

CPA – SETORES DA FACULDADE

RELATÓRIO DOS SERVIÇOS DO BAR

18/1/2011

O presente documento é o resultado da avaliação do Setor da Faculdade – Serviços do Bar
- realizado por amostragem.

COMPONENTES DA CPA

Prof. Dr. JORGE THUMS - Presidente

Prof. Msc. GLÁDIS AMADO – Representante dos Professores

Srta. LUCIANE ODIA – Representante dos Técnico-Administrativos

Dr. ALEXANDRE MICHELIN – Representante da Comunidade

Srta. LETIANE TELLES HOFFMANN – Representante dos Acadêmicos

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Quantidade dos Produtos.....	7
Tabela 2: Qualidade dos Produtos	8
Tabela 3: Conservação dos Produtos	8
Tabela 4: Variedade de Produtos.....	8
Tabela 5: Gentileza no Atendimento	8
Tabela 6: Agilidade no Atendimento.....	9
Tabela 7: Limpeza do Ambiente	9
Tabela 8: Preços	9
Tabela 9: Espaço Físico.....	9
Tabela 10: Cortesia no Atendimento	10
Tabela 11: Serviços em Geral do Bar.....	10

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Quantidade dos Produtos	10
Figura 2: Qualidade dos Produtos	11
Figura 3: Conservação dos Produtos	11
Figura 4: Variedade de Produtos.....	12
Figura 5: Gentileza no Atendimento	12
Figura 6: Agilidade no Atendimento	13
Figura 7: Limpeza do Ambiente.....	13
Figura 8: Preços	14
Figura 9: Espaço Físico.....	14
Figura 10: Cortesia no Atendimento	15
Figura 11: serviços em geral do bar	15

INTRODUÇÃO

A CPA da **FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES** tem a finalidade de avaliar as Dez Dimensões do SINAES. A CPA foi criada pela Legislação de Ensino Superior do MEC – pela Lei 10.861 de 10 de abril de 2004 e pelo Decreto 5.773, de 9 de maio de 2006. A CPA da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves tem por objetivo avaliar a instituição de forma autônoma, apresentando seu relatório de avaliação para o dirigente institucional e para o INEP, possibilitando à faculdade o aperfeiçoamento de seus processos internos no que diz respeito às dez dimensões do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior), conforme consta abaixo:

- 1) Missão e Desenvolvimento Institucional.
- 2) As políticas para a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluindo os estímulos para a produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.
- 3) A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere em sua contribuição à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.
- 4) A comunicação com a sociedade.
- 5) As políticas de pessoal, de carreira do corpo docente e técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.
- 6) 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.

- 7) Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.
- 8) Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional.
- 9) Políticas de atendimento ao estudante.
- 10) Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

O trabalho desenvolvido pela CPA durante o ano de 2010 teve como proposta de avaliação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, nos seguintes aspectos: avaliação das disciplinas, autoavaliação dos alunos e avaliação dos demais setores da faculdade. As dimensões importantes na construção da aprendizagem e do desenvolvimento em geral dos alunos, professores e coordenações, a considerar que compõem as 10 dimensões acima citadas e que condensamos em três pontos essenciais, a saber:

- 1) AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS PELOS ALUNOS;
- 2) AVALIAÇÃO DOS SETORES PELOS PROFESSORES;
- 3) AVALIAÇÃO DOS SETORES PELOS ALUNOS;
- 4) AUTOAVALIAÇÃO.

O presente Relatório da CPA dos Setores foi realizado durante a semana inteira da aplicação dos mesmos instrumentos para os alunos e docentes. A participação de alunos, funcionários e professores foi livre. Foram colocadas diversas mesas, com todo o material necessário para a avaliação, bem como uma caixa fechada para recolher o material. Consideramos extremamente positiva toda a avaliação realizada de forma espontânea e os resultados apontam a compreensão do fenômeno em estudos sob a ótica de todos os participantes.

1 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO BAR

O presente relatório é composto de questões fechadas, do tipo Likert, com cinco opções de respostas, apontando pontos essenciais destacados pelos responsáveis dos Serviços do Bar, bem como algumas questões elaboradas pela Comissão da CPA. O propósito desse estudo se concentra na avaliação clara, direta e objetiva dos principais itens que constituem os Serviços do Bar. Nesse aspecto são relacionados apenas os itens que foram considerados pela Comissão Permanente de Avaliação como fundamentais e que constituem o composto de elementos para conhecimento de nossa população-alvo. Seguem abaixo as tabelas gerais da Avaliação dos Serviços do Bar.

