



ANEXO 4 – RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

NOME DA INSTITUIÇÃO: Centro Universitário Álvares Penteadó - **FECAP**

SEGMENTO: IES - Instituição de Ensino Superior

CATEGORIA: Gestão Administrativa e de Comunicação

TÍTULO DA PRÁTICA: **Classe de Primeira Classe (CPC)**

1. PRÁTICA EFICAZ DE GESTÃO EDUCACIONAL

1.1. Histórico da Prática Eficaz

Em outubro de 2015 houve uma mudança inédita na estrutura organizacional da FECAP: a fusão entre as funções de mantida e mantenedora da Fundação. Desse momento em diante, diversas alterações foram realizadas no quadro de gestores, com o objetivo de aperfeiçoar as atividades-fim. Dentre elas, houve a contratação em fevereiro de 2016 de uma professora que atuava há mais de 10 anos no curso de administração para gerenciar a área de Operações (*facilities*). Neste cargo, as principais atribuições incluem a infraestrutura básica dos *Campi* da FECAP (Liberdade, Largo São Francisco e Pinheiros), tais como as condições funcionais das salas de aula, banheiros, laboratórios, biblioteca, entre outros; além de obras e utilidades.

Considerando-se a prévia experiência como docente na própria FECAP (e como gestora em diversas empresas anteriores), a Gestora de Operações detinha significativo conhecimento das necessidades de melhorias em sala de aula. Tais melhorias poderiam evitar - ou minimizar - determinados problemas que se repetiam com frequência, tais como: iluminação inadequada, refrigeração (ar-condicionado) insuficiente (ou excessiva), carteiras quebradas, equipamentos de audiovisual e informática com desempenho abaixo do mínimo necessário, limpeza e abastecimento (toalhas, papel, sabonetes, etc.) irregular dos banheiros, entre outros. Havia um contexto adequado para oferecer uma solução ágil e duradoura para tais problemas, além de prover outras facilidades para as salas de aula e



entorno, fomentando um ambiente que viesse a estreitar o vínculo do corpo discente com os *Campi* da FECAP.

1.2. Objetivos da Prática Eficaz

O objetivo do Programa Classe de Primeira Classe (CPC) é proporcionar o melhor ambiente possível para discentes (principalmente), assim como docentes, contribuindo para a construção da visão da FECAP, a saber: “Ser um centro de excelência em ensino e geração de conhecimento na área de negócios (...)”.

Com tal objetivo em mente, os gestores dos departamentos de Conservação Predial, Operações, Segurança e Tecnologia se uniram para envidar esforços na resolução rápida e eficaz de variados (e recorrentes) problemas relacionados ao bom andamento das salas de aula e outros locais de estudo, conforme mencionado anteriormente.

1.3. Público-Alvo Atingido

De forma específica, o principal público-alvo é o corpo discente, seja em nível de ensino médio ou superior (graduação e pós-graduação), representado por cerca de 4.000 pessoas; mas também há uma grande preocupação com as necessidades dos docentes (cerca de 300 pessoas), uma vez que tais melhorias podem facilitar o processo e elevar a eficácia das aulas ministradas.

1.4. Descrição das Atividades Implantadas

Após discussões preliminares com a Superintendência, foi proposta e aceita a criação do programa “**Classe de Primeira Classe**” em 18/02/2016. A reunião inicial de *kick-off* do projeto foi realizada em março de 2016, reunindo o Comitê Gestor do CPC, responsáveis pelos seguintes departamentos:

- Conservação Predial e Segurança;
- Departamento de Tecnologia e Informação; e
- Operações.



Após a reunião inicial do Comitê Gestor, algumas ações foram definidas, conforme detalhado a seguir:

- Implementação de um *checklist* da Excelência, em março de 2016, cobrindo as principais atividades dos departamentos que fazem parte do CPC nas salas de aula (vide anexos 01, 02 e 03);
- Criação de um canal de comunicação exclusivo para o(a) aluno(a): e-mail cpc@fecap.br . Em caso de necessidade de contato, tal e-mail automaticamente direciona o conteúdo para os e-mails de cada membro do Comitê Gestor do CPC.
- Colocação de *posts* e outras informações na página e mídias sociais utilizadas pela FECAP em abril de 2016, visando informar todos os alunos a respeito do CPC (vide anexo 04);

Logo após a colocação de *posts* e outras informações a respeito do Programa CPC, o e-mail cpc@fecap.br começou a receber reclamações e/ou sugestões de vários alunos. Por exemplo, instalação de ar-condicionado adicional em uma sala cujo impacto solar é bem mais forte (sol da tarde), troca ou colocação de iluminação em locais que os alunos costumam estudar, colocação de carteira ajustável em sala de aula para aluno com tamanho acima do usual, entre outros. Neste momento, visando padronizar as respostas enviadas para cada aluno, foi definido um padrão de resposta (vide anexo 05), estabelecendo um prazo de somente um dia útil para todos os e-mails recebidos. Finalmente, em maio de 2016, foi realizada a primeira reunião do CPC com os representantes de turma da graduação, todavia o convite para participar das reuniões foi estendido a todos os discentes.

Continuação das ações:

- Criação de um grupo de e-mail contendo todos os representantes de turma da graduação, propiciando uma comunicação ágil e simultânea;



- Agendamento da 1ª. reunião com os Representantes de Turma, começando pelos alunos da Graduação do Campus Liberdade, que juntos correspondem a cerca de 75% do total de alunos da FECAP em seus três *Campi*;
- A primeira reunião ocorreu em 23/05/2016; reunindo os gestores envolvidos no Programa CPC e cerca de 45 representantes de turma, vices e alunos, de um total de aproximadamente 80 turmas de graduação nos turnos matutino e noturno.
- Nesta primeira reunião houve uma apresentação formal do Programa CPC. Ao longo daquela reunião, também houve uma longa conversa com os alunos a respeito de melhorias implementadas ou em curso, assim como discussão sobre diversas outras demandas dos alunos (**vide anexo 06**).
- A segunda reunião ocorreu em 10/08/2016; reunindo mais uma vez os gestores envolvidos no Programa CPC e cerca de 30 representantes de turma, vices e alunos. Nesta segunda reunião houve uma apresentação formal de feedback a respeito de cada uma das demandas realizadas na 1ª reunião e, além disso, diversas informações foram trocadas a respeito de novas melhorias implementadas desde a última reunião e outras em curso, como a expansão da biblioteca e criação de uma academia de ginástica para uso da comunidade “Alvarista” (alunos, professores e funcionários). Adicionalmente, outras demandas foram registradas pelos alunos e, dessa forma, novamente levadas ao conhecimento da Superintendência para comentários e/ou aprovação (**vide anexo 07**).

Cabe ressaltar que todas as demandas dos alunos ao longo das duas reuniões que ocorreram em 2016, sem exceção, foram levadas ao conhecimento da Superintendência para comentários e/ou aprovação.

- Ao longo do 2º semestre de 2016, foi desenvolvido um logotipo para o Programa CPC e, na sequência, foi criado um folder para auxiliar na apresentação do Programa CPC para as turmas de pós-graduação, conforme evidenciado no **anexo 08**.



2. LIDERANÇA

2.1. Equipe Diretamente Envolvida com a Prática

Departamento	Gestor	Responsabilidade no CPC
Conservação Predial	Sra. Patrícia Facio	Limpeza das salas, banheiros, cantinas, etc.
Operações	Sra. Sandra Façanha	Iluminação, ar-condicionado, instalações elétricas, hidráulicas, etc.
Segurança	Sr. Alexsandro Ramos	Segurança dentro e no entorno de cada <i>Campus</i> .
Tecnologia	Sr. Rogério Gustavo Silva	Computadores, projetores, <i>wi-fi</i> , laboratórios, etc.

2.2. Participação da Alta Direção

A Superintendência, assim como os principais gestores acadêmicos, apoiou de forma entusiástica o programa desde sua concepção.

Após cada reunião com os representantes de turma, a Gestora de Operações se encarregou de consolidar as demandas dos alunos e enviou uma lista para conhecimento do Superintendente, copiando demais membros do Comitê Gestor.

Assim, o superintendente pode avaliar cada uma das demandas e retornar com o parecer dele, fazendo comentários, autorizando ou não a implementação, sempre com a devida justificativa, conforme demonstrado em anexo já mencionados.

3. FOCO

O foco da prática eficaz é o corpo discente, representado pelos representantes de turma. De forma específica, o Programa CPC procura melhorar as condições das salas de aula e outros locais de estudo (biblioteca, laboratórios, etc.), além do bem-estar em geral dos alunos (refeitórios, fraldários em banheiros, etc.).



Além dos discentes, os docentes também são muito beneficiados na medida em que ocorrem melhorias em sala de aula que, por sua vez, também contribuem para que a aula transcorra da melhor forma possível, por exemplo: iluminação e temperatura em sala adequadas, equipamentos de projeção e computadores funcionando e de forma rápida, etc.

Por fim, também funcionários, visitantes e a comunidade em geral se beneficiam com o Programa CPC, na medida em que todos usufruem de uma infraestrutura adequada, a qual proporciona um ambiente dentro do Campus bastante agradável. Adicionalmente, determinadas ações de segurança que vão além dos limites do Campus, como o simples acompanhamento de grupos de pessoas (alunos, professores e funcionários) até a estação de metrô mais próxima (distante cerca de 100 metros da portaria do Campus Liberdade), proporciona uma sensação de segurança relevante.

4. RESULTADOS

4.1. Formas de Avaliação

Os resultados, bastante positivos até o presente momento, podem ser agrupados de três formas diferentes. Inicialmente, as diversas melhorias de fato implementadas, tais como: upgrade dos PCs e rede *wi-fi*; upgrade na iluminação (LED), dispositivos para carregamento de celulares, ajustes nos aparelhos de ar-condicionado, criação de uma copa para alunos, melhorias nas instalações dos banheiros, sistema de ronda no trajeto da IES até a estação de metrô mais próxima, etc. Outro resultado positivo do CPC foi a aproximação (inédita) do corpo discente e dos gestores administrativos, o que favorece um conhecimento mútuo, propiciando transparência e conseqüente união de esforços e idéias em prol de bem comum. Por fim, um terceiro resultado positivo foi a melhoria da imagem da IES perante discentes, *alumni* e a comunidade em geral, parece que estamos no caminho certo!



4.2. Orçamento

Não houve um orçamento específico criado para o Programa CPC, mas considerando-se as principais melhorias implementadas ao longo de 2016, o **montante ultrapassa R\$ 600.000,00**, conforme detalhado nos **anexos 06 e 07**. Em se tratando do envolvimento dos principais gestores, em média, podemos afirmar que cerca 10% do tempo mensal de cada um (cerca de 20 horas nos primeiros quatro meses e, de julho em diante, cerca de 5% do tempo mensal de cada um (cerca de 10 horas por mês).

4.3. Análise financeira

Não se aplica.

4.4. Indicadores acadêmicos

Em pesquisa evidenciada na última pesquisa realizada pela CPA (Comissão Permanente de Avaliação), houve um elevado nível de satisfação de graduandos e formandos (ou seja, dos alunos que já estavam na FECAP, antes da criação do CPC). No primeiro caso, considerando-se uma amostra recorde de 941 alunos (28% a mais do que na amostra anterior), tivemos um percentual recorde (95%) nos últimos cinco anos de graduandos “muito satisfeito” ou “satisfeito” com a FECAP. Em relação aos formandos, tal percentual foi ainda maior (96%), o que é um fato atípico, especialmente se considerarmos que a amostra entrevistada foi 39% maior do que a amostra anterior. Em se tratando de recomendação da FECAP como IES, o resultado da CPA indicou um percentual positivo de 97% da amostra em ambos os grupos (ingressantes e formandos), vide **anexo 9**.

Além da pesquisa da CPA, vale destacar diversos elogios recebidos pelos alunos, seja verbalmente ou por e-mail, como é o caso do da aluna Bruna Fernandes (**vide anexo 10**).

4.5. Indicadores de produtividade e/ou de satisfação dos colaboradores

Não se aplica.

4.6. Indicadores de satisfação de clientes.

Conforme evidenciado nos indicadores acadêmicos, item 4.4 (acima).



4.7. Indicadores de captação de clientes

Não se aplica.

4.8. Resultados obtidos junto à comunidade

Não se aplica.

4.9. Indicadores de sustentabilidade relacionados à economia, ao meio ambiente e à sociedade.

Diversas melhorias implementadas estão relacionadas de forma direta ou indireta com a sustentabilidade ambiental, por exemplo: a substituição (ou eventual redução) de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED em diversas salas de aula e outros locais de estudo.

Com a aquisição de quase 900 novas carteiras ao final de 2016, diversas Instituições Não Governamentais (ONGs), Religiosas e Voluntários que ajudam crianças carentes, receberam centenas de carteiras em bom estado para uso imediato e custo zero (doações).

4.10. Outros indicadores de resultados organizacionais (tangíveis ou intangíveis não contemplados nos itens anteriores)

Ressalta-se, mais uma vez, que de forma inédita no passado centenário da FECAP, houve uma forte aproximação entre o corpo discente, por meio dos representantes de turma e alguns dos principais gestores administrativos, responsáveis pelo ambiente das salas de aula e entorno. Esse tipo de aproximação enseja um conhecimento mútuo que traz consideráveis benefícios para as partes envolvidas. Da parte dos discentes, eles têm conhecimento do que acontece nos “bastidores” da IES e, em alguns casos, podem até contribuir com soluções para eventuais problemas. Da parte dos gestores, eles percebem que – afinal de contas – a satisfação dos discentes e docentes são o nosso objetivo-fim, fomentando assim uma melhor percepção a respeito da IES como um todo, não como uma pequena parte relacionada ao trabalho do gestor administrativo.



5. LIÇÕES APRENDIDAS

Percebe-se que, como qualquer nova iniciativa, após um certo entusiasmo inicial, o nível de energia parece ser gradualmente reduzido, tanto da parte de quem está promovendo, como da parte de quem está recebendo tais iniciativas. Acreditamos que o grande desafio é desenvolver de forma regular ações que suscitem continuamente o interesse do corpo discente, além de evidenciar tais ações para toda a comunidade “Alvarista”.

6. AÇÕES DE CONTINUIDADE

Considerando-se que o foco do CPC ao longo de 2016 foi na Graduação, em 2017 reiniciaremos as reuniões com os representantes, vices e/ou alunos em geral dos cursos de Pós-Graduação dos *Campi* Largo São Francisco (semana de 20 de março) e Pinheiros (semana de 27 de março).

Vale destacar que na ocasião serão entregues diversos folders (vide [anexo 08](#)), os quais explicam de forma resumido o programa CPC e apresentam um espaço para sugestões, críticas e/ou comentários; os quais deverão ser depositados em uma urna acrílica, preservando o anonimato daqueles que julgarem conveniente não se expor junto aos gestores acadêmicos e/ou administrativos.

7. ANEXOS

Lista de Anexos, conforme a seguir:

Anexo 01: *Checklist* de DTI

Anexo 02: *Checklist* da Limpeza

Anexo 03: *Checklist* de Manutenção (Operações);

Anexo 04: Exemplo de *post* do CPC;

Anexo 05: Procedimento padrão de respostas para os Alunos;

Anexo 06: Resultados da 1ª. reunião CPC & Alunos da Graduação;

Anexo 07: Resultados da 2ª. reunião CPC & Alunos da Graduação;

Anexo 08: Folder do Programa CPC, a ser distribuído para todos os alunos em 2017, começando pela Pós-Graduação, em reuniões agendadas para Março de 2017.

Anexo 09: Resultados da CPA, 2º. Semestre de 2016;

Anexo 10: Transcrição de e-mail com elogios de aluna ao Programa CPC.



PROGRAMA "CLASSE DE PRIMEIRA CLASSE"
CHECKLIST SEMANAL: DTI

Campus:

Bloco:

Andar:

Sala/Banheiro:

Salas de Aula			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Carteiras dos alunos			Manutenção
Cadeira do professor			Manutenção
Mesa do professor			Manutenção
Suporte do microfone			Manutenção
Microfone			DTI
PC_CPU			DTI
PC_Monitor			DTI
PC_Teclado/mouse			DTI
PC_Outros			DTI
Projektor			DTI
Tela branca (e suporte)			DTI
Caixa de som			DTI
Lousa e giz (quadro/pilots)			Bedel
Relógio de sala			Bedel
Ar-condicionado			Manutenção
Janelas (incluindo insulfilm)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Corredores			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Interfone			Manutenção
Bebedouro			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de reciclados			Limpeza
Banheiros			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Portas e trancos			Manutenção
Vasos e descarga			Manutenção
Papel higiênico			Limpeza
Pias e torneiras			Manutenção
Saboneteiras			Limpeza
Papel toalha			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Teto (vazamento?)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza

RAMAIS

Bedéis	DTI	Limpeza	Manutenção
Sr. Florêncio: 2288	2338 ou 4229 ou 4204	2243	2246 ou 4266 ou 339 ^a

Responsável: _____ Data: ___/___/2016.



ANEXO 02

PROGRAMA "CLASSE DE PRIMEIRA CLASSE"			
CHECKLIST SEMANAL: LIMPEZA			
Campus:	Bloco:	Andar:	Sala/Banheiro:

Salas de Aula			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Carteiras dos alunos			Manutenção
Cadeira do professor			Manutenção
Mesa do professor			Manutenção
Suporte do microfone			Manutenção
Microfone			DTI
PC_CPU			DTI
PC_Monitor			DTI
PC_Tecclado/mouse			DTI
PC_Outros			DTI
Projeter			DTI
Tela branca (e suporte)			DTI
Caixa de som			DTI
Lousa e giz (quadro/pilots)			Bedel
Relógio de sala			Bedel
Ar-condicionado			Manutenção
Janelas (incluindo insulfilm)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Corredores			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Interfone			Manutenção
Bebedouro			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de reciclados			Limpeza
Banheiros			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Portas e trancas			Manutenção
Vasos e descarga			Manutenção
Papel higiênico			Limpeza
Fias e torneiras			Manutenção
Saboneteiras			Limpeza
Papel toalha			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Teto (vazamento?)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
RAMAIS			
Bedéis	DTI	Limpeza	Manutenção
Sr. Florêncio: 2288	2358 ou 4229 ou 4204	2243	2246 ou 4266 ou 339*

Responsável: _____ Data: ___/___/2016.



ANEXO 03

PROGRAMA "CLASSE DE PRIMEIRA CLASSE"			
CHECKLIST SEMANAL: MANUTENÇÃO			
Campus:	Bloco:	Andar:	Sala/Banheiro:

Salas de Aula			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Carteiras dos alunos			Manutenção
Cadeira do professor			Manutenção
Mesa do professor			Manutenção
Suporte do microfone			Manutenção
Microfone			DTI
PC_CPU			DTI
PC_Monitor			DTI
PC_Teclado/mouse			DTI
PC_Outros			DTI
Projektor			DTI
Tela branca (e suporte)			DTI
Caixa de som			DTI
Lousa e giz (quadro/pilots)			Bedel
Relógio de sala			Bedel
Ar-condicionado			Manutenção
Janelas (incluindo insulfilm)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Corredores			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Interfone			Manutenção
Bebedouro			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
Cestos de reciclados			Limpeza
Banheiros			
Item a ser verificado	OK?	Problema?	Responsável
Portas e trancas			Manutenção
Vasos e descarga			Manutenção
Papel higiênico			Limpeza
Pias e torneiras			Manutenção
Saboneteiras			Limpeza
Papel toalha			Limpeza
Cestos de lixo			Limpeza
Teto (vazamento?)			Manutenção
Luminárias			Manutenção
Luzes			Manutenção
Piso			Limpeza
RAMAIS			
Bedéis	DTI	Limpeza	Manutenção
Sr. Florêncio: 2288	2358 ou 4229 ou 4204	2243	2246 ou 4266 ou 339*

Responsável: _____ Data: ___/___/2016.



Comunicação inicial feita em 18 de abril de 2016



Excelência em tudo e para todos

Conheça o Programa "Classe de Primeira Classe"

Com o intuito de proporcionar o melhor ambiente possível para nossos alunos, professores e visitantes, as áreas de Limpeza, Manutenção e Tecnologia da Informação estão juntas no programa "Classe de Primeira Classe", que irá acompanhar e cuidar de todos os detalhes de iluminação, temperatura do ambiente, equipamentos de sala, recursos áudio-visuals, limpeza dos banheiros e sala, entre outros.

Além das áreas envolvidas nessa nova iniciativa, toda a comunidade alvarista também está à disposição para apoiar as necessidades e oportunidades dos nossos Campi.

Caso queira saber mais informações, fazer sugestões ou reclamações, você pode enviar um e-mail para pro@fecap.br.

Conte com a gente! :)

INOVAÇÃO E EXCELÊNCIA DESDE 1902

Fundação Escola de Administração de Empresas de São Paulo - FECAAP
www.fecap.br | inovacao@fecap.br | +55 11 3070-3000

f.fecap t.fecap u.fecap





ANEXO 05

PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO AOS E-MAILS REFERENTES AO PROGRAMA CLASSE DE PRIMEIRA CLASSE

1. Quem deve responder ao e-mail? O(a) gestor(a) responsável pelo maior número de reclamações, se for o caso, contidas no e-mail. Em caso de dúvidas (ou "empate"), os gestores devem se comunicar (por telefone ou mesmo e-mail) o quanto antes para definir quem irá responder. Nos demais casos, especialmente em caso de ausência ou férias de algum gestor, fica definida a seguinte ordem de responsabilidade pela resposta ao e-mail do (a) aluno (a): operações, tecnologia e limpeza.
2. Qual é o tempo de resposta que temos para responder ao e-mail recebido do (a) aluno(a): **até o próximo dia útil (sem falta!)**, o principal gestor deve enviar um e-mail resposta para o aluno, copiando nesta primeira resposta o e-mail cpc@fecap.br para que todos tenham conhecimento da primeira informação dada ao aluno(a).
3. Como responder aos e-mails? Segue uma sugestão de texto com início (saudação, agradecimento e identificação), meio (conteúdo específico) e fim (definição de prazo e reforço do programa).

Olá, (nome do aluno)!

Muito obrigado (a) pelo contato! Sou o (a) gestor (a) responsável pelos pontos mencionados no seu e-mail.

CONTEÚDO ESPECÍFICO DE CADA RESPOSTA, SOLICITANDO MAIORES INFORMAÇÕES – SE FOR O CASO – OU INDICANDO O QUE FOI FEITO OU O QUE SERÁ FEITO OU SE SERÁ FEITA UMA AVALIAÇÃO DE COMPRA, MUDANÇA DE PROCESSO, IMPLEMENTAÇÃO, ETC.

Creio que eu possa retornar até (___/___/___) com uma posição. Mais uma vez, muito obrigada pelo contato e por nos ajudar a tornar o programa "Classe de Primeira Classe" uma realidade na FECAP!

Atenciosamente,

Gestor (a)

4. O que acontece depois da primeira resposta de e-mail? Após a primeira resposta, cabe a cada gestor tratar o problema levantado e, na medida do possível, alcançar uma solução que seja razoável (pode não ser a ideal, mas alguma coisa é sempre melhor do que nada). Um ponto de suma importância é o cumprimento dos prazos, tanto na primeira resposta, quanto em outros prazos que venham a ser informados.

Fim do procedimento.



ANEXO 06

RESULTADOS DA 1ª. REUNIÃO DO CPC

Sugestões recebidas	Resultados Práticos
Abastecimento regular dos dispensadores de sabonetes nos banheiros	Liderança/colaboradores foram reorientados, no dia seguinte da reunião.
Inclusão de saquinhos para descarte adequado de absorventes nos banheiros	Demanda encaminhada ao setor de Compras para aquisição.
Mudança do horário de limpeza da biblioteca (atualmente é feita pouco antes das aulas, deveria ser feita no horário de aulas)	<i>Modus Operandi</i> da limpeza da biblioteca foi modificado visando atender tal demanda.
Em caso de problemas com o site da FECAP, enviar SMS para os alunos informando que está fora do ar	Departamento de Tecnologia está procedendo conforme sugerido.
Instalar fornos de micro-ondas em local adequado da FECAP para que os alunos possam se servir de lanches quentes	Desenvolvido um novo espaço (Copa dos Alunos), contendo quatro fornos, e geladeira, mesas e carteiras, exclusivamente para os alunos. Custo: R\$ 5k
Colocação de mais tomadas nas salas de aula, tanto para notebooks (bloco A), quanto para celulares;	Instalados um ou dois filtros de linha (com seis tomadas cada) em cerca de 70 salas de aula do Campus Liberdade. Custo: R\$ 10k.
Auxílio de segurança ou bedel com guarda-chuva para os alunos da graduação	Procedimento implementado.
Disponibilidade de remédios e similares para os alunos (ideal seria um posto de atendimento médico)	Por determinação do Depto. Jurídico da FECAP, tal demanda não poderá ser implementada.
Elaboração de uma ficha médica para cada aluno, contendo dados principais a respeito da saúde do aluno (ex. contato, plano de saúde tem, hospital, alergia, etc.)	Procedimento sendo analisado junto ao Depto. Jurídico.
Criação de um posto de polícia próximo	Solicitação feita junto aos órgãos competentes.
Acelerar timing de funcionamento de PCs e projetores em sala de aula (ex. 610-B)	Novos equipamentos e acessórios estão sendo gradualmente instalados. Custos envolvidos no projeto já existente de upgrade de TI.
Criação de um laboratório "Mac", somente com equipamentos da Apple	Laboratório "Apple" foi aprovado e será entregue até Abril de 2017. Custo: 250k
Liberação do estúdio fotográfico e rádio para uso dos alunos (sem a necessidade de professores)	Procedimento não autorizado pela Superintendência.
Criação de creches - ou espaços similares - para filhos(as) das alunas	Procedimento inviável por falta de espaço.



ANEXO 07

RESULTADOS DA 2ª. REUNIÃO DO CPC

Sugestões recebidas	Resultados Práticos
Procurar uma solução para o problema de chuva e alagamento no pátio descoberto do 4o. andar	Carpets especiais serão instalados até 02/2017 e uma cobertura parcial será colocada até 03/2017. Custo: R\$ 80k
Avaliar a possibilidade de usar secador de mãos, ao invés de papel-toalha, nos banheiros	Testes ainda serão realizados para comparar custos x funcionalidade x sustentabilidade
Instalar ganchos nos reservados dos banheiros que estão sem, além de mais álcool-gel nos corredores	Banheiros revisados e, adicionalmente, foram instalados suportes para cadernos e livros. Custo: R\$ 18k
Instalação de fraldários em alguns banheiros	Em processo de aquisição para posterior instalação. Custo: R\$ 2k
Melhorar sistema de informação/comunicação para os casos de falta dos professores	Procedimento em análise do Corpo Gestor Acadêmico
Avaliar lentidão dos computadores virtuais, especialmente em se tratando de chamada online:	Diversas melhorias já foram realizadas e várias ainda estão sendo implementadas.
Assegurar abastecimento de papel-toalha de forma rápida nos banheiros do bloco C	Liderança/colaboradores reorientados
Implementar melhoria na ventilação e/ou exaustão dos banheiros do bloco C	Diversas soluções foram testadas ao longo do 2º. Semestre, resultando em melhoria expressiva
Revisar a distribuição de salas por turma já que existem turmas muito grandes para salas pequenas	Procedimento em análise pelo Corpo Gestor Acadêmico
Disponibilizar pincéis mais adequadas para as lousas brancas (preto, ao invés de vermelho)	Realizado no dia seguinte.
Trocar "percevejos" dos avisos por outro material para evitar lesões aos alunos na quadra.	Assunto foi tratado com os professores de educação física, que estão usando grampos
Melhorar iluminação das salas de aula do bloco C	Dezenas de lâmpadas LED foram instaladas nas salas de aula. Custo: R\$ 50k
Trocar carteiras de madeira dos blocos A e B (1o. andar).	Cerca de 900 novas carteiras foram adquiridas ao final de 2016. Custo: 200k



ANEXO 08

Folder do Programa Classe de Primeira Classe



Sugestões:

Local:

Prezados Alvaristas!

Gostaríamos de apresentá-los o Programa Classe de Primeira Classe, ou simplesmente CPC

Temos como objetivo proporcionar o melhor ambiente possível para nossos alunos, professores e visitantes. Dessa forma, reunimos os gestores das áreas de conservação predial, operações, segurança e tecnologia para apresentar soluções rápidas e eficazes para problemas relacionados à iluminação, ar-condicionado, computadores e recursos áudio visuais nas salas, além da limpeza dos banheiros, corredores e cantinas, entre outros.

Temos um canal de comunicação preferencial (e-mail cpc@fecap.br), mas também disponibilizamos uma urna de acrílico na entrada do Campus para envio de sugestões de melhorias em nossos Campi.

Todas as sugestões, sem exceção, serão avaliadas de forma detalhada e, sempre que possível, imediatamente implementadas. Em alguns casos, talvez não seja possível a rapidez desejada ou mesmo o atendimento da sugestão, mas em todos os casos teremos uma resposta!

Atenciosamente,
Comitê Gestor do CPC



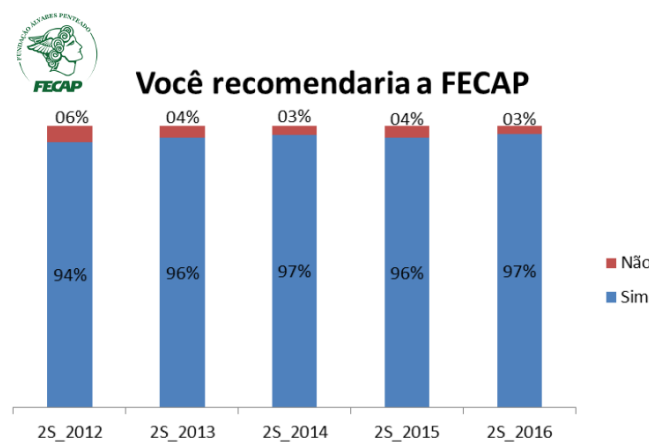
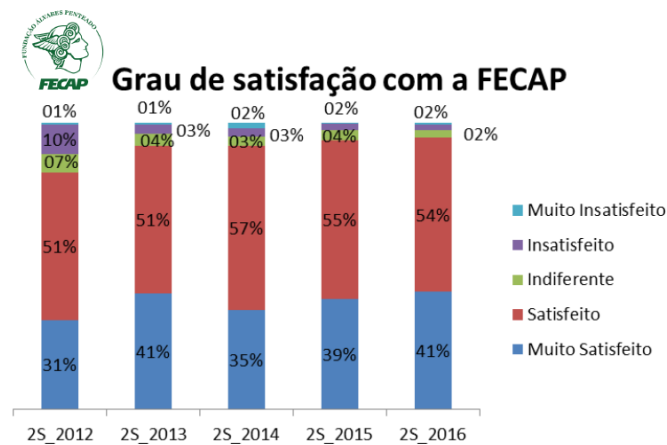
ANEXO 09

Resultados do CPA (2º semestre de 2016) Graduandos

Base comparativa

Evolução do tamanho da amostra, das últimas quatro pesquisas:

Amostra:	2S/2012	→	323 alunos
	2S/2013	→	647 alunos
	2S/2014	→	654 alunos
	2S/2015	→	736 alunos
	2S/2016	→	941 alunos





ANEXO 09 (continuação)

Resultados do CPA (2º semestre de 2016) Formandos

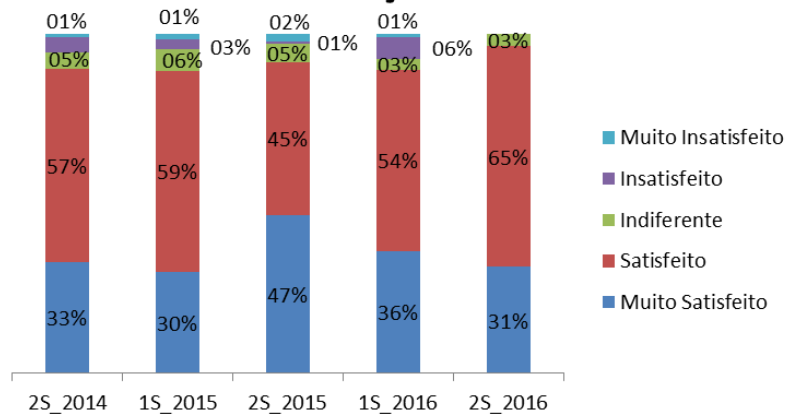
Base comparativa

Evolução do tamanho da amostra, das últimas cinco pesquisas:

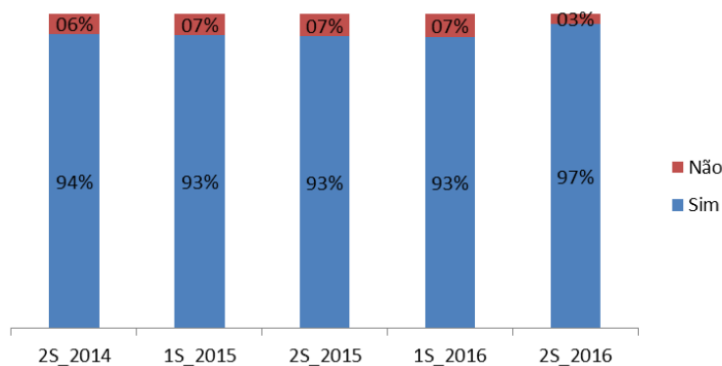
Amostra:	2S/2014	→	128 alunos
	1S/2015	→	142 alunos
	2S/2015	→	148 alunos
	1S/2016	→	126 alunos
	2S/2016	→	175 alunos



Grau de satisfação com a FECAP



Você recomendaria a FECAP





ANEXO 10

(Transcrição literal do e-mail datado de 31/08/2016)

Aspas

Sandra, boa tarde!

Gostaria de fazer alguns elogios quanto às melhorias da faculdade neste 2º Semestre de 2016. Não sei ao certo se este email enquadra á você, mas como o Projeto **classe** de **primeira classe** proporcionou esta abertura de melhorias, acredito estar no lugar certo!

Sinto-me muito mais segura ao chegar e ir embora da faculdade vendo que temos seguranças aos arredores da faculdade. Presenciei até um episódio de um dos seguranças nos acompanharem até o metro, pois havia moradores de rua que pudessem nos oferecer ameaças.

Surpreendeu-me tal atitude, pois eles não são seguranças armados e estão arriscando a própria vida pela melhoria da faculdade e pela vida dos alunos, o que mostra a importância e a preocupação que a faculdade está tendo conosco.

Um segundo ponto são as pequenas modificações na "decoração", com frases nas escadas e corredores, e mais informativos dos locais de sala, refeitórios e etc., deixando a faculdade com um ar mais agradável e flexível. E a inclusão de álcool em gel, pois por ser um lugar de altíssima circulação precisávamos deste item.

Por ultimo, quero parabenizá-los pela atitude e preocupação em realizar um espaço para que tanto os alunos da faculdade, quando os estudantes da escola possam utilizar a copa para almoçar, jantar e fazer as suas refeições. Com certeza foi a melhor decisão da faculdade em nos disponibilizar micro-ondas para as refeições. Tanto eu quanto muitos dos meus colegas acabamos por se alimentar mal, ou chegamos muito tarde em casa, e não conseguimos jantar e se alimentar direito. Esta decisão uniu bem estar, praticidade e custo benefício tudo o que um aluno de faculdade precisa.

Por hora, são esses os pontos os quais eu me senti no dever de lhes agradecer e parabenizá-los. E espero que esse reconhecimento possa chegar a cada integrante que participou dessas inovações e está colaborando para uma FECAP melhor.

Atenciosamente,
Bruna Fernandes
Aluna do 3º Semestre de PP Noturno.

Fecha Aspas