

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO MILTON CAMPOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
PESQUISAS REALIZADAS NO ANO DE 2019
1º semestre / 2020**

**Nova Lima
Março de 2020**

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO MILTON CAMPOS

Entidade mantenedora: Centro Educacional de Formação Superior Ltda. - CEFOS

Presidente: Prof. Pedro José de Paula Gelape

Vice-Presidente: Prof. Epaminondas Fulgêncio Neto

Instituição mantida: Faculdade de Administração Milton Campos

Diretora: Profa. Flávia Augusta Vianna Diniz Lasmar.

Vice-Diretor: Prof. Paulo Tadeu Righetti Barcelos

Coordenador Didático-Pedagógico dos cursos de Administração e de Ciências

Contábeis: Prof. Antônio Marcos Souza

Membros da Comissão Permanente de Avaliação – CPA – Biênio 2020/2021.

Representantes do corpo discente:

Daniel Melo Siciliano

Rendson Lopes dos Santos

Representantes do corpo docente:

Aguinaldo Heber Nogueira

Matheus Lemos de Andrade

Representantes do corpo técnico-administrativo:

Eduardo Grandinetti de Barros

Fabício Costa

Representantes da sociedade civil:

Lucas Gabriel Matos.

Wallace Rodrigo Soares Oliveira

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 01 |
| PESQUISA COM O CORPO DISCENTE - 1º SEMESTRE / 2019 | 03 |
| PESQUISA COM O CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO 2º SEMESTRE / 2019..... | 24 |
| RELATÓRIO DE PESQUISA – MOBILIDADE..... | 46 |
| CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS – RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2019..... | 49 |

1 – INTRODUÇÃO

A Comissão Permanente de Avaliação (CPA) da Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC) encaminha os relatórios de pesquisa realizadas durante o ano de 2019 e que ainda não tinham sido enviados para o MEC.

A CPA em continuidade aos trabalhos que são realizados constantemente com os diversos públicos que compõem a comunidade acadêmica realizou os seguintes estudos no 2º trimestre e no segundo semestre de 2019:

- Pesquisa com os discentes – trabalho publicado em maio de 2019. Por meio dessa pesquisa, a CPA procurou acompanhar a percepção que os alunos têm sobre a infraestrutura física oferecida pela Instituição ao seu principal público. Os discentes avaliaram também o desempenho da Coordenação, da Direção da Instituição, Empresa Junior e do Centro de Extensão.

Também é importante ressaltar que o relatório final dessa pesquisa traz uma série histórica compreendendo os resultados obtidos nos trabalhos desenvolvidos nos anos de 2013, 2015 e 2017. Dessa forma pode-se acompanhar a evolução dos indicadores desde 2013 até 2019.

- Pesquisa com os funcionários que compõem o Corpo Técnico- Administrativo – No segundo semestre de 2019, a CPA realizou uma nova pesquisa com esse importante público. Cabe ressaltar que graças ao empenho de vários funcionários conseguiu-se um percentual de respondentes relevante em comparação às pesquisas realizadas anteriormente com esse segmento da comunidade acadêmica.

- Pesquisa com os discentes com o objetivo conhecer os meios de transporte utilizados no deslocamento para a Instituição para avaliar a demanda por vagas de estacionamento por parte dos alunos, de modo a mensurar o impacto do funcionamento da Faculdade de Administração Milton Campos no trânsito local.

A exceção da pesquisa realizada com o objetivo de descobrir quais os meios de transporte os alunos utilizam para se deslocarem até a Milton Campos, encomendada

pelo Centro de Extensão, mas que se acha disponível para qualquer membro da comunidade acadêmica que queira se inteirar dessa questão, todas as demais pesquisas foram publicadas e divulgadas para a comunidade acadêmica. Cabe destacar a apresentação realizada pelo Sr. Eduardo Grandinetti de Barros, representante dos funcionários que compõem o Corpo Técnico e Administrativo da Instituição, que apresentou o resultado das pesquisas com esse segmento da comunidade acadêmica do qual é representante e que contou com a participação de um grande público.

Mas, em 2019, os membros da CPA sofreram uma grande frustração por não terem conseguido realizar uma pesquisa com a comunidade empresarial de Nova Lima. A CPA dispendeu um grande esforço para a realização dessa pesquisa e solicitou o apoio de diversas instituições como a Associação Comercial e Industrial de Nova Lima, Associação Comercial de Minas Gerais, Prefeitura de Minas Gerais, Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), do extinto Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) buscando conseguir um *mailing list* com os nomes e endereço das empresas estabelecidas em Nova Lima. Contudo, não foi possível conseguir essa listagem, alguns órgãos públicos informaram que, por questão de sigilo, não podem divulgar mais esses dados. Por outro lado, as instituições privadas só disponibilizam os dados de seus participantes e, além disso, esses dados estão bastante desatualizados. Diante dessa impossibilidade, a CPA não realizou essa pesquisa em 2019 e, por enquanto, estuda formas de concretizar esse desejo.

Para finalizar e como de costume a CPA agradece o apoio do Centro de Extensão que insere essas apresentações na série de eventos que patrocina.

Agradecimentos especiais à Diretoria da Instituição e a Coordenação dos Cursos de Administração e de Ciências Contábeis pelo suporte que prestaram à CPA para a concretização dos estudos. As pesquisas realizadas em 2019 e acima relacionadas são apresentadas em seguida.

FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO MILTON CAMPOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
PESQUISA COM O CORPO DISCENTE
1º semestre / 2019

Nova Lima
Mai de 2019

1. INTRODUÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) apresenta à comunidade acadêmica este trabalho que busca apresentar as percepções dos alunos sobre os serviços ofertados pela Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC), bem como elencar os seus pontos fortes e fracos.

O trabalho também apresenta os resultados obtidos com as pesquisas realizadas pela CPA em 2015 e 2017 para possibilitar o acompanhamento da evolução dos indicadores avaliados.

O propósito para a realização deste trabalho é o de conhecer melhor as percepções dos alunos sobre a Instituição em que estudam lembrando sempre que os discentes são o principal segmento da comunidade acadêmica e é para atendê-los em sua necessidade de obtenção de conhecimentos mais aprofundados em ciências gerenciais que a FAMC existe.

O objetivo final é que com o retorno proporcionado pelos discentes, por meio desta pesquisa e de outras, o corpo docente, a direção e a coordenação da Escola, bem como as áreas de suporte façam uma autorreflexão para procurar superar eventuais *gaps* apontados pelos alunos. Dessa forma, em um processo de melhoria contínua, a Escola continuará a ser uma referência em ensino superior como recentemente a reavaliação realizada pelo MEC atestou.

Também cabe destacar que a realização deste trabalho é uma construção conjunta, capitaneada pela CPA, mas que só foi possível porque contou com o suporte das áreas de Comunicação e de Informática da FAMC, além do apoio irrestrito do Coordenador dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis.

1. OBJETIVOS

Geral: Avaliar o nível de satisfação do corpo discente da Faculdade de Administração Milton Campos.

Específicos:

- ✓ Identificar o nível de satisfação geral com a FAMC;
- ✓ Avaliar o nível de satisfação em relação à FAMC, considerando as seguintes áreas:
 - Corpo Docente;
 - Coordenações
 - Infraestrutura
 - Centro de Extensão
 - Secretaria
 - Tesouraria
 - Estágio
 - Empresa Júnior
- ✓ Levantar os principais pontos positivos e negativos da FAMC, conforme a percepção do seu corpo discente

2. METODOLOGIA

Visando alcançar os objetivos propostos foi realizada uma pesquisa de natureza quantitativa, com aplicação de um Survey de Opinião junto ao corpo discente da Faculdade de Administração Milton Campos. O instrumento de coleta de dados utilizado pode ser considerado como semiestruturado, uma vez que continha perguntas abertas e fechadas.

A coleta de dados foi realizada entre os dias 27 de fevereiro de 2019 a 17/03/2019, sendo operacionalizada pelos membros da CPA. Ao longo do período de coleta de dados todas as salas de aula foram visitadas pelos membros da CPA, que além de informar sobre as atividades da Comissão, solicitava aos alunos que respondessem ao questionário de modo sincero e verdadeiro, por meio de link disponibilizado no Sistema Acadêmico do Aluno (SAA) ou também pelo link enviado pela área de comunicação da Instituição. Ademais, os alunos foram informados sobre o sigilo em relação à identificação dos respondentes, uma vez que o sistema de pesquisa não permitia o rastreamento de tal informação. Ao final do esforço de coleta de dados foram obtidos o total de 69 formulários preenchidos.

Considerando que o corpo docente da Faculdade de Administração Milton Campos estava com 282 alunos matriculados, segundo dados levantados no Sistema Acadêmico em 18/03/2019, considera-se que o esforço de pesquisa pode ser considerado válido e seus resultados representativos, uma vez que a amostra obtida representa 24,47% do universo pesquisado.

Apesar de válido, esse índice está aquém do obtido em pesquisas anteriores realizadas pela CPA. Essa queda observada pode ter sido influenciada por dois fatores que atrapalharam o andamento da pesquisa: 1) o período de coleta de dados coincidiu com o Carnaval; 2) vários alunos relataram que o link disponibilizado no SAA não estava funcionando. Alguns alunos tentaram responder pelo link enviado pela Área de Comunicação, enquanto outros desistiram de preencher o questionário.

Cabe ressaltar ainda que, além dos resultados do presente estudo, este relatório resgata os índices obtidos em pesquisas similares realizadas anteriormente, de modo a promover uma visão longitudinal sobre o nível de satisfação dos alunos da FAMC.

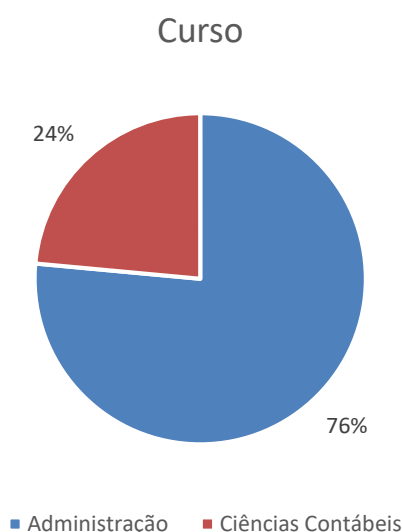
3. ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

3.1 Perfil dos respondentes

Segundo o Sistema Acadêmico, os alunos de Administração são 61,70% do total de matriculados e 38,30% cursam Ciências Contábeis.

Com relação aos respondentes da pesquisa, tem-se que 76% dos entrevistados são do curso de Administração, enquanto 24% são de Ciências Contábeis, conforme apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 01 – Curso dos entrevistados

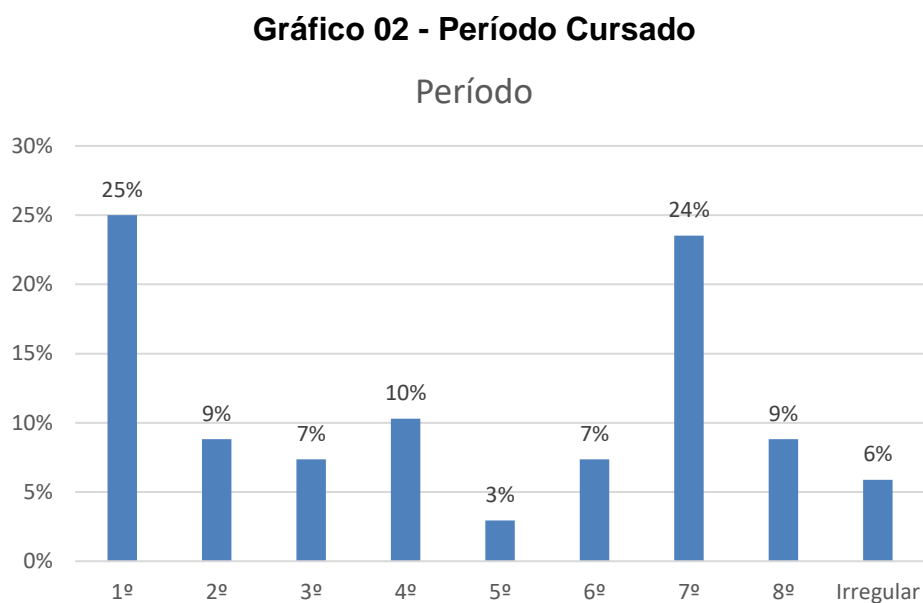


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Esses percentuais obtidos mostram que a participação dos alunos de Ciências Contábeis é menor que a dos discentes matriculados em Administração. Tal fato já havia sido observado em pesquisas anteriores. Não há uma explicação plausível para essa adesão menor dos alunos de Ciências Contábeis em relação a dos futuros administradores.

No que tange aos períodos cursados, foi solicitado aos respondentes que informassem o período mais avançado no qual está cursando. Apesar da grande variação em termos de respondentes por período, nota-se que a amostra se divide entre alunos de períodos mais (7º) e menos avançados (1º), o que reforça sua

abrangência e representatividade (GRÁFICO 02).



