

CPA - COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO 2020



• • • • •

• ••• • ••• •

• • • • •

• ••• •

PESQUISAS CPA 2020 - INSTITUCIONAL

ÍNDICE

1. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES - ALUNOS	9
1.1. Estrutura da pesquisa.....	11
1.2. Resultado da pesquisa	16
1.3. Histórico de notas dos professores	19
1.3.1. Todos os cursos.....	19
1.3.2. Administração	20
1.3.3. Engenharia de Computação.....	21
1.3.4. Engenharia Mecatrônica	22
1.3.5. Engenharia de Produção.....	22
1.3.6. Sistemas de Informação.....	23
1.3.7. Banco de Dados.....	24
1.3.8. Defesa Cibernética.....	25
1.3.9. Análise e Desenvolvimento de sistemas	26
1.3.10. Gestão da Tecnologia da Informação.....	27
1.3.11. Sistemas para Internet	28
1.3.12. Jogos Digitais.....	29
1.3.13. Marketing	30
1.3.14. Redes de Computadores.....	31
1.3.15. Produção Multimídia.....	32
1.4. Impacto das trocas dos professores.....	33
1.4.1. Professores Antigos	33
1.4.2. Troca dos Professores	34
1.5. Melhores professores de 2020	35
1.6. Coordenação	36
1.6.1. Todos os cursos.....	36
1.6.2. Administração	37
1.6.3. Engenharia de Computação.....	38

1.6.4.	Engenharia Mecatrônica	39
1.6.5.	Engenharia de Produção.....	40
1.6.6.	Sistemas de Informação.....	41
1.6.7.	Banco de Dados.....	42
1.6.8.	Defesa Cibernética.....	43
1.6.9.	Análise e Desenvolvimento de sistemas	44
1.6.10.	Gestão da Tecnologia da Informação.....	45
1.6.11.	Sistemas para Internet	46
1.6.12.	Jogos Digitais.....	47
1.6.13.	Marketing	48
1.6.14.	Redes de Computadores.....	49
1.6.15.	Produção Multimídia.....	50
1.7.	Pró-Reitoria Acadêmica.....	51
1.7.1.	Todos os cursos.....	51
1.7.2.	Administração	52
1.7.3.	Engenharia de Computação.....	53
1.7.4.	Engenharia Mecatrônica	54
1.7.5.	Engenharia de Produção.....	55
1.7.6.	Sistemas de Informação.....	56
1.7.7.	Banco de Dados.....	57
1.7.8.	Defesa Cibernética.....	58
1.7.9.	Análise e Desenvolvimento de Sistemas.....	59
1.7.10.	Gestão da Tecnologia da Informação.....	60
1.7.11.	Sistemas para Internet	61
1.7.12.	Jogos Digitais.....	62
1.7.13.	Marketing	63
1.7.14.	Redes de Computadores.....	64
1.7.15.	Produção Multimídia.....	65
2.	PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO “FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO” PELOS ALUNOS	66
2.1.	Como você avalia o FIAP - Centro Universitário no geral?	66
2.2.	Você recomendaria o FIAP - Centro Universitário para um amigo ou colega?	68
2.3.	O que mais se destaca no FIAP - Centro Universitário?	68

2.4. Pensando no FIAP - Centro Universitário, assinale o quanto concorda com cada uma das frases: 69

- 2.4.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atualiza-se de acordo com as tendências do mercado 69
- 2.4.2. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO se preocupa com a qualidade de ensino 70
- 2.4.3. Aplico o conteúdo no dia a dia profissional..... 71
- 2.4.4. O que recebo do FIAP - Centro Universitário vale o valor investido 72
- 2.4.5. É uma instituição em que confio..... 73
- 2.4.6. É uma instituição que tem boa reputação no mercado 74
- 2.4.7. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é líder de tecnologia, inovação e empreendedorismo..... 75
- 2.4.8. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO sabe valorizar o aluno 76
- 2.4.9. Tenho prazer em assistir aulas no FIAP - Centro Universitário..... 77
- 2.4.10. Tenho um forte vínculo com o FIAP - Centro Universitário 78

2.5. PERGUNTAS ESPECÍFICAS DEVIDO À PANDEMIA COVID-19 80

- 2.5.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO se adaptou rapidamente ao ensino remoto. 80
- 2.5.2. Os professores tiveram facilidade na adaptação ao ensino remoto..... 81
- 2.5.3. Os professores cumpriram os planos de ensino como proposto, mesmo no ensino remoto..... 81
- 2.5.4. Os professores cumpriram os horários de aula, mesmo no ensino remoto (Assiduidade)..... 82
- 2.5.5. Durante as atividades remotas, as avaliações foram coerentes com o ensinado.82
- 2.5.6. Considere a seguinte afirmação: Durante as atividades remotas, as aulas não foram cansativas. 83
- 2.5.7. Considere a seguinte afirmação: Durante a pandemia, tive dificuldades (financeiras, familiares, trabalho) fora da faculdade..... 84
- 2.5.8. O FIAP – Centro Universitário auxiliou os alunos com dificuldades, por conta da pandemia e do ensino remoto..... 84
- 2.5.9. Você faz parte do grupo de Risco para Covid 19? 85

2.5.10.	Você convive com outras pessoas que pertencem ao grupo de risco da Covid-19?	86
2.5.11.	Você teve Covid-19 confirmado?.....	86
2.5.12.	Alguém da sua família, que reside no mesmo domicílio, teve Covid-19 confirmado?.....	87
2.5.13.	Você quer retornar ao ensino presencial nesse momento, considerando o estado atual da pandemia e a qualidade do ensino remoto?	87
2.6.	Corpo docente	88
2.6.1.	Didática	88
2.6.2.	Conteúdos.....	89
2.6.3.	Material Didático	90
2.6.4.	Disciplina em Sala.....	91
2.6.5.	Relacionamento com os Alunos	92
2.6.6.	Incentivo ao Estudo.....	93
2.6.7.	Avaliações (exercícios e testes)	94
2.7.	Infraestrutura.....	95
2.7.1.	Salas de aula	96
2.7.2.	Laboratórios	96
2.7.3.	Maker Lab	97
2.7.4.	Wow lab	98
2.7.5.	Game Dev	98
2.7.6.	Innovation Lab.....	99
2.7.7.	Coworking spaces.....	99
2.7.8.	Biblioteca/Biblioteca Virtual	100
2.7.9.	Auditório.....	100
2.7.10.	Banheiros.....	101
2.7.11.	Kitchenet	101
2.8.	Serviços	102
2.8.1.	Help center (secretaria/financeiro).....	102
2.8.2.	Portal do aluno na intranet	103
2.8.3.	Talent Lab (Gestão de carreiras).....	104
2.8.4.	Segurança.....	105
2.8.5.	Limpeza	105

2.8.6.	Transporte (ônibus)	106
2.8.7.	Comunicação entre a instituição e o aluno	107
2.8.8.	Inspetor de andar	108

3. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS COLABORADORES

3.1. RESPOSTAS

3.2. TEMPO DE EMPRESA

3.3. PERGUNTAS

3.3.1.	Percebo que meu trabalho contribui para o resultado final da empresa	113
3.3.2.	A Instituição aproveita o potencial de seus colaboradores	114
3.3.3.	Sinto sempre ser respeitado pelo meu gestor	115
3.3.4.	Meu superior imediato se manifesta positivamente quando demonstro um desempenho acima do esperado	116
3.3.5.	Existe um bom relacionamento entre os setores da empresa	117
3.3.6.	Eu considero a empresa um bom lugar para trabalhar	118
3.3.7.	Eu indicaria um amigo para trabalhar na empresa	119
3.3.8.	Conheço casos reais de ascensão profissional que já ocorreram dentro da empresa	120
3.3.9.	As tarefas do cotidiano proporcionam desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional	121
3.3.10.	Eu me interesso pelos cursos oferecidos pela instituição	122
3.3.11.	O trabalho em equipe sempre é estimulado pelo gestor	123
3.3.12.	A preocupação com o inovar sempre está presente no dia a dia da área...	124
3.3.13.	Os serviços oferecidos pelo FIAP - Centro Universitário encantam os alunos	125
3.3.14.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada para eu exercer minhas atividades	126
3.3.15.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada os alunos	127
3.3.16.	A Instituição esclareceu o nível de qualidade esperado	128
3.3.17.	A instituição se comunica com os funcionários de forma adequada	129
3.3.18.	As orientações que recebo sobre meu trabalho são claras e objetivas	129
3.3.19.	Em geral, estou satisfeito com o pacote de benefícios oferecidos pela empresa	130

- 3.3.20. Os projetos de responsabilidade social (I-Help, Trote Solidário, Fábrica de Natal) são de grande importância para a instituição e para a sociedade 131

3.4. Principais Razões pelas quais trabalham no FIAP - Centro

Universitário	132
----------------------------	------------

4. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS PROFESSORES

4.1. RESPOSTAS	138
-----------------------------	------------

4.2. TEMPO DE EMPRESA	138
------------------------------------	------------

4.3. PERGUNTAS	139
-----------------------------	------------

4.3.1. Coerência da disciplina com os objetivos do curso	140
--	-----

4.3.2. Coerência da disciplina com o perfil desejado do egresso	141
---	-----

4.3.3. Adequação e atualização das ementas, bibliografia e programas da disciplina	142
--	-----

4.3.4. Atuação da coordenação/gestão do curso	143
---	-----

4.3.5. Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso	144
--	-----

4.3.6. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação, etc)	145
---	-----

4.3.7. Conheço com profundidade os procedimentos definidos no Estatuto e demais políticas do FIAP - Centro Universitário	146
--	-----

4.3.8. Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar	147
--	-----

4.3.9. Participação no Projeto I-Help	148
---	-----

4.3.10. Nível de participação/interesse, cordialidade, maturidade e motivação dos alunos	149
--	-----

4.3.11. Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos	149
---	-----

4.3.12. Salas de aula	150
-----------------------------	-----

4.3.13. Sala dos professores	150
------------------------------------	-----

4.3.14. Condições de acesso para portadores de necessidades especiais	151
---	-----

4.3.15. Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos	152
--	-----

4.3.16. Quantidade e atualização de livros e periódicos (revistas, informativos) disponíveis na Biblioteca	153
--	-----

4.3.17. Instalações sanitárias	154
--------------------------------------	-----

4.3.18. Nível de limpeza e organização das instalações do FIAP - Centro Universitário em geral	154
--	-----

4.3.19.	Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral .	155
4.3.20.	Auxiliar de coordenação	156
4.3.21.	Biblioteca	156
4.3.22.	Lanchonetes.....	157
4.3.23.	Central de Impressão	157
4.3.24.	Help Desk	159
4.3.25.	Coordenação de curso	160
4.3.26.	Departamento Pessoal	161
4.3.27.	Pró-Reitoria Acadêmica	162
4.3.28.	Gestão de Carreiras	163
4.3.29.	Inspetoria de Alunos.....	164
4.3.30.	Auxiliares de Informática (Monitores)	164
4.3.31.	Segurança.....	165
4.3.32.	Recepção	166
4.3.33.	Gestão de Pessoas	166
4.3.34.	Secretaria / Atendimento ao Discente	167
4.3.36.	Comunicação do FIAP - Centro Universitário com os professores	169
4.3.37.	Meios existentes para comunicação (site institucional, e-mail e portal do professor)	169

1. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES - ALUNOS

A Comissão Própria de Avaliação - CPA é o órgão responsável pela autoavaliação institucional no FIAP - Centro Universitário. Ela foi instituída para atender ao que determina a Lei nº 10.861/04, que estabeleceu o SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior). Sua finalidade é a implementação do processo de autoavaliação do FIAP - Centro Universitário, a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP.

O FIAP - Centro Universitário tem como finalidade formar e qualificar profissionais de nível técnico, tecnológico, bacharelado e pós-graduação voltados para a área de tecnologia, empreendedorismo e inovação.

A Instituição possui o compromisso com a valorização do aprendizado através do desenvolvimento de habilidades e competências, e da geração de conhecimentos humanísticos, científicos e tecnológicos. Procura promover junto ao corpo discente amplo domínio das atividades intelectuais, culturais e práticas laborais, como instrumento de conquista da cidadania e de adaptação ao mercado de trabalho, preparando-os para agir com autonomia e responsabilidade. Para isso, desenvolve as bases tecnológicas em laboratórios de ensino e produção, enquanto, também, trabalha as bases instrumentais e científicas na convivência diária e através de atividades de lazer, esporte, arte e cultura.

Em 2019, a FIAP passou pelo processo de Recredenciamento Institucional, transformando-se de Faculdade para Centro Universitário, pela Portaria MEC nº28/2020, de 10 de janeiro de 2020, publicada no DOU de 13/01/2020.

Em 2020, o FIAP – Centro Universitário ofereceu os seguintes cursos de graduação:

- Cursos Superiores de Tecnologia em:
 - Análise e Desenvolvimento de Sistemas
 - Banco de Dados

- Defesa Cibernética
- Gestão da Tecnologia da Informação
- Jogos Digitais
- Marketing
- Produção Multimídia
- Redes de Computadores
- Sistemas para Internet

➤ Bacharelados em:

- Administração
- Sistemas da Informação

➤ Engenharias:

- Engenharia da Computação
- Engenharia da Produção
- Engenharia Mecatrônica

A pesquisa de avaliação é um instrumento importante para captar a opinião dos alunos, a partir dela o FIAP – Centro Universitário busca o aprimoramento contínuo de relação de toda a comunidade pertencente à instituição e identifica aspectos que podem ser aperfeiçoados.

A pesquisa é tradicionalmente aplicada no primeiro dia de provas semestrais, em laboratório de informática, quando todos os alunos estão na instituição. As respostas da pesquisa são anônimas, para que os alunos se sintam à vontade para se expressar livremente. Em 2020, por conta da pandemia do COVID-19, a pesquisa foi aplicada remotamente, em período anterior às avaliações semestrais.

Ainda, por conta da pandemia do COVID-19, alguns indicadores não foram avaliados (como infraestrutura física) mas outras perguntas foram acrescentadas, para mensurar o desempenho do ensino remoto, em caráter excepcional.

A pesquisa de avaliação dos professores, coordenadores e do Pró-Reitor Acadêmico é aplicada semestralmente entre os alunos da graduação, e as questões institucionais, de serviços e infraestrutura são aplicadas uma vez por ano, ao final do segundo semestre.

Esse relatório é consolidado uma vez ao ano, para apresentação à comunidade, incluindo alunos, professores, coordenação, direção, colaboradores e sociedade civil.

1.1. Estrutura da pesquisa

Apresentamos abaixo o texto da forma com que os alunos a visualizam:

CONFIRA SEUS DADOS ABAIXO:

E-MAIL:

TEL. RESIDENCIAL:

CELULAR:

TEL. COMERCIAL:

Pedimos a gentileza de responder esta pesquisa de satisfação. A partir da sua opinião, a FIAP busca o aprimoramento contínuo da relação de toda a comunidade pertencente à faculdade e identifica aspectos que possam ser aperfeiçoados.

COMO VOCÊ AVALIA A FIAP NO GERAL?

Selecione

VOCÊ RECOMENDARIA A FIAP PARA UM AMIGO OU COLEGA?

☐ Sim
 ☐ Não

O QUE MAIS SE DESTACA NA FIAP?

PENSANDO NA FIAP, ASSINALE ABAIXO O QUANTO CONCORDA COM CADA UMA DAS FRASES.

A FIAP atualiza-se de acordo com as tendências de mercado.	
Aplico o conteúdo do curso no dia-a-dia profissional.	
A FIAP se preocupa com a qualidade de ensino.	
O que recebo da FIAP vale o valor investido.	
É uma instituição em que confio	
É uma instituição que tem boa reputação no mercado.	
A FIAP é líder em tecnologia, inovação e empreendedorismo.	
A FIAP sabe valorizar o aluno.	
Tenho prazer em assistir aulas na FIAP."	
Tenho um forte vínculo com a FIAP.	
A FIAP atende às minhas expectativas	

AVALIE ABAIXO ALGUNS ASPECTOS DA FIAP E DO CURSO QUE VOCÊ FAZ.

CORPO DOCENTE

Conhecimento dos professores sobre o assunto	
Clareza dos professores ao explicar o conteúdo	
Relacionamento com os alunos	
Planejamento das aulas	
Corpo docente no geral	

**CURSO**

Grade Curricular (disciplinas oferecidas)	
Conteúdo das disciplinas oferecidas	
Material de Apoio	
Curso no geral	

INFRAESTRUTURA

Salas de aula	
Laboratórios	
Maker Lab (somente Campus Aclimação)	
WOW Lab (somente Campus Aclimação)	
Game Dev Lab (somente Campus Aclimação)	
Innovation Lab (somente Campus Aclimação)	
Coworking Spaces	
Biblioteca/Biblioteca virtual	
Auditório da Unidade I (somente Campus Aclimação)	
Banheiros	
Kitchenet	
Infraestrutura de modo geral	

SERVIÇOS

Help Center (secretaria/financeiro)	
Recepção	
Portal do Aluno (na internet)	
Talent Lab (Gestão de Carreiras)	
Segurança	
Limpeza	
Transporte (ônibus) (somente Campus Aclimação)	
Comunicação entre a instituição e o aluno	
Inspetor de Andar	

Com intuito de verificar a satisfação dos alunos com a instituição, pedimos que você avalie a performance individual dos professores, coordenadores e diretor com os quais teve contato no seu curso.

CASO NÃO SAIBA AVALIAR, PREENCHA O CAMPO COM "NÃO SEI AVALIAR".

ATRIBUTOS A SEREM AVALIADOS:

- ✓ **Didática do professor:** Objetividade nas explicações, capacidade de expressar suas ideias com clareza e de maneira organizada.
- ✓ **Conteúdos:** Conhecimento sobre o tema. Coerência e atualidade dos assuntos abordados em sala de aula.
- ✓ **Material didático:** Qualidade do material adotado, incluindo livros, apostilas, leituras complementares e outros.
- ✓ **Disciplina em sala:** Capacidade de manter a disciplina e organização da sala para o bom andamento das aulas.
- ✓ **Avaliação global do professor**
- ✓ **Relacionamento com os alunos:** Habilidade do professor em manter bom relacionamento com os alunos, tratando-os com respeito, mantendo-se aberto ao diálogo e críticas, proporcionando um ambiente agradável.
- ✓ **Incentivo ao estudo:** Capacidade do professor em incentivar e motivar os alunos ao estudo.
- ✓ **Avaliações:** Coerência entre conteúdo dado e exigido. Avaliações ministradas adequadamente. Divulgação das notas no prazo regulamentar.

PROFESSORES

COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES .

VIVIANE GLOEDEN .

DIDÁTICA DO PROFESSOR	CONTEÚDOS	MATERIAL DIDÁTICO	DISCIPLINA EM SALA	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS	INCENTIVO AO ESTUDO	AVALIAÇÕES	AValiação GLOBAL DO PROFESSOR
Selecione	Selecic	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecio	Selecione

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .

ANA CLÁUDIA MOREIRA MADALENO .

DIDÁTICA DO PROFESSOR	CONTEÚDOS	MATERIAL DIDÁTICO	DISCIPLINA EM SALA	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS	INCENTIVO AO ESTUDO	AVALIAÇÕES	AValiação GLOBAL DO PROFESSOR
Selecione	Selecic	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecio	Selecione

MÉTODOS QUANTITATIVOS APLICADOS À ADMINISTRAÇÃO .

ROBERTO CAVALCANTI .

DIDÁTICA DO PROFESSOR	CONTEÚDOS	MATERIAL DIDÁTICO	DISCIPLINA EM SALA	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS	INCENTIVO AO ESTUDO	AVALIAÇÕES	AValiação GLOBAL DO PROFESSOR
Selecione	Selecic	Selecione	Selecione	Selecione	Selecione	Selecio	Selecione

TECNOLOGIAS EMERGENTES NAS EMPRESAS .

SERGIO CAMPOS .

DIDÁTICA DO PROFESSOR ?

Selecione ▼

CONTEÚDOS ?

Selecic ▼

MATERIAL DIDÁTICO ?

Selecione ▼

DISCIPLINA EM SALA ?

Selecione ▼

RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS ?

Selecione ▼

INCENTIVO AO ESTUDO ?

Selecione ▼

AVALIAÇÕES ?

Selecio ▼

AVALIÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR

Selecione ▼

TECNOLOGIAS EXPONENCIAIS .

SERGIO CAMPOS .

DIDÁTICA DO PROFESSOR ?

Selecione ▼

CONTEÚDOS ?

Selecic ▼

MATERIAL DIDÁTICO ?

Selecione ▼

DISCIPLINA EM SALA ?

Selecione ▼

RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS ?

Selecione ▼

INCENTIVO AO ESTUDO ?

Selecione ▼

AVALIAÇÕES ?

Selecio ▼

AVALIÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR

Selecione ▼

COORDENAÇÃO

FUNÇÕES DO COORDENADOR PEDAGÓGICO

- TRAZER INOVAÇÕES PARA A MATRIZ CURRICULAR.
- COORDENAR E LIDERAR OS PROFESSORES.
- COORDENAR AS COMPETIÇÕES ENTRE OS CURSOS (CHALLENGES E CUPS).
- PROMOVER AÇÕES PARA BUSCAR O RECONHECIMENTO EXTERNO JUNTO AO MEC.
- ATENDER OS ALUNOS QUE TENHAM DÚVIDAS OU PRECISEM DE ACOMPANHAMENTO PEDAGÓGICO.
- INTERVIR EM SITUAÇÕES DE INSATISFAÇÃO PEDAGÓGICA COLETIVA DOS ALUNOS.

COORDENADOR DO CURSO .

CLÁUDIO CARVAJAL .

Selecione ▼

DIREÇÃO

FUNÇÕES DO DIRETOR

- LIDERAR OS COORDENADORES, TRAZENDO INOVAÇÕES PARA OS CURSOS.
- MEDIAR AS RELAÇÕES ENTRE OS PROFESSORES E COORDENADORES.
- CRIAR METAS PEDAGÓGICAS PARA CADA CURSO.
- FAZER PARCERIAS ESTRATÉGICAS.
- PROMOVER COM OS COORDENADORES AS COMPETIÇÕES ENTRE OS CURSOS (CHALLENGES E CUPS).
- PROMOVER OS CURSOS PARA AS EMPRESAS PARCEIRAS.
- ATENDER DEMANDAS LEGAIS JUNTO AO MEC.
- INTERVIR EM SITUAÇÕES DE INSATISFAÇÃO PEDAGÓGICA COLETIVA DOS ALUNOS.

DIREÇÃO ACADÊMICA
 PROF. WAGNER SANCHEZ

Selecione ▼

AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO.

ENVIAR

1.2. Resultado da pesquisa

Trabalhamos com o entendimento de que avaliar é detectar as distorções entre o planejado e o que está sendo executado para corrigi-las, adequando a Instituição às demandas da sociedade. Assim, torna-se necessário que cada Instituição Educacional reveja suas ações, reavalie seus conceitos e ingresse numa gestão democrática que busque sempre a qualidade nos seus processos. A avaliação institucional constitui uma ferramenta valiosa para demonstrar o que é, e o que faz a Instituição, permitindo buscar novos rumos e realizar mudanças internas para alcançar resultados significativos.

A Avaliação Institucional é uma atribuição conferida às instituições de educação de ensino superior pelo SINAES (Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior). O SINAES tem por finalidades:

“(...) a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.” (§ 1º. Art. 1º LEI Nº 10.861, DE 14 DE ABRIL DE 2004).

O SINAES prevê que, para a avaliação das instituições de ensino superior, sejam utilizados instrumentos diversificados, dentre os quais se encontra o processo de autoavaliação. Para realização deste processo, que deve avaliar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, foi prevista a criação da CPA (Comissão Própria de Avaliação) que deve ter a representatividade de todos os segmentos da instituição de ensino (docente, discente, técnico administrativo e comunidade externa), e ter atuação autônoma em relação a conselhos e órgãos colegiados.

A participação dos alunos na pesquisa em 2020 foi de 89%, quantidade esta que consideramos representativa para que possamos apresentar os resultados aos departamentos da instituição e auxiliar na proposição de ações junto aos seus respectivos responsáveis, ela melhorou 5 pontos percentuais em relação aos alunos que participaram no ano anterior, apesar de toda a situação gerada pela necessidade do ensino ser remoto, por conta da pandemia.

Até o ano de 2015, a escala de avaliação variava de 0 até 10. Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito. Esta escala dificultava a visualização entre itens mal ou bem avaliados, pois tirando os alunos totalmente insatisfeitos ou totalmente satisfeitos, a maioria das avaliações era mediana e ficava entre 7 e 8.

A nota média dos quesitos avaliados não variava muito entre si, dificultando a identificação de aspectos problemáticos que poderiam ser resolvidos pela equipe FIAP.

Com o objetivo de destacar melhor os aspectos positivos e negativos da instituição, foi feita uma mudança para uma escala qualitativa:

- 1 – Muito ruim
- 2 – Ruim
- 3 – Normal
- 4 – Muito bom
- 5 – Excepcional

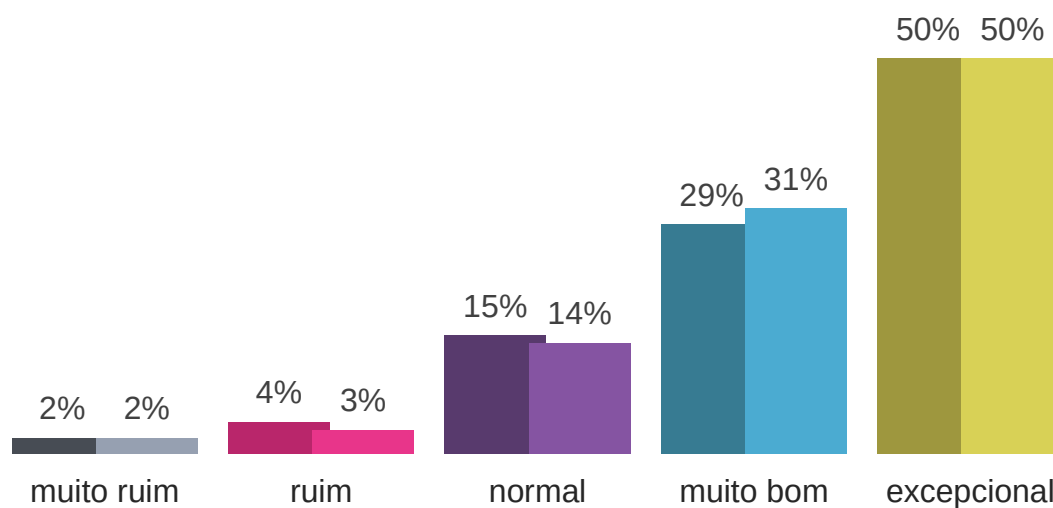
A ausência da opção de avaliação “Bom” polarizou as avaliações descartando notas medianas. Isso foi positivo, porque hoje em dia é possível identificar nitidamente os pontos de melhoria necessários.

Passados 5 anos com a escala nova já foi possível melhorar a qualidade de ensino significativamente.

Conforme explicado anteriormente, a pesquisa de avaliação do corpo docente, coordenação e Reitoria é aplicada semestralmente, no final de cada semestre. Devido às especificidades de cada semestre, ao fazer as análises e comparações, comparamos a pesquisa do primeiro semestre com a pesquisa do primeiro semestre do ano anterior, e a mesma lógica para as pesquisas do segundo semestre. Não comparamos resultados do segundo semestre com resultados do primeiro semestre.

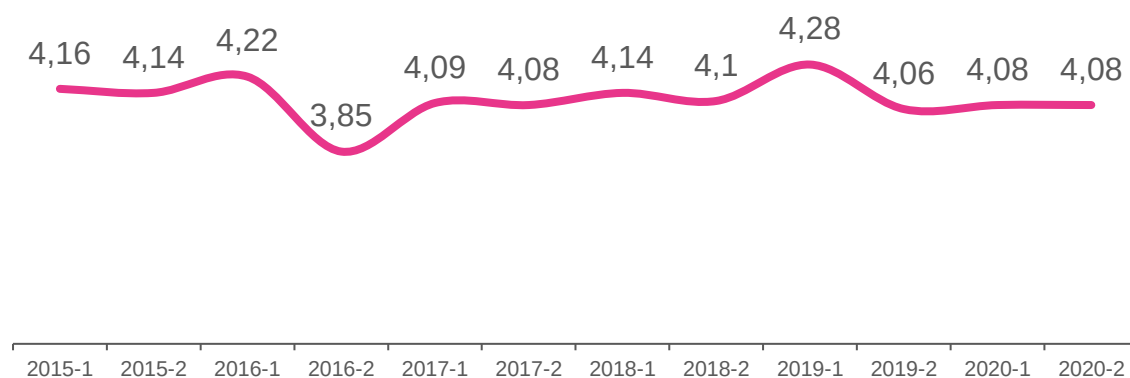
A seguir apresentaremos os resultados da pesquisa de avaliação dos professores, coordenação e corpo diretivo.

O percentual de notas “ruim”, “normal” e diminuíram 1 ponto percentual e “muito bom” subiu dois pontos percentuais.

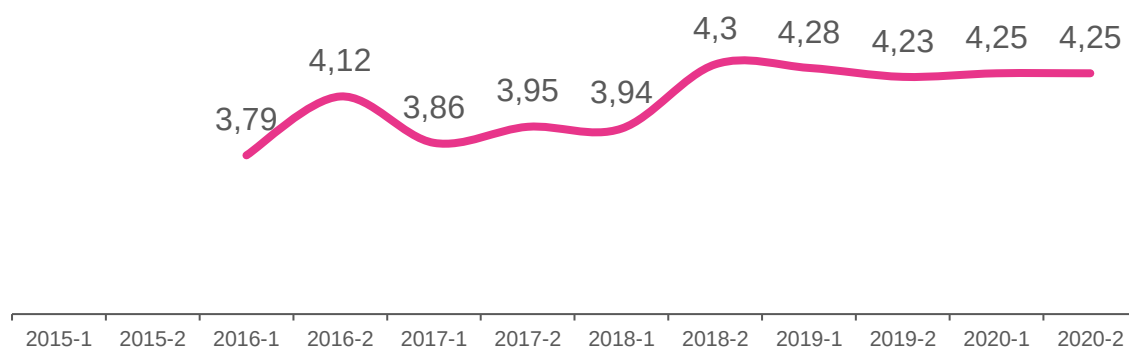


A seguir, veremos o histórico das notas dos professores por curso.

1.3.2. Administração

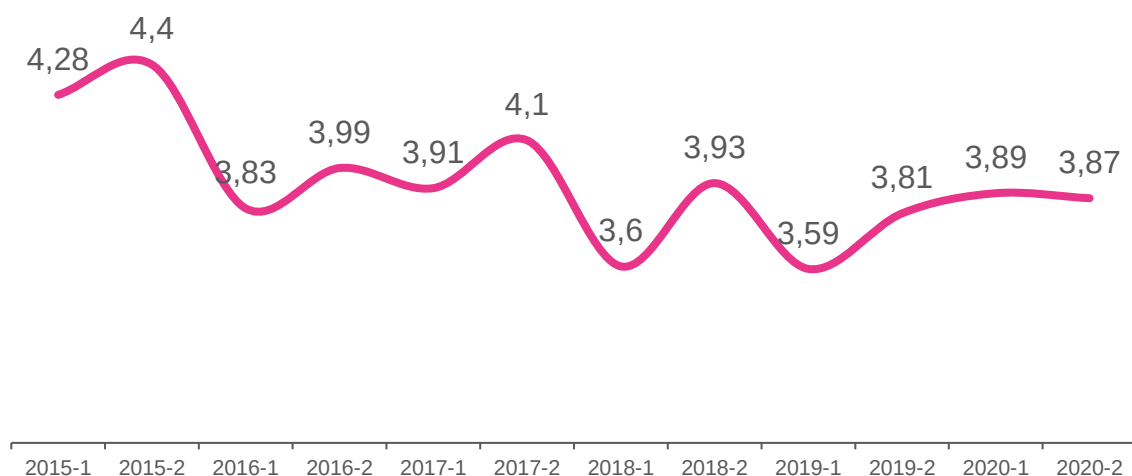


1.3.4. Engenharia Mecatrônica

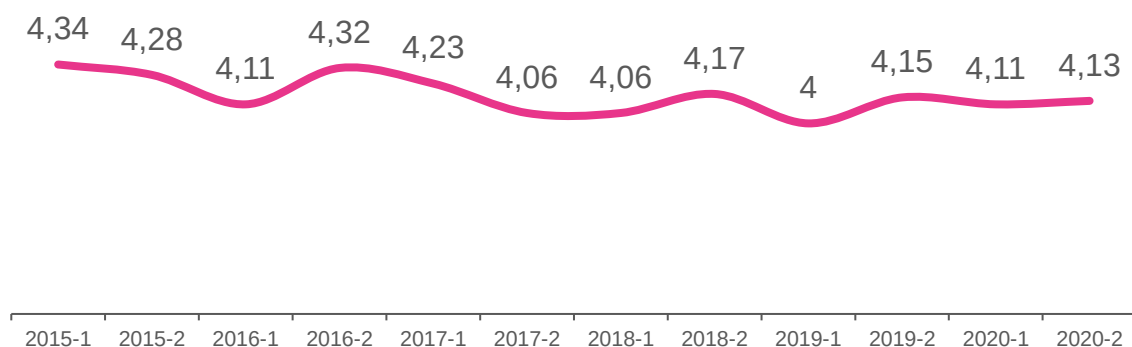


O resultado geral dos professores do curso de Engenharia Mecatrônica apresentou forte melhoria a partir de 2018, com notas acima de 4,20 nas duas últimas avaliações.

1.3.5. Engenharia de Produção



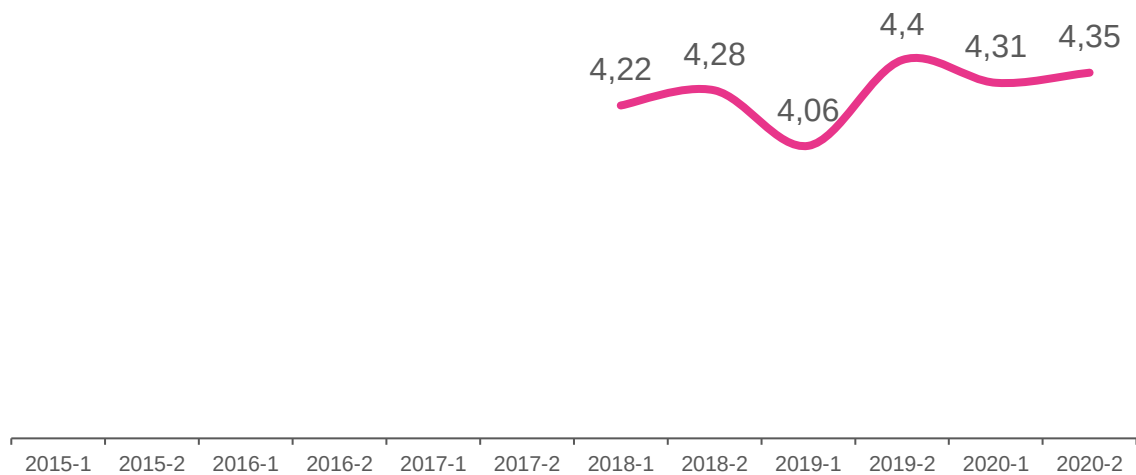
1.3.7. Banco de Dados



Como podemos ver no gráfico acima, os professores de Banco de Dados estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. Com exceção de 2016-1 (que foi quando alteramos a escala da pesquisa, conforme já explicado), em todas as outras pesquisas a média das notas ficaram acima de 4,00.

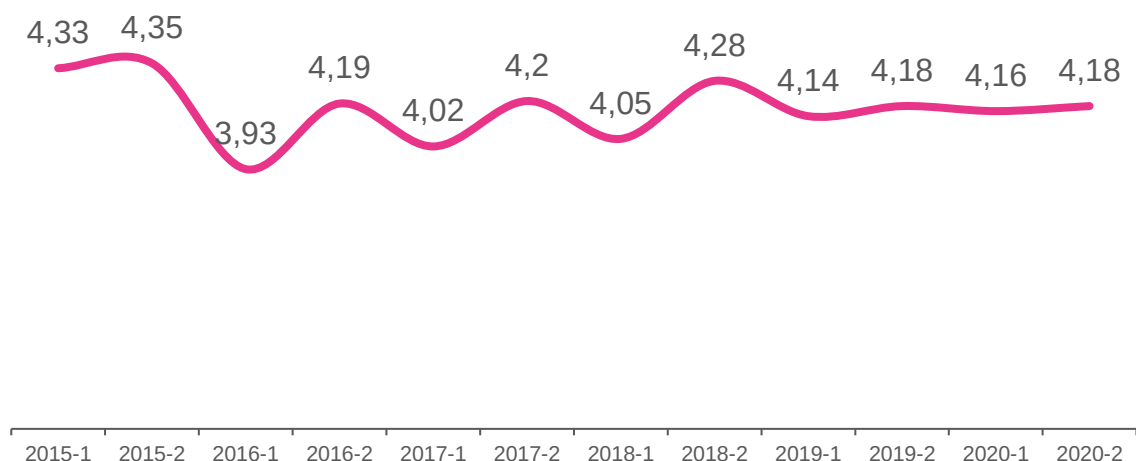
Percebemos que as ações tomadas no segundo semestre de 2020 em função da pequena queda do primeiro semestre mostra resultados positivos observados pelo grupo de discentes do curso.

