

CPA – SETORES DA FACULDADE

RELATÓRIO DA BIBLIOTECA

18/1/2011

O presente documento é o resultado da avaliação do Setor da Faculdade – Serviços da Biblioteca - realizado por amostragem

COMPONENTES DA CPA

Prof. Dr. JORGE THUMS - Presidente

Prof. Msc. GLÁDIS AMADO – Representante dos Professores

Srta. LUCIANE ODIA – Representante dos Técnico-Administrativos

Dr. ALEXANDRE MICHELIN – Representante da Comunidade

Srta. LETIANE TELLES HOFFMANN – Representante dos Acadêmicos

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Gentileza no Atendimento	7
Tabela 2: Habilidade na Solução de Problemas	8
Tabela 3: Organização no Atendimento.....	8
Tabela 4: Tempo de Atendimento	8
Tabela 5: Estrutura Geral da Biblioteca	9
Tabela 6: Limpeza do Ambiente	9
Tabela 7: Silêncio no Ambiente.....	9
Tabela 8: Computadores e Internet	9
Tabela 9: Horário da Biblioteca.....	10
Tabela 10: Layout da Biblioteca	10
Tabela 11: Prazos de Empréstimos	10
Tabela 12: Revistas Científicas	11
Tabela 13: Acervo Geral da Biblioteca	11
Tabela 14: Atualização do Acervo	11
Tabela 15: Videoteca.....	12
Tabela 16: Assinaturas de Revistas e Jornais	12
Tabela 17: Valor da Multa por Atraso	12

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Gentileza no Atendimento	14
Figura 2: Habilidade na Solução de Problemas	15
Figura 3: Organização no Atendimento	15
Figura 4: Tempo de Atendimento	16
Figura 5: Estrutura Geral da biblioteca	17
Figura 6: Limpeza do Ambiente	17
Figura 7: Silêncio do Ambiente	18
Figura 8: Computadores e Internet	19
Figura 9: Horário da Biblioteca	18
Figura 10: Layout da Biblioteca	18
Figura 11: Prazos de Empréstimos	21
Figura 12: Revistas Científicas	21
Figura 13: Acervo Geral da Biblioteca	22
Figura 14: Atualização do Acervo	23
Figura 15: Videoteca	23
Figura 16: Assinaturas de Revistas e Jornais	24
Figura 17: Valor da Multa por Atraso	25

INTRODUÇÃO

A **CPA da FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES** tem a finalidade de avaliar as Dez Dimensões do SINAES. A CPA foi criada pela Legislação de Ensino Superior do MEC – pela Lei 10.861 de 10 de abril de 2004 e pelo Decreto 5.773, de 9 de maio de 2006. A CPA da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves tem por objetivo avaliar a instituição de forma autônoma, apresentando seu relatório de avaliação para o dirigente institucional e para o INEP, possibilitando à faculdade o aperfeiçoamento de seus processos internos no que diz respeito às dez dimensões do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior), conforme consta abaixo:

- 1) Missão e Desenvolvimento Institucional.
- 2) As políticas para a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluindo os estímulos para a produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.
- 3) A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere em sua contribuição à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.
- 4) A comunicação com a sociedade.
- 5) As políticas de pessoal, de carreira do corpo docente e técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.
- 6) Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na

relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

- 7) Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.
- 8) Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional.
- 9) Políticas de atendimento ao estudante.
- 10) Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

O trabalho desenvolvido pela CPA durante o ano de 2010 teve como proposta de avaliação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, nos seguintes aspectos: avaliação das disciplinas, autoavaliação dos alunos e avaliação dos demais setores da faculdade. As dimensões importantes na construção da aprendizagem e do desenvolvimento em geral dos alunos, professores e coordenações, a considerar que compõem as 10 dimensões acima citadas e que condensamos em três pontos essenciais, a saber:

- 1) AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS PELOS ALUNOS;
- 2) AVALIAÇÃO DOS SETORES PELOS PROFESSORES;
- 3) AVALIAÇÃO DOS SETORES PELOS ALUNOS;
- 4) AUTOAVALIAÇÃO.

O presente Relatório da CPA dos Setores foi realizado durante a semana inteira da aplicação dos mesmos instrumentos para os alunos e docentes. A participação de alunos, funcionários e professores foi livre. Foram colocadas diversas mesas, com todo o material necessário para a avaliação, bem como uma caixa fechada para recolher o material. Consideramos extremamente positiva toda a avaliação realizada de forma espontânea e os resultados apontam a compreensão do fenômeno em estudos sob a ótica de todos os participantes.

1 AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA BIBLIOTECA

O presente relatório é composto de questões fechadas, do tipo Likert, com cinco opções de respostas, apontando pontos essenciais destacados pelos responsáveis dos Serviços da Biblioteca, bem como algumas questões elaboradas pela Comissão da CPA. O propósito desse estudo se concentra na avaliação clara, direta e objetiva dos principais itens que constituem os Serviços da Biblioteca. Nesse aspecto são relacionados apenas os itens que foram considerados pela Comissão Permanente de Avaliação como fundamentais e que constituem o composto de elementos para conhecimento de nossa população-alvo. Seguem abaixo as tabelas gerais da Avaliação dos Serviços da Biblioteca.

1.1 DEMONSTRAÇÃO DOS DADOS EM TABELAS

Tabela 1: Gentileza no Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	13	20,6	20,6	20,6
3,00	1	1,6	1,6	22,2
4,00	7	11,1	11,1	33,3
5,00	42	66,7	66,7	100,0
TOTAL	63	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 2: Habilidade na Solução de Problemas

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	3	4,8	4,8	4,8
2,00	13	20,6	20,6	25,4
3,00	3	4,8	4,8	30,2
4,00	7	11,1	11,1	41,3
5,00	36	57,1	57,1	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
TOTAL	63	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 3: Organização no Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,6	1,6	1,6
2,00	8	12,7	12,7	14,3
3,00	2	3,2	3,2	17,5
4,00	4	6,3	6,3	23,8
5,00	48	76,2	76,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 4: Tempo de Atendimento

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	2	3,2	3,2	3,2
2,00	7	11,1	11,1	14,3
3,00	1	1,6	1,6	15,9
4,00	4	6,3	6,3	22,2
5,00	48	76,2	76,2	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 5: Estrutura Geral da Biblioteca

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	2	3,2	3,2	3,2
2,00	29	46,0	46,0	49,2
4,00	13	20,6	20,6	69,8
5,00	18	28,6	28,6	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 6: Limpeza do Ambiente

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	2	3,2	3,2	3,2
4,00	1	1,6	1,6	4,8
5,00	60	95,2	95,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 7: Silêncio no Ambiente

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	17	27,0	27,0	27,0
3,00	1	1,6	1,6	28,6
4,00	9	14,3	14,3	42,9
5,00	33	52,4	52,4	95,2
10,00	3	4,8	4,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 8: Computadores e Internet

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
2,00	18	28,6	28,6	28,6
3,00	2	3,2	3,2	31,7

4,00	38	60,3	60,3	92,1
5,00	3	4,8	4,8	96,8
10,00	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 9: Horário da Biblioteca

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	2	3,2	3,2	3,2
2,00	6	9,5	9,5	12,7
3,00	3	4,8	4,8	17,5
4,00	6	9,5	9,5	27,0
5,00	45	71,4	71,4	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 10: Layout da Biblioteca