1.1 DEMONSTRAÇÃO DOS DADOS EM TABELAS

Tabela 1: Quantidade dos Produtos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	2,0	2,0	2,0
2,00	4	8,2	8,2	10,2
3,00	11	22,4	22,4	32,7
4,00	24	49,0	49,0	81,6
5,00	9	18,4	18,4	100,0
TOTAL	49	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 2: Qualidade dos Produtos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	1	2,0	2,0	2,0
3,00	3	6,1	6,1	8,2
4,00	29	59,2	59,2	67,3
5,00	16	32,7	32,7	100,0
TOTAL	49	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 3: Conservação dos Produtos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	1	2,0	2,0	2,0
3,00	3	6,1	6,1	8,2
4,00	28	57,1	57,1	65,3
5,00	16	32,7	32,7	98,0
10,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 4: Variedade de Produtos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	2,0	2,0	2,0
2,00	4	8,2	8,2	10,2
3,00	15	30,6	30,6	40,8
4,00	20	40,8	40,8	81,6
5,00	9	18,4	18,4	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 5: Gentileza no Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
3,00	5	10,2	10,2	10,2
4,00	15	30,6	30,6	40,8
5,00	29	59,2	59,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 6: Agilidade no Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	3	6,1	6,1	6,1
3,00	10	20,4	20,4	26,5
4,00	16	32,7	32,7	59,2
5,00	19	38,8	38,8	98,0
10,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 7: Limpeza do Ambiente

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	2,0	2,0	2,0
3,00	3	6,1	6,1	8,2
4,00	22	44,9	44,9	53,1
5,00	23	46,9	46,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 8: Preços

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	7	14,3	14,3	14,3
2,00	5	10,2	10,2	24,5
3,00	15	30,6	30,6	55,1
4,00	17	34,7	34,7	89,8
5,00	4	8,2	8,2	98,0
10,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 9: Espaço Físico

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	5	10,2	10,2	10,2
2,00	10	20,4	20,4	30,6
3,00	13	26,5	26,5	57,1
4,00	15	30,6	30,6	87,8
5,00	4	8,2	8,2	95,9
10,00	2	4,1	4,1	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 10: Cortesia no Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	1	2,0	2,0	2,0
3,00	4	8,2	8,2	10,2
4,00	21	42,9	42,9	53,1
5,00	23	46,9	46,9	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 11: Serviços em Geral do Bar

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	1	2,0	2,0	2,0
3,00	5	10,2	10,2	12,2
4,00	26	53,1	53,1	65,3
5,00	16	32,7	32,7	98,0
10,00	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

1.2 DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS TABULADOS

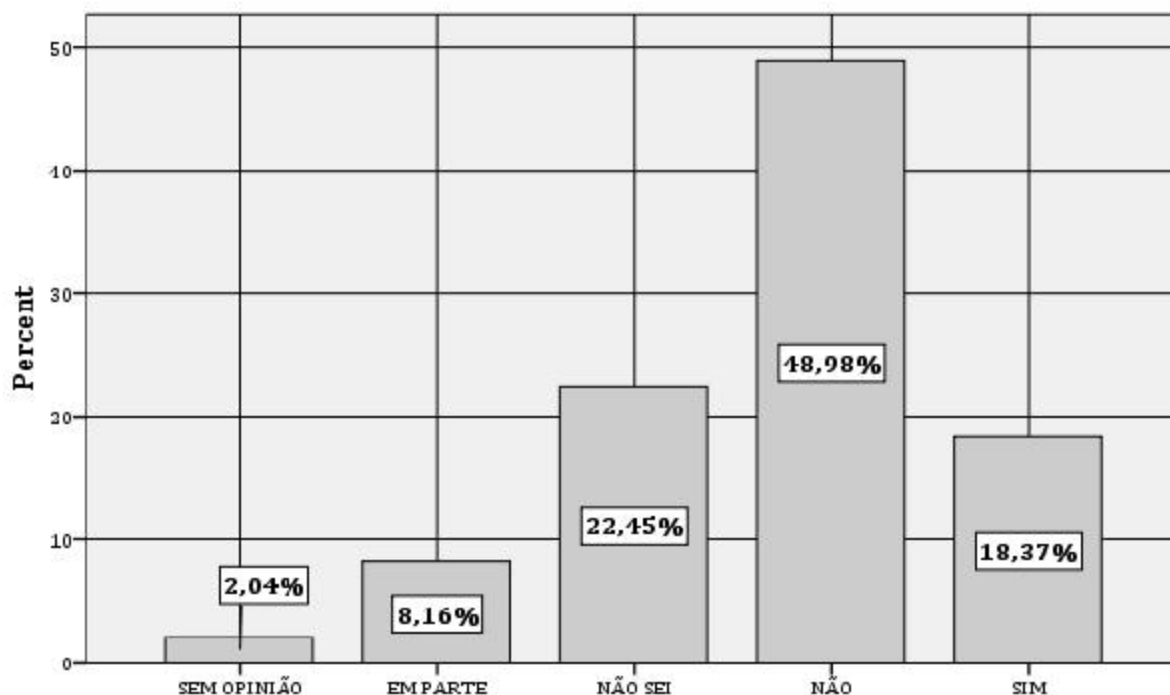


Figura 1: Quantidade dos Produtos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

