



FAPAL
FACULDADE DE PALMAS

**ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA
FACULDADE DE PALMAS - FAPAL
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

**PRIMEIRO RELATÓRIO PARCIAL DA AVALIAÇÃO 2018
PRIMEIRO ANO DE CICLO AVALIATIVO 2018 - 2020**

**PALMAS/TO
2019**

SUMÁRIO

1	JUSTIFICATIVA.....	3
2	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	3
3	IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR (IES).....	4
3.1	Dados da Mantenedora.....	4
3.2	Dados da Instituição de Educação Superior.....	4
3.2.1	Identificação.....	4
3.2.2	Missão da FAPAL.....	5
4	COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA.....	5
4.1	Base Legal.....	5
4.2	Período de Vigência.....	5
5	APRESENTAÇÃO.....	6
6	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	6
7	FINALIDADE DA AVALIAÇÃO.....	7
8	METODOLOGIA.....	8
8.1	Princípios:.....	8
8.2	Explicando os princípios:.....	8
8.3	O processo de Autoavaliação Institucional.....	9
8.4	Fases Avaliativas.....	10
8.5	Sensibilização.....	10
8.6	Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação – Questionários.....	10
8.7	Metodologia de Análise dos Resultados dos Questionários.....	11
8.8	Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação.....	11
9	DIAGNÓSTICO E ANÁLISE.....	11
9.1	Pesquisa aplicada aos Discentes.....	11
9.1.1	Pesquisa aplicada aos Discentes - Análise.....	14
9.2	Pesquisa aplicada aos Docentes.....	16
9.2.1	Pesquisa aplicada aos Docentes - Análise.....	20
9.3	Pesquisa aplicada ao pessoal Técnico-Administrativo.....	22
9.3.1	Pesquisa aplicada ao pessoal Técnico-Administrativo - Análise.....	24
10	OUVIDORIA.....	26
10.1	Resumo do relatório da Ouvidoria.....	26
11	RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2018.....	27
12	RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS.....	27
13	CONCLUSÃO.....	28
13.1	Medidas adotadas pela Instituição.....	28
14	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
15	BIBLIOGRAFIA.....	31

1 JUSTIFICATIVA

A Autoavaliação Institucional é considerada um instrumento imprescindível de análise para se ter a noção da realidade da Instituição e sua prática pela FAPAL é utilizada desde a implantação da Comissão Própria de Avaliação - CPA. O propósito da Autoavaliação está diretamente relacionado a analisar a gestão, apontar caminhos que possam trazer evolução, rever processos que apresentem fragilidades e evidenciar potencialidades. Ainda estuda os indicadores gerados a partir de sua análise que possam construir estratégias convergentes às metas, aos objetivos educativos e de responsabilidade social que estejam nos padrões de qualidade do ensino superior.

Constantemente, a Faculdade de Palmas - FAPAL desenvolve seu projeto de avaliação institucional reafirmando o seu comprometimento com o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e com o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), visando a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão, considerando as variáveis relacionadas com o bom desenvolvimento dos trabalhos da Instituição.

A Comissão Própria de Avaliação – CPA conduz a avaliação institucional seguindo os preceitos da legislação que estabelece o Sistema de Avaliação da Educação Superior – SINAES (Lei nº 10.861 de 14/04/2004 e Portaria MEC nº 2.051 de 09/06/04) e as Diretrizes para Autoavaliação das Instituições em consonância com o Projeto de Autoavaliação Institucional da Faculdade de Palmas – FAPAL. A elaboração do Relatório segue o roteiro sugerido pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES, sustentado nas dimensões do SINAES.

2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ADMINISTRAÇÃO ACADÊMICA

- **Prof. Ronaldo Roberto Filho**
Direção Geral
- **Prof. Wilson Wolf Costa**
Coordenação Pedagógica

COORDENADORES DE CURSO

• Prof.^a Maria de Fátima Xavier Ribeiro Curso de Direito	• Prof. Alysson Carlos Ribeiro Gomes Curso de Licenciatura em Educação Física
• Prof.^a Sylla Figueredo da Silva Curso de Enfermagem	• Prof. Marcelo Vidigal Rocha Curso de Administração
• Prof. Adilson Pinheiro de Lima Curso de Farmácia	• Prof.^a Leane Vieira Rodrigues Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética

OUIDORIA

- **Vanderléia Pinheiro de Oliveira**

3 IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR (IES)

3.1 Dados da Mantenedora

A Faculdade de Palmas – FAPAL até o ano de 2017, era mantida pela **Associação Unificada Paulista de Ensino Renovado Objetivo – ASSUPERO**, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Avenida Paulista, nº 900, 1º andar, Bela Vista, São Paulo, Estado de São Paulo, com Estatuto registrado e protocolado em microfilme no Quarto Cartório de Títulos e Documentos de São Paulo, em 04/02/2004, sob o nº 477.740, cadastrada no CNPJ sob o nº 06.099.229/0001-01.

A partir de janeiro de 2018, foi aprovada a transformação do tipo jurídico da **ASSUPERO** de associação sem fins lucrativos para Sociedade Simples Limitada sob a denominação de **ASSUPERO ENSINO SUPERIOR S/S LTDA**, cuja ata encontra-se registrada no 4º Registro de Pessoas Jurídicas da Capital sob nº 669752, de 22 de janeiro de 2018, com manutenção do mesmo CNPJ nº 06.099.229/0001-01.

Em 06 de julho de 2018, após registro na JUCESP, sob NIRE nº 3523113603-9, ocorreu a transformação do tipo societário para **ASSUPERO ENSINO SUPERIOR LTDA**, permanecendo o mesmo CNPJ nº 06.099.229/0001-01.

Com a transformação, a **ASSUPERO** passou à categoria administrativa de mantenedora com fins lucrativos. A SERES/MEC já efetuou a alteração no cadastro do sistema e-MEC.

3.2 Dados da Instituição de Educação Superior

3.2.1 Identificação

O Instituto Palmas de Ensino Superior - IPES, credenciado pela Portaria MEC nº 3.762 publicada em 23/12/2002, atualmente Faculdade de Palmas – FAPAL, está instalada na ACSU-SE 40 – conj. 02 – Lote 07/08 – Centro, Palmas/TO.

