.

O instrumento de pesquisa contém um formulário estruturado, auto-preenchível, com questões abertas, fechadas, dispostas em ordem de preferência, com respostas de graus variados de satisfação, onde a Escala Likert apresenta um contínuo bipolar. Foi calculado o percentual das citações e calculado o Valor Médio de satisfação dos participantes. Os parâmetros valorativos foram estabelecidos sob a notação: Muito bom ou Muito adequado (5), Bom ou Adequado (4), Regular ou Parcialmente adequado (3), Fraco ou Pouco adequado (2), Muito fraco ou Inadequado (1). Os cálculos das médias foram efetuados sem atribuição de peso às não-respostas. O instrumento de pesquisa contém um total de 61 itens, distribuídos em 14 grupos sendo, 3 grupos de questões referentes à qualidade do curso e 11 grupos de questões relacionados à qualidade dos serviços de apoio oferecidos pela instituição.

DESCRIÇÃO DAS AÇÕES

Foi solicitado que os alunos avaliassem o grau de satisfação com as atividades de extensão. As respostas indicaram que os acadêmicos consideram boas em 45,5%; e, outros as consideram muito boas e regulares, 50,0%. O valor médio, 3,95, indica que as atividades atendem plenamente as expectativas.

Como considera as atividades de extensão	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	6	27,3%
Bom	10	45,5%
Regular	5	22,7%
Fraco	1	4,5%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 3,95 Desvio-padrão = 0,84

Quadro 1. Grau de satisfação com as atividades de extensão

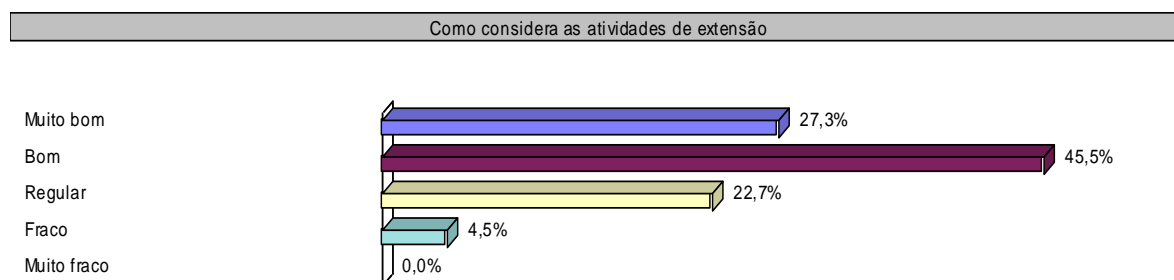


Figura 1. Grau de satisfação com as atividades de extensão

Indagados sobre o grau de satisfação com os meios de divulgação que tomaram conhecimento das atividades de extensão, as citações, em maior número, indicaram muito bom e bom, 81,9%, não havendo diferença significativa entre ambas as alternativas. Calculado o valor médio, 4,27, mostrou atender de forma excelente os objetivos.

Meios de divulgação das atividades	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	10	45,5%
Bom	8	36,4%
Regular	4	18,2%
Fraco	0	0,0%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,27 Desvio-padrão = 0,77

Quadro 2. Grau de satisfação com os meios de divulgação

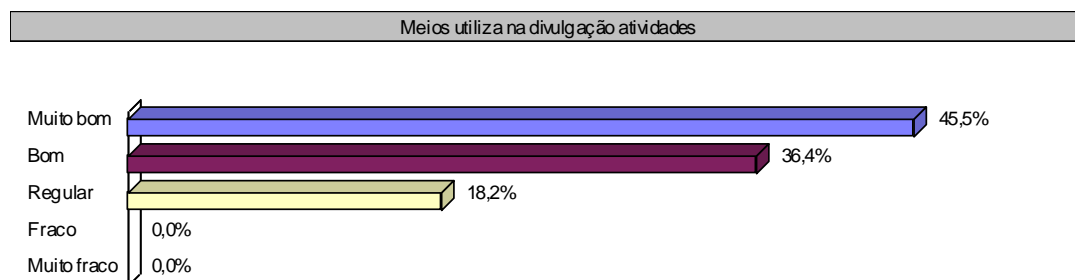


Figura 2. Grau de satisfação com os meios de divulgação

PROFESSORES

Os acadêmicos avaliaram o grau de satisfação com a qualidade do corpo docente do curso. As respostas indicaram que 54,5% consideram a qualidade boa. O valor médio, 4,14, mostra atender de forma excelente as expectativas.

Qualificação do corpo docente do curso	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	7	31,8%
Bom	12	54,5%
Regular	2	9,1%
Fraco	1	4,5%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,14 Desvio-padrão = 0,77

Quadro 3. Grau de qualificação do corpo docente

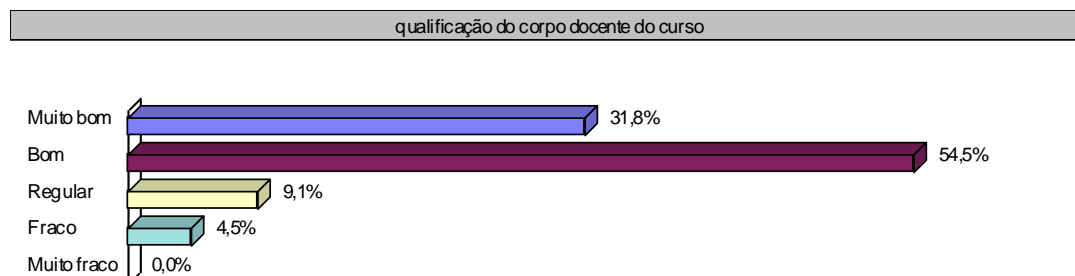


Figura 3. Grau de qualificação do corpo docente

Os procedimentos de avaliação do processo ensino aprendizagem foram considerados pelos alunos como bons, 59,1%. Alguns acadêmicos indicaram as alternativas muito bom e bom. O valor médio, 3,91, mostra atender plenamente as expectativas.