1.3.8. Defesa Cibernética



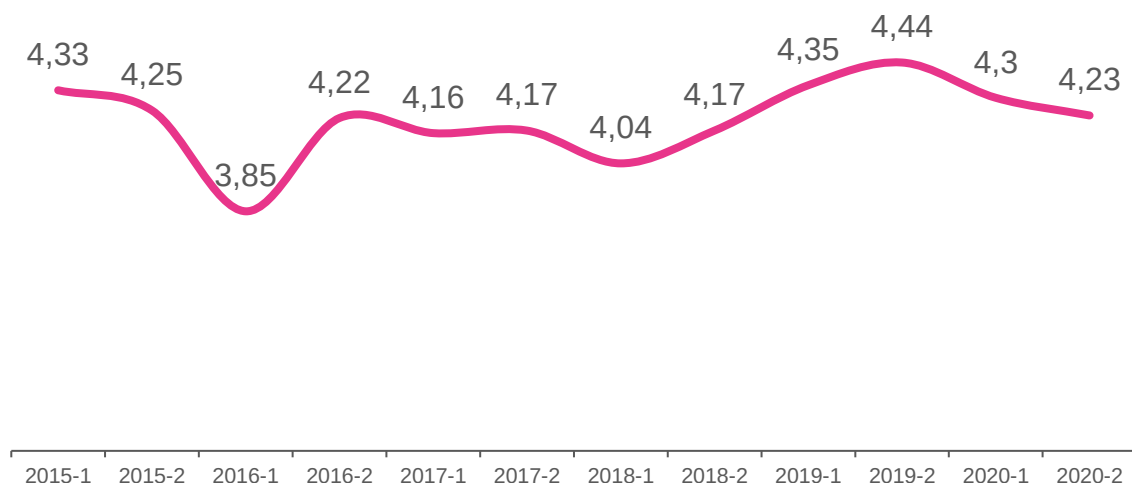
Como podemos ver no gráfico anterior, os professores de Defesa Cibernética tiveram uma queda na avaliação do primeiro semestre de 2020. Porém após alinhamento de ações durante a reunião de planejamento, vimos um aumento relevante no desempenho do segundo semestre de 2020.

1.3.9. Análise e Desenvolvimento de sistemas



Como podemos ver no gráfico acima, os professores de Análise e Desenvolvimento de Sistemas estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. Com exceção de 2016-1 (que foi quando alteramos a escala da pesquisa, conforme já explicado), em todas as outras pesquisas a média das notas ficaram acima de 4,00.

1.3.10. Gestão da Tecnologia da Informação



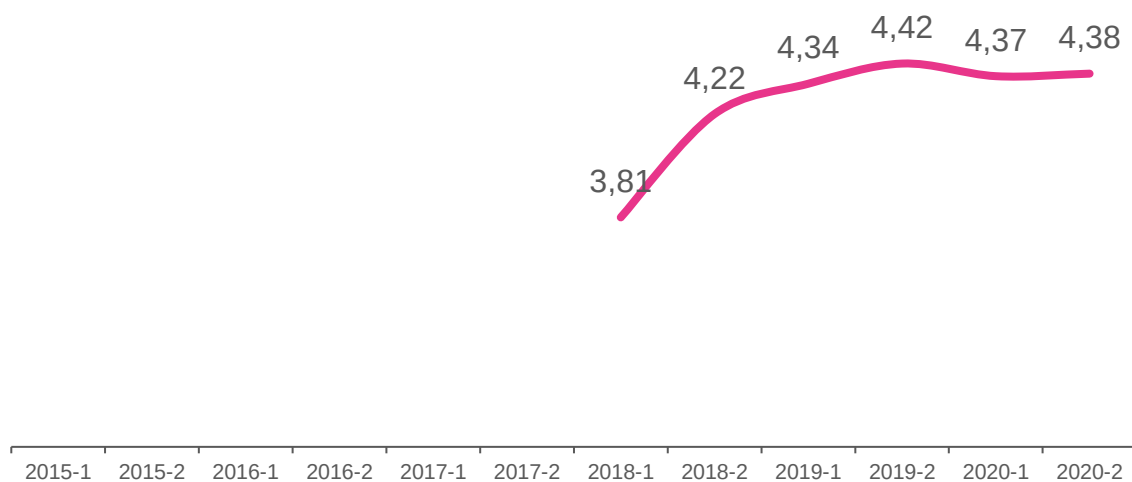
Como podemos ver no gráfico acima, os professores de Gestão da Tecnologia da Informação estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. Com exceção de 2016-1, o ano de 2020 em especial as notas tiveram uma alavancada e superaram marcas recordes.

1.3.11. Sistemas para Internet



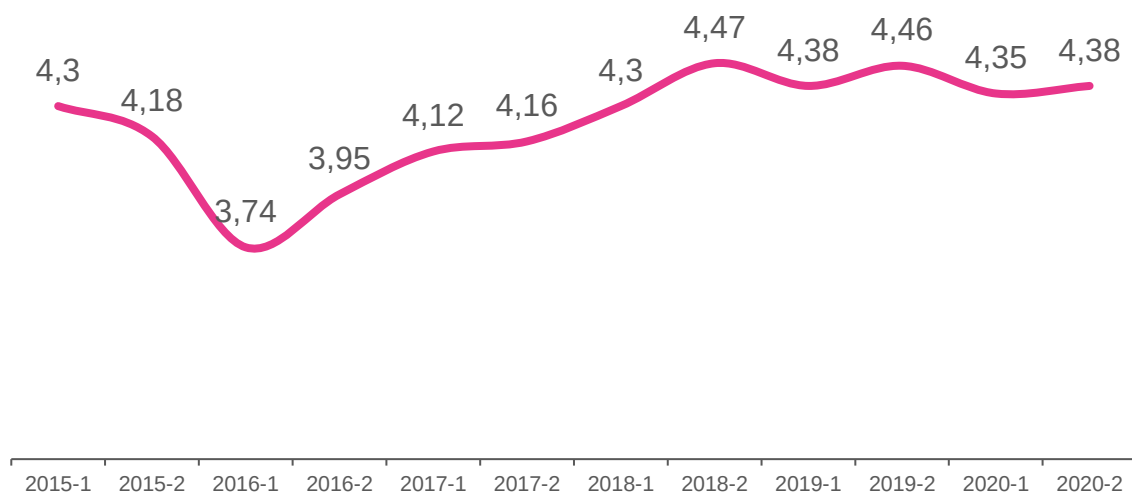
Como podemos ver no gráfico acima, os professores de Sistema para Internet estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. As últimas duas notas são reflexo de uma interferência da coordenação junto à equipe docente do curso, trazendo esse aumento nas avaliações.

1.3.13. Marketing



Como podemos ver no gráfico anterior, os professores de Marketing estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. E em 2020 os indicadores só aumentaram ao longo dos semestres.

1.3.14. Redes de Computadores



Como podemos ver no gráfico acima, os professores de Redes de Computadores estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. Com exceção de 2016-1 (que foi quando alteramos a escala da pesquisa, conforme já explicado). A partir disso todas as notas acima de 4,00 mantidas nos anos de 2019 e 2020.

1.3.15. Produção Multimídia



Conforme observado no gráfico acima, os professores de Produção Multimídia (curso recém lançado) estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. Ambos semestres com médias acima de 4,60.

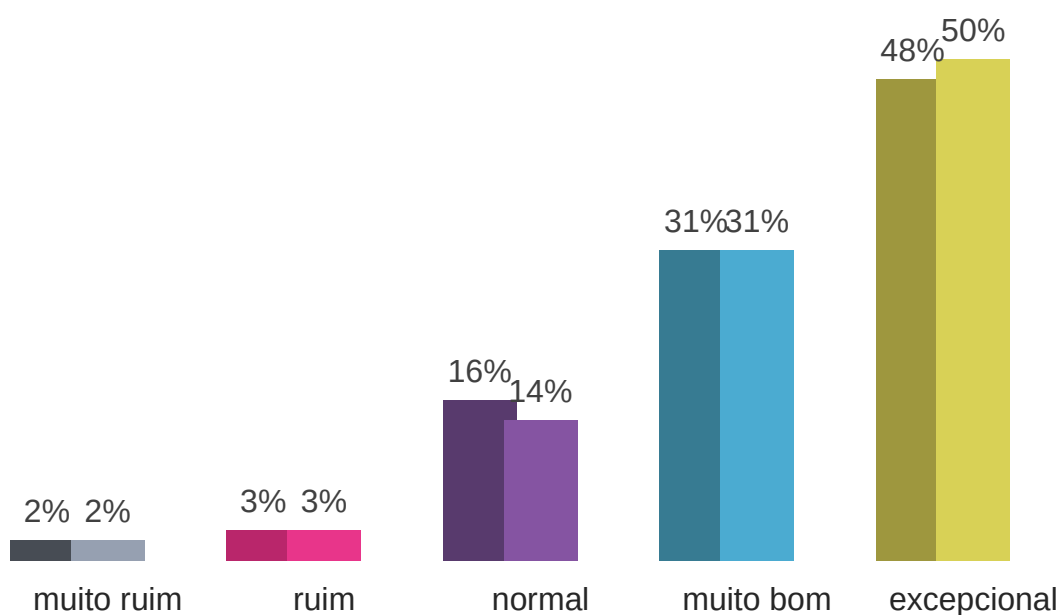
1.4. Impacto das trocas dos professores

Com a finalidade de verificar a performance de contratação dos professores novos, nós separamos os professores em dois grupos: Professores Antigos e Professores novos.

Os professores antigos são aqueles que já faziam parte do time FIAP em 2019 e que já estão adaptados à rotina de aula da instituição.

A troca dos professores compara os professores que saíram em 2019 com os professores que entraram para substituí-los em 2020, sendo assim:

1.4.1. Professores Antigos

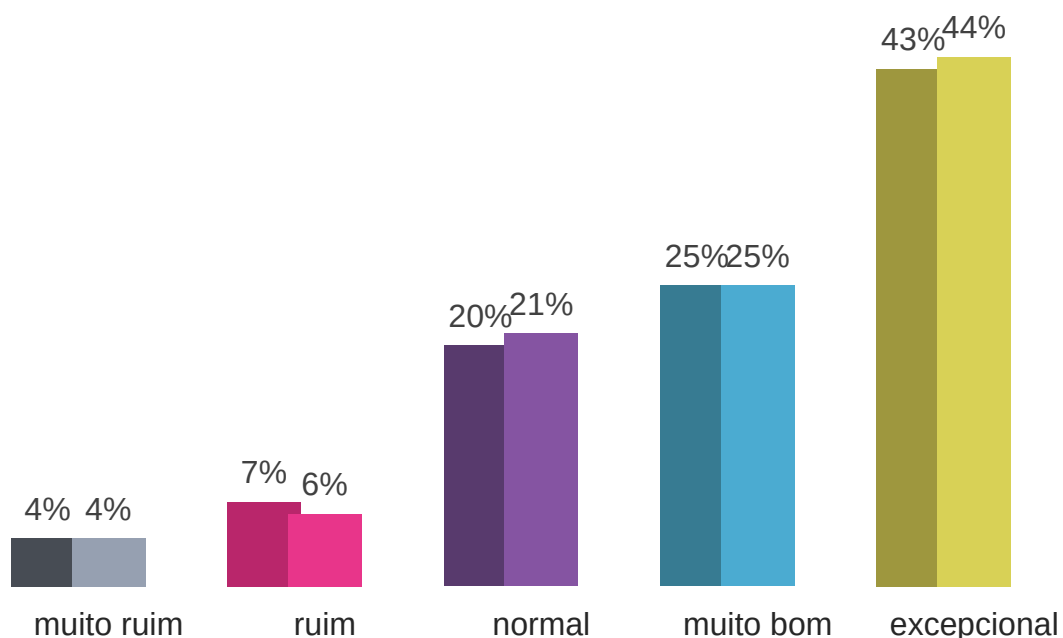


As colunas mais escuras da esquerda correspondem ao ano de 2019, e as colunas mais claras da direita são os dados de 2020. Vale lembrar que neste benchmark estão somente os professores que participaram da pesquisa de avaliação em 2019 e que continuam na instituição até 2020.

O resultado foi muito positivo: Em 2019 a FIAP tinha 48% dos professores classificados como “Excepcional”, em 2020 esta porcentagem subiu para 50%. O aumento desta nota provém da diminuição de professores classificados como “Muito bom”. “Normal” e “Ruim”.

Ele é um “termômetro” de que os professores antigos de casa continuam engajados no DNA da FIAP e melhoram continuamente perante a opinião dos alunos.

1.4.2. Troca dos Professores



As colunas mais escuras da esquerda correspondem ao ano de 2019, onde estão contidos os professores que participaram da pesquisa de avaliação em 2019 e saíram até 2020. As colunas mais claras da direita são os dados de 2020, onde estão contidos os professores que participaram da pesquisa de avaliação pela primeira vez em 2020.

O resultado também foi muito positivo: em 2019 as avaliações “Muito Ruim” e “Ruim” somavam 11% passando para 10% em 2020.

Em 2020 os novos professores receberam 44% das avaliações “Excepcionais”. Este número é uma vitória pois esses professores precisam de um período de adaptação com o público e as regras da instituição.

1.5. Melhores professores de 2020

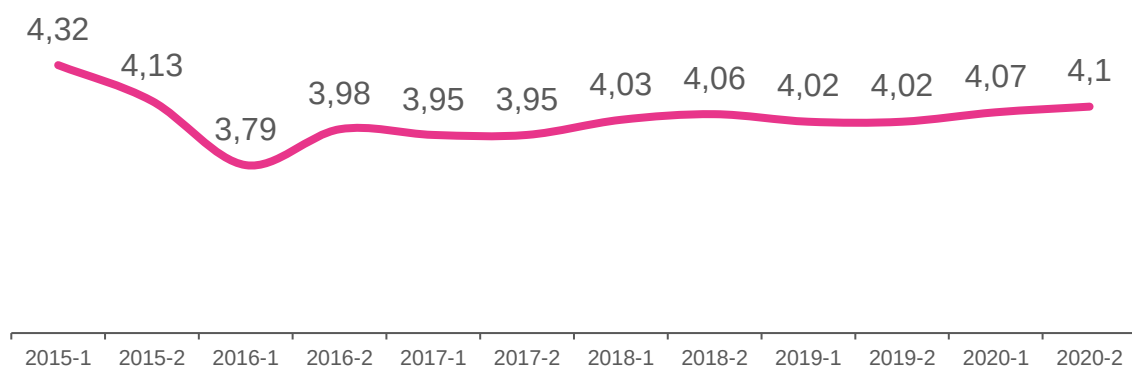
A lista abaixo traz o nome dos melhores professores de 2020:

PROFESSORES	Nota Média	Disciplinas
Bruno Stabelini	5,00	Cyberwar e Homeland Security
Debora Vicente Richter Brolio	4,92	Computação Cognitiva Aplicada ao Marketing Governança de TI Marketing Digital e Redes Sociais Mobile Marketing
Rodrigo Vilalba	4,87	Fundamentos da Comunicação
Alessandro Vinicius de S. Vieira	4,84	Biohacking, Deep WEB, Criptografia e Nanotechnologies Cyberwar e Homeland Security Inteligência e Contraineligência Optimization For Security Perícia Forense em Defesa Cibernética
Fabio Tadashi Miyasato	4,82	Digital Business Enablement

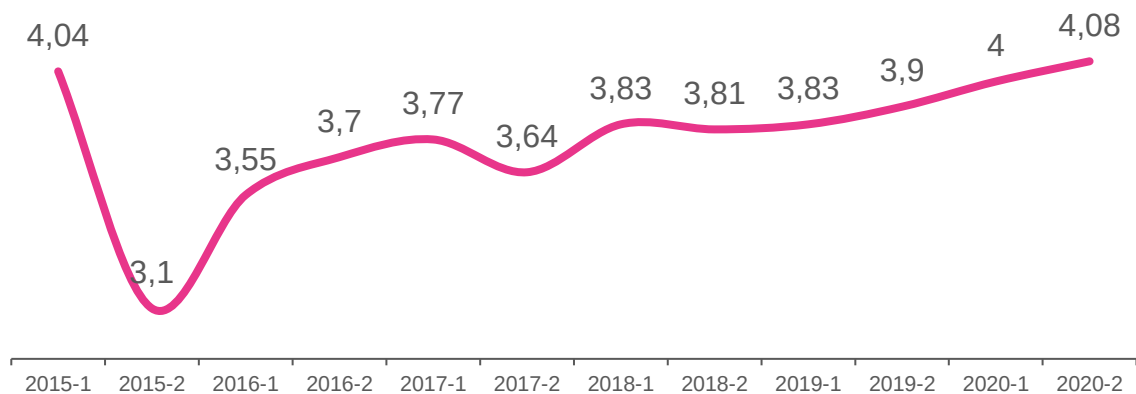
1.6. Coordenação

1.6.1. Todos os cursos

No geral de todos os cursos de 2020 podemos reparar que foi mantido um padrão alto de avaliações de coordenadores em um patamar acima dos 4,00.

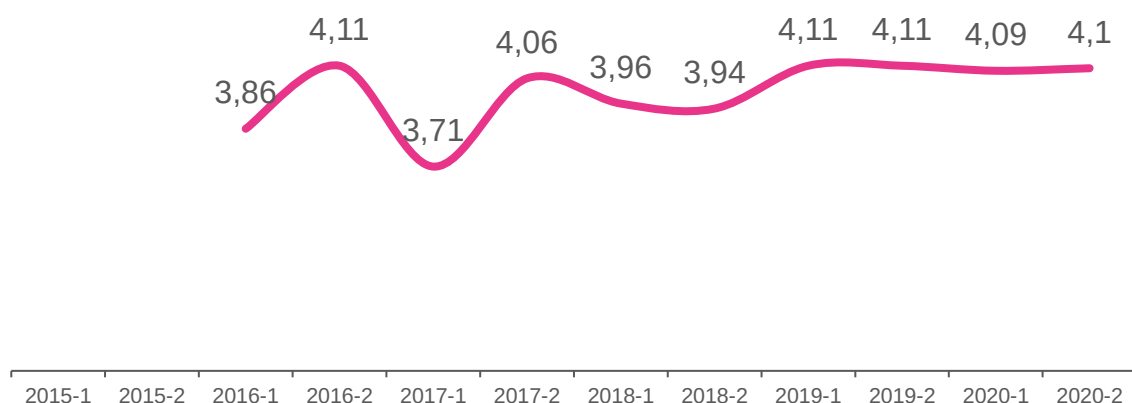


1.6.3. Engenharia de Computação



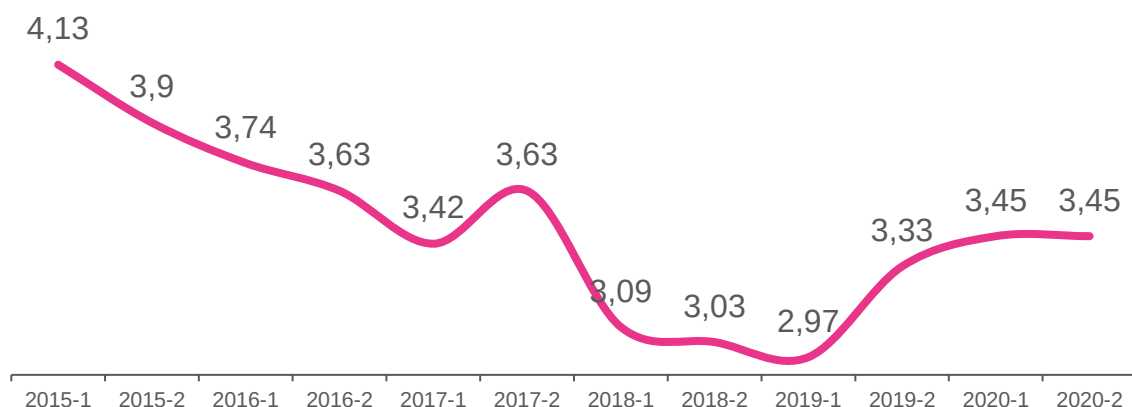
O aumento no nível de satisfação dos alunos de 2020-2 em relação à 2018-2 mostra o bom trabalho que coordenador de Engenharia de Computação está desenvolvendo.

1.6.4. Engenharia Mecatrônica



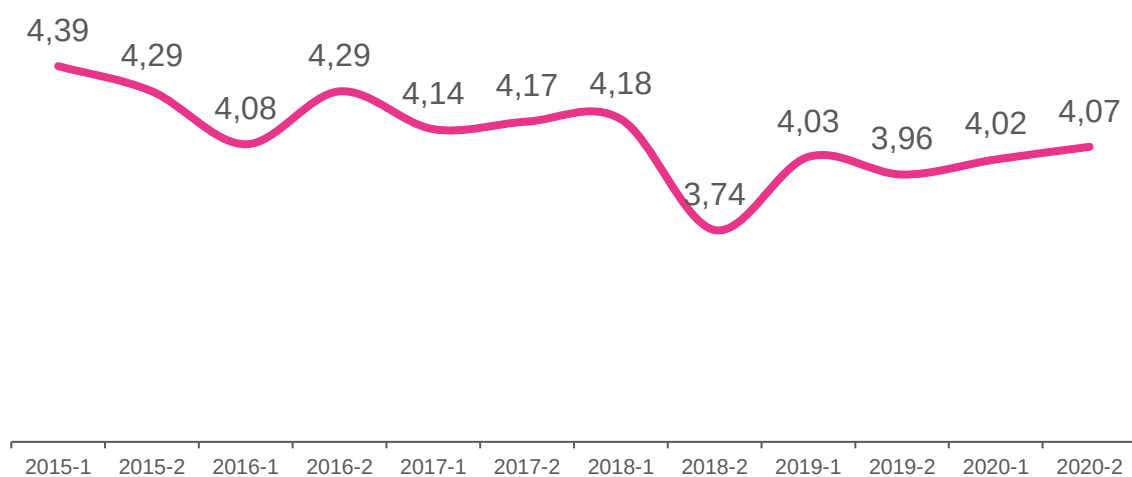
O curso de Engenharia Mecatrônica no ano de 2019 teve um crescimento, resultando em notas acima de 4,00, e manteve o índice em 2020. Evidenciando a percepção dos alunos nas mudanças realizadas pela coordenação do curso.

1.6.5. Engenharia de Produção



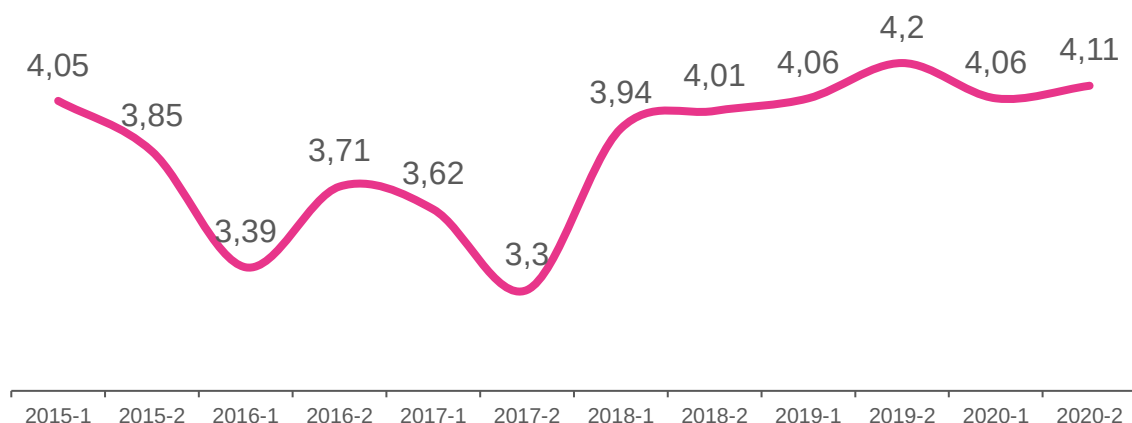
Com a não abertura de novas turmas nos anos de 2019, 2018, 2017 e 2016 no curso de engenharia de produção a percepção dos alunos é de que tal feito é resultado direto da coordenação e Reitoria. Com isso, o indicador de satisfação tem sistematicamente caído nos últimos semestres. Ações de acompanhamento da coordenação com os alunos sobre essas e outras questões têm acontecido de maneira sistemática, contudo é um indicador de difícil reversão. Mas ainda assim, durante o último semestre, tivemos um aumento considerável nesse indicador.

1.6.6. Sistemas de Informação



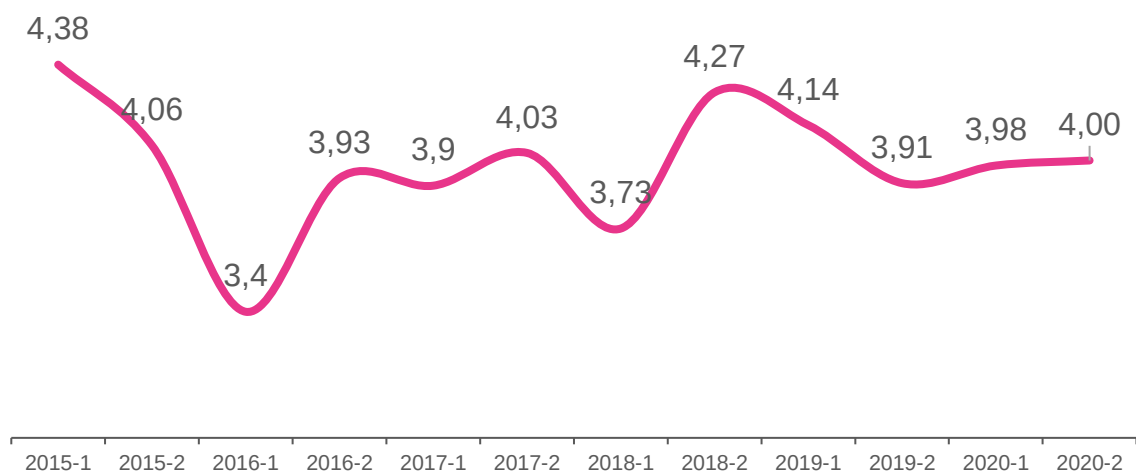
Os resultados de 2020 mostram que as melhorias feitas junto à coordenação refletiram num efeito positivo perante os alunos, assim obtendo notas próximas a 4,00.

1.6.7. Banco de Dados



As ações sugeridas no final de 2017, ou seja, a aproximação junto aos alunos através de visitas mais frequentes e acompanhamento das atividades acadêmicas principalmente dos *challenges*, tiveram um impacto muito positivo nos resultados, assim em 2020 obtivemos a maior nota desde que esse questionário foi iniciado.

1.6.10. Gestão da Tecnologia da Informação



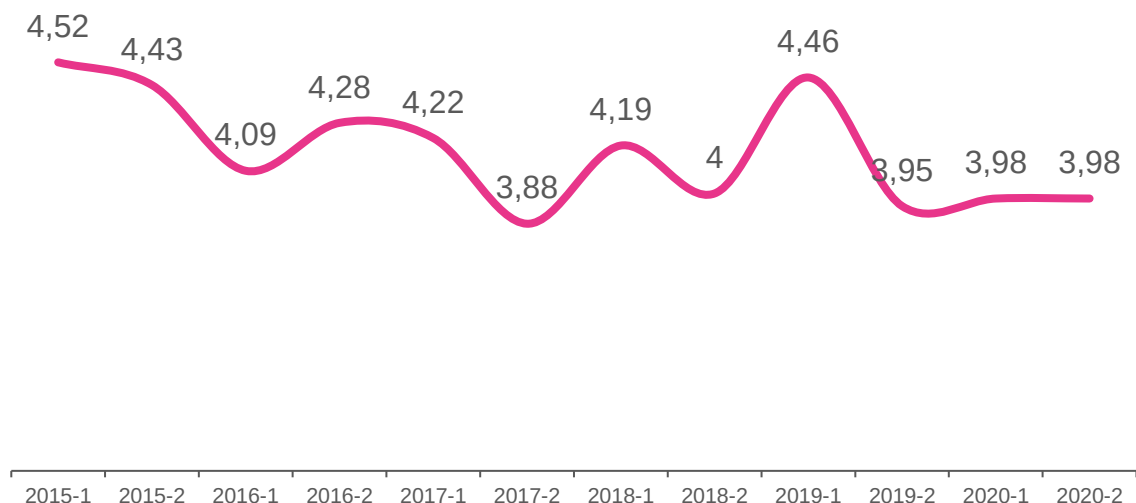
A avaliação da coordenação sofreu uma leve queda nos últimos semestres o que mostra que devemos levantar questionamentos em como aumentar esse indicador com melhorias para os alunos.

1.6.11. Sistemas para Internet



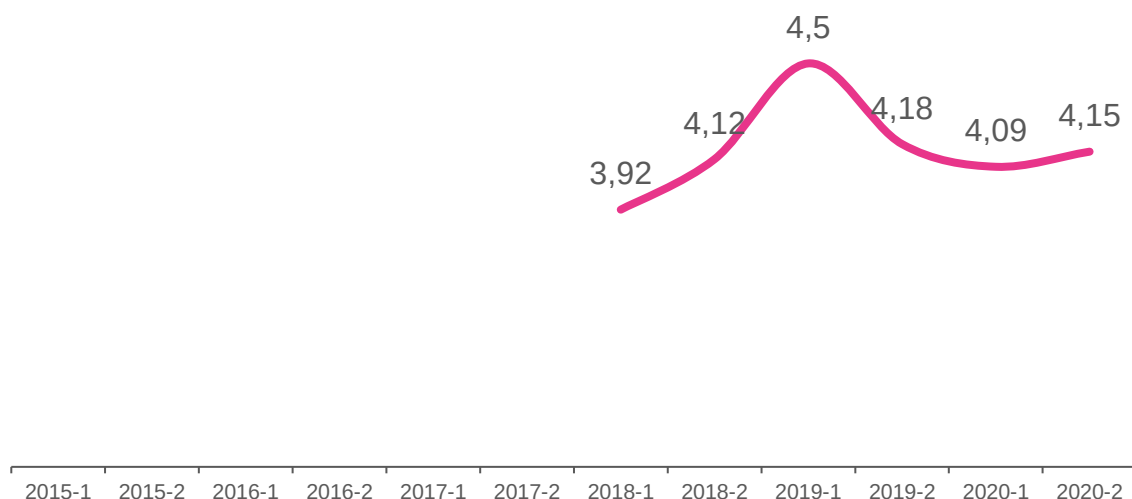
Os resultados de 2020 indicam a qualidade excepcional do coordenador do curso perante os discentes. Provando que as ações executadas durante os últimos anos têm trazido impactos positivos ao curso e aos alunos.

1.6.12. Jogos Digitais



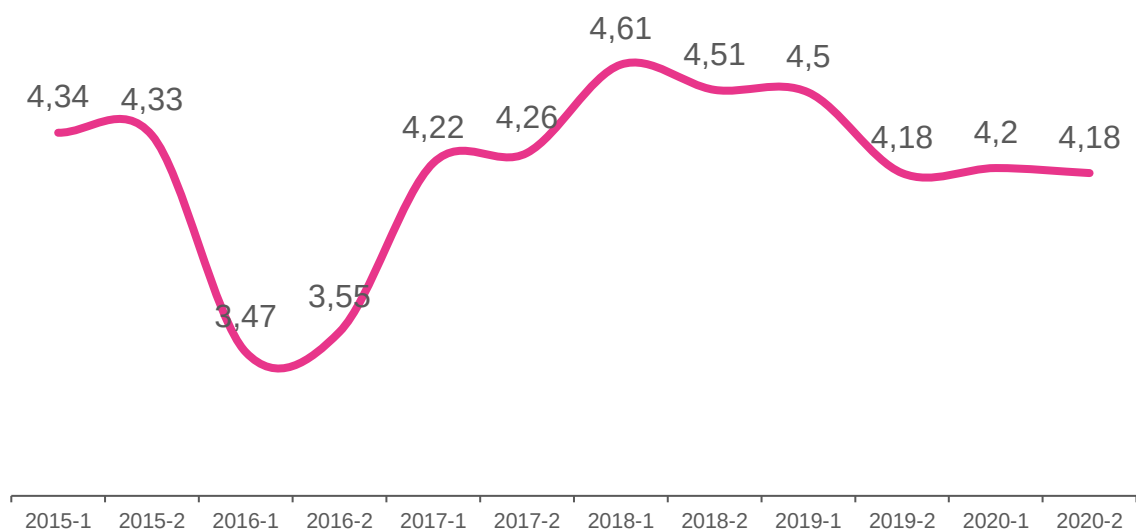
Os resultados de 2020 mostram que as ações que foram sugeridas para a coordenação tiveram um impacto positivo para o primeiro semestre. Entretanto, durante o segundo semestre a opinião dos alunos sofre uma queda, mostrando que se deve ter um plano de ação para o próximo ano com algumas melhorias.

1.6.13. Marketing



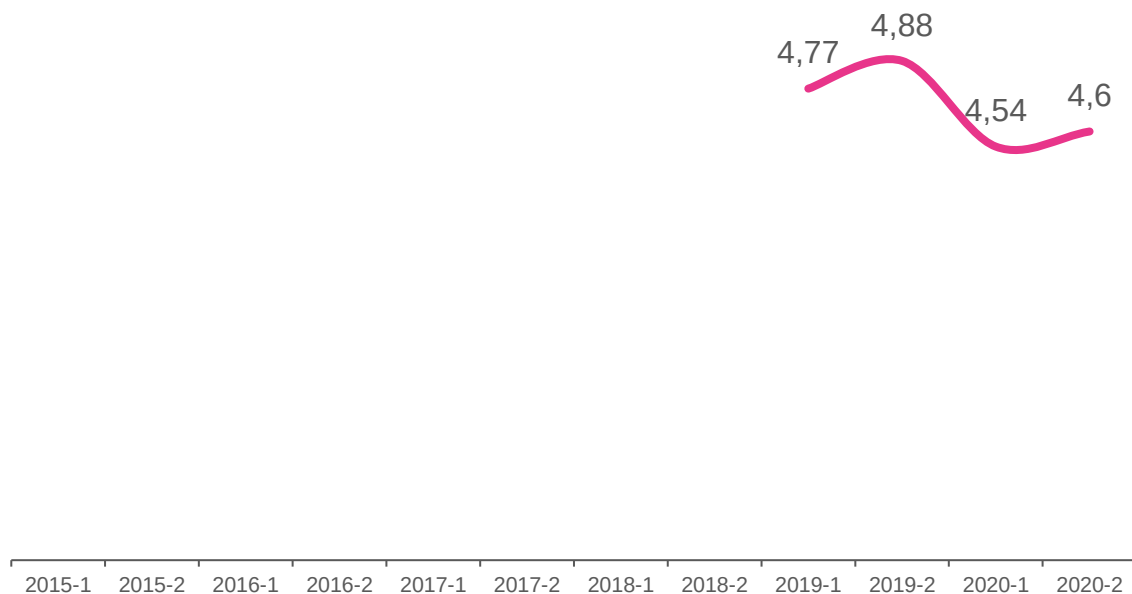
Outra aposta do FIAP - Centro Universitário em 2018 foi o Marketing, um curso lançado com sucesso e visível em seus resultados, com exceção de sua primeira avaliação que após alguns ajustes de melhorias reverte esse cenário. O desempenho do coordenador em 2020 foi excelente e pode-se observar uma qualidade constante ao longo dos semestres.

1.6.14. Redes de Computadores



Os resultados de 2020 assumiram valores que indicam a satisfação do corpo discente perante a coordenação. Os últimos anos com valores acima de 4,15 são fruto do excelente trabalho feito no curso.

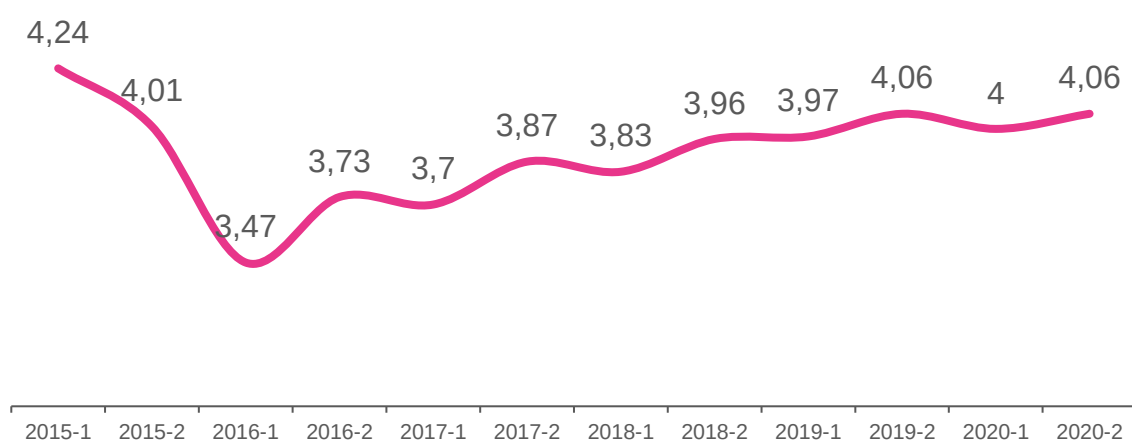
1.6.15. Produção Multimídia



Uma aposta do FIAP - Centro Universitário em 2019 foi Produção Multimídia, um curso lançado com sucesso e visível em seus resultados. O desempenho do coordenador em 2020 foi excepcional e pode-se observar a qualidade presente ao longo dos semestres.

