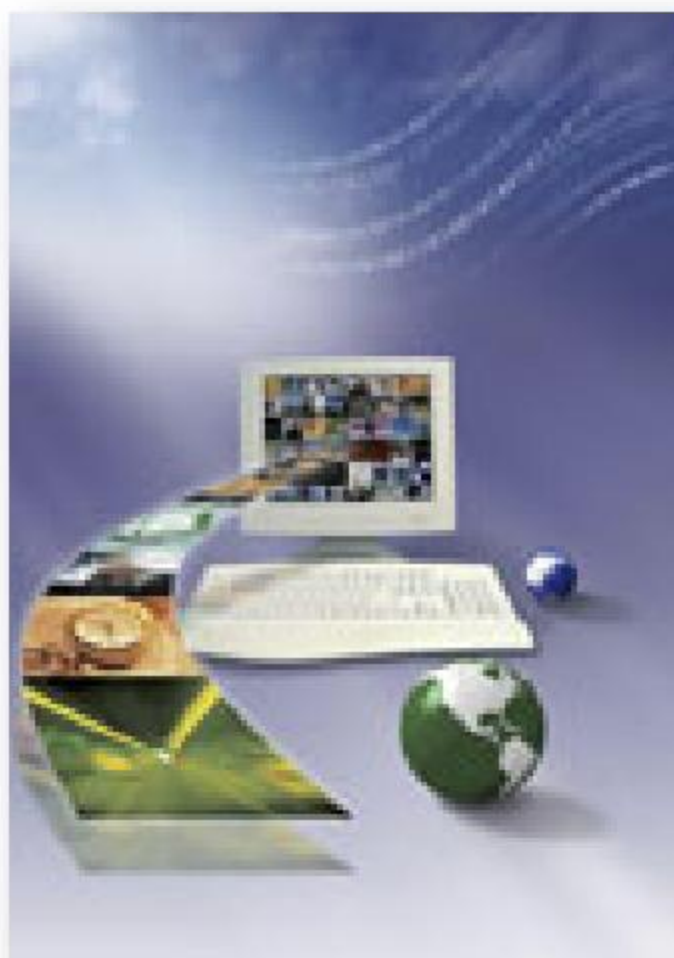


CPA DOS SETORES DA FACULDADE

# RELATÓRIO DA CPA - XEROX

18/1/2011



O presente documento é o resultado da avaliação dos Setores da Faculdade - XEROX, 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: Qualidade no Atendimento .....	7
Tabela 2: Qualidade das Cópias .....	8
Tabela 3: Organização da Fila.....	8
Tabela 4: Variedade nos Serviços Oferecidos .....	8
Tabela 5: Cumprimento de Prazos .....	8
Tabela 6: Limpeza do Ambiente .....	9
Tabela 7: Preços dos Produtos .....	9
Tabela 8: Espaço Físico.....	9
Tabela 9: Tempo de Atendimento .....	9
Tabela 10: Auxílio na Finalização e Impressão de Trabalhos.....	10
Tabela 11: Antecedência do Material Deixado Pelo Professor.....	10

**LISTA DE FIGURAS**

Figura 1: Qualidade no Atendimento.....	11
Figura 2: Qualidade das Cópias.....	11
Figura 3: Organização da Fila.....	12
Figura 4: Variedade dos Serviços Oferecidos.....	12
Figura 5: Cumprimento de Prazos.....	13
Figura 6: Limpeza do Ambiente.....	13
Figura 7: Preços dos Produtos.....	14
Figura 8: Espaço Físico.....	14
Figura 9: Tempo do Atendimento.....	15
Figura 10: Auxílio na Finalização e Impressão de Trabalhos.....	15
Figura 11: Antecedência do Material Deixado Pelo Professor.....	16

## **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 XEROX**

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 XEROX, 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 XEROX. 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 XEROX.

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

**Tabela 1: Qualidade no Atendimento**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>2,00</b>	<b>19</b>	<b>22,9</b>	<b>22,9</b>	<b>22,9</b>
<b>4,00</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>24,1</b>
<b>5,00</b>	<b>63</b>	<b>75,9</b>	<b>75,9</b>	<b>100,0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Tabela 2: Qualidade das Cópias

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	27	32,5	32,5	32,5
4,00	3	3,6	3,6	36,1
5,00	53	63,9	63,9	100,0
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Tabela 3: Organização da Fila

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	39	47,0	47,0	48,2
4,00	23	27,7	27,7	75,9
5,00	20	24,1	24,1	100,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Tabela 4: Variedade nos Serviços Oferecidos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	19	22,9	22,9	22,9
3,00	3	3,6	3,6	26,5
4,00	8	9,6	9,6	36,1
5,00	53	63,9	63,9	100,0
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

