



RELATÓRIO GERENCIAL

AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E TECNOLÓGICA

**GRADUAÇÃO PRESENCIAL
2º SEMESTRE – 2013**

**CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL – UNINTER
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

**RELATÓRIO GERENCIAL DA AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA FÍSICA E
TECNOLÓGICA – 2º SEMESTRE – 2013
MODALIDADE PRESENCIAL**

Coordenadora
Vanda Dolci Garcia

CURITIBA

2013

Disponível no arquivo físico do setor e pasta de rede:
X:\CPA\PESQUISAS AVAL INSTITUCIONAL\2013\2013-09-18\Infraestrutura PSC

Núcleo Técnico

Danielli Cristiane dos Santos
Hélio Rubens Godoy Lechinewski
Simone Zampier da Silva
Tatiane Helena dos Passos

Centro Universitário Internacional – UNINTER
Comissão Própria de Avaliação
www.grupouninter.com.br/cpa
cpa@grupouninter.com.br
Rua do Rosário, 147 – Curitiba – Paraná
CEP. 80 020 110
Fone: 41 – 2102-3300



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. COMPARATIVO DOS RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO	7
2.1 INDICADOR DE SATISFAÇÃO GERAL DAS DIMENSÕES AVALIADAS	7
2.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA	7
2.3 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL.....	8
2.4 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA.....	8
2.5 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	9
2.6 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO.....	9
3. COMPARATIVO – BACHARELADO/LICENCIATURA X TECNOLÓGICO.....	10
3.1 INDICADOR DE SATISFAÇÃO GERAL DAS DIMENSÕES AVALIADAS	10
3.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA	10
3.3 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL.....	11
3.4 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA.....	11
3.5 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	12
3.6 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO.....	12
4. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO – CURSOS BACHARELADO E LICENCIATURA	13
4.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA	13
4.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL.....	15
4.3 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA ACADÊMICA	17
4.4 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	20
4.5 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO.....	22
5. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO – CURSOS TECNOLÓGICOS	24
5.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA	24
5.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL.....	26
5.3 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA ACADÊMICA.....	28
5.4 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS.....	30
5.5 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO.....	33
APÊNDICE INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	35



1. APRESENTAÇÃO

PÚBLICO ALVO: Alunos dos Cursos de Bacharelado, Licenciatura e Tecnológicos, da modalidade presencial.

PERÍODO DE APLICAÇÃO: 18 de setembro a 27 de outubro de 2013.

REPRESENTATIVIDADE: dos 3.091 alunos matriculados na data de aplicação desta avaliação, 734 deles responderam à pesquisa, representando 23,7% da comunidade discente.

REPRESENTATIVIDADE POR CURSO – BACHARELADO E LICENCIATURA

CURSO	Alunos Ativos	Participantes	Representatividade
Administração de Empresas ¹	694	149	21,5%
Ciência Política	48	20	41,7%
Ciências Contábeis	240	56	23,3%
Direito	375	87	23,2%
Jornalismo	133	37	27,8%
Pedagogia	200	56	28,0%
Produção Editoria e Multimídia	08	02	25,0%
Publicidade, Propaganda e Marketing	217	52	24,0%
Relações Internacionais	116	24	20,7%
Secretariado Executivo Trilíngue	154	40	26,0%
Turismo	58	19	32,8%
TOTAL	2243	542	24,2%

¹ A participação dos alunos ainda ativos nas linhas de formação do curso de Administração de Empresas foi considerada em conjunto com os atuais alunos ativos neste curso.



