

*RELATÓRIO*

***AUTO-AVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL***

***2003***

## **AVALIAÇÃO REALIZADA PELO CORPO DISCENTE**

A participação dos alunos proporcionou avaliar esferas que, embora distintas, são interligadas pela característica própria da vida acadêmica: auto-avaliação, estrutura acadêmica, infra-estrutura física e desempenho docente. Os quadros a seguir apresentam a tabulação final dos resultados de cada questão, proporcionando uma visão geral de como o aluno compreende o Centro Universitário UNILINS.

Quadro 02

### **Auto avaliação discente - ALUNOS**

<b>Pergunta</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>NS</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
Você tinha conhecimentos prévios para acompanhar a disciplina ?	15,52%	56,41%	11,89%	13,56%	2,6%
Pontualidade e atenção podem ser apontadas como características suas frente às aulas ?	32,36%	54,94%	5,43%	5,89%	1,35%
Você demonstrou iniciativa em complementar sua formação acadêmica ?	38,91%	50,13%	6,96%	2,8%	1,17%
Realizou atividades acadêmicas (leituras, trabalhos, experimentos, estudos, pesquisas e outros) previstas para as disciplinas.	34,44%	51,12%	7,48%	5,22%	1,71%
O tempo que você dedicou ao estudo até o momento foi satisfatório ?	19,83%	56,98%	9,73%	11,45%	1,98%
Você estava motivado e foi participativo na disciplina ?	22,74%	57,12%	10,28%	8,21%	1,62%
Você estudou ao nível requerido pela disciplina ?	19,02%	59,42%	10,82%	9,01%	1,71%
As participações em atividades extraclasse foram realizadas com real interesse ?	30,47%	49,41%	11,18%	6,58%	2,34%
Compreendeu os momentos de avaliações como mais uma oportunidade de aprendizagem ?	26,39%	51,89%	11,53%	7,38%	2,79%
Você conhece a contribuição da Instituição para o desenvolvimento local e regional ?	14,86%	38,01%	29,72%	12,07%	5,31%
Você está satisfeito com o curso do qual participa ?	27,65%	50,54%	8,37%	9,81%	3,6%
Você teve abertura para novos conceitos e novos pontos de vista, tanto do professor, como dos colegas ?	25,22%	52,16%	11,53%	8,01%	3,06%
Você se sentiu estimulado para participar de projetos de iniciação científica ?	12,7%	29,27%	21,44%	21,8%	14,77%
Tirou dúvidas sobre os temas/assuntos abordados ?	16,32%	54,55%	15,41%	10,45%	3,24%
Como foi o relacionamento entre os alunos do Campus ?	34,71%	52,56%	5,68%	4,23%	2,79%
<b>Total:</b>	<b>24,74%</b>	<b>50,96%</b>	<b>11,83%</b>	<b>9,09%</b>	<b>3,33%</b>

Este primeiro quadro refere-se à **auto-avaliação** dos alunos, proporcionando a eles um repensar de suas atividades e posturas enquanto aluno universitário. Das respostas acima é possível apontar que a maioria dos alunos faz da própria participação uma análise bastante positiva, ou seja, se consideram bons alunos, engajados com o processo de aprendizagem. No geral, 75,70% apontam aspectos positivos, 11,83% não souberam responder e apenas 12,42% destacaram aspectos negativo. Nesse questionário, os itens que mais chamam atenção são:

- Você conhece a contribuição da Instituição para o desenvolvimento local e regional?

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
52,87%	29,72%	17,38%

- Você se sentiu estimulado a participar de projetos de iniciação científica?

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
41,97%	21,44%	36,57%

### Quadro 03

#### Avaliação de estrutura acadêmica – ALUNOS

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Você teve conhecimento do Projeto Pedagógico (objetivos, conteúdo programático, metodologia, critérios de avaliação e bibliografia) do curso que realiza ?	20,28%	45,53%	16,59%	10,82%	6,76%
Você conhece o regimento da UNILINS ?	11,27%	36,33%	28,31%	13,97%	10,09%
Você conhece a missão da UNILINS ?	9,91%	33,27%	31,65%	14,51%	10,64%
Como você avalia a orientação e acompanhamento por parte da Coordenação de seu curso ?	13,61%	48,51%	12,71%	17,13%	8,02%
Seu curso ofereceu oportunidade de treinamento e inserção no mercado de trabalho aos alunos ?	11,27%	34,35%	20,1%	19,47%	14,78%
Foi divulgado aos alunos o perfil profissional a ser formado pelo curso ?	16,05%	44,54%	17,31%	15,05%	7,03%
Você está satisfeito com a programação de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS ?	14,06%	42,2%	12,26%	21,73%	9,73%
O acervo da Biblioteca esteve adequado à sua área de estudo ?	27,59%	50,85%	6,58%	10,09%	4,86%
A quantidade do acervo da Biblioteca foi suficiente para a demanda de pesquisas ?	21,37%	45,98%	8,74%	17,04%	6,85%
Você percebeu a aquisição de novos títulos pela Biblioteca ?	21,82%	46,43%	19,02%	8,65%	4,05%
O nível de experiência do curso correspondeu às expectativas para a formação profissional ?	13,79%	49,14%	19,74%	12,89%	4,41%
Como foi o relacionamento com coordenadores ?	21,82%	51,39%	11,27%	10,55%	4,95%
Como foi o relacionamento com os professores de seu curso ?	21,82%	61,85%	6,85%	5,68%	3,78%
Como foi o relacionamento com os funcionários da Instituição ?	24,95%	53,87%	9,27%	7,83%	4,05%
A convivência interna, no <i>Campus</i> da UNILINS, favoreceu a formação de cidadãos éticos e responsáveis ?	18,1%	52,43%	17,56%	8,01%	3,87%
Você acompanhou as decisões tomadas pela instituição no que diz respeito à situação presente e ao futuro da Instituição ?	8,1%	27,65%	31,8%	17,83%	14,59%
Você considerou adequadas as decisões tomadas pela instituição ?	7,11%	32,61%	34,77%	16,75%	8,73%
Há trabalho em equipe, espírito de cooperação e solidariedade entre os alunos ?	19,09%	46,03%	11,89%	15,94%	7,02%
<b>Total:</b>	<b>16,77%</b>	<b>44,60%</b>	<b>17,57%</b>	<b>13,55%</b>	<b>7,45%</b>

