

# **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**RELATÓRIO RESUMIDO  
2023**

## 1. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2023

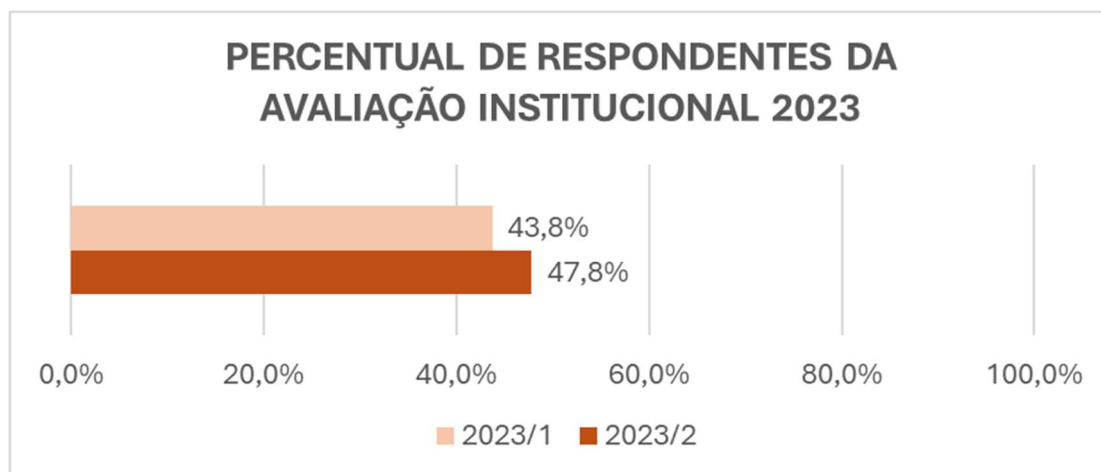
Em 2023, foram realizadas duas Avaliações Institucionais que foram respondidas pelos alunos da graduação, uma ocorrendo no meio do ano (2023/1) e outra ao final do ano (2023/2). A seguir, estão apresentados os resultados, assim como as sugestões de melhoria feitas pela CPA que já foram implementadas pelos setores responsáveis, e as sugestões que ainda serão implementadas.

Nestas pesquisas, os alunos avaliam os itens apresentados em uma escala utilizada foi de 1 a 5, sendo 1-Muito Insatisfeito e 5-Muito Satisfeito. Em seguida, avaliamos a nota média de cada item avaliado, o ideal é que todas as médias estejam acima de 4,25.

### 1.1. PERCENTUAL DE RESPONDENTES

A **Figura 1** apresenta o percentual de respondentes em cada avaliação. Em ambas as avaliações menos de 50% dos alunos responderam os questionamentos da Avaliação Institucional. Vale ressaltar que **a participação na pesquisa não é obrigatória**.

Com base no percentual de respondentes e nos comentários feitos pelos alunos, a CPA elaborou sugestões de melhoria para que mais alunos participem da pesquisa, as sugestões estão listadas na seção **2. PLANOS DE AÇÕES**.



**Figura 1:** Participação dos alunos na avaliação institucional.

## 1.2. SATISFAÇÃO COM O ENSINO

A **Figura 2** apresenta as notas referentes aos itens relacionados à SATISFAÇÃO COM O ENSINO, em cada avaliação. Porém, os itens “**Relação do conteúdo aprendido com a prática**”, “**Critério da avaliação padronizado entre os professores**”, e “**Concentração de matérias**” ficaram abaixo do desejado.

