



Faculdade Presbiteriana  
**Mackenzie**  
Rio

# Relatório de Avaliação Institucional 2006

**INSTITUTO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE  
FACULDADE MORAES JÚNIOR MACKENZIE RIO**

**AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2006  
RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**Rio de Janeiro, fevereiro de 2007**

**FACULDADE MORAES JÚNIOR MACKENZIE RIO**  
**CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**PROJETO DE AUTO-AVALIAÇÃO 2006**

**APRESENTAÇÃO**

Com a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), através da Lei 10.861, de 14 de abril de 2004, instituiu-se de forma integrada a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes, através de dez dimensões definidas em lei, e dois momentos avaliativos: a auto-avaliação, coordenada pelas Comissões Próprias de Avaliação (CPA's) e a avaliação externa, realizada por comissões de docentes atuantes no ensino superior, devidamente designadas pelo MEC.

São dimensões avaliativas as que se seguem:

- ✚ Dimensão 1: A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional;
- ✚ Dimensão 2: Perspectiva científica e pedagógica formadora: políticas, normas e estímulos para o ensino, a pesquisa e extensão;
- ✚ Dimensão 3: Responsabilidade Social da IES;
- ✚ Dimensão 4: Comunicação com a sociedade;
- ✚ Dimensão 5: Política de Pessoal, Carreira, Aperfeiçoamento, Condições de Trabalho;
- ✚ Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição;
- ✚ Dimensão 7: Infra-estrutura física e recursos de apoio;
- ✚ Dimensão 8: Planejamento e avaliação;
- ✚ Dimensão 9: Políticas de atendimento aos estudantes;
- ✚ Dimensão 10: Sustentabilidade financeira.

Desta forma, ao implementar e sustentar a auto-avaliação como atividade contínua, institucionalizada, busca a FACULDADE MORAES JUNIOR MACKENZIE RIO, sistematizada e objetivamente, conhecer seus pontos fortes e fracos, de forma a planejar ações que sustentem e expandam resultados favoráveis, bem como desenvolver ações que removam causas do desempenho indesejado.

## 1. INTRODUÇÃO

Visando consolidar mentalidade voltada à qualidade, eficiência e melhorias contínuas, a Faculdade Moraes Júnior Mackenzie Rio desenvolve projeto de avaliação institucional, através da Comissão Própria de Avaliação, apropriando material originado das investigações e pesquisas para aperfeiçoamento dos processos acadêmicos e de gestão.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade Moraes Júnior Mackenzie Rio, no exercício de 2006, de acordo com Portaria 03/DIR/FMJ/2006, de 17 de março de 2006, constituiu-se do seguinte modo:

Prof. Paulo César da Silva Guimarães – Representante do Corpo Docente.

Prof. Fernando Roberto de Freitas Almeida – Representante do Corpo Docente.

Bib. Vilma Ferreira Veras – Representante do Corpo Técnico Administrativo.

Lílian de Almeida Costa Bandeira – Representante do Corpo Discente.

Onofre de Barros - Representante da Sociedade Civil organizada.

Em 24 de agosto de 2006 através da portaria 06/DIR/FMJ/2006 a CPA foi redimensionada em sua constituição, que passou para:

Prof. Paulo César da Silva Guimarães – Representante do Corpo Docente.

Prof. Fernando Roberto de Freitas Almeida – Representante do Corpo Docente.

Renata da Rocha Freitas - Representante do Corpo Técnico Administrativo.

Suzana Christina Sena dos Anjos – Representante do corpo discente.

Vitória Maria da Silva – Representante da Sociedade Civil organizada.

Em sua edição de 2006, o Programa de Avaliação Institucional da Faculdade Moraes Júnior Mackenzie Rio, espelhado nas dificuldades da versão anterior e dentro da filosofia de aperfeiçoamento permanente, no desenvolvimento das atividades que o conformaram pautou-se pelo planejamento das atividades, até mesmo considerando a exigüidade dos recursos humanos disponibilizados frente aos desafios que se apresentavam.

As seguintes atividades de pesquisas avaliativas foram realizadas:

- ✚ Corpo docente, pesquisas realizadas em março /maio de 2006;
- ✚ Corpo discente, pesquisas realizadas em (anexo II);
- ✚ Corpo Técnico administrativo, pesquisas realizadas em (anexo III).