O questionário anterior avalia a dimensão da **estrutura acadêmica**, e, embora, num balanço geral, a porcentagem final seja mais positiva do que negativa, as respostas demonstram que muitos alunos não conhecem bem a Instituição ou, não estão satisfeitos com a condução das ações até o momento:

Na apuração dos resultados gerais 61,37% apontam respostas positivas, 17,57% não souberam responder e 21% manifestaram-se de maneira negativa, principalmente nos itens apontados:

- **Você conhece o regimento do UNILINS?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
47,60%	28,31%	24,06%

- **Você conhece a missão do UNILINS?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
43,18%	31,65%	25,15%

- **Seu curso ofereceu oportunidade de treinamento e inserção no mercado de trabalho aos alunos?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
45,62%	20,1%	34,25%

- **Você acompanhou as decisões tomadas pela Instituição no que diz respeito à situação presente e ao futuro da Instituição?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
35,75%	31,8%	32,42%

#### Quadro 04

#### **Avaliação da infra-estrutura - ALUNOS**

<b>Pergunta</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>NS</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
O fluxo e circulação de informações na UNILINS foram satisfatórios ?	11,35%	47,29%	12,97%	21,62%	6,75%
Como foi o acesso aos equipamentos de informática e internet ?	19,54%	49,18%	7,29%	17,11%	6,84%
Os equipamentos e laboratórios disponíveis na instituição estiveram acessíveis ?	12,34%	43,24%	13,24%	21,17%	10%
As atividades de laboratório contribuíram para a sua formação ?	16,03%	46,03%	15,04%	15,49%	7,38%
Os laboratórios estiveram adequados às atividades de seu curso ?	12,25%	40,99%	15,31%	21,89%	9,54%
As condições das salas de aula estiveram satisfatórias para as atividades de aprendizagem ?	10,99%	44,14%	10,45%	20,72%	13,69%
As condições dos banheiros são satisfatórias ?	18,21%	51,12%	9,91%	14,51%	6,22%
Os ruídos, fluxo de alunos nos corredores, as interrupções atrapalharam o bom andamento dos estudos ?	14,35%	40,43%	19,04%	16,42%	9,74%
Os materiais didáticos disponíveis para as atividades de aprendizagem foram adequados ?	14,15%	54,19%	12,26%	14,06%	5,32%
Nível de atendimento da Secretaria ?	14,86%	46,57%	10,09%	15,49%	12,97%
Nível de atendimento da Tesouraria ?	31,35%	50,72%	9,72%	4,59%	3,6%
O atendimento terceirizado proporcionado pela Cantina foi adequado ?	22,25%	46,93%	11,62%	9,18%	10%
Os serviços terceirizados de limpeza atenderam às exigências ?	26,93%	53,96%	9%	6,93%	3,15%
Os serviços terceirizados de segurança atenderam às necessidades ?	20,99%	49,72%	13,87%	8,28%	7,11%
O serviço terceirizado prestado pelo serviço de xerox é satisfatório ?	25,31%	57,47%	7,02%	6,57%	3,6%
<b>Total:</b>	<b>18,06%</b>	<b>48,13%</b>	<b>11,78%</b>	<b>14,26%</b>	<b>7,72%</b>

A dimensão que se refere à avaliação da infra-estrutura física, aponta um resultado relativamente satisfatório, pois 66,19% dos alunos estão satisfeitos com as condições físicas das instalações, 11,78% não responderam e 21,98% estão insatisfeitos. As questões que mais se destacaram pela insatisfação dos alunos foram:

- **As condições das salas de aula estiveram satisfatórias para as atividades de aprendizagem ?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
55,13%	10,45%	34,41%

- **Nível de atendimento da Secretaria ?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
61,43%	10,09%	28,46%

- **Os equipamentos e laboratórios disponíveis na instituição estiveram acessíveis ?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
55,58%	13,24%	31,17%

- **O atendimento terceirizado proporcionado pela Cantina foi adequado ?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
69,18%	11,62%	19,18%

- **Os ruídos, fluxo de alunos nos corredores, as interrupções atrapalharam o bom andamento dos estudos ?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
54,78%	19,04%	26,16%

## **PONDERAÇÕES SOBRE AS QUESTÕES ABERTAS CORPO DISCENTE**

Grande Parte dos alunos da UNILINS manifestaram a satisfação em fazer parte da Instituição, tecendo elogios:

- à biblioteca;
- aos coordenadores que atendem os alunos;
- aos docentes;
- aos funcionários;
- ao espaço físico da instituição como um todo;

Outros manifestaram insatisfação em relação a alguns pontos que são comuns nos apontamentos daqueles que se preocuparam em identificar as falhas.