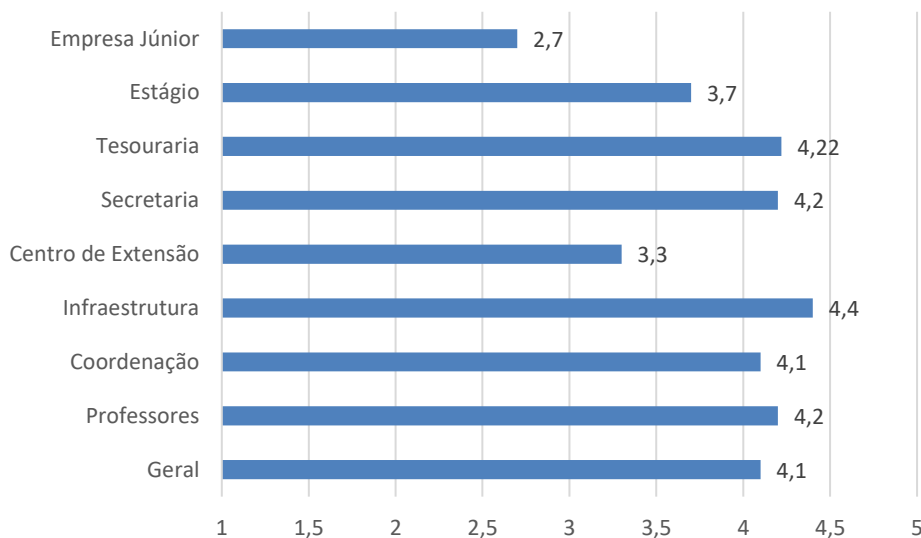
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

3.2 Nível de Satisfação Geral:

O índice de satisfação geral dos alunos da FAMC foi mensurado a partir de uma única pergunta, com escala de um a cinco pontos, na qual perguntou-se “*Qual o seu nível de satisfação geral com a Faculdade de Administração Milton Campos?*”. Além desta pergunta de satisfação geral com a instituição, o questionário contemplou uma pergunta de avaliação do nível de satisfação geral com cada uma das oito áreas avaliadas individualmente (GRÁFICO 03)

O nível de satisfação geral com a FAMC foi de 4,1 pontos. Dentre as áreas com pior avaliação, destacam-se a Empresa Júnior (2,7 pts) e o Centro de Extensão (3,3 pts). Já as áreas mais bem avaliadas foram a Infraestrutura (4,4) Tesouraria (4,22 pts), Secretaria e Professores (4,2 cada), seguida pela Coordenação (4,1 pts).

Gráfico 03 – Níveis Gerais de Satisfação



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

A tabela 1 e o gráfico 04 e apresentam a comparação dos resultados desta pesquisa com os estudos similares realizado pela CPA em 2013, 2015 e 2017. Os resultados apontam para uma constante melhora no nível de satisfação geral em relação à FAMC, quando comparado com o indicador obtido nas pesquisas anteriores.

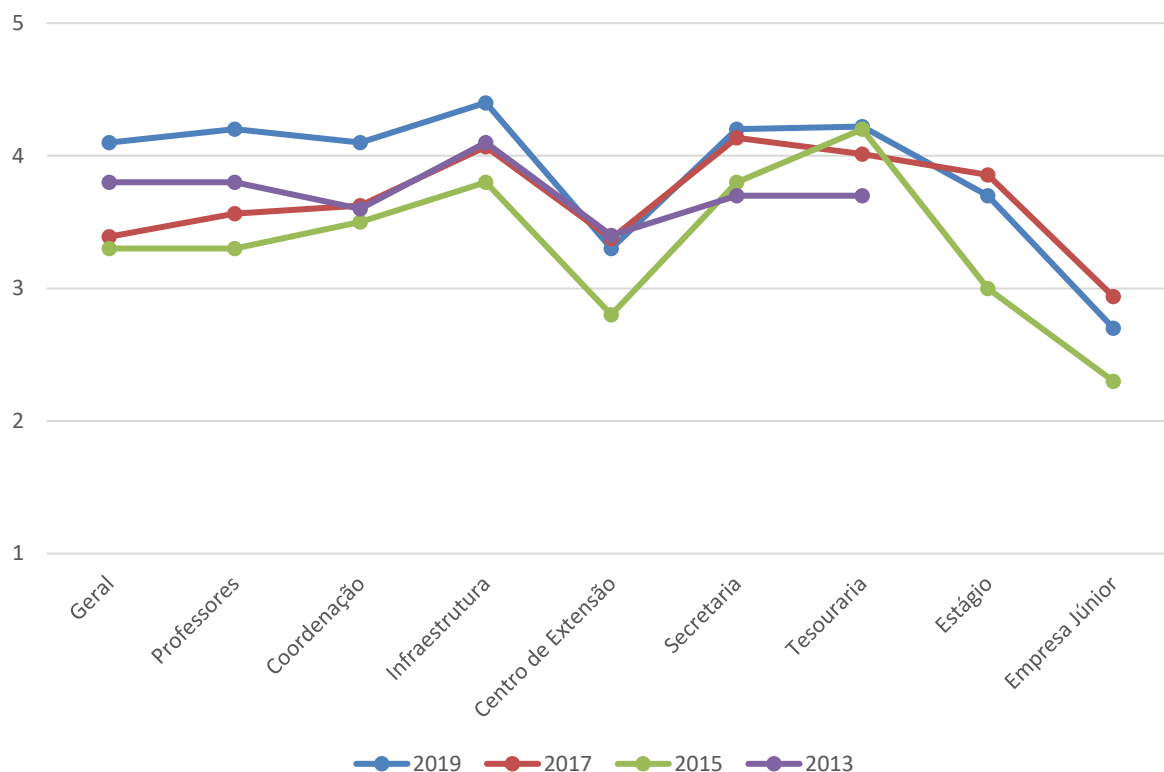
Com exceção de uma leve piora na percepção sobre o Centro de Extensão e de quedas mais pronunciadas nas avaliações das áreas de Estágio e Empresa Júnior, todas as demais áreas apresentaram melhora nos seus indicadores, que, em geral, são satisfatórios.

Tabela 01 – Análise Comparativa 2013, 2015 e 2017

| | 2019 | 2017 | 2015 | 2013 |
|--------------------|------|------|------|------|
| Geral | 4,1 | 3,4 | 3,3 | 3,8 |
| Professores | 4,2 | 3,6 | 3,3 | 3,8 |
| Coordenação | 4,1 | 3,6 | 3,5 | 3,6 |
| Infraestrutura | 4,4 | 4,1 | 3,8 | 4,1 |
| Centro de Extensão | 3,3 | 3,4 | 2,8 | 3,4 |
| Secretaria | 4,2 | 4,1 | 3,8 | 3,7 |
| Tesouraria | 4,2 | 4,0 | 4,2 | 3,7 |
| Estágio | 3,7 | 3,9 | 3 | - |
| Empresa Júnior | 2,7 | 2,9 | 2,3 | - |

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Gráfico 04 – Análise Comparativa 2013, 2015 e 2017



Fonte: Elaborado pelos autores

Não souberam responder: Professores (04), Coordenação (04), Centro de Extensão (15), Tesouraria (05), Setor de Estágios (17), Empresa Júnior (31).

3.2.1 Pontos Positivos e Negativos

Dentre os principais pontos positivos identificados, destaque para a infraestrutura (31,70%), professores (32,2%), localização (17,1%) e qualidade do ensino (8,5%).

Já em relação aos pontos negativos, destaque para Comunicação (11,6%), professores (8,7%), rede Wi-fi (8,7%) e que tem poucos eventos (7,2).

A Tabela 02 apresenta todos os principais pontos positivos e negativos da Faculdade de Administração Milton Campos citados pelo corpo discente.

Em análise às respostas literais apresentadas pelos respondentes, alguns pontos merecem esclarecimentos por parecem contraditórios.

No que se refere às menções relativas aos professores, tem-se que boa parte das declarações tanto como ponto positivo quanto negativo, que tal percepção é relativa à parte dos professores, o que demonstra o entendimento de que há uma certa heterogeneidade, quando se analisa a qualidade ou a competência do corpo

docente da instituição.

Tabela 02 – Pontos positivos e negativos

| Principais pontos positivos | f | % |
|------------------------------------|-----------|---------------|
| Infraestrutura | 26 | 31,7% |
| Professores | 19 | 23,2% |
| Localização | 14 | 17,1% |
| Qualidade Ensino | 7 | 8,5% |
| Atendimento | 4 | 4,9% |
| Não sabe / Não Respondeu | 4 | 4,9% |
| Reconhecimento no Mercado | 3 | 3,7% |
| "Ótima" | 1 | 1,2% |
| Empregabilidade | 1 | 1,2% |
| Organização | 1 | 1,2% |
| Reprografia | 1 | 1,2% |
| Secretaria | 1 | 1,2% |
| Total | 82 | 100,0% |

| Principais pontos negativos | f | % |
|---------------------------------------|-----------|---------------|
| Comunicação | 8 | 11,6% |
| Professores | 6 | 8,7% |
| Wi-Fi | 6 | 8,7% |
| Poucos eventos | 5 | 7,2% |
| Não preocupa com alunos | 4 | 5,8% |
| Nenhum | 4 | 5,8% |
| Preço da cantina | 4 | 5,8% |
| Sala cheia | 4 | 5,8% |
| Acústica das salas | 2 | 2,9% |
| Biblioteca ruim | 2 | 2,9% |
| Falta Atividade Extracurricular | 2 | 2,9% |
| Inflexível | 2 | 2,9% |
| Laboratório computadores | 2 | 2,9% |
| Recursos audiovisuais | 2 | 2,9% |
| Valor da mensalidade | 2 | 2,9% |
| Sala de aula | 2 | 2,9% |
| Ausência de bolsas | 1 | 1,4% |
| Burocracia | 1 | 1,4% |
| Demora responder requerimentos | 1 | 1,4% |
| Diretório Acadêmico | 1 | 1,4% |
| Falta EAD | 1 | 1,4% |
| Falta prática | 1 | 1,4% |
| Funcionário biblioteca desinteressado | 1 | 1,4% |
| Goteiras no hall de entrada | 1 | 1,4% |
| Lanchonete | 1 | 1,4% |
| Não tem EAD | 1 | 1,4% |
| Poucos alunos | 1 | 1,4% |
| Tesouraria longe da biblioteca | 1 | 1,4% |
| Total | 69 | 100,0% |

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Apesar de a infraestrutura da Instituição ser considerada o principal ponto forte da Faculdade de Administração Milton Campos, por quase um terço dos respondentes, a rede wi-fi é sempre considerada deficiente por percentual significativo de respondentes a despeito dos investimentos que vem sendo realizados para a melhor a velocidade de acesso.

Com relação ao número de eventos realizados, citado por 7,2% dos respondentes como insuficiente, isso não corresponde à realidade quando se confronta esse dado com o total de eventos efetivamente realizados por semestre e comprovados pelo Centro de Extensão.

Talvez esteja havendo a necessidade de melhor divulgar os eventos que serão realizados para que os alunos e professores possam se programar melhor para poderem participar. Essa explicação é plausível já que Comunicação é a principal

deficiência da Instituição, segundo a percepção dos alunos, e que esse item sempre foi citado em pesquisas anteriores como uma área que precisa melhorar.

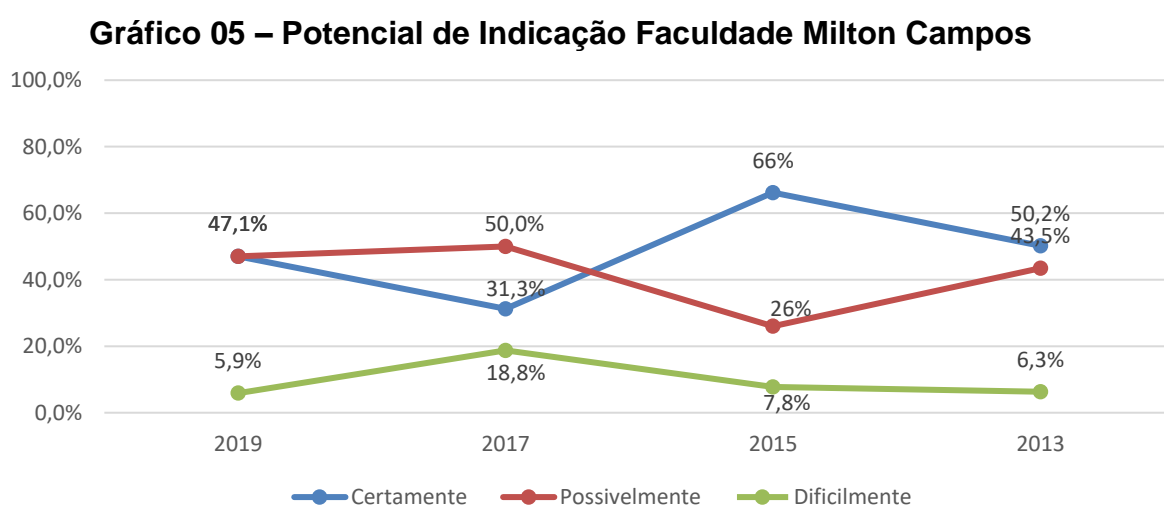
De maneira geral, observa-se que as percepções colhidas nesta pesquisa reproduzem quase fielmente os resultados das pesquisas anteriores.

3.2.2 Potencial de indicação

Ainda referente a indicadores gerais de satisfação, perguntou-se ao corpo discente qual a possibilidade de indicar a Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC) para um amigo ou familiar. Tal pergunta foi aplicada utilizando-se uma escala de três pontos, que varia entre certamente, possivelmente e dificilmente. O Gráfico 05 apresenta os resultados relativos ao potencial de indicação levantados nas pesquisas de 2013, 2015, 2017 e 2019.

