

CPA – SETORES DA FACULDADE

# RELATÓRIO DA TESOURARIA

---

18/1/2011



O presente documento é o resultado da avaliação dos Setores da Faculdade - TESOUREARIA, 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

Sr. GIOVANI MAGNAGUAGNO – Representante dos Acadêmicos

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1: Gentileza no Atendimento ao Público.....	7
Tabela 2: Agilidade no Atendimento.....	8
Tabela 3: Agilidade na Solução de Problemas .....	8
Tabela 4: Organização no Atendimento.....	8
Tabela 5: Tempo Suficiente Para Atender os Prazos de Requisições .....	8
Tabela 6: Gentileza no Atendimento Telefônico .....	9
Tabela 7: Agilidade no Atendimento Telefônico.....	9
Tabela 8: Estrutura Geral da Secretaria .....	9
Tabela 9: Serviço de informações corretas e Adequadas.....	9
Tabela 10: Limpeza do Ambiente .....	10

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Gentileza no Atendimento .....	10
Figura 2: Agilidade no Atendimento .....	11
Figura 3: Agilidade na Solução de Problemas .....	11
Figura 4: Organização do Atendimento .....	12
Figura 5: Tempo Suficiente Para Atender Solicitações .....	12
Figura 6: Gentileza no Atendimento Telefônico .....	13
Figura 7: Agilidade no Atendimento Telefônico .....	13
Figura 8: Estrutura Geral da Tesouraria .....	14
Figura 9: Serviço de Informações Corretas e Adequadas .....	14
Figura 10: Limpeza do Ambiente.....	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 DA TESOURARIA**

O presente relatório é composto de questões fechadas, do tipo Likert, com cinco opções de respostas, apontando pontos essenciais destacados pelos responsáveis dos Serviços da Tesouraria, 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 da Tesouraria. 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 da Tesouraria.

### **1.1 DEMONSTRAÇÃO DOS DADOS EM TABELAS**

**Tabela 1: Gentileza no Atendimento ao Público**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>7</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>
<b>2,00</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>21,7</b>
<b>3,00</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>23,9</b>
<b>4,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>28,3</b>
<b>5,00</b>	<b>33</b>	<b>71,7</b>	<b>71,7</b>	<b>100,0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

**Tabela 2: Agilidade no Atendimento**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>7</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>
<b>2,00</b>	<b>5</b>	<b>10,9</b>	<b>10,9</b>	<b>26,1</b>
<b>3,00</b>	<b>1</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>28,3</b>
<b>4,00</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>34,8</b>
<b>5,00</b>	<b>30</b>	<b>65,2</b>	<b>65,2</b>	<b>100,0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**Tabela 3: Agilidade na Solução de Problemas**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>9</b>	<b>19,6</b>	<b>19,6</b>	<b>19,6</b>
<b>2,00</b>	<b>6</b>	<b>13,0</b>	<b>13,0</b>	<b>32,6</b>
<b>3,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>37,0</b>
<b>4,00</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>43,5</b>
<b>5,00</b>	<b>26</b>	<b>56,5</b>	<b>56,5</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**Tabela 4: Organização no Atendimento**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>9</b>	<b>19,6</b>	<b>19,6</b>	<b>19,6</b>
<b>2,00</b>	<b>3</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>26,1</b>
<b>3,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>30,4</b>
<b>4,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>34,8</b>
<b>5,00</b>	<b>30</b>	<b>65,2</b>	<b>65,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

**Tabela 5: Tempo Suficiente Para Atender os Prazos de Requisições**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>8</b>	<b>17,4</b>	<b>17,4</b>	<b>17,4</b>
<b>2,00</b>	<b>7</b>	<b>15,2</b>	<b>15,2</b>	<b>32,6</b>
<b>3,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>37,0</b>
<b>4,00</b>	<b>2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>41,3</b>
<b>5,00</b>	<b>27</b>	<b>58,7</b>	<b>58,7</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

Tabela 6: Gentileza no Atendimento Telefônico

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	10	21,7	21,7	21,7
2,00	3	6,5	6,5	28,3
3,00	6	13,0	13,0	41,3
4,00	2	4,3	4,3	45,7
5,00	23	50,0	50,0	95,7
10,00	2	4,3	4,3	100,0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

