**Roteiro de perguntas: Alunos iniciante e egressos**
**Dados do entrevistado**
**Nome:** 
**Idade:** 

**Semestre e ano e conclusão:** 

**Atividade profissional:** 

**cidade residencial:** 

**Questões referentes aos objetivos de desempenho (custo, qualidade, confiabilidade, velocidade e flexibilidade) no CESUCA baseadas na escala de Likert. Marcar com "X" o que melhor indica sua opinião.**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Objetivo de desempenho Preço (bens e serviços com preços apropriados)</th>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1. A sua escolha pelo CESUCA foi em função do preço</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2. Você estaria disposto a pagar mais para ter mais conforto (ar condicionado na sala de aula).</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3. Você pagaria mais para ter maior tecnologia e instalações.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4. O preço da cópia (xerox) no CESUCA é adequado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5. As disciplinas a distância deveriam ser mais acessíveis.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6. Os cursos de extensão oferecidos no CESUCA tem preço adequado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>7. A instituição proporciona uma forma de pagamento adequado a suas necessidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Objetivo de desempenho Qualidade (Fazer certo as coisas) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>8. A qualidade percebida no Cesuca referente ao conteúdo ensinado atende suas necessidades.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>9. Quanto aos serviços prestados na Instituição a qualidade é atendida.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>10. A qualidade dos docentes é alta.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>11. O sinal de internet oferecido tem qualidade</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>12. O tratamento (ser cortês e solícito) dado ao aluno na Instituição possui qualidade.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>13. A qualidade percebida na secretaria para atender suas necessidades é satisfatória.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>15. A qualidade destacada pelo ENADE favorece seu currículo na Instituição.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>16. A Instituição é bem aceita no mercado de trabalho.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Objetivo de Desempenho Confiabilidade (Fazer as coisa em tempo) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>17. Você confia na Instituição (o que é prometido é cumprido).</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>18. Em relação ao atendimento aos discentes por funcionários, se eles prometem algo em determinado tempo, isso é cumprido.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>19. O Cesuca cumpre os horários estabelecidos para atendimento a alunos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>20. Os docentes cumpriram com as propostas do plano de ensino e acordos feitos em aula.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>22. A entrega do resultado das notas é adequada no GII.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Objetivo de desempenho Velocidade (fazer as coisas com rapidez) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>23. A entrega rápida (velocidade) nos serviços da Secretaria do Cesuca é adequado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>24. Há rapidez no acesso ao sinal de internet.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>25. Quanto aos serviços nos laboratórios de informática há velocidade?</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>27. Você considera hábil o tempo transcorrido para a publicação das notas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>28. Quanto aos serviços prestados na Faculdade CESUCA, a rapidez é atendida.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>29. O tempo de fila é mínimo na sala de cópia (xerox).</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Objetivo de desempenho Flexibilidade (Mudar o que se faz) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>30. A instituição oferece inovação em seus produtos/services.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>31. A flexibilidade de mudar ou adaptar-se ao que já tem, é percebido no Cesuca.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>32. Há flexibilidade de introdução de novos cursos.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>33. Há uma ampla variedade de livros no acervo da biblioteca.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>34. O acervo da biblioteca atende ao volume solicitado.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>35. Você gostaria de ter mais flexibilidade no modo como as aulas são ministradas.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>36. O Modelo EAD permite uma flexibilidade de tempo, de acesso em qualquer local e de velocidade. Você gostaria de ter mais conteúdos neste modelo.</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Obrigada!