A Instituição possui os seguintes cursos autorizados conforme os quadros 01 e 02:

CURSOS SUPERIORES DE GRADUAÇÃO			
Cursos	Hab./Ênfase/Linha de Formação	Situação Legal	Formação
Administração		Renov. Rec. – Port. nº 846/17	Bacharelado
Biomedicina		Aut. - Port. nº 423/18	Bacharelado
Ciências Contábeis		Rec. – Port. nº 939/06	Bacharelado
Comunicação Social	Publicidade e Propaganda		Bacharelado
Direito		Rec. – Port. nº 937/17	Bacharelado
Educação Física		Renov. Rec. - Port. nº 916/18	Licenciatura
Enfermagem		Rec. – Port. nº 493/15	Bacharelado
Farmácia		Aut. – Port. nº.704/15	Bacharelado
Pedagogia		Aut. – Port. nº 942/06	Licenciatura
Turismo		Rec. – Port. nº 939/06	Bacharelado

Quadro 1 – Cursos Superiores de Graduação - FAPAL

CURSOS SUPERIORES DE TECNOLOGIA	
Cursos	Situação Legal
Comércio Exterior	Aut. – Port. nº 503/07
Estética e Cosmética	Aut. - Port. nº 13/16
Gestão de Recursos Humanos	Aut. – Port. nº 503/07
Gestão de Turismo	Aut. – Port. nº 411/07
Gestão Hospitalar	Aut. – Port. nº 166/08
<i>Marketing</i>	Aut. – Port. nº 503/07
Processos Gerenciais	Aut. – Port. nº 492/07

Quadro 2 – Cursos Superiores de Tecnologia – FAPAL

Os pedidos de reconhecimento do curso de graduação em Farmácia e do Curso Superior de Tecnologia em Estética e Cosmética encontram-se em tramitação junto à SERES/MEC.

O pedido de autorização do curso de graduação em Psicologia encontra-se também em tramitação junto à SERES/MEC.

3.2.2 Missão da FAPAL

A Faculdade de Palmas - FAPAL tem como missão “investir em um processo de ensino e aprendizagem que capacite os seus egressos a atenderem às necessidades e expectativas do mercado de trabalho e da sociedade, com competência para formular, sistematizar e socializar conhecimentos em suas áreas de atuação. Para alcançar esse objetivo, a Instituição promove a educação superior, integrando o ensino e a extensão, com o intuito de formar sujeitos empreendedores e comprometidos com o autoconhecimento, a transformação social, cultural, política e econômica do estado e da região” (PDI, p.9).

4 COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

- ***Wilson Wolf Costa***
Presidente da Comissão
- ***Maria de Fatima Xavier Ribeiro***
Representante Docente
- ***Marcilene Lima de Abreu***
Representante Discente
- ***Shirley Cardoso Santana Teles***
Representante Técnico Administrativo
- ***Fernando Jorge Ebrahim Lima e Silva***
Representante Sociedade Civil Organizada
- ***Elielma dos Santos Silva***
Representante Egresso

4.1 Base Legal

Ato de designação da CPA: Portaria nº 01/2018 do Diretor da FAPAL, em 01/11/2018.

4.2 Período de Vigência

2 anos

5 APRESENTAÇÃO

Este relatório apresenta as ações promovidas pela Comissão Própria de Avaliação - CPA desta Instituição de Ensino Superior - IES em 2018, primeiro ano do ciclo avaliativo de 2018 - 2020, conforme a proposta de avaliação interna encaminhada ao Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP.

A Autoavaliação Institucional consiste em avaliar as funções do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão, enfocando os processos pedagógicos, científicos, sociais, técnicos e administrativos que se estabelecem por meio das relações sociais constitutivas da dinâmica da vida institucional. Também, analisa a coerência entre o que a Instituição realiza e o que se propõe a fazer por meio da sua missão e suas finalidades.

A autoavaliação é instrumento básico de aferição da qualidade de qualquer sistema educacional. A Avaliação Institucional na IES é fundamental na avaliação global da instituição. A cada prática de autoavaliação, incorpora-se de forma mais efetiva os resultados obtidos, tendo como propósito a melhoria da qualidade do ensino e a instrumentalização das demais políticas da Instituição, incorporando as orientações normativas da FAPAL.

A avaliação institucional está diretamente relacionada, as informações relativas ao objeto da avaliação, ao seu ambiente e às condições circundantes; às preocupações dos principais atores do processo discentes, docentes, gestores e técnicos administrativos, informações sobre questões e padrões relevantes à aferição de valor ou mérito, estabelecida pela Comissão Própria de Avaliação do FAPAL.

6 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Este relatório de autoavaliação apresentado pela Comissão Própria de Avaliação da FAPAL vincula-se ao **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)**, instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

Com as orientações de cunho construtivo e formativo apontadas pelo SINAES, as Instituições Superiores implantaram a cultura de autoavaliação, realizando-a ano a ano, com objetivo de envolver toda a comunidade acadêmica considerando, principalmente, que são os atores da avaliação, entendendo ainda, que em decorrência da integração, todos passam a ficar comprometidos com as transformações e mudanças que visam qualidade.

Princípios, diretrizes e dimensões fundamentais do SINAES:

• Princípios:	
	a. Melhoria da qualidade da educação superior; b. Responsabilidade social; c. Orientação da expansão da sua oferta.

• Diretrizes:	
	a. Aumento permanente de sua eficácia institucional; b. Efetividade acadêmica e social; c. Promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais; d. Valorização de sua missão pública; e. Promoção dos valores democráticos; f. Respeito à diferença e à diversidade; g. Afirmação da autonomia e da identidade institucional.

• As dez dimensões:	
Dimensão 01	A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional.
Dimensão 02	A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.
Dimensão 03	A responsabilidade social da Instituição, 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.
Dimensão 04	A comunicação com a sociedade.
Dimensão 05	As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.
Dimensão 06	Organização e gestão da Instituição, 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.
Dimensão 07	Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.
Dimensão 08	Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da Autoavaliação Institucional.
Dimensão 09	Políticas de atendimento aos Discentes.
Dimensão 10	Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

As dez dimensões do SINAES foram agrupadas em cinco Eixos constantes do Novo Instrumento de Avaliação Institucional INEP – 2014:

• Os cinco Eixos:	
Eixo 01	Planejamento e Avaliação Institucional: considera a dimensão 8 (Planejamento e Avaliação) do SINAES.
Eixo 02	Desenvolvimento Institucional: contempla as dimensões 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e 3 (Responsabilidade Social da Instituição) do SINAES.
Eixo 03	Políticas Acadêmicas: abrange as dimensões 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), 4 (Comunicação com a Sociedade) e 9 (Políticas de Atendimento aos Discentes) do SINAES.
Eixo 04	Políticas de Gestão: compreende as dimensões 5 (Políticas de Pessoal), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) do SINAES.
Eixo 05	Infraestrutura Física: corresponde à dimensão 7 (Infraestrutura Física) do SINAES.

7 FINALIDADE DA AVALIAÇÃO

Os princípios, diretrizes e dimensões do SINAES, são as bases de implantação proposta e seguida e apropriada pela CPA desta Instituição de Ensino Superior com os seguintes pressupostos:

- A avaliação é uma leitura orientada da realidade, segundo critérios preestabelecidos, de acordo com nossos padrões de qualidade;
- A finalidade última da avaliação não é classificar, nem selecionar e excluir. Seus resultados devem ser analisados a fim de que sejam propostos caminhos, metas e estratégias que vão ao encontro das intenções educativas e responsabilidades sociais da IES.

A pressuposição para a autoavaliação se justifica e se transforma em uma necessidade amparada no direito da população, distinguindo-se, assim, da proposição de um Estado avaliador.