Estas atividades de pesquisa geraram 250.000 dados brutos que, após levantamentos e depurações, forneceram base à construção das informações com as quais o presente trabalho opera.

## **2. PESQUISAS REALIZADAS**

### **2.1. CORPO DOCENTE**

Esta etapa do processo da Avaliação Institucional estabeleceu como objetivo alcançar os 113 professores da faculdade. 103 foram informados a respeito da pesquisa, 43 agendaram suas participações nas reuniões de sensibilização e 46 participaram, respondendo e devolvendo questionários.

O Índice de participação alcançou, portanto, 41 % e a análise dos questionários aponta para resultados consignados do item 2.1.1 ao 2.1.7.

#### **2.1.1. PARTICIPAÇÃO DOCENTE EM ATIVIDADES EXTRACLASSE**

Dos respondentes, 78% afirmaram que participam de forma contributiva das reuniões pedagógicas, enquanto que 22% manifestaram que buscam qualificar suas participações nestas reuniões. Não se encontra registro de respostas negando participação.

### 2.1.2. PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO

70% afirmam conhecer o projeto pedagógico do curso em que lecionam, enquanto que 30% manifestam não conhecer o projeto político pedagógico.

### 2.1.3. APOIO PEDAGÓGICO E ADMINISTRATIVO

50% afirmam que a instituição oferece serviços de apoio pedagógico ao professor. Para os outros 50%, entretanto, ou isso não acontece (20%) ou acontece raramente (14%); 16% desconhecem esse tipo de apoio.

### 2.1.4. REDE PEDAGÓGICA

A Coordenação de Cursos é percebida por 86% dos pesquisados como principal fonte de estímulo à formação das redes pedagógicas interdisciplinares. Segue-se, percebida por 41% dos pesquisados, a iniciativa desenvolvida pelos próprios professores.

Direção, biblioteca e secretaria, perfazem as demais percepções com índices de 33%, 25% e 14%, respectivamente.

Núcleo de Pesquisa, com 1 indicação (3%), encerra a lista das percepções relativas à formação das redes pedagógicas.

### 2.1.5. PROXIMIDADE ENTRE PROFESSORADO, DIREÇÃO E COORDENAÇÃO.

Para 97% dos respondentes existe proximidade entre professores e coordenadores de cursos. Relativamente à direção para 53% existe proximidade.

### 2.1.6. CONDIÇÕES DE TRABALHO

A facilidade de acesso às coordenações de cursos emerge como o principal fator deste item, apontado por 92% dos pesquisados. Água potável é para 72% dos pesquisados o item que encerra a percepção positiva dos professores nesta área de avaliação.

## 2.1.7. OBSERVAÇÕES QUALITATIVAS EMITIDAS PELOS PROFESSORES

Mantém-se neste item absoluta fidelidade aos registros originais.

2.1.7.1 “Com relação às minhas turmas, sinto um grande desinteresse dos alunos com o aprendizado. Eles estão vendo a Faculdade apenas como um instrumento para obtenção de um grau, de um certificado. Uma IES visa somente isso?”.

2.1.7.2 “Sinto também uma desagregação do corpo docente da Faculdade. Claro que a comparação deve ser feita relativamente à Administração anterior.

Sugestão: pela extensão e complexidade do problema compor uma equipe docente interdisciplinar para examinar e propor à Administração as medidas a serem adotadas para atenuar os possíveis efeitos do problema, caso entendido como “problema” as situações apontadas.”

2.1.7.3 “Utopia (guarda-volume) para material do professor – pergunta 7.”

2.1.7.4 “A turma 133-C tem presença constante de menos de 50% dos alunos matriculados. Os alunos que têm maior assiduidade apresentam alto grau de interesse e participação nas aulas e obtiveram desempenho diferenciado em relação aos demais.

A presença constante nas aulas, principalmente em Contabilidade é essencial para a boa performance do aluno. Entendo que deveríamos discutir melhor a questão da presença irregular de boa parte do corpo discente, uma vez que o assunto é recorrente em várias turmas do turno da noite.”“.

2.1.7.5 “1ª: que o número de alunos por turma seja diminuído; 2º: que cada professor tenha um armário (guarda-volume) com chave”.