REPRESENTATIVIDADE DE PARTICIPAÇÃO POR CURSO – TECNOLÓGICOS

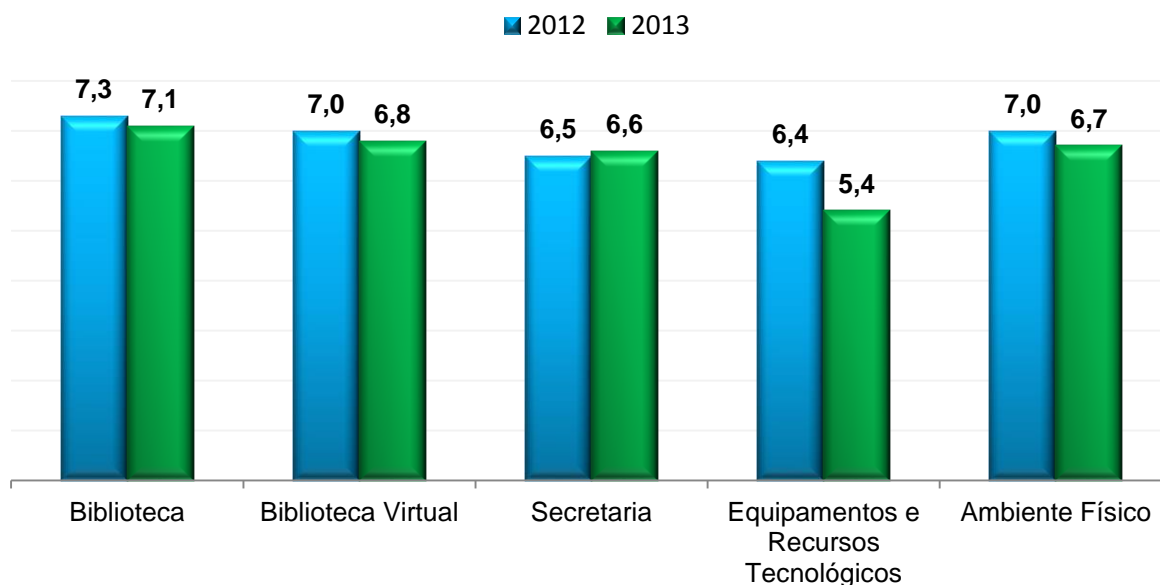
TURMA/CURSO	Alunos Ativos	Participantes	Representatividade
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	175	42	24,0%
Comércio Exterior	33	07	21,2%
Gestão Comercial	33	05	15,2%
Gestão da Produção Industrial	200	44	22,0%
Gestão Financeira	34	14	41,2%
Logística	169	24	14,2%
Marketing	24	07	29,2%
Processos Gerenciais	139	37	26,6%
Segurança no Trabalho	20	06	30,0%
Sistemas para Internet	21	06	28,6%
TOTAL	848	192	22,6%

METODOLOGIA DE COLETA DE DADOS: aplicação de questionário eletrônico por meio do sistema UNICO. O instrumento de coleta de dados foi composto de 23 questões, onde, as 04 primeiras foram destinadas à avaliação da biblioteca, as 04 posteriores à avaliação da biblioteca virtual, 05 para a avaliação da secretaria acadêmica, as 05 seguintes para avaliar os equipamentos e recursos tecnológicos, e outras 04 questões para avaliar o ambiente físico da instituição. Nestes cinco blocos de questões os alunos puderam atribuir aos quesitos uma nota entre 01 e 10; a avaliação da biblioteca virtual e da secretaria acadêmica, contou ainda com a opção “não tenho condições de avaliar”. Ao final, uma questão aberta foi apresentada aos discentes, por meio da qual eles puderam tecer seus comentários, críticas e sugestões. A participação dos discentes foi voluntária e não foi solicitada a sua identificação.



2. COMPARATIVO DOS RESULTADOS GERAIS DA AVALIAÇÃO

2.1 INDICADOR DE SATISFAÇÃO GERAL² DAS DIMENSÕES AVALIADAS



2.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA

Quesito	Indicador de Satisfação	
	2012	2013
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para auxílio na localização do material).	7,8	7,6
Disponibilidade de títulos em relação às indicações bibliográficas dos professores.	7,3	7,1
Número de exemplares de títulos disponíveis em relação às indicações bibliográficas dos professores.	6,9	6,7
Adequação do espaço físico para estudos individuais e em grupo (iluminação, ruído, mobiliário, tamanho das salas, limpeza etc.).	7,3	7,0

² Para o cálculo do indicador de satisfação, foram consideradas somente as respostas de 01 a 10 e desconsideradas a opção “não tenho condições de avaliar”.



2.3 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL

Quesito	Indicador de Satisfação		Não tenho condições de avaliar
	2012	2013	
Facilidade de manuseio dos recursos da biblioteca virtual (ferramentas de visualização, sistema de busca, compra de créditos, impressão).	7,1	6,9	35,4%
Disponibilidade de títulos em relação aos conteúdos do curso.	7,0	6,7	35,2%
Atendimento da biblioteca central: busca de solução para dúvidas, problemas com a ferramenta e encaminhamento à Pearson.	-	7,0	61,7%
Sistema de ajuda (FAQ – Frequently Asked Questions).	6,9	6,7	76,4%

Nota: O indicador de satisfação foi calculado desconsiderando o número de alunos que marcaram a opção “não tenho condições de avaliar”.