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	5	7,9	7,9	7,9
2,00	17	27,0	27,0	34,9
3,00	2	3,2	3,2	38,1
4,00	4	6,3	6,3	44,4
5,00	34	54,0	54,0	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 11: Prazos de Empréstimos

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,6	1,6	1,6
2,00	16	25,4	25,4	27,0

3,00	3	4,8	4,8	31,7
4,00	12	19,0	19,0	50,8
5,00	29	46,0	46,0	96,8
10,00	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 12: Revistas Científicas

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	5	7,9	7,9	7,9
2,00	15	23,8	23,8	31,7
3,00	5	7,9	7,9	39,7
4,00	14	22,2	22,2	61,9
5,00	22	34,9	34,9	96,8
10,00	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 13: Acervo Geral da Biblioteca

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	2	3,2	3,2	3,2
2,00	26	41,3	41,3	44,4
3,00	4	6,3	6,3	50,8
4,00	20	31,7	31,7	82,5
5,00	9	14,3	14,3	96,8
10,00	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 14: Atualização do Acervo

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
--------------------	-------------------	----------	-----------------	--------------------

1,00	4	6,3	6,3	6,3
2,00	23	36,5	36,5	42,9
3,00	4	6,3	6,3	49,2
4,00	16	25,4	25,4	74,6
5,00	14	22,2	22,2	96,8
10,00	2	3,2	3,2	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 15: Videoteca

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	12	19,0	19,0	19,0
2,00	7	11,1	11,1	30,2
3,00	11	17,5	17,5	47,6
4,00	22	34,9	34,9	82,5
5,00	11	17,5	17,5	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 16: Assinaturas de Revistas e Jornais

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	3	4,8	4,8	4,8
2,00	16	25,4	25,4	30,2
3,00	9	14,3	14,3	44,4
4,00	8	12,7	12,7	57,1
5,00	26	41,3	41,3	98,4
10,00	1	1,6	1,6	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Tabela 17: Valor da Multa por Atraso

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%	% VÁLIDO	% ACUMULADO
1,00	1	1,6	1,6	1,6
2,00	8	12,7	12,7	14,3
3,00	2	3,2	3,2	17,5