O compromisso da IES deve se constituir com os intelectuais que a compõem, perpassar a crítica e construir uma avaliação compatível com os ideais de uma sociedade justa e democrática, tendo ciência que não se restringe apenas ao interesse do Estado, mas principalmente à população. A avaliação identifica um panorama, aferindo qualidade e responsabilidade social.

A Faculdade de Palmas tem a prática permanente da Autoavaliação Institucional e a apresentação de resultados anualmente. Avalia os indicadores estabelecidos pelo INEP. Os resultados obtidos são base para a IES visando:

- Orientar sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- Orientar sua política acadêmica e de gestão;
- Desvelar a realidade dos cursos e da própria Instituição.

Na tomada de decisão da Instituição, a CPA entende que é elementar e indispensável que os dados levantados sejam de boa visualização e compreensíveis. O desenvolvimento das atividades e as informações obtidas pela CPA são consolidados por Fragilidades e Potencialidades em observação as premissas das dez dimensões preestabelecidas pelo SINAES.

A FAPAL, por meio da equipe técnica e profissional, é consciente que a Autoavaliação Institucional avalia sua realidade objetivando apontar medidas estratégicas capazes de superar as fragilidades e potencializar as virtudes aferidas, e também proporciona que seu processo avaliativo contribua com cursos de graduação diretamente no reconhecimento e renovação, ao mesmo tempo em que auxilia na avaliação externa, pois proporciona uma análise da instituição como um todo.

8 METODOLOGIA

A realização da autoavaliação se ampara em princípios condicionados com os pressupostos e justificativas apresentadas, conforme discriminado a seguir:

8.1 Princípios:

- a. Globalidade;
- b. Comparabilidade;
- c. Respeito à identidade institucional;
- d. Não premiação ou punição;
- e. Adesão voluntária;
- f. Legitimidade; e
- g. Continuidade.

8.2 Explicando os princípios:

- O **princípio da globalidade** salienta a importância da avaliação da Instituição em suas atividades de forma geral, sendo objeto de permanente avaliação as atividades acadêmicas e administrativas, incluindo os enfoques presentes na educação superior.
- O **princípio da comparabilidade** aconselha o completo entendimento dos termos adotados na Avaliação Institucional, devendo ser os mesmos validados em processos semelhantes em outras IES, considerando as diretrizes do SINAES.

- O **princípio da identidade institucional** evidencia o respeito pelas especificidades das instituições.
- O **princípio da não premiação ou punição** baseia-se no pressuposto de que o processo de avaliação não se vincula a mecanismos de punição ou premiação. A avaliação é um processo contínuo e sistemático que serve para firmar valores. Ao tratar da afirmação de valores, destaca-se que a avaliação tem função educativa e que perpassa o mérito à questão do punir ou do premiar. Tendo como premissa que é essa função educativa que conduz ao processo de instalação da cultura da avaliação – processo que existe em uma dada realidade, em um contexto cultural que o antecede e através do qual se pretende evoluir para melhor.
- A **adesão voluntária ao processo** de Avaliação Institucional tem o princípio de alcançar êxito a partir da construção coletiva e contando com a participação dos seus membros, nos procedimentos e na utilização dos resultados, expressando o interesse político da IES.
- A **legitimidade do processo** de avaliação só será garantida pelo gerenciamento técnico adequado e participação da comunidade acadêmica.
- A **continuidade** é o fator que permite a comparabilidade dos dados de um determinado momento a outro, demonstrando o grau de eficácia das medidas adotadas a partir dos resultados obtidos.

8.3 O processo de Autoavaliação Institucional

A autoavaliação tem a premissa de caráter qualitativo, e adota a perspectiva quantitativa, optando pela combinação de métodos e técnicas que condizem com as características da Instituição, utilizando-se de uma avaliação diagnóstica formativa. A pesquisa instrumentalizada para possibilitar uma visão diagnóstica da Instituição que proporcione avaliar sua qualidade acadêmica, relevância social e eficiência gerencial e organizacional.

O processo de Autoavaliação Institucional, relativo ao ciclo avaliativo de 2018 a 2020, foi concebido para se utilizar dos seguintes elementos:

- Questionários,
- Relatório da Ouvidoria,
- Relatório de avaliações externas do ano anterior,
- Resultados do ENADE;
- Informações advindas de outras fontes como colegiados e coordenações de curso, etc.

Os principais pontos são tratados e discutidos em reunião com os coordenadores de curso que, neste processo, são canais de informação advindas de apontamentos específicos feitos por alunos e professores, tanto em caráter particular como das reuniões de colegiado.

Desta forma, espera-se um contínuo aprimoramento do processo de construção coletiva por meio da avaliação e demonstrar que este difere dos canais de comunicação, reclamação e de sugestões. E que só com muita participação, podemos conhecer a opinião de quem vivencia na prática a faculdade e seus serviços.

Utiliza-se de metodologia descritiva exploratória com destaque para os pontos convergentes e divergentes expressos pelas técnicas e instrumentos de coleta de dados e informações, compreendendo todos os sujeitos históricos envolvidos no processo de avaliação.

A Instituição tem a opção de adotar medidas que sejam convergentes a melhoria da qualidade do ensino, da pesquisa e da extensão, considerando sua realidade.

Após a sistematização dos processos da coleta de informações referentes aos aspectos físicos, estruturais e pedagógicos da FAPAL, é encaminhado relatório ao INEP/MEC pela Comissão Própria de Avaliação.

Somando esses objetivos às considerações do documento Orientações Gerais para o Roteiro da autoavaliação das Instituições, da CONAES, a CPA da Faculdade de Palmas - FAPAL instituiu as seguintes fases avaliativas:

8.4 Fases Avaliativas

• Fases de avaliação da IES:	
	a. Sensibilização;
	b. Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação;
	c. Tabulação dos instrumentos propostos (relatório dos dados obtidos);
	d. Divulgação.

8.5 Sensibilização

A sensibilização é uma etapa importante que conta com a participação e apoio dos Coordenadores de Curso para maior abrangência e divulgação das informações para os discentes e docentes. Os técnicos administrativos recebem visita em seus respectivos departamentos.

A Comissão Própria de Avaliação orienta breve explanação do que é a CPA, seus princípios e as dez dimensões de sustentação e, logo em seguida, comunica as datas do processo avaliativo.