2.4 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA

Quesito	Indicador de Satisfação	
	2012	2013
Tempo de espera para o atendimento.	-	6,6
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para atendimento).	6,6	6,8
Fornecimento adequado de informações (segurança e confiabilidade na informação fornecida).	6,6	6,6
Retorno para os protocolos abertos (questões financeiras, documentação acadêmica, ajustes de grade, etc.).	6,3	6,3
Conhecimento técnico do atendente (domínio dos processos e procedimentos internos dos diferentes setores da instituição).	-	6,7



2.5 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

Quesito	Indicador de Satisfação	
	2012	2013
Adequação das instalações físicas dos laboratórios (comodidade, limpeza, iluminação).	6,9	6,2
Atualização, manutenção e conservação dos computadores dos laboratórios.	6,4	5,1
Adequação da quantidade de computadores dos laboratórios.	6,6	5,9
Adequação (disponibilidade e conservação) de recursos didáticos (TV, DVD, Data-show, Retroprojektor).	7,1	6,4
Qualidade da conexão de internet (disponibilidade, velocidade, estabilidade).	4,8	3,7

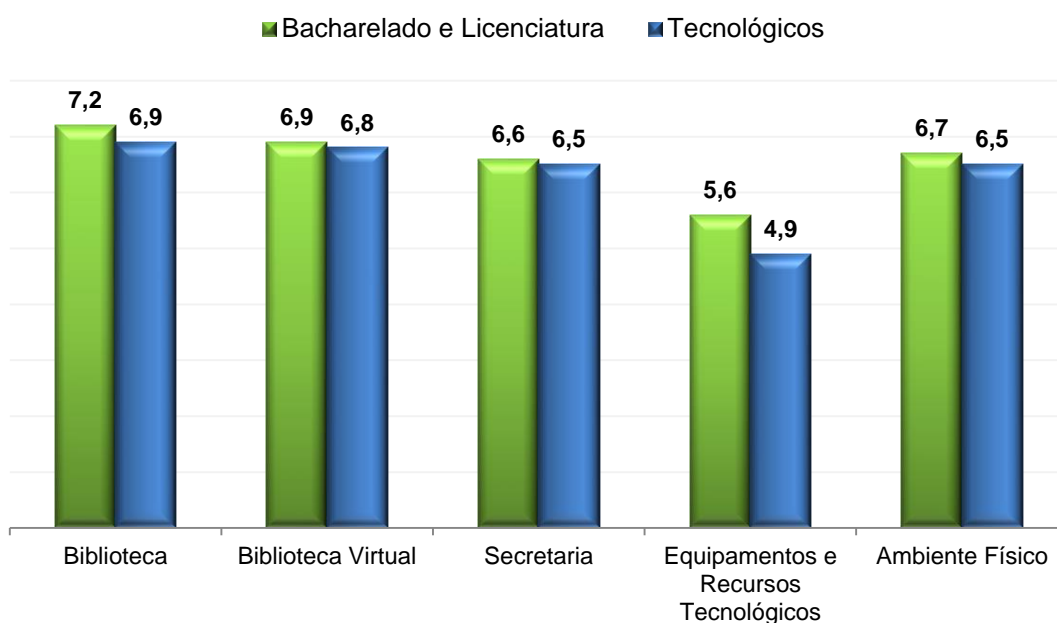
2.6 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

Quesito	Indicador de Satisfação	
	2012	2013
Adequação das áreas de convivência (localização, espaço, acomodação).	7,0	6,7
Comodidade, mobiliários e dimensão das salas de aula.	6,8	6,5
Iluminação, climatização, acústica e limpeza das salas de aula.	7,1	6,8
Limpeza e funcionalidade de outros ambientes (banheiro, portaria, corredor).	7,1	6,7



3. COMPARATIVO – Bacharelado/licenciatura x Tecnológico

3.1 INDICADOR DE SATISFAÇÃO GERAL DAS DIMENSÕES AVALIADAS



3.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA

Quesito	Bacharelado e Licenciatura	Tecnológico
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para auxílio na localização do material).	7,7	7,1
Disponibilidade de títulos em relação às indicações bibliográficas dos professores.	7,1	6,9
Número de exemplares de títulos disponíveis em relação às indicações bibliográficas dos professores.	6,7	6,7
Adequação do espaço físico para estudos individuais e em grupo (iluminação, ruído, mobiliário, tamanho das salas, limpeza etc).	7,1	6,7