Procedimentos de avaliação	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	4	18,2%
Bom	13	59,1%
Regular	4	18,2%
Fraco	1	4,5%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 3,91 Desvio-padrão = 0,75

Quadro 4. Grau de satisfação com os procedimentos de avaliação

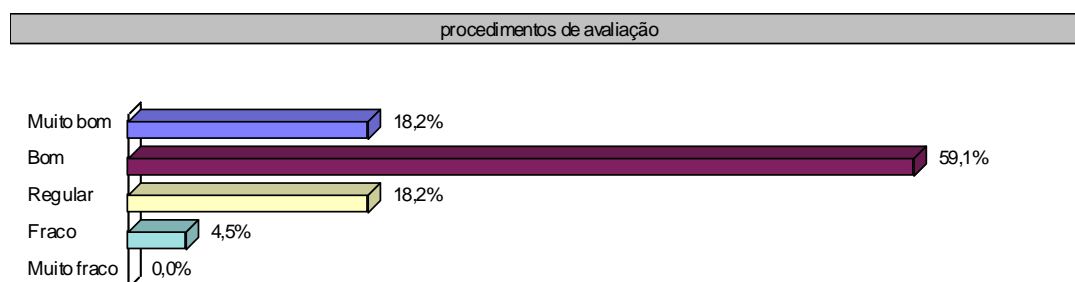


Figura 4. Grau de satisfação com os procedimentos de avaliação

A disponibilidade dos professores do curso para a orientação dos alunos que apresentam dúvidas, foi considerada pelos acadêmicos, em cada uma das alternativas, com 31,8%. Calculado o valor médio, resultou em 4,00. Este resultado atende plenamente as expectativas.

Disponibilidade dos professores do curso	Qt. cit.	Freq.
Todos têm disponibilidade	7	31,8%
A maioria tem disponibilidade	7	31,8%
Cerca da metade tem disponibilidade	7	31,8%
Não resposta	1	4,5%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,00 Desvio-padrão = 0,84

Quadro 5. Grau de disponibilidade dos professores para atendimento

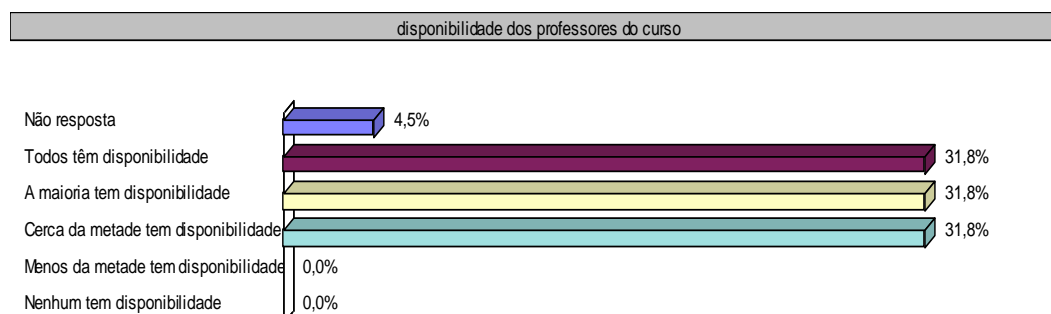


Figura 5. Grau de disponibilidade dos professores para o atendimento

Foi solicitado que os alunos avaliassem o grau de satisfação com a inter-relação das disciplinas na concepção e execução do currículo. O maior número de citações indicou que a inter-relação é boa, 63,6%. O valor médio, 4,09 atende plenamente os objetivos.

Inter-relação das disciplinas	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	5	22,7%
Bom	14	63,6%
Regular	3	13,6%
Fraco	0	0,0%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,09 Desvio-padrão = 0,61

Quadro 6-Grau de satisfação com a inter-relação das disciplinas

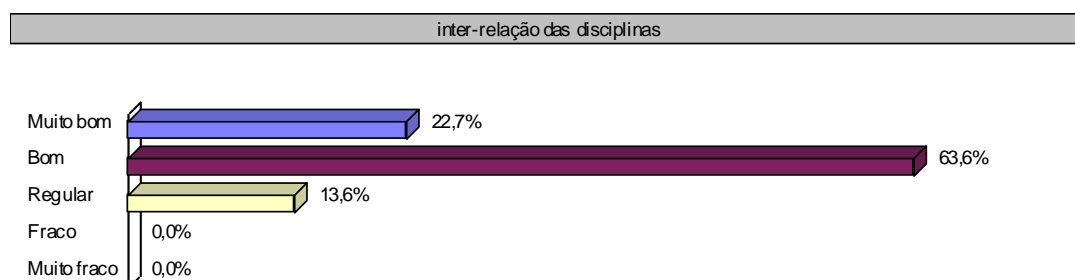


Figura 6.Grau de satisfação com a inter-relação das disciplinas

QUADRO GERAL DE AVALIAÇÃO DO GRUPO PROFESSORES

Comparando os quatro tópicos do grupo Professores, verifica-se que em valores médios não existem diferenças muito significativas. A média variou entre 3,91 e 4,14. O cálculo do conjunto dos tópicos, 4,03, indica que o grupo atende plenamente os objetivos.

Professores	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Qualificação do corpo docente do curso	4,14	2	5	0,77
Procedimentos de avaliação	3,91	2	5	0,75
Disponibilidade dos professores do curso	4,00	3	5	0,84
Inter-relação das disciplinas	4,09	3	5	0,61
Conjunto	4,03	2	5	

Quadro 7.Avaliação Geral dos professores

COORDENADOR

A disponibilidade do coordenador do curso para o atendimento aos alunos, mostra ser de 90,9%, isto é, Muito Bom e Bom, não havendo diferença significativa entre estas alternativas. O cálculo da média, 4,41, atende de forma excelente as expectativas.

