

# RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL



MARÇO / 2021

---

## RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

Apresentamos o Relatório Integral de Autoavaliação Institucional da Faculdade Álvares de Azevedo - FAATESP contemplando as avaliações parciais referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020, validado pela CPA e apresentado ao INEP/MEC até 30 de março de 2021.

### APRESENTAÇÃO

A avaliação institucional interna (autoavaliação) está inserida no contexto do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que, instituído pela Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, tem entre suas finalidades a melhoria da qualidade da educação superior e a expansão da sua oferta.

De acordo com o disposto no inciso VIII do Art. 3º, da Lei do SINAES, o “planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional” devem ser considerados nas ações de avaliação e de desenvolvimento institucional. Ainda no Art. 3º, § 2º, define-se que “para a avaliação das instituições, serão utilizados procedimentos e instrumentos diversificados, dentre os quais a autoavaliação e a avaliação externa *in loco*”.

A autoavaliação, em consonância com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da IES, deve ser vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), mas que envolve todos os atores que atuam na instituição, a fim de analisar as atividades acadêmicas desenvolvidas. É um processo de indução de qualidade da instituição, que deve aproveitar os resultados das avaliações externas e as informações coletadas e organizadas a partir do PDI, transformando-os em conhecimento e possibilitando sua apropriação pelos atores envolvidos. Afinal, as ações de melhoria a serem implementadas pela instituição dependem de sua própria compreensão, de seu autoconhecimento.

O processo de autoavaliação da IES deverá ser consolidado no Relatório de Autoavaliação Institucional, que tem por finalidades fomentar a cultura de avaliação institucional e subsidiar os processos de avaliação externa.

Para colaborar com as IES nesse processo, a Diretoria de Avaliação da Educação Superior (DAES)<sup>1</sup>, do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP)<sup>2</sup>, autarquia do Ministério da Educação (MEC), com a orientação da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) sugeriu o roteiro que adotamos para a elaboração deste Relatório de Autoavaliação Institucional, baseado no Instrumento de Avaliação Institucional Externa (Publicado no DOU em 4 de fevereiro de 2014, Portaria N° 92, de 31 de janeiro de 2014) e obedecendo a NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES No 065.

## **1. Introdução**

A Faculdade Álvares de Azevedo - FAATESP é uma instituição de ensino com a tradição da marca de sua mantenedora, caracterizada e pautada pelo seu compromisso com a qualidade. Os seus cursos superiores de graduação são adequados às necessidades do mercado de trabalho e também às da sociedade, com uma relação qualidade e custo equilibrado para seus alunos.

Diante do ambiente de pandemia da Covid-19, que teve início em março de 2020 com a decretação da suspensão das atividades presenciais pelas autoridades de educação e saúde, todos os cursos de graduação assim como os de pós-graduação, foram imediatamente migrados para o sistema de ensino remoto.

## **Planejamento Estratégico e a Proposta de Avaliação Institucional**

A implantação de uma avaliação não se resume em reunir dados só por fazê-lo, ou em mensurar algo só porque um instrumento está disponível. Os esforços são definidos por valores e metas que determinam o uso das informações.

---

<sup>1</sup> BRASIL. Ministério da Educação. Portaria Normativa N° 40 de 12 de dezembro de 2007, consolidada em 29 de dezembro de 2010. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação, avaliação e supervisão da educação superior no sistema federal de educação, e o Cadastro e-MEC de Instituições e Cursos Superiores e consolida disposições sobre indicadores de qualidade, banco de avaliadores (Basis) e o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) e outras disposições. Seção II, Art. 13-A, parágrafo único.

<sup>2</sup> BRASIL. Lei N° 10.861 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Art. 8º. Publicada no D.O.U de 15 de abril de 2004.

A avaliação está vinculada à qualidade e exigirá que alunos, professores e funcionários técnico-administrativos informem a Instituição sobre a relevância de suas atividades.

A avaliação deve ser um processo permanente a ser utilizado como instrumento para identificar problemas, corrigir erros e introduzir as mudanças que signifiquem uma melhoria imediata da qualidade do ensino.

O Projeto de Avaliação Institucional da Faculdade tem como principais objetivos:

- a) Coletar dados, analisá-los e torná-los possíveis de serem usados nas tomadas de decisões, visando à melhoria na qualidade de ensino.
- b) Autoconhecimento institucional, mensurar seus pontos fortes e fracos.
- c) Acompanhar o desenvolvimento dos cursos em relação à qualidade do ensino e quanto ao alcance dos objetivos do PPC.
- d) Continuidade do processo avaliativo, buscando a consolidação do Projeto Institucional e possibilitar que a IES reflita sobre suas práticas e consiga fazer uma análise construtiva.
- e) Buscar a excelência na gestão acadêmica e institucional e
- f) Observar se o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI e o PPC de Curso estão em consonância com as propostas da CPA.