3.3 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL

Quesito	Bacharelado e Licenciatura	Tecnológico
Facilidade de manuseio dos recursos da biblioteca virtual (ferramentas de visualização, sistema de busca, compra de créditos, impressão).	7,0	6,5
Disponibilidade de títulos em relação aos conteúdos do curso.	6,8	6,6
Atendimento da biblioteca central: busca de solução para dúvidas, problemas com a ferramenta e encaminhamento à Pearson.	7,2	6,7
Sistema de ajuda (FAQ – Frequently Asked Questions).	6,8	6,6

3.4 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA

Quesito	Bacharelado e Licenciatura	Tecnológico
Tempo de espera para o atendimento.	6,7	6,4
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para atendimento).	6,8	6,7
Fornecimento adequado de informações (segurança e confiabilidade na informação fornecida).	6,6	6,6
Retorno para os protocolos abertos (questões financeiras, documentação acadêmica, ajustes de grade, etc.).	6,3	6,3
Conhecimento técnico do atendente (domínio dos processos e procedimentos internos dos diferentes setores da instituição).	6,7	6,7



3.5 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

Quesito	Bacharelado e Licenciatura	Tecnológico
Adequação das instalações físicas dos laboratórios (comodidade, limpeza, iluminação).	6,4	5,6
Atualização, manutenção e conservação dos computadores dos laboratórios.	5,4	4,3
Adequação da quantidade de computadores dos laboratórios.	6,1	5,3
Adequação (disponibilidade e conservação) de recursos didáticos (TV, DVD, Data-show, Retroprojeto).	6,6	5,8
Qualidade da conexão de internet (disponibilidade, velocidade, estabilidade).	3,8	3,5

3.6 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

Quesito	Bacharelado e Licenciatura	Tecnológico
Adequação das áreas de convivência (localização, espaço, acomodação).	6,8	6,3
Comodidade, mobiliários e dimensão das salas de aula.	6,6	6,2
Iluminação, climatização, acústica e limpeza das salas de aula.	6,8	6,6
Limpeza e funcionalidade de outros ambientes (banheiro, portaria, corredores).	6,6	6,8



4. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO³ – CURSOS BACHARELADO E LICENCIATURA⁴

Abreviação	Nome do curso	Abreviação	Nome do curso
ADM	Administração de Empresas ⁵	DIR	Direito
C POL	Ciência Política	PED	Pedagogia
C CTB	Ciências Contábeis	RI	Relações Internacionais
JOR	Jornalismo	SEC	Secretariado Executivo Trilíngue
PP	Publicidade Propaganda e Marketing	TUR	Turismo

4.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA

Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para auxílio na localização do material)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	20,8%	10,0%	19,6%	24,3%	23,1%	20,7%	16,1%	20,8%	10,0%	10,5%
% Satisfação	79,2%	90,0%	80,4%	75,7%	76,9%	79,3%	83,9%	79,2%	90,0%	89,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

³ O percentual de insatisfação engloba as avaliações de 01 a 06 e o de satisfação as notas de 07 a 10.

⁴ Devido ao baixo número de alunos ativos (08), os resultados do curso de Produção Editorial e Multimídia não foram apresentados.

⁵ A participação dos alunos das linhas de formação de administração de empresas foi considerada em conjunto, devido a somente existir um número “residual” de discentes na maior parte delas.



Disponibilidade de títulos em relação às indicações bibliográficas dos professores

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	36,9%	30,0%	30,4%	29,7%	34,6%	46,0%	30,4%	20,8%	35,0%	10,5%
% Satisfação	63,1%	70,0%	69,6%	70,3%	65,4%	54,0%	69,6%	79,2%	65,0%	89,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Número de exemplares de títulos disponíveis em relação às indicações bibliográficas dos professores

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	40,9%	25,0%	41,1%	43,2%	51,9%	51,7%	44,6%	33,3%	30,0%	36,8%
% Satisfação	59,1%	75,0%	58,9%	56,8%	48,1%	48,3%	55,4%	66,7%	70,0%	63,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Adequação do espaço físico para estudos individuais e em grupo (iluminação, ruído, mobiliário, limpeza etc).