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

Tabela 5: Cumprimento de Prazos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	2	2,4	2,4	2,4
2,00	9	10,8	10,8	13,3
3,00	6	7,2	7,2	20,5
4,00	3	3,6	3,6	24,1
5,00	62	74,7	74,7	98,8
10,00	1	1,2	1,2	100,0
<b>Total</b>	<b>18</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: Limpeza do Ambiente

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	11	13,3	13,3	14,5
3,00	1	1,2	1,2	15,7
4,00	1	1,2	1,2	16,9
5,00	69	83,1	83,1	100,0
<b>Total</b>	<b>18</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: Preços dos Produtos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	20	24,1	24,1	24,1
3,00	3	3,6	3,6	27,7
4,00	29	34,9	34,9	62,7
5,00	31	37,3	37,3	100,0
<b>Total</b>	<b>18</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: Espaço Físico

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	31	37,3	37,3	37,3
3,00	3	3,6	3,6	41,0
4,00	26	31,3	31,3	72,3
5,00	22	26,5	26,5	98,8
10,00	1	1,2	1,2	100,0
<b>Total</b>	<b>18</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: Tempo de Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,2	1,2	1,2
2,00	27	32,5	32,5	33,7
3,00	2	2,4	2,4	36,1
4,00	25	30,1	30,1	66,3
5,00	26	31,3	31,3	97,6
10,00	2	2,4	2,4	100,0
<b>Total</b>	<b>18</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: Auxílio na Finalização e Impressão de Trabalhos**

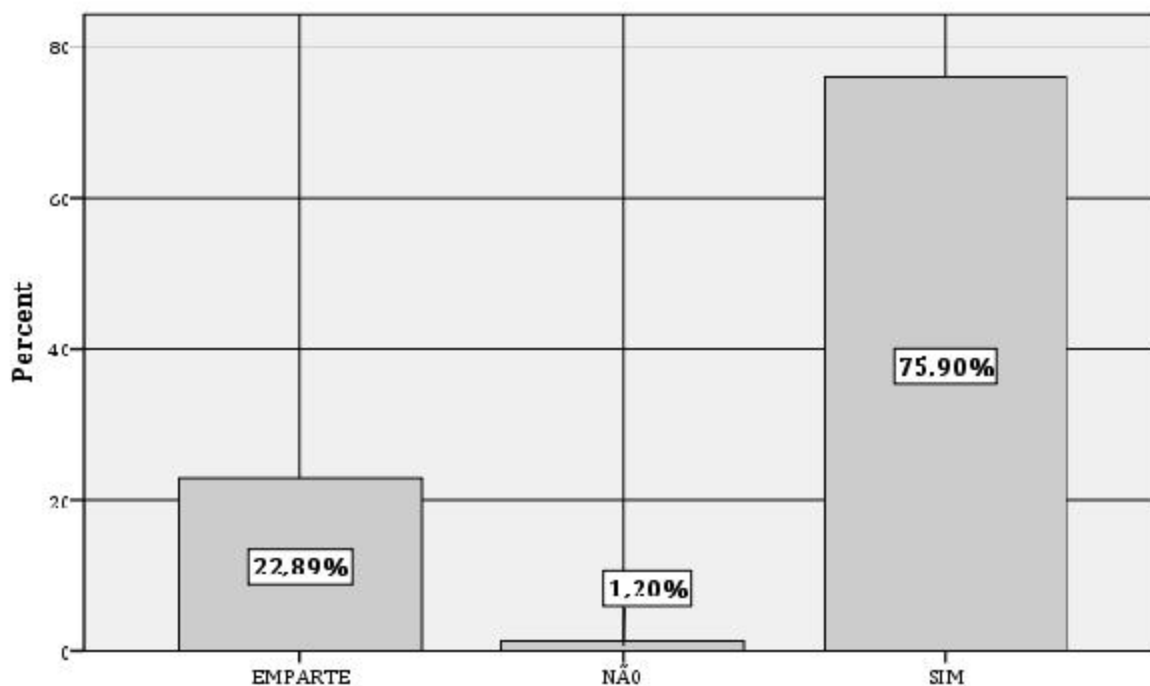
<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>1,00</b>	<b>3</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,6</b>
<b>2,00</b>	<b>14</b>	<b>16,9</b>	<b>16,9</b>	<b>20,5</b>
<b>3,00</b>	<b>8</b>	<b>9,6</b>	<b>9,6</b>	<b>30,1</b>
<b>4,00</b>	<b>10</b>	<b>12,0</b>	<b>12,0</b>	<b>42,2</b>
<b>5,00</b>	<b>47</b>	<b>56,6</b>	<b>56,6</b>	<b>98,8</b>
<b>10,00</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>18</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