A IES segue os seguintes princípios norteadores em seu Projeto de Avaliação:

- a) Mostrar a importância de autocrítica para a busca do crescimento;
- b) Realizar sempre todas as atividades com muita seriedade, transparência e ampla legitimidade;
- c) Criar um clima na instituição que esteja aberto a mudanças;
- d) Possibilitar a melhoria das atividades acadêmicas;
- e) Assegurar a divulgação dos resultados para toda a comunidade e o debate dos assuntos levantados e
- f) Não utilizar a avaliação para punir ou premiar alguém ou alguma área.

A definição da metodologia de avaliação caberá à Comissão Permanente de Avaliação Institucional, conforme regulamento que indicará os ritmos, prazos e dinâmicas do processo de avaliação. A CPA define também a elaboração dos instrumentos avaliativos, devendo tais definições a ser registradas em documento específico.

Os métodos de pesquisa de caráter quantitativo são importantes, porém se forem os únicos aplicados, podem se tornar insuficientes. Entende-se ser fundamental o uso de metodologias qualitativas para melhores análises e aprofundamento dos problemas, ajudando a buscar aspectos fortes, carências, necessidades e definições de prioridades institucionais.

A distribuição dos relatórios será acompanhada de reunião com docentes e coordenadores de curso, para análise e discussão dos resultados e determinação dos procedimentos que deverão ser adotados a partir deles.

No momento da distribuição dos questionários para os discentes entende-se ser de extrema importância a presença de membros da CPA para esclarecimentos necessários e, sobretudo, para observação dos ambientes escolares.

São as seguintes as metas definidas:

- a) Envolver toda a IES para que participe ativamente e com consciência no processo da Avaliação Institucional;
- b) Efetuar a autoavaliação, analisando os seguintes itens: corpo docente, corpo discente, infraestrutura, gestão administrativa e os cursos;
- c) Divulgar para toda a comunidade acadêmica os resultados da autoavaliação institucional e
- d) Realizar reuniões com as áreas responsáveis e acompanhar se foram determinados prioridades e prazos com base nos resultados da autoavaliação.

Para atuação estratégia da CPA, foram definidas as seguintes ações e metas, definidas no sistema definido pelo quadro a seguir:

METAS		AÇÕES	
Número	Ação	Ordem	Tipo
1	Planejamento da Avaliação Institucional	1	Planejamento da Avaliação Institucional.
		2	Encontros para sensibilização de toda comunidade acadêmica.
2	Diagnóstico da Instituição, pelos alunos	3	Elaboração do instrumento de sondagem.
		4	Aplicação do instrumento de sondagem na ótica dos alunos: Sondagem das expectativas dos serviços oferecidos; Sondagem das expectativas da avaliação da infraestrutura; Sondagem das expectativas dos professores na ótica dos alunos;
		5	Tabulação dos dados das sondagens das expectativas dos alunos
		6	Parecer parcial do diagnóstico dos alunos
3	Diagnóstico da Instituição, pelos professores	7	Elaboração do instrumento de sondagem.
		8	Aplicação do instrumento de sondagem na ótica dos professores: Sondagem dos serviços oferecidos pelos setores Sondagem das expectativas da avaliação da infraestrutura;
		9	Tabulação dos dados das sondagens das expectativas dos professores.
		10	Parecer parcial do diagnóstico dos docentes
4	Diagnóstico da Instituição, pelos funcionários técnico-administrativos	11	Elaboração do instrumento de sondagem.
		12	Aplicação do instrumento de sondagem na ótica dos colaboradores técnico-administrativo: Sondagem dos serviços oferecidos pelos setores Sondagem das expectativas da avaliação da infraestrutura;
		13	Tabulação dos dados das sondagens das expectativas dos colaboradores técnico-administrativo.
		14	Parecer parcial do diagnóstico dos colaboradores técnico-administrativo.
5	Divulgação dos resultados parciais	15	Encontros para divulgação dos resultados parciais
6	Divulgação dos resultados finais	16	Elaboração do relatório final sobre o ciclo da avaliação institucional.

		17	Divulgação dos resultados finais da avaliação institucional.
7	Reavaliação dos quesitos da avaliação institucional	18	Reformulação dos formulários de sondagem

Quadro 1: Sistema estratégico para atuação da CPA.

A autoavaliação institucional, a partir de sua especificidade, deverá considerar:

- I - a missão e o plano de desenvolvimento institucional;
- II - a política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização quanto ao seu desenvolvimento e produção acadêmica;
- III - a responsabilidade social da Faculdade, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
- IV - a comunicação com a sociedade;
- V - as políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
- VI - organização e gestão da Faculdade, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
- VII - infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
- VIII - planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional;
- IX - políticas de atendimento aos estudantes e
- X - sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

Este relatório integral de 2019 refere-se às duas fases da autoavaliação neste ano sendo o primeiro realizado em maio e outubro. Com periodicidade semestral de pesquisa, entende-se que há um acompanhamento mais próximo das dificuldades e ações mais rápidas em solucioná-las, bem como dos resultados positivos alcançados.

