



# **1º RELATÓRIO PARCIAL**

# **AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**Referência: 2018**

Documento elaborado pela CPA, atendendo às exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

## SUMÁRIO

1.	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	3
2.	COMPOSIÇÃO DA CPA.....	3
3.	INTRODUÇÃO .....	4
4.	HISTÓRICO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E DA CPA .....	7
5.	METODOLOGIA.....	9
6.	DESENVOLVIMENTO .....	10
7.	Ações com base na análise por eixo.....	12
9.	ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES .....	12
10	Considerações FINAIS .....	41
	REFERÊNCIAS .....	42

## 1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

<b>Código da IES e nome</b>	3610 – CENTRO UNIVERSITÁRIO ICESP - UNICESP
<b>Organização Acadêmica</b>	Centro Universitário
<b>Mantenedora:</b>	ÚNICA EDUCACIONAL LTDA. - Pessoa Jurídica de Direito Privado - com fins lucrativos -
<b>Credenciamento como Centro Universitário</b>	Portaria nº 55, de 14 de janeiro de 2019
<b>Recredenciamento – Faculdade ICESP de Brasília</b>	Portaria nº 260 de 18 de abril de 2016.
<b>Endereço da Sede</b>	QS 05 – RUA 300 – S/N – LOTE 01 – ÁGUAS C LARAS-DF
<b>Telefone</b>	61 3035 9500
<b>Email</b>	cpa@icesp.edu.br
<b>Site</b>	www.icesp.br
<b>Reitora</b>	Ana Angélica Gonçalves Paiva

## 2. COMPOSIÇÃO DA CPA

NOME	REPRESENTAÇÃO
Eline dos Anjos*	
Luciana S. C. Alves	Docente
Gizele Monsueth Melo	
Luciana Marques Matos	Discente
Francisca Diane Pires Velozo	
Cristiana Amorim de Sousa	Técnico-Administrativo
Magna Alves da Silva Menezes	
Alessandro Oliveira de Albuquerque	Sociedade Civil
Sandra Gonçalves de Brito	

\*Coordenador da CPA

Atualmente a Comissão Própria de Avaliação (CPA), possui 02 (duas) vagas para docentes, duas (02) para a sociedade civil, uma (01) vaga para Técnico-Administrativo que não foram completadas com o último edital lançado no segundo semestre de 2016.

### **3. INTRODUÇÃO**

O presente documento intitulado Relatório de Autoavaliação Institucional da Faculdade ICESP apresenta ao Ministério da Educação – MEC informações significativas sobre a Instituição, considerando as dimensões e indicadores estabelecidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, instituído pela Lei nº 10.861, de 14/4/2004.

Nesse sentido procura-se, pelo presente, destacar as principais ações e procedimentos adotados pela IES a partir das avaliações e indicadores obtidos, levando-se em conta o princípio da observância da implementação da melhoria contínua e a busca incessante para atingir a excelência que coloca em destaque os cursos oferecidos.

O presente relatório, além da identificação da IES detalha as principais características da mesma e sua evolução desde a implantação da CPA.

Apresenta-se aqui as principais políticas institucionais, as políticas de ensino dos cursos de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão, além daqueles referentes à auto avaliação que consistem em ferramenta fundamental para o desenvolvimento da IES e a implementação de melhorias.

Posteriormente faz-se um extrato das diferentes dimensões avaliadas que foram estabelecidas pelo SINAES, relatando as principais fortalezas, fragilidades, as ações adotadas e as propostas de melhorias que levam em conta, também, as potencialidades identificadas.

As dimensões observadas incluem a missão da instituição; a política de ensino, pesquisa e extensão; política de pessoal; organização e gestão institucional; infraestrutura física; planejamento e métodos de avaliação; atendimento aos alunos e aos egressos; além da questão da sustentabilidade financeira, em conformidade com as exigências proposta.

A partir do presente relatório pretende-se demonstrar e reforçar o compromisso desta IES com a melhoria contínua da sua qualidade de ensino, tornando possível, desta forma, propiciar uma formação adequada e de excelente qualidade a todos aqueles que optam por ingressar nos cursos oferecidos pela Instituição.

Uma vez designada a CPA, com representantes de todos os segmentos conforme o art.

11 da Lei 10.861/2004, instalaram-se os trabalhos do processo de autoavaliação institucional, com vistas à identificação de suas fragilidades e potencialidades, nas dez dimensões previstas em lei, para subsidiar a tomada de decisões nas ações corretivas e nos processos de melhorias apoiados em informações qualificadas, buscando a ampliação da excelência de seus cursos de graduação.

No ano anterior foi elaborada uma nova versão do questionário de auto avaliação Institucional, visando uma simplificação na linguagem e evitando publicação de questões com propostas aproximadas, buscando aproximação com a Comunidade Acadêmica através da ação conjunta para finalização desse processo. Sendo assim, a Comissão realizou visitas in loco em todas as salas de aula e salas de coordenação docente para verificar a clareza e compreensão das questões, dúvidas e dificuldades no preenchimento e a necessidade de introdução ou supressão de perguntas junto a comunidade acadêmica. Através de uma amostra piloto, cada segmento respondeu aos questionários e anotaram as observações sobre as dificuldades encontradas. Os formulários foram, então, reformulados, de acordo com as observações feitas. Feito isso, passamos a aplicar este questionário, apesar de ir adaptando quando se faz necessário.

A coleta de dados foi realizada pelos componentes da CPA no período de 01 de outubro a 30 de novembro de 2016, por intermédio de formulários no Google Forms, disponibilizados na internet, com endereços próprios e enviados por email e whatsapp. Estes dados viabilizaram a construção de tabelas e gráficos, que subsidiaram a análise da relação entre as 10 dimensões preconizadas e as respostas dos atores do processo avaliativo.

A Avaliação Interna é um processo contínuo por meio do qual a instituição constrói conhecimento sobre sua própria realidade, buscando compreender os significados do conjunto de suas atividades para melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social.

A Autoavaliação da Faculdade ICESP, tal como apresentada à comunidade acadêmica quando da sua concepção, através do seu Projeto inicial, está sendo desenvolvida em três etapas:

1. Sensibilização da comunidade acadêmica,
2. Implementação da autoavaliação, consolidação e
3. Divulgação de resultados.

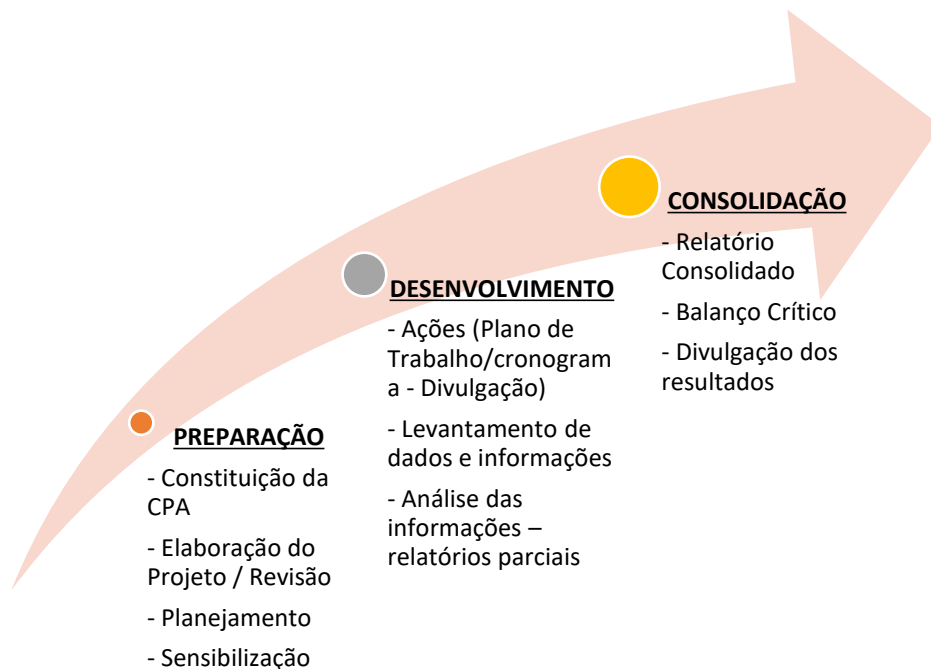
A sensibilização constitui um processo contínuo, que permeia todo o processo da

avaliação, de modo a desenvolver e consolidar a cultura avaliativa nos diversos segmentos da IES. A segunda etapa refere-se especificamente à definição e construção dos instrumentos de coleta de dados e ao período de coleta propriamente dito. Já a terceira e última etapa – consolidação e divulgação de resultados – fornece insumos para que a IES defina objetivos e metas, possibilitando a elaboração do Plano de Gestão que norteará as ações no âmbito da IES. Por sua vez, as ações decorrentes geram de modo cíclico e contínuo, uma nova avaliação.

Mais do que uma simples medida de desempenho quantitativo, a avaliação tem de ser entendida como um processo que requer a articulação de diferentes etapas e muitos procedimentos, como um processo formal e intencional, exigindo a definição prévia de critérios, normas e referências bem explícitas. (CARBONARI NETTO, 2009, 193-194).

A Avaliação começa na sensibilização da comunidade acadêmica quanto à importância de se avaliar e ao peso da sua participação no processo avaliativo que norteará as tomadas de decisão, para transformação da realidade institucional.

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade ICESP pauta-se em três pressupostos que, conforme CARBONARI NETTO (2009) favorecem a sustentabilidade do processo avaliativo. São eles a transparência, participação coletiva e o empoderamento. Esses fatores estão intrinsecamente relacionados à credibilidade, à corresponsabilidade e ao fortalecimento dos atores envolvidos no processo avaliativo, respectivamente, sobretudo dos avaliadores.

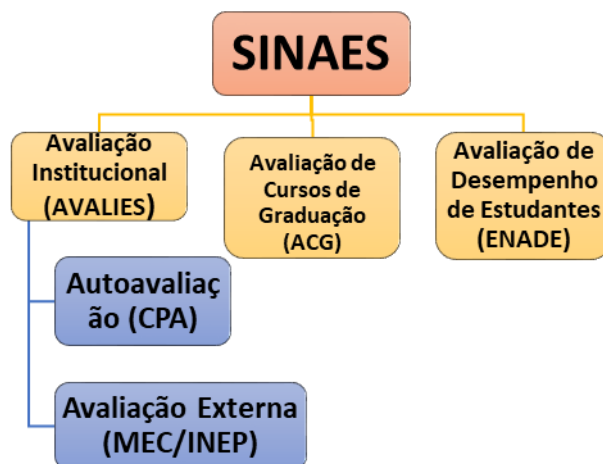


#### **4. HISTÓRICO DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E DA CPA**

A primeira composição da Comissão Própria de Avaliação - CPA foi empossada em agosto de 2005, apresentando seu primeiro relatório em maio de 2006. A IES apresentou, então, relatórios do ciclo 2005-2007, 2008 -2010, 2011-2013. Iniciando em 2015 relatório parcial do ciclo 2015-2016.

A segunda composição da CPA se deu em julho de 2015, quando foram reestruturados o questionário e na nova abordagem da Comissão, buscando a aproximação com a Comunidade Acadêmica.

A CPA vem se dedicando, em conjunto com as diversas Diretorias e setores da IES, desenvolvendo o projeto de Autoavaliação das Faculdade ICESP, apesar das dificuldades enfrentadas, sobretudo em disseminar a cultura de avaliação institucional.



A CPA foi reestruturada, contando, hoje, com sala própria para os encontros dos membros. Além disso, houve atualização e elaboração de alguns documentos como o Cronograma e Plano de Trabalho da CPA, Regulamento da Comissão, registro de reuniões em livro de Atas e confecção de folder e cartazes de apresentação da CPA e esclarecimento de dúvidas a respeito da autoavaliação institucional, direcionado à comunidade acadêmica. É importante registrar que além dessas ferramentas a CPA possui campo próprio no site da Instituição para divulgação das ações e explicações sobre eventuais dúvidas: <http://www.icesp.br/cpa>.

Iniciando mais um Ciclo de Autoavaliação Institucional, a IES apresenta esse Relatório Parcial, relativo à pesquisa realizada no ano de 2017, além da análise das ações previstas e realizadas tendo em vistas as avaliações anteriores e a Avaliação Externa (Recredenciamento da IES e Reconhecimento de Cursos). Esse documento foi construído em plena sintonia com a comunidade acadêmica, sujeito e objeto dessa avaliação, e com os documentos produzidos pelos diversos setores desta Instituição referentes a esse período, conclui-se essa primeira etapa importante desse processo avaliativo.



