



FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO
- CPA



RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO

**LINHA DE PESQUISA: TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS**

DEZEMBRO 2005

I - DADOS DA INSTITUIÇÃO

NOME: FUNDAÇÃO VISCONDE DE CAIRU

CÓDIGO DA MANTENEDORA: MANT 0111

CARACTERIZAÇÃO:

- Instituição Privada sem fins lucrativos
- Faculdades Isoladas e ISE

LOCALIZAÇÃO: Estado: Bahia Município de Salvador

COMPOSIÇÃO DA CPA:

NOME	SEGMENTO QUE REPRESENTA
Luzia Viana da Fonseca (*)	Docente
Vera Lucia Silva Santos	Técnico-Administrativo
Cleidson dos Reis Prazeres	Discente
Marta Maria Gomes	Sociedade Civil

ATO DE DESIGNAÇÃO: Portaria nº 006, de 20 de setembro de 2004

II – APRESENTAÇÃO

Com a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES que teve como princípios:

- Responsabilidade social com a qualidade da educação superior - Regulação e controle.
- Prática social / objetivos educativos.
- Respeito à identidade, à missão e a história das Instituições.
- Reconhecimento da diversidade do sistema.
- Globalidade institucional – utilização de um conjunto significativo de indicadores considerados em sua relação orgânica.
- Legitimidade.
- Continuidade do processo avaliativo.

Com a regulamentação através da CONAES - Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, com os seguintes objetivos:

- Coordenar e supervisionar o processo de avaliação da educação superior.
- Garantir os princípios do SINAES.
- Assegurar o funcionamento da avaliação.
- Garantir orientações gerais, cumprindo:
 - exigências técnicas e políticas
 - metas de consolidação do sistema avaliativo
 - vinculação com a política pública de Educação Superior.

A consequência foi a criação das CPAs em todas as IES do Brasil. A CPA é o órgão de representação acadêmica com funções de:

- Manter o princípio de respeito à diversidade;
- Diagnosticar a atual situação da IES nas dimensões de ensino, pesquisa, extensão e gestão;
- Estimular, na IES, a inter-relação das tarefas acadêmicas de modo a contemplar as dimensões de ensino, pesquisa, extensão e gestão;
- Criar a cultura de avaliação na IES, que pressuponha a auto-avaliação e a avaliação externa como instrumentos de busca de qualidade;
- Elaborar, desenvolver e avaliar a proposta da avaliação interna - auto-avaliação;
- Subsidiar a definição de políticas de desenvolvimento institucional;
- Coordenar os processos internos de avaliação da Instituição;
- Sistematizar as informações;
- Analisar as informações obtidas;
- Redigir relatórios parciais e finais;
- Divulgar as informações;
- Fornecer as informações solicitadas pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira);
- Fazer balanço crítico dos resultados.

III A METODOLOGIA DE OPERACIONALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO

A Coordenação de RH e Comissão Própria de Avaliação – CPA, aplicaram um questionário para todo o corpo técnico administrativo.

Foram distribuídos 170 questionários dos quais se obteve 50 respostas, que representa 29% da quantidade distribuída.

IV - OBJETIVOS:

- Atender às exigências do MEC;
- Proceder uma análise no clima organizacional da Cairu antes da implantação do Plano de Cargos e Salários; e,
- Desenvolver um trabalho direcionado para motivação, treinamento e capacitação.

V - DESENVOLVIMENTO

A Fundação Visconde de Cairu na busca contínua e permanente da qualidade no desempenho acadêmico, do aperfeiçoamento constante do planejamento e gestão e do fortalecimento progressivo dos compromissos sociais pela prestação de contas à sociedade teve como resultado deste momento o que se e vê a seguir:

PRIMEIRA PERGUNTA: Você se sente feliz trabalhando nessa instituição?

Resposta	Quant	% sobre Total
Sim	43	86
Não	04	08
Mais ou menos	02	04
Não respondeu	01	02
Total	50	100%

A) Resposta: SIM. POR QUÊ? (Primeira pergunta)

Item	Comentários	Frequência
1	Nunca me dei mal	1
2	O gestor é participativo, bom relacionamento interpessoal pela equipe de trabalho e simplicidade em suas atitudes.	1
3	O trabalho de integração da equipe está se desenvolvendo melhor depois da implantação de uma Coordenação de RH que tem uma visão ampla e preocupa-se em melhorar o desempenho dos funcionários e relações interpessoais mesmo passando por dificuldades devido a resistência das pessoas que se acomodaram por terem uma cultura e crenças arraigadas e difíceis de serem mudadas	1
4	Só em saber que existe um setor que trabalha (RH) em prol de uma melhoria já é razão para trabalhar feliz	1
5	Foi através da Cairu que tive a grande oportunidade de voltar ao mercado de trabalho	1

B) (continuação primeira pergunta)