2.1.7.6 “Sinto falta da Revista CADE para que possa publicar meus artigos e divulgá-los às bibliotecas de Universidades no R. J.

Acho que poderia haver maior conhecimento do que cada professor leciona para que possamos fazer inter-relações dos temas ministrados e até avaliações (trabalhos) conjuntas.”

2.1.7.7 “Considero muito boa a iniciativa de fazer tal avaliação. Estou chegando na Moraes Júnior agora e fiquei feliz com o feedback obtido com as turmas e a Coordenação”.

“Incentivar a leitura, o questionamento, e a produção acadêmica.”

2.1.7.8 “O item f da questão 4 não está no caderno de respostas. As letras da avaliação das turmas estão na ordem inversa da avaliação.”

2.1.7.9 “413A - alguns alunos faltam muito e isso interfere no processo de aprendizagem. Há um grupo com muita deficiência em língua Portuguesa, por isso o rendimento da turma é regular. De um modo geral, são apáticos, portanto isso exige um esforço maior para que a aula se torne mais atraente e produtiva.

111A/211A→Disciplina péssima. Há um grupo “imaturo” que conversa o tempo todo e demonstra pouco interesse nas aulas, entretanto o rendimento é bom. Dá trabalho!

133A→Há um grupo com séria deficiência em Língua Portuguesa, o qual não realiza os exercícios de apoio, por isso o rendimento nas provas é baixo.”

2.1.7.10 “Fazer maior uso da Internet tanto no contato entre a faculdade e o professor como entre a faculdade e os alunos. Por exemplo este questionário que poderia ser respondido online gerando resultados automáticos.”

## 2.1.8. CONSIDERAÇÕES

### 2.1.8.1. PARTICIPAÇÃO DOS PROFESSORES

103 dos 113 professores (91%) foram informados a respeito do cronograma, significados, importância e atividades da CPA para o ano de 2006, através de reuniões.

Foram utilizados como veículos de comunicação sobre as reuniões e-mails, cartas e telefonemas. Dos professores da faculdade ( 113, base de informação: maio 2006, RH), 103 foram comunicados por carta a respeito de datas e horários das reuniões da CPA, sendo que 43 agendaram suas participações. O total das participações nas reuniões foi de 46 professores.

A seguir, quadro demonstrativo das participações.

<b>Total de professores</b>	<b>Nº professores informados</b>	<b>Participações agendadas</b>	<b>Participações total</b>	<b>% Total</b>
113	103	43	46	41

Observa-se que, enquanto 100% dos respondentes manifestam que participam das atividades extraclasse, a taxa líquida de participação dos professores nesta pesquisa é de 41%.

**Recomenda-se** para as futuras pesquisas junto ao corpo de professores da instituição mecanismos outros, além dos praticados nesta CPA, sejam levados a efeito visando assegurar participação ampla do professorado (objetivo = 100%), como por exemplo: maior envolvimento das coordenações no processo de divulgação junto aos professores, legitimação do processo através da direção e coordenações, melhor apuração no processo de comunicação institucional junto ao corpo docente.

#### 2.1.8.2 PROJETO PEDAGÓGICO

70% dos respondentes manifestam conhecer o projeto pedagógico do curso que lecionam. Embora expressivo o percentual, torna-se importante que todos os docentes conheçam e dominem os pontos dos projetos pedagógicos dos cursos da instituição, haja vista ser isto muito relevante à configuração da rede pedagógica inter e multidisciplinar.

**Recomenda-se** desenvolvimento de atividades (formais ou informais) onde sejam socializados e discutidos aspectos dos projetos pedagógicos dos cursos.

#### 2.1.8.3 APOIO PEDAGÓGICO E ADMINISTRATIVO/ REDE PEDAGÓGICA/ PROXIMIDADE ENTRE PROFESSORADO, DIREÇÃO E COORDENAÇÃO/ CONDIÇÕES DE TRABALHO

É expressivo o indicador de percepção da proximidade entre coordenação de curso e quadro docente (97%). Este resultado, por sua vez, alavanca a percepção do quadro docente

de que a coordenação de cursos é principal fonte de estímulo à formação das redes pedagógicas interdisciplinares, contaminando, ainda, positivamente, a avaliação relativa às condições de trabalho, quando ressaltado por 92% dos respondentes a facilidades de acesso às coordenações de cursos.