## 2. Metodologia

A pesquisa de 2020 foi realizada junto ao corpo discente e docente no período de 16 a 20 de novembro, para responderem questões concernentes à avaliação institucional, atendendo aos requisitos exigidos quanto à concepção, os princípios e as dimensões do SINAES Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

Para cada curso/sala/período foi disponibilizado um *link* hospedado com as questões da pesquisa sendo também o mesmo instrumento utilizado pelos docentes.

Baseado na tabulação das informações considerou-se como **aprovado** a soma dos conceitos "bom", "ótimo" e "excelente" nas análises e inferências dos resultados apresentados por todos os cursos e, em algumas questões por curso e turma individualmente em que o mesmo foi mais significativo. Concomitante a isto, considerou-se como **reprovado** a soma dos conceitos, "ruim" e "péssimo".

## 3. Desenvolvimento, análise dos dados e das informações.

### CORPO DISCENTE

Está apresentado na Tabela 1, o universo dos estudantes regularmente matriculados por ano de referência e o total da amostra dos que participaram da pesquisa. Houve nestes anos de pesquisa uma participação bastante expressiva, isto é, uma variação de 78,28% a 73,58%. Considerando o ano de 2020 atípico e de adaptação ao novo modelo de ensino, a participação foi satisfatória.



Tabela 1 – Total de alunos matriculados e que participaram da pesquisa.

<b>A N O</b>	<b>PARTICIPAÇÃO %</b>
<b>2 0 1 8</b>	78,28
<b>2 0 1 9</b>	73,58
<b>2 0 2 0</b>	71,59

### **Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional**

Houve aprovação acima de 99,43% em 2018, 97,11% em 2019 e em 2020 acima de 97% em relação às avaliações sobre a sua própria evolução em relação aos conhecimentos da área, considerando tudo o que estudou no curso, a qualidade de ensino da IES (infraestrutura oferecida, corpo docente e grade curricular), a IES de uma maneira geral e aos serviços educacionais oferecidos pela instituição. Estes resultados nos três anos seguidos, evidenciam o alto padrão mantido pela IES.

Com referência as práticas acadêmicas do corpo docente podem-se considerar resultados excelentes nos anos pesquisados. Houve uma aprovação acima de 99% (2018), 92,33% (2019) e de 94% (2020) quanto: apresentação do cronograma e planejamento das aulas, domínio do conteúdo aplicado, pontualidade no cumprimento do horário das aulas e dos prazos com documentos, trabalhos e provas. Também contemplam nesta avaliação a utilização de livros textos, conteúdo técnico com a prática profissional, manutenção da disciplina durante as aulas, estratégias de apresentação dos conteúdos, solução das dúvidas dos alunos, revisão de conteúdo, bibliografia sugerida e estratégias de avaliação da aprendizagem do aluno. Os resultados neste eixo mostram claramente o alto nível de satisfação e qualidade da instituição na prestação de serviços educacionais, o que demonstra o compromisso do corpo docente com a IES.

Em 2020 logo após a decretação em março da suspensão das aulas presenciais em razão da pandemia da Covid-19, todas as disciplinas passaram para o sistema remoto. Foi dado a liberdade para que cada professor usasse a plataforma que melhor lhe conviesse, os quais utilizaram dos ambientes Google Meet, Zoom, Skiype, Ava e recursos ainda do Youtube e outros.

Na avaliação das disciplinas oferecidas no sistema remoto a IES obteve êxito. Os resultados foram de ótima aprovação, lembrando que é a soma de bom, ótimo e excelente, variando de 90,88% a 95,50% em 2018, de 89,04% a 96,65% em 2019 e em 2020 foi de 90% a 99%, quanto a plataforma utilizada, cronograma de aulas, quantidade e qualidade dos textos, quantidade e qualidade dos vídeos e quantidade de atividades. Os resultados contemplam ainda o *feedback* dado pelo professor tutor da disciplina, bibliografia e artigos sugeridos e como avaliam de uma maneira geral, o sistema remoto.

Para melhor clareza desse novo processo, está demonstrado na Tabela 2 os resultados de aprovação nos itens que analisam o novo sistema como um todo. Pode-se parabenizar a resiliência do corpo docente, coordenadores e direção acadêmica, com os resultados obtidos. Tiveram índices menores a quantidade de textos e atividades em razão de muitos alunos alegarem que tinham dificuldades de administrar o tempo nos finais de semana, e que os materiais iam se acumulando por estarem também se adaptando ao novo processo. Na avaliação de uma maneira geral, o sistema de ensino remoto teve aprovação de 91%. Mesmo sendo considerado de alta qualidade, as dificuldades que apresentaram se explicam pelo fato de grande parte deles serem casados, e depois de um dia de trabalho não conseguiam dedicação exclusiva para as aulas, por terem que ajudar em tarefas domiciliares e principalmente, cuidar de filhos.