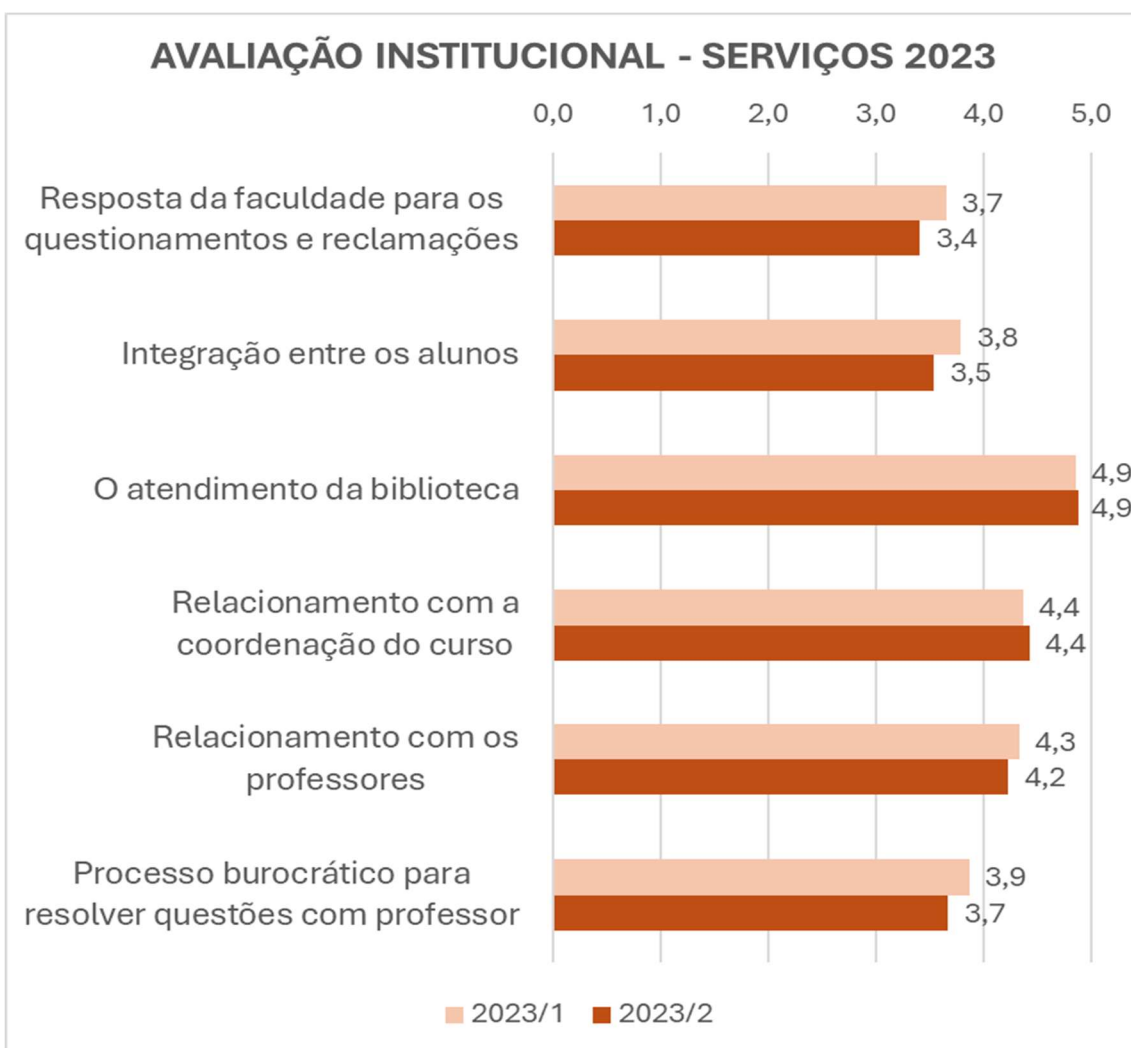


**Figura 2:** Satisfação com o ensino.

### 1.3. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA FACULDADE

A **Figura 3** apresenta as notas referentes aos itens relacionados à SATISFAÇÃO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA FACULDADE, em cada avaliação.

No entanto, os itens “**Resposta da faculdade para os questionamentos e reclamações**”, “**Integração entre os alunos**”, “**Relacionamento com os professores**”, e “**Processo burocrático para resolver questões com professor**” ficaram abaixo do desejado. Esses itens estão na categoria de atenção.



**Figura 3:** Satisfação com os serviços prestados pela faculdade.

#### 1.4. SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CAFÉ ILLU

A **Figura 4** apresenta as notas referentes aos itens relacionados à SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PELO CAFÉ/RESTAURANTE, em cada avaliação. Ambos os itens “*Os produtos vendidos no café/restaurante*” e “*O serviço prestado pelo café/restaurante*” ficaram abaixo do desejado.



**Figura 4:** Satisfação com os serviços prestados pelo Café Illu.

#### 1.5. SATISFAÇÃO COM A ESTRUTURA DA FACULDADE

A **Figura 5** apresenta as notas referentes aos itens relacionados à SATISFAÇÃO COM A ESTRUTURA DA FACULDADE, em cada avaliação. O ideal é que todas as notas estejam acima de 4,25, todos os itens desta categoria ficaram acima do desejado.