- As colocações giram em torno, principalmente da interação na relação professor-aluno, destacando-se as críticas aos professores que:

- utilizam as avaliações como forma de punição aos alunos;
- falta de critérios claros nas avaliações,
- não se preocupam com a efetiva aprendizagem dos alunos;
- não tratam com os alunos como universitários
- não estabelecem relações entre a teoria e prática;
- não estabelecem metodologia de trabalho adequada à turma;
- não são especialistas nas áreas em que ministram aulas;

- A figura do coordenador de curso foi bastante focada, solicitando que os mesmos tenham maior proximidade com os alunos, acompanhando assim, as dificuldades de cada um e o andamento do próprio curso.
- A atualização e ampliação dos laboratórios são solicitações presentes na maioria dos cursos;
- A secretaria é apontada como um setor de grande importância, mas solicita-se maior simpatia no atendimento.
- A higiene, manutenção e abastecimento com produtos de higiene nos banheiros são solicitações incidentes em vários apontamentos dos alunos.
- Outra colocação refere-se à adequação dos estágios às áreas de formação dos alunos e não estágio como prestação de serviços à Instituição.
- O sistema de prova substitutiva é apontado como elemento que necessita de revisão, assim como a média 7,0 (sete) adotada como mínima;
- Uma afirmação que merece atenção redobrada é a que aponta a falta ou o pouco apoio dado aos alunos iniciantes, tanto em relação às mudanças na vida universitária como em relação ao conhecimento do curso pelo qual optou.
- Sobre o Instrumento de Avaliação Institucional, sugestão para elaboração de questões mais objetivas. Outros alunos manifestaram contentamento com a proposta de avaliação, depositando na mesma, expectativas para promoção de melhorias na Instituição.
- Solicitação de mais cursos extracurriculares, visitas de campo e aquisição de novos títulos para a biblioteca (Engenharia Ambiental), palestras e seminários.
- A cantina foi citada, sendo solicitado melhor atendimento e preços mais baixos, como o oferecimento de um "bandejão".
- Em relação ao serviço de xerox, os alunos solicitam maior agilidade no atendimento e preços mais baixos.
- Muitos apontamentos em relação ao desconforto das carteiras e à ventilação.
- Os alunos sugerem, também, que os bebedouros necessitam de uma limpeza mais adequada.

## **AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS DOCENTES**

Os docentes se auto-avaliaram, principalmente, com relação a dois aspectos: Organização Didático-Pedagógica, e Atuação Profissional. As avaliações realizadas por eles no que se refere à Estrutura Acadêmica, Estrutura Física e Desempenho Docente, também foram de extrema importância, uma vez que lança sobre o processo de ensino-aprendizagem, uma luz que desvela a realidade vivida por docentes e alunos. Os alunos também avaliaram os seus professores com relação a esses mesmos aspectos.

As análises dos relatórios gerados a partir da leitura e tabulação dos questionários aplicados aos professores revelam um quadro interessante: em relação às avaliações da estrutura acadêmica – processo de ensino-aprendizagem, condições de trabalho, infra-estrutura física e auto-avaliação, os resultados são, em sua maioria,

de ordem satisfatória. Já em relação ao desempenho do aluno, os docentes avaliaram que os resultados negativos são quase iguais aos positivos, girando em torno de 27%. Em contrapartida, deixaram um número bastante alto de questões sem responder – 45,74%. O que nos leva ao questionamento: o professor conhece os alunos com os quais estão trabalhando?

Os quadros que se seguem ilustram as observações apontadas e nos permitem a verificação dos dados:

Quadro 05

### Auto-Avaliação Docente - PROFESSORES

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Você divulgou o programa de sua disciplina aos alunos, contemplando objetivos, conteúdo programático, metodologia, critérios de avaliação pré-requisitos e bibliografia?	70,96%	25,8%		3,22%	
Você desenvolveu um trabalho integrado com outras disciplinas afins do currículo do curso?	20,96%	48,38%	14,51%	12,9%	3,22%
Foram adotadas medidas para a melhoria da qualidade do ensino ao longo do curso?	51,61%	41,93%	6,45%		
A cada ano, você implementa inovações na disciplina que ministra para melhor desenvolvê-la e estimular o desenvolvimento do pensamento crítico/reflexivo dos alunos?	56,45%	35,48%	6,45%	1,61%	
Esteve disponível para atender os alunos fora do horário de aulas?	53,22%	33,87%	4,83%	6,45%	1,61%
Adotou medidas para superar as dificuldades dos alunos nas disciplinas do curso?	41,93%	50%	4,83%	3,22%	
Você utilizou uma linguagem clara e acessível na explicação dos conteúdos científicos?	70,96%	25,8%	1,61%	1,61%	
Procurou manter um clima de respeito mútuo, atenção e trabalho produtivo?	77,41%	22,58%			
Incentivou e promoveu o trabalho em equipe entre os alunos para favorecer o aprendizado?	51,61%	45,16%		3,22%	
O trabalho desenvolvido proporcionou aulas dinâmicas e que envolvesse os alunos?	41,93%	53,22%	1,61%	3,22%	
Procurou favorecer o processo de ensino e aprendizagem na exposição dos conteúdos?	56,45%	43,54%			
Foi esclarecida aos alunos a importância da disciplina para o curso e para a sua formação profissional?	75,8%	24,19%			
Propôs avaliações e provas compatíveis com os objetivos, o conteúdo e as orientações de estudo discutidas com os alunos?	83,87%	16,12%			
Utilizou os procedimentos de avaliações como mais uma oportunidade de aprendizagem?	69,35%	29,03%	1,61%		
O tempo exigido para elaboração de trabalhos extraclasse esteve bem dimensionado?	58,06%	38,7%	3,22%		
Você estabeleceu a relação teórica e prática, pertinentes à disciplina que ministrou?	50%	34,67%	10,48%	4,83%	
A disciplina trabalhou com temas atuais?	66,12%	25,8%	6,45%	1,61%	
Ao longo do curso foi trabalhada a dimensão ética?	46,77%	40,32%	11,29%		1,61%
Desenvolveu suas atividades com segurança?	83,87%	16,12%			
Gostaria de ministrar essa disciplina novamente?	93,54%	6,45%			
<b>Total: 61,04% 32,85% 3,66% 2,09% 0,32%</b>					