• Atividades de Sensibilização realizadas					
Meio de Comunicação	Período de divulgação / realização	SEGMENTO ALVO			
		Discente	Docente	Técnico-Administrativo	Sociedade Civil
Banner	Outubro de cada ano do ciclo	X	X	X	
Cartaz	Outubro de cada ano do ciclo	X	X	X	
Divulgação em salas de aula, sala de professores e demais setores	Outubro e novembro de cada ano do ciclo	X	X	X	X

8.6 Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação – Questionários

A partir de 2018, os questionários foram concebidos da seguinte forma:

- Utilização de questionários direcionados aos diferentes segmentos: docentes, discentes e técnicos administrativos. Desta forma, cada segmento avalia um conjunto de dimensões mais apropriadas ao seu perfil;
- Formatação dos itens avaliados com assertivas no lugar de questões;
- Adoção das alternativas de resposta, uma escala de Likert, com as seguintes opções: “Concordo plenamente”, “Concordo parcialmente”, “Discordo parcialmente” e “Discordo plenamente”;
- Aplicação dos questionários na plataforma online de conteúdos e serviços utilizada pelos alunos, de modo que, ao acessar algum destes sistemas, o aluno seja convidado a participar da avaliação;

- Aplicação dos questionários na plataforma online de conteúdos utilizada pelos docentes, de modo que, ao acessar este sistema, o professor seja convidado a participar da avaliação;
- Elaboração dos questionários para contemplar os cinco eixos e as dez dimensões orientadas como base da Autoavaliação Institucional, de forma que sejam 5 (cinco) questões por eixo.
- Adoção da periodicidade anual de aplicação dos questionários.

A tabulação dos resultados é feita pela própria plataforma que apresenta os dados na forma de gráficos e tabelas. Estes dados são entregues para a comissão para uma análise crítica e elaboração dos relatórios.

• Instrumentos de Avaliação elaborados e aplicados					
Instrumento	Período de aplicação/ realização	SEGMENTO ALVO			
		Discente	Docente	Técnico- Administrativo	Sociedade Civil
Questionário	Outubro / novembro	X			
Questionário	Outubro / novembro		X		
Questionário	Outubro / novembro			X	

8.7 Metodologia de Análise dos Resultados dos Questionários

A comissão decidiu pela adoção da seguinte metodologia de análise dos resultados dos questionários:

- Elaboração de tabelas com os valores das respostas;
- Elaboração de um índice de aprovação com o seguinte critério: percentual de respostas somadas de “Concordo plenamente”, “Concordo parcialmente” em relação ao total;
- Caso a média geral de respostas seja acima de 50% e não haja respostas individuais abaixo disso, considerar os piores índices de aprovação como fragilidades e os melhores índices como potencialidades;
- Elaboração de gráficos de barras com a representação percentual das respostas para uso nos relatórios, no lugar dos gráficos em formato de pizza fornecidos pelo sistema devido à menor necessidade de espaço.

8.8 Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação.

Data de início da Tabulação (relatório)	Data de término da Tabulação (relatório)	Divulgação
Início de Fevereiro	Primeira quinzena de março	Abril

9 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Após a tabulação da pesquisa aplicada aos discentes, aos docentes e aos técnicos administrativos são apresentados a seguir os resultados e a análise da comissão.

9.1 Pesquisa aplicada aos Discentes

A pesquisa aplicada aos discentes consistiu de um questionário composto por 25 (vinte e cinco) assertivas com as seguintes possíveis respostas ou opiniões: “Concordo plenamente”, “Concordo

parcialmente”, “Discordo parcialmente” e “Discordo plenamente”. As assertivas e os resultados das respostas dos alunos estão constantes da Tabela 1. Há também uma coluna que considera a porcentagem de aprovação, consideradas as respostas “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”. Esta coluna foi colorida de forma gradual, numa escala de vermelho, o pior caso, a verde, o melhor caso.

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
1. Há conhecimento, entre os discentes, que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.	52	43	13	8	82%
2. Há conhecimento, entre os discentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	43	45	16	12	76%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	33	51	16	14	74%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	41	44	19	12	73%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	38	42	17	18	70%
6. Há conhecimento, entre os discentes, da Missão da FAPAL.	41	45	17	11	75%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	40	42	20	12	72%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	37	42	21	14	69%
9. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	49	43	9	12	81%
10. A Instituição tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	42	45	14	12	77%
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	51	50	9	4	89%
12. O relacionamento dos professores com a classe estimula a participação e o interesse dos	53	44	8	9	85%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
alunos pela disciplina e seu conteúdo.					
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas	48	48	10	8	84%
14. Os meios e canais de comunicação que são utilizados na região na qual o campus está inserido permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela Instituição de Ensino para a comunidade acadêmica (interna e externa).	31	53	16	14	74%
15. O coordenador do curso é presente, ativo e conduz adequadamente as relações com os alunos.	71	25	4	12	86%
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	37	54	16	5	81%
17. A capacitação do pessoal da Secretaria/Tesouraria para informações, orientação e solicitação de documentos é satisfatória.	35	44	18	17	69%
18. A capacitação do pessoal da Coordenação de Cursos para informações e orientações é satisfatória.	43	42	14	14	75%
19. Há conhecimento, entre os discentes, da existência do Colegiado que discute os problemas dos Cursos.	27	38	27	22	57%
20. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável.	54	34	16	10	77%
21. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (alunos e egressos).	64	31	11	7	84%
22. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	32	33	19	29	58%
23. Frequento a Biblioteca com regularidade para estudar sobre assuntos relacionados às disciplinas, sendo que sempre encontro o que preciso.	45	44	13	11	79%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.	37	43	12	22	70%
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	46	45	13	10	80%

Tabela 1 - Questionário aplicado aos acadêmicos da FAPAL e suas respostas

Os resultados das respostas dos alunos foram compilados nos gráficos da Figura 1.

9.1.1 Pesquisa aplicada aos Discentes - Análise

A análise da pesquisa entre os acadêmicos, de uma forma ampla, demonstra um bom nível de satisfação, entre 89% no melhor caso e 57% no pior caso, considerando como aprovação as respostas “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”. Seguindo a metodologia adotada, foram considerados potencialidades os seguintes quesitos 11, 15, 12, 13 e 21, respectivamente, sobre os conteúdos das disciplinas, atuação do coordenador, relacionamento professor/classe, didática docente e serviços da biblioteca. Foram consideradas fragilidades os quesitos 19 e 22, respectivamente, sobre o colegiado e os laboratórios específicos, requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL.