Em análise aos resultados verifica-se que 47,1% dos respondentes afirma que “certamente” indicariam e que outros 47,1% “possivelmente” indicariam a Faculdade de Administração Milton Campos. O índice de respondentes que afirmou que “dificilmente” indicaria a instituição caiu de e 18,8% em 2017 para o menor índice observado ao longo da série histórica, ficando em 5,9% em 2019.

Tais índices, quando se analisa os últimos seis anos, revelam a manutenção do potencial de indicação e corrobora com a visão de que são os alunos os principais divulgadores da Instituição junto à sociedade (GRÁFICO, 05).



Fonte: Elaborado pelos autores

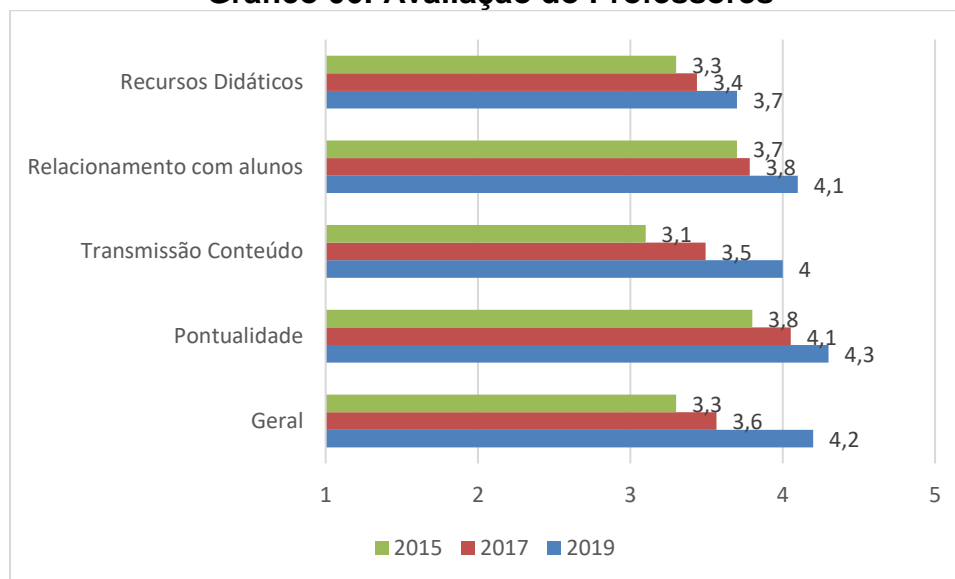
3.3 Avaliação dos professores

No que se refere aos professores, foram avaliados os seguintes itens: Pontualidade; Transmissão Conteúdo; Relacionamento com alunos e Recursos Didáticos. O Gráfico 06 mostra que o item melhor avaliado foi pontualidade (4,3), seguido de relacionamento com os alunos (4,1).

Já os itens com pior avaliação são os recursos didáticos utilizados (3,7) e a capacidade de transmitir conteúdo (4). Vale mencionar que em comparação à medição de 2015 e de 2017, todos os itens apresentaram melhoras em seus índices.

Essa boa avaliação do corpo docente pelos alunos, corrobora a percepção geral obtida em pesquisas realizadas pela CPA com diversos segmentos da comunidade acadêmica, que o corpo docente da Instituição é um de seus principais pontos fortes, ainda que tenha que melhorar em alguns aspectos.

Gráfico 06: Avaliação do Professores



Fonte: Elaborado pelos autores

3.4 Avaliação da Coordenação

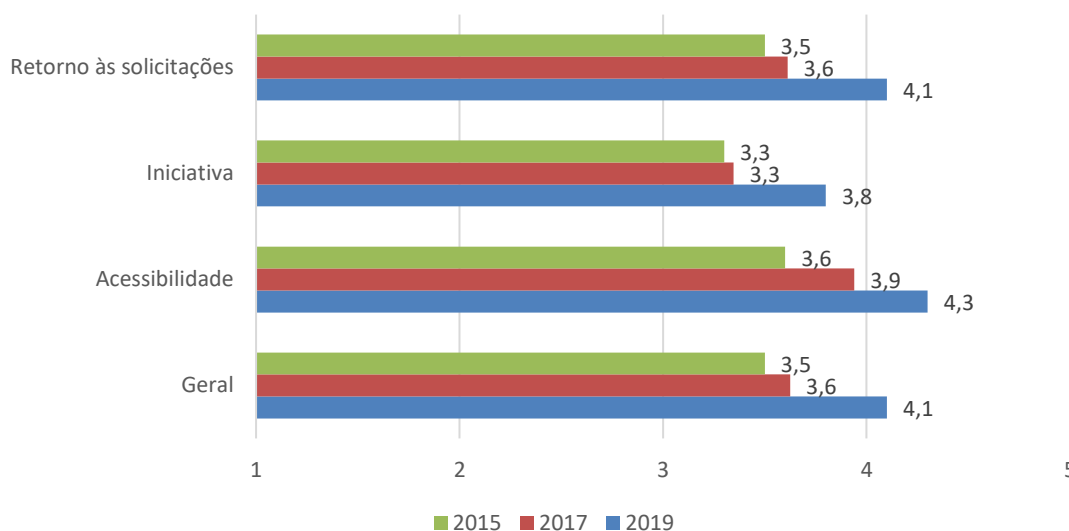
No que tange à Coordenação Didático-Pedagógica, além da avaliação geral, foram verificados os níveis de satisfação em relação à facilidade de acesso, à iniciativa e ao retorno às solicitações.

Além da melhoria significativa de 0,5 ponto na avaliação geral da coordenação

dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis em relação à pesquisa anterior, verifica-se que todos os itens relativos ao trabalho desenvolvido pelo Coordenador obtiveram aumentos expressivos em seus indicadores.

Merece destacar que esta foi a melhor avaliação já obtida pela Coordenação ao longo desses quatro anos que a CPA realiza essa pesquisa.

Gráfico 07 – Avaliação da Coordenação



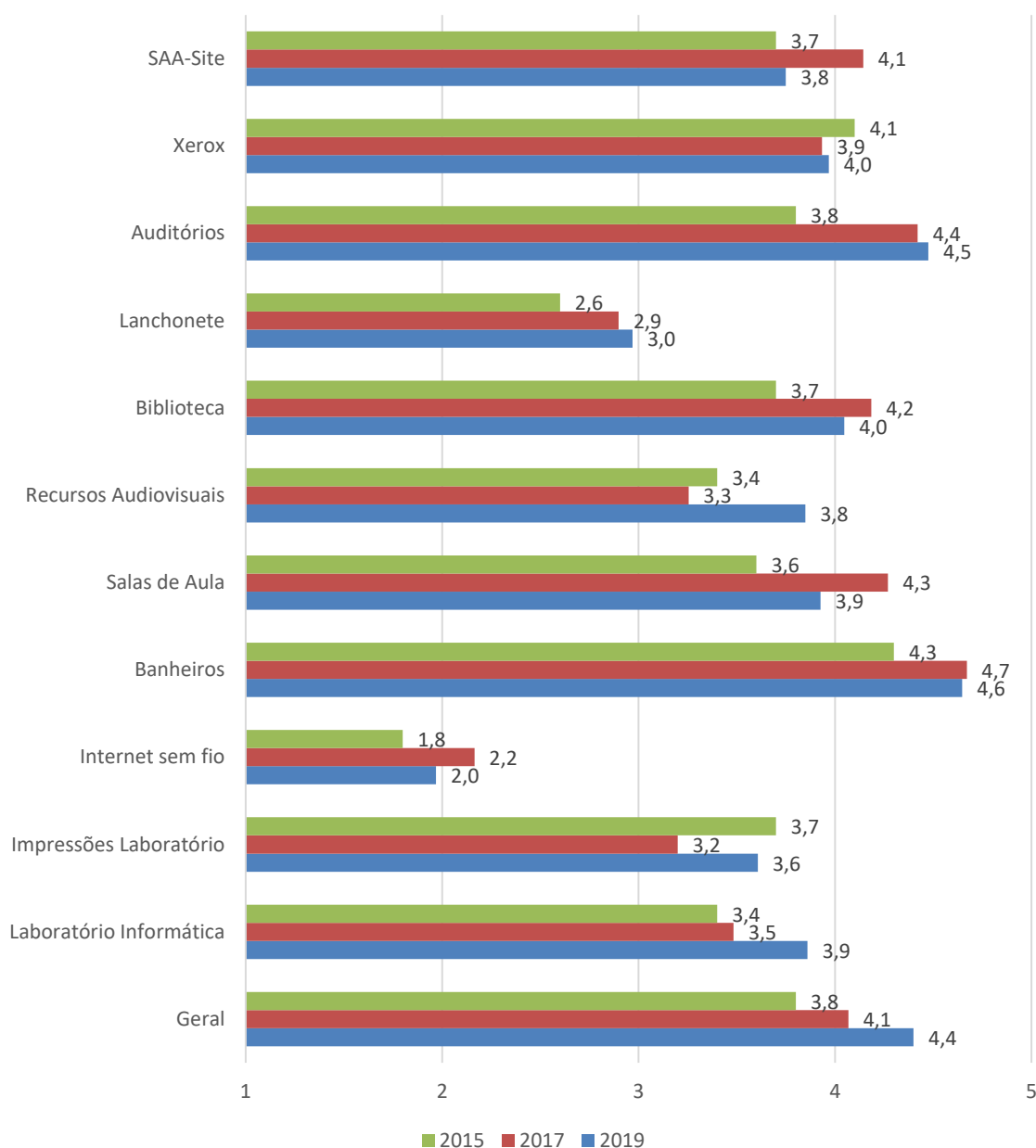
Fonte: Elaborado pelos autores

3.5 Avaliação da Infraestrutura

No que se refere à infraestrutura oferecida pela Instituição, avaliou-se os seguintes itens: laboratórios de informática, impressões no laboratório, internet sem fio, banheiros, salas de aula, recursos audiovisuais e equipamentos de multimídia, biblioteca, lanchonete, auditórios, central de reprografia e o site (SAA). O Gráfico 08 apresenta os resultados de tal avaliação, comparando-a com os das medições de 2015 e de 2017.

No que se refere ao ano de 2017, tem-se que os banheiros (4,6 pts) e os auditórios (4,5 pts) obtiveram as melhores avaliações. Além disto, destaque para os serviços de Reprografia e Biblioteca, que obtiveram 4 pontos.

Gráfico 08 – Avaliação da Infraestrutura



Fonte: Elaborado pelos autores

Já os itens que se destacaram pelos baixos índices de satisfação são: Internet sem fio (2 pts), lanchonete (3 pts) e impressões no laboratório (3,6), apesar de se observar melhoria na percepção dos dois últimos serviços quando se compara com os resultados obtidos em 2017.

Ainda ao se comparar os resultados de 2015 com os de 2017, verifica-se que oito dos onze pontos de avaliação obtiveram melhoria de seus índices. Contudo,

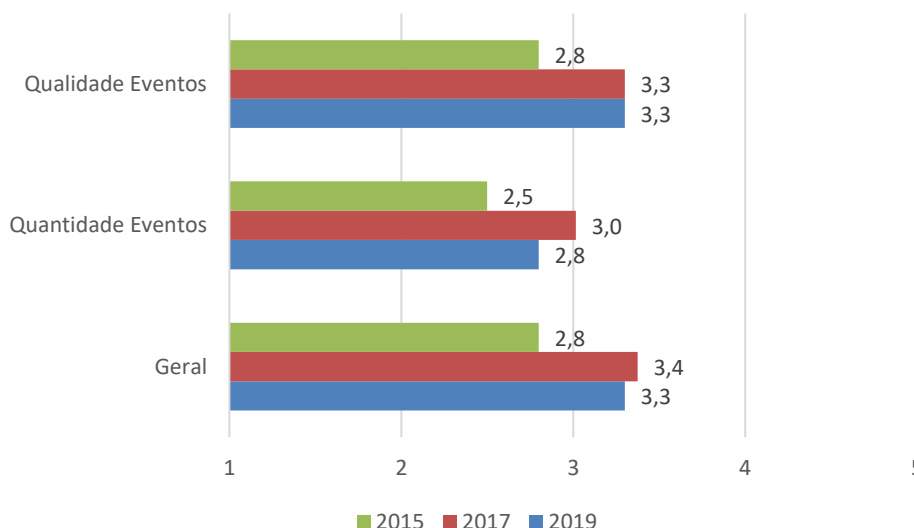
xerox/reprografia, recursos audiovisuais e impressões no laboratório apresentaram piora em seus indicadores de qualidade (GRÁFICO 08).

3.6 Avaliação do Centro de Extensão

Com relação aos serviços prestados pelo Centro de Extensão, além de uma avaliação geral do nível de satisfação, procurou-se avaliar o número e a qualidade dos eventos promovidos pelo setor.

Em análise ao Gráfico 09 verifica-se que o Centro de Extensão conseguiu manter o mesmo nível de percepção sobre a qualidade dos eventos que patrocina, mas viu piorar levemente os indicadores de quantidade de eventos e a própria avaliação geral.