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	40,3%	20,0%	32,1%	28,9%	28,8%	31,0%	25,0%	20,8%	35,0%	21,1%
% Satisfação	59,7%	80,0%	67,9%	71,1%	71,2%	69,0%	75,0%	79,2%	65,0%	78,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL

Facilidade de manuseio dos recursos da biblioteca virtual (ferramentas de visualização, sistema de busca, compra de créditos, impressão)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	39,1%	38,5%	19,6%	26,9%	42,9%	40,3%	17,5%	29,4%	37,5%	46,2%
% Satisfação	60,9%	61,5%	80,4%	73,1%	57,1%	59,7%	82,5%	70,6%	62,5%	53,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Disponibilidade de títulos em relação aos conteúdos do curso

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	41,0%	30,8%	33,3%	42,3%	44,4%	50,0%	17,1%	37,5%	33,3%	53,8%
% Satisfação	59,0%	69,2%	66,7%	57,7%	55,6%	50,0%	82,9%	62,5%	66,7%	46,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Atendimento da biblioteca central: busca de solução para dúvidas, problemas com a ferramenta e encaminhamento à Pearson.

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	37,6%	28,6%	13,5%	35,0%	35,7%	35,2%	19,4%	35,7%	45,0%	22,2%
% Satisfação	62,4%	71,4%	86,5%	65,0%	64,3%	64,8%	80,6%	64,3%	55,0%	77,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Sistema de ajuda (FAQ – Frequently Asked Questions)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	42,9%	28,6%	17,6%	36,8%	40,9%	45,1%	16,7%	46,2%	52,6%	55,6%
% Satisfação	57,1%	71,4%	82,4%	57,9%	59,1%	54,9%	83,3%	53,8%	47,4%	44,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

4.3 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA ACADÊMICA

Tempo de espera para o atendimento.

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	42,1%	36,8%	36,5%	28,6%	38,3%	35,7%	34,5%	34,8%	50,0%	44,4%
% Satisfação	57,9%	63,2%	63,5%	71,4%	61,7%	64,3%	65,5%	65,2%	50,0%	55,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para atendimento).

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	38,6%	36,8%	26,9%	37,1%	36,0%	34,5%	29,1%	39,1%	50,0%	50,0%
% Satisfação	61,4%	63,2%	73,1%	62,9%	64,0%	65,5%	70,9%	60,9%	50,0%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fornecimento adequado de informações (segurança e confiabilidade na informação fornecida).

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	44,1%	42,1%	28,8%	41,7%	44,0%	38,6%	30,9%	39,1%	42,1%	44,4%
% Satisfação	55,9%	57,9%	71,2%	58,3%	56,0%	61,4%	69,1%	60,9%	57,9%	55,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Retorno para os protocolos abertos (questões financeiras, documentação acadêmica, ajustes de grade, etc.).

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	45,0%	68,8%	32,7%	47,1%	42,9%	44,4%	32,7%	50,0%	58,3%	50,0%
% Satisfação	55,0%	31,3%	67,3%	52,9%	57,1%	55,6%	67,3%	50,0%	41,7%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Conhecimento técnico do atendente (domínio dos processos e procedimentos internos dos diferentes setores da instituição).

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	36,4%	47,4%	23,5%	48,6%	40,4%	37,0%	35,2%	40,9%	36,8%	35,3%
% Satisfação	63,6%	52,6%	76,5%	51,4%	59,6%	63,0%	64,8%	59,1%	63,2%	64,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



4.4 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

Adequação das instalações físicas dos laboratórios (comodidade, limpeza, iluminação)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	48,3%	55,0%	39,3%	56,8%	46,2%	40,2%	32,1%	45,8%	52,5%	36,8%
% Satisfação	51,7%	45,0%	60,7%	43,2%	53,8%	59,8%	67,9%	54,2%	47,5%	63,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Atualização, manutenção e conservação dos computadores dos laboratórios

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	60,4%	60,0%	50,0%	89,2%	69,2%	56,3%	57,1%	54,2%	57,5%	57,9%
% Satisfação	39,6%	40,0%	50,0%	10,8%	30,8%	43,7%	42,9%	45,8%	42,5%	42,1%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Adequação da quantidade de computadores dos laboratórios

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	50,3%	45,0%	35,7%	64,9%	59,6%	46,0%	46,4%	45,8%	47,5%	31,6%
% Satisfação	49,7%	55,0%	64,3%	35,1%	40,4%	54,0%	53,6%	54,2%	52,5%	68,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Adequação (disponibilidade e conservação) de recursos didáticos (TV, DVD, Data-show, Retroprojeter)