Pesquisa aplicada aos discentes



Figura 1 - Pesquisa aplicada aos Discentes

9.2 Pesquisa aplicada aos Docentes

A pesquisa aplicada aos docentes consistiu de um questionário composto por 25 (vinte e cinco) assertivas com as seguintes possíveis respostas ou opiniões: “Concordo plenamente”, “Concordo parcialmente”, “Discordo parcialmente” e “Discordo plenamente”. As assertivas e os resultados das respostas dos alunos estão constantes da

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
1. Há conhecimento, entre os docentes, que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.	30	12	5	3	84%
2. Há conhecimento, entre os docentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	18	18	11	3	72%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	19	17	8	5	73%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	12	21	13	3	67%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	22	18	8	2	80%
6. Há conhecimento, entre os docentes, da Missão da FAPAL.	20	17	11	2	74%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, do patrimônio cultural e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	18	23	5	3	84%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social	18	21	5	5	80%
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional	29	13	7	0	86%
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade	22	22	5	1	88%
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma	28	18	4	0	92%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.					
12. O relacionamento dos professores com a classe e a metodologia aplicada nas aulas estimulam a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo	29	18	3	0	94%
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas	33	12	2	3	90%
14. Os canais de comunicação disponíveis e utilizados na região permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela FAPAL para a comunidade acadêmica (interna e externa)	12	33	3	2	90%
15. O coordenador do curso é presente, ativo, interage com a turma e conduz adequadamente as relações com os alunos.	37	5	7	1	84%
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	30	14	5	1	88%
17. Os funcionários técnico-administrativos estão devidamente capacitados para auxiliar os Professores no adequado desenvolvimento de suas aulas e demais atividades.	24	19	5	1	88%
18. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades de ensino.	23	11	15	1	68%
19. A participação docente nas reuniões de colegiado é importante para a discussão e solução dos problemas dos Cursos.	30	16	4	0	92%
20. A FAPAL tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável	28	20	1	1	96%
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	17	24	8	1	82%
22. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (professores, alunos e egressos).	26	13	8	3	78%
23. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às	15	24	7	4	78%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
necessidades pedagógicas das disciplinas.					
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes	7	23	10	10	60%
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados	31	13	3	3	88%

Tabela 2. Há também uma coluna que considera a porcentagem de aprovação, consideradas as respostas “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”. Esta coluna foi colorida de forma gradual, numa escala de vermelho, o pior caso, a verde, o melhor caso.

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
1. Há conhecimento, entre os docentes, que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.	30	12	5	3	84%
2. Há conhecimento, entre os docentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	18	18	11	3	72%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	19	17	8	5	73%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	12	21	13	3	67%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	22	18	8	2	80%
6. Há conhecimento, entre os docentes, da Missão da FAPAL.	20	17	11	2	74%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, do patrimônio cultural e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	18	23	5	3	84%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento	18	21	5	5	80%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
econômico e à responsabilidade social					
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional	29	13	7	0	86%
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade	22	22	5	1	88%
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	28	18	4	0	92%
12. O relacionamento dos professores com a classe e a metodologia aplicada nas aulas estimulam a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo	29	18	3	0	94%
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas	33	12	2	3	90%
14. Os canais de comunicação disponíveis e utilizados na região permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela FAPAL para a comunidade acadêmica (interna e externa)	12	33	3	2	90%
15. O coordenador do curso é presente, ativo, interage com a turma e conduz adequadamente as relações com os alunos.	37	5	7	1	84%
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	30	14	5	1	88%
17. Os funcionários técnico-administrativos estão devidamente capacitados para auxiliar os Professores no adequado desenvolvimento de suas aulas e demais atividades.	24	19	5	1	88%
18. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades de ensino.	23	11	15	1	68%
19. A participação docente nas reuniões de colegiado é	30	16	4	0	92%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
importante para a discussão e solução dos problemas dos Cursos.					
20. A FAPAL tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável	28	20	1	1	96%
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	17	24	8	1	82%
22. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (professores, alunos e egressos).	26	13	8	3	78%
23. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	15	24	7	4	78%
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes	7	23	10	10	60%
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados	31	13	3	3	88%

Tabela 2 - Questionário aplicado aos docentes da FAPAL

Os resultados das respostas dos professores foram compilados nos gráficos da Figura 2.

9.2.1 Pesquisa aplicada aos Docentes - Análise

Merecem destaque na tabulação de dados da pesquisa no segmento docente os quesitos com a menor concordância, embora com aprovação, mas abaixo de 70% de concordância: os quesitos 24, 3 e 18, respectivamente, os equipamentos de apoio, a participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas da CPA e as condições de trabalho. Também merecem destaque os quesitos considerados, pelo critério adotado, como potencialidade: 20, 12, 19, 13 e 14, respectivamente, as bolsas de estudo, o relacionamento professor/classe, o colegiado, a didática dos professores e os canais de comunicação.