**Sugere-se** desenvolvimento de atividades em duas direções distintas: que fortaleçam essa percepção de proximidade entre professores e coordenadores e que propiciem maior intercambiamento entre direção e quadro docente.

## 2.2 CORPO DISCENTE

### 2.2.1 REPRESENTATIVIDADE

#### 2.2.1.1 CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Curso de Administração			
	Número de alunos	Respon- dentes	%
213A	54	36	66,67%
223A	15	7	46,67%
231A	23	16	69,57%
233A	33	20	60,61%
233B	33	27	81,82%
231H	24	14	58,33%
233H	42	24	57,14%
233I	43	30	69,77%
241H	22	14	63,64%
243H	46	13	28,26%
243I	56	31	55,36%
<b>Total</b>	<b>391</b>	<b>232</b>	<b>59,34%</b>

#### 2.2.1.2 CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Curso de Ciências Contábeis			
	Número de alunos	Respon- dentes	%
111A	36	27	75,00%
113A	53	43	81,13%
113B	51	41	80,39%
123A	57	43	75,44%
133A	61	36	59,02%
133B	59	49	83,05%
133C	61	42	68,85%
131G	36	22	61,11%
133G	64	23	35,94%
133H	51	32	62,75%
133I	56	42	75,00%
141G	18	10	55,56%
143G	50	20	40,00%
143H	54	35	64,81%
143I	40	16	40,00%
143J	51	30	58,82%
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>511</b>	<b>64,04%</b>

### 2.2.1.2 CURSO DE DIREITO

Curso de Direito			
	Número de alunos	Respon- dentes	%
413A	30	22	73,33%
413B	40	24	60,00%
431A	39	23	58,97%
433A	35	20	57,14%
433B	36	24	66,67%
431R	33	26	78,79%
433R	32	8	25,00%
433S	29	22	75,86%
441R	36	22	61,11%
443R	43	30	69,77%
443S	33	21	63,64%
451R	20	10	50,00%
453R	32	17	53,13%
453S	42	24	57,14%
<b>Total</b>	<b>527</b>	<b>324</b>	<b>61,48%</b>

### 2.2.1.3 CURSO DE ECONOMIA

Curso de Economia			
	Número de alunos	Respon- dentes	%
313A	17	9	52,94%
333A	20	12	60,00%
333M	18	15	83,33%
343M	19	5	26,32%
353M	31	13	41,94%
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>54</b>	<b>51,43%</b>

### 2.2.1.4 REPRESENTATIVIDADE GERAL

	Alunos	Respond.	%
<b>Total Geral</b>	<b>1821</b>	<b>1121</b>	<b>61,56%</b>

### 2.2.1.5 CONSIDERAÇÕES

A análise dos indicadores referentes à taxa de participação dos alunos revela indicador de participação de 61,56% no total, com resultados parciais contidos entre 51,43%, referentes aos alunos de Economia e de 64,04% do curso de Ciências Contábeis. Se, por um lado, os indicadores revelam possibilidades de melhoria na participação do alunado, por outro, a participação alcançada não implica nos resultados de validade e fidedignidade do processo, como um todo.

Outro aspecto relevante neste item é o fato de que a otimização desses resultados de participação vinculam-se à qualidade do processo de comunicação junto ao alunado e participação do professorado como facilitador no processo.

**Sugere-se** maior qualificação no processo de divulgação do cronograma de avaliação junto ao alunado e a incorporação no processo de comunicação junto ao alunado do professor.

### 2.2.2 AVALIAÇÃO GERAL DOS PROFESSORES POR CURSO/TURMA

#### 2.2.2.1 REGIME SEMESTRAL

ADMINISTRAÇÃO			C. CONTÁBEIS			DIREITO			ECONOMIA		
Manhã	211A	3,33	Manhã	111A	3,38	Manhã	411A	3,34	Noite	313A	3,74
	231A	3,48					431A	3,25		333A	3,35
Média/turno		<b>3,41</b>	Média/turno		3,38	Média/turno		<b>3,30</b>			
Noite	213A	3,31	Noite	113A	3,38	Noite	413A	3,25			
	223A	3,51		113B	3,29		413B	3,33			
	233A	3,14		123A	3,36		433A	3,32			
	233B	2,83		133A	3,09		433B	3,36			
				133B	3,19						
				133C	3,22						
Média/turno		<b>3,20</b>	Média/turno		<b>3,26</b>	Média/turno		<b>3,32</b>			
<b>3,30</b>			<b>3,32</b>			<b>3,31</b>			<b>3,55</b>		