Disponibilidade de atendimento aos alunos	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	11	50,0%
Bom	9	40,9%
Regular	2	9,1%
Fraco	0	0,0%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,41 Desvio-padrão = 0,67

Quadro 8.Grau de disponibilidade do Coordenador do curso para o atendimento

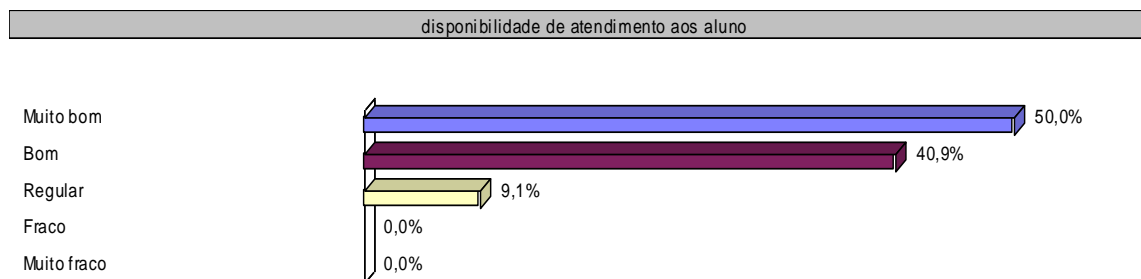


Figura 7. Grau de disponibilidade do Coordenador do curso para o atendimento

O apoio pedagógico oferecido aos alunos, foi considerado muito bom e bom, 81,9%, não havendo diferença significativa entre estas alternativas. O valor médio, 4,09, mostra atender plenamente as expectativas.

Apoio pedagógico	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	8	36,4%
Bom	10	45,5%
Regular	2	9,1%
Fraco	2	9,1%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,09 Desvio-padrão = 0,92

Quadro 9. Grau de satisfação com o apoio pedagógico oferecido

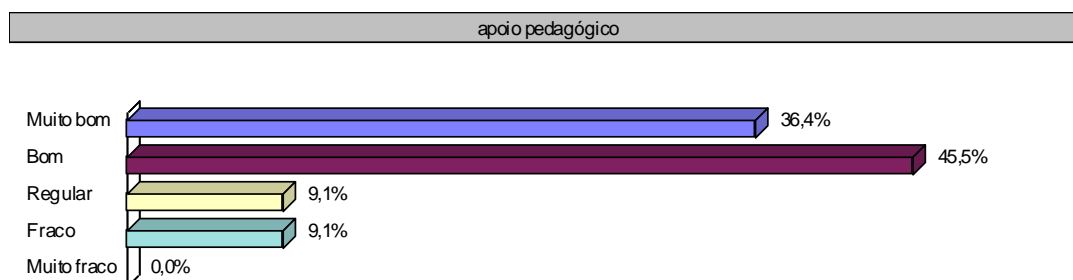


Figura 8. Grau de satisfação com o apoio pedagógico oferecido

Indagados sobre o grau de satisfação com as ações dirigidas à recuperação das deficiências de aprendizagem, a alternativa mais citada, 45,5%, indicou ser bom. Alguns alunos indicaram as alternativas muito bom e regular com igual número de citações, num total de 36,4%. A média resultou em 3,71, indicando atender plenamente as expectativas. O Desvio-padrão de 0,96 indica divergência de opiniões.

Ações dirigidas à recuperação	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	4	18,2%
Bom	10	45,5%
Regular	4	18,2%
Fraco	3	13,6%
Muito fraco	0	0,0%
Não necessitei	1	4,5%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 3,71 Desvio-padrão = 0,96

Quadro 10. Grau de satisfação com as ações de recuperação

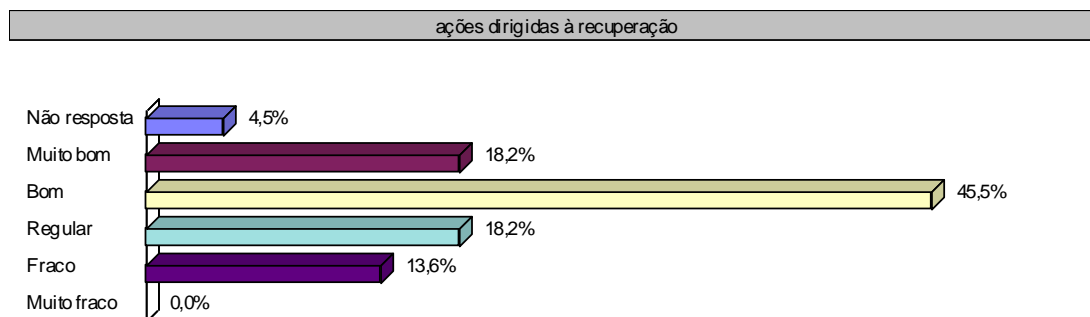


Figura 9. Grau de satisfação com as ações de recuperação

As ações implementadas para a melhoria do ensino na FACCAT, foram consideradas boas, 45,5%. Alguns alunos opinaram ser muito boas e, outros, regulares. O valor médio, 4,09, atende plenamente os objetivos.

