



CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

**ESPECIALIZAÇÃO EM  
GOVERNANÇA E CONTROLE  
DA REGULAÇÃO EM INFRAESTRUTURA**

**Avaliação de infraestrutura pelo discente**

Realização

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**  
**Instituto Serzedello Corrêa**

**Secretário-Geral da Presidência**

Rainério Rodrigues Leite

**Diretor-Geral do Instituto Serzedello Corrêa**

Maurício de Albuquerque Wanderley

**Diretoria de Educação Corporativa de Gestão Estratégica e Pós-Graduação**

André Anderson de Oliveira Barbosa

**Comissão Própria de Avaliação - Titulares**

Alípio Dias dos Santos Neto

Luiz Akutsu

Rafael Lapa Santos Bezerra

Flávio Sposto Pompêo

Ricardo Senna Guimarães

**Comissão Própria de Avaliação - Suplentes**

Thiago Anderson Zagatto

Tiago Modesto Carneiro Costa

Dora Botelho Bastos

Êrica de Sousa Matos Silva

Eliane dos Santos Luz

**Serviço de Pós-Graduação**

Ismael Soares Miguel

**Núcleo de Avaliação das Ações Educacionais - Servidores responsáveis**

Êrica de Sousa Matos Silva

Flávio Sposto Pompêo

**Estagiária**

Vitória Lima da Silva

**Contatos:**

(61) 3316-5802

isc@tcu.gov.br

## SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Metodologia.....	07
Resultados por escola: ISC.....	08
Comentários abertos sobre a infraestrutura: ISC.....	15
Resultados por escola: Enap .....	15
Comentários abertos sobre a infraestrutura: Enap.....	22
Conclusão.....	23
Anexo I .....	24

## Apresentação

---

A Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura é um curso de pós-graduação *lato sensu*, de oferta presencial em sua primeira edição. O desenvolvimento e a oferta do curso é fruto de parceria entre a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) e o Instituto Serzedello Corrêa (ISC), com o intuito de promover ações vinculadas à qualificação teórica e prática dos servidores públicos voltados à ação regulatória e à prática do controle da administração pública.

A escolha da área de políticas de infraestrutura se faz por sua importância estratégica para a retomada do desenvolvimento econômico em bases sustentáveis, numa perspectiva de longo prazo. No marco da gestão pública responsiva, submetem-se os valores da governança pública, orientada à satisfação do interesse público e ao alcance de resultados com eficiência e eficácia, e devem aliar a busca da qualidade regulatória, da decisão baseada em evidências e do rigor técnico, à necessidade de assegurar transparência, efetividade, responsabilização e agilidade em sua gestão.

Diante disto, preparar quadros técnicos qualificados para o exercício das funções regulatórias e o seu controle, num quadro de complexidades técnicas e tecnológicas crescente, alto volume de informações, grande velocidade de mudanças na conjuntura e nos setores regulados, em que a confiança no Governo e de suas instituições depende da qualidade da governança das instituições, é mais do que uma necessidade.

Nesse contexto, o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) sempre se destacaram por serem organizações com uso intensivo do conhecimento, e esta pós-graduação será uma ferramenta estratégica para desenvolver as competências profissionais necessárias ao desempenho das atividades afetas à regulação de serviços públicos concedidos.

O início das aulas desta pós-graduação marcou também o começo do ciclo avaliativo aprovado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do ISC. O ciclo é composto de cinco etapas:

- 1) Levantamento do perfil acadêmico e das expectativas em relação à ação educacional;
- 2) Avaliação das disciplinas pelo discente;
- 3) Avaliação da infraestrutura ao longo do período de aulas e Avaliação de término de curso;
- 4) Avaliação da atividade de orientação pelo discente e pelo docente;
- 5) Avaliação do egresso um ano após o término do curso.

A Avaliação de Infraestrutura é uma parte da terceira etapa do fluxo de avaliação dos cursos e tem como objetivo **levantar as percepções dos alunos quanto à infraestrutura física e de apoio disponibilizadas para as atividades de ensino.**

De modalidade quantitativa e qualitativa, ela avalia os serviços, a infraestrutura, as salas de aula, os laboratórios, as salas de estudo, a biblioteca, a secretaria acadêmica e o serviço de pós-graduação.

Como avaliação de caráter formativo, constitui-se em oportunidade de colher informações qualificadas dos usuários acerca da estrutura física oferecida para realização dos cursos, proporcionando dados para identificação dos pontos positivos e das necessidades de melhoria.

O presente relatório consolida os resultados da coleta de dados realizada em julho de 2018 da Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura a respeito da percepção dos alunos sobre a infraestrutura do Instituto Serzedello Corrêa - ISC e da Escola Nacional de Administração Pública - Enap.

Espera-se que esta avaliação seja parte relevante da cultura de conhecimento, pesquisa, inovação e melhoria contínua que as pós-graduações promoverão no TCU e na Enap. Os resultados serão apresentados separadamente para cada escola (ISC e Enap) em tópicos específicos próprios neste relatório.

## Metodologia

O formulário de avaliação da infraestrutura do Instituto Serzedello Corrêa (ISC) e da Escola Nacional de Administração Pública (Enap) foi aplicado via ambiente virtual de aprendizagem (moodle) no mês de junho de 2018 a todos os alunos participantes da Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura, que tem aulas presenciais tanto no ISC quanto na Enap. O instrumento era composto de 44 itens para cada escola (ISC/Enap) divididos em 8 indicadores específicos: serviços, infraestrutura, salas de aula, laboratórios, salas de estudo, biblioteca, secretaria acadêmica e serviço de pós-graduação, além de um campo aberto para registro de comentários adicionais a respeito da Infraestrutura. Os alunos avaliaram os itens assinalando sua percepção com base em uma escala que variava de 1 (discordo totalmente) a 6 (concordo totalmente), com opção ‘Não se aplica’.

De um total de 40 participantes, 18 responderam à avaliação. A participação dos discentes foi voluntária e não foi solicitada a sua identificação.

