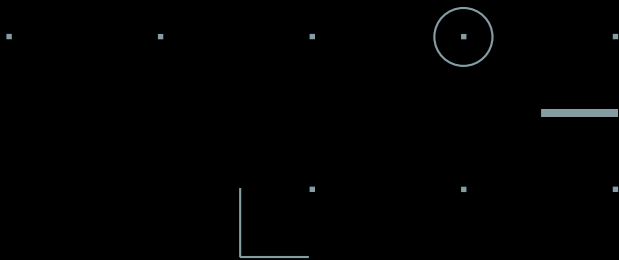
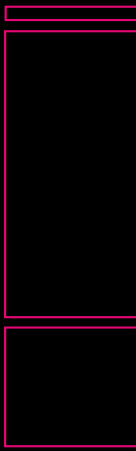


FIAP



PESQUISAS CPA

# INSTITUCIONAL



2019



**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL  
2019**

São Paulo, março de 2020.

# ÍNDICE

<b>1. IDENTIFICAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1.1. SOBRE A MANTENEDORA.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2. SOBRE A MANTIDA .....</b>	<b>11</b>
<b>2. METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>3. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES - ALUNOS .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1. A pesquisa .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2. Participação.....</b>	<b>20</b>
<b>3.3. Histórico de notas dos professores/tutores .....</b>	<b>20</b>
3.3.1. Administração .....	21
3.3.2. Engenharia de Computação.....	22
3.3.3. Engenharia Mecatrônica .....	23
3.3.4. Engenharia de Produção.....	24
3.3.5. Sistemas de Informação.....	25
3.3.6. Banco de Dados.....	26
3.3.7. Defesa Cibernética.....	27
3.3.8. Análise e Desenvolvimento de sistemas .....	28
3.3.9. Gestão da Tecnologia da Informação.....	29
3.3.10. Sistemas para Internet .....	30
3.3.11. Jogos Digitais.....	31
3.3.12. Marketing .....	32
3.3.13. Redes de Computadores.....	33
3.3.14. Produção Multimídia.....	34
<b>3.4. Coordenação .....</b>	<b>35</b>
3.4.1. Todos os cursos.....	35
3.4.2. Administração .....	36
3.4.3. Engenharia de Computação.....	37
3.4.4. Engenharia Mecatrônica .....	38
3.4.5. Engenharia de Produção.....	39
3.4.6. Sistemas de Informação.....	40

3.4.7.	Banco de Dados.....	41
3.4.8.	Defesa Cibernética.....	42
3.4.9.	Análise e Desenvolvimento de sistemas .....	43
3.4.10.	Gestão da Tecnologia da Informação.....	44
3.4.11.	Sistemas para Internet .....	45
3.4.12.	Jogos Digitais.....	46
3.4.13.	Marketing .....	47
3.4.14.	Redes de Computadores.....	48
3.4.15.	Produção Multimídia.....	49
<b>3.5.</b>	<b>Pró-Reitoria Acadêmica.....</b>	<b>50</b>
3.5.1.	Todos os cursos.....	50
3.5.2.	Administração .....	51
3.5.3.	Engenharia de Computação.....	52
3.5.4.	Engenharia Mecatrônica .....	53
3.5.5.	Engenharia de Produção.....	54
3.5.6.	Sistemas de Informação.....	55
3.5.7.	Banco de Dados.....	56
3.5.8.	Defesa Cibernética.....	57
3.5.9.	Análise e Desenvolvimento de Sistemas.....	58
3.5.10.	Gestão da Tecnologia da Informação.....	59
3.5.11.	Sistemas para Internet .....	60
3.5.12.	Jogos Digitais.....	61
3.5.13.	Marketing .....	62
3.5.14.	Redes de Computadores.....	63
3.5.15.	Produção Multimídia.....	64
<b>4</b>	<b>PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO “FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO” PELOS ALUNOS .....</b>	<b>65</b>
4.1.	<b>Como você avalia o FIAP - Centro Universitário no geral? .....</b>	<b>65</b>
4.2.	<b>Você recomendaria o FIAP - Centro Universitário para um amigo ou colega? .....</b>	<b>66</b>
4.3.	<b>O que mais se destaca no FIAP - Centro Universitário? .....</b>	<b>66</b>
4.4.	<b>Pensando no FIAP - Centro Universitário, assinale o quanto concorda com cada uma das frases: .....</b>	<b>68</b>

4.4.1.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atualiza-se de acordo com as tendências do mercado .....	68
4.4.2.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO se preocupa com a qualidade de ensino 69	
4.4.3.	Aplico o conteúdo no dia a dia profissional.....	70
4.4.4.	O que recebo do FIAP - Centro Universitário vale o valor investido .....	71
4.4.5.	É uma instituição em que confio.....	72
4.4.6.	É uma instituição que tem boa reputação no mercado .....	73
4.4.7.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é líder de tecnologia, inovação e empreendedorismo.....	74
4.4.8.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO sabe valorizar o aluno .....	75
4.4.9.	Tenho prazer em assistir aulas no FIAP - Centro Universitário.....	76
4.4.10.	Tenho um forte vínculo com o FIAP - Centro Universitário .....	77
4.4.11.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atende às minhas expectativas .....	78
<b>4.5.</b>	<b>Corpo docente .....</b>	<b>79</b>
4.6.1.	Didática .....	79
4.6.2.	Conteúdos.....	81
4.6.3.	Material Didático .....	82
4.6.4.	Disciplina.....	83
4.6.5.	Relacionamento com os Alunos .....	84
4.6.6.	Incentivo ao Estudo.....	85
4.6.7.	Avaliações (exercícios e testes) .....	86
<b>3.6.</b>	<b>Infraestrutura .....</b>	<b>87</b>
4.7.1.	Salas de aula .....	88
4.7.2.	Laboratórios .....	88
4.7.3.	Maker Lab .....	89
4.7.4.	Wow lab .....	90
4.7.5.	Game Dev .....	90
4.7.6.	Innovation Lab.....	91
4.7.7.	Coworking spaces .....	91
4.7.8.	Biblioteca/Biblioteca Virtual .....	92
4.7.9.	Auditório.....	92
4.7.10.	Banheiros .....	93
4.7.11.	Kitchenet .....	93

<b>3.7. Serviços</b> .....	<b>94</b>
4.8.1. Help center (secretaria/financeiro).....	94
4.8.2. Portal do aluno na intranet .....	95
4.8.3. Talent Lab (Gestão de carreiras).....	96
4.8.4. Segurança.....	97
4.8.5. Limpeza .....	97
4.8.6. Transporte (ônibus) .....	98
4.8.7. Comunicação entre a instituição e o aluno .....	99
4.8.8. Inspetor de andar .....	100
<b>5 PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS COLABORADORES</b> .....	<b>101</b>
<b>5.1. RESPOSTAS</b> .....	<b>103</b>
<b>5.2. TEMPO DE EMPRESA</b> .....	<b>104</b>
<b>5.3. PERGUNTAS</b> .....	<b>105</b>
5.3.1. Percebo que meu trabalho contribui para o resultado final da empresa .....	105
5.3.2. A Instituição aproveita o potencial de seus colaboradores .....	106
5.3.3. Sinto sempre ser respeitado pelo meu gestor .....	107
5.3.4. Meu superior imediato se manifesta positivamente quando demonstro um desempenho acima do esperado.....	108
5.3.5. Existe um bom relacionamento entre os setores da empresa .....	109
5.3.6. Eu considero a empresa um bom lugar para trabalhar .....	110
5.3.7. Eu indicaria um amigo para trabalhar na empresa .....	111
5.3.8. Conheço casos reais de ascensão profissional que já ocorreram dentro da empresa .....	112
5.3.9. As tarefas do cotidiano proporcionam desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional .....	113
5.3.10. Eu me interesso pelos cursos oferecidos pela instituição .....	114
5.3.11. O trabalho em equipe sempre é estimulado pelo gestor.....	115
5.3.12. A preocupação com o inovar sempre está presente no dia a dia da área... ..	116
5.3.13. Os serviços oferecidos pelo FIAP - Centro Universitário encantam os alunos .....	117
5.3.14. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada para eu exercer minhas atividades .....	118

5.3.15.	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada os alunos	119
5.3.16.	A Instituição esclareceu o nível de qualidade esperado .....	120
5.3.17.	A instituição se comunica com os funcionários de forma adequada .....	121
5.3.18.	As orientações que recebo sobre meu trabalho são claras e objetivas .....	121
5.3.19.	Em geral, estou satisfeito com o pacote de benefícios oferecidos pela empresa	122
5.3.20.	Os projetos de responsabilidade social (I-Help, Trote Solidário, Fábrica de Natal) são de grande importância para a instituição e para a sociedade .....	123
<b>a.</b>	<b>Principais Razões pelas quais trabalham no FIAP - Centro Universitário</b>	<b>124</b>

## **6 PESQUISA DE AVALIAÇÃO DO FIAP – CENTRO UNIVERSITÁRIO PELOS PROFESSORES ..... 128**

<b>a.</b>	<b>RESPOSTAS</b> .....	<b>130</b>
<b>b.</b>	<b>TEMPO DE EMPRESA</b> .....	<b>130</b>
<b>c.</b>	<b>PERGUNTAS</b> .....	<b>131</b>
6.1	Coerência da disciplina com os objetivos do curso .....	132
6.1.1	Coerência da disciplina com o perfil desejado do egresso .....	133
6.1.2	Adequação e atualização das ementas, bibliografia e programas da disciplina	134
6.1.3	Atuação da coordenação/gestão do curso .....	135
6.1.4	Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso .....	136
6.1.5	O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação etc) .....	137
6.1.6	Conheço com profundidade os procedimentos definidos no Estatuto e demais políticas do FIAP - Centro Universitário .....	138
6.1.7	Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar .....	139
6.1.8	Participação no Projeto I-Help .....	140
6.1.9	Nível de participação/interesse, cordialidade, maturidade e motivação dos alunos	141
6.1.10	Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos .....	141
6.1.11	Salas de aula .....	142

6.1.12	Sala dos professores.....	142
6.1.13	Condições de acesso para portadores de necessidades especiais.....	142
6.1.14	Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos.....	144
6.1.15.	Ambiente virtual de aprendizagem.....	144
6.1.16.	Quantidade e atualização de livros e periódicos (revistas, informativos) disponíveis na Biblioteca .....	145
6.1.17.	Instalações sanitárias .....	146
6.1.18	Nível de limpeza e organização das instalações do FIAP - Centro Universitário em geral	146
6.1.19	Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral .	146
6.1.20.	Auxiliar de coordenação .....	148
6.1.21	Biblioteca .....	148
6.1.22	Lanchonetes.....	149
6.1.23	Help Desk .....	149
6.1.24	Coordenação de curso.....	149
6.1.25	Departamento Pessoal.....	151
6.1.26	Pró-Reitoria Acadêmica .....	152
6.1.27	Gestão de Carreiras .....	153
6.1.28	Inspetoria de Alunos.....	154
6.1.29	Auxiliares de Informática (Monitores) .....	154
6.1.30	Segurança.....	154
6.1.31	Recepção.....	156
6.1.32	Gestão de Pessoas .....	156
6.1.33	Secretaria / Atendimento ao Discente .....	157
6.1.34	Telefonia/ Internet .....	158
6.1.35	Comunicação do FIAP - Centro Universitário com os professores .....	159
6.1.36	Meios existentes para comunicação (site institucional, e-mail e portal do professor) .....	159



## INTRODUÇÃO

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 – 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

- Engenharia de 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. 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, em laboratório de informática, quando todos os alunos estão na instituição ou nos encontros presenciais e nas atividades avaliativas à distância (nos cursos em modalidade On). 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. IDENTIFICAÇÃO

## 1.1. SOBRE A MANTENEDORA

VSTP – EDUCAÇÃO LTDA

**CNPJ:** 11.319.526/0001-55

**Categoria Administrativa:** Sociedade empresária fechada, com fins lucrativos

**Endereço:** Avenida Lins de Vasconcelos, 1264 - Cambuci

CEP 01538-001– São Paulo/SP

**Telefone:** (011) 3385-8010

**E-mail:** helpcenter@fiap.com.br

### REPRESENTANTE LEGAL

Wagner Marcelo Sanchez

**CPF:** 134.864.378-10

**RG:** 21.559.074-0 - SSP/SP

**Telefone:** (011) 3385-8010

**E-mail:** wagner@fiap.com.br

## **1.2. SOBRE A MANTIDA**

### **FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO**

Endereço: Avenida Lins de Vasconcelos, 1264 - Cambuci

CEP: 01531-001 – São Paulo/SP

Telefone: (011) 3385-8065

### **REITOR**

Raul Gustavo Porto Gennari

CPF: 275.560.658-47

RG: 26.498.880-2 SSP/SP

### **PRÓ-REITOR ACADÊMICO**

Wagner Marcelo Sanchez

CPF: 134.864.378-10,

RG: 21.559.074-0 SSP/SP

### **PRÓ-REITORA ADMINISTRATIVA**

Rosana Maio

RG: 8.221.426-8 SSP/SP

CPF: 115.658.718-20

### **PROCURADOR INSTITUCIONAL**

Rodrigo Júlio Alves de Almeida

CPF: 196.838.508-80

RG:26.895.357-0 SSP/SP

## 2. METODOLOGIA

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.

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

Nos gráficos apresentados neste documento, as notas de 2014 e 2015 foram convertidas a fim de padronizarmos a classificação com a mesma escala de avaliação.

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. Além disso, diferentes unidades são consolidadas na égide do mesmo curso já que a FIAP entende que a proposição, independente da unidade ou formato deve ser com máxima qualidade.

### 3. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS PROFESSORES - ALUNOS

A pesquisa de autoavaliação tem como principal objetivo, identificar os pontos fortes e fracos e assim, corrigir, sanar e aperfeiçoar a gestão dos segmentos avaliados. Na versão aplicada aos alunos, os estudantes podem revelar um pouco mais de suas motivações, características e trajetória e, assim, contribuir para evolução de diversas ações da Instituição.

#### 3.1. A pesquisa

As imagens apresentadas abaixo, mostram parte da pesquisa aplicada aos alunos:



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.	<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 <i>(somente Campus Aclimação)</i>	<input type="text"/>
WOW Lab <i>(somente Campus Aclimação)</i>	<input type="text"/>
Game Dev Lab <i>(somente Campus Aclimação)</i>	<input type="text"/>
Innovation Lab <i>(somente Campus Aclimação)</i>	<input type="text"/>
Coworking Spaces	<input type="text"/>
Biblioteca/Biblioteca virtual	<input type="text"/>
Auditório da Unidade I <i>(somente Campus Aclimação)</i>	<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 <sup>?</sup>	CONTEÚDOS <sup>?</sup>	MATERIAL DIDÁTICO <sup>?</sup>	DISCIPLINA EM SALA <sup>?</sup>	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS <sup>?</sup>	INCENTIVO AO ESTUDO <sup>?</sup>	AVALIAÇÕES <sup>?</sup>	AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecic"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecio"/>	<input type="text" value="Selecione"/>

## COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL .

ANA CLAUDIA MOREIRA MADALENO .

DIDÁTICA DO PROFESSOR <sup>?</sup>	CONTEÚDOS <sup>?</sup>	MATERIAL DIDÁTICO <sup>?</sup>	DISCIPLINA EM SALA <sup>?</sup>	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS <sup>?</sup>	INCENTIVO AO ESTUDO <sup>?</sup>	AVALIAÇÕES <sup>?</sup>	AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecic"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecio"/>	<input type="text" value="Selecione"/>

## MÉTODOS QUANTITATIVOS APLICADOS À ADMINISTRAÇÃO .

ROBERTO CAVALCANTI .

DIDÁTICA DO PROFESSOR <sup>?</sup>	CONTEÚDOS <sup>?</sup>	MATERIAL DIDÁTICO <sup>?</sup>	DISCIPLINA EM SALA <sup>?</sup>	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS <sup>?</sup>	INCENTIVO AO ESTUDO <sup>?</sup>	AVALIAÇÕES <sup>?</sup>	AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecic"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecio"/>	<input type="text" value="Selecione"/>

## TECNOLOGIAS EMERGENTES NAS EMPRESAS .

SERGIO CAMPOS .

DIDÁTICA DO PROFESSOR <sup>?</sup>	CONTEÚDOS <sup>?</sup>	MATERIAL DIDÁTICO <sup>?</sup>	DISCIPLINA EM SALA <sup>?</sup>	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS <sup>?</sup>	INCENTIVO AO ESTUDO <sup>?</sup>	AVALIAÇÕES <sup>?</sup>	AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecic"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecio"/>	<input type="text" value="Selecione"/>

## TECNOLOGIAS EXPONENCIAIS .

SERGIO CAMPOS .

DIDÁTICA DO PROFESSOR <sup>?</sup>	CONTEÚDOS <sup>?</sup>	MATERIAL DIDÁTICO <sup>?</sup>	DISCIPLINA EM SALA <sup>?</sup>	RELACIONAMENTO COM OS ALUNOS <sup>?</sup>	INCENTIVO AO ESTUDO <sup>?</sup>	AVALIAÇÕES <sup>?</sup>	AVALIAÇÃO GLOBAL DO PROFESSOR
<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecic"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecione"/>	<input type="text" value="Selecio"/>	<input type="text" value="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 .

## 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

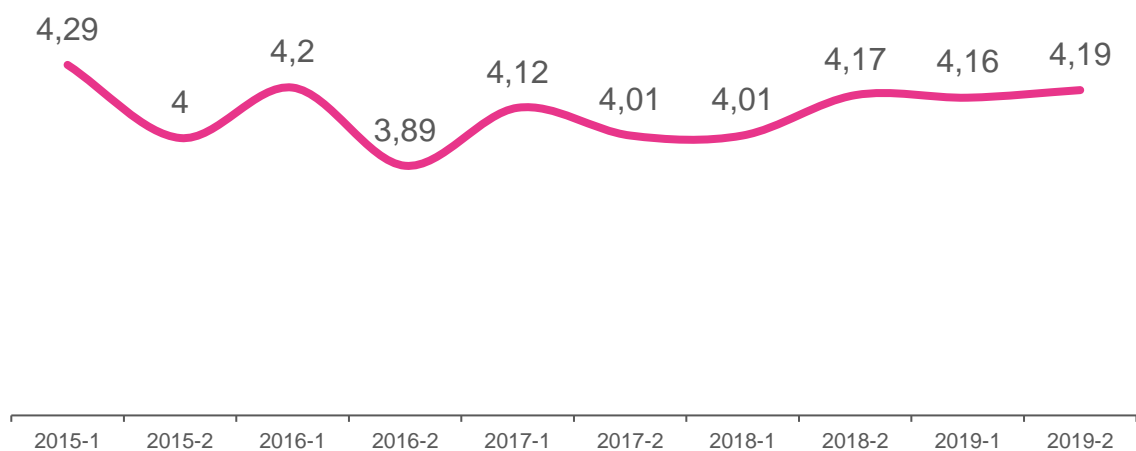
AGRADECEMOS A SUA PARTICIPAÇÃO.

ENVIAR

### 3.2. Participação

Tivemos 4259 alunos matriculados na graduação, sendo 1281 alunos na modalidade à distância. A participação dos alunos na pesquisa em 2019 foi de 87% no geral, 82% nos cursos On e 90% nos cursos presenciais. Quantidades estas que consideramos representativas para que possamos apresentar os resultados aos departamentos da instituição e auxiliar na proposição de ações junto aos seus respectivos responsáveis. Esse índice médio foi mantido, em relação aos alunos que participaram no ano anterior.

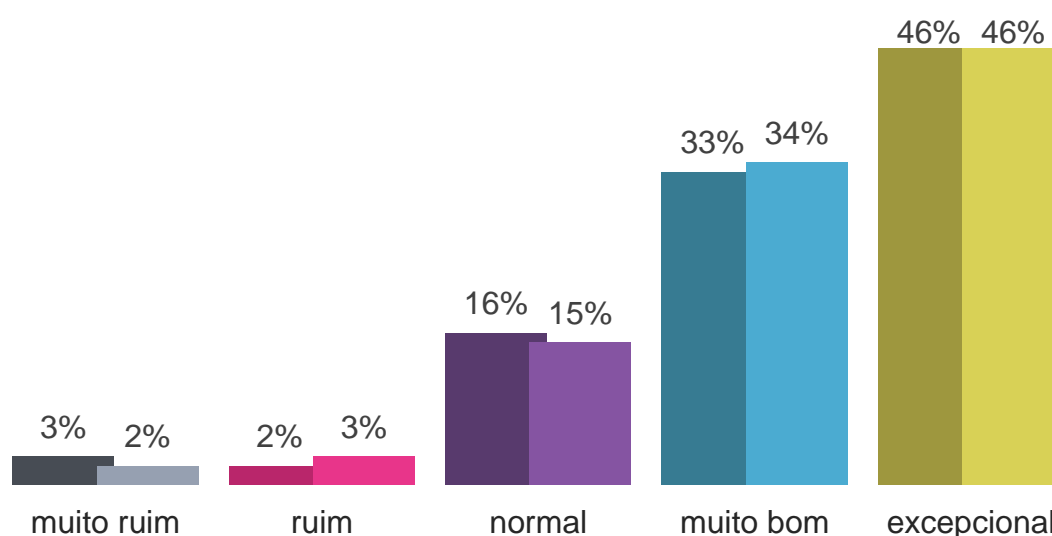
### 3.3. Histórico de notas dos professores/tutores



Neste primeiro gráfico, podemos ver a evolução das notas dos professores desde 2015, considerando a média de todos os cursos. Em 2016-2 tivemos uma queda, devido à alteração da escala, apresentada anteriormente. Após esse primeiro impacto da escala, as notas voltaram a crescer e atingir notas acima de 4,00, o que é considerado muito bom. Esta queda decorrente da alteração da escala será vista na maioria dos gráficos, e iremos desconsiderar para efeito de análise dos resultados.

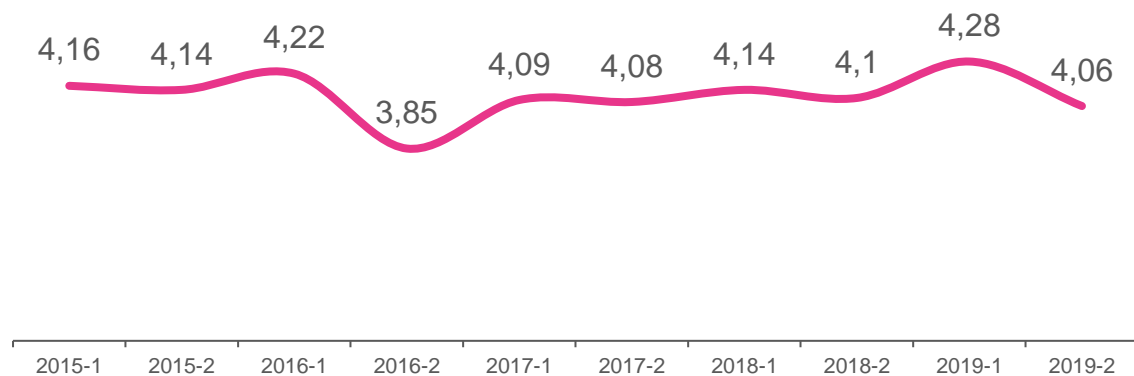
Na pesquisa 2019-1, a nota média dos professores foi de 4.16, o que representa um crescimento de 15% em relação às pesquisas de 2018-1.

No próximo gráfico, veremos a distribuição das notas por conceito. As barras mais claras (do lado direito) representam as notas de 2019-2 e as barras mais escuras (do lado esquerdo) representam as notas de 2018-2. Podemos perceber que o percentual de notas “excepcionais” permaneceu na faixa dos 50%, o que é um ótimo resultado.



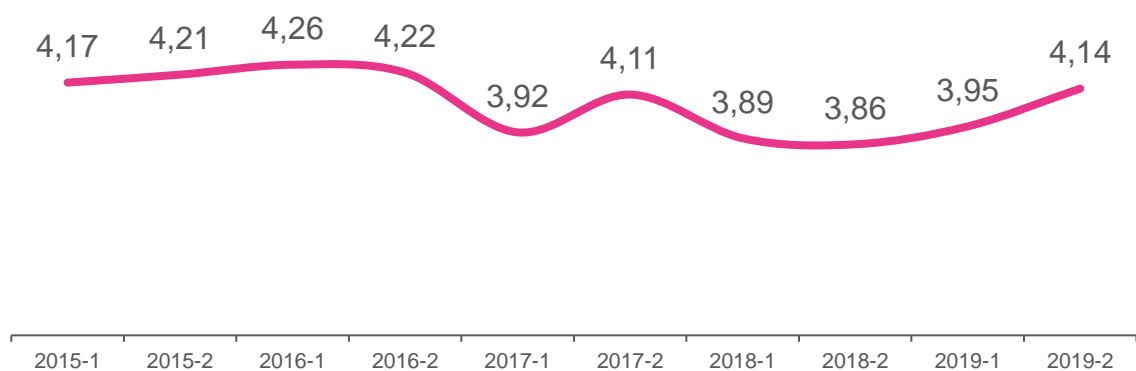
O FIAP – Centro Universitário investe na contratação de docentes e tutores com experiência profissional relevante e titulação obtida em programas de Pós-Graduação stricto-sensu. O resultado da preocupação constante da atualização dos conteúdos abordados e do estímulo à formação continuada dos docentes pode ser observada nas avaliações apresentadas a seguir.

### 3.3.1. Administração



A avaliação dos docentes do Bacharelado em Administração atingiu o patamar de excelência. Desde a mudança da escala da pesquisa, os índices apresentados figuram acima de 4 pontos. O desenvolvimento satisfatório do corpo docente reflete diretamente no desempenho dos alunos nos exames e avaliações exteriores, como por exemplo o ENADE.

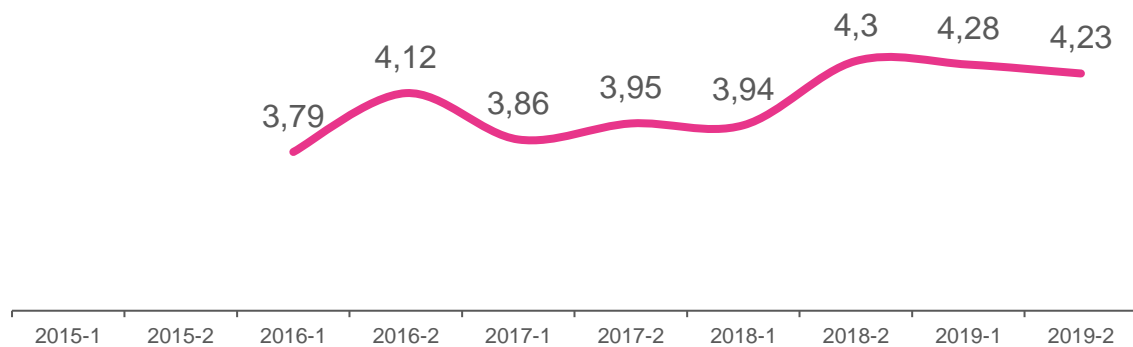
### 3.3.2. Engenharia de Computação



A avaliação dos docentes do Bacharelado em Engenharia de Computação apresenta crescimento a partir de 2019 e a manutenção dos números nas últimas edições da pesquisa.

A titulação dos docentes, associada ao estímulo para o desenvolvimento de projetos e ao vínculo criado entre estudantes e professores são os responsáveis pelo sucesso do índice.

### 3.3.3. 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.

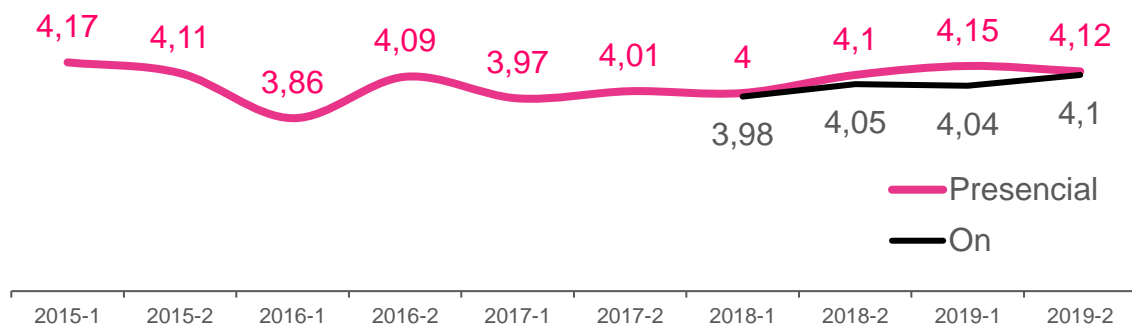


### 3.3.4. Engenharia de Produção



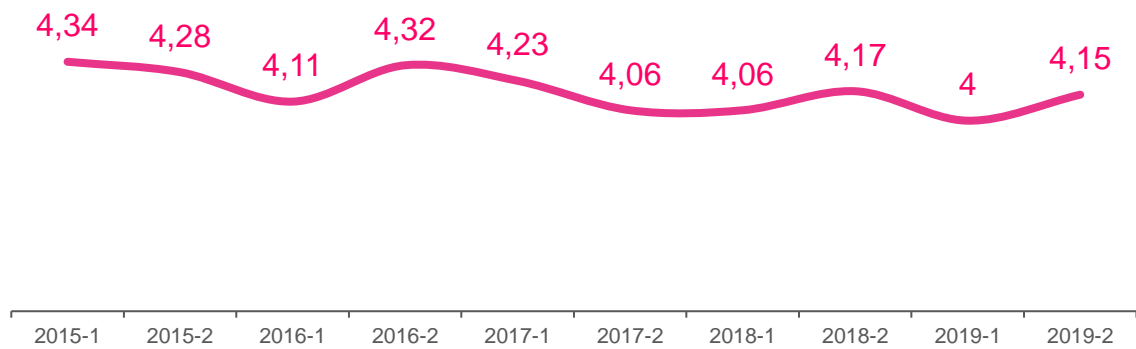
Os professores de Engenharia de Produção são bem avaliados pelos alunos, apesar da variação nos resultados passados, a média mantém-se. O desenvolvimento satisfatório do corpo docente reflete diretamente no desempenho dos alunos nos exames e avaliações exteriores, como por exemplo o ENADE.

### 3.3.5. Sistemas de Informação



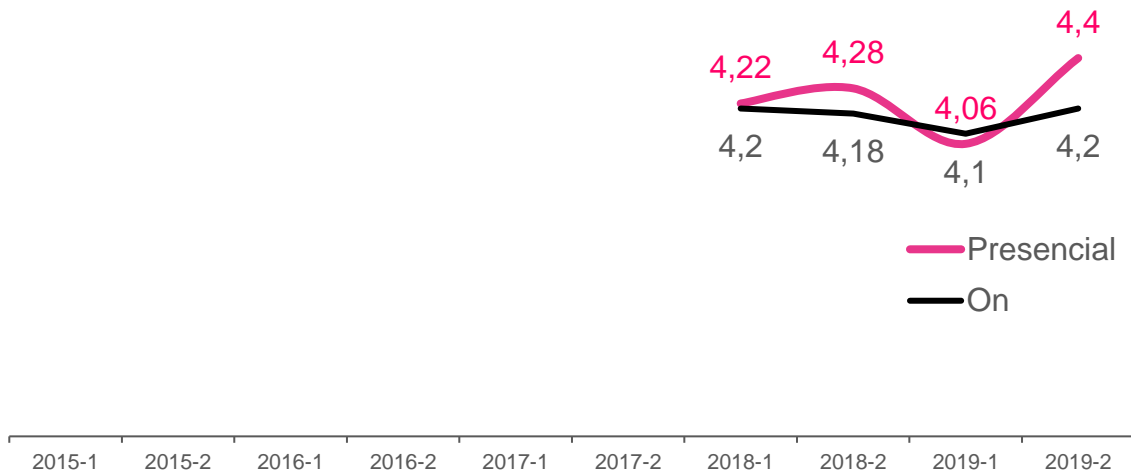
Os professores de Sistemas de Informação estão sendo muito bem avaliados pelos alunos, tanto no presencial quanto no curso On. Com exceção de 2016-1 (que foi quando alteramos a escala da pesquisa, conforme já explicado), em todas as outras pesquisas a média das notas ficaram acima de 4,00. Desta forma, entendemos que a melhora foi satisfatória com relação aos dois últimos anos, e o corpo docente atendeu no ano de 2019 a expectativa do corpo discente. O curso de Sistemas On iniciou em 2018. Conforme ajustes foram sendo feitos, percebe-se uma melhora na percepção dos alunos em relação ao corpo docente.

### 3.3.6. Banco de Dados



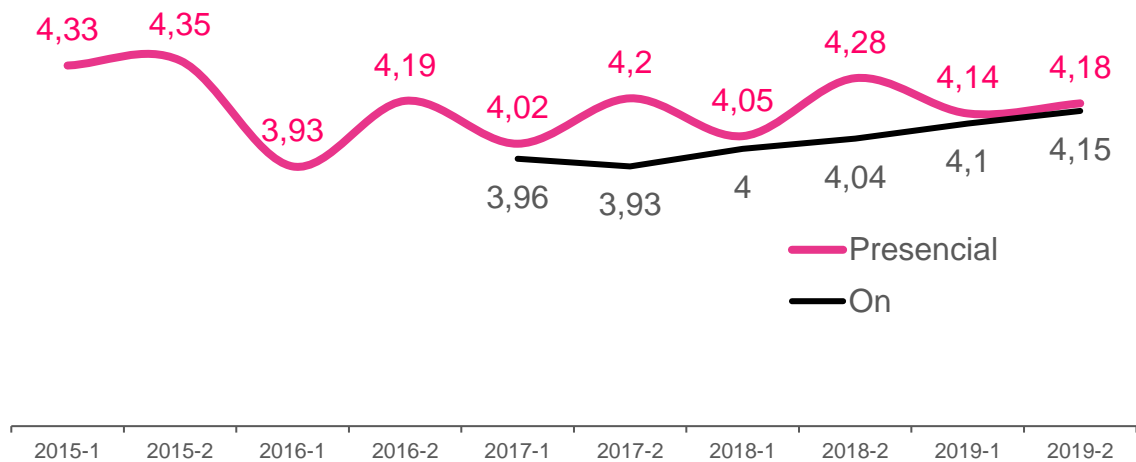
A avaliação dos professores do Curso Superior de Tecnologia em Banco de Dados é bastante satisfatória. Com índices sempre acima de 4, o curso chegou no patamar de excelência. A variação entre um semestre e outro demonstra a efetividade das ações de controle, tomadas a partir dos resultados.

### 3.3.7. Defesa Cibernética



Como se pode observar no gráfico acima, os professores do Curso Superior de Tecnologia em Defesa Cibernética do curso presencial tiveram uma queda na avaliação do primeiro semestre de 2019. Os resultados geraram reuniões de alinhamento, esperamos melhoras na nota dos semestres seguintes. Nos cursos On, há uma constância na obtenção dos resultados, o que mostra um trabalho efetivo da equipe de coordenação, NDE e professores.

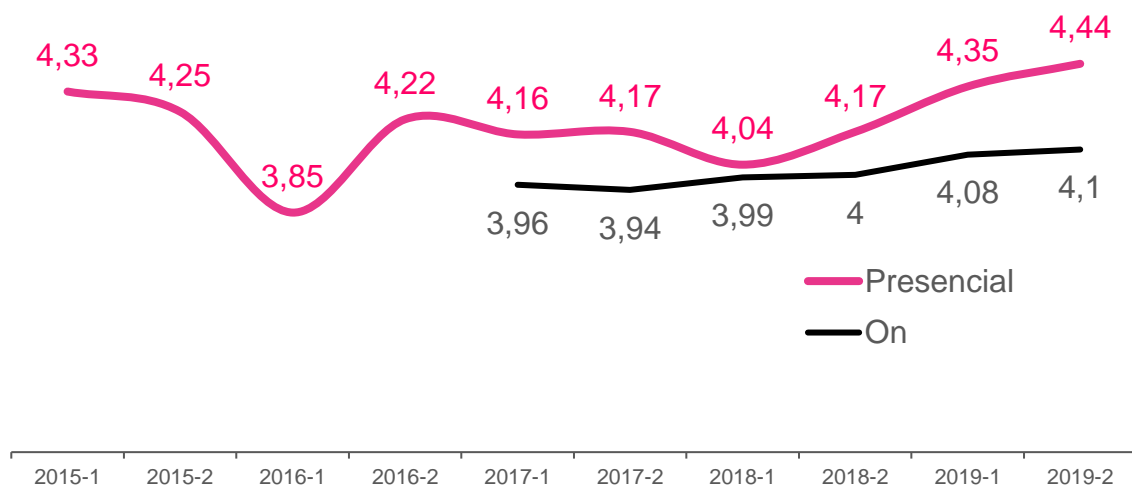
### 3.3.8. Análise e Desenvolvimento de sistemas



Os resultados da avaliação dos professores do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas demonstram a satisfação dos alunos com o corpo docente. Oscilações acontecem através dos ciclos avaliativos, mas dentro da faixa de normalidade. O curso On, iniciou com uma avaliação a desejar, mas proposições de mudanças refletiram em melhoria na percepção.

O desenvolvimento satisfatório do corpo docente do ponto de vista dos alunos, reflete diretamente no desempenho dos alunos nos exames e avaliações exteriores, como por exemplo o ENADE. Na sua última participação, os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas conquistaram o conceito 4.