1.7. Pró-Reitoria Acadêmica

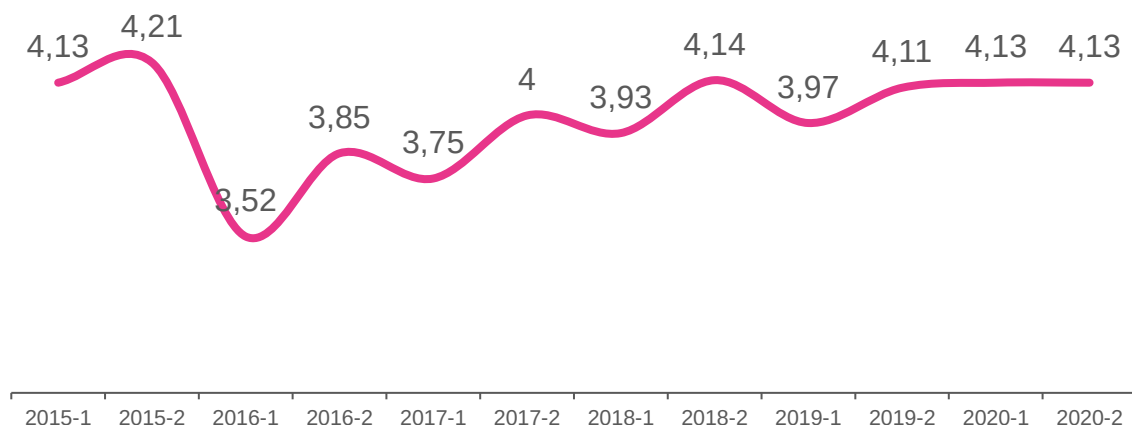
1.7.1. Todos os cursos



A função da Pró-Reitoria Acadêmica não é diretamente vista pelos alunos, porém seu trabalho reflete na ótima gestão de todos os funcionários ao seu redor e na ótima qualidade da infraestrutura da instituição. E os alunos reconhecem esse esforço e consideram o trabalho muito bom.

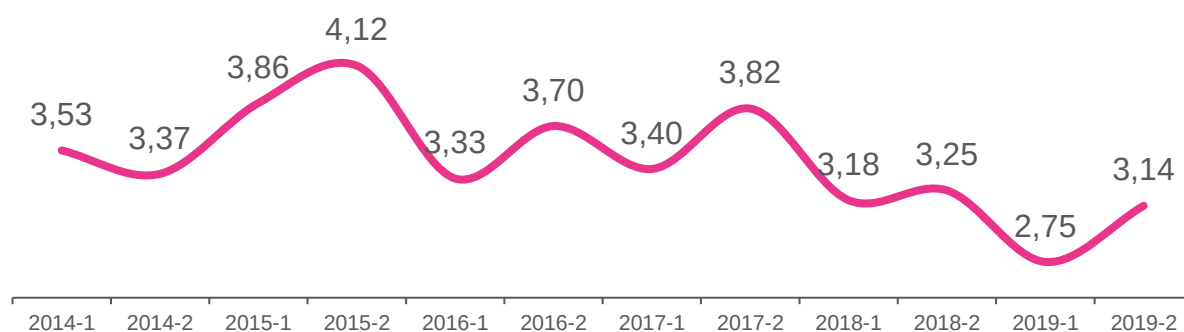
No resultado geral de todos os cursos podemos notar um crescimento de notas ao longo dos anos, mostrando a satisfação de nossos alunos com o corpo diretivo. Podemos dar ênfase ao último semestre que se passou a marca de 4,00 em sua avaliação.

1.7.2. Administração



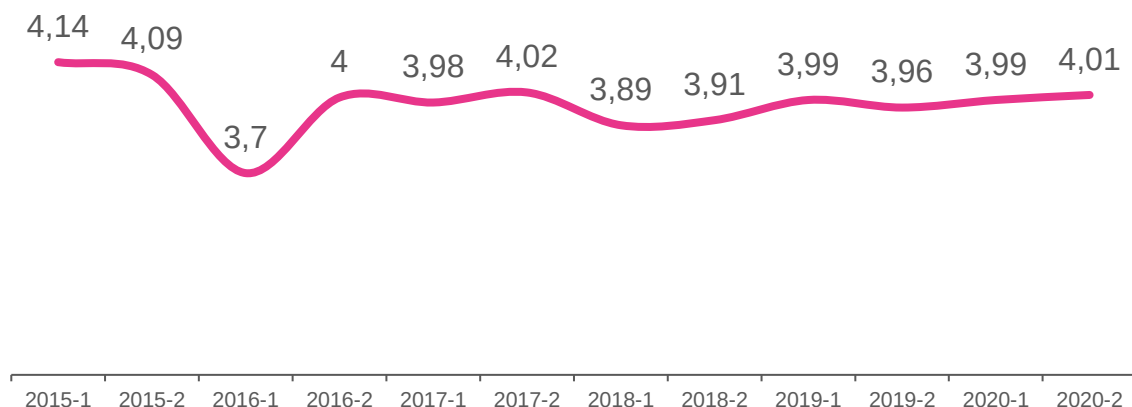
A avaliação da Reitoria tem alcançando um excelente índice, com uma tendência de crescimento desde 2016. Em todos os anos, o segundo semestre costuma ter melhores indicadores do que o primeiro semestre, mas podemos ver um desempenho muito bom. Em 2016-1, além da alteração da escala, houve uma mudança na divulgação das regras dos projetos integradores para os alunos, que acabou deixando algumas turmas descontes com a Coordenação e a Reitoria. Esse procedimento foi ajustado e o indicador voltou à normalidade, tendo ótimos resultados. Neste último semestre fechamos com 4,13.

1.7.5. Engenharia de Produção



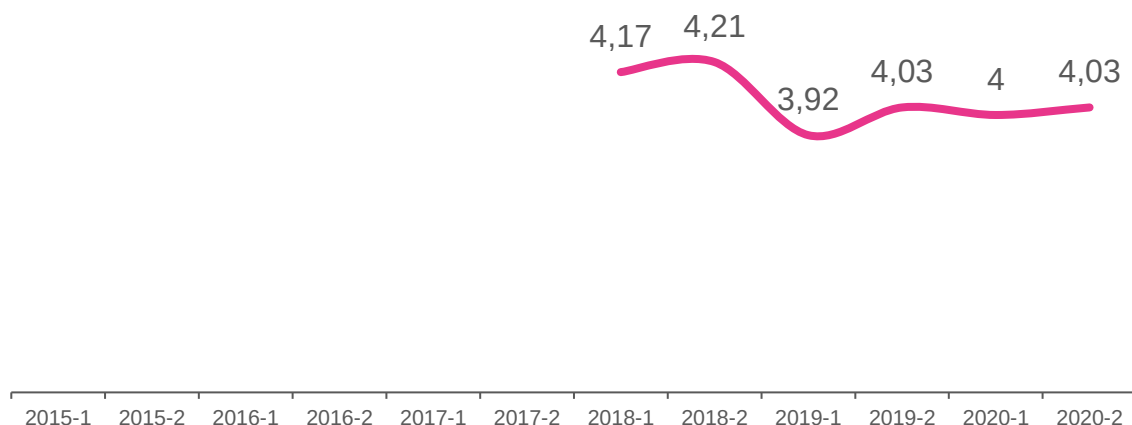
Do mesmo modo que acontece com o indicador da coordenação, os alunos da Engenharia de Produção atribuem a não abertura das turmas como um resultado direto da atuação da coordenação e da Reitoria. Essa informação, torna difícil a reversão do indicador de satisfação.

1.7.6. Sistemas de Informação



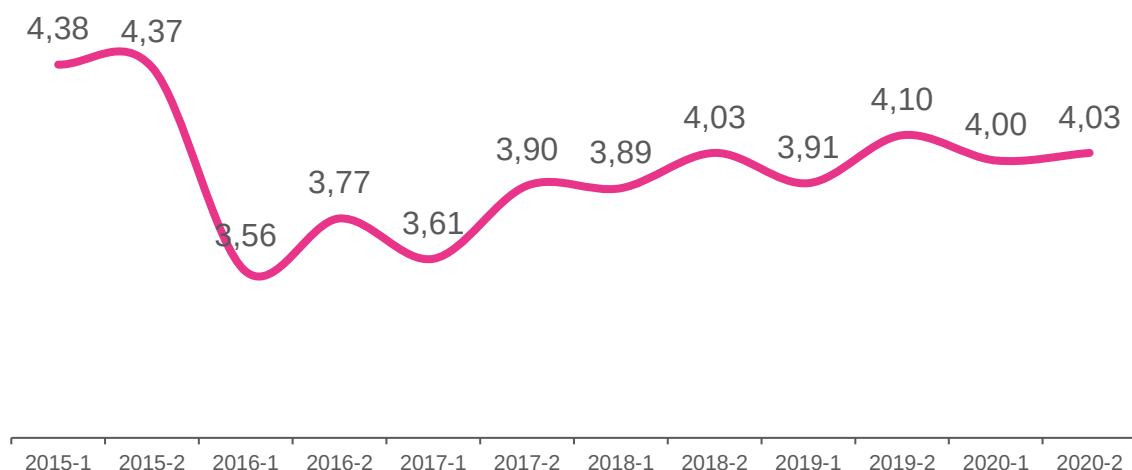
A função da Reitoria não é vista diariamente pelos alunos, porém seu trabalho reflete na ótima gestão de todos os funcionários ao seu redor e na excelente qualidade da infraestrutura e da instituição. Os alunos em reconhecimento a esse esforço, consideram o trabalho muito bom. Mas ainda esperam “ter um maior contato junto ao Pró-Reitor Acadêmico”.

1.7.8. Defesa Cibernética



O curso de Defesa Cibernética, no seu primeiro ano, obteve notas muito satisfatórias, entretanto sofreu uma pequena queda em 2019. Sem perder a qualidade, a Pró-Reitoria acadêmica deverá tomar algumas ações propondo melhorias para o próximo ano, a fim de manter a maior proximidade junto aos alunos.

1.7.9. Análise e Desenvolvimento de Sistemas



O curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas teve um resultado “Bom” para os anos de 2016 e 2017. Porém após algumas ações tomadas pela Reitoria do FIAP - Centro Universitário esse indicador começou a aumentar gradualmente e manter-se acima dos 4 pontos.

1.7.10. Gestão da Tecnologia da Informação



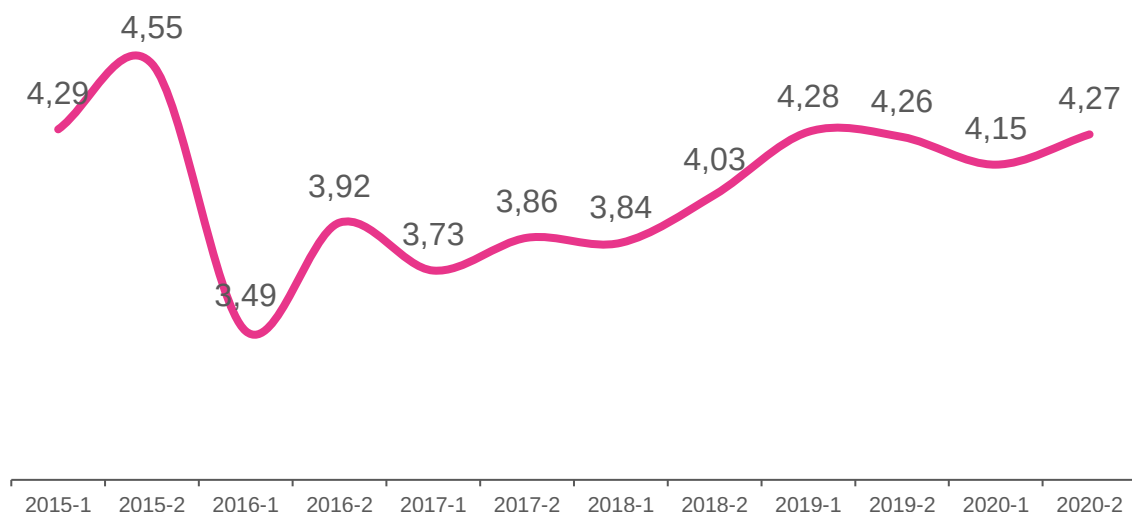
A avaliação da Reitoria tem alcançando ótimos resultados, exceto no primeiro semestre de 2016, quando houve uma mudança na divulgação das regras dos projetos integradores para os alunos, que acabou deixando algumas turmas descontes com a Coordenação e a Reitoria. Esse procedimento foi ajustado e o indicador voltou a ficar muito bom.

1.7.11. Sistemas para Internet



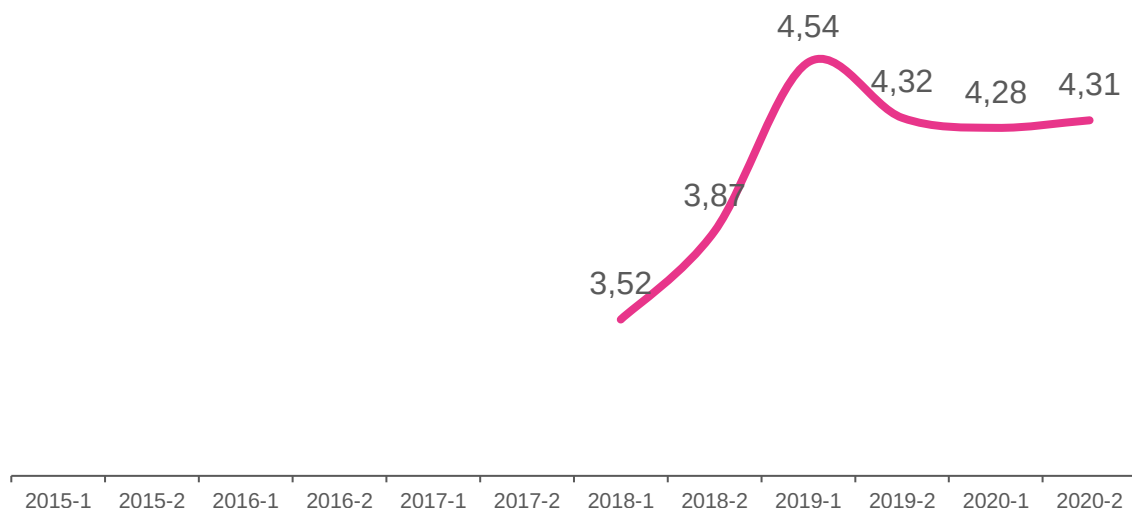
Os resultados de 2020 em relação a Reitoria também assumiram valores que indicam a satisfação do corpo discente junto ao mesmo. A maior necessidade, citada pelos alunos em 2017 que era de “ter um maior contato junto à Reitoria”. Então, partir de 2018, foram criadas estratégias para que a Reitoria participe mais da vida dos estudantes e isso resultou no aumento das notas.

1.7.12. Jogos Digitais



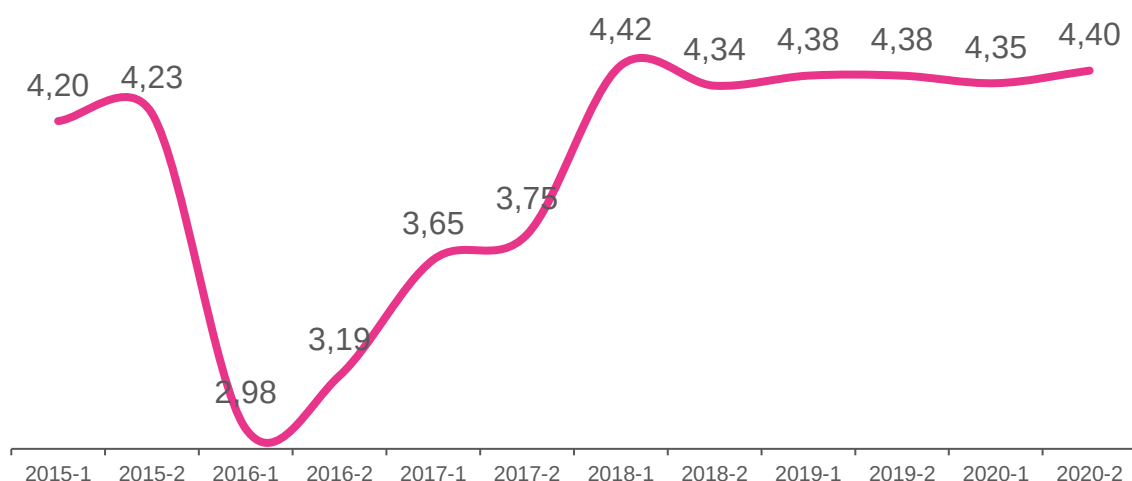
Os resultados do curso de Jogos Digitais indicam a satisfação do corpo discente junto ao mesmo. A participação da Reitoria em eventos com os alunos, surtiu efeito durante eventos de premiação e aula magna, propiciando índices crescentes. Em 2020 pode-se afirmar que a avaliação da Reitoria é excelente, chegando a patamares superiores a 4,25.

1.7.13. Marketing



O curso de Marketing foi criado em 2018 e no gráfico é claro o nível de satisfação dos alunos com o FIAP - Centro Universitário. Principalmente no último ano, em que as notas são excepcionais (acima de 4,30) para o desempenho da Reitoria, avaliada pelos discentes.

1.7.14. Redes de Computadores



Os resultados de 2020 em relação a Reitoria também assumiram valores (4,40) que indicam a satisfação do corpo discente junto ao mesmo. A maior necessidade, citada pelos alunos em 2017, era “ter um maior contato junto a Reitoria”. Então, partir de 2018, foram criadas estratégias para que a Reitoria participe mais da vida dos estudantes o que resultou no aumento das notas.

1.7.15. Produção Multimídia



O curso de Produção Multimídia foi criado em 2018 e no gráfico conseguimos verificar que no seu primeiro ano de criação a Reitoria atingiu excelentes notas. Com um aumento de um semestre para o outro podemos verificar o nível de satisfação dos alunos com o FIAP - Centro Universitário se mantendo em patamares elevados.

2. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO “FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO” PELOS ALUNOS

Conforme explicado anteriormente, a pesquisa de avaliação dos professores, coordenadores e Reitoria, cujos resultados foram apresentados no capítulo anterior, é aplicada semestralmente entre os alunos da graduação, e as questões institucionais, de serviços e infraestrutura são aplicadas uma vez por ano, no final do segundo semestre.

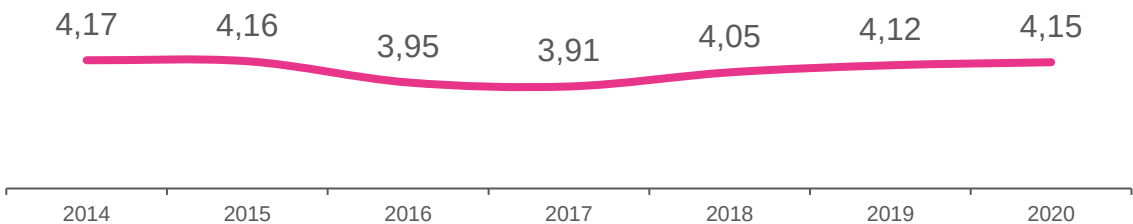
A seguir apresentaremos os resultados dessa segunda parte da pesquisa (questões institucionais, de serviços e infraestrutura).

2.1. Como você avalia o FIAP - Centro Universitário no geral?

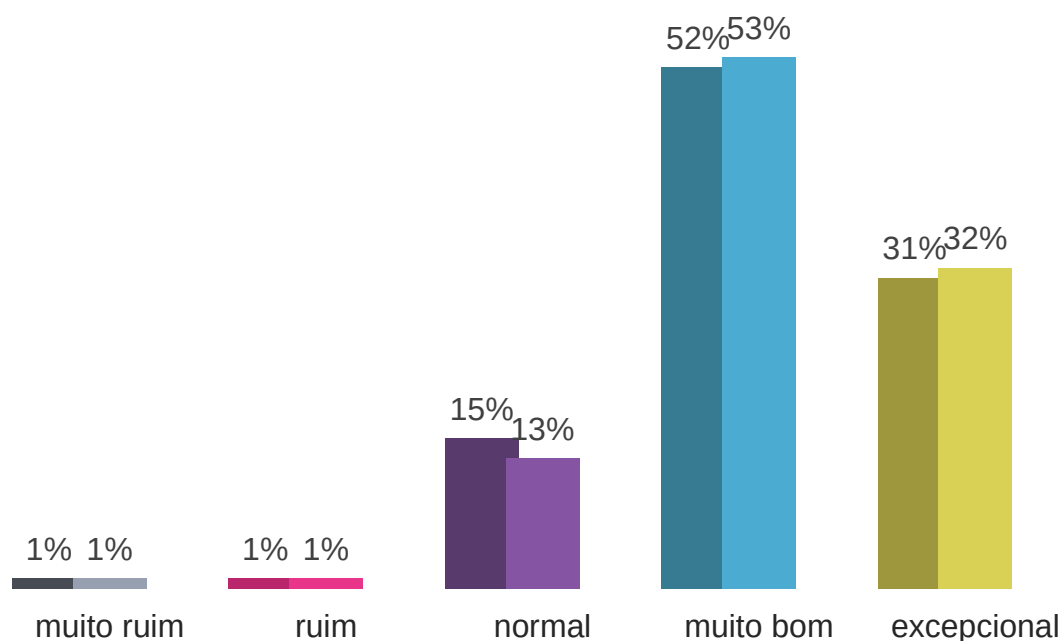
O gráfico a seguir representa a evolução da nota de 2014 até 2020.

Esta nota é independente dos professores, coordenadores e Reitoria e acreditamos que é a mais importante, pois representa a avaliação da instituição perante o aluno, também é a nota mais difícil de melhorar pois é formada por um sentimento muito subjetivo.

A média das avaliações dos alunos em 2020 foi 4,15. Ela equivale a uma nota “Muito Boa”, e subiu 0,7% em relação ao ano anterior, foi a maior nota desde que aplicamos a nova escala de avaliação.



A distribuição das avaliações ficou da seguinte forma:



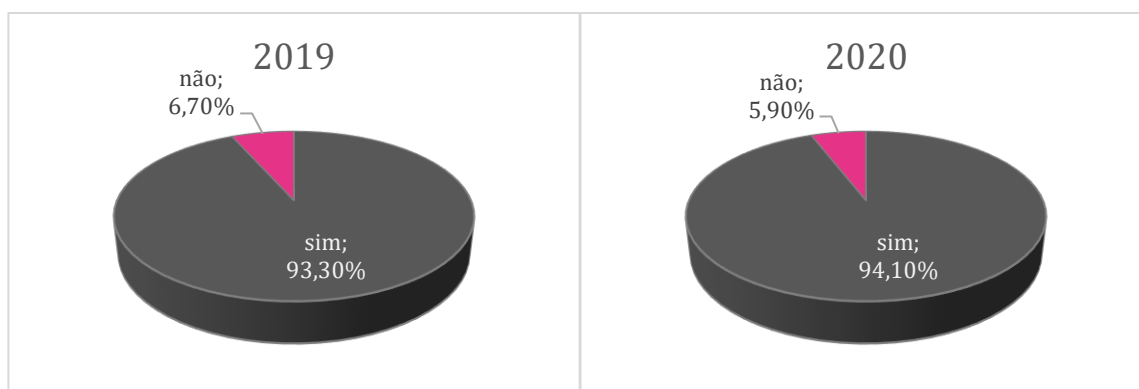
Este gráfico é a distribuição das avaliações que o FIAP - Centro Universitário recebeu dos alunos, as colunas claras e da direita são as avaliações de 2020, as mais escuras à esquerda são as avaliações de 2019.

Observa-se queda nas avaliações “Muito Ruim”, “Ruim”, “Normal” e “Muito bom”, e aumento somente das avaliações “Excepcionais” em relação ao ano passado. Em 2018, 32% dos alunos avaliaram o FIAP - Centro Universitário com a nota mais alta possível: “Excepcional”. 8 pontos percentuais acima do que o FIAP - Centro Universitário recebeu em avaliações “Excepcionais” no ano anterior.

Acreditamos que foi um resultado excelente e consequência do árduo trabalho dos membros da equipe FIAP.

2.2. Você recomendaria o FIAP - Centro Universitário para um amigo ou colega?

Este também é um, quesito muito importante de avaliação, pois mede a recomendação dos alunos perante seus amigos. Em 2019, 93% dos alunos recomendavam o FIAP - Centro Universitário para amigos ou colegas, consideramos que é uma recomendação bem elevada, mas em 2020 a recomendação subiu mais 2 pontos percentuais ficou em 94% dos alunos.



2.3. O que mais se destaca no FIAP - Centro Universitário?

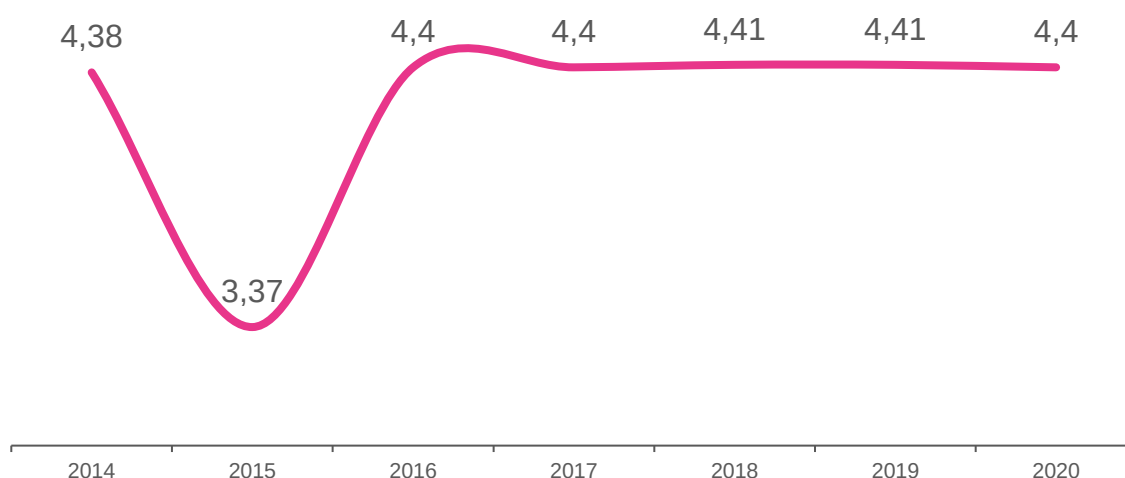
Este é um campo escrito e opcional que o aluno não precisa preencher, mesmo assim recebemos 1.818 comentários. Corresponde à 85% dos alunos que participaram da pesquisa, e a grande maioria dos comentários foram de elogios.

Os 3 elogios mais frequentes foram:

- Infraestrutura moderna e inovadora
- Metodologia e qualidade de ensino
- Marca FIAP, os alunos acreditam que a instituição tem uma ótima reputação no mercado de trabalho

2.4. Pensando no FIAP - Centro Universitário, assinale o quanto concorda com cada uma das frases:

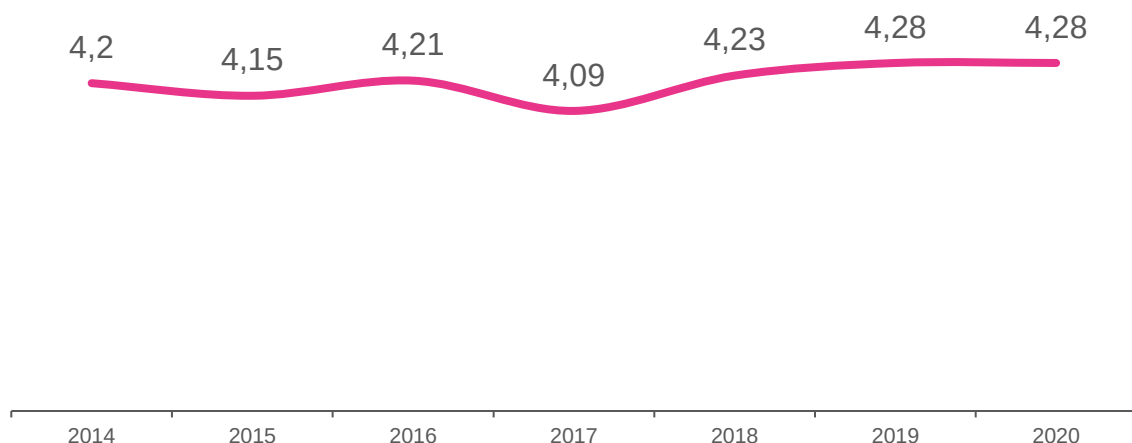
2.4.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atualiza-se de acordo com as tendências do mercado



Este é um quesito importantíssimo na avaliação do FIAP - Centro Universitário, pois reforça a eficiência da instituição em promover um ensino inovador focado em empreendedorismo e tecnologia. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO busca nivelar o conteúdo das aulas e disciplinas de acordo com o mercado de trabalho, utilizando as tecnologias mais avançadas.

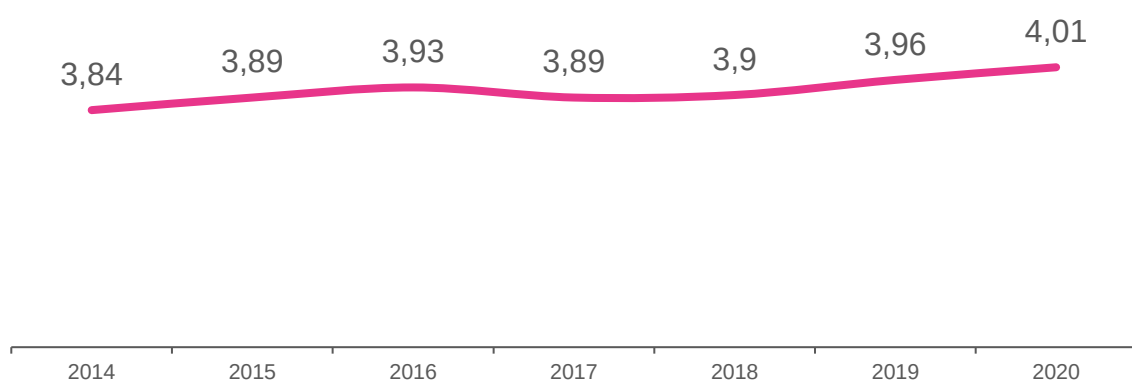
É com muita satisfação que notamos o crescimento desta nota desde 2014, atingindo o recorde com 4,41 em 2019 e 2020, que corresponde a uma nota “Excepcional”.

2.4.2. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO se preocupa com a qualidade de ensino



O quesito que mede a qualidade de ensino varia entre 4,09 e 4,28 nos últimos anos, em 2020 ficamos com 4,28 que corresponde a uma nota “Muito Boa”. Prezamos muito a qualidade de ensino no FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota permaneça alta e vamos trabalhar para promover seu crescimento contínuo nos próximos anos.

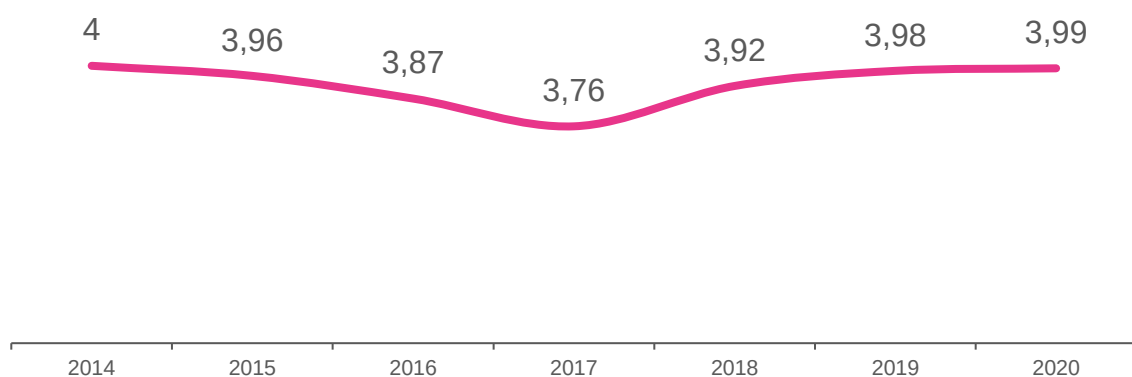
2.4.3. Aplico o conteúdo no dia a dia profissional



O quesito que mede a aplicação do conteúdo no dia a dia profissional do aluno vinha crescendo até 2016, pudemos observar um a queda no ano de 2017, porém, este resultado foi revertido e crescemos até atingir 4,01.

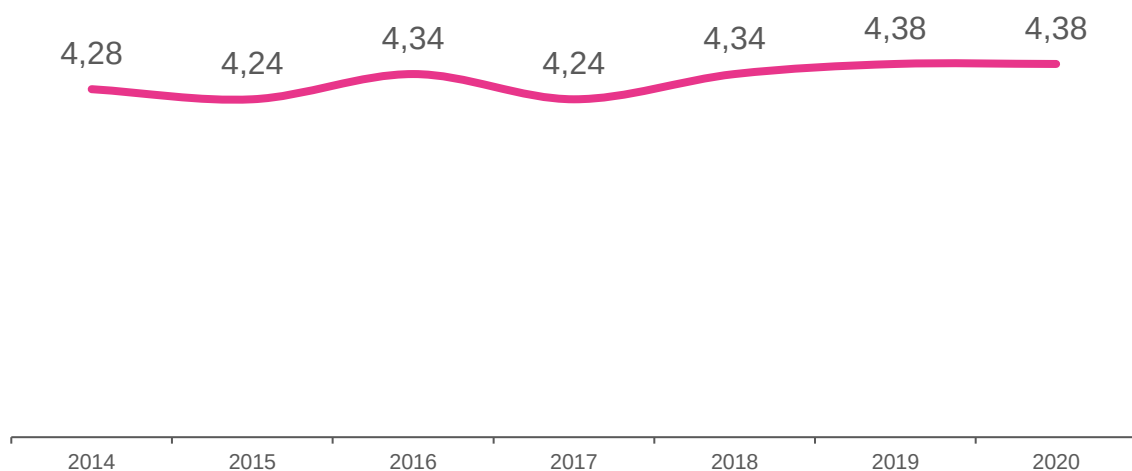
Acreditamos que é muito importante que o aluno aplique o conteúdo que aprende no seu trabalho, por isso estamos promovendo mais integração entre a teoria e a prática e este trabalho já começa a apresentar resultados promissores.

2.4.4. O que recebo do FIAP - Centro Universitário vale o valor investido



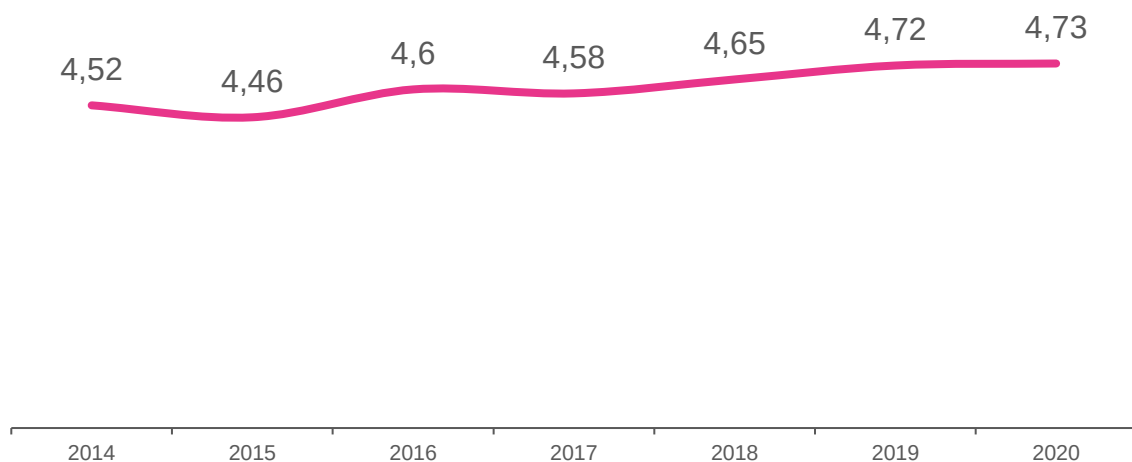
Esta pergunta vinha apresentando queda nas últimas 4 avaliações, mas foi possível recuperar em 2018 e superar em 2020. Acreditamos que é muito importante que o aluno sinta que recebe equivalente ou mais em relação ao valor investido. Nós temos trabalhado arduamente para melhorar este resultado e retomamos o crescimento em 2018, esperamos superar o patamar de 2014 na próxima pesquisa.