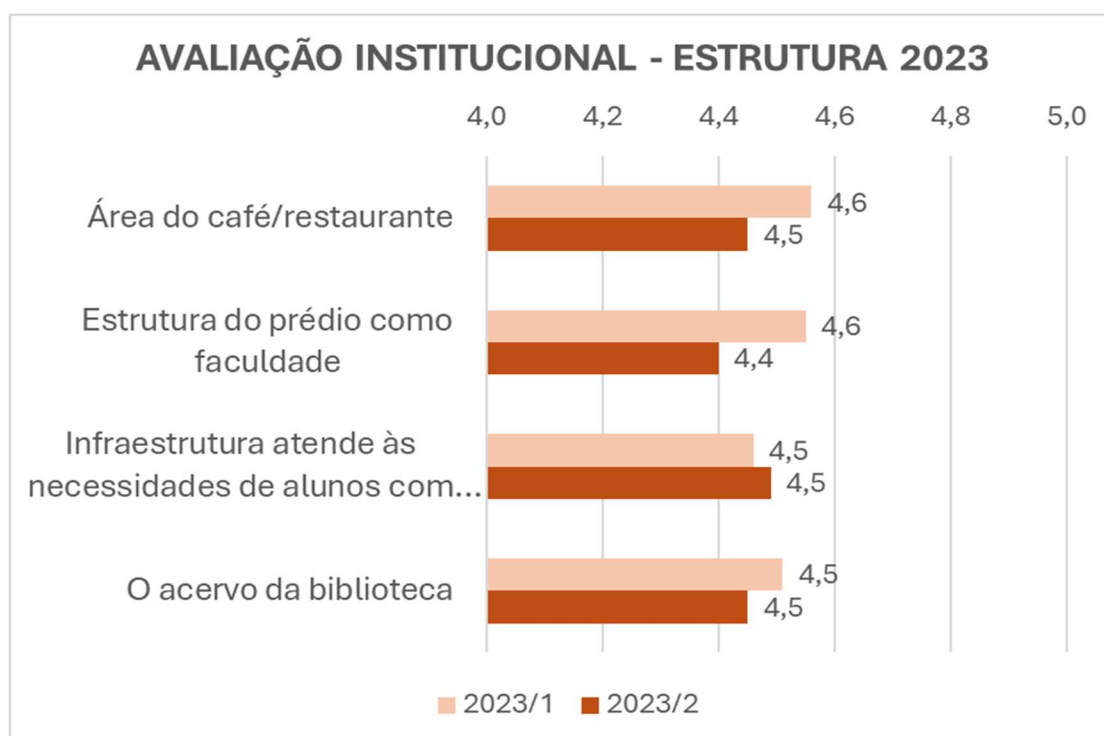


Figura 5: Satisfação com a estrutura da faculdade.

## 2. PLANOS DE AÇÕES

Com base nas avaliações, as demandas emergentes são priorizadas e incorporadas ao planejamento das áreas, que desenvolvem **Planos de Ação detalhados**, visando não apenas resolver as questões levantadas, mas também promover melhorias contínuas e efetivas em toda a instituição.

O quadro abaixo, **PLANO DE AÇÕES**, apresenta os itens avaliados, as demandas dos alunos, a área responsável, as ações propostas pela CPA e a situação em que se encontra, se realizado, a realizar, em andamento ou, se não foi possível viabilizar.