4,00	23	36,5	36,5	54,0
5,00	29	46,0	46,0	100,0
Total	63	100,0	100,0	Total

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

1.2 DEMONSTRAÇÃO GRÁFICA DOS DADOS TABULADOS

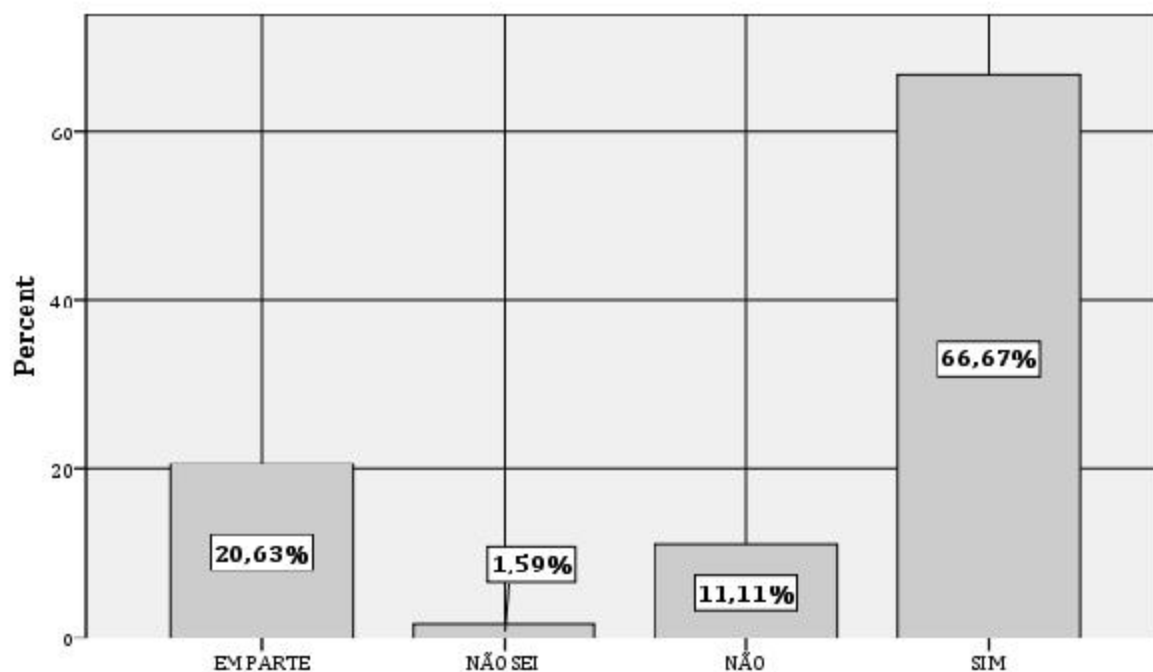


Figura 1: Gentileza no Atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

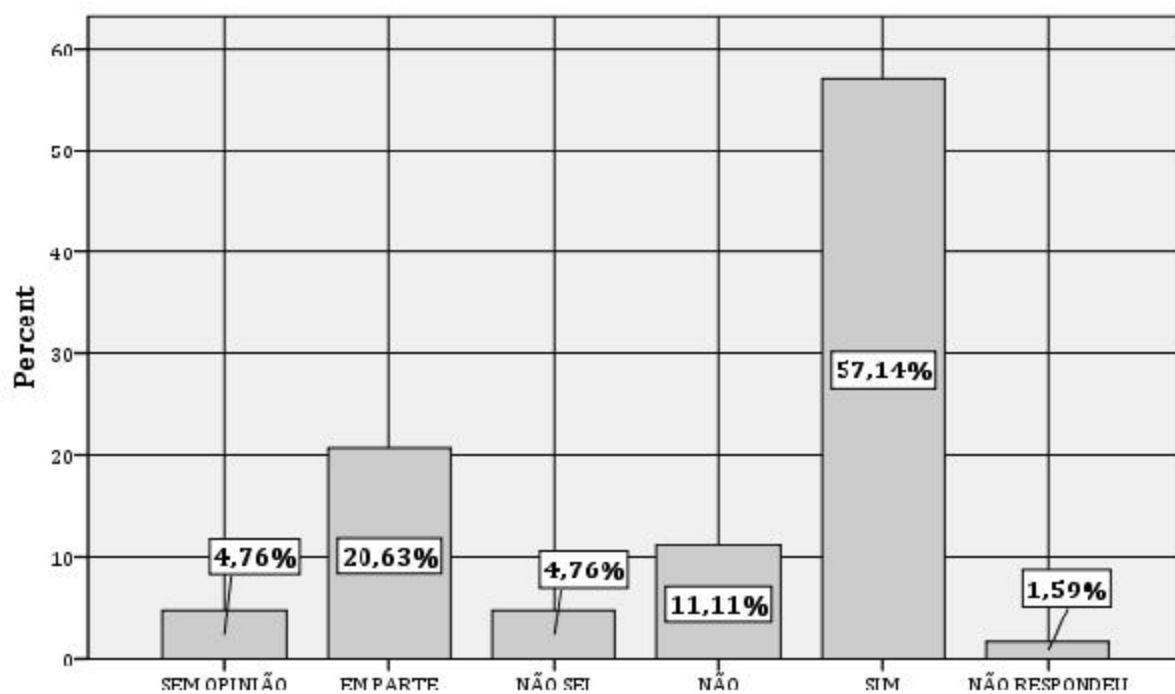
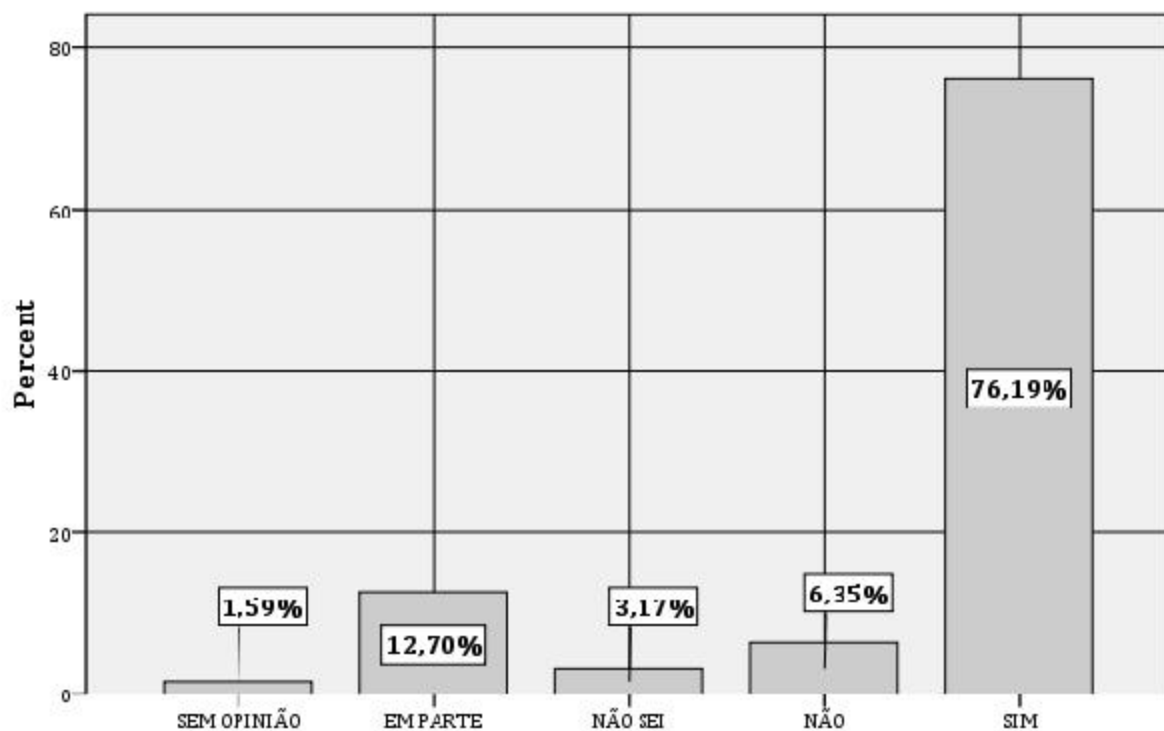
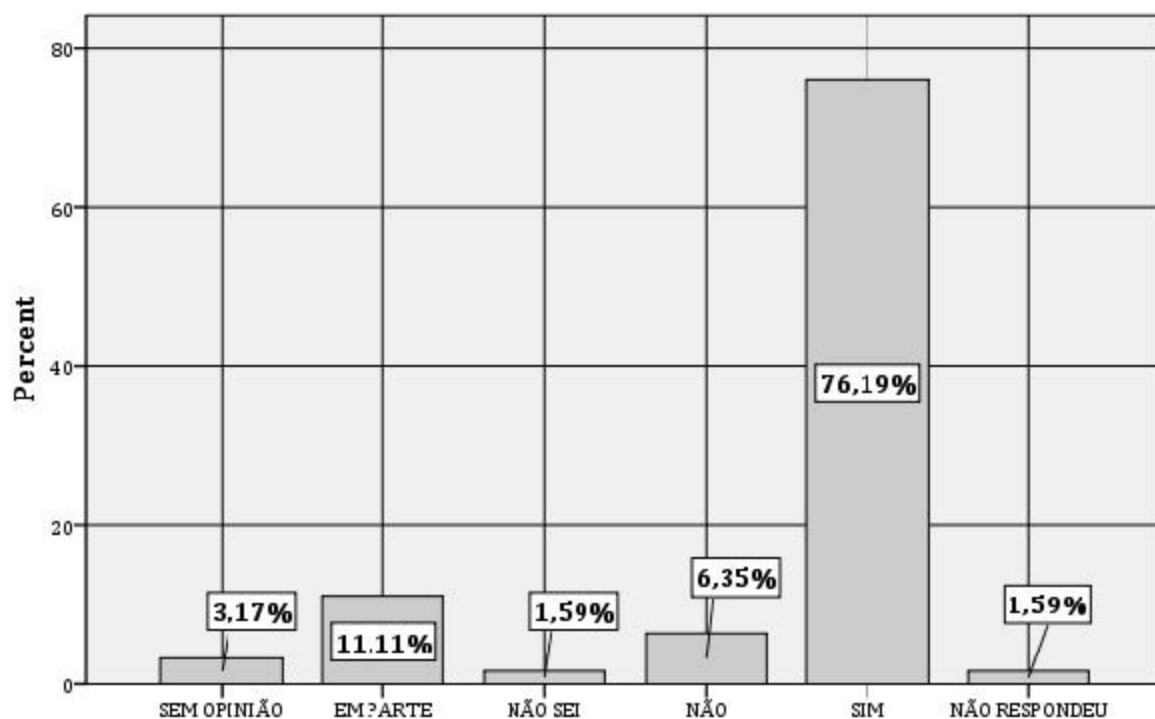


Figura 2: Habilidade na Solução de Problemas

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 3: Organização no Atendimento**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 4: Tempo de Atendimento**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