2.4.5. É uma instituição em que confio



O quesito que mede a confiança dos alunos varia entre 4,24 e 4,38 nos últimos anos. Consideramos que são todas notas altas. Nós prezamos muito a confiança dos alunos pelo FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota continue com bons resultados.

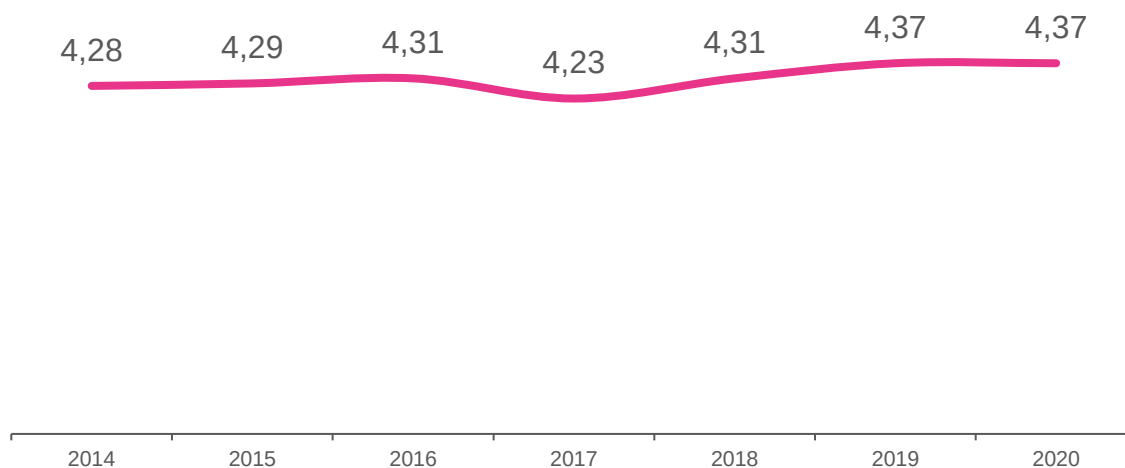
2.4.6. É uma instituição que tem boa reputação no mercado



Este também é um quesito importantíssimo na avaliação do FIAP - Centro Universitário, pois funciona como um “termômetro”, reforçando a eficiência da instituição em formar profissionais capacitados aptos para encarar os desafios do mercado de trabalho. A visão dos alunos ainda é altamente positiva em relação a reputação institucional.

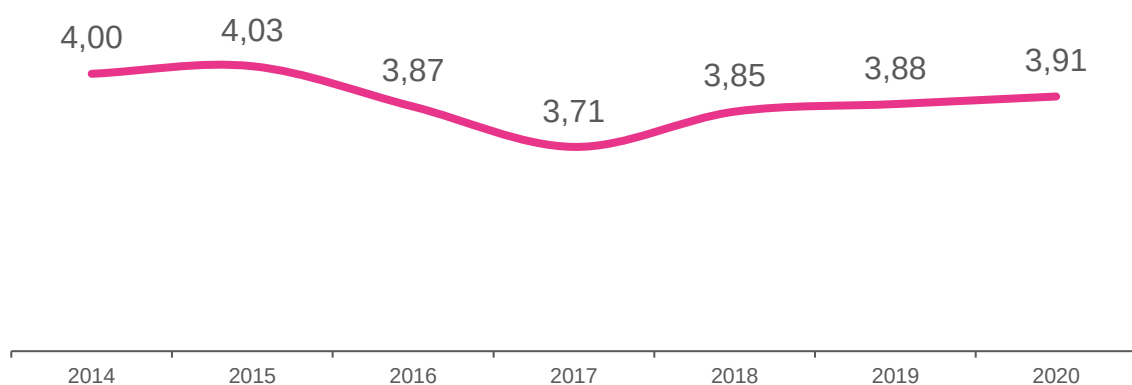


2.4.7. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é líder de tecnologia, inovação e empreendedorismo



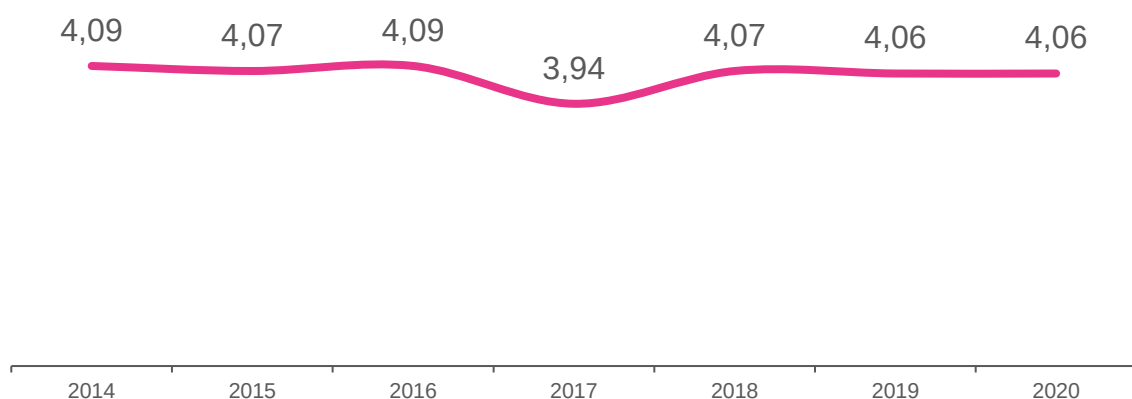
Sendo o FIAP - Centro Universitário um centro de excelência em tecnologia, esse critério de avaliação torna-se essencial para o reconhecimento da instituição. As médias são excelentes em todos os anos e em 2020 fechamos com a maior nota, evidenciando nosso intuito e reforçando nossa liderança no mercado.

2.4.8. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO sabe valorizar o aluno



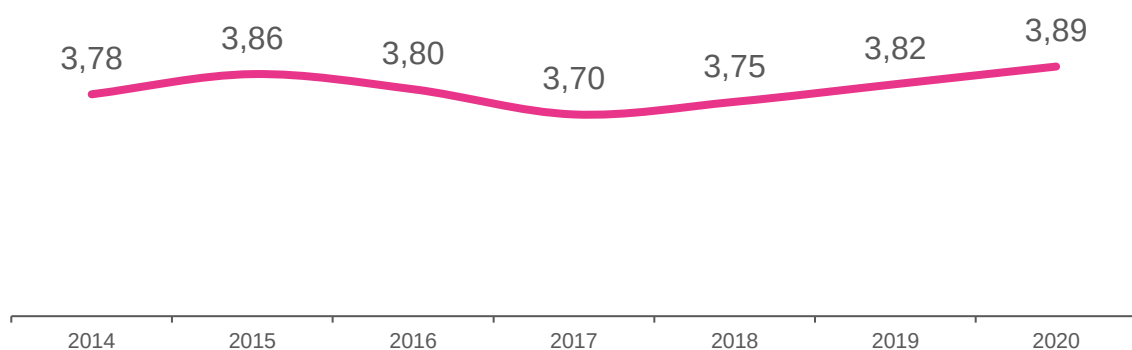
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO está sempre focada, em todas as áreas, na satisfação do seu aluno e isso é comprovado por meio das notas que temos ao longo dos anos. Comparado a 2017 temos um significativo crescimento em 2018 que evidência essa valorização. Em 2019 e 2020 o crescimento se confirmou, atingindo um valor de 3,91.

2.4.9. Tenho prazer em assistir aulas no FIAP - Centro Universitário



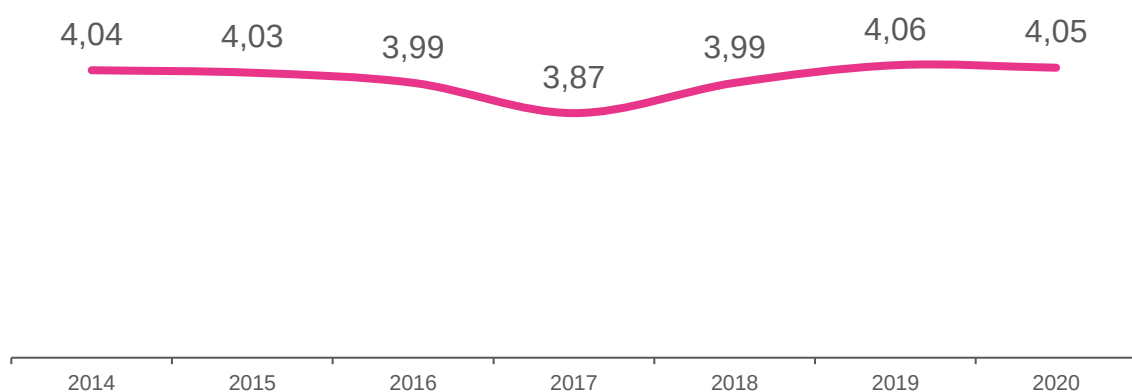
O corpo docente do FIAP - Centro Universitário encara um desafio importante na atualidade: como competir pela atenção de alunos extremamente conectados. Para atingir estes níveis de qualidade, direcionamos nossos professores a criar experiências de aula diferenciadas, com dinâmicas e ferramentas atuais e que tragam impacto positivo já jornada de aprendizado de nossos alunos. Embora tivemos uma queda neste último ano, nota-se uma avaliação satisfatória.

2.4.10. Tenho um forte vínculo com o FIAP - Centro Universitário



Engajamento é o que o FIAP - Centro Universitário busca com seus alunos, docentes, parceiros e funcionários. Fazer parte do time FIAP é um prazer que o aluno entende desde seu primeiro dia na instituição. Além disso, é oferecido a ele iniciações científicas, projetos extras curriculares, cursos de extensão e etc.

2.4.11. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atende às minhas expectativas

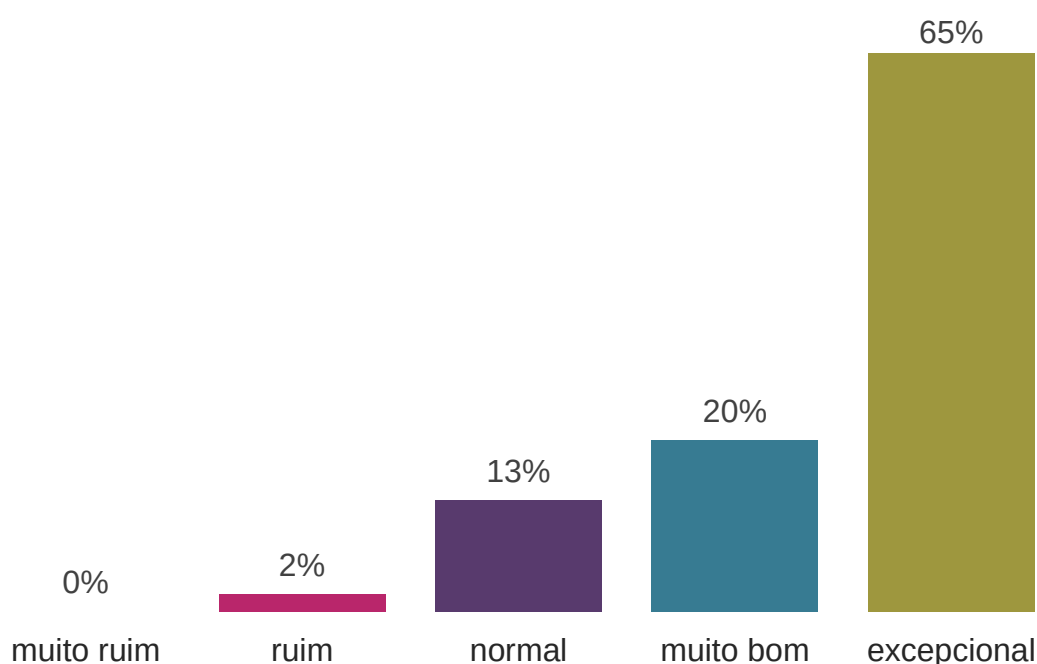


O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO entende essa métrica como um “termômetro” para todo o trabalho realizado em suas dependências, tanto acadêmicas quanto administrativas. O aluno ingressa com uma expectativa muito alta e o FIAP - Centro Universitário além de atender a essas expectativas, a supera, fazendo com que o aluno formando se sinta totalmente realizado pessoal e profissionalmente, a reflexão dessa percepção é notada principalmente com o índice mantendo-se acima de 4.

2.5. PERGUNTAS ESPECÍFICAS DEVIDO À PANDEMIA COVID-19

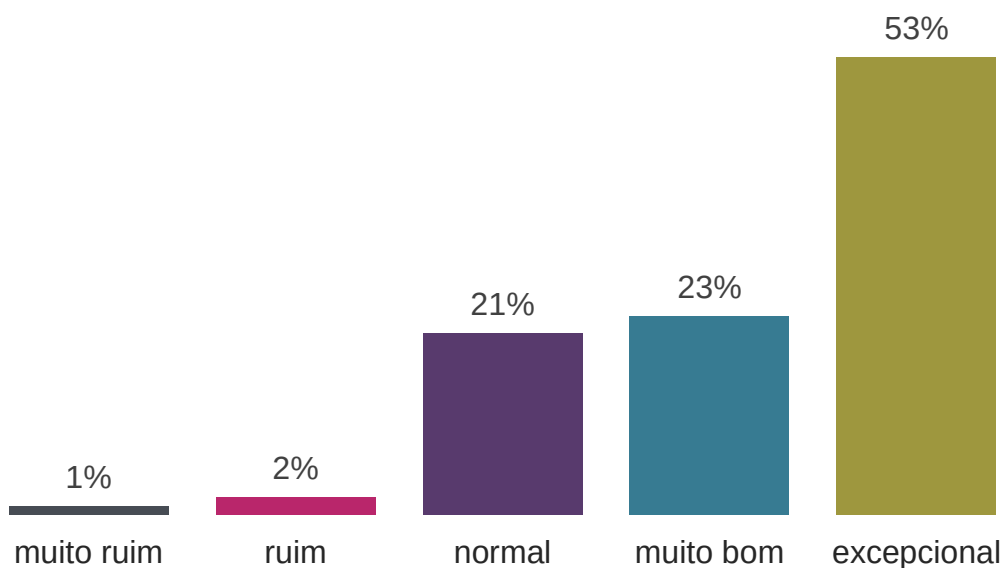
Por conta da excepcionalidade do ensino remoto e dos fatores que influenciaram no estudo, elaboramos um conjunto de 13 questões para analisar os impactos da pandemia e do ensino remoto nos estudantes.

2.5.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO se adaptou rapidamente ao ensino remoto.



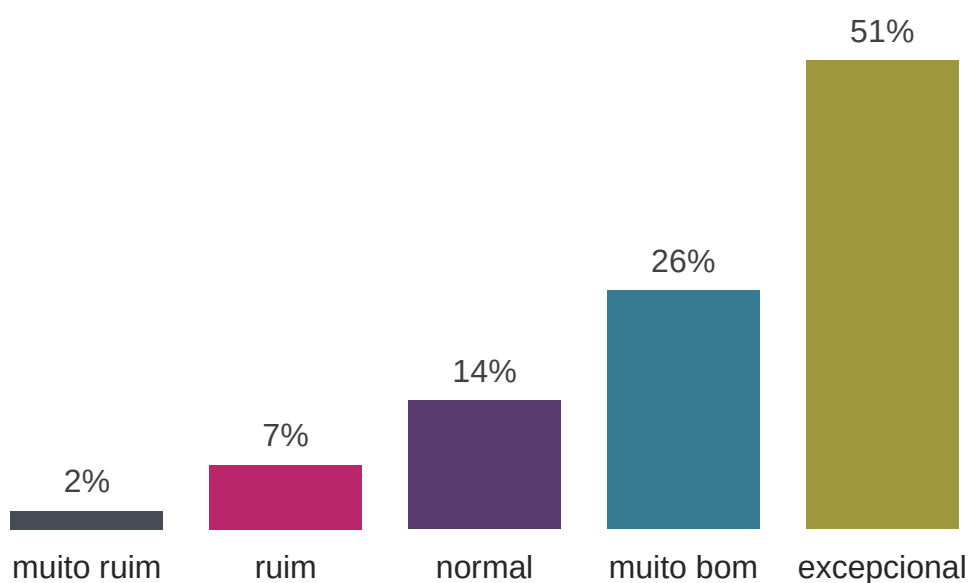
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO adotou, em uma semana, o uso da ferramenta Microsoft Teams para todos os cursos de graduação. A resposta positiva é vista nessa pergunta, com 85% dos estudantes considerando as ações institucionais positivas com a adoção da tecnologia.

2.5.2. Os professores tiveram facilidade na adaptação ao ensino remoto.



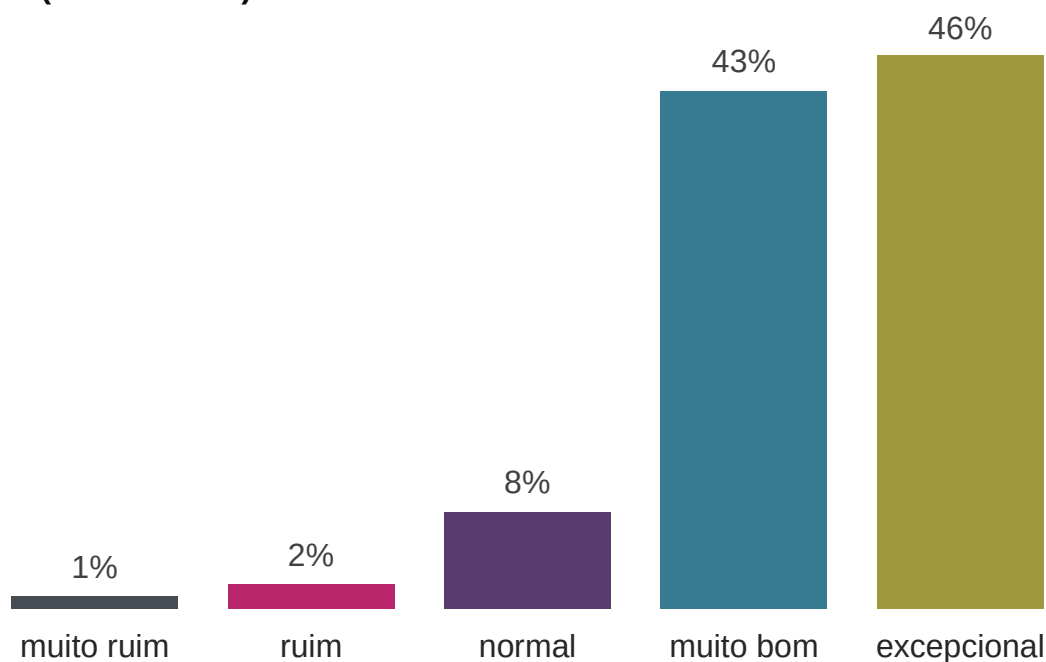
Na percepção dos alunos, a adaptação dos professores ao ensino remoto respondeu satisfatoriamente. 3% das respostas indicam uma insatisfação com um ou mais professores no quesito adaptação.

2.5.3. Os professores cumpriram os planos de ensino como proposto, mesmo no ensino remoto.



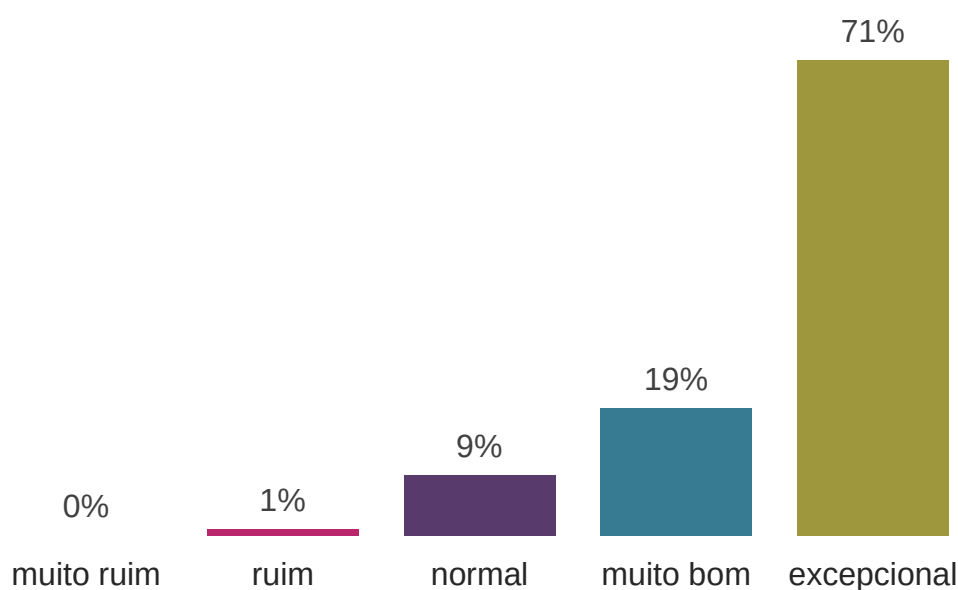
Na percepção dos alunos, 91% consideram que os professores cumpriram os planos de ensino, mesmo no ensino remoto.

2.5.4. Os professores cumpriram os horários de aula, mesmo no ensino remoto (Assiduidade).



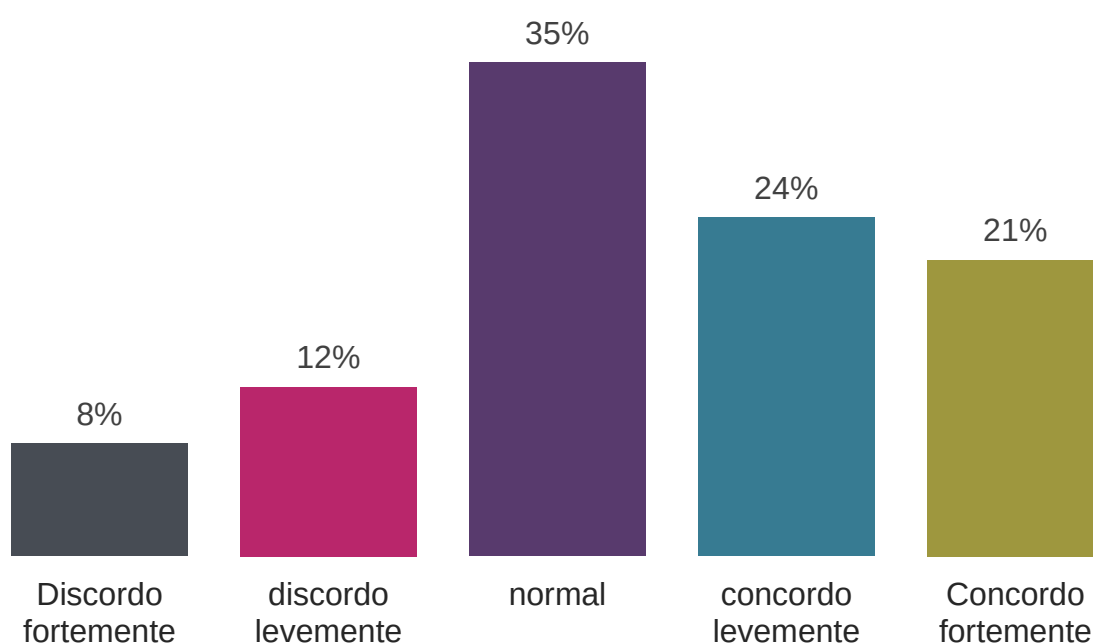
Na percepção dos alunos, os professores continuaram cumprindo regularmente os horários de aula. Tal indicador corrobora com os relatórios obtidos diariamente por meio da plataforma Microsoft Teams, onde os horários foram muito bem cumpridos pelos professores.

2.5.5. Durante as atividades remotas, as avaliações foram coerentes com o ensinado.



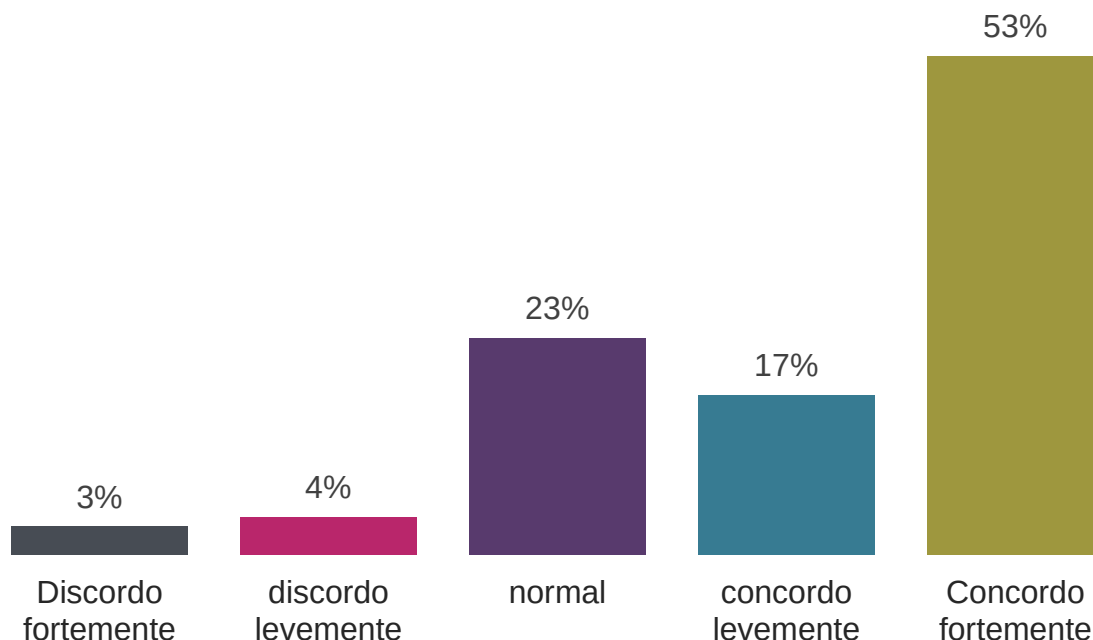
Na percepção dos alunos, os professores souberam conduzir as atividades avaliativas mesmo no ensino remoto. As iniciativas institucionais, tendo a CPA como um grande interlocutor nesse processo, permitiu a construção de novos modelos avaliativos durante a pandemia e o resultado mostra 90% dos alunos satisfeitos com as medidas adotadas pela instituição e pelos professores.

2.5.6. Considere a seguinte afirmação: Durante as atividades remotas, as aulas não foram cansativas.



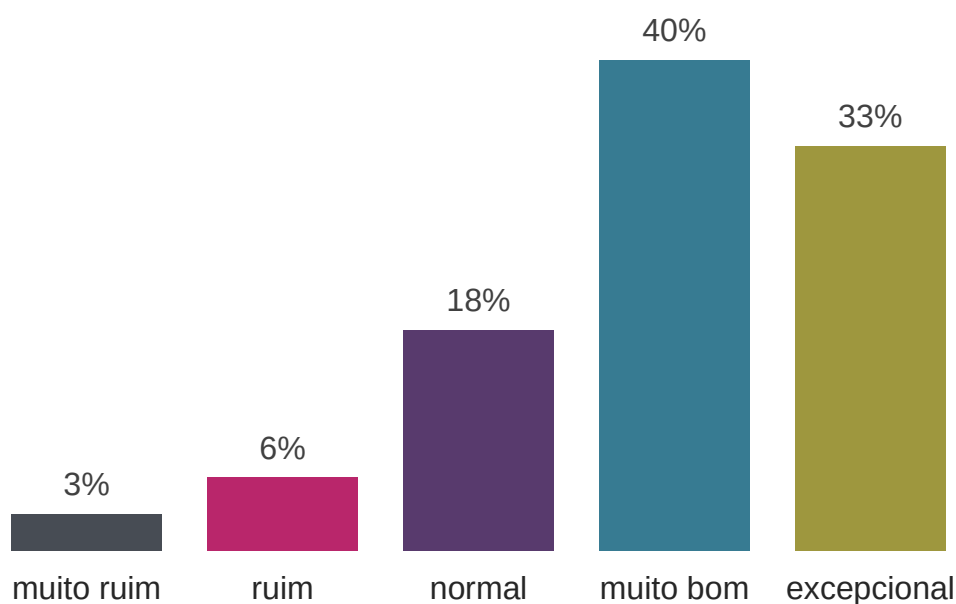
Essa pergunta seguiu outro critério (escala Likert) como afirmação para entender a percepção do aluno frente as atividades remotas. O resultado mostra que há alunos que conseguiram se adaptar ao ensino remoto, enquanto outros tiveram mais dificuldade, mesmo considerando o bom desempenho dos professores.

2.5.7. Considere a seguinte afirmação: Durante a pandemia, tive dificuldades (financeiras, familiares, trabalho) fora da faculdade.



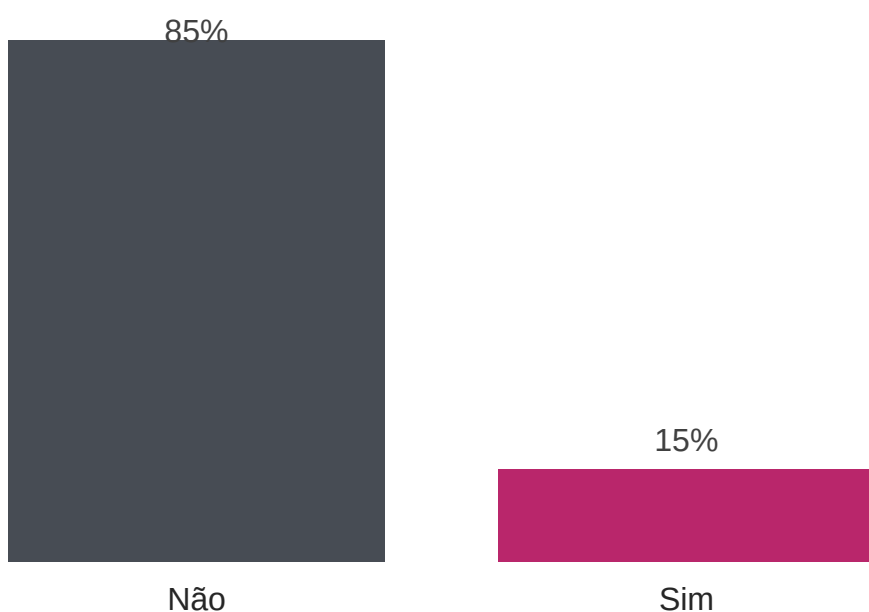
Essa pergunta seguiu outro critério (escala Likert) como afirmação para entender a percepção do aluno frente a dificuldades percebidas além da instituição. Apenas 7% dos alunos relatavam pouca ou nenhuma dificuldade durante a pandemia.

2.5.8. O FIAP – Centro Universitário auxiliou os alunos com dificuldades, por conta da pandemia e do ensino remoto.



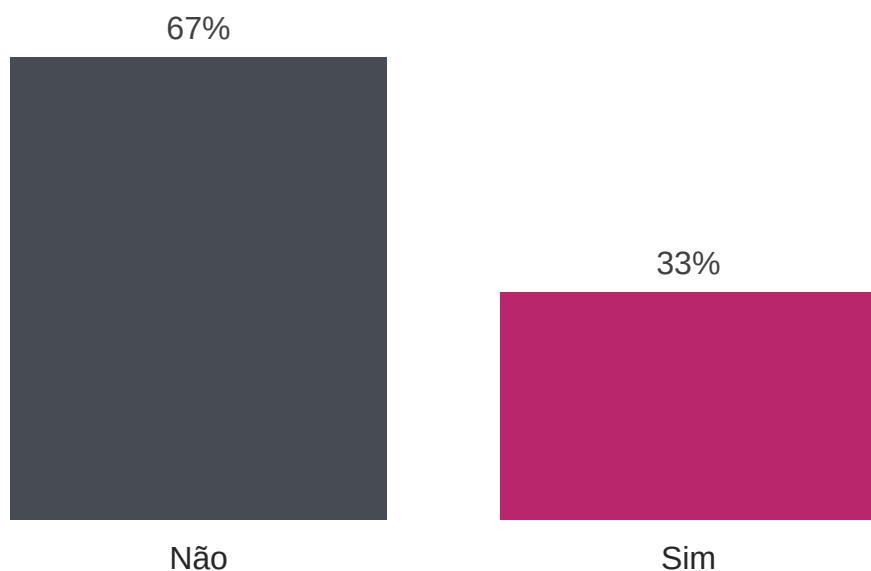
Na percepção dos alunos, O FIAP – Centro Universitário auxiliou os alunos com dificuldades por conta da pandemia e do ensino remoto. 77% consideram que a instituição deve um desempenho muito bom/excepcional nesse quesito. Uma série de ações foram realizadas, como o empréstimo de computadores, bolsas e auxílios financeiros, doação de cestas básicas, realização de atividades para a sociedade civil local.

2.5.9. Você faz parte do grupo de Risco para Covid 19?



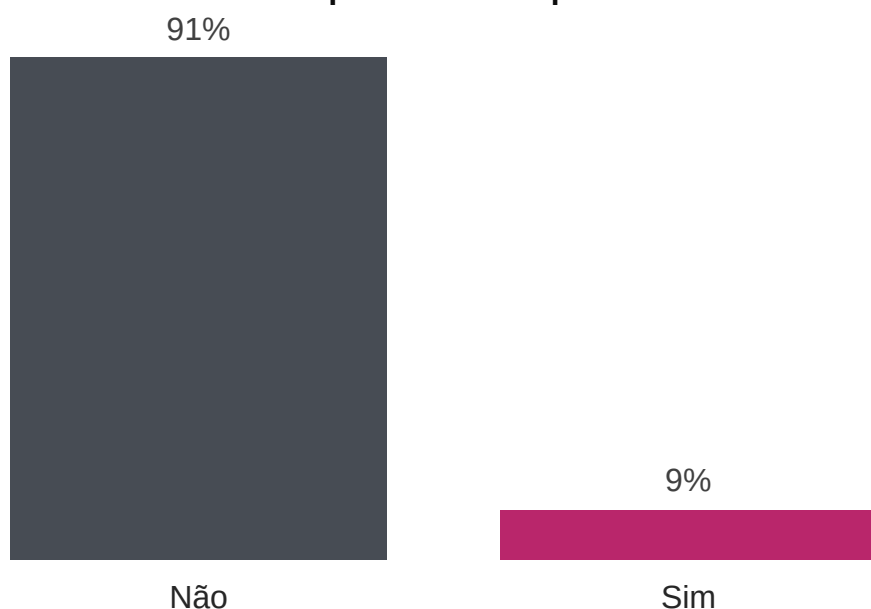
Apenas 15% dos alunos declararam que fazem parte do grupo de Risco para Covid-19.

2.5.12. Alguém da sua família, que reside no mesmo domicílio, teve Covid-19 confirmado?



33% dos alunos respondentes relataram ter familiares ou residentes que tiveram Covid-19 confirmado.

2.5.13. Você quer retornar ao ensino presencial nesse momento, considerando o estado atual da pandemia e a qualidade do ensino remoto?



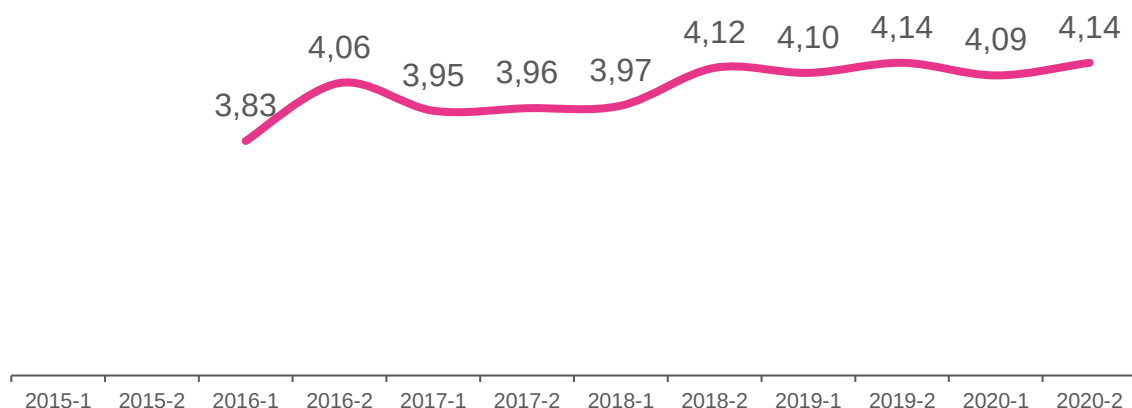
Por fim, 91% dos alunos relataram não querer voltar para o ensino presencial, considerando a taxa de transmissão de covid, a falta de vacinação, o risco à familiares e colegas.

2.6. Corpo docente

Nosso Corpo Docente é constituído de excelentes notas, representando que no geral os alunos estão satisfeitos com os respectivos professores e para FIAP - Centro Universitário essa conquista é importante, porque ressalta o nível de contentamento de nossos alunos. Analisando o gráfico podemos reparar que a média teve uma ascensão de 2018 para 2019 e 2020, comprovando nossa cautela com a escolha de nossos professores.