Item	Comentários	Freqüência
6	Instituição com grande credibilidade no mercado, não só pelos 100 anos de existência como também pela equipe de professores que nela atua.	1
7	É uma instituição séria que cumpre com suas obrigações e dá respaldo aos seus funcionários.	2
8	O ambiente de trabalho é bom, a maioria dos funcionários agem com naturalidade uns com os outros.	1
9	Estou trabalhando numa empresa de nome, tento dá o máximo de mim e procuro me desenvolver.	1
10	Gosto do trabalho que faço, independente de cargo, pois quem quer trabalhar não escolhe.	4
11	Pelo simples fato de estar trabalhando, produzindo, sendo útil e acima de tudo por saber que faço parte do quadro de pessoal de uma Instituição secular e tradicional.	1
12	Desde meu ingresso nesta Instituição me sentir acolhida por todos e principalmente respeitada como profissional e ser humano.	1
13	Porque é uma Instituição que está me proporcionando uma vida melhor, realizando meus objetivos.	3
14	Aqui foi e está sendo uma verdadeira escola de vida para mim, hoje me sinto melhor.	1
15	É uma Instituição que dá muitas chances aos jovens para o primeiro emprego e aprendizagem em várias áreas.	1
16	O clima é aconchegante, contudo existe muita competição e intenções de prejudicar o colega.	1
17	Estou trabalhando no que eu gosto de fazer e sou respeitado no meu local de trabalho.	1
18	Porque é daqui que tiro meu sustento.	2
19	Porque gosto do ambiente, dos colegas e da democracia do presidente e de alguns líderes ex: Prof. Gilson, Joselito, Ana Rosa, Isabel e outros poucos que no momento não me recordo.	1
20	Foi aqui que passei a ter mais conhecimentos comigo mesmo e com as minhas tarefas.	1
21	A FVC desempenha um trabalho na educação e no desenvolvimento profissional do ser humano muito forte.	1
22	Há integração entre os que trabalham aqui, os funcionários e profs. são muito bons e pelo atendimento da administração.	1 1
23	Sou novo na empresa e grato pela oportunidade a mim concedida, me comprometendo a dar o máximo de mim para esta empresa.	1

(continuação primeira pergunta)

Item	Comentários	Frequência
24	Os gestores da FVC são pessoas que motivam a todos.	1
25	Adoro a Cairu, estudei e hoje trabalho. Tenho um carinho especial pela FVC	1
26	Por saber que existem profissionais que acreditam no meu potencial e dessa forma me auxiliam no cumprimento do meu dever.	1
27	Por ser uma pessoa popular, procuro sempre está otimista na vida e transmitir aos outros o bem estar.	1
28	Gosto de trabalhar com os jovens, pois com eles me atualizam com as realidades da vida e do mundo.	1
29	Porque ela é meu ganha pão, mas por outro lado gostaria que melhorasse.	1
30	Porque me tratam muito bem.	1
31	Por ser uma Instituição centenária, na área de educação com forte papel social e histórico na sociedade baiana.	1
32	É a minha primeira oportunidade de trabalho.	1
33	Porque a FVC é uma Instituição de ensino que amo muito. Sou feliz por fazer parte da Cairu, assim como minha mãe que também estudou aqui, na época do Colégio Comercial. A minha história com a FVC é de muito tempo e passou de geração em geração. Desde o meu ingresso até hoje tenho sido respeitada e o meu posicionamento perante a Instituição favoreceu esse resultado. Felizmente trabalho com algo que me satisfaz, procuro fazer sempre o melhor para que possa estar desempenhando um bom serviço e atendimento, não só aos professores e fornecedores, como também aos colegas e alunos.	1
34	Porque eu adquirir vários conhecimentos e tive a oportunidade de conhecer outras instituições.	1
35	Trabalho aqui por amor a este lugar...	1
36	Sinto-me feliz para resolver os problemas, mas triste por não ser reconhecido, e ainda ver outras pessoas quererem dizer que o trabalho foi feito por elas ou a idéia ter sido delas.	1
37	Porque é o único que tenho, é daqui que sai o meu sustento.	1
38	Porque é uma Instituição responsável com seus funcionários .	1

B) Resposta: NÃO - POR QUÊ? (Primeira pergunta)

Item	Comentários	Frequência
1.1	Porque aqui não se trabalha em conjunto em prol do mesmo objetivo. Os Chefes de setores muitas vezes trabalham visando prejudicar o outro por motivos pessoais, refletindo nos seus funcionários e prejudicando o atendimento ao estudante.	1
1.2	Pelo dono da Instituição (um certo chefe que se acha dono).	1
1.3	Apesar de ter muitos amigos queridos e me relacionar bem com os da dianteira, não me sinto nem um pouco feliz por trabalhar aqui. É um lugar onde as coisas parecem não funcionar, onde, por mais que o funcionário se esforce, parece que é em vão. Não há reconhecimento e nem ajuda mútua para que as coisas andem. Há injustiças nos salários, estes estão abaixo da média do mercado. Pessoas sem graduação ganham mais do que os que têm nível universitário. Pessoas que desempenham a mesma função recebem remunerações completamente diferentes.	1
1.4	Ao entrar nesta instituição, me sentir feliz por saber que teria direito a uma bolsa de estudos, assim que completasse dois anos como funcionário, e hoje me sinto magoado por não poder usufruir deste direito, já que estou funcionário desta há mais de quatro anos.	1