Gráfico 09 – Avaliação Centro de Extensão



Fonte: Elaborado pelos autores

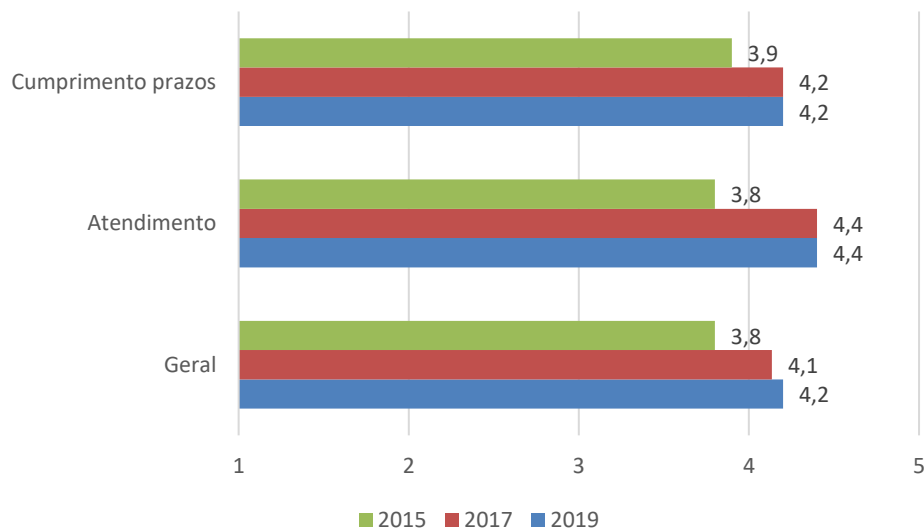
3.7 Avaliação da Secretaria

Os trabalhos desenvolvidos pela Secretaria foram analisados sob a ótica da satisfação com os serviços prestados, cordialidade no atendimento e cumprimento de prazos.

Os resultados apontam para melhoria do nível de satisfação geral dos alunos em relação aos serviços prestados pela Secretaria (GRÁFICO 10), que já eram

elevados, e a manutenção dos indicadores cumprimento dos prazos e atendimento que também já eram muito bem avaliados.

Gráfico 10 – Avaliação da Secretaria



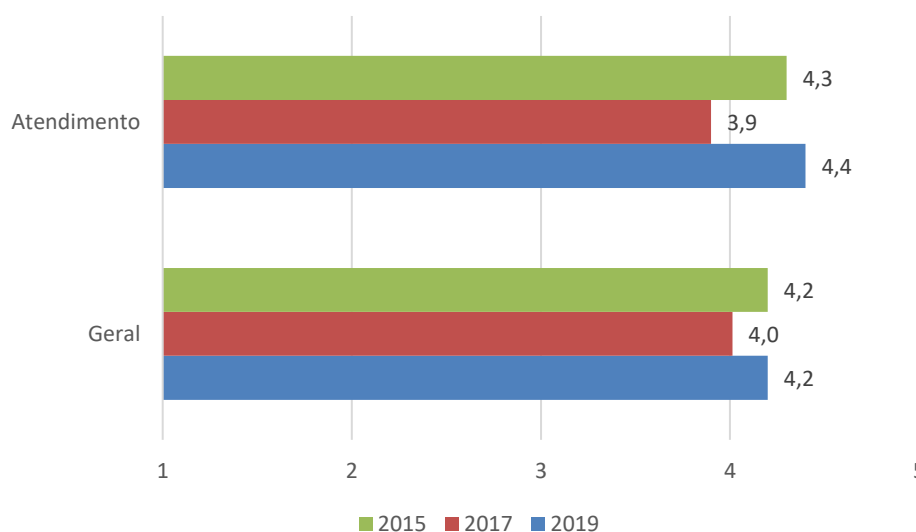
Fonte: Elaborado pelos autores

3.8 Avaliação da Tesouraria

A Tesouraria foi avaliada em termos de satisfação com os serviços prestados e de cordialidade no atendimento.

Ao se analisar o Gráfico 11 verifica- que a Tesouraria continua, na percepção dos alunos, a prestar um bom serviço à comunidade acadêmica.

Gráfico 11 – Avaliação da Tesouraria



Fonte: Elaborado pelos autores

3.9 Avaliação do Setor de Estágio

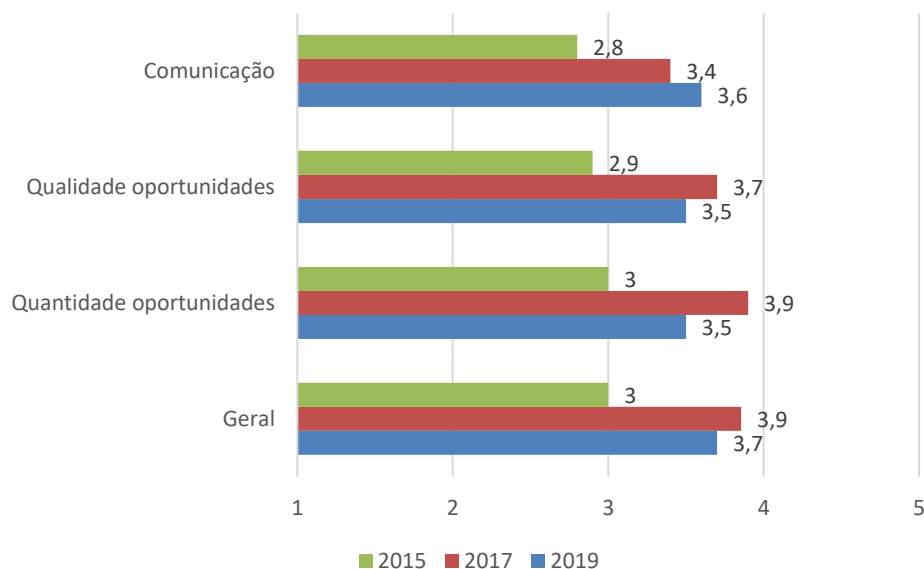
O Setor de Estágio obteve conceito geral de 3,7 pontos (GRÁFICO 12).

O processo de comunicação do Setor de Estágio vem melhorando paulatinamente desde 2015. Entretanto, os demais tópicos analisados e que são qualidade das oportunidades e quantidade de oportunidades apresentaram leve piora na percepção dos alunos quando se compara com o resultado obtido em 2017, mas que, ainda assim, é melhor que os indicadores observados em 2015.

Cabe ressaltar que a qualidade e a quantidade de oportunidades oferecidas pelo Setor de Estágio decorrem muito da situação econômica do País e do município de Nova Lima.

O Setor de Estágio da FAMC sempre era muito bem avaliado nesses quesitos, mas nos últimos 6 anos o indicador piorou, pois, o número de estágio oferecido pelas empresas diminuiu em decorrência do agravamento da situação econômica do País. Espera-se que esse indicador apresente melhoras nas próximas pesquisas em função do maior crescimento econômico tão ansiado por todos.

Gráfico 12 – Avaliação do Setor de Estágio

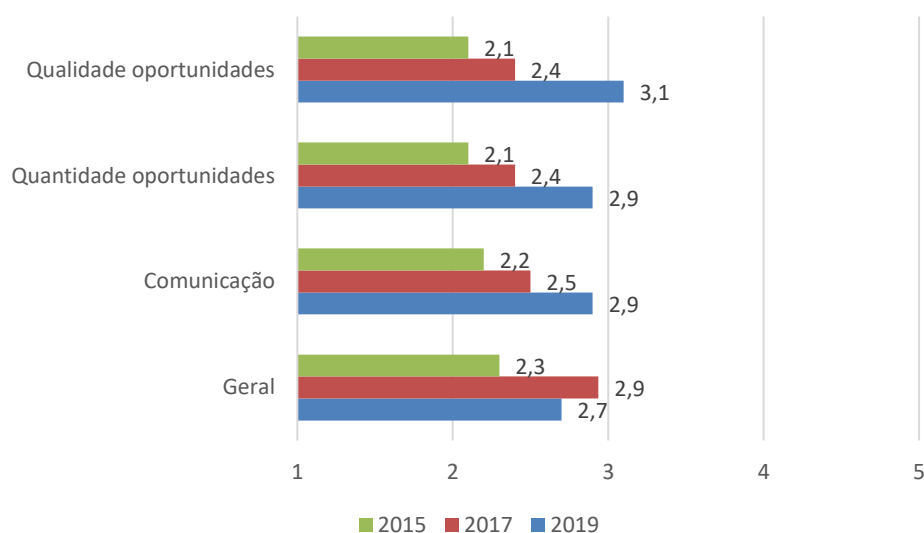


Fonte: Elaborado pelos autores

3.10 Avaliação da Empresa Júnior

A Empresa Júnior foi avaliada em termos de comunicação, quantidade e qualidade de oportunidades. O Gráfico 13 apresenta os resultados da avaliação de 2019 comparados com os de 2015 e de 2017.

Gráfico 13 – Avaliação da Empresa Júnior



Fonte: Elaborado pelos autores

Apesar da significativa melhora dos indicadores de qualidade e quantidade das oportunidades, além da melhor percepção do processo de comunicação da Empresa Júnior com a comunidade acadêmica, verifica-se que esses indicadores de satisfação ainda apresentam espaço para incrementos (GRÁFICO 13).

É importante destacar que a percepção dos alunos sobre a Empresa Junior da FAMC era ruim, mas agora, com as mudanças que ainda estão sendo implantadas, verifica-se uma mudança positiva nessa visão, o que já se reflete nos indicadores.

Mas esse é um processo que ainda precisa ser aprimorado pois na avaliação geral a nota que era 2,9, em 2017, caiu para 2,7.

4. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS - PESQUISA COM OS DISCENTES

É com prazer que a CPA apresenta este trabalho à comunidade acadêmica pois muitos indicadores levantados apresentaram substancial evolução quando comparados aos resultados obtidos nas pesquisas anteriores. Mesmo serviços que já eram bem avaliados como Secretaria ou Tesouraria mantiveram ou elevaram a qualidade percebida pelos discentes em um processo dinâmico de melhoria contínua.

Outros serviços que não eram tão bem avaliados, como o caso da Empresa Júnior apresentaram significativo incremento na maneira em que é percebida pelos estudantes, ainda que ainda tenha um bom caminho de transformações incrementais a ser percorrido.

Contudo, o mais relevante nesse processo de avaliação contínua realizado pela CPA é a constatação que a Comissão foi um fator importante para a melhoria de vários serviços prestados aos alunos.

As pesquisas anteriores conduzidas pela CPA, apresentaram quais os serviços ofertados eram percebidos como mais deficientes e em quais itens eram mais mal avaliados. Isso ocorreu, por exemplo, no serviço de reprografia que fica no laboratório de Informática e na própria Empresa Júnior. Com as sugestões apresentadas pela CPA e, após análise por parte da Direção e da Coordenação dos cursos, mudanças foram implantadas. Essas melhorias de processos foram bem recebidas pelos discentes como atestam os dados obtidos pelo atual estudo.

Apesar desses avanços obtidos, os membros CPA precisam fazer uma reflexão sobre alguns pontos que precisam ser aprimorados para as futuras pesquisas. Devem planejar melhor o período de coleta de dados para não coincidir com feriados nacionais longos como é o caso do Carnaval ou Semana Santa. Devem empreender ainda um esforço de divulgação maior junto aos alunos matriculados em Ciências Contábeis para aumentar o índice de respondentes desse Curso.

Outro ponto que influenciou para que o índice de respondentes caísse em relação às pesquisas anteriores da CPA foi o link disponibilizado no SAA (Serviço de Atendimento aos Alunos) que não permitia que alguns alunos acessassem o questionário eletrônico. Os membros da CPA entendem que esse é um problema já superado pois isso ocorreu no momento em que a Área de informática da Instituição

estava assoberbada com a migração de dados do sistema de gestão acadêmico.

A última sugestão é que na próxima pesquisa seja incluído no questionário eletrônico um item para que os alunos avaliem a CPA.

A Comissão vem fazendo vários levantamentos sobre os diversos segmentos da comunidade acadêmica e dos serviços ofertados pela Instituição aos alunos e à sociedade, mas nunca avaliou como é percebida por esses segmentos.