**QUADRO 1 - PLANOS DE AÇÕES GERADOS A PARTIR DAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS 2023/1 E 2023/2**

DEMANDA	SETOR RESPONSÁVEL	AÇÃO	SITUAÇÃO
<b>FIGURA 1: PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL</b>			
Melhorar campanha junto aos alunos para participarem da avaliação institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> <li>• COMUNICAÇÃO</li> </ul>	Ajustar o processo interno de acompanhamento da Avaliação Institucional, de forma que seja coordenado pela CPA.	REALIZADO
		Incluir no processo da avaliação, a divulgação antes, durante, e após a avaliação.	REALIZADO
Melhorar o timing do questionário para semana que não tenha provas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> <li>• ACADÊMICO</li> </ul>	Ajustar a data da Avaliação Institucional para que não aconteça em semanas de provas.	REALIZADO
		Incluir o período da avaliação no calendário da graduação, para que os alunos já estejam cientes no início do semestre.	REALIZADO
Divulgação da avaliação institucional pela coordenação e CPA nas salas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	No início do período da Avaliação Institucional a coordenação e a CPA vão passar nas salas de aula para divulgar, e incentivar, os alunos a participarem.	REALIZADO
Divulgação dos resultados da avaliação institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> <li>• COMUNICAÇÃO</li> </ul>	Foi elaborado um relatório resumido contendo os principais resultados da avaliação. Esse relatório foi disponibilizado em locais de destaque, como murais das salas de aula e planos de fundo dos computadores dos laboratórios.	REALIZADO
Elaborar calendário de planejamento a ser divulgado aos alunos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Na divulgação avaliação, apresentar o calendário para acompanhamento da devolutiva.	A REALIZAR
Rever a Avaliação Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Foi criado um grupo de pesquisa com professores da instituição para elaborar uma nova Avaliação Institucional. A nova avaliação já foi implementada para a Avaliação Institucional 2024/1.	REALIZADO
<b>FIGURA 2: SATISFAÇÃO COM O ENSINO – RELAÇÃO DO CONTEÚDO APRENDIDO COM A PRÁTICA</b>			
Fortalecer com os alunos a importância das disciplinas teóricas nos primeiros períodos para aplicações práticas nos próximos períodos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Foi criada uma atividade interdisciplinar, envolvendo Microeconomia I e MQA I, para os alunos do 1º período com o intuito de sensibilizá-los em relação a aplicações práticas e as limitações dos conceitos/ferramentas aprendidas nessas disciplinas.	REALIZADO

		<p>A coordenação fez um alinhamento com os professores do 1º período, orientando-os a utilizarem exemplos e ferramentas práticas, sempre que possível, bem como a convidar profissionais de mercado para participarem das aulas em momentos chave.</p> <p>Os professores das disciplinas de Microeconomia I, Instituições de Direito e Teoria da Contabilidade já confirmaram participação de profissionais de mercado nas aulas.</p>	<b>REALIZADO</b>
Aula Magna/Palestra trazendo um bate-papo sobre a importância da academia e teoria na prática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	Organizar a aula magna no ano letivo 2024, com palestrantes renomados, trazendo um bate-papo prático e ressaltando a importância da academia e teoria para chegarmos à prática.	<b>REALIZADO</b>
Criar um calendário de visitas técnicas para os alunos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	<p>A coordenação encorajou os professores a realizarem visitas técnicas, quando fizesse sentido com a proposta da disciplina.</p> <p>Na disciplina de Consultoria e Gestão, ministrada pelo Prof. Pedro Abdias, os alunos já possuem 3 visitas técnicas no semestre.</p>	<b>REALIZADO</b>
Verificar possíveis disciplinas nos períodos iniciais que possam trazer vídeos nas aulas sobre a utilização dessa base teórica, conhecimento destas disciplinas, nas empresas (startups, terceiro setor, ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	<p>A coordenação alinhou com os professores os desafios a serem realizados no semestre 2024/1.</p> <p>As disciplinas contempladas neste semestre foram: Microeconomia I (1ºP), Marketing (3ºP), Estratégia Empresarial (5ºP ADM), Comportamento do Consumidor e Marketing Organizacional (5ºP ADM), Gestão de Pessoas (5ºP ADM), Econometria II (5ºP CE), Gestão e Técnica de Vendas (Eletiva 7ºP); Empreendedorismo e Liderança (7ºP ADM); Auditoria (7ºP CG).</p>	<b>REALIZADO</b>
Implementar mais projetos de extensão.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> <li>DIRETORIA</li> </ul>	Fortalecer a parceria com o Base Científica (iniciativa do Base 27) e trazer problemas reais de empresas para serem explorados como temas de TCC.	<b>REALIZADO</b>



