



PESQUISAS CPA

CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA  
**MARKETING**

 EAD



.	.	.	.	.	.
.	..	.	..	.	.
.	.	.	.	.	.
.	..	.	.	.	.



2022



# PESQUISAS CPA 2022 – MARKETING

ON LINE

## ÍNDICE

<b>1. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES - ALUNOS.....</b>	<b>4</b>
1.1. Estrutura da pesquisa.....	6
1.1. Resultado da pesquisa .....	12
1.2. Professores.....	14
1.3. Coordenação .....	14
1.4. Pró-Reitoria Acadêmica.....	15
<b>2. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO “FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO” PELOS ALUNOS .....</b>	<b>17</b>
2.1. Como você avalia o Fiap – Centro Universitário no geral? .....	17
2.2. Você recomendaria o Fiap – Centro Universitário para um amigo ou colega? .....	18
2.3. Pensando no Fiap - Centro Universitário, assinale o quanto concorda com cada uma das frases: .....	19
2.3.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atualiza-se de acordo com as tendências do mercado .....	19
2.3.2. O FIAP – Centro Universitário se preocupa com a qualidade de ensino	19
2.3.3. Aplico o conteúdo no dia a dia profissional .....	20
2.3.4. O que recebo do FIAP – Centro Universitário vale o valor investido...	21
2.3.5. É uma instituição em que confio .....	21
2.3.6. É uma instituição que tem boa reputação no mercado .....	22
2.3.7. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é líder de tecnologia, inovação e empreendedorismo.....	23
2.3.8. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO sabe valorizar o aluno .....	23
2.3.9. Tenho prazer em assistir aulas no Fiap - Centro Universitário.....	24
2.3.10. Tenho um forte vínculo com o Fiap - Centro Universitário .....	25
2.3.11. O Fiap - Centro Universitário atende às minhas expectativas.....	25
<b>2.4. Serviços .....</b>	<b>26</b>
2.4.1. Biblioteca/Biblioteca Virtual .....	26

2.4.2.	Help center (secretaria/financeiro) .....	26
2.4.3.	Portal do aluno na intranet .....	27
2.4.4.	Talent Lab (Gestão de carreiras) .....	28
2.4.5.	Comunicação entre a instituição e o aluno.....	28

# 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 da FIAP, 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 2022, a FIAP – Centro Universitário ofereceu os seguintes cursos de graduação:

Cursos Superiores de Tecnologia em:

- Análise e Desenvolvimento de Sistemas
- Banco de Dados

- Computação em Nuvem
- Defesa Cibernética
- Gestão da Tecnologia da Informação
- Inteligência Artificial
- Jogos Digitais
- Marketing
- Produção Multimídia
- Redes de Computadores
- Sistemas para Internet

Bacharelados em:

- Administração
- Sistemas da Informação
- Engenharia de Computação
- Engenharia Mecatrônica
- Engenharia de Software

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. Tanto os cursos presenciais quanto os cursos à distância (ON) são avaliados para que sugestões de melhoria sejam implementados pelo mantenedor e pela alta direção.

A pesquisa é tradicionalmente aplicada no primeiro dia de provas semestrais, quando todos os alunos estão nos encontros presenciais e nas atividades avaliativas à distância. As respostas da pesquisa são anônimas, para que os alunos se sintam à vontade para se expressar livremente.

A pesquisa de avaliação dos professores/tutores, 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?

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

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

#### CORPO DOCENTE

Conhecimento dos professores sobre o assunto	<input type="text"/>
Clareza dos professores ao explicar o conteúdo	<input type="text"/>
Relacionamento com os alunos	<input type="text"/>
Planejamento das aulas	<input type="text"/>
Corpo docente no geral	<input type="text"/>

**CURSO**

Grade Curricular (disciplinas oferecidas)	<input type="text"/>
Conteúdo das disciplinas oferecidas	<input type="text"/>
Material de Apoio	<input type="text"/>
Curso no geral	<input type="text"/>

**INFRAESTRUTURA**

Salas de aula	<input type="text"/>
Laboratórios	<input type="text"/>
Maker Lab (somente Campus Aclimação)	<input type="text"/>
WOW Lab (somente Campus Aclimação)	<input type="text"/>
Game Dev Lab (somente Campus Aclimação)	<input type="text"/>
Innovation Lab (somente Campus Aclimação)	<input type="text"/>
Coworking Spæces	<input type="text"/>
Biblioteca/Biblioteca virtual	<input type="text"/>
Auditório da Unidade I (somente Campus Aclimação)	<input type="text"/>
Banheiros	<input type="text"/>
Kitchenet	<input type="text"/>
Infraestrutura de modo geral	<input type="text"/>

**SERVIÇOS**

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

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 ?