Ações para melhoria do ensino	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	7	31,8%
Bom	10	45,5%
Regular	5	22,7%
Fraco	0	0,0%
Muito fraco	0	0,0%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,09 Desvio-padrão = 0,75

Quadro 11- Grau de satisfação com as ações para melhoria do ensino

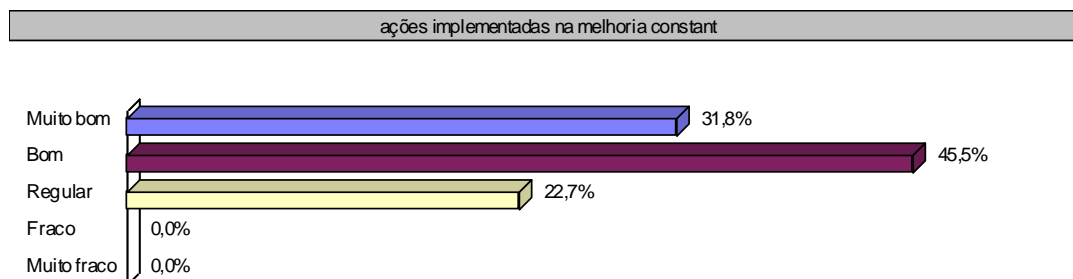


Figura 10. Grau de satisfação com as ações para melhoria do ensino

A participação efetiva do coordenador do curso em assuntos ligados a alunos e professores foi considerada muito bom e bom, 81,9%, não havendo diferença significativa entre estas alternativas. O valor médio, 4,25, atende de forma excelente as expectativas.

Participação efetiva do coordenador	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	8	36,4%
Bom	10	45,5%
Regular	1	4,5%
Fraco	1	4,5%
Muito fraco	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,25 Desvio-padrão = 0,79

Quadro 12. Grau de satisfação com a participação do Coordenador

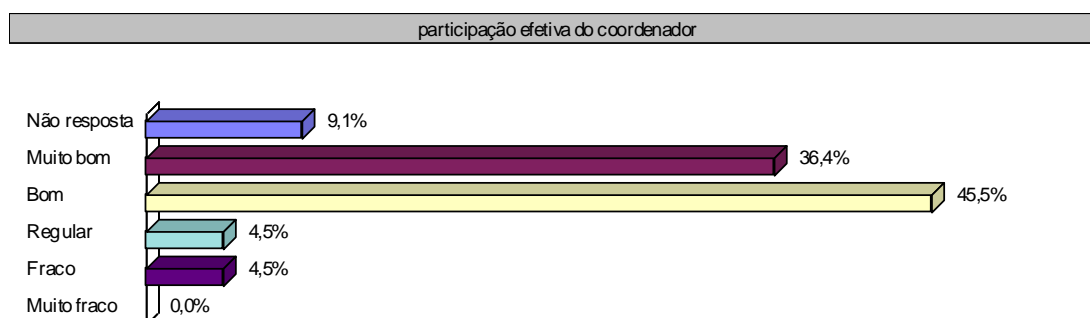


Figura 11. Grau de satisfação com a participação do Coordenador

A liderança do coordenador de curso junto aos professores, foi considerada muito boa e boa, 81,9%, não havendo diferença significativa entre estas alternativas. A média, 4,30, atende de forma excelente as expectativas.

Liderança do coordenador junto professor	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	8	36,4%
Bom	10	45,5%
Regular	2	9,1%
Fraco	0	0,0%
Muito fraco	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,30 Desvio-padrão = 0,66

Quadro 13. Grau de satisfação com a liderança do Coordenador do curso

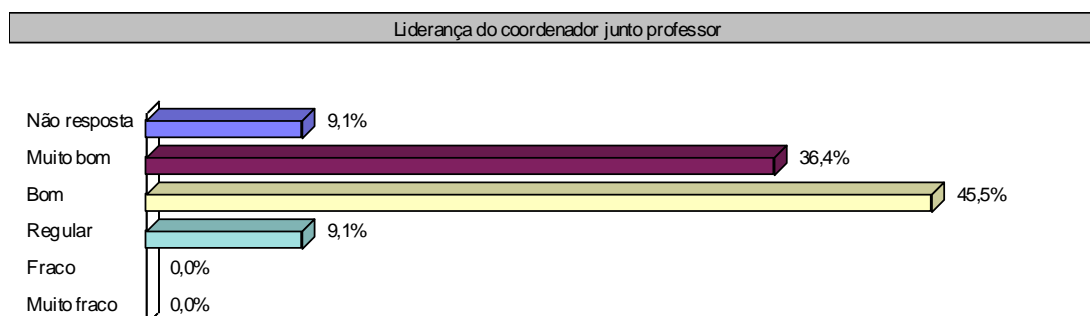


Figura 12. Grau de satisfação com a liderança do Coordenador do curso

QUADRO GERAL DE AVALIAÇÃO DO GRUPO COORDENADOR DE CURSO

O grupo coordenador de curso foi avaliado em seis tópicos. Os tópicos Ações dirigidas à recuperação e Apoio pedagógico, indicam uma divergência maior de opiniões, podendo verificar-se nos Desvios-padrão de 0,92 e 0,96. As médias dos tópicos variaram entre 3,71 e 4,41. O valor médio do conjunto dos tópicos, 4,14, mostra atender de forma excelente os objetivos.

Coordenador	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Disponibilidade de atendimento aos aluno	4,41	3	5	0,67
Apoio pedagógico	4,09	2	5	0,92
Ações dirigidas à recuperação	3,71	2	5	0,96
Ações implementadas na melhoria constante	4,09	3	5	0,75
Participação efetiva do coordenador	4,25	2	5	0,79
Liderança do coordenador junto professor	4,30	3	5	0,66
Conjunto	4,14	2	5	

Quadro 14. Avaliação Geral do Coordenador

CURSO DE GRADUAÇÃO

Solicitados para avaliar o grau de satisfação com os procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso, as respostas indicaram que 50,0% dos acadêmicos os consideraram adequados. O valor médio, 3,90, indica atender plenamente os objetivos.