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
93,89%	3,66%	2,41%

Quadro 06

**Avaliação Estrutura Acadêmica I-Processo de ensino-aprendizagem - PROFESSORES**

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Você teve conhecimento do Projeto Pedagógico do curso em que atua?	46,77%	35,48%	6,45%	8,06%	3,22%
Você conhece o Regimento da UNILINS ?	32,25%	45,16%	4,83%	12,9%	4,83%
Você conhece a Missão da UNILINS?	46,77%	30,64%	8,06%	11,29%	3,22%
As atividades desenvolvidas pela Coordenação de seu curso foram satisfatórias?	51,61%	38,7%	6,45%	3,22%	
O curso ofereceu oportunidades de treinamento e inserção no mercado de trabalho aos alunos?	19,35%	54,83%	19,35%	6,45%	
O projeto pedagógico do curso esteve adequado ao perfil do aluno a ser formado?	30,64%	53,22%	9,67%	6,45%	
Você está satisfeito com a promoção de eventos (palestras, cursos, seminários, CONECTE) pela UNILINS?	33,87%	45,16%	8,06%	12,9%	
O acervo da biblioteca foi adequado à sua área de atuação?	40,32%	43,54%	4,83%	11,29%	
A quantidade do acervo da biblioteca foi suficiente para a sua disciplina?	40,32%	37,09%	3,22%	19,35%	
Você indicou aquisição de novos títulos para a biblioteca?	53,22%	30,64%	6,45%	6,45%	3,22%
O nível de exigência do curso correspondeu às expectativas para a formação profissional dos alunos?	22,58%	67,74%	4,83%	4,83%	
Como foi o relacionamento com coordenadores e diretores?	69,35%	29,03%	1,61%		
Como foi o relacionamento entre professores do campus?	62,9%	27,41%	4,83%	4,83%	
Como foi o relacionamento com os funcionários?	79,03%	17,74%	1,61%	1,61%	
A convivência interna, no Campus da UNILINS, favoreceu a formação profissional dos alunos?	38,7%	45,16%	14,51%	1,61%	
Houve participação da comunidade acadêmica na tomada de decisões?	14,51%	41,93%	38,7%	3,22%	1,61%
O corpo discente demonstrou interesse em conhecer a situação e o futuro da Instituição?	8,06%	32,25%	33,87%	24,19%	1,61%
Foram oferecidas atividades alternativas para a complementação da formação global dos alunos?	16,12%	53,22%	19,35%	9,67%	1,61%
As atividades oferecidas pela Instituição proporcionaram desenvolvimento de trabalho	19,35%	50%	27,41%	3,22%	
As atividades oferecidas pela Instituição proporcionaram desenvolvimento de trabalhos em grupos, aprimorando o espírito de cooperação e solidariedade entre os alunos?	20,96%	48,38%	20,96%	8,06%	1,61%
<b>Total: 37,33% 41,36% 12,25% 7,98% 1,04%</b>					

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
78,69%	12,25%	9,02%

Quadro 07

**Avaliação Estrutura Acadêmica II-Condição de trabalho docente - PROFESSORES**

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Existe oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal na UNILINS?	45,16%	41,93%	8,06%	4,83%	
Há clareza sobre as competências e responsabilidades de cada setor da UNILINS?	24,19%	50%	6,45%	17,74%	1,61%
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na Instituição?	22,58%	38,7%	9,67%	22,58%	6,45%
Você está satisfeito com a política de capacitação implementada pela Instituição?	20,96%	53,22%	16,12%	8,06%	1,61%
Há estímulo e apoio para inovação de processos e formas de trabalho?	25,8%	51,61%	16,12%	3,22%	3,22%
Você se sente estimulado para desenvolver projetos de iniciação científica?	20,96%	53,22%	9,67%	12,9%	3,22%

Há trabalho em equipe, espírito de cooperação e solidariedade em seu contexto profissional?	29,03%	46,77%	9,67%	12,9%	1,61%
Você se sente valorizado profissionalmente?	37,09%	50%	6,45%	6,45%	
Você conhece a contribuição da instituição para o desenvolvimento local e regional?	38,7%	40,32%	12,9%	8,06%	
A política adotada para a qualificação e titulação docente atende às suas necessidades?	25,8%	37,09%	24,19%	12,9%	
<b>Total:</b>	<b>29,02%</b>	<b>46,28%</b>	<b>11,93%</b>	<b>10,96%</b>	<b>1,77%</b>

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
75,30%	11,93%	12,73%

## Quadro 08

### Avaliação da infra-estrutura - PROFESSORES

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
O fluxo e circulação de informações na UNILINS foram satisfatórios?	24,19%	51,61%	8,06%	12,9%	3,22%
Como foi o acesso aos equipamentos de informática e internet?	46,77%	40,32%	6,45%	6,45%	
Os equipamentos e laboratórios disponíveis na instituição foram acessíveis para a realização de atividades que julgou necessárias para o adequado desenvolvimento de sua disciplina?	40,32%	32,25%	12,9%	12,9%	1,61%
As atividades de laboratório contribuíram para a formação dos alunos?	40,32%	32,25%	22,58%	4,83%	
As condições das salas de aulas foram adequadas ao desenvolvimento das atividades didáticas?	32,25%	54,83%	3,22%	9,67%	
As condições de uso dos laboratórios estiveram adequadas às atividades de sua disciplina?	30,64%	32,25%	30,64%	6,45%	
As dependências dos banheiros são satisfatórias?	25,8%	46,77%	12,9%	14,51%	
Os ruídos, fluxos de alunos nos corredores, as interrupções atrapalham a dinâmica das aulas?	19,35%	37,09%	12,9%	27,41%	3,22%
Os materiais didáticos disponíveis para as atividades de ensino foram suficientes e apropriadas para o desenvolvimento de sua disciplina?	41,93%	48,38%	3,22%	6,45%	
Nível de atendimento na Secretaria:	50%	43,54%	3,22%	3,22%	
Nível de atendimento na Gráfica:	90,32%	8,06%	1,61%		
As condições de atendimento dos serviços terceirizados oferecidas pela Cantina foram adequadas?	32,25%	46,77%	14,51%	4,83%	1,61%
Os serviços terceirizados de limpeza atenderam às necessidades?	48,38%	43,54%	8,06%		
Os serviços terceirizados prestados pelo serviço de xerox atenderam às necessidades dos alunos?	37,09%	41,93%	17,74%	3,22%	
Os serviços terceirizados de segurança atenderam às necessidades ?					
<b>Total:</b>	<b>37,30%</b>	<b>37,30%</b>	<b>10,53%</b>	<b>7,52%</b>	<b>0,64%</b>