Selecione ▾

CONTEÚDOS ?

Selecic ▾

MATERIAL DIDÁTICO ?

Selecione ▾

DISCIPLINA EM SALA ?

Selecione ▾

RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS ?

Selecione ▾

INCENTIVO AO ESTUDO ?

Selecione ▾

AVALIAÇÕES ?

Selecio ▾

AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR

Selecione ▾

COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .

ANA CLAUDIA MOREIRA MADALENO .

DIDÁTICA DO PROFESSOR ?

Selecione ▾

CONTEÚDOS ?

Selecic ▾

MATERIAL DIDÁTICO ?

Selecione ▾

DISCIPLINA EM SALA ?

Selecione ▾

RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS ?

Selecione ▾

INCENTIVO AO ESTUDO ?

Selecione ▾

AVALIAÇÕES ?

Selecio ▾

AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR

Selecione ▾

MÉTODOS QUANTITATIVOS APLICADOS À ADMINISTRAÇÃO .

ROBERTO CAVALCANTI .

DIDÁTICA DO PROFESSOR ?

Selecione ▾

CONTEÚDOS ?

Selecic ▾

MATERIAL DIDÁTICO ?

Selecione ▾

DISCIPLINA EM SALA ?

Selecione ▾

RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS ?

Selecione ▾

INCENTIVO AO ESTUDO ?

Selecione ▾

AVALIAÇÕES ?

Selecio ▾

AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR

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 ▾

AVALIAÇÃO 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 ▾

AVALIAÇÃO 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

## 1.1. 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.

O curso de Marketing foi implantado na modalidade On em 2018. Em 2022 a participação dos alunos na pesquisa foi de 91%, 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.

Até o ano de 2015, a escala de avaliação variava de 0 até 10. Sendo 0 totalmente insatisfeito e 10 totalmente satisfeito.

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

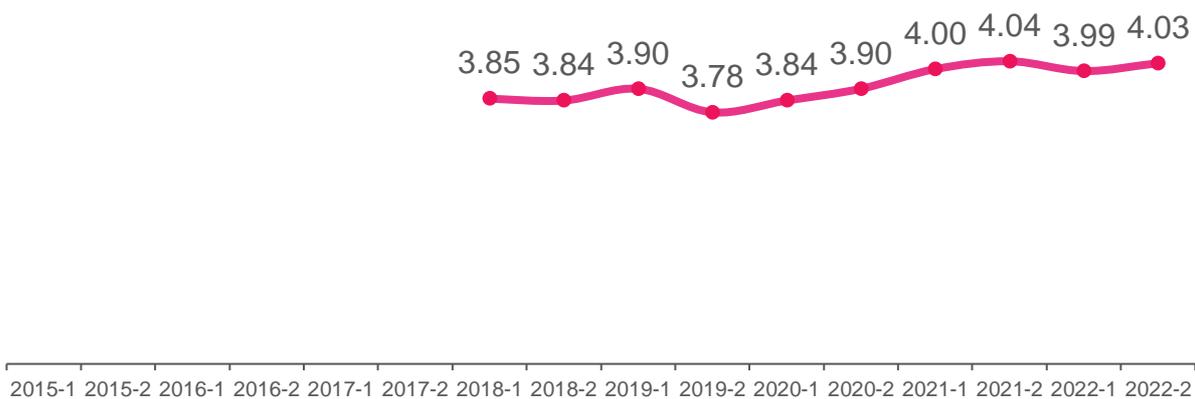
A ausência da opção de avaliação “Bom” polarizou as avaliações descartando notas medianas. Isso foi positivo, porque hoje em dia é possível identificar nitidamente os pontos de melhoria necessários.

Passados alguns 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 direção 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.