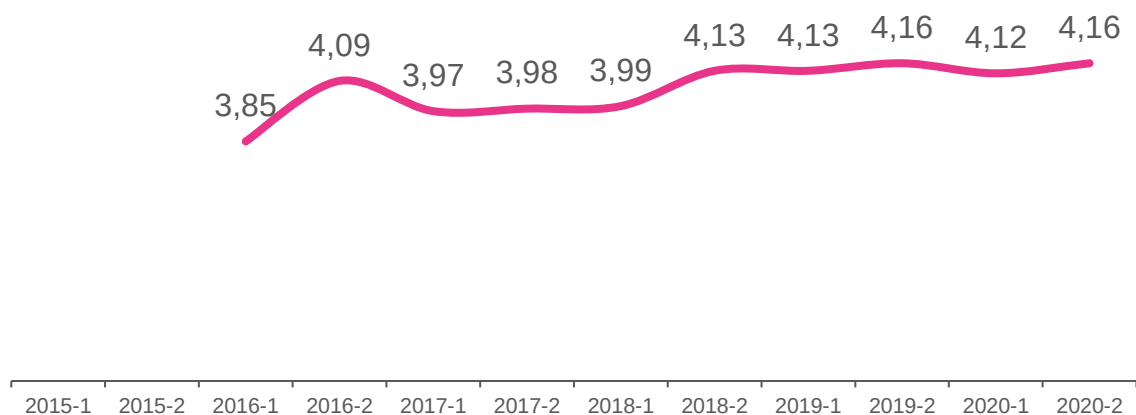
- Didática
- Conteúdos
- Material Didático
- Disciplina em Sala
- Relacionamento com os Alunos
- Incentivo ao Estudo
- Avaliações (exercícios e testes)

2.6.1. Didática



É essencial que nossos professores tenham total domínio do que lecionam, esse critério é fundamental para escolha de nossos profissionais e isso pode ser comprovado por meio das excelentes notas que são exibidas no gráfico, atentando ao significativo crescimento que tivemos a partir de 2018 e mantend-se em 2020.

2.6.2. Conteúdos



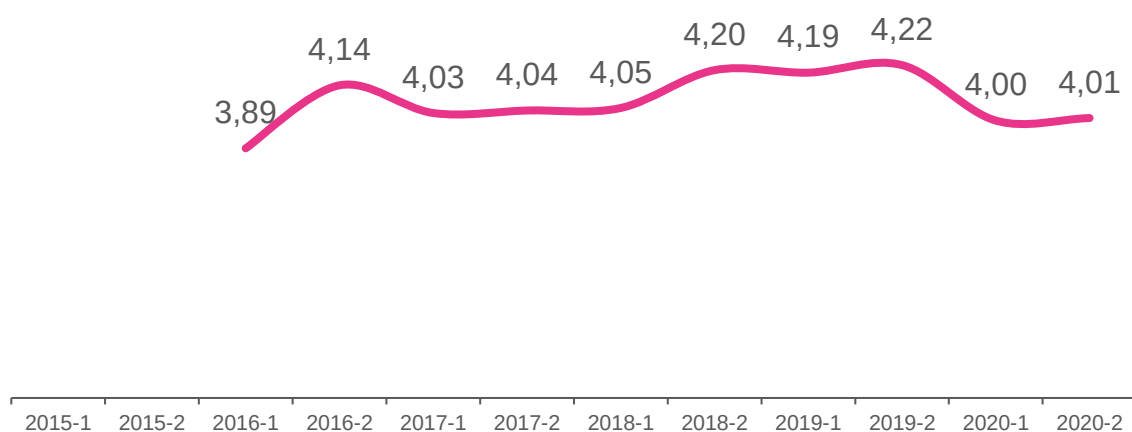
A clareza dos professores ao explicar o conteúdo teve uma ascensão relevante a partir de 2018, demonstrando a preocupação do FIAP - Centro Universitário em sempre ser melhor e satisfazer seus alunos.

2.6.3. Material Didático



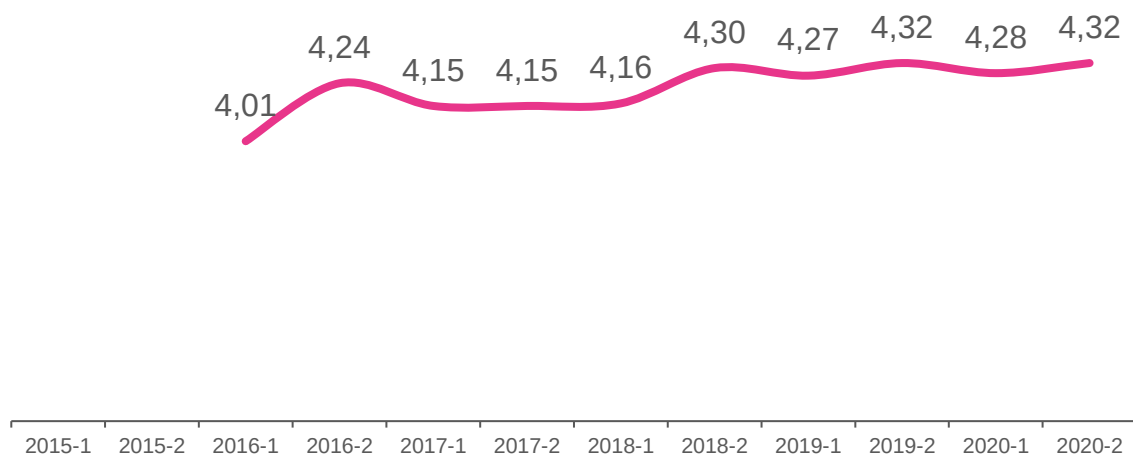
Em 2017 a CPA propôs uma melhoria dos materiais didáticos usados pelos docentes. Uma série de medidas foram implementadas, como a confecção de templates, aulas de formação para criação de material instrucional, etc. O material didático do FIAP - Centro Universitário passa por constantes atualizações e por isso que as vezes sofremos oscilações nesse indicador. No entanto, desde as ações implementadas em 2017, o indicador aumentou significativamente. Em 2020, podemos notar a satisfação dos discentes com os materiais didáticos utilizados atualmente.

2.6.4. Disciplina em Sala



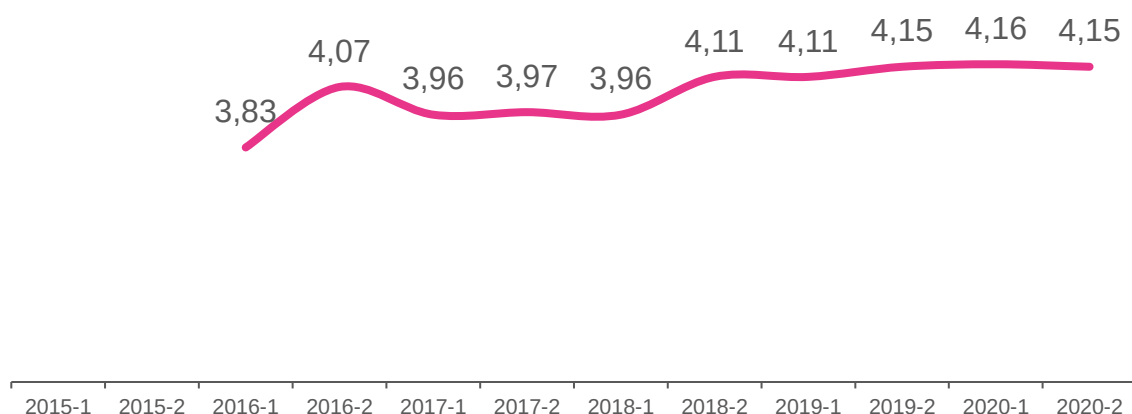
A disciplina na sala de aula é um desafio que todos os professores enfrentam no dia a dia. Por essa razão em 2018 e 2019, após passarmos por algumas melhorias, tivemos resultados positivos nas notas dos alunos. Em 2020, por conta da pandemia esse indicador sofreu uma leve baixa por conta da adaptação ao ensino remoto. Apesar da queda, manteve-se em acima de 4.

2.6.5. Relacionamento com os Alunos



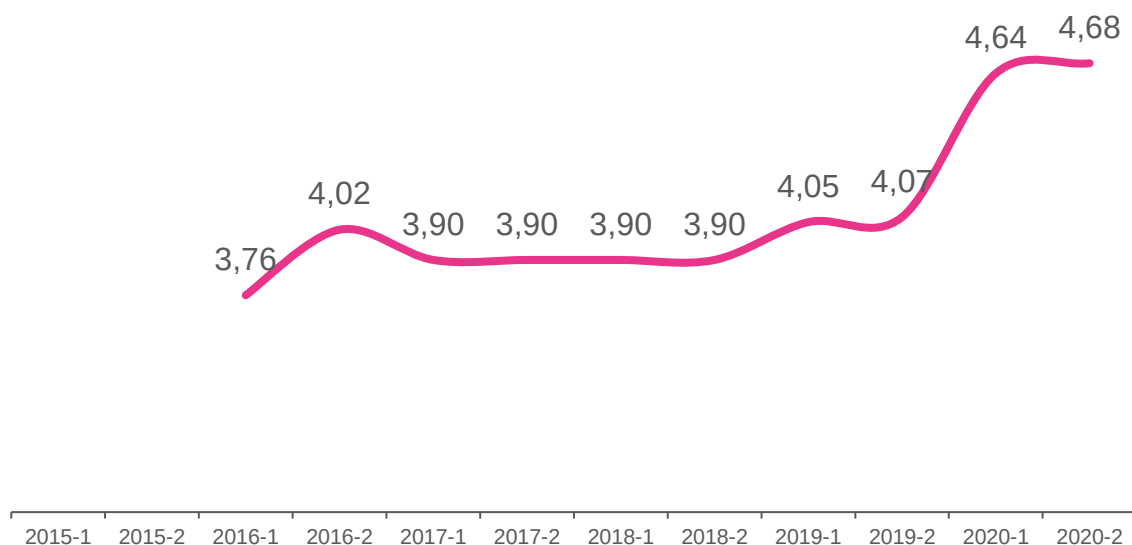
Nosso corpo docente no geral, manteve uma excelente média de avaliação e finalizou 2020 com uma nota crescente comparada aos períodos anteriores, algo de extrema relevância já que todos os anos ações são tomadas para que esse relacionamento seja cada vez melhor.

2.6.6. Incentivo ao Estudo



Nosso corpo docente no geral, manteve uma excelente média de avaliação e finalizou 2020 com uma nota crescente comparada ao ano anterior. Mostrando que os docentes têm feito um bom trabalho em incentivar os estudos nos nossos alunos.

2.6.7. Avaliações (exercícios e testes)



As avaliações são de extrema importância para verificarmos a compreensão dos alunos nos conteúdos de estudo. Mesmo com a elaboração de questão específica sobre as avaliações na pandemia, o indicador deu um salto gigantesco durante a pandemia. Entendendo a necessidade de adaptação ao modelo remoto, a CPA junto do corpo acadêmico propôs novas formas de avaliação, resultando no n2020 e dsrpt21, o que reflete na satisfação com esse item.

2.7. Infraestrutura

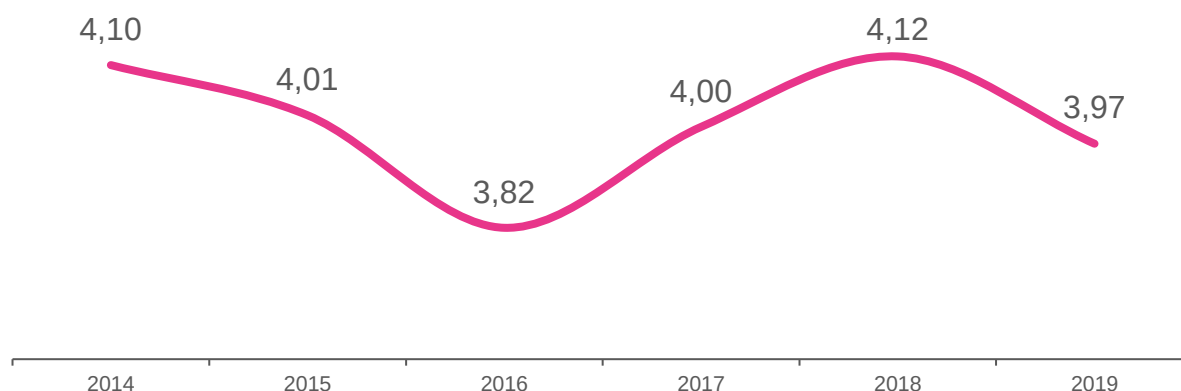
Prezamos para que a infraestrutura de ensino do FIAP - Centro Universitário seja uma das mais modernas e adequadas aos objetivos de desenvolvimento e aprendizado dos nossos alunos. A instituição está em constante atualização de suas estruturas, trazendo novas tendências para deixar os alunos, professores e parceiros mais à vontade para aprender e trocar experiências e conhecimento.

A avaliação de Infraestrutura é separada nas seguintes categorias:

- Salas de Aula
- Laboratórios
- Maker Lab
- Wow Lab
- Game Dev
- Innovation Lab
- Coworking spaces
- Biblioteca/Biblioteca Virtual
- Auditório
- Banheiros
- Kitchenet

Uma vez que os alunos não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desses itens não foram aplicadas em 2020.

2.7.1. Salas de aula



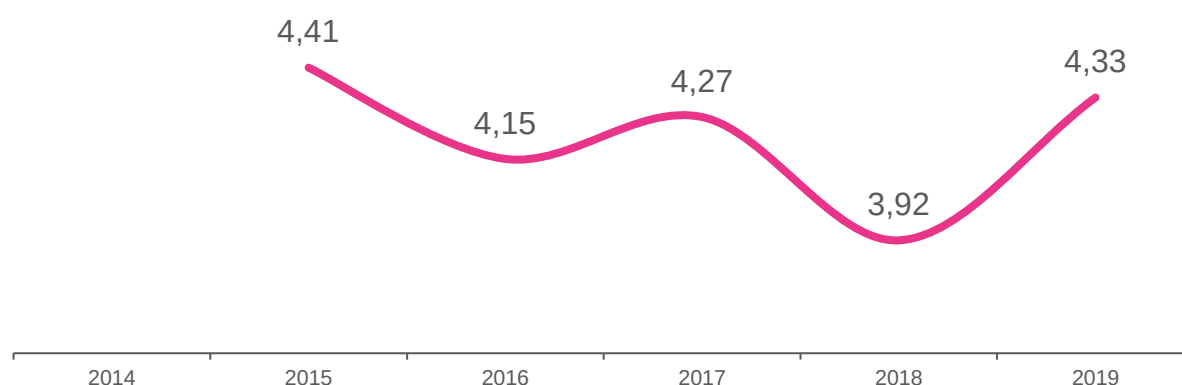
Todas as salas de aula no FIAP - Centro Universitário são equipadas com projetor, computador para o professor, telefone (para o docente se comunicar internamente e solicitar qualquer tipo de ajuda) e ar condicionado. Acreditamos que o conforto de nossos alunos e docentes contribuem para o processo de ensino-aprendizagem.

2.7.2. Laboratórios



O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO investe regularmente para modernizar suas instalações. Pensamos no conforto e comodidade do nosso espaço, deixando um ambiente harmônico para o nosso aluno, escolhendo sempre equipamentos de ponta que suportem as matérias técnicas de programação e desenvolvimento. Os alunos solicitaram a atualização de alguns equipamentos dos laboratórios que sofrem com algumas lentidões. Resolvendo isso, o grau de satisfação dos alunos deve subir a partir do próximo ano.

2.7.3. Maker Lab



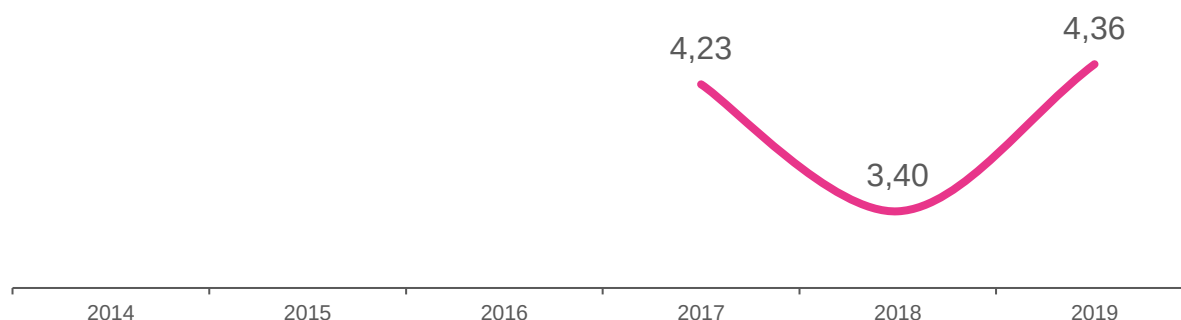
A percepção dos alunos com relação a qualidade do Maker Lab é muito boa, tendo alcançado 4,33 em 2020. Observamos ainda que a utilização desses espaços tem crescido muito em função dos projetos integradores. Por isso melhorias devem ser sempre constantes para mantermos o grau de satisfação dos alunos.

2.7.4. Wow lab



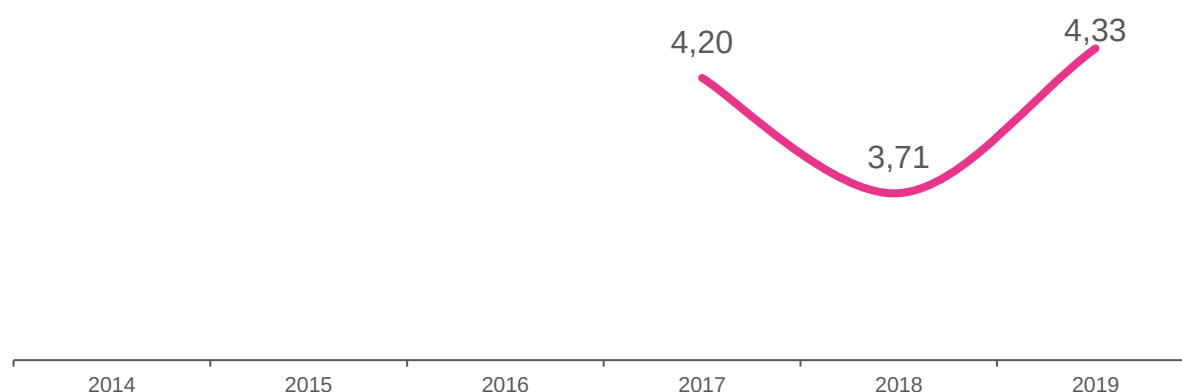
Apesar de ser um espaço relativamente novo, sua avaliação tem sido muito boa. A evolução das notas dos laboratórios é acompanhada pelo Wow lab, alcançando em 2020, 4,35.

2.7.5. Game Dev



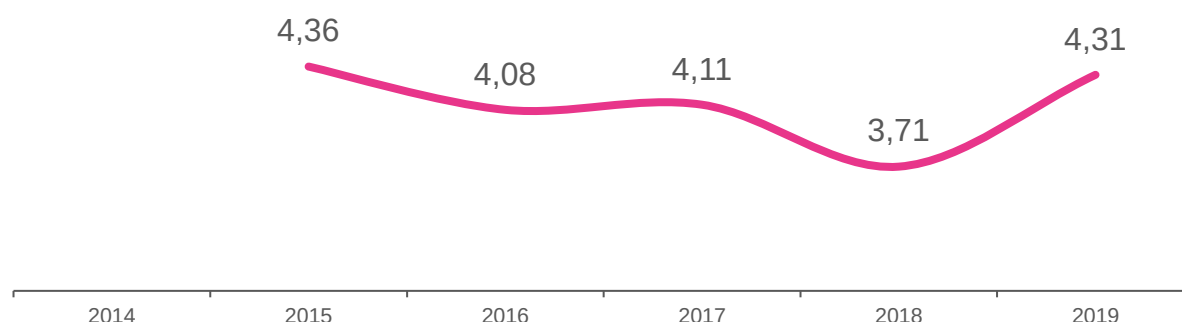
Game Dev foi criado em 2017, uma das grandes apostas do FIAP - Centro Universitário, com intuito de ser um laboratório de apoio ao desenvolvimento de games, no seu primeiro ano teve uma excelente média e no segundo ano teve uma leve queda. Porém após ajustes em 2020 o indicador voltou a ficar satisfatório.

2.7.6. Innovation Lab



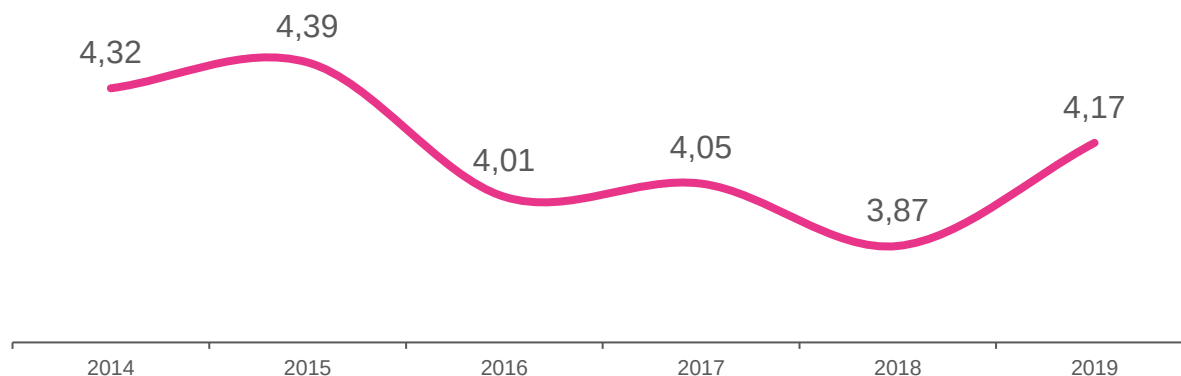
Innovation Lab foi criado em 2017 com o intuito de ser um laboratório de protipação de projetos, no seu primeiro ano de criação ele teve uma excelente média e no segundo ano caiu levemente. Em 2020 foram tomadas ações de melhorias refletindo do aumento da nota em 2020.

2.7.7. Coworking spaces



O coworking é bastante utilizado pelos alunos para estudarem e fazerem reuniões com grupos de estudos e parceiros. O espaço também é utilizado por visitantes e professores. É um local descontraído, replicando espaços de trabalho nas melhores empresas de tecnologia do mundo, e é muito bem avaliado pelos discentes.

2.7.8. Biblioteca/Biblioteca Virtual



O acervo do FIAP - Centro Universitário (tanto físico quanto virtual) é vasto e conta com as principais referências bibliográficas para todos os cursos. Além disso, o espaço físico conta com mesas de estudos abertas e salas individuais. A biblioteca foi muito bem avaliada pelos alunos no último ano, em 2020 sua nota foi de 4,17.

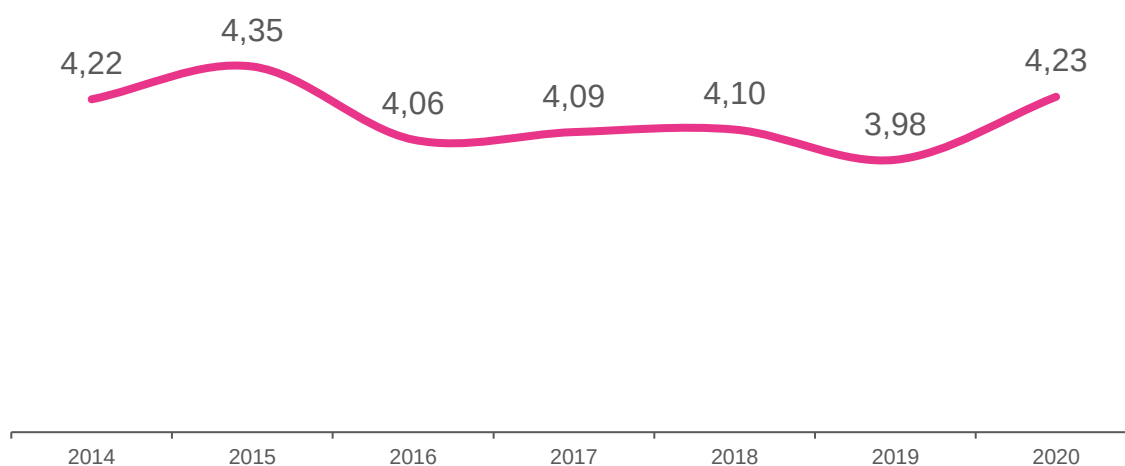
2.7.9. Auditório



O espaço do auditório é utilizado pelo FIAP - Centro Universitário para palestras e eventos como challenges e CUPs. Apesar de apresentar uma ligeira queda na avaliação dos alunos em 2018, o auditório é considerado satisfatório e cumpre sua função com êxito. Esse ano foram trocadas as cortinas, o projetor e a cor das paredes, tudo pensando na melhor visualização dos expectadores.

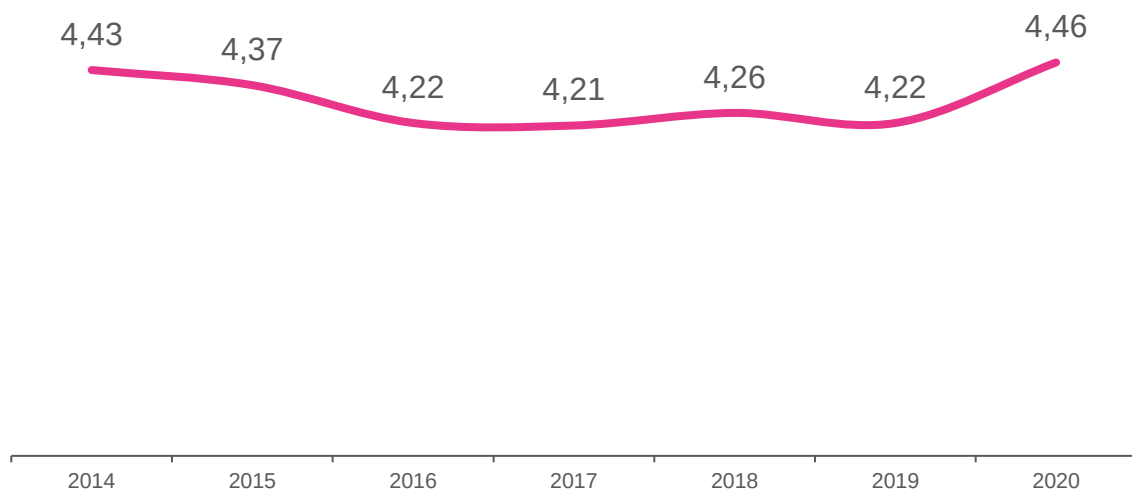
2.8. Serviços

2.8.1. Help center (secretaria/financeiro)



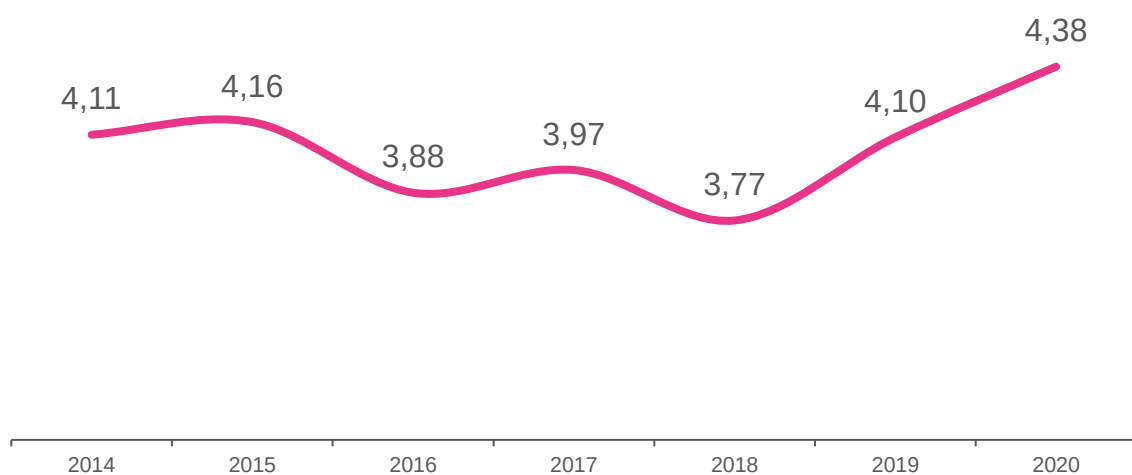
O Help Center, que inclui a secretaria acadêmica e o departamento financeiro, foi bem avaliado pelos alunos com indicadores próximos a 4,00 (com exceção do ano de 2019). Devido à queda, foram feitas para 2020 reformulações e adequações para aplicação de novas melhorias. Além das alterações propostas, foi implantado o atendimento remoto, considerando a pandemia de COVID-19 e a impossibilidade de atendimento presencial aberto. Apesar disso, os números aumentaram, mostrando a satisfação dos alunos, apesar das adversidades.

2.8.2. Portal do aluno na intranet



O Portal do aluno é muito bem avaliado na percepção dos alunos, mantendo um indicador superior a 4,20 ao longo do tempo e em 2020 alcançamos a nota de 4,22.

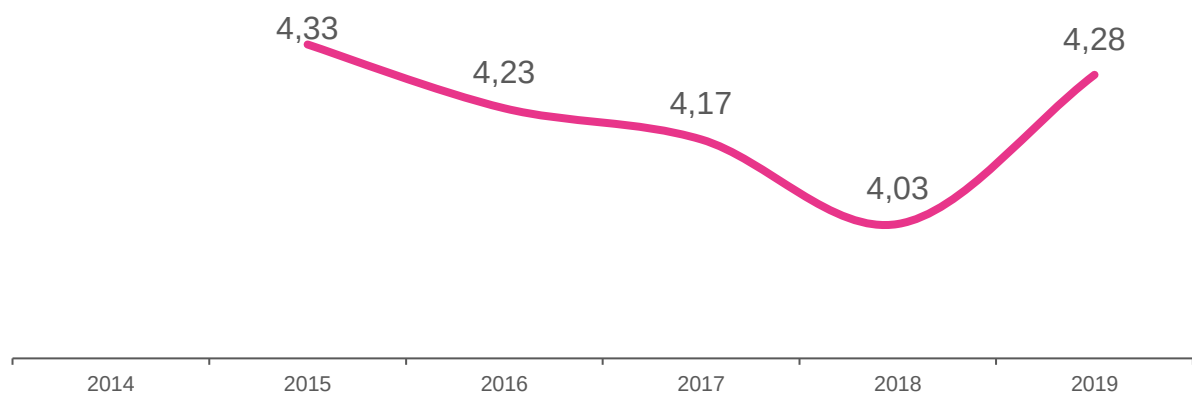
2.8.3. Talent Lab (Gestão de carreiras)



O Talent Lab recebeu uma boa avaliação dos alunos, em 2020 cresceu e alcançou a nota de 4,38. Resultado do excelente trabalho realizado pelo departamento nesse momento excepcional de isolamento social.

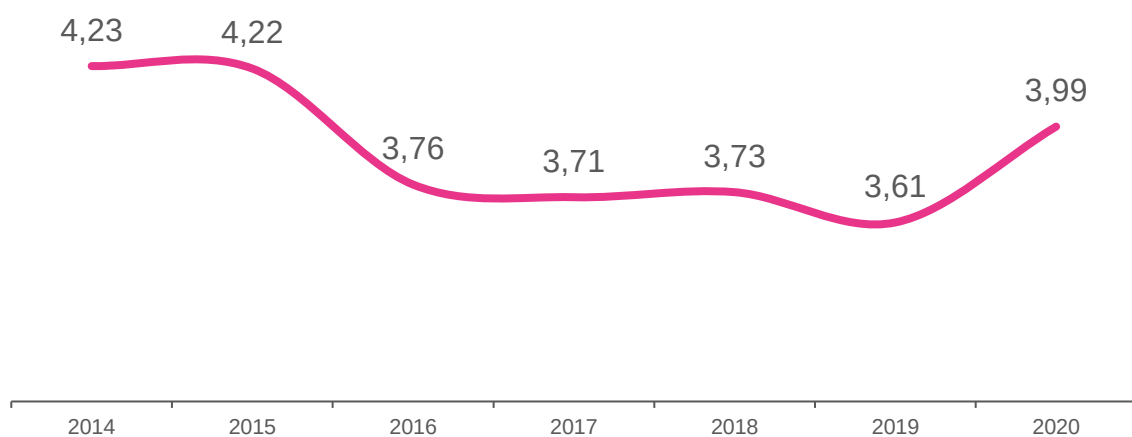
Em 2020, esse item não apareceu na pesquisa aplicada, considerando a aplicação do ensino remoto, por conta da COVID-19.

2.8.6. Transporte (ônibus)



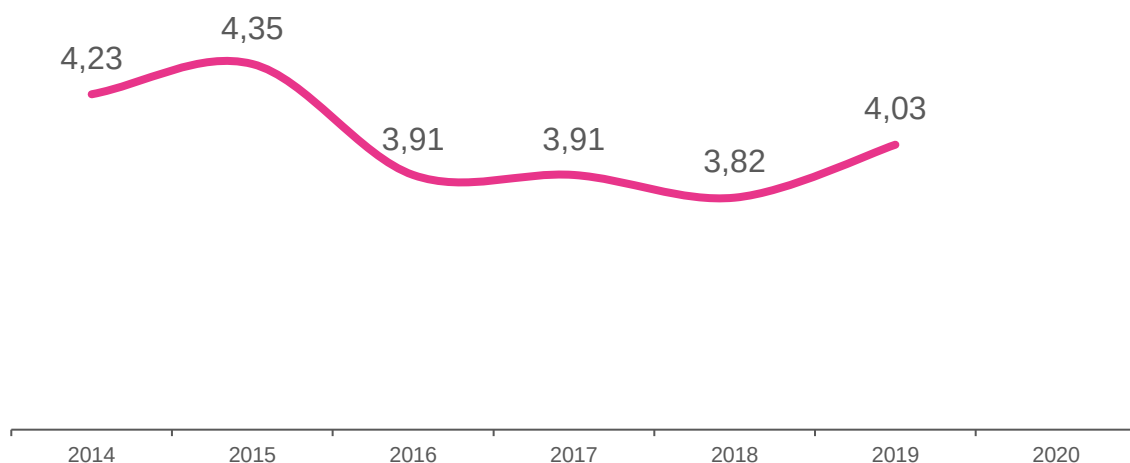
O transporte dos alunos que faz o trajeto metrô-FIAP é sempre muito bem avaliado pelos alunos, mantendo um indicador superior a 4,00 ao longo dos anos. Em 2020 foram feitos alguns investimentos que resultou numa boa melhora do índice, atingindo os 4,28. Em 2019, atingimos um resultado excelente de 4,17. Em 2020, esse item não apareceu na pesquisa aplicada, considerando a aplicação do ensino remoto, por conta da COVID-19.

2.8.7. Comunicação entre a instituição e o aluno



A comunicação com os alunos é boa, mas ela vem sofrendo oscilações ao longo do ano. Para 2020 foram tomadas ações para melhorar a comunicação com o objetivo de aumentar a satisfação dos discentes. Satisfação que foi observada com o crescimento do índice, apesar da adversidade do distanciamento social provocado pela pandemia da COVID-19.

2.8.8. Inspetor de andar



Esse indicador reflete que os alunos percebem que a inspetoria nos andares é muito boa e vem sendo aprimorada. Em 2018 houve uma pequena queda, mas os inspetores de andar passaram por treinamento e muitos deles foram substituídos, gerando, assim, uma renovação natural.

Em 2020, esse item não apareceu na pesquisa aplicada, considerando a aplicação do ensino remoto, por conta da COVID-19.

3. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS COLABORADORES

Além da pesquisa que fazemos com os alunos, temos, anualmente, uma pesquisa de avaliação do FIAP - Centro Universitário com os colaboradores administrativos da instituição. Esta pesquisa visa conhecer melhor as pessoas que trabalham na empresa, entender suas vontades, e tornar a organização um lugar melhor para se trabalhar.

A pesquisa é aplicada no mês de dezembro, e fica disponível na Intranet para que os colaboradores possam responder no momento que desejarem. São 20 questões, que devem ser avaliadas com notas de 0 a 10. Além disso, há dois campos para o colaborador preencher com o departamento em que atua e com o tempo em que trabalha no FIAP - Centro Universitário. Após a avaliação das 20 questões, há uma pergunta para que ele selecione as 3 principais razões pelas quais ele trabalha na empresa, e por último um campo aberto para que ele escreva sugestões.

Os resultados da pesquisa são tabulados e apresentados para a Reitoria da instituição, para que seja feito um plano de ação e melhorias. A seguir apresentaremos um modelo da pesquisa (**Figura 01**) e os resultados dos últimos 7 anos.

3.1. RESPOSTAS

Na tabela abaixo (**Tabela 01**), podemos ver a quantidade de respostas que tivemos em cada ano, e quanto esse número representa do nosso total de colaboradores:

Tabela 01 – Índice de Respostas.