### 2.2.2.2 REGIME ANUAL

ADMINISTRAÇÃO			C. CONTÁBEIS			DIREITO			ECONOMIA		
Manhã	231H	3,28	Manhã	131G	3,01	Manhã	431R	3,46	Noite	333M	3,23
	241H	3,26		141G	3,24		441R	3,11		343M	3,23
							451R	3,14		353M	3,40
Média/turno		3,27	Média/turno		3,13	Média/turno		3,24			
Noite	233H	3,03	Noite	133G	3,01	Noite	433R	3,46			
	233I	3,23		133H	3,03		433S	3,06			
	243H	3,13		133I	2,91		443R	3,11			
	243I	3,24		143G	3,01		443S	3,07			
				143H	2,97		453R	2,79			
				143I	2,99		453S	2,98			
				143J	3,06						
Média/turno		3,16	Média/turno		3,00	Média/turno		3,08			
3,21			3,06			3,16			3,29		

### 2.2.3 AVALIAÇÃO GERAL DOS PROFESSORES: RESULTADOS CONSOLIDADOS

Vide anexo

#### 2.2.2.3 CONSIDERAÇÕES

A análise dos indicadores do desempenho do corpo docente, atribuídos por todos os alunos respondentes da pesquisa, evidência aproveitamento de 81,75% dos pontos disponíveis.

Esse resultado está contido entre 3,00 (75%), obtidos no Curso de Ciências Contábeis, regime anual, turno da noite e 3,55 (88,75%) no Curso de Economia, regime semestral, turno da noite.

Os resultados da avaliação dos professores revelam-se como os melhores resultados da edição de 2006 da CPA.

## 2.2.4 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS POR CURSO

	<b>Administração</b>	<b>C. Contábeis</b>	<b>Direito</b>	<b>Economia</b>	<b>Média</b>
Biblioteca	3,01	2,89	2,83	2,75	2,87
Laboratório de Informática	2,58	2,77	2,55	2,47	2,59
Relações Interpessoais	2,48	2,28	2,54	2,82	2,53
Salas de Aula	2,34	2,44	2,36	2,40	2,39
Inspetores	2,35	2,44	2,09	2,37	2,31
Coordenação de curso	2,21	2,17	2,23	2,58	2,30
Comunicação com alunado	2,04	2,33	1,81	2,69	2,22
Banheiros	2,10	2,08	2,26	2,37	2,20
Site da Faculdade	2,22	2,11	2,12	2,24	2,17
Serviço de Secretaria	2,16	2,09	2,04	1,77	2,02
<b>Média Geral</b>	<b>2,35</b>	<b>2,36</b>	<b>2,28</b>	<b>2,45</b>	<b>2,36</b>
<b>Desvio Padrão</b>	<b>0,29</b>	<b>0,28</b>	<b>0,30</b>	<b>0,30</b>	<b>0,25</b>

## 2.2.5 NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS POR TURMA

Vide anexo

### 2.2.5 CONSIDERAÇÕES

Analisando o nível de satisfação dos alunos em relação as condições acadêmicas e atendimentos proporcionados pela instituição ao aluno encontramos um índice de satisfação representado pelo índice de 2,36 equivalente a um aproveitamento de 59% dos pontos disponíveis. Em estudos realizados, quando incorpora-se os resultados obtidos pelos professores o índice de satisfação passa para 2,44, equivalente a 61% de satisfação.

Ao analisar a formação do resultado geral encontramos valores limites entre 2,02 (50%), resultado obtido pelo serviço de secretaria e 2,87 (72%), resultado obtido pela Biblioteca e serviços associados.

Ressalta-se que a avaliação obtida pelos serviços de secretaria situa-se abaixo do desvio padrão.

**Sugere-se**, frente aos resultados obtidos (abaixo das expectativas) nos itens comunicação com alunado, higiene dos banheiros, site e serviço de secretaria, análise acurada

com o objetivo de identificar circunstâncias determinantes dos resultados indesejados, visando correção imediata dos desvios.