C) Resposta: MAIS OU MENOS - POR QUÊ? (Primeira pergunta)

Item	Comentários	Frequência
1	As vezes não tenho a liberdade de expressão e não sou ouvido nas solicitações.	1
2	Porque poderia ser melhor, se os chefes ouvissem mais os funcionários, solucionando os problemas abordados por eles.	1

SEGUNDA PERGUNTA: O que você sabe da Instituição?

Pontos Fracos Identificados	48
Pontos Fracos não respondidos	02
Pontos Fortes identificados	46
Pontos Fortes não respondidos	04

PONTOS FRACOS IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Frequência
1	Comunicação entre os setores, falta de divulgação nos acontecimentos, descaso no desenvolvimento do trabalho.	1
2	Não tem um setor apto para informar as pessoas. (atendimento); falta de sinalização, dizem que é porque danifica as paredes, isto não é motivo, deveria ter soluções (azulejar)	1
3	Há falta de comunicação entre os setores da instituição quando se faz um planejamento. A direção insiste nos mesmos erros de todos os semestres e não procura identificar-los para corrigir; Falta maior comprometimento por partes dos professores quando não cumprem os prazos estabelecidos no calendário acadêmico quanto ao fechamento das cadernetas com notas completas.	1
4	Mal administrada	1
5	A instituição é desorganizada, os setores não interagem, os alunos não são tratados com atenção e presteza que merecem ter. A maioria dos funcionários não é capacitada para o cargo que ocupam, não recebem treinamento, trabalham de má vontade.	1
6	Falta de coerência entre os setores em relação as informações passadas para os alunos principalmente em época de matrícula.	1
7	A política deixa muito de lado as qualidades técnicas de seus funcionários.	1
8	Precisa melhorar os procedimentos; processos errados, mesmos tendo idéias roubadas e seu trabalho não reconhecido.	1
9	Salários altos pra uns e baixos para outros, funcionários sem aproveitamento na área certa, uns pode tudo e outros não podem; O que é solicitado escrito nunca se tem respostas.	1
10	Nenhum	4
11	Falta de comunicação entre os setores; descasos.	2
12	A má assessoria à Presidência da instituição.	
13	Infraestruturas, falta de sala para orientação, a coordenação geral do Ceppev.	1

PONTOS FRACOS IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Freqüência
14	Pouco espaços para muitos alunos.	1
15	Nada à declarar	1
16	Disputas, brigas, burocracias muitas vezes desnecessárias só para dificultar o trabalho do outro.	1
17	Falta de comunicação, sobre algo que venha somar para instituição.	1
18	Prefiro não falar.	1
19	O reflexo dos problemas pessoais e políticos dos setores não são administrados com profissionalismo, afetando assim a qualidade do serviço prestado.	1
20	Falta de comunicação e informação entre as pessoas	1
21	Muitas oportunidades para uns e para outros não.	1
22	Porque dá mais chances a parentes de funcionários.	1
23	Falta de ticket refeição e trabalhar algumas vezes aos domingos.	1
24	O difícil acesso para o almoxarifado para o fornecimento de materiais.	1
25	Falta de comunicação e informação; falta de ticket refeição.	1
26	Qualidade inferior no atendimento e prestação dos serviços por alguns funcionários(sugiro fazer alguns treinamentos, feed back e alocar seus funcionários de acordo com seu potencial e desempenho). Dificuldades na comunicação (entre setores internos e externos; e alunos) possuem algumas sedes, exceto a Sede principal, que não está muito bem situadas e seus prédios não possuem infra-estruturas adequada.	1
2.27	As aulas de sábados tem que ter salas de aulas já determinadas para que os alunos não fiquem procurando.	1
28	Altos salários para pessoas de nível de escolaridade baixa e em alguns casos que não se comprometem com os objetivos da Instituição, enquanto pessoas bem qualificadas, dedicadas, dinâmicas e que tem grande compromisso com a Instituição, está bem abaixo da faixa salarial destes citados. Inclusive, existe também pessoas que exercem a mesma função, com salários três vezes maior, causando um certo desconfortos para aquelas que estão abaixo e mesmo assim continua se dedicando, muitas vezes até mais que estes favorecidas; Outro ponto franco que faço questão de colocar é que alguns líderes se colocam na posição de autoritários, com visão ainda vertical, enquanto o novo modelo de gestão está voltado para a horizontalidade entre colaboradores de modo geral.	1