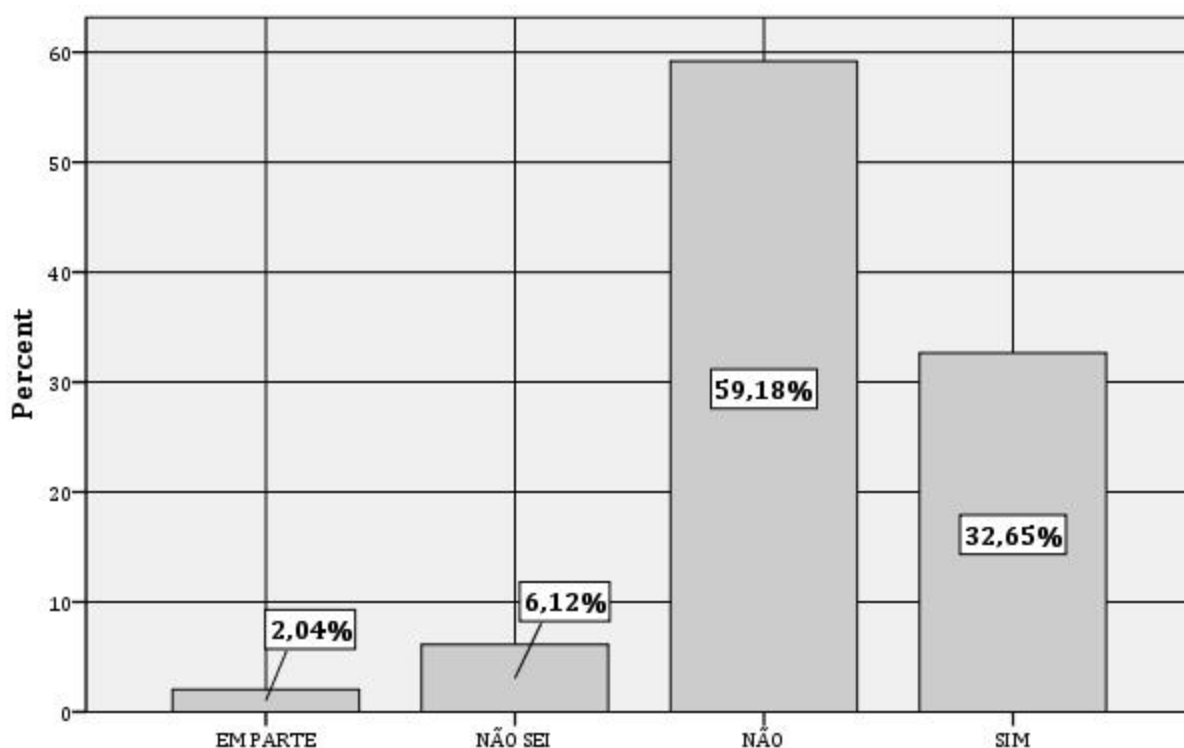


Figura 2: Qualidade dos Produtos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