Tabela 2 – Resultados da avaliação sobre o ensino remoto.

Questões	Aprovação (B+O+E) * (%)
Plataforma utilizada pelo (a) professor (a).	97,00
Cronograma de aulas.	100,00
Quantidade de textos (conteúdos postados).	94,00
Qualidade dos textos.	98,00
Quantidade de vídeos.	97,00
Qualidade dos vídeos.	98,00
Quantidade de atividades.	94,00
De maneira geral, o Sistema de Ensino Remoto.	91,00

\* **B** = bom, **O** = ótimo e **E** = Excelente

## Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

Na avaliação do grau de conhecimento, ou seja, conheço muito, conheço e desconheço, a soma dos dois primeiros resultou em aprovação expressiva o item objetivos do curso sendo em 2018 de 89,92%, em 2019 de 97% e índice que se repetiu em 2020. Quanto as demais questões como missão da IES, projeto pedagógico do curso que está matriculado, matriz curricular, iniciação científica e responsabilidade social, cultural e ambiental, a soma de conheço e conheço muito foram acima de 72,73% no ano de 2018, acima de 82% no ano de 2019, cuja porcentagem se repetiu também em 2020. Pode-se concluir que no período avaliação está muito claro os objetivos dos cursos oferecidos. Quanto aos demais aspectos mensurados, os resultados também são bem positivos e vem se mantendo e que devem ser creditados aos trabalhos de divulgação e conscientização envolvendo direção, coordenações e professores.

---

### **Eixo 3: Políticas Acadêmicas**

A biblioteca continua mantendo alto padrão de qualidade, pois obteve aprovações acima de 92,92% em 2018 e 93,78% em 2019 para a qualidade e quantidade do acervo de livros, qualidade e quantidade do acervo de revistas e periódicos, atualização e consulta dos livros, revistas e periódicos e ao serviço de empréstimo. Em razão da pandemia em 2020, os estudantes foram orientados e incentivados por todos os professores a utilizarem a biblioteca virtual. Constatou-se um grande volume de acessos e pesquisas em que avaliaram em 99% de satisfação com a qualidade, atualização e consultas ao acervo de livros. Muitos deles manifestaram que nunca tiveram curiosidade em acessar e que agora neste novo momento, tornaram-se adeptos da plataforma de estudos e pesquisa.

A IES tem ano a ano procurado elevar os níveis ótimo e excelente na qualidade dos cursos oferecidos o que tem sido o grande diferencial da instituição. Isto pode ser comprovado com os resultados das pesquisas de anos anteriores e que melhoraram ainda mais neste ano de 2020. Na pesquisa realizada em 2018 a percentual de aprovação foi acima de 92,17%, em 2019 acima de 88,56% e em 2020, foi acima de 94% de aprovação atribuídas a articulação dos objetivos do curso com a matriz curricular e a relação entre a teoria do curso com a prática profissional, a articulação da formação do curso com o mercado de trabalho, ao apoio da IES as atividades de pesquisa e de monitoria. Vale ressaltar que dentro dos índices de aprovação mencionados, contempla ainda a relação entre a teoria do curso com a prática profissional, o que vem coroar o objetivo da faculdade com o mercado de trabalho. A extensão universitária (palestras, visitas técnicas, seminários) teve uma aprovação de 99,43% em 2018 e em 2019 de 98,56%. Em 2020 não foi possível as atividades de extensão universitária. Analisando tais resultados significativamente positivos, fica comprovado a eficácia da política de melhoria permanente e contínua da qualidade dos cursos oferecidos.

Foi solicitado aos discentes que fizessem uma autoavaliação em que tiveram de optar por assiduamente, sempre, às vezes e nunca para alguns questionamentos. Para melhor visualização e interpretação, estão apresentados na Tabela 3 os resultados, somando-se **às vezes** e **nunca** para cada item avaliado, que se aplica aos anos de 2018 e 2019.

Tabela 3 – Biblioteca: resultados obtidos com a soma de às vezes e nunca em %.

Avalie: Você . . .	2 0 1 8	2 0 1 9
- frequenta a biblioteca e utiliza o acervo?	37,90	73,33
- estuda regularmente?	24,67	36,44
- faz exercícios fora da sala de aula para fixar conteúdo?	27,87	41,33
- participa de algum grupo de estudo?	32,30	64,22
- é pontual e respeita os horários das aulas?	27,40	19,11

Observa-se uma significativa mudança de comportamento no ano de 2019 em que houve um aumento na soma de às vezes e nunca nos itens questionados, com exceção na pontualidade e respeito aos horários das aulas. Por ser um ano letivo atípico 2020 com ensino remoto, resumidamente observou-se comportamento semelhante no acesso as aulas *online*, vídeos das aulas, exercícios e estudar regularmente as disciplinas. A exceção fica por conta da utilização da biblioteca virtual (20%) por se atentarem as facilidades oferecidas.