APÊNDICE – Questionário



Faculdades de Administração Milton Campos



Comissão Permanente de Avaliação

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|---|----|
| Prezado, esta pesquisa tem por objetivo avaliar o seu nível de satisfação em relação à Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC). Responda as questões que seguem conforme sua percepção, utilizando a seguinte escala: 1 = Muito insatisfeito / Péssimo 2 = Insatisfeito / Ruim 3 = Nem satisfeito, nem insatisfeito / Regular 4 = Satisfeito / Bom 5 = Muito Satisfeito / Ótimo NS = Não sabe avaliar | | | | | | |
| AVALIAÇÃO GERAL | | | | | | |
| Qual o seu nível de satisfação com a Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC)? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| PRINCIPAIS PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS | | | | | | |
| Qual é o principal ponto positivo da FAMC? | | | Qual é o principal ponto negativo da FAMC? | | | |
| PROFESSORES (em geral) | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com os seus professores? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Pontualidade: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Capacidade de transmitir o conteúdo: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Relacionamento com os alunos: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Recursos didáticos tais como atividades em grupo, textos, exercícios, etc.: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| COORDENAÇÃO | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com a coordenação do seu curso? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Acessibilidade (facilidade de contato): | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Iniciativa: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Retorno às solicitações: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| INFRAESTRUTURA | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com a infraestrutura da FAMC? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Laboratório de Informática: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Impressões no laboratório: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Internet sem fio: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Banheiros: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Salas de aula: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Recursos Audiovisuais / Equipamento de Multimídia: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Biblioteca: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Lanchonete: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Auditórios: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Xerox / Reprografia: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| SAA / Site: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| CENTRO DE EXTENSÃO (CEPAE) | | | | | | |
| (Área responsável por atividades extracurriculares tais como palestras, cursos e seminários) | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com o Centro de Extensão? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Número de eventos realizados: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Qualidade dos eventos: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| SECRETARIA | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com a Secretaria? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Cordialidade / Atendimento: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Cumprimento dos prazos: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| TESOURARIA | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com a Tesouraria? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Cordialidade / Atendimento: | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| ESTÁGIO | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com o Setor de Estágio? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Quantidade de oportunidades divulgadas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Qualidade / Atratividade das oportunidades divulgadas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Comunicação com os alunos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| EMPRESA JÚNIOR | | | | | | |
| De um modo geral, qual é o seu nível de satisfação com a Empresa Júnior da Milton Campos? | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Comunicação com os alunos | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Quantidade de oportunidades oferecidas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Qualidade / Atratividade das oportunidades oferecidas | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | NS |
| Você indicaria a FMC para um(a) amigo(a) ou familiar? () Certamente () Possivelmente () Dificilmente | | | | | | |
| IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE | | | | | | |
| Curso: () Administração () Ciências Contábeis | | Período: _____ (Indicar o período mais avançado) | | A Comissão Permanente de Avaliação agradece pela sua colaboração! | | |

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO MILTON CAMPOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
PESQUISA COM O CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO**

2º semestre / 2019

**Nova Lima
Setembro de 2019**

1) INTRODUÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) apresenta à comunidade acadêmica este trabalho que procurou levantar as percepções dos funcionários que compõem o quadro técnico e administrativo da Instituição sobre o seu local de trabalho e também sobre as atividades que realizam

Com este trabalho, a CPA procura resgatar uma “dívida” com esse importante segmento da comunidade acadêmica que não era objeto de pesquisa conduzida pela Comissão há algum tempo.

Toda e qualquer organização precisa buscar sempre conhecer melhor seus funcionários e isso é particularmente ainda mais relevante para uma instituição de ensino superior focada em ciências gerenciais como é o caso da FAMC.

Tal conhecimento possibilita a construção de um clima organizacional mais harmônico, o que pode fazer com que os funcionários se sintam mais ativos, envolvidos e motivados. Como resultado, a FAMC pode obter maiores ganhos de produtividade e dedicação de seus funcionários no exercício de suas atividades.

Também, como é habitual nos relatórios conduzidos pela CPA, o agradecimento a todos aqueles que colaboraram para o alcance do expressivo percentual de respondentes. Cabe mencionar aqui o apoio recebido da área de Informática, da Diretoria e da Coordenação dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis.

2) METODOLOGIA E OBJETIVOS

Método de Pesquisa: Quantitativo

Técnica: *Survey* de opinião

Técnica de coleta de dados: Autopreenchimento, com questionário enviado por e-mail.

Período de coleta de dados: de 20 a 30 de maio de 2019

Amostra: 20 respondentes, ou seja, 51,28% do universo pesquisado, o que demonstra que a amostra obtida é bastante representativa já que o quadro técnico-administrativo da Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC) é composto por 39 funcionários.

Objetivos:

Geral: Conhecer melhor as percepções que os funcionários do corpo técnico-administrativo da FAMC têm sobre o ambiente de trabalho na qual executam suas tarefas.

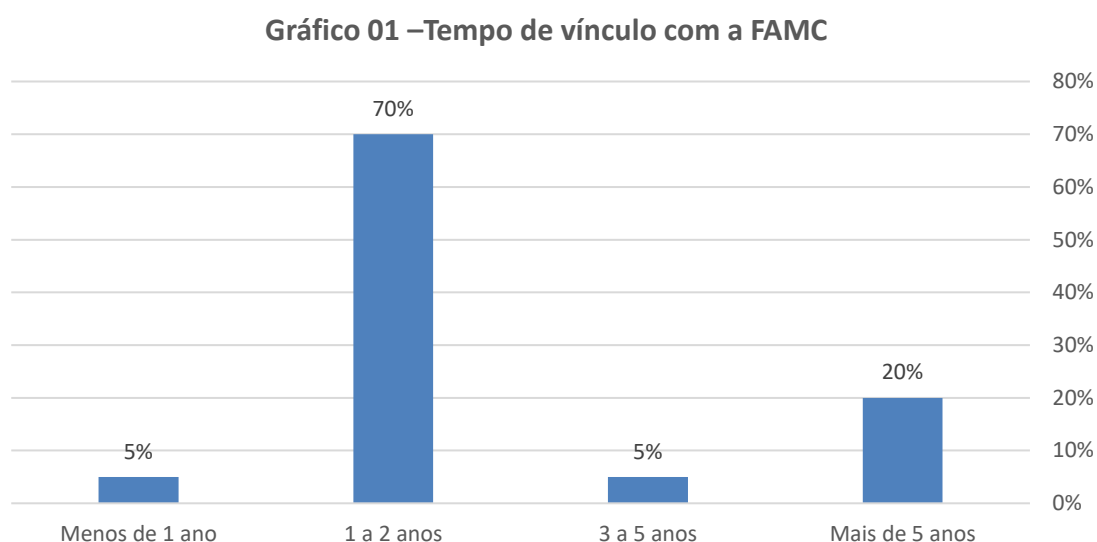
Específicos:

- Avaliar as condições de trabalho;
- Avaliar a carga de trabalho;
- Verificar o nível de assimilação da integração institucional;
- Avaliar a linha de comando e o exercício das chefias;
- Mensurar a satisfação com o trabalho e clima organizacional;

3) APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

3.1) Caracterização da Amostra

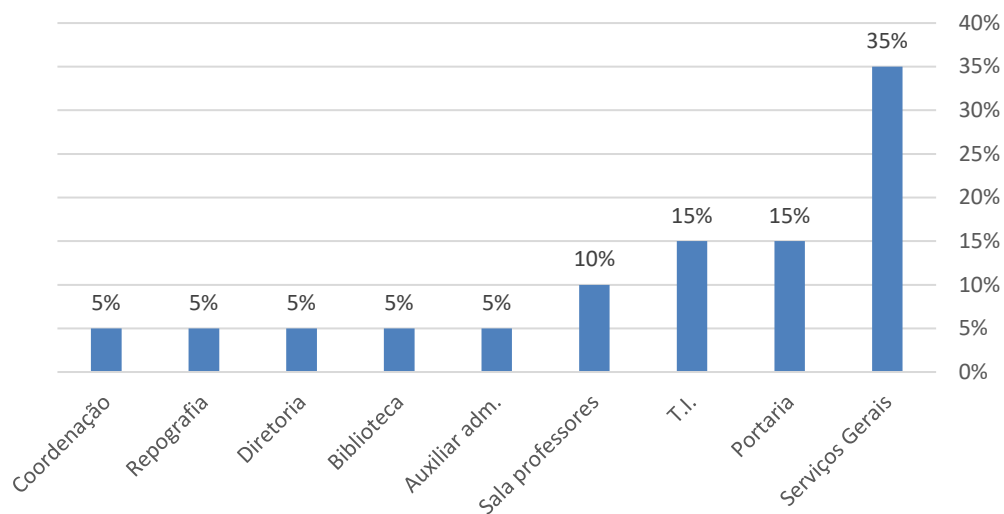
Conforme pode ser melhor visualizado no Gráfico 1, constata-se que o quadro funcional da Faculdade de Administração Milton Campos é composto por funcionários que foram contratados recentemente. Três em cada 4 funcionários tem até 2 anos de vínculo empregatício com a Instituição.



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Os respondentes desta pesquisa se distribuem entre todas as áreas técnicas-administrativas da Instituição, conforme Gráfico 2. Isso corrobora com a afirmação que essa pesquisa é bastante representativa do universo pesquisado. Ademais as áreas com maior percentual de respondentes são exatamente aquelas que contam com maior contingente de empregados.

Gráfico 02 – Área / Departamento da FAMC em que trabalham

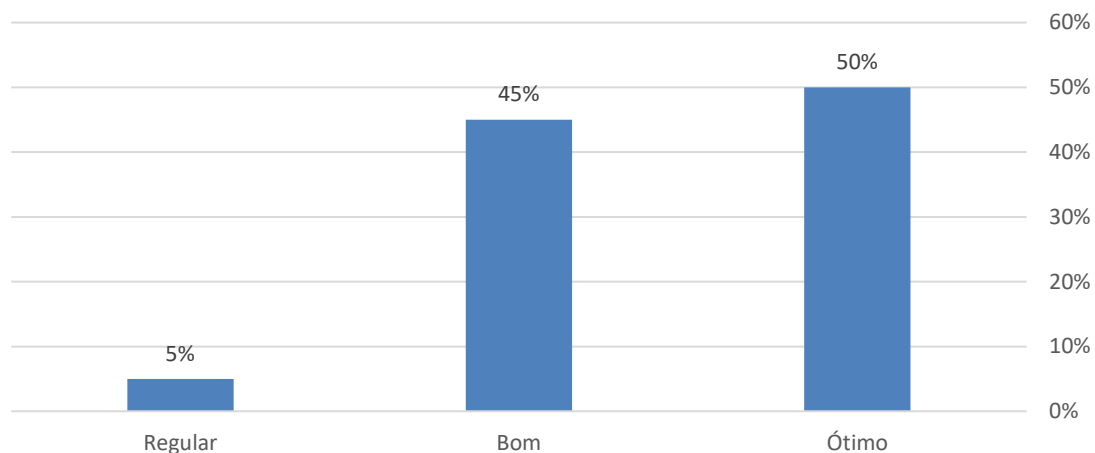


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

3.2) Condições de Trabalho

Questionados sobre as condições do local onde trabalha, 95% afirmaram que são boas ou ótimas, como pode ser observado no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Condições de seu local de trabalho

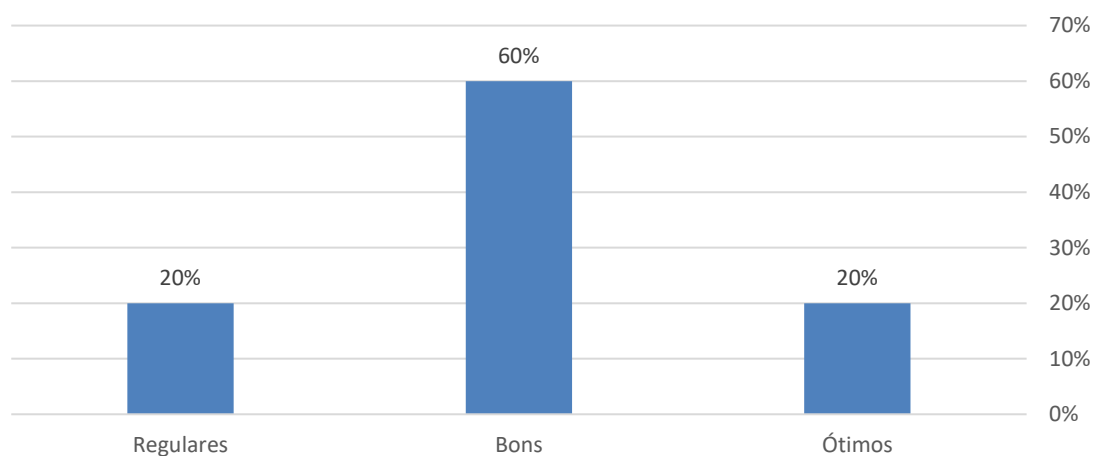


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Já quando perguntados sobre as condições dos equipamentos com os quais trabalham, o percentual dos que acham que são regulares sobe para 20% e o grupo daqueles que consideram bons ou ótimos alcança 80% (Gráfico 4).

Este trabalho não fez nenhum cruzamento de informações para saber se aqueles que consideram os equipamentos regulares estão concentrados em uma área específica da FAMC. Devido a isso, não se pode fazer qualquer inferência sobre quais as áreas que a direção deveria priorizar no momento em que houver a necessidade de realizar investimentos em modernização de equipamentos.

Gráfico 4 - Condições dos equipamentos que você utiliza



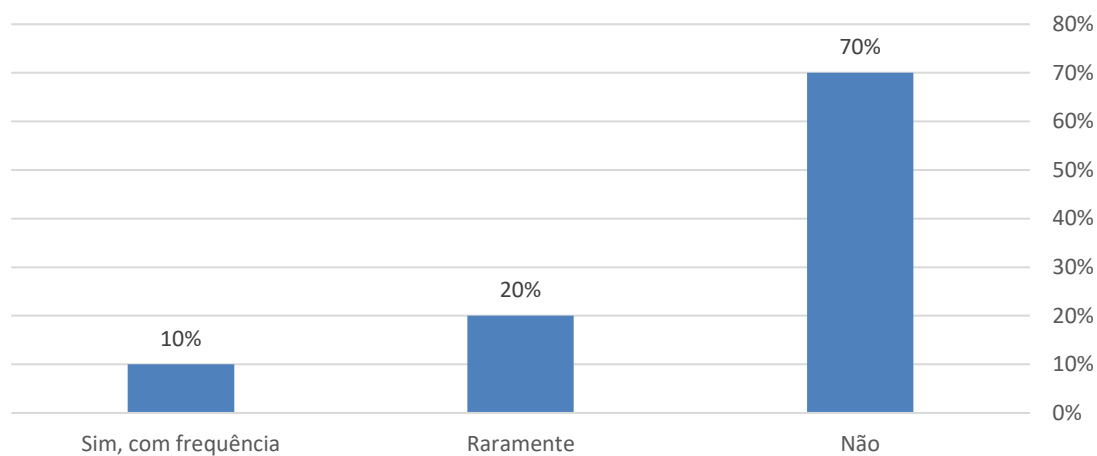
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

3.3) Carga de Trabalho

A pesquisa procurou também saber se os funcionários fazem hora-extra (Gráfico 5). A grande maioria (70%) afirmou que não costuma trabalhar fora do horário normal, enquanto que 20% informam que isso ocorre raramente e apenas 10% dizem que isso ocorre frequentemente.