		A coordenação alinhou com a Diretoria que os professores serão remunerados pelos projetos de extensão. A Diretoria está elaborando um plano de remuneração.	<b>EM ANDAMENTO</b>
		Foram renovadas as parcerias de projetos de extensão com o Procon e Asilo dos Idosos o para 2024/1.	<b>REALIZADO</b>
		A coordenação fez a prospecção de parceiros para projeto de extensão em 2024/1, são eles: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FUCAPE, TRANSPARÊNCIA CAPIXABA E ES EM AÇÃO - Construção do Ranking Capixaba de Transparência Pública</li> <li>• AUXÍLIO NA GESTÃO DO ASILO DOS IDOSOS DE VITÓRIA</li> <li>• REVISÃO DO MODELO DE GESTÃO E DAS NORMAS CONTÁBEIS DA ASSOCIAÇÃO VITÓRIA DOWN</li> <li>• INTEGRAÇÃO DE ALUNOS NA TRILHA DE ACELERAÇÃO DAS STARTUPS DO HUB FUCAPE</li> <li>• Um 5º projeto, em parceria com o PROCON/ES será lançado.</li> </ul>	<b>REALIZADO</b>
Propor disciplinas eletivas com viés mais prático, como consultoria e vendas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Foram criadas duas disciplinas eletivas práticas para o semestre 2024/1: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão e Técnicas de Vendas, ministrada pelo Prof. Emerson Mainardes, e</li> <li>• Consultoria e Gestão, ministrada pelo Prof. Pedro Abdias, que é consultor. Ambas contam com atividades práticas realizadas em parceria com empresas reais.</li> </ul>	<b>REALIZADO</b>
Evidenciar as ações que envolvem a prática das disciplinas, e colher depoimentos de alunos que participaram destas atividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> <li>• COMUNICAÇÃO</li> </ul>	A coordenação fez um alinhamento com a equipe de marketing, onde foi criado um plano de comunicação dos Desafios, lançados dentro das disciplinas, e demais ações que relacionam teoria com a prática, dentro e fora do HUB.	<b>REALIZADO</b>
Divulgar os badges dos alunos premiados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Na aula Magna do Semestre 2024/1 foram apresentados os vencedores do <i>Badge</i> Fucape no ano de 2023.	<b>REALIZADO</b>

Rever a avaliação dos professores. A questão “conciliação da teoria com a prática” pode levar aos alunos expectativa de que toda disciplina deveria ter uma prática imediata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> </ul>	o questionário de avaliação dos professores foi revisado pela CPA, e implementado em 2024/1	<b>REALIZADO</b>
<b>FIGURA 2: SATISFAÇÃO COM O ENSINO – CRITÉRIO DA AVALIAÇÃO PADRONIZADO ENTRE OS PROFESSORES</b>			
Reforçar junto aos professores que o plano de curso deve ser seguido à risca, qualquer alteração deve ser comunicada aos alunos e aprovada pela coordenação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	Na reunião de alinhamento feita com os professores, a coordenação enfatizou a importância de todos seguirem os planos de curso e, caso haja qualquer alteração, que o plano seja atualizado e os alunos devidamente informados.	<b>REALIZADO</b>
Disponibilização de gabaritos de listas de exercícios e provas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	A coordenação fez alinhamento com os professores, solicitando a disponibilização de gabaritos de listas de exercício via área do aluno.	<b>REALIZADO</b>
Sugerir utilização de mais de um meio de avaliação. Evitar utilizar apenas uma prova.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	A coordenação fez alinhamento com os professores, sugerindo utilização de mais de um meio de avaliação. Evitar utilizar apenas uma prova.	<b>REALIZADO</b>
Colocar a dependência das disciplinas regulares no final do semestre.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	A possibilidade de alteração da programação das provas de dependência e instituição de prova final será discutida com os setores pertinentes e com a Diretoria, e uma definição será feita até maio de 2024. Se aprovada, será implementada a partir do semestre 2024/2.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Colocar a dependência das disciplinas de 96h e corridinhas do final, no início do semestre seguinte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	A possibilidade de alteração da programação das provas de dependência e instituição de prova final será discutida com os setores pertinentes e com a Diretoria, e uma definição será feita até maio de 2024. Se aprovada, será implementada a partir do semestre 2024/2.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Renomear a prova de dependência para prova final.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• COORDENAÇÃO</li> </ul>	A possibilidade de alteração da programação das provas de dependência e instituição de prova final será discutida com os setores pertinentes e com a Diretoria, e uma definição será feita até maio de 2024. Se aprovada, será implementada a partir do semestre 2024/2.	<b>EM ANDAMENTO</b>
<b>FIGURA 2: SATISFAÇÃO COM O ENSINO – CONCENTRAÇÃO DE MATÉRIAS</b>			
Não foram encontrados comentários relacionados. Interpretamos isso como uma falha	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA</li> </ul>	Foi criado um grupo de pesquisa com professores da instituição para elaborar uma nova Avaliação Institucional.	<b>REALIZADO</b>