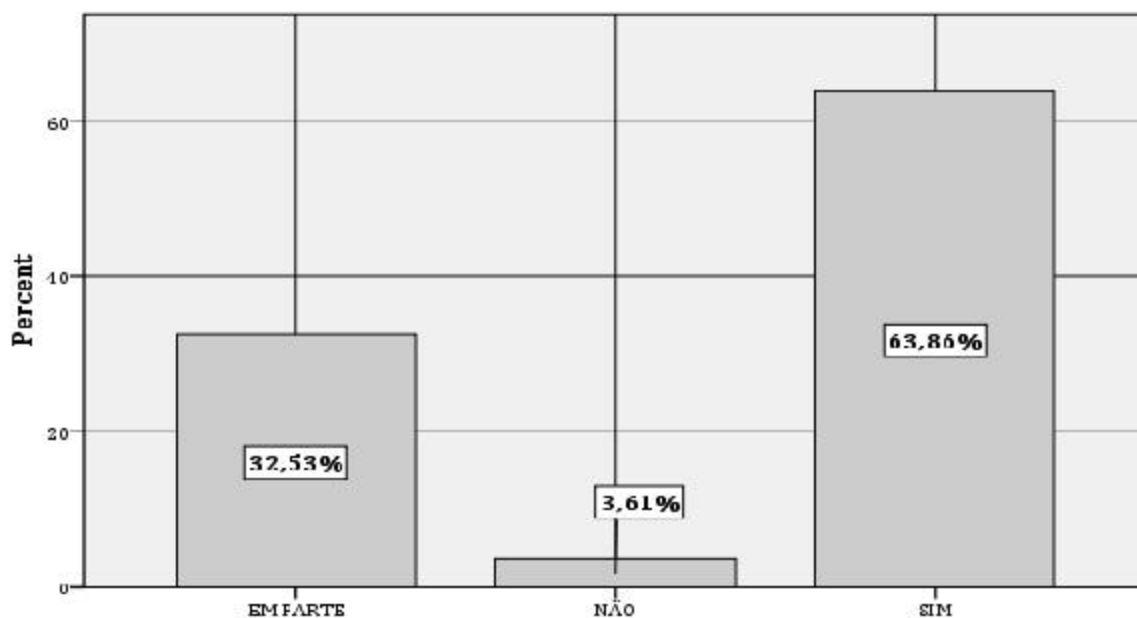
**Tabela 11: Antecedência do Material Deixado Pelo Professor**

<b>INDICADORES</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>%</b>	<b>% VÁLIDO</b>	<b>% ACUMULADO</b>
<b>2,00</b>	<b>29</b>	<b>34,9</b>	<b>34,9</b>	<b>34,9</b>
<b>3,00</b>	<b>2</b>	<b>2,4</b>	<b>2,4</b>	<b>37,3</b>
<b>4,00</b>	<b>12</b>	<b>14,5</b>	<b>14,5</b>	<b>51,8</b>
<b>5,00</b>	<b>39</b>	<b>47,0</b>	<b>47,0</b>	<b>98,8</b>
<b>10,00</b>	<b>1</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>

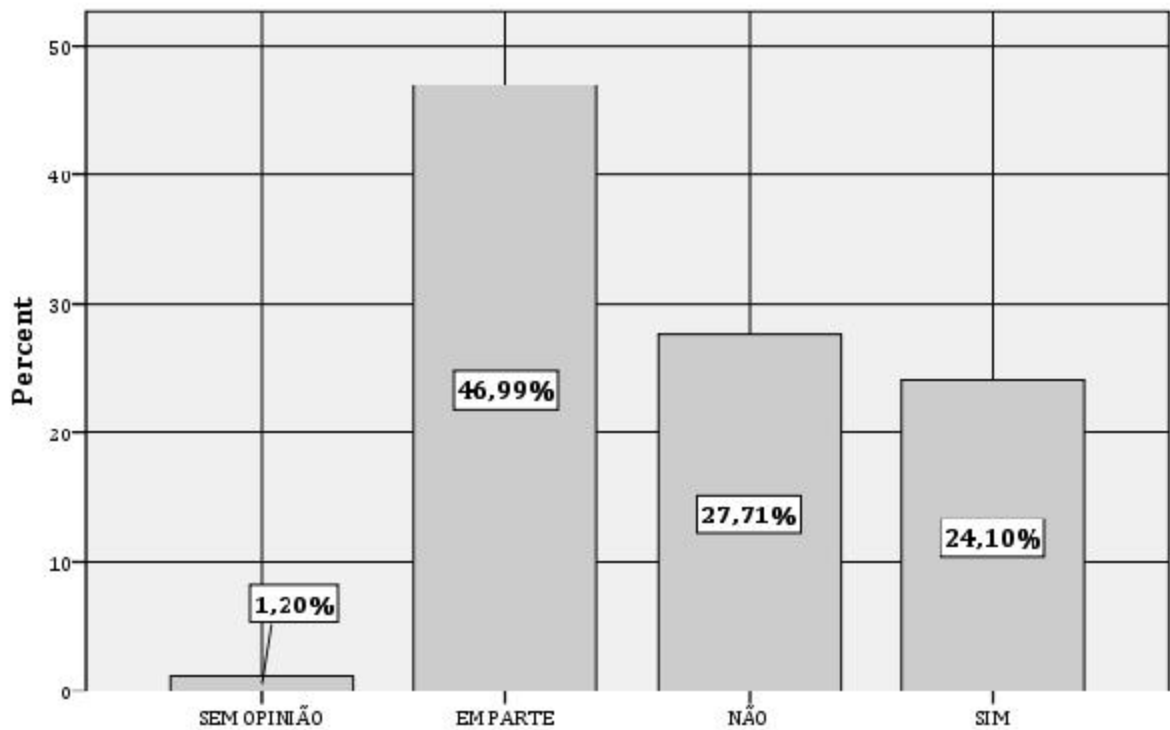
Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**1.2 DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS TABULADOS****Figura 1: Qualidade no Atendimento**