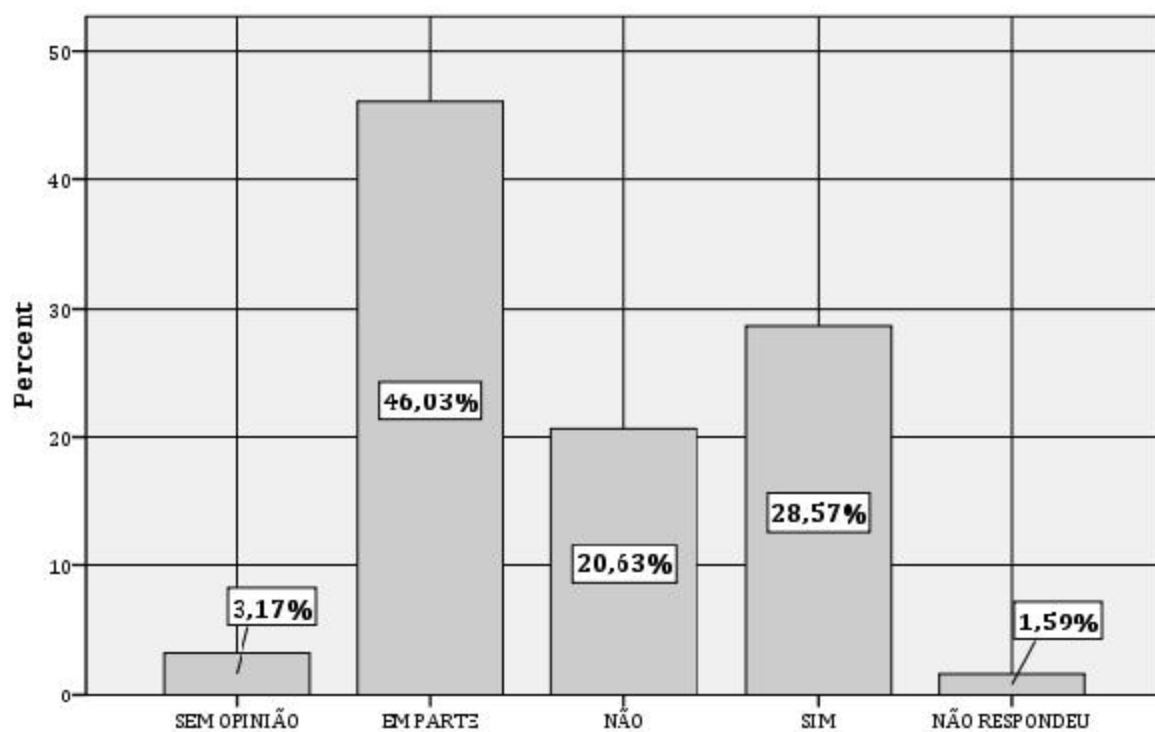
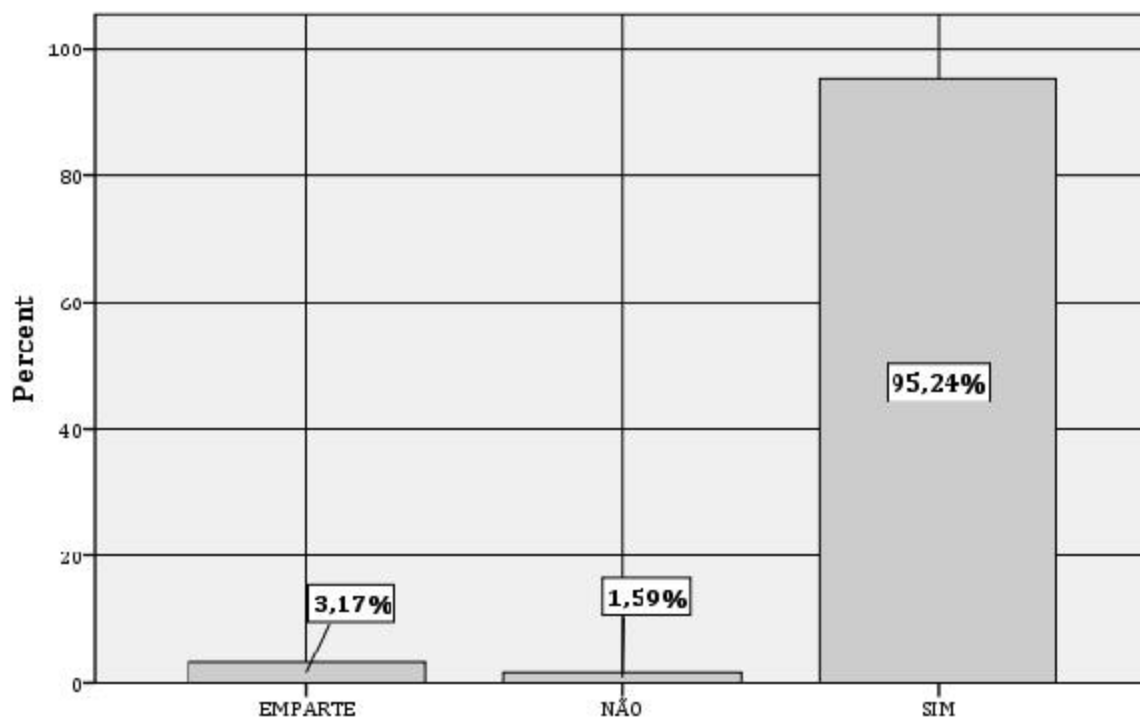
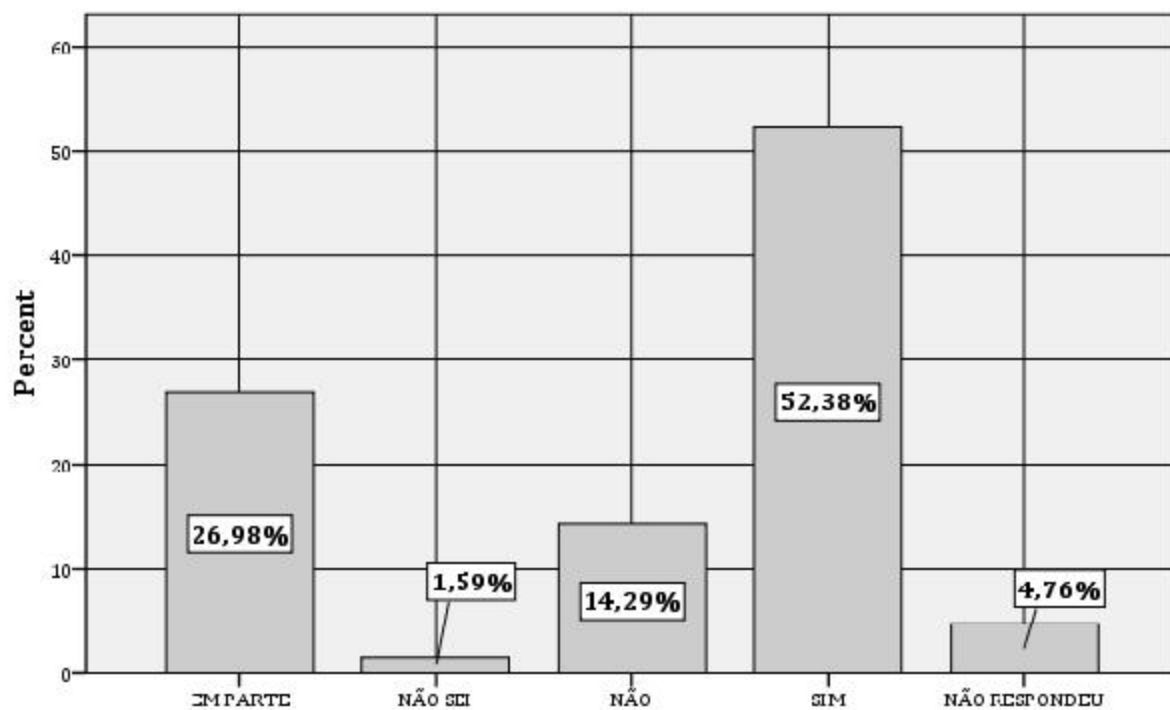


Figura 5: Estrutura Geral da biblioteca

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 6: Limpeza do Ambiente**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 7: Silêncio do Ambiente**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