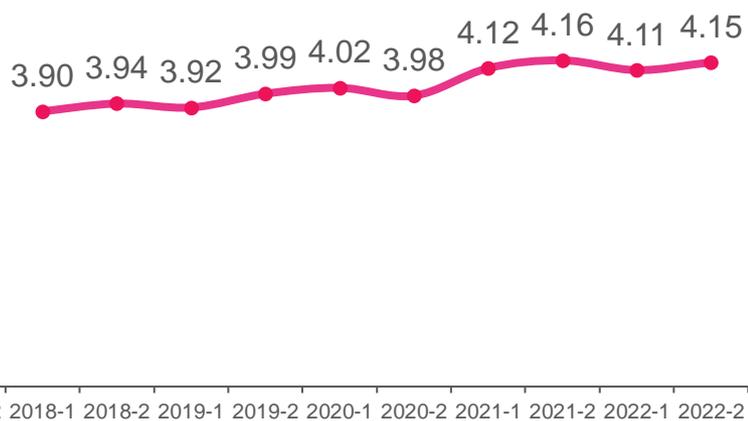
A seguir apresentaremos os resultados da pesquisa de avaliação dos professores, coordenação e direção.

## 1.2. Professores



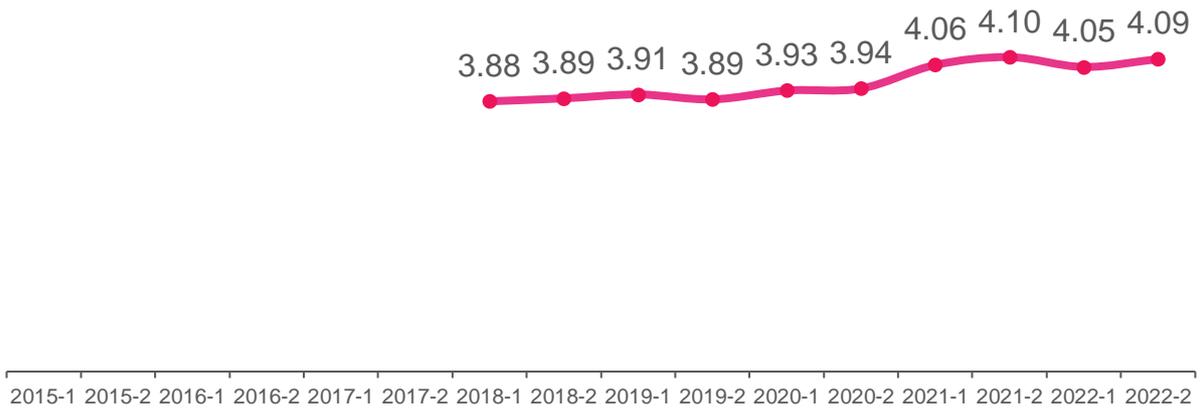
O Desempenho inicial ruim e continuou ruim, para o esperado. Ações envolvendo a direção, coordenação, NDE e corpo docente foram realizadas para melhorar o indicador.

## 1.3. Coordenação



Outra aposta do FIAP - Centro Universitário em 2018 foi o Marketing, o curso foi lançado com sucesso na modalidade On e tal resultado reflete nesse indicador. O desempenho do coordenador em 2022 foi excelente e pode-se observar uma qualidade constante ao longo dos últimos semestres.

### 1.4. Pró-Reitoria Acadêmica



O curso de Marketing foi criado em 2018 e no gráfico vimos o nível de satisfação dos alunos com o FIAP - Centro Universitário. Principalmente no último ano.

## 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 presencial e à distância (ON), e as questões institucionais, de serviços e infraestrutura são aplicadas uma vez por ano, no final do segundo semestre.