A razão para a CPA ter feito este questionamento deve-se ao fato de que horas extras, se realizadas em excesso, indicam mau dimensionamento das tarefas, além de representar encargos trabalhistas resultando em aumento de custos para a organização.

Gráfico 5 - Costuma trabalhar fora do horário?

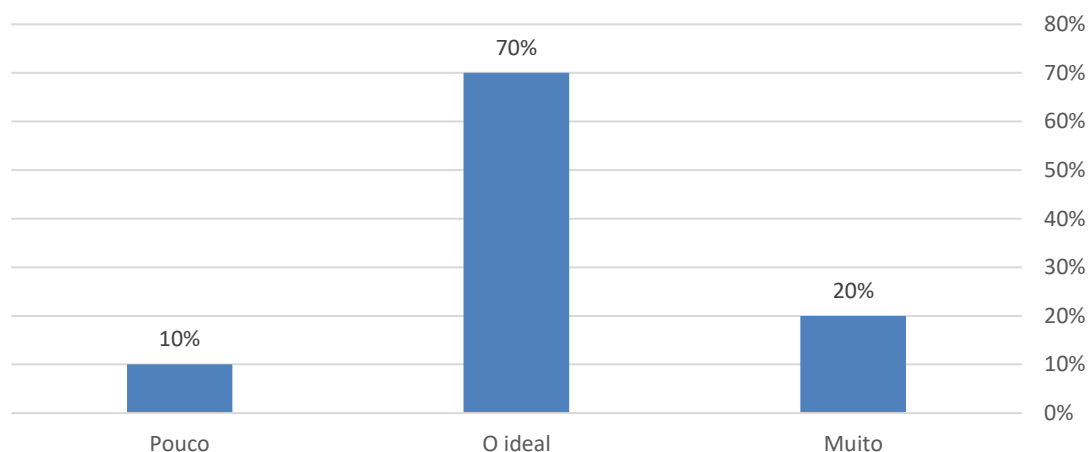


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Com relação ao tempo dispendido na realização das tarefas diárias, 70% consideram o tempo ideal, 20% dos respondentes entendem que contam com muito tempo e apenas 10% consideraram que o tempo é insuficiente (Gráfico 6).

Observa-se que o percentual de funcionários que costuma trabalhar fora do horário com frequência é igual ao percentual de funcionários que considera o tempo para realizar suas atividades como insuficiente.

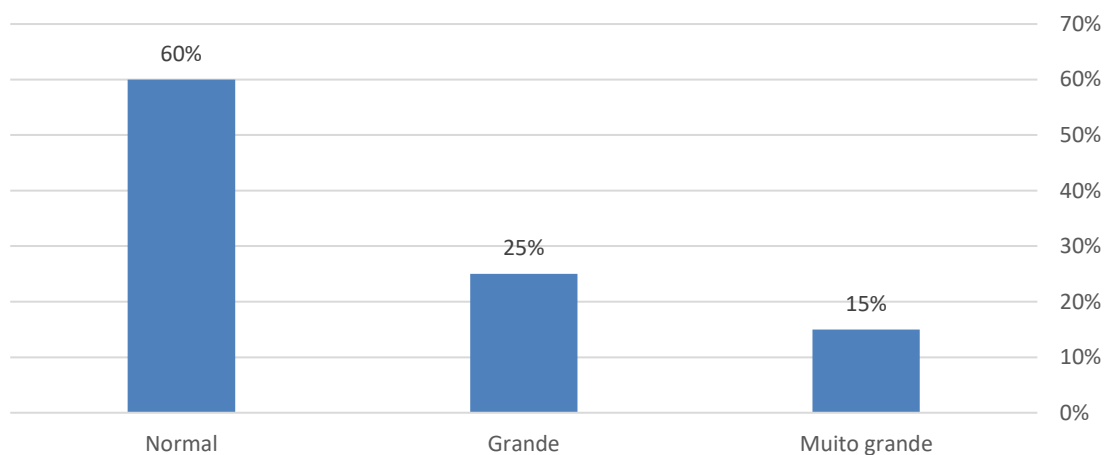
Gráfico 6 - O tempo para realizar suas atividades é:



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Os funcionários também foram perguntados sobre a quantidade de trabalho no setor em que trabalham (gráfico 7). Do total de respondentes, 60% consideram quantidade de trabalho normal, 25% responderam que a quantidade é grande e 15% que é muito grande.

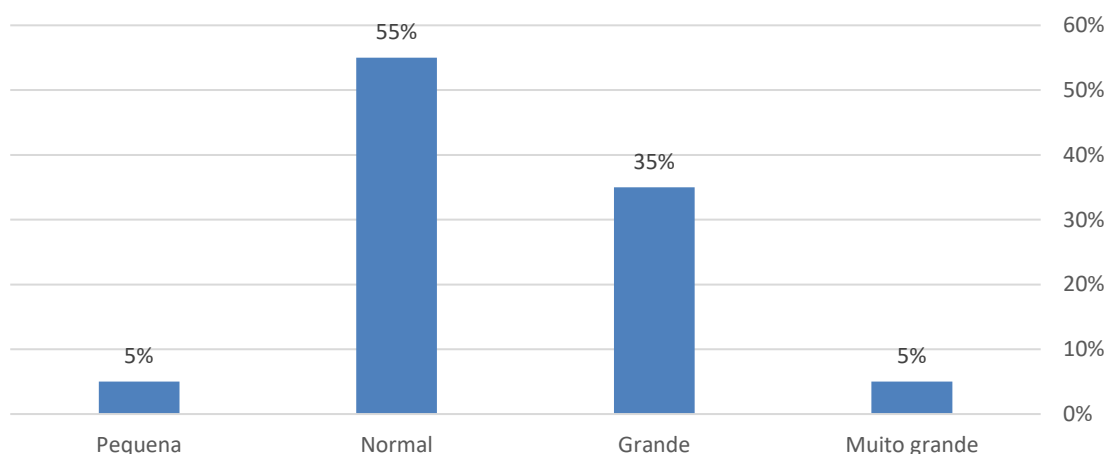
Gráfico 7 - Quantidade de trabalho no setor onde trabalha



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Em seguida, questionados sobre a quantidade de trabalho que executa, 55% entendem que é um volume normal e 35% que é um grande volume (gráfico 8).

Gráfico 8 - Quantidade do seu trabalho



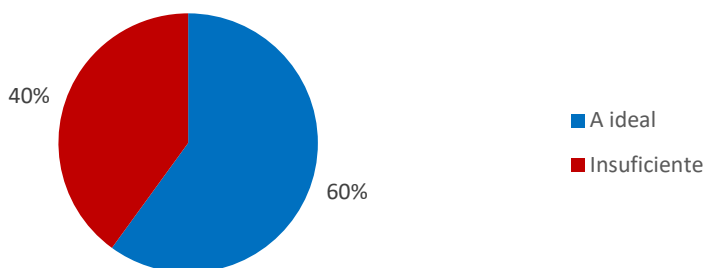
Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Observa-se que 5% dos respondentes disseram que a quantidade de trabalho individual é pequena e 5% disseram que é muito grande. Talvez isso indique que

algumas pessoas estão sobrecarregadas enquanto outras operam com certa ociosidade. Para que essa hipótese seja comprovada, é necessário que sejam realizados estudos posteriores com esse objetivo específico.

A percepção das quantidades de trabalho no setor e individuais vão de encontro à percepção de que há um desequilíbrio na carga de trabalho distribuída entre os diversos setores técnicos e administrativos da FAMC. 40% dos respondentes acham que a quantidade de pessoas que trabalham em seu setor é insuficiente (Gráfico 9). Por outro lado, 60% entendem que o número atual é o ideal.

Gráfico 9 - Quantidade de pessoas que trabalham em seu setor é:

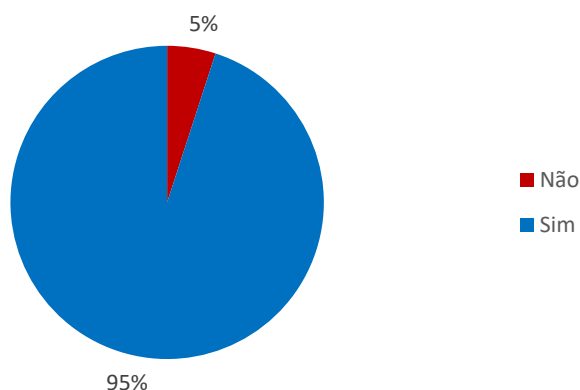


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

3.4) Integração Institucional

Apesar de ser uma equipe nova, 95% afirmaram conhecer o trabalho que executam (gráfico 10). Apenas 5% informaram que desconhecem a totalidade do serviço que realizam.

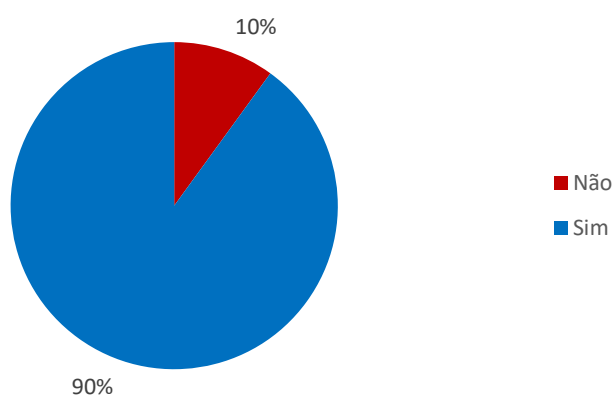
Gráfico 10 - Sabe qual é o seu trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

A maioria dos respondentes (90%) informa ainda que sabe o objetivo do trabalho que executa, conforme apresentado no Gráfico 11.

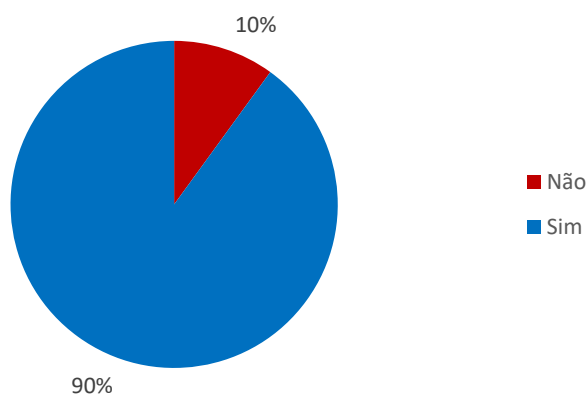
Gráfico 11 - Você sabe qual é o objetivo do seu trabalho?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Sobre a missão das Faculdades Milton Campos, 90% dos respondentes afirmam conhecê-la (Gráfico 12). Apesar de ser um número pequeno entre os respondentes (10%), é preocupante que nem todos os funcionários conheçam, em linhas gerais, a missão das Faculdades Milton Campos, já que se trata de uma Instituição de Ensino Superior (IES) reconhecida em toda a Região Metropolitana de Belo Horizonte e com quase 50 anos de existência.

Gráfico 12 - Você conhece a missão das Faculdades Milton Campos?

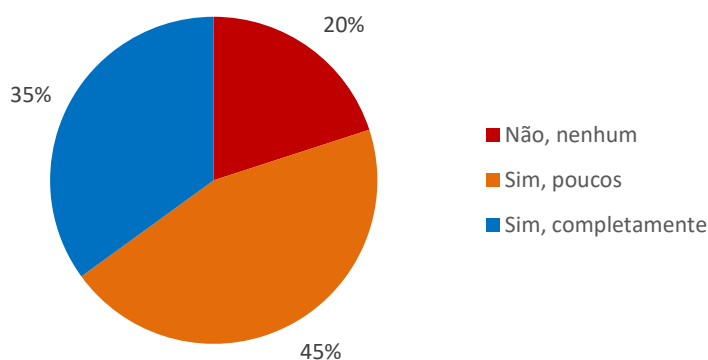


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Perguntados se conhecem o trabalho executado pelos demais setores técnicos e administrativos da Faculdade, 35% responderam que conhecem completamente os trabalhos que são realizados.

Todavia, 45% tem um conhecimento parcial dos trabalhos desenvolvidos nos demais setores e 20% não conhece nenhum outro setor além do que trabalha.

Gráfico 13 - Você sabe o que os outros setores da Faculdade fazem?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Como se trata de uma equipe jovem, sugere-se que o setor de Recursos Humanos ou outra área da Instituição promova uma dinâmica em que os setores se apresentariam aos demais de tal forma que todos passariam a ter noções dos

trabalhos que estão sendo executados pelos demais setores técnicos e administrativos da Instituição.