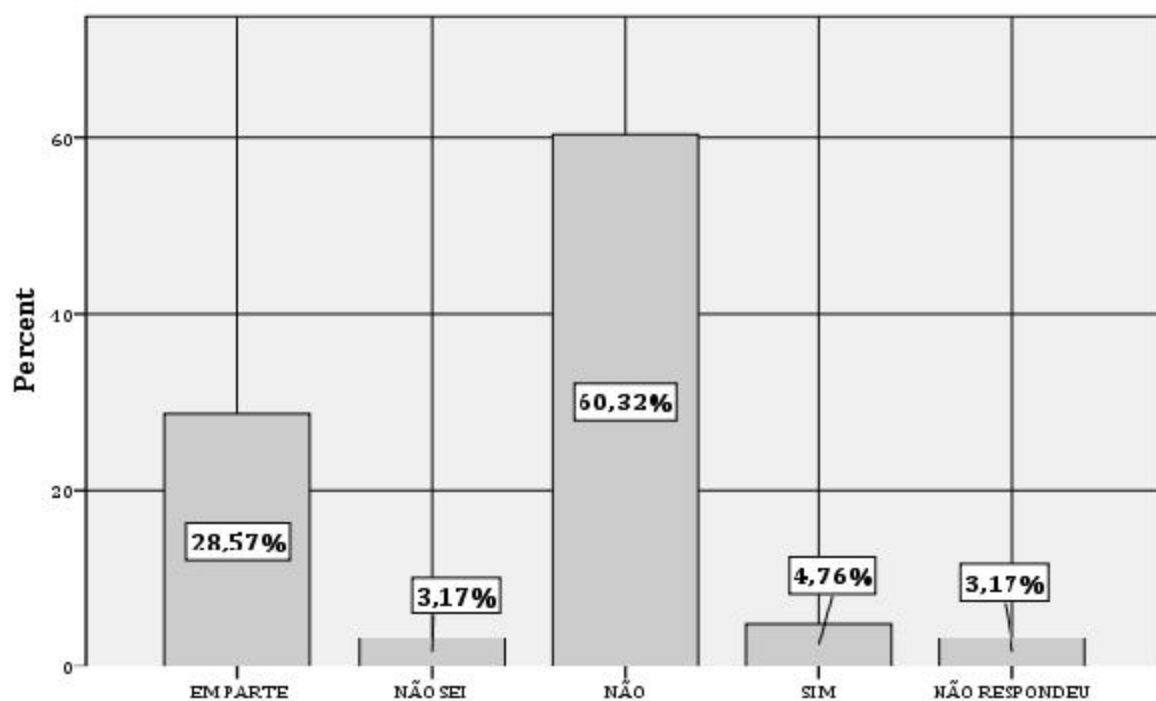
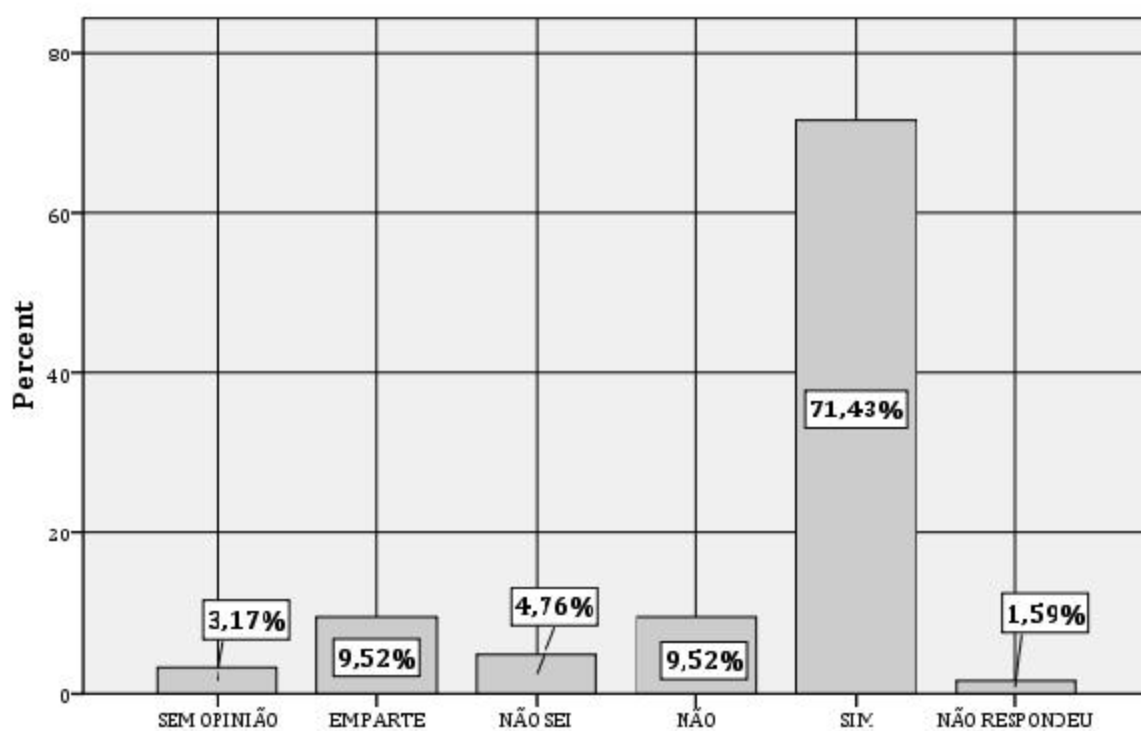
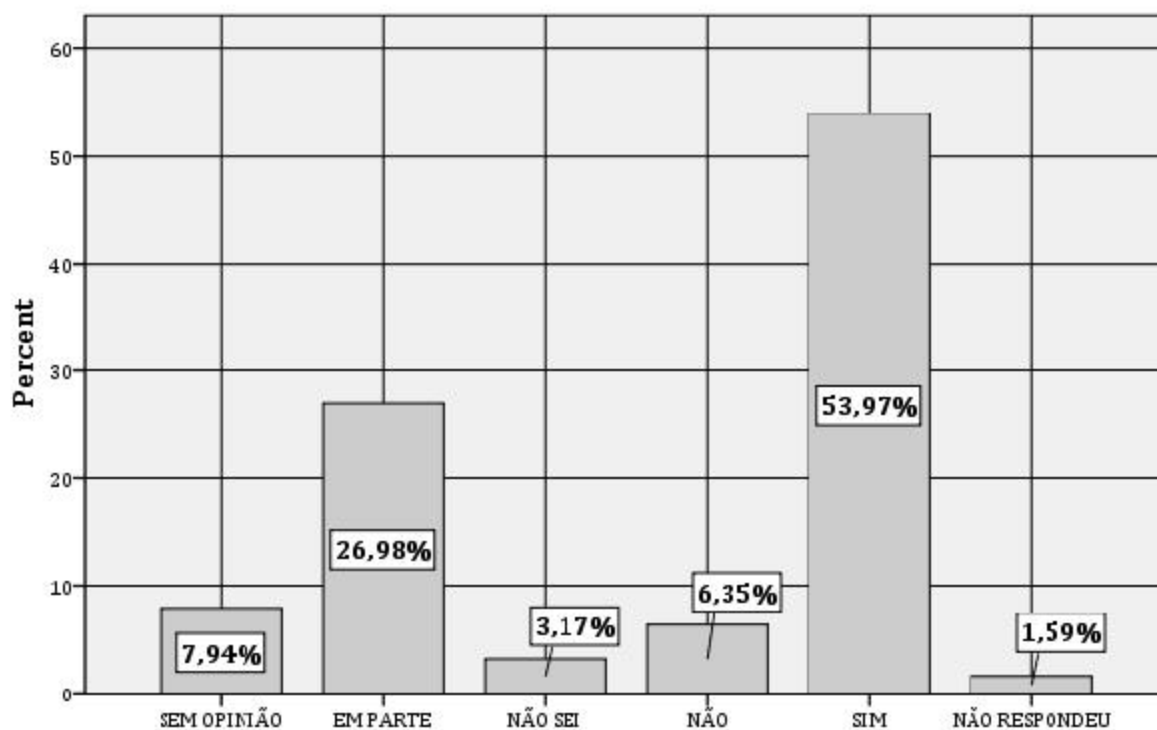