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

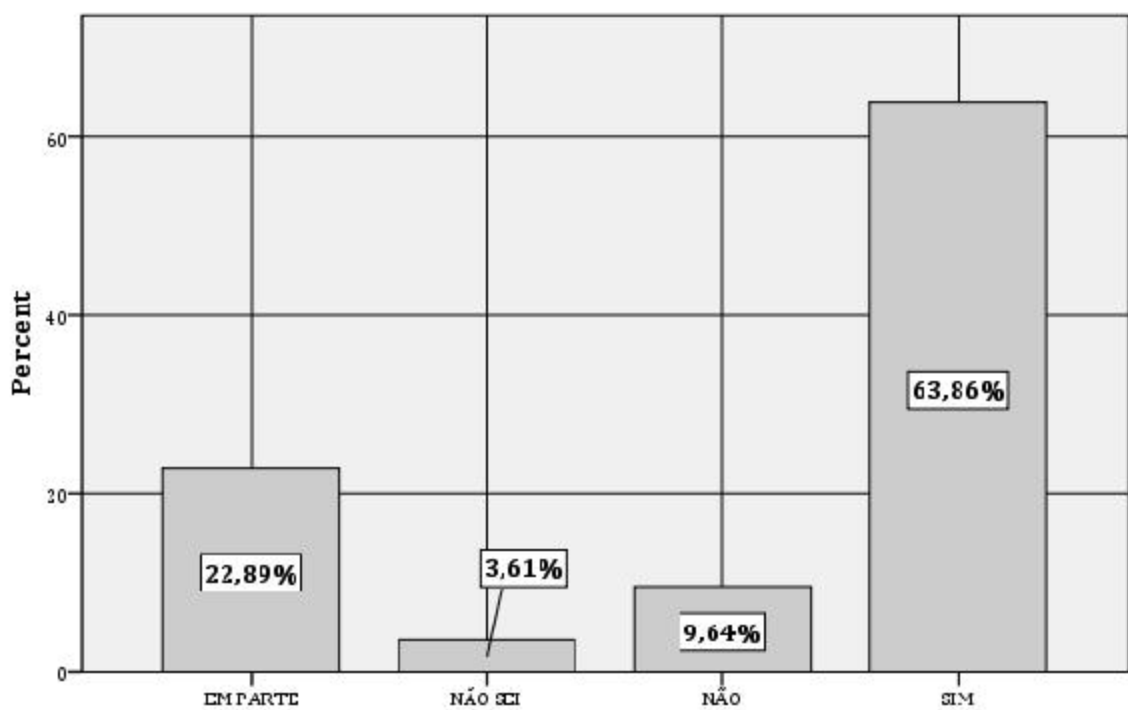
**Figura 2: Qualidade das Cópias**

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



**Figura 3: Organização da Fila**

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



