

1 **Ata da reunião da Comissão Própria de Avaliação da Universidade Federal do**
2 **Paraná.** Aos dezenove dias de novembro de 2020, às 9h00, reuniu-se a Comissão
3 Própria de Avaliação da Universidade Federal do Paraná (CPA), via *Teams*, sob a
4 Presidência do Professor Alexandre Knesebeck. Foram registradas as presenças de:
5 Roberta Antunes, Salette A. F Miyake, Maria Tereza Carneiro Soares, Luana Moraes
6 Costa e Gabriela Abreu Passos. Justificou a ausência: Raquel Rangel de Meirelles
7 Guimarães. Abrindo a sessão, o Presidente cumprimentou os presentes e passou aos
8 informes. O Presidente explicou brevemente os ajustes necessários para a execução
9 da pesquisa, devido às novas normas de proteção aos dados pessoais - Lei Geral de
10 Proteção de Dados (LGPD), conforme divulgação recente na Instituição. Para dirimir
11 dúvidas e dar prosseguimento à pesquisa, o que demanda informações de cadastro
12 dos servidores, com objetivo de garantir a segurança, *login*, validação e segmentação
13 dos resultados, foi realizada uma reunião com o Diretor da AGTIC, sr. Valmir Antunes,
14 o Pró-Reitor de Gestão de Pessoas, sr. Douglas Ortiz Hamermuller, a assessora do
15 referido pró-reitor, sra. Lânia Busnello e o sr. Leonardo Melo, da Unidade de
16 Gerenciamento de Informações da Proplan, ocasião em que a CPA e a AGTIC
17 colocaram os pontos principais de execução das pesquisas de autoavaliação, a
18 importância da segmentação das pesquisas e as limitações do sistema. Ficou
19 acordado que somente a AGTIC terá acesso aos dados dos respondentes. Desta
20 forma, a CPA irá receber as informações segmentadas e codificadas ao fim da
21 pesquisa, para não haver prejuízos ao período previsto para a aplicação da pesquisa,
22 que iniciou em 16 de novembro. O segundo informe tratou do acompanhamento da
23 pesquisa. Eu, Salette Miyake, expliquei que durante o período em que a pesquisa está
24 no ar é necessário acompanhamento e ajustes nos bancos de dados. Situações novas
25 que demandam atenção surgiram este ano porque são três questionários abertos ao
26 mesmo tempo. Situações como a inclusão de professores que fazem parte dos
27 programas de pós-graduação. Estamos consultando a PRPPG e caso eles não
28 tenham essa informação, subiremos o banco de dados de todos os docentes. Além
29 disso, há os casos de inclusão de servidores novos, verificação de informações nos
30 casos em que os respondentes inserem caracteres especiais ou informações
31 equivocadas (a grande maioria), entre outras situações que precisam de
32 acompanhamento constante. Em seguida, o Presidente pediu-me para informar em
33 que etapa está a preparação da avaliação específica para o Complexo Hospital de
34 Clínicas (CHC). Informei que estamos aguardando o banco de dados dos funcionários
35 da Ebserh, que já solicitamos ao CHC via processo no SEI e que deverá ser
36 disponibilizado diretamente para a AGTIC. No referido processo, foram inseridas as
37 orientações que recebemos em relação ao tratamento dos dados pessoais, seguindo
38 as mesmas normas de proteção. Assim, resta somente esta ação, pois as demais
39 providências estão em andamento pela AGTIC, como a criação do ambiente e a
40 integração do banco de dados da UFPR, ao qual a AGTIC já tem acesso.
41 Considerando que a previsão de abertura é dia 23 de novembro, em razão do prazo
42 exíguo, porque a AGTIC tem planejamento de férias de servidores da unidade de
43 webdesign em meados de dezembro, de forma que a CPA ficará sem o apoio técnico
44 se a pesquisa se estender além do dia 04 de dezembro, será preciso consultar o CHC
45 sobre o pedido desses dados. Caso nos próximos dias eles não nos dêem retorno, a
46 CPA deve decidir se é viável esperar até o próximo ano ou se neste momento aplica-
47 se a pesquisa somente para servidores UFPR. Diante das novas normativas, não
48 temos como abdicar do apoio da AGTIC para o acompanhamento das pesquisas. O
49 último informe trata da publicação das ações planejadas e/ou executadas pelos
50 Setores, Campi, Pró-Reitorias e equivalentes. O Presidente ressaltou a importância
51 dessa publicização e informou que durante o ano fizemos consultas às unidades que
52 não haviam enviado as ações, e também consultamos as que enviaram as análises