## 5. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste estudo, optou-se por uma abordagem qualitativa, onde o interesse está em fatos detectados e observáveis, assegurando-se a objetividade e credibilidade destes achados, sendo que a questão proposta – o problema – indica preocupações com a quantificação.

Essa escolha permitiu realizar a autoavaliação da IES em acordo com as 10 dimensões previstas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, na consideração que a autoavaliação é um importante instrumento para a tomada de decisões, cujos resultados foram sintetizados nesse relatório que considerou análises, críticas e sugestões de todos os atores participantes. Ressaltamos que este relatório seguiu o Roteiro para Relatório de Autoavaliação Institucional apresentado pela Nota Técnica INEP/DAES/CONAES Nº 065.

Assim, os resultados dessa autoavaliação, além de subsidiarem as ações internas e a reformulação do projeto de desenvolvimento da IES em estudo, formarão a base para a implementação de políticas educacionais e de ações correspondentes no que se refere à regulação do sistema de educação superior.

Esta investigação busca contextualizar a implantação do processo autoavaliativo na Faculdade ICESP bem como fazer a identificação das potencialidades e fragilidades dessa instituição frente aos 05 (cinco) Eixos e suas 10 (dez) dimensões previstas em lei, consolidando-se em importante documento para a sua gestão.

O questionário foi utilizado para a coleta de dados desta pesquisa considerando-se que esse instrumento permite a captação de várias pessoas simultaneamente, além de garantir o anonimato. É importante informar que a comissão não utilizou somente dados quantitativos, uma vez que, realizadas as visitas nas salas de aula, coordenações de professores e setores administrativos, a comissão também utilizou os relatos de toda comunidade acadêmica para compor este relatório bem como os apontamentos feitos pelos avaliadores externos e resultados obtidos no exame nacional do ENADE.

Entretanto, o uso do questionário permite coletar informações e respostas mais reais, devido ao sentimento de maior segurança dos respondentes, dado o anonimato.

Partindo desses pressupostos, elaborou-se um questionário de natureza impessoal, com questões referentes às 10 dimensões estabelecidas em lei.

## 6. DESENVOLVIMENTO

A IES preocupa-se em utilizar os resultados obtidos nas avaliações externas (de curso, IES, desempenho dos estudantes nas avaliações nacionais exigida pelo Ministério da Educação - ENADE) como instrumentos de Gestão e composição do Plano de Melhorias da IES.

Essas ações realizadas foram efetivadas tendo em vista, não só o Relatório de Recredenciamento da IES, ocorrida no ano 2018, mas igualmente os relatórios de Auto avaliação Institucional de 2016 e Auto avaliação dos Cursos da IES ao longo do ano de 2017, bem como relatos individualizados e coletivos feitos pela comunidade acadêmica aos membros da comissão e também por relatos realizados na Ouvidoria da Instituição.

Foram implantadas novas técnicas de divulgação, através de metodologias de MKT Digital, através de mailing e *whatsAp* que possibilitaram uma elevação de aproximadamente de 25% no engajamento dos membros da IES para respostas voluntárias ao questionário de avaliação institucional.

Atualizamos e aproximamos a linguagem para aquela que os alunos e colaboradores que, aparentemente, gerou mais identificação:

**COORDENADOR**  
**+ RESPOSTAS  
AO  
QUESTIONÁRIO**

**+ SEU CURSO  
MELHORA  
E  
SEU ALUNO  
FICA + FELIZ!**

**ALUNO FELIZ =  
+ MATRÍCULA**  
**DIVULGUE O  
TRABALHO DA  
CPA!**

Paralelamente, realizamos uma ação nos grupos de *whatssAp* durante o período de junho a dezembro de 2017 sobre o conhecimento da população acadêmica sobre a CPA, mandando mídias para os grupos dos cursos, como estes exemplos:



## **7. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE POR EIXO**

A escolha e a construção dos instrumentos metodológicos foram feitas a partir de uma reflexão aprofundada da cultura da instituição. Foram identificados dois instrumentos de coleta de dados a serem mais utilizados: os questionários online e a análise documental.

A análise dos dados considerou os 5 Eixos sobre as 10 dimensões propostas e previstas em lei, que contém as fragilidades postas pelos atores respondentes, bem como as potencialidades presentes na IES. Também os desafios foram incorporados após discussões com os gestores da Instituição.

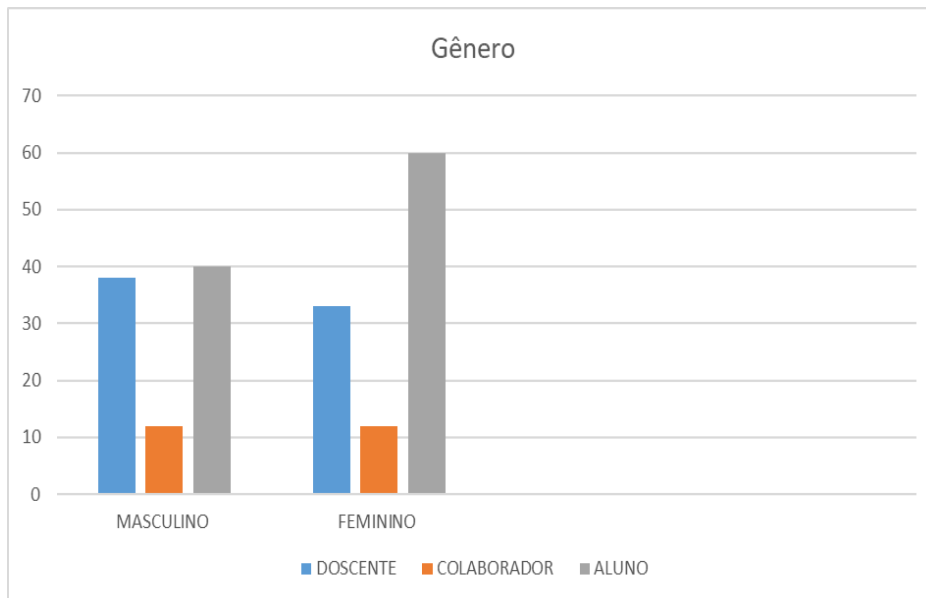
O questionário foi realizado por todo nicho acadêmico, por intermédio do sistema VirtualClass, utilizado por toda Instituição para responder as 35 questões propostas no período de 01 de outubro a 30 novembro de 2018.

Com o indicador aditivo, criamos uma escala de Likert: 1- Bom; 2- Excelente; 3- Não Conheço; 4 – Regular e 5 – Ruim.

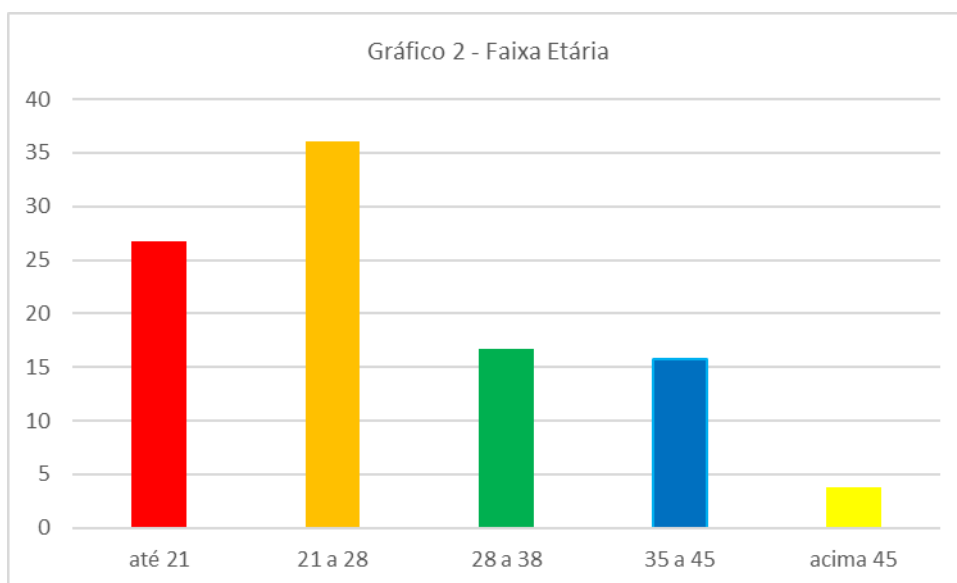
## **9. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES**

A análise a seguir descreve de forma resumida a percepção dos alunos, professores e colaboradores técnicos administrativos sobre a instituição no segundo semestre de 2018. As questões avaliadas estão apresentadas de acordo com os eixos de análises, precedidas de sua dimensão, quando houve pergunta relacionada. Este item identifica e aponta os avanços da IES em relação os quesitos avaliados assim como os desafios que ainda precisam ser encarados como oportunidade de melhoria dos serviços prestados pela Faculdade.

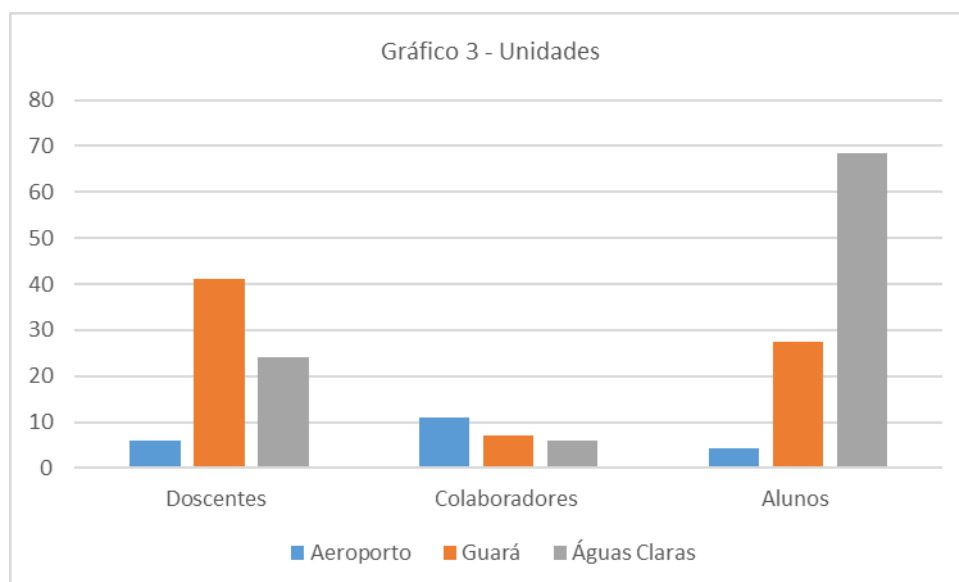
Observou-se que a participação dos alunos, nesta avaliação foi de 40,02 % de homens e 59,99 % de mulheres. Entre os docentes e colaboradores técnicos administrativos observa-se um equilíbrio na participação.



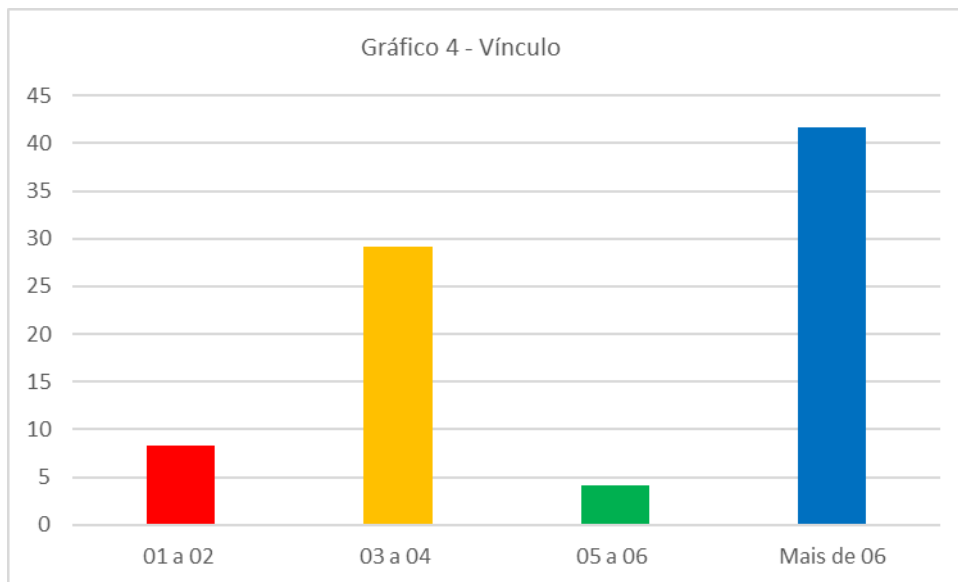
Também foi possível identificar que apenas 3,82 % dos participantes dentre os discentes são maiores de 45 anos e que a grande maioria dos participantes são bem jovens nas faixas etárias representadas no gráfico nº 02.