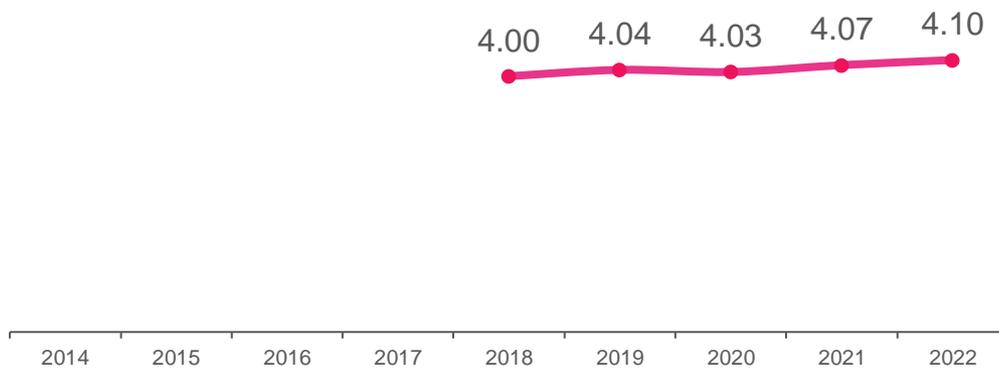
Considerando a escala adotada, todos os indicadores que estão abaixo de 4 requerem uma atenção especial pela CPA, coordenação, direção e mantenedora.

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 o histórico das notas.

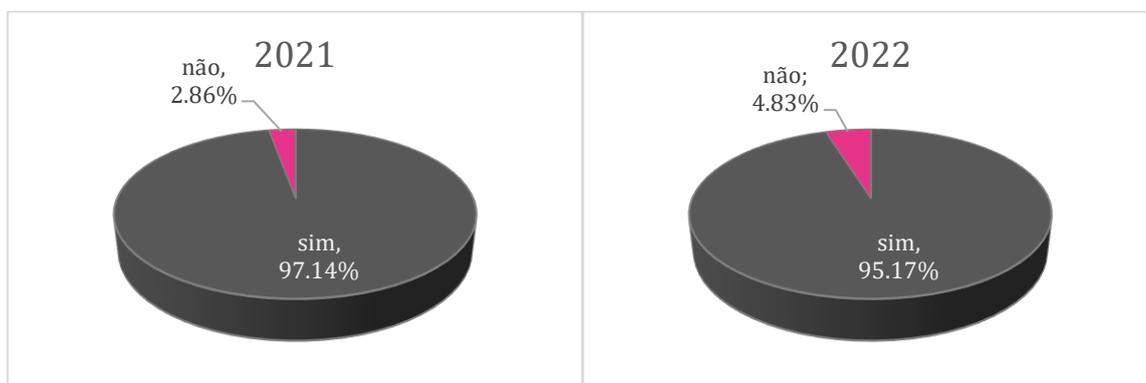
Esta nota é independente dos professores, coordenadores e Reitoria e acreditamos que é a mais importante, pois representa a avaliação da instituição perante o aluno, também é a nota mais difícil de melhorar pois é formada por um sentimento muito subjetivo.



Os alunos têm feito uma ótima avaliação da FIAP nos anos, desde a sua implantação. Em 2022 mantivemos a faixa superior a 4,00.

## 2.2. Você recomendaria o Fiap – Centro Universitário para um amigo ou colega?

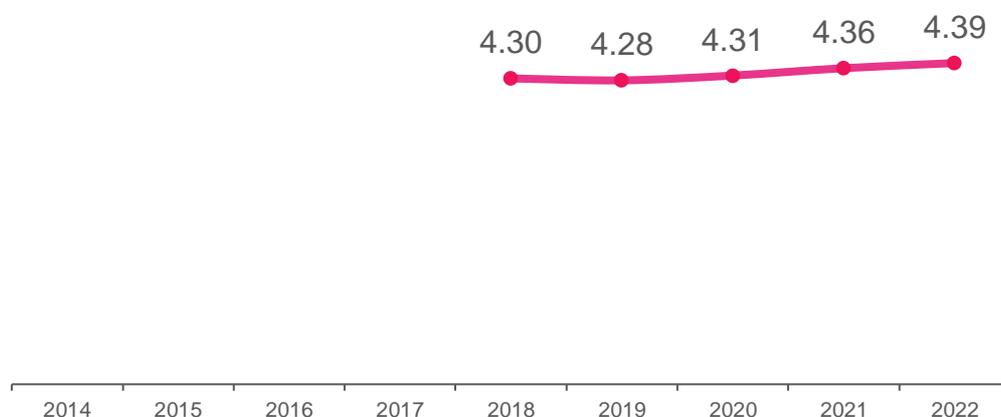
Este também é um, quesito muito importante de avaliação, pois mede a recomendação dos alunos perante seus amigos.