PONTOS FRACOS IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Freqüência
29	Desorganização em relação à informação.	1
30	Não tenho conhecimento.	1
31	Limitações de espaços físicos, clima organizacional, problemas na comunicação interna; atendimento ao publico interno.	1
32	Burocracia extrema até nas pequenas coisas; as pessoas (empregados) não evoluem de cargo, falta de organização e cumprimento do calendário e das atribuições.	1
33	A maioria dos chefes inibem e até menosprezam a capacidade dos funcionários, onde denomino como falta de postura e ética profissional, trazendo sérios problemas para a Instituição comprometendo o rendimento e satisfação dos funcionários. Quando o funcionário é ouvido e elogiado pelo seu trabalho ele tenta sempre fazer o melhor. Falta de incentivo e até premiação para os funcionários destaque do mês ou do ano. Disparidade nos salários, ou seja alguns com titulação tendo o salário equivalente a quem não tem diploma nem de corte e costura, descaso, falta de valorização às idéias do funcionário, desestimulando oferecer seus conhecimentos e suas experiências. Assuntos que não são pertinentes ao crescimento da Instituição, ou seja fofoca, as pessoas perdem mais tempo em destruir a imagem do outro do que oferecer ajuda ou elogiar, errado quem fala e errado quem ouve, pois palavras distorcidas podem acabar com a imagem que levou muito tempo para construir, e neste momento não está produzindo, “uma palavra dita e uma flecha arremessada não tem retorno”, tudo isso gera intriga, falta de respeito, covardia, falta de bom senso, educação e profissionalismo.	1
34	Desencontro de informações entre diversos setores; falta de conhecimento de diversos colaboradores naquilo que fazem; demora da regularização e resolução dos problemas; constantes problemas apresentado no sistema; falta de segurança na guarda de numerários ; falta de condições para o desenvolvimento dos trabalhos; flexibilidade para uns e um controle mais rígido para outros no que diz respeito a assiduidade; falta de compromisso e responsabilidade, de alguns colaboradores, na realização de seus trabalhos; constantes, disse...me...disse..., gerando um clima desagradável entres os colaboradores	1

PONTOS FRACOS IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Freqüência
35	Algumas decisões parecem ser tomadas em cima da hora, sem haver um consenso comum.	1
36	Precisa se organizar melhor para dar melhores informações aos alunos.	1
37	Ao invés de colegas ficarem criticando o trabalho de outros, procurem dar idéias para melhorar.	1
38	Na maiorias das vezes que chamam um jovem para ser mensageiro dificilmente promove para trabalhar na Instituição.	1
39	Deveria lutar mais pelos menores aprendiz, pois eu não acho legal, quando eles completam 18 anos tem que ser logo demitidos, como se isso fosse normal, deveria sim ser contratados para dar chances para os jovens que deixam de ser menores aprendiz.	1
40	Setores desorganizados; falta de comunicação entre funcionários dos diversos setores, inclusive superiores; má vontade demonstradas por alguns funcionários na execução de suas atividades, o que reflete diretamente no péssimo atendimento que é prestado aos alunos; salários aquém do mercado de trabalho; distorção de salários, como por exemplo, funcionários que exercem a mesma função recebendo salários diferenciados, ou ainda, funcionários de nível médio recebendo mais do que funcionários com nível superior e especialização; funcionários ocupando cargos sem o mínimo treinamento ou qualificação para atividades que exercem; rigidez no que diz respeito a exigência do cumprimento de horários para alguns funcionários e total liberdade para outros.	1
41	Mal vontade no atendimento informações mal dadas. Esperas desnecessárias.	1
42	Atendimento e comunicação entre funcionários e alunos, precisa-se melhorar	2

PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Frequência
1	Uma instituição respeitada, motivo pelo qual está esse tempo no mercado.	1
2	É uma instituição de renome trabalha sério.	1
3	O bom desempenho.	1
4	Uma instituição conceituada de respeito, salários em dia, um ótimo tratamento para com os funcionários etc.	1
5	Tem bom nome diante da sociedade, dá oportunidade para quem deseja crescer (bolsa de estudos)	1
6	É uma empresa bem conceituada e não tem discriminação sobre os mais fracos, porém sem oportunidades.	1
7	Atividades dinâmicas e esses tipos de atividades incentiva o funcionário.	1
8	Instituição centenária congrega bons profissionais, preocupação com o social; gestores éticos.	1
9	Com esforços da direção e seus colaboradores, tem crescido em todos os sentidos.	1
10	Uma fundação centrada na formação de bacharéis e funcionários muito prestativos e qualificados.	1
11	Seriedade nos compromissos trabalhistas	1
12	O ensino de alguns professores a postura do presidente com os funcionários, o crescimento da instituição.	1
13	Pagamento da folha em dia, mesmo em dias difíceis, busca do melhor para sustentar o nome da Instituição, investimento no capital intelectual para os professores, bolsa de estudos, postura do presidente, muita gente boa e competente na Instituição, flexibilidade nas mudanças, busca da qualidade de ensino.	1
14	É uma Instituição bem desempenhada, dando oportunidades para os jovens para o mercado de trabalho.	1
15	Instituição secular e tradicional, considerada em salvador, uma das melhores na área de Ciências Contábeis, responsável pela formação de profissionais que hoje ocupam importantes cargos no mercado lá fora .	1
16	A tradição da FVC, competência dos professores e os trabalhos desenvolvidos pelo CEPPEV; NAEP; e a revista FVC.	1
17	A união e o esforço conjunto de todos os professores e funcionários na unidade.	1
18	Professores e alunos.	1

PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Frequencia
19	É uma instituição literária que conquistou a credibilidade geral; é forte em Contabilidade e Administração.	1
20	É uma instituição que tem respaldo e credibilidade (é centenária)	1
21	Tentativas de manter uma ambiente de amizade sincera (apesar dos problemas).	2
22	O tempo de existência da Instituição favorece a credibilidade no mercado.	1
23	A administração procura ajudar a todos os funcionários.	1
24	Prefiro não falar.	1
25	Quando mando alguns alunos para o chefe do setor eles saem satisfeitos quando é resolvido o problema deles.	1
26	Tem crescido muito para o que era antes.	1
27	Não lembro	1
28	Pagamentos em dia, vales-transportes.	3
29	Cem anos de atividade. Comprometimento com a educação, reconhecida pela comunidade baiana; competência dos seus profissionais, principalmente dos professores; a revista FVC; o NAEP; o CEPPEV como referenciais acadêmicas e profissionais.	1
30	O nome na praça	1
31	Os funcionários de todos os setores dessa instituição.	1
32	Ser uma instituição que prima pela qualidade no ensino superior (graduação e pós-graduação) e médio (ensino fundamental), ter 100anos de experiência, principalmente na área contábil, ser considerada uma grande instituição, formadora de profissionais altamente qualificados; Está situada em um local privilegiado (sede principal), e após as reformas, está com o layout bem organizado, favorecendo um bem estar aos seus alunos e funcionários. Os setores secretaria, Coordenação e Presidência possuem salas bem estruturadas.	1
33	A determinação e a busca por melhoria para a instituição.	1
34	É uma instituição centenária e com grande reputação no Brasil, contando com os melhores profissionais.	1
35	Pra quem é mulher é muito boa.	1
36	A boa relação dos funcionários com os alunos	1

PONTOS FORTES IDENTIFICADOS

Item	Comentários	Frequência
37	É uma instituição de ensino mais antiga em Salvador com mais um século de experiência, já formou muitos profissionais, desde a época do Colégio Comercial. Alguns dos ex-alunos se tornaram professores da casa e outros, figuras de destaque na sociedade baiana. Tem excelente reputação, principalmente na área contábil.	1
38	Segurança, assistência médica, algumas pessoas que respeitam o trabalhos dos outros, refeitório, enfermagem, o novo trabalho de ouvir o funcionário, salário na data.	3
39	As pessoas são educadas.(pessoas que fazem parte da Instituição).	1
40	Alguns poucos procuram melhorar os procedimentos e processos errados, mesmo tendo suas idéias roubadas e seu trabalho não reconhecido.	1
41	Segurança da portaria, assistência médica e odontológica, refeitório, ponto eletrônico (caixa de banco).	1
42	As pessoas que fazem parte da instituição são educadas.	1

TERCEIRA PERGUNTA- Você se sente motivado (a) para resolver os problemas de aluno, fornecedores, etc. mesmo que sua função não seja atendimento?

Resposta	Quant	% sobre Total
Sim	37	74
Não	08	16
Mais ou menos	00	-
Não respondeu	05	10
Total	50	100%

SIM, PORQUE?

Item	Comentários	Frequência
1	Devemos nos sentir parte do todo, e nos comprometermos com a melhoria continua da qualidade dos serviços, considerando que os setores estão interligados em função a atender ao objetivo geral da empresa.	1
2	Porque a vida por si só já é estressante, então procuramos, na medida do possível, resolver os assuntos pertinentes aos diversos setores, de quem quer que seja, para que os mesmos saiam satisfeitos.	1
3	Todos somos capazes de desenvolver qualquer atividades, só é necessário ser solicitado para utilizar tal conhecimento.	1
4	Estamos aqui para trabalhar, cada problema resolvido é um problema a menos para a empresa.	1
5	Somos representantes desta instituição e acima do cargo ou função devemos agradar o cliente ou aluno mostrando solução de problemas.	1
6	Entendo a Instituição como um todo e, sendo parte integrante dela tenho obrigação de me incomodar com tudo que ocorre dentro ou fora.	1
7	Pois é, para mim é muito significativo. Atender a um pedido solicitado por quem quer que seja, com rapidez e eficiência.	1
8	O importante é colaborar, e sempre fiz isso.	1
9	Porque a união faz a força, quando eu precisar de informações em algo, terá alguém para informar. Para ser um funcionário prestativo tem que saber lidar com o atendimento.	1
10	Para o crescimento da Instituição e o meu também, e poder ajudar o colega.	1
11	Ajudar sempre é bom.	1
12	Para que haja um bom funcionamento.	1