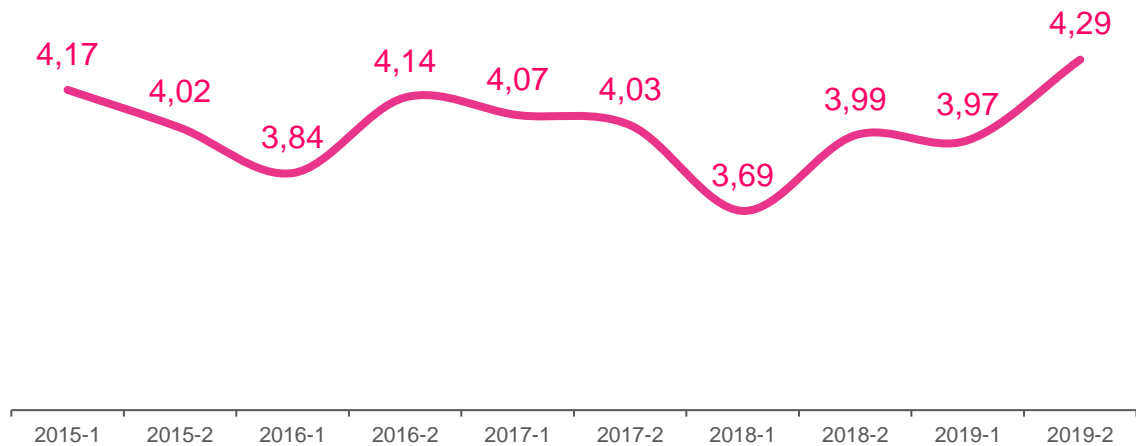
### 3.3.9. Gestão da Tecnologia da Informação



Como podemos ver no gráfico acima, os professores do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação presencial estão sendo muito bem avaliados pelos alunos, nos últimos anos. Na mudança de escala houve uma queda acentuada, mas compensada nas avaliações posteriores. O curso On, iniciado em 2017 mostra uma melhora constante ao longo dos anos.

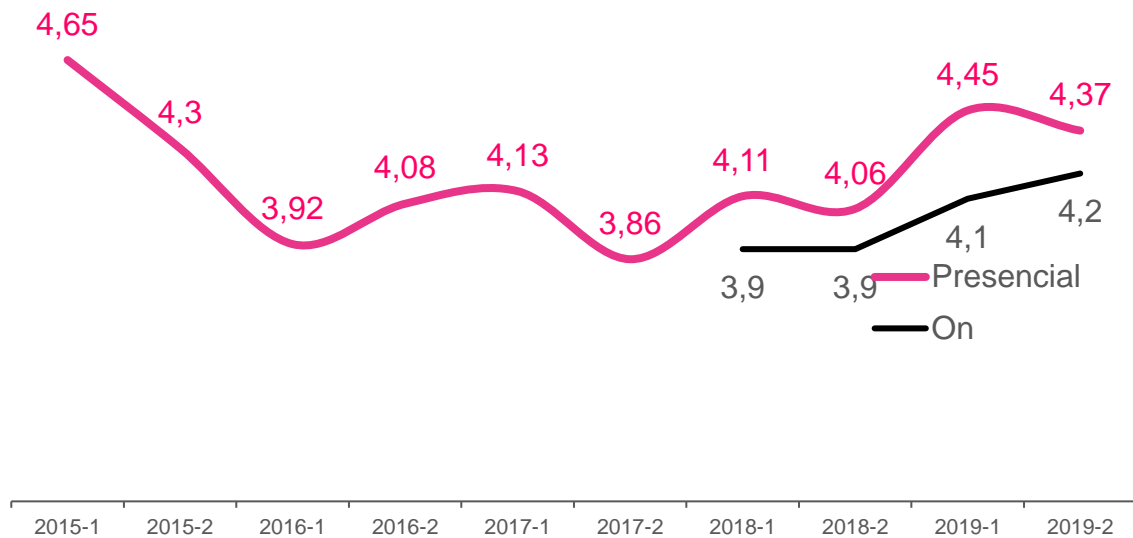
O desenvolvimento satisfatório do corpo docente reflete diretamente no desempenho dos alunos nos exames e avaliações exteriores, como por exemplo o ENADE. Na sua última participação, os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação conquistaram o conceito 4.

### 3.3.10. Sistemas para Internet



Na mudança de escala em 2016, houve uma queda esperada do indicador. Ações foram realizadas, mas em 2018 uma queda expressiva ocorreu com a mudança da coordenação do curso. O trabalho com a direção e NDE foram fundamentais para corrigir os pontos críticos e desempenhar satisfatoriamente. As últimas duas notas são reflexo de uma interferência direta da coordenação junto à equipe docente do curso, trazendo esse aumento nas avaliações. No curso On, em fase de implantação, o desempenho atinge patamares satisfatórios.

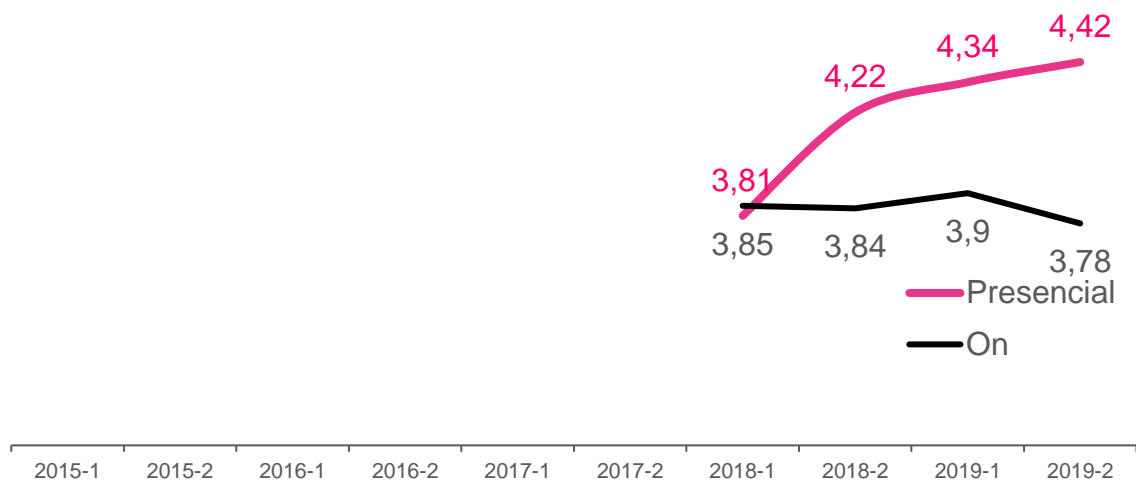
**3.3.11. Jogos Digitais**



Como podemos ver no gráfico acima, os professores do Curso Superior de Tecnologia em Jogos Digitais em ambas as modalidades estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. As medidas tomadas em 2018, tanto no curso presencial quanto na modalidade On surtiram efeito para os discentes em 2019. As notas acima de 4 comprovam o excelente trabalho realizado pelos professores do curso.

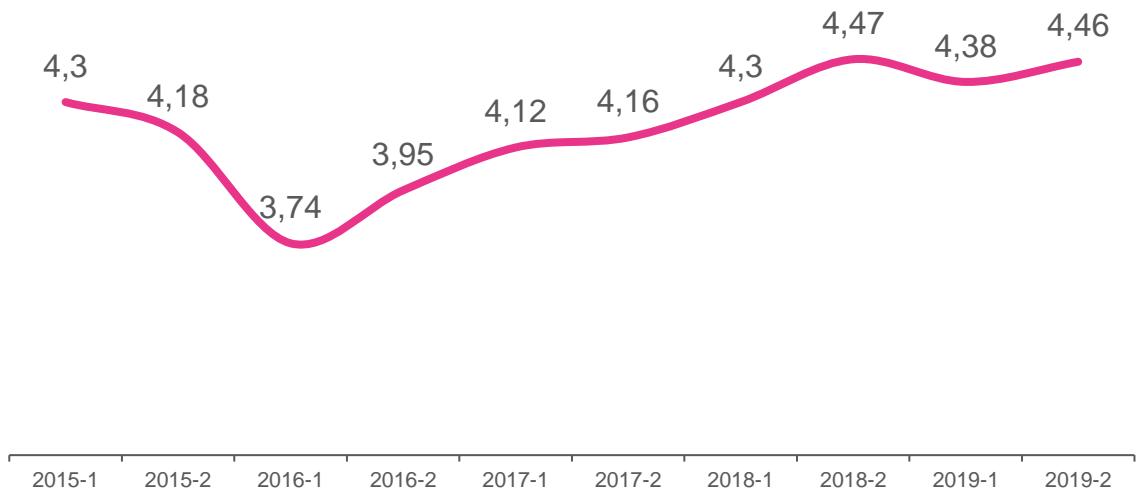


### 3.3.12. Marketing



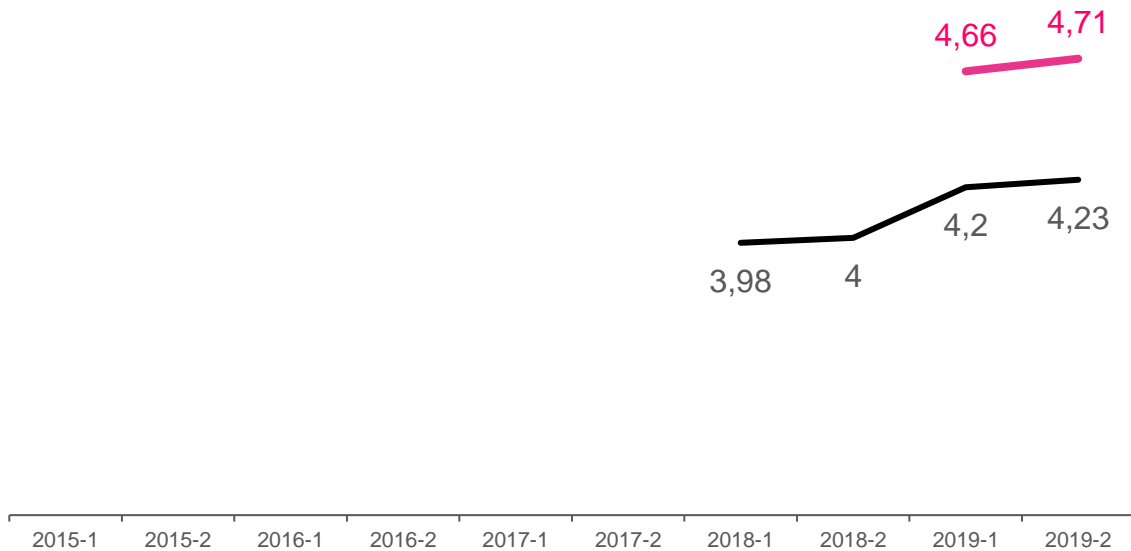
Ambas as modalidades iniciaram em 2018. O Desempenho inicial ruim foi rapidamente superado na modalidade presencial, mas na modalidade On a percepção continuou ruim, para o esperado. Ações envolvendo a direção, coordenação, NDE e corpo docente foram realizadas para melhorar o indicador. No último ano, o indicador manteve-se acima de 4, mas sugere-se um acompanhamento de perto desse curso.

**3.3.13. Redes de Computadores**



Como podemos ver no gráfico acima, os professores do Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores estão sendo muito bem avaliados pelos alunos. O desenvolvimento satisfatório do corpo docente reflete diretamente no desempenho dos alunos nos exames e avaliações exteriores, como por exemplo o ENADE. Na sua última participação, os alunos do Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores conquistaram o conceito 4.

### 3.3.14. Produção Multimídia

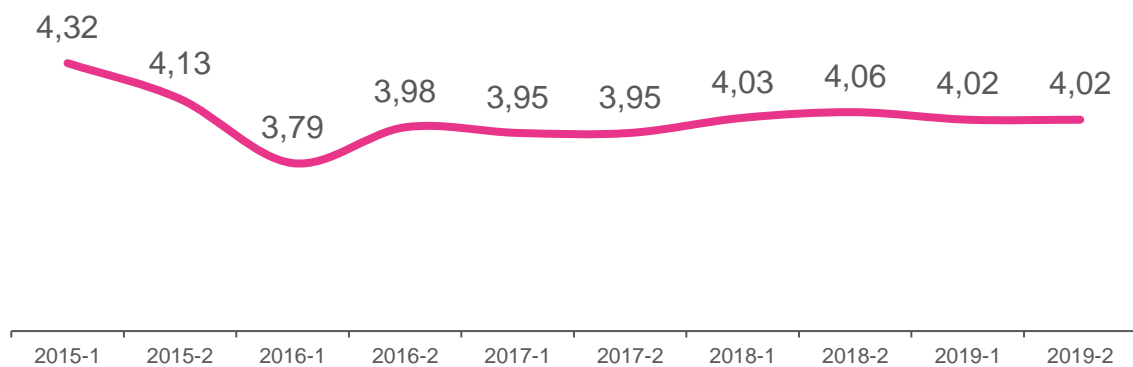


Os professores do Curso Superior de Tecnologia em Produção Multimídia têm titulação e experiência profissional na área, em ambas as modalidades. O curso On foi iniciado anteriormente ao curso presencial. Pontos de atenção em relação a conteúdos e interação (perfil do aluno) foram usados como subsidio para implementação do curso na modalidade presencial.

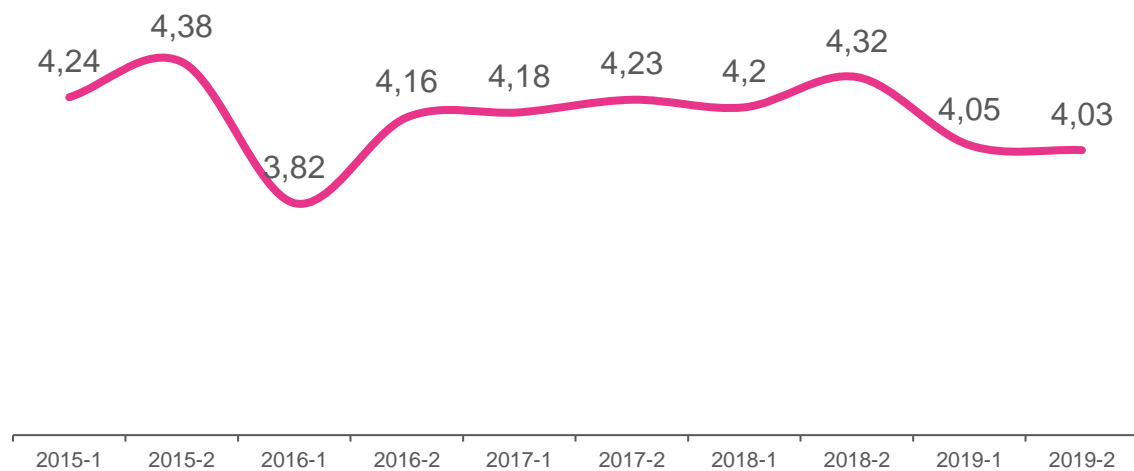
### 3.4. Coordenação

#### 3.4.1. Todos os cursos

No geral de todos os cursos de 2019 podemos reparar que foi mantido um padrão alto de avaliações de coordenadores em um patamar acima dos 4,00.

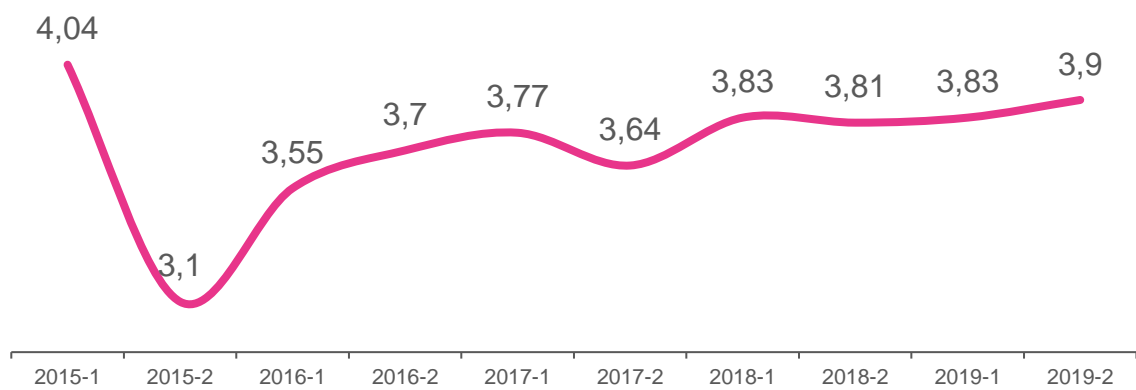


### 3.4.2. Administração



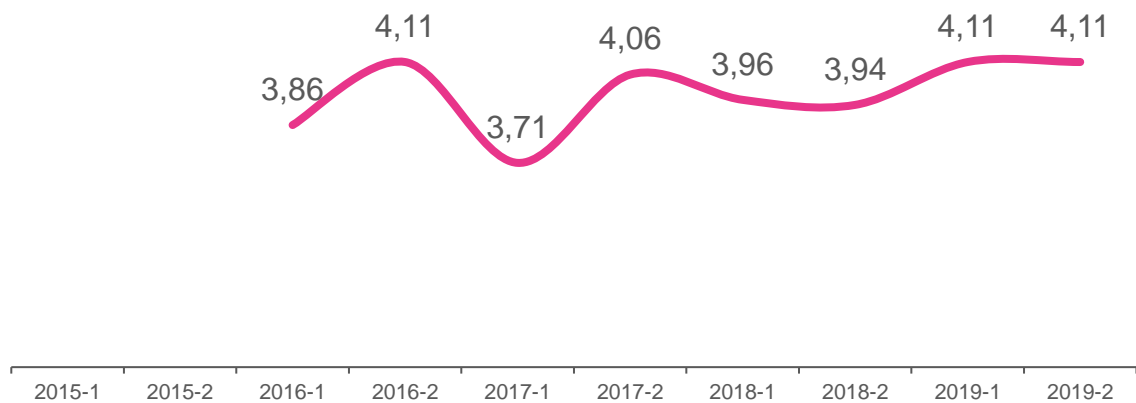
A avaliação da coordenação tem alcançado um excelente índice, com notas superiores a 4,00 na escala de 1 a 5, com exceção do primeiro semestre de 2016. Nesse semestre, além da alteração da escala, houve uma mudança na divulgação das regras dos projetos integradores para os alunos, que acabou deixando algumas turmas descontes. Esse procedimento foi ajustado e o indicador voltou à normalidade.

### 3.4.3. Engenharia de Computação



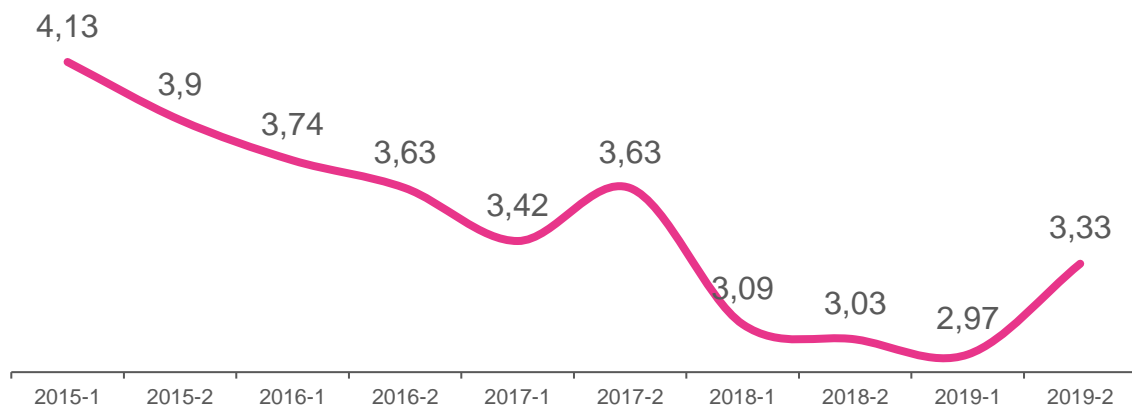
O aumento no nível de satisfação dos alunos tem crescido e mostra o bom trabalho que o coordenador de Engenharia de Computação está desenvolvendo.

### 3.4.4. Engenharia Mecatrônica



O curso de Engenharia Mecatrônica no ano de 2019 iniciou um crescimento, resultando em notas acima de 4,00.

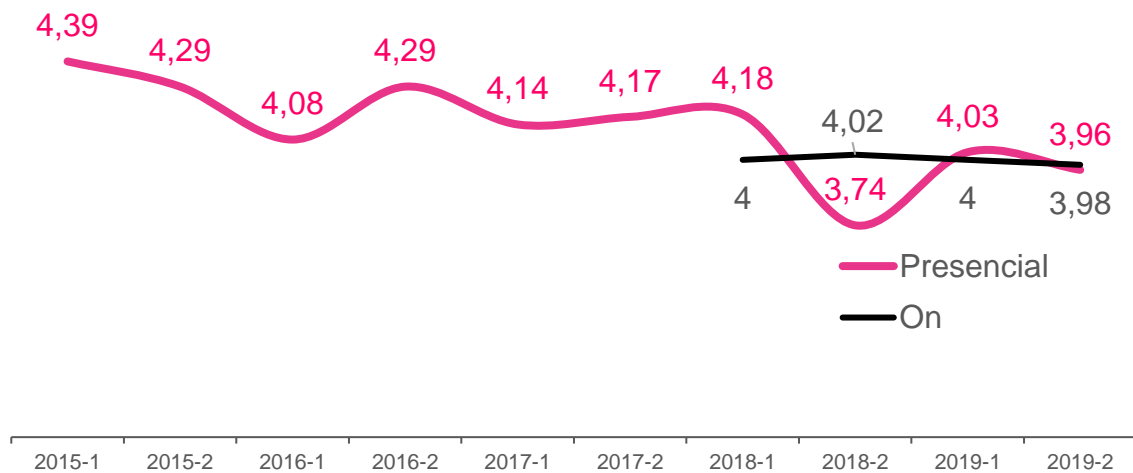
### 3.4.5. Engenharia de Produção



Com a não abertura de novas turmas a partir de 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 sistematicamente caiu entre 2018 e 2019.

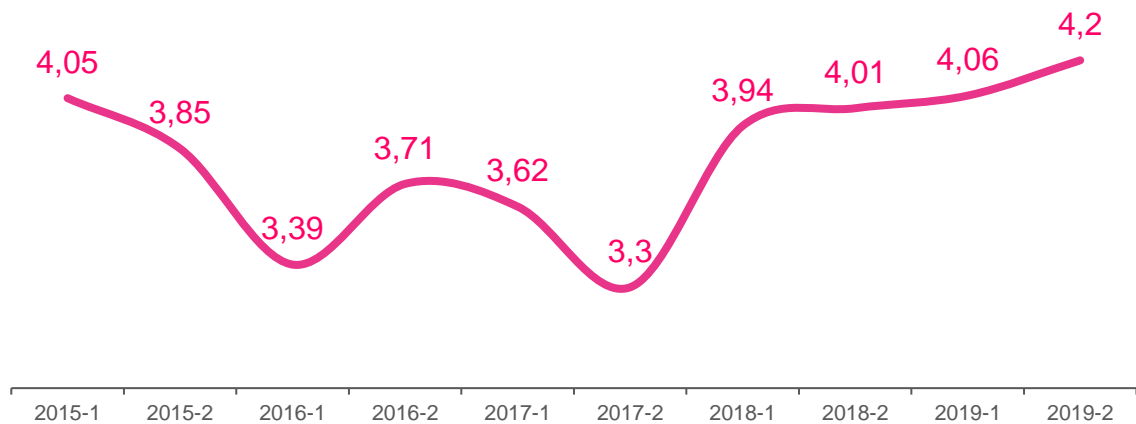


### 3.4.6. Sistemas de Informação



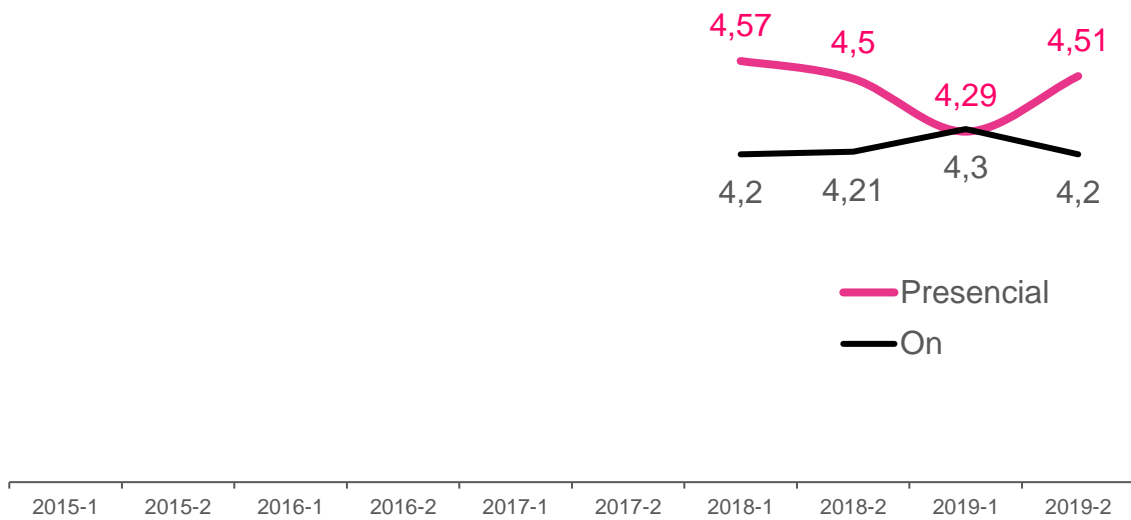
O curso de Sistemas de Informação tem passado por uma constante atualização, tanto na modalidade presencial quanto On. Esperamos que os resultados dos próximos anos reflitam as melhorias feitas junto à coordenação.

### 3.4.7. Banco de Dados



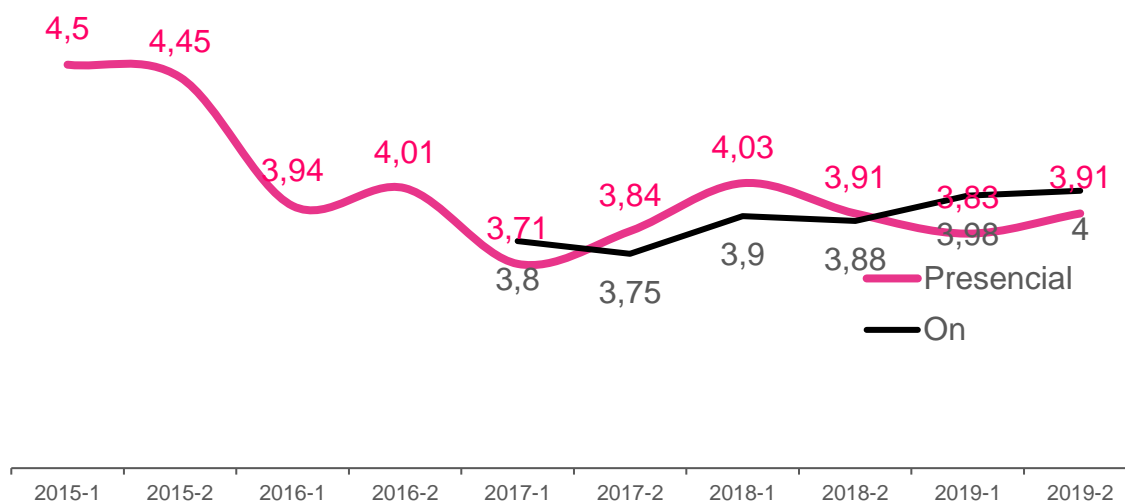
As ações sugeridas no final de 2017, ou seja, a aproximação junto aos alunos através de visitas mais frequentes e acompanhamento das atividades acadêmicas principalmente dos *challenges*, tiveram um impacto muito positivo nos resultados.

### 3.4.8. Defesa Cibernética



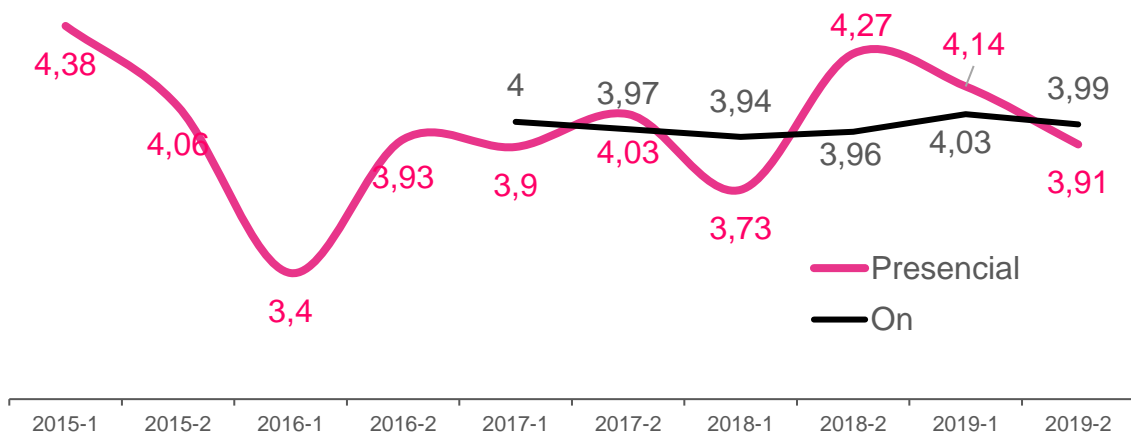
Como podemos ver no gráfico acima, a coordenação de Defesa Cibernética, tanto no modelo presencial quanto On tem um desempenho excepcional.

### 3.4.9. Análise e Desenvolvimento de sistemas



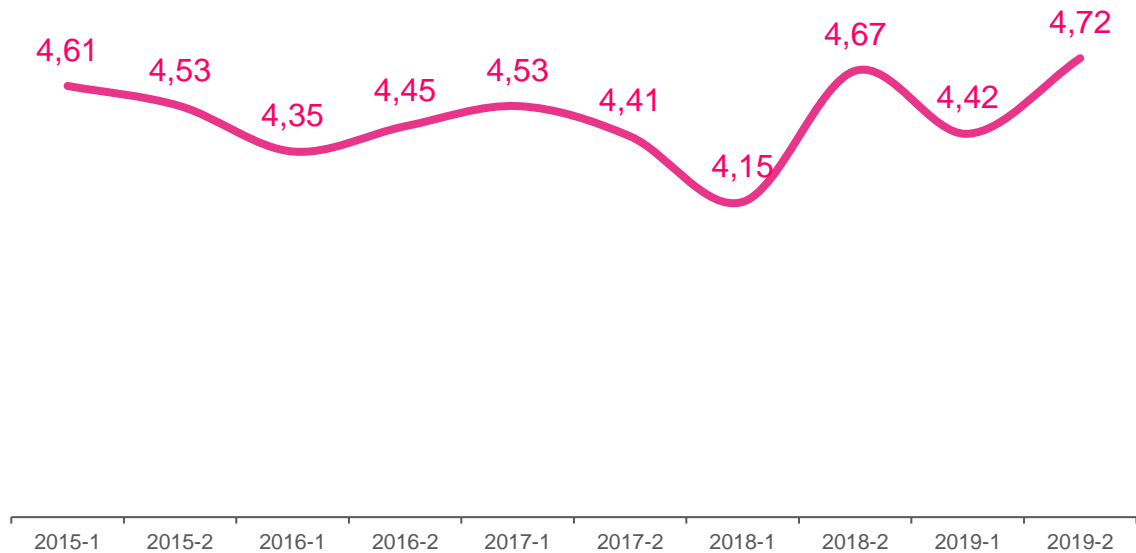
A coordenação do curso cumpre muito bem seu papel de gestão e isso se reflete nos números, em ambas as modalidades. Na fase de implantação do curso na modalidade On, a coordenação teve dificuldades no relacionamento com os alunos. Com um trabalho realizado pela direção e NDE esse indicador tem mostrado um desempenho crescente, mesmo sendo um curso com muitos alunos. Segundo o gráfico acima, os alunos consideram muito bom o trabalho do coordenador. Algumas oscilações ocorreram na transição da escala de medida, mas os dados ainda se mostram bons e constantes.

3.4.10. Gestão da Tecnologia da Informação



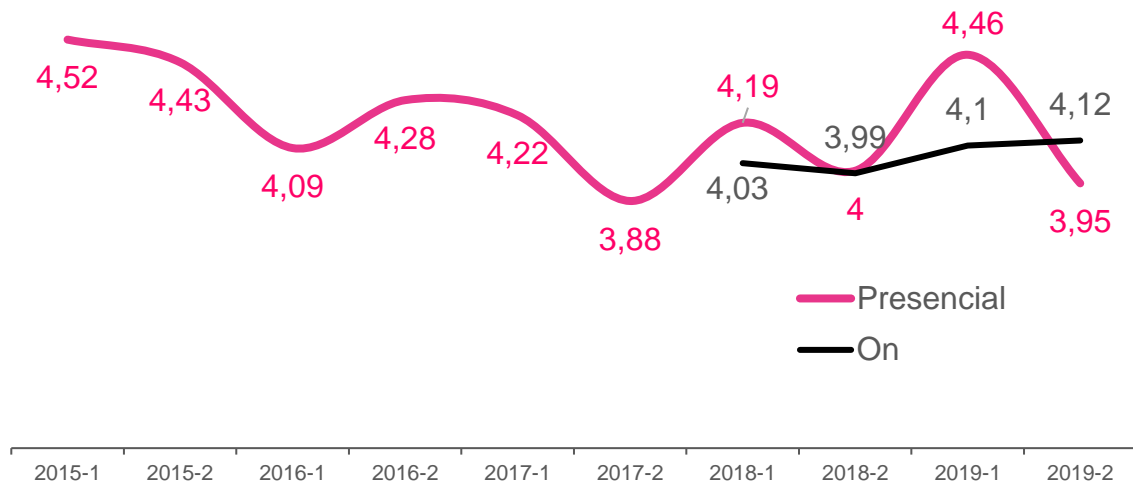
Na mudança de escala promovida em 2016, a avaliação da coordenação na modalidade presencial sofreu uma grande queda no indicador. A avaliação da coordenação sofreu uma leve queda nos últimos semestres o que mostra que devemos levantar questionamentos em como aumentar esse indicador com melhorias para os alunos. Com a implantação do curso na modalidade On e ações corretivas, a avaliação nessa modalidade mostra-se em ascensão.

### 3.4.11. Sistemas para Internet



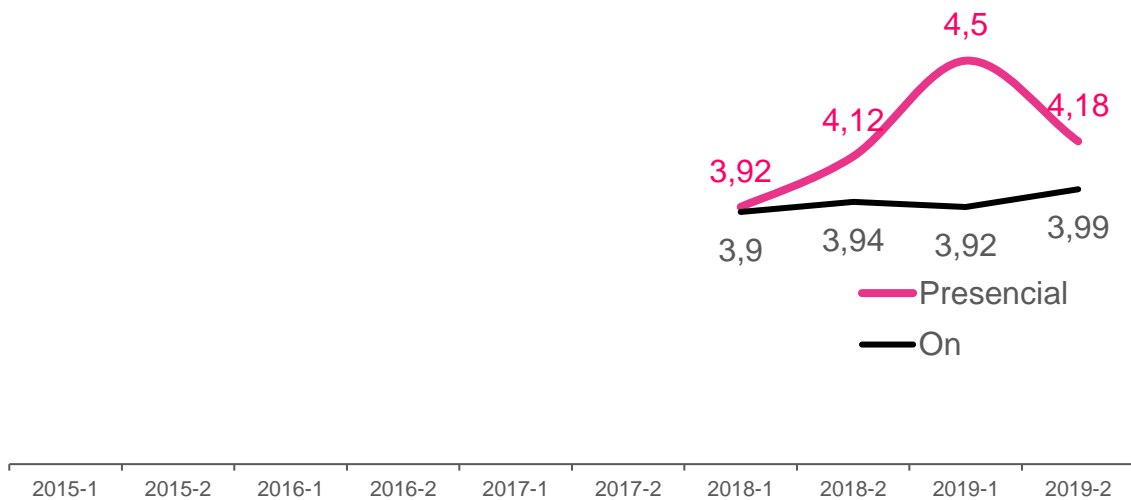
Os resultados indicam a qualidade excepcional do coordenador do curso perante os discentes em ambas as modalidades. Isso prova que as ações executadas durante os últimos anos têm trazido impactos positivos ao curso e aos alunos. Também é importante ressaltar que o indicador reflete o perfil dos alunos, que costumam ter alta sociabilidade e interação frequente.

3.4.12. Jogos Digitais



O curso de Jogos digitais na modalidade presencial tem tido boas avaliações ao longo do ano. A modalidade presencial teve uma queda na avaliação, mas já temos planos de melhoria para este ano.

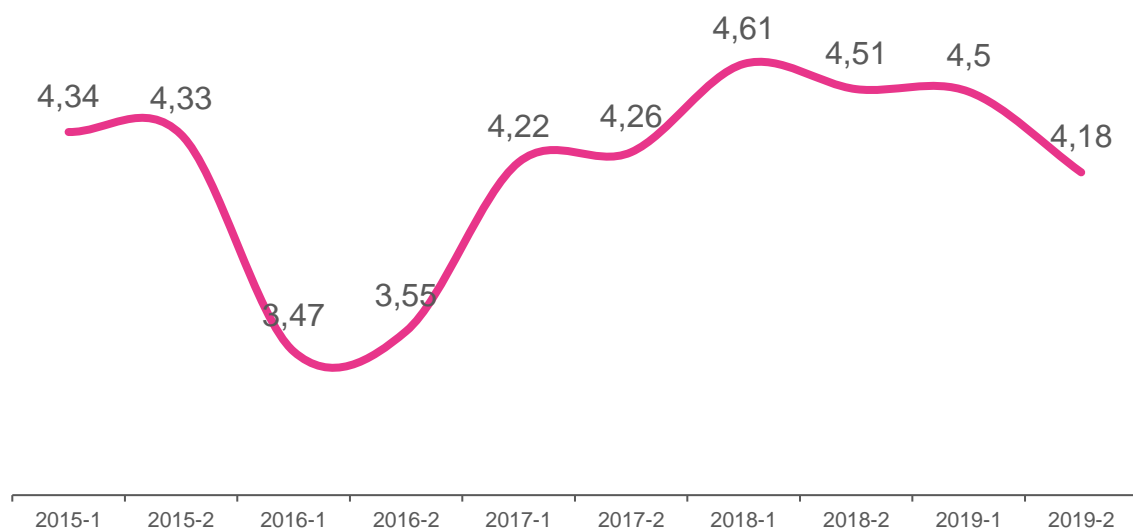
**3.4.13. Marketing**



Outra aposta do FIAP - Centro Universitário em 2018 foi o Marketing tanto na modalidade presencial quanto na modalidade On. O curso foi lançado com sucesso nas duas modalidades e tal resultado reflete nesse indicador.