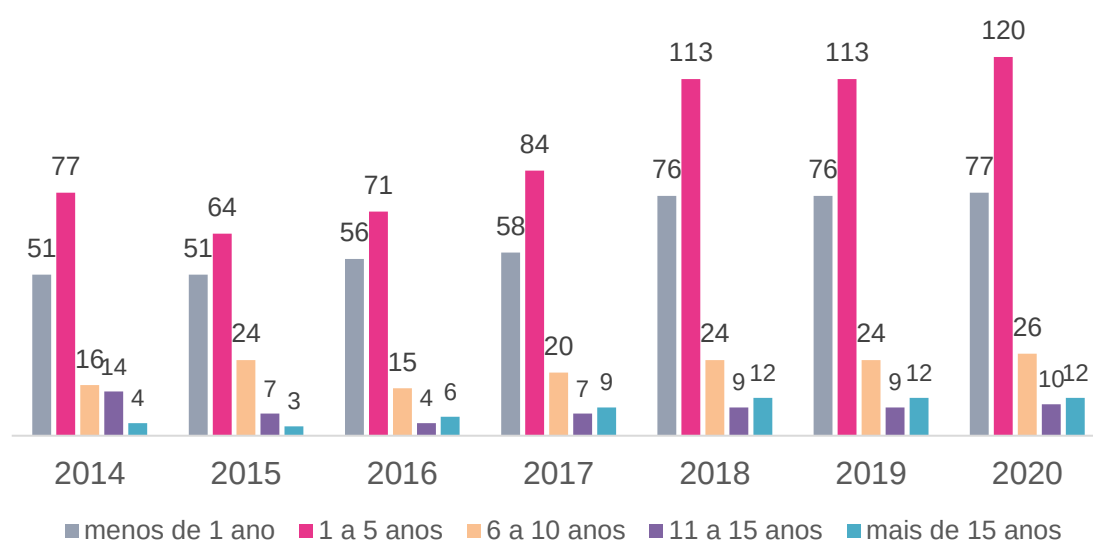
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Quantidade de Respostas	172	155	164	198	239	239	245
Universe	274	279	282	326	384	384	384
% de Respostas	62%	55%	58%	60%	62%	62%	63,8%

O índice de resposta gira em torno de 60%, uma vez que não é obrigatório o preenchimento da pesquisa. No último ano, atingimos 63,8% de colaboradores respondentes.

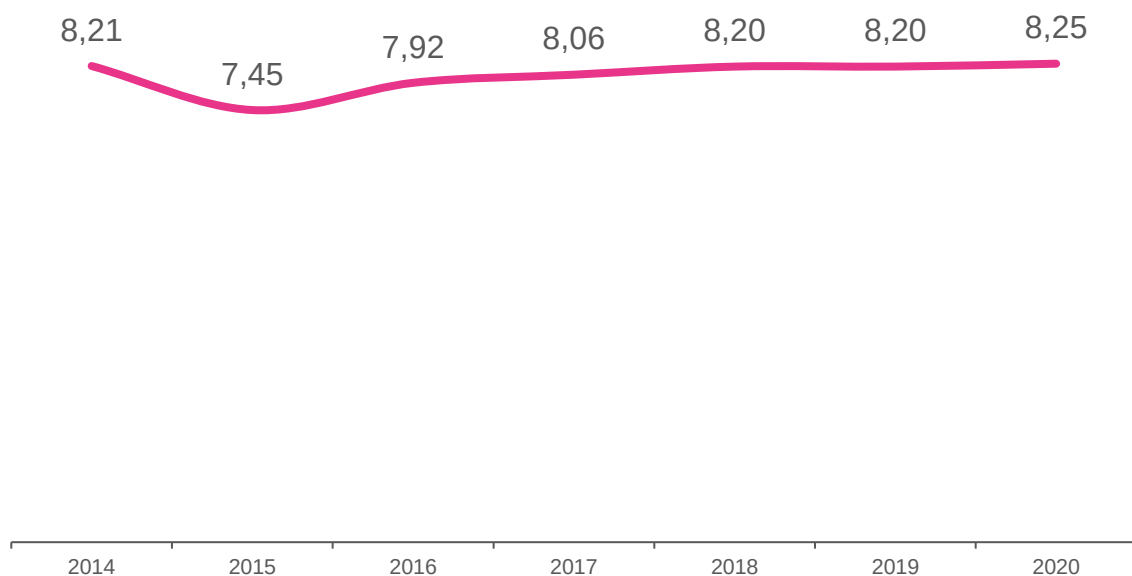
3.2. TEMPO DE EMPRESA

No gráfico abaixo, podemos ver a evolução do tempo de empresa dos colaboradores. Podemos perceber que a maior parte deles possui até 5 anos de empresa. Por outro lado, há um crescimento na quantidade de funcionários com mais de 15 anos de trabalho no FIAP - Centro Universitário.

Tempo de empresa

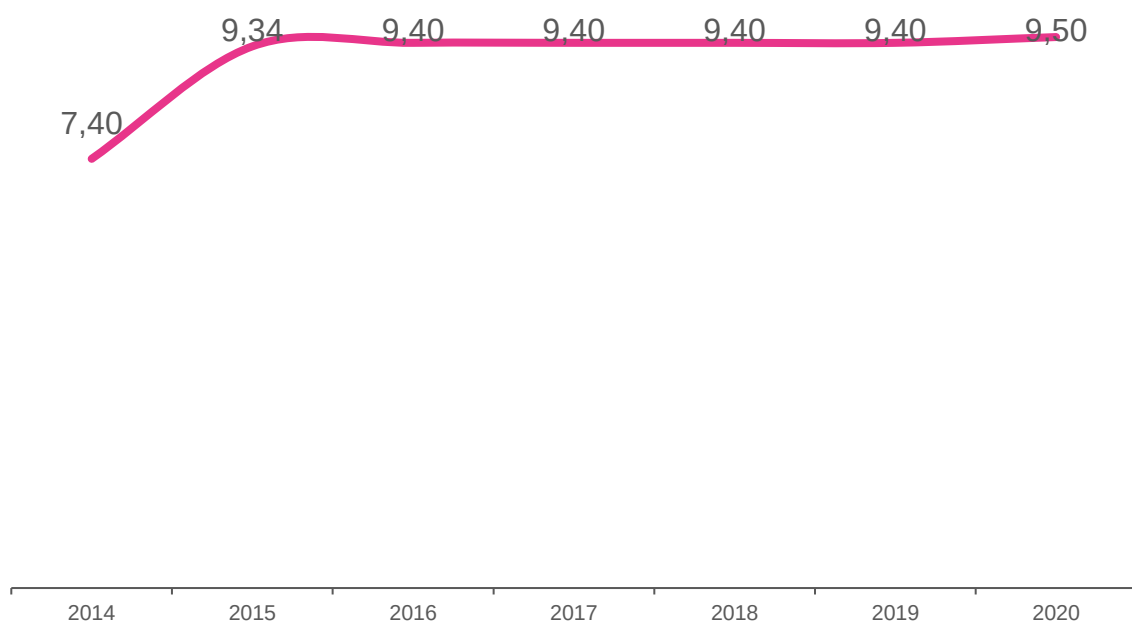


3.3.2. A Instituição aproveita o potencial de seus colaboradores



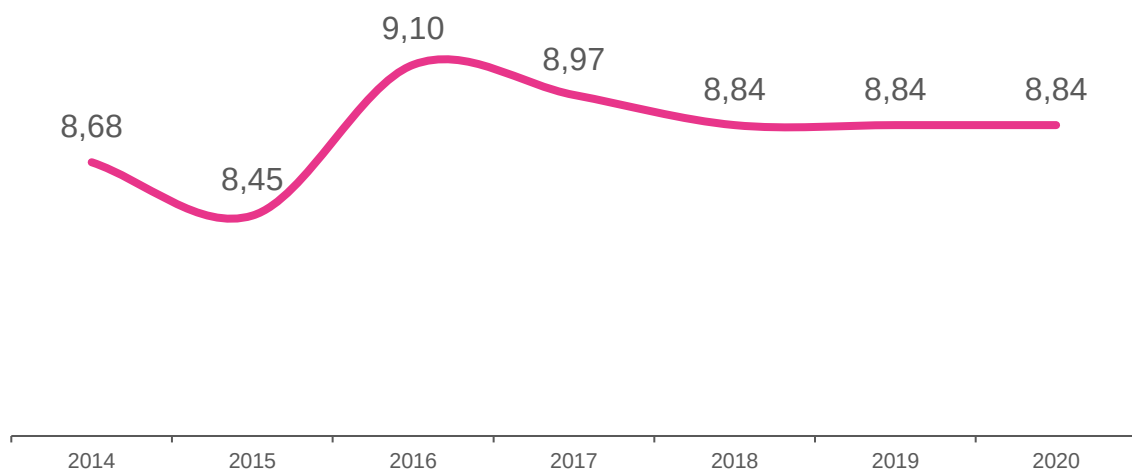
Nesta pergunta, pudemos observar um a queda no ano de 2015. Porém, esse resultado foi revertido, e após 2016 voltou a apresentar crescimento.

3.3.3. Sinto sempre ser respeitado pelo meu gestor



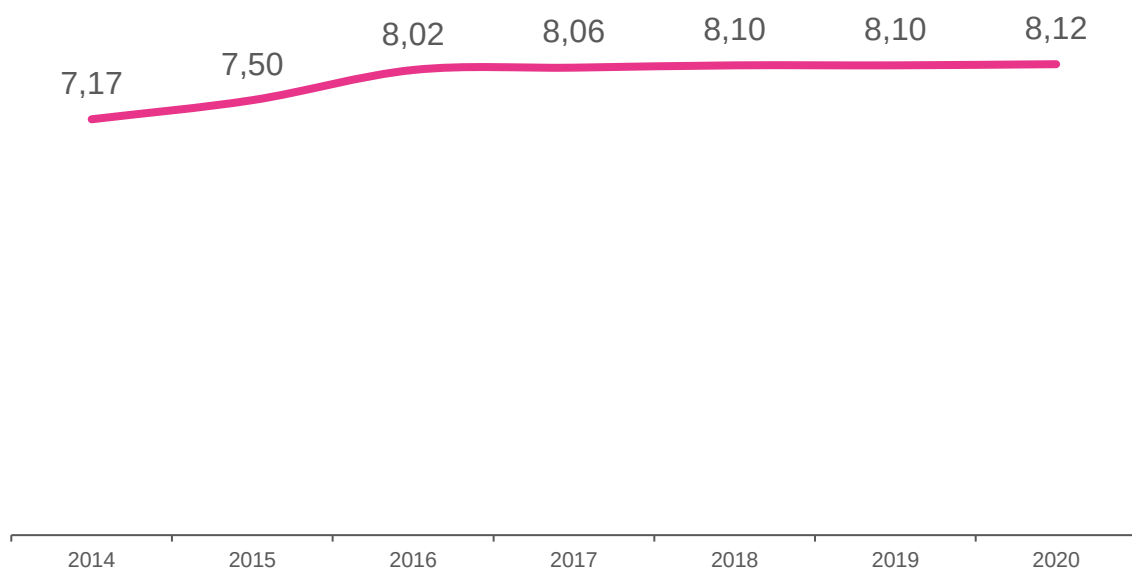
Desde 2015, esta pergunta vem recebendo boas notas dos colaboradores. Prezamos muito o respeito no FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota possua bons resultados.

3.3.4. Meu superior imediato se manifesta positivamente quando demonstro um desempenho acima do esperado



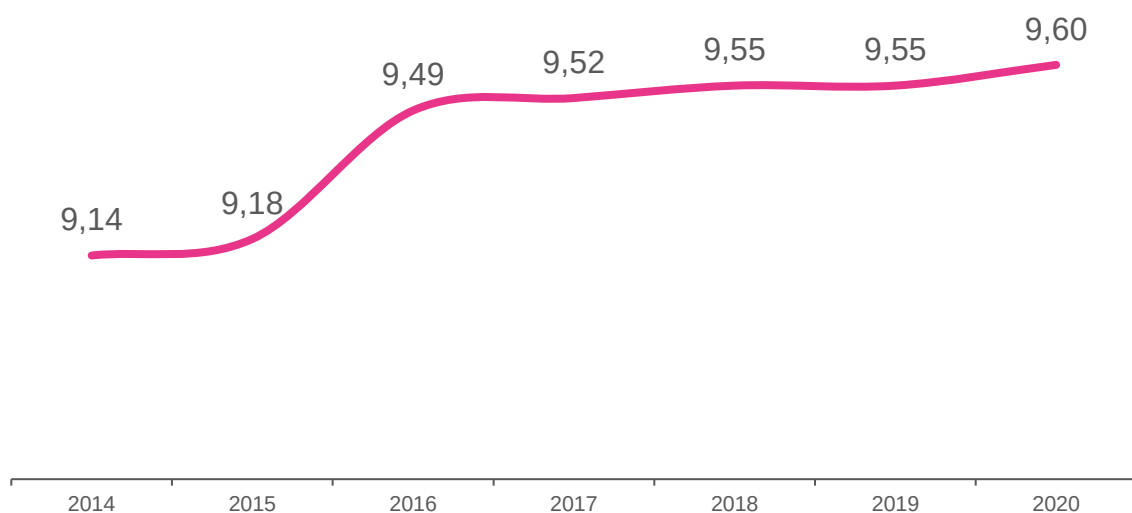
O feedback positivo para os colaboradores quando alguma tarefa tem um desempenho acima do esperado é essencial para manter a equipe motivada.

3.3.5. Existe um bom relacionamento entre os setores da empresa



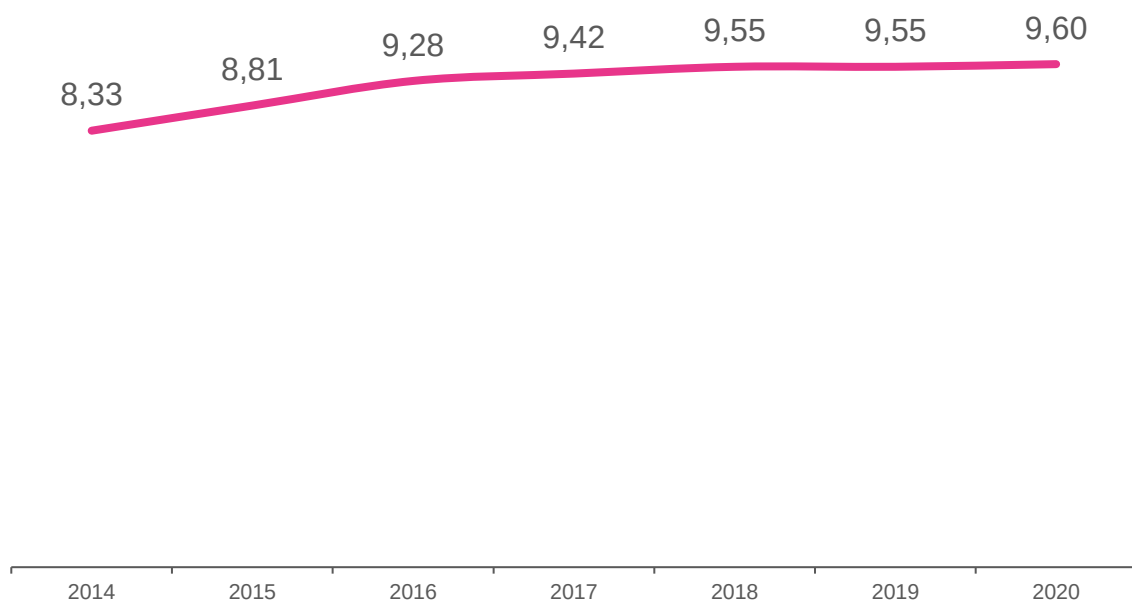
Na quinta pergunta da pesquisa, observamos um crescimento constante com o passar dos anos, o que demonstra que o relacionamento entre os setores da empresa, aos poucos está cada vez melhor. Possuir áreas integradas é essencial para que a empresa atinja seus objetivos.

3.3.6. Eu considero a empresa um bom lugar para trabalhar



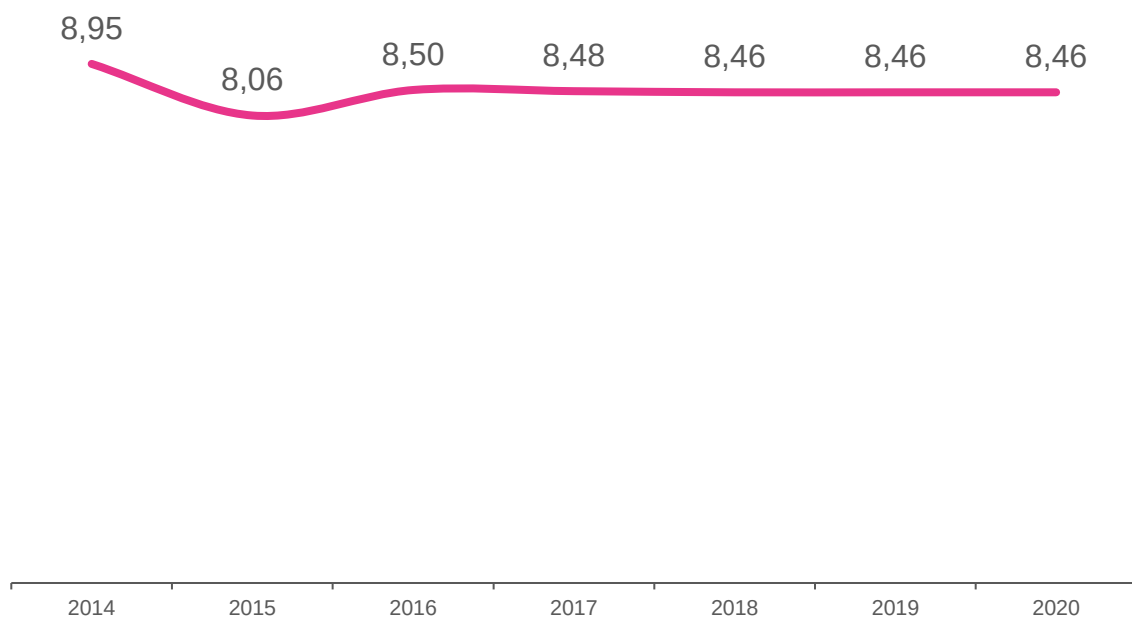
Esta pergunta resume bem o clima organizacional da empresa, e como podemos ver, além de apresentar crescimento ano após ano, possui uma das maiores notas da pesquisa. Apesar dos transtornos causados pela pandemia da COVID-19, o índice sofreu um aumento significativo nesse momento da sociedade atual. Reflexo do respeito da empresa ao funcionário em todo o período pandêmico.

3.3.7. Eu indicaria um amigo para trabalhar na empresa



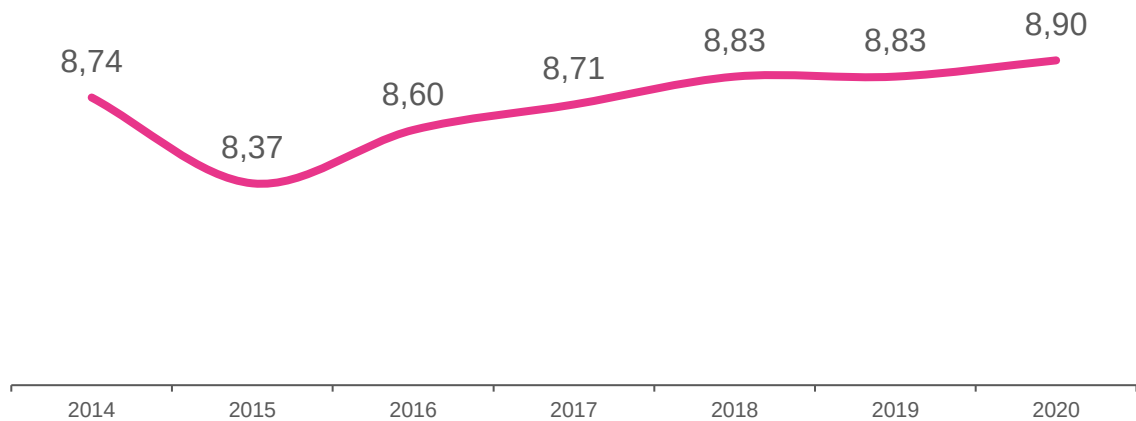
Assim como a pergunta anterior, essa pergunta também é um bom termômetro de como é trabalhar no FIAP - Centro Universitário. Se você indicaria um amigo para trabalhar na empresa é porque a empresa, com certeza, é um bom lugar para se trabalhar.

3.3.9. As tarefas do cotidiano proporcionam desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional



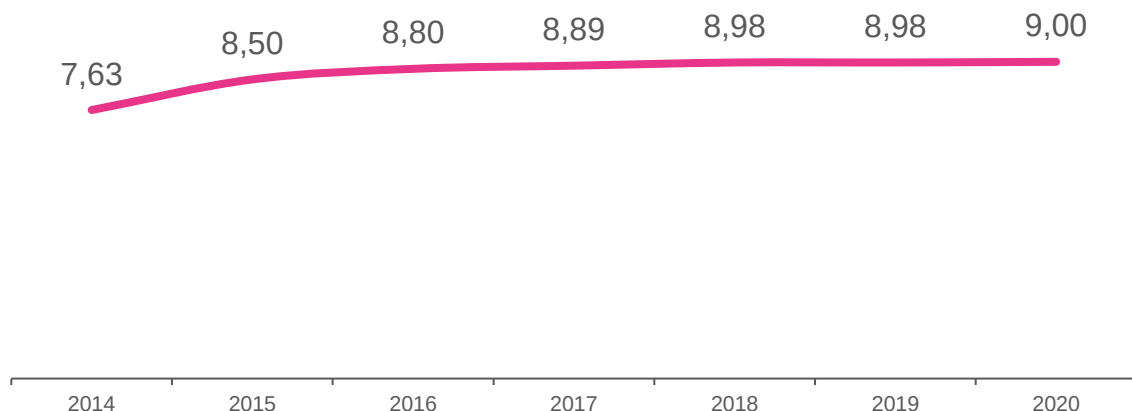
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO vem mantendo uma nota em torno de 8,50 nos últimos 4 anos nessa pergunta. Porém, precisamos continuar trabalhando para voltar a ter uma nota próxima de 9, como acontecia em 2014.

3.3.10. Eu me interesso pelos cursos oferecidos pela instituição



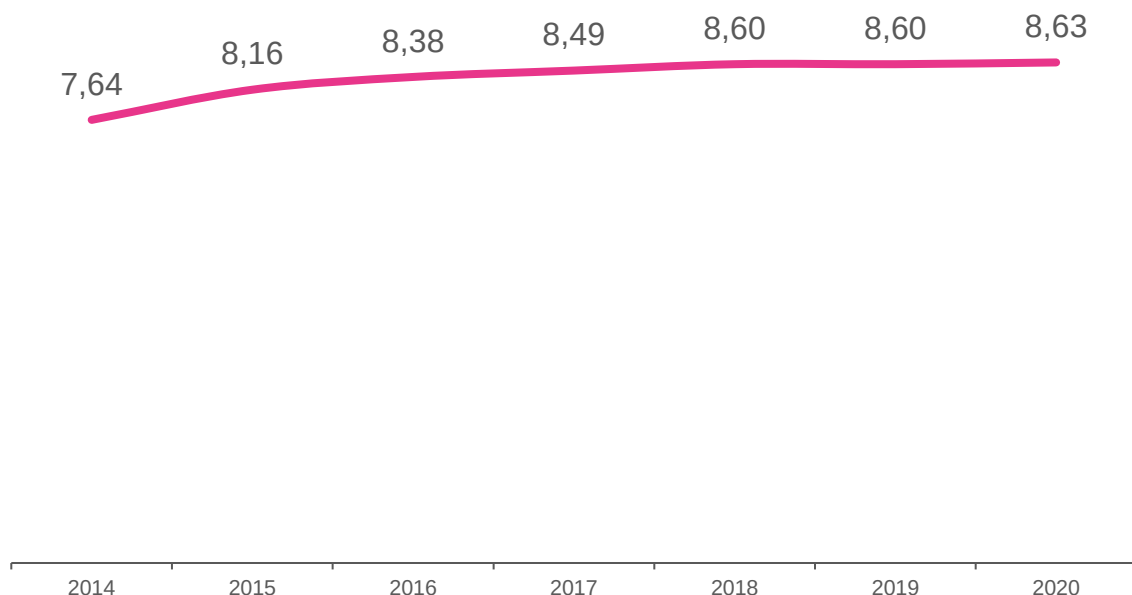
É importante para o FIAP – Centro Universitário que os seus colaboradores se interessem pelos cursos da instituição, e neste ponto estamos atendendo às expectativas dos funcionários, tendo sido obtida, em 2020, a melhor nota para essa pergunta. Nos últimos anos lançamos diversos novos cursos e diversificamos o portfólio, o que faz com que mais pessoas se identifiquem com os cursos.

3.3.11. O trabalho em equipe sempre é estimulado pelo gestor



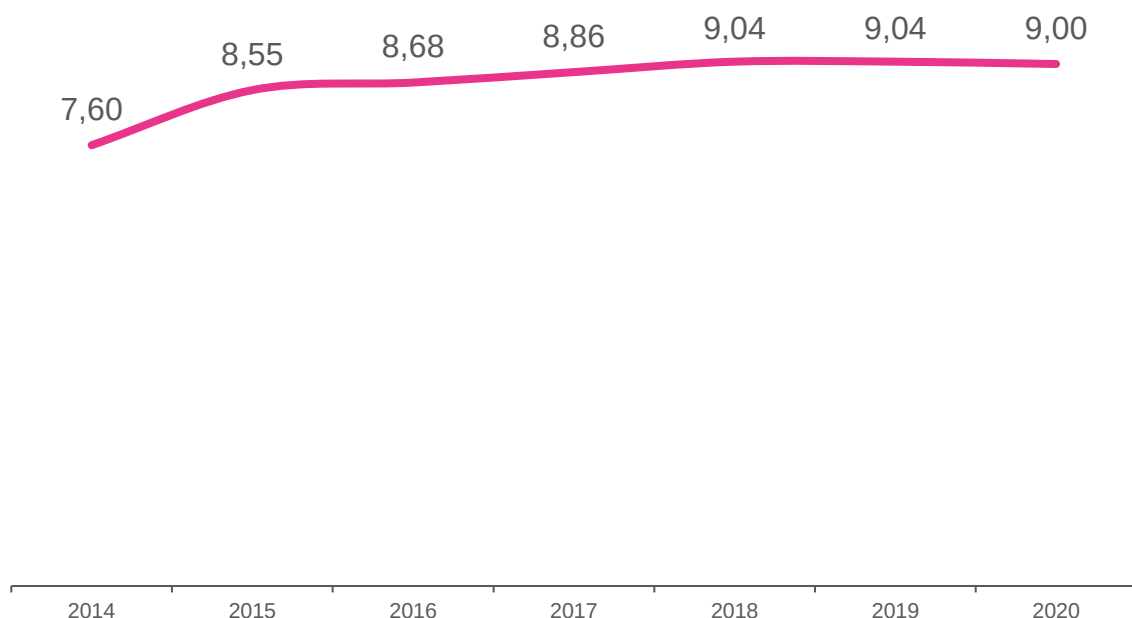
Saber trabalhar bem em equipe é uma característica muito importante para profissionais que querem atingir bons resultados, e no FIAP - Centro Universitário estimulamos essa integração entre os colaboradores para termos um ambiente agradável para se trabalhar.

3.3.12. A preocupação com o inovar sempre está presente no dia a dia da área



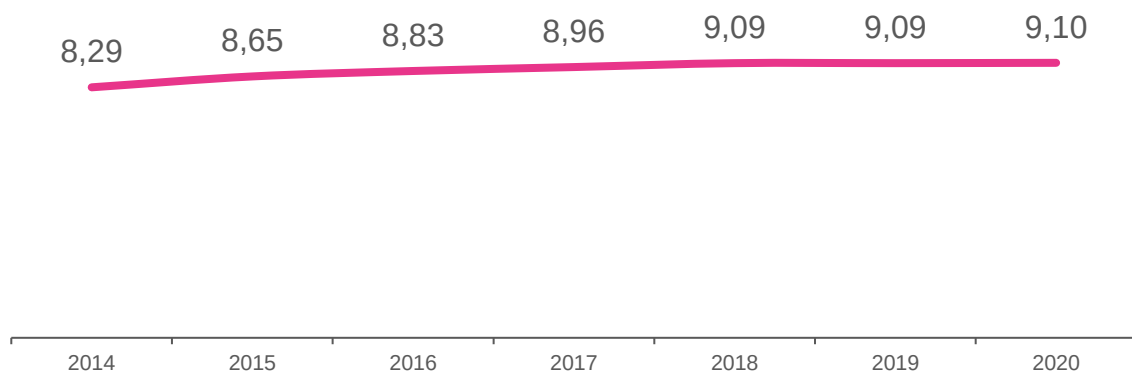
A inovação está no DNA FIAP e estamos sempre buscando formas de inovar não só para nossos alunos, mas também no dia a dia da instituição. Podemos ver no gráfico, que estamos evoluindo ano após ano nesse ponto. Em 2020, tivemos estabilidade em relação ao ano de 2019 e 13% *versus* 2014.

3.3.13. Os serviços oferecidos pelo FIAP - Centro Universitário encantam os alunos



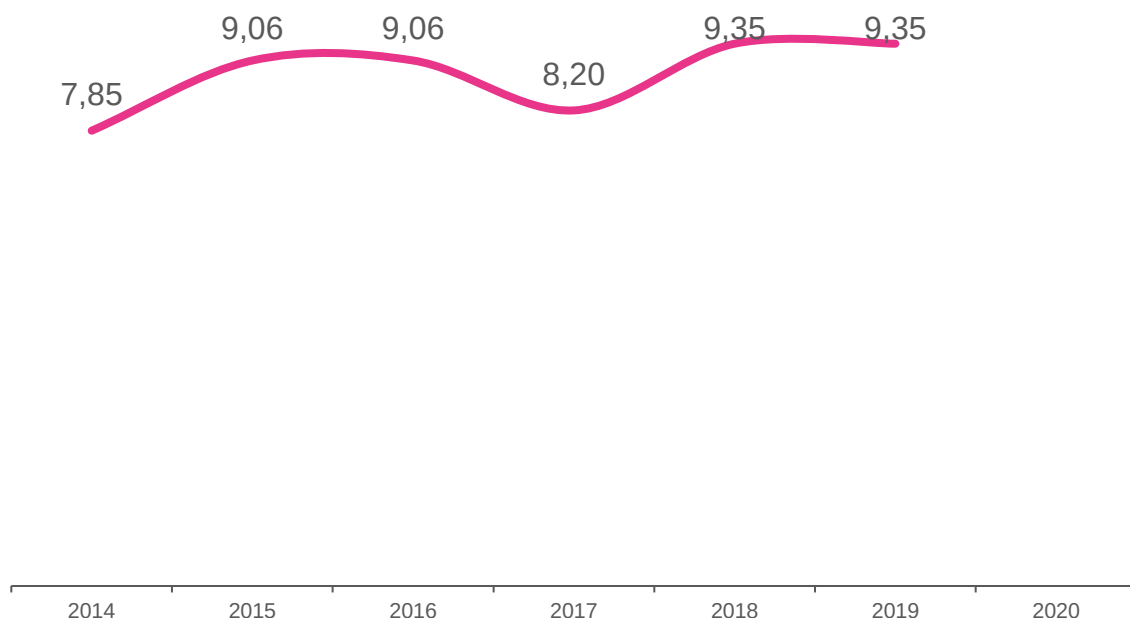
Encantar os alunos é uma preocupação constante do FIAP - Centro Universitário, e todas as pessoas que trabalham na instituição devem estar alinhados com esse objetivo. Podemos ver uma ótima evolução nas notas dessa pergunta, atualmente apresentando estabilidade em patamar elevado. Tivemos um crescimento a partir de 2017 e de 19% em relação ao ano de 2014.

3.3.14. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada para eu exercer minhas atividades



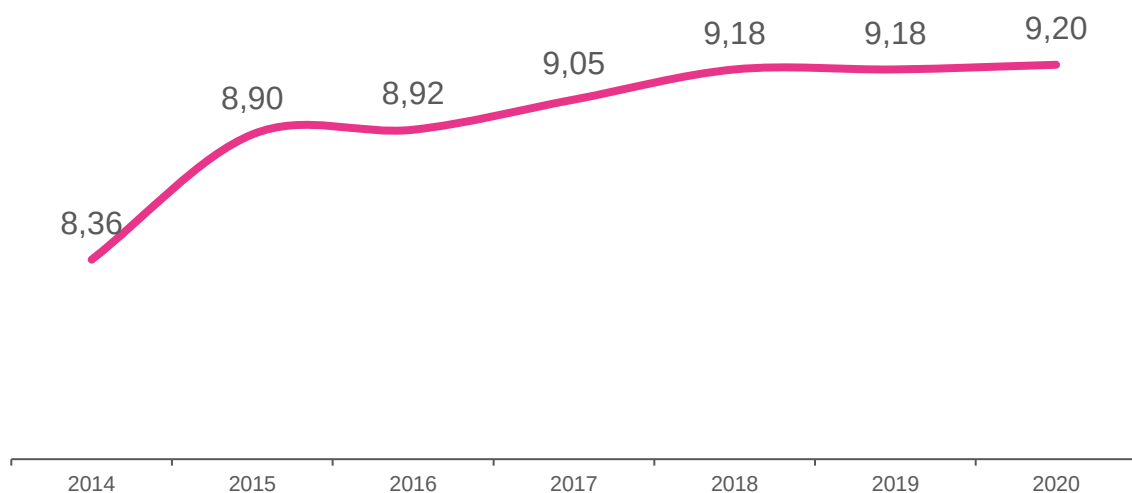
Oferecer uma infraestrutura adequada para os colaboradores é essencial para que eles possam fazer um bom trabalho e não se desmotivarem. Neste quesito temos boas notas.

3.3.15. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada os alunos



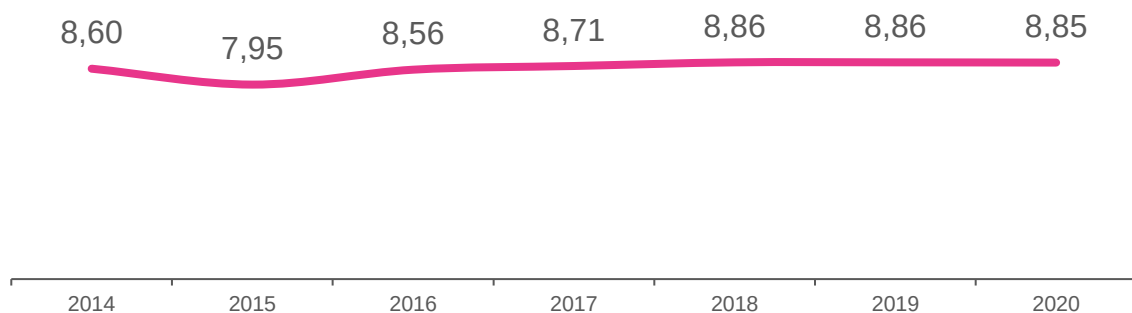
Assim como para os colaboradores, precisamos oferecer, também, uma boa infraestrutura para nossos alunos. Todos os anos investimos em diversas melhorias de infraestrutura no FIAP - Centro Universitário. Como pode-se ver no gráfico, tivemos uma ótima evolução nas notas dessa pergunta.

3.3.16. A Instituição esclareceu o nível de qualidade esperado



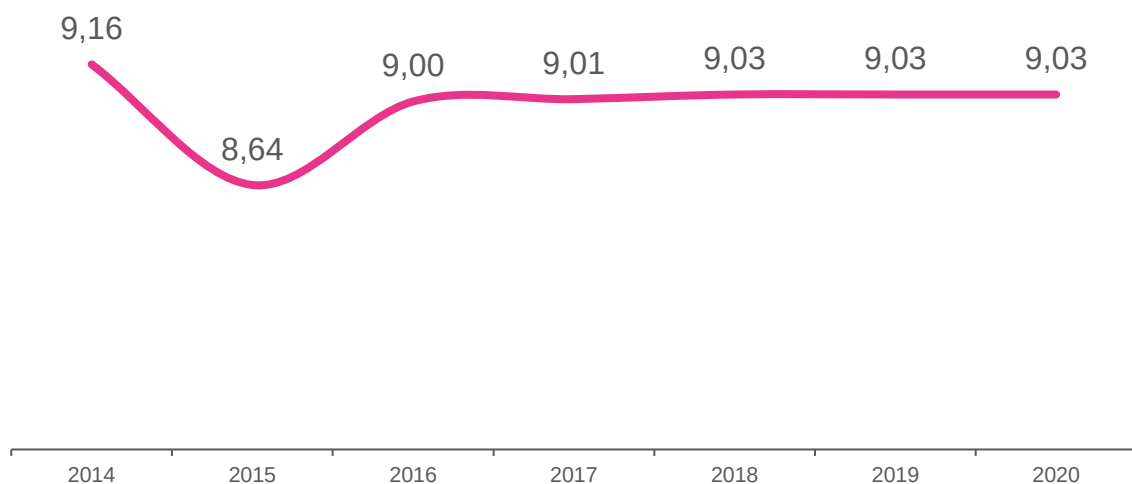
Deixar claro para o colaborador o que se espera dele é essencial, pois assim temos as expectativas alinhadas e evitamos frustrações tanto do lado do colaborador quanto da instituição. De acordo com as notas dessa pergunta, podemos concluir que os colaboradores sabem claramente quais as expectativas do FIAP - Centro Universitário.