**Figura 4: Variedade dos Serviços Oferecidos**

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

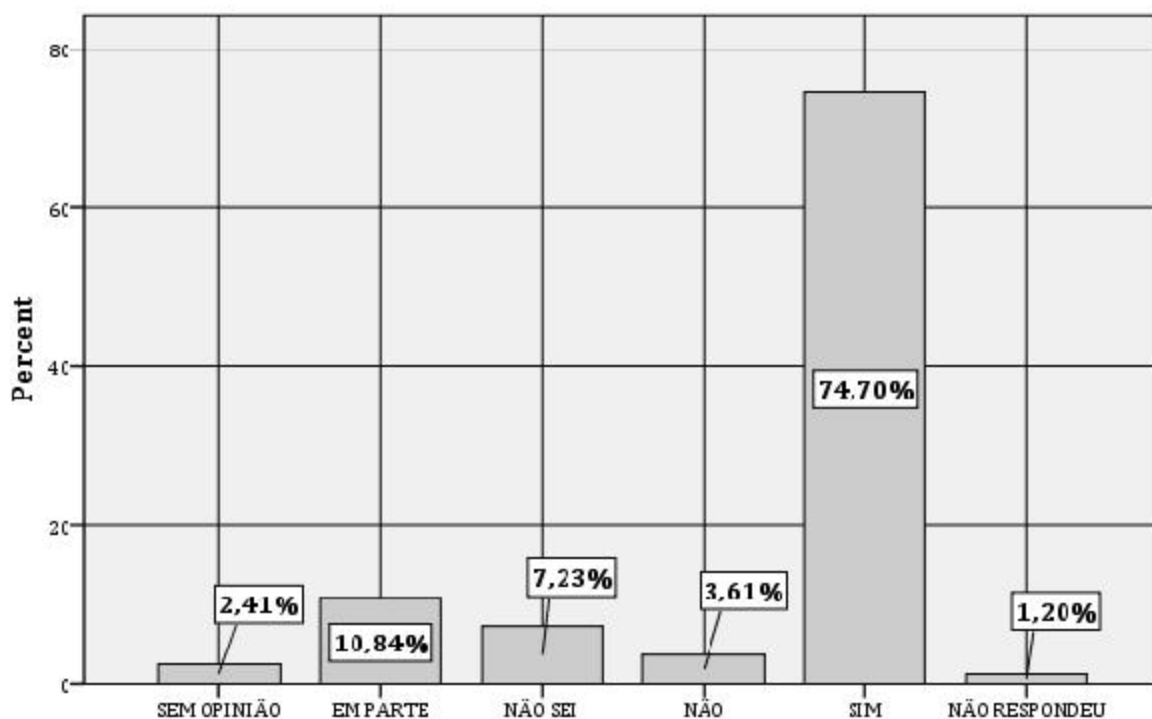


Figura 5: Cumprimento de Prazos

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

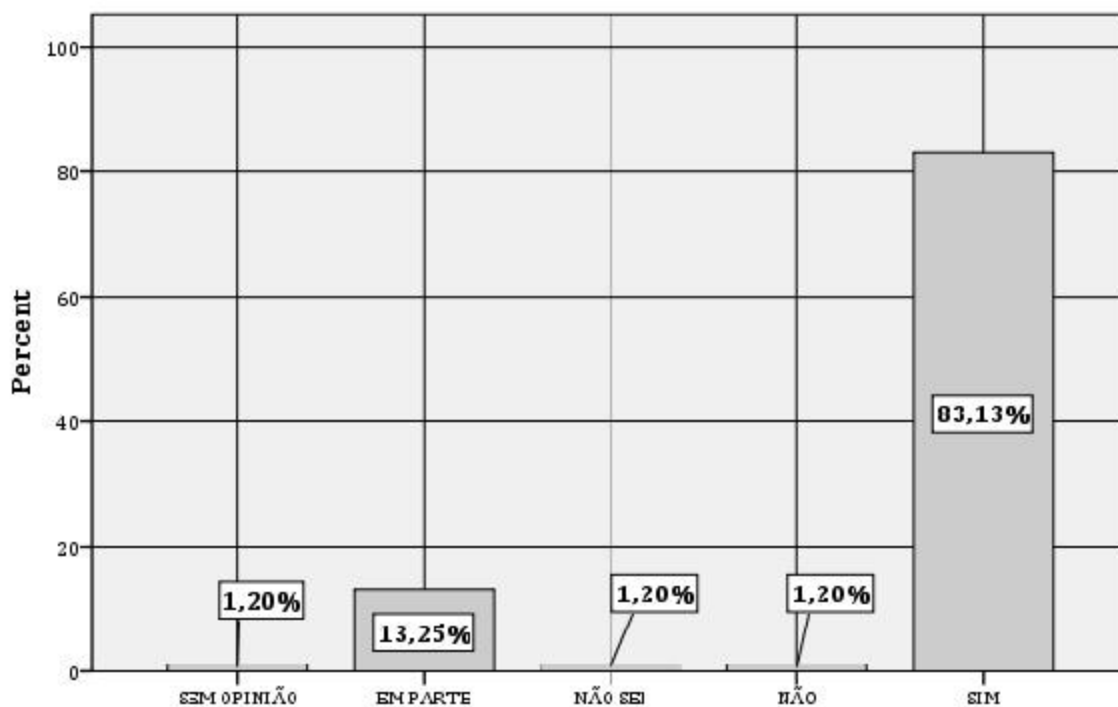
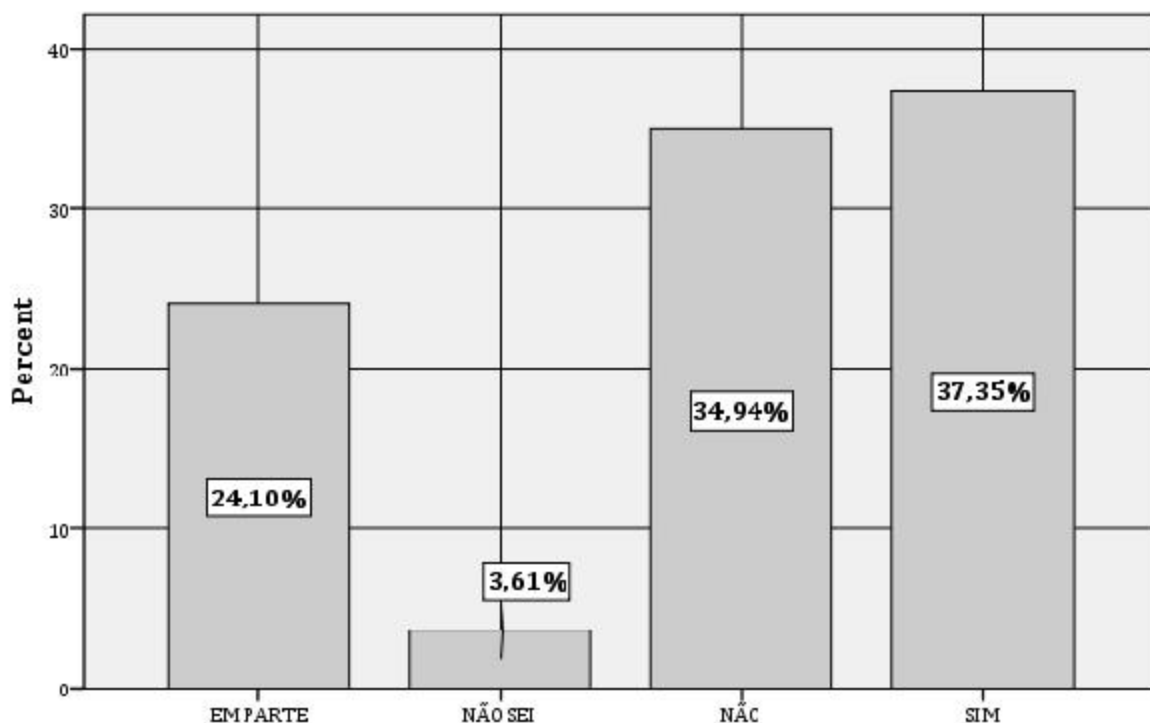