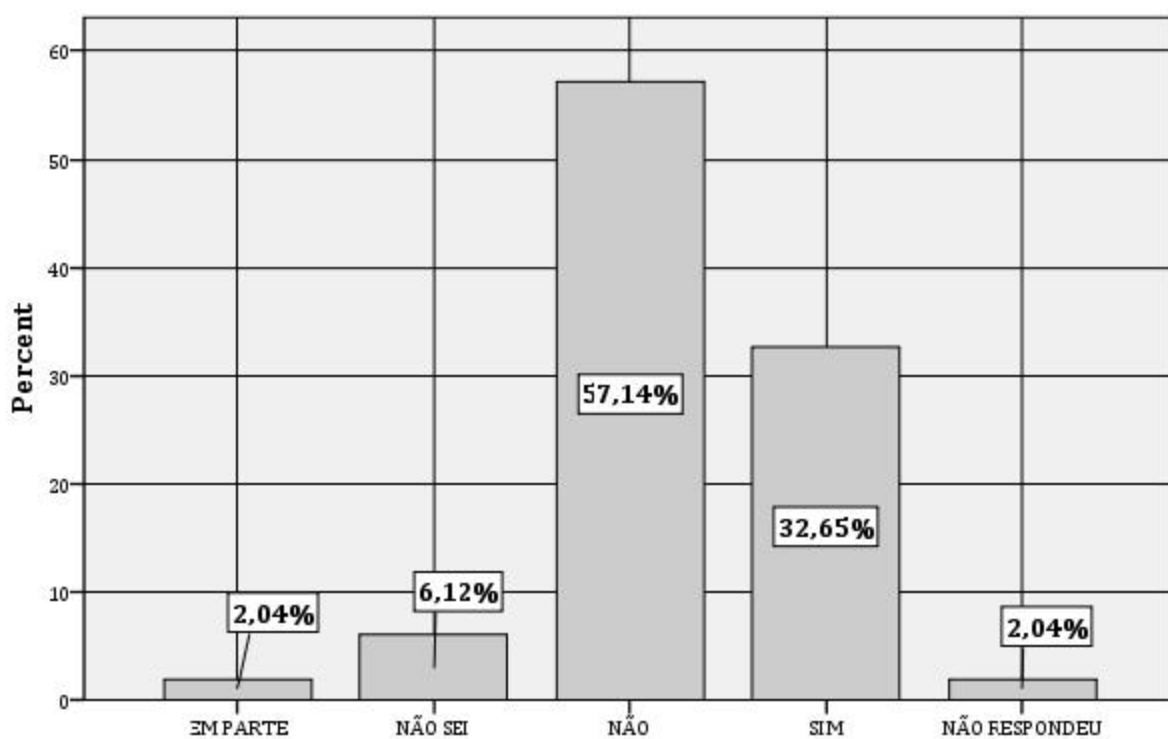


Figura 3: Conservação dos Produtos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

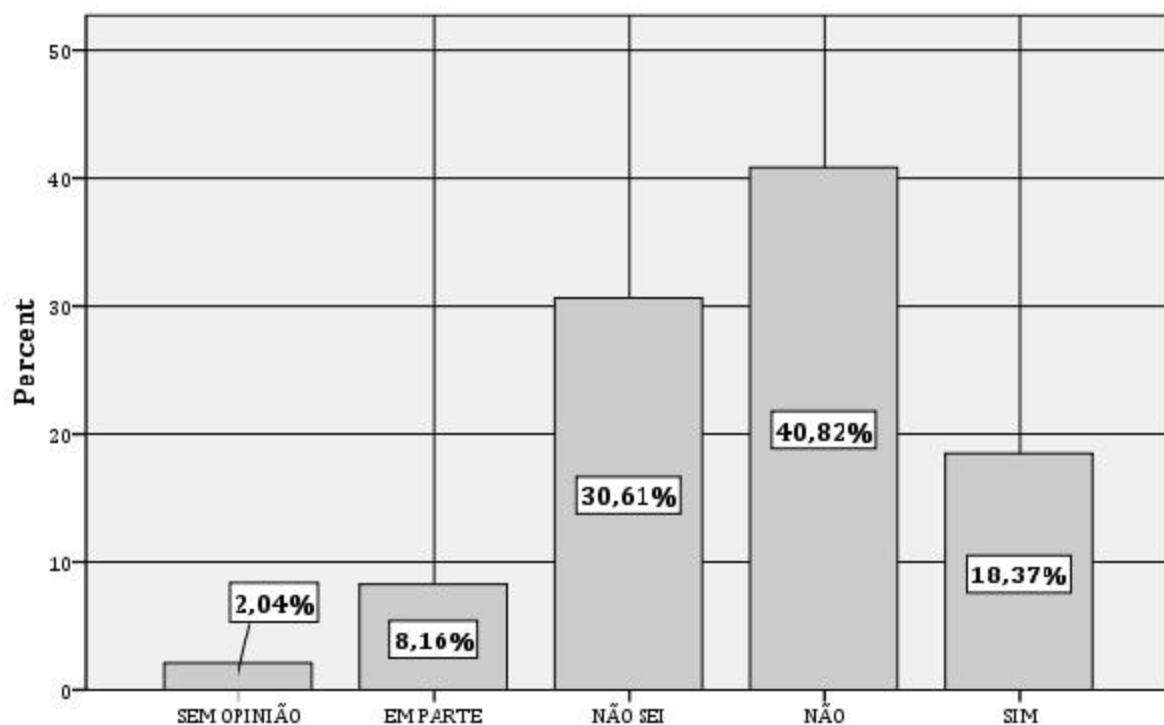


Figura 4: Variedade de Produtos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