Quesito	ADM	CPOL	C. CONT	JORN	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	42,3%	35,0%	30,4%	56,8%	42,3%	37,9%	37,5%	41,7%	40,0%	21,1%
% Satisfação	57,7%	65,0%	69,6%	43,2%	57,7%	62,1%	62,5%	58,3%	60,0%	78,9%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Qualidade da conexão de internet (disponibilidade, velocidade, estabilidade)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	80,5%	95,0%	71,4%	94,6%	80,8%	74,7%	66,1%	75,0%	87,5%	94,7%
% Satisfação	19,5%	5,0%	28,6%	5,4%	19,2%	25,3%	33,9%	25,0%	12,5%	5,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



4.5 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

Adequação das áreas de convivência (localização, espaço, acomodação)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	38,9%	25,0%	26,8%	40,5%	34,6%	41,4%	26,8%	41,7%	45,0%	26,3%
% Satisfação	61,1%	75,0%	73,2%	59,5%	65,4%	58,6%	73,2%	58,3%	55,0%	73,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Comodidade, mobiliários e dimensão das salas de aula

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	50,3%	30,0%	30,4%	35,1%	38,5%	47,1%	23,2%	41,7%	45,0%	26,3%
% Satisfação	49,7%	70,0%	69,6%	64,9%	61,5%	52,9%	76,8%	58,3%	55,0%	73,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Iluminação, climatização, acústica e limpeza das salas de aula

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	44,3%	30,0%	23,2%	45,9%	30,8%	40,2%	25,0%	50,0%	27,5%	31,6%
% Satisfação	55,7%	70,0%	76,8%	54,1%	69,2%	59,8%	75,0%	50,0%	72,5%	68,4%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Limpeza e funcionalidade de outros ambientes (banheiro, portaria, corredor)

Quesito	ADM	C.POL	C. CTB	JOR	PP	DIR	PED	RI	SEC	TUR
% Insatisfação	59,1%	25,0%	37,5%	27,0%	21,2%	33,3%	30,4%	29,2%	60,0%	68,4%
% Satisfação	40,9%	75,0%	62,5%	73,0%	78,8%	66,7%	69,6%	70,8%	40,0%	31,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



5. RESULTADOS DA AVALIAÇÃO⁶ – CURSOS TECNOLÓGICOS

ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	Comércio Exterior	Gestão Comercial	Gestão da Produção Industrial	Gestão Financeira	Logística	Marketing	Processos Gerenciais	Sistemas para Internet	Segurança no trabalho

5.1 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA

Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para auxílio na localização do material)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	31,0%	57,1%	60,0%	36,4%	7,1%	29,2%	57,1%	29,7%	33,3%	16,7%
% Satisfação	69,0%	42,9%	40,0%	63,6%	92,9%	70,8%	42,9%	70,3%	66,7%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Disponibilidade de títulos em relação às indicações bibliográficas dos professores

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	38,1%	71,4%	20,0%	38,6%	7,1%	37,5%	14,3%	35,1%	50,0%	16,7%
% Satisfação	61,9%	28,6%	80,0%	61,4%	92,9%	62,5%	85,7%	64,9%	50,0%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

⁶ O percentual de insatisfação engloba as avaliações de 01 a 06 e o de satisfação as notas de 07 a 10.



Número de exemplares de títulos disponíveis em relação às indicações bibliográficas dos professores

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	47,6%	42,9%	40,0%	40,9%	14,3%	33,3%	28,6%	35,1%	66,7%	33,3%
% Satisfação	52,4%	57,1%	60,0%	59,1%	85,7%	66,7%	71,4%	64,9%	33,3%	66,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Adequação do espaço físico para estudos individuais e em grupo (iluminação, ruído, mobiliário, limpeza etc).

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	45,2%	57,1%	20,0%	45,5%	28,6%	37,5%	57,1%	37,8%	16,7%	16,7%
% Satisfação	54,8%	42,9%	80,0%	54,5%	71,4%	62,5%	42,9%	62,2%	83,3%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



5.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL

Facilidade de manuseio dos recursos da biblioteca virtual (ferramentas de visualização, sistema de busca, compra de créditos, impressão)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	48,5%	33,3%	75,0%	50,0%	30,8%	33,3%	0,0%	44,8%	16,7%	16,7%
% Satisfação	51,5%	66,7%	25,0%	50,0%	69,2%	66,7%	100,0%	55,2%	83,3%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Disponibilidade de títulos em relação aos conteúdos do curso