SIM, PORQUE? (Terceira pergunta)

Item	Comentários	Frequência
13	Todos os funcionários precisam cumprir a mesma missão: os problemas pertence à comunidade Cairu.	1
14	Motivação. Gosto muito de trabalhar com o publico, todos gostam de ser bem tratados, ser chamado pelo nome, olhar em sua direção e perguntar em que posso servir? Quanto a aluno, precisa ter muito jogo de cintura, pois eles querem ser ouvidos, ter o problema solucionado, e não querem nem saber se é difícil ou não a solução do problema, este é um caso delicado e precisa de treinamento direcionado para atendimento ao aluno.	1
15	Porque não acho justo cem anos de tradição ser posto a prova por falta de um bom atendimento.	1
16	Porque há uma instituição entre os funcionários e professores na unidade.	1
17	A medida do possível, e com o conhecimento dos meus superiores.	1
18	É o nosso cliente nº um e é quem passa para o lado de fora a nossa imagem.	1
19	Porque não custa nada ajudar.	1
20	Essa é a forma de vender a boa imagem da Instituição e mostrar a seriedade do nosso trabalho.	1
21	É deles que recebemos o salário.	1
22	É muito gratificante atender bem as pessoas, isso cria uma imagem positiva para mim e para a Instituição.	1
23	Pela convivência com os alunos.	1
24	É uma função como outra qualquer mas, com responsabilidade.	1
25	Porque é sempre bom expandir seus conhecimentos, em outra área.	1
26	Tenho satisfação de atender a qualquer cliente, funcionário, ou usuário (qualquer pessoa) sem distinção.	1
27	Pois, apesar de não trabalhar diretamente com os alunos, tenho a preocupação em dar um bom atendimento, quando, por exemplo: não sei dar alguma informação, passo para o setor responsável, não deixando o cliente/aluno sem posição. Sou agente facilitador para resolver diversos problemas.	1
28	Podemos indicar os problemas e juntos buscar a solução.	1

SIM, PORQUE? (Terceira pergunta)

Item	Comentários	Freqüência
29	Tenho motivação, porque me coloco no lugar da pessoa que quer ser atendida. Ela não tem nada a ver com os problemas internos da instituição, está aqui para ser bem atendido e me esforço para fazer isso.	1
30	Porque gosto do meu trabalho.	1
31	Porque independente de qualquer situação interna, é importante sempre dar um bom atendimento e encontrar soluções para problemas de nossos clientes, e isso é uma grande motivação.	1
32	O aluno não sabe o que quer nem a quem pedir, precisa direcionar os alunos para pessoa certa.	1
33	Sim ou melhor às vezes. Isto é quando está relacionado ao meu setor, e mesmo que um colega erre e eu receba o erro, exemplo: no caixa é cobrado um valor indevido se eu aceitar vou errar duas vezes; Se sobrecarregar de informações que não é do setor, termina não tendo qualidade as informações do próprio setor.	1
34	Dentro de uma política de melhor atendimento a qualquer usuário, que não nos permita deixar de ser nós mesmo fingindo ser uns robôs programados para dizer “Bom dia “e “Sim como vai você?”	1

RESPOSTA: Não, Porque? (terceira pergunta)

1	Na vida tudo tem limites.	1
2	Se faz o necessário respeitar o trabalho do colega, só intervenho quando me sinto segura, se não indico o setor competente.	1
3	As pessoas detentoras das informações necessárias para resolução do problema não facilitam e procuram muita burocracia além de ignorância no atendimento.	1
4	Só se tiver conhecimento da coisa, porem posso ajudar de outra maneira, encaminhando para alguém que possa resolver	1
5	Porque não sei resolver o problema dele e encaminho a secretaria	1
6	Trabalho sobrecarregado em um setor onde desenvolvo várias funções ao mesmo tempo não existindo organização com relação a horário de atendimento ao publico e documentos internos. Sou cobrado quando deveria ser consultado para saber porque o trabalho não esta sendo bem desenvolvido, não há estímulo para produzir quando as condições de trabalho e o salário não condiz.	1
7	A empresa não está preocupada com funcionários do baixo escalão.	1
8	Posso me esforçar p/ atender bem, mais não é meu trabalho.	1

QUARTA PERGUNTA - Você se sente respeitado pelo seu superior?

Resposta	Quant	% sobre Total
Sim	29	58
Não	07	14
Mais ou menos	05	10
Não respondeu	09	18
Total	50	100%

RESPOSTA: Sim, Porque?