de entendimento do que talvez esta afirmação esteja querendo capturar.		A nova avaliação já foi implementada para a Avaliação Institucional 2024/1.	
<b>FIGURA 3: SATISFAÇÃO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA FACULDADE – RESPOSTA DA FACULDADE PARA OS QUESTIONAMENTOS E RECLAMAÇÕES</b>			
Abrir requerimento com aluno quando ele faz um pedido de forma presencial ou por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Quanto a abertura no momento do atendimento presencial já é praticada, temos um terminal de atendimento disponível para que o aluno faça essa solicitação.	<b>REALIZADO</b>
Seria interessante alinhar com o Q-ACADEMICO uma forma do atendimento conseguir abrir requerimentos para os alunos sem a necessidade de acessar a área do aluno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Hoje o acadêmico consegue abrir o requerimento no lugar do aluno, porém indicamos que o próprio aluno faça para incentivá-lo a utilizar a área e ter autonomia.	<b>REALIZADO</b>
		Reforçar com a equipe esse tipo de incentivo junto ao aluno e acompanhar a abertura no momento do atendimento.	<b>REALIZADO</b>
Alinhar prazos com relações as demandas, estipular prazos diferentes com relações as complexidades das demandas (Todo requerimento aparece com mesmo prazo: 72h, e para documento, 1 dia útil)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Iremos revisar todos os prazos dos processos ativos na web, hoje trabalhamos com o prazo 48 horas para atender as demandas simples e um prazo maior para demandas de mais complexidade	<b>A REALIZAR</b>
		Analisar junto a coordenação a possibilidade de criar uma opção dentro na área do aluno referente a pedidos voltados aos professores (tira dúvidas). Caso autorizado, abrir uma ordem de serviço junto ao Qualidata para desenvolvimento da melhoria.	<b>A REALIZAR</b>
Alinhar prazo que aparece dentro da área do aluno. (Prazo da tarefa é diferente do prazo que aparece para o aluno)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Iremos revisar todos os prazos dos processos ativos na web, hoje trabalhamos com o prazo 48 horas para atender as demandas simples e um prazo maior para demandas de mais complexidade.	<b>A REALIZAR</b>
Implementar comunicação acadêmica via whatsapp.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Apresentar a proposta de implementação do WhatsApp empresarial a diretoria em janeiro de 2024. Pois requer investimento financeiro.	<b>A REALIZAR</b>
Sistema enviar ao aluno por e-mail/whatsapp a medida que o seu requerimento vai avançando. Para que o aluno saiba que seu pedido está avançando e em que momento está.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Hoje o aluno consegue acompanhar o andamento pela web, e recebe uma notificação por e-mail quando o processo é avançado pela primeira vez e quando é direcionado para outro setor. Implementar via whatsapp.	<b>A REALIZAR</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Reforçar com a equipe a importância de informar ao aluno o atraso da demanda devido a análise e solução de	<b>A REALIZAR</b>

Entrar em contato com aluno via e-mail/whatsapp quando a tarefa estiver em atraso para atualizá-lo do status da tarefa.		terceiros. Verificar a possibilidade de incluir o start referente a esse retorno.	
		Sugerir à coordenação que professores efetivos serem mais acessíveis, ter uma agenda de atendimento ao aluno relacionada a disciplina trabalhada.	<b>A REALIZAR</b>
Muitos requerimentos estão indo para Outros, atualizar as itens dos requerimentos. Agrupar os requerimentos em seções – Financeiro, Tecnologia, Acadêmico, etc ...	• ACADÊMICO	Hoje já possuímos uma janela de escolha voltada ao tipo de serviço específico.	<b>REALIZADO</b>
		Realização de uma auditoria dos processos específicos na área do aluno e monitoramento dos prazos de atendimento descritos em cada um deles. Caso necessário, criar processos novos.	<b>A REALIZAR</b>
Verificar se no momento de treinamento dos funcionários do atendimento estão tendo acesso aos manuais do aluno e ao regimento geral da instituição, e se está sendo exigido a leitura prévia destes documentos.	• ACADÊMICO	O setor de Atendimento está passando por uma reestruturação na equipe. Todos os novos colaboradores serão orientados a lerem os regimentos e manuais.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Elaboração de um manual de procedimentos padrões para tirar dúvidas dos alunos (similar ao de <i>call center</i> ).	• ACADÊMICO • COORDENAÇÃO	Um manual será elaborado pela Secretaria Acadêmica, juntamente com a coordenação.	<b>A REALIZAR</b>
Implementar um treinamento aos funcionários do atendimento com relação a como se portar no atendimento ao público, para evitar um atendimento grosseiro/desatencioso/indelicado.	• ACADÊMICO	A secretaria acadêmica irá abrir uma tarefa solicitando ao setor de RH.	<b>A REALIZAR</b>
<b>FIGURA 3: SATISFAÇÃO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA FACULDADE – INTEGRAÇÃO ENTRE OS ALUNOS</b>			
Verificar com o DHI se já há um plano de ação com relação a integração dos alunos.	• COORDENAÇÃO	DHI promove anualmente ações de interação dos alunos ingressantes e pais com a Faculdade. Não há nenhum projeto específico voltado para a integração entre Fucapeanos.	<b>REALIZADO</b>
Elaborar um regimento interno para a Atlética, de forma que fique mais eficiente e organizada.	• COORDENAÇÃO	Alunos interessados em assumir a Atlética Fucape elaboraram uma proposta para a associação.	<b>REALIZADO</b>
Incentivar alunos a participarem de eventos esportivos.	• COORDENAÇÃO	Os alunos já têm programação de eventos para o mês de março, o que inclui a realização da FuCOPA, um torneio de futsal e outros esportes, já foi divulgado para alunos, corpo administrativo e professores.	<b>EM ANDAMENTO</b>