Dos alunos do curso de Marketing, 95,17% dos alunos recomendariam a FIAP para seus colegas, um indicador de excelência em percepção de qualidade.

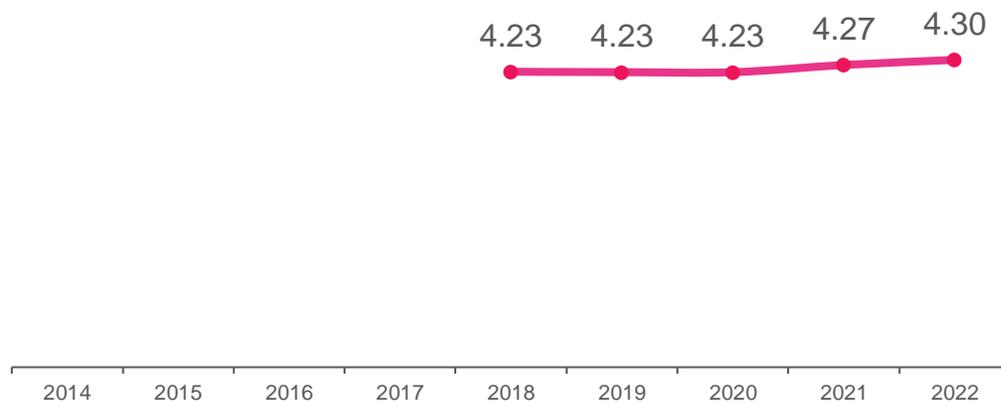
### 2.3. Pensando no Fiap - Centro Universitário, assinale o quanto concorda com cada uma das frases:

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



Na percepção dos alunos, a FIAP atualiza-se com as tendências de mercado. Entendemos que a constante revisão das disciplinas, juntamente com a participação de empresas parcerias nos projetos de aprendizagem, tem impactado positivamente este indicador nos últimos anos. Em sua grande maioria tivemos resultados superiores à 4,00.

#### 2.3.2. O FIAP – Centro Universitário se preocupa com a qualidade de ensino



A preocupação da FIAP com a qualidade é também um ótimo indicador na avaliação, superando-se ao longo dos anos, essas excelentes médias comprovam a responsabilidade na qualidade de ensino.

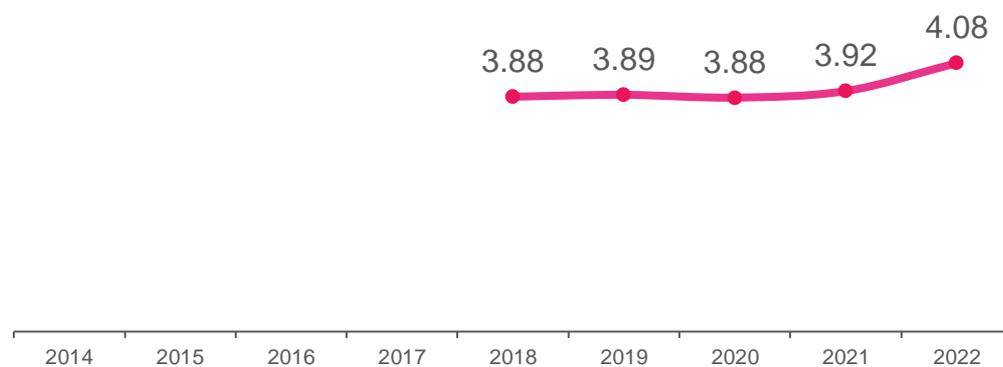
### 2.3.3. Aplico o conteúdo no dia a dia profissional



A evolução constante desse indicador mostra um bom resultado, com notas próximas a 4,00, deve-se ao empenho da equipe FIAP. Também a parceria com empresas nos projetos traz uma aprendizagem com foco nas práticas do mercado de

trabalho. Mesmo que nem todos os alunos consigam aplicar todo o conteúdo, a grande maioria consegue bons resultados.