Na avaliação da comunicação da IES, os resultados dos anos pesquisados são próximos, sendo aprovação mínima em 2018 de 80,38%, de 86,00% em 2019 e de 94,00% em 2020 dadas pelos estudantes quanto à divulgação de vagas de estágio e trabalho, a divulgação de eventos, a redes sociais, a divulgação de notícias da IES (*News, e.marketing*, etc). Também estão dentro desses limites o *site* da IES (atualização e informações) e para a área do aluno no *site* (atualização e informações). Neste bloco de avaliação houve uma considerável melhora nos resultados em comparação a pesquisa feita em 2018. Denota-se então que as providências tomadas pela direção surtiram os efeitos esperados.

Na avaliação da qualidade dos serviços prestados e equipamentos da IES, por apresentarem resultados significativos de aprovação, os mesmos estão demonstrados na Tabela 4, os anos de 2018 e 2019 para melhor análise e interpretação. Estes serviços não se aplicam ao ano de 2020.

Tabela 4 – Resultados quanto à qualidade dos serviços prestados 2018/2019.

<b>Serviços</b>	<b>2018</b> %	<b>2019</b> %
Projetores multimídia	99,57	90,11
Micros dos laboratórios	95,00	98,33
Micros da biblioteca	99,40	97,78
Acesso à <i>Internet</i> nos laboratórios	94,60	94,89
Acesso à <i>Internet</i> sem fio	98,87	84,44

No ano de 2018 a direção fez investimentos com melhores tecnologias em equipamentos e sistema de conexão (*download* e *upload*) com maior velocidade, cujos resultados de sucesso com relação ao acesso à *Internet* estão comprovados na Tabela 4. Cabe destacar a pequena queda em 2019 de aprovação dos estudantes quanto aos acessos da *Internet* sem fio, que em certos momentos há congestionamento com a utilização maciça do aparelho de telefonia móvel celular no acesso aos diversos aplicativos, principalmente os de redes sociais principalmente o *WhatsApp*.

#### **Eixo 4: Políticas de Gestão**

Na opinião dos estudantes quanto aos atendimentos e serviços prestados pelos diversos setores, demonstrados na Tabela 5, que oferece uma visão mais completa deste eixo e, alguns itens em 2020 não se aplicam pela não presencialidade dos estudantes nas dependências da IES.

Tabela 5 – Porcentagens de aprovação aos atendimentos e serviços prestados pelos diversos setores da IES em 2018, 2019 e 2020.

<b>Serviços</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Direção acadêmica	100,00	94,78	98,00
Coordenação acadêmica	99,90	96,00	98,00
Secretaria acadêmica	100,00	96,44	96,00
Comercial/Marketing/Eventos	96,13	89,33	95,00
Tesouraria/Financeiro	99,77	98,78	97,00
Biblioteca	99,97	100,00	98,00 *
Suporte de informática	100,00	97,11	95,00
Cantina	99,47	82,67	nsa
Reprografia (xerox)	90,63	83,89	nsa
Recepção	99,03	94,67	nsa
Limpeza	99,57	98,56	nsa
Manutenção predial	90,07	92,22	nsa

\* Biblioteca Virtual; nsa = não se aplica.

Os resultados deste eixo que podem ser observados e interpretados facilmente, têm-se mantido elevados comparando-se os três anos de referência neste Relatório Integral, que reforçam no geral a ótima qualidade dos atendimentos e serviços prestados pelos diversos setores da IES.

## Eixo 5: Infraestrutura Física

Estão apresentados os resultados na Tabela 6, o nível de satisfação manifestados pelos estudantes da IES, na avaliação da infraestrutura física, no que se referem as condições das instalações como; capacidade, iluminação, ventilação e acomodação. Podem ser analisados nos dois primeiros períodos pesquisados. O que se observa é um alto índice de satisfação manifestados pelos discentes quanto a estes parâmetros como se segue, e que por si só explicam a alta aprovação. Em 2020 não se aplicam pela não presencialidade dos estudantes nas dependências da IES.

Tabela 6 – Porcentagens de aprovação quanto a Infraestrutura física referente às condições de instalações (capacidade, iluminação, ventilação e acomodações) referentes a 2018 e 2019.

Serviços	2018	2019
Campus	99,43	94,33
Estacionamento	99,13	92,67
Salas de aula	99,67	95,89
Laboratório de informática	99,17	97,33
Biblioteca	99,57	98,33
Salas de estudos em grupo (biblioteca)	99,97	98,44
Espaço para estudo individual (biblioteca)	99,67	98,33
Auditório	100,00	99,33
Reprografia (xerox)	94,30	80,33
Sanitários	99,13	94,78
Cantina	99,90	90,11

Aprovação = Soma dos conceitos bom, ótimo e excelente.