## 2.3 CORPO TÉCNICO ADMINISTRATIVO/ ESTAGIÁRIOS

<b>Variável Organizacional Pesquisada</b>	<b>% Respostas Favoráveis</b>	<b>% Respostas Desfavoráveis</b>
Processo de liderança	77	23
Forças motivacionais aplicadas	71	29
Natureza e precisão da comunicação	38	62
Natureza do processo de influência e interação social.	70	30
Sistema de atendimento às demandas	51	49
Natureza do desempenho e treinamento	48	52
Natureza do processo decisório	33	67
Imagem social projetada como instituição empregadora	74	26
<b>Resultado Geral</b>	<b>63</b>	<b>37</b>

### 2.3.1 CONSIDERAÇÕES

Neste item proceder-se-á análise dos principais pontos formadores das respostas positivas e negativas em cada variável organizacional pesquisada, conforme a seguir.

#### 2.3.1.1 PROCESSO DE LIDERANÇA

Na base da formação dos pontos fortes identifica-se o tratamento respeitoso e digno desenvolvido pelas chefias (13%), o conhecimento que os chefes possuem sobre os trabalhos desenvolvidos no setor/ área (12%), a prontidão dos chefes para atendimento aos subordinados (12%) e manutenção da disciplina através do diálogo (12%).

A análise segmentada dos pontos fracos, em contrapartida, aponta que o tratamento desigual dos empregados, com protecionismos de alguns (21%) e dificuldades de aceitação das contribuições dos empregados para melhoria dos trabalhos (18%), são os dois principais elementos na formação dessas opiniões.

Considerando que ganhos de produtividade e efetividade organizacional vinculam-se diretamente à possibilidade de contribuições provenientes do elemento humano, sugere-se discussões periódicas e sistemáticas com as chefias sobre esses aspectos.

#### 2.3.1.2 FORÇAS MOTIVACIONAIS APLICADAS

Na base da formação dos pontos fortes identifica-se que o reconhecimento do trabalho como importante para a faculdade (12%), planejamento do próprio trabalho (11%), satisfação com o trabalho realizado (10%) e o sentimento de participar da faculdade (10%) são os principais elementos formadores da opinião positiva dos empregados.

Por outro lado a sensação de poder contribuir mais e de estar subaproveitado (20%), remuneração inadequada (17%) e a questão das resistências às mudanças (16%).

Sugere-se atenção acurada para este item visto que apresenta 29% de respostas desfavoráveis. Considerando a sensibilidade dos assuntos focalizados, a gestão da organização necessita envolver-se no estabelecimento de quais ações deverão ser desenvolvidas.

#### 2.3.1.3 NATUREZA E PRECISÃO DA COMUNICAÇÃO

Neste item encontramos os resultados menos favoráveis da instituição. Ao examinar-se o conjunto de respostas positivas (38 %), encontramos como principal vetor a atuação dos chefes como fornecedores de informações necessárias à realização dos trabalhos (36%).

Entretanto, ao examinarmos os 62% de respostas desfavoráveis, encontra-se que os empregados precisam de mais informações sobre o que é qualidade no trabalho (27%), o desconhecimento dos projetos da instituição (24%) e o descuido com o processo de comunicação com os empregados (24%) como principais fatores na formação desse resultado.

Considerando que, sob quaisquer circunstâncias, o processo de comunicação – “lato” ou “strictu” senso – é variável crucial à implementação de projetos, planos, programas, etc, sugere-se que, inicialmente, os resultados do item sejam discutidos no grupo gestor da instituição e que ações de desenvolvimento sejam realizadas visando reduzir/eliminar os desvios apontados.

#### 2.3.1.4 NATUREZA DO PROCESSO DE INFLUÊNCIA E INTERAÇÃO SOCIAL.

A análise dos itens constituintes dos pontos fortes aponta para relacionamento com o colega do setor (19%), bom ambiente de trabalho na faculdade (16%) como principais elementos formadores desta opinião.

Ao investigar a natureza da opinião constituinte dos pontos fracos encontra-se que nem todas as pessoas se esforçam para fazer um bom trabalho (24%) e pouco estímulo à prática do trabalho em equipe (23%).