#### 2.3.4. O que recebo do FIAP – Centro Universitário vale o valor investido



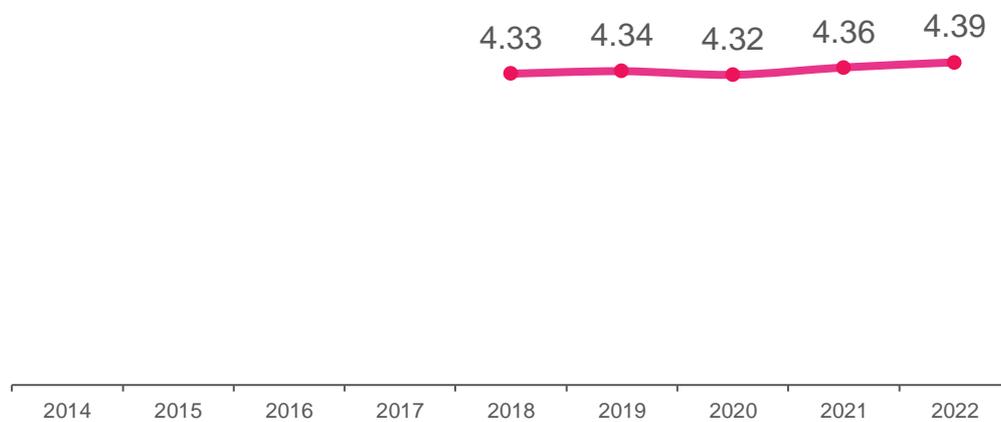
Esse índice atingiu bons resultados nos anos de forma crescente, e a sua nota passou a marca de 4,00 pontos. Podemos relacioná-lo com a percepção da qualidade em geral e com a aplicabilidade dos conteúdos no dia a dia profissional dos alunos, em especial daqueles que já estão estagiando ou atuando no mercado.

#### 2.3.5. É uma instituição em que confio



A FIAP tem uma ótima reputação no mercado na percepção dos alunos, com o indicador superior a 4,50 ao longo dos anos. Essa percepção também é observada pelos visitantes das empresas parceiras, que participam dos projetos integradores.

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



O contato dos alunos com o ecossistema empreendedor (aceleradoras de empresas, empresários palestrantes, Instituições de apoio ao empreendedorismo como o Sebrae e Endeavor, etc.) é constante durante a formação do aluno, o que tem impactado positivamente esse importante indicador, com notas superiores a 4,00 ao longo do tempo e um excelente desempenho em 2022.

### 2.3.8. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO sabe valorizar o aluno



Esse indicador demonstra como a FIAP valoriza os alunos, estamos com índices bons ao longo do tempo. Em 2022, como demonstrado mantemos a nota próxima a 4,00, mas sugere-se um acompanhamento de perto desse curso.

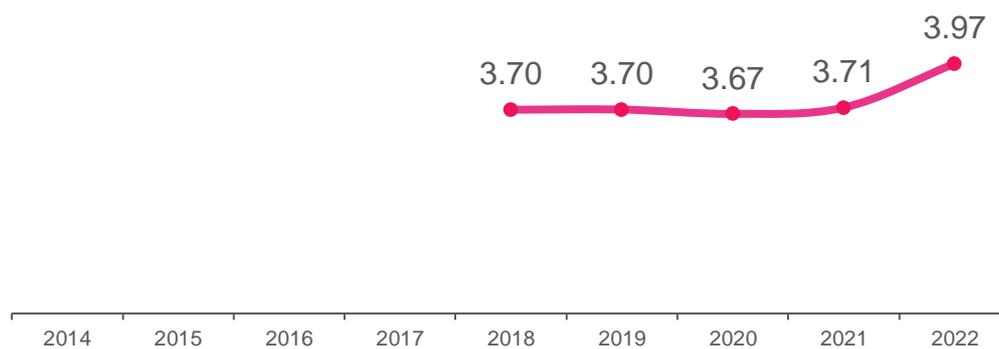
### 2.3.9. Tenho prazer em assistir aulas no Fiap - Centro Universitário



Esse indicador tem apresentado bom resultado ao longo dos anos, com evolução constante. Em 2022 o resultado chegou ao resultado de 4,03.