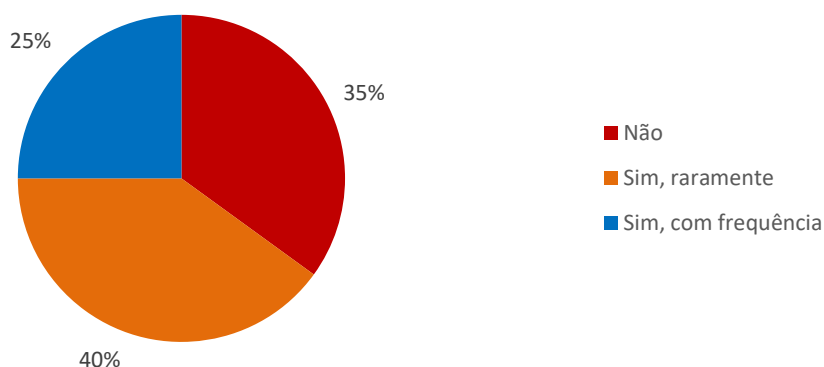
3.5) Chefia e Linha de Comando

A pesquisa preocupou-se também em realizar perguntas para verificar se alguns princípios fayolistas de Administração vêm sendo observados pelos gestores dos setores técnicos e administrativos da Faculdade de Administração Milton Campos.

Os funcionários foram perguntados se realizam trabalhos que não são de sua competência. Neste quesito, 25% responderam que isso ocorre com frequência (Gráfico 14). Já 40% dos respondentes afirmaram que raramente realizam atividades que extrapolam suas funções e 35% informaram que isso nunca ocorre.

Considerando que cerca de dois terços informam que executam tarefas que não são suas, ainda que esporadicamente, pode-se inferir que: 1) isso ocorre e cabe aos gestores evitarem a continuidade desse processo pelas consequências que podem acarretar; 2) os funcionários não conhecem adequadamente suas atribuições e acreditam que possam estar executando tarefas de outrem. Neste caso, deve-se definir claramente as atribuições de cada uma das funções dos trabalhadores.

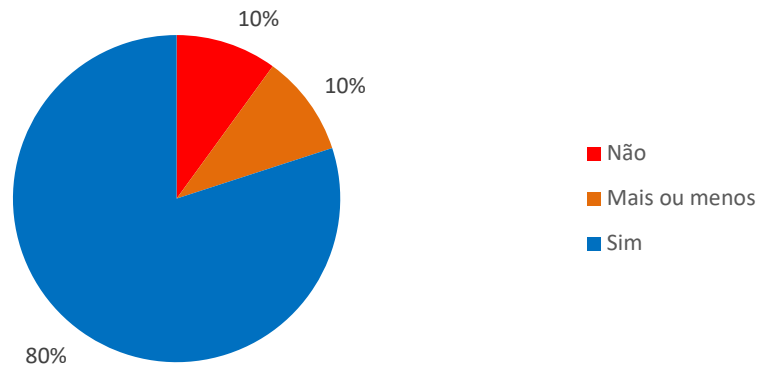
Gráfico 14 - Você faz trabalhos que não são de sua competência?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Com relação à chefia direta, 80% estão satisfeitos com o tratamento que recebe de seu gestor (gráfico 15). Apenas 10% disseram que estão insatisfeitos.

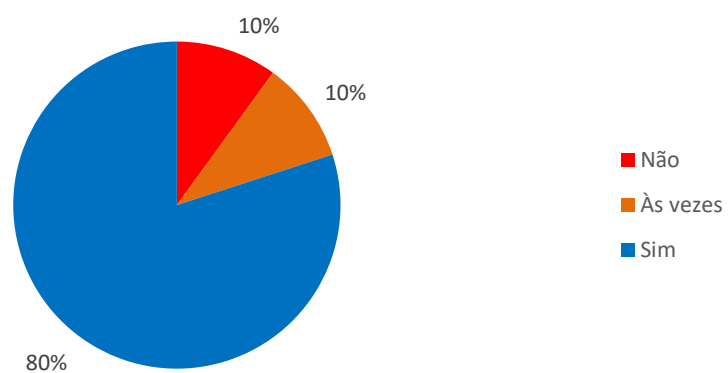
Gráfico 15 - Você se sente satisfeito com o tratamento que a chefia lhe oferece?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Idênticos percentuais foram obtidos quando os respondentes foram questionados sobre a clareza das instruções passadas pela chefia sobre o que fazer e o porquê de realizar os trabalhos (Gráfico 16).

Gráfico 16 - A chefia dá instruções claras sobre o que fazer e o por quê?

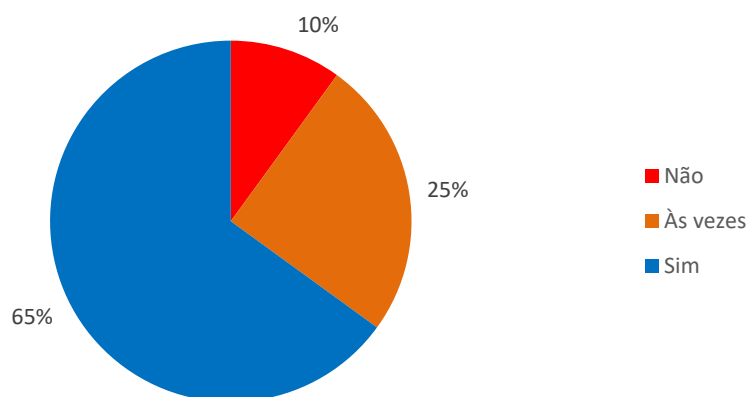


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Outro questionamento feito aos funcionários foi se a chefia se preocupava com eles como pessoas, procurando incentivá-los e ouvindo suas críticas e sugestões (Gráfico 18).

Cerca de dois terços dos respondentes (65%) responderam que sim, 25% que isso ocorre às vezes e 10% sentem que a sua gerência não se preocupa com eles.

Gráfico 17 - A chefia incentiva e escuta?

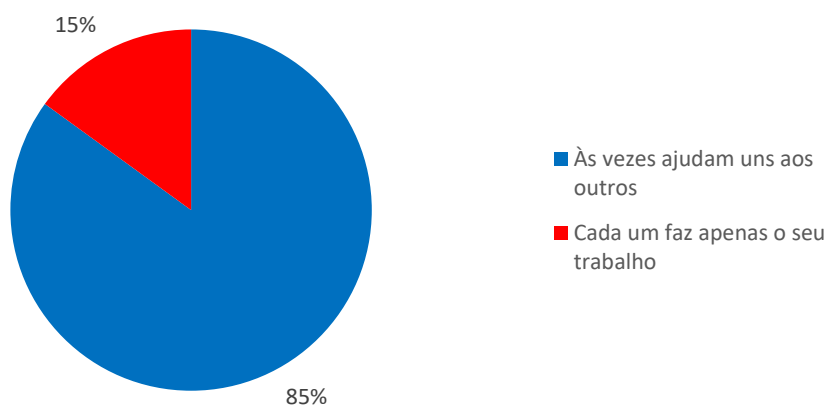


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

3.6) Clima e Satisfação com o Trabalho

Para mensurar o clima organizacional, a pesquisa perguntou aos respondentes se as pessoas que trabalham em seu setor o ajudavam ou se cada um fazia apenas a suas tarefas.

Gráfico 18 - Colaboração colegas de setor

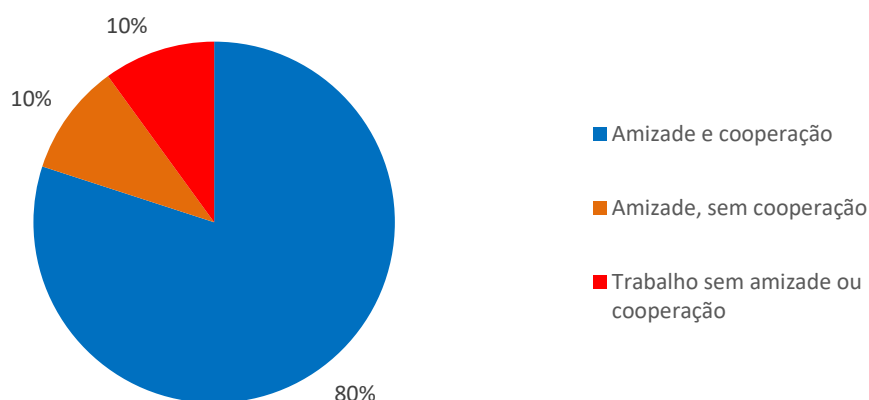


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

De acordo com os dados apresentados no Gráfico 18, 85% dos respondentes informaram que às vezes isso ocorre e 15% informaram que cada funcionário faz apenas o seu trabalho e não auxilia o outro quando necessário.

Perguntados sobre como consideravam o clima do setor em que trabalham, 80% dos respondentes disseram que o clima é de amizade e cooperação, 10% de amizade, mas sem cooperação e 10% que o clima não é de amizade e nem de cooperação (Gráfico 19).

Gráfico 19 - Clima no setor em que trabalha

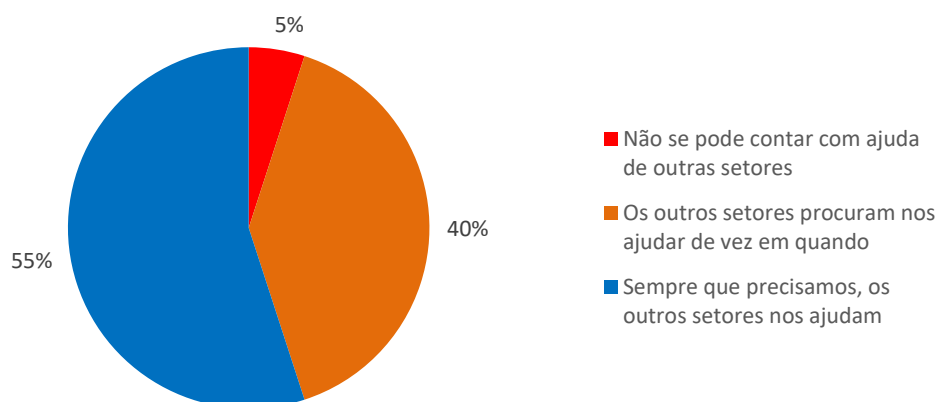


Fonte: Dados da pesquisa, 2019

De certa forma, as respostas obtidas com relação ao clima organizacional contradizem a anterior que mensurava a colaboração (85% afirmam que as vezes, uns ajudam os que necessitam) e, por isso, infere-se que há baixa colaboração espontânea entre os funcionários. Apesar disso, 80% afirmam que as relações interpessoais são pautadas por laços de amizade e de cooperação no setor em que desenvolve suas atividades.

Esta pesquisa procurou também medir a colaboração existente com os demais setores técnicos e administrativos da FAMC.

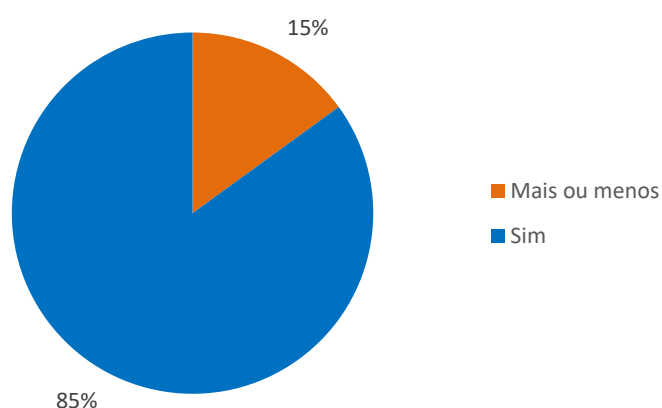
Gráfico 20 - Colaboração com colegas de outros setores



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Mais da metade dos respondentes (55%) informa que sempre que necessita do auxílio de outros setores recebe a ajuda que precisa (Gráfico 20). 40% informa que às vezes recebe o auxílio de que precisam e apenas 5% responderam que não se pode contar com a ajuda de outros setores.

Gráfico 21 - O seu trabalho lhe agrada?



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Para finalizar a pesquisa, a última pergunta feita aos funcionários foi se o

trabalho que executava era agradável. A maioria (85%) disse que o trabalho lhe agrada e 15% dos respondentes disseram que mais ou menos. Nenhum dos respondentes considerou o trabalho que realiza como desagradável.

4) CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS - PESQUISA COM OS FUNCIONÁRIOS DO CORPO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO

Conforme já citado, a realização deste trabalho representa o preenchimento de uma lacuna da CPA da Faculdade de Administração Milton Campos (CPA) que há alguns anos não realizava pesquisas com o segmento acadêmico dos funcionários dos quadros técnicos e administrativos. Por isso, a primeira recomendação é que a CPA planeje e realize periodicamente estudos com esse importante público.

O questionário utilizado nesta pesquisa tomou como base o que é aplicado pela CPA da Faculdade de Direito Milton Campos. Por isso, o agradecimento dos membros da CPA da FAMC aos integrantes da CPA do Direito por terem gentilmente colaborado para a realização desta pesquisa.