Recomenda-se a adoção de ações que visem corrigir os desvios aqui apontados, tendo em vista que impactam negativamente os resultados de produtividade.

#### 2.3.1.5 SISTEMA DE ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS

A análise dos pontos fortes aponta que o tema qualidade é assunto freqüente nas conversas entre os empregados da faculdade (23%) e que o aluno encontra na biblioteca os livros que necessita à sua formação (20%).

Em contrapartida, a análise dos pontos fracos conduz aos fatores do trabalho ser atropelado por urgências e emergências (23%) e insatisfação do aluno com o atendimento da secretaria (20%), como principais elementos na formação das respostas desfavoráveis à instituição.

Os itens aqui contidos, de certa forma, complementam ou entrelaçam-se com outros anteriormente citados. Dessa forma recomenda-se análise no grupo gestor e que, em decorrência, sejam elaboradas ações específicas e concretas para resolução dos desvios apontados.

#### 2.3.1.6 NATUREZA DO DESEMPENHO E TREINAMENTO

A análise dos itens constituintes dos pontos fortes aponta para o feed-back do chefe em relação ao trabalho e desempenho do subordinado (24%), o cuidado pelo aperfeiçoamento profissional (23%) e a disponibilidade dos recursos físicos necessários à realização dos trabalhos (21%).

Ao analisar-se as respostas que constituem os pontos fracos (52%) encontramos que “cada um realiza o trabalho segundo seus próprios critérios, frente a falta de orientações a

respeito” (28%), a ausência de treinamento dos empregados (23%), e, de certa forma, a falta de avaliação periódica e sistemática do trabalho (15%).

Considerando os indicadores de pontos fortes (48%) e pontos fracos (52%), neste item da pesquisa, recomenda-se como em momentos anteriores a reunião do grupo gestor para análise desta questão, ficando apontado, desde já, a necessidade de instituir-se um programa de apreciação e avaliação de desempenho.

#### 2.3.1.7 NATUREZA DO PROCESSO DECISÓRIO

Neste item, especificamente, encontramos os resultados mais desfavoráveis à instituição, o que deverá mobilizar atenção e cuidados especiais. A principal fonte formadora das respostas favoráveis à instituição (33%) é o item que se refere ao fato de que empregados planejam seus próprios trabalhos e os chefes são procurados ou consultados em caso de absoluta necessidade (83%).

Por outro lado, a análise dos pontos fracos oferece como principal eixo formador dessas respostas o fato de que os empregados podem participar mais efetivamente das otimizações (melhorias) dos processos de trabalho (66%).

A análise da variável organizacional e dos vetores formadores das opiniões apontam para a necessidade de melhorar qualitativamente a participação dos empregados na otimização dos processos de trabalho e a necessidade de olhar mais atencioso à atuação das chefias e do papel que desempenhado no acompanhamento dos desempenhos dos subordinados.

#### 2.3.1.8 IMAGEM SOCIAL PROJETADA COMO INSTITUIÇÃO EMPREGADORA

A análise deste item revela resultado satisfatório e expressivo para a instituição apontando, entretanto, a necessidade de intervenção nas condições higiênicas/ sanitárias, nas condições de trabalho e apurar na prática conceitos relativos à qualidade, dimensões que formam a base das respostas negativas do item.

### **3. ANEXOS**

#### **3.1 CORPO DOCENTE <sup>1</sup>**

##### **3.1.1 Caderno de perguntas – formulário**

##### **3.1.2 Respostas – encadernação**

##### **3.1.3 Levantamento de dados**

#### **4.2 CORPO DISCENTE <sup>2</sup>**

##### **4.2.1 Caderno de perguntas – formulário**

##### **4.2.2 Tabulações**

##### **4.2.3 Gráficos**

- i Incidência de respostas - Corpo Discente**
- ii Avaliação dos professores (regimes: anual e semestral e avaliação geral)**
- iii Nível de Satisfação dos Alunos por Curso**
- iv Nível de Satisfação dos Alunos por Dimensões Avaliadas**

#### **4.3 CORPO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO <sup>3</sup>**

##### **4.3.1 Análise dos resultados por variável organizacional**

---

<sup>1</sup> vide página 4

<sup>2</sup> vide página 10

<sup>3</sup> vide página 15