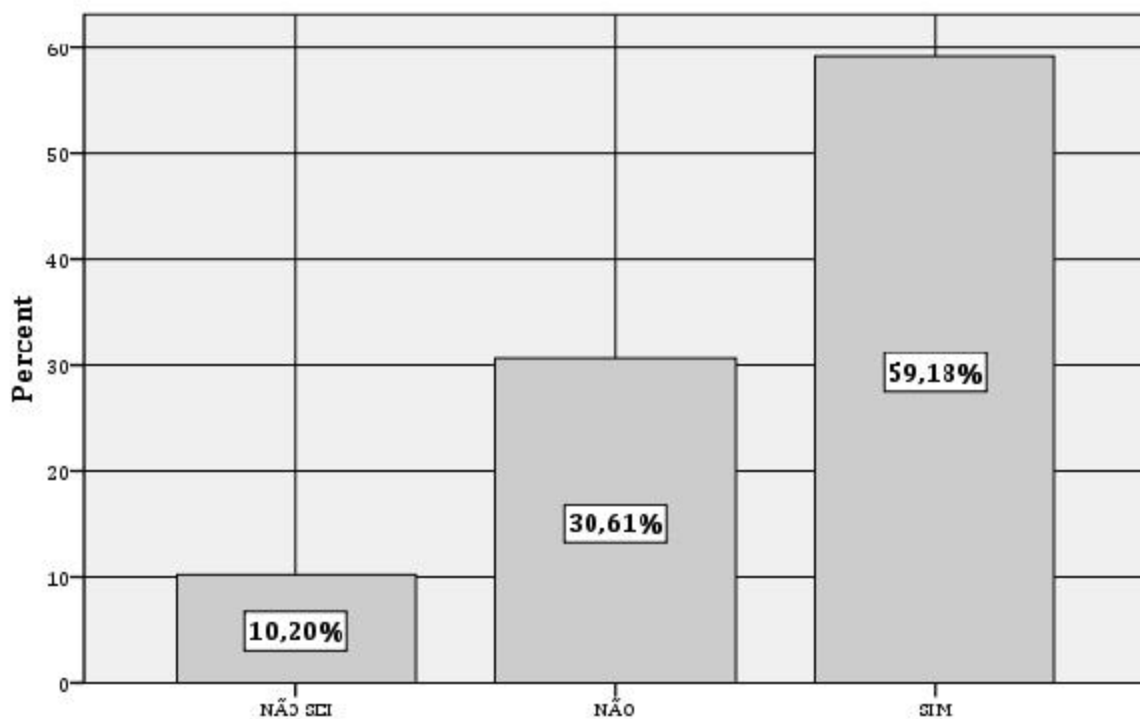


Figura 5: Gentileza no Atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

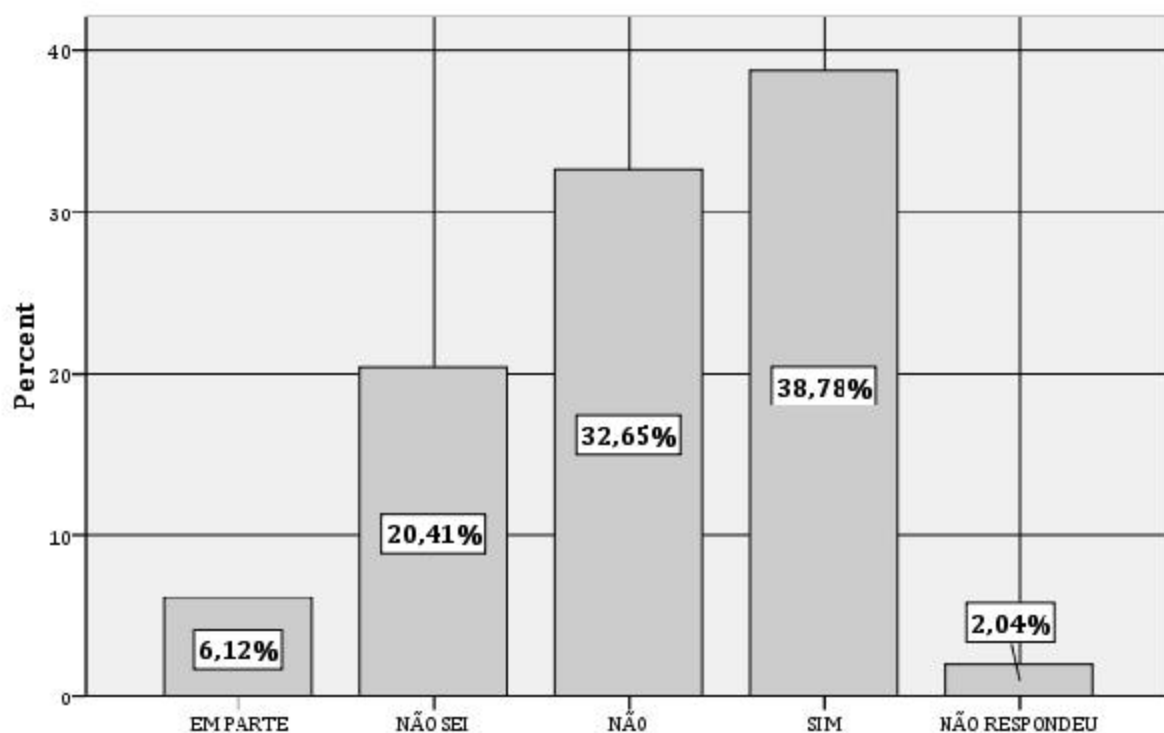


Figura 6: Agilidade no Atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

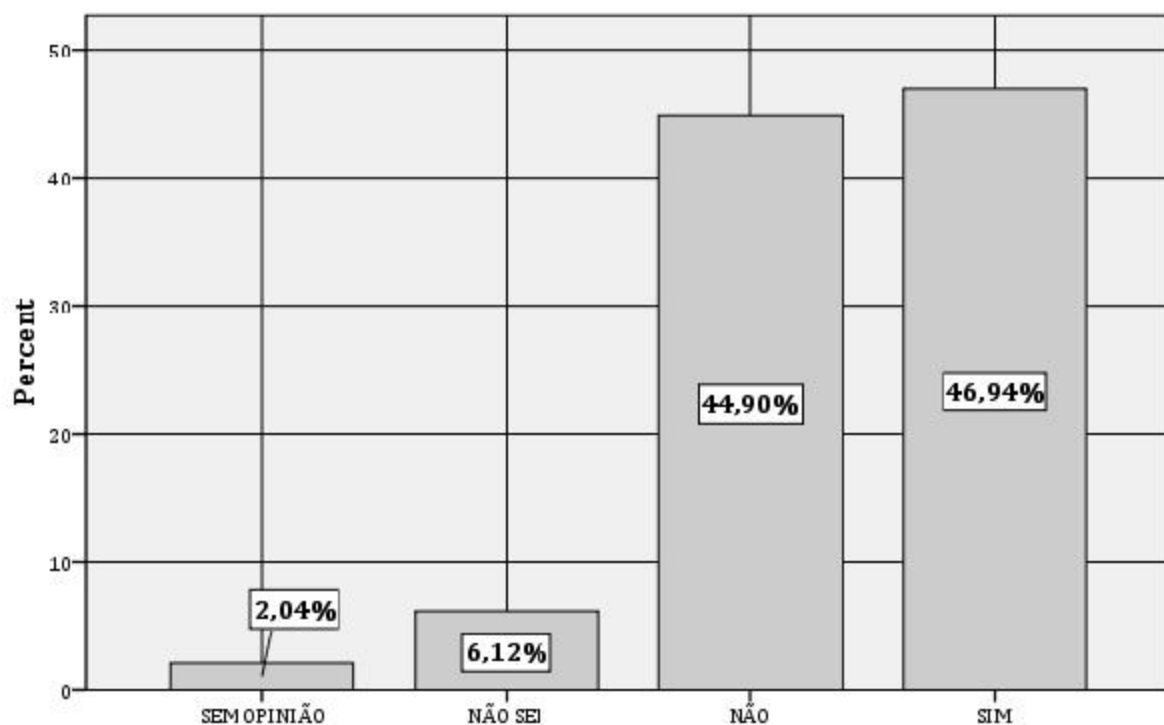


Figura 7: Limpeza do Ambiente

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

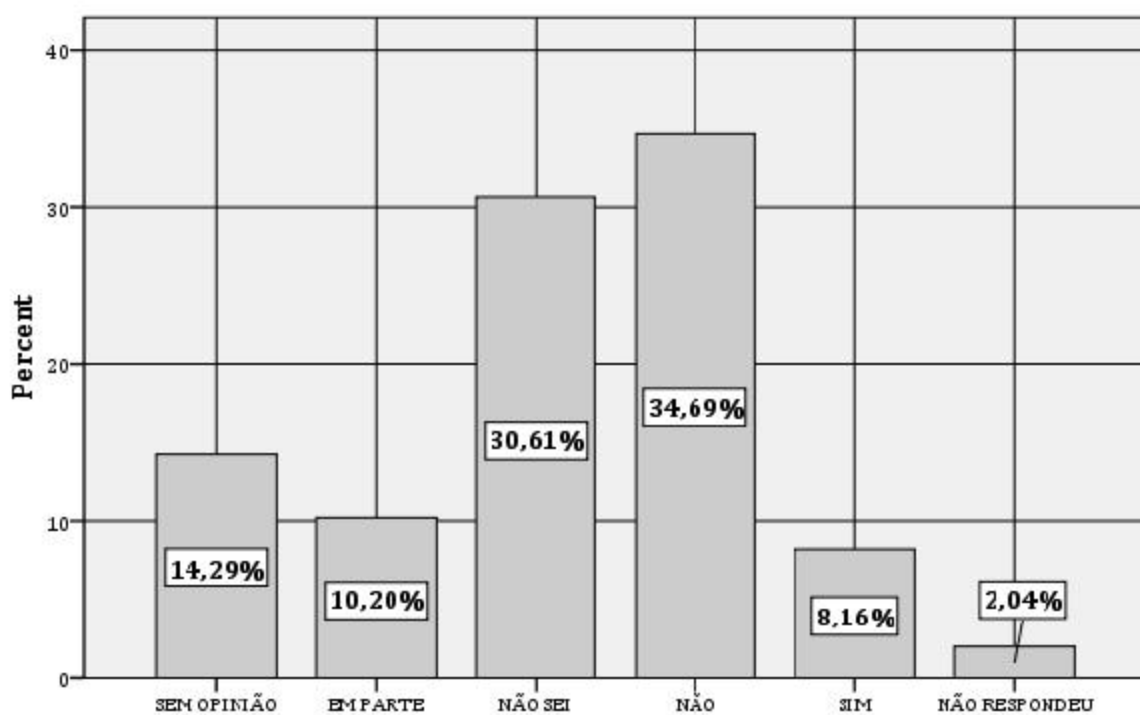


Figura 8: Preços

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

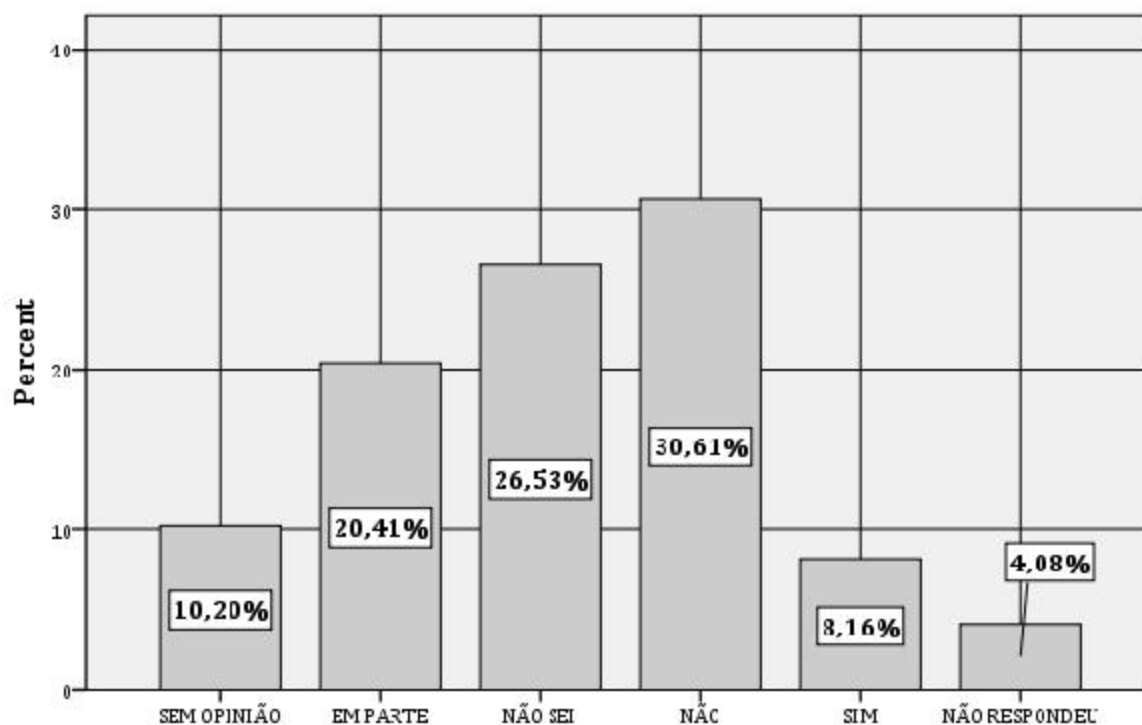


Figura 9: Espaço Físico