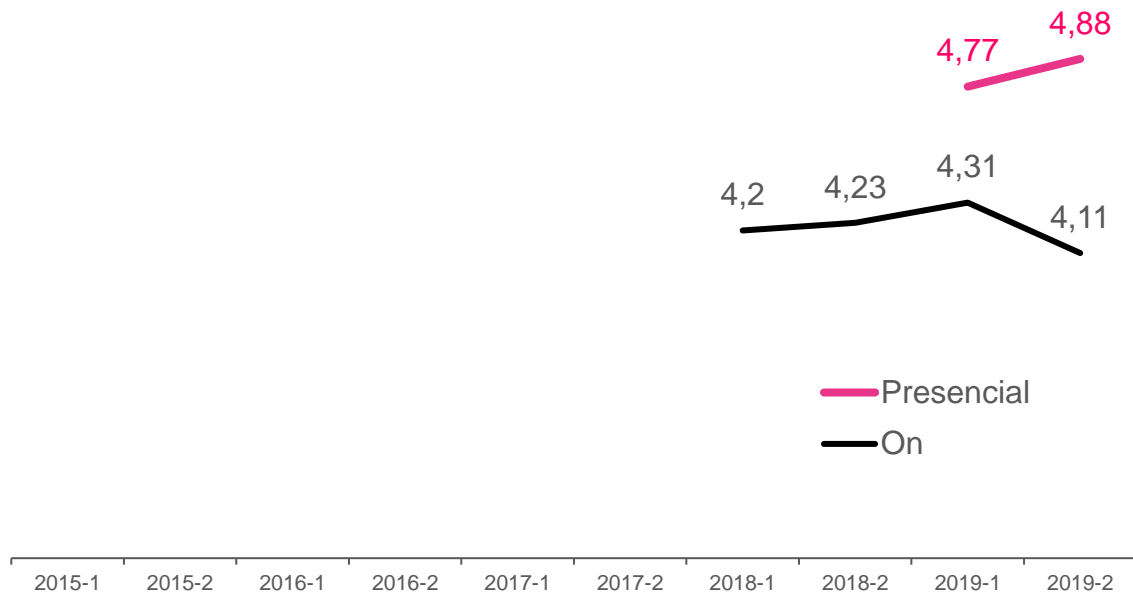


**3.4.14. Redes de Computadores**



O curso de redes de computadores apresentou um desempenho ruim, com a mudança de escala. Desde então o indicador melhorou, atingindo seu máximo em 2018 e caindo em 2019, mas são valores aceitáveis. Os últimos anos com valores acima de 4 são fruto do excelente trabalho feito no curso.

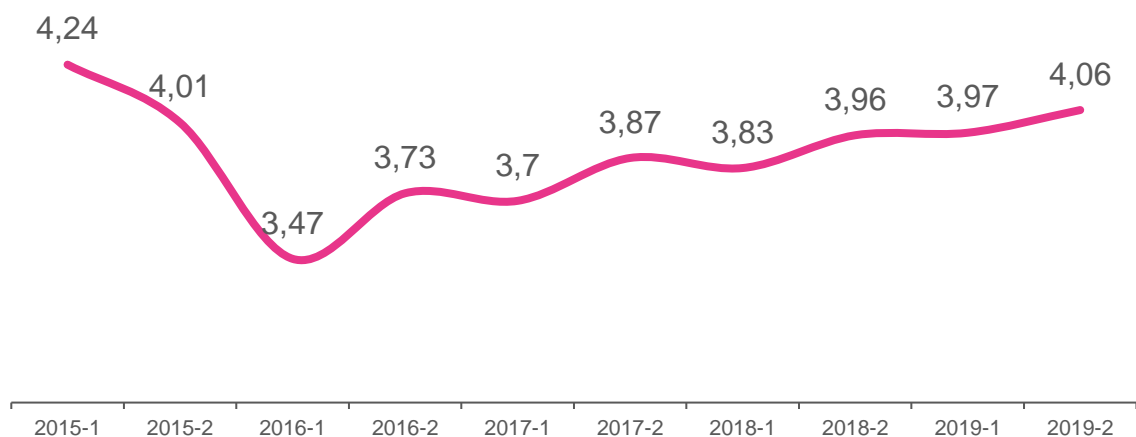
**3.4.15. Produção Multimídia**



O curso de PM iniciou primeiro na modalidade On. De cara o desempenho da coordenação foi positivo. Como uma aposta do FIAP - Centro Universitário, em 2019 foi lançado Produção Multimídia na modalidade Presencial também. O desempenho do coordenador mantém-se e pode-se observar a qualidade presente (indicador acima de 4) ao longo dos semestres.

## 3.5. Pró-Reitoria Acadêmica

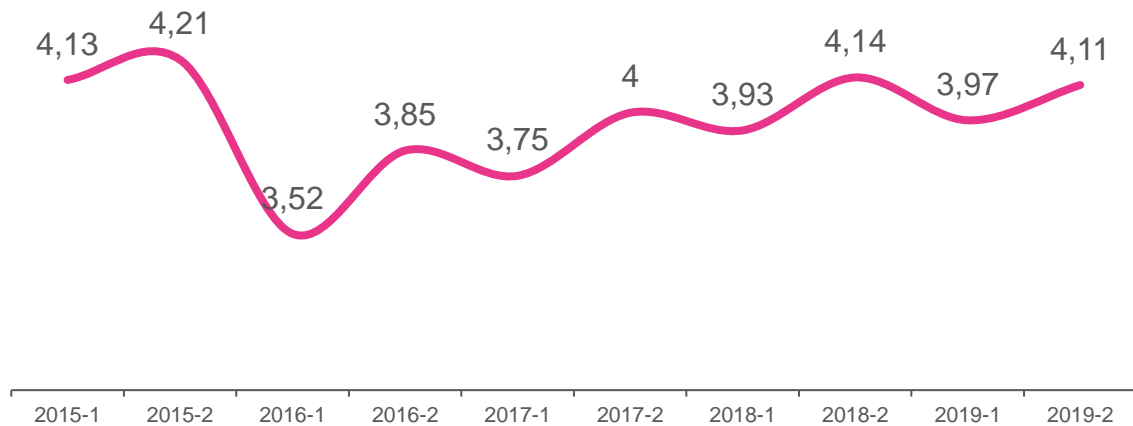
### 3.5.1. Todos os cursos



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

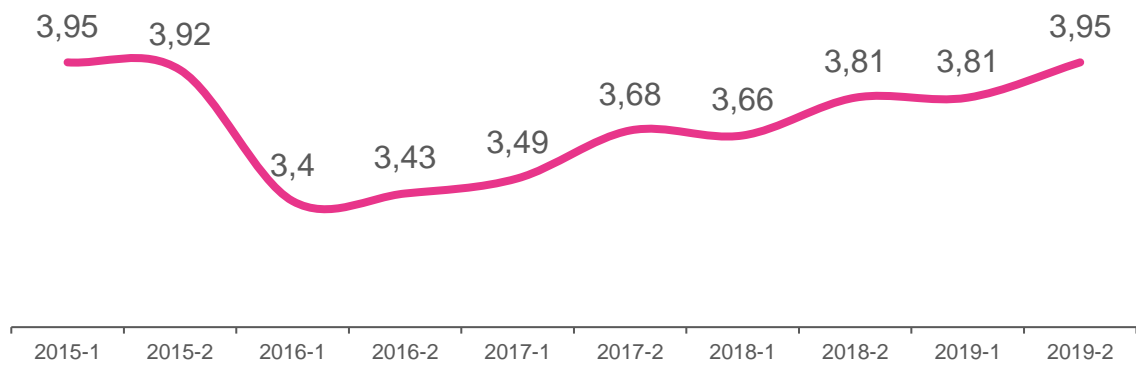
No resultado geral de todos os cursos podemos notar um crescimento de notas ao longo dos anos, mostrando a satisfação de nossos alunos com o corpo diretivo. Podemos dar ênfase à manutenção do patamar de excelência, mantendo-se acima dos 4 pontos.

### 3.5.2. Administração



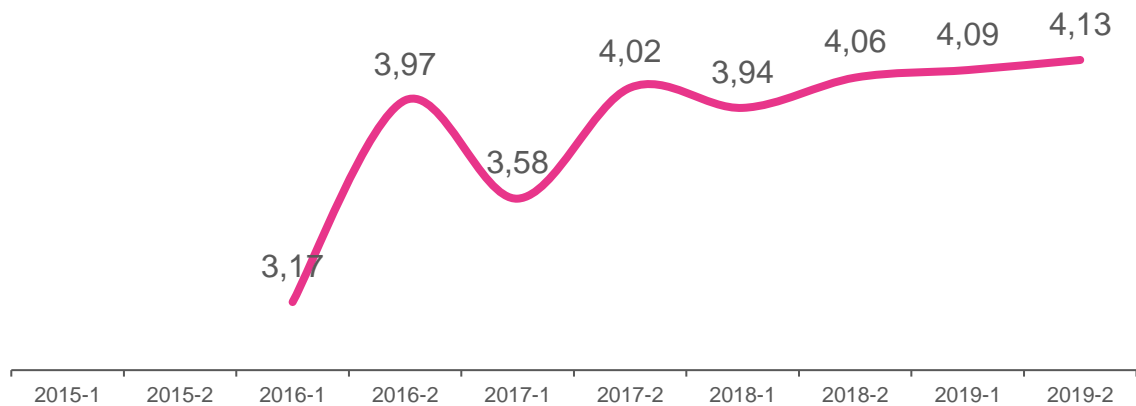
A avaliação da Reitoria tem alcançado um excelente índice, com uma tendência de crescimento desde 2016 (quando ainda era Diretoria). Em todos os anos, o segundo semestre costuma ter melhores indicadores do que o primeiro semestre, mas podemos ver um desempenho muito bom. Em 2016-1, além da alteração 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. Com esse procedimento ajustado o indicador voltou à normalidade, tendo ótimos resultados desde então.

### 3.5.3. Engenharia de Computação



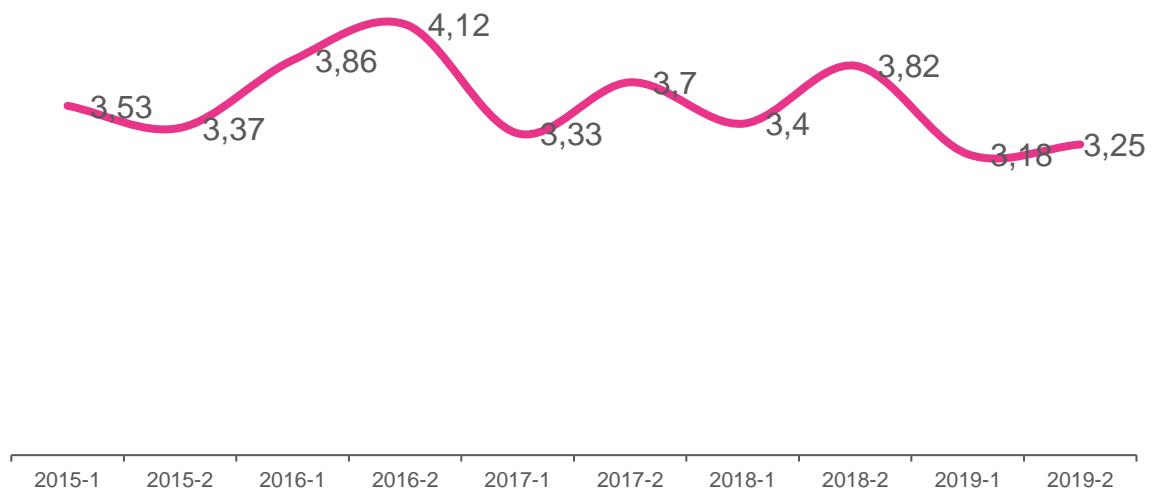
A análise do índice de satisfação dos alunos de Engenharia de Computação com a Reitoria mostra melhoria contínua semestre a semestre.

### 3.5.4. Engenharia Mecatrônica



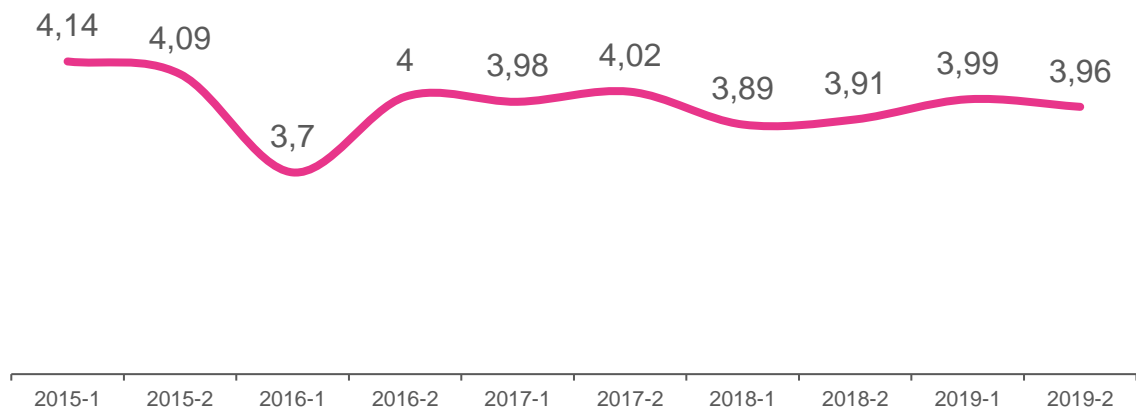
O curso de Engenharia Mecatrônica após passar por alguns ajustes e adaptações resultou num crescimento constante em relação aos anos anteriores. Como pode ser observado a partir de 2018, a Reitoria obteve notas acima de 4,00. Isso só reforça o trabalho excelente que vem sendo desenvolvido perante os discentes.

### 3.5.5. 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.

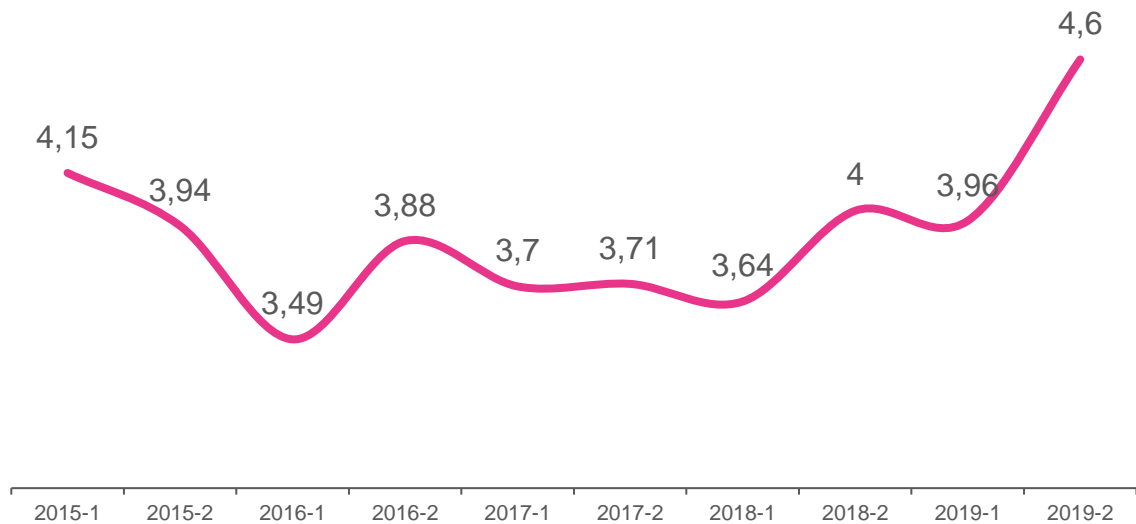
### 3.5.6. Sistemas de Informação



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”.

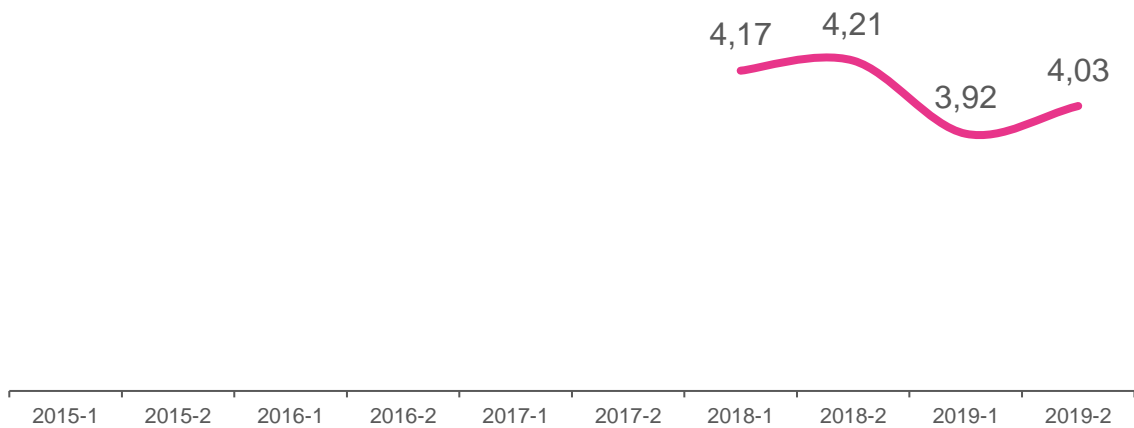


### 3.5.7. Banco de Dados



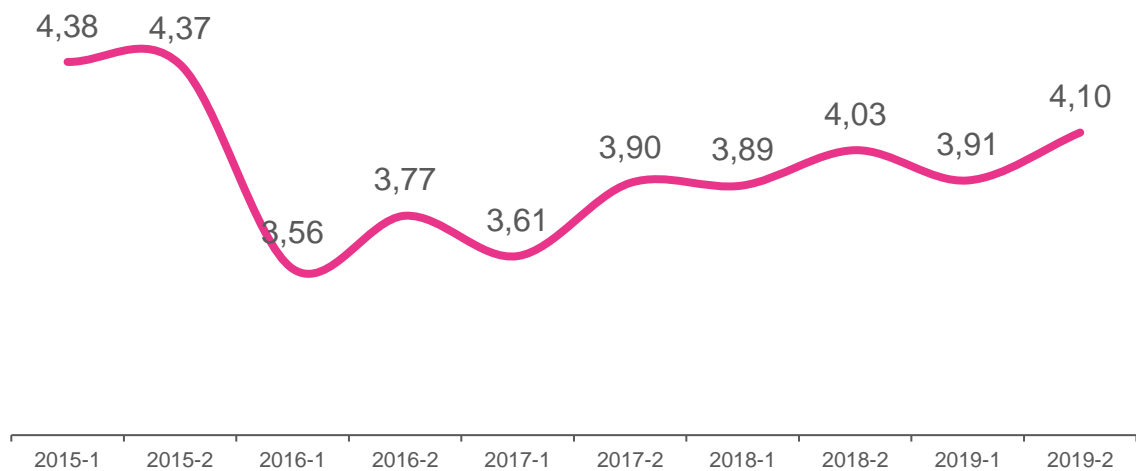
Os resultados a partir de 2019 indicam que a insistência nas ações propostas para a aproximação da Reitoria junto aos alunos, principalmente através das parcerias e *challenges* provou assertividade na estratégia para aumentar esse indicador dos alunos do curso.

### 3.5.8. Defesa Cibernética



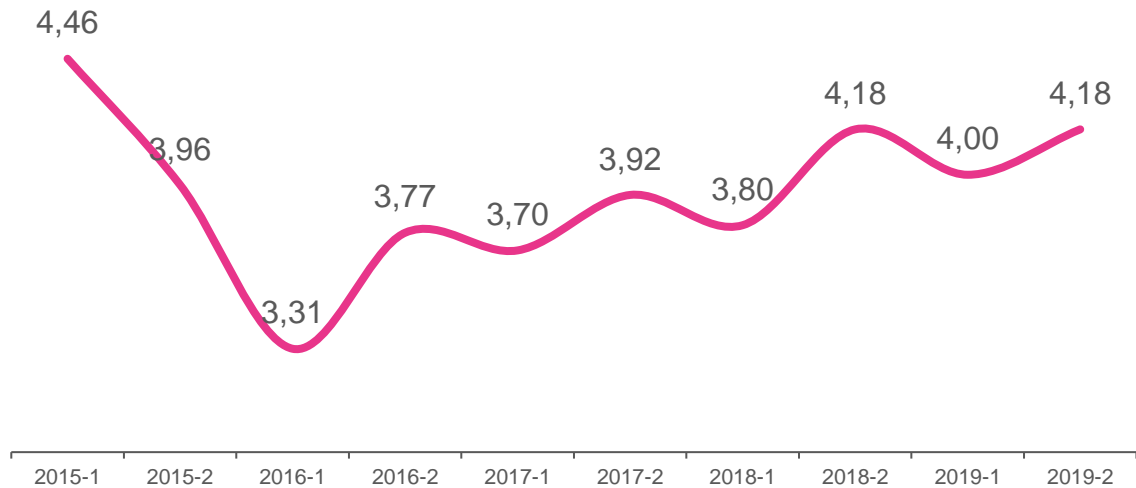
O curso de Defesa Cibernética, no seu primeiro ano, obteve notas muito satisfatórias, entretanto sofreu uma pequena queda em 2019. Sem perder a qualidade, a Pró-Reitoria acadêmica efetivou ações propondo melhorias, a fim de manter a maior proximidade junto aos alunos.

### 3.5.9. Análise e Desenvolvimento de Sistemas



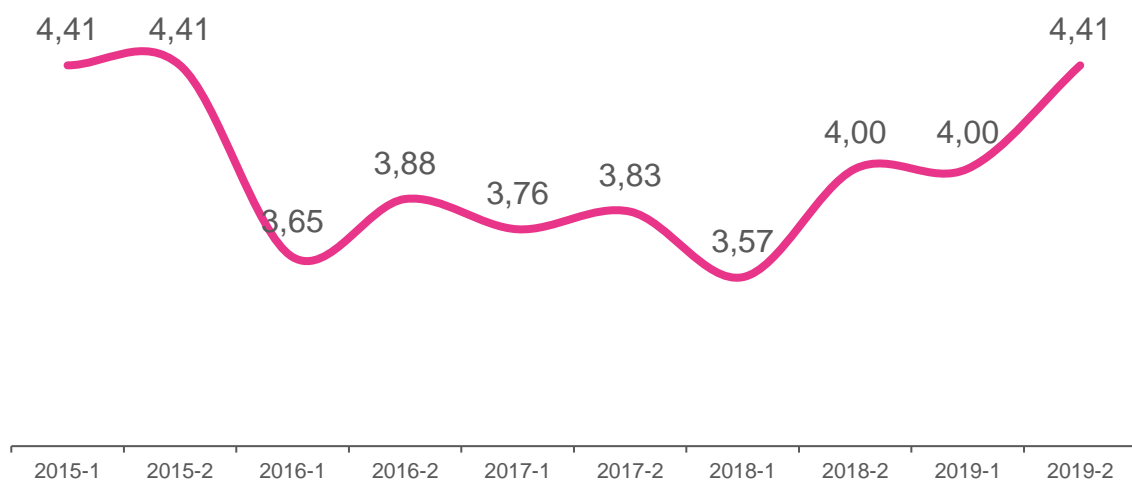
O curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas teve um resultado “Bom” para os anos de 2016 e 2017. Porém após algumas ações tomadas pela Reitoria do FIAP - Centro Universitário esse indicador começou a aumentar gradualmente e mantém-se na faixa dos 4 pontos.

### 3.5.10. Gestão da Tecnologia da Informação



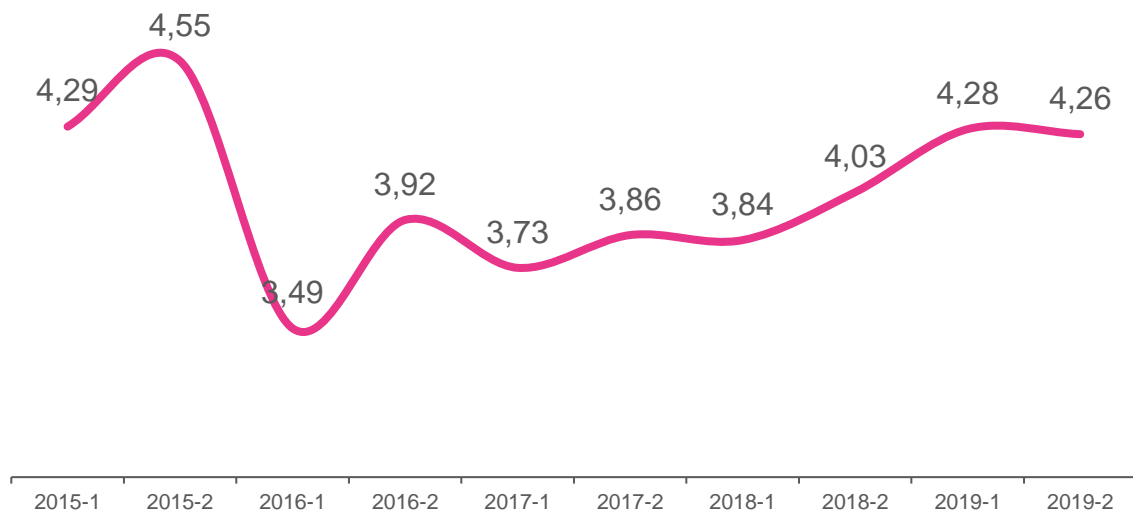
A avaliação da Reitoria vem alcançando ótimos resultados, exceto no primeiro semestre de 2016, quando houve uma mudança na divulgação das regras dos projetos integradores para os alunos, que acabou deixando algumas turmas descontes com a Coordenação e a Reitoria. Esse procedimento foi ajustado e o indicador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

### 3.5.11. Sistemas para Internet



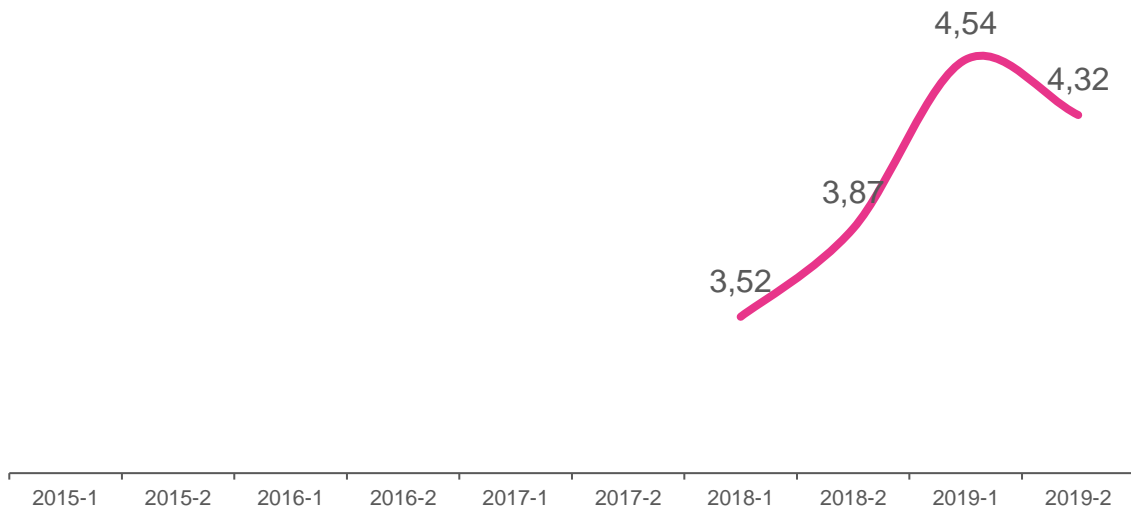
Os resultados de 2019 em relação a Reitoria também assumiram valores que indicam a satisfação do corpo discente junto ao mesmo. A maior necessidade, citada pelos alunos em 2017 que era de “ter um maior contato junto à Reitoria”. Então, partir de 2018, foram criadas estratégias para que a Reitoria participe mais da vida dos estudantes e isso resultou no aumento das notas.

**3.5.12. Jogos Digitais**



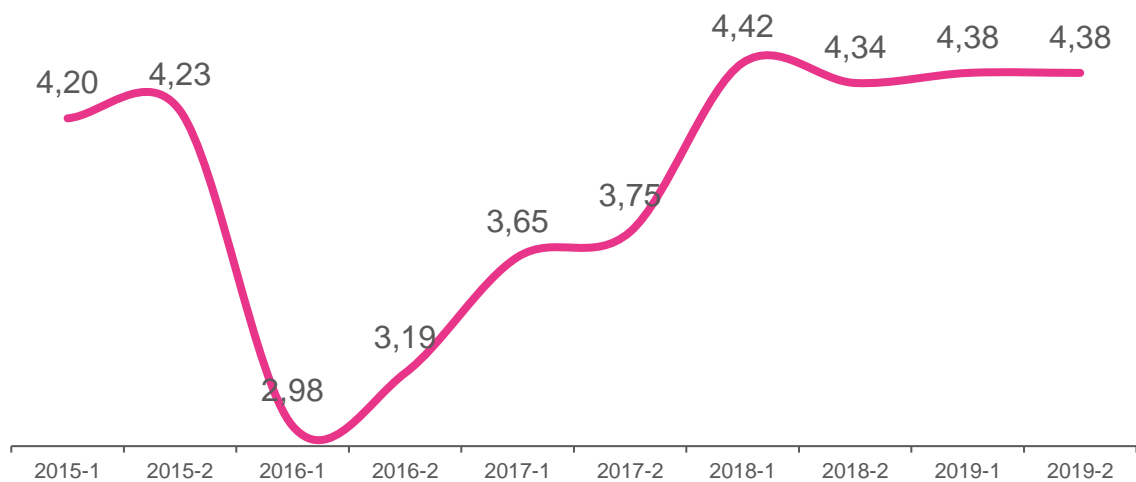
Os resultados do curso de Jogos Digitais indicam a satisfação do corpo discente junto ao mesmo. A participação da Reitoria em eventos com os alunos, surtiu efeito durante eventos de premiação e aula magna, propiciando índices crescentes.

**3.5.13. 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 4,25) para o desempenho da Reitoria, avaliada pelos discentes.

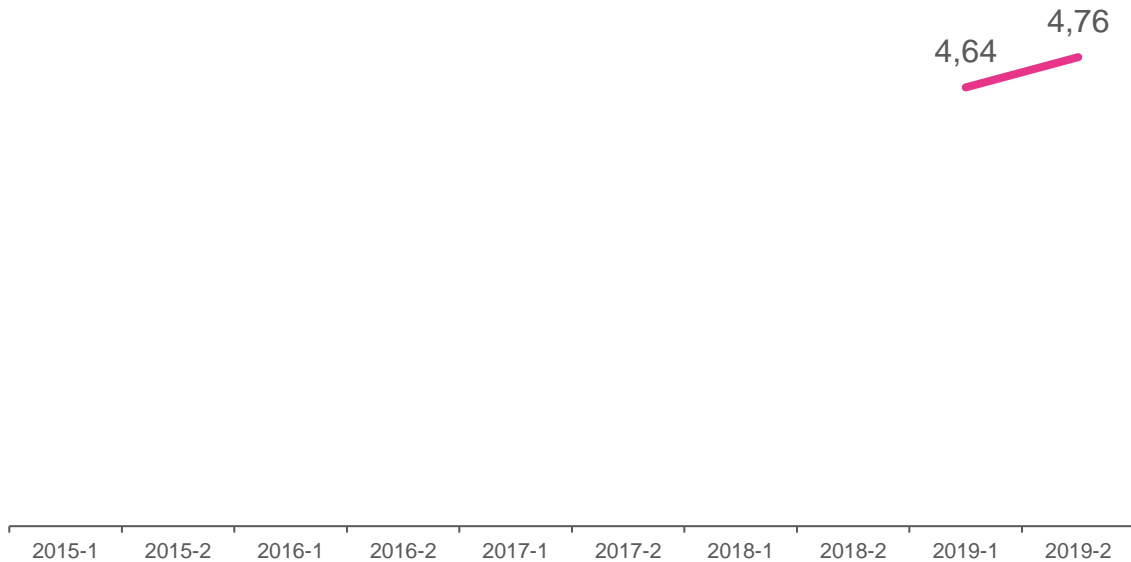
### 3.5.14. Redes de Computadores



Os resultados de 2019 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, 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 e manutenção das notas.



### 3.5.15. 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.

## 4 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).

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

O gráfico a seguir representa o histórico das notas de 2014 até 2019.

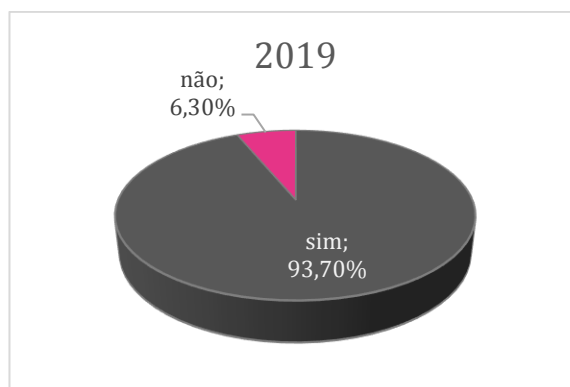
Esta nota é independente dos professores, coordenadores e Reitoria e acreditamos que é a mais importante, pois representa a avaliação da instituição perante o aluno, também é a nota mais difícil de melhorar pois é formada por um sentimento muito subjetivo.

A média das avaliações dos alunos em 2019 foi 4,12. Ela equivale a uma nota “Muito Boa”, e subiu em relação ao ano anterior, foi uma das maiores notas desde que aplicamos a nova escala de avaliação.



## 4.2. 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, 93,7% dos alunos recomendavam o FIAP - Centro Universitário para amigos ou colegas, consideramos que é uma recomendação bem elevada.



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

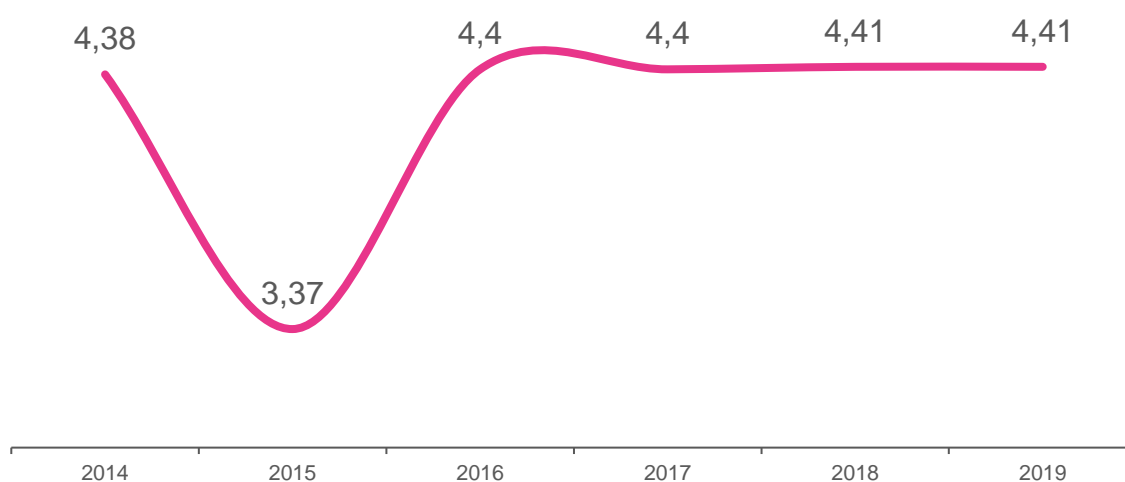
Este é um campo escrito e opcional que o aluno não precisa preencher, mesmo assim recebemos 1.500 comentários.

Os 4 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; e
- Qualidade diferenciada na plataforma ON.

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

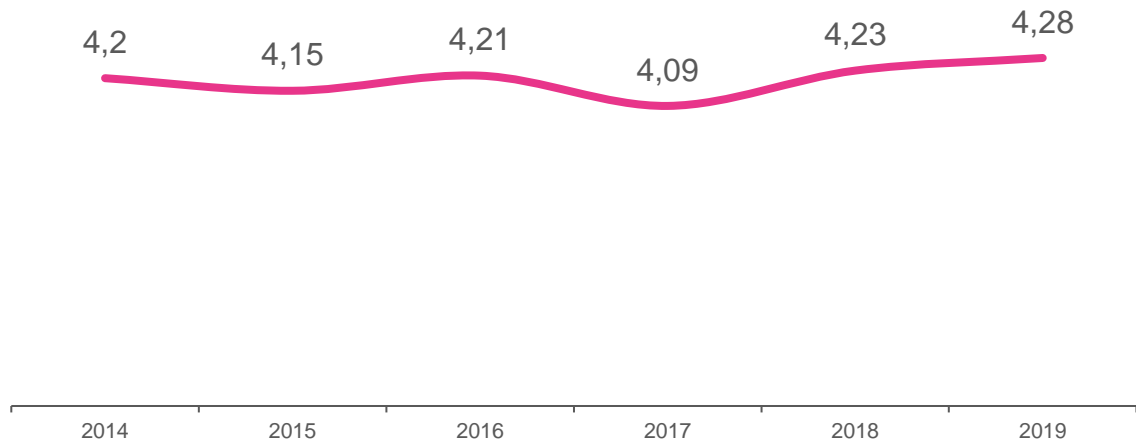
##### 4.4.1. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO atualiza-se de acordo com as tendências do mercado



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.

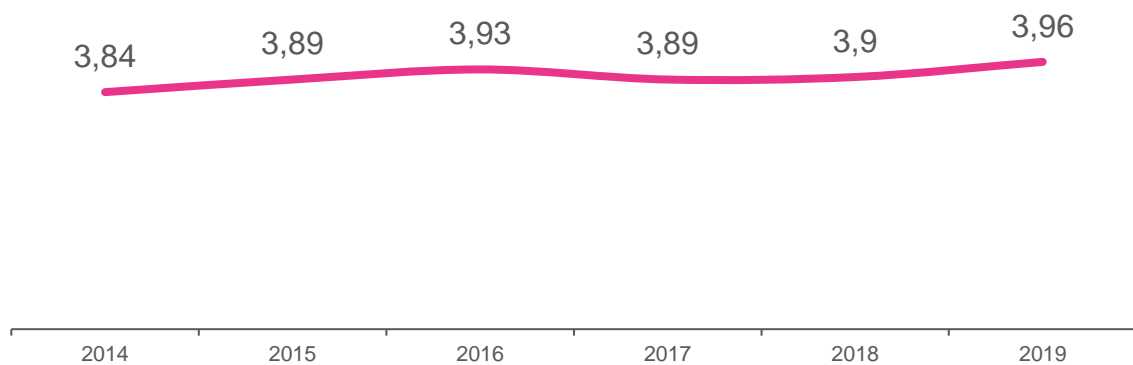
É com muita satisfação que notamos o crescimento e manutenção desta nota desde 2016, atingindo o recorde com 4,41 em 2018 e 2019, que corresponde a uma nota “Excepcional”.