pesquisa aplicada aos docentes

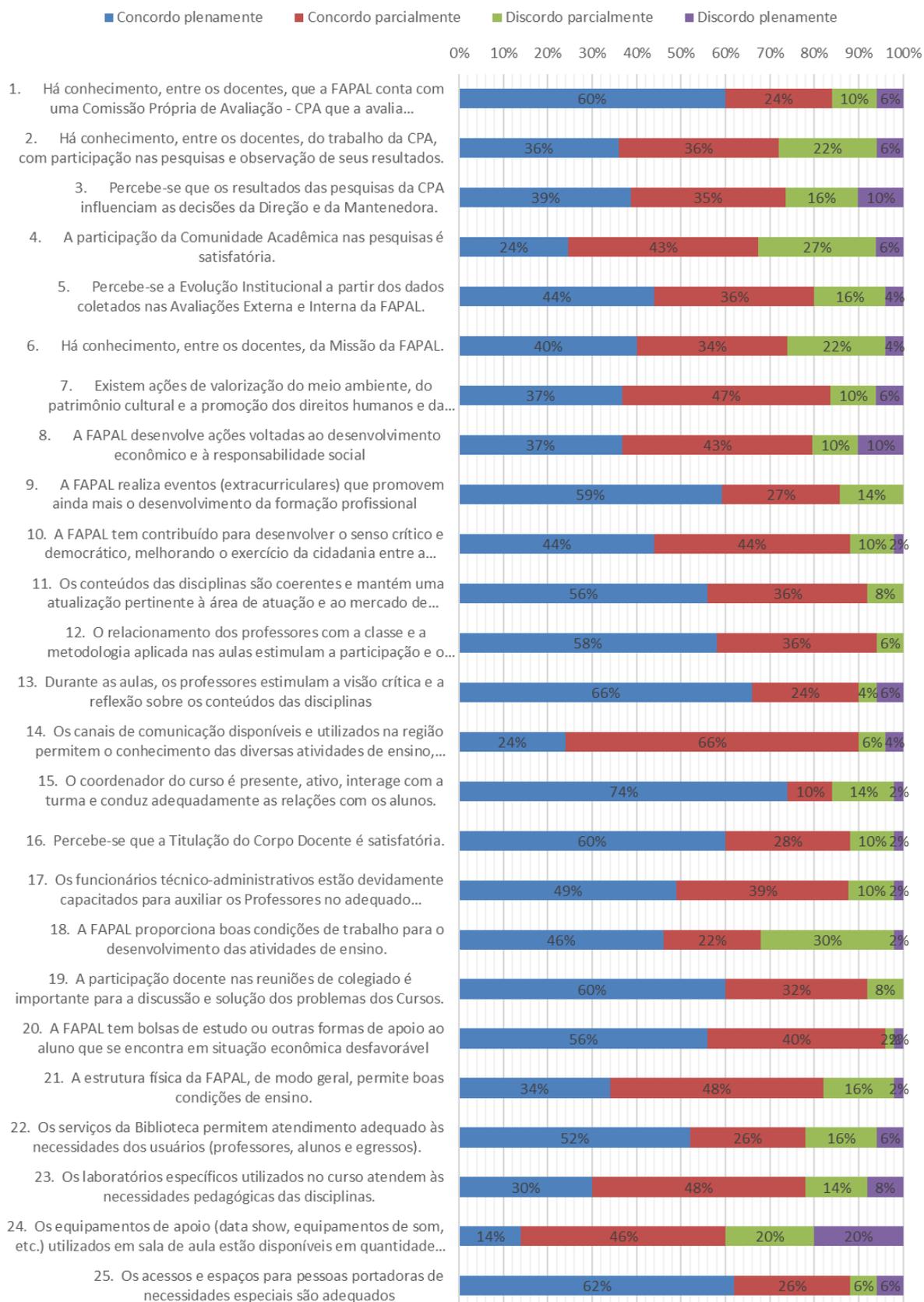


Figura 2 - Pesquisa aplicada aos Discentes

9.3 Pesquisa aplicada ao pessoal Técnico-Administrativo

A pesquisa aplicada aos funcionários técnico-administrativos consistiu de um questionário composto por 25 (vinte e cinco) assertivas com as seguintes possíveis respostas ou opiniões: “Concordo plenamente”, “Concordo parcialmente”, “Discordo parcialmente” e “Discordo plenamente”. As assertivas estão constantes da Tabela 3. Assim como nas pesquisas Discente e Docente, há uma coluna com os níveis de aprovação com uma escala de cores.

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
1. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que a avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.	18	5	1	0	96%
2. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	10	12	2	0	92%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	13	11	0	0	100%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas da CPA é satisfatória.	11	13	0	0	100%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	13	10	1	0	96%
6. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, da Missão da FAPAL.	14	7	2	0	91%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, do patrimônio cultural e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	13	10	1	0	96%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	10	12	2	0	92%
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	15	7	2	0	92%
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	13	9	2	0	92%
11. A Instituição, por meio de suas políticas, estimula a participação do pessoal técnico-administrativo nos projetos de ensino, pesquisa e extensão.	12	12	0	0	100%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
12. A Instituição desenvolve uma política de atendimento que supre as necessidades da comunidade acadêmica.	12	10	0	0	100%
13. A Instituição oferece cursos/treinamento de capacitação para os funcionários técnico-administrativos que contribuem para sua evolução profissional.	10	9	2	3	79%
14. Os canais de comunicação disponíveis e utilizados na região permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela FAPAL para a comunidade acadêmica (interna e externa).	10	12	1	1	92%
15. Os funcionários técnico-administrativos são comprometidos e participantes do processo de ensino-aprendizagem.	11	12	1	0	96%
16. A qualidade e quantidade do corpo técnico-administrativo que presta atendimento aos docentes e discentes são suficientes.	14	7	2	1	88%
17. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades dos funcionários técnico-administrativos.	13	9	1	0	96%
18. A FAPAL proporciona bolsas de estudo aos funcionários técnico-administrativos.	20	1	0	1	95%
19. A organização administrativa da Instituição permite que o corpo técnico administrativo tenha uma visão clara de suas responsabilidades relativas às suas tarefas.	15	9	0	0	100%
20. A Instituição oferece oportunidade de crescimento profissional ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.	13	7	3	0	87%
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	13	8	3	0	88%
22. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários.	15	8	1	0	96%
23. Os laboratórios específicos utilizados nos diversos cursos atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	12	9	2	1	88%
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.	17	7	0	0	100%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	17	6	1	0	96%

Tabela 3 - Questionário aplicado ao pessoal técnico-administrativo da FAPAL

9.3.1 Pesquisa aplicada ao pessoal Técnico-Administrativo - Análise

Analisando os dados apontados pelo corpo técnico-administrativo, destacam-se, com 100% de avaliação positiva os quesitos 3, 4, 11, 12, 19 e 24, respectivamente, sobre a influência dos resultados das pesquisas da CPA, da participação da comunidade nestas pesquisas, o estímulo da participação do pessoal técnico-administrativo nos projetos, da política de atendimento, da relação entre a organização administrativa e as responsabilidades, e a disponibilidade dos equipamentos de apoio. Os seguintes quesitos foram avaliados abaixo de 88%: 13, 20, respectivamente, sobre a questão do oferecimento de cursos/treinamento ao corpo técnico-administrativo e a oportunidade de crescimento profissional por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos. Nota-se que parte do corpo técnico-administrativo não relaciona o oferecimento de bolsas de estudo para si como capacitação.