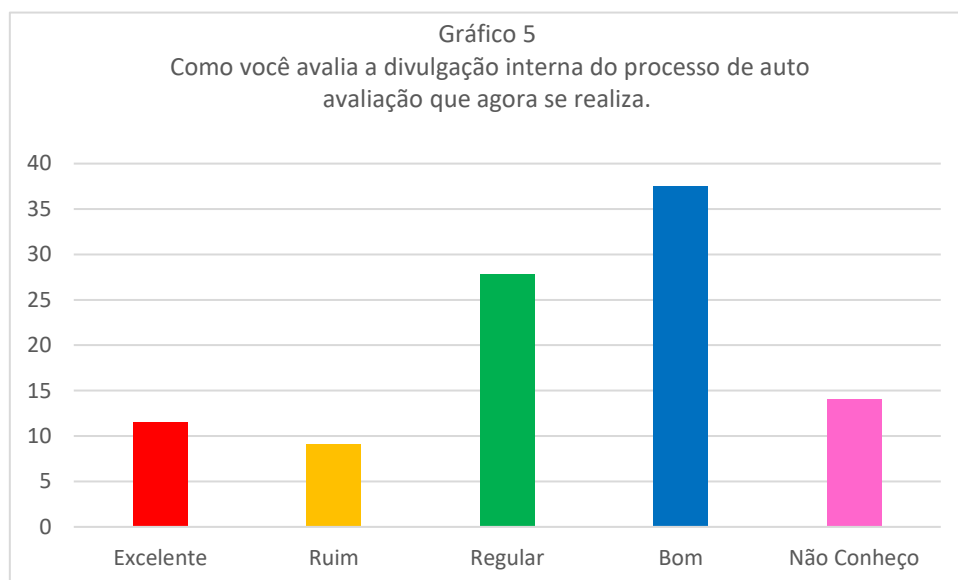
A unidade com maior participação foi Águas claras com 68,37%, isso se deve também pelo seu contingente maior de alunos. A unidade do Guará e Aeroporto juntas somam 31,65%. Entre os Docentes e Colaboradores Técnicos Administrativos definiu-se identificar a unidade do participante considerando, no caso dos docentes, onde este possui uma carga horária maior. O resultado obtido está representado no gráfico 3.



Foi solicitado nesta avaliação que os colaboradores informassem o tempo de vínculo com a instituição e com isso obtivemos o seguinte os resultados observados no gráfico 4. Com essas informações dados é possível identificar que os participantes deste ciclo avaliativo possuem com longos períodos de trabalho com a IES, podendo significar fortes vínculos entre empresa e funcionário.

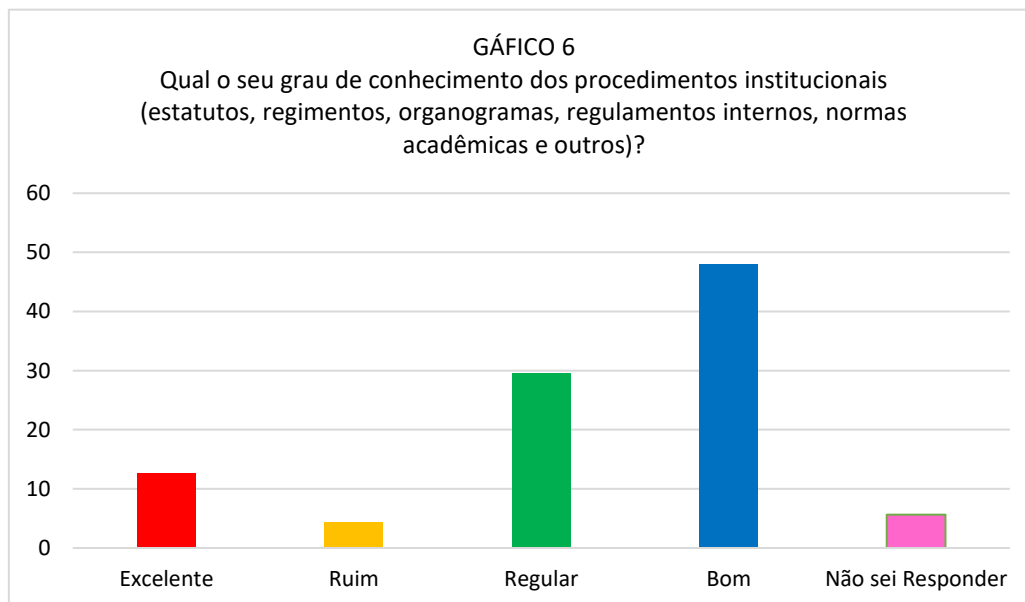


### 9.1 PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL



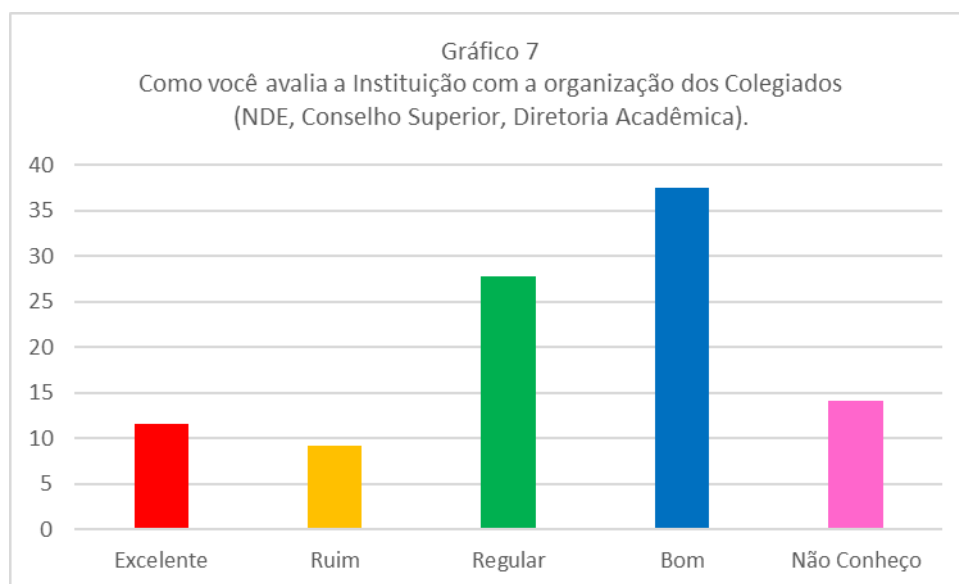
O gráfico número 5 mostra que temos uma avaliação positiva, já que os índices “bom” e “excelente” juntos representam quase 50% dos participantes da pesquisa. É importante observar, no entanto que 9,13% considera a divulgação dos resultados da avaliação ruim e essa informação deve ser o foco da comissão em seu próximo planejamento objetivando eliminar, dentro do possível os índices negativos que representam “ruim” e “não conheço”.

A instituição tem avançado na criação de uma cultura de avaliação consciente, responsável e construtiva, também tem buscado transparência em seu processo de planejamento e evoluído na busca do envolvimento da participação maior da comunidade em seus processos. O maior desafio encontrado hoje em relação a auto avaliação é consolidação das conquistas registradas até o momento.

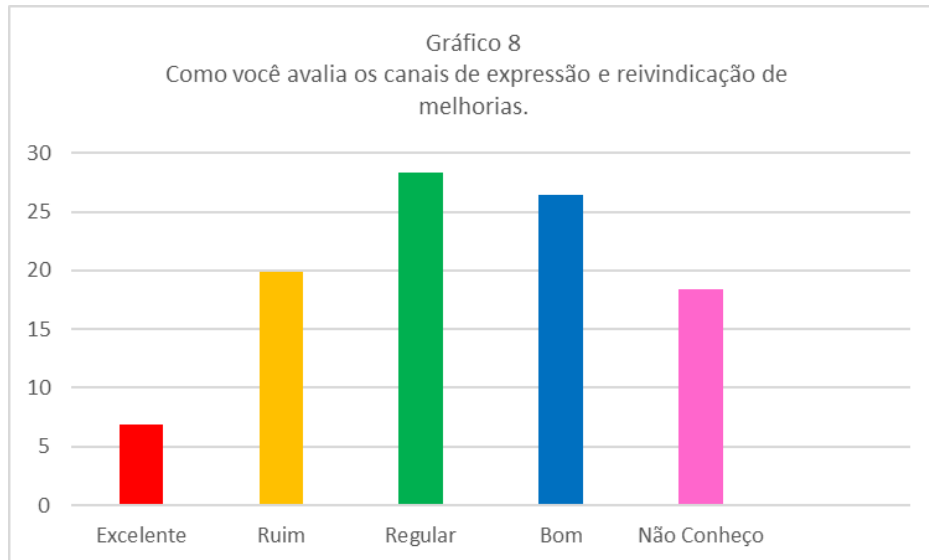




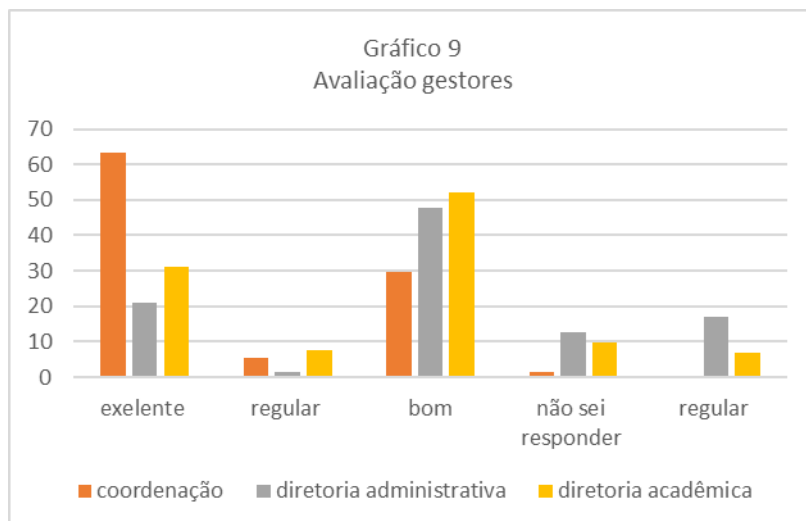
Os resultados da avaliação contidos no gráfico 6, revelam que houve um avanço na disseminação do conhecimento dos demais documentos institucionais, quase 50% dos respondentes da pesquisa consideram compreender regimentos, estatutos e etc. O gráfico mostra o resultado de muitos esforços coordenados de direção acadêmica e coordenações.



Conforme o gráfico 7, mesmo obtendo um quase 40% de satisfação identificado no índice “bom” outros indicadores revelam que um certo desconhecimento efetivo desses órgãos. A CPA pode incluir em seu planejamento juntamente com os demais departamentos ações estratégicas que divulguem, esclareçam e exemplifiquem a função dos colegiados através de suas ações e resultados.