3.3.17. A instituição se comunica com os funcionários de forma adequada



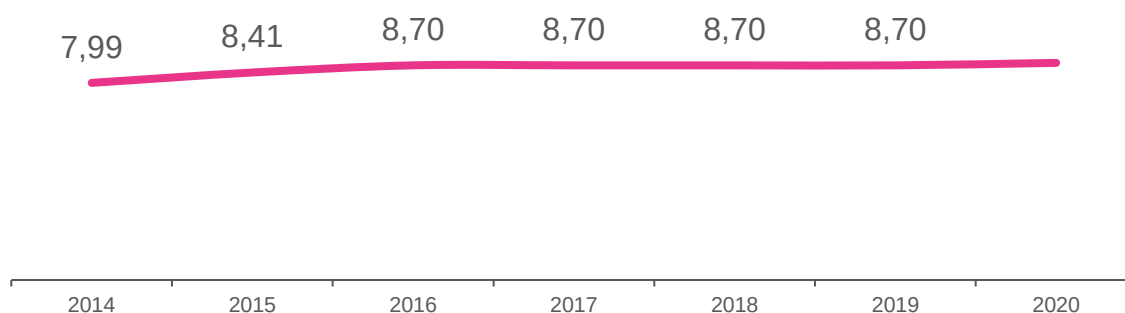
Ter uma boa comunicação com os funcionários é essencial para o bom funcionamento da empresa. Desde 2016 estamos evoluindo nesse ponto, e conseguindo melhorar a comunicação da instituição com os colaboradores.

3.3.18. As orientações que recebo sobre meu trabalho são claras e objetivas



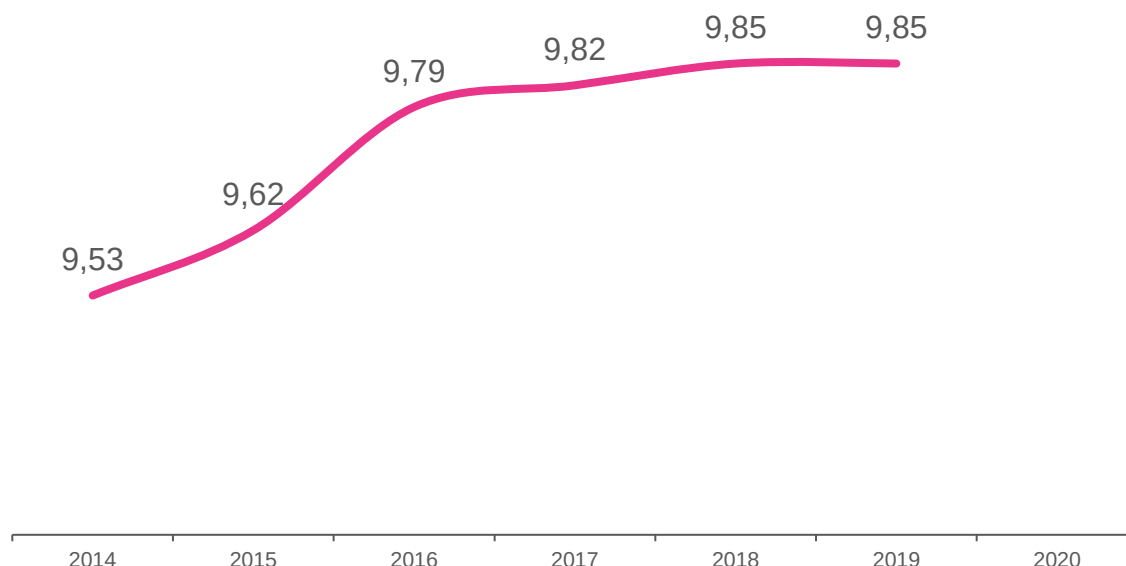
Os gestores do FIAP - Centro Universitário são orientados a estarem sempre próximos dos seus times, para direcioná-los de acordo com as estratégias macro da empresa. É importante que os colaboradores recebem instruções claras e objetivas do que precisam fazer, para que sejam mais assertivos e alcancem os resultados esperados. Nos últimos anos, obtivemos uma nota 9 nessa pergunta, o que é uma ótima nota.

3.3.19. Em geral, estou satisfeito com o pacote de benefícios oferecidos pela empresa



Os benefícios oferecidos pela empresa em que se trabalha são muito importantes para manter os colaboradores motivados. Nos últimos anos, estamos com a nota estável nessa pergunta, em um bom patamar – nota 8,70.

3.3.20. Os projetos de responsabilidade social (I-Help, Trote Solidário, Fábrica de Natal) são de grande importância para a instituição e para a sociedade



O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO possui diversos projetos de responsabilidade social, e incentiva todos os colaboradores a participarem, pois assim acreditamos que podemos melhorar não só a instituição, mas toda a sociedade. Os funcionários concordam com a importância desses projetos, o que podemos perceber, uma vez que a nota dessa pergunta é a mais alta da pesquisa – 9,85.

3.4. Principais Razões pelas quais trabalham no FIAP - Centro Universitário

Na última pergunta da pesquisa, os colaboradores devem indicar quais são as 3 principais razões pelas quais trabalham na empresa.

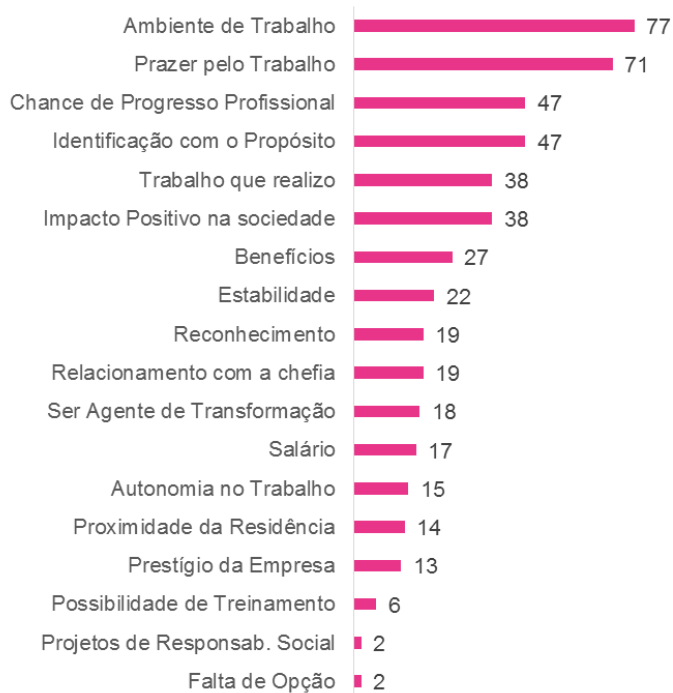
De 2018 a 2020, as 3 principais razões não tiveram alteração. Os colaboradores consideram ‘ambiente de trabalho’, ‘prazer pelo trabalho’ e ‘chance de progresso profissional’ os principais pontos positivos do FIAP - Centro Universitário.

Nos gráficos a seguir, podemos ver detalhadamente quais foram todos os motivos seleccionados pelos funcionários nos últimos 6 anos:

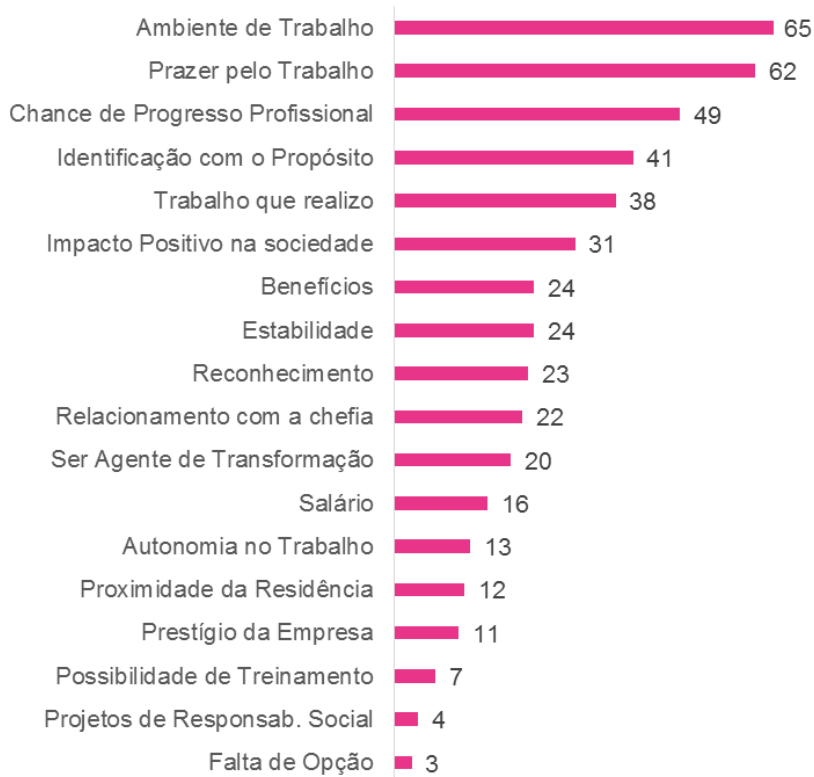




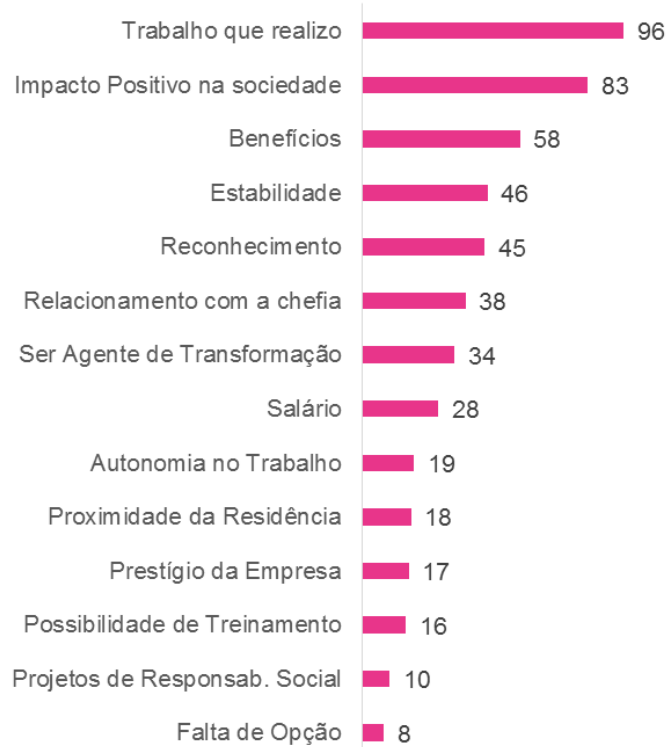
2017



2016



2015



4. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS PROFESSORES

Além da pesquisa de avaliação do FIAP - Centro Universitário feita pelos colaboradores administrativos, fazemos também, anualmente, uma pesquisa de avaliação do FIAP - Centro Universitário com os professores da Instituição. Os objetivos são os mesmos: conhecer melhor os docentes, entender suas vontades, e tornar a organização um lugar melhor para eles trabalharem.

A pesquisa é composta por 37 questões, que são divididas em 8 grupos. Os professores devem avaliar cada uma das questões com notas de 0 a 10. Além disso, há dois campos para o professor preencher com as disciplinas que ministra e com o tempo em que trabalha no FIAP - Centro Universitário. Após a avaliação das 37 questões fechadas, há um campo aberto para que ele escreva sugestões.

Os resultados da pesquisa são tabulados e apresentados para a Reitoria da empresa, para que seja feito um plano de ação e melhorias. A seguir apresentaremos um modelo da pesquisa (**Figura 02**) e os resultados dos últimos 6 anos.

Professor

Prezado(a) professor(a),

Gostaríamos de conhecer melhor as pessoas que trabalham na empresa, analisar suas necessidades e anseios, e tornar a organização um melhor lugar para se trabalhar.

Pedimos que você responda o questionário de maneira honesta. Sua participação é voluntária, porém, muito importante.

Atenciosamente,
Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FIAP

Curso em que atua:

-

Disciplinas que ministra: Opcional

Tempo de casa:

Assinale o quanto você concorda com alguns aspectos do seu trabalho, dando uma nota de 0 a 10. (Onde 0 significa totalmente insatisfatório e 10 significa totalmente satisfatório)

AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA/CURSO NA VISÃO DO PROFESSOR

Coerência da disciplina com os objetivos do curso	
Coerência da disciplina com o perfil desejado do egresso	
Adequação e atualização das ementas, bibliografia e programas da disciplina	
Atuação da coordenação/gestão do curso	
Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso	

ORGANIZAÇÃO E CONTROLE

A FIAP apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação, etc)



ORIENTAÇÃO PARA PADRÃO E PROCESSOS

Conheço com profundidade os procedimentos definidos no Regimento e demais políticas da FIAP



Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar



PROGRAMAS/PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Participação no Projeto I-Help



EXPECTATIVAS DOS ALUNOS

Nível de participação/interesse, cordialidade, maturidade e motivação dos alunos



Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos



QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA / RECURSOS

Salas de aula



Sala dos professores



Condições de acesso para portadores de necessidades especiais



Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos



Quantidade e atualização de livros e periódicos (revistas, informativos) disponíveis na Biblioteca



Instalações sanitárias



Nível de limpeza e organização das instalações da FIAP em geral



Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral



QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

Auxiliar de coordenação



Biblioteca



Lanchonetes



Central de Impressão



Help Desk



Coordenação de curso



Departamento Pessoal



Direção Acadêmica



Gestão de Carreiras



Inspetoria de Alunos



Auxiliares de Informática (Monitores)



Segurança



Recepção



Gestão de Pessoas



Secretaria / Atendimento ao Discente



Telefonia



MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELA FIAP

Comunicação da FIAP com os professores



Meios existentes para comunicação (site institucional, e-mail e portal do professor)



Que sugestões você daria para tornar a FIAP um lugar melhor para se trabalhar?

Agradecemos a sua participação.

ENVIAR

Figura 02 – Pesquisa Professores.

4.1. RESPOSTAS

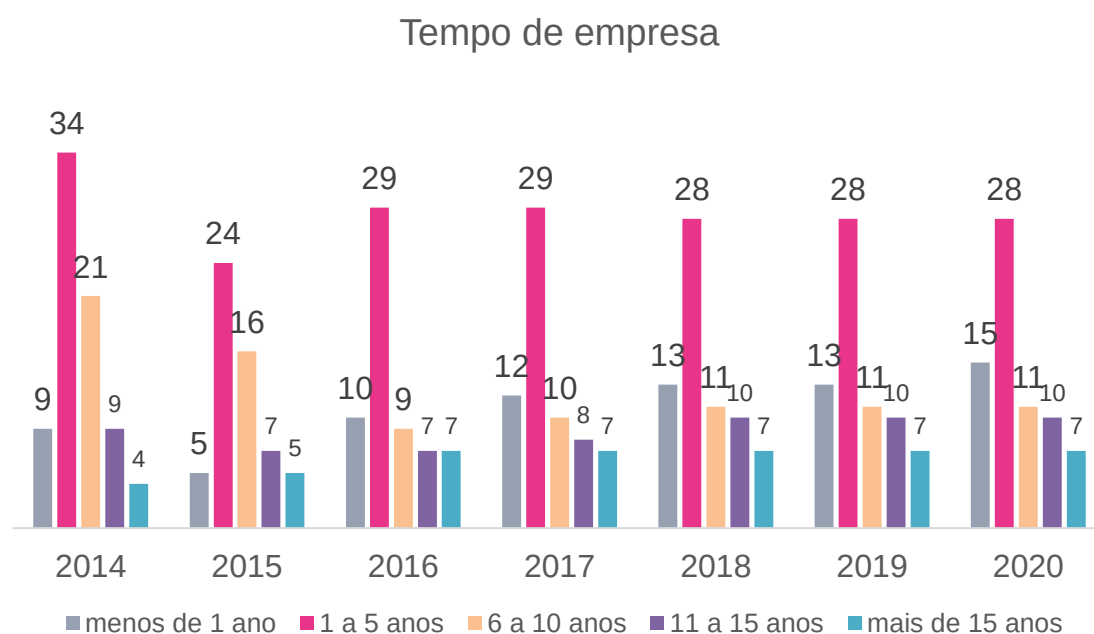
Na tabela abaixo (**Tabela 02**), podemos ver a quantidade de respostas que tivemos em cada ano, e quanto esse número representa do nosso total de professores:

Tabela 02 – Índice de Respostas.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Quantidade de Respostas	78	57	63	66	69	69	72
Universo	99	119	120	126	124	124	124
% de Respostas	79%	48%	53%	52%	56%	56%	58%

4.2. TEMPO DE EMPRESA

No gráfico abaixo, podemos ver a evolução do tempo de empresa dos professores. Podemos perceber que a maior parte deles possui entre 1 e 5 anos de empresa. Porém, há uma quantidade consistente de professores em todas as faixas.



4.3. PERGUNTAS

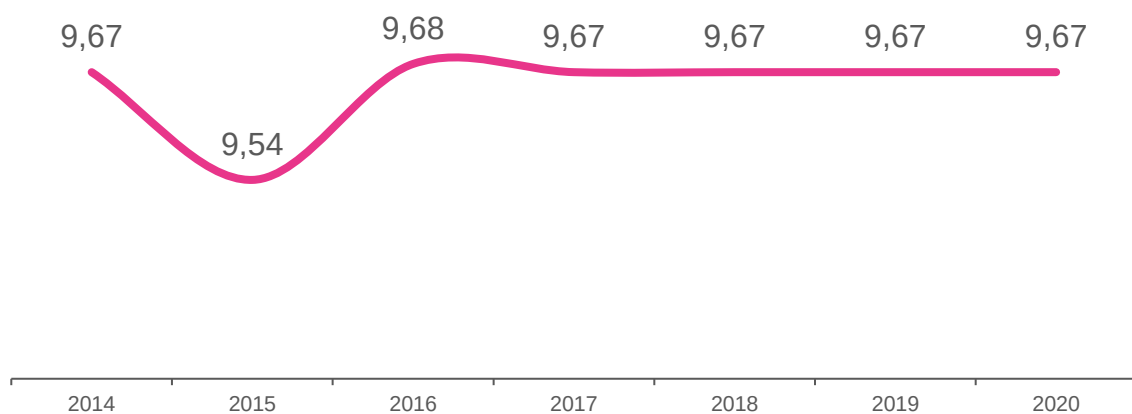
Nas próximas 37 questões os professores devem assinalar uma nota de 0 a 10, onde 0 significa totalmente insatisfatório e 10 significa totalmente satisfatório.

Diferente da escala usada (de 1 a 5) para o caso da avaliação docente pelos discentes, no caso de todos os colaboradores permaneceu a escala de 0 a 10. Há colaboradores com baixa ou média escolaridade (técnico administrativos), que também participam da pesquisa e usar uma escala de 1 a 10 ajuda no entendimento. Para ser comparativo com os colaboradores do técnico administrativo mantivemos a escala de 0 a 10 para os professores, para homogeneidade entre os diferentes colaboradores da instituição (docentes e técnico-administrativos).

Nos gráficos veremos a média de respostas dos professores por ano, em cada uma das questões.

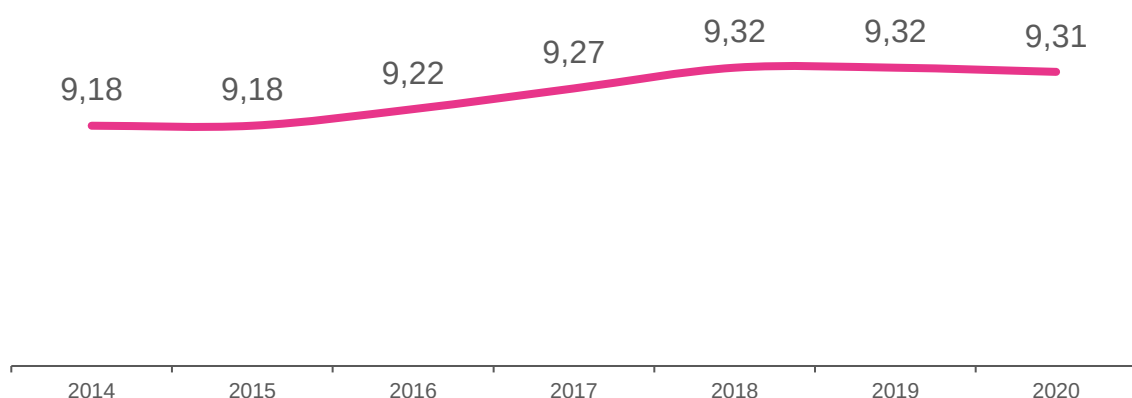
AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA/CURSO NA VISÃO DO PROFESSOR

4.3.1. Coerência da disciplina com os objetivos do curso



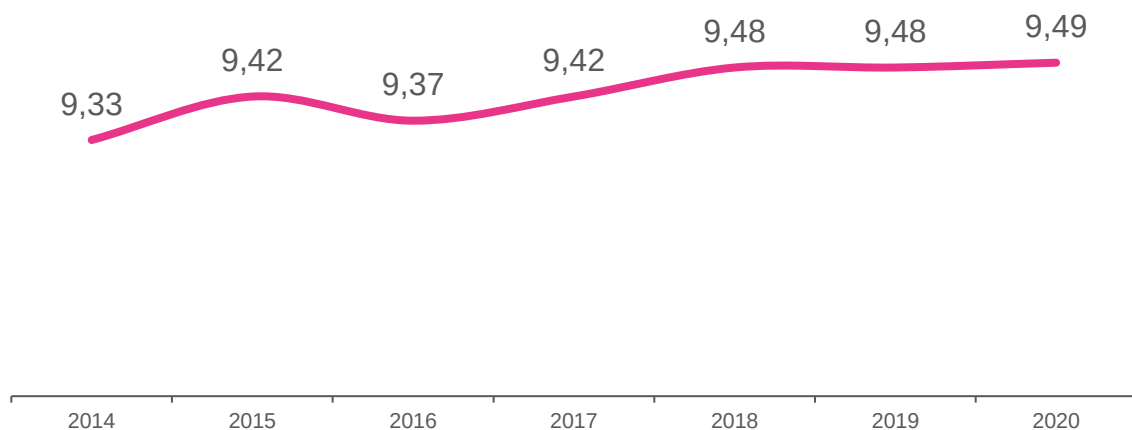
Analisando o gráfico acima, podemos perceber que os professores acreditam que as disciplinas que lecionam são altamente coerentes com os objetivos do curso. As notas dessa pergunta, historicamente, possuem médias bem altas. Esse alinhamento é essencial para que as disciplinas dentro dos cursos possuam uma lógica, e facilite o aprendizado dos alunos.

4.3.3. Adequação e atualização das ementas, bibliografia e programas da disciplina



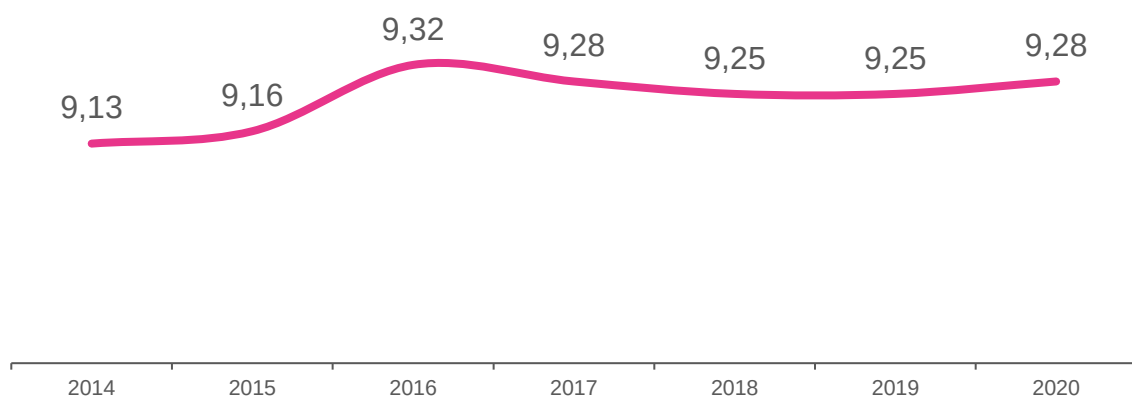
Manter os programas pedagógicos, as ementas e bibliografia atualizados é essencial para que os cursos sejam atrativos para os alunos. Analisando a evolução das notas nessa pergunta, pode-se concluir que os professores concordam que esses documentos do FIAP - Centro Universitário estão constantemente atualizados e sofrendo as adequações necessárias.

4.3.4. Atuação da coordenação/gestão do curso



Os coordenadores dos cursos do FIAP - Centro Universitário são muito próximos dos professores e dos alunos da instituição. Esse relacionamento é essencial para que a coordenação tenha uma boa atuação e consiga desempenhar suas atividades com excelência. Podemos perceber com a análise das notas do gráfico acima, que os professores estão muito satisfeitos com a atuação da coordenação dos cursos.

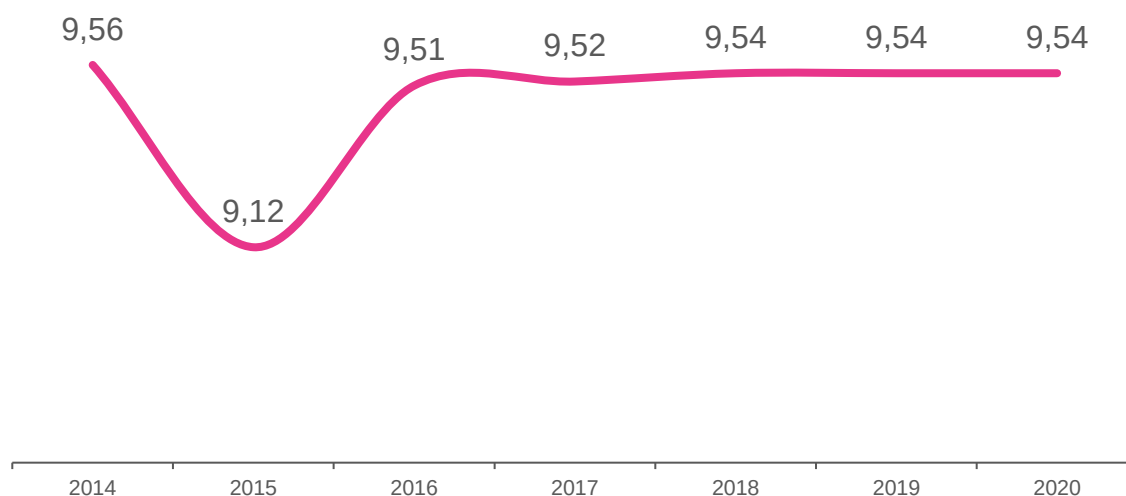
4.3.5. Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso



Os cursos precisam ter melhorias constantes, uma vez que no cenário que estamos inseridos as atualizações são diárias. Sem assim, ter ações para a melhoria e aprimoramento dos cursos é essencial para conseguirmos manter a alta qualidade dos nossos cursos. As notas dessa pergunta são bem altas, o que indicar que os professores acreditam que o FIAP - Centro Universitário está em contínua melhoria dos seus cursos.

ORGANIZAÇÃO E CONTROLE

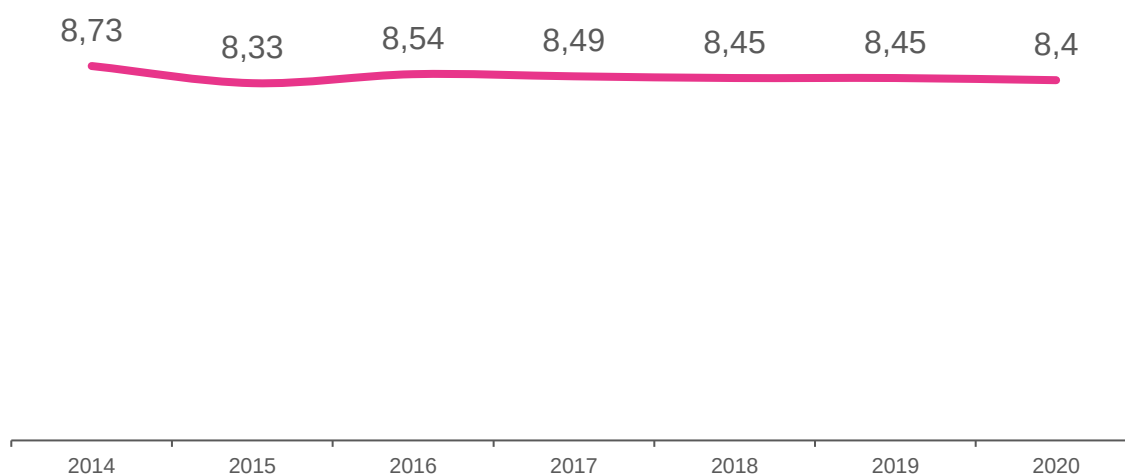
4.3.6. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação, etc)



Para que os professores consigam desempenhar suas atividades com excelência, o FIAP - Centro Universitário precisa garantir que eles saibam todos os processos e rotinas da instituição e do curso. Todos os professores novos são treinados, para conhecerem todos esses procedimentos. E pelas notas que podemos observar no gráfico, podemos concluir que os professores conhecem e estão confortáveis com essas questões administrativas.

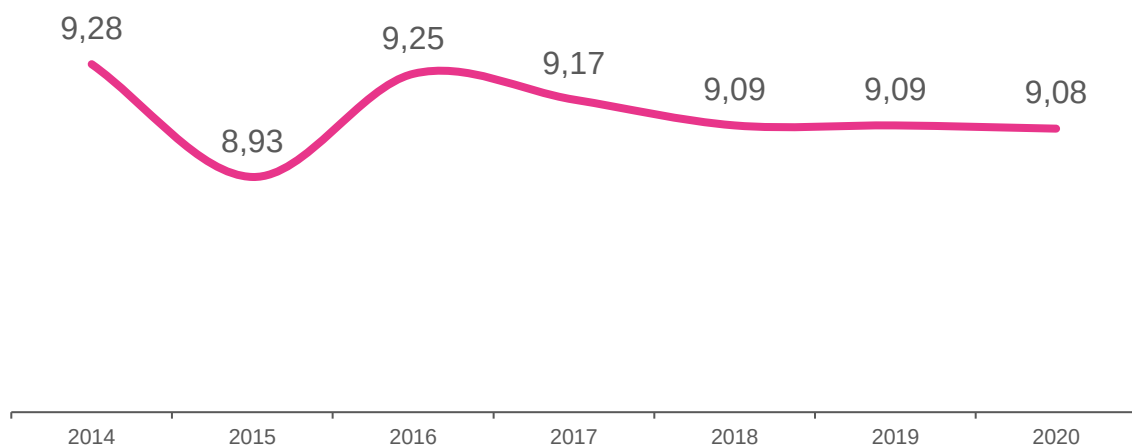
ORIENTAÇÃO PARA PADRÃO E PROCESSOS

4.3.7. Conheço com profundidade os procedimentos definidos no Estatuto e demais políticas do FIAP - Centro Universitário



Esta pergunta, teve uma leve queda nos últimos anos, mas ainda assim apresenta uma nota alta, o que demonstra que os professores conhecem os procedimentos e políticas do FIAP - Centro Universitário.

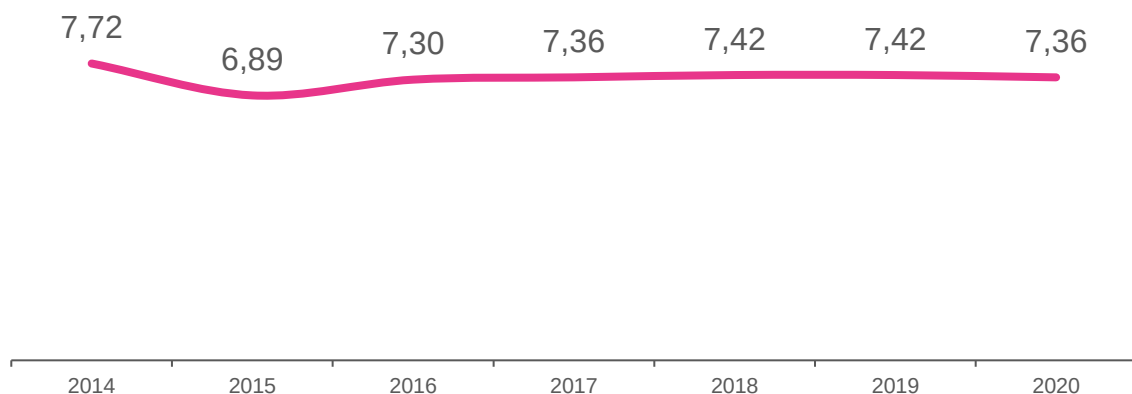
4.3.8. Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar



Podemos ver no gráfico uma leve queda nas notas dessa pergunta nos últimos anos, porém uma nota 9,08 ainda é uma nota extremamente alta, o que nos permite concluir que os professores conhecem bem os projetos do curso, guia acadêmico e calendário escolar.

PROGRAMAS/PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

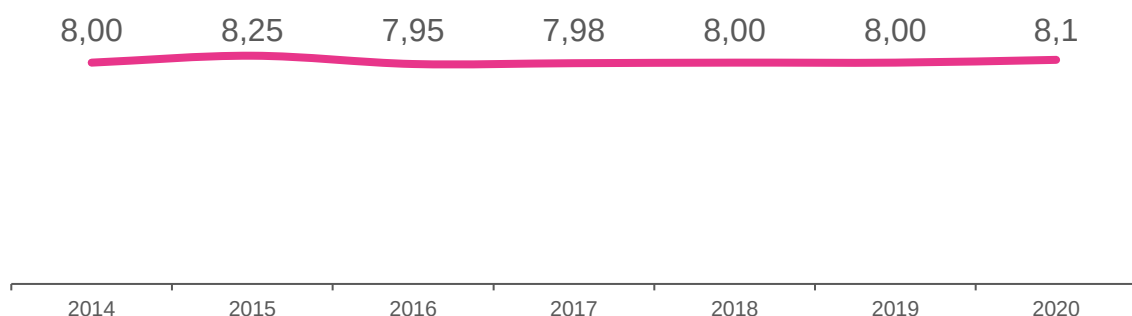
4.3.9. Participação no Projeto I-Help



Apesar de 7 não ser uma nota baixa, temos uma grande oportunidade de melhoria nessa questão. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO possui diversos projetos de responsabilidade social, dos quais os professores, colaboradores e alunos são convidados a participar. Já tivemos uma melhoria na nota de 2015 para 2018, mas ainda temos espaço para crescer nessa questão. Apesar da pandemia de 2020, os números de projetos e de pessoas atendidas manteve-se.

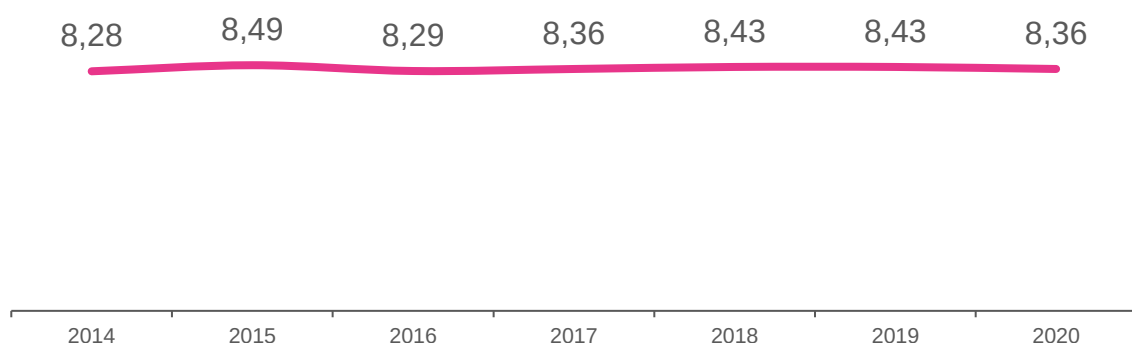
EXPECTATIVAS DOS ALUNOS

4.3.10. Nível de participação/interesse, cordialidade, maturidade e motivação dos alunos



Para o FIAP - Centro Universitário é muito importante que os alunos estejam motivados e participem das aulas e atividades com maturidade e cordialidade. Mantivemos uma média em torno de 8 nessa questão nos últimos anos. Tivemos uma pequena evolução nos últimos 3 anos, mas acreditamos que ainda podemos melhorar esse índice.