**Tabela 1:** Caracterização geral da avaliação de infraestrutura da pós-graduação em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura

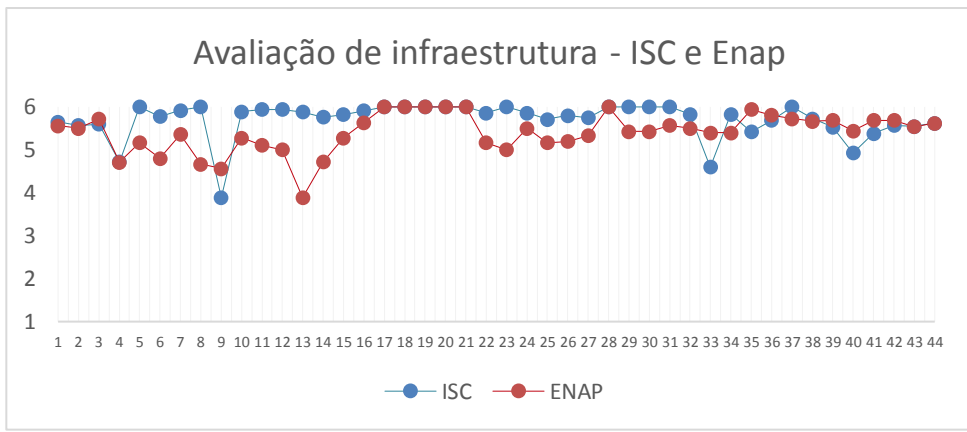
Especialização	Aplicação	Público	Tipo de formulário	Participantes	Respondentes	% Resposta
Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura	junho/18	alunos	via moodle	40	18	45%

Nesta avaliação, as seguintes definições foram utilizadas:

- *Indicador:* conjunto de itens sobre determinado aspecto de infraestrutura física ou de apoio.
- *Média:* valor calculado a partir das respostas dos participantes para cada item, em um intervalo de 1,00 a 6,00.
- *Média do indicador:* média aritmética do indicador, calculada a partir das médias obtidas em cada item.
- *Desvio-padrão:* valor calculado para verificar a concordância das respostas.

O gráfico abaixo apresenta um panorama geral da avaliação de infraestrutura do ISC e da Enap para os 44 itens avaliados. Em alguns quesitos a Enap apresentou melhor avaliação, e, em outros, o ISC foi melhor avaliado. A seguir são apresentados os resultados específicos por escola.

**Gráfico 1:** Visão geral das médias dos itens avaliados por escola



## Resultados por Escola: ISC

Para compor os resultados da Avaliação da Infraestrutura do ISC, as respostas dos alunos foram estratificadas e consolidadas neste tópico. Para cada item avaliado foi extraída a média e o valor de desvio-padrão, esses resultados podem ser vistos com detalhe no Anexo I.

O indicador melhor avaliado no ISC foi o **Laboratórios**, que alcançou média máxima (6,00), mas, entretanto, obteve apenas 1 resposta em todos os itens avaliados. Os demais alunos assinalaram a opção *Não se aplica* para todos os itens. Nesse caso, essa avaliação deve ser considerada com cautela, pois obteve apenas 1 respondente. A segunda maior nota se referiu ao indicador **Salas de aula**, com média 5,86.



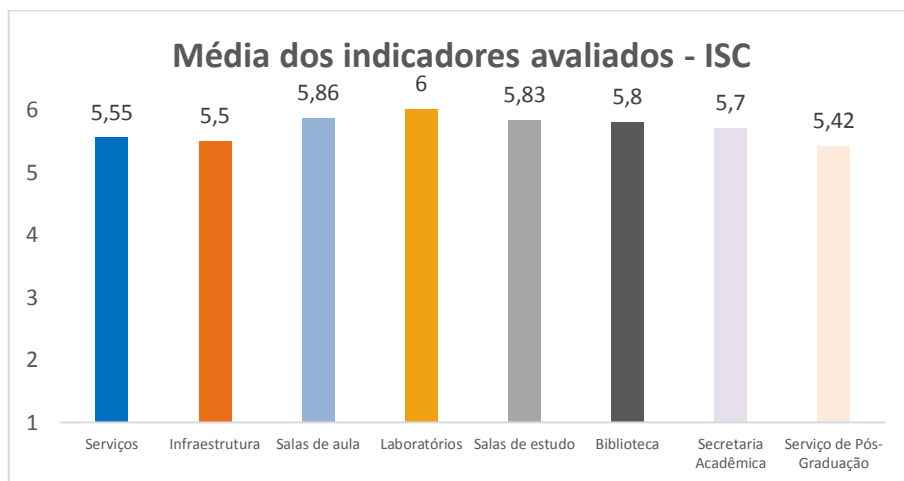
Em todos os **indicadores** avaliados os valores de desvio-padrão ficaram abaixo de 1,00, o que indica homogeneidade na opinião dos respondentes. Para melhor analisar os resultados, utilizamos o seguinte referencial: se o valor de desvio-padrão for superior a 25% do valor da média, isto indica discordância significativa na avaliação do item. Os resultados dos indicadores podem ser vistos na tabela 2 e no gráfico 2, além constarem detalhadamente no anexo 1 deste relatório.

**Tabela 2:** Média e Desvio-padrão dos 8 indicadores avaliados no ISC

Indicador	Média ISC	Desvio-Padrão
Serviço de Pós-Graduação	5,42	0,68
Infraestrutura	5,50	0,46
Serviços	5,55	0,66
Secretaria Acadêmica	5,70	0,45
Biblioteca	5,80	0,41
Salas de estudo	5,83	0,37
Salas de aula	5,86	0,34
Laboratórios	6,00	*
<b>Geral</b>	<b>5,57</b>	<b>0,60</b>

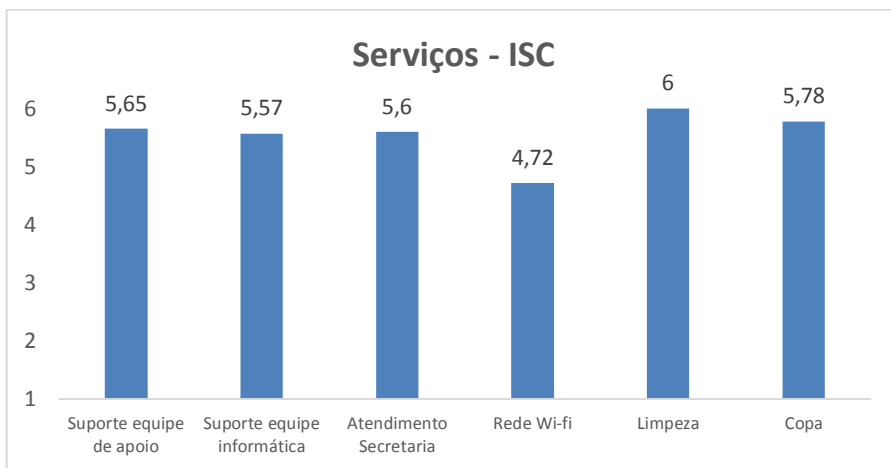
\*Houve apenas um respondente.

**Gráfico 2:** Média dos oito indicadores avaliados no ISC



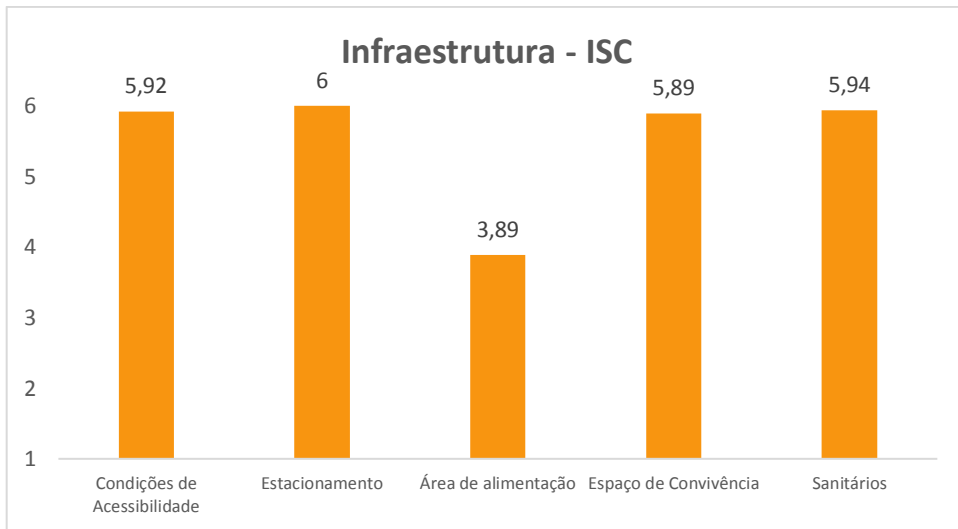
O indicador **Serviços** foi muito bem avaliado. O item que apresentou melhor avaliação nessa categoria foi o referente à **Limpeza da Instituição**, merecendo destaque com nota máxima (6,00). Já o item com menor média nessa categoria foi o referente à **Rede wi-fi**, com valor médio de 4,72. Os dados podem ser vistos com maior profundidade no gráfico 3.

**Gráfico 3:** Média dos itens do indicador Serviços no ISC



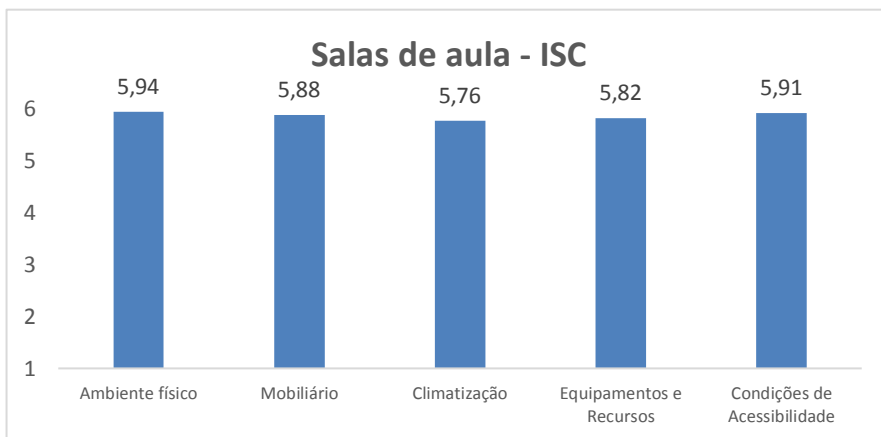
No indicador **Infraestrutura** o item **Área de alimentação adequada** apresentou a menor média de toda a avaliação realizada, com valor de 3,89. Já o item **Estacionamento adequado** obteve média máxima (6,00). Em relação ao item sobre a área de alimentação, percebe-se que os alunos o responderam associando-o à lanchonete do ISC, dado que há um item específico para a avaliação do **Funcionamento da Copa** do ISC, avaliado na categoria **Serviços** e que obteve avaliação elevada, com média 5,78. Além disso, houve comentários abertos relacionados diretamente à lanchonete do ISC, corroborando a baixa avaliação apresentada. A média de cada item desse indicador encontra-se no gráfico abaixo.

**Gráfico 4:** Média dos itens do indicador Infraestrutura no ISC



Sobre o indicador **Salas de aula**, o item melhor avaliado foi o referente ao **Ambiente físico**, com média de 5,94, enquanto a menor avaliação se referiu à **Climatização**, com média 5,76. Nota-se que, ainda que a **Climatização** tenha sido o item com menor média, o resultado foi bastante positivo. Para mais detalhes, recomenda-se a análise do gráfico 5.

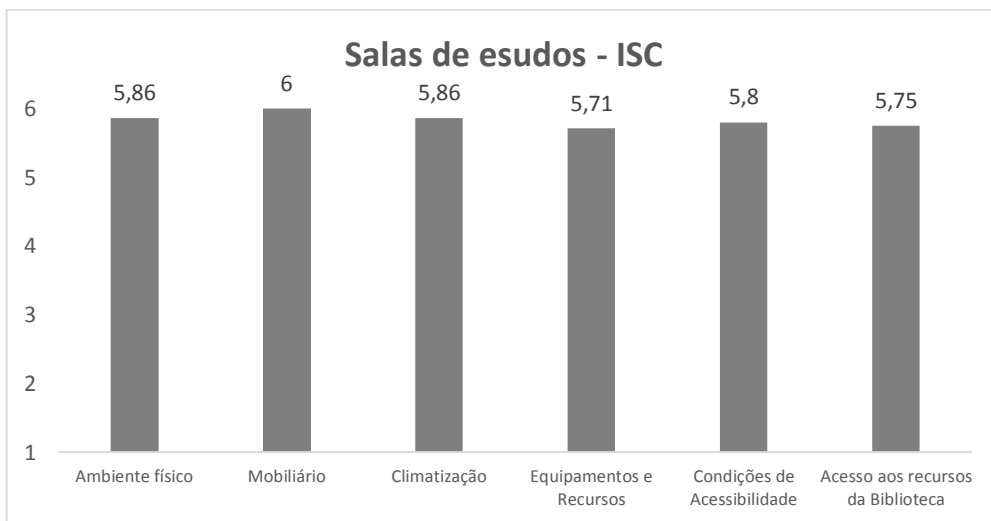
**Gráfico 5:** Média dos itens do indicador Salas de aula no ISC



Em relação ao indicador **Laboratórios**, percebe-se que a maior parte dos alunos não tiveram a oportunidade de utilizar esse espaço no ISC, uma vez que apenas 1 aluno respondeu aos itens que avaliam esse quesito. O aluno em questão atribuiu nota máxima aos cinco itens avaliados nessa categoria: Ambiente físico, Mobiliário, Climatização, Equipamentos e recursos disponíveis para uso, e Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.

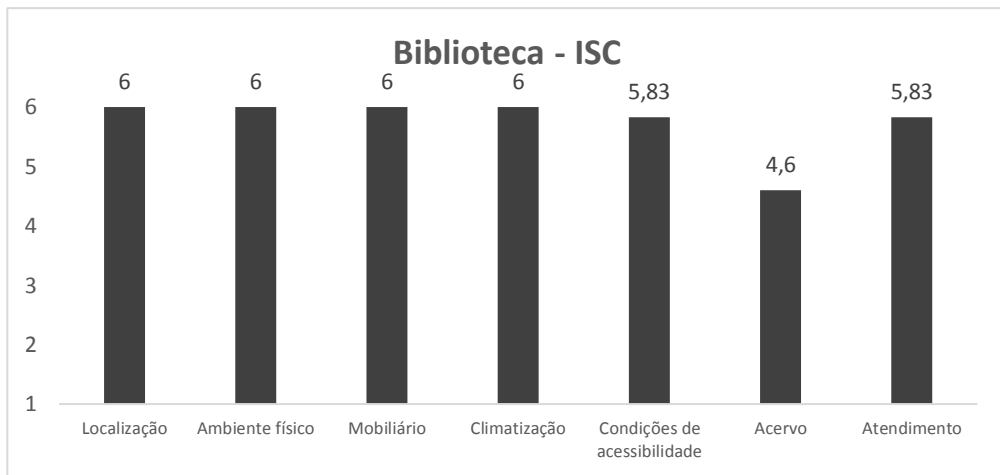
O indicador **Salas de estudo** obteve nota máxima no item referente ao **Mobiliário** e também apresentou boa avaliação nos itens de **Ambiente físico** e **Climatização**. Entretanto, apenas sete alunos avaliaram este indicador, o que sugere o pouco uso deste espaço no Instituto. Detalhes podem ser vistos no gráfico abaixo.

**Gráfico 6:** Média dos itens do indicador Salas de estudo no ISC



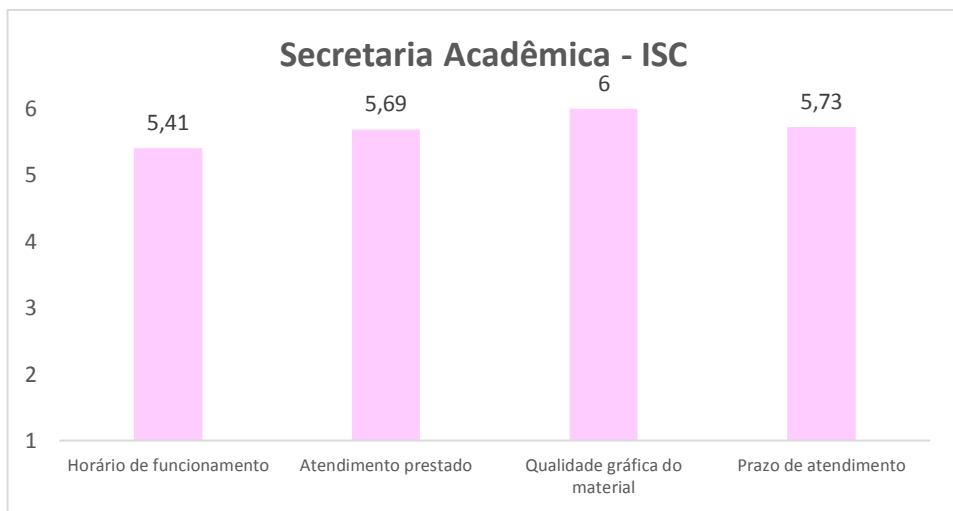
Em relação ao indicador **Biblioteca** do ISC, observa-se que os itens com maior avaliação foram os referentes à **Localização**, ao **Ambiente físico**, ao **Mobiliário** e à **Climatização**, com médias máximas (6,00). A menor avaliação se referiu ao **Acervo**, com média referente a 4,60 conforme pode ser visto a seguir.

Gráfico 7: Média dos itens do indicador Biblioteca do ISC



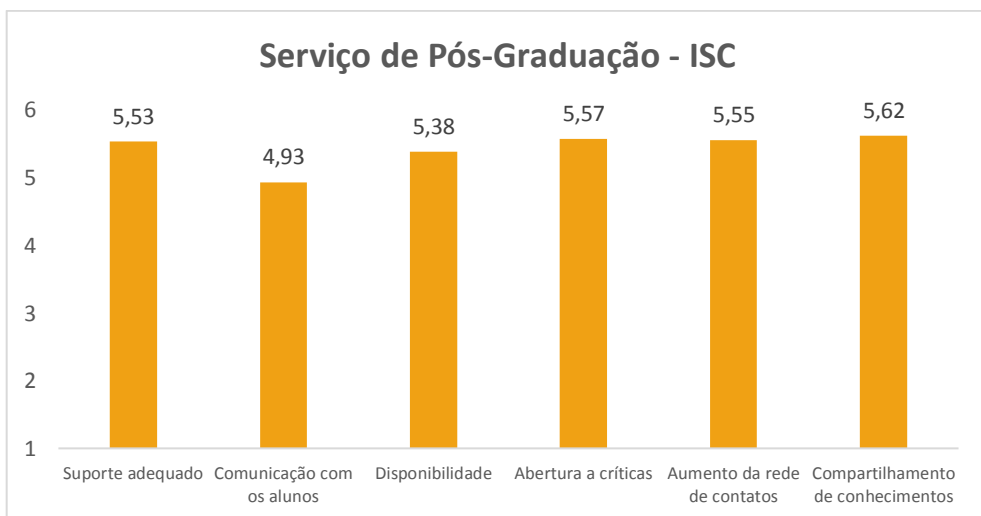
Em relação à Secretaria Acadêmica no ISC, os alunos avaliaram com maior média (6,00) o item referente a **Qualidade gráfica do material distribuído**. A menor avaliação se referiu ao **Horário de funcionamento**, com média 5,41. Embora o Instituto apresente um espaço físico revervado para a Secretaria Acadêmica, esta ainda não está em pleno funcionamento neste local. É possível que os alunos tenham avaliado este indicador se baseando no Serviço de Educação Presencial do ISC (Sedup), unidade do Instituto responsável pelo apoio logístico aos alunos e professores. Até que ocorra a devida efetivação da Secretaria Acadêmica no ISC, este indicador poderá ser adaptado ou até mesmo retirado do questionário de avaliação. Esta questão será levada para debate na CPA.

Gráfico 8: Média dos itens do indicador Secretaria Acadêmica do ISC



Por fim, o Serviço de Pós-graduação foi bem avaliado em relação ao **Compartilhamento de Conhecimentos** com média 5,62 e obteve menor avaliação no item referente a **Comunicação com os alunos**, que obteve média 4,93 conforme gráfico abaixo. Esta questão também apareceu nos comentários abertos, sendo uma oportunidade de melhoria.

Gráfico 9: Média dos itens do indicador Serviço de Pós-Graduação do ISC



## Comentários abertos sobre a infraestrutura - ISC

A análise de comentários abertos de avaliações tem o potencial de revelar percepções relevantes, não captadas por meio dos itens objetivos. No caso da avaliação de infraestrutura do ISC na pós-graduação Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura, foram recebidos apenas três comentários abertos que estão descritos na íntegra a seguir:

### Comentários abertos sobre a infraestrutura - ISC

*“Em geral, a infraestrutura do ISC é excelente. O ponto fraco é a lanchonete.”*

*“Muito adequada a infraestrutura.”*

*“Falta do restaurante apropriado. Falta de comunicação na informação das salas de aula do curso.”*

## Resultados por Escola: Enap

Para compor os resultados da Avaliação da Infraestrutura da Enap, as respostas dos alunos foram estratificadas e consolidadas neste tópico. Para cada item avaliado foi extraída a média e o valor de desvio-padrão.

O indicador melhor avaliado na Enap foi o **Laboratórios**, que alcançou média máxima (6,00), mas, semelhantemente à avaliação do ISC, obteve apenas 1 resposta em todos os itens avaliados. Os demais alunos assinalaram a opção *Não se aplica* para todos os itens. Nesse caso, essa avaliação deve ser considerada com cautela, pois obteve apenas 1 respondente. A segunda maior nota se referiu à **Secretaria Acadêmica**, com média 5,79.

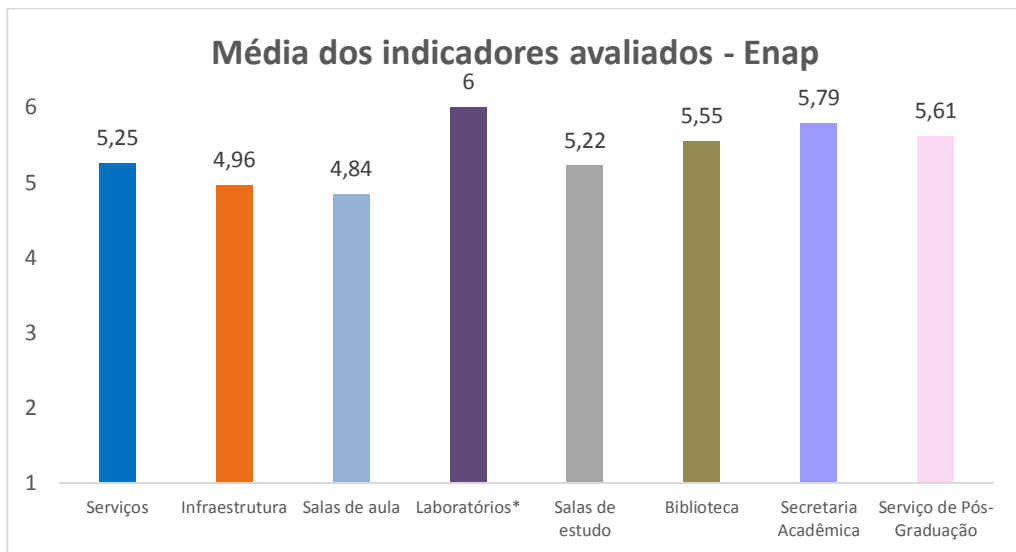
Em todos os **indicadores** avaliados os valores de desvio-padrão ficaram abaixo de 1,00, o que indica homogeneidade na opinião dos respondentes. Para melhor analisar os resultados, utilizamos o seguinte referencial: se o valor de desvio-padrão for superior a 25% do valor da média, isto indica discordância significativa na avaliação do item. Os resultados dos indicadores podem ser vistos na tabela 1 e no gráfico 1, além constarem detalhadamente no anexo 1 deste relatório.

**Tabela 3:** Média e Desvio-padrão dos oito indicadores avaliados na Enap

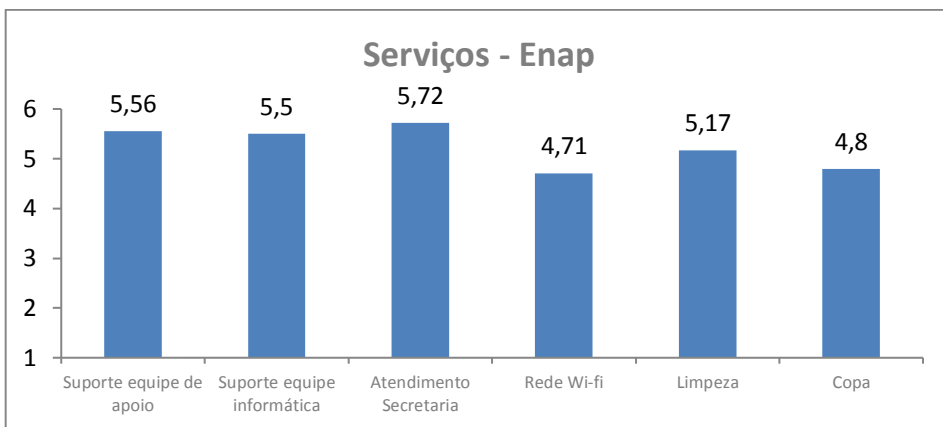
<b>Indicador</b>	<b>Média Enap</b>	<b>Desvio-Padrão</b>
Salas de aula	4,84	0,90
Infraestrutura	4,96	0,94
Salas de estudo	5,22	0,90
Serviços	5,25	0,88
Biblioteca	5,55	0,61
Serviço de Pós-Graduação	5,61	0,58
Secretaria Acadêmica	5,79	0,46
Laboratórios	6,00	*
<b>Geral</b>	<b>5,40</b>	<b>0,75</b>

\*Houve apenas um respondente.



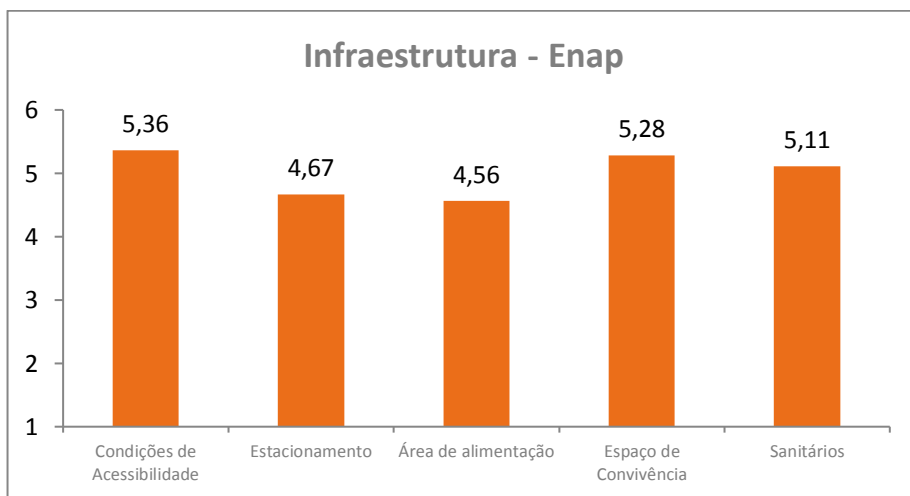


O indicador **Serviços** foi muito bem avaliado. O item que apresentou melhor avaliação nessa categoria foi o referente ao **Atendimento prestado pela Secretaria**, merecendo destaque com nota 5,72. Já o item com menor média nessa categoria foi o referente à **Rede wi-fi**, com valor de 4,71. Os itens avaliados podem ser vistos com maior detalhamento no gráfico a seguir.



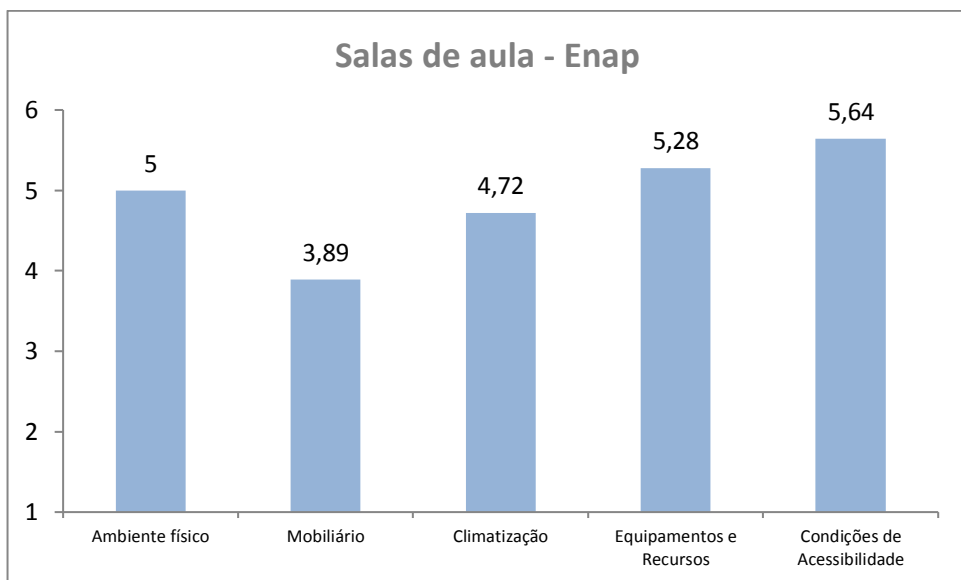
Na avaliação do indicador **Infraestrutura** o item com melhor avaliação foi o referente a **Condições de acessibilidade para portadore de necessidades especiais**, com média 5,36. A menor média se referiu a **Área de alimentação adequada**, com nota 4,56, seguida do item **Estacionamento adequado**, com média 4,67.

Gráfico 12: Média dos itens do indicador Infraestrutura na Enap



Sobre o indicador **Salas de aula**, o item melhor avaliado foi o referente às **Condições de acessibilidade a portadores de necessidades especiais** com média 5,64. A menor avaliação se referiu ao **Mobiliário**, com média 3,89. Para mais detalhes, recomenda-se a análise do gráfico 13.

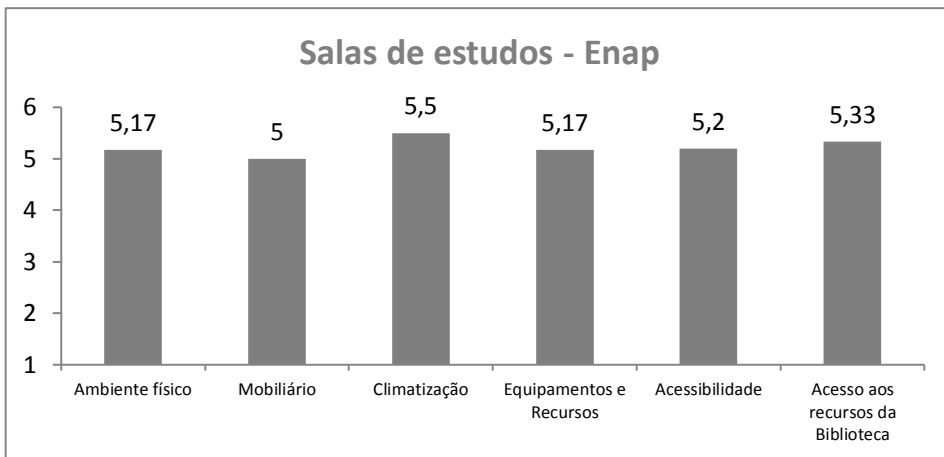
**Gráfico 13:** Média dos itens do indicador Salas de aula na Enap



Em relação ao indicador **Laboratórios**, percebe-se que a maior parte dos alunos também não tiveram a oportunidade de utilizar esse espaço na Enap, uma vez que apenas 1 aluno respondeu aos itens que avaliam esse quesito. O aluno em questão atribuiu nota máxima (6,00) aos cinco itens avaliados nessa categoria: Ambiente físico, Mobiliário, Climatização, Equipamentos e recursos disponíveis para uso, e Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.

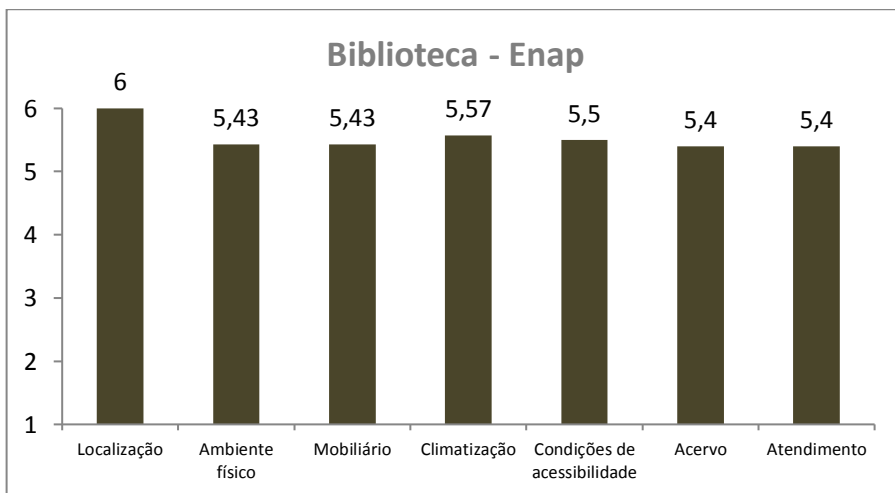
O indicador **Salas de estudo** obteve melhor avaliação no quesito **Climatização**. O item com menor avaliação se referiu ao **Mobiliário**. Detalhes podem ser vistos no gráfico abaixo.

**Gráfico 14:** Média dos itens do indicador Salas de estudo na Enap



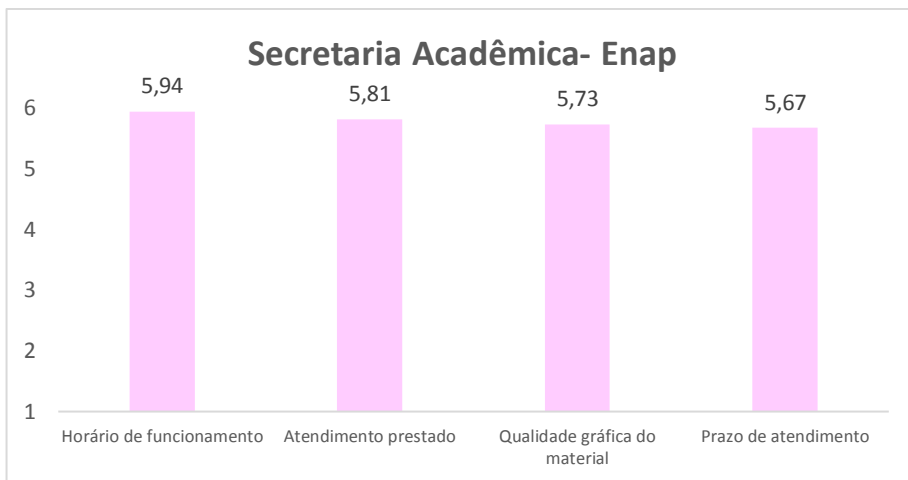
Em relação ao indicador **Biblioteca** da Enap, observa-se que o item com maior avaliação foi o referente à **Localização** com média máxima (6,00). As menores avaliações se referiram ao **Acervo** e ao **Atendimento**, com média 5,40 cada um, conforme pode ser visto a seguir.

**Gráfico 15:** Média dos itens do indicador Biblioteca na Enap



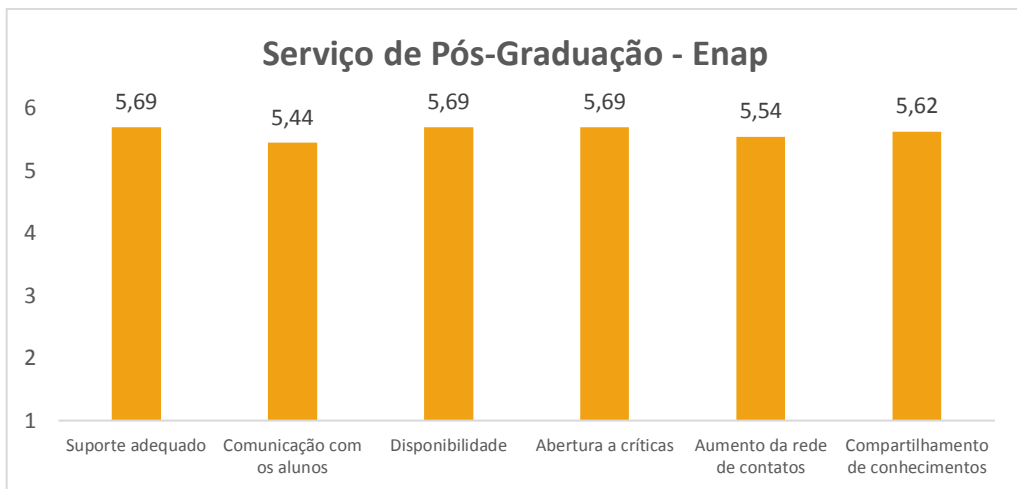
Em relação à **Secretaria Acadêmica** na Enap, os alunos avaliaram com maior média (5,94) o item referente ao **Horário de funcionamento**. A menor avaliação se referiu ao **Prazo de atendimento a solicitações**, com média 5,67.

**Gráfico 16:** Média dos itens do indicador Secretaria Acadêmica na Enap



Por fim, o Serviço de Pós-graduação da Enap foi bem avaliado em relação ao **Suporte adequado ao funcionamento do curso**, **Disponibilidade dos coordenadores** e **Abertura a críticas e sugestões** com média 5,69 e obteve menor avaliação no quesito **Comunicação com os alunos**, que obteve média 5,44 conforme gráfico abaixo.

**Gráfico 17:** Média dos itens do indicador Serviço de Pós-Graduação na Enap



## Comentários abertos sobre a infraestrutura - Enap

A análise de comentários abertos de avaliações tem o potencial de revelar percepções relevantes, não captadas por meio dos itens objetivos. No caso da avaliação de infraestrutura da Enap na pós-graduação Especialização em Governança e Controle da Regulação em Infraestrutura, foram recebidos apenas três comentários abertos que estão descritos na íntegra a seguir:

### Comentários abertos sobre a infraestrutura - Enap

*“A Enap tem estrutura adequada, porém as cadeiras da sala de aula não são confortáveis.”*

*“Adequada a infraestrutura necessidade de melhoria do estacionamento.”*

*“Troca de salas, carteiras não possibilitam o uso de computadores.  
Estacionamento limitado.”*

## Conclusão

Nota-se que, em geral, o ISC e a Enap apresentam boa infraestrutura para o curso de pós-graduação. A maior parte dos itens foram bem avaliados, com destaque no ISC para, dentre outros, os quesitos *Limpeza da Instituição*, *Estacionamento adequado* e *Qualidade gráfica do material didático distribuído* e, na Enap, para os quesitos *Horário de funcionamento da Secretaria Acadêmica*, *Atendimento prestado pelos servidores da Secretaria Acadêmica* e *Localização da Biblioteca*.

Por outro lado, as análises indicam que há oportunidades de melhoria referentes à *Rede wi-fi*, ao *Acervo da Biblioteca* e à *Área de alimentação (lanchonete) no ISC* e, ao *Mobiliário das salas de aula*, *Rede wi-fi* e *Estacionamento* na Enap. A avaliação de cada item pode ser consultada no anexo I deste relatório.

Ressaltamos que a avaliação, apesar da sua complexidade, é um instrumento essencial à reflexão necessária para o enfrentamento dos diversos desafios postos à comunidade acadêmica, ao redimensionamento das ações institucionais, à sua ampliação, à superação das suas fragilidades e à promoção das suas potencialidades.

Sugerimos, assim que possível, que o Instituto Serzedello Corrêa e a Enap coloquem em prática ações de qualificação da infraestrutura com tempo hábil para que possam ser implementadas antes de uma nova avaliação.

Ressaltamos por fim, que foram percebidas algumas oportunidades de melhoria no instrumento de avaliação da infraestrutura relativos aos indicadores e itens avaliativos. Essas melhorias serão implementadas para o próximo ciclo avaliativo referentes às novas pós-graduações que terão início no futuro, e serão validadas pela Comissão Própria de Avaliação – CPA.

# ANEXO I

## RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA PELO DISCENTE

ISC e Enap



Item	Itens	ISC					ENAP				
		Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.	Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.
SERVIÇOS	01. Suporte dado pela equipe de apoio.	4	6	<b>5,65</b>	0,70	17	4	6	<b>5,56</b>	0,70	18
	02. Suporte dado pela equipe de informática.	4	6	<b>5,57</b>	0,65	14	4	6	<b>5,50</b>	0,63	16
	03. Atendimento prestado pela Secretaria.	4	6	<b>5,60</b>	0,74	15	4	6	<b>5,72</b>	0,57	18
	04. Rede wi-fi.	1	6	<b>4,72</b>	1,45	18	1	6	<b>4,71</b>	1,57	17
	05. Limpeza da instituição.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	18	3	6	<b>5,17</b>	0,86	18
	06. Funcionamento da Copa.	5	6	<b>5,78</b>	0,43	18	3	6	<b>4,80</b>	0,94	15
INFRAESTRUTURA	07. Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	5	6	<b>5,92</b>	0,28	13	4	6	<b>5,36</b>	0,81	11
	08. Estacionamento adequado.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	18	3	6	<b>4,67</b>	0,91	18
	09. Área de alimentação adequada.	1	6	<b>3,89</b>	1,45	18	3	6	<b>4,56</b>	1,04	18
	10. Espaço de convivência adequado.	5	6	<b>5,89</b>	0,32	18	3	6	<b>5,28</b>	0,96	18
	11. Sanitários limpos.	5	6	<b>5,94</b>	0,24	18	3	6	<b>5,11</b>	0,96	18

Itens		Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.	Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.
SALAS DE AULA	12. Ambiente físico.	5	6	<b>5,94</b>	0,24	17	2	6	<b>5,00</b>	1,08	18
	13. Mobiliário.	5	6	<b>5,88</b>	0,33	17	2	6	<b>3,89</b>	1,02	18
	14. Climatização.	5	6	<b>5,76</b>	0,44	17	1	6	<b>4,72</b>	1,23	18
	15. Equipamentos e recursos disponíveis para uso.	5	6	<b>5,82</b>	0,39	17	4	6	<b>5,28</b>	0,67	18
	16. Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	5	6	<b>5,91</b>	0,30	11	5	6	<b>5,64</b>	0,50	11
LABORATÓRIOS	17. Ambiente físico.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>
	18. Mobiliário.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>
	19. Climatização.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>
	20. Equipamentos e recursos disponíveis para uso.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>
	21. Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>	6	6	<b>6,00</b>	0,00	<b>1</b>

	Itens	Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.	Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.
SALAS DE ESTUDO	22. Ambiente físico.	5	6	<b>5,86</b>	0,38	7	4	6	<b>5,17</b>	0,75	6
	23. Mobiliário.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7	4	6	<b>5,00</b>	0,89	6
	24. Climatização.	5	6	<b>5,86</b>	0,38	7	5	6	<b>5,50</b>	0,55	6
	25. Equipamentos e recursos disponíveis para uso.	5	6	<b>5,71</b>	0,49	7	4	6	<b>5,17</b>	0,75	6
	26. Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	5	6	<b>5,80</b>	0,45	5	3	6	<b>5,20</b>	1,30	5
	27. Acesso aos recursos da Biblioteca.	5	6	<b>5,75</b>	0,50	4	4	6	<b>5,33</b>	1,15	3
	28. Localização.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7
BIBLIOTECA	29. Ambiente físico.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7	5	6	<b>5,43</b>	0,53	7
	30. Mobiliário.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7	5	6	<b>5,43</b>	0,53	7
	31. Climatização.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	7	5	6	<b>5,57</b>	0,53	7
	32. Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais.	5	6	<b>5,83</b>	0,41	6	3	6	<b>5,50</b>	1,22	6
	33. Acervo.	1	6	<b>4,60</b>	2,07	5	5	6	<b>5,40</b>	0,55	5
	34. Atendimento.	5	6	<b>5,83</b>	0,41	6	4	6	<b>5,40</b>	0,89	5

		Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.	Mín.	Máx.	Média	DP	Qtde Resp.
SECRETARIA ACADÊMICA	35.O horário de funcionamento.	4	6	<b>5,42</b>	0,67	12	5	6	<b>5,94</b>	0,25	16
	36. O atendimento prestado pelos servidores.	5	6	<b>5,69</b>	0,48	13	5	6	<b>5,81</b>	0,40	16
	37. A qualidade gráfica do material distribuído.	6	6	<b>6,00</b>	0,00	10	5	6	<b>5,73</b>	0,47	11
	38. O prazo de atendimento a solicitações.	4	6	<b>5,73</b>	0,65	11	4	6	<b>5,67</b>	0,72	15
SERVIÇO DE PÓS-GRADUAÇÃO	39. Suporte adequado ao funcionamento do curso.	4	6	<b>5,53</b>	0,64	15	5	6	<b>5,69</b>	0,48	16
	40. Comunicação com os alunos.	3	6	<b>4,93</b>	0,96	15	4	6	<b>5,44</b>	0,73	16
	41. Disponibilidade dos coordenadores.	4	6	<b>5,38</b>	0,65	13	5	6	<b>5,69</b>	0,48	16
	42. Abertura a críticas e sugestões.	5	6	<b>5,57</b>	0,51	14	5	6	<b>5,69</b>	0,48	16
	43. Aumento da rede de contatos pessoais.	4	6	<b>5,55</b>	0,69	11	4	6	<b>5,54</b>	0,66	13
44. Compartilhamento de conhecimentos.	4	6	<b>5,62</b>	0,65	13	4	6	<b>5,62</b>	0,65	13	