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
74,60%	10,53%	8,16%

## Quadro 09

### Avaliação do desempenho discente - PROFESSORES

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Os alunos tinham conhecimentos prévios para acompanhar o desenvolvimento dos conteúdos?	10,12%	12,95%	50,2%	1,21%	25,5%
Os alunos mostraram-se pontuais e atentos às aulas?	11,29%	7,66%	56,04%	1,61%	23,38%

Os alunos demonstraram iniciativa em complementar a formação acadêmica?	17,74%	11,69%	45,16%	4,43%	20,96%
Realizaram as atividades (leitura, trabalhos, experimentos, estudos, pesquisas e outros) previstas para as disciplinas?	11,69%	13,3%	45,96%	0,4%	28,62%
Avaliou que o tempo dedicado aos estudos e demais atividades acadêmicas foi suficiente para um adequado processo de aprendizagem?	12,09%	10,08%	57,66%		20,16%
Os alunos demonstraram-se motivados e participativos em sua disciplina?	8,87%	10,88%	46,37%		33,87%
Os alunos participaram com interesse das atividades práticas ou extraclasse?	6,45%	14,91%	48,38%		30,24%
As notas/conceitos obtidos pelos alunos refletiram uma real aprendizagem?	3,64%	11,33%	61,94%	0,4%	22,67%
Dos alunos que já concluíram o curso e sua inserção no mercado de trabalho, a situação é:	1,2%	54,83%	33,87%		10,08%
Os alunos que conhecem a contribuição da Instituição para o desenvolvimento local e regional?	6,04%	52,82%	30,64%		10,48%
Os alunos estiveram satisfeitos com o curso?	1,19%	23,5%	50,19%	0,79%	24,3%
Os alunos tiveram abertura para novos conceitos e novos pontos de vista, tanto do professor, como dos colegas?		6,77%	47,8%		45,41%
Os discentes foram estimulados a participar de projetos de iniciação científica?	17,52%	23,5%	38,64%		20,31%
Percebeu nos alunos iniciativa para tirar dúvidas sobre os temas/assuntos abordados?	9,56%	5,17%	47,8%	2,78%	34,66%
Você foi informado sobre o perfil do aluno ingressante no curso?	15,93%	22,7%	25,49%	8,36%	27,49%
<b>Total: 8,88% 18,80% 45,74% 1,33% 25,20%</b>					

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
27,68%	45,74%	26,53%

Note-se que, neste quadro, destacamos as questões que apresentam maior percentual na categoria **NS**- São sei ou não quero responder.

- **As notas/conceitos obtidos pelos alunos refletiram uma real aprendizagem?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
14,97%	61,94%	23,67%

- **Avaliou que o tempo dedicado aos estudos e demais atividades acadêmicas foi suficiente para um adequado processo de aprendizagem?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
22,17%	57,66%	20,16%

- **Os alunos mostraram-se pontuais e atentos às aulas?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
18,95%	56,04%	24,99%

- **Os alunos estiveram satisfeitos com o curso?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
24,69%	50,19%	25,09%

## **PONDERAÇÕES SOBRE AS QUESTÕES ABERTAS CORPO DOCENTE**

Os comentários realizados pelos docentes que participaram do processo de auto-avaliação são muito pertinentes, pois se remetem à questões estruturais com propostas de investimentos tanto na área pedagógica, como na estrutura física e de materiais. Os principais apontamentos são:

- incentivar o espírito de equipe entre os profissionais da Instituição;
  - necessidade de maior número de atividades extracurriculares, investindo sempre na qualidade do ensino oferecido;
  - solicitação de apoio didático-pedagógico aos docentes de formação exclusivamente técnica;
  - solicitação de mais equipamentos na área de informática;
  - investimento para construção de um amplo espaço para eventos;
  - orientação educacional aos alunos;
  - investimento em política de nivelamento;
  - criação de cursos na área de engenharia para atrair novos alunos;
  - incentivar a pesquisa para o corpo docente;
  - diminuir o número de professores horistas, na mesma proporção em que se realizará investimentos em docentes com tempo integral;
  - diminuir o número de alunos por turma;
  - proporcionar encontros docentes para troca entre os pares;
  - necessidade de uma sala de professores que proporcione interação entre os docentes, embora as atuais sejam bem estruturadas, não cumprem facilitam os encontros;
  - atualização constante do acervo da biblioteca;
  - elogios aos funcionários da UNILINS;
  - maiores investimentos para aproximar escola e empresas, aprimorando as oportunidades de estágios;
  - melhorar o fluxo de comunicação interna;
  - maior atuação dos coordenadores no sentido de deixar claro o perfil profissional do aluno a ser formado em cada curso;
  - maior controle da segurança em relação aos carros com som alto durante as aulas;
  - investir em palestras e eventos que divulguem e valorizem a UNILINS;
  - mais investimentos na capacitação docente;
  - valorização da estratégia das decisões serem tomadas mediante aprovação da Reitora e do Conselho de Acadêmico;
- necessidade de maiores investimentos em projetos de pesquisas, para envolver também os alunos.

Sobre o processo de auto-avaliação institucional, muitos teceram comentários positivos a respeito da iniciativa e outros apontaram a necessidade de melhorias nos instrumentos aplicados para levantamento dos pontos para análise.