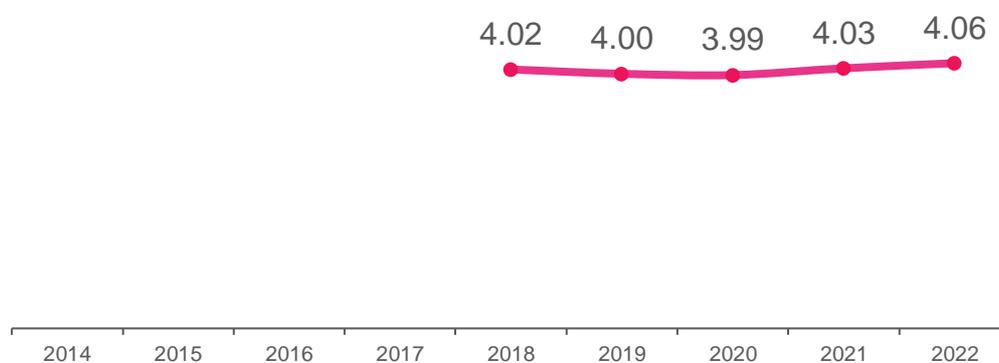


### 2.3.10. Tenho um forte vínculo com o Fiap - Centro Universitário



Esse indicador tem obtido bons resultados, apesar de pouca evolução ao longo dos anos, o que sugere um acompanhamento de perto para tomada de ações de melhorias, para elevar a nota.

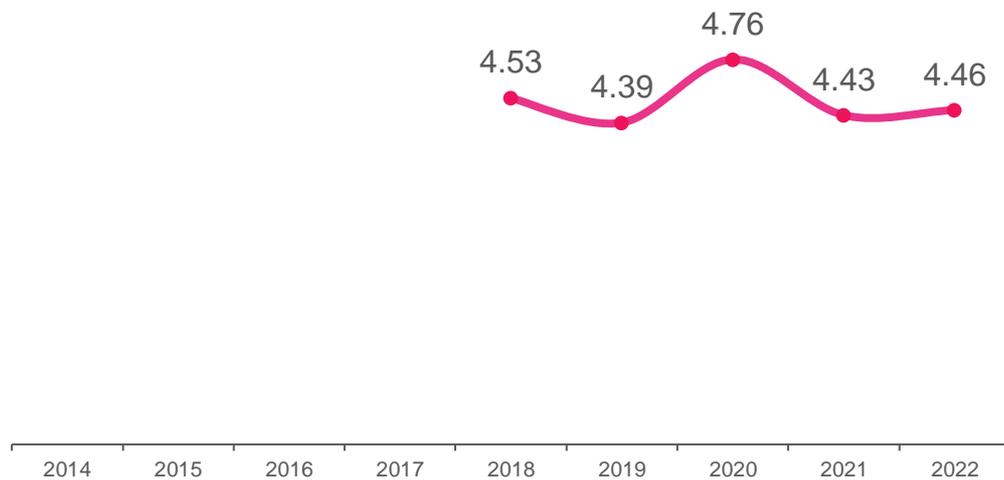
### 2.3.11. O Fiap - Centro Universitário atende às minhas expectativas



Esse indicador tem obtido bons resultados, com notas na faixa de 4,00, apesar de pouca evolução ao longo dos anos, o que sugere um acompanhamento de perto para tomada de ações de melhorias, para elevar a nota. Em 2022, o resultado se manteve com um índice acima dos 4,02.