Figura 8: Computadores e Internet

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 9: Horário da Biblioteca**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 10: Layout da Biblioteca**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

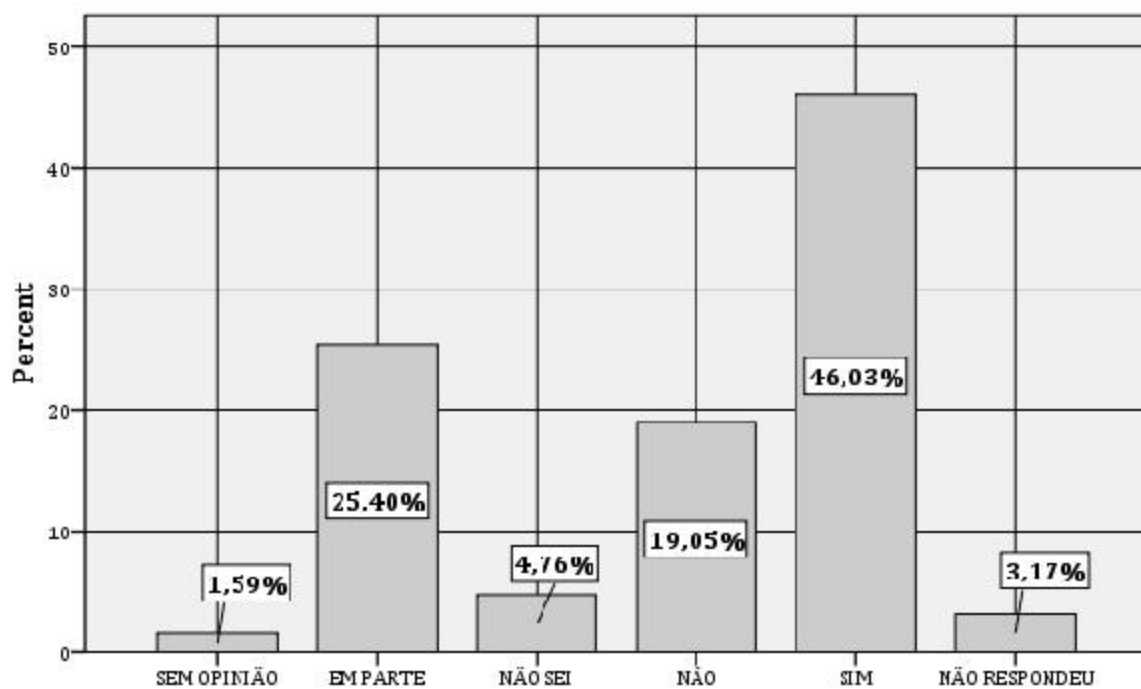
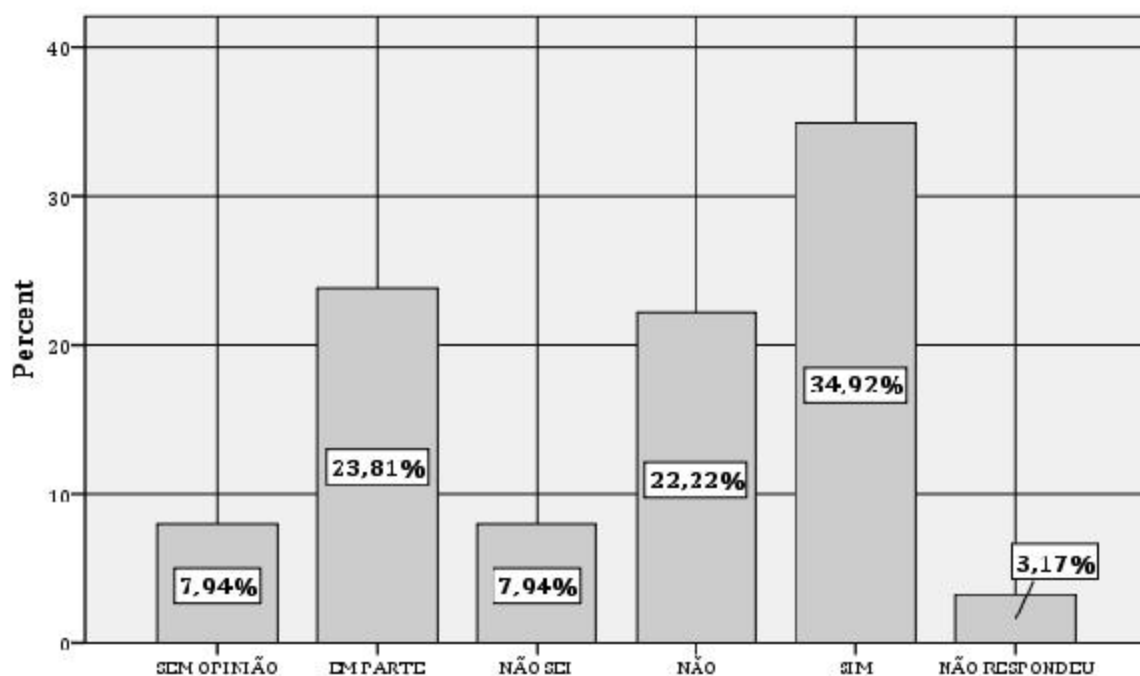


Figura 11: Prazos de Empréstimos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 12: Revistas Científicas**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