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	46,7%	33,3%	75,0%	45,5%	23,1%	35,3%	0,0%	41,9%	50,0%	33,3%
% Satisfação	53,3%	66,7%	25,0%	54,5%	76,9%	64,7%	100,0%	58,1%	50,0%	66,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Atendimento da biblioteca central: busca de solução para dúvidas, problemas com a ferramenta e encaminhamento à Pearson

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	50,0%	20,0%	100,0%	56,3%	56,3%	35,3%	0,0%	45,8%	25,0%	16,7%
% Satisfação	50,0%	80,0%	0,0%	43,8%	43,8%	64,7%	100,0%	54,2%	75,0%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Sistema de ajuda (FAQ – Frequently Asked Questions)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	50,0%	20,0%	50,0%	59,3%	25,0%	31,3%	0,0%	56,5%	40,0%	25,0%
% Satisfação	50,0%	80,0%	50,0%	40,7%	75,0%	68,8%	100,0%	43,5%	60,0%	75,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



5.3 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA ACADÊMICA

Tempo de espera para o atendimento.

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	50,0%	57,1%	20,0%	41,5%	21,4%	39,1%	71,4%	45,7%	33,3%	50,0%
% Satisfação	50,0%	42,9%	80,0%	58,5%	78,6%	60,9%	28,6%	54,3%	66,7%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para atendimento).

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	32,5%	57,1%	40,0%	28,6%	14,3%	39,1%	71,4%	45,7%	33,3%	50,0%
% Satisfação	67,5%	42,9%	60,0%	71,4%	85,7%	60,9%	28,6%	54,3%	66,7%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Fornecimento adequado de informações (segurança e confiabilidade na informação fornecida).

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	37,5%	71,4%	50,0%	35,7%	7,1%	43,5%	57,1%	55,6%	50,0%	66,7%
% Satisfação	62,5%	28,6%	50,0%	64,3%	92,9%	56,5%	42,9%	44,4%	50,0%	33,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Retorno para os protocolos abertos (questões financeiras, documentação acadêmica, ajustes de grade, etc.).

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	43,6%	71,4%	40,0%	40,0%	7,1%	50,0%	28,6%	61,8%	66,7%	66,7%
% Satisfação	56,4%	28,6%	60,0%	60,0%	92,9%	50,0%	71,4%	38,2%	33,3%	33,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Conhecimento técnico do atendente (domínio dos processos e procedimentos internos dos diferentes setores da instituição).

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	35,0%	71,4%	60,0%	28,6%	7,1%	50,0%	33,3%	45,7%	16,7%	50,0%
% Satisfação	65,0%	28,6%	40,0%	71,4%	92,9%	50,0%	66,7%	54,3%	83,3%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

5.4 AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS

Adequação das instalações físicas dos laboratórios (comodidade, limpeza, iluminação)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	71,4%	57,1%	80,0%	43,2%	64,3%	41,7%	71,4%	56,8%	50,0%	50,0%
% Satisfação	28,6%	42,9%	20,0%	56,8%	35,7%	58,3%	28,6%	43,2%	50,0%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Atualização, manutenção e conservação dos computadores dos laboratórios

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	88,1%	57,1%	100,0%	65,9%	92,9%	62,5%	85,7%	86,5%	100,0%	66,7%
% Satisfação	11,9%	42,9%	0,0%	34,1%	7,1%	37,5%	14,3%	13,5%	0,0%	33,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Adequação da quantidade de computadores dos laboratórios

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	76,2%	71,4%	100,0%	45,5%	92,9%	50,0%	57,1%	51,4%	16,7%	16,7%
% Satisfação	23,8%	28,6%	0,0%	54,5%	7,1%	50,0%	42,9%	48,6%	83,3%	83,3%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Adequação (disponibilidade e conservação) de recursos didáticos (TV, DVD, Data-show, Retroprojeto)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	66,7%	57,1%	80,0%	52,3%	85,7%	41,7%	57,1%	48,6%	16,7%	33,3%
% Satisfação	33,3%	42,9%	20,0%	47,7%	14,3%	58,3%	42,9%	51,4%	83,3%	66,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Qualidade da conexão de internet (disponibilidade, velocidade, estabilidade)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	95,2%	71,4%	100,0%	68,2%	92,9%	66,7%	100,0%	91,9%	100,0%	100,0%
% Satisfação	4,8%	28,6%	0,0%	31,8%	7,1%	33,3%	0,0%	8,1%	0,0%	0,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