53 com base em leitura dos dados, informando que poderiam inserir as ações tomadas
54 ou previstas em face dos resultados. Essas ações serão enviadas para a SUCOM nos
55 próximos dias para criar o material publicitário e para divulgar nos meios de
56 comunicação da UFPR. Essa ação será importante para demonstrar quais os
57 impactos dos resultados das pesquisas no planejamento da Instituição, tal como foi
58 publicado, em junho de 2020, o resumo das ações dos cursos. A seguir, passou-se
59 ao primeiro item da pauta: descentralização do questionário de disciplinas. Nesta
60 sessão, a CPA tem como objetivo escolher cinco cursos, dentre os cursos que têm
61 previsão para receberem avaliação *in loco* a partir de 2021, para participarem do
62 projeto piloto de descentralização dos instrumentos de pesquisa discentes. Para
63 subsidiar as escolhas, a CPA considerou como critérios: a participação nas últimas
64 pesquisas discentes; o atendimento às análises solicitadas pela CPA, os conceitos de
65 avaliação externa; e a fase processual no E-mec. A servidora Luana Moraes Costa
66 esclareceu como essas fases se desenvolvem, indicando que os cursos da fase 1 são
67 os que estavam com visitas agendadas antes da pandemia e, por isso, serão os
68 primeiros a receberem os avaliadores assim que a situação se normalizar. Desta
69 forma, esses cursos poderão ter menos tempo para discutir colegiadamente o
70 instrumento de pesquisa e receber o treinamento para inseri-los no sistema que a
71 COSIS/PROGRAD está desenvolvendo. Os cursos da fase 2 poderão receber as
72 visitas em médio prazo, o que possibilita um tempo maior de preparação, prevendo
73 que a aplicação da pesquisa seja no primeiro semestre de 2021. Os cursos da fase 3
74 são os que ainda estão nas primeiras etapas de inclusão de documentos no sistema
75 E-mec, o que eleva o tempo de previsão para visitas *in loco* nesses cursos. Assim,
76 decidiu-se utilizar como primeiro critério de exclusão os cursos das fases 1 e 3. Em
77 relação aos cursos da fase 2, foram aplicados os demais critérios. Os cursos
78 selecionados foram: Medicina do Campus Toledo; Engenharia Cartográfica do Setor
79 de Ciências da Terra; Letras Francês do Setor de Ciências Humanas; Ciências do
80 Setor Litoral e Enfermagem do Setor de Ciências da Saúde. O segundo item da pauta
81 trata do instrumento de avaliação de cursos, com previsão de aplicação no primeiro
82 semestre de 2021. Nesta edição da pesquisa, o instrumento também deverá ser
83 adequado ao Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). Desta forma, a Secretaria
84 Executiva de Avaliação Institucional (SEAI) fez a análise do questionário anterior e
85 dos objetivos do PDI, inserindo os temas básicos para discussão com a CPA nessa
86 sessão. Foram repassados os objetivos e sugeridas correções, apontadas melhorias,
87 ficando acordado uma nova revisão pelos membros nos próximos dias. A SEAI deverá
88 enviar as correções e o questionário de 2019 para subsidiar essa análise, para,
89 posteriormente, o tema ser debatido com os Representantes Setoriais e com a
90 unidade de Projetos da Prograd. Considerando que está em andamento o segundo
91 ciclo do Ensino Remoto Emergencial (ERE), acordou-se que a CPA entrará em
92 contato com o Presidente da Comissão designada pelo CEPE para acompanhar o
93 ERE, o Pró-Reitor de Graduação, para consultá-lo e decidir em conjunto as datas de
94 aplicação e definir um cronograma de trabalho integrado, inclusive em relação à
95 discussão dos questionários de pesquisa, pois a referida Comissão precisa fazer o
96 acompanhamento desse segundo período especial e a CPA também tem metas e
97 objetivos a cumprir em relação à avaliação interna. A primeira proposta para o
98 instrumento de pesquisa que avaliará os cursos é parte integrante desta ata. Nada
99 mais havendo a tratar, o Presidente agradeceu a presença de todos e todas, e eu,
100 Salette A. F. Miyake, lavrei a presente ata.

**QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DE CURSOS COM BASE NO PDI
APLICAR EM 2021 REFERENTE A 2020**

QUES TÃO	OBJETIVOS NO PDI	PERGUNTA	SUBPERGUNTAS	ESCALA DE RESPOSTA						
1	EN-19.09, 20.09, 21.10, 22.10, 23.10, 25.10	Considerando as ações de inclusão e diversidade da UFPR, avalie os itens a seguir:	Eventos universitários para ampliação do conhecimento sobre o tema	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
			Políticas e programas de diversidade na graduação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
			Políticas e programas de inclusão na graduação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
			Políticas e programas de acolhimento ao estudante	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
			Políticas e programas de acompanhamento ao estudante	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
2	GE-20.09	Sobre o tema de Sustentabilidade Ambiental na UFPR, avalie as seguintes ações de seu curso e/ou Setor quanto à:	Proteção ambiental (separação de lixo, destinação correta de resíduos, tratamento de efluentes e outras)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica
			Economia de recursos naturais (papel, água e energia elétrica)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssim o	Não sei opinar	Não se aplica

3

EN-03.01, 06.02,
13.01, 14.06,
17.08, EX-01.01,
03.01,04.01

A seguir, avalie as seguintes políticas de gestão:

Currículo em relação à formação acadêmica	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Currículo em relação à formação profissional	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Oferta e promoção de atividades de pesquisa - iniciação científica	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Oferta de atividades de extensão	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Oferta de disciplinas de pós-graduação a estudantes egressos da graduação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Integração entre graduação e pós-graduação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Incentivo para participação na SIEPE	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Alinhamento das atividades de extensão com as demandas sociais	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Oferta de disciplinas no formato híbrido	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
Ações que integram ensino e extensão (Ver terminologia da Resolução, porém	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica

			ainda não está no site da SOC)							
			Políticas e ações que promovem a ampliação de bolsas de extensão	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Programas de tutoria (não achei no site COAFE. Achei sobre estágio e monitoria somente)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Programa de monitoria	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Ações de apoio à redução de evasão no seu curso	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Orientação para preenchimento das informações do Termo de Compromisso de Estágio e demais informações (Unidade de Estágio/COAFE/P RGORAD)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Normas e regulamentos para formalização de estágios na UFPR	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
4	-	Avalie as ações de comunicação interna e externa para as seguintes opções:	Feira de Profissões	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Site do Curso	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Site do Setor	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica

			Redes sociais do Curso e/ou Setor	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Comunicação e divulgação de atividades de extensão desenvolvidas por alunos e/ou pelo curso	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Comunicação e divulgação das atividades de pesquisa desenvolvida por alunos e/ou pelo curso	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
5	GE-17.07	Em relação à(s) biblioteca(s) que você utiliza, avalie os itens a seguir:	Manutenção do acervo físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Manutenção do acervo digital	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Atualização do acervo físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Atualização do acervo digital	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Atendimento presencial e remoto	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Horário de atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Cursos oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas aos estudantes	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
6	-	Agora indique seu grau de satisfação com o atendimento (presencial e remoto)	Coordenação do Curso	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Secretaria do Curso	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica

		das seguintes unidades:	Secretaria(s) do(s) Departamento(s) que atende(m) ao seu curso	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Laboratório(s)	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Seção de Atendimento ao Público (PROGRAD)	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Atendimento pedagógico e psicológico (PRAE)	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Atendimento à saúde (Casas - PROGEPE)	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			PROEC (ver com eles qual unidade deve ser avaliada)	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
			Ouvidoria UFPR	Totalmente satisfeito	Muito satisfeito	Satisfeito	Pouco satisfeito	Insatisfeito	Não sei opinar	Não se aplica
7	-	Você participou de aulas e/ou outras atividades presenciais em 2020?	(Se sim, abrir as questões 8, 9, 10, 11 e 12)	Sim	Não	-	-	-	Não sei opinar	-
8	EN-04.01	Como você avalia as salas de aula, quanto aos seguintes itens:	Espaço físico (capacidade)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Limpeza, conservação e manutenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Mobiliários (cadeira/carteira)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Equipamentos (projektor/quadro)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Iluminação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica

			Conforto acústico e térmico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Privacidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
9	PQ-06.02, EN-04.01	Como você avalia os laboratórios, clínicas, ateliês e/ou oficinas, quanto aos seguintes itens:	Espaço físico (capacidade)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Limpeza, conservação e manutenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Mobiliários (carteiras, banquetas, bancadas e outros)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Equipamentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Materiais para a realização das atividades	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Iluminação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Conforto acústico e térmico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Segurança	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
10	-	Como você avalia os ambientes externos e áreas comuns, quanto aos seguintes itens:	Espaço físico (suficiência de áreas de convivência, corredores, portarias, etc)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Limpeza e manutenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Segurança	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica

			Iluminação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Banheiros (quantidade, conservação)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Estacionamento (quantidade, conservação)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Restaurantes Universitários (conservação e conforto do espaço e dos mobiliários)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
11	EN-18.09	Como você avalia os espaços para atendimento psicossocial e pedagógico, quanto aos seguintes itens:	Espaço físico (capacidade)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Limpeza, conservação e manutenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Mobiliários (cadeiras, etc)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Iluminação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Conforto acústico e térmico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Privacidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
12	EN-04.01	Como você avalia as bibliotecas, quanto aos seguintes itens:	Espaço físico (capacidade)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Limpeza, conservação e manutenção	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Mobiliários (cadeira/carteira)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica

			Iluminação	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Conforto acústico e térmico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Privacidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
13	GE-18.08, 19.08	Com relação à Segurança Institucional no Campus do curso que você frequenta, avalie:	Os programas e as ações de proteção e segurança das pessoas	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Os programas e as ações de proteção e segurança do patrimônio	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
14	-	Avalie o SIGA (Sistema Integrado de Gestão Acadêmica), considerando as seguintes proposições:	As funcionalidades disponíveis atendem às necessidades das minhas atividades acadêmicas na universidade	Concordo plenamente	Concordo	Discordo razoavelmente	Discordo	Discordo Totalmente	Não sei opinar	Não se aplica
			O sistema é fácil de usar, aprender e/ou operar	Concordo plenamente	Concordo	Discordo razoavelmente	Discordo	Discordo Totalmente	Não sei opinar	Não se aplica
			O sistema está disponível quando eu preciso	Concordo plenamente	Concordo	Discordo razoavelmente	Discordo	Discordo Totalmente	Não sei opinar	Não se aplica
			Sinto-me seguro/a ao utilizar o sistema	Concordo plenamente	Concordo	Discordo razoavelmente	Discordo	Discordo Totalmente	Não sei opinar	Não se aplica
			O sistema oferece celeridade administrativa	Concordo plenamente	Concordo	Discordo razoavelmente	Discordo	Discordo	Não sei opinar	Não se aplica

								Totalmente		
15	-	Agora avalie as condições de funcionamento das seguintes ferramentas digitais oferecidas pela UFPR:	UFPR Virtual (ver com CIPEAD se querem saber alguma coisa mais específica)	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Outlook	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			OneDrive	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Teams	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
16	-	Você desenvolve atividades nos NTEs (Núcleos de Tecnologias Educacionais)?	(Se sim, abrir a questão 17)	Sim	Não	-	-	-	-	
17	-	Avalie os Núcleos de Tecnologias Educacionais (NTE), considerando:	O espaço físico	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			A acessibilidade	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			Os equipamentos	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			O número de atendentes	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica
			O atendimento	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Não sei opinar	Não se aplica