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

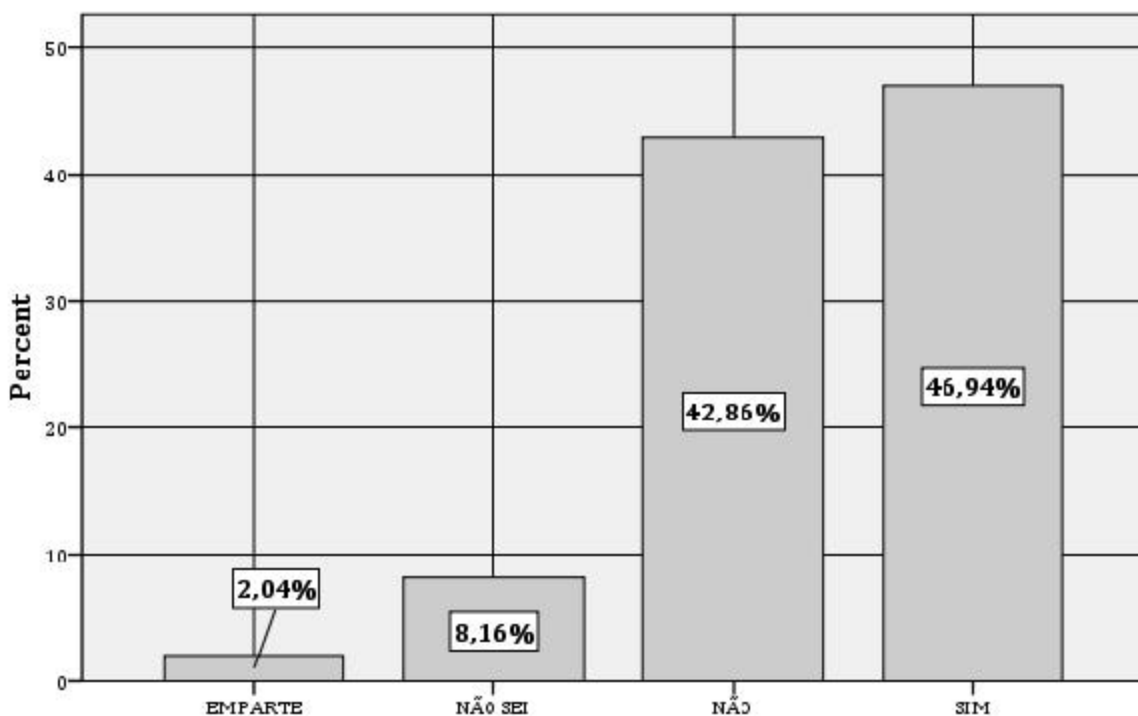


Figura 10: Cortesia no Atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

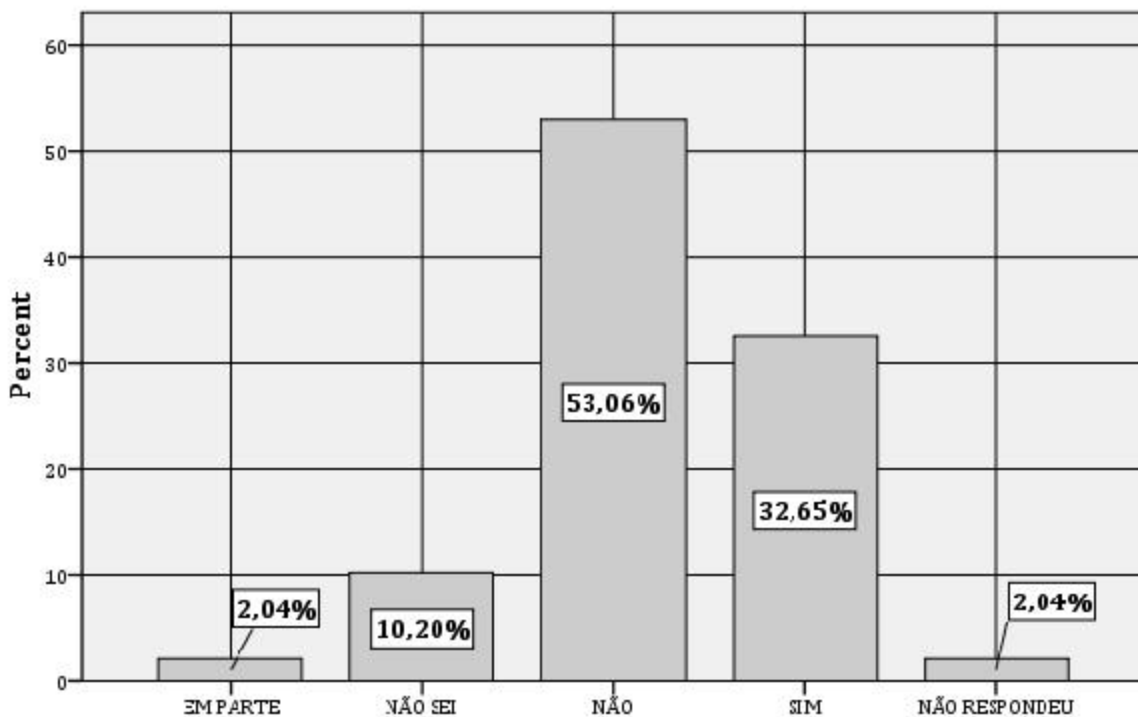


Figura 11: serviços em geral do bar

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

1.3 SUGESTÕES DOS ALUNOS

- Aumentar o espaço do bar no 1º andar e instalar outra unidade em outro andar;
- Baixar mais os preços;
- Uma área maior;
- Os preços do bar têm que baixar. É um abuso com os alunos;
- Colocar pontos de vendas no 3º ou 4º andares, evitando acúmulo em local único;
- Maior espaço;
- Valores mais em conta;
- O serviço poderia ser melhor se o espaço fosse maior;
- Maior variedade de lanches e maior quantidade;
- Precisaria de maior variedade de lanches;
- Preços extremamente abusivos se tratando de um horário que é praticamente a nossa janta;
- Cuidar com o lixo deixado por alunos mal educados;
- Organização das filas, pois diversas vezes a gente sai sem ser atendido;
- Ampliar espaço físico, bem como ofertas de lanches mais saudáveis;
- Melhorar os preços;
- Deveria ser mais barato;
- Bar também em andar superior;
- Melhorar o preço;
- Deveria ter bar em outros andares ou um espaço físico maior;
- Baixar os preços dos produtos;
- Diversificar os salgados, melhorar os folhados.

TERMO DE ENTREGA

Aos 18 dias do mês de janeiro de 2011, faço a entrega do Relatório dos Serviços do Bar, processado no Instituto de Pesquisa para a CPA.

Entrego uma cópia impressa e outra cópia em CD, para documento comprobatório e de arquivo em situações de Consultoria e Visitas do MEC para suas múltiplas finalidades.

Atenciosamente.

Bento Gonçalves, 18 de Janeiro de 2011

Prof. JORGE THUMS

Presidente da CPA

Responsável pelos Serviços do Bar