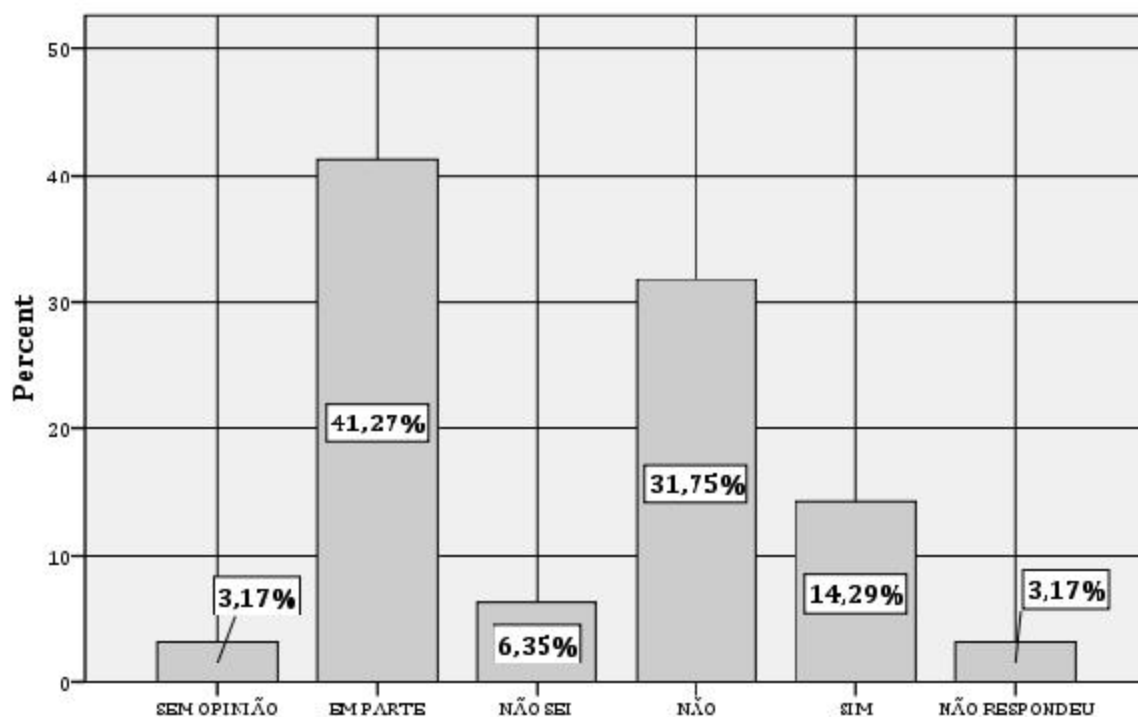


Figura 13: Acervo Geral da Biblioteca

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

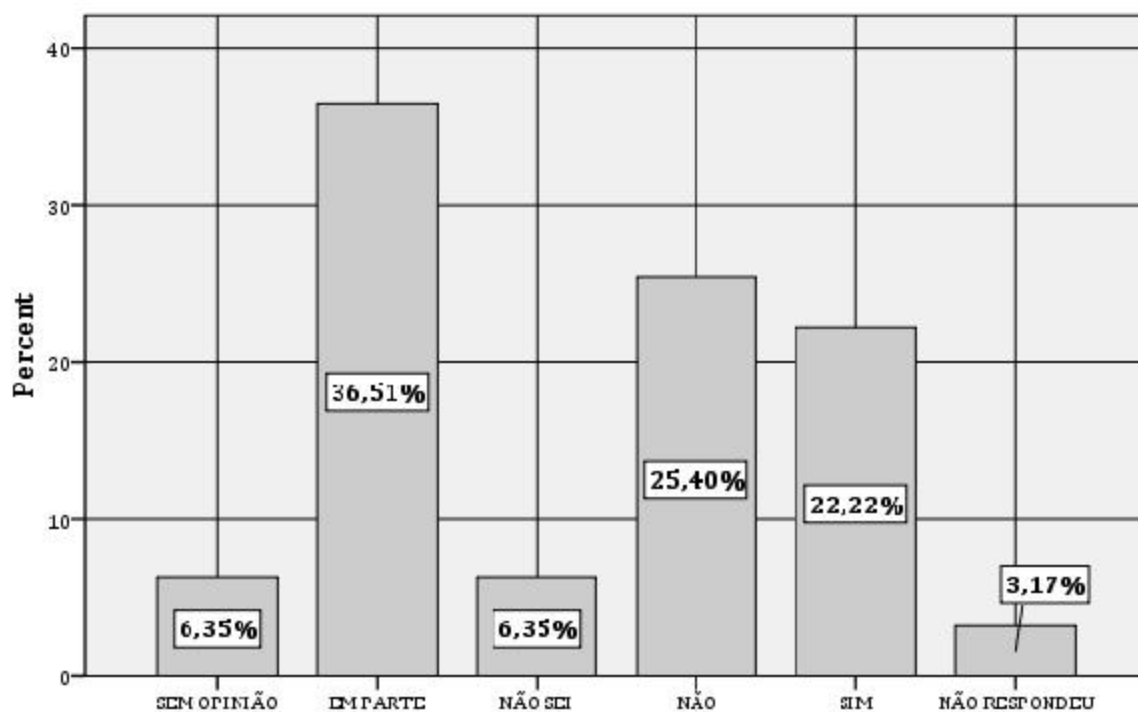
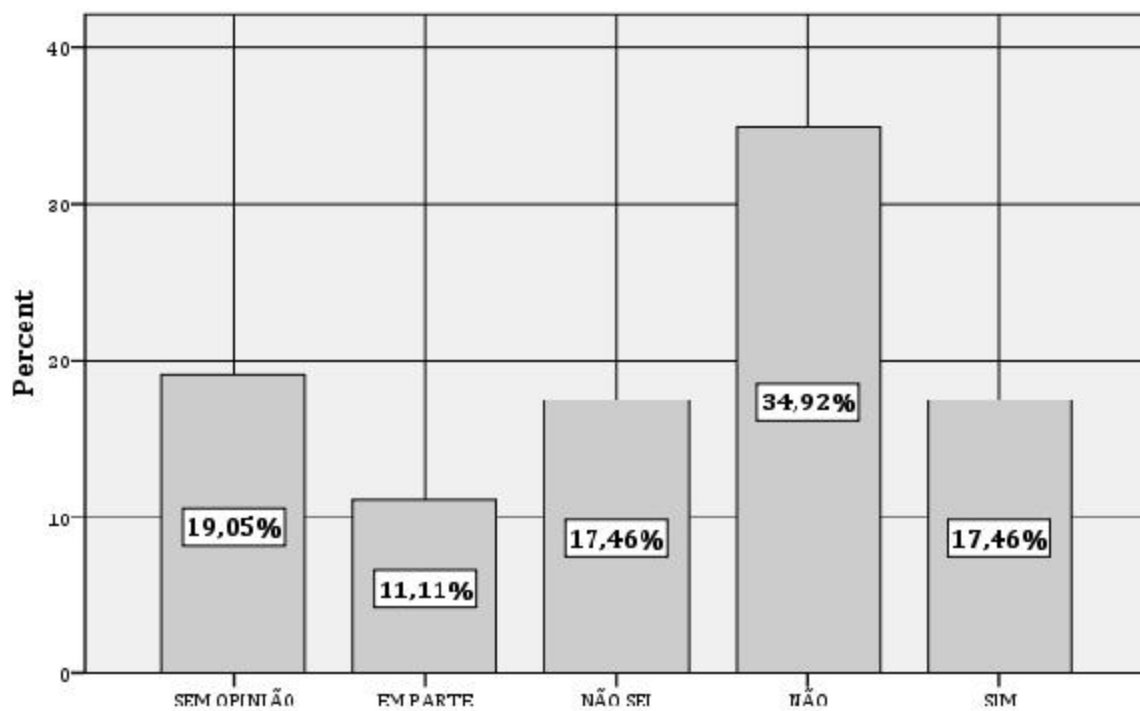