Pesquisa Aplicada aos Técnico-Administrativos

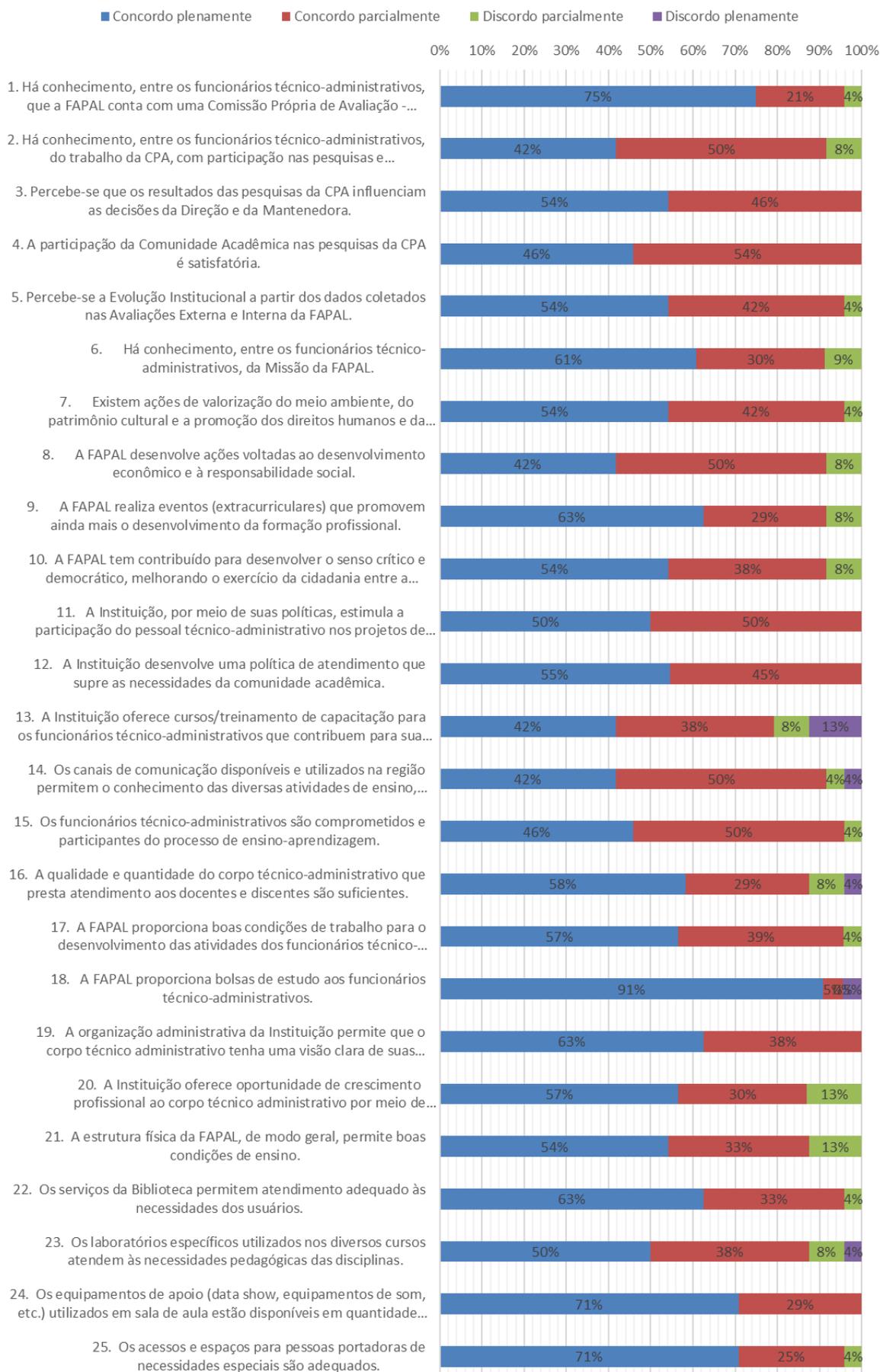


Figura 3 - Pesquisa aplicada ao pessoal Técnico-Administrativo

10 OUVIDORIA

A Instituição, implantou a Ouvidoria Geral, por compreender que em sua missão junto à comunidade acadêmica que deve primar por um espaço de autocrítica, autoconsciência e proposição de mudanças. Assim a Ouvidoria, em sua abrangência de atuação, não se limita a um organismo de recebimento de reclamações, solicitações, críticas e sugestões referentes aos diversos serviços prestados pela FAPAL.

As ocorrências mais frequentes estão relacionadas abaixo, agrupadas pelos setores a que se referem:

1. Na Secretaria: informações e esclarecimentos sobre o portal do aluno, matrícula, data do início das aulas, transferências, vestibular, etc.
2. Na Tesouraria: informações e esclarecimentos sobre valores das mensalidades dos cursos, 2ª via do boleto, FIES, PROUNI, desconto do valor à vista, etc.
3. Na Coordenação: informações e esclarecimentos sobre consulta às notas, portal das disciplinas online, etc.
4. Na Comissão Vestibular: informações e esclarecimentos sobre confirmação de inscrição, lista dos aprovados, orientação a realização de inscrição no processo seletivo, sobre os cursos que estão disponíveis para inscrição, etc.

Tratamento da mensagem:

Ao receber as mensagens, ou solicitação de informações ou reclamações, é realizada uma triagem dos assuntos e encaminhados aos setores competentes de acordo com o assunto abordado. O objetivo é que o retorno das informações tenha agilidade e orientação ao solicitante no menor prazo, para que o solicitante se sinta contemplado em seus questionamentos ou encaminhado ao devido setor para solução de seus problemas.

A Ouvidoria tem como princípio garantir que o solicitante terá seu assunto encaminhado e que receberá uma resposta. Vale ressaltar que a resposta, aos questionamentos não significa a resolução de todos os problemas ou a implantação de todas as sugestões.

Canal de acesso ao ouvidor responsável: diretamente pelo link <http://www.fapal.edu.br/instituto/faleconosco.asp> ou acesso pelo *website* da FAPAL.

10.1 Resumo do relatório da Ouvidoria

O quadro a seguir expressa os indicadores relatados, além das manifestações dos solicitantes ocorridas entre os meses de janeiro a dezembro de 2018, por mês e natureza de comunicação.

Atendimento	Críticas	Elogios	Informações	Outros	Reclamações	Sugestões	Total
Janeiro	3	2	8	2	4	3	22
Fevereiro	1	0	7	3	3	1	15
Março	2	1	5	1	2	0	11
Abril	0	1	3	0	2	0	6
Maiο	2	0	8	2	1	0	13
Junho	4	1	7	1	9	0	22
Julho	1	0	10	4	6	2	23

Atendimento	Críticas	Elogios	Informações	Outros	Reclamações	Sugestões	Total
Agosto	0	2	7	3	6	3	21
Setembro	1	0	3	0	3	0	7
Outubro	1	0	2	0	0	2	5
Novembro	3	1	7	3	5	1	20
Dezembro	1	2	10	4	2	3	22
Total	19	10	77	23	43	15	187

A maior concentração de solicitações ocorreu nos meses de Processo Seletivo. Quanto ao tipo de demanda, destacou-se o quesito “Informações”.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 187 (cento e oitenta e sete) solicitações, e, ao longo desse período de 2018, recebeu uma média mensal de 15 manifestações enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

Considerando-se os relatórios dos anos de anteriores, fica mantida a variação no perfil das solicitações encaminhadas, caracterizada por uma demanda do público externo, no período inicial de cada semestre (formas de ingresso à Instituição, processo seletivo, concessão de bolsas e descontos na mensalidade, cursos oferecidos, processos de transferência externa, dentre outros).

Permanecem, além disso, as principais características das demandas da comunidade discente, no decorrer das atividades acadêmicas, merecendo destaque a solicitação de melhorias no atendimento da secretaria/ tesouraria e biblioteca.

11 RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2018

Data	Pauta da Reunião
14/02/2018	• Reunião para elaboração do relatório CPA 2017, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
26/02/2018	• Reunião de ajustes finais do relatório da CPA 2017, a ser enviado em 28/02/2017.
16/05/2018	• Reunião para tratar da organização dos trabalhos para 2018.
29/08/2018	• Reunião para a seleção das questões que irão compor o questionário, que devem ser postadas até 14/09/2018 e da definição de estratégias para a divulgação por curso sobre as atividades da CPA, peças publicitárias aprovação e impressão.
03/10/2018	• Reunião para deliberar sobre a elaboração dos questionários docente e técnico-administrativo a serem postados no sistema até 26/10/2018, e informações e providências a serem tomadas para a participação nas visitas das comissões de avaliação in loco do INEP dos cursos de Psicologia, Administração e de Recredenciamento da FAPAL.
12/11/2018	• Reunião de discussão sobre o andamento da aplicação da pesquisa docente, discente e técnicos administrativos.
30/01/2019	• Reunião para elaboração do relatório da CPA, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
27/02/2019	• Reunião de ajustes finais do relatório da CPA, a ser enviado em 15/03/2019.