Item	Comentários	Frequência
1	Trabalho há 3 anos e seis meses na Fundação, e, sempre tive bom relacionamento com meu superior, o qual sempre me teve muito respeito e reconhecimento pelo trabalho desenvolvido por mim.	1
2	Porque ele tem um grande respeito pelos funcionários.	1
3	Porque tem uma postura condizente com o cargo que ocupa, sempre dialogando, quando possível, e procurando resolver os problemas existentes em sintonia com o nosso setor.	1
4	Até o momento não houve situação em que pudesse responder o contrario.	1
5	Tenho a oportunidade de aprender sempre e tenho apoio incondicional do meu superior hierárquico.	1
6	Sempre cumprir com meu dever profissional, a hierarquia.	1
7	Cada um no seu lugar para exercer certos postos. Temos que nos prontificar a respeitar os outros, se imponho respeito vou ser respeitado.	1
8	Elas são maravilhosas apesar de alguns desentendimentos.	1
9	Porque não dou motivo para ele fazer o contrario.	1
10	Porque ele impõe respeito na sua administração .	1
11	Respeitado sim, motivado não. Não percebo nenhum movimento por parte de meu superior no sentido de desenvolver ações que possam trazer melhorias para o setor, além de demonstrar total falta de comprometimento diante das queixas levantadas pelos seus colaboradores.	1
12	Fui e sou bem tratado, e também fui muito bem recebido.	1
13	Pelos atos do superior, sempre respeitoso, amigo e conselheiro.	1
17	Porque os meus chefes me respeitam como se eu fosse um deles.	1

RESPOSTA: Sim, Porque? (quarta pergunta)

Item	Comentários	Frequência
14	Por saber tratar o próximo.	1
15	Não dou lugar a ele	1
16	Meu superior sabe pedir e sabe cobrar os trabalhos com respeito.	1
18	Meu trabalho é valorizado.	1
19	Pois o meu superior me conhece e me compreende, assim como compreendo e conheço seu temperamento. Procuro evitar conflito e fazer bem as minhas atividades, não dando motivo para que não goste dos meus serviços. Meu superior tem um temperamento forte mais é uma pessoa amável com seus subordinados.	1
20	Nos trata com respeito e dignidade.	1
21	Não é tão ruim.	1
22	Porque nunca me tratou mal.	2
23	O nome já está dizendo chefe é para ter respeito e se dar respeito.	
24	Tenho abertura para opinar sobre situação que envolvem o meu atual setor e sou sempre compreendido quando preciso resolver um problema pessoal.	1
25	Respeitado sim, reconhecido não. Recebo respeito porque vivemos em uma sociedade civilizada, mas não recebo reconhecimento pelo meu trabalho. Digo reconhecimento até nas pequenas coisas. A equipe do setor em que trabalho não é elogiada, motivada e não me lembro de alguém ter sido promovido nos últimos anos.	1
26	Sempre fui muito bem tratado assim como os trato bem.	2
27	Sim, porem muitas vezes parece fazer pouco caso em relação a grande quantidade de atividades e em relação ao espaço físico do setor que não oferece facilidade de atendimento.	1

RESPOSTA: Não, Porque? (quarta pergunta)

Item	Comentários	Freqüência
1	Não há formas de comunicação mínima com o coordenador.	1
2	Já tive muitos superiores aqui, e confesso que muitos nem devia está chefiando, pois não tem educação doméstica, não sabe dos seus deveres e acha que chefiar é dar obrigações e deveres, fazer ouvir e calar sem se preocupar com o ser humano e seus anseios, já me sentir tão coagida, que pensei em vários momentos pegar a pessoa pelo braço lá fora e dizer aqui você não é o meu chefe e vai ter que me ouvir. Meu interesse maior é ver a Instituição crescer, ser bem divulgada e conceituada, e virar um centro de educação no sentido da palavra e não só no ensino.	1
3	Nem sempre o superior se dirige ao funcionário como deveria, parece que traz outros problemas e associa aos da Instituição.	1
4	Não tem respeito por si mesmo, alguns colegas já foram até humilhados.	1
5	Ele procura manter um relacionamento de amizade porem não sabe ouvir, muitas vezes somos mal interpretados sem necessidade alem disso, ele entrega responsabilidade porem não permite decisão. Sei que meu superior tenta confiar, ser amigo, manter um bom relacionamento porem, as vezes não consegue separar quando tem problema e descarrega nos funcionários.	1
6	Não, pois este não ouve nossas opiniões com o objetivo de melhorar o nosso trabalho e sim como afronta a sua direção, é necessário que os chefes de setores da Cairu participem de cursos de relações humanas para se relacionarem melhor com os colegas.	1
7	Sinto-me sub-utilizada existem situações que poderia opinar, mas não sou considerada pelo meu superior como uma pessoa capaz. Existe uma postura hierárquica muito arcaica na visão do meu superior, onde o subordinado tem por obrigação executar e em hipótese alguma será permitido um questionamento ou sugestão, em determinadas atitudes tomada por ele.	1

RESPOSTA: Mais ou menos, Porque? (quarta pergunta)