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



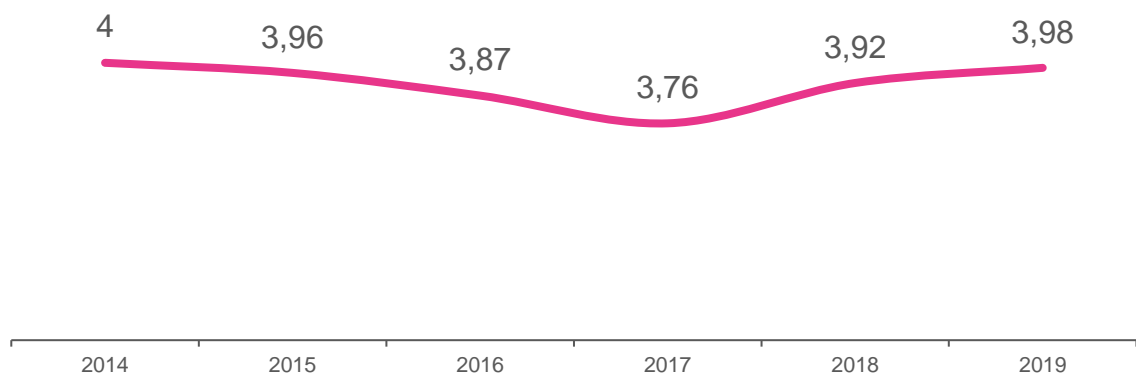
O quesito que mede a qualidade de ensino mantém-se entre 4,10 e 4,25 pontos nos últimos anos. Prezamos muito a qualidade de ensino no FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota permaneça alta e vamos trabalhar para promover seu crescimento contínuo nos próximos anos.

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



O quesito que mede a aplicação do conteúdo no dia a dia profissional do aluno vinha desde 2014. 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. A aplicação das Challenges e dos Enterprise connections, que são desafios propostos por empresas para problemas reais, têm aumentado esse indicador.

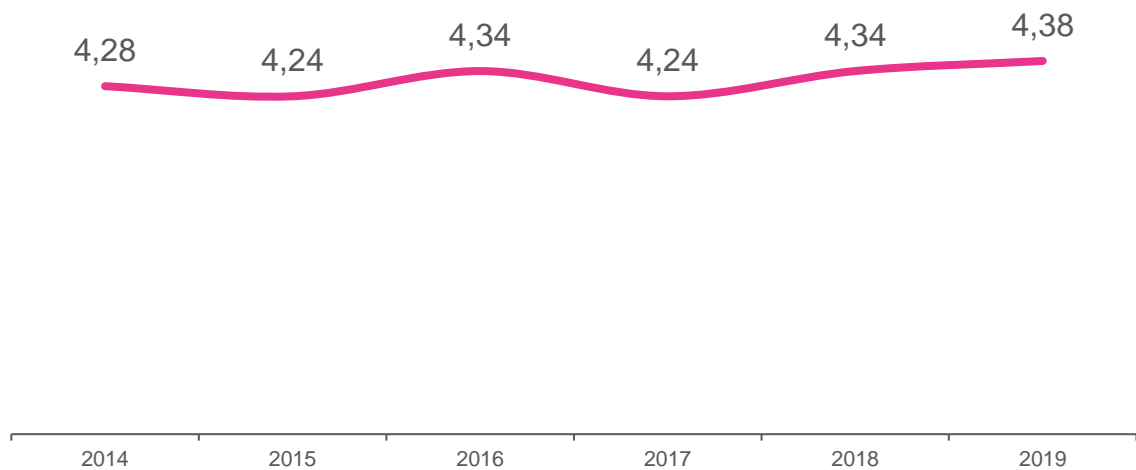
#### 4.4.4. O que recebo do FIAP - Centro Universitário vale o valor investido



Esta pergunta vinha apresentando queda até 2017, mas foi possível recuperar em 2018 e manter-se em 2019. Acreditamos que é muito importante que o aluno sinta que recebe equivalente ou mais em relação ao valor investido.

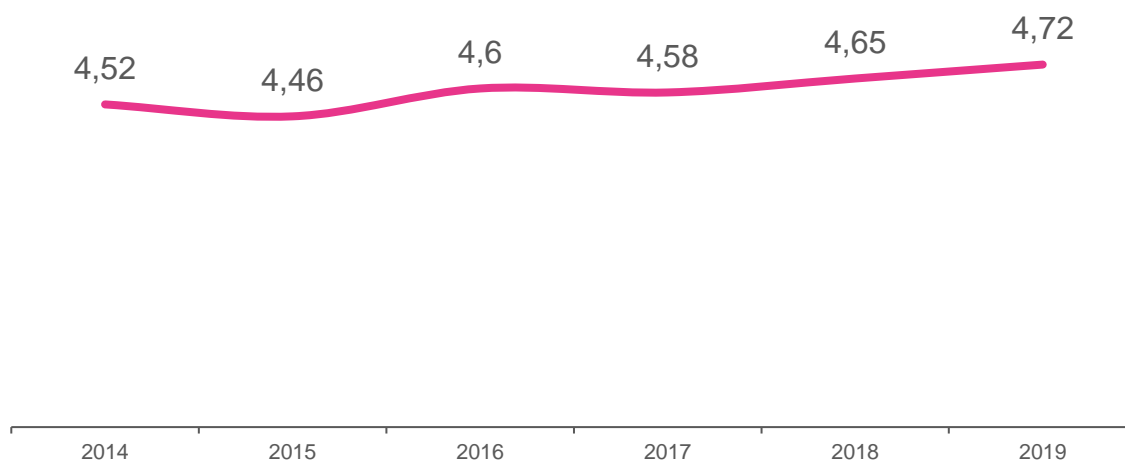


#### 4.4.5. É uma instituição em que confio



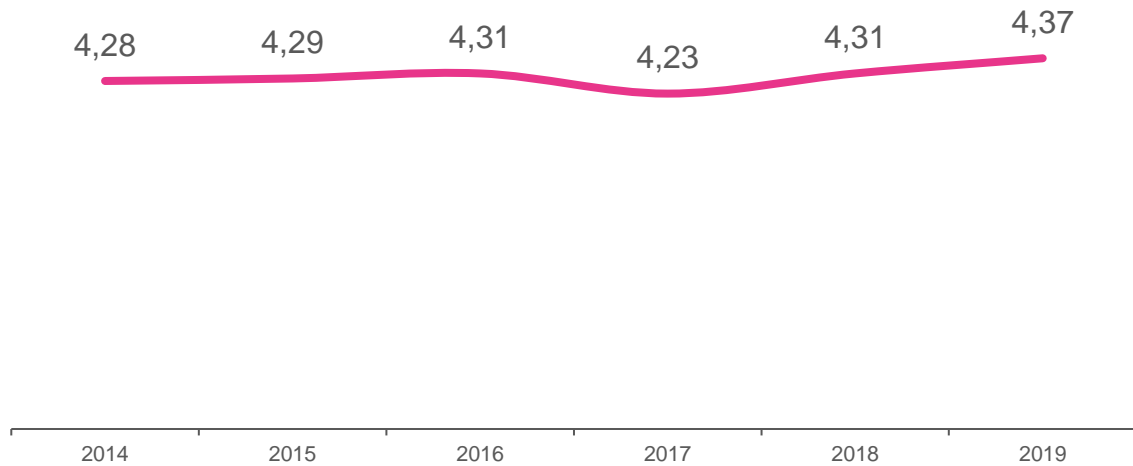
O quesito que mede a confiança dos alunos varia entre 4,24 e 4,38 nos últimos anos. Consideramos que são todas notas altas. Nós prezamos muito a confiança dos alunos pelo FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota continue com bons resultados.

#### 4.4.6. É uma instituição que tem boa reputação no mercado



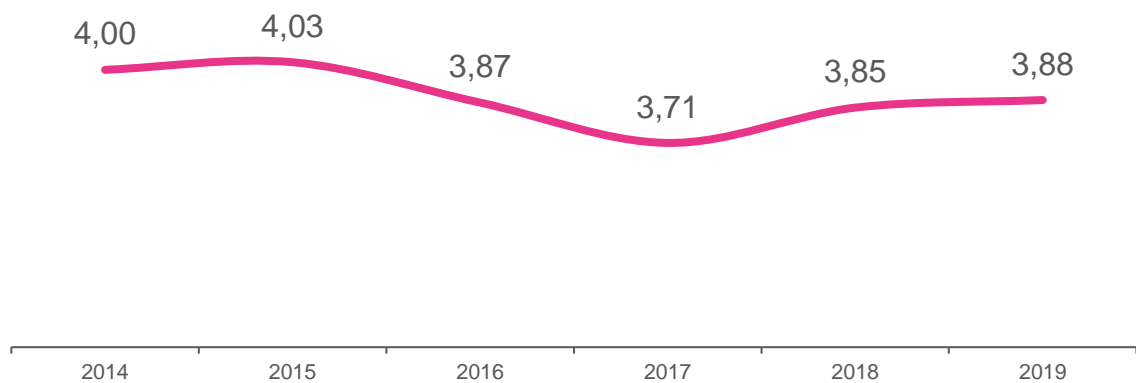
Este também é um quesito importantíssimo na avaliação do FIAP - Centro Universitário, pois funciona como um “termômetro”, reforçando a eficiência da instituição em formar profissionais capacitados aptos para encarar os desafios do mercado de trabalho. A visão dos alunos ainda é altamente positiva em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

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



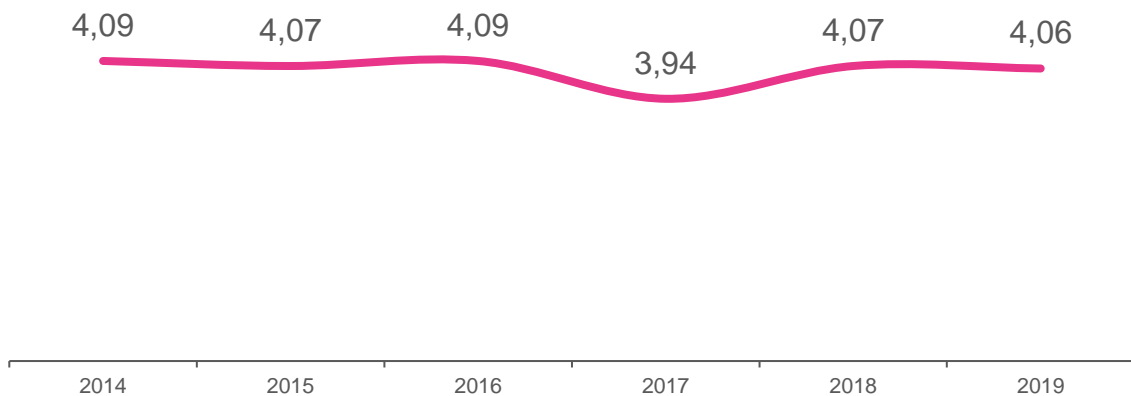
Sendo o FIAP - Centro Universitário um centro de excelência em tecnologia, esse critério de avaliação torna-se essencial para o reconhecimento da instituição. As médias são excelentes em todos os anos e em 2019 fechamos com a maior nota, pelo segundo ano consecutivo, evidenciando nosso intuito e reforçando nossa liderança no mercado.

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



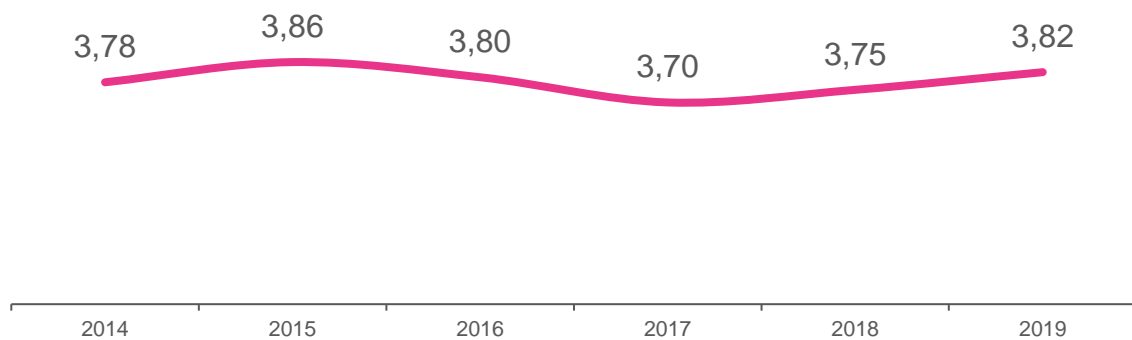
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO está sempre focado na satisfação do seu aluno e isso é comprovado por meio das notas que temos ao longo dos anos. Comparado a 2017 temos um significativo crescimento em 2018 que evidência essa valorização.

#### 4.4.9. Tenho prazer em assistir aulas no FIAP - Centro Universitário



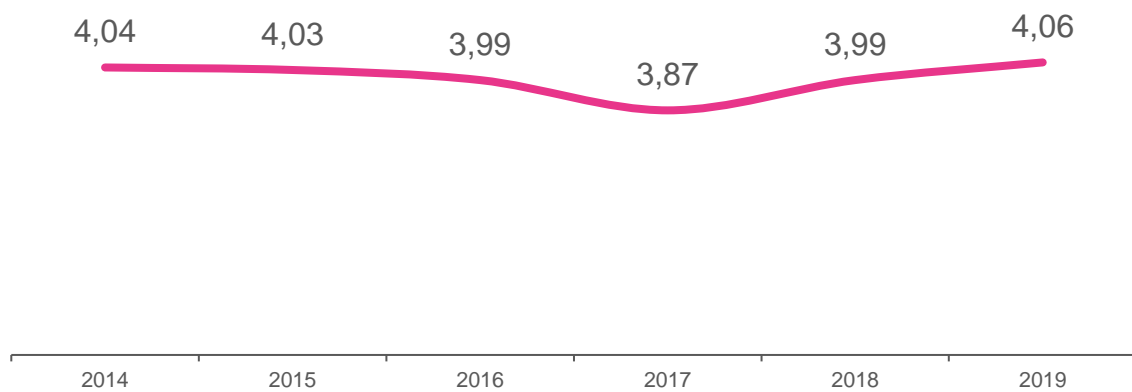
O corpo docente do FIAP - Centro Universitário encara um desafio importante na atualidade: como competir pela atenção de alunos extremamente conectados. Para atingir estes níveis de qualidade, direcionamos nossos professores a criar experiências de aula diferenciadas, com dinâmicas e ferramentas atuais e que tragam impacto positivo já jornada de aprendizado de nossos alunos. Embora tivemos uma queda em 2017, nota-se uma avaliação satisfatória nos anos seguintes.

#### 4.4.10. 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 etc.

#### 4.4.11. 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.

## 4.5. Corpo docente

O Corpo Docente do FIAP – Centro Universitário é constituído de excelentes notas, representando que no geral os alunos estão satisfeitos com os respectivos professores e tutores e para o FIAP - Centro Universitário essa conquista é importante, porque ressalta o nível de contentamento de nossos alunos. Analisando os gráficos podemos reparar que a média teve uma ascensão a partir de 2018, comprovando nossa cautela com a escolha de nossos professores, conteudistas, tutores e estratégias na entrega de conteúdos e do ensino.

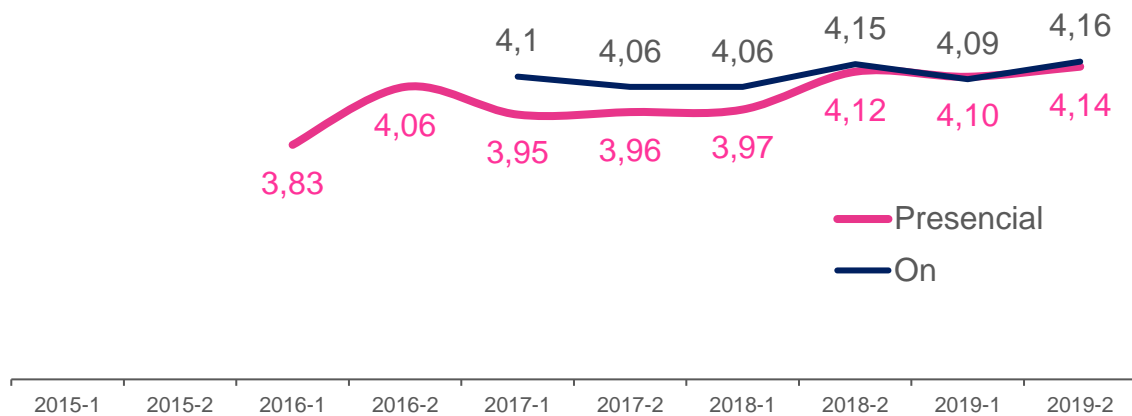
Os itens avaliados são aplicados para os professores do presencial e professores/tutores/conteudistas do On.

A tabela a seguir apresenta as pequenas diferenças na forma de exibição aos estudantes da pesquisa de avaliação.

	<b>Cursos Presenciais</b>	<b>Cursos ON</b>
Didática	Objetividade nas explicações do professor, capacidade de expressar suas ideias com clareza e de maneira organizada.	Objetividade nas explicações do material da plataforma, capacidade de expressar as ideias com clareza e de maneira organizada.
Conteúdos	Conhecimento sobre o tema. Coerência e atualização dos assuntos abordados em sala de aula.	Conhecimento sobre o tema e aprofundamento. Coerência e atualização dos assuntos abordados nos materiais e nas Lives.
Material Didático	Qualidade do material adotado em sala, incluindo livros, apostilas, leituras complementares.	Qualidade do material adotado na plataforma, incluindo vídeos, podcasts, HTML responsivo, livros, apostilas, leituras complementares.
Disciplina	Manutenção da disciplina em sala de aula e organização para o bom andamento das aulas	Manutenção da disciplina nos fóruns colaborativos, trabalhos em grupo, encontros presenciais e Lives.
Relacionamento com 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.	Habilidade do professor/tutor 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	Capacidade do professor/tutor em incentivar e motivar os alunos ao estudo
Avaliações	Coerência entre conteúdo dado e exigido. Avaliações ministradas adequadamente. Divulgação das notas no prazo regulamentar.	Coerência entre conteúdo dado e exigido. Avaliações ministradas adequadamente. Divulgação das notas no prazo regulamentar.

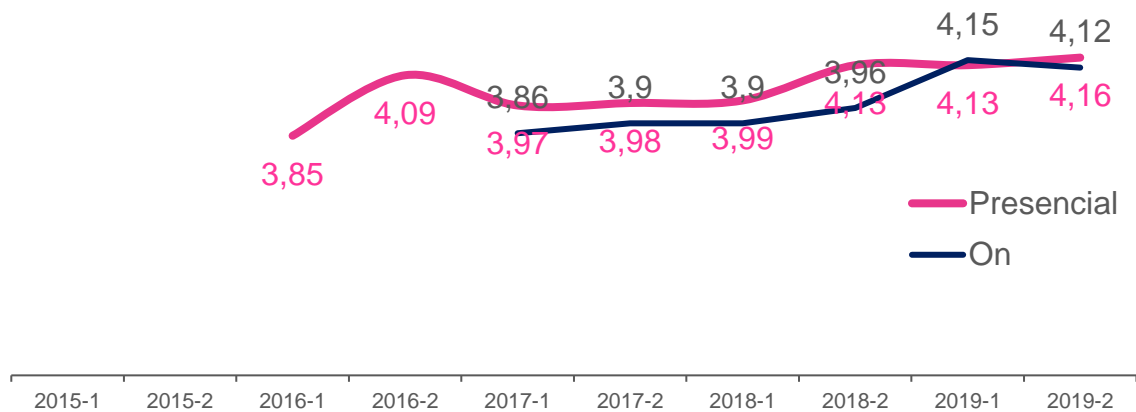
### 4.6.1. Didática





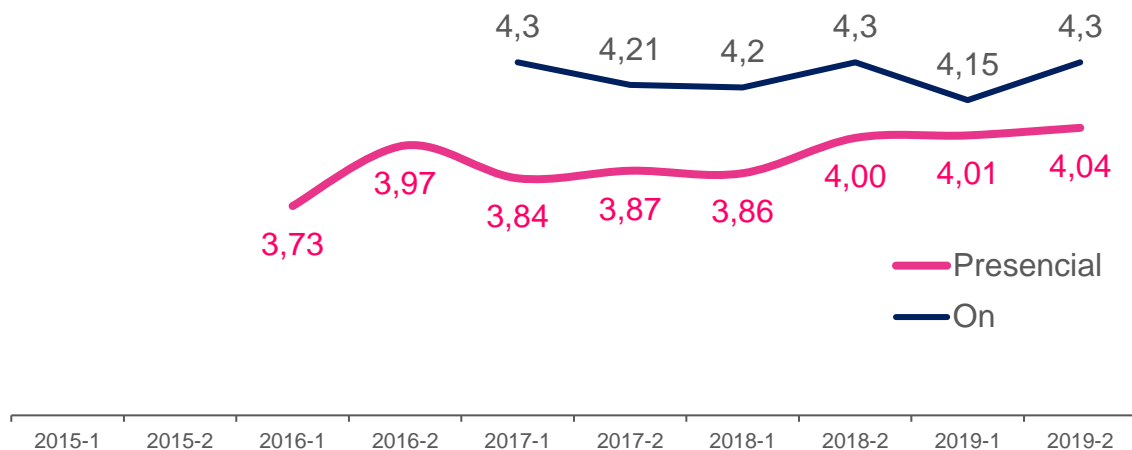
É essencial que nossos professores, conteudistas e tutores tenham total domínio do que lecionam, esse critério é fundamental para escolha de nossos profissionais e isso pode ser comprovado por meio das excelentes notas que são exibidas no gráfico, atentando ao significativo crescimento que tivemos a partir de 2018. O mesmo indicador, aplicado a forma de entrega de conteúdos pela plataforma On ajuda no âmbito do curso a perceber se um capítulo apresenta didática adequada na forma escrita, nos vídeos e áudios.

#### 4.6.2. Conteúdos



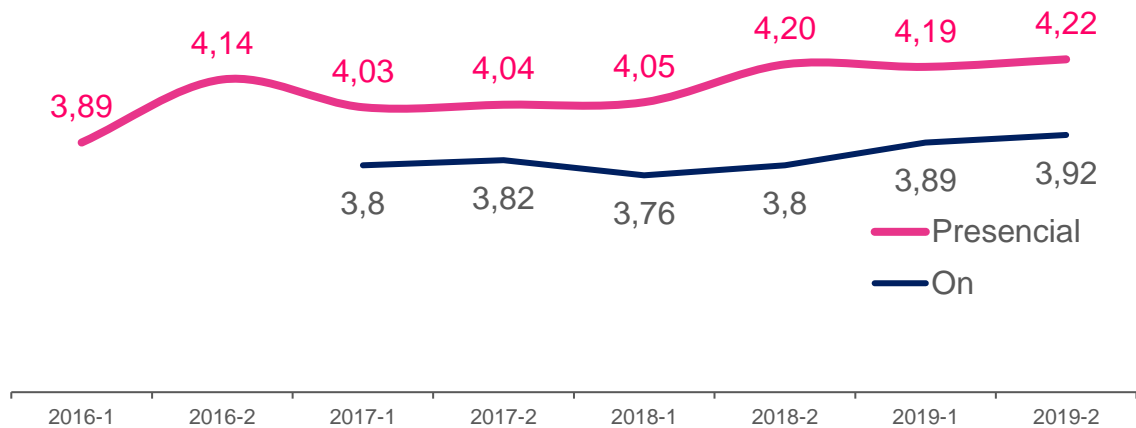
A clareza dos professores ao explicar o conteúdo teve uma ascensão relevante a partir de 2018, demonstrando a preocupação do FIAP - Centro Universitário em sempre ser melhor e satisfazer seus alunos. A qualidade dos conteúdos entregues pela plataforma ON também se reflete no indicador conteúdos, com um aumento na oferta de disciplinas Nanocourses e de cursos On a partir de 2018.

### 4.6.3. Material Didático



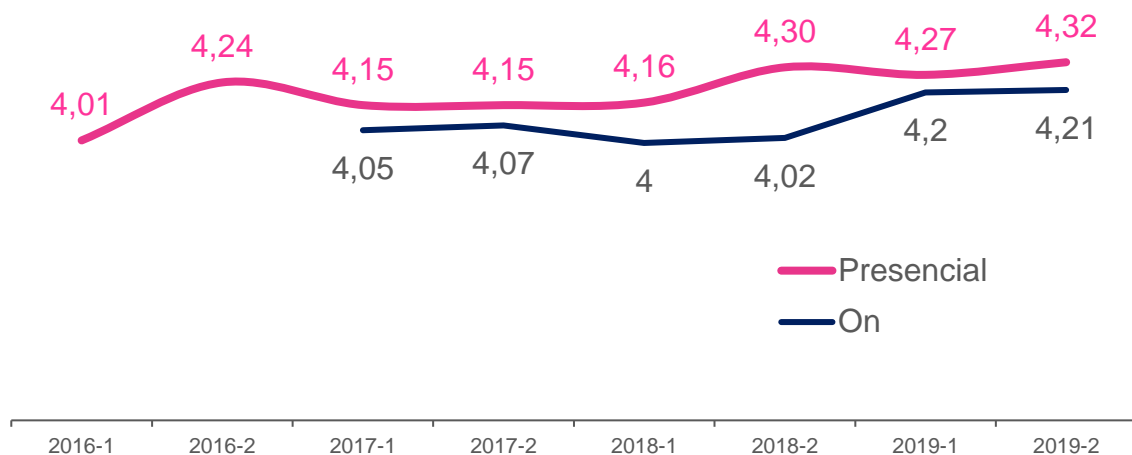
Em 2017 a CPA propôs uma melhoria dos materiais didáticos usados pelos docentes, inclusive para a forma de produção dos conteúdos pelos conteudistas do FIAP On. Uma série de medidas foram implementadas, como a confecção de templates, manual de escrita, aulas de formação para criação de material instrucional, 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, tanto para os cursos presenciais quanto para os cursos On. A diferença histórica entre a percepção do aluno dos cursos presenciais e dos cursos On em relação ao material didático deve-se ao fato da equipe multidisciplinar e dos esforços empregados na produção de vídeos e material instrucional para o ensino On.

#### 4.6.4. Disciplina



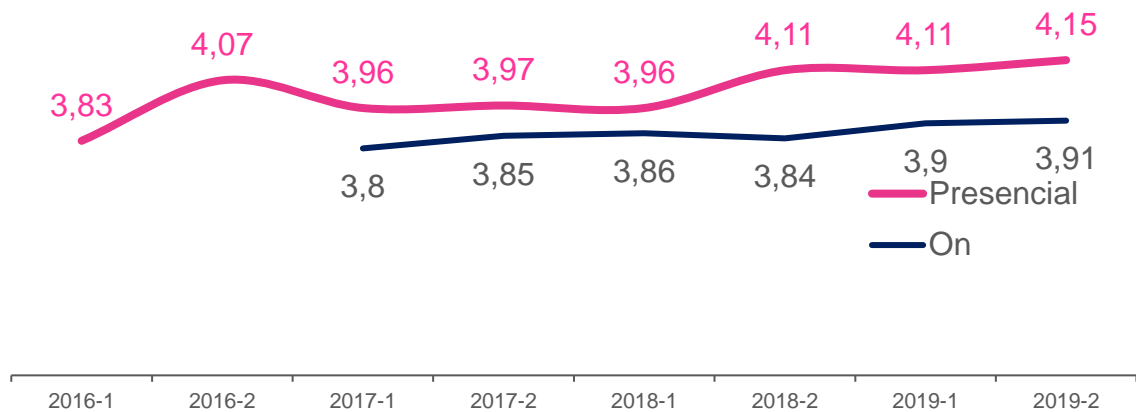
A disciplina na sala de aula é um desafio que todos os professores enfrentam no dia a dia, no ensino presencial. Também é um desafio no ensino à distância, nos ambientes colaborativos (fóruns) e nos encontros presenciais. Por essa razão em 2018 e 2019, após passarmos por treinamentos com o corpo docente, tivemos resultados positivos nas notas dos alunos.

#### 4.6.5. Relacionamento com os Alunos



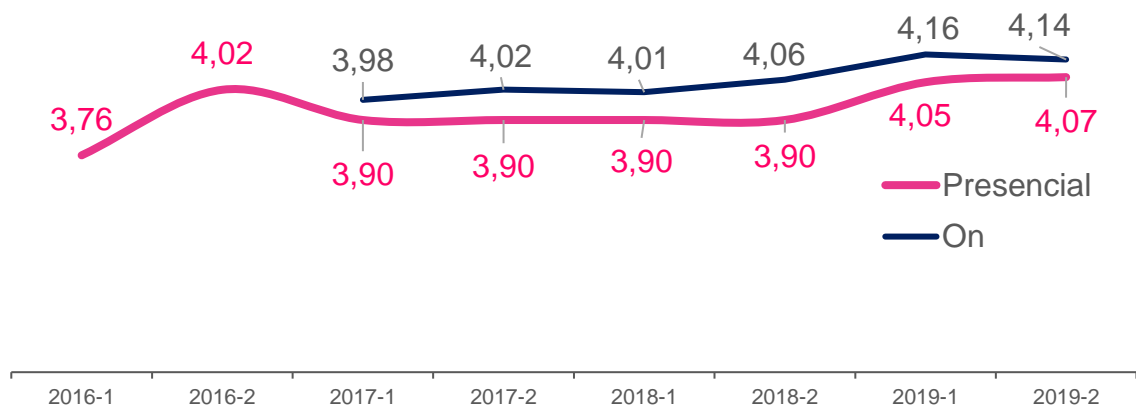
Nosso corpo docente no geral, manteve uma excelente média de avaliação e finalizou 2019 com uma nota crescente comparada aos períodos anteriores, algo de extrema relevância já que todos os anos ações são tomadas para que esse relacionamento seja cada vez melhor, através da promoção dos valores e da cultura da FIAP, como ser do bem, ser cortês, fazer sempre o melhor e ter empatia. A diferença histórica entre o Presencial e o On nesse indicador reflete na forma com que o aluno do presencial se relaciona em ambientes como a sala de aula. A partir de 2019 o On passou a adotar lives semanais em todos os cursos e isso gerou uma melhoria significativa na questão “relacionamento”.

#### 4.6.6. Incentivo ao Estudo



Nosso corpo docente no geral, manteve uma excelente média de avaliação e finalizou 2019 com uma nota crescente comparada ao ano anterior, no caso dos cursos presenciais. O incentivo ao estudo é um indicador atrelado a outras iniciativas, como ao relacionamento e a postura. A melhoria indica que os docentes têm feito um bom trabalho em incentivar os estudos nos nossos alunos. No caso dos cursos On, o indicador permanece próximo de 4, mas um reforço com os professores e tutores deve ser feito.

#### 4.6.7. Avaliações (exercícios e testes)



As avaliações são de extrema importância para verificarmos a compreensão dos alunos nos conteúdos de estudo.

### 3.6. Infraestrutura

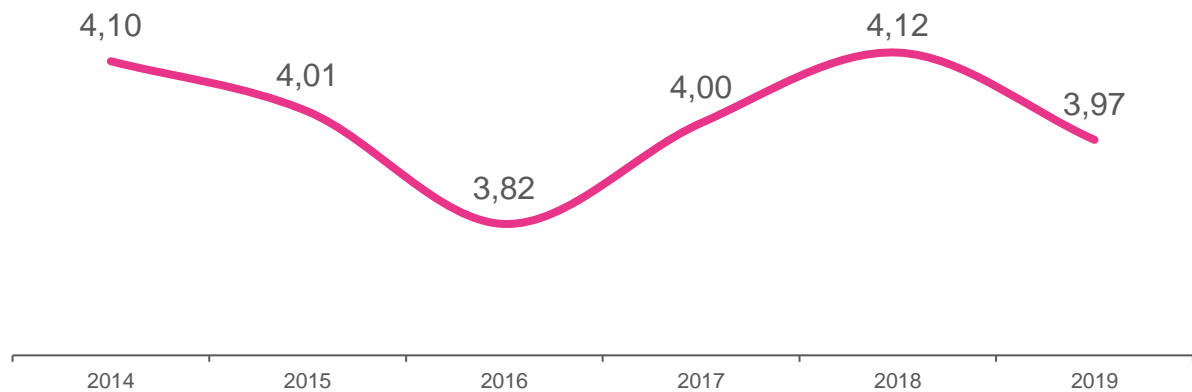
Prezamos para que a infraestrutura de ensino do FIAP - Centro Universitário seja uma das mais modernas e adequadas aos objetivos de desenvolvimento e aprendizado dos nossos alunos. A instituição está em constante atualização de suas estruturas, trazendo novas tendências para deixar os alunos, professores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

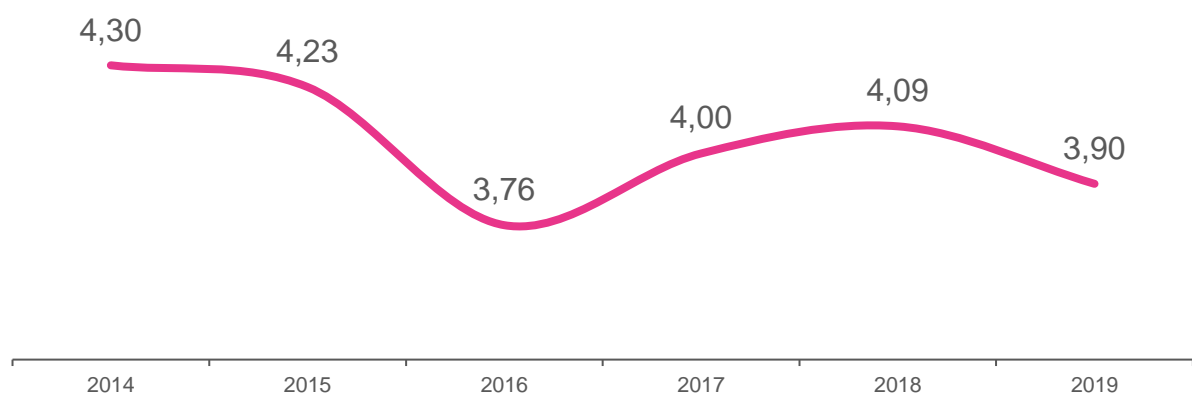


#### 4.7.1. Salas de aula



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.

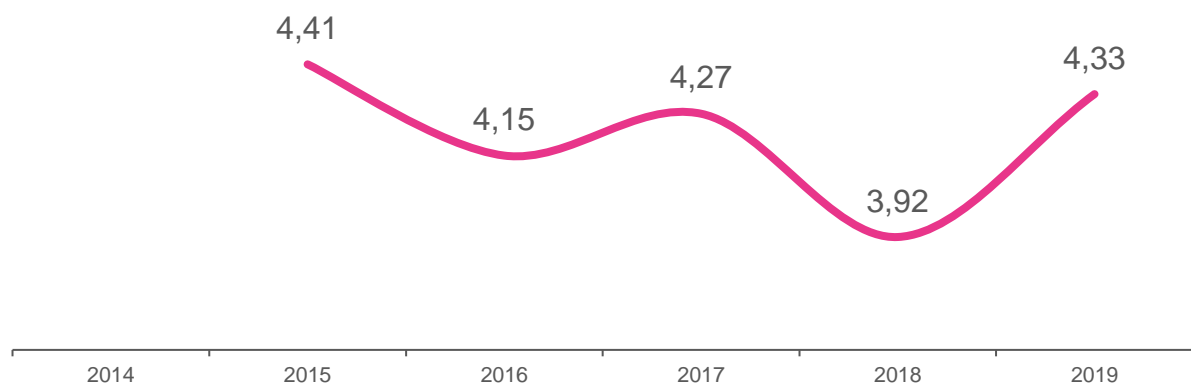
#### 4.7.2. Laboratórios



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

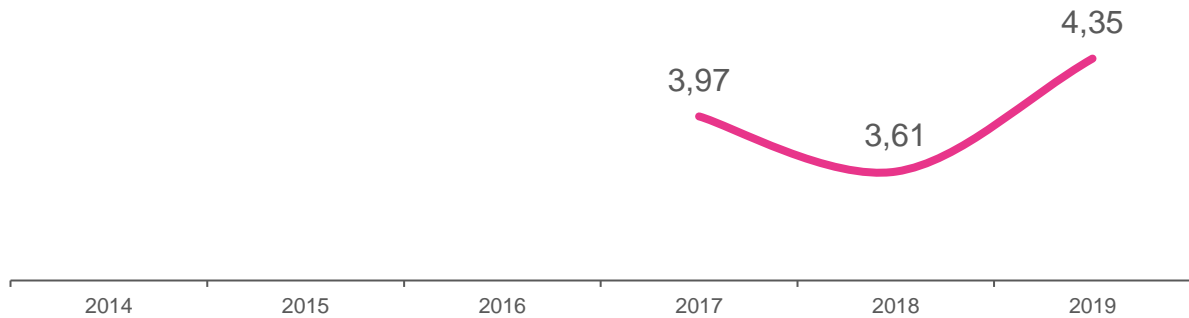
alunos solicitaram a atualização de alguns equipamentos dos laboratórios que sofrem com algumas lentidões. Resolvendo isso, o grau de satisfação dos alunos deve subir a partir do próximo ano.