Adequação dos procedimentos de ensino	Qt. cit.	Freq.
Bastante adequados	4	18,2%
Adequados	11	50,0%
Parcialmente adequados	4	18,2%
Pouco adequados	1	4,5%
Inadequados	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 3,90 Desvio-padrão = 0,79

Quadro 15. Grau de adequação das disciplinas com os objetivos

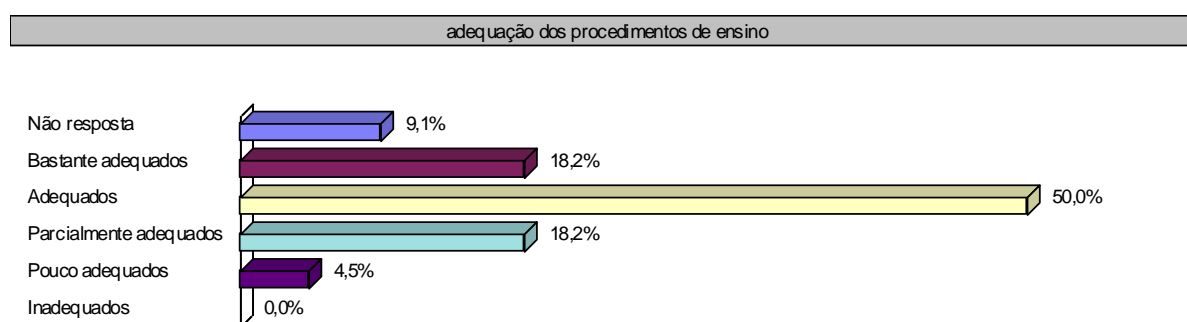


Figura 13. Grau de adequação das disciplinas com os objetivos

O apoio oferecido aos alunos com Bolsa de iniciação científica, Monitoria, Tutoria e Estudos Compensatórios, foi considerado bom por 59,1% dos alunos. O valor médio, 4,05, atende plenamente os objetivos.

Apoio aos estudantes com bolsas	Qt. cit.	Freq.
Muito bom	5	22,7%
Bom	13	59,1%
Regular	0	0,0%
Fraco	2	9,1%
Muito fraco	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,05 Desvio-padrão = 0,83

Quadro 16. Grau de satisfação com o apoio aos bolsistas

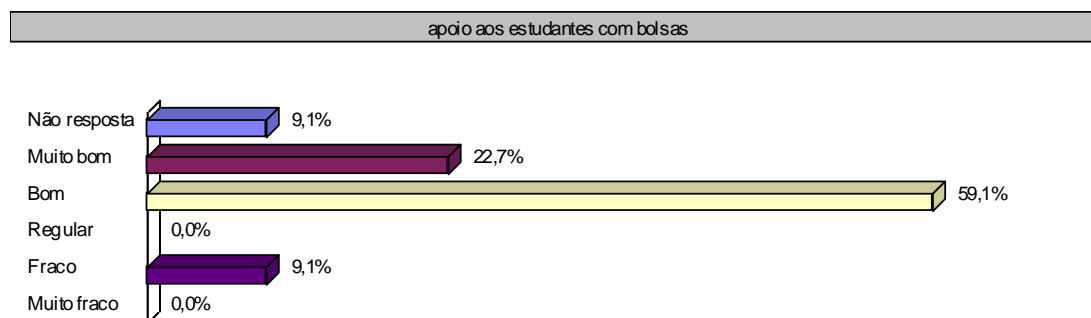


Figura 14. Grau de satisfação com o apoio aos bolsistas

A alternativa citada em maior número para indicar a contribuição do curso para a vida profissional e particular do aluno, foi a Aquisição de formação profissional, 45,5%. As outras duas alternativas citadas, com total de 45,5% foram Obtenção de diploma de nível superior e Aquisição de cultura geral, não havendo diferença significativa entre estas alternativas.

Contribuição do curso	Qt. cit.	Freq.
A obtenção de diploma de nível superior	4	18,2%
Aquisição de cultura geral	6	27,3%
Aquisição de formação profissional	10	45,5%
A aquisição de formação teórica	0	0,0%
Melhores perspectivas de ganhos materiais	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL CIT.	22	100%

A quantidade de citações é superior à quantidade de observações devido às respostas múltiplas (3 no máximo). Os percentuais são calculados em relação ao número de citações.

Quadro 17. Opinião dos alunos sobre a contribuição do curso

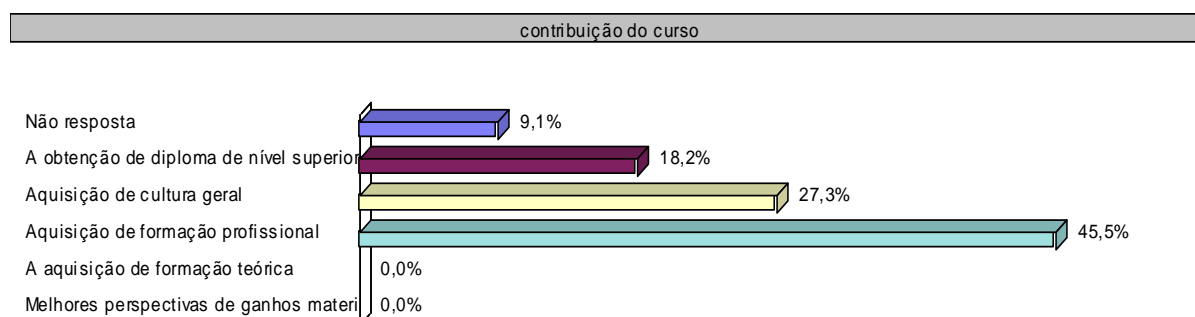


Figura 15. Opinião dos alunos sobre a contribuição do curso

Indagados sobre o grau de satisfação com a integração e vinculação entre as disciplinas, a alternativa mais citada, 54,5%, indica que há uma relativa integração e as disciplinas se vinculam por áreas afins. A média, 4,20, atende de forma excelente os objetivos.