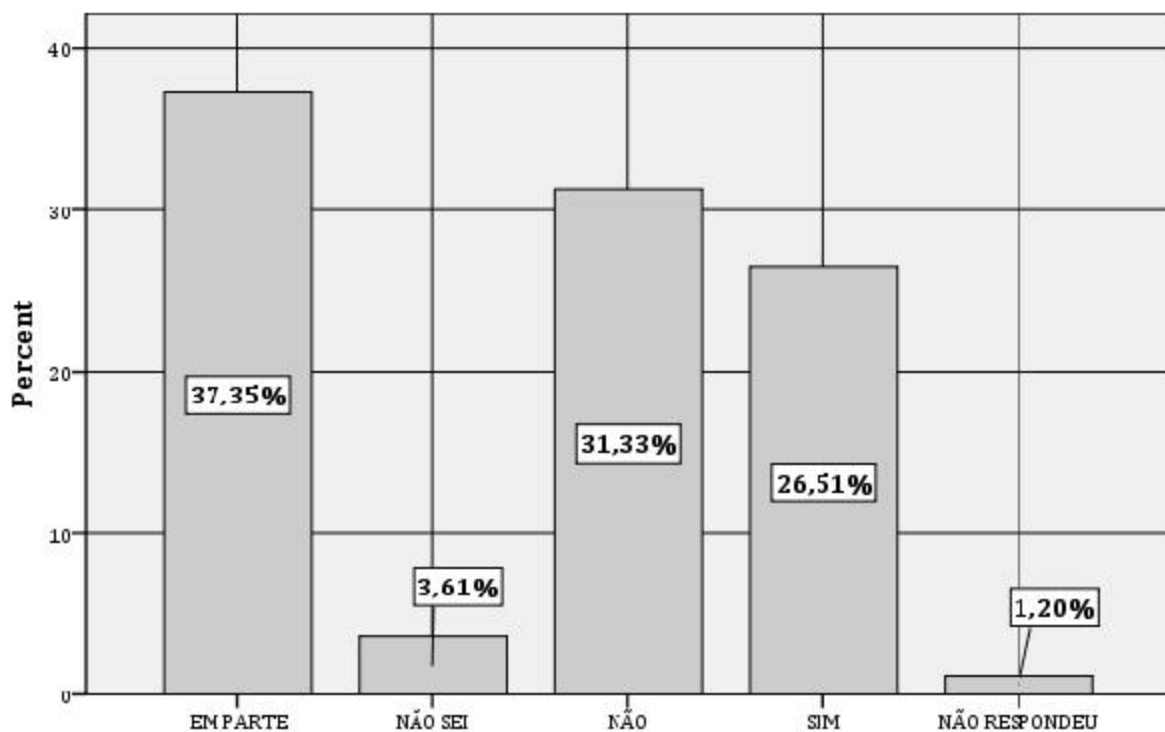
Figura 6: Limpeza do Ambiente

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



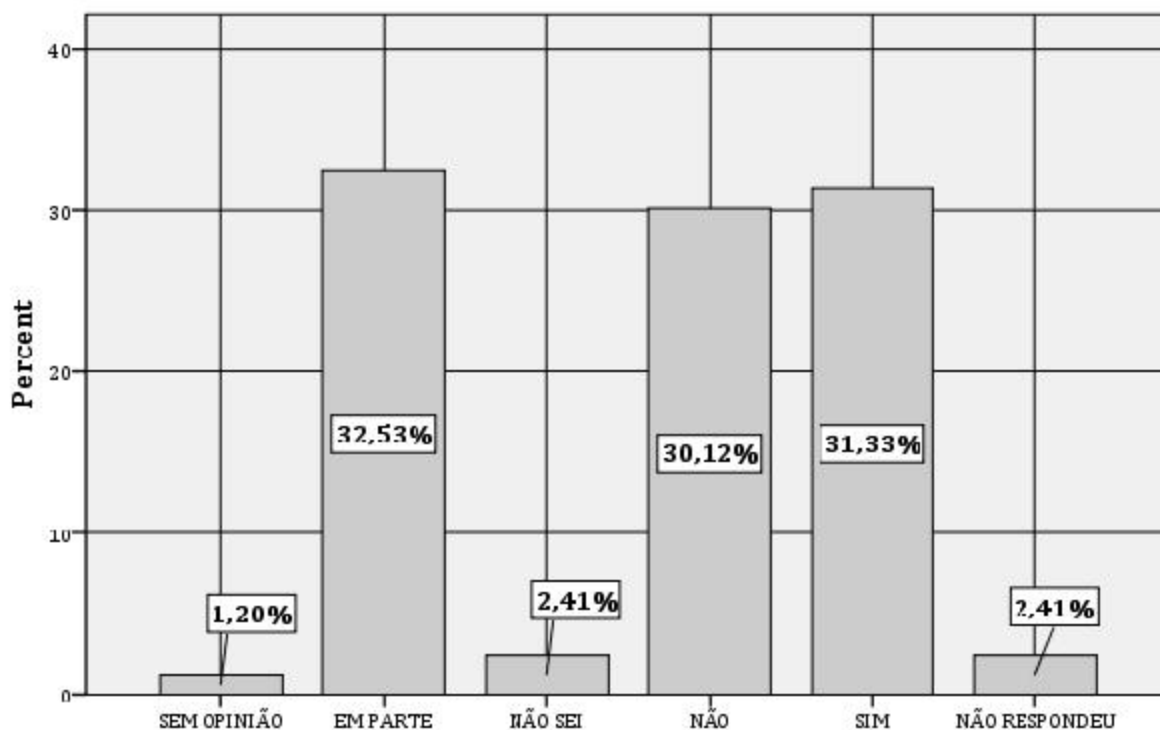
**Figura 7: Preços dos Produtos**

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



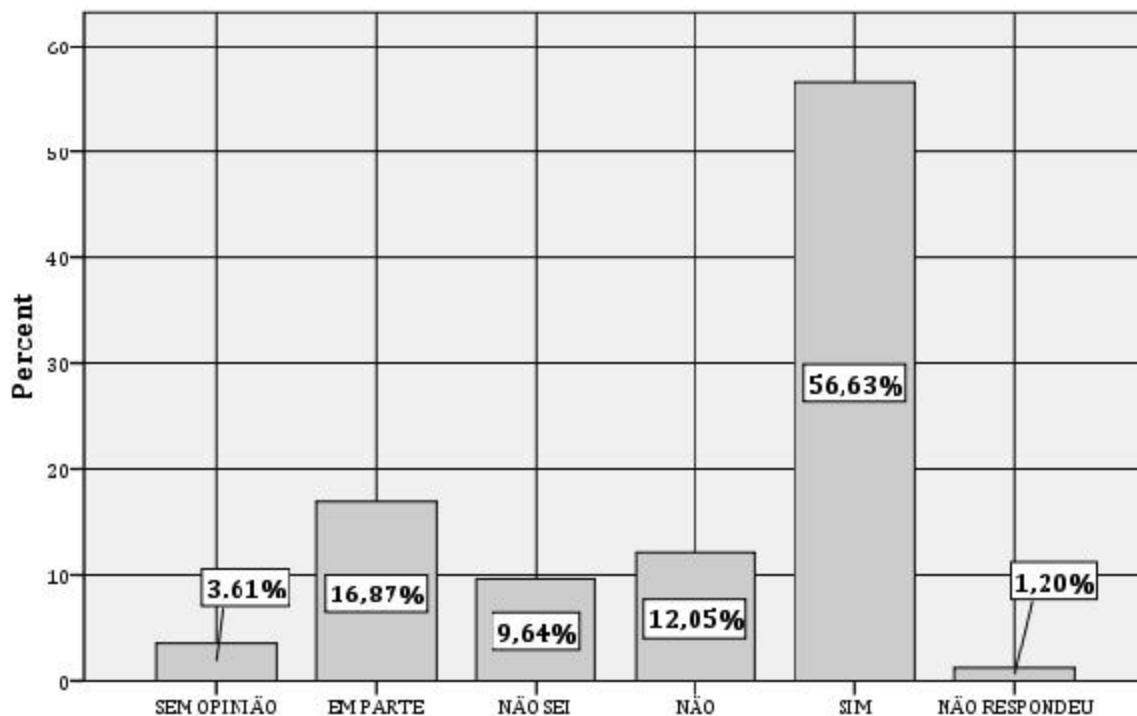
**Figura 8: Espaço Físico**

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



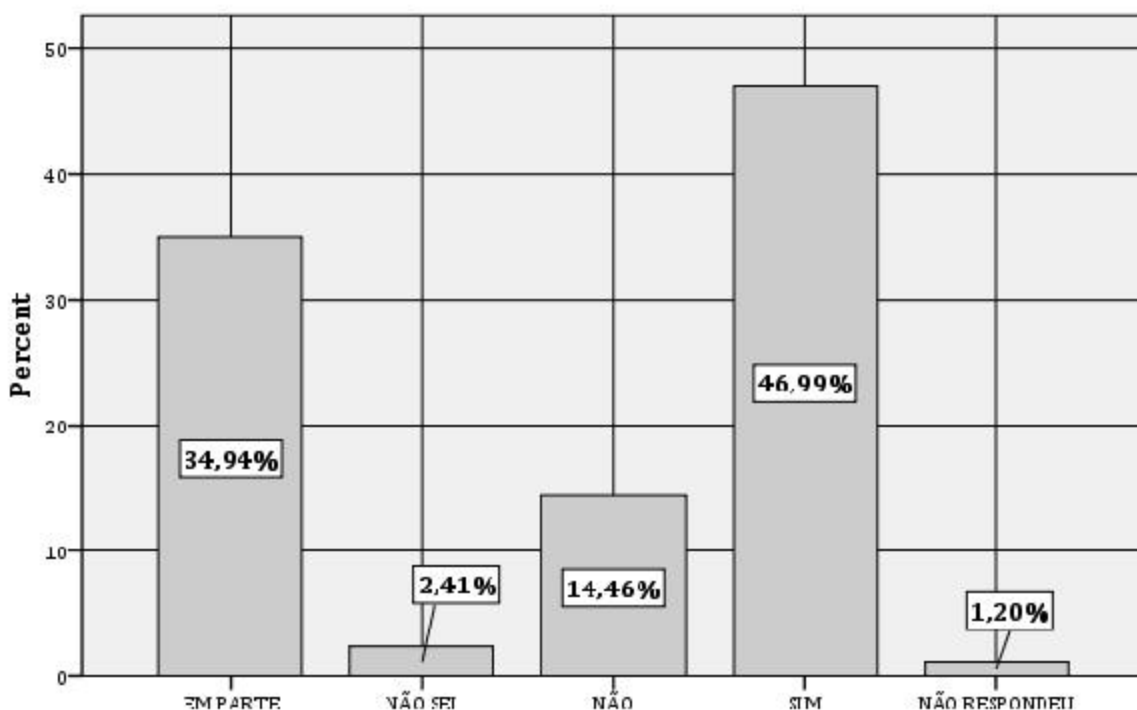
**Figura 9: Tempo do Atendimento**

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



**Figura 10: Auxílio na Finalização e Impressão de Trabalhos**

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