Com relação às conclusões deste trabalho constata-se que o quadro técnico-administrativo da FAMC é composto por pessoas que foram contratadas recentemente pela Instituição (75% tem até 2 anos de “Casa”) e que considera as condições de trabalho boas ou ótimas (95%), os equipamentos utilizados como bons ou ótimos (80%). A maioria dos respondentes afirma que cumpre sua jornada regular de trabalho sem necessitar fazer horas-extras (70%), acha a quantidade de trabalho do setor em que trabalha como adequada (60%), entende que a quantidade de trabalho que executa é a ideal (55%), pensa que a quantidade de pessoas no seu local de trabalho é a necessária (60%) e afirma conhecer o objetivo do seu local de trabalho (90%) e a missão das Faculdades Milton Campos (90%) e principalmente, o trabalho que realizam (95%).

Outros indicadores positivos observados foram: os funcionários sentem satisfeitos com a chefia direta (80%), com as instruções que lhe são repassadas (80%), 65% entendem que a chefia incentiva e escuta os seus subordinados, percebem que há um clima de amizade e cooperação no setor em que trabalham (80%) e gostam do trabalho que executam (85%).

Mas, por outro lado, algumas respostas merecem reflexão sobre algumas ações que poderão ser tomadas para melhorar alguns indicadores já que 65% dos respondentes afirmaram que executam ou já executaram tarefas que não eram de sua competência. Também se observou com o cruzamento de algumas respostas que há baixa colaboração espontânea entre os funcionários e um percentual, que apesar de

baixo não pode ser ignorado, dos que afirmam que não conhecem o trabalho realizado pelos demais setores da Faculdade.

Para finalizar, cabe aos membros da CPA a continuidade dos estudos com esse importante segmento da comunidade acadêmica para que se crie uma série histórica e dessa maneira, passe a acompanhar de maneira sistemática a evolução dos indicadores da mesma forma que já é realizado com as pesquisas realizadas com os corpos docente e discente.

Anexo 1 – Formulário da pesquisa

24/09/2019

Pesquisa Funcionários FAMC

Pesquisa Funcionários FAMC

Prezado,

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Administração Milton Campos – CPA/FAMC tem por objetivo contribuir com a melhoria da Instituição/Empresa que você trabalha e, para tanto, solicitamos a sua participação respondendo ao questionário abaixo.

Observação: Importante salientar que o sigilo é absoluto e não há identificação do autor da resposta.

***Obrigatório**

1. Trabalha conosco há: *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de um ano
- De um a dois anos
- De três a cinco anos
- Mais de cinco anos

2. Qual é o seu setor de trabalho? *

3. O seu local de trabalho é: *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

4. Os equipamentos que você precisa para realizar seu trabalho são: *

Marcar apenas uma oval.

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

5. Costuma ficar trabalhando após o seu horário ou chegar bem antes da hora? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, com frequência
- Não
- Raramente

https://docs.google.com/forms/d/1hONeVnfrQr5xwsapO7UhgqMMYLnKQ_GV5Nr3R5NziWg/edit

6. O tempo que você tem para realizar todas as suas atividades é: **Marcar apenas uma oval.*

- Muito
 O ideal
 Pouco
 Muito pouco

7. A quantidade de trabalho no seu setor é: **Marcar apenas uma oval.*

- Pequena
 Normal
 Grande
 Muito grande

8. A quantidade do seu trabalho é: **Marcar apenas uma oval.*

- Pequena
 Normal
 Grande
 Muito grande

9. Você sabe perfeitamente qual é o seu trabalho? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
 Não
 Tenho algumas dúvidas

10. É pedido a você que faça trabalhos de outros ou que não é da sua competência? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim, com frequência
 Sim, raramente
 Não

11. A quantidade de pessoas que trabalha no seu setor é: **Marcar apenas uma oval.*

- A ideal
 Precisava de mais gente
 Tem gente demais

12. Com relação às pessoas que trabalham com você, no seu setor, você pode dizer que: **Marcar apenas uma oval.*

- Cada um faz apenas o seu trabalho
 Às vezes ajudam uns aos outros
 Nunca ajudam uns ao outros

13. Com relação às pessoas de outros setores, você pode dizer que: **Marcar apenas uma oval.*

- Não se pode contar com ajuda de outros setores
- Os outros setores procuram nos ajudar de vez em quando
- Sempre que precisamos, os outros setores nos ajudam

14. De um modo geral, no seu setor há um clima de: **Marcar apenas uma oval.*

- Amizade e cooperação
- Amizade, sem cooperação
- Trabalho sem amizade ou cooperação

15. Quantas pessoas lhe dizem o que fazer e você precisa atender? **Marcar apenas uma oval.*

- Apenas uma
- Duas
- Mais de duas

16. Você se sente satisfeito com o tratamento que sua chefia lhe oferece? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Mais ou menos

17. A sua chefia se preocupa em lhe dar instruções claras sobre o que fazer e o por quê? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não
- Às vezes

18. A sua chefia se preocupa com você como pessoa, procura incentivá-lo e ouvir suas sugestões e críticas? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Às vezes
- Não

19. Você sabe qual o objetivo do seu setor de trabalho? **Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO MILTON CAMPOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

RELATÓRIO DE PESQUISA – MOBILIDADE

2º semestre / 2019

**Nova Lima
Outubro de 2019**

1. RELATÓRIO DE PESQUISA - MOBILIDADE

A Faculdade de Administração Milton Campos (FAMC) é uma instituição de ensino superior que está localizada na Alameda Oscar Niemeyer nº 61, bairro Vila da Serra em Nova Lima (MG). A faculdade opera regularmente, somente no turno da noite (de 19:00 às 22:30), com dois cursos superiores: Administração e Ciências Contábeis. Atualmente o número de alunos matriculados em ambos os cursos é de 270 (duzentos e setenta), entre regulares e irregulares.

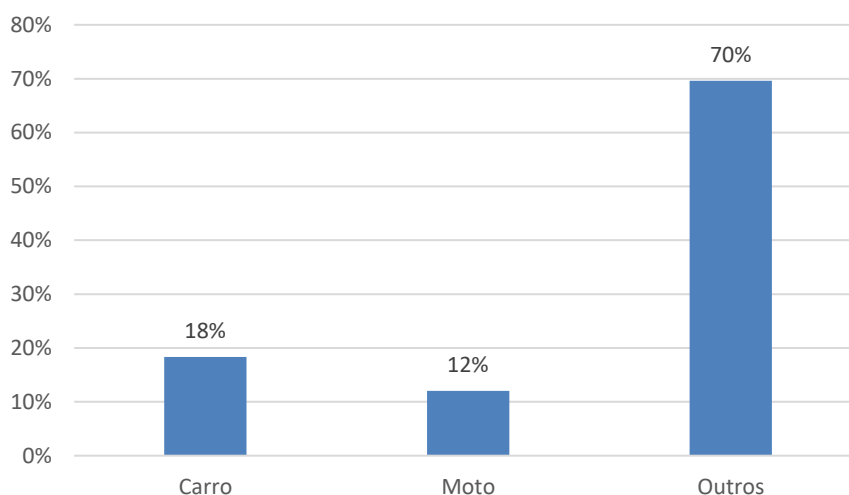
O edifício da Faculdade de Administração Milton Campos possui 55 vagas de garagem, que são suficientes para atender a demanda de seu corpo docente (professores) e técnico-administrativo (demais funcionários).

Visando mensurar a demanda por vagas de estacionamento e o impacto do funcionamento da Faculdade de Administração Milton Campos no trânsito local, foi realizada uma pesquisa junto aos alunos da instituição. Tal estudo estima o número de alunos que utilizam automóvel próprio para se deslocar até a instituição, os que utilizam motocicletas e os que utilizam outros meios de transporte, dentre os quais se destaca o transporte público (ônibus).

A coleta de dados da pesquisa foi realizada no dia 01 de outubro de 2019 e contou com o total de 158 respondentes, distribuídos proporcionalmente entre os cursos de Administração e Ciências Contábeis, e seus respectivos períodos. Conforme Arkin e Colton (1963)¹, a margem de erro para o presente estudo foi estimada em 5 pontos percentuais para mais ou para menos, dado o intervalo de confiança de 95% (). O gráfico 1 apresenta os resultados encontrados.

¹ Arkin, H. & Colton, R. (1963). Table for statistics. New York: Barnes and Noble Publication

Tabela 1: Meios de transporte utilizados pelos alunos da FAMC



Fonte: Dados da pesquisa, 2019

Em análise aos resultados (gráfico 1), verifica-se que, dos alunos matriculados nos cursos da Faculdade de Administração Milton Campos, 18% se deslocam até a instituição utilizando carro próprio, 12% utilizam motocicleta e 70% utilizam outros meios (transporte público, a pé ou van). Com base em tais resultados, é possível estimar que o fluxo diário de veículos na região, gerado pela atividade da Faculdade de Administração Milton Campos é de 50 (cinquenta) carros e de 32 (trinta e duas) motos. A tabela 1 apresenta a estimativa de veículos que transitam e necessitam de estacionamento na região, assim como os limites superior e inferior de tal estimativa, considerando a margem de erro do presente estudo.

Tabela 1: Estimativa do número de alunos que se desloca de carro, moto e outros meios

| Meio de transporte | Estimativa | Limite superior | Limite inferior |
|---------------------------|-------------------|------------------------|------------------------|
| Carro | 50 | 63 | 36 |
| Moto | 32 | 46 | 19 |
| Outros | 188 | 201 | 174 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2019

4. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS - RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2019

A CPA no âmbito de suas atribuições legais realiza pesquisas sistemáticas e as difunde para a comunidade acadêmica e, por meio de correio eletrônico, sempre as envia para a Direção e para a Coordenação da Instituição para que tomem conhecimento da percepção dos públicos sobre a Instituição e que providências, quando necessárias, sejam tomadas.

A Direção da Instituição e o Coordenador dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis sempre apoiaram a CPA. Mas, em 2019, a Comissão, com intuito de dar mais publicidade aos resultados observados em suas pesquisas, decidiu enviar os resultados também para os responsáveis pelas áreas pesquisadas e solicitou a eles que, caso quisessem, poderiam comentar em até 280 caracteres as conclusões da Comissão.

Os comentários recebidos pelos membros da CPA, em geral, foram no sentido de agradecer-las pelas pesquisas realizadas e tomar providências no sentido de alterar alguns procedimentos que foram percebidos como passíveis de melhora. Houve também alguns questionamentos sobre a metodologia da pesquisa que foram devidamente estudados pelos componentes da Comissão.

À título de exemplo e sem a pretensão de ser exaustivo cita-se aqui algumas ações tomadas pela Área de TI para melhorar o Sistema Wireless da Instituição, item da infraestrutura apontando pelos alunos como aquele merecedor maior atenção. A Área informou que realizou uma análise geral do ambiente (sitesurvey) e que percebeu algumas desconexões em celulares. Segundo a TI, essas desconexões ocorrem em virtude da sobreposição de canais, falhas devido ao congestionamento de alguns Access Points nos momentos de pico e falhas devido às configurações de baixa performance de alguns switches atuais. As ações tomadas para melhorar o sinal, em linhas gerais, foram: a) mapear a correta disposição dos equipamentos, para atenuar os problemas relacionados a qualidade de sinal em toda a Faculdade; b) A correção da configuração de definição dos canais de manual para automático e o gerenciamento dos conflitos com as redes vizinhas; c) posicionar sempre que possível os equipamentos access points em orientação horizontal, no teto, para possibilitar uma melhor propagação da onda; d) substituir os access points mais antigos, por

modelos mais novos. Isto é necessário principalmente para os equipamentos que não possuem porta de rede gigabit.

Também é importante ressaltar que a CPA conseguiu importante representatividade junto à comunidade acadêmica pois sempre é solicitada a realizar novas pesquisas. Como exemplo dessas demandas cita-se a solicitação recebida do Centro de Extensão para conhecer melhor quais são os meios de transporte utilizados pelos alunos para poderem se deslocar até a Faculdade. Este trabalho foi realizado em 2019 e se encontra disponível neste relatório.

A Coordenação dos Cursos de Administração e de Ciências Contábeis também demandou a continuidade da realização do levantamento junto aos discentes sobre o desempenho individual de cada docente. Esta pesquisa está em fase de coleta de dados e que está sendo realizada pela Área de Tecnologia da Informação (TI) da Instituição e quando concluída será enviada diretamente para a Coordenação dos cursos de Administração e Contábeis, sem passar pelas mãos de nenhum membro da CPA, para que dessa forma seja preservada a confidencialidade dos dados e para resguardar o direito à privacidade de cada professor, à exemplo dos trabalhos similares realizados em anos anteriores. Neste caso, a CPA entrou apenas com a confecção do questionário e com o suporte metodológico para a pesquisa.

Outra demanda surgida foi por parte dos docentes que solicitaram que a CPA refaça em 2020, a pesquisa para coletar as percepções do grupo. Diante dessa demanda, a CPA planejou para realizá-la no primeiro semestre de 2020.

Outro importante diferencial da CPA da Faculdade de Administração Milton Campos na atual gestão é a elevada representatividade dos alunos e ex-alunos em sua composição que representam a metade de todos os componentes da Comissão. Além dos dois discentes, a CPA conta com dois ex-alunos como representantes da sociedade civil organizada. Esses dois representantes, além de conhecerem muito bem os pontos fortes e fracos da nossa Instituição, são pessoas com elevada representatividade junto à comunidade empresarial, setor público e entidades de preservação ambiental de Nova Lima.

Mas o mais importante é saber que os relatórios da CPA veem sendo, cada vez mais, apropriados pelos diversos públicos seja para a tomada de decisões, seja como um instrumento para reivindicar alguma melhoria.