## **AVALIAÇÃO REALIZADA PELOS ESTAGIÁRIOS**

Os alunos que desempenham também funções como estagiários, nos diversos setores da UNILINS, foram convidados a participarem dessa etapa da auto-avaliação institucional respondendo a questionários semelhantes aos dos funcionários, para que se pudesse levantar a visão do aluno em relação à instituição, enquanto atuante do setor administrativo.

Quadro 10

<b>Auto-Avaliação - ESTAGIÁRIOS</b>					
<b>Pergunta</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>NS</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
Você desenvolve suas atividades com satisfação?	75%	25%			
É um funcionário assíduo e pontual?	69,56%	30,43%			
Como você avalia os serviços prestados pelo seu setor?	62,5%	33,33%	4,16%		
A sua situação, para o bom desempenho do setor é:	62,5%	33,33%		4,16%	
Você tem clareza das competências e responsabilidades do seu setor?	75%	20,83%			4,16%
Você conhece a contribuição Instituição para o desenvolvimento local e regional?	62,5%	29,16%	4,16%	4,16%	
Você está satisfeito em relação à ampliação dos novos cursos de graduação?	41,66%	41,66%	16,66%		
Você se sente valorizado profissionalmente?	25%	45,83%	4,16%	20,83%	4,16%
Você acha que seu salário é compatível com a função que exerce?	33,33%	25%	4,16%	33,33%	4,16%
Você está satisfeito com a política do Plano de Cargos e Salários da UNILINS?	12,5%	20,83%	29,16%	25%	12,5%
<b>Total: 51,95% 30,54% 6,24% 8,74% 2,49%</b>					

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
82,49%	6,24%	11,23%

Os estagiários fazem uma avaliação bastante positiva da própria atuação nos postos de estágio, principalmente em relação à assiduidade e pontualidade, em contrapartida apontam que não estão satisfeitos com a questão salarial e ainda, em relação ao quesito "valorização profissional", como apontam as questões destacadas:

- **Você acha que seu salário é compatível com a função que exerce?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
58,33%	4,16%	37,49%

- **Você está satisfeito com a política do Plano de Cargos e Salários da UNILINS?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
33,33%	29,16%	37,5%

- **Você se sente valorizado profissionalmente?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
70,83%	4,16%	24,99%

Quadro 11

**Avaliação de estrutura acadêmica - ESTAGIÁRIOS**

<b>Pergunta</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>NS</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
Você conhece o Regimento da UNILINS ?	20,83%	45,83%	25%	4,16%	4,16%
Você conhece a Missão da UNILINS?	16,66%	50%	20,83%		12,5%
Na instituição há meios/canais para expressão de reivindicações de melhorias?	4,16%	41,66%	20,83%	16,66%	16,66%
Como é o relacionamento entre funcionários do Campus?	41,66%	50%		8,33%	
Como é o relacionamento com os professores?	41,66%	50%	4,16%		4,16%
Como é o relacionamento com os estudantes?	50%	41,66%		8,33%	
Como é o relacionamento com a coordenação de seu setor?	50%	41,66%	4,16%	4,16%	
Há ética nas discussões e relações internas a UNILINS?	29,16%	50%	12,5%	4,16%	4,16%
Há trabalho em equipe, espírito de cooperação e solidariedade entre os funcionários?	25%	50%		20,83%	4,16%
Existem oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal na UNILINS?	16,66%	45,83%	20,83%	8,33%	8,33%
Há estímulo e apoio para inovação de processos e formas de trabalho?	20,83%	37,5%	16,66%	16,66%	8,33%
A convivência interna, no Campus da UNILINS, favorece a formação de cidadãos éticos e responsáveis?	29,16%	54,16%		16,66%	
Há clareza sobre as competências e responsabilidades de cada setor da administração da UNILINS?	20,83%	58,33%	8,33%	8,33%	4,16%
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na Instituição?	33,33%	33,33%	20,83%	12,5%	
Você tem conhecimento dos objetivos institucionais da UNILINS a médio e longo prazo?	8,33%	37,5%	37,5%	4,16%	12,5%
<b>Total:</b>	<b>27,21%</b>	<b>45,83%</b>	<b>12,77%</b>	<b>8,88%</b>	<b>5,27%</b>

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
73,04%	12,77%	14,15%

As questões que abordam o relacionamento dos estagiários com os funcionários, professores, estudantes e coordenadores são respondidas muito positivamente, atingindo um percentual superior a 91% de satisfação. Em contrapartida, 54,15% dos estagiários apontam que não estão satisfeitos ou não conhecem os meios e os canais para reivindicação de melhorias. Outro destaque é dado à questão que se refere aos conhecimentos dos objetivos institucionais do UNILINS, apontando que 54,16% dos estagiários não estão satisfeitos com as informações que têm, como é possível demonstrar através das questões:

- **Na instituição há meios/canais para expressão de reivindicações de melhorias?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
45,82%	20,83%	33,32%

- **Você tem conhecimento dos objetivos institucionais da UNILINS a médio e longo prazo?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
45,83%	37,5%	16,66%