#### 4.7.3. Maker Lab



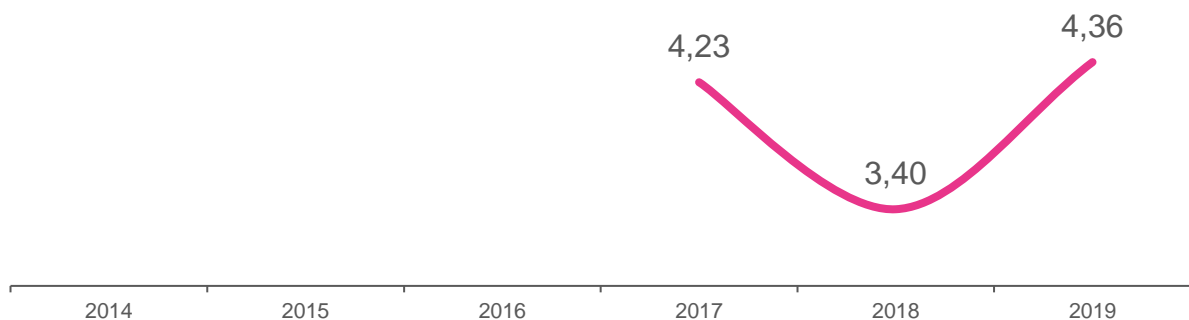
A percepção dos alunos com relação a qualidade do Maker Lab é muito boa, tendo alcançado 4,33 em 2019. Observamos ainda que a utilização desses espaços tem crescido muito em função dos projetos integradores. Por isso melhorias devem ser sempre constantes para mantermos o grau de satisfação dos alunos.

#### 4.7.4. Wow lab



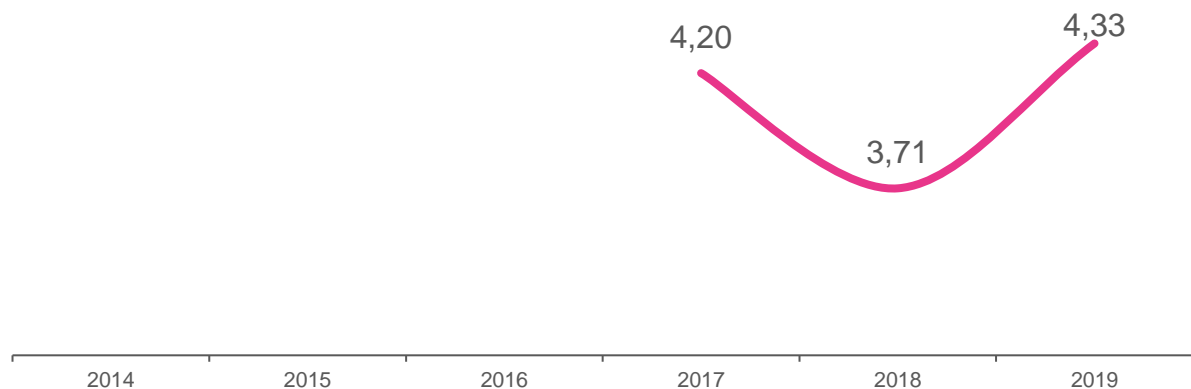
Apesar de ser um espaço relativamente novo, sua avaliação tem sido muito boa. A evolução das notas dos laboratórios é acompanhada pelo Wow lab, alcançando em 2019, 4,35.

#### 4.7.5. Game Dev



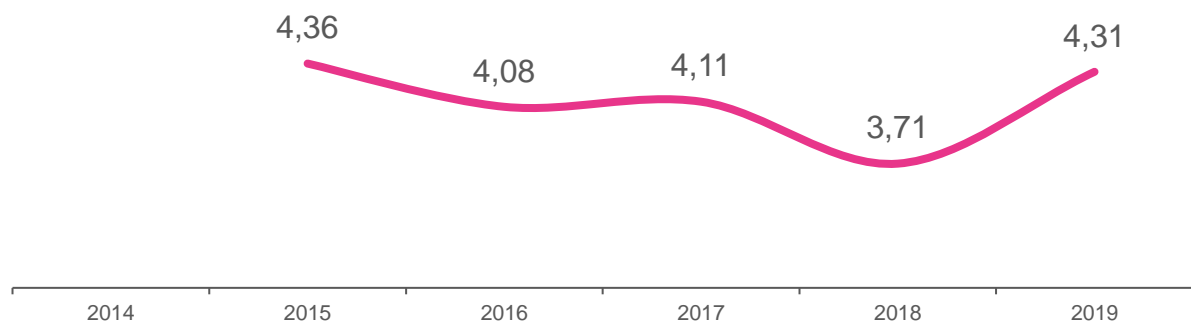
Game Dev foi criado em 2017, uma das grandes apostas do FIAP - Centro Universitário, com intuito de ser um laboratório de apoio ao desenvolvimento de games, no seu primeiro ano teve uma excelente média e no segundo ano teve uma leve queda. Porém após ajustes em 2019 o indicador voltou a ficar satisfatório.

#### 4.7.6. Innovation Lab



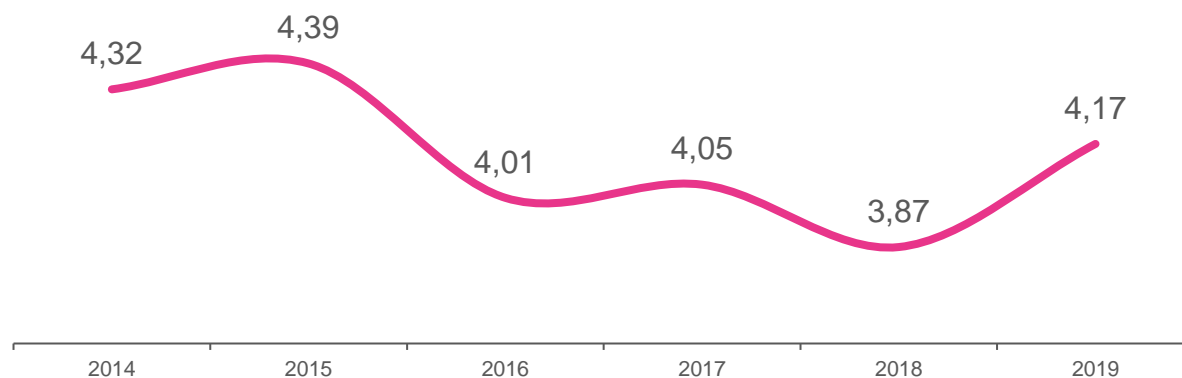
Innovation Lab foi criado em 2017 com o intuito de ser um laboratório de prototipação de projetos, no seu primeiro ano de criação ele teve uma excelente média e no segundo ano caiu levemente. Em 2019 foram tomadas ações de melhorias refletindo do aumento da nota em 2019.

#### 4.7.7. Coworking spaces



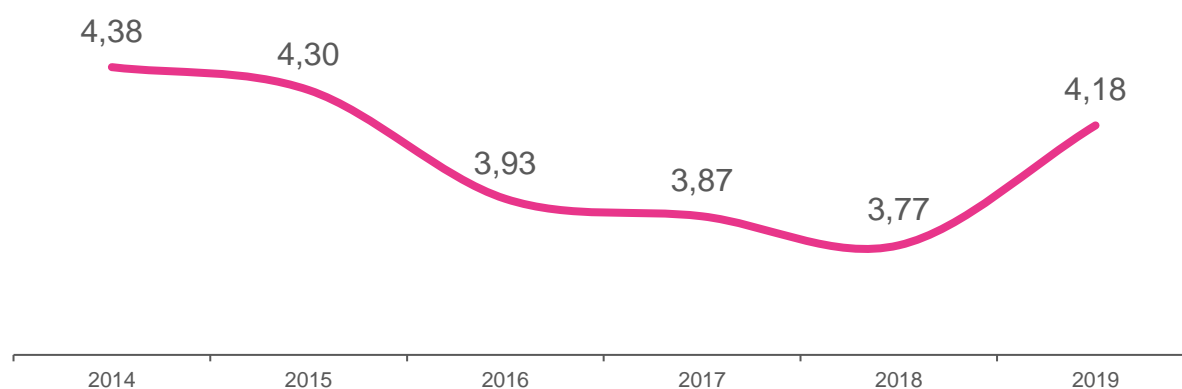
O coworking é bastante utilizado pelos alunos para estudarem e fazerem reuniões com grupos de estudos e parceiros. O espaço também é utilizado por visitantes e professores. É um local descontraído, replicando espaços de trabalho nas melhores empresas de tecnologia do mundo, e é muito bem avaliado pelos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

#### 4.7.8. Biblioteca/Biblioteca Virtual



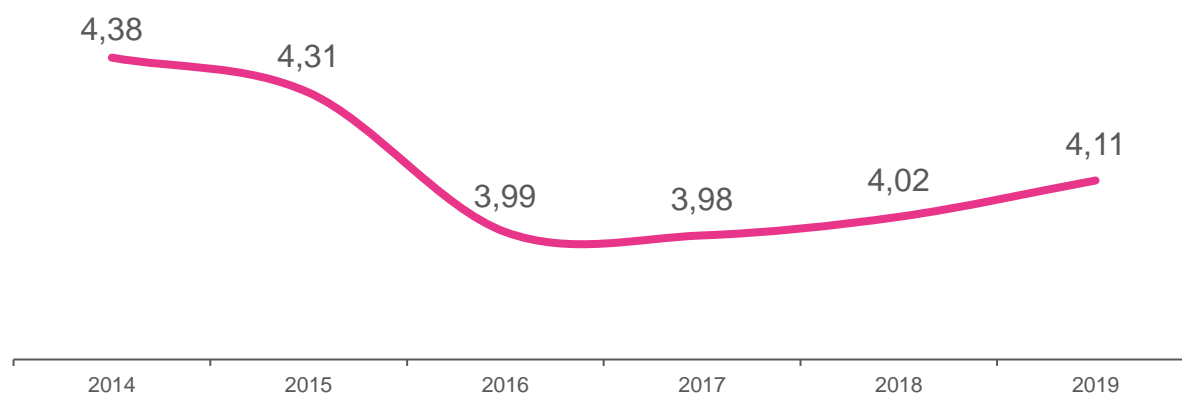
O acervo do FIAP - Centro Universitário (tanto físico quanto virtual) é vasto e conta com as principais referências bibliográficas para todos os cursos. Além disso, o espaço físico conta com mesas de estudos abertas e salas individuais. A biblioteca foi muito bem avaliada pelos alunos no último ano, em 2019 sua nota foi de 4,17.

#### 4.7.9. Auditório



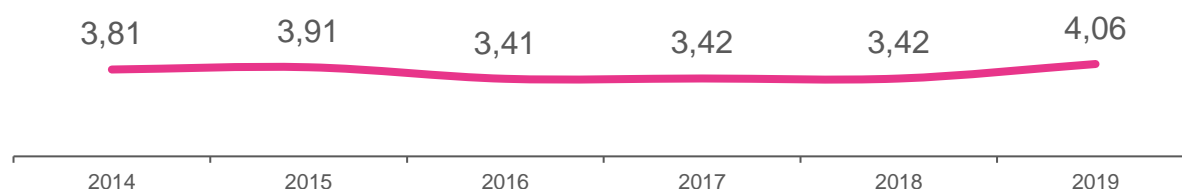
O espaço do auditório é utilizado pelo FIAP - Centro Universitário para palestras e eventos como challenges e CUPs. Apesar de apresentar uma ligeira queda na avaliação dos alunos em 2018, o auditório é considerado satisfatório e cumpre sua função com êxito. Esse ano foram trocadas as cortinas, o projetor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

#### 4.7.10. Banheiros



Os banheiros são uma preocupação para o FIAP - Centro Universitário, por isso ao passar por reformas as notas sofreram oscilações ao longo dos anos. Até o indicador ser satisfatório e ultrapassando a marca dos 4,10 em 2019.

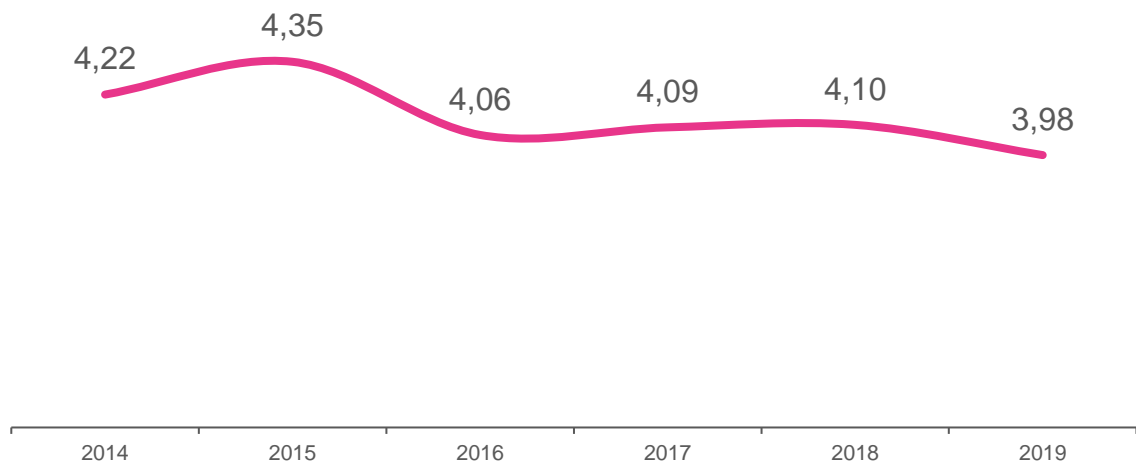
#### 4.7.11. Kitchenet



Nossa lanchonete conta com serviço gastronômico completo, com lanches, bebidas, almoço, café e salgados em geral. Está localizado em espaços muito agradáveis com poltronas e almofadas, além das mesas para refeições. Atendem muito bem ao corpo discente e docente da instituição. Uma melhoria foi que a Kitchenet ofereça uma linha de produtos que permitam maior acessibilidade em relação aos valores hoje praticados. Após a implementação, vimos o aumento no nível de satisfação dos discentes.

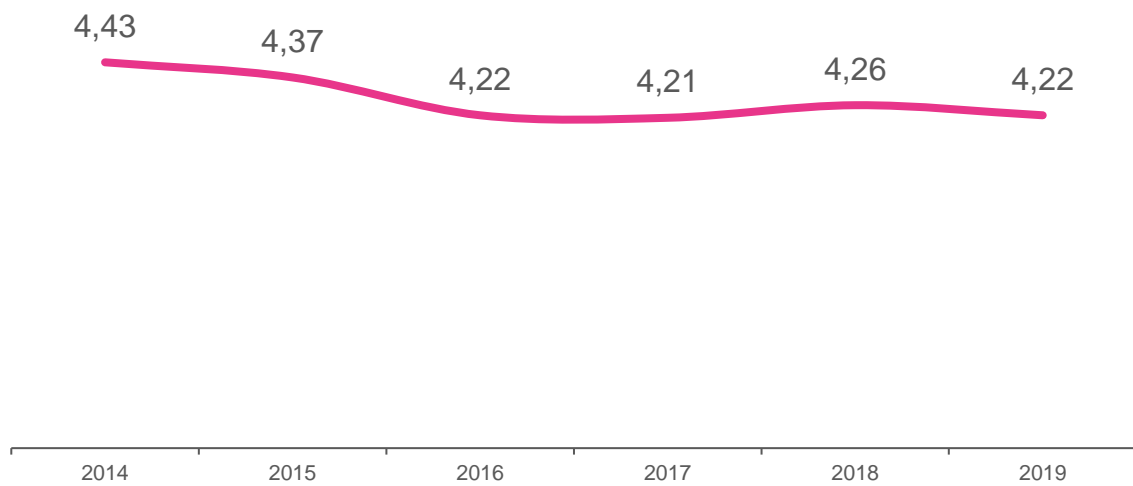
### 3.7. Serviços

#### 4.8.1. 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 reformulações e adequações para aplicação de novas melhorias.

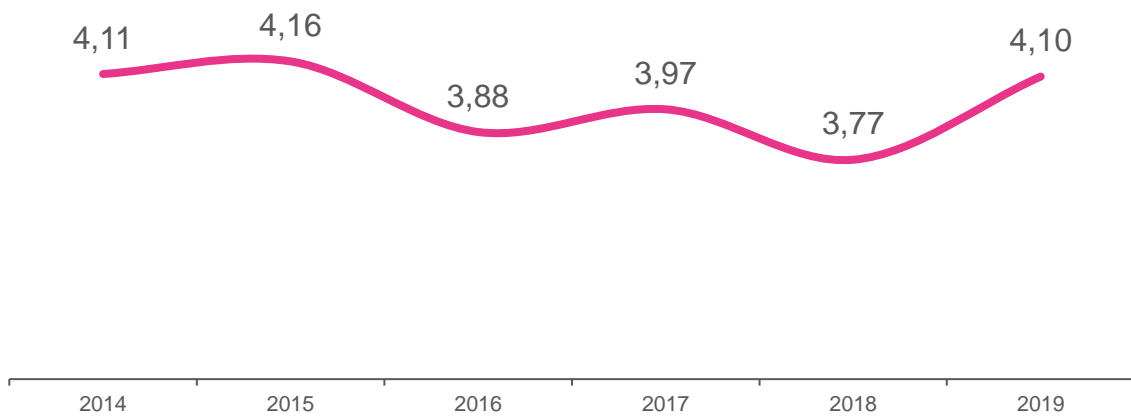
#### 4.8.2. Portal do aluno na intranet



O Portal do aluno é muito bem avaliado na percepção dos alunos, mantendo um indicador superior a 4,20 ao longo do tempo.

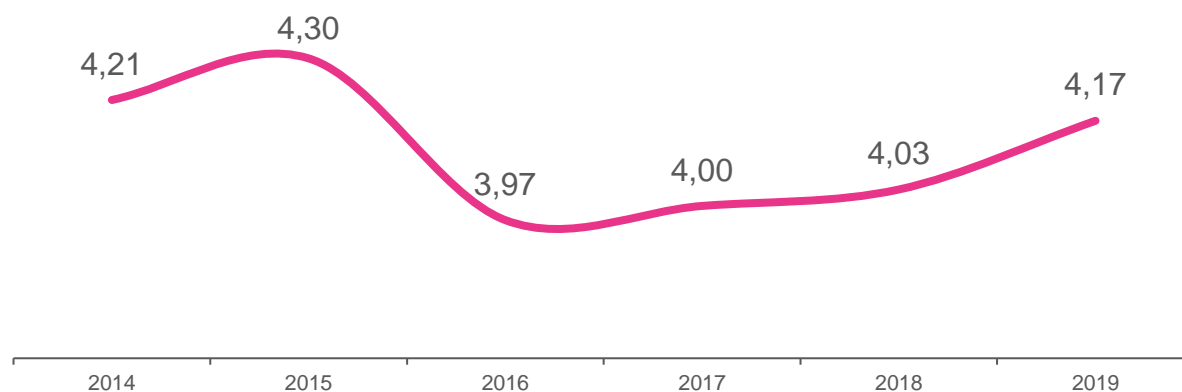


### 4.8.3. Talent Lab (Gestão de carreiras)



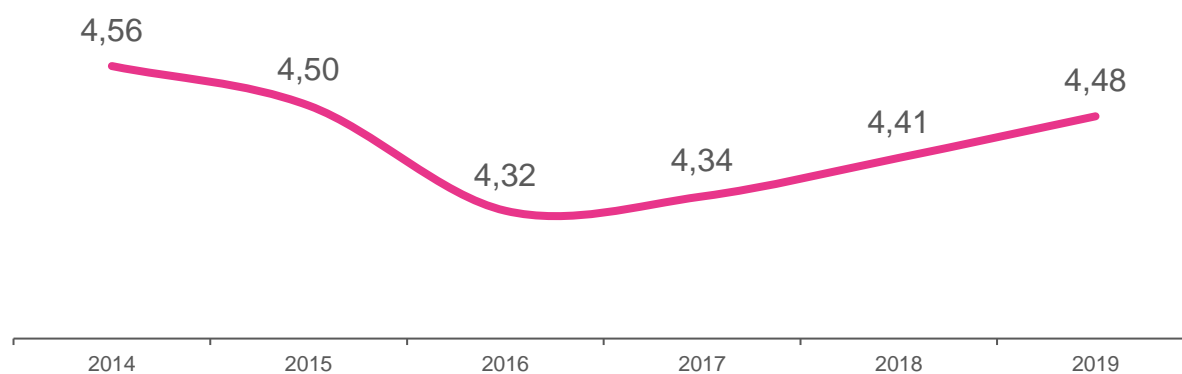
O Talent Lab recebeu uma boa avaliação dos alunos.

#### 4.8.4. Segurança



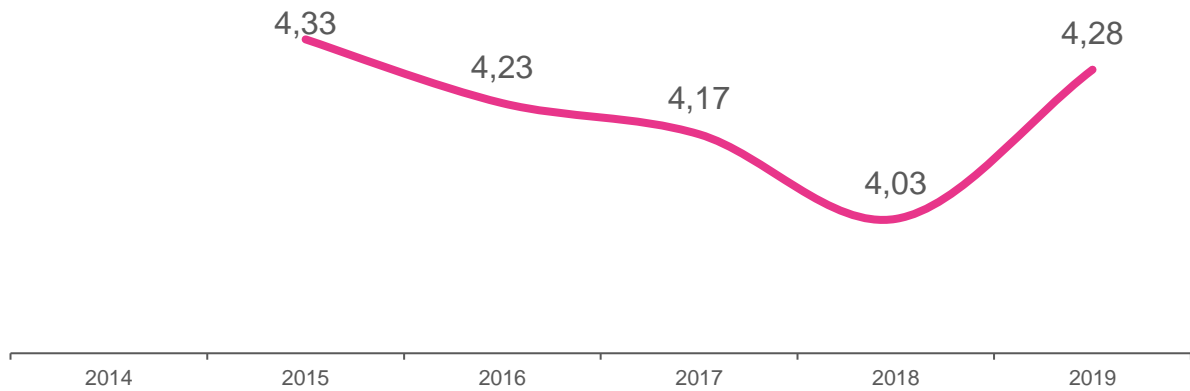
Segurança é um item de extrema importância para o FIAP - Centro Universitário. Esse indicador após 2016, com algumas mudanças internas, foi crescendo e a percepção dos alunos aumentando em relação ao quesito. Em 2019, atingimos um resultado excelente de 4,17.

#### 4.8.5. Limpeza



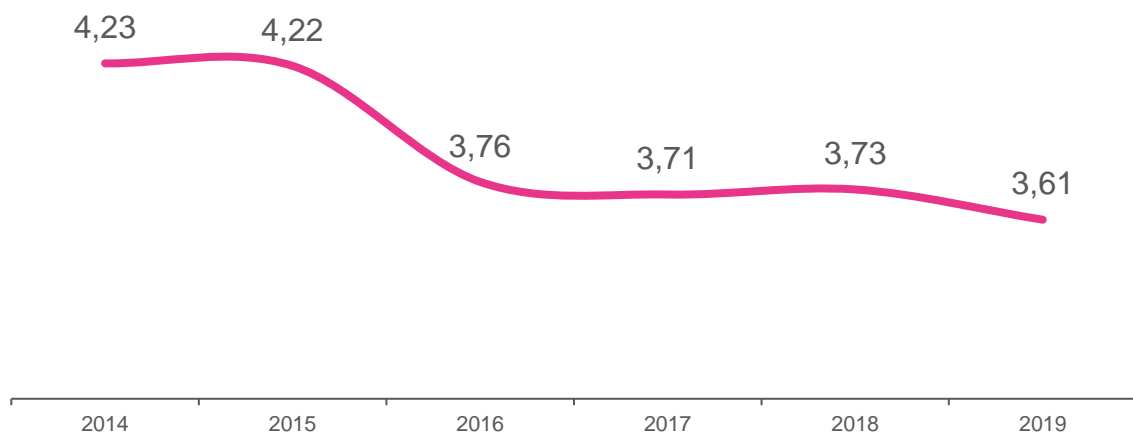
A limpeza de nossa instituição atingiu um ótimo índice em 2019, evidenciando que conseguimos manter excelência nesse quesito e fornecemos maior conforto e comodidade aos nossos alunos.

#### 4.8.6. Transporte (ônibus)



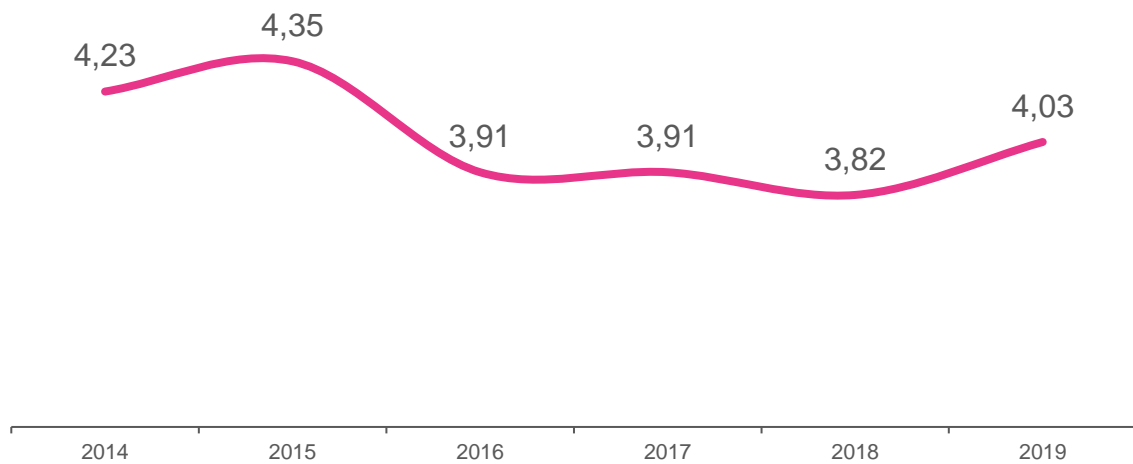
O transporte dos alunos que faz o trajeto metrô-FIAP é sempre muito bem avaliado pelos alunos, mantendo um indicador superior a 4 ao longo dos anos. Em 2019 foram feitos alguns investimentos que resultou numa boa melhora do índice, atingindo os 4,28.

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



A comunicação com os alunos é boa, mas ela vem sofrendo oscilações ao longo do ano. Para 2019 foram tomadas ações para melhorar a comunicação com o objetivo de aumentar a satisfação dos discentes.

#### 4.8.8. 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.

## 5 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.

**Colaborador**

Prezado(a) colaborador(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.

**CPA** Comissão Própria de Avaliação - FIAP

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

Atenciosamente,  
Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FIAP

Setor/Departamento em que atua:

Tempo de empresa:

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

Percebo que meu trabalho contribui para o resultado final da empresa	<input type="text"/>
A Instituição aproveita o potencial de seus colaboradores	<input type="text"/>
Sinto sempre ser respeitado pelo meu gestor	<input type="text"/>
Meu superior imediato se manifesta positivamente quando demonstro um desempenho acima do esperado	<input type="text"/>
Existe um bom relacionamento entre os setores da empresa	<input type="text"/>
Eu considero a empresa um bom lugar para trabalhar	<input type="text"/>
Eu indicaria um amigo para trabalhar na empresa	<input type="text"/>
Conheço casos reais de ascensão profissional que já ocorreram dentro da empresa	<input type="text"/>
As tarefas do cotidiano proporcionam desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional	<input type="text"/>
Eu me interesso pelos cursos oferecidos pela instituição	<input type="text"/>
O trabalho em equipe sempre é estimulado pelo gestor	<input type="text"/>
A preocupação com o inovar sempre está presente no dia a dia da área	<input type="text"/>
Os serviços oferecidos pela FIAP encantam os alunos	<input type="text"/>
A FIAP oferece a infraestrutura adequada para eu exercer minhas atividades	<input type="text"/>
A FIAP oferece a infraestrutura adequada os alunos	<input type="text"/>
A Instituição esclareceu o nível de qualidade esperado	<input type="text"/>
A instituição se comunica com os funcionários de forma adequada	<input type="text"/>
As orientações que recebo sobre meu trabalho são claras e objetivas	<input type="text"/>
Em geral, estou satisfeito com o pacote de benefícios oferecidos pela empresa	<input type="text"/>
Os projetos de responsabilidade social (I-Help, Trote Solidário, Fábrica de Natal) são de grande importância para a instituição e para a sociedade	<input type="text"/>

**Selecione as 3 principais razões pelas quais você trabalha na empresa**

<input type="checkbox"/> Salário	<input type="checkbox"/> Benefícios oferecidos pela empresa
<input type="checkbox"/> Estabilidade no emprego	<input type="checkbox"/> Relacionamento com a chefia
<input type="checkbox"/> O trabalho que realizo	<input type="checkbox"/> A falta de opção de outro emprego
<input type="checkbox"/> Ambiente de trabalho	<input type="checkbox"/> Prestígio da empresa
<input type="checkbox"/> Autonomia no trabalho	<input type="checkbox"/> Possibilidade de treinamento
<input type="checkbox"/> Reconhecimento	<input type="checkbox"/> As chances de progresso profissional
<input type="checkbox"/> Proximidade da residência	<input type="checkbox"/> Projetos de Responsabilidade Social
<input type="checkbox"/> Me identifico com o propósito da FIAP/FIAP SCHOOL	<input type="checkbox"/> Quero ser um agente de transformação de pessoas
<input type="checkbox"/> Prazer pelo trabalho que realizo	<input type="checkbox"/> Pelo impacto positivo nas vidas dos alunos e sociedade

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

Agradecemos a sua participação.

**Figura 01 – Pesquisa Colaboradores.**

## 5.1. 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.**

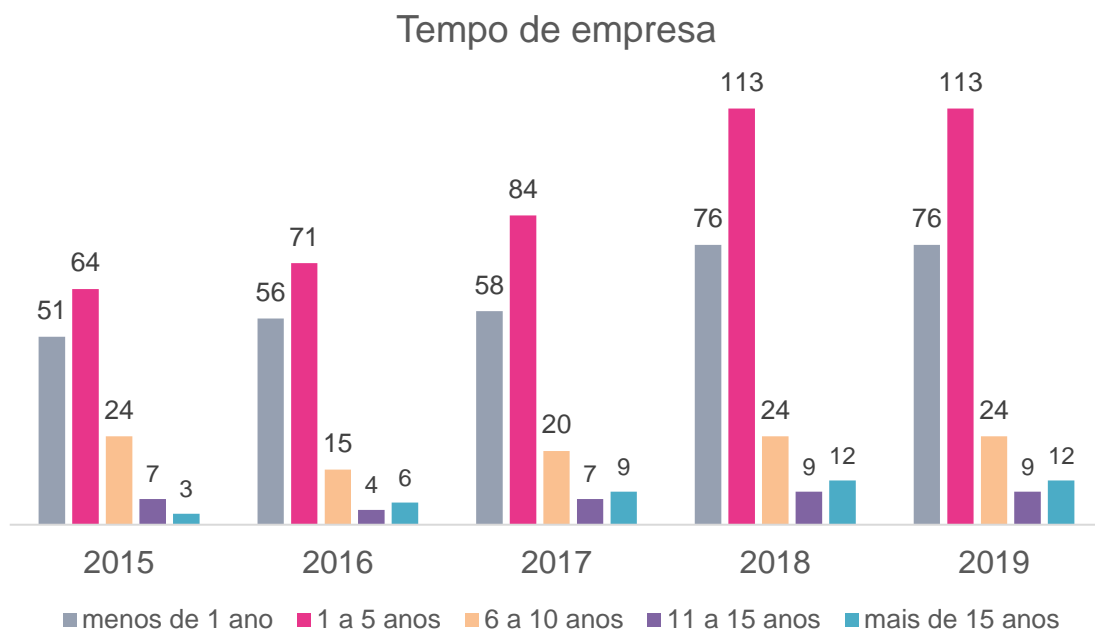
	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Quantidade de Respostas	172	155	164	198	239	239
Universo	274	279	282	326	384	384
% de Respostas	62%	55%	58%	60%	62%	62%

O índice de resposta gira em torno de 60%, uma vez que não é obrigatório o preenchimento da pesquisa.



## 5.2. 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.

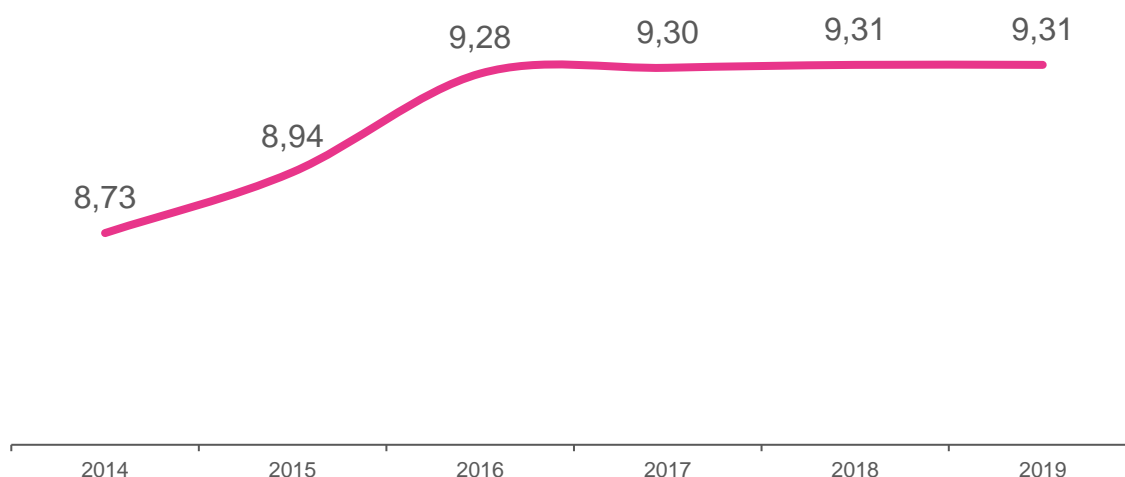


## 5.3. PERGUNTAS

Nas próximas 20 questões os colaboradores devem assinalar uma nota de 0 a 10, onde 0 significa que ele discorda totalmente e 10 significa que ele concorda totalmente.

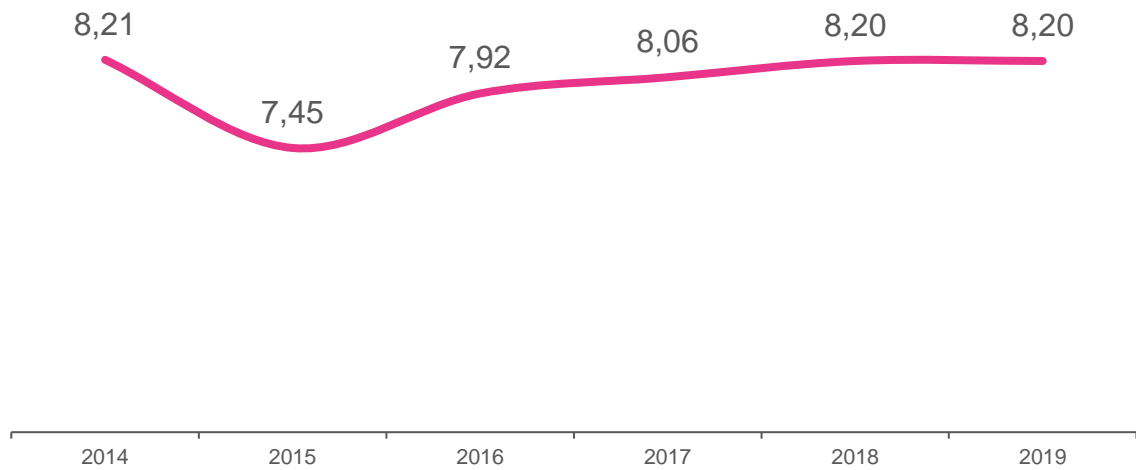
Nos gráficos veremos a média de respostas dos colaboradores por ano, em cada uma das questões.

### 5.3.1. Percebo que meu trabalho contribui para o resultado final da empresa



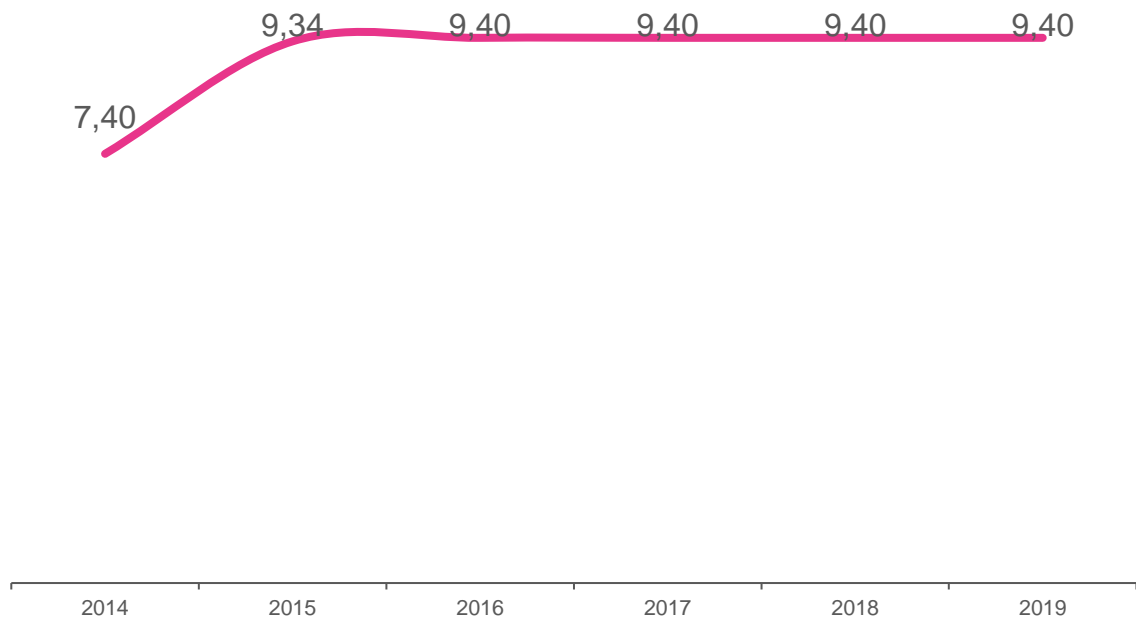
Esta pergunta vem apresentando crescimento ano após ano, o que mostra que o FIAP - Centro Universitário vem conseguindo cada vez mais engajar os seus colaboradores e demonstrar o papel de cada um no resultado da empresa como um todo

### 5.3.2. A Instituição aproveita o potencial de seus colaboradores



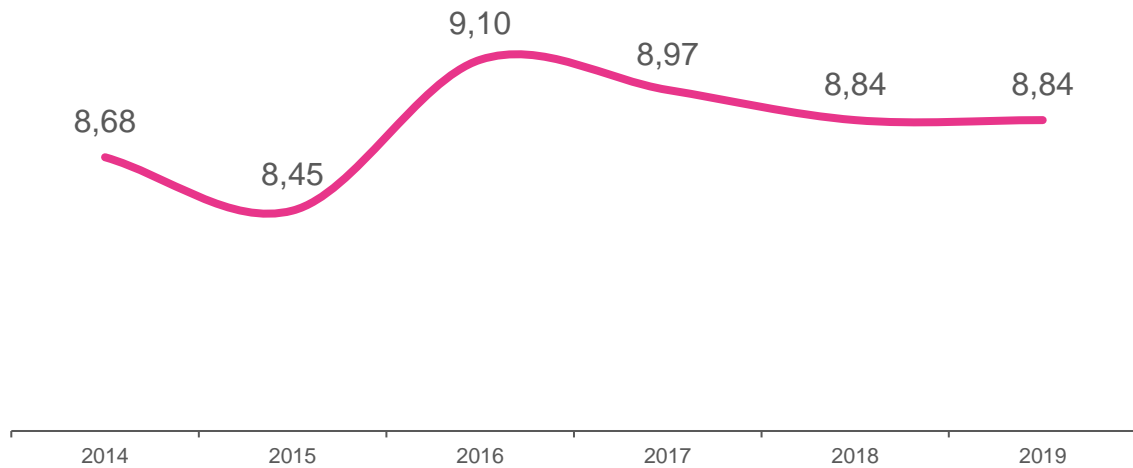
Nesta pergunta, pudemos observar uma queda no ano de 2015. Porém, esse resultado foi revertido, e a partir 2016 voltou a apresentar crescimento.