Item	Comentários	Frequência
1	No relacionamento interpessoal somos agraciados por uma pessoa próxima, amiga e respeitadora. Do ponto de vista profissional, apesar de considera-lo uma pessoa acessível e sempre pronta a nos ouvir, falta lhe uma maior sabedoria para reconhecer sua equipe como parte do processo, pronta p/ opinar.	1
2	Porque depende de qual superior, tenho vários.	2
3	Meu superior é um pouco grosso e não age com igualdade, trata a pessoa de acordo com o cargo.	1
4	As vezes tenho muitos chefes todo mundo manda e até trata com ameaças, precisa definir quem manda em quem.	1

QUINTA PERGUNTA - Identifique outras angustia que você possui

Item	Comentários	Frequência
1	A maior de todas diz respeito aos problemas, quando tento e não consigo resolve-los, fico angustiado porque sei que não depende só de mim. Dependem dos outros é péssimo.	1
2	O Setor de secretaria não atende telefone sendo que já foram feitas reclamações. Obs: o aluno reclama e com razão.	1
3	A necessidade de mudar, melhorar alguns procedimentos internos, visando atender melhor nossos alunos e ao público em geral.	1
4	Desigualdade remuneratória	1
5	É não poder dizer a certas pessoas p/ olharem p/ elas mesmas.	1
6	Como pessoa nascida em uma família pobre, tenho medo de ser ignorado por pessoas de classe social alta ou média.	1
7	Não tenho motivos para angustia.	6
8	Gostaria que a curto prazo a FVC retomasse suas atividades de investimento e bem servir como sempre fez.	1
9	A falta de incentivo financeiro por parte da FVC, nada contribui para minha jornada acadêmica, por outro lado todo conhecimento adquirido é aplicado aqui.	1
10	Dúvidas sobre a estabilidade do emprego, frustrações por não poder, desenvolver atualmente grandes projetos.	1

(continuação quinta pergunta)

Item	Comentários	Freqüência
20	É exigir muito de alguns e deixar outros a vontade.	1
21	As vezes somos agredidos com palavras e gestos.	1
22	Trabalho ha muito tempo na firma, melhoria que é bom nada.	1
23	Ver funcionário de outros setores trabalhando tão errado, ficando horas conversando, e ainda apontando horas extras. Ver chefes de setor que não tem direito a receber horas extras apontando estas, se são chefes já recebem para isso, por isso que a matricula demora mais, só para eles ganharem mais enquanto a Cairu paga. Proibição de bolsas que só é proibido para quem eles querem proibir, a depender do nível de interesse. Ver prestadores de serviços receberem mais do que quem está na casa trabalhando de verdade, e ainda tem alguns que trabalha errado mas, por ser amigos de algumas funcionarias são chamados toda vez.	1
24	Ao ingressar na FVC, o profissional percebe que pelo tempo de casa e não pelo desempenho da sua função é valorizado. Ausência de um planejamento de cargo e salários.	1
25	A falta de rotinas; falta de manual de procedimentos p/ atividades Adm e Acadêmicas. Participação em decisões, afinal “somos o chão de Fabrica” com relacionamento direto com alunos.	1
26	Consideração com os funcionários mais velhos que eu acho que não tem. Quem chega hoje tem mais prioridade do que funcionários antigos.	1
27	Fico triste com o salário do colega da mesma função ser diferente, e não procurar ver o que a pessoa sabe fazer, para trabalhar melhor.	1
28	Não faço o que gosto, ninguém nunca perguntou o que eu gostaria de fazer. Dizem que a Cairu paga bem, mas isso não é verdade pois passo aperto com o salário que ganho.	1
29	Das pessoas não terem discernimento em relação a qual pessoa que cometeu certo erro e rotula o setor. Se tem a assinatura do funcionário porque rotular o setor? Isto é falta de comunicação entre os setores o que gera fofocas. Este setor é muito rotulado, e os funcionários não gostam nem de tirar férias do colega devido ao grande nº de trabalho (que não é valorizado).	1
30	A falta de disponibilidade física dos setores, dificulta o atendimento ao publico. Sugiro que façam uma arrumação nas janelas.	1

(continuação quinta pergunta)

Item	Comentários	Freqüência
31	Trabalho em um setor da Fundação onde desenvolvo ao mesmo tempo atendimento telefônico, atendimento ao público e grande volume de documentos para reparar, não existe organização nem compreensão da direção com relação a esse fato. Sou obrigado durante a matrícula a trabalhar mais de 12 horas por dia atendendo ao público s/ intervalo, acarretando estresse, estafa, debilitando a saúde e comprometendo o trabalho. O sistema telefônico é desestruturado não indica que a linha está ocupada.	1

IV – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório espelha de forma minuciosa, as satisfações, anseios e angústias do corpo técnico-administrativo da Fundação Visconde de Cairu, que colocamos a apreciação da administração, a fim de que tome conhecimento, e, dentro do possível venha diminuir/extinguir alguns pontos considerados bastantes frágeis.

Salvador, 20 de dezembro de 2005.

Luzia Viana Fonseca
Coordenadora CPA