**Figura 11: Antecedência do Material Deixado Pelo Professor**

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

### 1.3 SUGESTÕES DOS ALUNOS

Serviços de Xerox em outros andares;

Encontrar uma forma de agilizar o atendimento, para eliminar as filas imensas formadas nos corredor;

Poderia ser facilitado, permitindo um curto tempo de atendimento, evitando as filas;

É muito caro para quem têm que bater Xerox todos os dias;

Poderia ser um pouco mais barato, pois sempre utilizamos;

O Xerox é caro e um atendente não atende direito;

Ampliar o espaço físico e o pessoal de atendimento;

O espaço físico poderia ser maior;

Colocar outra empresa para concorrência;

Aumentar a sala de Xerox para melhorar a circulação dos estudantes;

Aumentar o numero de profissionais para acabar com as filas;

Distribuir senhas;

Ampliar o local para ter mais agilidade no atendimento;

Baixar os preços;  
Mais rapidez para evitar filas;  
Baixar os preços para os alunos;  
Xerox mais barato;  
Mais agilidade dos funcionários;  
Proibir ajustes em trabalhos no computador oferecido;  
Fechar 22h30min;  
Maior espaço físico;  
Mais agilidade nas impressões;  
Dificuldade de visualizar os quadros.

**TERMO DE ENTREGA**

Aos 18 dias do mês de janeiro de 2011, faço a entrega do Relatório dos Serviços do XEROX, 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 XEROX