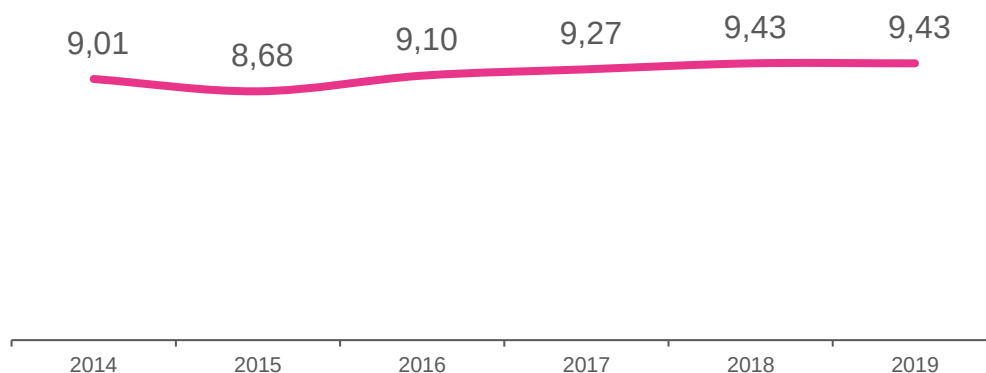
4.3.11. Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos



Os alunos precisam estar sempre se desenvolvendo, pois essa é a principal finalidade de uma instituição de ensino. Pelas notas dos professores, podemos ver que o nível de desenvolvimento de aprendizagem dos alunos está satisfatório. Porém, estamos sempre desenvolvendo novas atividades para que este nível seja cada vez maior.

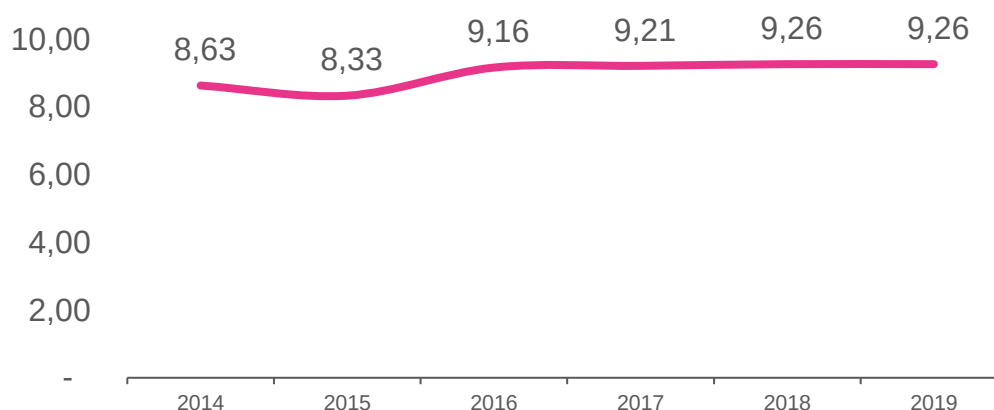
QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA / RECURSOS

4.3.12. Salas de aula



Ter uma sala de aula adequada é essencial para o bom desenvolvimento da aula. Todos os anos fazemos reformas nas nossas unidades, para estarmos sempre melhorando a infraestrutura das nossas instalações. Analisando as notas dos professores, podemos ver que estas melhorias são bastante perceptíveis, uma vez que esta questão teve um crescimento de quase 10% de 2015 para 2018. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

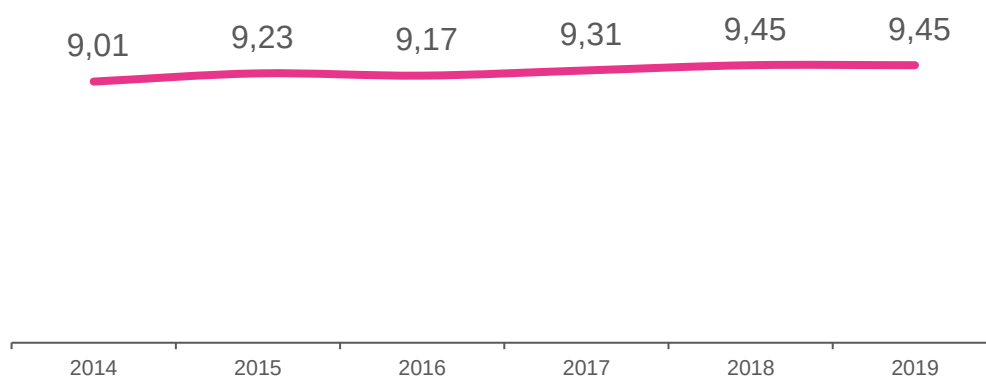
4.3.13. Sala dos professores



Uma sala confortável para os professores é muito importante para que os docentes tenham um espaço adequado para exercer as atividades extraclasse e, também, para momentos de desconpressão entre as aulas. Uma vez que os docentes

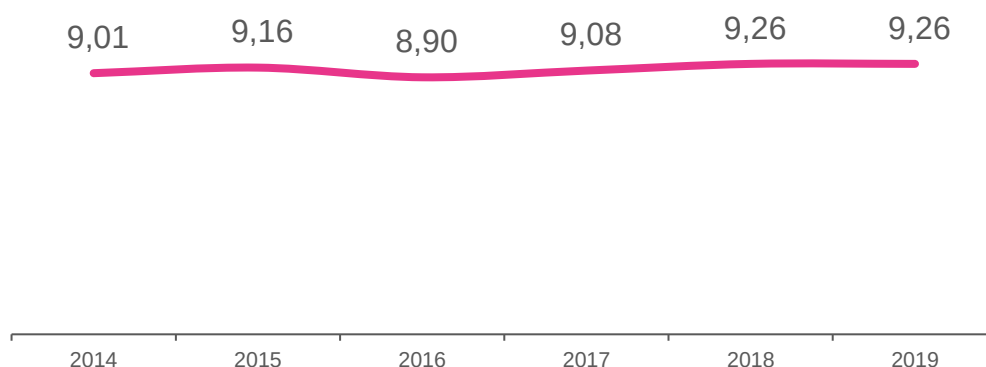
não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.14. Condições de acesso para portadores de necessidades especiais



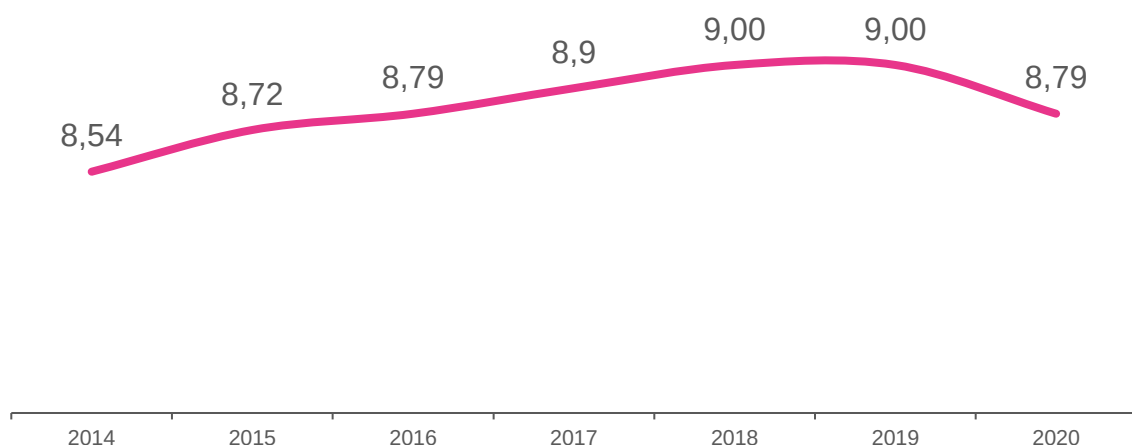
Em todas as nossas unidades, temos ótimas condições de acesso para portadores de necessidade especiais, o que é essencial para a integração dessas pessoas na escola. Podemos ver no gráfico, uma evolução dessa nota com o passar dos anos, e uma nota bastante alta (9,45) no último ano de pesquisa. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.15. Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos



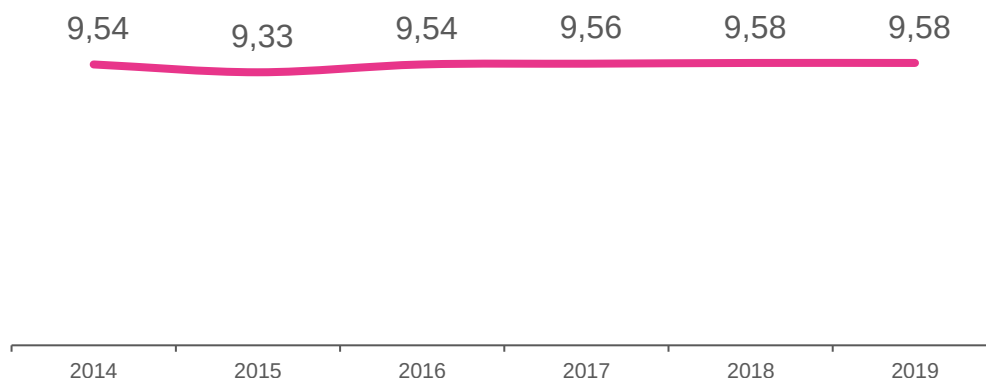
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é uma instituição muito focada em inovação e tecnologia, sendo assim, precisa ter laboratórios extremamente atualizados. Pelas notas atribuídas pelos professores nessa questão, podemos concluir que os laboratórios estão muito satisfatórios. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.16. Quantidade e atualização de livros e periódicos (revistas, informativos) disponíveis na Biblioteca



Os alunos precisam ter acesso aos conteúdos abordados pelos professores em aula, para isso, precisamos manter a Biblioteca sempre completa e atualizada. Podemos perceber no gráfico, que tivemos uma boa evolução neste setor. Apesar da pandemia de 2020, esse índice se manteve quase inalterado. Os docentes foram fortemente recomendados a utilizar as bibliografias das bibliotecas virtuais disponíveis para a IES.

4.3.17. Instalações sanitárias



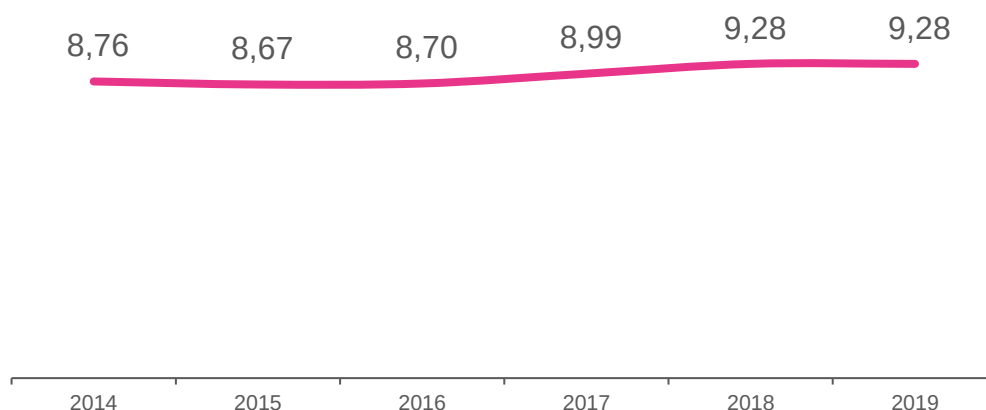
As notas para instalações sanitárias vêm se mantendo em torno de 9,50, o que é uma nota bastante alta e demonstra que as instalações estão extremamente satisfatórias para os professores. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.18. Nível de limpeza e organização das instalações do FIAP - Centro Universitário em geral



Esta foi uma das notas mais altas da pesquisa, o que mostra que o nível de limpeza das instalações está totalmente satisfatório para os professores. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

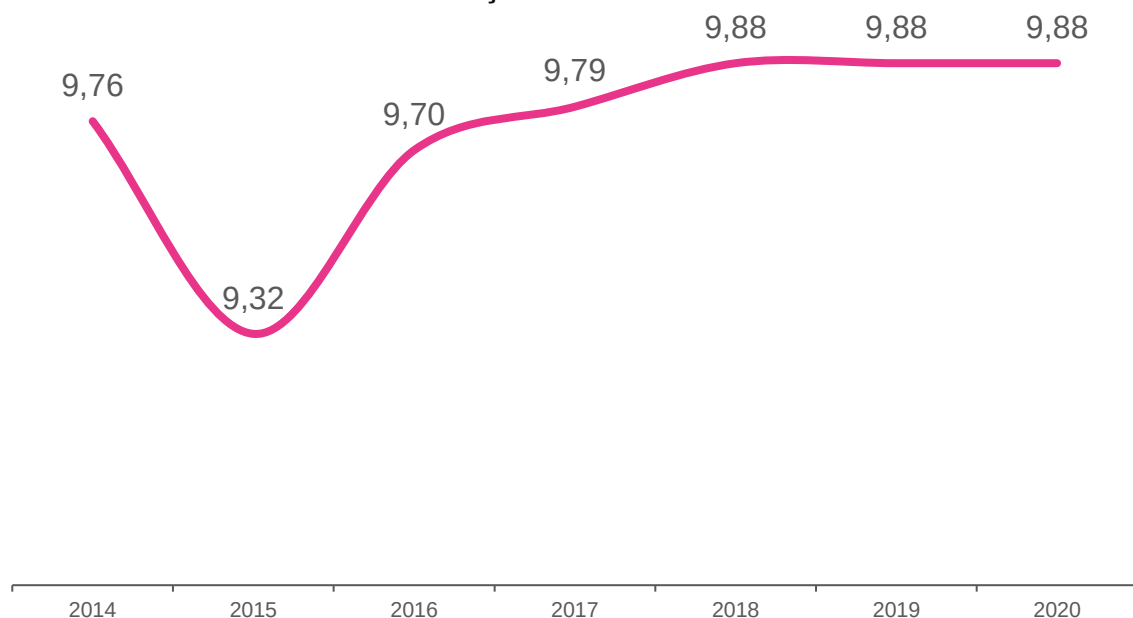
4.3.19. Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral



Conforme citado anteriormente, todos os anos fazendo diversas reformas e manutenções nas nossas unidades para que a infraestrutura esteja sempre nas melhores condições possíveis. Podemos ver no gráfico acima, que a estrutura física teve uma grande melhora nas notas nos últimos anos. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

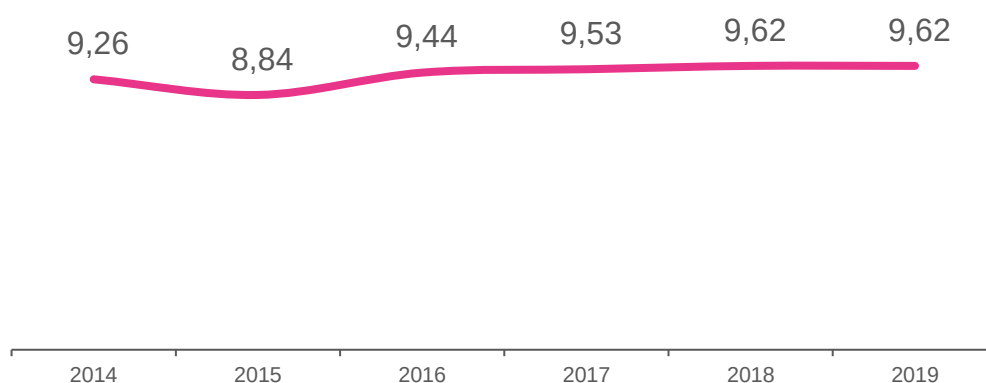
QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

4.3.20. Auxiliar de coordenação



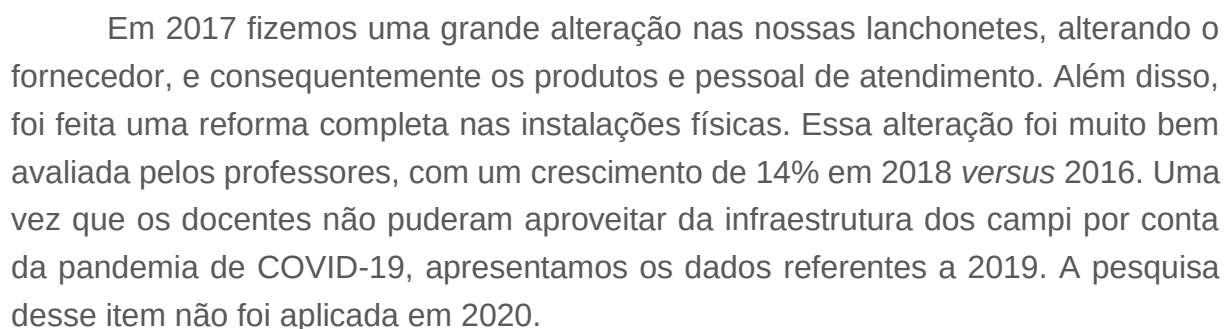
A questão para avaliação dos auxiliares de coordenação teve a maior média da pesquisa (9,88), o que mostra que os professores estão totalmente satisfeitos com o trabalho desses profissionais.

4.3.21. Biblioteca

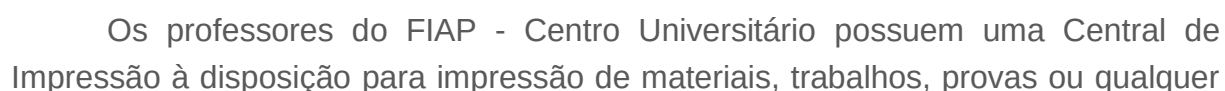


A nota da biblioteca teve uma boa evolução nos últimos anos, apresentando uma nota 9,62 em 2018, o que representa um crescimento de 9% em relação ao ano de 2015. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos

4.3.22. Lanchonetes



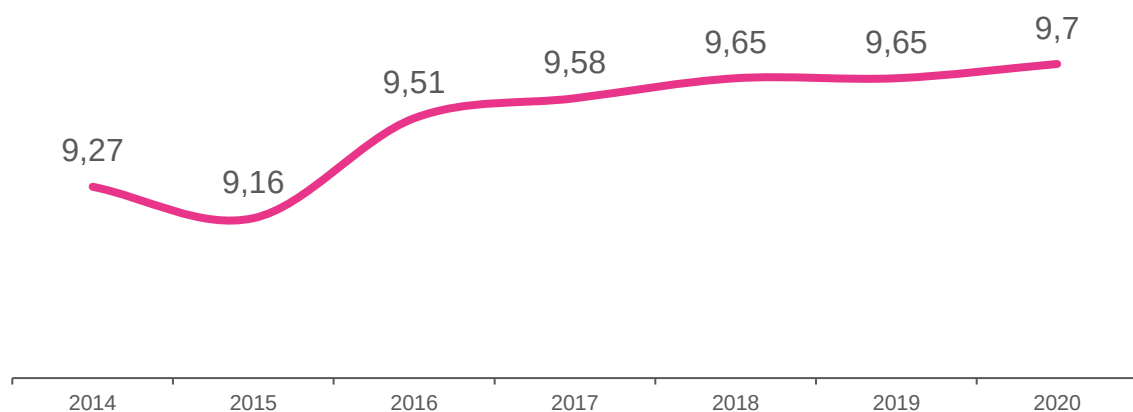
4.3.23. Central de Impressão



outro documento a ser utilizado em aula. Este setor está muito bem avaliado pelos professores, com nota 9,29 na última pesquisa.

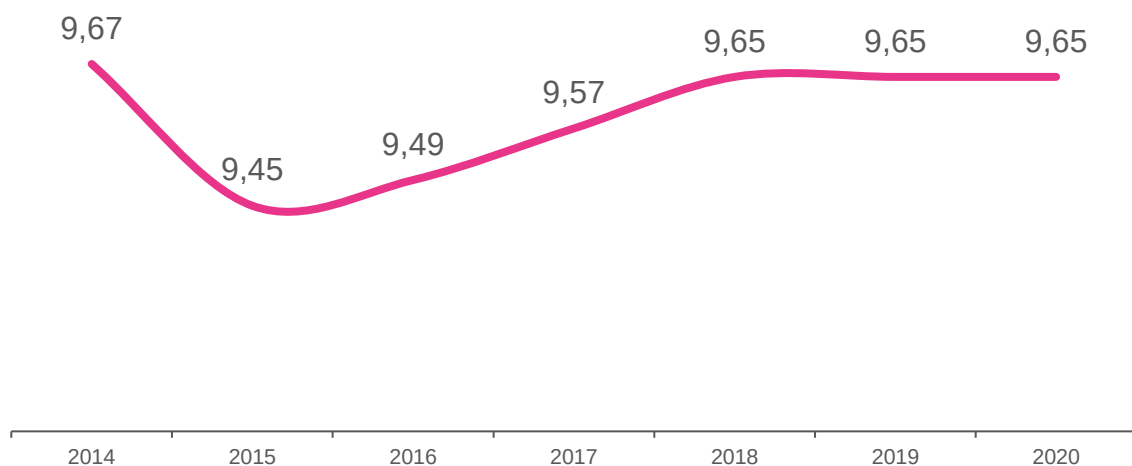
Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.24. Help Desk



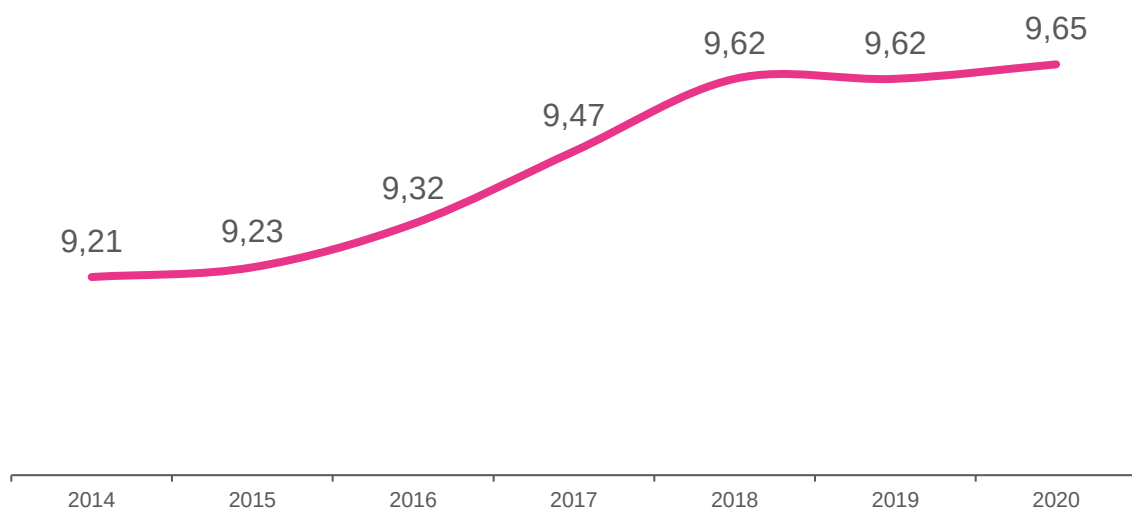
O Help Desk dá suporte para os professores em todas as aulas realizadas em laboratórios, com manutenção de máquinas, sistemas, VMs e qualquer outra solicitação relacionada a TI. Os professores avaliam muito bem esse serviço prestado, com uma nota 9,7 na última pesquisa.

4.3.25. Coordenação de curso



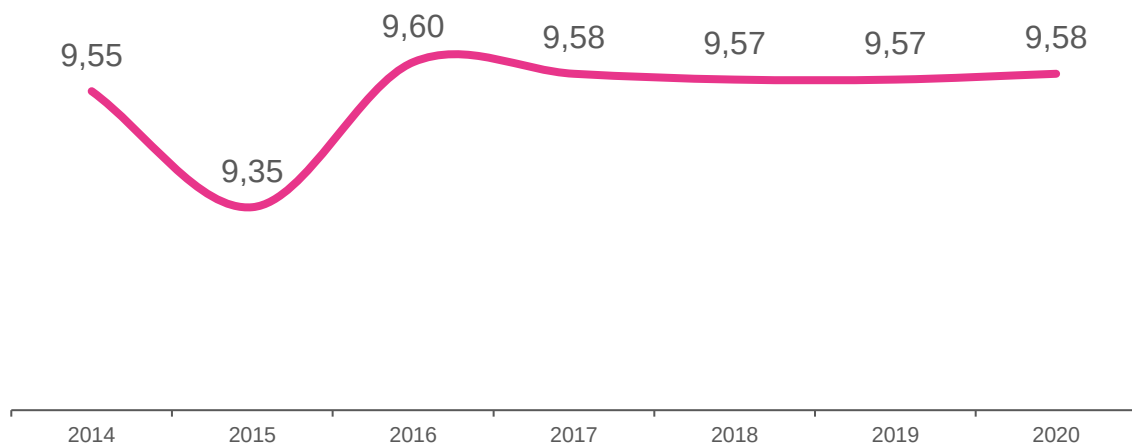
Os coordenadores dos cursos do FIAP - Centro Universitário são muito próximos dos professores e dos alunos da instituição. Esse relacionamento é essencial para que a coordenação tenha uma boa atuação e consiga desempenhar suas atividades com excelência. Podemos perceber com a análise das notas do gráfico acima, que os professores estão muito satisfeitos com a coordenação dos cursos.

4.3.26. Departamento Pessoal



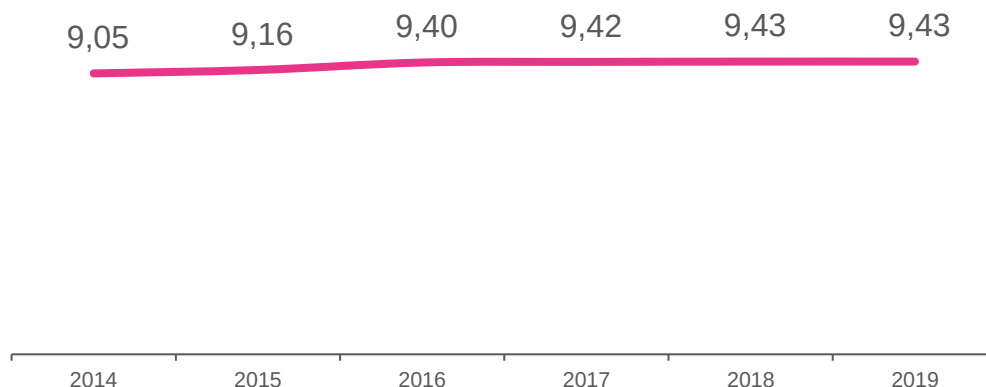
O departamento pessoal cuida de assuntos como contratação, férias e benefícios. Podemos ver no gráfico, que os professores estão extremamente satisfeitos com os serviços desse setor.

4.3.27. Pró-Reitoria Acadêmica



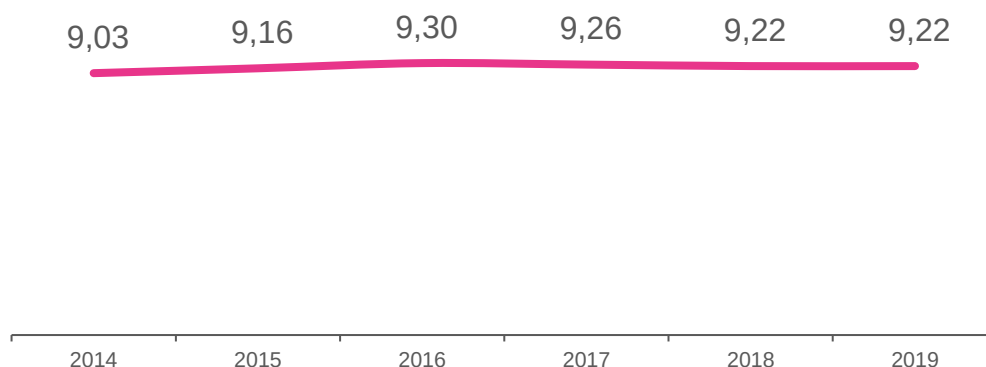
A Pró-Reitoria acadêmica vem mantendo uma média em torno de 9,5 nos últimos anos, o que demonstra que os professores estão muito satisfeitos com a direção da instituição.

4.3.29. Inspeção de Alunos



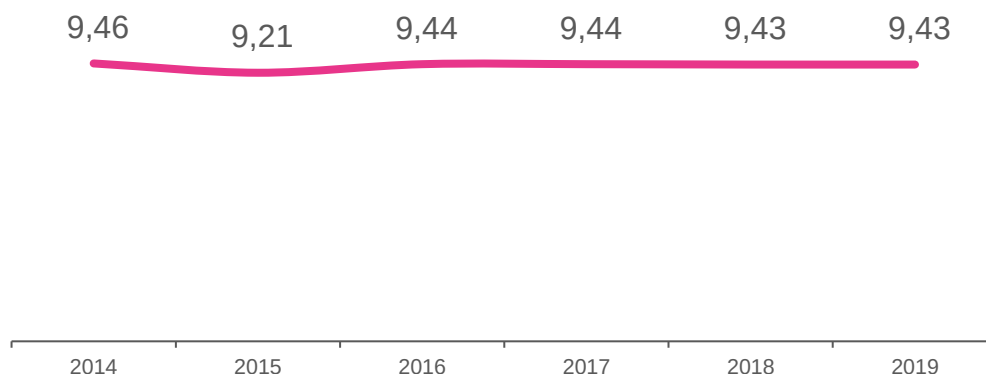
As notas atribuídas aos inspetores de aluno estão crescendo ano após ano, em 2014 eles receberam uma nota 9,05, que já representava uma ótima avaliação, e em 2018 esta nota subiu para 9,43. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

4.3.30. Auxiliares de Informática (Monitores)



Desde 2014, os auxiliares de informática recebem notas acima de 9, o que mostra que os professores estão muito satisfeitos com os serviços prestados por esses profissionais. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

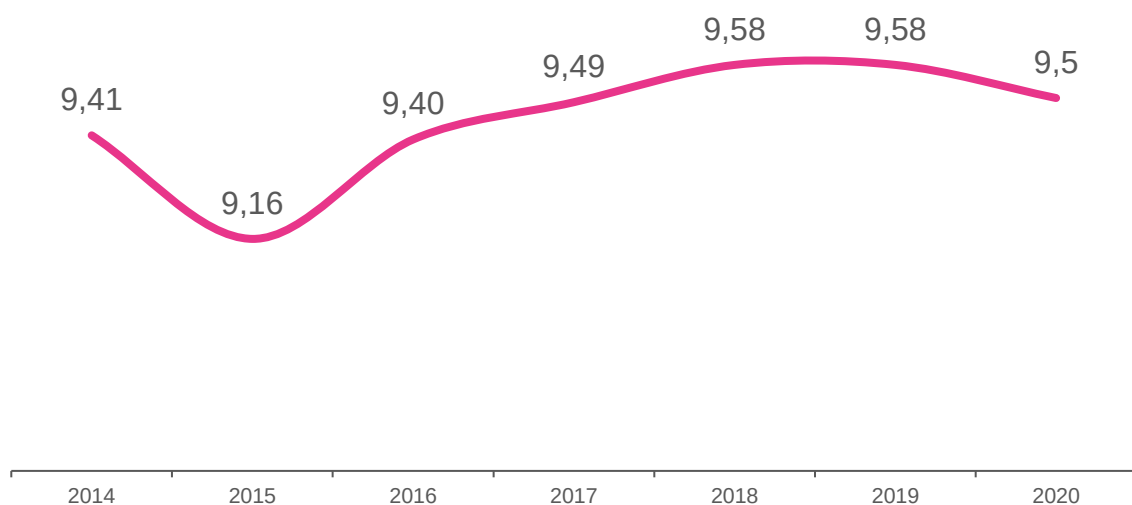
4.3.31. Segurança



As notas para a Segurança estão se mantendo estáveis em 9,4 nos últimos 3 anos, o que é uma nota bem alta considerando a escala de 0 a 10, o que demonstra que os professores estão muito satisfeitos com esse serviço. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

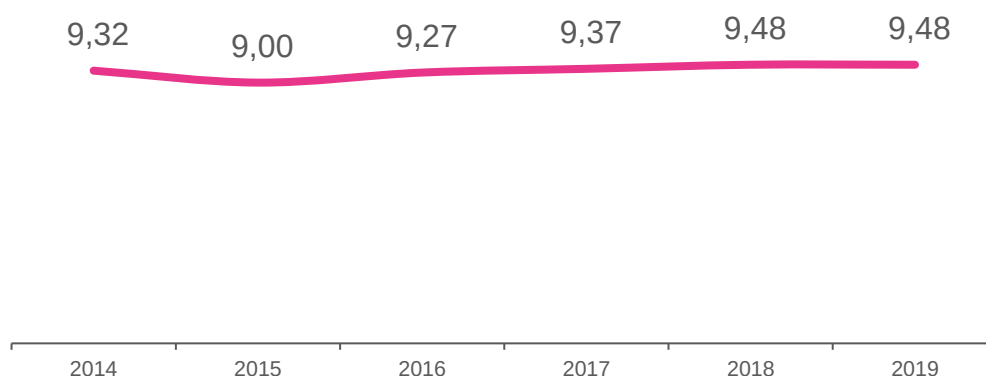
Com isso, podemos concluir que os professores estão muito satisfeitos com os serviços desse setor.

4.3.34. Secretaria / Atendimento ao Discente



Apesar de já terem notas altas, as notas para a Secretaria apresentaram uma estabilização nos últimos anos. Essa área é importantíssima para o FIAP - Centro Universitário, por ser um dos principais pontos de contato dos alunos com a instituição.

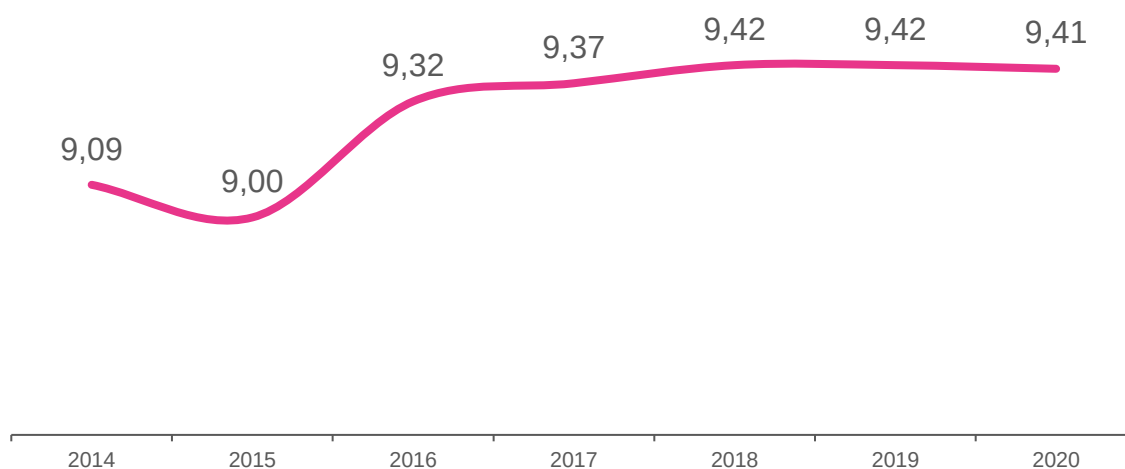
4.3.35. Telefonia/Internet



No gráfico acima, podemos ver as notas atribuídas pelos professores para o serviço de Telefonia/Internet. Esta questão teve nota 9,48 em 2019, o que mostra que os professores estão muito satisfeitos com esse serviço. Uma vez que os docentes não puderam aproveitar da infraestrutura dos campi por conta da pandemia de COVID-19, apresentamos os dados referentes a 2019. A pesquisa desse item não foi aplicada em 2020.

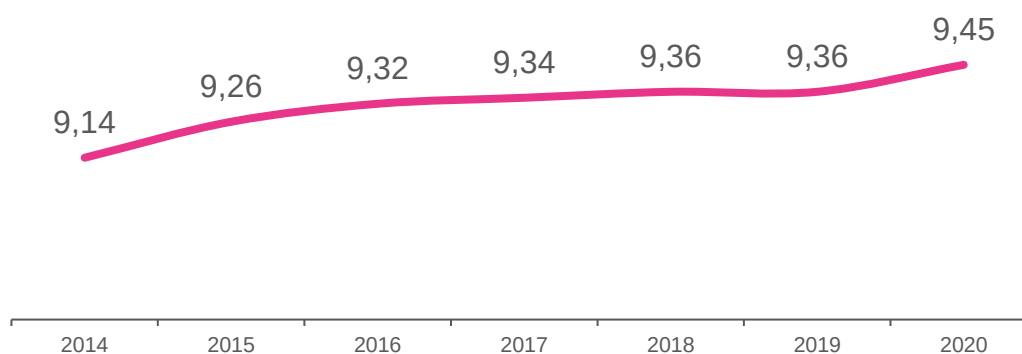
MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELO FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO

4.3.36. Comunicação do FIAP - Centro Universitário com os professores



As notas atribuídas à comunicação do FIAP - Centro Universitário com os professores apresentaram crescimento nos últimos anos. A média de 9,4, mantém-se nos últimos 4 anos.

4.3.37. Meios existentes para comunicação (site institucional, e-mail e portal do professor)



Em complemento à questão anterior, na última pergunta pedimos para que os professores avaliem os meios de comunicação do FIAP - Centro Universitário com os professores. Como podemos ver no gráfico, as notas são todas acima de 9, tendo atingido 9,45 na última pesquisa, o que mostra que os professores estão muito satisfeitos com os meios utilizados e que o isolamento social não permitiu que a comunicação deixasse de ser estabelecida.