Vinculação entre as disciplinas	Qt. cit.	Freq.
É bem integrado e há vinculação entre as disciplinas	6	27,3%
Relativamente integrado e as disciplinas se vinculam por áreas afins	12	54,5%
É pouco integrado, já que poucas disciplinas se interligam	2	9,1%
Não se percebe esta integração	0	0,0%
Não apresenta integração alguma entre as disciplinas	0	0,0%
Não resposta	2	9,1%
TOTAL OBS.	22	100%

Média = 4,20 Desvio-padrão = 0,62

Quadro 18. Integração e vinculação entre as disciplinas

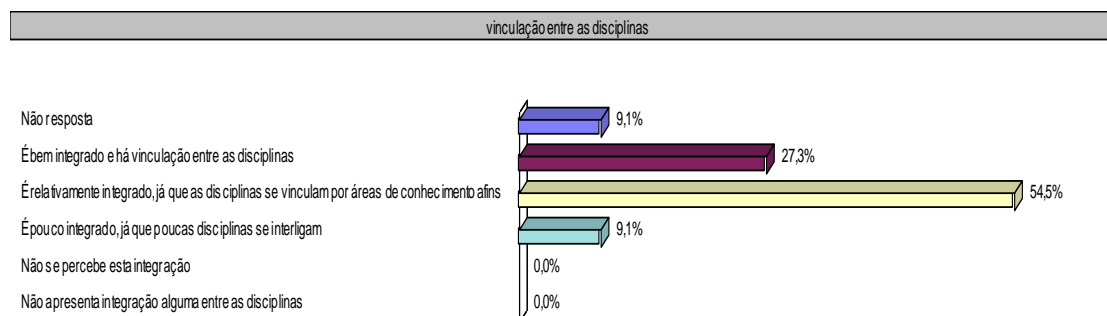


Figura 16. Integração e vinculação entre as disciplinas

QUADRO GERAL DA MÉDIA DO GRUPO CURSO DE GRADUAÇÃO

O grupo Curso de Graduação foi avaliado em três tópicos. A média do conjunto dos tópicos, 4,05, atende plenamente os objetivos.

Curso	Valor Médio
Adequação dos procedimentos de ensino	3,90
Apoio aos estudantes com bolsas	4,05
Vinculação entre as disciplinas do curso	4,20
Conjunto	4,05

Quadro 19. Média geral do grupo Curso

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO BIBLIOTECA

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Atendimento cordial	18,2%	31,8%	36,4%	4,5%	0,0%	9,1%	100%
Presteza e agilidade	18,2%	22,7%	40,9%	9,1%	9,1%	0,0%	100%
Bibliografia existente	18,2%	13,6%	45,5%	13,6%	4,5%	4,5%	100%
Acervo atualizado	18,2%	13,6%	45,5%	13,6%	4,5%	4,5%	100%
Qualidade do acervo	18,2%	9,1%	54,5%	9,1%	4,5%	4,5%	100%

Quadro 20. Grau de satisfação com os serviços do setor

Foi verificado que as citações nas alternativas expressaram a divergência de opiniões em relação aos tópicos avaliados, o que pode ser observado nos Desvios-padrão. A média dos tópicos variou entre 3,72 e 4,00. O valor médio do conjunto, 3,82, mostra que os serviços oferecidos atendem plenamente os objetivos.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	4,00	1	5	1,24
Presteza e agilidade no atendimento	3,94	2	5	0,94
Bibliografia existente	3,72	1	5	1,02
Acervo atualizado	3,72	1	5	1,02
Qualidade do acervo	3,72	1	5	0,96
Conjunto	3,82	1	5	

Quadro 21. Valor Médio dos tópicos avaliados

PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Tempo de espera	13,6%	4,5%	27,3%	27,3%	9,1%	18,2%	100%
Eficiência no atendimento	18,2%	9,1%	40,9%	9,1%	13,6%	9,1%	100%
Cordialidade no atendimento	18,2%	13,6%	45,5%	13,6%	4,5%	4,5%	100%
Qualidade dos alimentos oferecidos	18,2%	18,2%	40,9%	18,2%	4,5%	0,0%	100%
Variedade dos alimentos oferecidos	18,2%	13,6%	45,5%	13,6%	9,1%	0,0%	100%
Condições de limpeza e higiene	18,2%	18,2%	54,5%	9,1%	0,0%	0,0%	100%
Satisfação com os custos dos alimentos	18,2%	4,5%	13,6%	31,8%	13,6%	18,2%	100%

Quadro 22. Grau de satisfação com os serviços do setor

O setor Praça de Alimentação foi avaliado em sete tópicos. A média dos tópicos variou entre 2,67 e 4,11. Os tópicos que obtiveram menor média foram Satisfação com o custo dos alimentos e o Tempo de espera. O tópico com média mais alta, 4,11, foi Condições de limpeza e higiene. Também foi verificado que as citações expressaram a divergência de opiniões nas alternativas, o que pode ser observado nos Desvios-padrão. O cálculo do valor médio do conjunto dos tópicos, 3,48, mostra que o setor atende plenamente as expectativas.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Tempo de espera	2,89	1	5	1,24
Eficiência no atendimento	3,33	1	5	1,24
Cordialidade no atendimento	3,72	1	5	1,02
Qualidade dos alimentos oferecidos	3,89	2	5	0,83
Variedade dos alimentos oferecidos	3,78	2	5	0,88
Condições de limpeza e higiene	4,11	3	5	0,58
Satisfação com o custo dos alimentos	2,67	1	5	1,19
Conjunto	3,48	1	5	