Figura 14: Atualização do Acervo

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

**Figura 15: Videoteca**

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

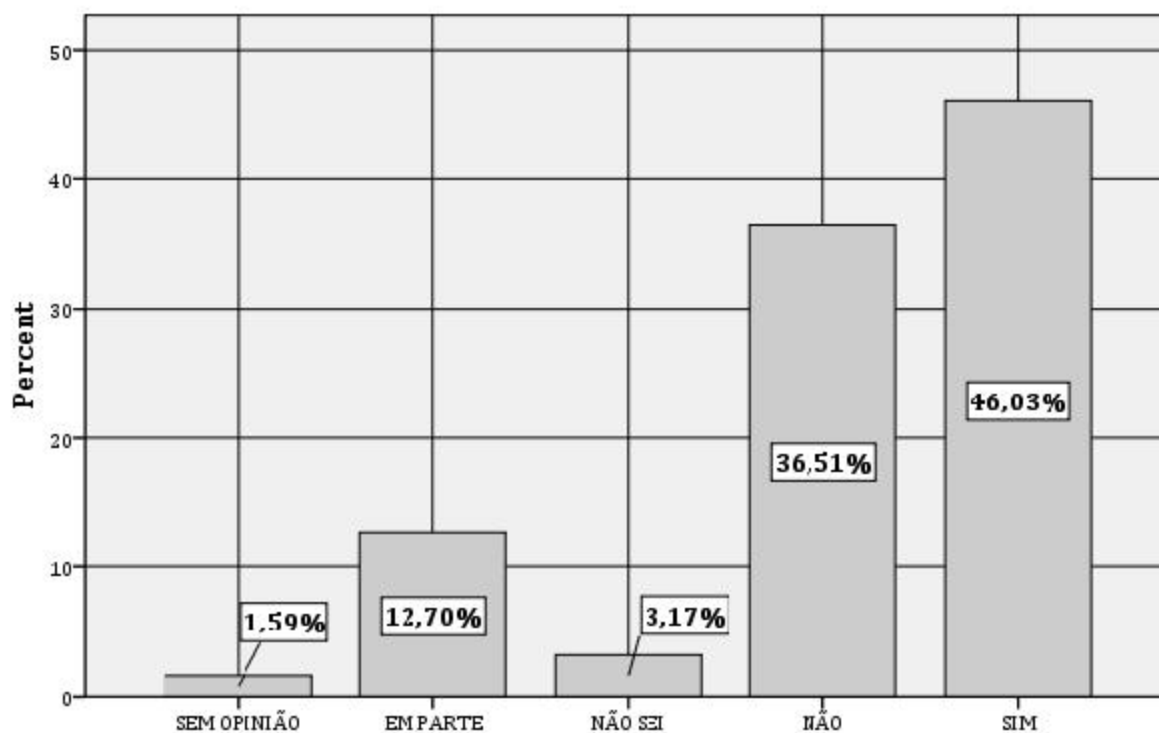


Figura 16: Assinaturas de Revistas e Jornais

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

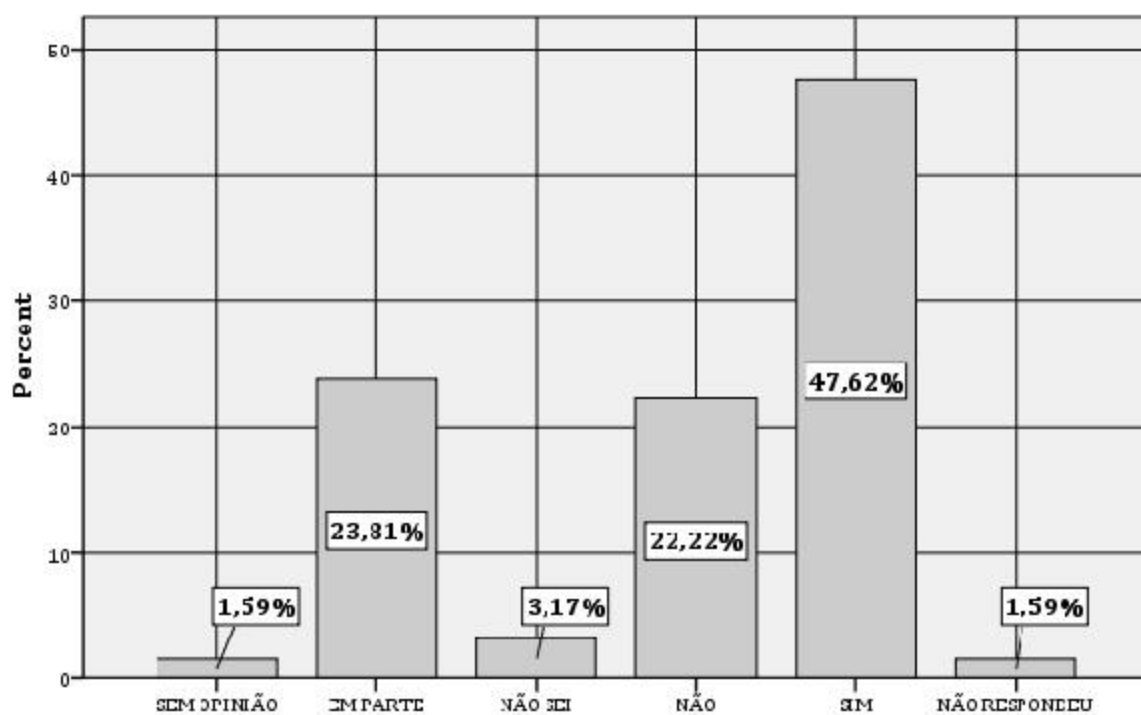


Figura 17: Valor da Multa por Atraso

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

1.3 SUGESTÕES DOS ALUNOS

Alguns livros são muito velhos e com cheiro de mofo;
Precisa-se de livros mais novos e literatura mais diversificada;
Poderia ser observada a melhoria nos equipamentos de informática da biblioteca;
Mais computadores;
Computadores que precisam ser arrumados;
Os livros deveriam ser de acordo com o conteúdo das disciplinas;
A multa por atraso no final de semana não deveria ser cobrada, pois a biblioteca não abre no domingo;
Computadores mais atualizados;
Livros de diversos autores e não livros só do mesmo autor;
Mais livros de nutrição;
Computadores mais atualizados;
Computadores melhores na biblioteca e nas salas de multimeios;
Sugiro a implantação de mais computadores novos;
Adquirir livros mais atualizados de administração e outros de maneira geral;
Adquirir mais acervos, pois as vezes precisamos dos livros e eles estão emprestados;
Melhoria nos computadores, tanto em quantidade quanto em qualidade;
Atendentes precisam ser mais simpáticas e atenciosas, não demonstrar insatisfação em atender os alunos;
Mudar urgentemente os computadores gerais;
Modernizar a aquisição de livros;
Compra de livros e DVDs;
Os computadores a maioria não funciona e os que funcionam são muito lentos;

As atendentes são mal humoradas;

Obter mais livros relacionados ao turismo;

A biblioteca deve estar aberta das 16h às 17h para o pessoal do vespertino;

Computadores que não funcionam;

Mais livros;

Tudo ótimo;

Os computadores deveriam ter um espaço fora da biblioteca; ou melhor, uma sala específica com acesso a internet e com mais computadores;

Deveria ser mais rica em material de administração para produção.

TERMO DE ENTREGA

Aos 18 dias do mês de janeiro de 2011, faço a entrega do Relatório dos Serviços do Bar, processado no Instituto de Pesquisa para a CPA.

Entrego uma cópia impressa e outra cópia em CD, para documento comprobatório e de arquivo em situações de Consultoria e Visitas do MEC para suas múltiplas finalidades.

Atenciosamente.

Bento Gonçalves, 18 de Janeiro de 2011

Prof. JORGE THUMS

Presidente da CPA

Responsável pelos Serviços da Biblioteca