5.5 AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO

Adequação das áreas de convivência (localização, espaço, acomodação)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	57,1%	71,4%	60,0%	50,0%	42,9%	25,0%	71,4%	56,8%	33,3%	0,0%
% Satisfação	42,9%	28,6%	40,0%	50,0%	57,1%	75,0%	28,6%	43,2%	66,7%	100,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Comodidade, mobiliários e dimensão das salas de aula

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	52,4%	71,4%	80,0%	56,8%	57,1%	33,3%	57,1%	62,2%	33,3%	0,0%
% Satisfação	47,6%	28,6%	20,0%	43,2%	42,9%	66,7%	42,9%	37,8%	66,7%	100,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Iluminação, climatização, acústica e limpeza das salas de aula

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	50,0%	57,1%	80,0%	47,7%	14,3%	25,0%	42,9%	45,9%	33,3%	33,3%
% Satisfação	50,0%	42,9%	20,0%	52,3%	85,7%	75,0%	57,1%	54,1%	66,7%	66,7%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Limpeza e funcionalidade de outros ambientes (banheiro, portaria, corredor)

Quesito	ADS	CE	GC	GPI	GF	LOG	MKT	PG	SI	ST
% Insatisfação	35,7%	42,9%	60,0%	45,5%	21,4%	25,0%	28,6%	32,4%	33,3%	50,0%
% Satisfação	64,3%	57,1%	40,0%	54,5%	78,6%	75,0%	71,4%	67,6%	66,7%	50,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



APÊNDICE

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS



ATENÇÃO: Este sistema de avaliação foi concebido para ser utilizado somente com as versões mais recentes do navegador Internet Explorer (6.0 e posteriores) e Firefox (3.0 e posteriores). Também é necessário ter seus complementos instalados corretamente (principalmente o JAVA). Caso tenha problemas no preenchimento, favor contatar a CPA (cpa@grupouninter.com.br).

Agradecemos sua participação!

CONSIDERANDO A ESCALA ABAIXO AVALIE OS QUESITOS DESCRITOS A SEGUIR:

Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Excelente	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA	Conceito (1 a 10)
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para auxílio na localização do material).	
Disponibilidade de títulos em relação às indicações bibliográficas dos professores.	
Número de exemplares de títulos disponíveis em relação às indicações bibliográficas dos professores.	
Adequação do espaço físico para estudos individuais e em grupo (iluminação, ruído, mobiliário, limpeza).	

AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA VIRTUAL UNIVERSITÁRIA 2.0	Conceito (1 a 10)	Não tenho condições de avaliar
Facilidade de manuseio dos recursos da biblioteca virtual (ferramentas de visualização, sistema de busca, compra de créditos, impressão).		
Disponibilidade de títulos em relação aos conteúdos do curso.		
Atendimento da biblioteca central: busca de solução para dúvidas, problemas com a ferramenta e encaminhamento à Person.		
Sistema de ajuda (FAQ – Frequently Asked Questions).		



AVALIAÇÃO DA SECRETARIA ACADÊMICA	Conceito (1 a 10)	Não tenho condições de avaliar
Tempo de espera para o atendimento.		
Qualidade do atendimento (cordialidade, agilidade, disponibilidade para atendimento).		
Fornecimento adequado de informações (segurança e confiabilidade na informação fornecida).		
Retorno para os protocolos abertos (questões financeiras, documentação acadêmica, ajustes de grade, etc.).		
Conhecimento técnico do atendente (domínio dos processos e procedimentos internos dos diferentes setores da instituição).		

AVALIAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E RECURSOS TECNOLÓGICOS	Conceito (1 a 10)
Adequação das instalações físicas dos laboratórios (comodidade, limpeza, iluminação).	
Atualização, manutenção e conservação dos computadores dos laboratórios.	
Adequação da quantidade de computadores dos laboratórios.	
Adequação (disponibilidade e conservação) de recursos didáticos (TV, DVD, Data-show, Retroprojektor).	
Qualidade da conexão de internet (disponibilidade, velocidade, estabilidade).	

AVALIAÇÃO DO AMBIENTE FÍSICO	Conceito (1 a 10)
Adequação das áreas de convivência (localização, espaço, acomodação).	
Comodidade, mobiliários e dimensão das salas de aula.	
Iluminação, climatização, acústica e limpeza das salas de aula.	
Limpeza e funcionalidade de outros ambientes (banheiro, portaria, corredor, etc.).	

QUESTÃO ABERTA

Utilize o espaço abaixo para comentários e sugestões:
