



# *Autoavaliação do Curso de Turismo*

2013/2

## SUMÁRIO

1. O MÉTODO.....	1
2. O CURSO.....	2
3. ANÁLISE DOS DADOS .....	2
3.1. ASPECTOS DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS DO CURSO.....	2
3.1.1 ESTRUTURA PEDAGÓGICA DO CURSO.....	2
3.1.2. DISCIPLINAS DO CURSO.....	6
3.1.3. OS PROFESSORES SEGUNDO OS ALUNOS.....	11
3.1.4. CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS PROFESSORES .....	15
3.2. ASPECTOS COMUNICACIONAIS E TECNOLÓGICOS .....	20
3.2.1. Uso das tecnologias da informação para o ensino.....	20
3.2.2. Disponibilidade de conteúdos pela internet .....	21
3.2.3. Sistema de informações <i>on line</i> .....	21
3.2.4. <i>Site</i> do departamento .....	22
3.2.5. Comunicação <i>on line</i> com os professores .....	22
3.2.6. Acesso ao coordenador do curso por meio das tecnologias da informação .....	23
3.3. INFRAESTRUTURA.....	23
3.3.1. Instalações físicas do Núcleo .....	24
3.3.2. Equipamentos disponíveis.....	24
3.3.3. Materiais/recursos didáticos disponíveis.....	25
3.3.4. Laboratórios de informática .....	25
3.3.5. Laboratórios de disciplinas específicas .....	26
3.3.6. Acessibilidade do núcleo.....	26
3.4. SERVIÇOS/ESPAÇOS DE USO COMUM.....	27
3.4.1. DIDÁTICAS I A IV .....	27
3.4.2. DIDÁTICAS V E VI.....	30
3.4.2. BIBLIOTECA DO <i>CAMPUS</i> SÃO CRISTÓVÃO (BICEN).....	33
3.4.3. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO ACADÊMICA (DAA) .....	37
3.4.4. RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO (RESUN) .....	39
3.4.5. ÁREAS EXTERNAS .....	41
3.4.6. PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA .....	44
3.5. CRÍTICAS E SUGESTÕES .....	46



## 1. O MÉTODO

A base para a autoavaliação foi a coleta de dados por meio de questionário eletrônico (*google docs*) versando sobre o período letivo de 2013/2 do *Campus* São Cristóvão da Universidade Federal de Sergipe.

Ressalte-se que os questionários foram voltados para dois grupos distintos: docentes e discentes e que as perguntas para ambos foram fulcradas no instrumento de avaliação externa, elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). No total houve 63 questionários respondidos, destes 54 foram de estudantes do curso de turismo e os demais 9 dos docentes efetivos lotados no Núcleo do curso.

Os questionários para os estudantes foram estruturados com 65 perguntas fechadas, com seis opções de única escolha, assim escalonadas: ‘não sei responder’, ‘pouco adequada’, ‘relativamente adequada’, ‘adequada’, ‘bastante adequada’ e ‘completamente adequada’. Tendo cinco eixos estruturantes: 1) aspectos didático-pedagógicos do curso, que abrangem questões sobre estrutura pedagógica, suas disciplinas e professores; 2) aspectos comunicacionais e tecnológicos; 3) aspectos de infraestrutura que abrangem questões sobre o Núcleo e salas de aula; 4) serviços/espços disponíveis ao aluno que trata sobre questões da biblioteca, Departamento de Administração Acadêmica (DAA) e áreas externas e 5) programas de assistência ao estudante.

Quanto aos questionários para os professores, foram estruturados com 48 perguntas fechadas, que de modo semelhante ao do questionário discente, conta com seis opções de única escolha, escalonadas com ‘não sei responder’, ‘pouco adequada’, ‘relativamente adequada’, ‘adequada’, ‘bastante adequada’ e ‘completamente adequada’. Por sua vez tal questionário tem 3 eixos estruturantes: 1) aspectos didáticos-pedagógicos, que versa sobre a estrutura pedagógica dos curso, disciplinas e condições de trabalho; 2) aspectos de infraestrutura que englobam o núcleo e as salas de aula; e 3) serviços/espços disponíveis que trata de questões da biblioteca, Departamento de Administração Acadêmica (DAA) e áreas externas.

Ressalta-se que embora cada questionário tenha perguntas voltadas ao segmento específico contém 36 perguntas comuns aos dois segmentos e no corpo do presente relatório é feito um cruzamento destas respostas. Há ainda um campo aberto para críticas e sugestões em ambos os questionários.

## 2. O CURSO

Criado em 2006, entrou em funcionamento em 2007. Segundo a atual redação do seu Projeto Pedagógico (Resolução 109/2010/CONEPE), oferta 50 vagas anuais via processo seletivo e funciona no turno vespertino. O referido Projeto estipula ainda sua integralização ao cumprimento de 190 créditos equivalentes à carga horária de 2.850 horas em um mínimo de 8 semestres letivos.

Em 2013/2 o curso de Turismo Bacharelado contou com 216 alunos matriculados dos quais, 54 (25,0%) responderam ao questionário, tendo estes seu ano de ingresso assim distribuídos: 1 (1,8%) em 2007; 2 (3,7%) em 2008; 2 (3,7%) em 2009; 8 (14,84%) em 2010; 19 (35,22%) em 2011; 11 (20,37%) em 2012 e 11 (20,37%) em 2013. Contou ainda, com 9 professores efetivos (7 mestres e 2 doutores) o que lhe imputou em 2013, um Índice de Qualificação do Corpo Docente (IQCD) de 3,44. O ingresso do decano na instituição deu-se em 2008.

## 3. ANÁLISE DOS DADOS

O percentual de satisfeitos a que reportam os gráficos constantes neste relatório referem-se a soma de percentuais de respondentes que optaram pelas respostas ‘adequado’, ‘bastante adequado’ e ‘completamente adequado’. Seu grau de satisfação, por sua vez, é assim escalonado: ‘baixo’, quando a resposta ‘adequado’ é maior que 50% dos satisfeitos; ‘médio’, quando a soma de ‘completamente adequado’ e ‘bastante adequado’ for maior igual a 50% dos tomados como satisfeitos e houver nestas predominância de ‘bastante adequado’; e elevado quando um percentual maior igual a 50% dos satisfeitos resulte da mesma soma citada, porém com predominância de ‘completamente adequado’.

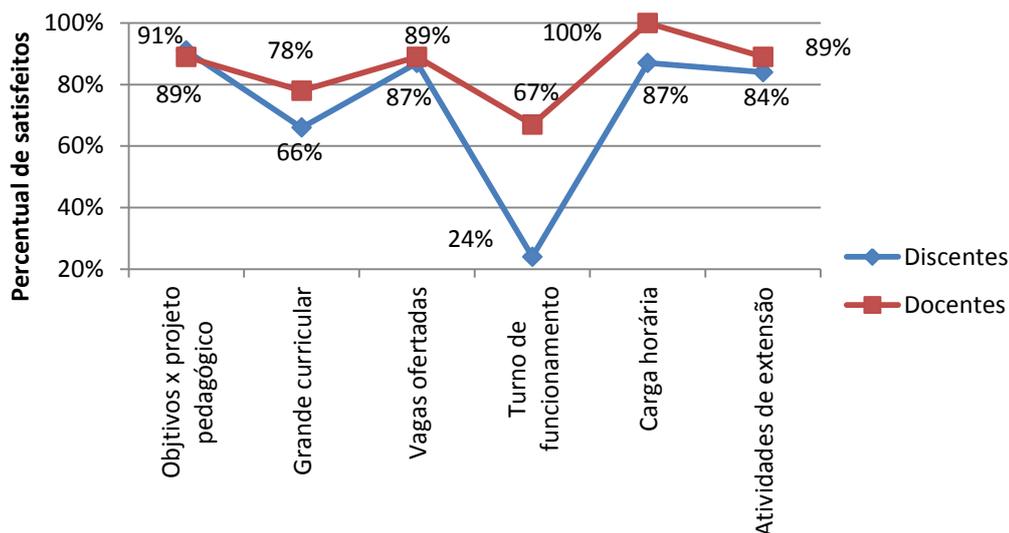
Por uma simples questão de apresentação, primeiro será exposta a análise dos itens/quesitos comuns aos segmentos docente e discente e na sequência os específicos por categoria.

### 3.1. ASPECTOS DIDÁTICO-PEDAGÓGICOS DO CURSO

#### 3.1.1 ESTRUTURA PEDAGÓGICA DO CURSO

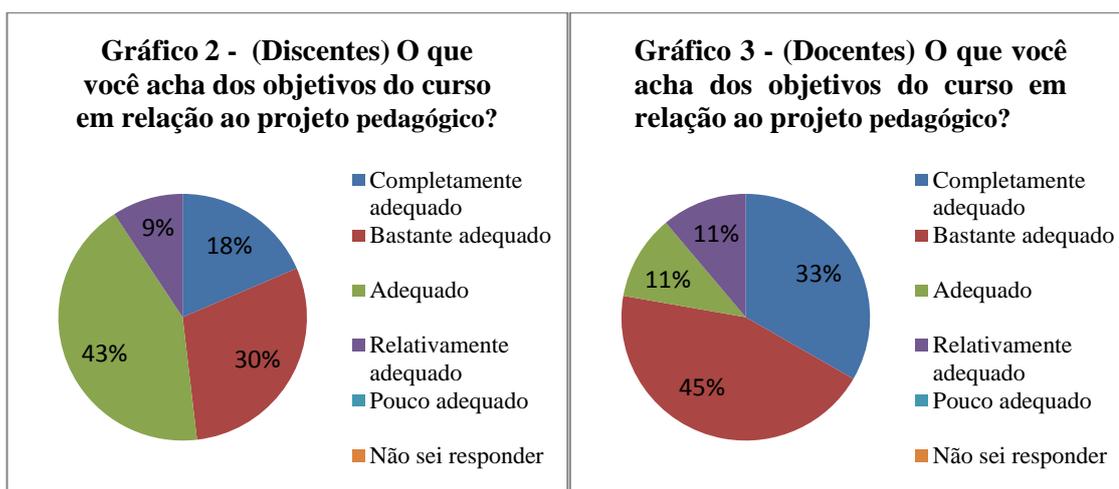
Na análise dos dados, observou-se que existe um percentual razoável de discentes satisfeitos com a estrutura pedagógica do curso (Gráfico 1), pois o índice percentual neste item gravitou entre 66% e 89%, exceto para o quesito turno de funcionamento que apresentou o pior índice 24% apenas. Os docentes do curso, por sua vez, evidenciaram maior otimismo no computo geral, pois nos mesmos quesitos retornaram percentuais entre 67% e 100%, o turno de funcionamento também foi o quesito de menor índice de satisfação para os docentes.

**Gráfico 1: ESTRUTURA PEDAGÓGICA DO CURSO**



### 3.1.1.1 Objetivos do Curso em relação ao Projeto Pedagógico

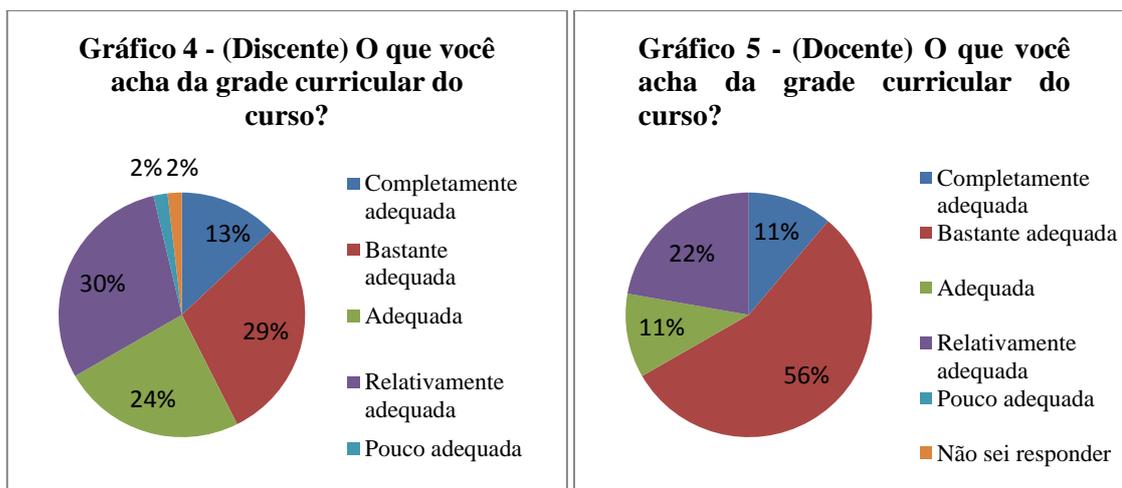
Definidos na Resolução 109/2010/CONEPE, contam com um grau médio de satisfação entre os 91% dos discentes arrolados como satisfeitos, pois destes 53% (os 48% dentre os 91%) responderam ser este quesito ‘completamente adequado’ ou ‘bastante adequado’, havendo predomínio da última resposta (Gráfico 2). Fato semelhante decorre das respostas dos docentes ao questionário, sendo que 87% dos arrolados como satisfeitos (os 78% dentre os 89%), responderam como ‘completamente adequado’ e ‘bastante adequado’, sendo esta última a predominante (Gráfico 3).



### 3.1.1.2. Grade Curricular do Curso

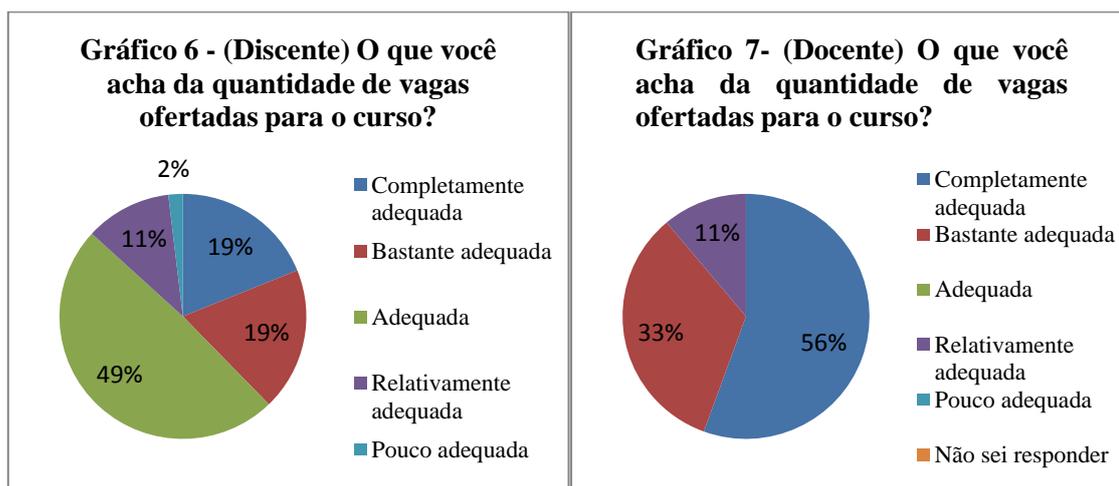
A nova grade implantada através da Resolução 110/2010/CONEPE, conta com percentual razoável de satisfeitos ambos os segmentos, 66% e 78%, para discentes e docentes respectivamente. Também neste quesito percebe-se dentre os discentes arrolados como

satisfeitos a predominância da resposta ‘bastante adequada’ (44%, obtidos dos 29% dentre os 66%), o que se presume significar um grau médio de satisfação (Gráfico 4). Quanto aos docentes, este grau de satisfação é mais evidente, pois sob os mesmo critérios chega-se 72% das respostas dos arrolados como satisfeitos como sendo ‘bastante adequada’ (os 56% dentre os 78%) (Gráfico 5).



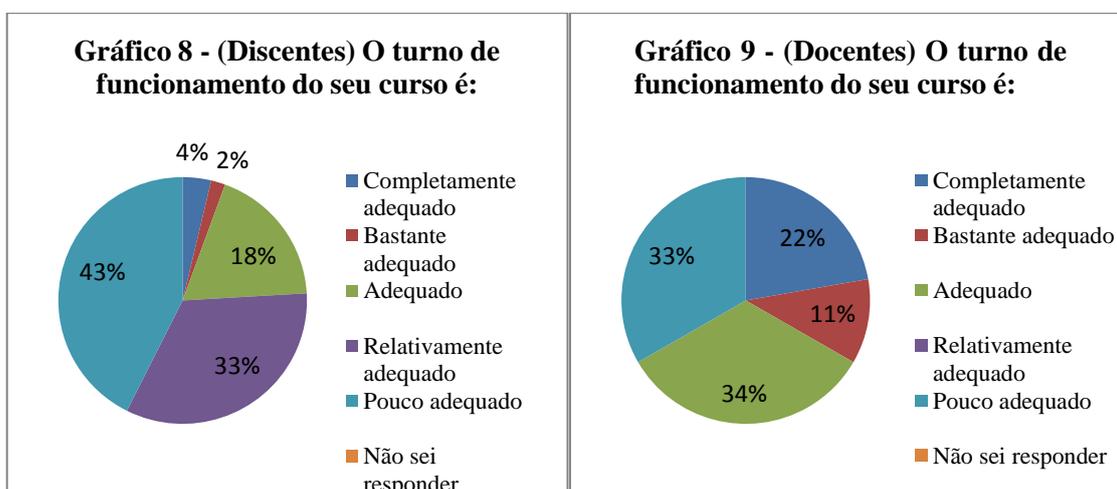
### 3.1.1.3. Vagas ofertadas para o Curso

As 50 vagas anuais ofertadas para o curso de Turismo conta com um elevado percentual de satisfeitos no segmento discente, havendo, porém, entre estes um grau baixo de satisfação, pois a resposta ‘adequada’ totaliza 56% (os 49% dentre os 87%) (Gráfico 6). No segmento docente, por sua vez, percebe-se um elevado grau de satisfação, pois há o predomínio absoluto da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 7)



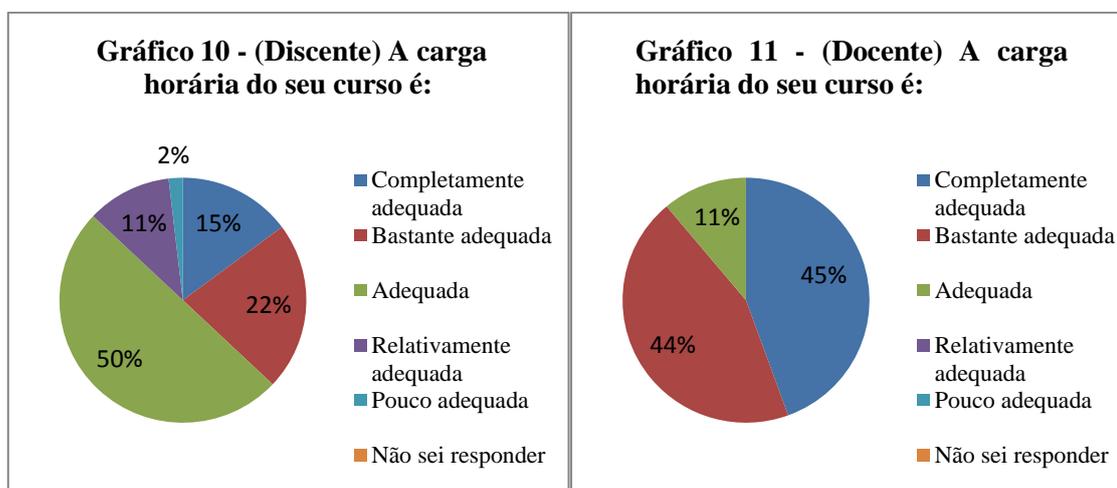
### 3.1.1.4. Turno de funcionamento do curso

Neste quesito percebe-se uma nítida divergência da avaliação discente e docente, pois enquanto os discentes não só apresentam um baixo índice de satisfeitos, mas também um baixo grau de satisfação entre estes havendo predomínio absoluto da resposta ‘adequado’ (Gráfico 8), os docentes entretanto, apresentaram elevado percentual de satisfeitos (65%) e um alto grau de satisfação pois a metade das suas respostas foram ‘completamente adequada’ ou ‘bastante adequada’ com predomínio da primeira (Gráfico 9).



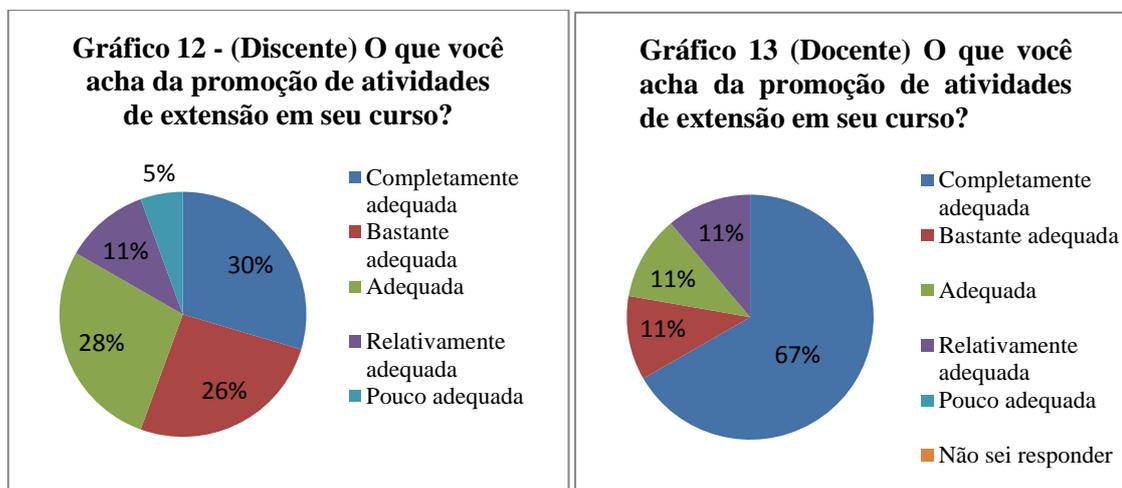
### 3.1.1.5. Carga horária do curso

As 2.850 horas diluídas em 190 créditos é um quesito que encontrou uma margem grande de satisfeitos dentre os discentes, porém apresentam baixo grau de satisfação, pois a ampla maioria das respostas foi ‘adequada’ como percebe-se no Gráfico 10. O percentual de satisfeitos é ainda maior entre os docentes, sendo também maior o grau de satisfação destes (Gráfico 11), pois 45% dos satisfeitos respondeu este quesito como ‘completamente adequada’.



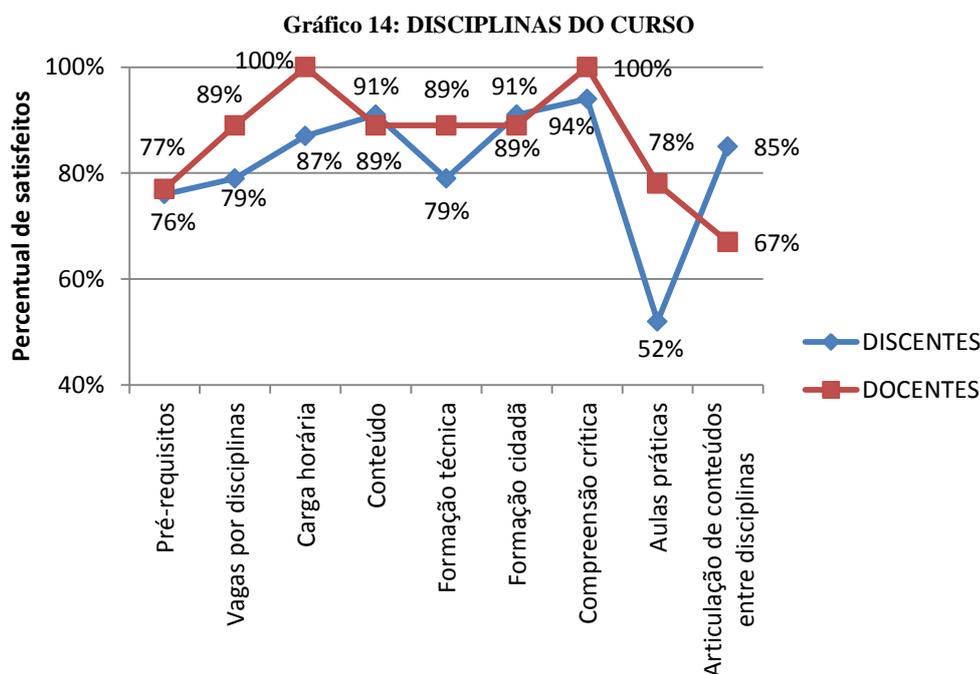
### 3.1.1.6. Atividades de extensão

Neste quesito, embora o segmento docente, novamente tenha sido mais otimista, houve grande similaridade na avaliação feita pelos dois seguimentos. Ambos têm um elevado grau de satisfação, havendo predomínio nas respostas das duas categorias de ‘completamente adequada’, sendo que os percentuais desta resposta em relação aos arrolados como satisfeitos igual a 36% para os discentes (os 30% dentre os 80%) (Gráfico 12) e 75% para os docentes (os 67% dentre os 89%).



### 3.1.2. DISCIPLINAS DO CURSO

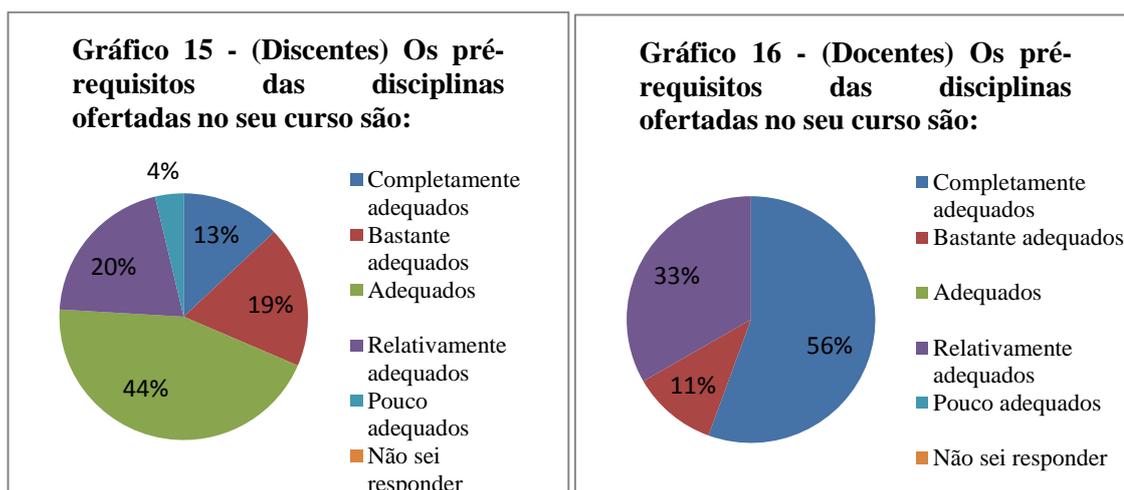
As questões pertinentes às disciplinas do curso (Gráfico 14) apresentam uma divergência entre discentes e docentes quanto a qual o ponto nevrálgico. Os discentes apontam como ponto que demanda maior atenção o quesito ‘aulas práticas’ enquanto para os docentes é o quesito ‘articulação de conteúdos entre as disciplinas’. Apesar disso, no computo geral, este item foi bem avaliado, pois apresentou percentual de satisfeitos entre 52% e 94% para os discentes e 67% e 100% para os docentes.



#### 3.1.2.1. Pré-requisitos das disciplinas

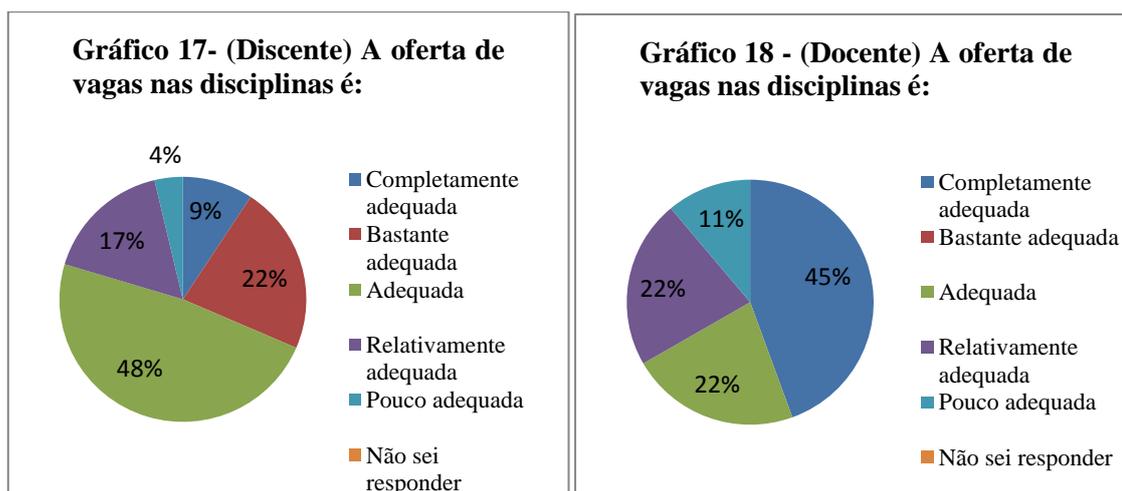
Embora apresente percentuais de satisfeitos bastante próximos, há uma visível diferença no tocante ao grau de satisfação para os dois segmentos. Enquanto os arrolados como satisfeitos dentre os discentes, apresentam um grau baixo de satisfação com mais da metade destes respondendo a este quesito como ‘adequado’ (Gráfico 15). Os docentes por sua vez, retornaram

um elevado grau de satisfação com 83% dos seus satisfeitos respondendo ‘completamente adequado’ (os 56% dentre os 77%) (Gráfico 16).



### 3.1.2.2. Vagas por disciplinas

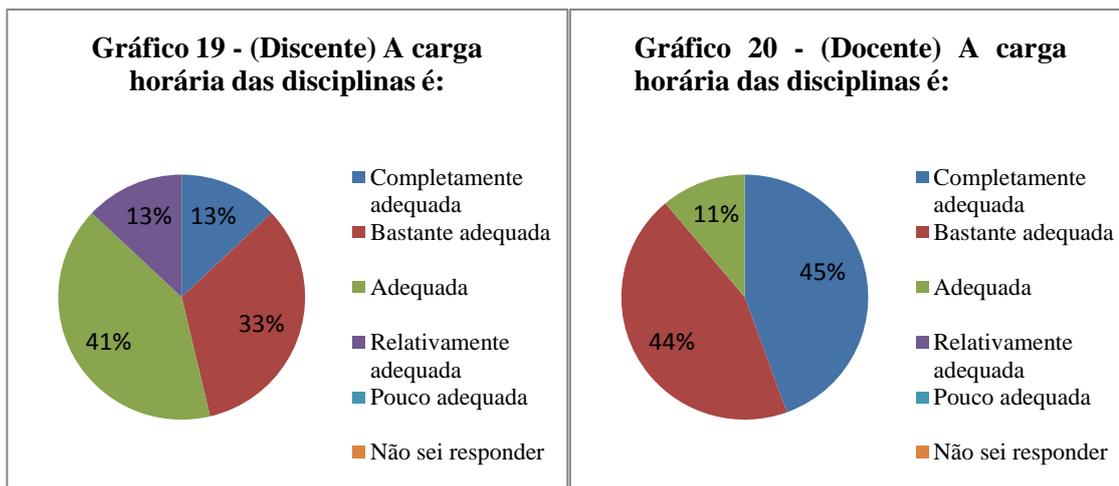
Embora não tenha apresentando percentuais baixos de satisfeitos 79% e 89%, respectivamente, para discentes e docentes. Semelhantemente ao quesito anterior, há divergência entre os segmentos no tocante ao grau de satisfação, pois enquanto, segundo os critérios já expostos, os discentes apresentam um baixo grau de satisfação (Gráfico 17), os docentes mais uma vez apresentam alto grau de satisfação com predominância absoluta da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 18).



### 3.1.2.3. Carga horária das disciplinas

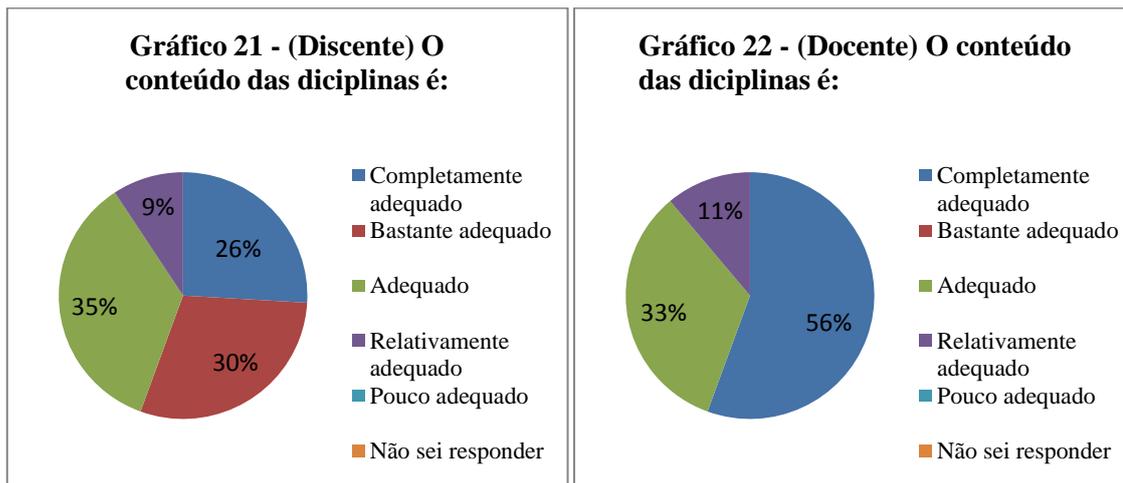
Os discentes reportaram para este quesito um grau mediano de satisfação uma vez que 53% dos arrolados como satisfeitos (os 46% dentre os 87%) atribuíram as respostas ‘completamente adequada’ ou ‘bastante adequada’, com predomínio da segunda (Gráfico 19). Já os docentes, reportaram um elevado grau de satisfação, claramente visto pelo predomínio da resposta

‘completamente adequada’ (Gráfico 20).



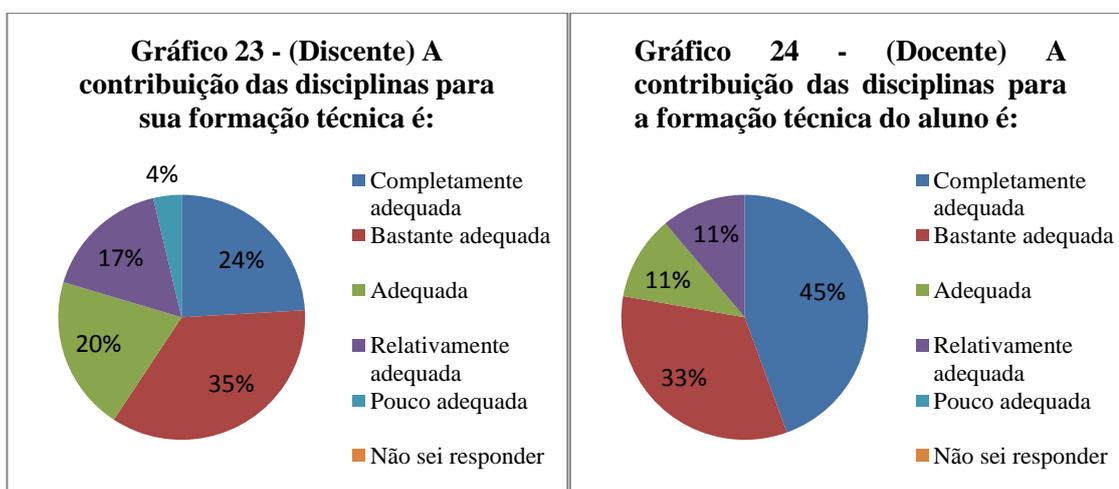
### 3.1.2.4. Conteúdo das disciplinas

Discentes e docentes parecem concordar que os conteúdos têm uma qualidade satisfatória. Percebe-se, entretanto que os docentes são mais otimistas, apresentando um grau elevado de satisfação, claramente expresso no predomínio absoluto da resposta ‘completamente adequado’, enquanto os discentes satisfeitos totalizaram 61% como a soma das respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ (os 56% dentre os 91%), havendo predomínio de ‘bastante adequada’, conforme Gráficos 21 e 22.



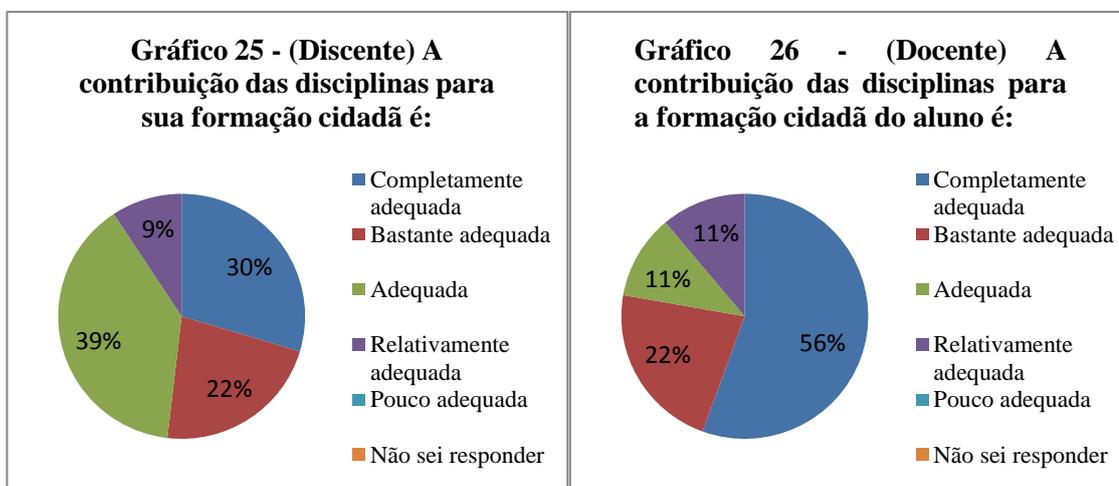
### 3.1.2.5. Contribuição para formação técnica

Os discentes arrolados como satisfeitos neste quesito têm grau de mediano, pois há o evidente predomínio da resposta ‘bastante adequada’ apontada por 44% dos respondentes tomados como satisfeitos (os 35% dentre os 79%) (Gráfico 23). Quanto aos docentes satisfeitos, por sua vez, nota-se um elevado grau de satisfação, pois há o predomínio da resposta ‘completamente adequada’ com o índice de 50% entre eles (os 45% dentre os 89%) (Gráfico 24).



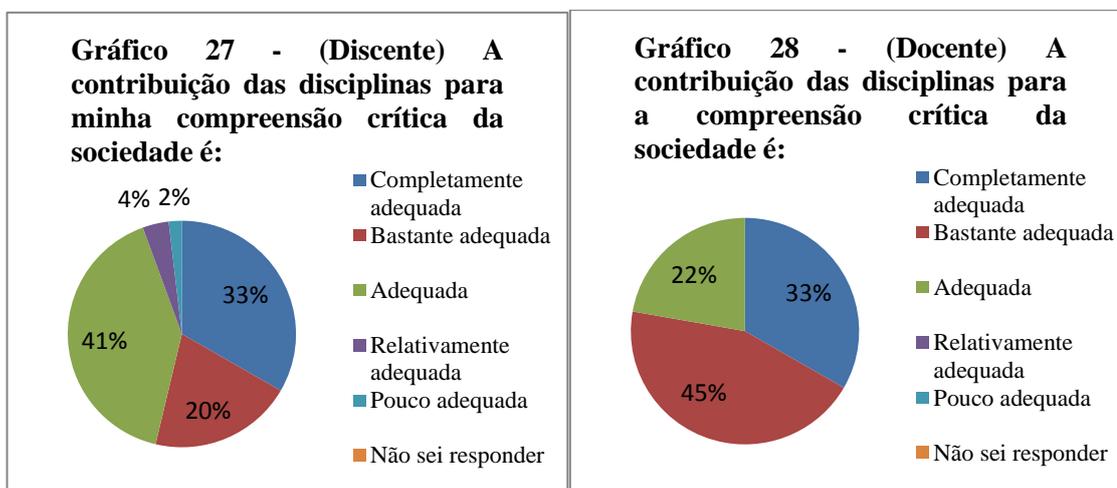
### 3.1.2.6. Contribuição para formação cidadã

Há uma comunhão na avaliação de discentes e docentes neste quesito, pois sob o aspecto quantitativo os índices de satisfeitos entre ambos foram bem próximos. Como podemos ver dos Gráficos 25 e 26, embora os docentes sejam um pouco mais otimistas, ambos têm um elevado grau de satisfação, segundo os critérios já explicitados anteriormente.



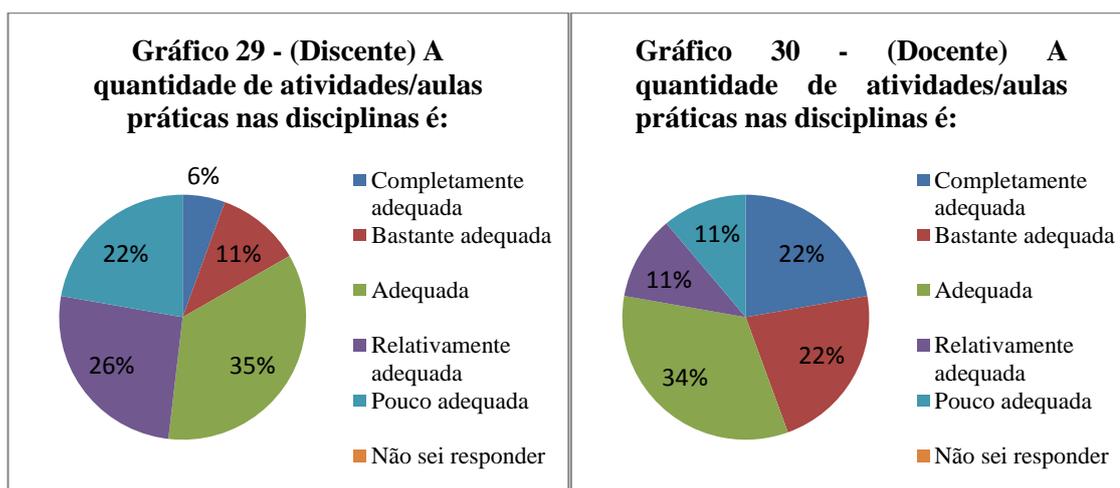
### 3.1.2.7. Contribuição para compreensão crítica da sociedade

Curiosamente neste quesito os discentes arrolados como satisfeitos mostram-se mais otimistas, pois embora a soma das respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ (57%) seja menor que a dos docentes arrolados como satisfeitos, para os discentes há o predomínio das respostas ‘completamente adequada’, enquanto que para os docentes o predomínio é da resposta ‘bastante adequada’ (Gráficos 27 e 28). Conseqüentemente, podemos afirmar que os discentes estão com um elevado grau de satisfação neste quesito, enquanto os docentes têm um grau mediano.



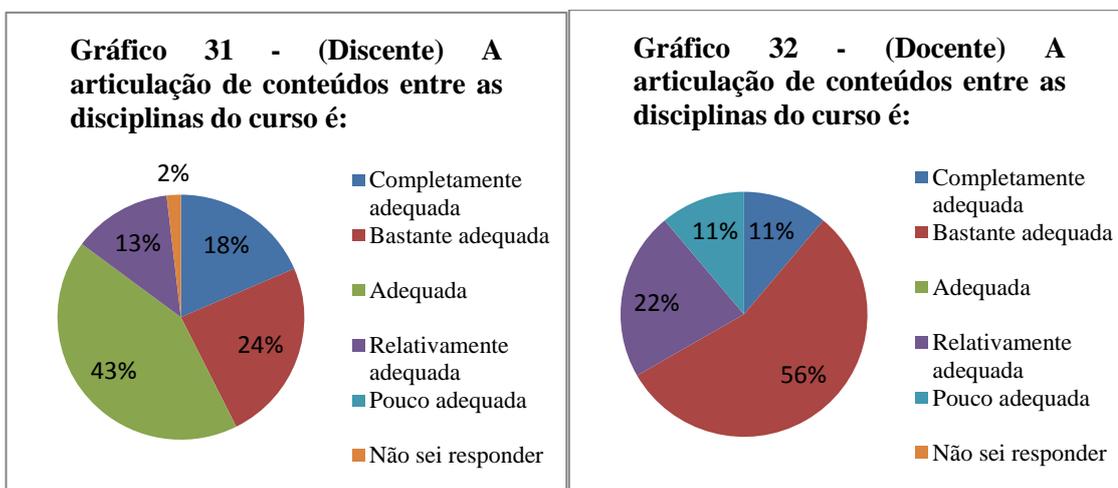
### 3.1.2.8. Quantidade de aulas práticas

Embora os alunos vejam na quantidade de aulas práticas um ponto que demanda atenção, tal percepção não é compartilhada pelos professores do curso de Turismo. O Gráfico 29, mostramos que os discentes têm um baixo grau de satisfação neste quesito, pois mais que a metade dos seus respondentes arrolados como satisfeitos, classificam a quantidade de aulas práticas apenas como adequadas. Por sua vez os professores, retornaram um elevado grau de satisfação foi 47% (os 44% dentre os 78%) dos seus satisfeitos responderam ser este quesito ‘completamente adequado’ ou ‘bastante adequado’, havendo equidade entre os percentuais atribuídos a ambas as respostas (Gráfico 30).



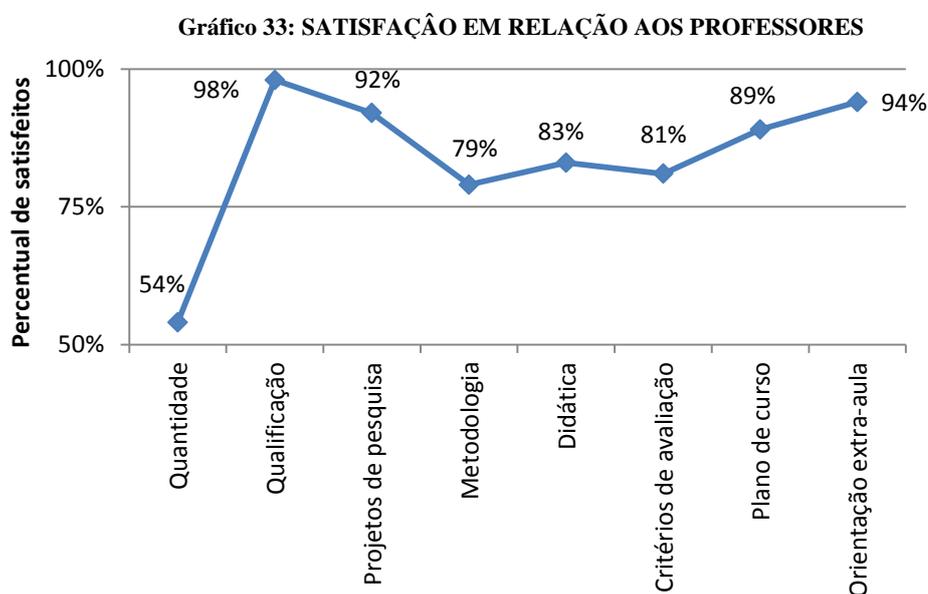
### 3.1.2.9. Articulação dos conteúdos entre as disciplinas

O segmento discente tem em seus elencados como satisfeitos um grau mediano de satisfação, pois metade destes respondeu como ‘completamente adequada’ ou ‘bastante adequada’ a este quesito com predomínio da segunda. Grau de satisfação similar obteve-se das respostas dos docentes, uma vez que há predomino absoluto da resposta ‘bastante adequada’. (Gráficos 31 e 32).



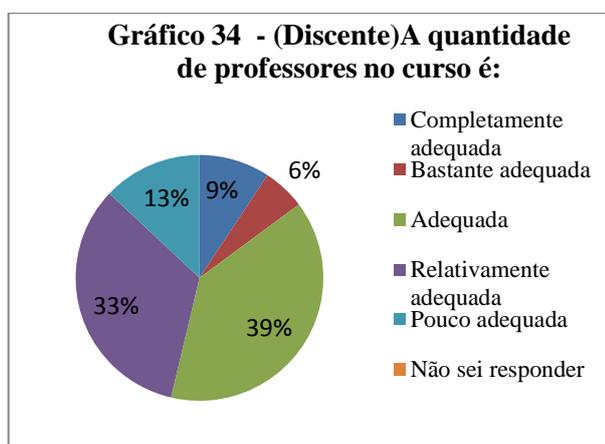
### 3.1.3. OS PROFESSORES SEGUNDO OS ALUNOS

Quando os discentes foram interpelados concernente aos docentes (Gráfico 33), responderam com um percentual maior igual a 54% de satisfeitos, apontando como ponto que demanda atenção a sua quantidade.



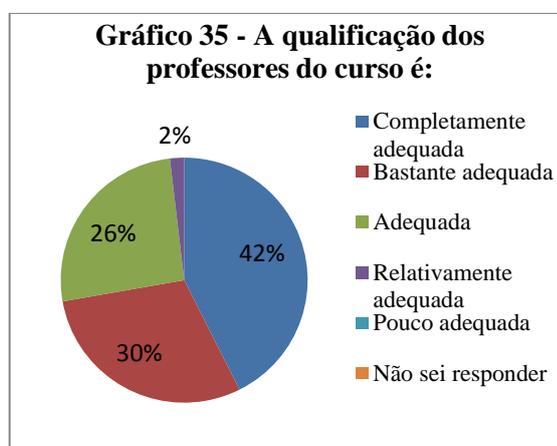
#### 3.1.3.1. Quantidade de professores

Concernente ao quantitativo de 9 professores lotados no Núcleo de Turismo, analisando-se os dados representados no gráfico 34, percebe-se que o grau de satisfação dos arrolados como satisfeitos é baixa, pois mais que sua metade respondeu como 'adequada' 73% (os 39% dentre os 54%) (Gráfico 34).



### 3.1.3.2. Qualificação de professores

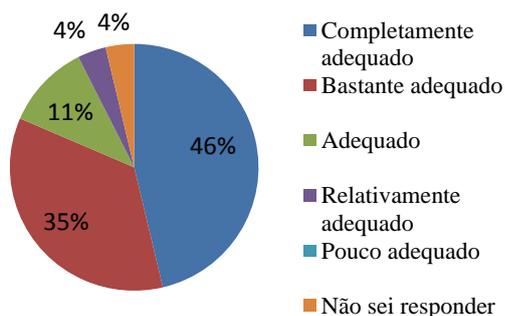
Neste quesito, embora a quase a totalidade dos 9 professores efetivos lotados no núcleo terem por maior titulação o mestrado, percebe-se o elevado grau de satisfação, pois 43% dos elencados como satisfeitos (os 42% dentre os 98%) respondeu este quesito como ‘completamente adequado’(Gráfico 35).



### 3.1.3.3. Envolvimento em projetos de pesquisa

Este é mais um quesito que reporta um grau de satisfação elevado, pois o Gráfico 36 mostra que a somatória das respostas ‘bastante adequado’ e ‘completamente adequado’, excede a metade do percentual de respondentes arrolados como satisfeitos, havendo predominância absoluta da resposta ‘completamente adequado’.

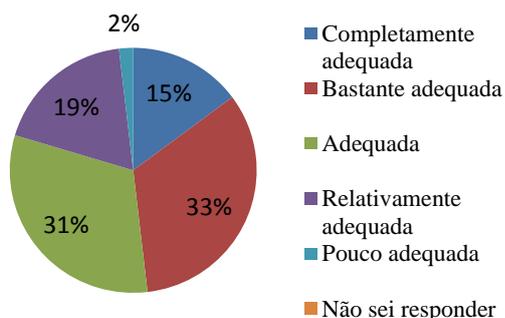
**Gráfico 36 - O envolvimento dos professores do curso em projetos de pesquisa é:**



#### 3.1.3.4. Metodologia dos professores

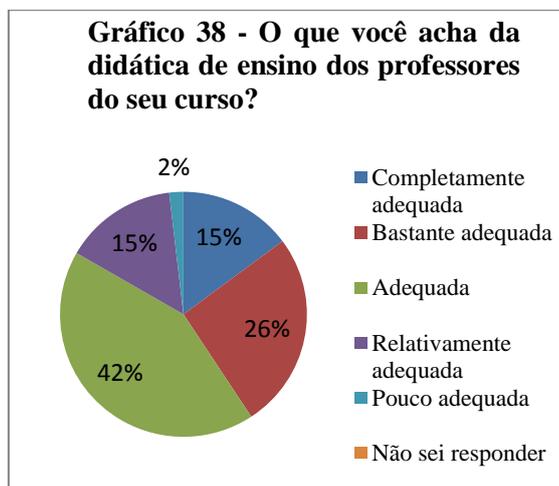
Observa-se um grau de satisfação mediano quando a metodologia empregada pelos professores (Gráfico 37), pois, somando-se as respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ obtêm-se percentual superior a 50% dos arrolados como satisfeitos e há predomínio das resposta ‘bastante adequada’ 42% (os 33% dentre os 49%).

**Gráfico 37 - O que você acha da metodologia de ensino dos professores do seu curso?**



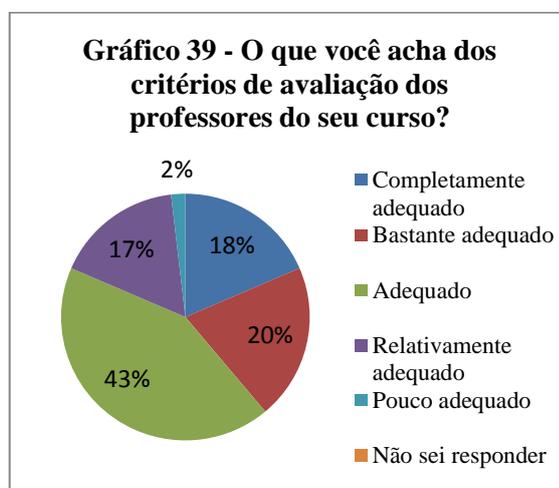
#### 3.1.3.5. Didática dos professores

A análise dos dados, representados no Gráfico 38, revela um grau de satisfação baixo dentre os satisfeitos, pois a ‘adequada’, retorna índice superior à metade dos satisfeitos.



### 3.1.3.6. Critérios de avaliação utilizados

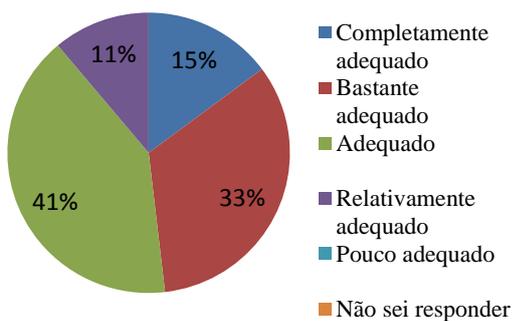
Obteve-se resultado bastante próximo, em termos percentuais, ao quesito anterior (Gráfico 39), o que resulta, segundo os critérios utilizados, em igualdade de resultados em termos de grau de satisfação: temos mais um baixo grau de satisfação neste quesito.



### 3.1.3.7. Plano de curso disponibilizado

Este quesito apresenta um grau de satisfação maior quando comparado ao quesito anterior. Considerando-se que da soma das respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ obteve-se um percentual superior a 50% dos satisfeitos e houve predomínio da resposta ‘bastante adequada’, temos neste quesito o grau mediano de satisfação (Gráfico 40).

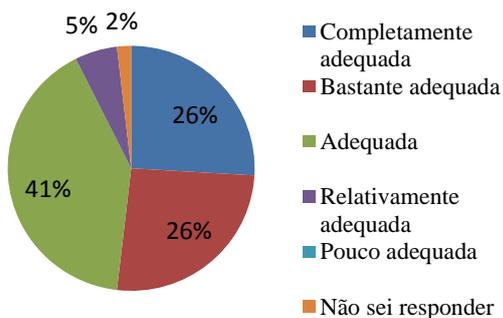
**Gráfico 40 - O plano de curso disponibilizado pelos professores é:**



### 3.1.3.8. Disponibilidade para orientação extra-aula

Os 9 professores do núcleo são tidos como acessíveis, pois entre os satisfeitos com tal quesito, percentual superior a metade, respondeu como ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’. Como houve uma equidade com relação ao percentual entre as duas respostas, pode ser atribuído a tal quesito um elevado grau de satisfação (Gráfico 41).

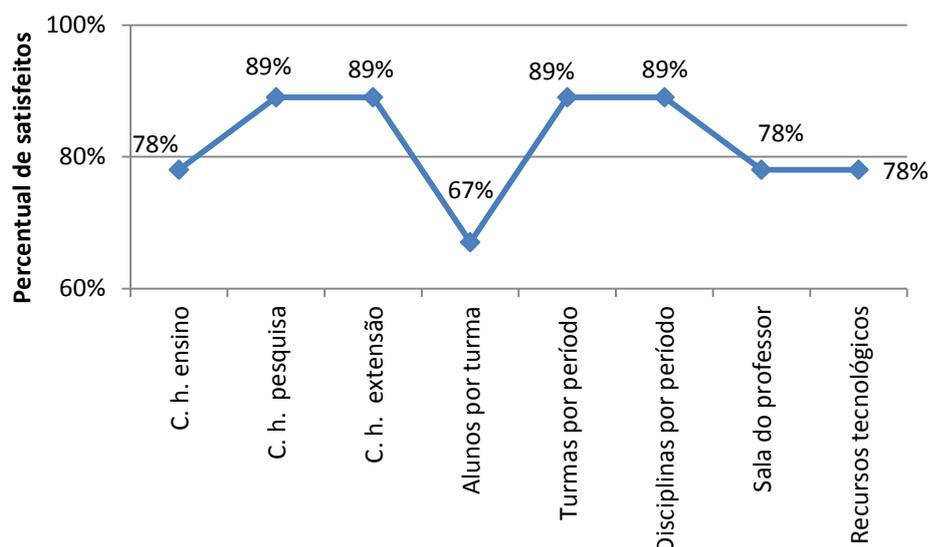
**Gráfico 41 - A disponibilidade dos professores para orientação extra-aula é:**



### 3.1.4. CONDIÇÕES DE TRABALHO DOS PROFESSORES

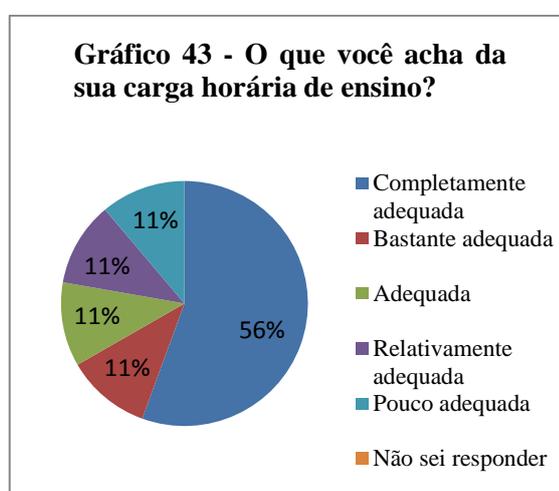
Quando inqueridos sobre sua satisfação com relação às condições de trabalho houve um percentual de satisfeitos maior igual a 67% dos docentes (Gráfico 42), sendo o ponto de menor índice de satisfeitos a quantidade de alunos por turma. Este fator demanda atenção no intuito de descobrir o que ocasiona tal desconforto.

Gráfico 42: CONDIÇÕES DE TRABALHO



### 3.1.4.1. Carga horária de ensino

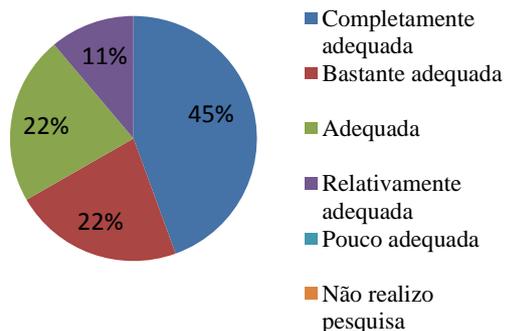
Percebe-se do Gráfico 43, que há um elevado grau de satisfação entre os 78% dos professores classificados com satisfeitos, pois houve predomínio absoluto da resposta 'completamente adequada' a esta questão.



### 3.1.4.2. Carga horária para pesquisa

Temos neste, outro quesito que apresenta uma avaliação muito boa, com um elevado grau de satisfação entre os arrolados como satisfeitos, pois mais uma vez houve predomínio absoluto da resposta 'completamente adequado' (Gráfico 44).

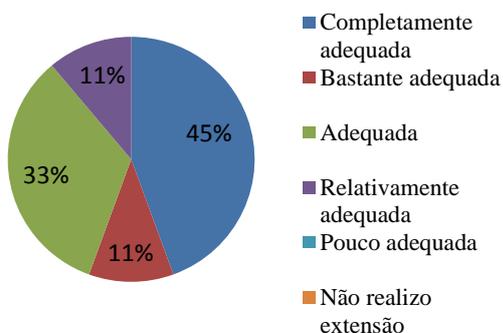
**Gráfico 44 - Sobre sua carga horária para pesquisa, você acha:**



### 3.1.4.3. Carga horária para extensão

Semelhantemente aos dois quesitos precedentes temos também neste um elevado grau de satisfação com o predomínio incontestável da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 45).

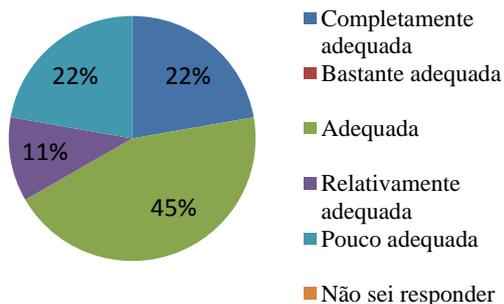
**Gráfico 45 - Com relação a sua carga horária para atividades de extensão, você acha:**



### 3.1.4.4. Quantidade de alunos por turma

Apresenta-se este quesito como o ponto nevrálgico deste item não apenas por apresentar o menor índice de satisfeitos, mas, também por apresentar dentre estes um grau baixo de satisfação evidenciado por 67% deles (os 45% dentre os 67%) terem atribuído a este quesito a resposta ‘adequada’ (Gráfico 46)

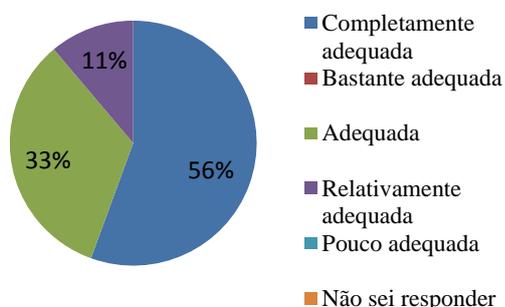
**Gráfico 46 - Quanto ao número de alunos por turma, você acha:**



#### 3.1.4.5. Quantidade de turmas por período

Temos aqui mais um quesito com elevado grau de satisfação dos docentes com o predomínio evidente da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 47).

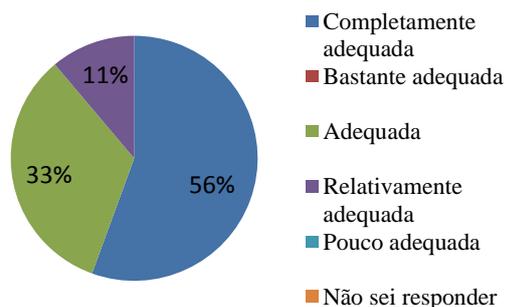
**Gráfico 47 - Quanto à quantidade de turmas por período, você acha:**



#### 3.1.4.6. Quantidade de disciplinas por período

Repete-se a mesma análise do quesito anterior (Gráfico 48).

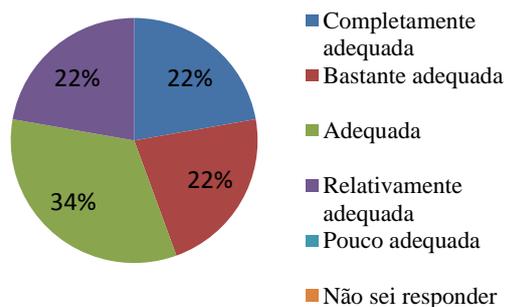
**Gráfico 48 - Com relação à quantidade de disciplinas por período, você acha:**



#### 3.1.4.7. Sala do professor

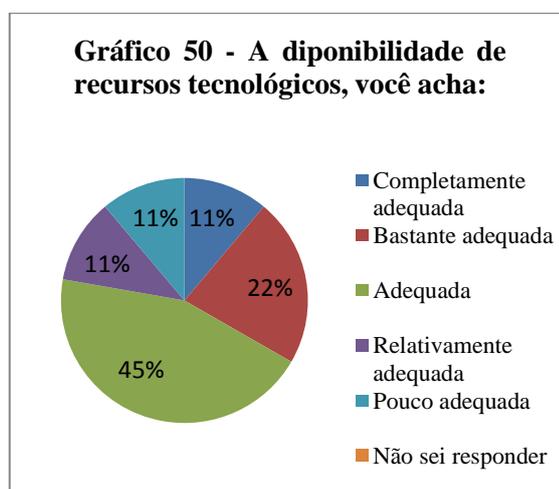
Os 9 professores efetivos do Núcleo de Turismo arrolados como satisfeitos, apresentam um elevado grau de satisfação (Gráfico 49), pois observa-se que a soma das respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ é 57% (os 44% dentre os 78%) e há um empate percentual entre tais respostas.

**Gráfico 49 - Com relação a sala de professores, voce acha:**



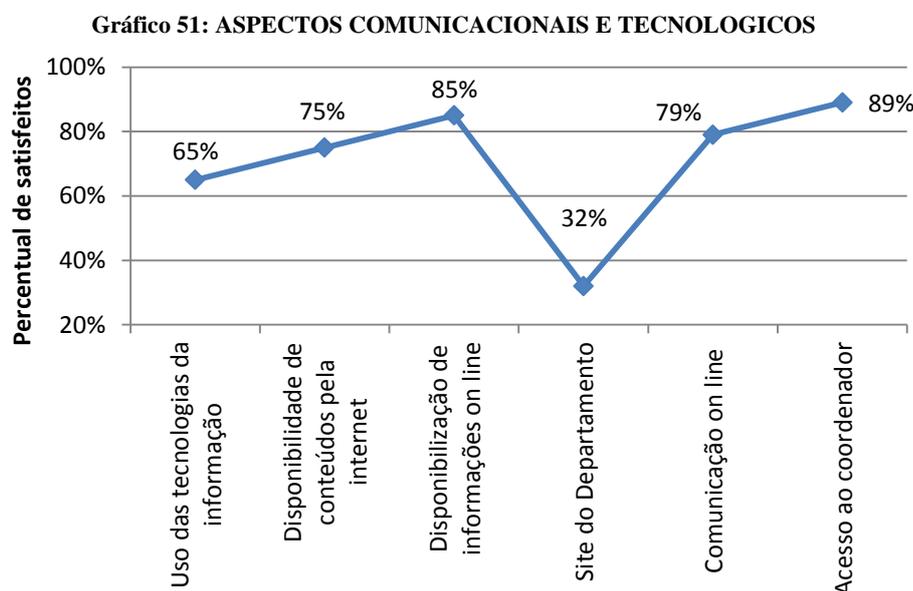
#### 3.1.4.7. Disponibilidade de recursos tecnológicos

Neste quesito, percebe-se um grau baixo de satisfação, pois 57% dos satisfeitos atribuem-lhe como resposta a ‘adequada’, conforme Gráfico 50.



### 3.2. ASPECTOS COMUNICACIONAIS E TECNOLÓGICOS

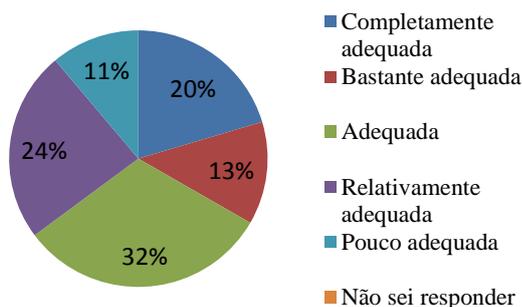
Os discentes do Núcleo de Turismo, quando inqueridos a respeito de questões comunicacionais e tecnológicas, responderam com um percentual maior igual de 32% de satisfeitos (Gráfico 51). Efetivamente apenas um quesito deste item, ‘site do departamento’, obteve menos de 50% de satisfeitos.



#### 3.2.1. Uso das tecnologias da informação para o ensino

Neste quesito, há entre os discentes satisfeitos um alto grau de satisfação, considerando que o somatório das respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ é superior a metade dos que foram listados como satisfeitos e há o predomínio da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 52).

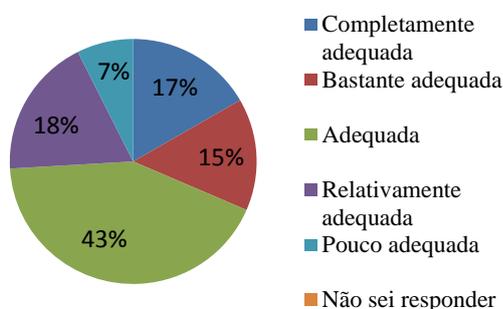
**Gráfico 52 - O que você acha do uso das Tecnologias da Informação para o ensino em seu curso?**



### 3.2.2. Disponibilidade de conteúdos pela internet

Há neste quesito, um baixo grau de satisfação dos discentes arrolados como satisfeitos, pois excede a 50% o percentual de tais para a resposta ‘adequada’ (Gráfico 53).

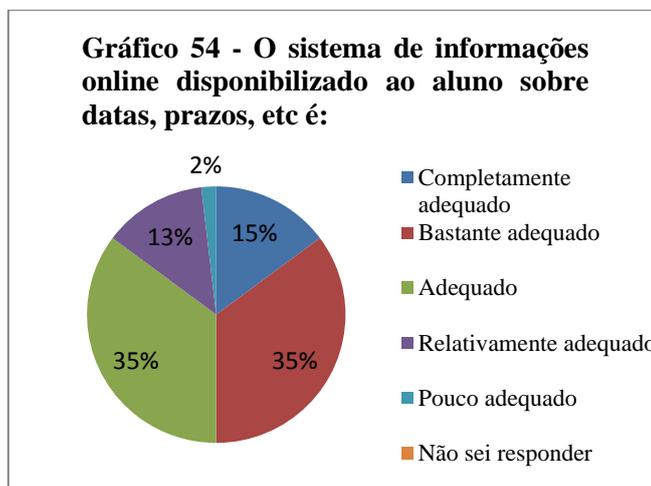
**Gráfico 53 - A disponibilidade de conteúdos do seu curso pela internet é:**



### 3.2.3. Sistema de informações on line

Quando inqueridos sobre a disponibilização de informações calendárias pela internet, percebe-se um mediano grau de satisfação discente, uma vez que a soma do percentual das respostas ‘bastante adequado’ e ‘completamente adequado’ dos elencados como satisfeitos é de 59% (os 50% dentre os 85%), com predomínio da primeira (Gráfico 54).

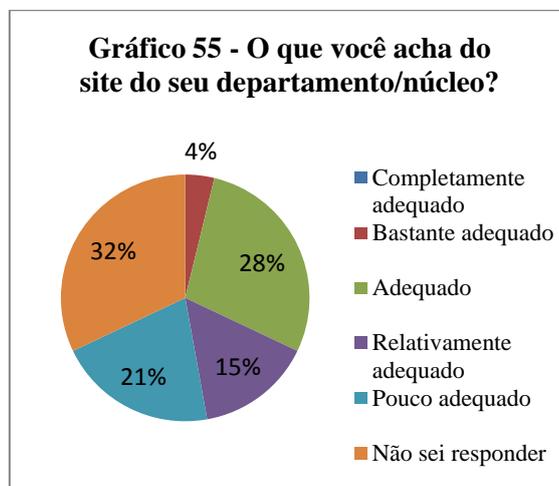
**Gráfico 54 - O sistema de informações online disponibilizado ao aluno sobre datas, prazos, etc é:**



### 3.2.4. Site do departamento

Este foi o quesito de pior avaliação do item em curso, reportando não apenas um baixo índice de satisfeitos, mas entre estes um baixo grau de satisfação, já que 88% dos tomados como satisfeitos optaram pela resposta ‘adequado’ (Gráfico 55), além disso, há um elevado percentual de respondentes que aparentemente desconhecem o site (32%). Portanto é mister dar-lhe atenção urgente.

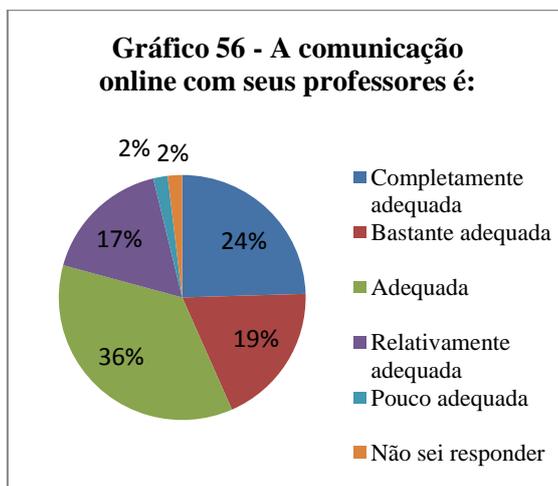
**Gráfico 55 - O que você acha do site do seu departamento/núcleo?**



### 3.2.5. Comunicação *on line* com os professores

O Gráfico 56 revela que o grau de satisfação deste quesito é elevado, pois somando o percentual de respostas ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’, obtém-se apenas 55% dos respondentes arrolados como satisfeitos (os 43% dentre os 79%), com predominância da resposta ‘completamente adequada’.

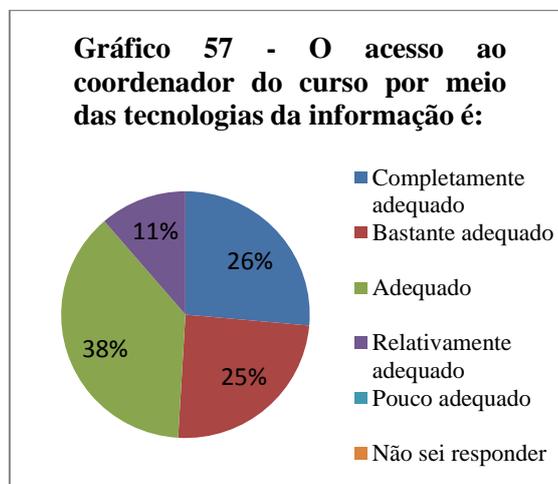
**Gráfico 56 - A comunicação online com seus professores é:**



### 3.2.6. Acesso ao coordenador do curso por meio das tecnologias da informação

Observa-se neste quesito um grau elevado de satisfação (Gráfico 57), pois embora similarmente aos quesitos anteriores, a resposta de maior percentual tenha sido a ‘adequado’, 30% (os 26% dentre os 89%) dos listados como satisfeitos consideram este quesito ‘completamente adequado’, bem como a soma desta resposta com a ‘bastante adequado’ aproxima-se de 51% do total dos satisfeitos.

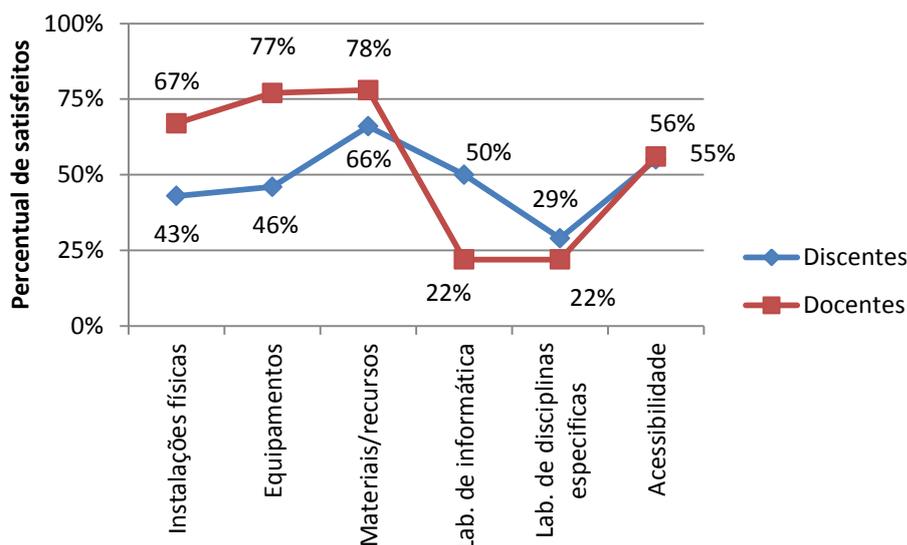
**Gráfico 57 - O acesso ao coordenador do curso por meio das tecnologias da informação é:**



### 3.3. INFRAESTRUTURA

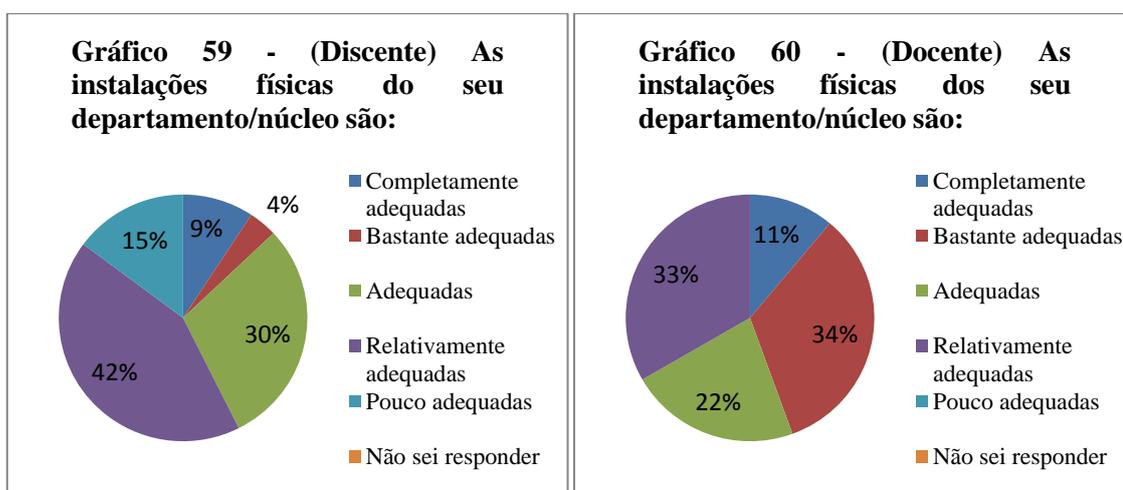
Concernente à infraestrutura do Núcleo de Turismo, foram concomitantemente feitas perguntas aos dois segmentos, através de seus respectivos questionários. Os dados obtidos revelam que alunos e professores divergem sobre 3 dos 6 quesitos da infraestrutura, (Gráfico 58), havendo entretanto um ponto nevrálgico comum a discentes e docentes: ‘Laboratórios de disciplinas específicas obtendo apenas 29% e 22% de satisfeitos, respectivamente entre discentes e docentes.

**Gráfico 58: ASPECTOS DA INFRAESTRUTURA**



### 3.3.1. Instalações físicas do Núcleo

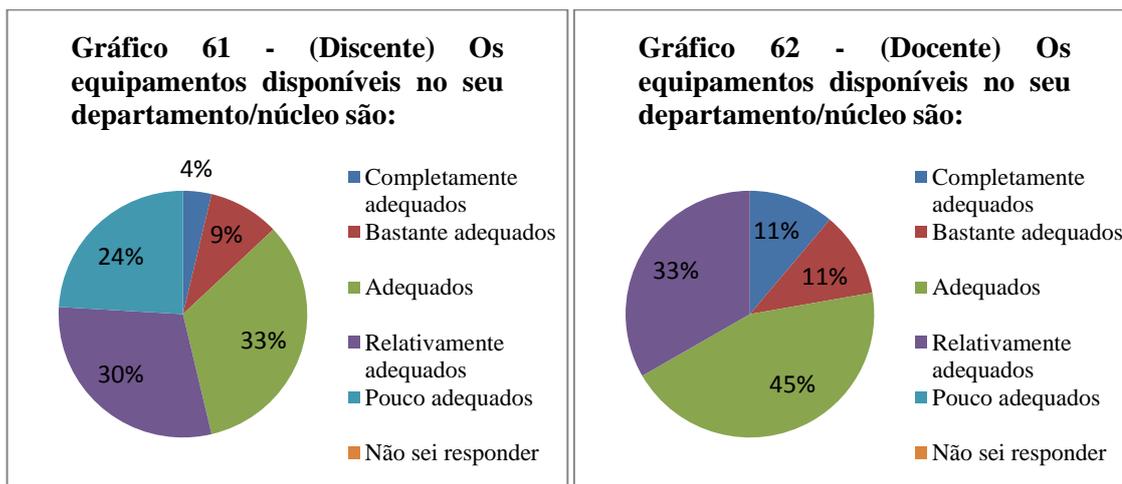
Este é um dos pontos em que há divergências entre a avaliação discente e docente. Enquanto o primeiro segmento reporta não apenas um baixo percentual de satisfeitos, mas também um baixo grau de satisfação dentre estes (Gráfico 59), os docentes por sua vez, apresentam um percentual superior a 50% de satisfeitos e um grau mediando de satisfação, uma vez que 67% dos respondentes deste segmento arrolados como satisfeitos responderam a este quesito com ‘completamente adequado’ e ‘bastante adequado’, havendo predomínio da segunda resposta (Gráfico 60). Assim, cremos que este quesito demanda atenção, para no mínimo entender este destoar de opiniões.



### 3.3.2. Equipamentos disponíveis

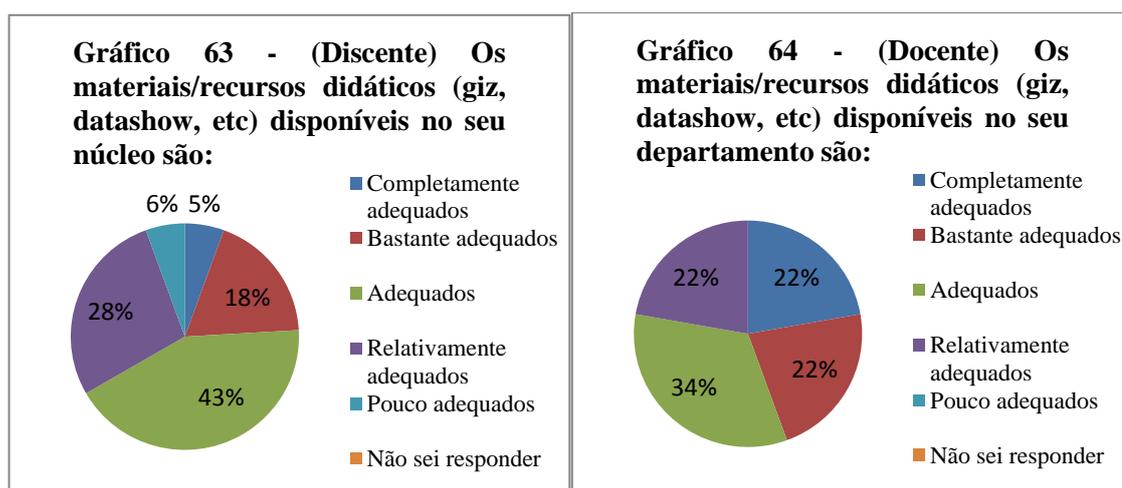
Similarmente ao quesito anterior, neste também há uma cizânia na avaliação dos dois

segmentos envolvidos resultando em diferenças percentuais significativas (Gráficos 61 e 62), entretanto, para ambos o grau de satisfação é baixo, já que os satisfeitos em ambos retornaram mais que 50% de suas respostas como ‘adequados’. Aqui temos, portanto, mais um quesito que demanda atenção.



### 3.3.3. Materiais/recursos didáticos disponíveis

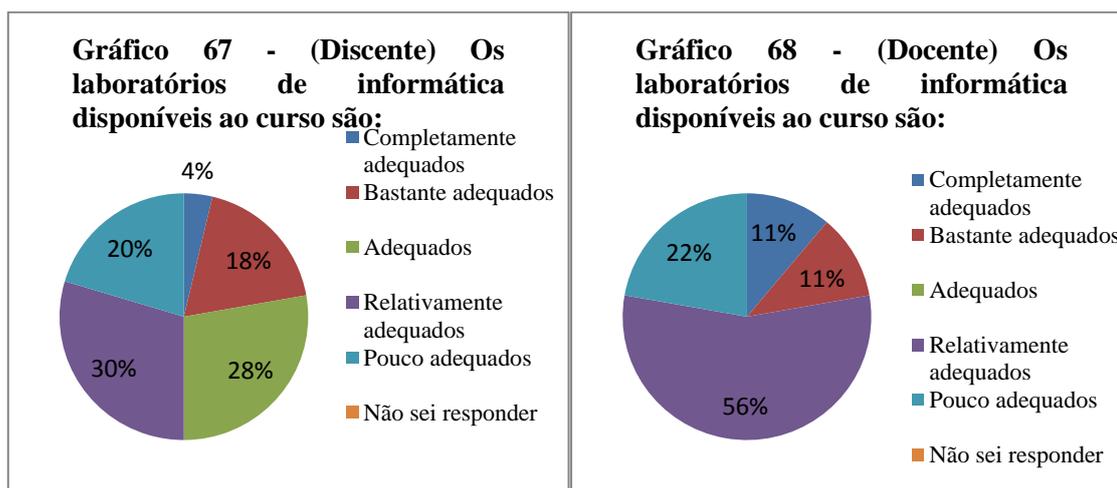
Neste quesito houve uma maior sintonia na avaliação dos dois segmentos envolvidos, em termos de percentual de satisfeitos, entretanto, enquanto os discentes satisfeitos apresentam um baixo grau de satisfação (Gráfico 63), os docentes por sua vez, retornam 57% das respostas dos satisfeitos como a soma entre ‘completamente adequados’ e ‘bastante adequados’, com equidade entre as duas respostas, isso lhes imputa um grau elevado de satisfação (Gráfico 64).



### 3.3.4. Laboratórios de informática

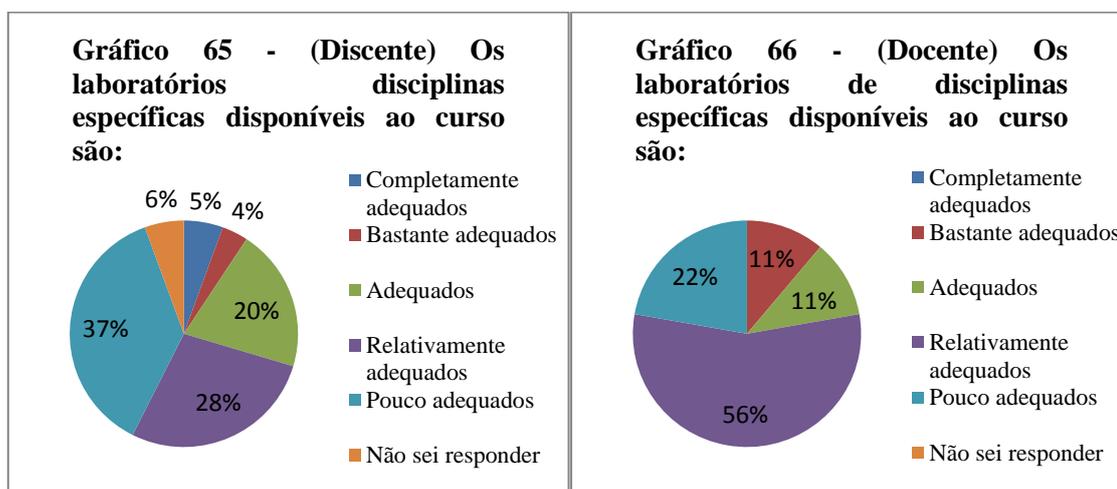
Observa-se neste quesito mais uma divergência nas avaliações de discentes e docentes. Enquanto os primeiros apresentam um percentual de 50% de satisfeitos com um baixo grau de satisfação (Gráfico 67), o segundo grupo apresenta o menor índice de satisfeitos, porém com um

grau elevado de satisfação, visto que dentre os satisfeitos as respostas foram ‘completamente adequados’ e ‘bastante adequados’ com empate equidade no percentual destas (Gráfico 68).



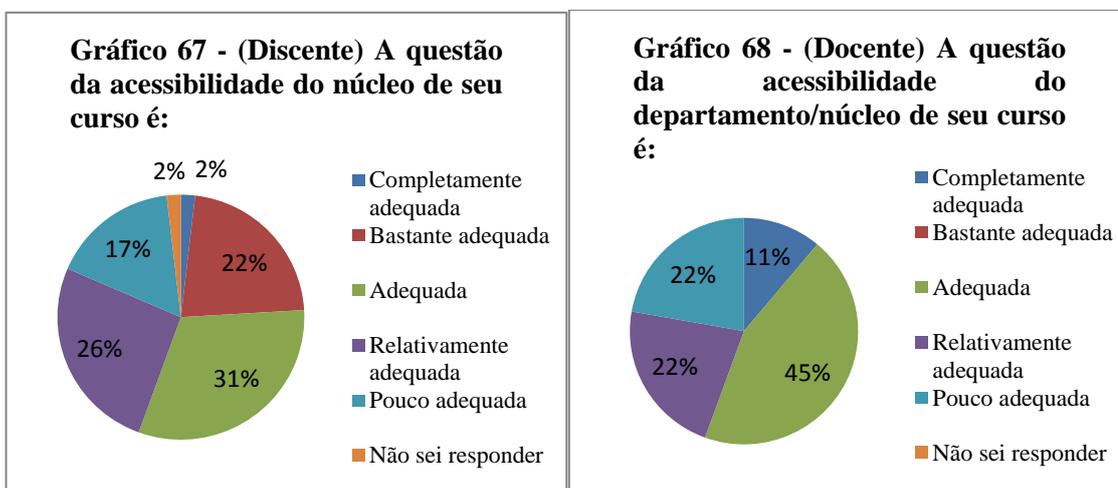
### 3.3.5. Laboratórios de disciplinas específicas

Este quesito foi apontado pelos dois grupos como ponto nevrálgico, demandando, por conseguinte, atenção urgente. Para nenhum dos segmentos envolvidos o percentual de satisfeitos atingiu sequer 30% (Gráfico 65 e 66).



### 3.3.6. Acessibilidade do núcleo

Observa-se que docentes e discentes comungam quanto a suas avaliações deste quesito, não apenas pela proximidade de valores percentuais dos arrolados como satisfeitos em ambos os grupos, como também por apresentarem um grau baixo de satisfação, caracterizado por ambos os segmentos retornarem o percentual das respostas ‘adequada’ maior que 50% dentre os satisfeitos (Gráficos 67 e 68).



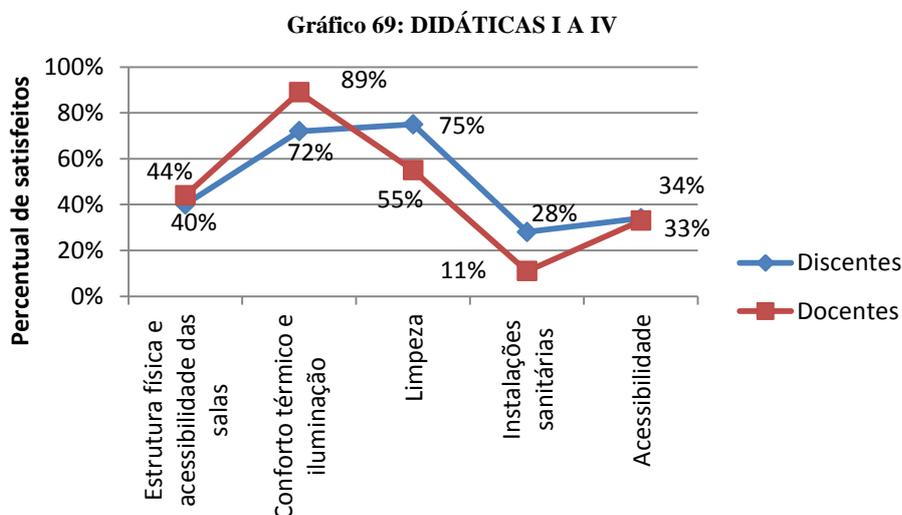
### 3.4. SERVIÇOS/ESPAÇOS DE USO COMUM

Aqui se avalia a satisfação de discentes e docentes, com respeito aos espaços do *campus* São Cristóvão que são usados por todos os cursos inclusive o de Turismo, mostrando sua percepção destes.

Dado às similaridades arquitetônicas, achou-se por bem separar a análise das didáticas em dois grupos, o primeiro abrange as didáticas de I a IV e o segundo as didáticas V e VI.

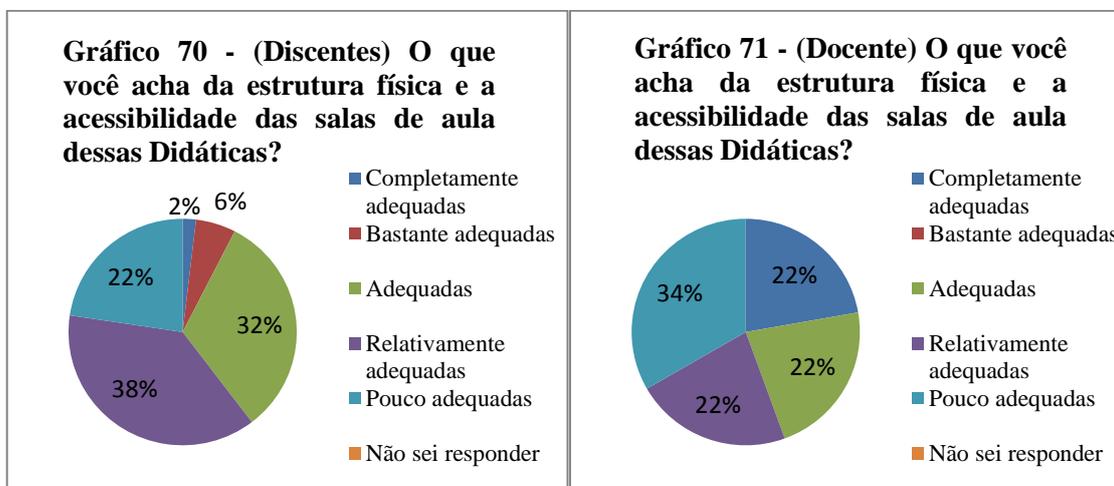
#### 3.4.1. DIDÁTICAS I A IV

Como se constata do Gráfico 69, o percentual de satisfeitos foi baixo em ambos os segmentos em 3 dos 5 quesitos deste item, tendo o percentuais gravitado entre 28% e 75% para os discentes e 11% e 89% para os docentes. Ambos apontam como ponto nevrálgico deste item as instalações sanitárias, evidenciando a necessidade de atenção urgente.



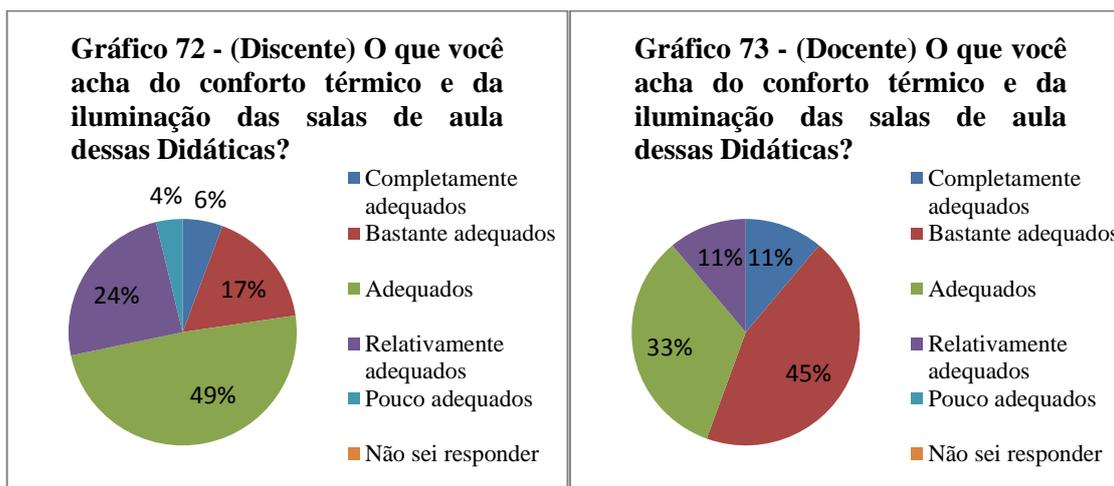
### 3.4.1.1. Estrutura física e acessibilidade das salas de aula

Os dois segmentos inqueridos comungam em suas avaliações sobre este quesito, sendo isto perceptível pelos índices de satisfeitos bastante próximos (Gráficos 70 e 71). Entretanto, no tocante ao grau de satisfação a divergência é marcante, uma vez que os discentes evidenciam um grau baixo de satisfação por terem na resposta ‘adequadas’ um índice superior a 50% das respostas dos satisfeitos, enquanto os docentes satisfeitos apresentam um elevado grau de satisfação, com 50% deles optando pela resposta ‘completamente adequadas’.



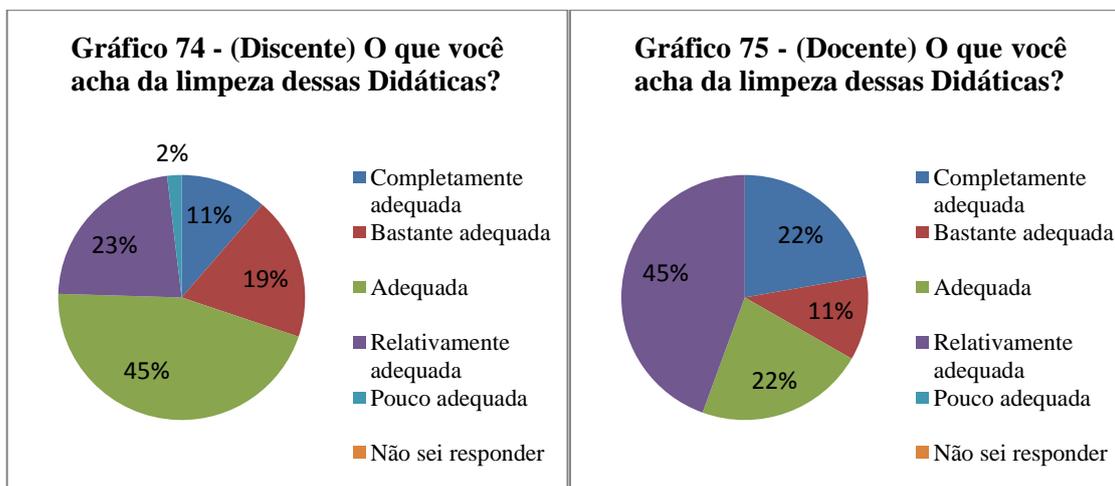
### 3.4.1.2. Conforto térmico e iluminação

Embora apresente um grau baixo de satisfação discente (Gráfico 72), os docentes por sua vez, expressam um grau mediano de satisfação com 62% dos satisfeitos optando pelas respostas ‘completamente adequados’ e ‘bastante adequados’, havendo o predomínio desta última (Gráfico 73).



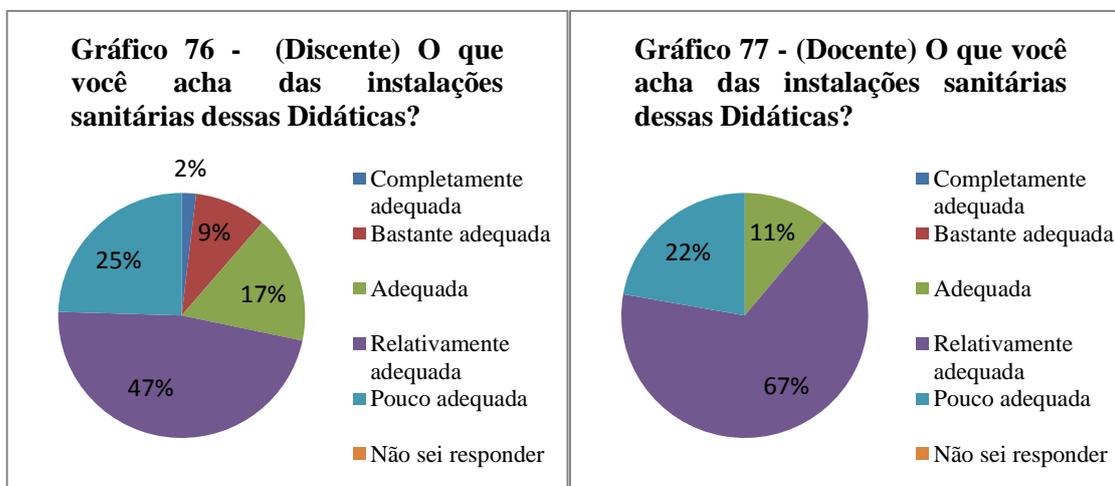
### 3.4.1.3. Limpeza

Semelhantemente ao observado no quesito anterior, há uma cisão no grau de satisfação entre discentes e docentes. Novamente, segundo os critérios já explicitados, discentes têm um baixo grau de satisfação enquanto os docentes apresentam um grau elevado de satisfação (Gráficos 74 e 75).



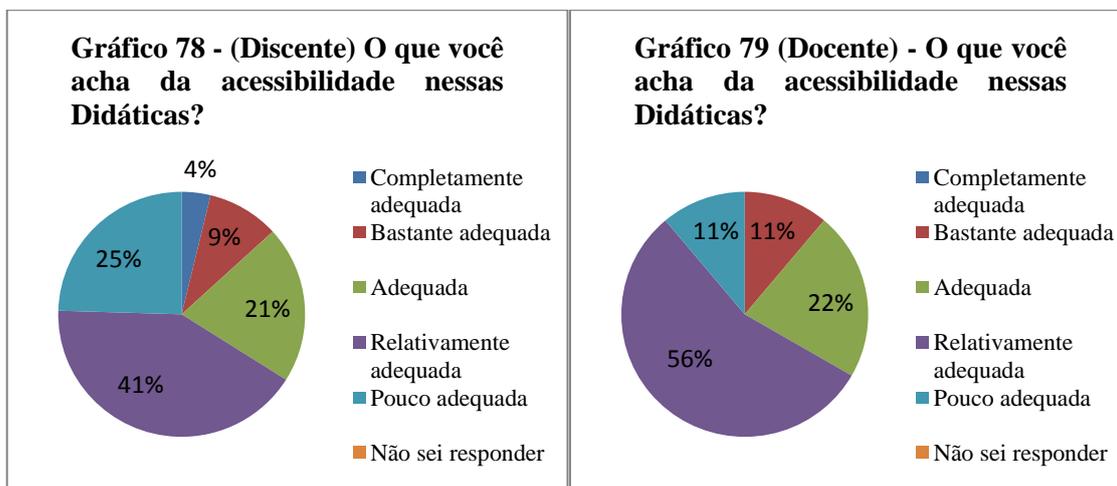
#### 3.4.1.4. Instalações sanitárias

Este é um quesito que demanda atenção urgente em face da rejeição por parte de ambas as categorias. Os poucos satisfeitos nos dois segmentos apresentaram baixo grau de satisfação (Gráficos 76 e 77).



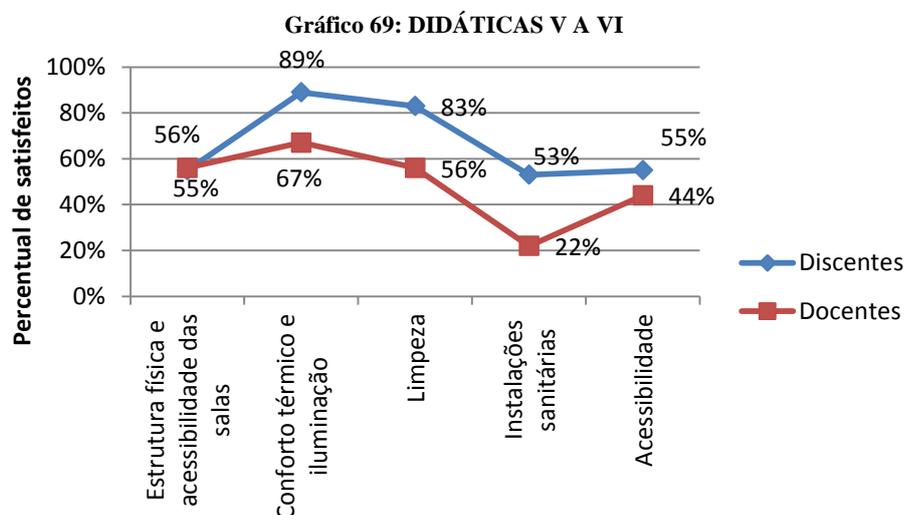
#### 3.4.1.5. Acessibilidade

Os resultados para este quesito são surpreendentemente similares ao do quesito anterior. Apresentando para discentes e docentes além de um baixo percentual de satisfeitos, um também baixo grau de satisfação, pois para ambos a resposta ‘adequada’ excede a 50% dos respondentes tomados como satisfeitos. (Gráficos 78 e 79).



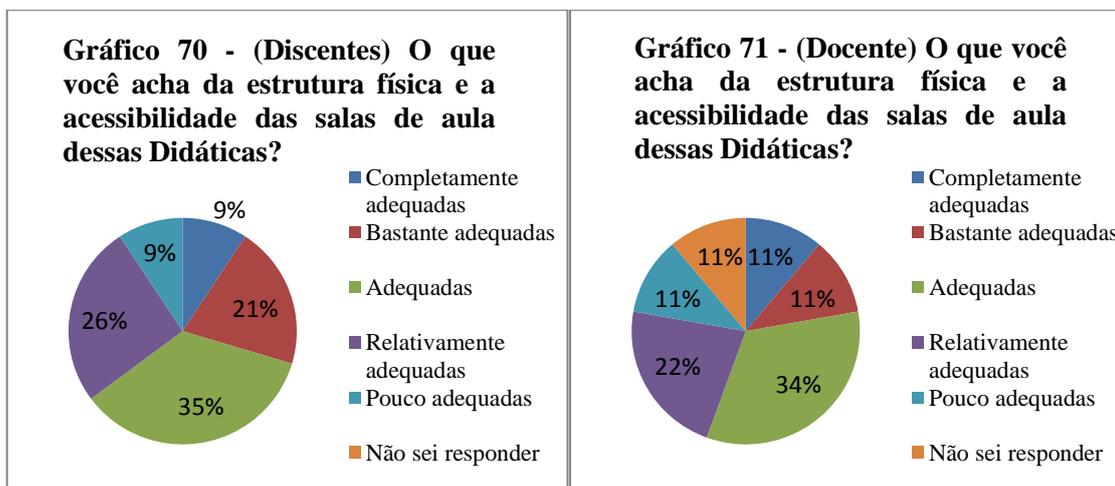
### 3.4.2. DIDÁTICAS V E VI

Este item obteve uma avaliação sofrível, sendo isso claramente observável pelo baixo índices de satisfação reportados por discentes e docentes na maioria dos quesitos, destarte, precisam ser analisadas com cuidado as causas de tamanho desconforto. Nota-se que os docentes estão mais descontentes que os discentes, pois sua avaliação deste item gravitou entre 22% e 67% de satisfeitos, enquanto que a dos discentes ficou entre 53% e 89%.



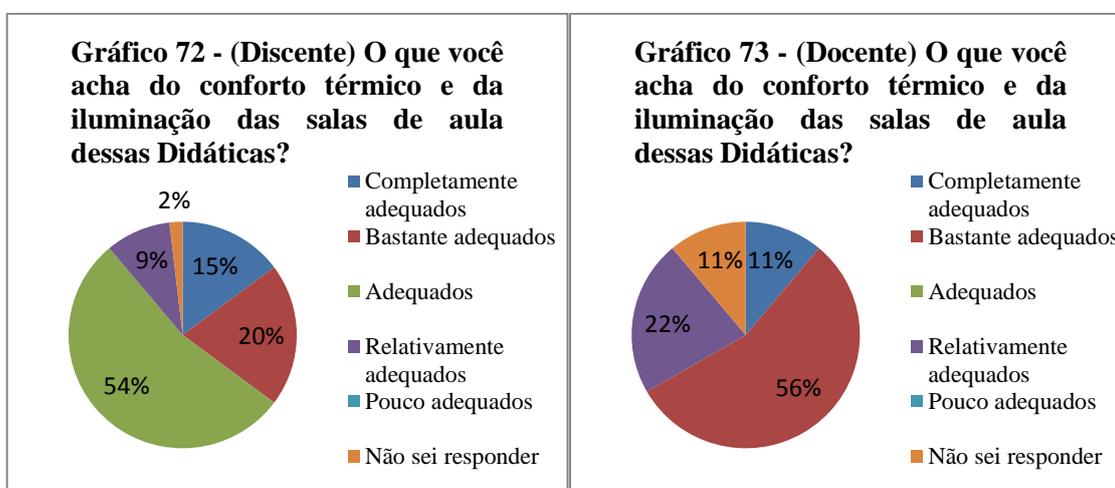
#### 3.4.2.1. Estrutura física e acessibilidade das salas de aula

Observa-se que neste quesito ambas as categorias comungam em suas avaliações não apenas no percentual de satisfeitos, como também no grau de satisfação destes que é baixo, pois para ambos os grupos a resposta ‘adequada’ excede a 50% dos elencados como satisfeitos (Gráficos 70 e 71).



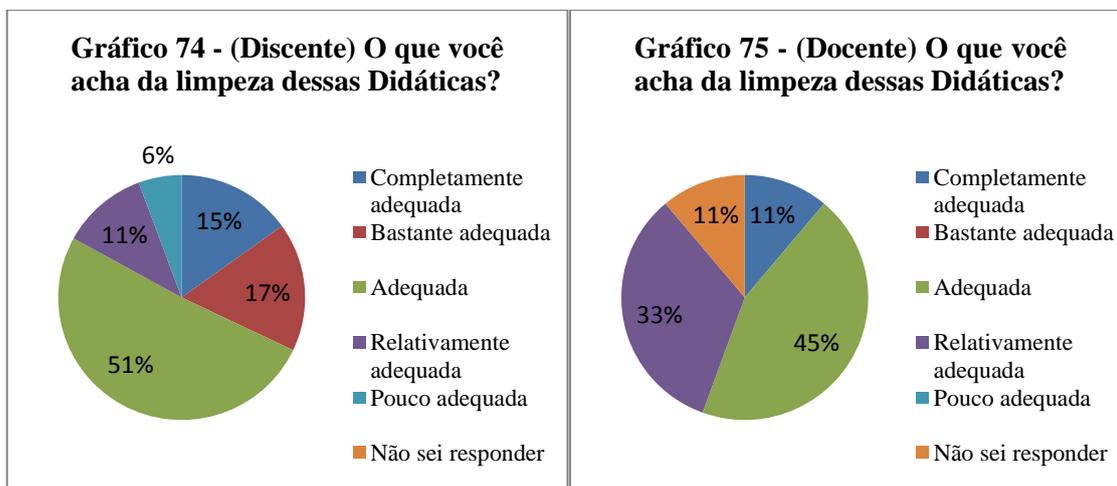
### 3.4.1.2. Conforto térmico e iluminação

Este quesito foi o mais bem avaliado pelas duas categorias, entretanto, enquanto discentes reportam um grau baixo de satisfação, com mais da metade dos respondentes tomados como satisfeitos elegendo como resposta a ‘adequados’ (Gráfico 72), os docentes, por sua vez, apresentam um grau médio de satisfação, pois há a visível predominância da resposta ‘bastante adequados’ (Gráfico 73).



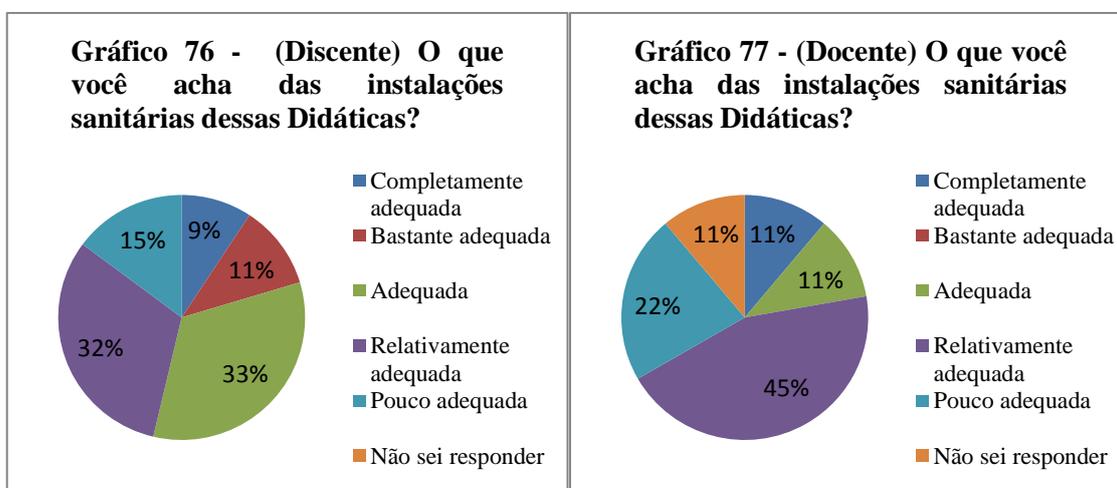
### 3.4.1.3. Limpeza

Embora tenha sido um dos quesitos melhor avaliados deste item por ambos os grupos envolvidos, nota-se que o grau de satisfação deste é baixo, pois, tanto docentes quanto os discentes elencados como satisfeitos optaram com incidência superior a 50% pela resposta ‘adequada’ (Gráficos 74 e 75).



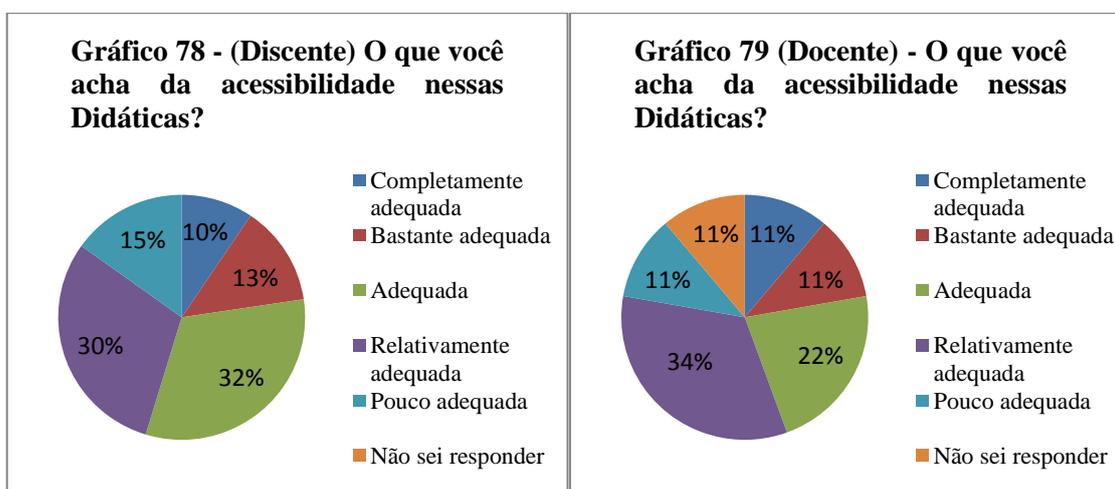
#### 3.4.1.4. Instalações sanitárias

Este quesito mostra-se para docentes e discentes o ponto nevrálgico deste item, destarte, demanda atenção urgente. Foi o quesito de mais baixo índice de satisfeitos para ambos o segmentos e novamente estes poucos satisfeitos apresentam baixo grau de satisfação (Gráficos 76 e 77).



#### 3.4.1.5. Acessibilidade

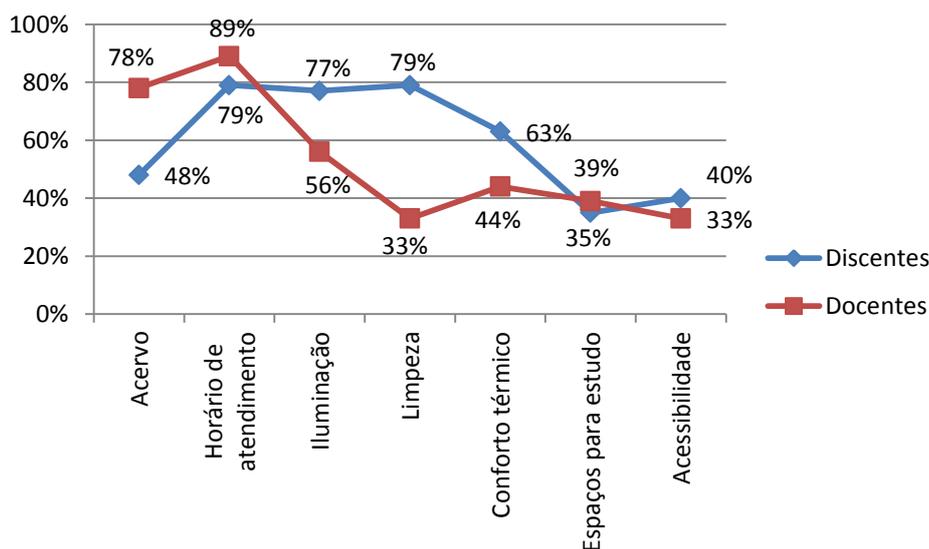
Há neste quesito nova divergência concernente ao grau de satisfação das categorias inqueridas, pois, enquanto os dissentes externam um baixo grau de satisfação, os docentes retornam um grau elevado de satisfação por apresentarem um empate de 25% das respostas dos satisfeitos ‘completamente adequada’ e ‘bastante adequada’ (os 11% dentre os 44%) (Gráficos 78 e 79).



### 3.4.2. BIBLIOTECA DO *CAMPUS* SÃO CRISTÓVÃO (BICEN)

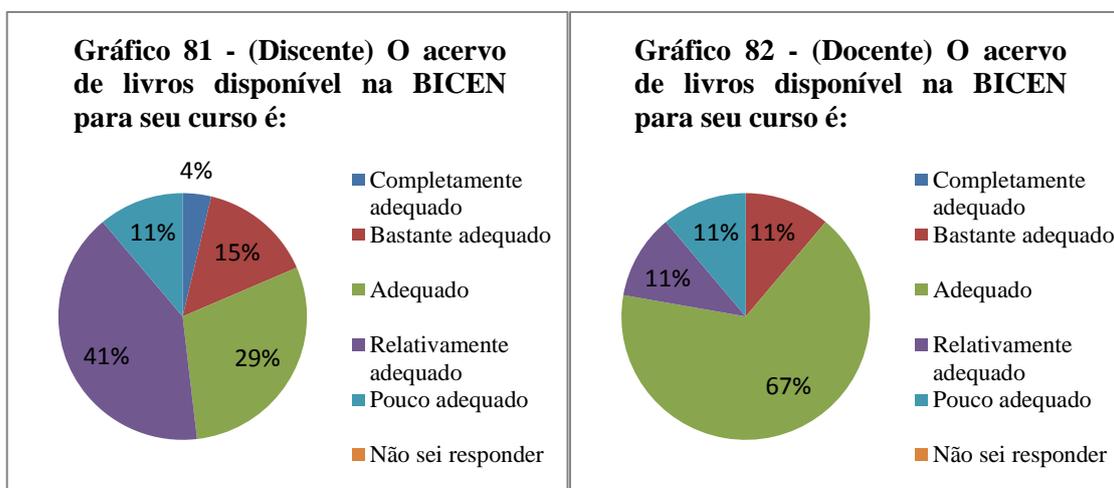
O percentual de satisfeitos concernente a BICEN (Gráfico 80) foi maior igual a 40% para os discentes e maior igual a 33% para os docentes, claramente percebe-se pontos de cizânia entre os segmentos inqueridos, entretanto comungam ao apontarem ‘espaços para estudo’ e ‘acessibilidade’ como pontos que demandam atenção urgente, visto que não atingiram em nenhuma das categorias o percentual de 50% de satisfeitos.

**Gráfico 80: BIBLIOTECA**



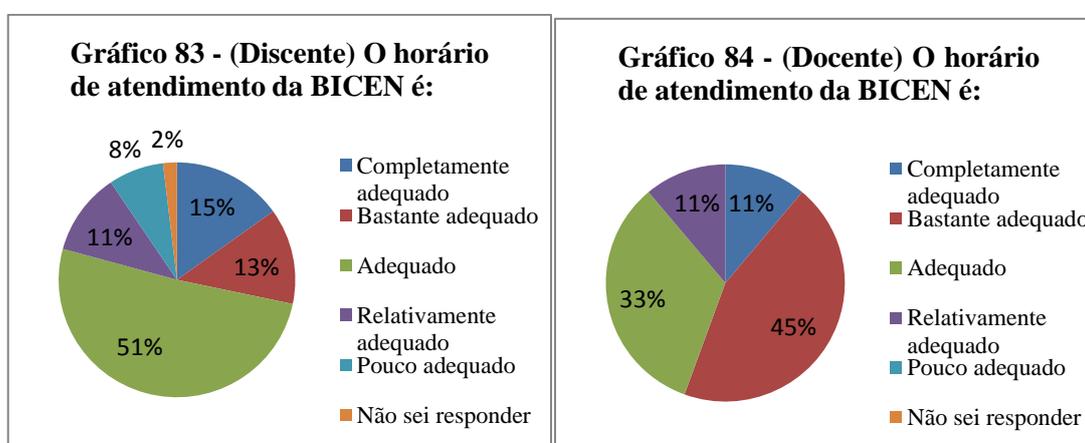
### 3.4.2.1. Acervo

Embora discentes (Gráfico 81) e docentes (Gráfico 82) diverjam percentualmente em suas avaliações alusivas ao acervo da BICEN, no tocante aos livros para o curso de Turismo, eles comunga em seu baixo grau de satisfação para com este quesito, pois ambos, apresentam um baixo grau de satisfação decorrente da incidência superior a 50% da respostas ‘adequado’ para os seus arrolados como satisfeitos.



### 3.4.2.2. Horário de atendimento

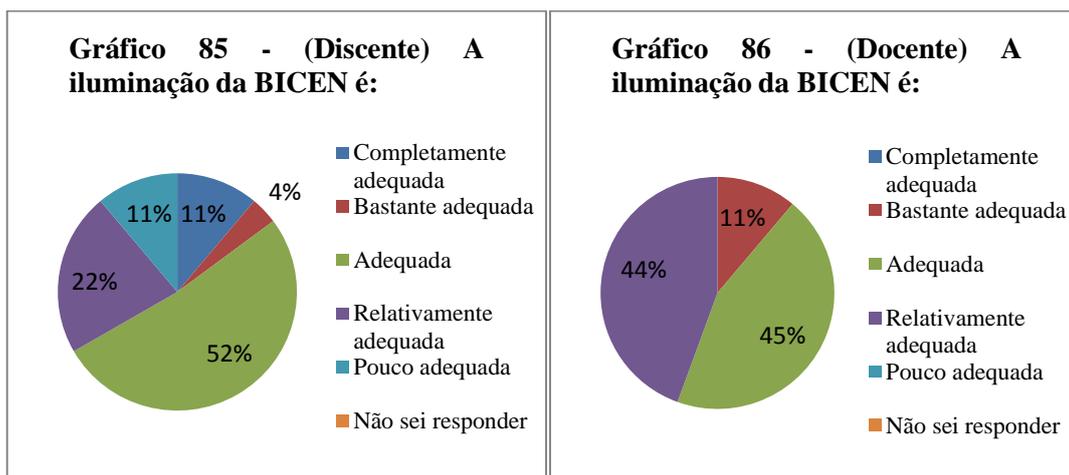
Alunos (Gráfico 83) e professores (Gráfico 84) elencados como satisfeitos divergem quanto ao grau de satisfação concernente ao horário de funcionamento da BICEN. Isto é comprovado pelo fato de mais de 50% do primeiro grupo optar pela resposta ‘adequado’, enquanto que no segundo, a soma das respostas ‘completamente adequado’ e ‘bastante adequado’ foi de 62%, havendo predomínio da segunda. Como resultado obtém-se entre os discentes com um baixo grau de satisfação, embora os docentes tenham externado um grau mediano de satisfação.



### 3.4.2.3. Iluminação

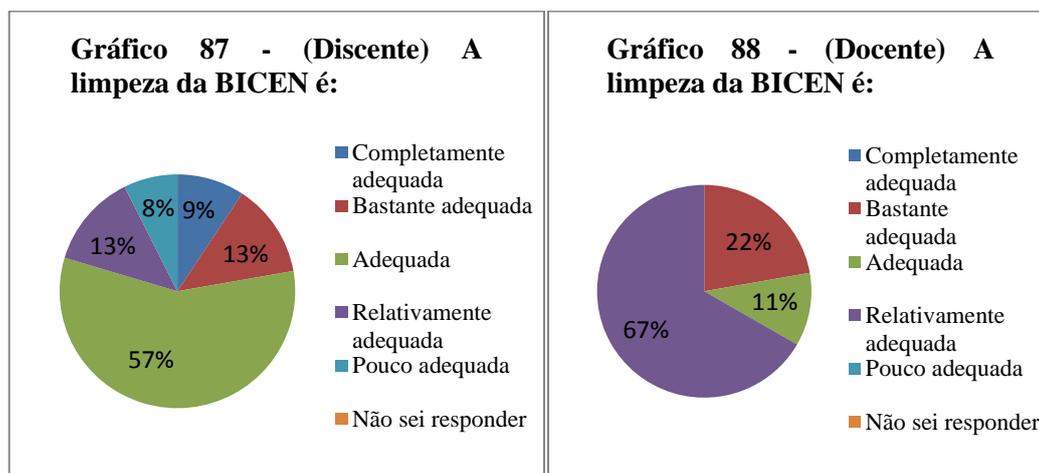
Neste quesito, discentes (Gráfico 85) e docentes (Gráfico 86), apresentam um baixo grau

de satisfação, pois ambos retornaram a resposta ‘adequada’ em índice maior que 50% dos seus respondentes arrolados como satisfeitos, 78% (os 52% dentre os 67% de satisfeitos) e 80% (os 42% dentre os 56% de satisfeitos).



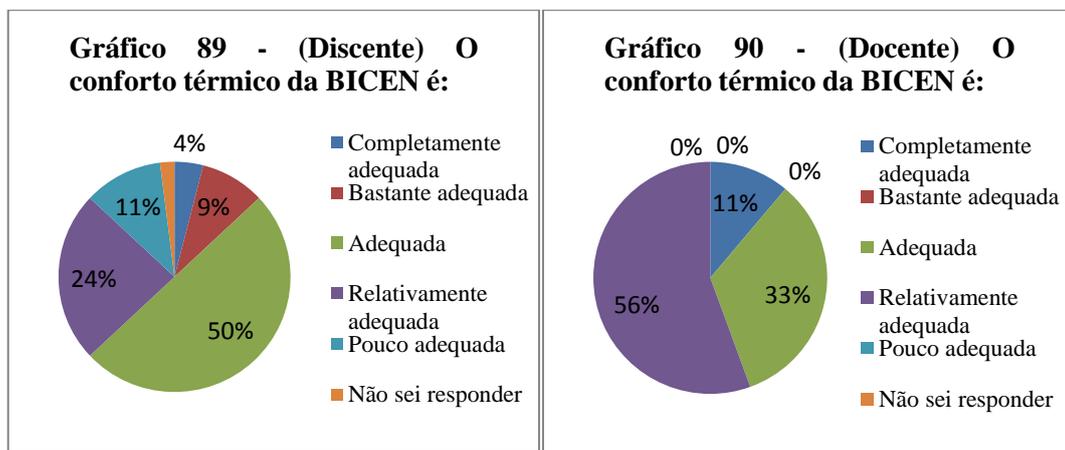
#### 3.4.2.4. Limpeza

Uma diferença percentual considerável de satisfeitos foi observada neste quesito entre discentes e docentes e a divergência também existe concernente ao grau de satisfação. Enquanto os discentes apresentam, segundo os critérios já explicitados, um baixo grau de satisfação (Gráfico 87) os docentes por sua vez apresentam um grau mediano de satisfação (Gráfico 88).



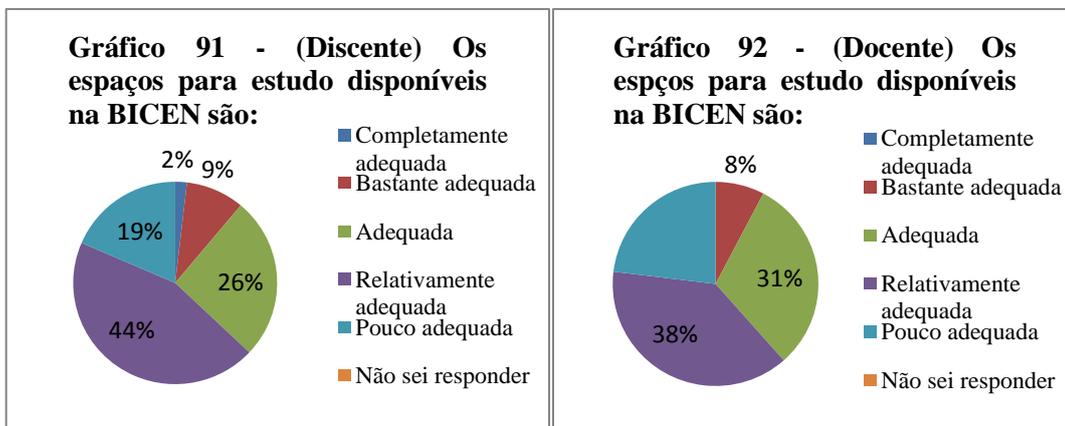
#### 3.4.2.5. Conforto térmico

Uma vez que percentual superior a 50% dos elencados como satisfeitos, em ambos os segmentos, optaram pela resposta ‘adequada’, tem-se aqui destarte, um quesito em que alunos e professores têm um grau baixo de satisfação (Gráficos 89 e 90).



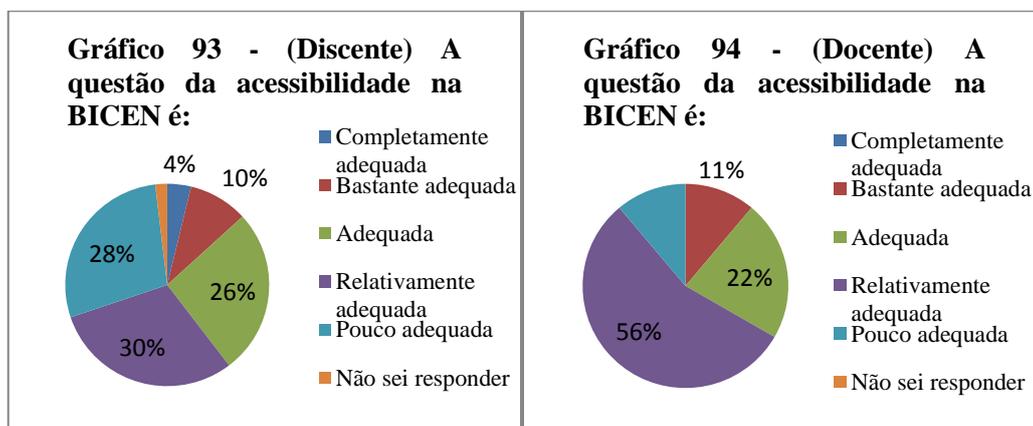
### 3.4.2.6. Espaços para estudo

Este é um ponto nevrálgico segundo os dois grupos inqueridos e isto é observado não apenas pelo baixíssimo percentual de satisfeitos em ambos os grupos, mas pelo baixo grau de satisfação destes, já que mais de 50% dos seus satisfeitos optaram pela resposta ‘adequada’ (Gráficos 91 e 92).



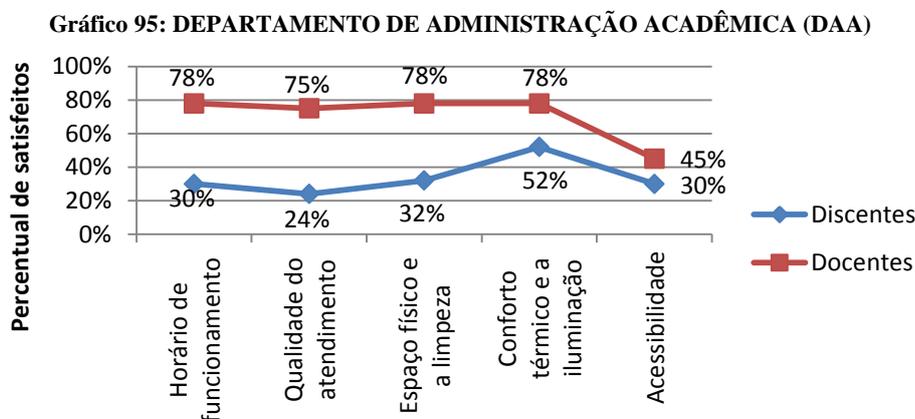
### 3.4.2.7. Acessibilidade na BICEN

Os resultados deste quesito são bastante similares ao anterior, tendo ambos os segmentos reportado um baixo grau de satisfação, cabendo também atenção urgente (Gráficos 93 e 94).



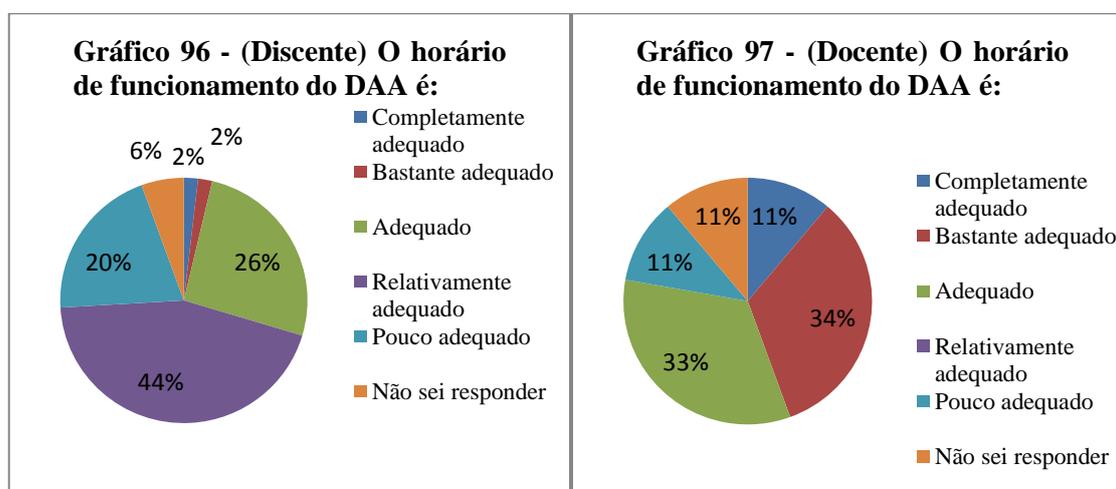
### 3.4.3. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO ACADÊMICA (DAA)

Concernente ao item DAA, percebe-se (Gráfico 95) que há uma significativa massa insatisfeita dentre os discentes, pois todos os quesitos obtiveram um percentual de satisfeitos inferior a 55%, entretanto, os docentes, apresentam um percentual expressivo de satisfeitos. Possivelmente esta cizânia deve-se ao fato de estes receberem atendimento em horário, local e de pessoal distinto aos que são submetidos os discentes. Evidentemente, este item demanda atenção urgente.



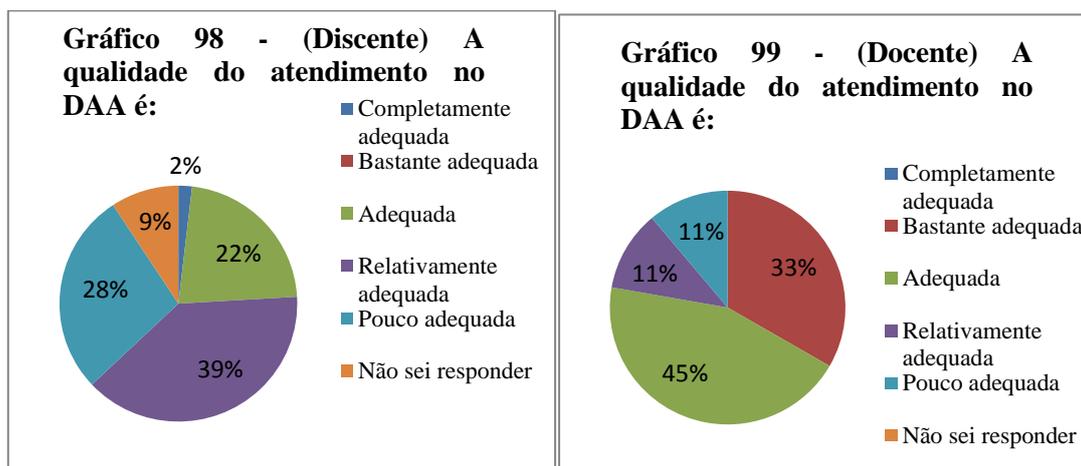
#### 3.4.3.1. Horário de Funcionamento

O funcionamento do DAA de 9h às 12, de 14h às 16h e 30min e de 18h às 20h, não é bem vistos pelos discentes que não apenas reportaram percentual pequeno de satisfeito como um grau baixo de satisfação destes (Gráfico 96). Os docentes por sua vez, apresentam um grau de satisfação mediano, já que 57% dos seus satisfeitos responderam tal quesito como sendo ‘completamente adequado’ ou ‘bastante adequado’, com predomínio da última (Gráfico 97). Apesar da divergência, este quesito demanda atenção urgente.



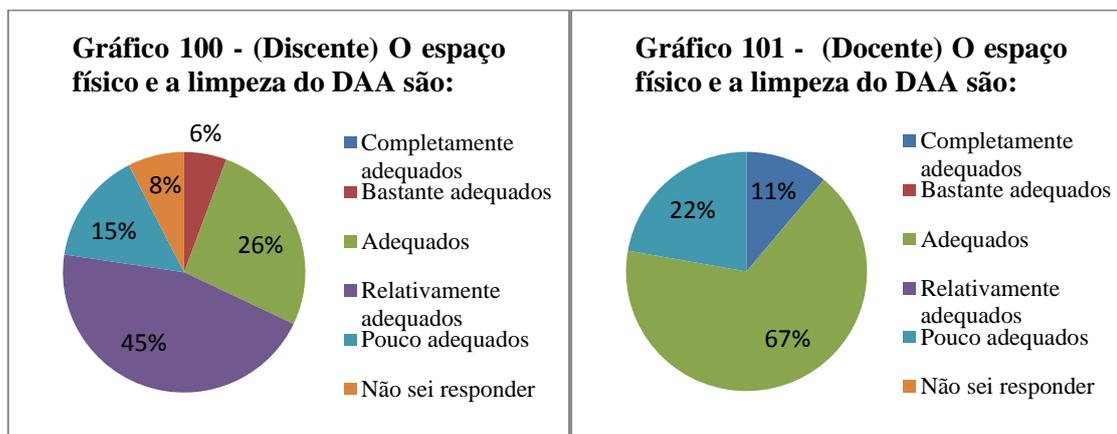
### 3.4.3.2. Qualidade do atendimento

Novamente, percebe-se um baixo grau de satisfação por parte dos discentes (Gráfico 98) e segundo os critérios adotados e já explicitados, os docentes também apresentam um baixo grau de satisfação (Gráfico 99).



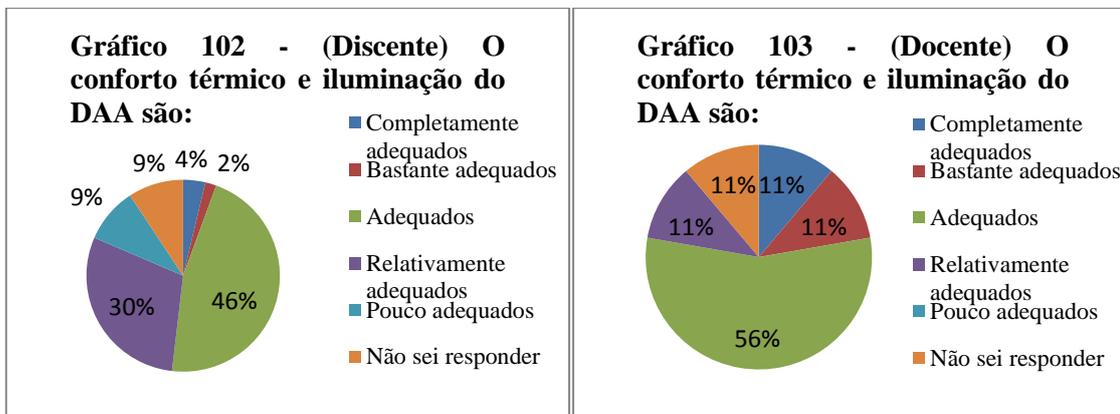
### 3.4.3.3. Espaço físico e limpeza do DAA

Embora a cizânia entre a avaliação dos dois segmentos persista (Gráficos 100 e 101), similarmente ao quesito anterior, também este externa baixo grau de satisfação por parte das categorias inqueridas.



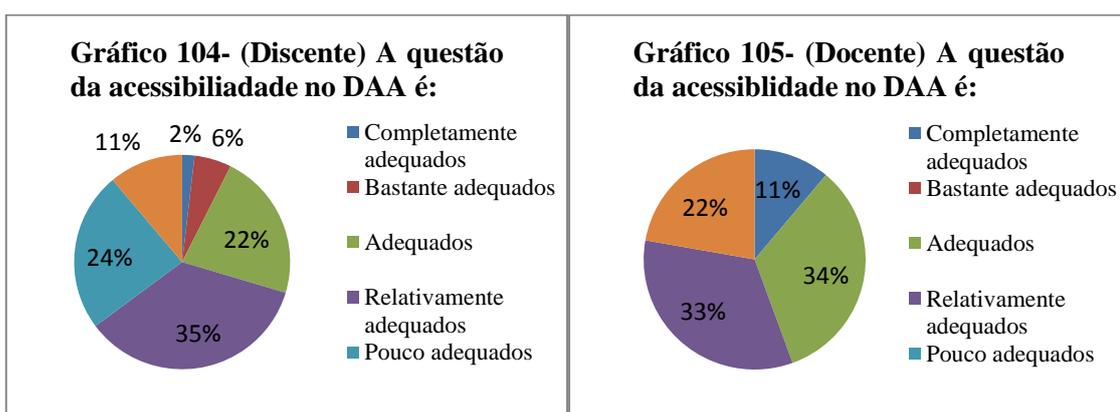
### 3.4.3.4. Conforto térmico e iluminação do DAA

Novamente repete-se o baixo grau de satisfação por parte de ambas as categorias inqueridas. (Gráficos 102 e 103)



### 3.4.3.5. Acessibilidade no DAA

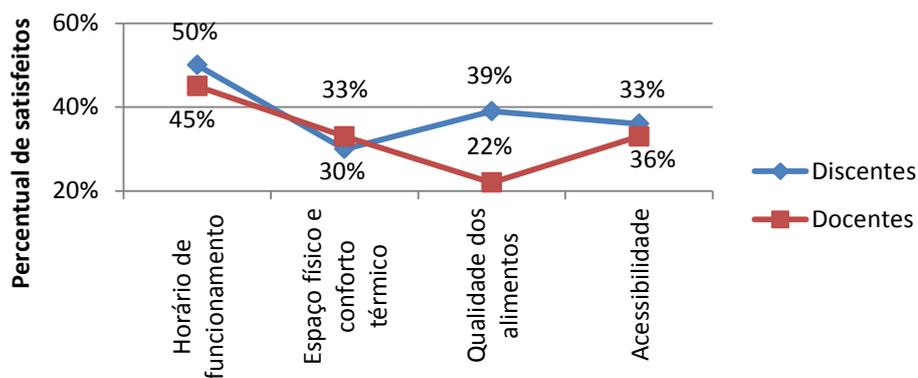
Também este quesito apresenta um grau baixo de satisfação (Gráficos 104 e 105).



### 3.4.4. RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO (RESUN)

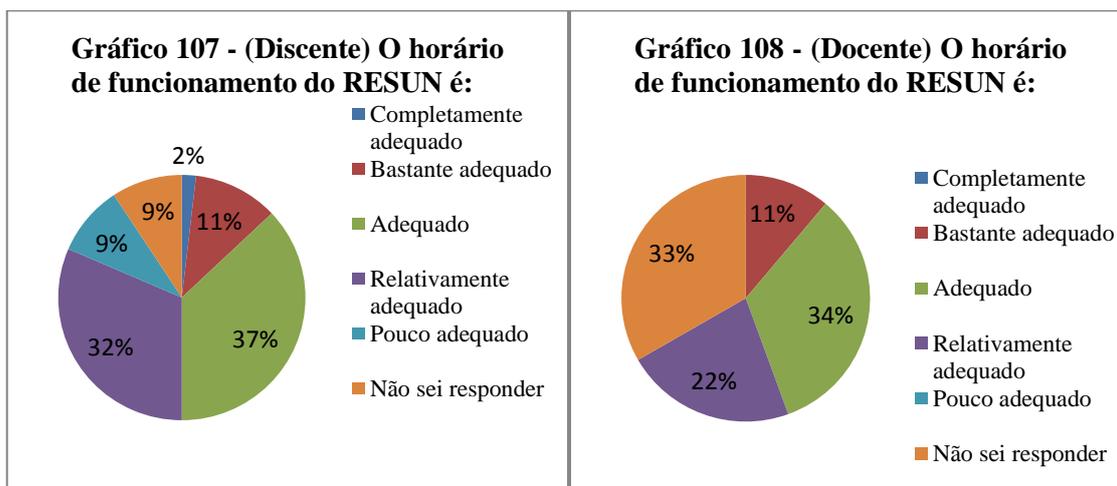
Percebe-se no Gráfico 106, um baixo índice de satisfeitos dentre os grupos discentes e docentes, pois em ambos os segmentos o percentual de satisfeitos não excedeu a 50%. Destarte, é mister atenção urgente a este item.

**Gráfico 106: RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO (RESUN)**



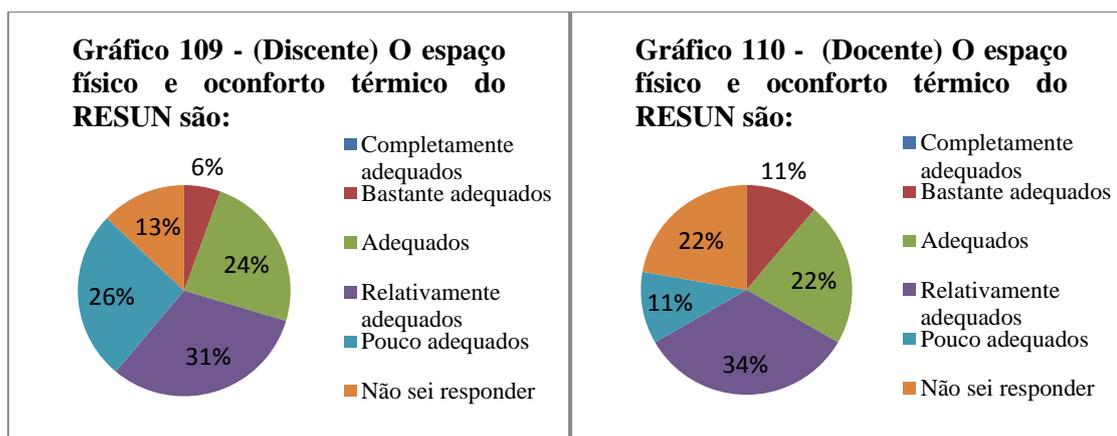
### 3.4.4.1. Horário de Funcionamento

Para ambos os segmentos, o grau de satisfação para este quesito é baixo, uma vez que conforme expresso nos Gráficos 107 e 108, o percentual dentre os tomados como satisfeitos que optaram pela resposta ‘adequado’ foi superior a 50%.



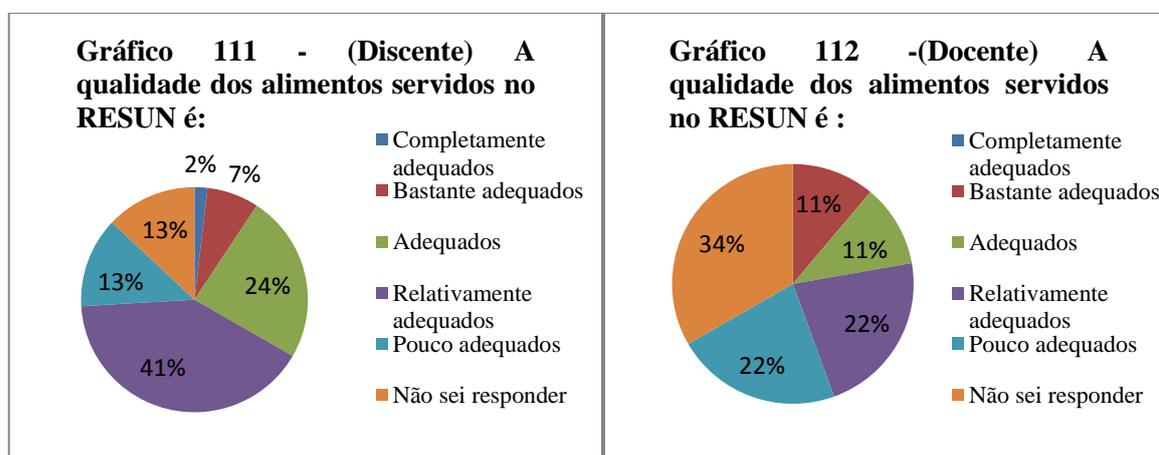
### 3.4.4.2. Espaço físico e o conforto térmico do RESUN:

Similarmente ao quesito anterior, também neste observa-se que os discentes e docentes externaram um baixo grau de satisfação, pois para ambos a resposta ‘adequados’ excedeu a 50% dos seus satisfeitos (Gráficos 109 e 110).



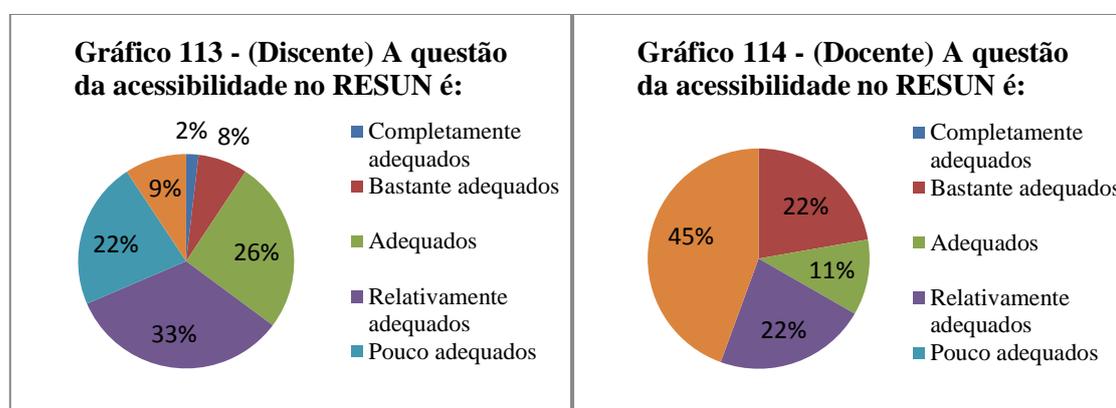
### 4.4.3. A qualidade dos alimentos servidos no RESUN

Novamente repete-se o baixo grau de satisfação por parte de ambas as categorias inqueridas. (Gráficos 111 e 112)



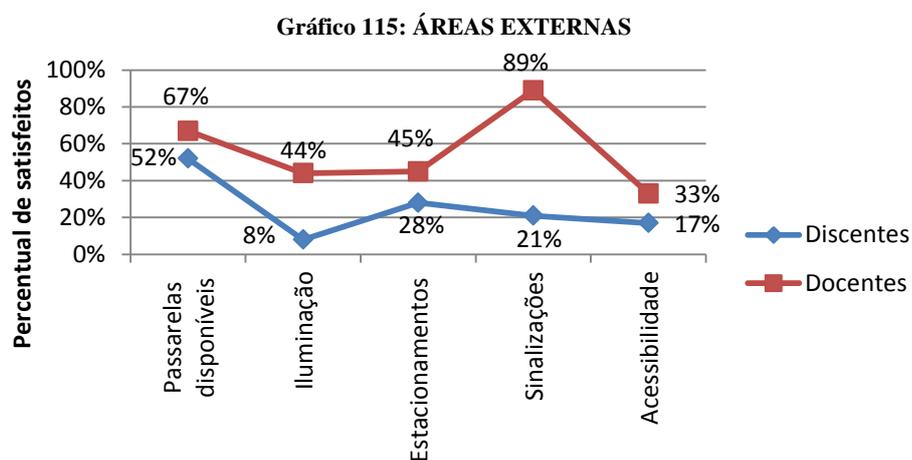
### 3.4.4. Acessibilidade no RESUN

Neste quesito, há uma divergência quanto ao grau de satisfação discente e docente, pois enquanto os discentes retornaram um grau baixo de satisfação (Gráfico 113), os docentes, entretanto, retornaram um grau mediano de satisfação, uma vez que, 67% (os 22% dentre os 33% de satisfeitos) das respostas dos satisfeitos foi a ‘bastante adequada’ (Gráfico 114).



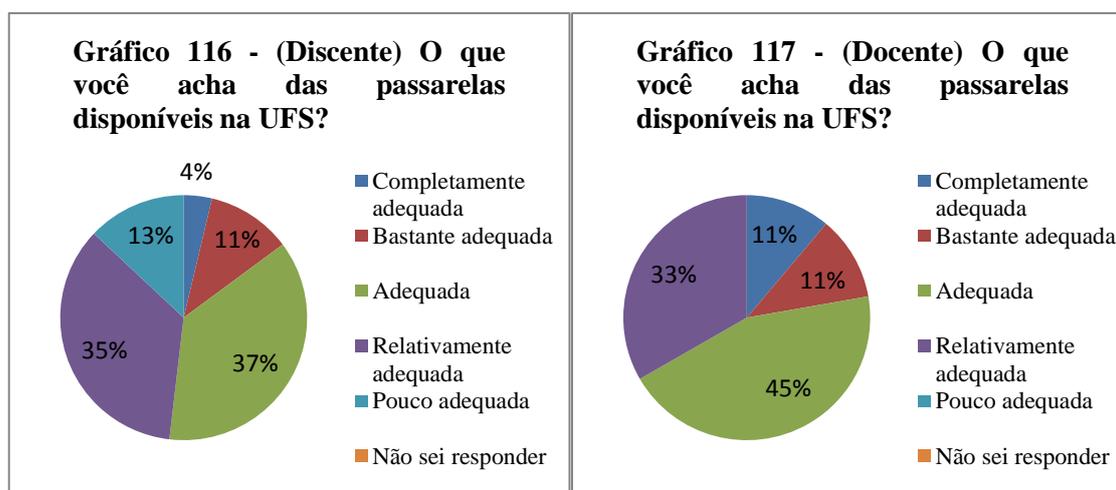
### 3.4.5. ÁREAS EXTERNAS

Também, neste item, obteve-se um percentual baixo de satisfeitos para ambos os segmentos. Percebe-se, entretanto que a insatisfação é maior entre os discentes cujos índices gravitaram entre 8% e 52%, enquanto que para os docentes estes índices foram entre 33% e 89%. E conforme nota-se através do Gráfico 115, os quesitos de maior insatisfação para ambos são ‘iluminação’ e ‘acessibilidade’. Pelo exposto, este é mais um item que demanda atenção urgente.



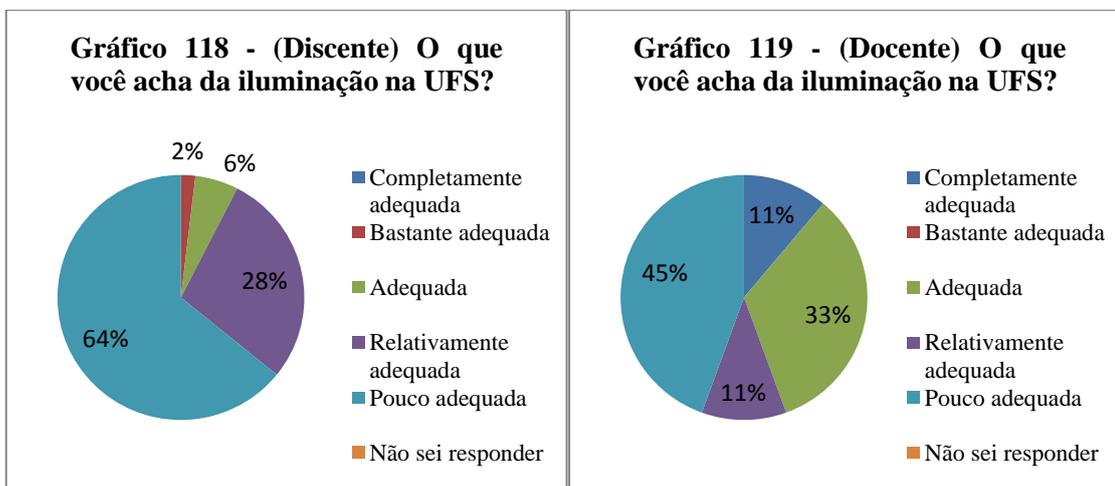
### 3.4.5.1. Passarelas

Os discentes (Gráfico 116) e os docentes (Gráfico 117) externaram grau baixo de satisfação, pois, para ambos os segmentos, a resposta ‘adequada’, excedeu a 50% dos respondentes tomados como satisfeitos.



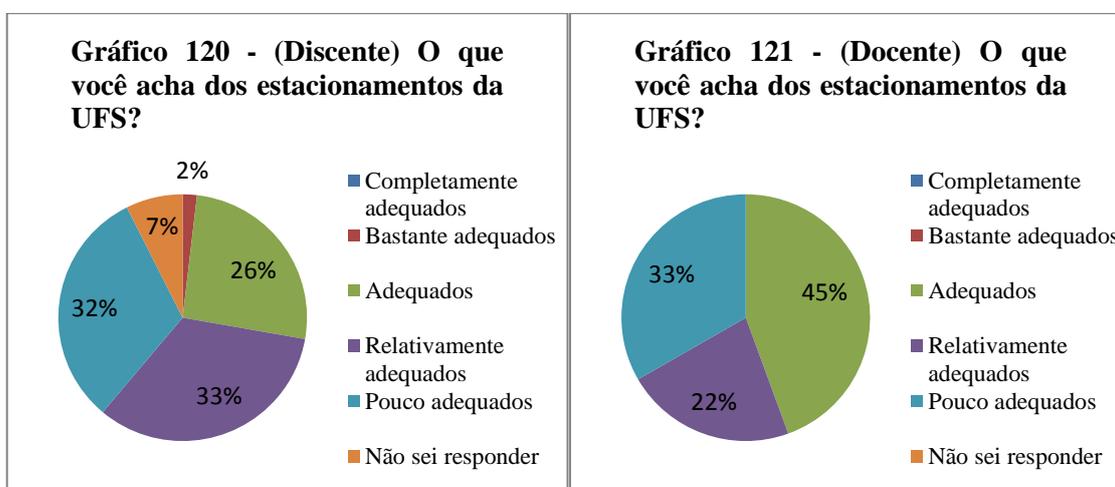
### 3.4.5.2. Iluminação

Discentes e docentes comungam quanto ao baixo grau de satisfação neste quesito (Gráficos 118 e 119).



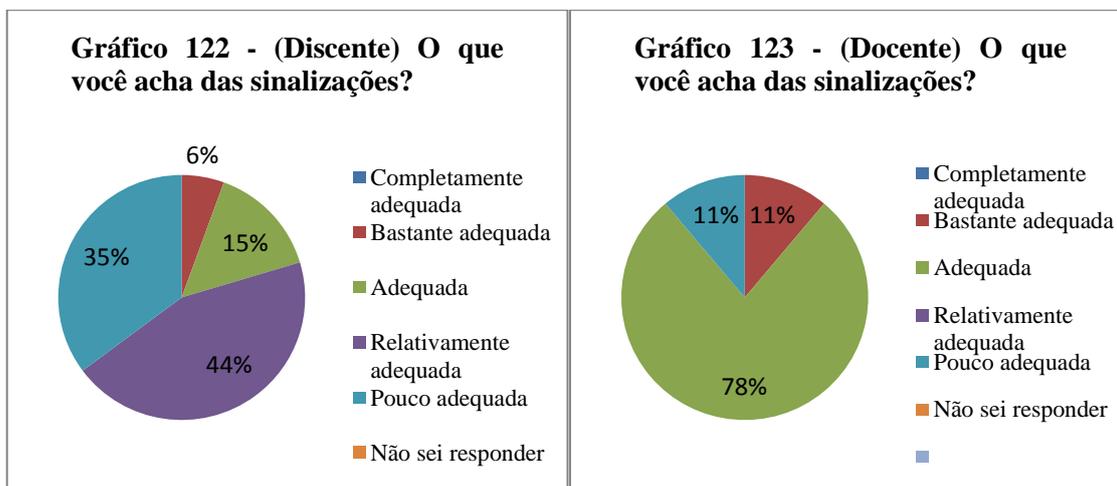
### 3.4.5.3. Estacionamentos

Este é mais um quesito em que ambos os segmentos reportaram um grau de satisfação baixo (Gráficos 120 e 121).



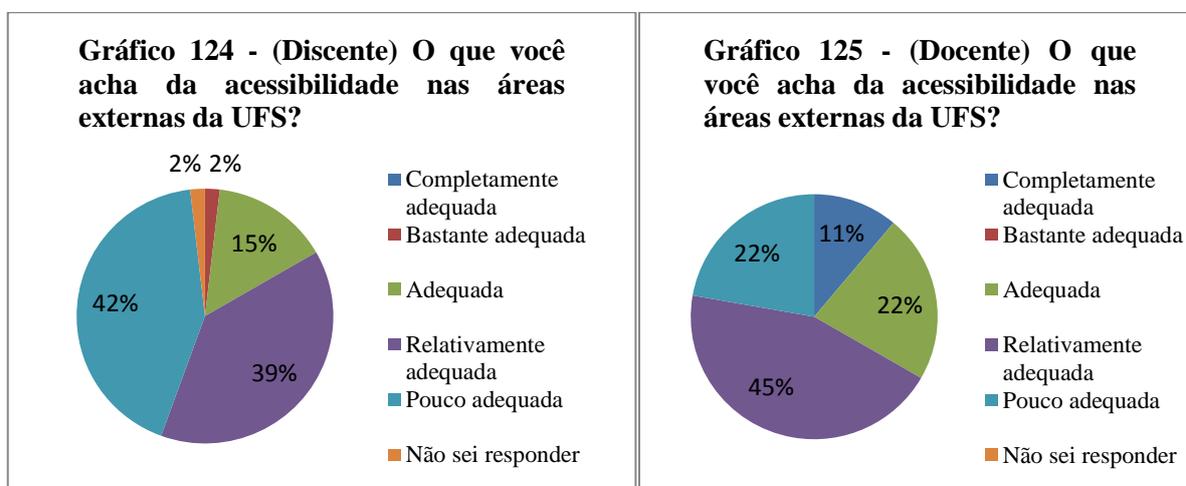
### 3.4.5.4. Sinalizações

Similarmente aos quesitos precedentes, há comunhão entre discentes e docentes concernente ao baixo grau de satisfação desses (Gráficos 121 e 122), apesar disso, nota-se que o percentual de insatisfeitos é maior entre os discentes.



### 3.4.5.5. Acessibilidade

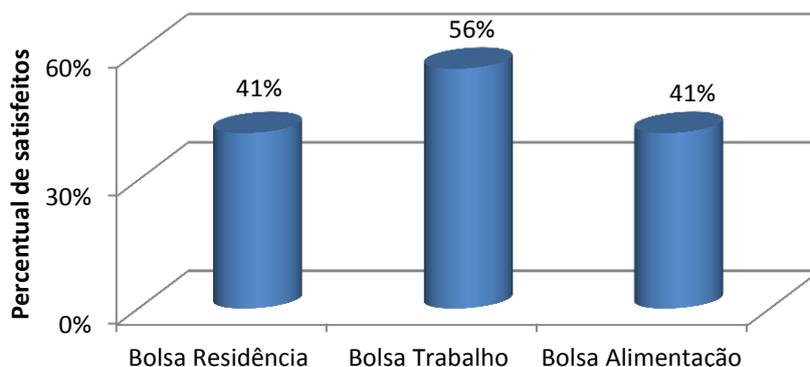
Como em todos os demais quesitos deste item, tanto discentes (Gráfico 124), quanto docentes (Gráfico 125), categorizados como satisfeitos externaram baixo grau de satisfação, ao responderem este quesito com predomínio de ‘adequada’.



### 3.4.6. PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA

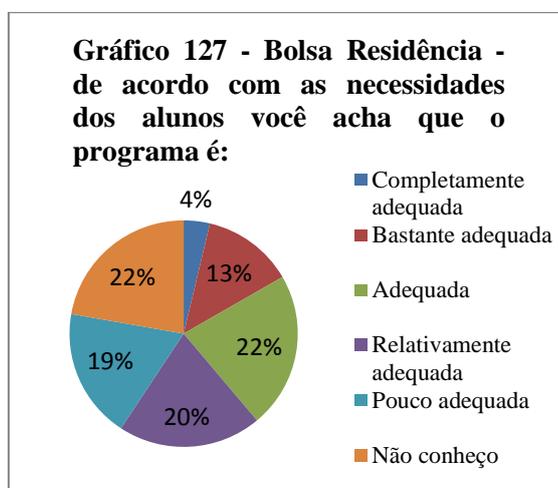
Quando os discentes foram inquiridos com respeito aos 3 Programas de Assistência Estudantil, responderam com um baixo percentual de satisfeitos: menor igual a 56% (Gráfico 126). Entretanto o percentual dos que desconhecem tais programas é em torno de 22,6% o que demonstra a necessidade de maior divulgação destes.

Gráfico 126: SATISFAÇÃO QUANTO AOS PROGRAMAS DE ASSISTÊNCIA



### 3.4.5.1. Bolsa Residência

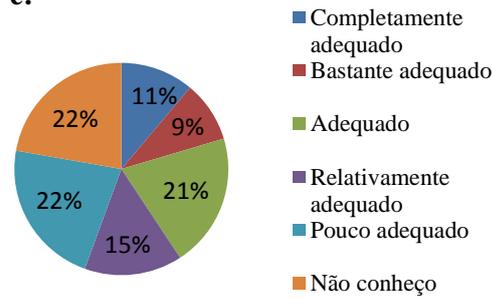
Percebe-se um grau baixo de satisfação neste quesito (Gráfico 127), pois somatório das respostas ‘completamente adequado’ e ‘bastante adequado’, destes é inferior a metade dos respondentes arrolados como satisfeitos, havendo dentre tais, consequentemente, predomínio da resposta ‘adequada’.



### 3.4.5.2. Bolsa Trabalho

Segundo o mesmo critério do quesito anterior, observa-se um grau elevado de satisfação, os satisfeitos que a consideram ‘completamente adequada’ ou ‘bastante adequada’ totalizam um percentual de respondentes igual a 50%, havendo predomínio da resposta ‘completamente adequada’ (Gráfico 128).

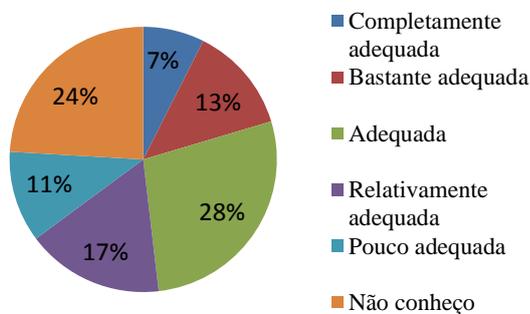
**Gráfico 128 - Bolsa Trabalho- de acordo com as necessidades dos alunos você acha que o programa é:**



### 3.4.5.3. Bolsa Alimentação

Este programa retornou um baixo grau de satisfação, pois o somatório do percentual dos respondentes tomados por satisfeitos que responderam ‘completamente adequada’ ou ‘bastante adequada’ é inferior a 50%.

**Gráfico 129 - Bolsa Alimentação - de acordo com as necessidades dos alunos você acha que o programa é:**



## 3.5. CRÍTICAS E SUGESTÕES

Do campo destinado a este fim em ambos os questionários apresenta-se como ponto nevrálgico para ambos os segmentos a dificuldade de conseguir a liberação de transporte em tempo hábil para as visitas técnicas necessárias ao curso de Turismo, também foram recorrentes queixas quanto a iluminação nas passarelas que conduzem à BICEN e nos estacionamentos. Outro ponto levantado neste campo por docentes e discentes foi a necessidade de equipar os laboratórios com softwares específicos, bem como respostas as demandas de aquisições para minorar os problemas de infraestrutura do Núcleo como um todo. Os docentes ainda questionaram o porquê da inoperância dos elevadores presentes nas didáticas.