### 5.3.3. Sinto sempre ser respeitado pelo meu gestor



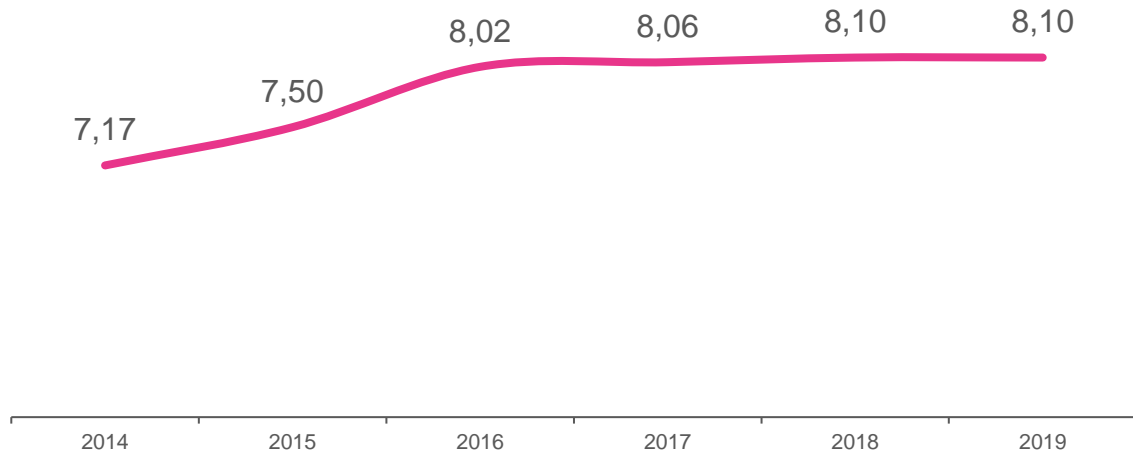
Desde 2015, esta pergunta vem recebendo boas notas dos colaboradores. Prezamos muito o respeito no FIAP - Centro Universitário, e, portanto, é muito importante que esta nota possua bons resultados.

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



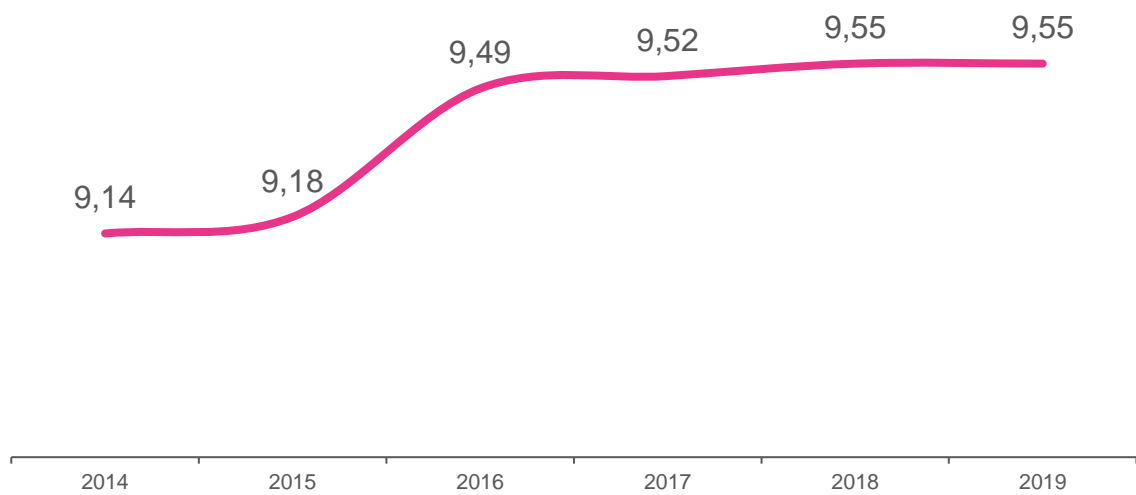
O feedback positivo para os colaboradores quando alguma tarefa tem um desempenho acima do esperado é essencial para manter a equipe motivada.

### 5.3.5. Existe um bom relacionamento entre os setores da empresa



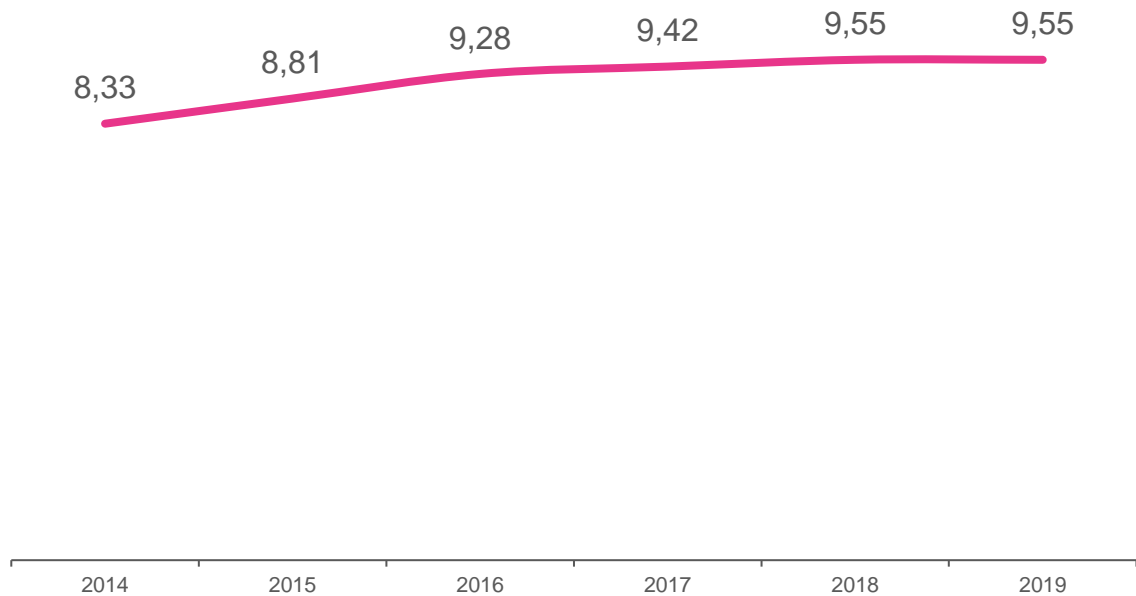
Na quinta pergunta da pesquisa, observamos um crescimento constante com o passar dos anos, o que demonstra que o relacionamento entre os setores da empresa, aos poucos está cada vez melhor. Possuir áreas integradas é essencial para que a empresa atinja seus objetivos.

### 5.3.6. 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.

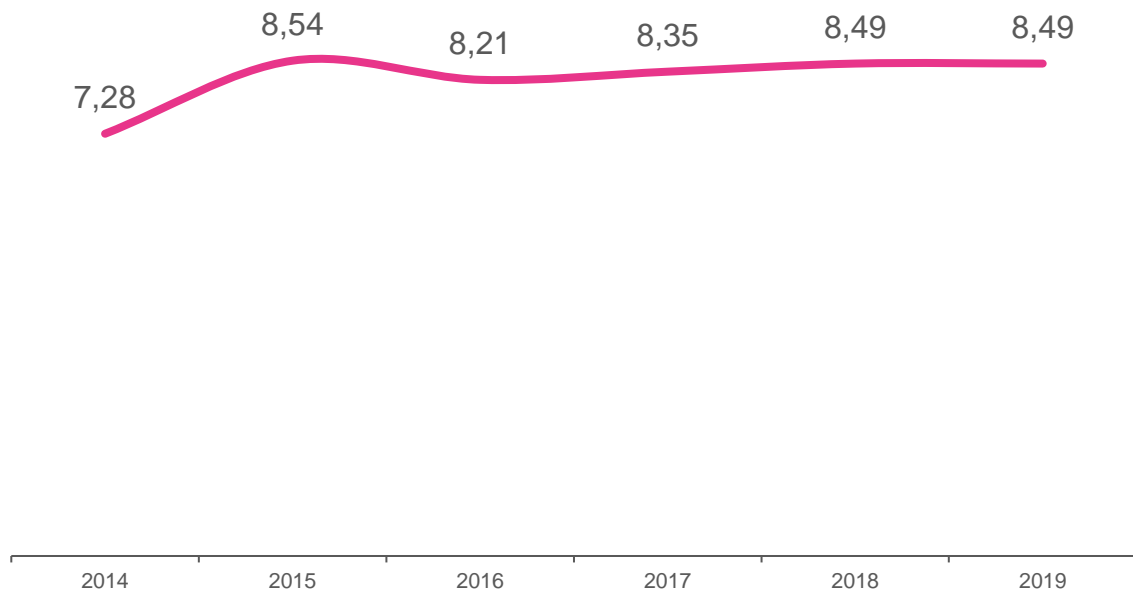
### 5.3.7. Eu indicaria um amigo para trabalhar na empresa



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.

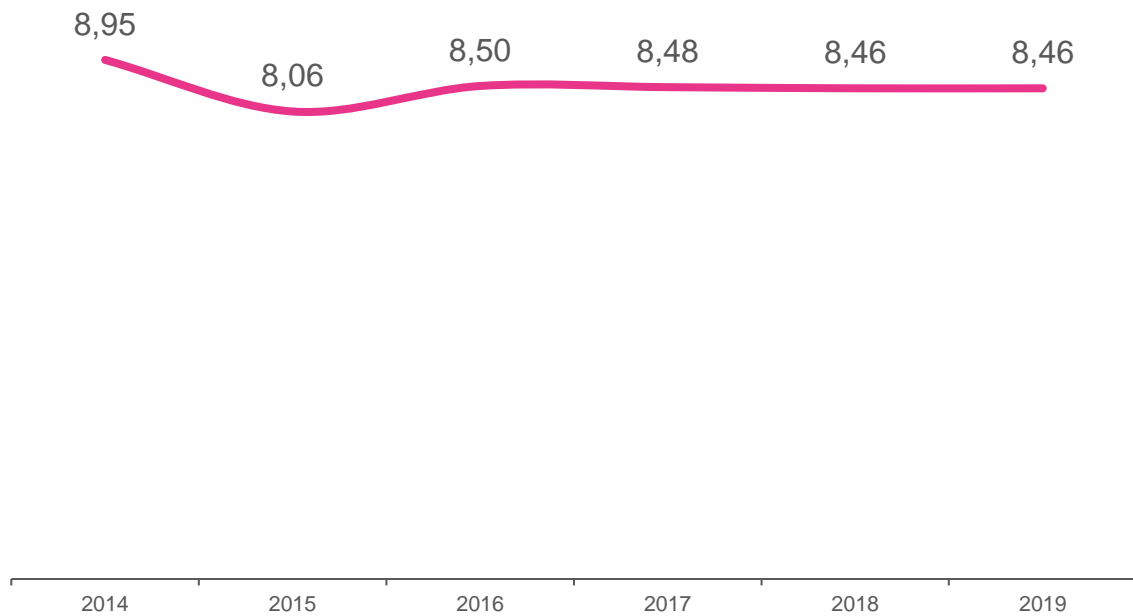


**5.3.8. Conheço casos reais de ascensão profissional que já ocorreram dentro da empresa**



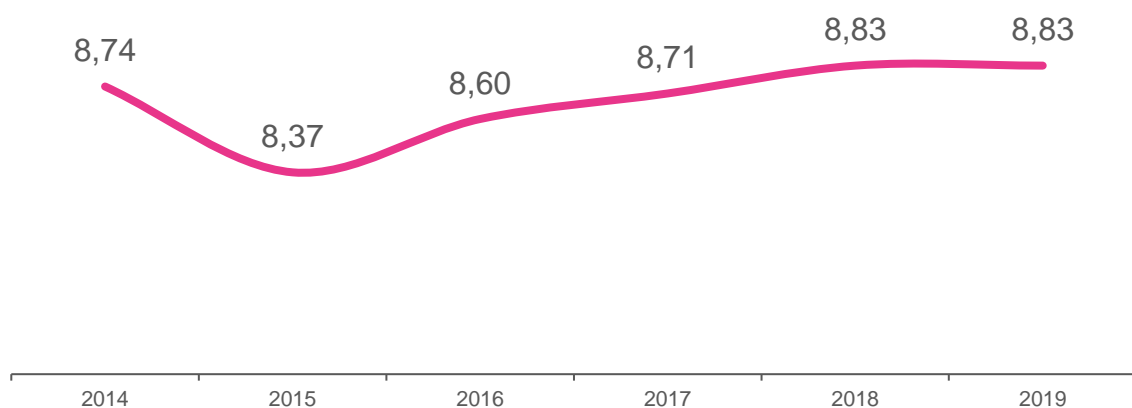
Em 2015 tivemos um ótimo crescimento nessa pergunta, porém no ano seguinte houve uma pequena queda. Seguido por um período de estabilidade.

### 5.3.9. As tarefas do cotidiano proporcionam desenvolvimento e aperfeiçoamento profissional



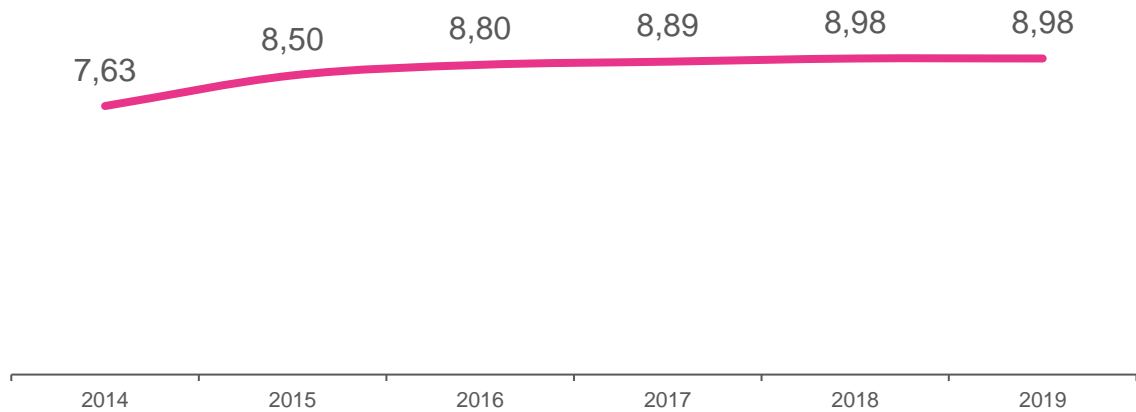
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO vem mantendo uma nota em torno de 8,50 nos últimos 4 anos nessa pergunta. Porém, precisamos continuar trabalhando para voltar a ter uma nota próxima de 9, como acontecia em 2014.

### 5.3.10. Eu me interesso pelos cursos oferecidos pela instituição



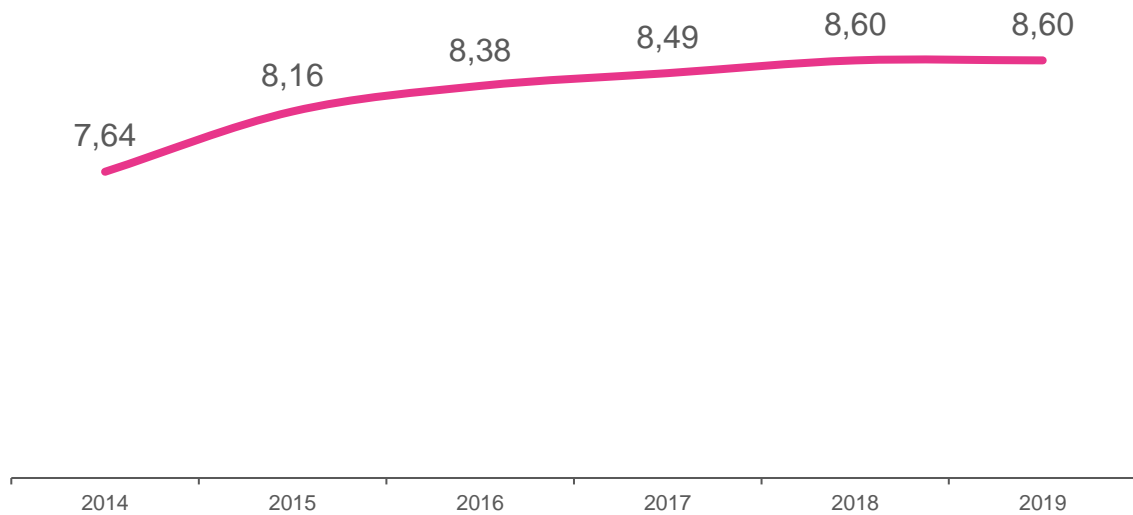
É importante para o FIAP – Centro Universitário que os seus colaboradores se interessem pelos cursos da instituição, e neste ponto estamos atendendo às expectativas dos funcionários.

### 5.3.11. O trabalho em equipe sempre é estimulado pelo gestor



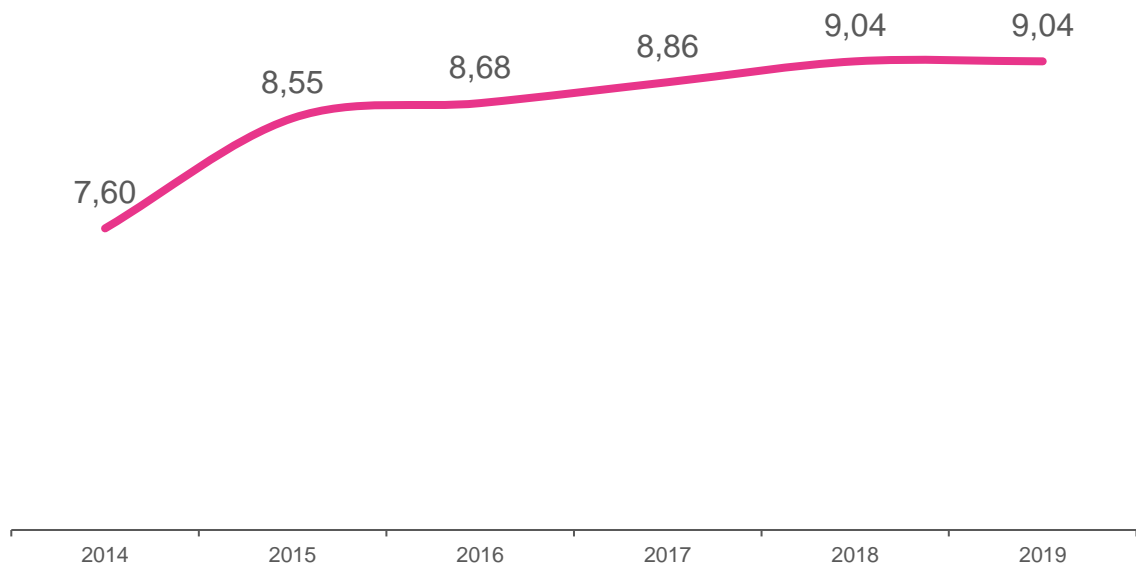
Saber trabalhar bem em equipe é uma característica muito importante para profissionais que querem atingir bons resultados, e no FIAP - Centro Universitário estimulamos essa integração entre os colaboradores para termos um ambiente agradável para se trabalhar.

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



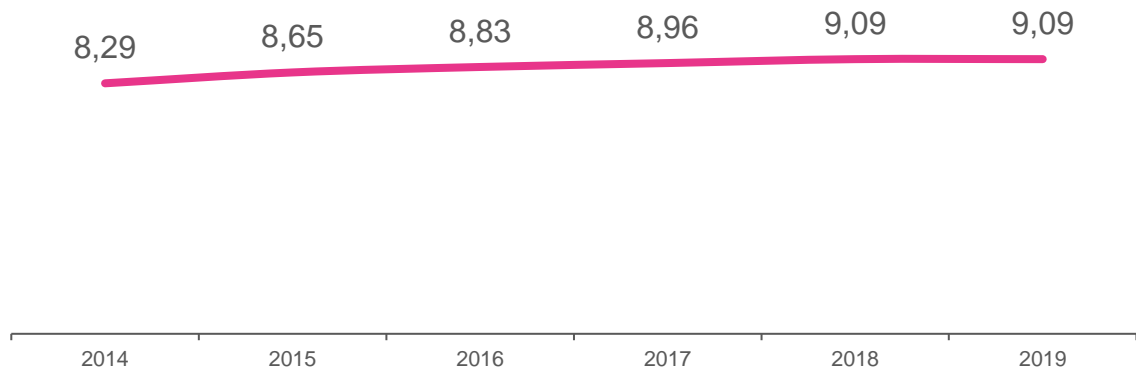
A inovação está no DNA FIAP e estamos sempre buscando formas de inovar não só para nossos alunos, mas também no dia a dia da instituição. Podemos ver no gráfico, que estamos evoluindo ano após ano nesse ponto.

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



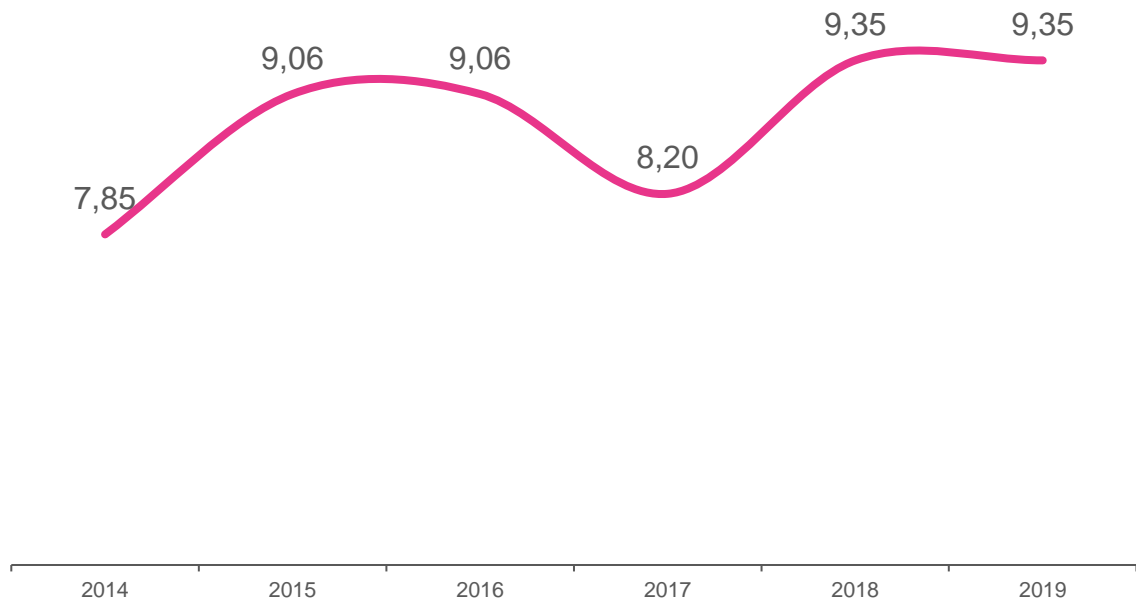
Encantar os alunos é uma preocupação constante do FIAP - Centro Universitário, e todas as pessoas que trabalham na instituição devem estar alinhados com esse objetivo. Podemos ver uma ótima evolução nas notas dessa pergunta, atualmente apresentando estabilidade em patamar elevado.

**5.3.14. 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.

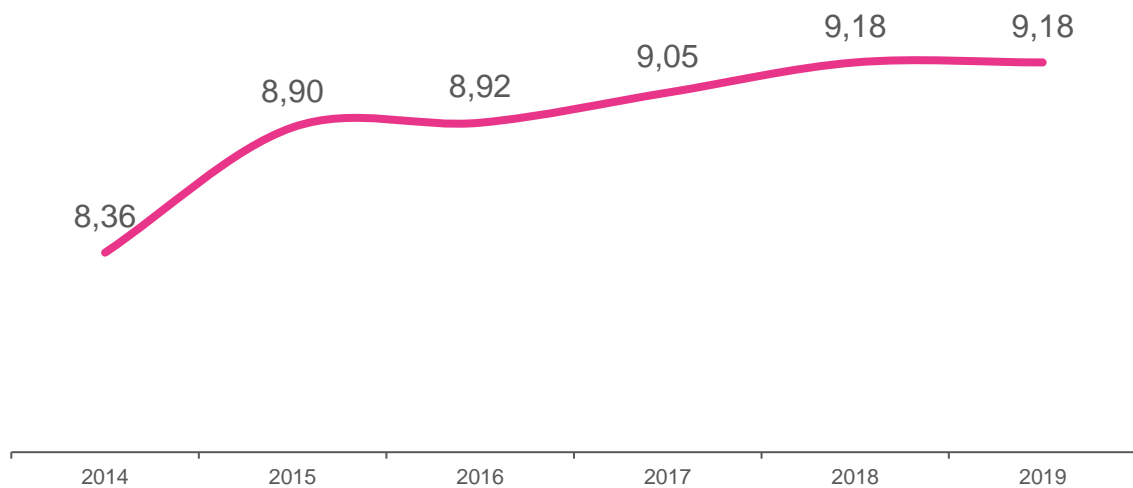
**5.3.15. O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece a infraestrutura adequada os alunos**



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.

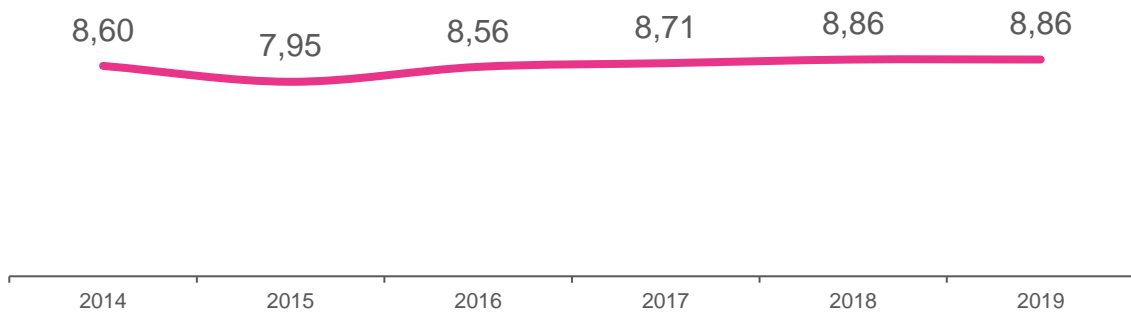


### 5.3.16. A Instituição esclareceu o nível de qualidade esperado



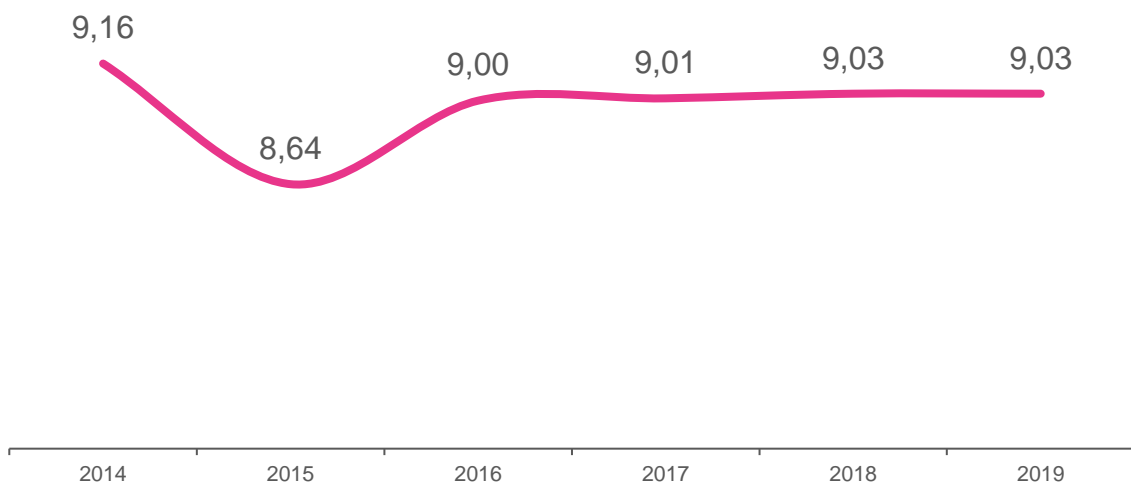
Deixar claro para o colaborador o que se espera dele é essencial, pois assim temos as expectativas alinhadas e evitamos frustrações tanto do lado do colaborador quanto da instituição. De acordo com as notas dessa pergunta, podemos concluir que os colaboradores sabem claramente quais as expectativas do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

**5.3.17. A instituição se comunica com os funcionários de forma adequada**



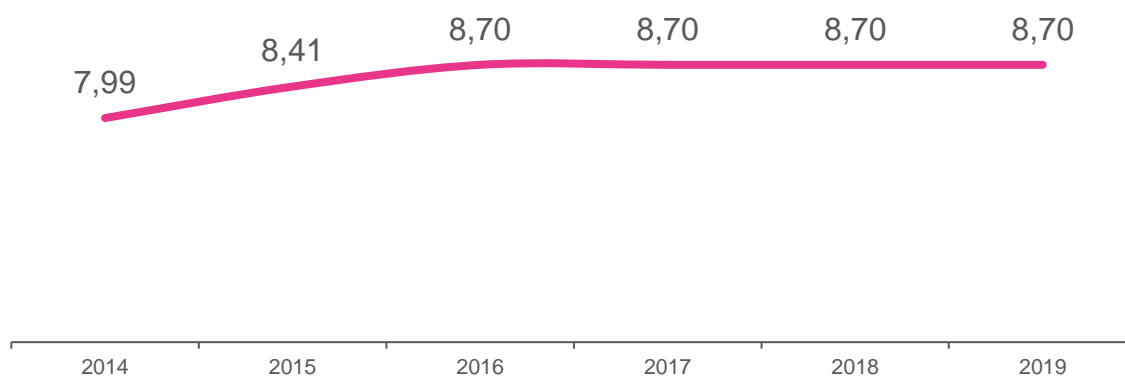
Ter uma boa comunicação com os funcionários é essencial para o bom funcionamento da empresa. Desde 2016 estamos evoluindo nesse ponto, e conseguindo melhorar a comunicação da instituição com os colaboradores.

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



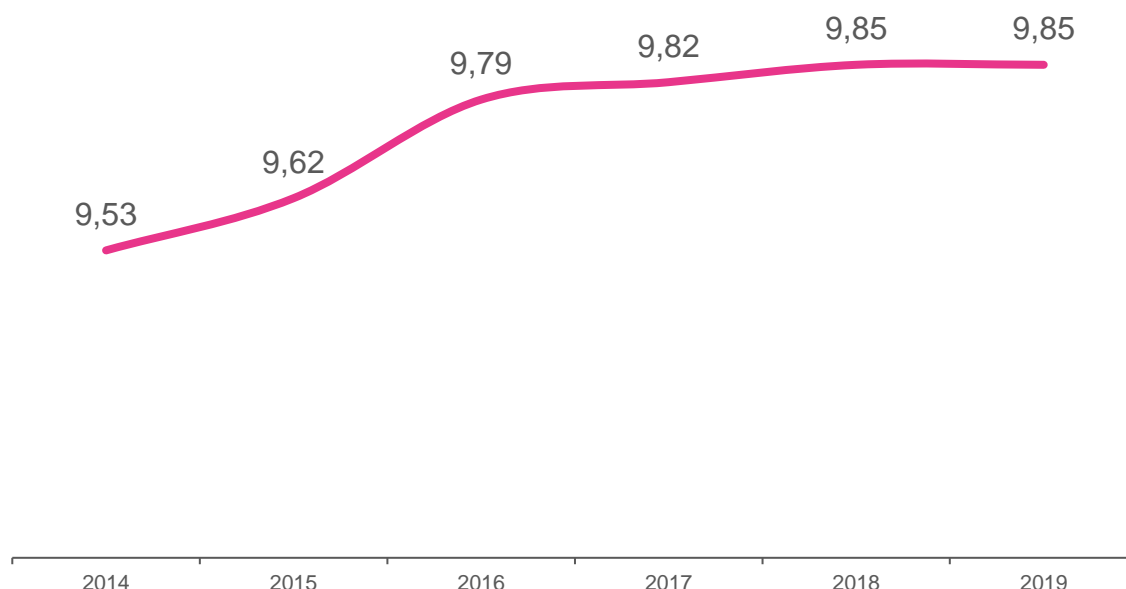
Os gestores do FIAP - Centro Universitário são orientados a estarem sempre próximos dos seus times, para direcioná-los de acordo com as estratégias macro da empresa. É importante que os colaboradores recebem instruções claras e objetivas do que precisam fazer, para que sejam mais assertivos e alcancem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

**5.3.19. 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.

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



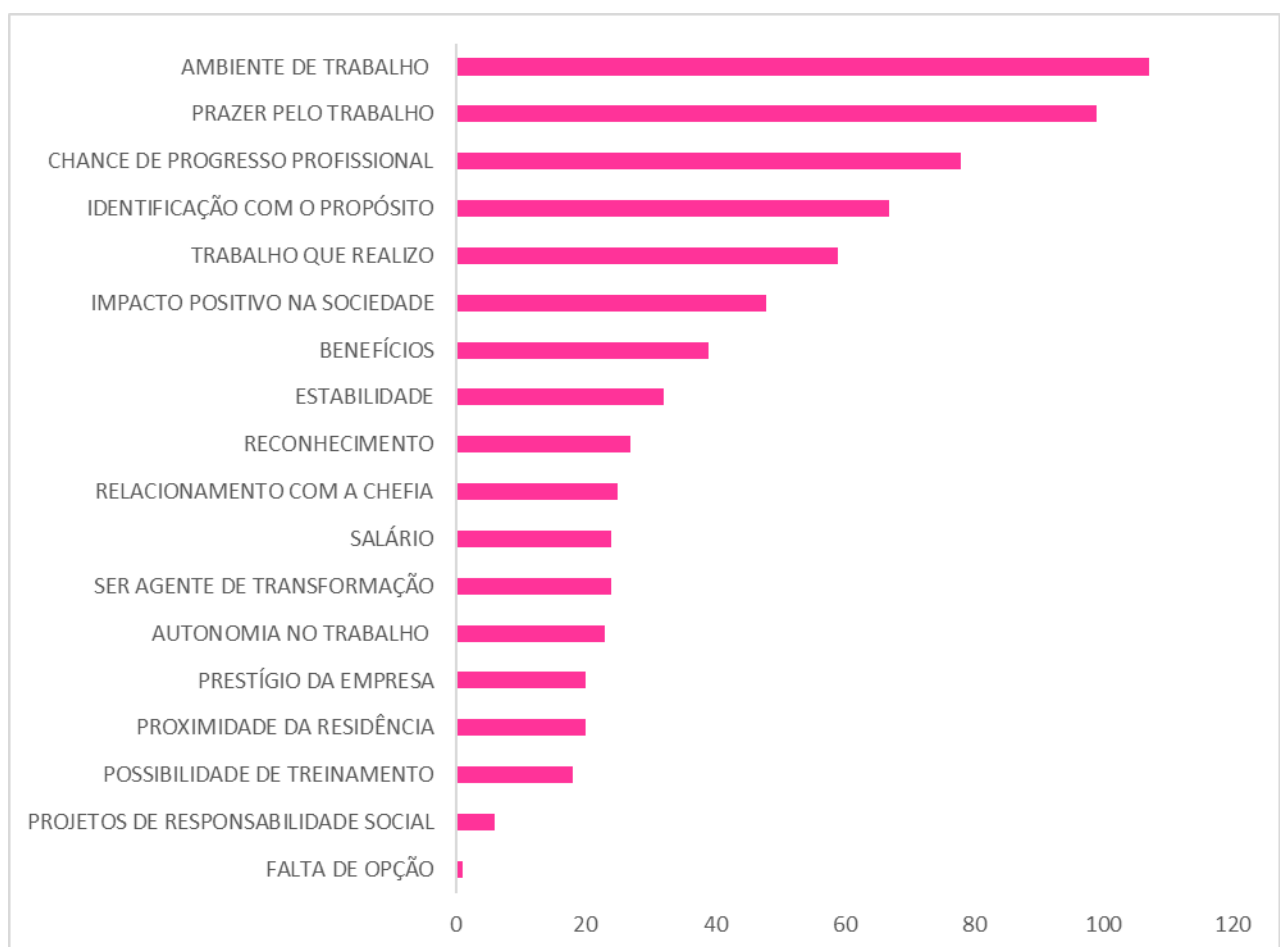
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO possui diversos projetos de responsabilidade social, e incentiva todos os colaboradores a participarem, pois assim acreditamos que podemos melhorar não só a instituição, mas toda a sociedade. Os funcionários concordam com a importância desses projetos, o que podemos perceber,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

## a. Principais Razões pelas quais trabalham no FIAP - Centro Universitário

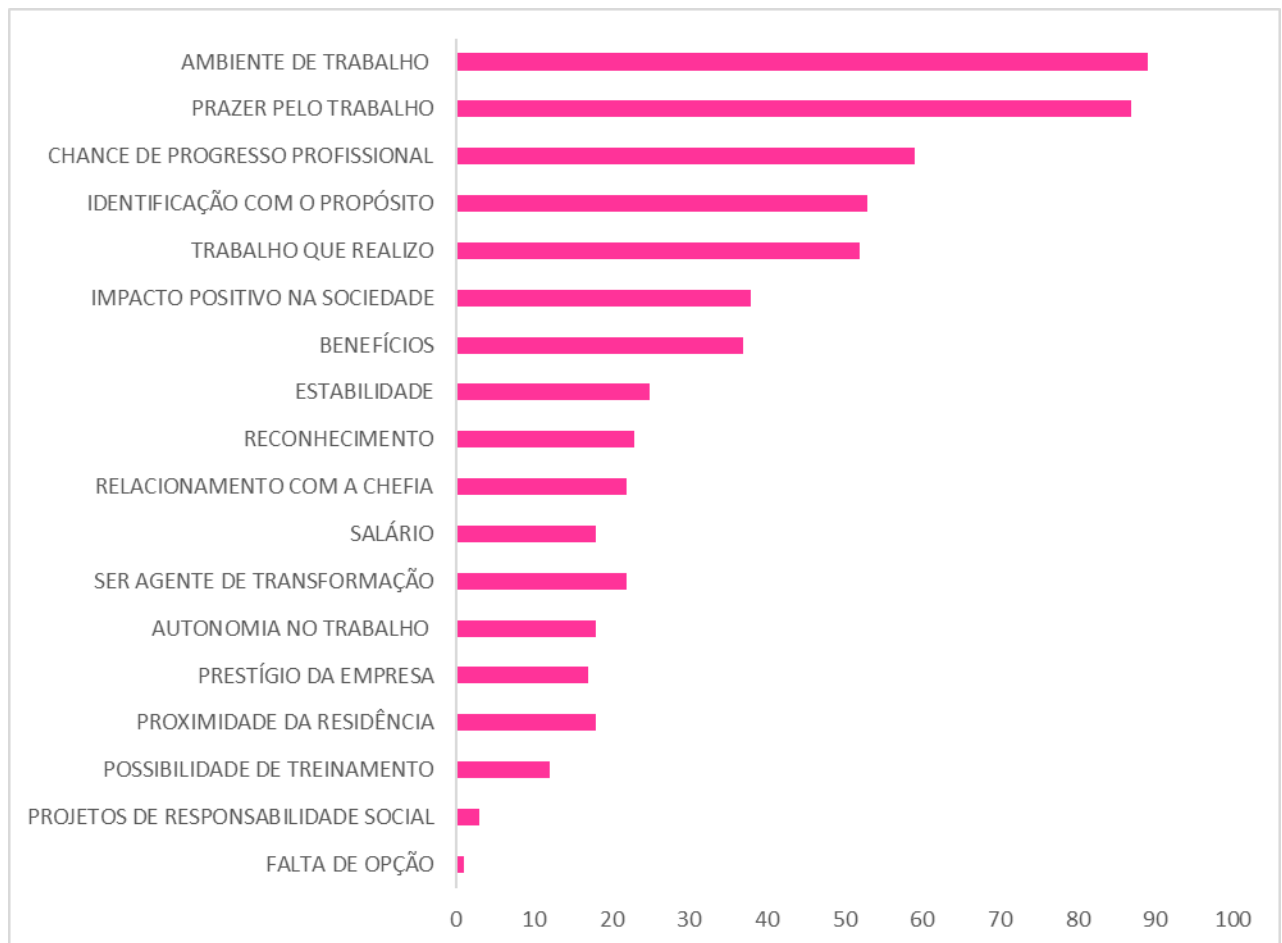
Na última pergunta da pesquisa, os colaboradores devem indicar quais são as 3 principais razões pelas quais trabalham na empresa.