Tabela 7: Agilidade no Atendimento Telefônico

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	10	21,7	21,7	21,7
2,00	4	8,7	8,7	30,4
3,00	7	15,2	15,2	45,7
4,00	3	6,5	6,5	52,2
5,00	22	47,8	47,8	100,0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

Tabela 8: Estrutura Geral da Secretaria

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	11	23,9	23,9	23,9
2,00	9	19,6	19,6	43,5
3,00	4	8,7	8,7	52,2
4,00	2	4,3	4,3	56,5
5,00	20	43,5	43,5	100,0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

Tabela 9: Serviço de informações corretas e Adequadas

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	10	21,7	21,7	21,7
2,00	5	10,9	10,9	32,6
3,00	3	6,5	6,5	39,1
4,00	3	6,5	6,5	45,7
5,00	25	54,3	54,3	100,0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

Tabela 10: Limpeza do Ambiente

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	7	15,2	15,2	15,2
2,00	2	4,3	4,3	19,6
3,00	3	6,5	6,5	26,1
4,00	2	4,3	4,3	30,4
5,00	32	69,6	69,6	100,0
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

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

## 1.2 DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS TABULADOS

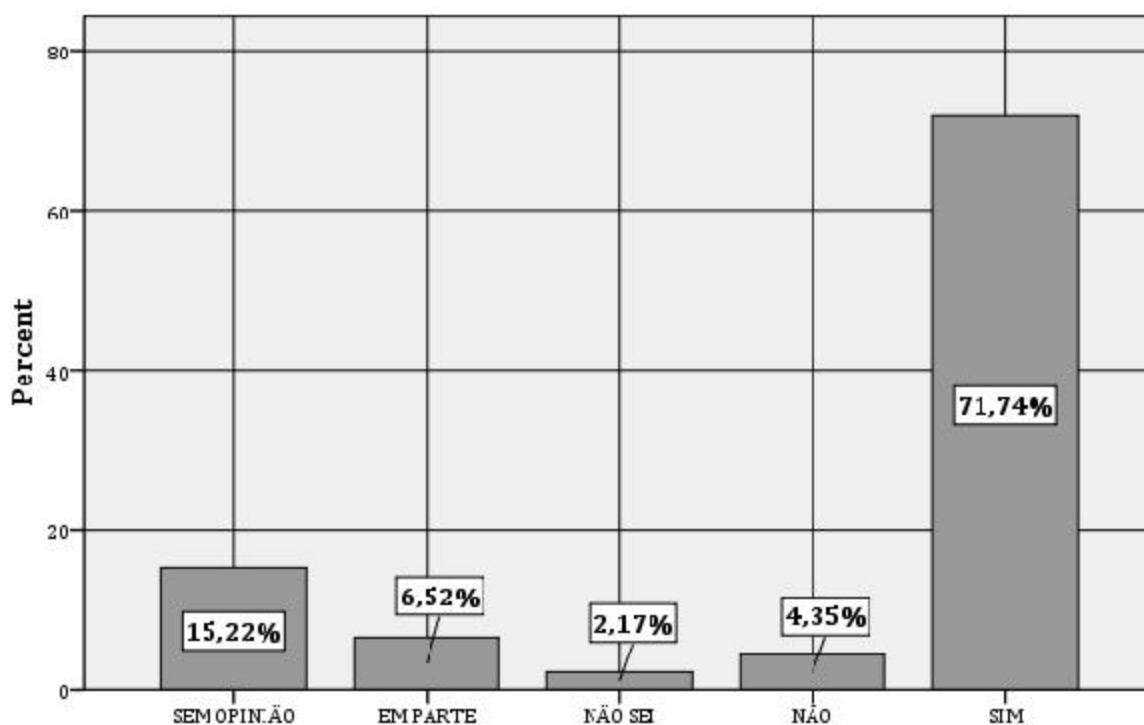
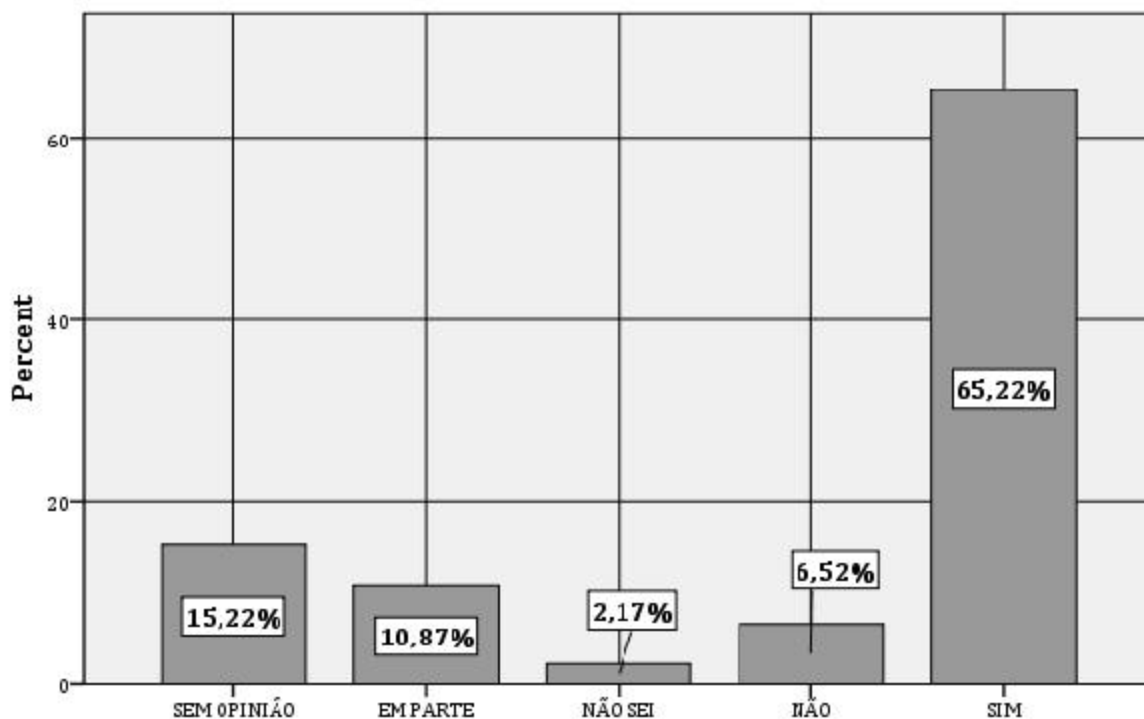


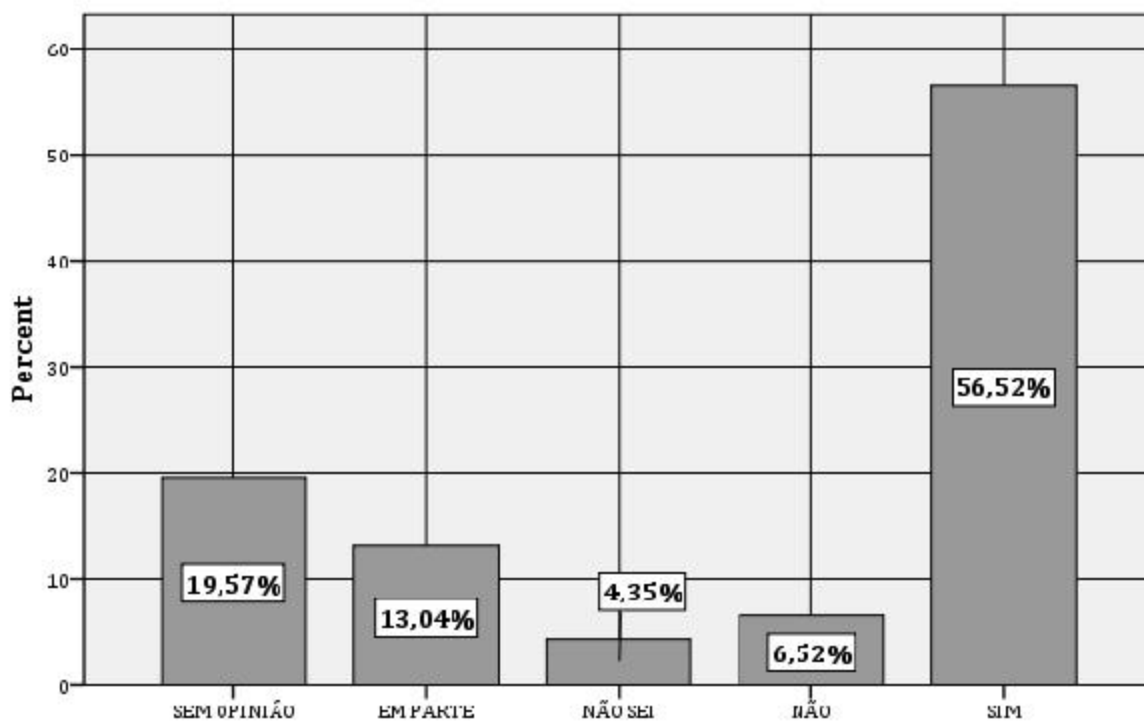
Figura 1: Gentileza no Atendimento

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



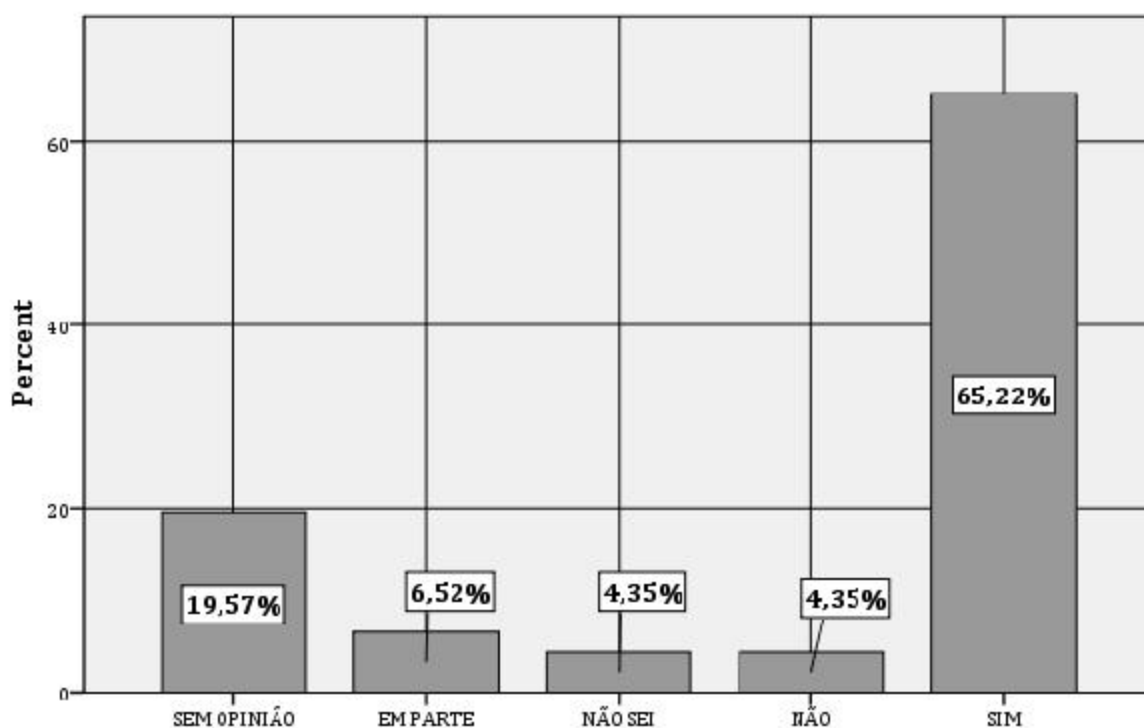
**Figura 2: Agilidade e no Atendimento**

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



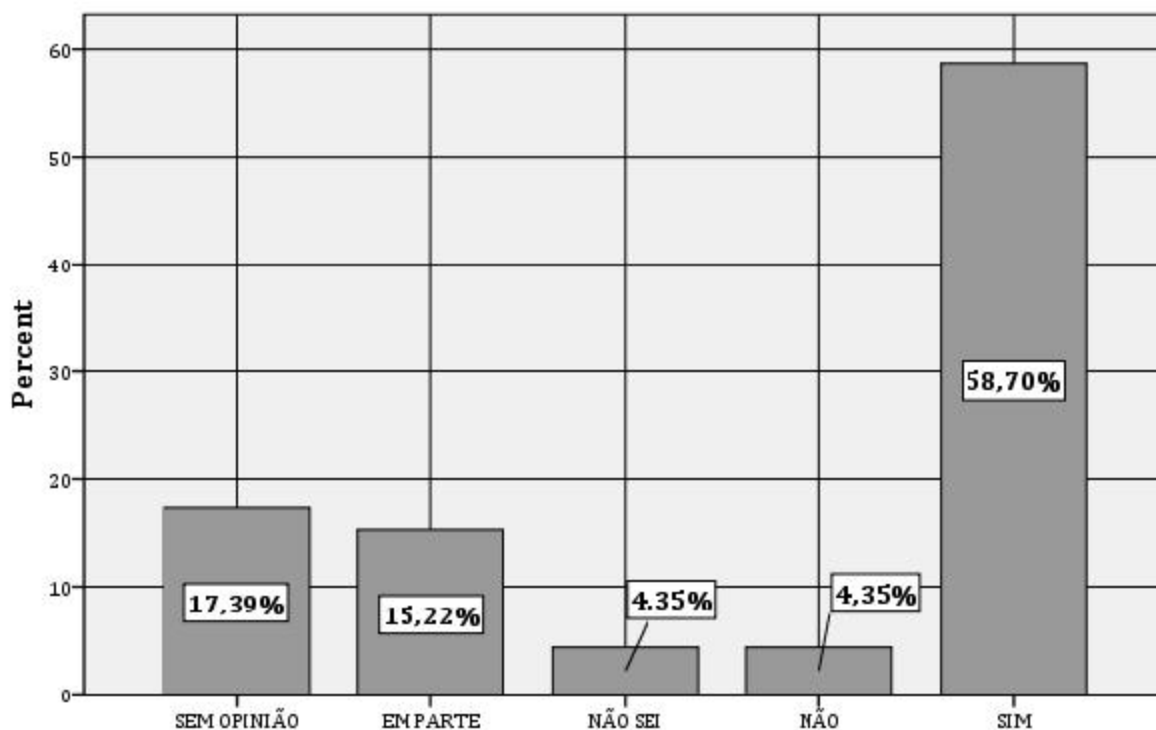
**Figura 3: Agilidade na Solução de Problemas**

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



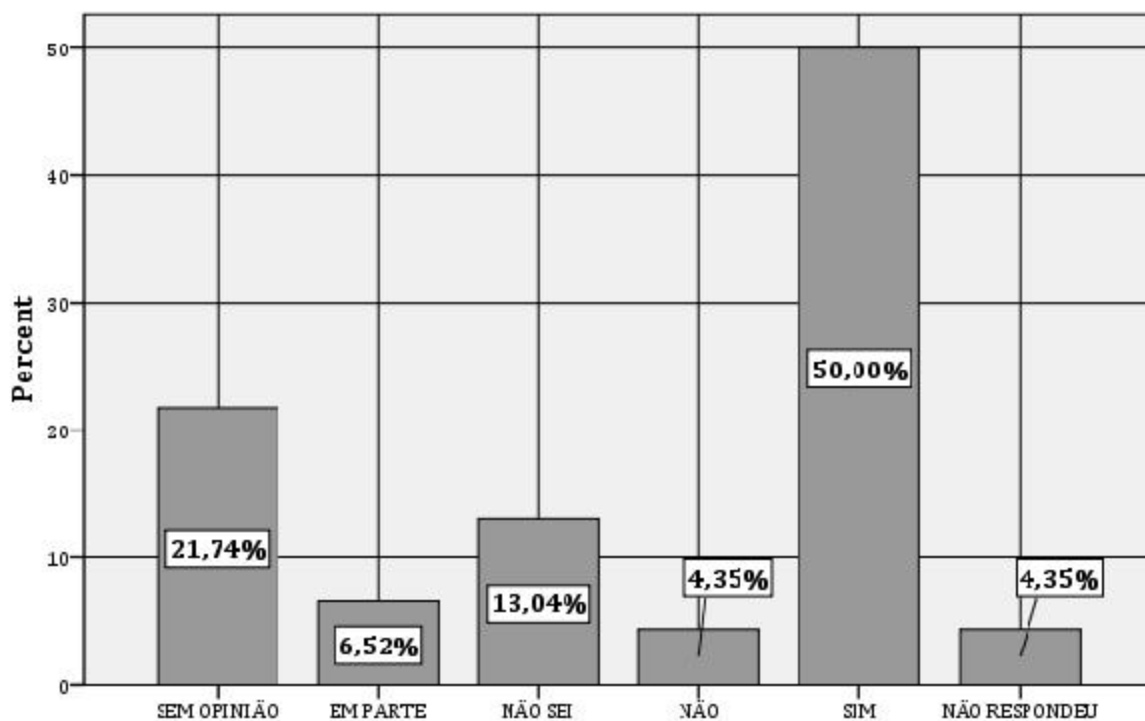
**Figura 4: Organização do Atendimento**

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



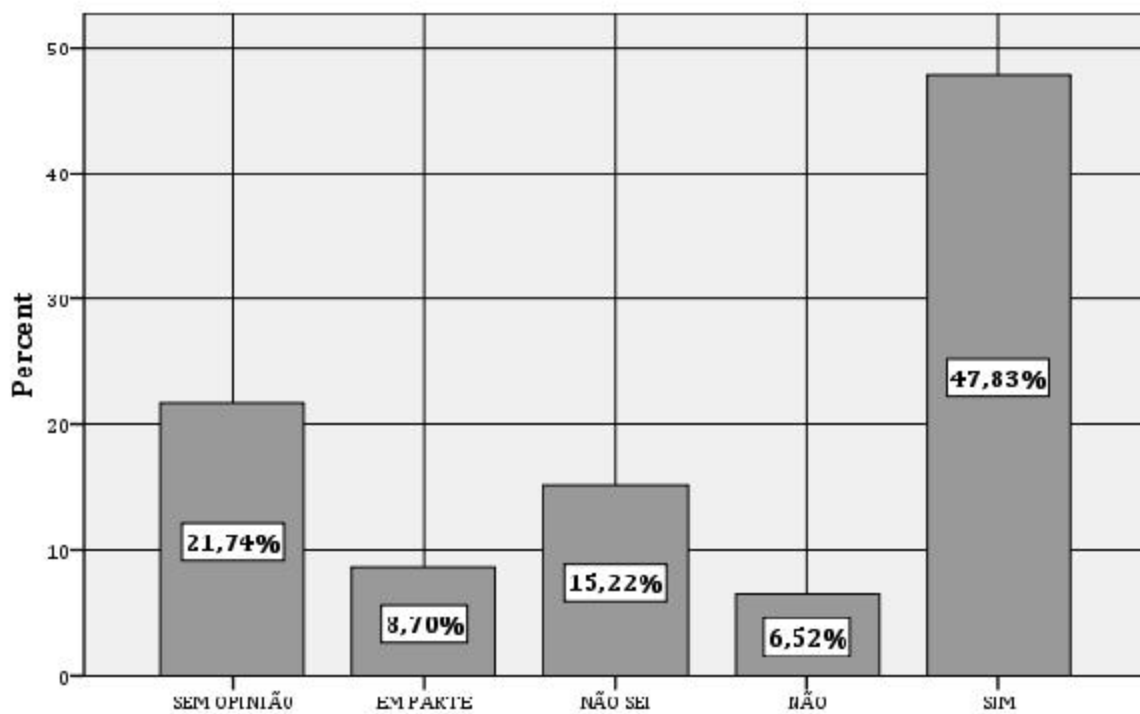
**Figura 5: Tempo Suficiente Para Atender Solicitações**

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



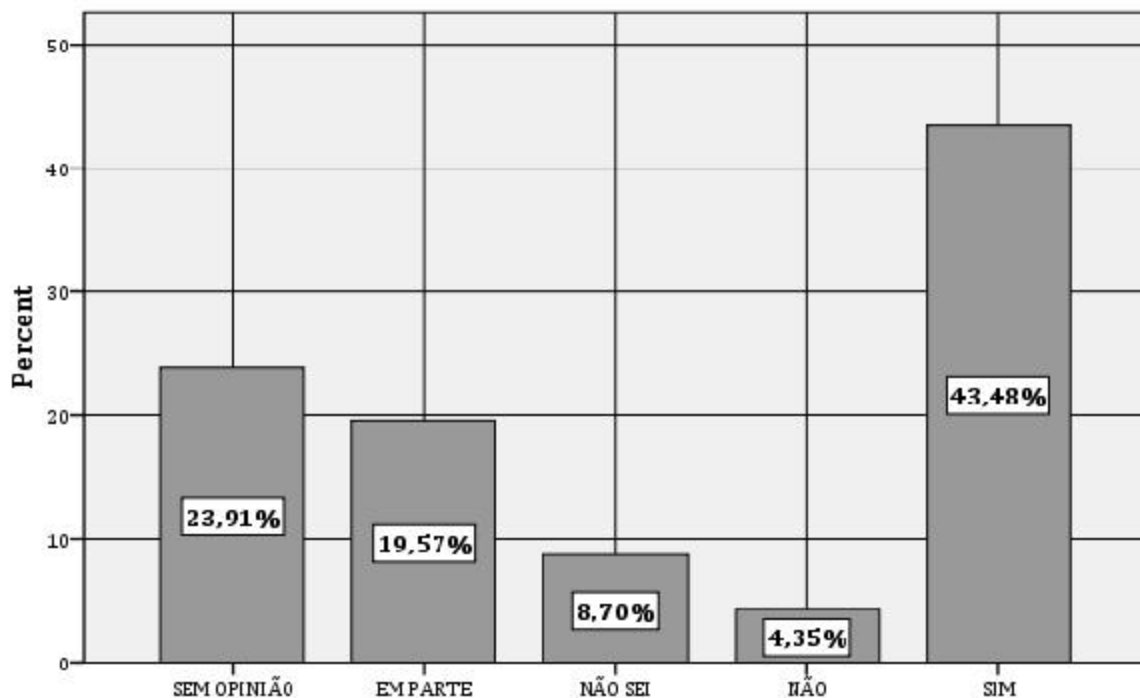
**Figura 6: Gentileza no Atendimento Telefônico**

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



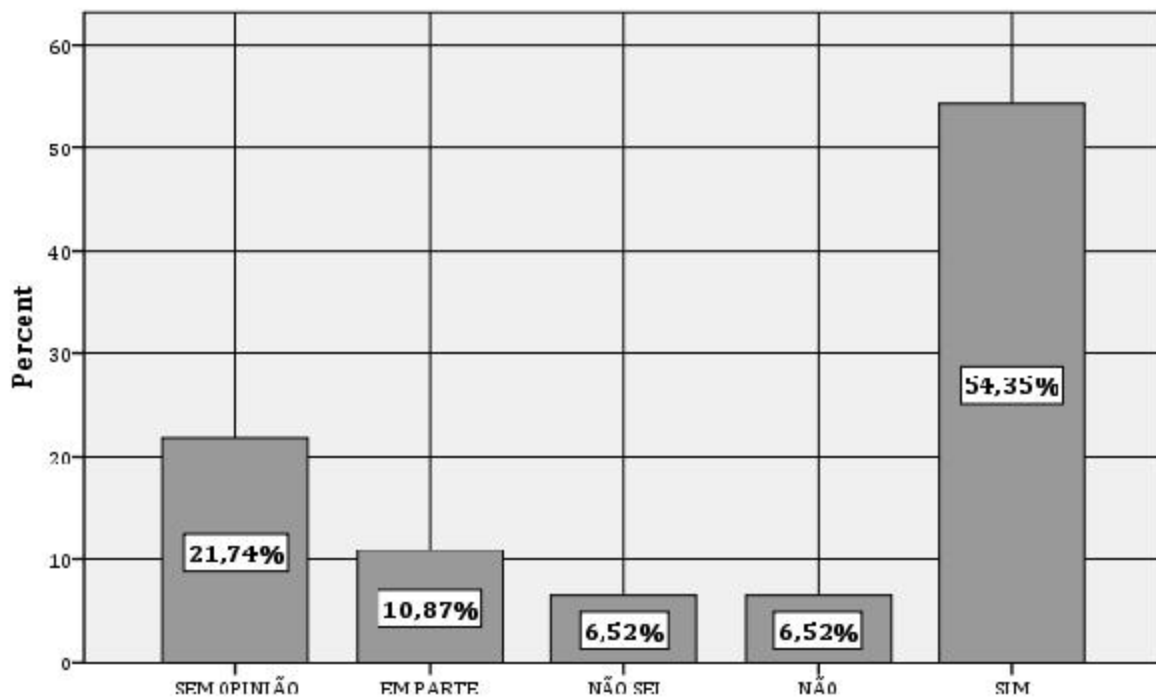
**Figura 7: Agilidade no Atendimento Telefônico**

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



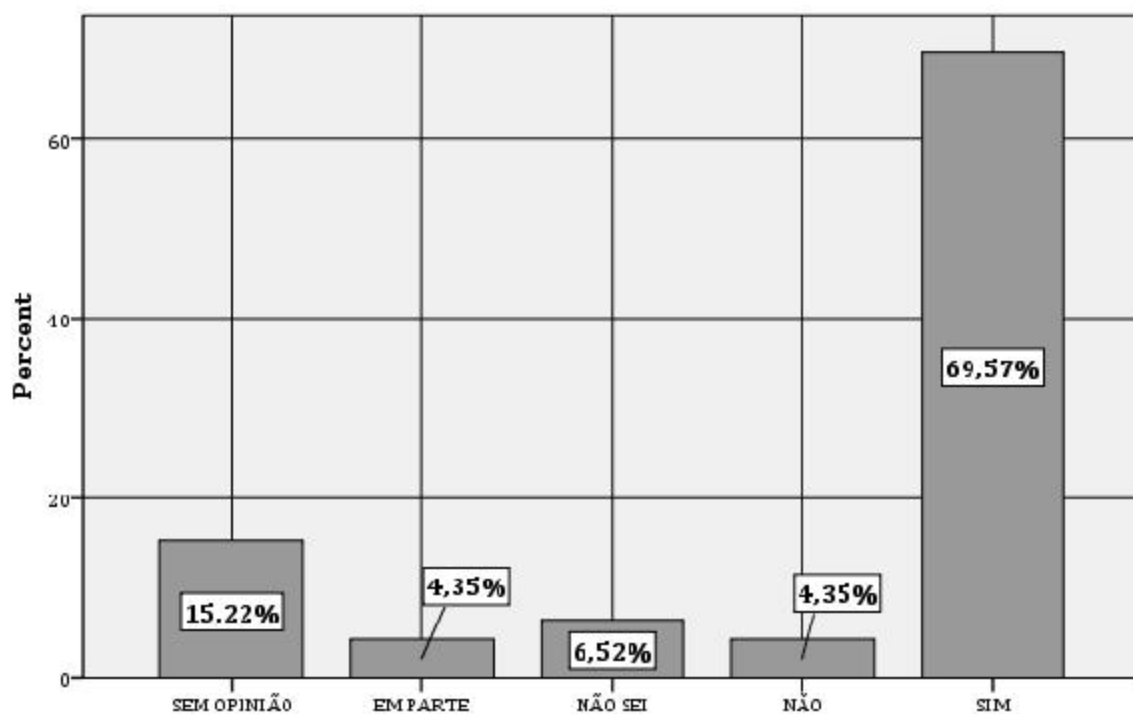
**Figura 8: Estrutura Geral da Tesouraria**

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



**Figura 9: Serviço de Informações Corretas e Adequadas**

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



**Figura 10: Limpeza do Ambiente**

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

**TERMO DE ENTREGA**

Aos 18 dias do mês de Janeiro de 2011, faço a entrega do Relatório dos Serviços da Tesouraria, 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 da Tesouraria