Quadro 23. Valor Médio dos tópicos avaliados

HIGIENIZAÇÃO

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Condições higiênicas das instalações	18,2%	27,3%	40,9%	13,6%	0,0%	0,0%	100%
Sua contribuição na manutenção higiênica	18,2%	45,5%	31,8%	4,5%	0,0%	0,0%	100%
Limpeza das salas	18,2%	40,9%	36,4%	4,5%	0,0%	0,0%	100%
Limpeza dos ambientes externos	18,2%	40,9%	36,4%	4,5%	0,0%	0,0%	100%

Quadro 24. Grau de satisfação com os serviços do setor

A avaliação dos quatro tópicos do setor Higienização, confirmado com a média do conjunto dos tópicos indica que os serviços atendem de forma excelente as expectativas, 4,39.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Condições higiênicas das instalações	4,17	3	5	0,71
Sua contribuição na manutenção higiênica	4,50	3	5	0,62
Limpeza das salas	4,44	3	5	0,62
Limpeza dos ambientes externos	4,44	3	5	0,62
Conjunto	4,39	3	5	

Quadro 25. Valor Médio dos tópicos avaliados

SEGURANÇA

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	18,2%	36,4%	40,9%	4,5%	0,0%	0,0%	100%
Presteza nas informações	18,2%	45,5%	31,8%	4,5%	0,0%	0,0%	100%

Quadro 26. Grau de satisfação com os serviços prestados

O setor Segurança foi avaliado em dois tópicos. O valor médio do conjunto, 4,44, mostra que os serviços atendem de forma excelente as expectativas.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	4,39	3	5	0,61
Presteza nas informações	4,50	3	5	0,62
Conjunto	4,44	3	5	

Quadro 27. Valor Médio dos tópicos avaliados

TESOURARIA

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	9,1%	9,1%	54,5%	18,2%	4,5%	4,5%	100%
Agilidade no atendimento	9,1%	9,1%	22,7%	40,9%	4,5%	13,6%	100%
Orientação clara nas informações	9,1%	13,6%	45,5%	13,6%	13,6%	4,5%	100%

Quadro 28. Grau de satisfação com os serviços do setor

Os serviços da Tesouraria obtiveram médias entre 3,10 e 3,65. A média do conjunto, 3,43, mostra atender plenamente as expectativas. Foi verificado que as citações expressaram a divergência de opiniões nas alternativas, o que pode ser observado nos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	3,65	1	5	0,93
Agilidade no atendimento	3,10	1	5	1,17
Orientação clara nas informações	3,55	1	5	1,10
Conjunto	3,43	1	5	

Quadro 29. Valor Médio dos tópicos avaliados

SECRETARIA / PROTOCOLO

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	9,1%	18,2%	45,5%	13,6%	4,5%	9,1%	100%
Orientação clara nas informações	9,1%	9,1%	50,0%	13,6%	9,1%	9,1%	100%
Prazo de atendimento das solicitações	9,1%	4,5%	54,5%	9,1%	9,1%	13,6%	100%

Quadro 30. Grau de satisfação com os serviços do setor

Os serviços da Secretaria e do Protocolo, foram avaliados em três tópicos. A média dos tópicos variou entre 3,30 e 3,65. O valor médio do conjunto dos tópicos, 3,47, indica que o setor atende plenamente os objetivos. Também foi verificado que as citações expressaram a divergência de opiniões nas alternativas, o que pode ser observado nos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	3,65	1	5	1,18
Orientação clara nas informações	3,45	1	5	1,15
Prazo de atendimento das solicitações	3,30	1	5	1,22
Conjunto	3,47	1	5	

Quadro 31. Valor Médio dos tópicos avaliados

TELEFONIA

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	18,2%	13,6%	40,9%	9,1%	13,6%	4,5%	100%
Informações prestadas	18,2%	13,6%	45,5%	9,1%	4,5%	9,1%	100%
Horário de funcionamento compatível	18,2%	13,6%	50,0%	13,6%	0,0%	4,5%	100%
Tempo de espera	18,2%	13,6%	27,3%	22,7%	9,1%	9,1%	100%

Quadro 32. Grau de satisfação com os tópicos avaliados

O setor de Telefonia obteve médias entre 3,33 e 3,61. O valor médio do conjunto dos tópicos, 3,58, mostra que os serviços atendem plenamente os objetivos. Também foi verificado que as citações expressaram a divergência de opiniões nas alternativas, o que pode ser observado nos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	3,56	1	5	1,15
Informações prestadas	3,61	1	5	1,20
Horário de funcionamento compatível	3,83	1	5	0,92
Tempo de espera	3,33	1	5	1,24
Conjunto	3,58	1	5	

Quadro 33. Valor Médio dos tópicos avaliados

SETOR DE CÓPIAS

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito Fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	4,5%	13,6%	50,0%	27,3%	0,0%	4,5%	100%
Qualidade do material fotocopiado	4,5%	4,5%	63,6%	13,6%	4,5%	9,1%	100%
Tempo de espera	4,5%	0,0%	40,9%	40,9%	4,5%	9,1%	100%
Número de locais de atendimento	4,5%	4,5%	40,9%	22,7%	13,6%	13,6%	100%

Quadro 34. Grau de satisfação com os serviços do setor

A avaliação deste setor indicou que os quatro tópicos atendem plenamente as expectativas, o que observa no valor médio do conjunto dos tópicos, 3,38. As citações expressaram a divergência de opiniões nas alternativas, confirmado pelos resultados dos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	3,71	1	5	0,90
Qualidade do material fotocopiado	3,52	1	5	1,03
Tempo de espera	3,19	1	4	0,93
Número de locais de atendimento	3,10	1	5	1,18
Conjunto	3,38	1	5	