Ao final da pesquisa, os estudantes tiveram a oportunidade de apresentarem até cinco críticas negativas ou pontos fracos e cinco positivas ou pontos fortes, não sendo as mesmas obrigatórias.



Elencando as críticas negativas, em grande parte repetiram os conceitos dados nas questões dos eixos acima. Há uma dispersão enorme de aspectos negativos apontados que vão de maior iluminação do estacionamento, maior quantidade de bebedouros, condições dos pisos das salas de aulas e preços praticados na cantina, apontados em 2018 e 2019. Sem a presença no campus, muitos apontaram que sentem necessidade das aulas presenciais, apesar de perceberem o esforço dos professores neste novo cenário acadêmico.

Quanto às considerações positivas, a maioria dos estudantes também apresentaram os itens descritos e comentados em cada eixo acima. Nos três anos aqui analisados, os discentes de todos os cursos apontaram unanimemente a alta qualificação e comprometimento do quadro de professores, da acessibilidade ao diretor da faculdade e coordenadores, da atenção dos colaboradores da secretaria, biblioteca, suporte de informática e limpeza. Teve um destaque considerável o financeiro por tratar e resolver caso a caso antes e durante o início da pandemia. Também em grande parte nos três anos elogiaram a qualidade dos cursos, a estrutura física da IES e o acolhimento proporcionado com que são recebidos.

## **CONSIDERAÇÕES GERAIS**

Diante de todos os resultados pormenorizados em que os estudantes expressaram suas opiniões, uma questão importante que resume todo o conceito que têm da Instituição, estão nos resultados alcançados nos três anos aqui analisados, quando avaliaram no Eixo 1, como consideram de uma maneira geral a IES, que são apresentados na Tabela 7, sendo de fácil compreensão e conclusões.

Comparando-se os resultados atuais com as avaliações anteriores, pode-se constatar que se mantêm os níveis dos conceitos "bom" a "excelente", nos períodos estudados. Fica evidente que mesmo tendo pontos que consideram negativos ou que foram mais exigentes ou críticos, no geral a IES é bem quista e reconhecem o valor que a Instituição proporciona.

Na avaliação dos serviços educacionais oferecidos pela IES, houve uma aprovação de 100% por parte dos discentes em 2018, 100% em 2019 e de 97% em 2020. Levando-se em consideração a mudança drástica na forma de ensino em 2020, o resultado foi ótimo, ou seja, toda a migração de ensino presencial para remoto foi sucesso. Os resultados de 2018 a 2020, demonstram que as posturas adotadas pela direção, coordenações dos cursos, corpo docente e demais setores de suporte, estão na direção correta e com sucesso, manifestada pelos estudantes dos cursos oferecidos.

Tabela 7 - Como os alunos consideram a IES de um modo geral.

CONCEITOS	% ATRIBUÍDA		
	2018	2019	2020
EXCELENTE	48,47	30,33	37,00
ÓTIMO	32,50	50,00	39,00
BOM	19,03	18,89	23,00
RUIM	0,00	0,78	1,00
PÉSSIMO	0,00	0,00	0,00

## CORPO DOCENTE

Em 2018 obteve participação na ordem de 81,25%. Em 2019 participação de 91,30%. Em 2020 contou com a participação de 93,75% deles. Pode-se já de antemão verificar o alto grau de envolvimento e comprometimento do corpo docente com a IES.

## Eixo 1: Planejamento e avaliação institucional

Aos serviços prestados pelos diversos setores foi atribuído 100% de aprovação nas pesquisas de 2018 e 2019 a direção, coordenações e secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, comercial/marketing/eventos, biblioteca, limpeza, suporte de informática, cantina, reprografia (xerox), manutenção predial (conservação e manutenção civil e elétrica) e manutenção externa (jardim, gramado e estacionamento).

Em 2020 a aprovação foi de 100% para a direção e coordenações e secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, comercial/marketing/eventos e suporte de informática. Com 97% ficou para a biblioteca física e virtual. Os demais setores não foram avaliados pela não presença ao campus, a não ser retiradas de livros previamente agendados.

## Eixo 2: Desenvolvimento institucional

Foi avaliado em conhecimento muito, conhecimento e desconhecimento, e a soma dos dois primeiros pode-se considerar como resultado **satisfatório** e desconhecimento como **insatisfatório**. Para melhor visualização e análise dos resultados, a tabulação dos dados resultou na Tabela 8. Vale esclarecer que nem todos os docentes ministram aulas em todos os cursos.

Apesar destes itens serem referenciados e discutidos nas reuniões pedagógicas no início de cada ano letivo, pelos resultados ano a ano foi bem-sucedido os trabalhos realizados pelos coordenadores, quanto a necessidade de mais envolvimento e conscientização dos professores em se inteirarem sobre todos os itens pesquisados e relacionados com sua prática pedagógica. Cada um destes documentos é de fácil acessibilidade.