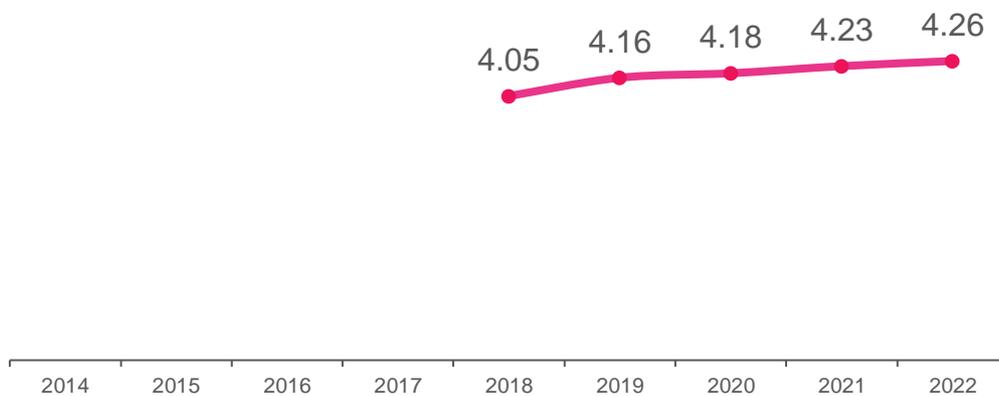
## 2.4. Serviços

### 2.4.1. Biblioteca/Biblioteca Virtual



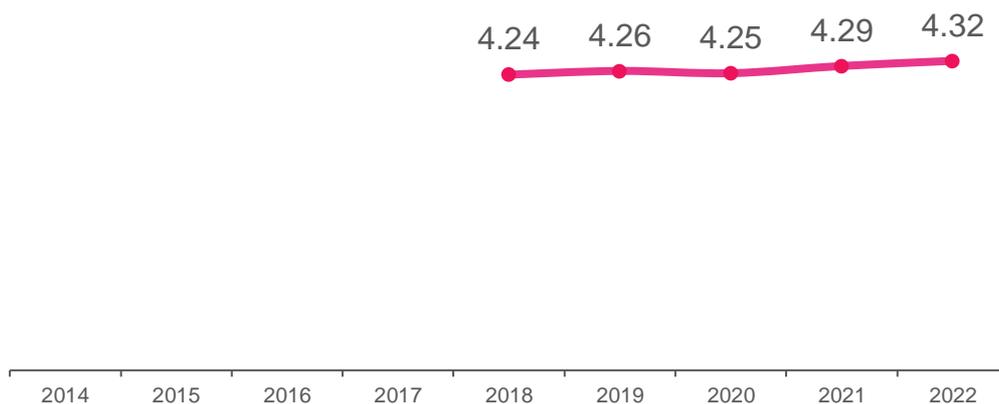
O acervo da FIAP é vasto e conta com as principais referências bibliográficas para o curso de Marketing. A biblioteca foi muito bem avaliada pelos alunos nos últimos anos de pesquisa, em 2022 sua nota chegou aos 4,46.

### 2.4.2. Help center (secretaria/financeiro)



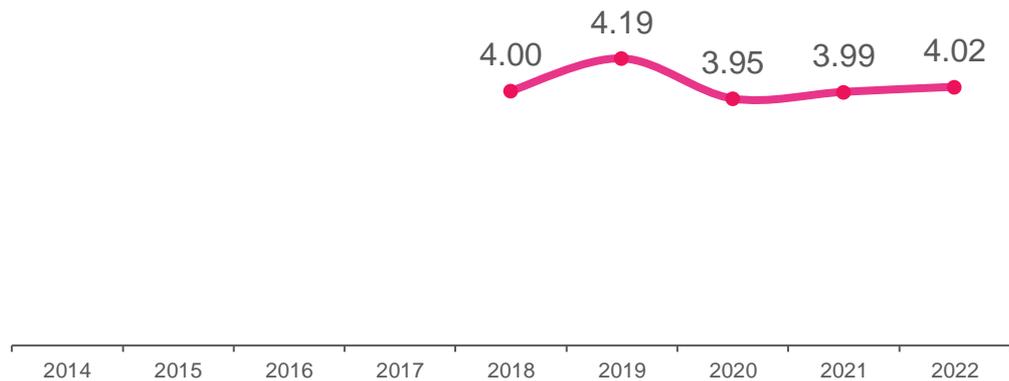
O Help Center, que inclui a secretaria acadêmica e o departamento financeiro, foi bem avaliado pelos alunos com indicadores superiores à 4, e em evolução. Para 2022, essa queda foi superada, chegando a 4,26.

### 2.4.3. Portal do aluno na intranet



O Portal do aluno é muito bem avaliado na percepção dos alunos, mantendo um indicador superior a 4 ao longo do tempo. Em 2022 alcançamos a nota de 4,32.

### 2.4.4. Talent Lab (Gestão de carreiras)



O Talent Lab recebeu uma boa avaliação dos alunos, apesar de algumas oscilações. Em 2022 retornou à marca acima de 4 pontos.

### 2.4.5. Comunicação entre a instituição e o aluno



A comunicação com os alunos é boa, com pouca evolução, sugerindo que algumas ações precisarão ser tomadas para melhorar esse indicador. O ano de 2022 a média foi de 3,99, sendo este um novo recorde.