Quadro 35. Valor Médio dos tópicos avaliados

SITE DA FACCAT

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito Fraco	TOTAL
Atualização	4,5%	22,7%	50,0%	4,5%	9,1%	9,1%	100%
Organização das informações	4,5%	22,7%	40,9%	13,6%	4,5%	13,6%	100%
Linguagem clara	4,5%	27,3%	45,5%	9,1%	4,5%	9,1%	100%

Quadro 36. Grau de satisfação com os serviços do setor

O setor Site da FACCAT, foi avaliado em três tópicos. A média do conjunto dos tópicos, 3,70, mostram que os serviços atendem plenamente os objetivos. Verifica-se que há divergência de opiniões nas alternativas. O cálculo do Desvio-padrão mostra esta divergência.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Atualização	3,71	1	5	1,23
Organização das informações	3,57	1	5	1,33
Linguagem clara	3,81	1	5	1,21
Conjunto	3,70	1	5	

Quadro 37. Valor Médio dos tópicos avaliados

AUDIOVISUAL

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito Fraco	TOTAL
Cordialidade no atendimento	40,9%	18,2%	36,4%	0,0%	0,0%	4,5%	100%
Presteza e agilidade no atendimento	40,9%	18,2%	27,3%	9,1%	0,0%	4,5%	100%
Qualidade dos equipamentos	40,9%	18,2%	31,8%	4,5%	0,0%	4,5%	100%
Disponibilidade dos equipamentos	40,9%	18,2%	22,7%	9,1%	4,5%	4,5%	100%
Atendimento ao solicitado	40,9%	18,2%	31,8%	4,5%	0,0%	4,5%	100%

Quadro 38. Grau de satisfação com os serviços do setor

O setor de audiovisual foi avaliado em cinco tópicos. A média dos tópicos variou entre 3,77 e 4,08. O cálculo do conjunto dos tópicos, 3,95, mostra atender plenamente as expectativas. No entanto, foi verificado que as citações expressaram divergência de opiniões nas alternativas de todos os tópicos. Estas divergências são confirmadas pelos resultados dos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Cordialidade no atendimento	4,08	1	5	1,04
Presteza e agilidade no atendimento	3,92	1	5	1,12
Qualidade dos equipamentos	4,00	1	5	1,08
Disponibilidade dos equipamentos	3,77	1	5	1,24
Atendimento ao solicitado	4,00	1	5	1,08
Conjunto	3,95	1	5	

Quadro 39. Valor Médio dos tópicos avaliados

INFRA-ESTRUTURA

Tópicos	Não resposta	Muito Bom	Bom	Regular	Fraco	Muito Fraco	TOTAL
Luminosidade e o isolamento acústico	4,5%	22,7%	45,5%	18,2%	4,5%	4,5%	100%
Equipamentos e mobiliário	4,5%	22,7%	45,5%	22,7%	0,0%	4,5%	100%
Os ambientes/laboratório	4,5%	18,2%	54,5%	18,2%	0,0%	4,5%	100%
Condições de conservação das instalações	4,5%	27,3%	50,0%	9,1%	4,5%	4,5%	100%

Quadro 40. Grau de satisfação com os serviços prestados

A avaliação do setor de Infra-estrutura mostrou que todos os tópicos atendem plenamente as expectativas, conforme o cálculo do valor médio do conjunto dos tópicos, 3,87. Contudo, foi verificado que as citações expressaram divergência de opiniões nas alternativas de todos os tópicos avaliados. Esta divergência é confirmada pelo resultado dos Desvios-padrão.

Tópicos	Valor médio	Valor mínimo	Valor máximo	Desvio-padrão
Luminosidade e o isolamento acústico	3,81	1	5	1,03
Equipamentos e mobiliário	3,86	1	5	0,96
Os ambientes/laboratório	3,86	1	5	0,91
Condições de conservação das instalações	3,95	1	5	1,02
Conjunto	3,87	1	5	

Quadro 41. Valor Médio dos tópicos avaliados

QUADRO GERAL DA AVALIAÇÃO DOS SETORES DE APOIO

O resultado das médias de nove setores de apoio mostra que os serviços atendem plenamente as expectativas e dois setores indicam atender de forma excelente.

Setores	Valor médio
Biblioteca	3,82
Praça de Alimentação	3,48
Higienização	4,39
Segurança	4,44
Tesouraria	3,43
Secretaria/Protocolo	3,47
Telefonia	3,58
Setor de Cópias	3,38
Site da FACCAT	3,70
Audiovisual	3,95
Infra-Estrutura	3,87

Quadro 42. Avaliação geral dos setores

Foi disponibilizado um espaço para os acadêmicos registrarem opiniões, sugestões e críticas. O Quadro 43 apresenta estas contribuições.

Sugestões	Qt.	%
Atendimento do protocolo mais ágil.	1	10,0%
Deixem uma caixa se sugestões no porto, no laboratório, nas cantinas, em lugares acessíveis para os alunos participarem das melhorias.	1	10,0%
Há matérias que não são muito corridas os professores jogam seus conteúdos e esperam que nos tornamos nota 10.	1	10,0%
Mais tomadas nas salas de aula.	2	20,0%
Melhora na disponibilidade dos equipamentos audiovisuais para sala de aula.	1	10,0%
Na sala D202 no qual tenho aula, não há tomada para ligar o notebook.	1	10,0%
Observar acúmulo de pessoas no porto.	1	10,0%
Observar o acúmulo de pessoas no xerox.	1	10,0%
Sugiro que o aluno tenha mais chances de ganhar alguma bolsa. Queria a melhora desse aspecto.	1	10,0%
TOTAL	10	100,0%

Quantidade de valores diferentes: 10

Há 15 não-respostas.

Quadro 43.Registro das contribuições dos alunos