Tabela 8 – Grau de conhecimento satisfatório (em %) do corpo docente sobre:

	2018	2019	2020
Missão da IES	100	90	93
Objetivos do curso que leciona	100	95	100
Projeto pedagógico do curso que leciona	92	91	97
Matriz curricular do curso que leciona	86	93	100
Iniciação científica e pesquisa	69	76	93
Responsabilidade social, cultural e ambiental.	92	86	90
Programa de monitoria	92	82	83

Satisfatório = Soma dos conceitos conheço muito e conheço.

### Eixo 3: Políticas acadêmicas

Na avaliação da comunicação organizacional dos setores e serviços desenvolvidos pela IES, que são: a direção, coordenações e secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, comercial/*marketing*/eventos, suporte técnico, divulgação de notícias da IES, *site* da IES: atualizações e informações e redes sociais, biblioteca, divulgação de notícias da IES e redes sociais, em 2018 foram acima de 92%. Já em 2019 os mesmos indicadores a aprovação foram acima de 90% e acima de 97% em 2020.

Nos três anos aqui estudados, foram unânimes ao aprovarem em 100%, ou seja, a soma de bom, ótimo e excelente, as articulações dos objetivos dos cursos com a matriz curricular e as articulações da formação do curso com o mercado de trabalho. Resultou também em aprovação na ordem de 90% para a extensão universitária realizadas em 2018 e 2019 (palestras, visitas técnicas, seminários), atividades de monitoria e ao apoio da IES as atividades de pesquisa.

Tabela 9 – Porcentagens de aprovação sobre a biblioteca.

	2018	2019	2020
Qualidade do acervo de livros	77	95	100
Quantidade do acervo de livros	92	95	100
Qualidade do acervo de revistas e periódicos	85	90	100
Quantidade do acervo de revistas e periódicos	85	95	100
Atualização do acervo de livros	69	95	100
Atualização do acervo de revistas e periódicos	85	100	100
Consulta ao acervo de livros, revistas e periódicos.	92	95	100
Serviço de empréstimos	100	100	100
Aquisição de livros e revistas sugeridos	85	95	97

Aprovação = Soma dos conceitos bom, ótimo e excelente.

Está tabulado na Tabela 9 o conceito que os docentes atribuíram à biblioteca. Pode-se inferir um quadro geral de excelência em que todos os indicadores tiveram um crescimento de 2018 a 2020. Com estes resultados comprova-se a atenção dada pela Direção para manter em alto nível a biblioteca, atendendo as solicitações do corpo docente.

Quanto à avaliação da qualidade dos serviços e equipamentos da IES, e considerando a soma de bom, ótimo e excelente, em 2018 a aprovação foi de 100% e em 2019 a aprovação foi igual ou acima de 95% ao acesso à *Internet* nos laboratórios, acesso à *Internet* sem fio, site: área do professor, projetores de multimídia, micros dos laboratórios e da biblioteca. Com estes resultados pode-se afirmar que os serviços e equipamentos oferecidos pela IES atendem satisfatoriamente o corpo docente em ministrar suas disciplinas. Pela não presencialidade na IES para ministrar aulas e demais atividades, estes parâmetros foram desconsiderados em 2020.

---

#### **Eixo 4: Políticas de gestão**

No que se referem aos atendimentos prestados pelos diversos setores da IES, e considerando a soma dos conceitos bom, ótimo e excelente, os docentes atribuíram igualmente nos anos de 2018, 2019 e 2020, 100% a direção, coordenações e secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, comercial/*marketing*/eventos, suporte de informática, biblioteca, reprografia (xerox) e cantina.

Nos três anos pesquisados, todos os docentes atribuíram conceitos de bom a excelente com 100% de aprovação para o relacionamento profissional e pessoal com a direção, coordenações e secretaria acadêmica, com o comercial/*marketing*/eventos, com a tesouraria/financeiro, com suporte técnico, com os demais docentes e discentes dos cursos que lecionam. Também foram unânimes em consideraram de bom a excelente o seu cumprimento de horário, tanto início como término das aulas e no cumprimento de prazos com documentos, lançamentos, etc.

#### **Eixo 5: Infraestrutura física**

A avaliação referiu-se as condições das instalações, isto é, capacidade física, capacidade de atendimento, iluminação, ventilação, climatização e acomodação. Os indicadores solicitados foram em relação ao campus da IES, estacionamento, sala dos professores, salas das coordenações, da secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, salas de aulas, sala do suporte técnico, laboratórios de informática, biblioteca, salas de estudos em grupo e individual (biblioteca), auditório, reprografia, sanitários e cantina estacionamento. Em 2018 todos estes indicadores foram aprovados em 100% e em 2019 a aprovação foi igual ou acima de 95%. Estes quesitos não foram contemplados na pesquisa realizada em 2020 pela não presença na Instituição.