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

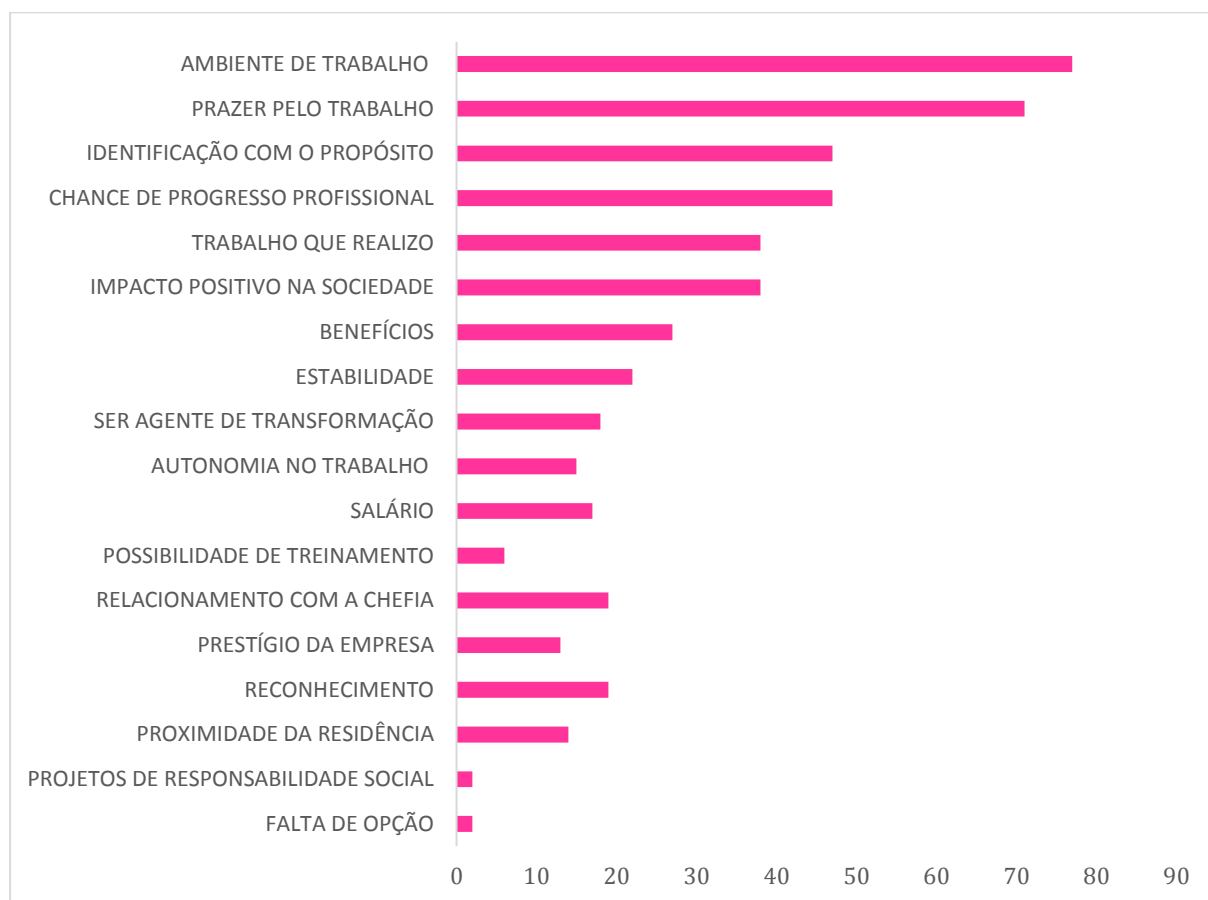
**2019**



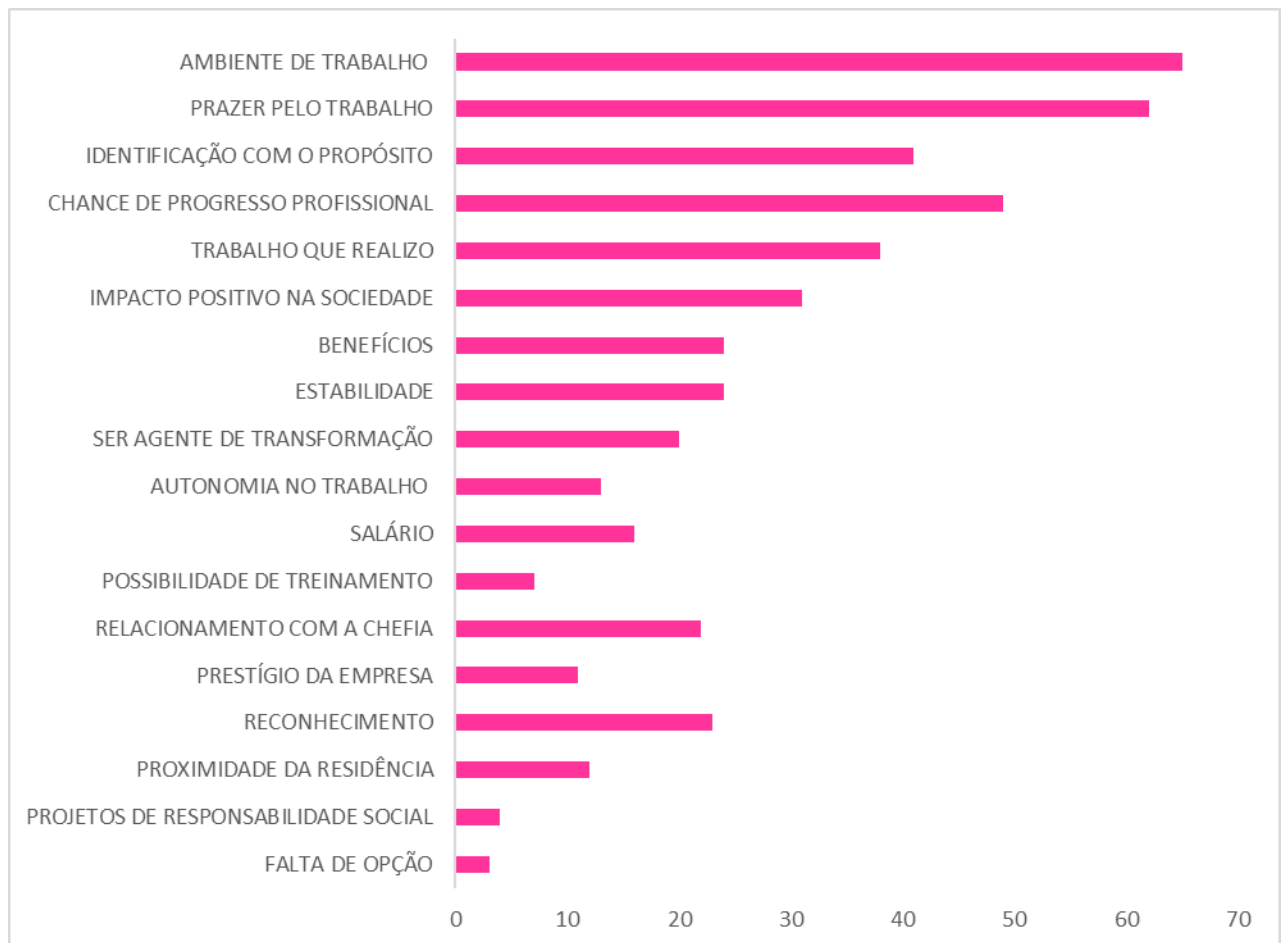
2018



2017



2016





## 6 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 38 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 38 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 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.	
<b>CPA</b> Comissão Própria de Avaliação - FIAP	
Pedimos que você responda o questionário de maneira honesta. Sua participação é voluntária, porém, muito importante.	
Atenciosamente, Comissão Própria de Avaliação (CPA) da FIAP	
<b>Curso em que atua:</b>	-
<b>Disciplinas que ministra:</b> Opcional	<input type="text"/>
<b>Tempo de casa:</b>	<input type="text"/>
<b>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)</b>	
<b>AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA/CURSO NA VISÃO DO PROFESSOR</b>	
Coerência da disciplina com os objetivos do curso	<input type="text"/>
Coerência da disciplina com o perfil desejado do egresso	<input type="text"/>
Adequação e atualização das ementas, bibliografia e programas da disciplina	<input type="text"/>
Atuação da coordenação/gestão do curso	<input type="text"/>
Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso	<input type="text"/>

<b>ORGANIZAÇÃO E CONTROLE</b>	
A FIAP apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação, etc)	<input type="text"/>
<b>ORIENTAÇÃO PARA PADRÃO E PROCESSOS</b>	
Conheço com profundidade os procedimentos definidos no Regimento e demais políticas da FIAP	<input type="text"/>
Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar	<input type="text"/>
<b>PROGRAMAS/PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</b>	
Participação no Projeto I-Help	<input type="text"/>
<b>EXPECTATIVAS DOS ALUNOS</b>	
Nível de participação/interesse, cordialidade, maturidade e motivação dos alunos	<input type="text"/>
Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos	<input type="text"/>
<b>QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA / RECURSOS</b>	
Salas de aula	<input type="text"/>
Sala dos professores	<input type="text"/>
Condições de acesso para portadores de necessidades especiais	<input type="text"/>
Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos	<input type="text"/>
Quantidade e atualização de livros e periódicos (revistas, informativos) disponíveis na Biblioteca	<input type="text"/>
Instalações sanitárias	<input type="text"/>
Nível de limpeza e organização das instalações da FIAP em geral	<input type="text"/>
Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral	<input type="text"/>
Ambiente virtual de aprendizagem	<input type="text"/>
<b>QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS</b>	
Auxiliar de coordenação	<input type="text"/>
Biblioteca	<input type="text"/>
Lanchonetes	<input type="text"/>
Central de Impressão	<input type="text"/>
Help Desk	<input type="text"/>
Coordenação de curso	<input type="text"/>
Departamento Pessoal	<input type="text"/>
Direção Acadêmica	<input type="text"/>
Gestão de Carreiras	<input type="text"/>
Inspetoria de Alunos	<input type="text"/>
Auxiliares de Informática (Monitores)	<input type="text"/>
Segurança	<input type="text"/>
Recepção	<input type="text"/>
Gestão de Pessoas	<input type="text"/>
Secretaria / Atendimento ao Discente	<input type="text"/>
Telefonia	<input type="text"/>
<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELA FIAP</b>	
Comunicação da FIAP com os professores	<input type="text"/>
Meios existentes para comunicação (site institucional, e-mail e portal do professor)	<input type="text"/>
<b>Que sugestões você daria para tornar a FIAP um lugar melhor para se trabalhar?</b>	
<input type="text"/>	
Agradecemos a sua participação.	
<input type="button" value="ENVIAR"/>	

Figura 02 – Pesquisa Professores.

## a. RESPOSTAS

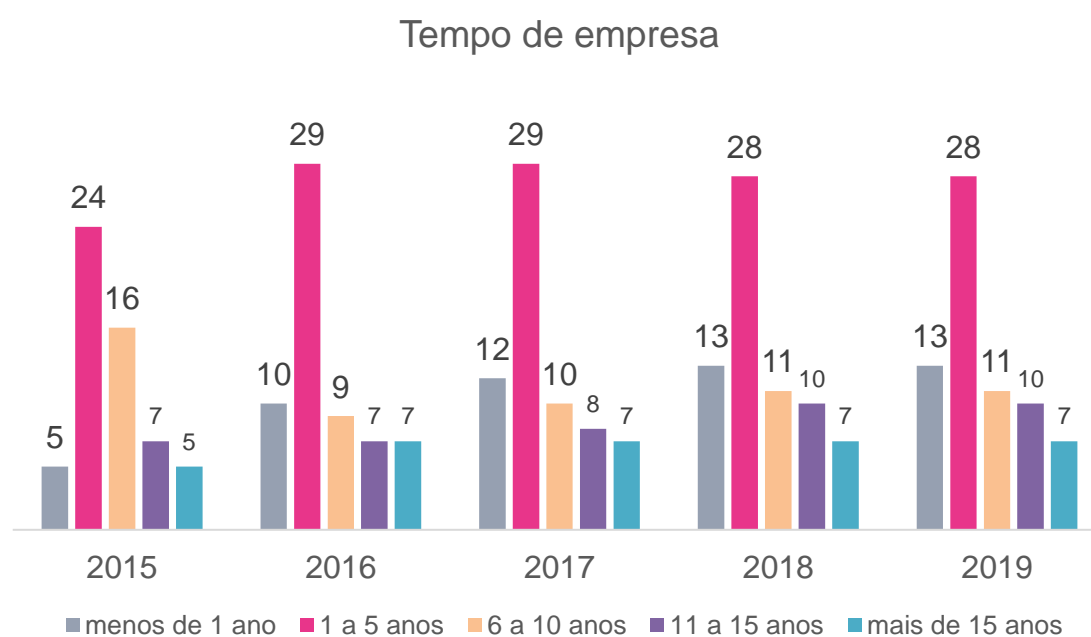
Na tabela abaixo (**Tabela 02**), podemos ver a quantidade de respostas que tivemos em cada ano, e quanto esse número representa do nosso total de professores:

**Tabela 02** – Índice de Respostas.

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

## b. 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.



## c. PERGUNTAS

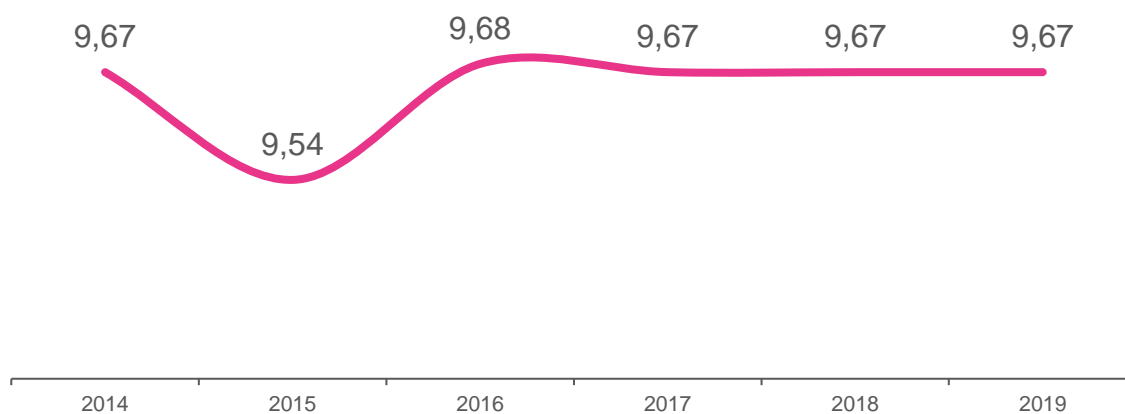
Nas próximas 37 questões os professores devem assinalar uma nota de 0 a 10, onde 0 significa totalmente insatisfatório e 10 significa totalmente satisfatório.

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 umas das questões.

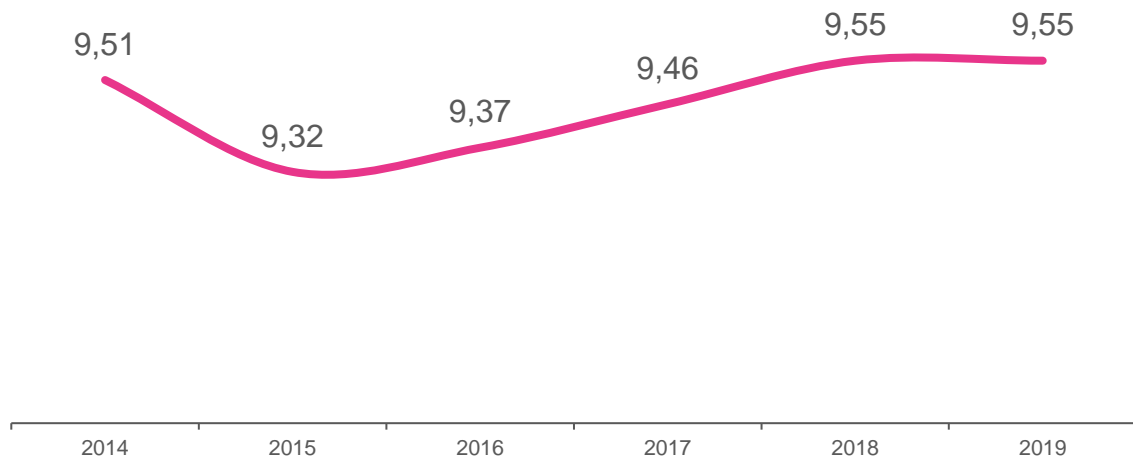
## AVALIAÇÃO DA DISCIPLINA/CURSO NA VISÃO DO PROFESSOR

### 6.1 Coerência da disciplina com os objetivos do curso



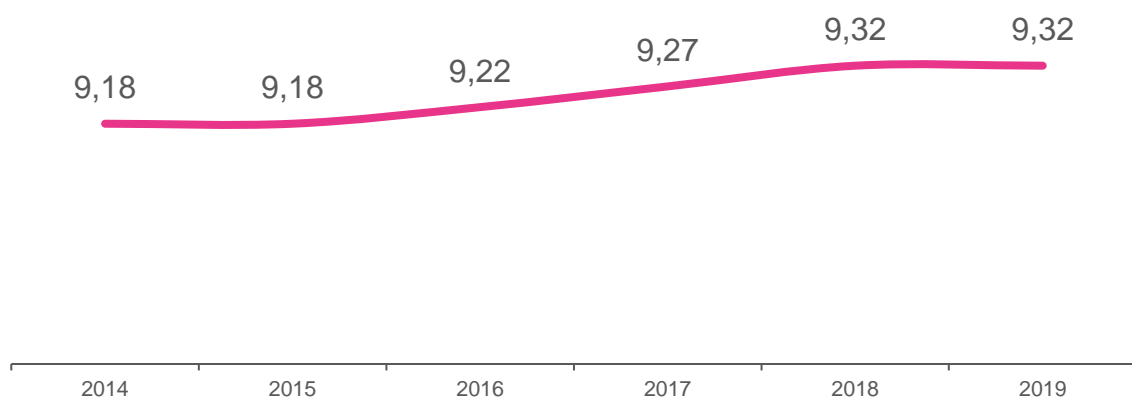
Analisando o gráfico acima, podemos perceber que os professores acreditam que as disciplinas que lecionam são altamente coerentes com os objetivos do curso. As notas dessa pergunta, historicamente, possuem médias bem altas. Esse alinhamento é essencial para que as disciplinas dentro dos cursos possuam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

### 6.1.1 Coerência da disciplina com o perfil desejado do egresso



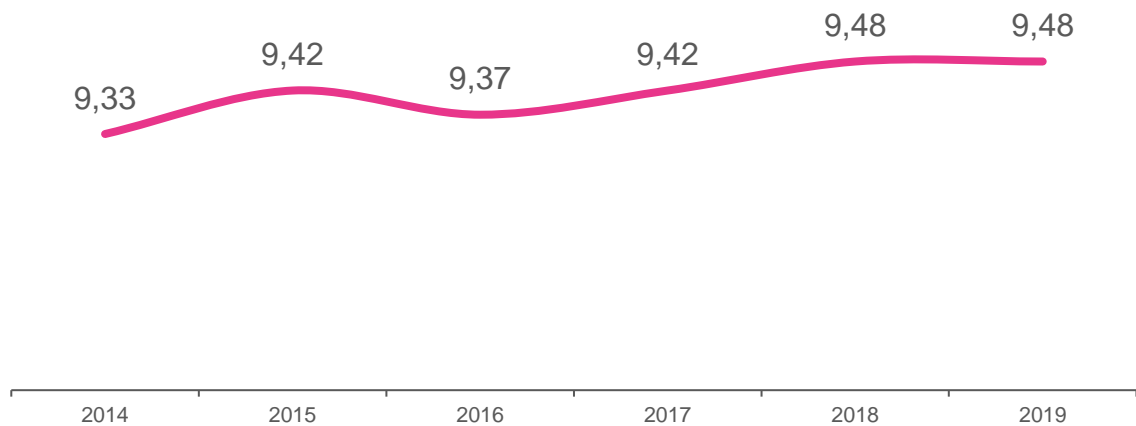
As disciplinas de um curso devem estar alinhadas com o perfil dos alunos desse mesmo curso. Somente com essa coerência, podemos ter o engajamento e motivação dos alunos em sala de aula. Analisando o gráfico, podemos perceber que os professores acreditam que as disciplinas que lecionam são altamente coerentes com o perfil dos egressos, visto que as notas dessa pergunta possuem médias bem altas em todas as pesquisas dos últimos 6 anos.

### 6.1.2 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.

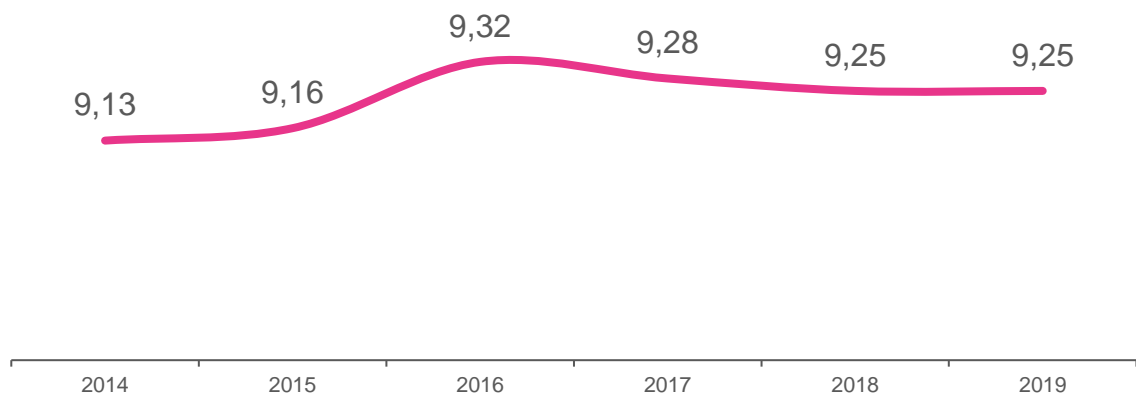
### 6.1.3 Atuação da coordenação/gestão do curso



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.



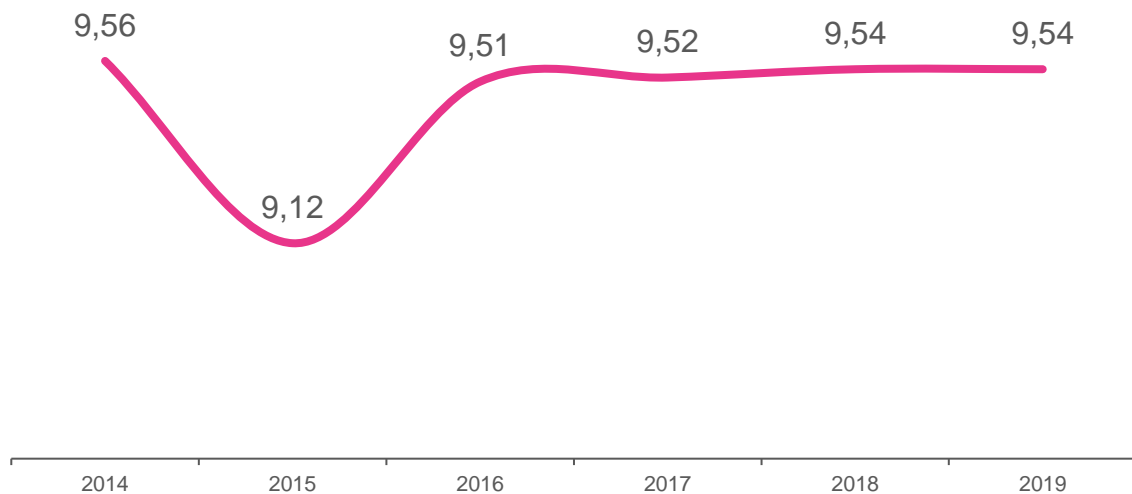
#### 6.1.4 Ações direcionadas para a melhoria e aprimoramento do curso



Os cursos precisam ter melhorias constantes, uma vez que 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

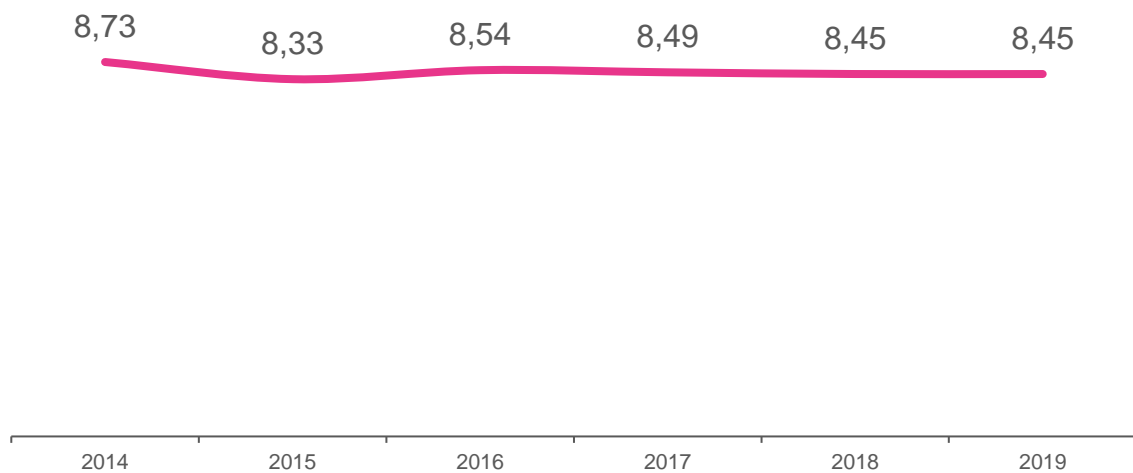
**6.1.5 O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO** apresentou as rotinas, os controles e procedimentos inerentes à Instituição e ao Curso (diário, calendário escolar, sistema de avaliação etc)



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.

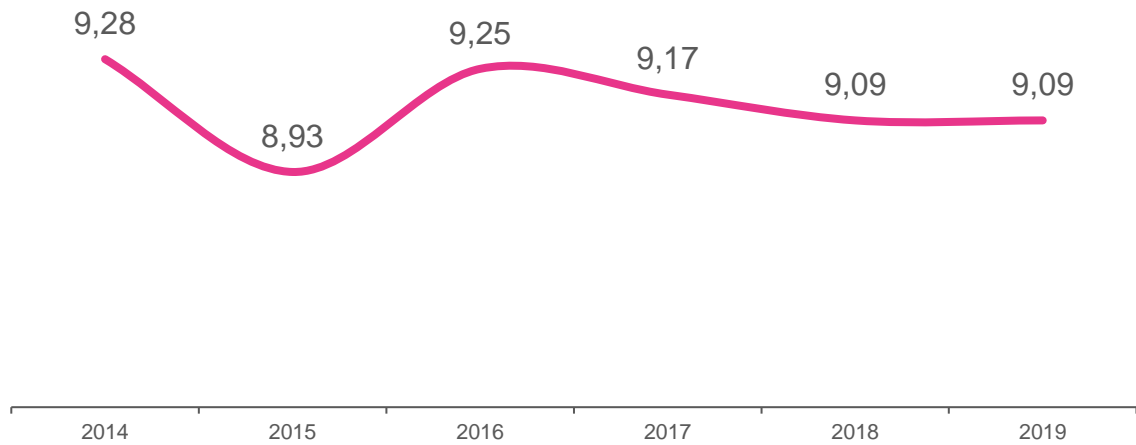
## ORIENTAÇÃO PARA PADRÃO E PROCESSOS

### 6.1.6 Conhecimento 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.

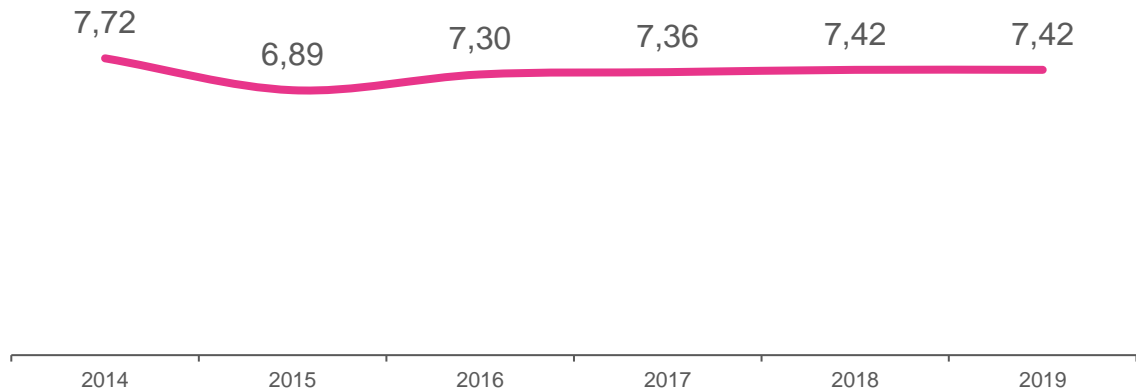
### 6.1.7 Conheço o projeto de curso, guia acadêmico e calendário escolar



Podemos ver no gráfico uma leve queda nas notas dessa pergunta nos últimos anos.

## PROGRAMAS/PROJETOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

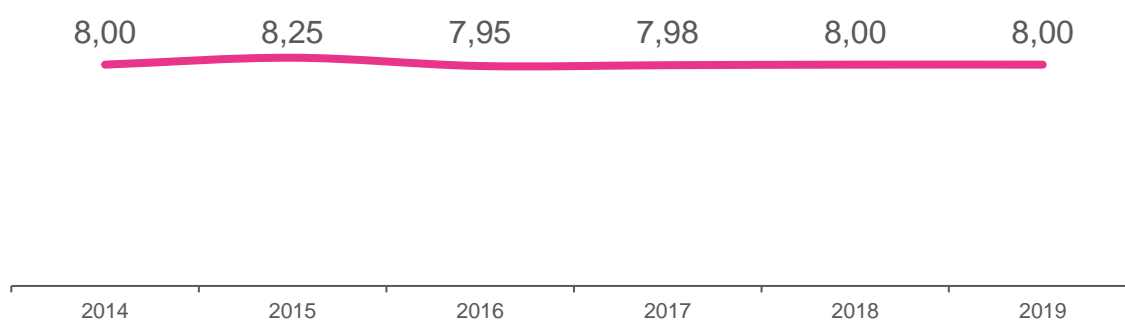
### 6.1.8 Participação no Projeto I-Help



Apesar de 8 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 2019, mas ainda temos espaço para crescer nessa questão.

## EXPECTATIVAS DOS ALUNOS

### 6.1.9 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 a média em torno de 8 nessa questão nos últimos anos. Tivemos uma pequena evolução nos últimos anos, mas acreditamos que ainda podemos melhorar esse índice.

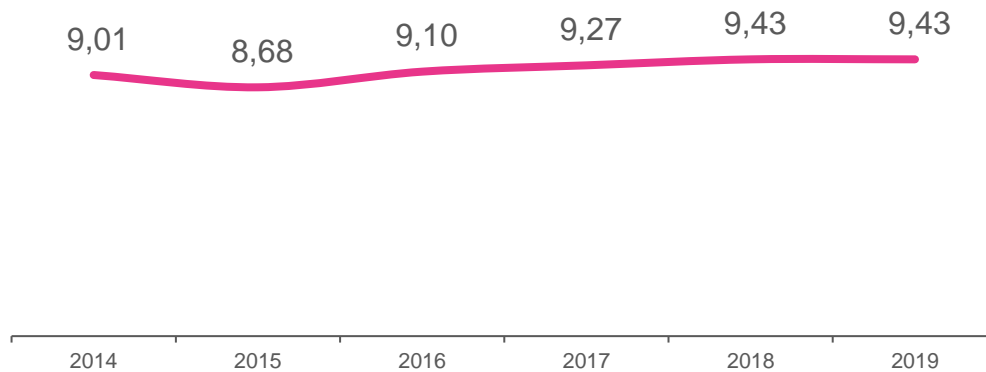
### 6.1.10 Nível de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos



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.

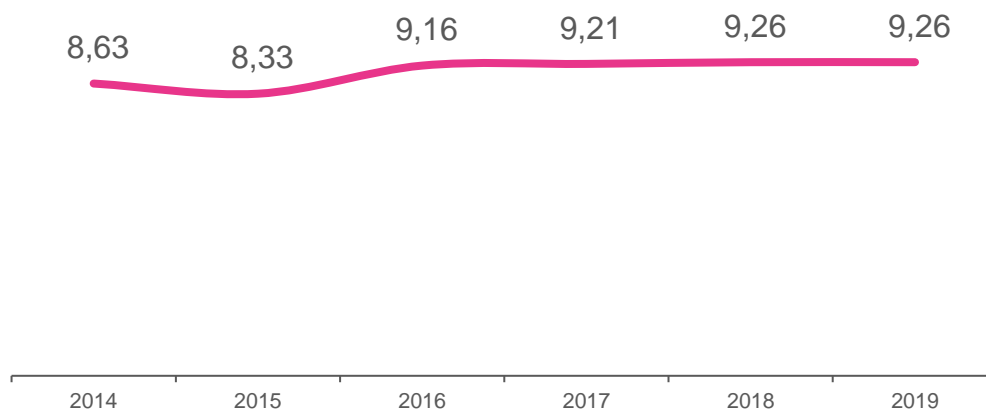
## QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA / RECURSOS

### 6.1.11 Salas de aula



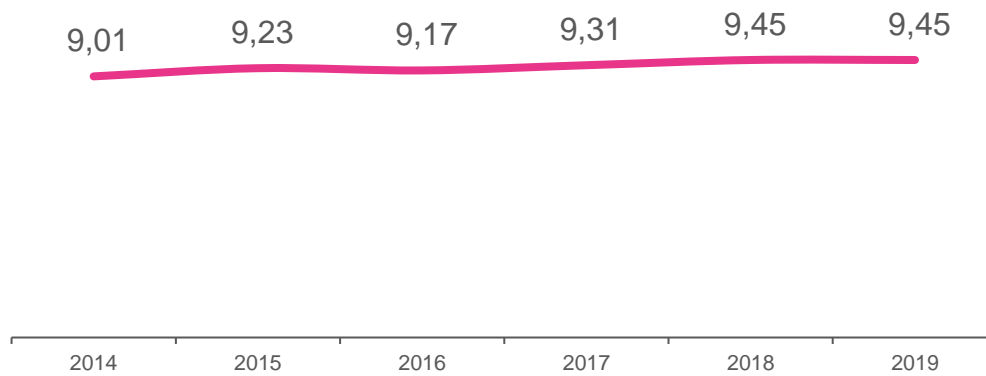
Ter uma sala de aula adequada é essencial para o bom desenvolvimento da aula. Todos os anos fazemos reformas nas nossas unidades, para estarmos sempre melhorando a infraestrutura das nossas instalações. Analisando as notas dos professores, podemos ver que estas melhorias são bastante perceptíveis, uma vez que esta questão teve um crescimento de quase 10% de 2015 para 2018.