## Quadro 12

### Avaliação da infra-estrutura física - ESTAGIÁRIOS

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
O fluxo e circulação de informações no interior da UNILINS são satisfatórios?	12,5%	50%	8,33%	25%	4,16%
Como é o acesso aos equipamentos de informática e internet?	29,16%	58,33%	4,16%	8,33%	
Como é a qualidade de atendimento nos diversos setores do campus?	20,83%	62,5%	12,5%		4,16%
As condições materiais como: móveis e equipamentos com os quais desenvolve as atividades profissionais são satisfatórias?	20,83%	54,16%		25%	
As condições do espaço físico do campus são adequadas às atividades a que se destinam?	25%	70,83%			4,16%
O ambiente físico onde desenvolve suas atividades profissionais apresenta boas condições de iluminação?	41,66%	54,16%		4,16%	
As condições de ventilação são adequadas?	37,5%	54,16%	4,16%	4,16%	
O serviço terceirizado de limpeza atende às necessidades da Instituição?	29,16%	62,5%	8,33%		
O ambiente de trabalho proporcionado pela Instituição favorece o bom desempenho profissional?	25%	54,16%	12,5%	8,33%	
Há meios para encaminhar sugestões/reivindicações aos setores aos quais você é subordinado?	33,33%	41,66%	4,16%	8,33%	12,5%
<b>Total:</b>	<b>27,49%</b>	<b>56,24%</b>	<b>5,41%</b>	<b>8,33%</b>	<b>2,49%</b>

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
83,73%	5,41%	10,82%

A avaliação da infra-estrutura também foi bem avaliada pelos estagiários, que demonstraram que 83,73% estão satisfeitos com a mesma. A questão que chama mais atenção refere-se, principalmente ao encaminhamento de sugestões/reivindicações aos setores:

- **Há meios para encaminhar sugestões/reivindicações aos setores aos quais você é subordinado?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
74,99%	4,16%	20,83%

### PONDERAÇÕES SOBRE AS QUESTÕES ABERTAS ESTAGIÁRIOS

É preciso ressaltar que os estagiários são, ao mesmo tempo, alunos e estagiários da própria instituição, por isso foram convidados a participar enquanto alunos e posteriormente, responderam ao mesmo questionário que os funcionários. As colocações mais presentes dos estagiários foram:

- necessidade de melhor definição das funções dos estagiários, tanto para os estagiários como para os funcionários com os quais trabalham;
- críticas à forma de tratamento dados aos estagiários por alguns funcionários e professores;
- necessidade de valorização do papel e da função dos estagiários;
- treinamento para os estagiários, em função da atividade a ser exercida;
- elogios de alguns estagiários à oportunidade do estágio em função das dificuldades financeiras,
- sugestões para aprimoramento da equipe de funcionários, realizando maior interação entre todos.

## AVALIAÇÃO FEITA PELOS FUNCIONÁRIOS

Os funcionários da UNLINS participaram do processo de auto-avaliação institucional, respondendo aos questionários de auto-avaliação, avaliação de estrutura acadêmica e avaliação de infra-estrutura. De maneira geral a avaliação foi positiva, com percentuais, na maioria das questões, acima de 74% de satisfação dos funcionários.

Quadro 13

### Auto-Avaliação – FUNCIONÁRIOS

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
Você desenvolve suas atividades com satisfação?	69,38%	30,61%	0%	0%	0%
É um funcionário assíduo e pontual?	61,22%	38,77%	0%	0%	0%
Como você avalia os serviços prestados pelo seu setor?	46,93%	53,06%	0%	0%	0%
A sua situação, para o bom desempenho do setor é:	51,02%	48,97%	0%	0%	0%
Você tem clareza das competências e responsabilidades do seu setor?	71,42%	24,48%	4,08%	0%	0%
Você conhece a contribuição Instituição para o desenvolvimento local e regional?	36,73%	42,85%	12,24%	8,16%	0%
Você está satisfeito em relação à ampliação dos novos cursos de graduação?	44,89%	38,77%	8,16%	8,16%	0%
Você se sente valorizado profissionalmente?	28,57%	42,85%	6,12%	18,36%	4,08%
Você acha que seu salário é compatível com a função que exerce?	28,57%	46,93%	4,08%	16,32%	4,08%
Você está satisfeito com a política do Plano de Cargos e Salários da UNILINS?	14,28%	36,73%	14,28%	22,44%	12,24%
<b>Total: 45,30% 40,40% 4,89% 7,34% 2,04%</b>					

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
85,70%	4,89%	9,38%

As questões que se referem à auto-avaliação de desempenho do funcionário são as que atingiram os maiores percentuais. Já as questões que se referem à posição da instituição na valorização dos funcionários, apresentam uma divergência de opiniões:

- **Você se sente valorizado profissionalmente?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
71,42%	6,12%	22,44%

- **Você acha que seu salário é compatível com a função que exerce?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
75,50%	4,08%	20,04%

- **Você está satisfeito com a política do Plano de Cargos e Salários da UNILINS?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
51,01%	14,28%	34,68%

Quadro 14

**Avaliação de estrutura acadêmica - FUNCIONÁRIOS**

<b>Pergunta</b>	<b>TS</b>	<b>S</b>	<b>NS</b>	<b>I</b>	<b>TI</b>
Você conhece o Regimento da UNILINS ?	30,61%	28,57%	28,57%	10,2%	2,04%
Você conhece a Missão da UNILINS?	40,81%	38,77%	16,32%	4,08%	0%
Na instituição há meios/canais para expressão de reivindicações de melhorias?	18,36%	42,85%	20,4%	10,2%	8,16%
Como é o relacionamento entre funcionários do Campus?	36,73%	57,14%	2,04%	2,04%	2,04%
Como é o relacionamento com os professores?	34,69%	61,22%	2,04%	2,04%	0%
Como é o relacionamento com os estudantes?	36,73%	59,18%	2,04%	0%	2,04%
Como é o relacionamento com a coordenação de seu setor?	53,06%	42,85%	2,04%	2,04%	0%
Há ética nas discussões e relações internas a UNILINS?	26,53%	38,77%	22,44%	10,2%	2,04%
Há trabalho em equipe, espírito de cooperação e solidariedade entre os funcionários?	22,44%	48,97%	12,24%	12,24%	4,08%
Existem oportunidades e condições de desenvolvimento pessoal na UNILINS?	24,48%	44,89%	12,24%	14,28%	4,08%
Há estímulo e apoio para inovação de processos e formas de trabalho?	22,44%	42,85%	14,28%	16,32%	4,08%
A convivência interna, no Campus da UNILINS, favorece a formação de cidadãos éticos e responsáveis?	46,93%	40,81%	2,04%	8,16%	2,04%
Há clareza sobre as competências e responsabilidades de cada setor da administração da UNILINS?	24,48%	46,93%	14,28%	12,24%	2,04%
Você tem conhecimento de todos os setores e cargos existentes na Instituição?	26,53%	32,65%	20,4%	16,32%	4,08%
Você tem conhecimento dos objetivos institucionais da UNILINS a médio e longo prazo?	16,32%	36,73%	32,65%	6,12%	8,16%
<b>Total:</b>	<b>30,74%</b>	<b>44,21%</b>	<b>13,60%</b>	<b>8,43%</b>	<b>2,99%</b>