Organização de eventos como calourada, festa junina, e festa de final de período.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	A diretoria da Atlética está construindo um calendário de eventos e ações para o semestre.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Fazer acompanhamento bimestral com membros da Atlética, para acompanhar andamento das atividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	A partir de agora, a coordenação e a diretoria acompanharão de perto a atuação da Atlética, fomentando o desenvolvimento de atividades que promovam integração entre os alunos.	<b>REALIZADO</b>
Verificar com a Coordenação se há algum plano para realização de eventos/palestras/workshop para os alunos de Direito.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	Foi elaborado um calendário de eventos para a graduação para o semestre 2024/1. Ao todo, serão 4 eventos, um em cada mês, de março a junho. O Evento de abril terá o tema “Carreiras 4.0: quais oportunidades e modelos de trabalho serão produzidos?” e contará com a participação do Sr. Valério Soares Heringer, desembargador do Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região.	<b>REALIZADO</b>
<b>FIGURA 3: SATISFAÇÃO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA FACULDADE – RELACIONAMENTO COM OS PROFESSORES E PROCESSO BUROCRÁTICO PARA RESOLVER QUESTÕES COM PROFESSOR</b>			
Criação de uma agenda-online de atendimento aos alunos junto aos professores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	Na reunião de alinhamento com os professores da graduação, solicitar que todos tenham uma agenda semanal disponível para atendimento aos alunos (no mínimo uma tarde por semana).	<b>EM ANDAMENTO</b>
Criação de uma agenda-online de atendimento aos alunos junto aos professores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> </ul>	Na reunião de alinhamento feita com os professores, enfatizar a importância de um retorno rápido aos alunos e estabeleceu um prazo máximo de resposta de 48 horas úteis.	<b>REALIZADO</b>
Verificar com o Q-Acadêmico a possibilidade de o sistema enviar e-mail aos alunos de confirmação quando o aluno envia sua resolução de atividades via área do aluno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDENAÇÃO</li> <li>ACADÊMICO</li> </ul>	Solicitar ao suporte Q Acadêmico com relação a possibilidade de sincronizar o start de um e-mail que confirme que a demanda foi registrada para atendimento.	<b>A REALIZAR</b>
<b>FIGURA 4: SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO CAFÉ ILLU</b>			
Verificar com a administração um plano de ação com relação aos produtos e serviço do café.	<ul style="list-style-type: none"> <li>CPA</li> </ul>	O plano de ação para 2023 foi concluído e já estamos trabalhando em um novo plano para 2024, concentrando-nos nos principais pontos que precisam ser melhorados.	<b>REALIZADO</b>
Deixar mais claro quem tem direito a desconto, e quanto seria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>ADMINISTRATIVO</li> </ul>	Foi retirada a opção de descontos para pessoas externas, sendo assim tendo desconto apenas para alunos e funcionários mediante a identificação. A informação sobre os descontos foi anexada no café.	<b>REALIZADO</b>
		Colocar os preços dos itens de forma mais visível.	<b>A REALIZAR</b>