Foi solicitado aos docentes que apontassem no máximo cinco pontos negativos ou fracos da instituição, que podem ser melhorados, alterados ou implantados. Em 2018 foram mencionados a falta de acesso aos dados do RH. Já em 2019 mencionaram em sua maioria falta de maior divulgação da instituição à comunidade. Em 2020 a maioria dos docentes, apontaram a falta de mais cursos na IES. Tudo indica pelas opiniões que os pontos mencionados nos anos anteriores foram sanados, pois não houve menção a nenhum deles.

Também foi solicitado aos docentes que apontassem no máximo cinco pontos positivos ou fortes da IES. Nos três anos aqui explorados há um consenso das opiniões apresentadas, principalmente a seriedade e comprometimento por toda a equipe. Outro ponto em comum nos três períodos é a transparência e credibilidade transmitida pela direção e coordenações acadêmica com o grupo de estudantes e com o quadro do corpo docente.

Em comum também foi mencionado em grande parte a preocupação dos professores em preparar o aluno para o mercado de trabalho com muito profissionalismo. Este ponto tem sido confirmado pelo *feedback* dos egressos da faculdade.

### **PESSOAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO**

Em 2018 todos os colaboradores responderam à pesquisa. Em 2019 apenas um não participou. Em 2020 não foi feita a pesquisa em razão da pandemia, ou seja, o pessoal da secretaria, financeiro e comercial trabalharam até setembro em sistema de *home office* e até o final do ano também com plantões presenciais. O pessoal de manutenção e limpeza no sistema de plantões presenciais escalonados. Por ser uma atividade essencial para o bom andamento da IES, o responsável pelo suporte técnico desempenhou suas funções no sistema *home office* e presencial durante todo o ano. Foram cumpridos rigorosamente todos os protocolos de segurança.

---

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

### Eixo 1: Planejamento e avaliação institucional

Os setores avaliados foram; direção, coordenações, secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, recursos humanos, comercial/*marketing*/eventos, biblioteca, suporte de informática, limpeza e manutenção predial interna e externa. Nas duas pesquisas (2018 e 2019), todos atribuíram conceitos de bom a excelente para os serviços prestados pelos setores avaliados, ou seja, aprovação de 100%. Apenas o comercial/*marketing*/eventos teve aprovação de 86% na pesquisa realizada em 2019.

### Eixo 2: Desenvolvimento institucional

Do pessoal técnico/administrativo 100% deles em 2018 responderam que conhecem e conhecem muito a missão da IES e a responsabilidade social, cultural e ambiental. Em relação ao plano de carreira 33% desconheciam. Em 2019 a missão da IES em 93%, 86% em relação a responsabilidade social, cultural e ambiental. Já em relação ao plano de carreira repetiu-se em 33% desconhecem, fato que por ser explicado pela entrada de novos colaboradores em substituição aos que saíram.

### Eixo 3: Políticas acadêmicas

Tanto em 2018 como 2019, avaliou-se a comunicação dos setores e serviços desenvolvidos, sendo conceituado em 100% a soma de bom, ótimo e excelente a direção, coordenações e secretaria acadêmica, tesouraria/financeiro, RH/DP, comercial/*marketing*/eventos, suporte técnico, biblioteca, *site*: atualização e informações, e divulgação de eventos e notícias da IES.



#### **Eixo 4: Políticas de gestão**

Foram unânimes em 2018 e 2019 nos conceitos atribuídos em suas avaliações de bom a excelente, isto é, aprovação de 100% ao relacionamento profissional e pessoal com a direção, coordenações e secretaria acadêmica, com o pessoal do comercial/*marketing*/eventos, com suporte técnico, com os docentes, discentes e com as equipes de faxina e manutenção predial interna e externa. Todos responderam que respeitam o cumprimento de horários. Lembrando que estes resultados se repetiram tanto na primeira pesquisa como na segunda.

#### **Eixo 5: Infraestrutura física**

As avaliações feitas em 2018 e 2019 referiram-se as condições das instalações, isto é, capacidade física, capacidade de atendimento, iluminação, ventilação, climatização e acomodação. Nos resultados das duas pesquisas, todos aprovaram em 100%, que seja a soma dos conceitos bom, ótimo e excelente, o campus, estacionamento, sala dos professores e das coordenações, tesouraria/financeiro, salas de aula, sala do RH/DP, laboratórios de informática, biblioteca, salas de estudos em grupo e espaço individual de estudo localizado na biblioteca, auditório, cantina, secretaria acadêmica, suporte técnico e sanitários. Com 100% nestas pesquisas foram atribuídos ao local de trabalho, materiais utilizados (quantidade e qualidade), e o mesmo resultado nas duas pesquisas para equipamentos de segurança e condições de acessibilidade às instalações da IES. Foram apontados nas duas pesquisas como pontos positivos ou fortes o comprometimento, respeito, resiliência, comunicação, flexibilidade, organização, equipe unida e liberdade. Nota-se uma coerência nas opiniões pois os resultados são praticamente os mesmos nas duas pesquisas realizadas, que foram tratadas em cada eixo.