### 6.1.12 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 descompressão entre as aulas.

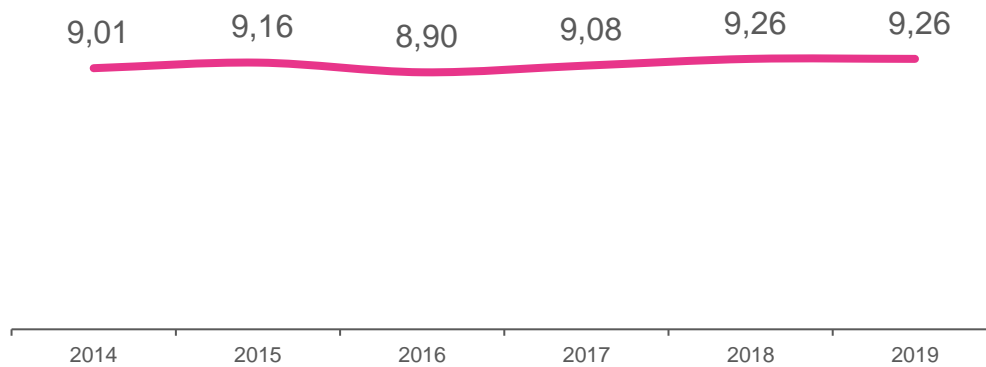
### 6.1.13 Condições de acesso para portadores de necessidades especiais



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.

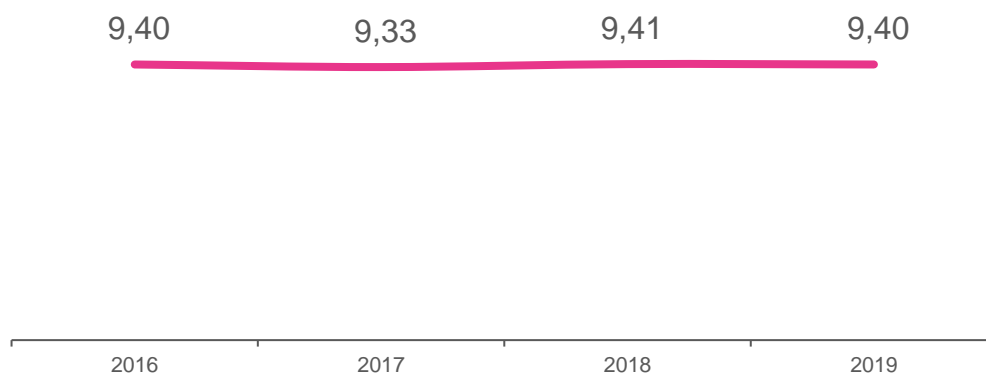


### 6.1.14 Laboratórios de Informática e Laboratórios específicos



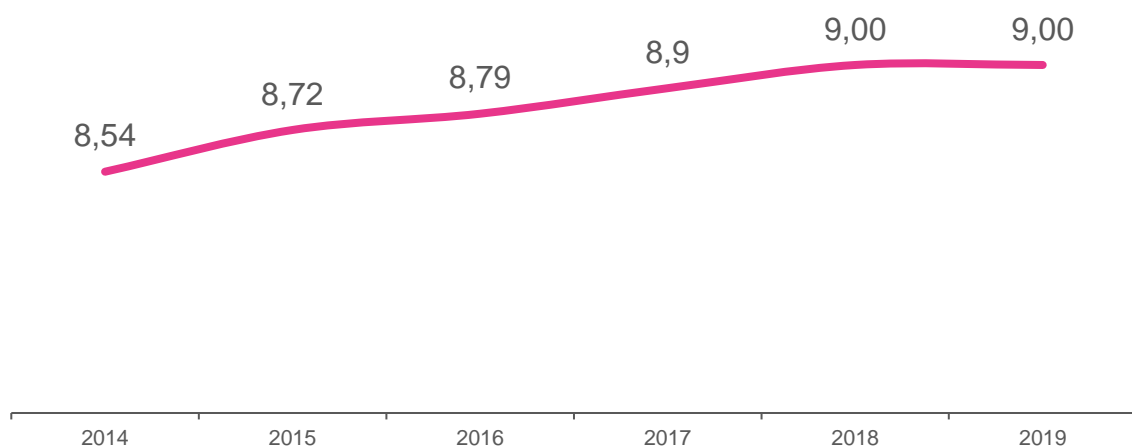
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO é uma instituição muito focada em inovação e tecnologia, sendo assim, precisa ter laboratórios extremamente atualizados. Pelas notas atribuídas pelos professores nessa questão, podemos concluir que os laboratórios estão muito satisfatórios.

### 6.1.15. Ambiente virtual de aprendizagem



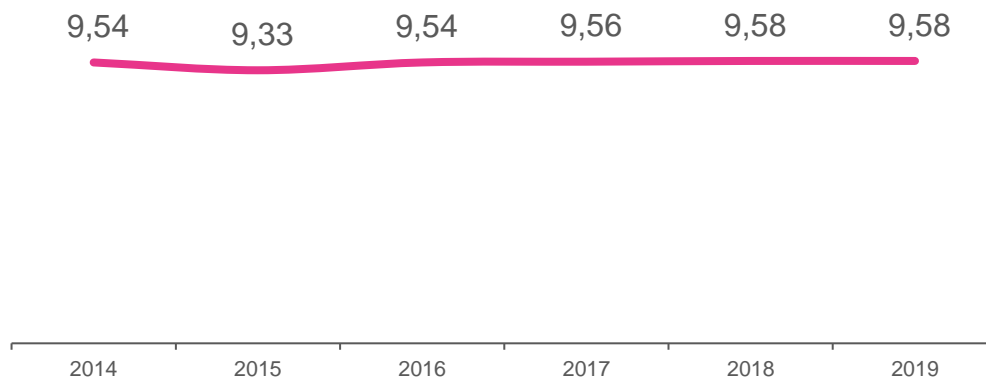
O FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO oferece ensino à distância através dos cursos On e das disciplinas Nanocourses. Os professores avaliam positivamente o AVA desde a introdução em 2016, mantendo um padrão elevado o que corrobora as respostas abertas, onde indicam o ambiente diferenciado para os alunos da FIAP, com recursos tecnológicos, aparência e funcionalidades que destoam dos encontrados no mercado.

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



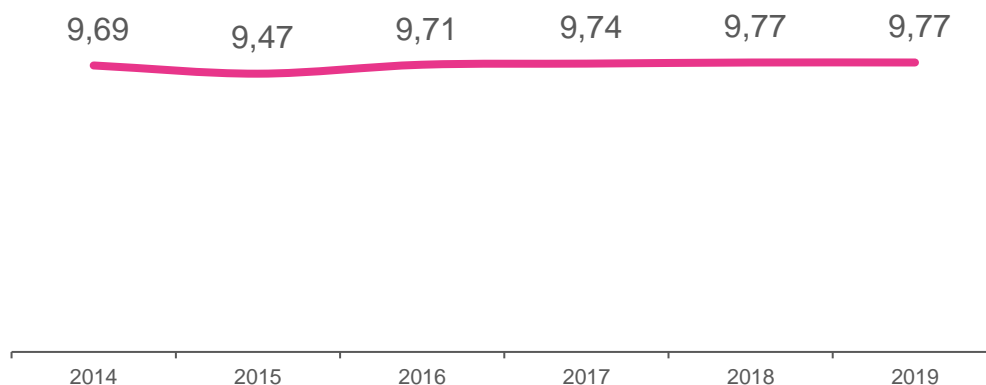
Os alunos precisam ter acesso aos conteúdos abordados pelos professores em aula, para isso, precisamos manter a Biblioteca sempre completa e atualizada. Podemos perceber no gráfico, que tivemos uma boa evolução neste setor.

### 6.1.17. Instalações sanitárias



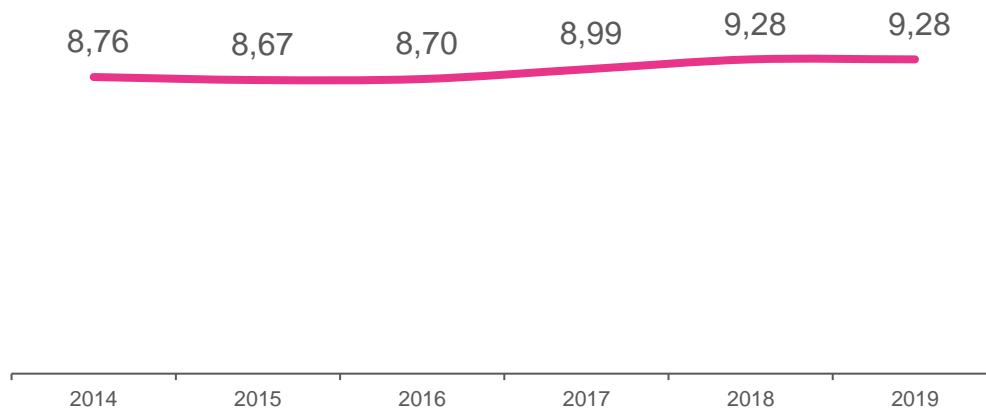
As notas para instalações sanitárias vêm se mantendo em torno de 9,50, o que é uma nota bastante alta e demonstra que as instalações estão extremamente satisfatórias para os professores.

### 6.1.18 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.

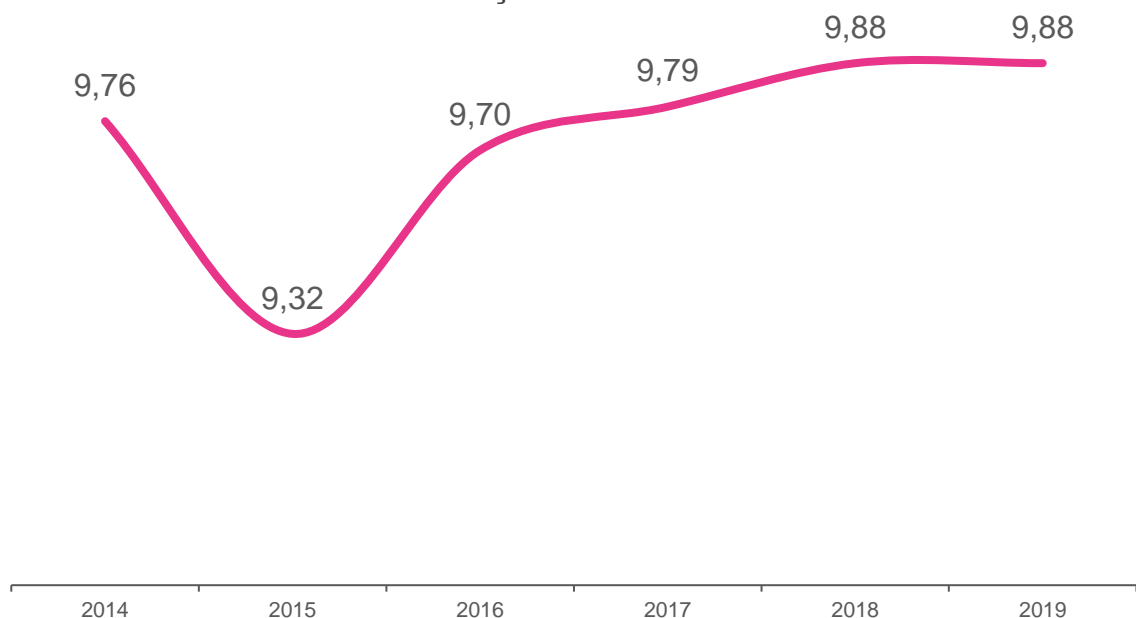
### 6.1.19 Condições da estrutura física (iluminação, ventilação, acústica) em geral



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.

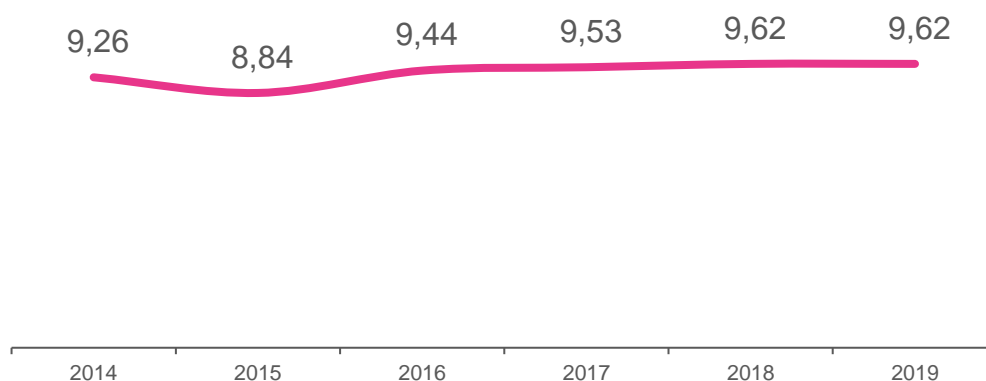
## QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS

### 6.1.20. Auxiliar de coordenação



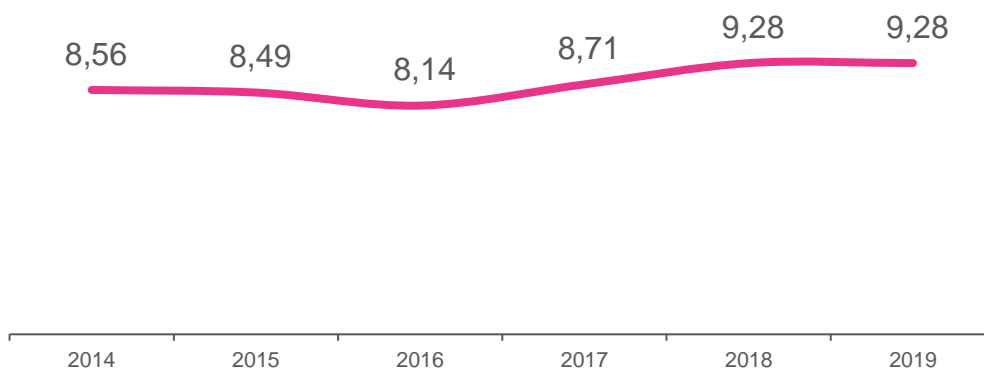
A questão para avaliação dos auxiliares de coordenação teve a maior média da pesquisa (9,88), o que mostra que os professores estão totalmente satisfeitos com o trabalho desses profissionais.

### 6.1.21 Biblioteca



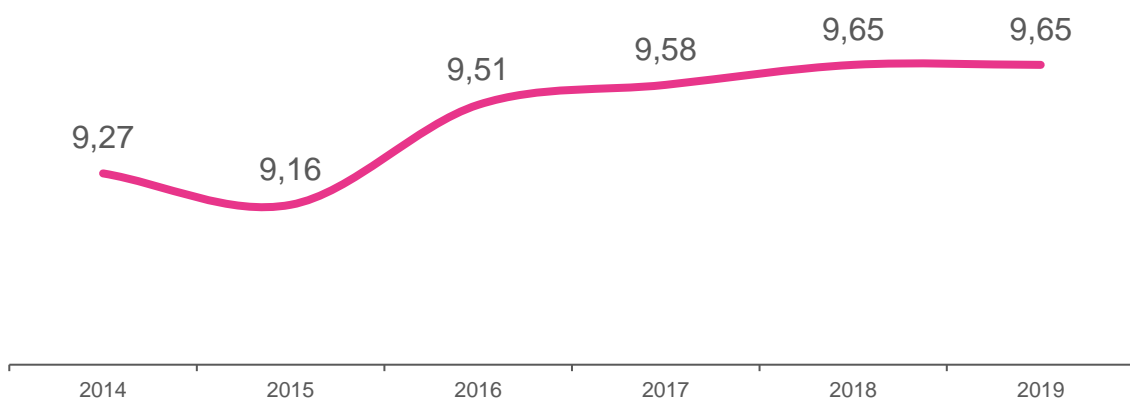
A nota da biblioteca teve uma boa evolução nos últimos anos, apresentando uma nota 9,62 em 2018, o que representa um crescimento de 9% em relação ao ano de 2015.

### 6.1.22 Lanchonetes



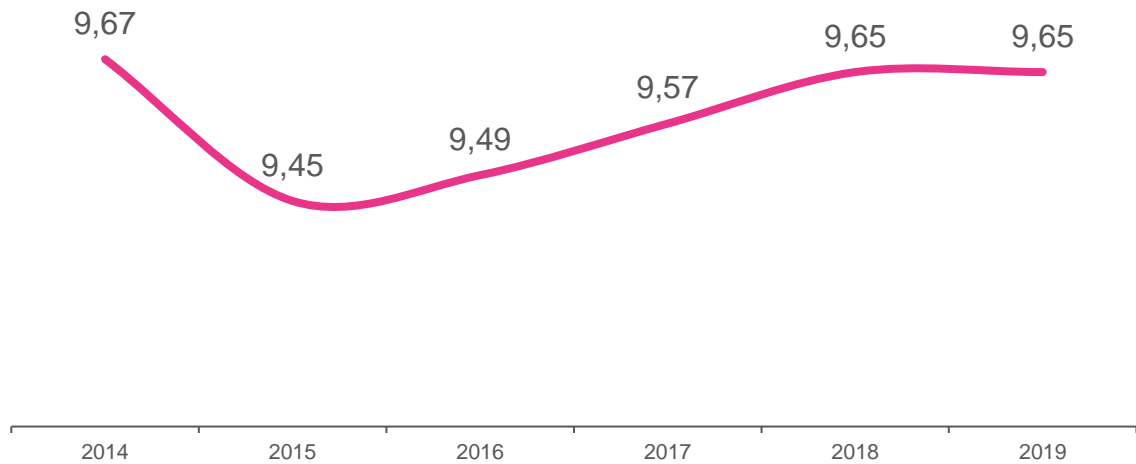
Em 2017 fizemos uma grande alteração nas nossas lanchonetes, alterando o fornecedor, e conseqüentemente os produtos e pessoal de atendimento. Além disso, foi feita uma reforma completa nas instalações físicas. Essa alteração foi muito bem avaliada pelos professores, com um crescimento de 14% em 2018 *versus* 2016.

### 6.1.23 Help Desk



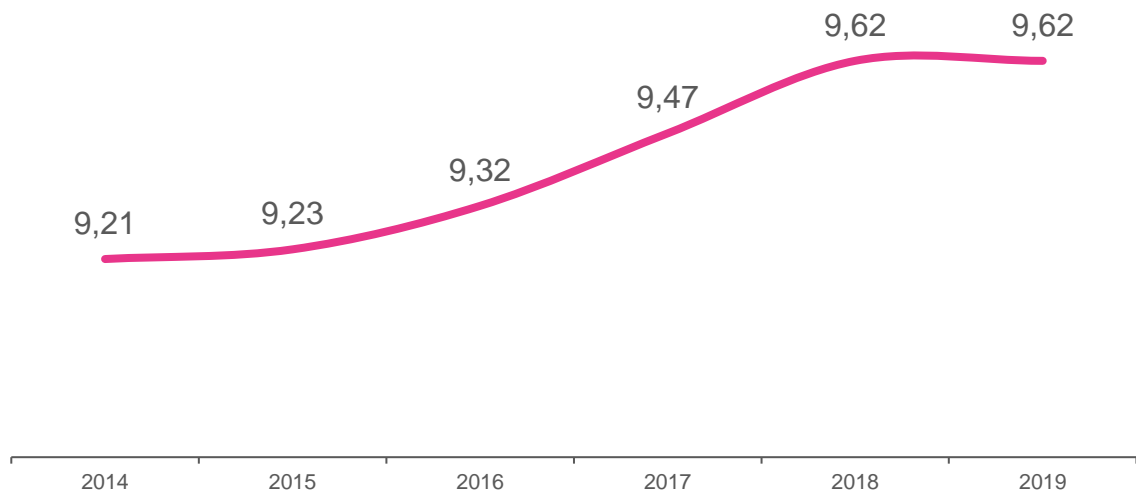
O Help Desk dá suporte para os professores em todas as aulas realizadas em laboratórios, com manutenção de máquinas, sistemas, VMs e qualquer outra solicitação relacionada a TI. Os professores avaliam muito bem esse serviço prestado, com uma nota 9,65 na última pesquisa.

### 6.1.24 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.

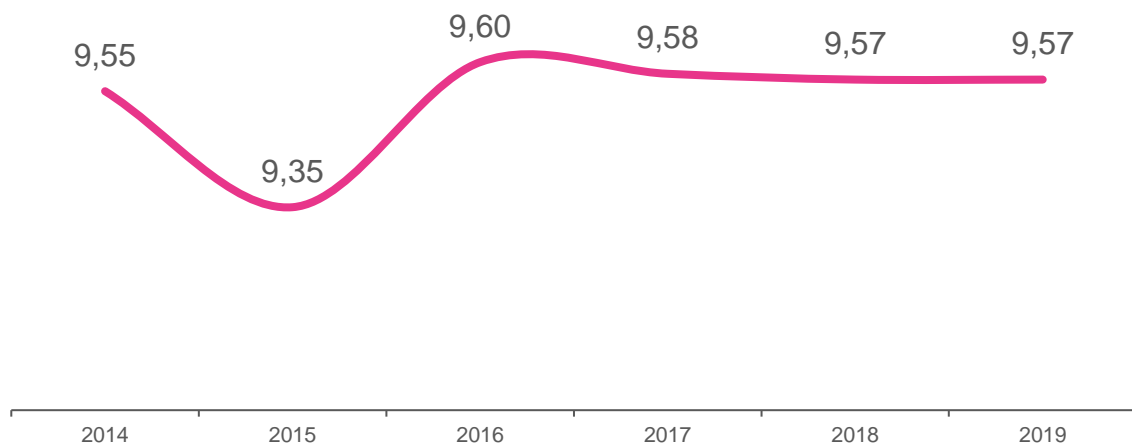
### 6.1.25 Departamento Pessoal



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.

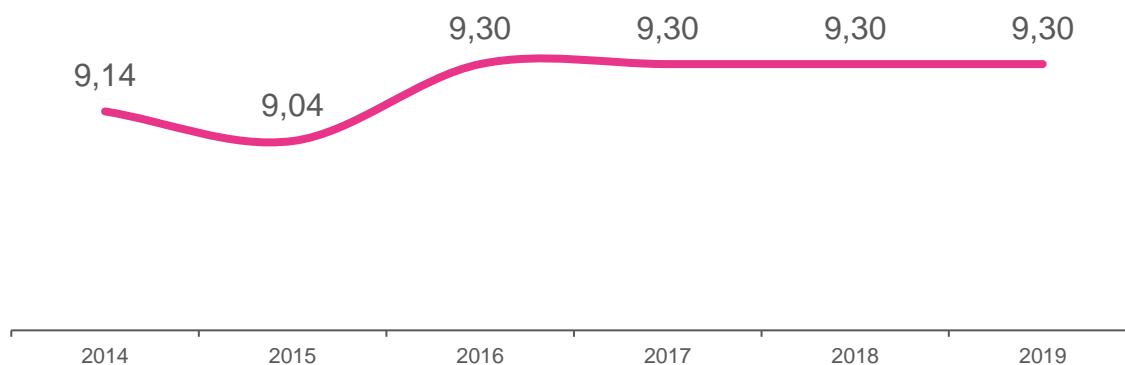


### 6.1.26 Pró-Reitoria Acadêmica



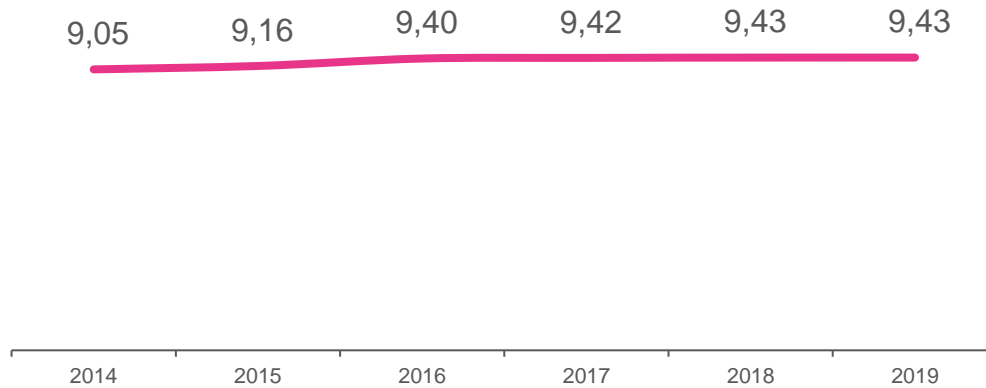
A Pró-Reitoria acadêmica vem mantendo uma média em torno de 9,5 nos últimos anos, o que demonstra que os professores estão muito satisfeitos com a direção da instituição.

### 6.1.27 Gestão de Carreiras



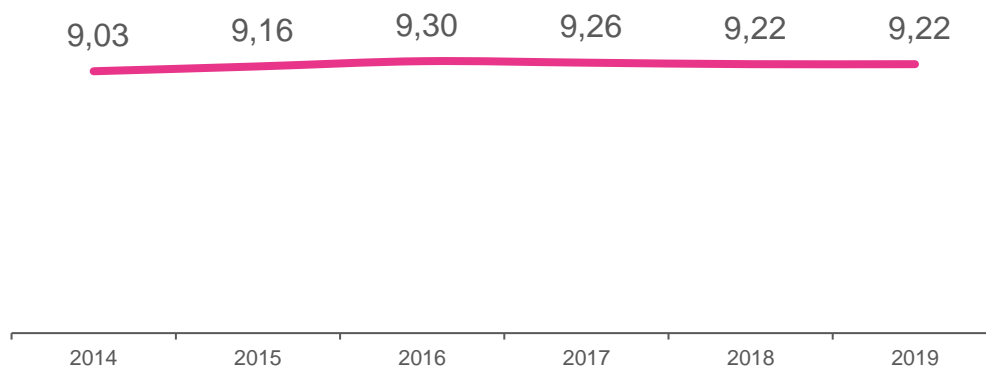
Os profissionais de Gestão de Carreiras suportam os alunos em diversos temas, como elaboração de currículos, atualização do LinkedIn, candidatura para vagas de estágio e emprego, dicas de como se comportar em entrevistas de seleção. Como podemos ver no gráfico, os professores avaliam muito bem os serviços prestados por esse departamento.

### 6.1.28 Inspeção de Alunos



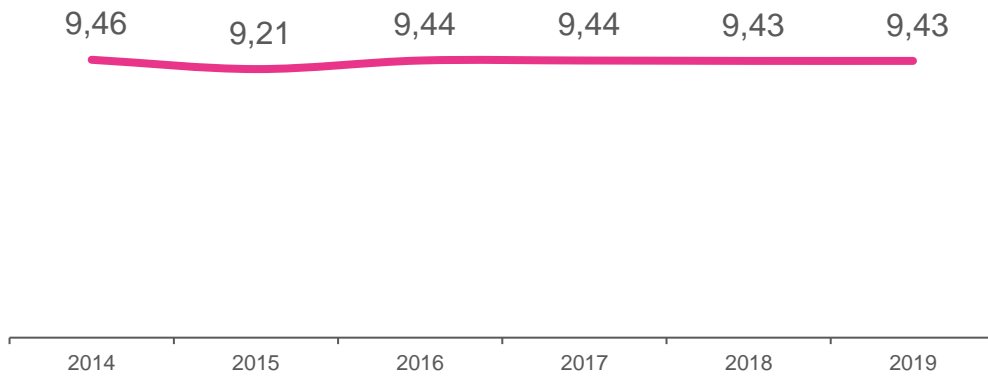
As notas atribuídas aos inspetores de aluno estão crescendo ano após ano, em 2014 eles receberam uma nota 9,05, que já representava uma ótima avaliação, e em 2018 esta nota subiu para 9,43.

### 6.1.29 Auxiliares de Informática (Monitores)



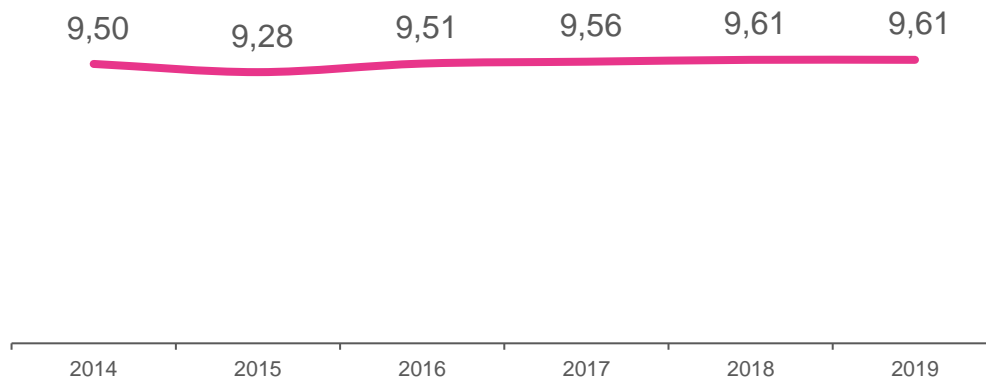
Desde 2014, os auxiliares de informática recebem notas acima de 9, o que mostra que os professores estão muito satisfeitos com os serviços prestados por esses profissionais.

### 6.1.30 Segurança



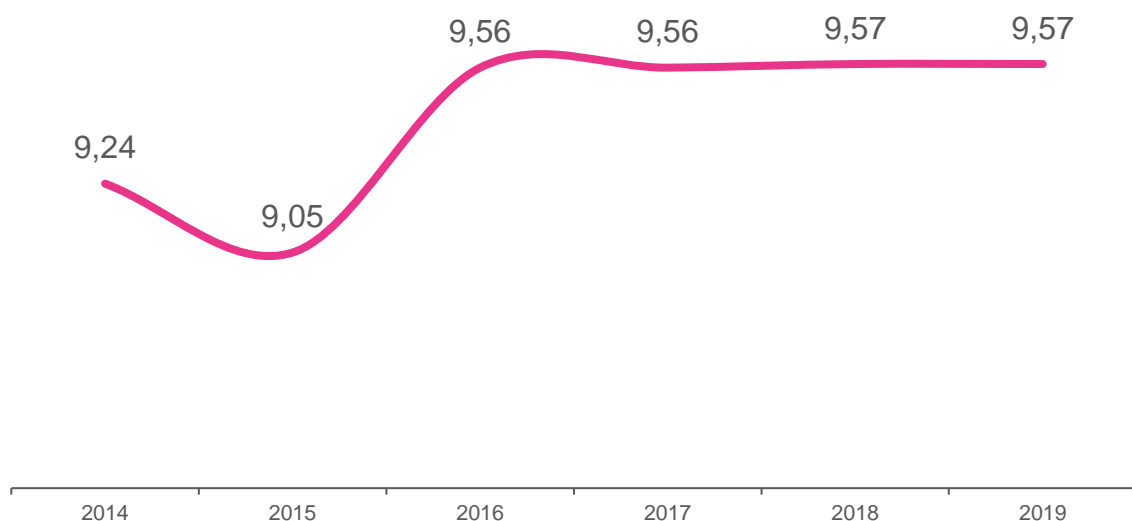
As notas para a Segurança estão se mantendo estáveis em 9,4 nos últimos 3 anos, o que é uma nota bem alta considerando a escala de 0 a 10, o que demonstra que os professores estão muito satisfeitos com esse serviço.

### 6.1.31 Recepção



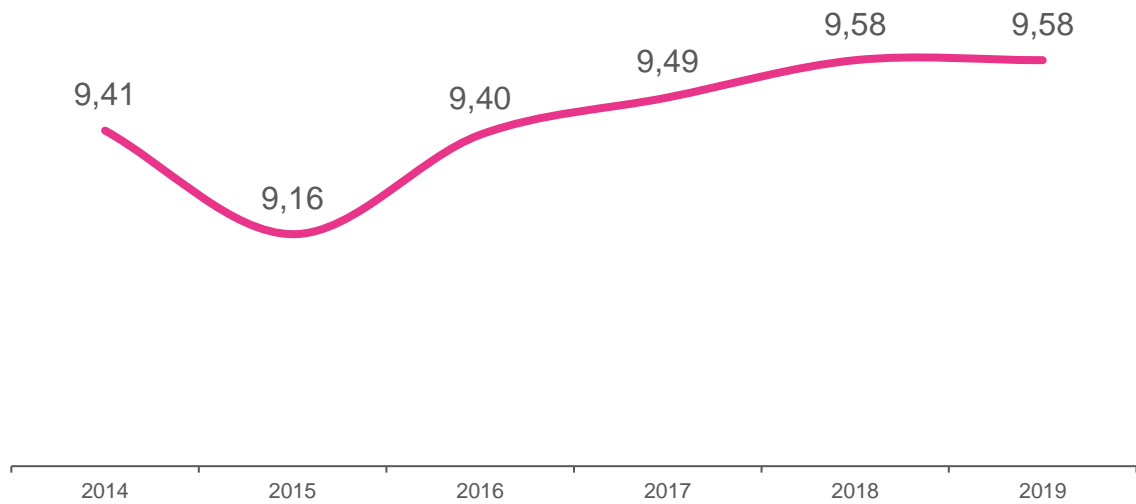
As notas para Recepção giram em torno de 9,5 todos os anos, o que mostra que os professores estão extremamente satisfeitos com os serviços desse departamento.

### 6.1.32 Gestão de Pessoas



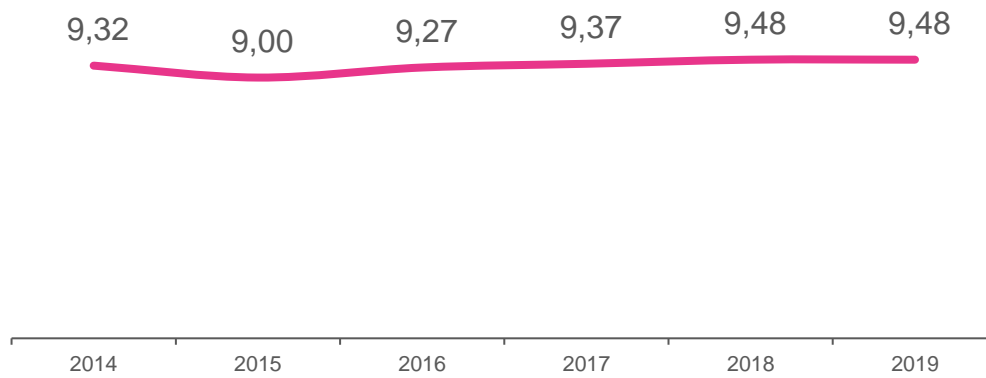
As notas para a área de Gestão de Pessoas estão se mantendo estáveis em 9,5 nos últimos 4 anos, o que é uma nota bem alta considerando a escala de 0 a 10. Com isso, podemos concluir que os professores estão muito satisfeitos com os serviços desse setor.

### 6.1.33 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.

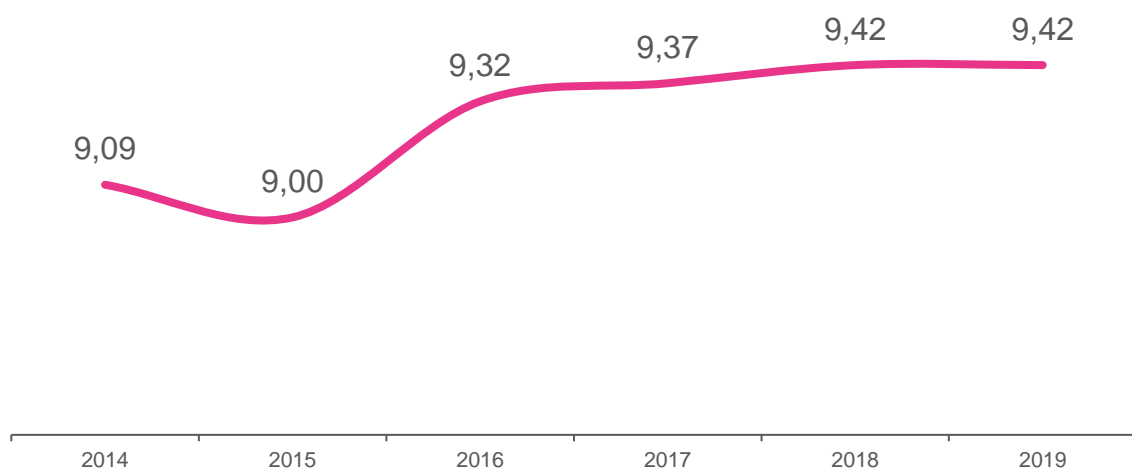
**6.1.34 Telefonia/ Internet**



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.

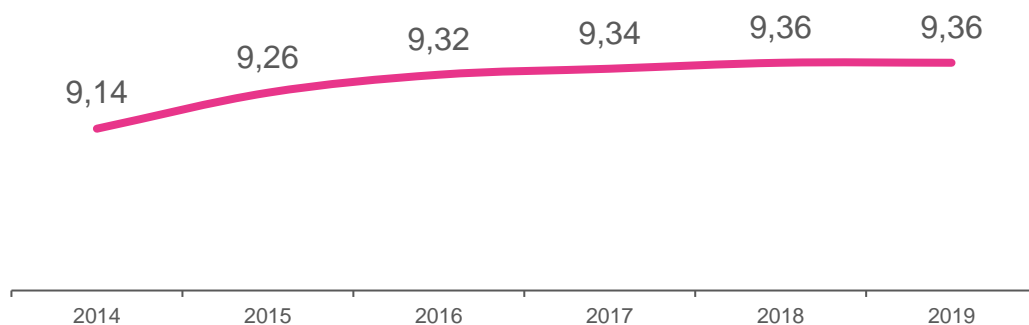
## MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS PELO FIAP - CENTRO UNIVERSITÁRIO

### 6.1.35 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, mantêm-se nos últimos 4 anos.

### 6.1.36 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.