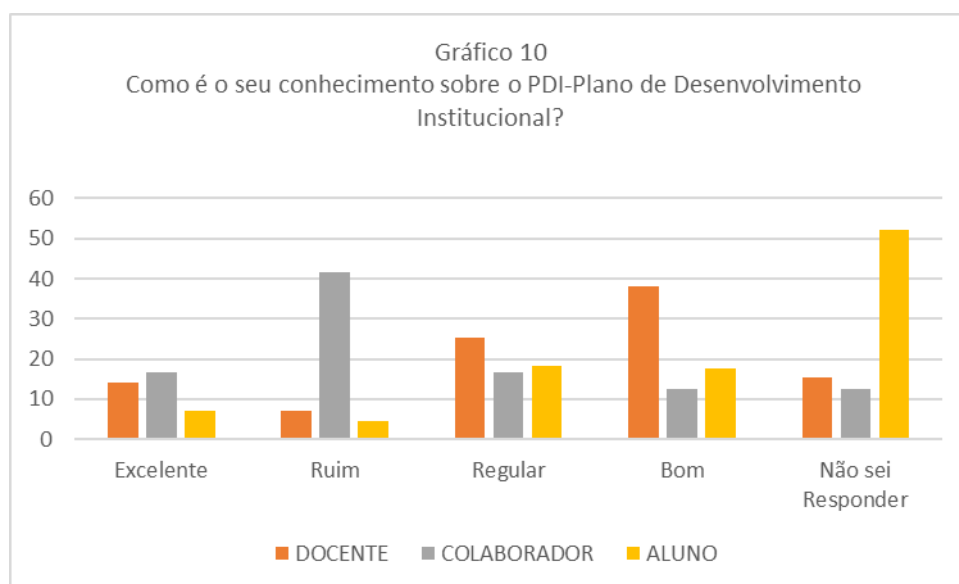


A cerca dos canais de expressão, apresentado no gráfico 8, e reivindicações de melhoria o baixo percentual identificado no índice “excelente” indica um campo de atuação para a Comissão (CPA) e demais órgãos responsáveis, apesar disso, 26,45% dos alunos avaliam os canais como bom, um indício de que algumas ações são consideradas positivas e devem ser continuadas assim como melhoradas.



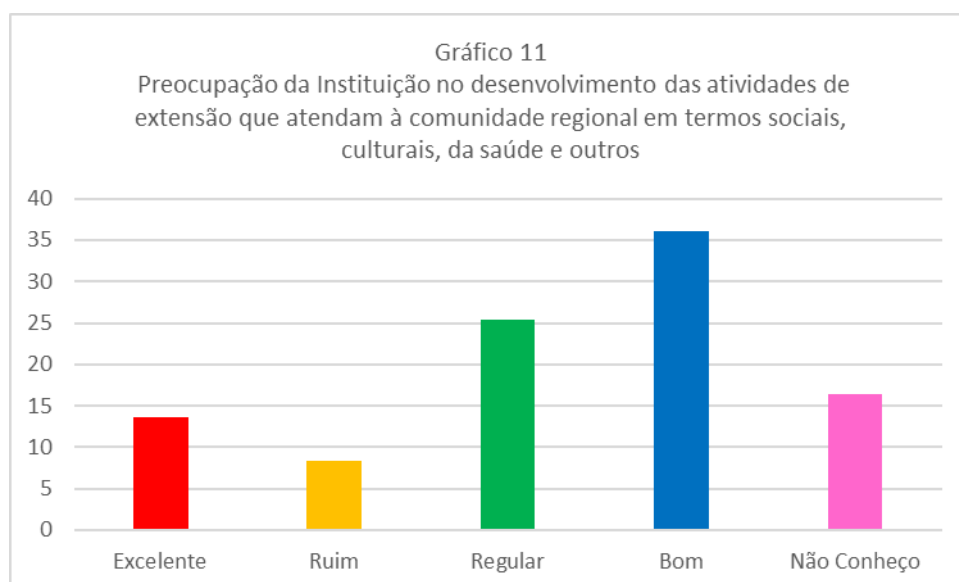
O gráfico 9 representa a avaliação do corpo de gestores da faculdade que estão ligados diretamente com corpo docente. Nota-se uma avaliação positiva com base nos resultados apontados pelo índice “excelente” e “bom”. Os gestores em muitos momentos precisam tomar decisões que não são tão populares mais necessários e também lidam com questões ambíguas de mercado que não chega as salas de aula diretamente, mas considerando os dados aqui coletados a instituição apresenta um grau de satisfação positiva.

## 9.2 DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL



Sobre o PDI, o gráfico 10 mostra que é clara a diferença entre o conhecimento dos docentes, discentes e os Colaboradores. Comparando os indicadores obtidos o que mais chama atenção é o percentual atribuído ao índice “ruim” dos alunos de quase 6% e o os demais de quase 50%. O desafio em fazer o PDI um documento acessível e compreensível é recorrente, cabe aqui a implementação de estratégia específica com metodologia própria por parte da IES cujo objetivo seja garantir a compreensão do conhecimento sobre o PDI e outros, inclusive e também aferir se foi realmente assimilada as informações.

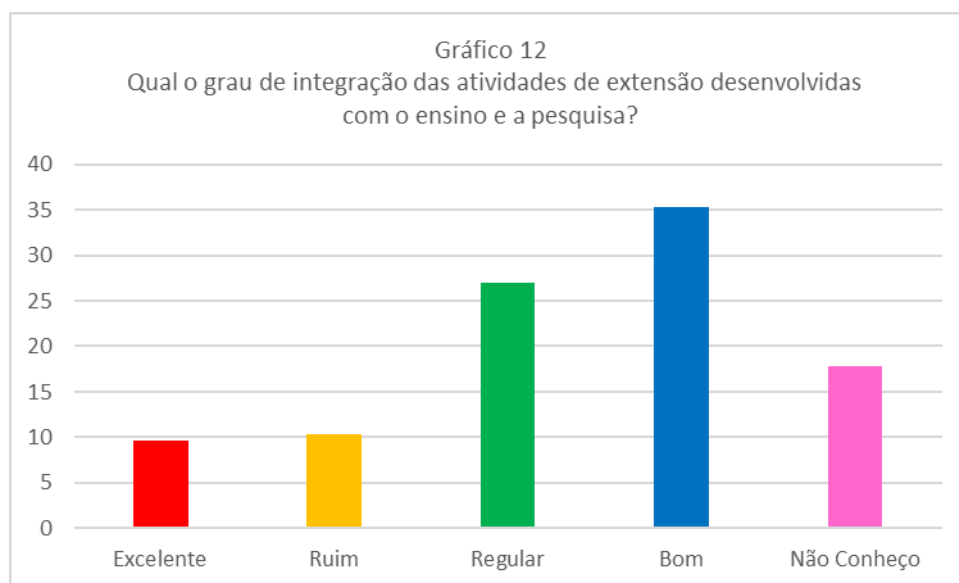
### 9.2.2 Responsabilidade Social



Observa-se no gráfico 11 que os alunos têm uma boa percepção das ações da instituição junto a comunidade, o índice de insatisfação é inferior a 10% o que incentiva o avanço de projetos já existentes e o desenvolvimento de novos projetos para o desenvolvimento da sociedade da qual a IES faz parte. O desafio aqui identificado é a expansão desse envolvimento, por parte da instituição em relação a sociedade e consequentemente o crescimento da contribuição da faculdade para o desenvolvimento da qualidade de vida, oportunidade de negócios e acúmulo de conhecimento da comunidade que se envolve nos projetos sociais acadêmicos.

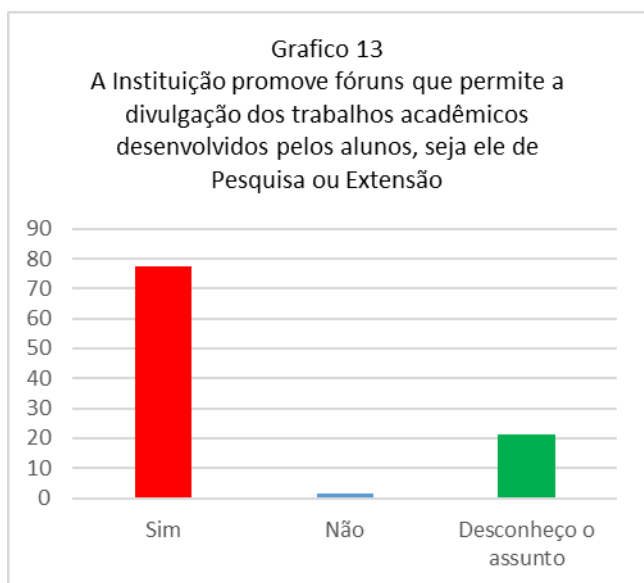
### 9.3 POLÍTICAS ACADÊMICAS

#### 9.3.3 Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão



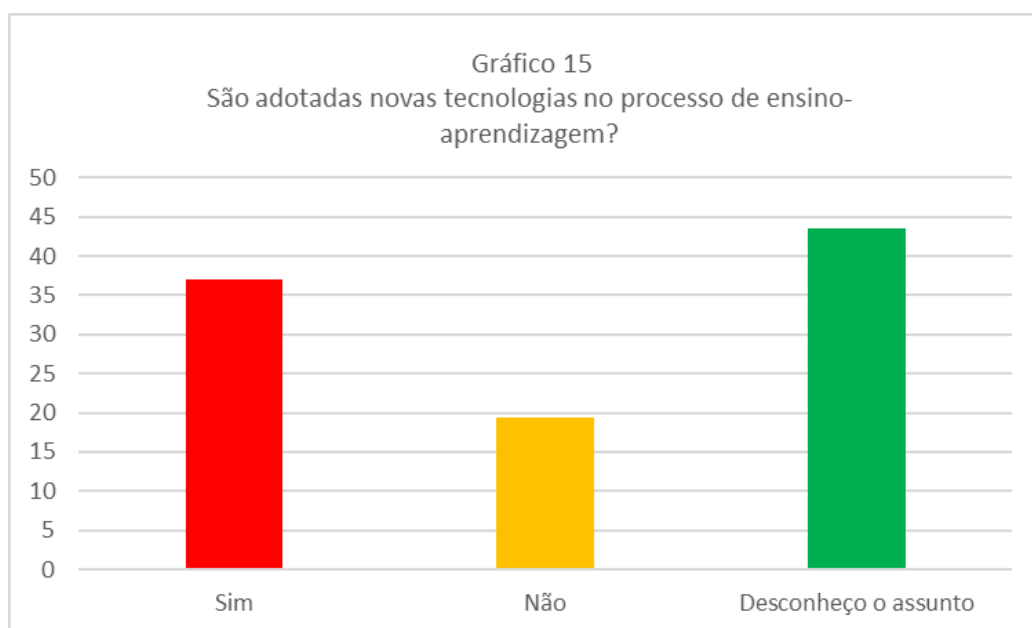
Na questão apresentada no gráfico 12, é novamente identificado uma discrepância na percepção dos alunos, professores e colaboradores, desta vez relativa as atividades de extensão. Os alunos avaliam como bom as atividades desenvolvidas tendo mais de 30% de aprovação e o corpo docente juntamente com os colaboradores apontam apenas 16% de excelência neste quesito. A faculdade possui um Núcleo de Extensão (NEXT) muito bem estruturado que faz o lançamento de editais semestralmente incentivando a participação de alunos e professores em projetos de cunho social e científico. Esse Núcleo (NEXT) tem contribuído para o desenvolvimento de pessoas da comunidade interna e externa da IES. São cursos de capacitação, atividades artísticas e culturais.

O desafio encontrado hoje, relacionado as ações extensionistas está diretamente ligada ao conhecimento real do que seja o papel da extensão no ambiente acadêmico seus objetivos e formas de aplicação. O NEXT pode trabalhar com ações mais específicas, essa demanda por conhecimento do setor, investindo tempo em palestras, divulgação de atividades, dentre outras coisas.



Ainda sobre o trabalho desenvolvido pela instituição, conforme podemos ver nos gráficos 13 e 14, no âmbito da extensão os resultados trazem um percentual positivo por parte dos alunos e professores que tem consolidada a atuação do NEXT no contexto acadêmico.

#### 9.3.4 Avaliação do Ensino



Interessante notar, no gráfico 15, nos resultados apresentados, que os 42% de alunos que não conhecem o processo de ensino e aprendizagem ao qual estão submetidos é praticamente a metade dos alunos participantes da pesquisa e que a outra metade já consegue visualizar seu processo de aprendizagem, que se baseia ou que faz uso de novas tecnologia. Novas tecnologia não querem dizer que necessariamente estamos falando de novidades tecnológicas de equipamentos novos ou software de

última geração, mas estamos também falando de metodologias nem aplicadas de ensino, cujo resultado pode ser classificado como melhor que antes do método.

Um desafio que pode ser apontado nesta questão é a preparação docente para uma nova realidade em sala de aula que exige do professor uma mudança de postura quase que instantaneamente para dar conta da multiplicidade de saberes existentes hoje e cuja tecnologia pode auxiliar em processos de aprendizagem facilitando e dinamizando aulas e conteúdo.

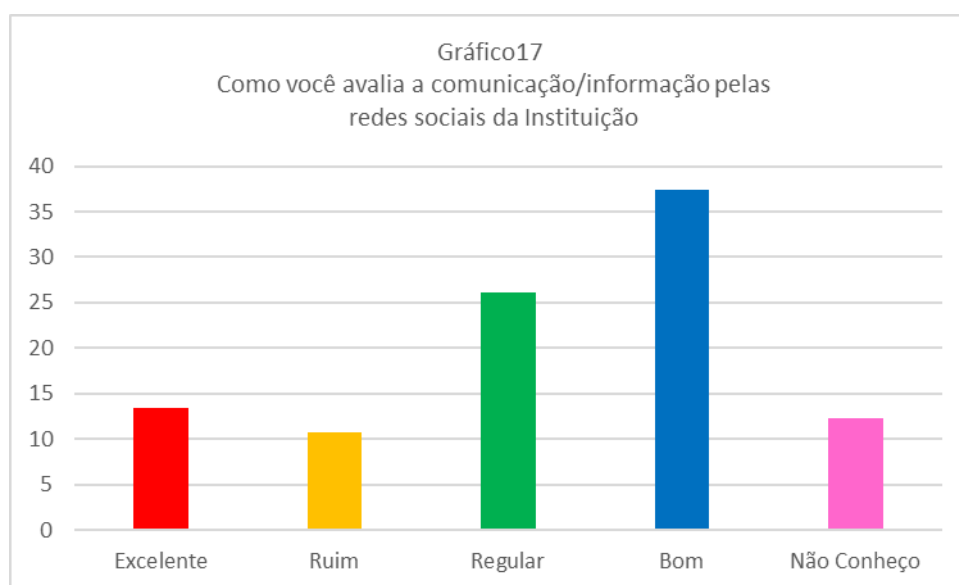


O gráfico 16 representa a percepção dos alunos em relação a atuação dos professores. Os resultados não desagradam haja vista o percentual avaliado como bom e ótimo ultrapassam os 50%. É claro que esses resultados são gerais da instituição e uma análise mais precisa e pontual de ser observada a partir de cada curso. Esta ação já está sendo planejada em conjunto com a Gerencia Geral de Curso, que o departamento



responsável por esses resultados, e as coordenações que desenvolvem ações estratégicas específicas de acordo com a demanda de cada área.

### 9.3.5 Comunicação com a Sociedade

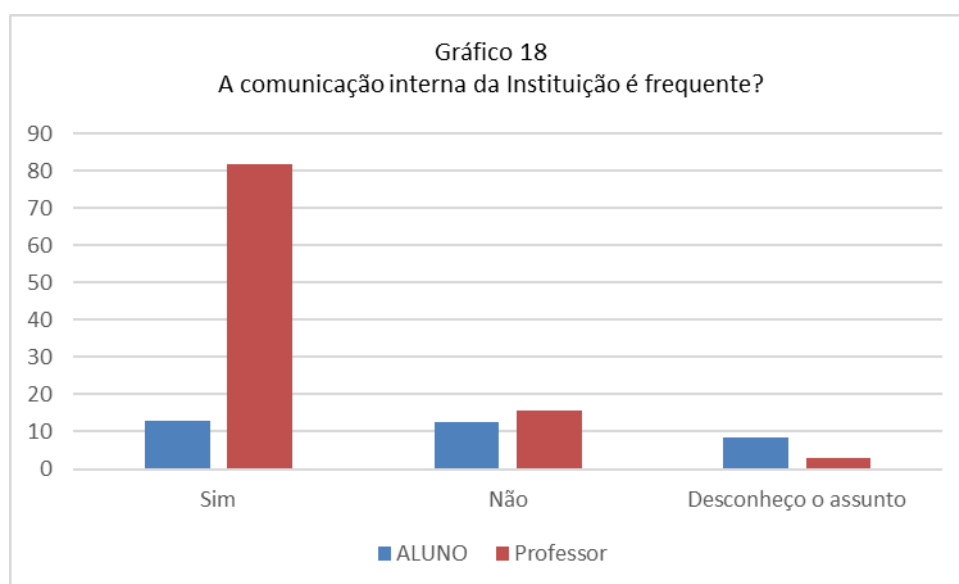


A percepção positiva dos alunos no que se refere a comunicação da instituição pelas redes sociais é, até certo ponto, satisfatório já que obteve um percentual de pouco mais de 50%. Mas ainda assim preocupa o quantitativo de alunos que não acompanham a faculdade pelas redes, ou seja, 15,39% ou que avaliam como ruim, o que corresponde a 19,24 e regular que representa 12,50%. Os avanços na área de comunicação em redes são bem visível, uma melhora na linguagem uma qualidade superior na seleção de imagens e no trabalho de *design* gráfico o impulsionamento de publicações passou a ser mais utilizado e com isso a IES tem alcançado o público alvo com maior precisão.

O desafio nesta área está em fazer o aluno, professores e colaboradores, acompanharem as publicações e compartilhar essas informações com suas redes difundindo assim as ações da instituição para um número maior de pessoas. Neste sentido algumas campanhas de mídias sociais podem ser usadas.

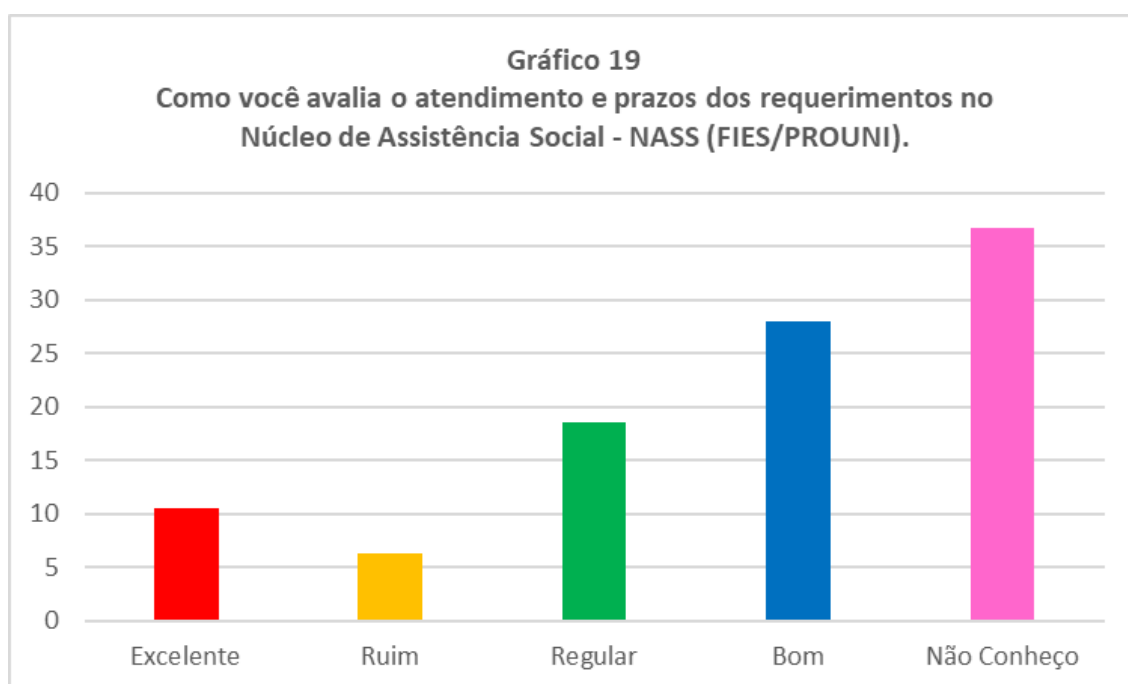
### 9.3.6 Política de Atendimento ao Discentes

A satisfação do aluno foi algo muito trabalhado neste momento e as perguntas direcionadas para essa dimensão foram as de maior número.

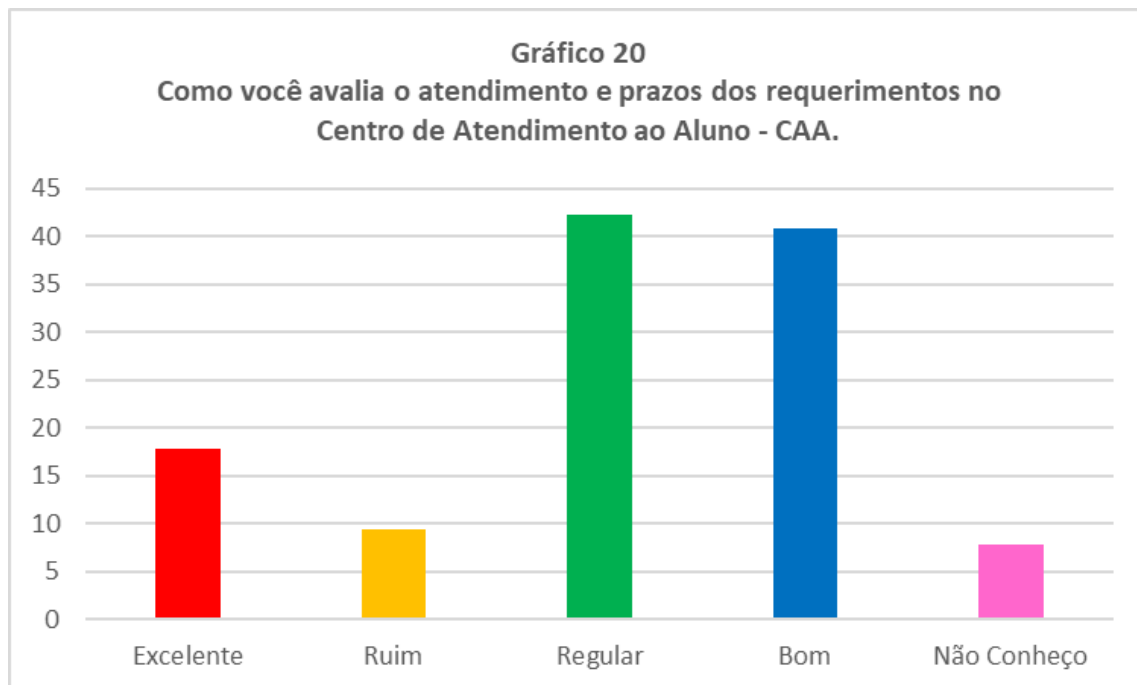


Conforme o gráfico 18, entre os indicadores de “excelente”, “bom” e “regular” existe um certo equilíbrio mantendo uma aproximação de pouco mais de 20% para cada um, o mesmo pode ser observado entre os indicadores “ruim” e o “não conheço” que varia entre os 10% a 13%. Esses resultados geram indícios de que um mecanismo mais eficiente para comunicação processual aconteça. Mesmo tendo avançado bastante no

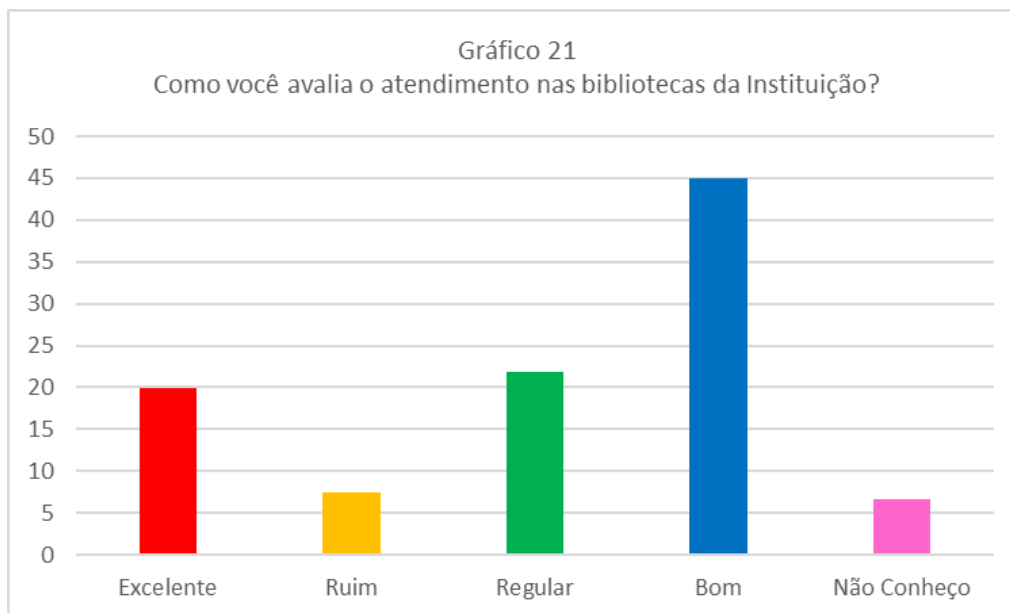
processo de comunicação, adotando técnicas mais modernas de interação e adequando a linguagem e em muitos momentos adequando o teor dessa comunicação o desafio maior encontrado hoje pela IES é o seu planejamento estratégico de comunicação que deve ser delineado e colocado em prática.



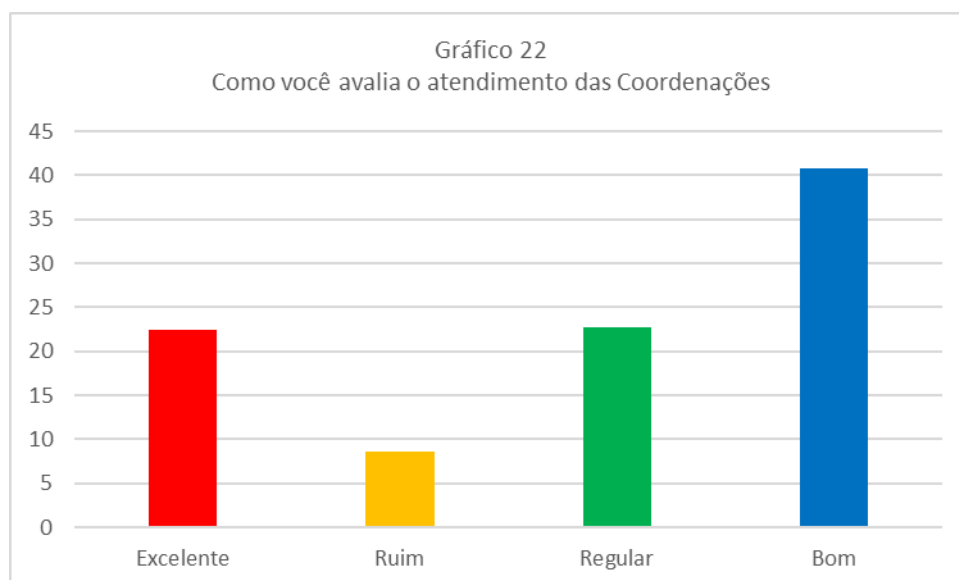
36,78%, dos alunos, colaboradores e professores, indicado no gráfico 19, alegaram desconhecer o atendimento do NASS. Esse departamento é mais conhecido pelos discentes usuários dos serviços prestados pelo mesmo, ou seja, aqueles alunos que são beneficiários políticas públicas como PRO-UNI e FIES e outro benefício institucional que esteja em vigor, o que não é realidade de todos os alunos da instituição. O serviço prestado pelo NASS é muito importante e deve ser conhecido de forma generalizada inclusive, por quem não precisa e é neste sentido que a CPA pode posteriormente incluir em seu trabalho institucional a divulgar do NASS (sua existência, seus processos, objetivos e etc).



A Central de Atendimento ao Aluno, observada aqui no gráfico 20, é o local mais frequentado pelos discentes, onde eles tiram dúvidas e solicitam serviços. Interessante notar a paridade dos índices “bom” e “regular” variando entre 40,82 % e 42,20%. Não indica satisfação ou insatisfação o que dificulta a identificação do que realmente seja o real bom e pode ser melhorado ou que seja regular e deva ser revisto. O treinamento dentro do setor é constante, o investimento no capital intelectual neste departamento tem sido o maior de toda a instituição com o objetivo de prestar um serviço de qualidade e com maior profissionalismo o que se tem conseguido em diversos aspectos, de qualquer forma o desafio hoje é tornar esses profissionais emocionalmente mais capazes e mais assertivos em suas decisões em circunstâncias de eminente pressão.

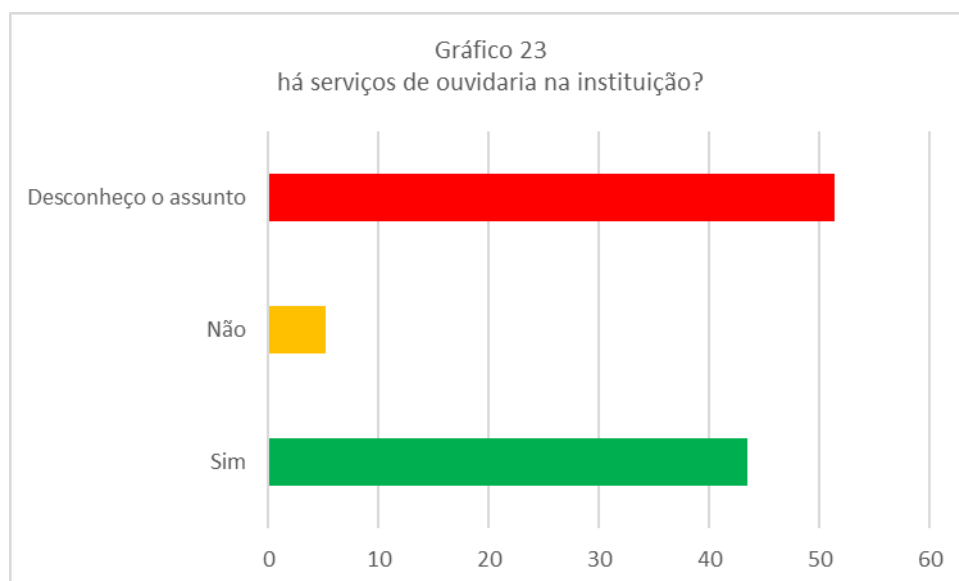


O atendimento prestado pelos colaboradores da biblioteca ultrapassa 50%, observe-se o gráfico 21. Se considerar os índices de excelente e bom, o que não é motivo para estagnação no desenvolvimento, muito pode ser acrescido de qualidade na prestação destes serviços. O desafio deste setor se configura na prestação de informações mais precisas e também na orientação especializada de pesquisas e orientações para filtros avançados de busca.



As coordenações, avaliada aqui no gráfico 22 pelos alunos, tem obtido uma avaliação positiva considerando os índices alcançados como excelente 22,41% e bom com 40,82%. O papel de um gestor de curso hoje não consiste na simples distribuição de cargas horárias entre professores, sendo assim, uma avaliação do atendimento das coordenações envolve a capacidade do profissional em tomar decisões sobre questões que afetam diretamente casos particulares de discentes e casos de proporções maiores cuja abrangência se estendem ao curso inteiro, além disso o planejamento e organização do curso se tornam responsabilidade das coordenações tomando parte da percepção dos alunos nas avaliações.

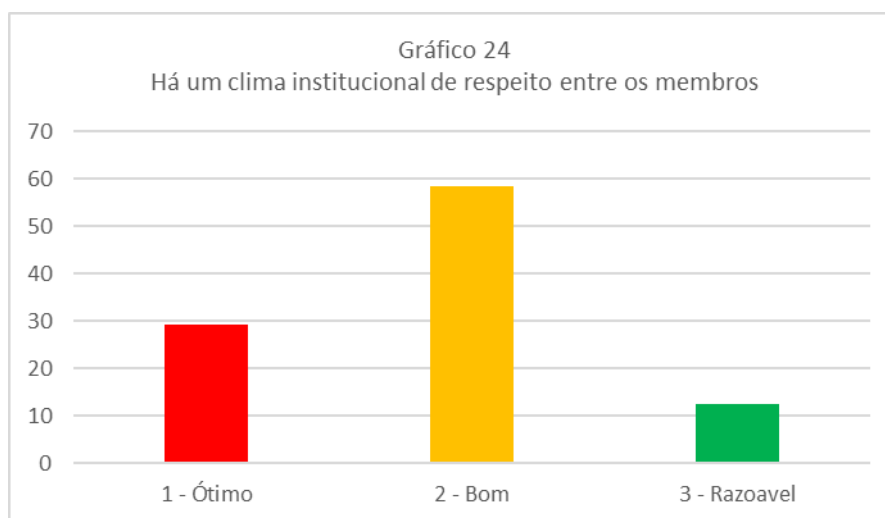
O desafio da atuação do coordenador é manter os índices positivos e desenvolver estratégias que alcancem os demais alunos que apontam em suas avaliações uma percepção não tão satisfatória.



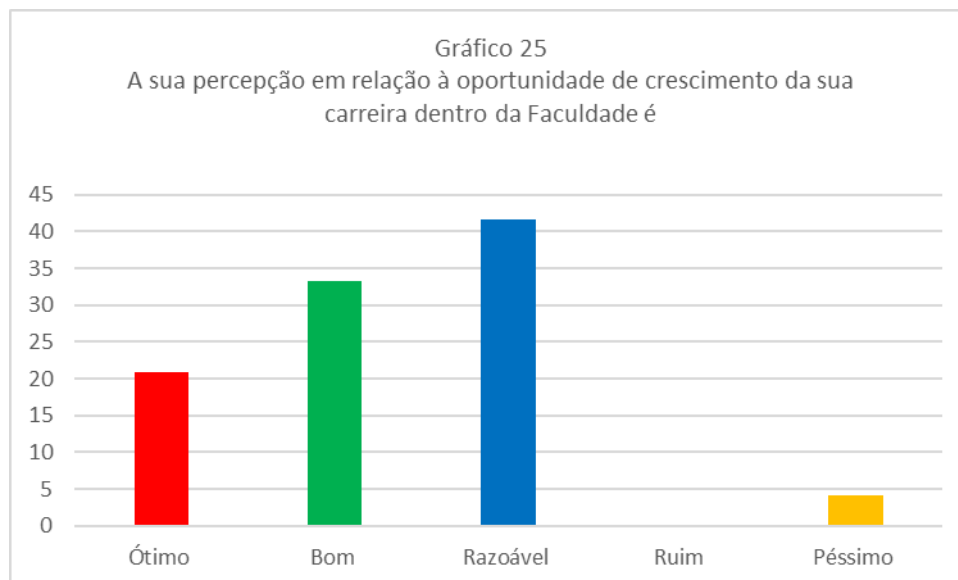
O gráfico 23 trata da questão pertinente a ouvidoria. Existe um serviço de ouvidoria na instituição que funciona de forma integrada com outra instituição do grupo e é bastante preocupante o fato de 44,56% dos alunos desconhecerem esse canal de comunicação com a IES. O avanço maior, desse item avaliado, pode ser considerado o aprimoramento do acompanhamento e da tecnologia do recurso, mas o desafio de fazer conhecido esse mecanismo com certeza é o que se destaca.

## 9.4 POLÍTICAS DE GESTÃO

### 9.4.1 Políticas de Pessoal

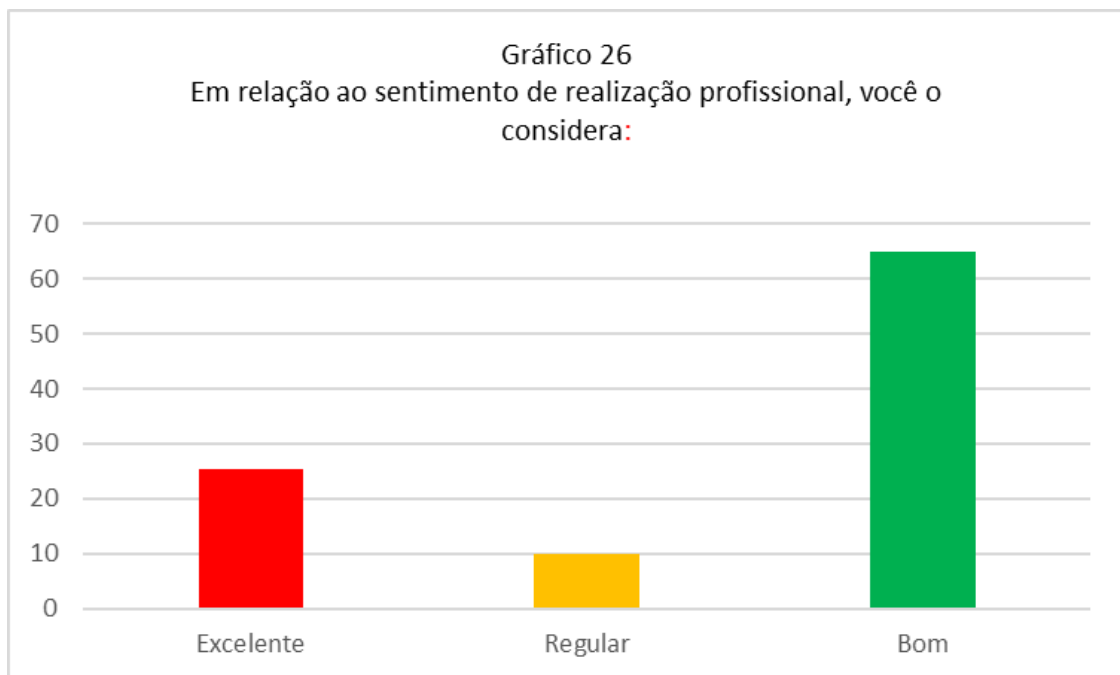


Conforme o gráfico 24, a percepção dos colaboradores quanto ao clima de trabalho da instituição pode ser melhorada, observa-se que uma oscilação de 28,345 de bom para 29,17% para ótimo dá uma margem considerável de oportunidade de melhoria. Tem-se aqui um desafio em planejar ações de desenvolvimento em relacionamento interpessoal e progresso na relação empresa e colaboradores.