		A informação sobre o preço por quilo do buffet, e o peso do prato, foi anexada no café.	<b>REALIZADO</b>
Deixar mais claro quais produtos tem, ou não, desconto.	• ADMINISTRATIVO	Adicionar um aviso.	<b>A REALIZAR</b>
Verificar viabilidade de um bebedouro no café.	• ADMINISTRATIVO	Ainda não é viável.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>
Fazer um treinamento dos funcionários para melhor atendimento ao público.	• ADMINISTRATIVO	A direção do Café Illu reformulou suas equipes de atendimento e agendará treinamento no primeiro semestre 2024.	<b>A REALIZAR</b>
Instruir aos responsáveis pela gestão do café que não façam reunião de alinhamento com os funcionários na frente dos clientes.	• ADMINISTRATIVO	Nas reuniões entre direção administrativa da Fucape e direção do Café Illu, foi apresentado este item, a direção do Café Illu realizou reunião interna e a situação foi prontamente sanada.	<b>REALIZADO</b>
Treinamento para limpeza adequada do espaço, e para elaboração das comidas.	• ADMINISTRATIVO	Funcionários receberam treinamento adequado sobre normas e condutas relacionadas a manipulação de alimentos.	<b>REALIZADO</b>
Verificar se os funcionários que trabalham com elaboração das comidas possuem equipamentos adequados conforme as normas sanitárias.	• ADMINISTRATIVO	Os funcionários possuem equipamentos que garantem a higiene exigida no preparo dos alimentos, juntamente com os equipamentos de proteção individual como precede as normas técnicas.	<b>REALIZADO</b>
Verificar se há um planejamento com relação a quantidade de comida a ser elaborada, se o armazenamento está sendo feito de forma adequada conforme as normas sanitárias para armazenamento e cozimento dos alimentos, para evitar comidas estragadas e/ou contaminação dos alimentos (leite/frutos do mar).	• ADMINISTRATIVO	Todo preparo de alimentos segue as normas sanitárias, o excedente produzido é prontamente descartado.	<b>REALIZADO</b>
Incluir no cardápio tapioca, vitaminas, salada de frutas.	• ADMINISTRATIVO	Não há viabilidade comercial e restrição física para este preparo.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>
Incluir no buffet opções de legumes cozidos, opções de saladas sem maionese/bacon, opções de carnes.	• ADMINISTRATIVO	Foram incluídos.	<b>REALIZADO</b>
<b>FIGURA 5: SATISFAÇÃO COM A ESTRUTURA DA FACULDADE</b>			
	• ADMINISTRATIVO	Não existe previsão orçamentaria para 2024.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>

Verificar com a DIRETORIA/ADM se há algum plano de renovação dos computadores, cadeiras e do espaço da biblioteca.		Está em andamento uma reforma geral na biblioteca, com substituição das cadeiras e mesas das salas individuais de estudo para proporcionar um conforto maior aos frequentadores.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Extinguir a Sala 3 para ampliação da biblioteca.	• ADMINISTRATIVO	Com relação ao espaço da biblioteca, não há possibilidade de expansão no momento.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>
Verificar com a ADM se tem algum planejamento para construção do espaço da piscina/academia.	• ADMINISTRATIVO	O projeto momentaneamente foi abortado.	<b>REALIZADO</b>
Analisar possibilidade de criação de janelas nas salas de aula.	• ADMINISTRATIVO	A abertura de janelas está vedada devido a estrutura das paredes, tal ação causaria risco a estrutura.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>
		Todas as salas possuem ar-condicionado, é realizado limpeza diária afim de minimizar qualquer odor que incomode seus frequentadores.	<b>REALIZADO</b>
Verificar plano de manutenção das portas e ar-condicionado.	• ADMINISTRATIVO	Todos os aparelhos passam por manutenções regulares e mensais, temos contrato de manutenção mensal que suporta qualquer mau funcionamento do equipamento.	<b>REALIZADO</b>
		Todas as maçanetas foram substituídas.	<b>REALIZADO</b>
Verificar plano de manutenção dos projetores das salas de aula.	• ADMINISTRATIVO	A tecnologia juntamente com a diretoria administrativa buscará no mercado uma solução para este quesito, prazo segundo semestre 2024.	<b>EM ANDAMENTO</b>
Verificar possibilidade de criar uma área coberta no estacionamento para motos, e pintar a sinalização da separação das vagas.	• ADMINISTRATIVO	Não existe previsão orçamentária para 2024.	<b>NÃO FOI POSSÍVEL</b>
		Existe pintura conforme norma. Localizada próximo à estação de energia elétrica no estacionamento principal.	<b>REALIZADO</b>