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
74,95%	13,60%	11,42%

As questões de relacionamento, assim como nos demais segmentos avaliados, são muito positivas, apontando uma satisfação geral de toda a comunidade acadêmica nas relações interpessoais. Embora de pouca expressão a questão que se refere ao conhecimento dos objetivos da instituição, é a que apresenta maior diversidade nas respostas:

- **Você tem conhecimento dos objetivos institucionais da UNILINS a médio e longo prazo?**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
53,05%	32,65%	11,42%

Quadro 15

**Avaliação da infra-estrutura física - FUNCIONÁRIOS**

Pergunta	TS	S	NS	I	TI
O fluxo e circulação de informações no interior da UNILINS são satisfatórios?	16,32%	51,02%	6,12%	14,28%	12,24%
Como é o acesso aos equipamentos de informática e internet?	46,93%	34,69%	4,08%	12,24%	2,04%
Como é a qualidade de atendimento nos diversos setores do campus?	18,36%	69,38%	6,12%	6,12%	0%
As condições materiais como: móveis e equipamentos com os quais desenvolve as atividades profissionais são satisfatórias?	32,65%	48,97%	8,16%	10,2%	0%
As condições do espaço físico do campus são adequadas às atividades a que se destinam?	46,93%	42,85%	4,08%	6,12%	0%
O ambiente físico onde desenvolve suas atividades profissionais apresenta boas condições de iluminação?	42,85%	42,85%	2,04%	10,2%	2,04%
As condições de ventilação são adequadas?	40,81%	46,93%	4,08%	8,16%	0%
O serviço terceirizado de limpeza atende às necessidades da Instituição?	44,89%	44,89%	6,12%	4,08%	0%
O ambiente de trabalho proporcionado pela Instituição favorece o bom desempenho profissional?	40,81%	55,1%	4,08%	0%	0%
Há meios para encaminhar sugestões/reivindicações aos setores aos qual você é subordinado?	34,69%	36,73%	14,28%	6,12%	8,16%
<b>Total: 36,52% 47,34% 5,91% 7,75% 2,44%</b>					

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
83,86%	5,91%	10,19%

Na avaliação do segmento da infra-estrutura, assim como nos demais públicos que participaram da avaliação, o enfoque de maior estrangulamento fica circunscrito às questões que envolvem o fluxo de informações e aos meios para encaminhar sugestões:

- **O fluxo e circulação de informações no interior da UNILINS são satisfatórios?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
67,34%	6,12%	26,52%

- **Há meios para encaminhar sugestões/reivindicações aos setores aos quais você é subordinado?**

Satisfeitos	Não responderam	Insatisfeitos
71,42%	14,28%	14,28%

**PONDERAÇÕES SOBRE AS QUESTÕES ABERTAS  
FUNCIONÁRIOS**

O corpo de funcionários da Instituição teve uma participação bastante efetiva, demonstrando a preocupação em contribuir com o processo de auto-avaliação da UNILINS e ainda, aproveitar a oportunidade para levantar pontos, que a seus olhos necessitam de maior atenção:

- melhorar o fluxo de comunicação interna;
- necessidade de atendimento psico-social aos funcionários;
- implementação de um plano de cargos e salários que vá de encontro também às necessidades dos funcionários;
- elaboração de planos estratégicos para cada setor;

- implantação de uma sistemática de reuniões com os gerentes de cada setor, para que os problemas possam ser sanados rapidamente e sem maiores transtornos;
- melhorar a segurança interna do campus;
- investir mais na compra de equipamentos e materiais didático-pedagógicos;
- oferecer cursos de capacitação continuada aos funcionários;
- necessidade de valorização dos recursos humanos da instituição;
- demonstração de conhecimento de discrepância entre salários para cargos semelhantes, solicitando assim que se proceda a uma análise e readequação salariais;
- necessidade de oportunidades para expressarem sugestões.

## **SETORES AVALIADOS NO PROCESSO DE AUTO-AVALIAÇÃO**

Uma outra preocupação da condução do processo de auto-avaliação institucional, foi observar o desempenho de alguns de seus setores de fundamental importância, quais sejam:

- **Nível de atendimento na Secretaria**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
77,485%	6,655%	15,85%

- **Biblioteca:**

### **Acervo**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
81,15%	5,705%	13,12%

- **Quantidade do Acervo**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
72,38%	5,98%	21,62%

- **Indicação de novos títulos**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
83,86%	6,45%	9,67%

- **Aquisição de novos títulos**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
68,25%	19,02%	12,07%

- **Nível de atendimento na Gráfica**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
98,39%	1,61%	%

- **Serviços terceirizados de xerox**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
80,90%	12,38%	6,69%

- **Serviços terceirizados prestados pela Cantina**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
74,1%	13,07%	12,81%

- **Serviços terceirizados de limpeza**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
88,56%	7,86%	3,54%

- **Serviços terceirizados de segurança**

<b>Satisfeitos</b>	<b>Não responderam</b>	<b>Insatisfeitos</b>
70,71%	13,87%	15,39%