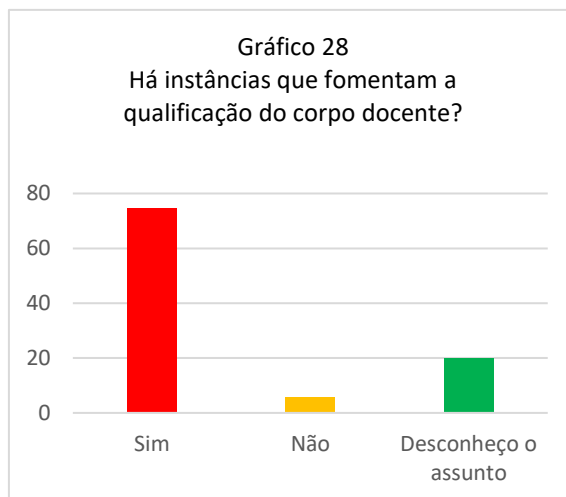
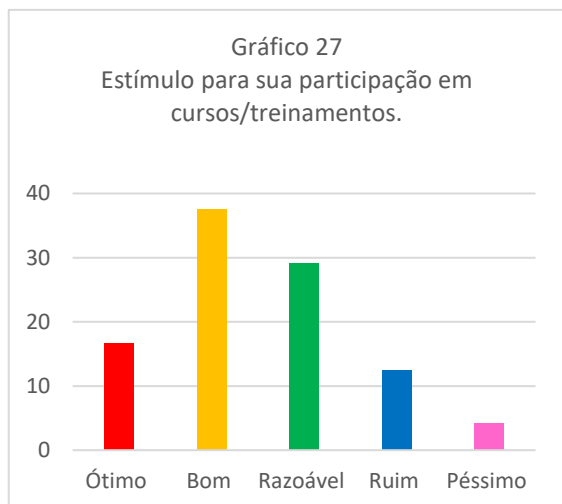


Apesar de ter 33,34% de avaliação positiva a porcentagem de 41,67% de oportunidade de crescimento profissional, apontada pelos colaboradores, como razoável é um indício de que a IES pode melhorar ainda mais. Essa percepção, pode se transformar com o desenvolvimento de um programa de acolhida aos funcionários recém promovidos, através de editais internos de seleção.

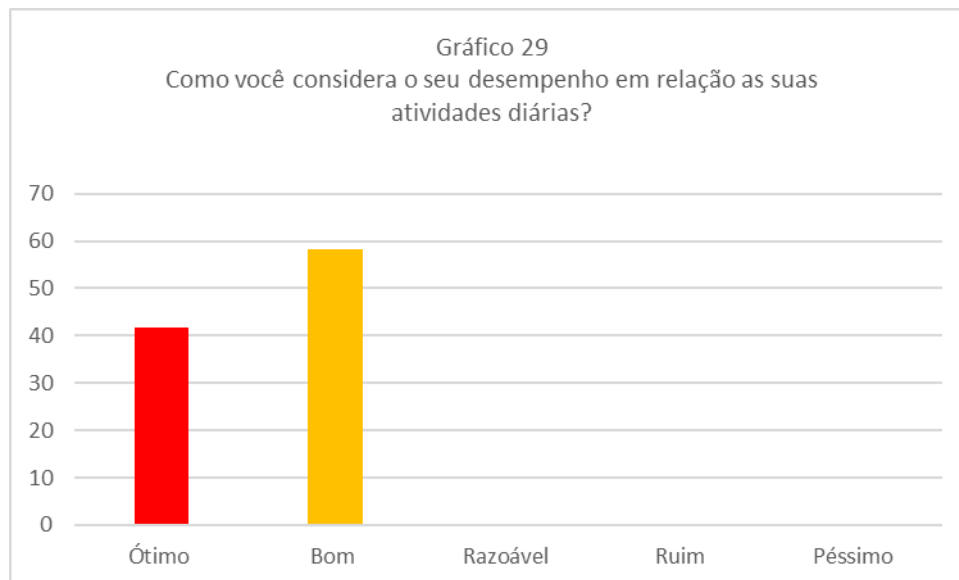




O gráfico 26 traz o resultado da questão elaborada para identificar a percepção dos docentes em relação ao exercício de sua profissão que muito impacta o resultado em sala de aula. Observa-se que o resultado é positivo, tendo os dados revelado mais de 60% de satisfação.

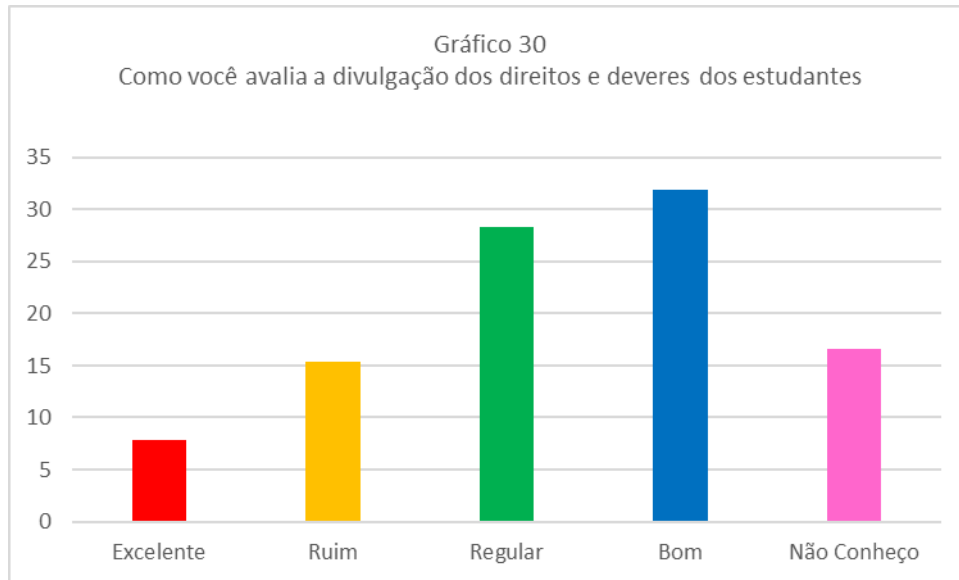


Os gráficos 27 e 28 tratam da mesma temática e os resultados positivos demonstra que os colaboradores e docentes entendem a importância que a instituição dá para a qualificação de sua equipe. Existe um incentivo por parte da instituição através de auxílio bolsas para seus colaboradores e docentes estudarem ou darem continuidade aos seus estudos, assim como dentro da própria instituição são promovidos palestras e cursos sobre segurança do trabalho e outras atividades de acordo com a necessidade do departamento. Os 41,67% dos pesquisados que indicam pouca satisfação com o que é promovido e disponibilizado podem ser ouvidos e pelos responsáveis de seus setores para uma identificação mais precisa do significado de sua avaliação e com isso, haver um planejamento que inclua essa demanda.

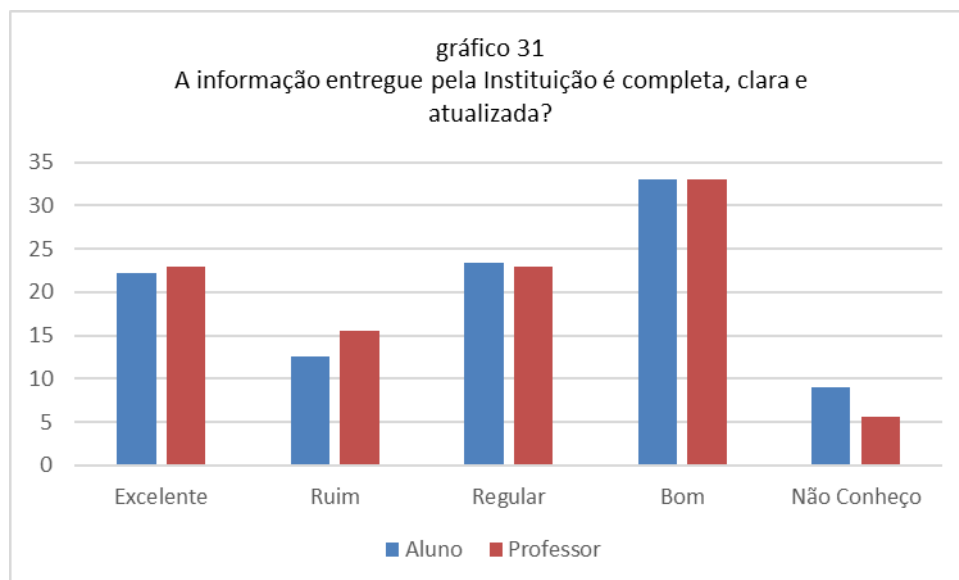


Observa-se, no gráfico 29 que a percepção dos colaboradores é de 100% positiva oscilando entre ótima com 41,67 % e bom com 58,34%, não havendo nenhum apontamento relativo ao desempenho ruim ou razoável. Esses dados representam a dificuldade dos participantes da pesquisa em se avaliarem de forma madura e responsável, apesar dos avanços já conquistados até o momento. Existe aqui um desavio de continuar o trabalho de conscientização da importância do processo avaliativo e da auto avaliação.

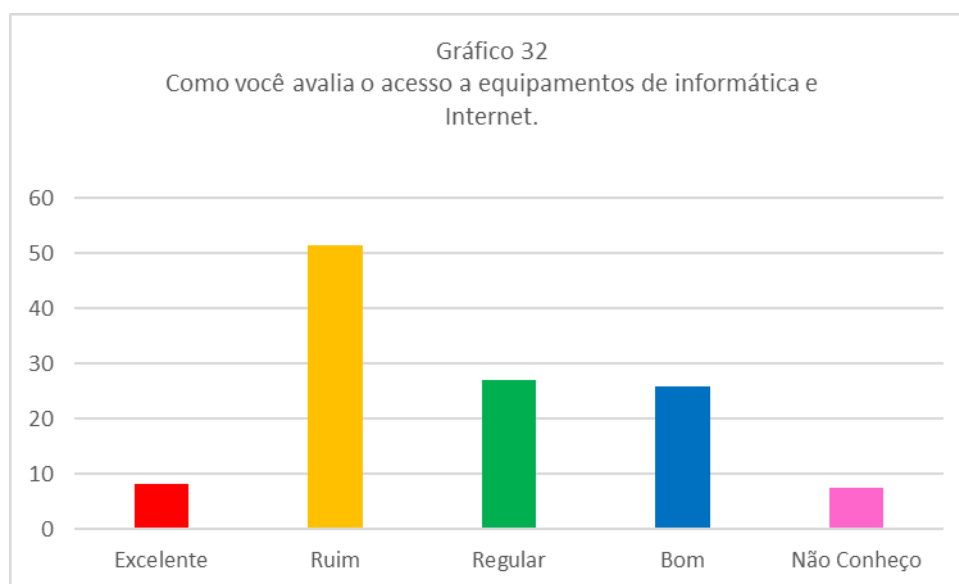
#### 9.4.2 Organização e gestão da Instituição



É possível identificar, no gráfico 30 que os alunos não articulam direito e deveres discentes quando perguntados a cerca deste item, a diferença entre bom e o regular demonstram isso de forma que ambos os índices não alcançam sequer 50% das respostas. Um desafio identificado é que, aqui o planejamento estratégico da IES pode desenvolver um projeto interessante de acolhimento e conscientização de forma que outras ideias, por parte dos alunos, possam ser identificadas e outras melhorias nas relações com os alunos possam ser propostas.

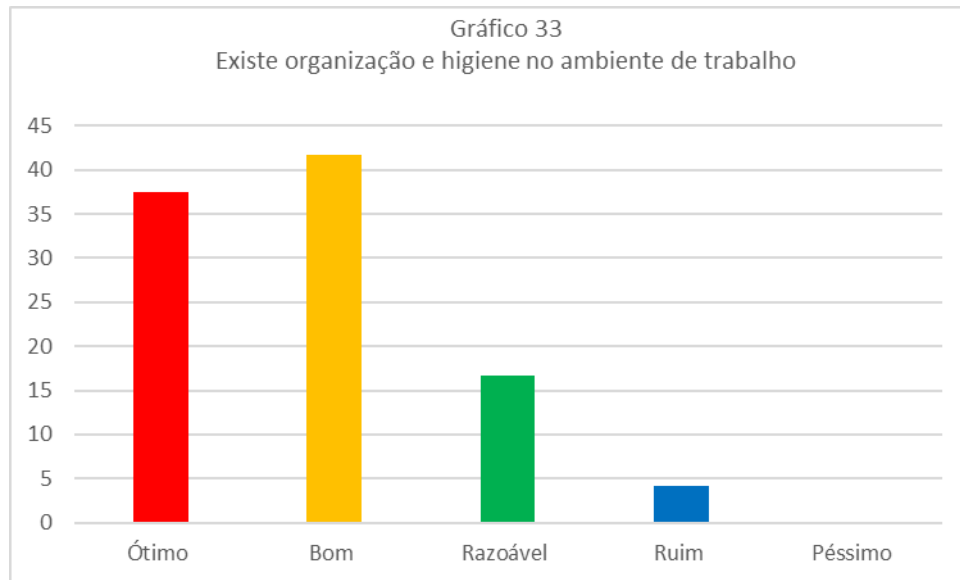


A avaliação favorável, representada no gráfico 31, pode ser observada na porcentagem de mais de 50% obtido da soma dos índices bom e excelente que demonstra que a IES tem aprimorado seus canais de comunicação. Apesar disso o planejamento estratégico da comunicação é um item do planejamento da Instituição e este vai ser objeto de contínuo desenvolvimento.

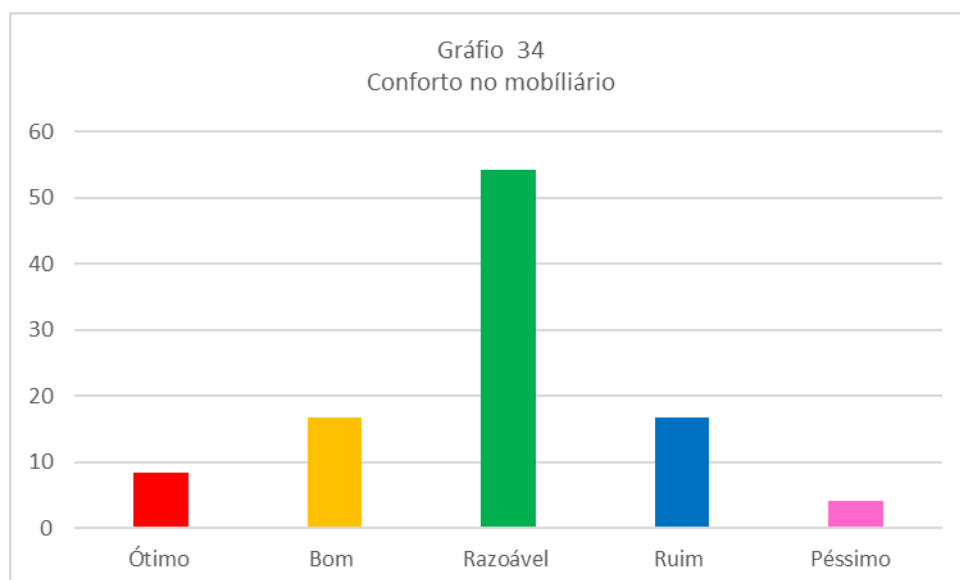


O gráfico 32 trata do acesso à tecnologia correlata. Esse acesso a equipamentos de informática não é perceptível de forma positiva pelos discentes, docentes e colaboradores, sendo item de maior porcentagem negativa se somar os 51,53 do ruim aos 27,08 do regular termos um setor de onde se origina grande descontentamento. A faculdade tem investido em equipamentos e acesso a internet, se apropriado de novas tecnologias para que essa realidade seja mudada em uma próxima avaliação. O desafio deste quesito envolve também capacidade de áreas de acesso a sinais de internet e espaço predial para laboratórios e máquinas. Quanto a isso a orientação dos professores

para o acesso a conteúdo por celulares e aulas com uso de metodologias inovadoras podem ser uma saída, mas já está prevista essa pauta nas reuniões acadêmicas da instituição.

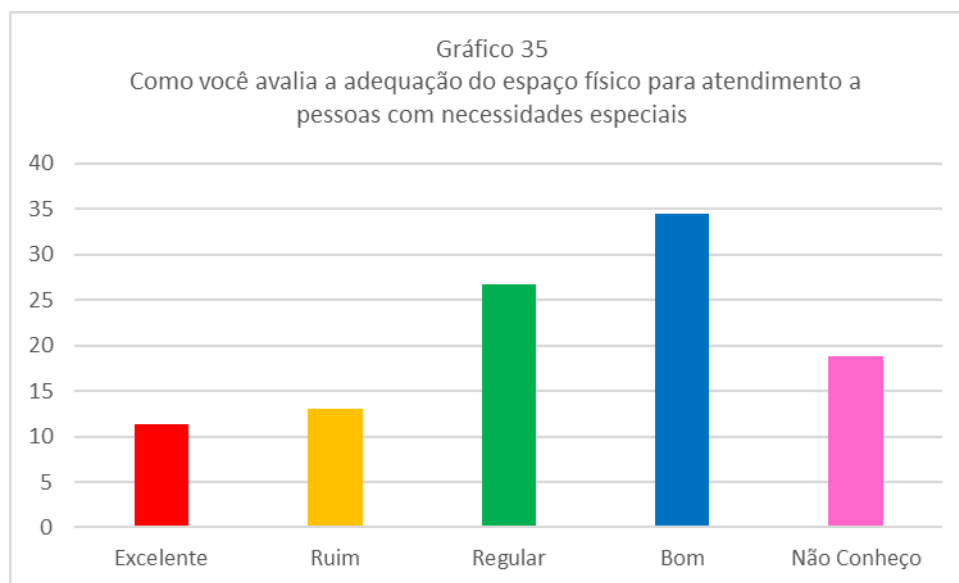


O gráfico 33 representa uma importante questão referente a organização e limpeza. A faculdade tem um rigoroso padrão de qualidade na manutenção de ambientes saudáveis de trabalho e estudos e isso pode ser reconhecido no resultado da avaliação onde identifica-se aproximadamente 80% de satisfação por parte dos participantes da pesquisa.



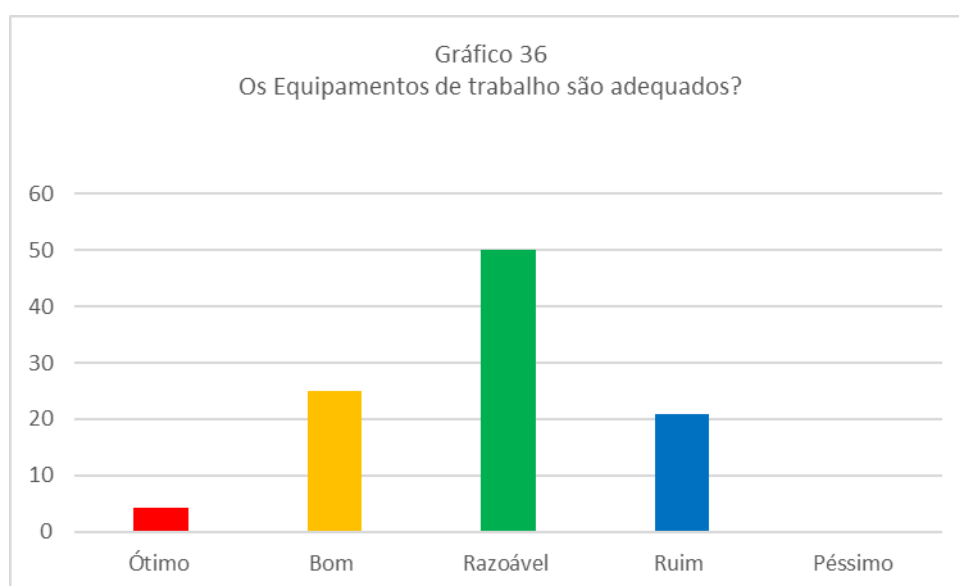
A Instituição periodicamente faz a reposição de móveis antigos ou quando se estragam por diversos motivos. As carteiras dos estudantes são monitoradas constantemente e substituídas sempre que necessário. Apesar disso, o gráfico 34 apresenta que, 54,17% dos colaboradores apontam o item como razoável, devido a isso a CPA vai propor um projeto para planejamento voltado para atendimento deste quesito objetivando mudar essa percepção.

## 9.5 INFRAESTRUTURA FÍSICA



A legislação vigente no que tange a mobilidade de pessoas com necessidades especiais sempre foi observada pela faculdade e neste sentido é feita uma revisão periódica dos recursos da instituição para que esses indivíduos sejam atendidos plenamente em seus direitos. O resultado desse trabalho é a percepção dos participantes, representados no gráfico 35, da avaliação através dos 34,42% indicados na pesquisa. O desafio é identificar o significado dos quase 40% de insatisfação, em

termos práticos e para isso uma pesquisa pode ser desenvolvida pela CPA e também um grupo focal e fórum de debates cujo resultados obtidos podem gerar investimentos em novas melhorias.



Para a execução das atividades de docente, os professores têm a sua disposição data show, pincel de quadro branco apagadores e outros equipamentos de uso menos constantes, para os colaboradores administrativos material de escritório. O gráfico 36 apresenta os resultados da avaliação do item relacionado a equipamentos de trabalho, quanto a isso cabe acrescentar que, os administradores de cada unidade da instituição são responsáveis por administrar os recursos e repor os estoques quando se tratar de material que necessite reposição e de manter a qualidade do uso de equipamentos que exijam manutenção. Ter 29,17% de satisfação no quesito avaliado é algo a ser observado pela CPA e objeto de debate em reuniões para identificar onde as melhorias podem ser implantadas e qual estratégia deve ser adotada.



## **10 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este relatório integra um programa de desenvolvimento institucional cujo objetivo é o de melhoria contínua. Os dados aqui levantados, tratados e analisados servirão de base para modelar ações futuras da instituição e, deste modo, se configura um importante instrumento de planejamento.

Este documento pode ser usado como referências para decisões e como reflexão sobre a continuidade ou não de alguns projetos dentro da IES, conquanto que a qualidade do ensino e a formação humana e profissional seja garantida. Os dados aqui contidos podem originar novos processos avaliativos, novos programas educacionais e novos propósitos institucionais em relação aos alunos, colaboradores e docentes.

A comissão Própria de Avaliação se coloca como facilitadora para cada designo dado a este documento e se compromete com a integridade das informações contidas e com a destinação do conjunto de elementos aqui formados.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Roteiro de Auto-Avaliação Institucional. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES. Brasília/DF: INEP, 2004

BRASIL. Ministério da Educação.. Diretrizes para a Avaliação das Instituições de Educação Superior. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES. Brasília/DF: INEP, 2004

CARBONARI NETTO, Antônio. **A cultura da Anhanguera Educacional**: as crenças e valores, o bom professor, a pesquisa e a avaliação institucional como instrumento de melhoria da qualidade. Valinhos,SP: Anhanguera Publicações, 2009.

DIAS SOBRINHO, José Dias; **Avaliação Institucional, instrumento de qualidade educativa**: a exzperiência da UNICAMP. IN: DIAS SOBRINHO, José Dias; BALZAN, Newton César (Orgs.). *Avaliação Institucional: teoria e experiências*. São Paulo: Cortez, 1995.

COLOMBO, Sônia Simões (cols). *Gestão Educacional: uma nova visão*. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação. Brasília: INEP, 2004.

Brasília, 25 de março de 2019.

**Comissão Própria de Avaliação – CPA**