12 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

No decorrer do ano de 2018, a FAPAL recebeu a visita de comissões de avaliação in loco do INEP para as seguintes avaliações externas:

- Autorização do curso de Psicologia, ocorrida no período de 15 a 18/10/2018, com a obtenção do conceito 3;

- Renovação do Reconhecimento do curso de Administração, ocorrida no período de 11 a 14/11/2018, com a obtenção do conceito 4;
- Recredenciamento da FAPAL, ocorrida no período de 02 a 06/12/2018, com a obtenção do conceito 4;

Do relatório da avaliação de Recredenciamento podemos destacar:

- Eixo 1: Potencialidades: a “Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação Institucional” e os “Relatórios de autoavaliação”;
- Eixo 2: Potencialidades: a “Missão, objetivos, metas e valores institucionais” e o “PDI e política institucional para a modalidade EaD”. Fragilidade: a “PDI, política e práticas de pesquisa ou iniciação científica, de inovação tecnológica e de desenvolvimento artístico e cultural”;
- Eixo 3: Potencialidade: a “Política de atendimento aos discentes”;
- Eixo 4: Potencialidades: a “Política de capacitação docente e formação continuada”, a “Política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância” e o “Sistema de controle de produção e distribuição de material didático”. Fragilidades: a “Sustentabilidade financeira: relação com o desenvolvimento institucional” e a “Sustentabilidade financeira: participação da comunidade interna”;
- Eixo 5: Potencialidades: a “Infraestrutura tecnológica” e a “Infraestrutura de execução e suporte tecnológico”. Fragilidades: as “Salas de professores” e a “Infraestrutura física e tecnológica destinada à CPA”.

13 CONCLUSÃO

A avaliação é sempre um fator de questionamento entre seus pares. Nossa avaliação ocorreu satisfatoriamente, mas no decorrer do processo, por inúmeras vezes, constatamos a necessidade repensar o processo da próxima avaliação, como um eterno construir e numa busca incessante pela qualidade.

Os membros da comissão avaliam como gratificante o processo de construção, sensibilização e envolvimento deste ato que contribui para o nosso desenvolvimento como instituição.

13.1 Medidas adotadas pela Instituição

As seguintes medidas foram adotadas pela FAPAL em função de contribuições advindas dos periódicos processos de autoavaliação:

Dimensões:	Ações
01 - A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional	Divulgação dos princípios do Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, destacando as atividades de formação e de construção do conhecimento e da cidadania.
	Realização de reunião com os funcionários técnico-administrativos sobre as atribuições da CPA.
	Participação das reuniões com os coordenadores e com o NDE dos vários cursos, bem como das aulas inaugurais e outras atividades, sempre dando esclarecimentos sobre as atribuições e funcionamento da CPA.
02 - A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, às bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades.	Dotação de subsídios aos coordenadores para o incentivo dos acadêmicos à monitoria

Dimensões:	Ações
03 - A responsabilidade social da Instituição, 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.	Incentivo a participação dos cursos em atividades de extensão.
	Ampliação do apoio às ações sociais tais quais a Clínica de Enfermagem, o Escritório de Assistência Jurídica
04 - A comunicação com a sociedade.	Ampliação da divulgação das ações, eventos e serviços realizados pela FAPAL nas redes sociais.
	Ampliação da capacidade de atendimento direcionado à comunidade acadêmica
05 - As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.	Promoção de reuniões de esclarecimentos sobre as especificidades dos planos de carreira docente e técnico-administrativo.
	Promoção de ações de capacitação do corpo técnico-administrativo, através da concessão de bolsas de estudo.
06 - Organização e gestão da Instituição, 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.	Realização de reuniões para levantamento das fragilidades e potencialidades na oferta de serviços do Campus.
	Melhoria do funcionamento dos processos administrativos e acadêmico do Campus, especificamente qualidade de atendimento da Secretaria e Tesouraria.
	Implantação de um canal informatizado de atendimento ao aluno via redes sociais e/ou aplicativos de mensagens instantâneas para a secretaria e tesouraria.
07 - Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	Ampliação da sinalização de corredores e calçadas com piso tátil;
	Instalação de sinalização em Braille em portas, escadas e corrimão;
	Instalação de interface de computadores na biblioteca adequada a deficientes visuais;
	Criação de vagas sinalizadas para idosos e portadores de necessidades especiais.
	Aquisição de mais equipamentos para os laboratórios específicos de cada curso;
	Aquisição de computadores com melhores configurações para atender qualitativamente a demanda.
	Aquisição de novos livros para os cursos existentes e para a implantação dos novos cursos de Biomedicina e Psicologia.
	Contratação de acesso a biblioteca virtual para a comunidade acadêmica
	Instalação de película nas janelas das salas de aula para melhorar o conforto térmico;
	Substituição dos equipamentos de ar-condicionado por outros dotados de maior capacidade.
	Elaboração de plano de manutenção do mobiliário das salas de aula.
	Implantação de laboratórios específicos destinados ao curso de Farmácia;
	Manutenção do programa de atualização periódica de computadores nos laboratórios de informática;
08 - Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da Autoavaliação Institucional.	Promoção de reuniões de análise dos dados produzidos pelas avaliações em conjunto com a Coordenação Pedagógica, as coordenações de curso e representantes

Dimensões:	Ações
	de estudantes, de forma a identificar os problemas apontados, a sua procedência e necessidade de encaminhamentos para a sua devida superação.
	Manutenção das medidas de conscientização e preparação dos acadêmicos para avaliações externas, como o ENADE e outras específicas de cada curso;
09 - Políticas de atendimento aos Discentes.	Ampliação da divulgação dos mecanismos de nivelamento para os alunos ingressantes.
	Ampliação dos canais de comunicação com os alunos via redes sociais e/ou aplicativos de mensagens instantâneas.
	Ampliação dos programas de bolsas de estudos para melhorar as possibilidades de ingresso e permanência dos acadêmicos no que tange às questões financeiras;
10 - Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.	Ampliação da divulgação de bolsas de estudo e programas de financiamento estudantil através dos diversos meios de comunicação tradicionais e mídias sociais.

No tocante as potencialidades, fragilidades e soluções propostas para sanar as fragilidades, podemos destacar:

- Os percentuais de respostas positivas (concordo plenamente e parcialmente) foram altos em todos os segmentos consultados. Como as médias destes resultados variaram entre estes segmentos, foram adotados diferentes limites separando o que se considerou como fragilidade, neutralidade e potencialidade.
- No eixo 1, de Planejamento e Avaliação Institucional, a percepção geral é boa, mas a baixa percepção docente sobre a participação da comunidade nas pesquisas da CPA merece atenção e aprofundamento.
- No eixo 2, de Desenvolvimento Institucional, a percepção de todos os segmentos é boa em todos os quesitos.
- O expressivo reconhecimento por parte dos acadêmicos e docentes das potencialidades do eixo 3 de Políticas Acadêmicas. Há de se investigar a percepção dos funcionários sobre a oferta de treinamento/capacitação confrontada com o oferecimento de bolsas de estudo aos mesmos.
- Nas políticas de gestão, as baixas percepções dos acadêmicos sobre o colegiado e as condições de trabalho dos professores merecem atenção.
- No eixo da infraestrutura, merece atenção que a infraestrutura dos laboratórios específicos seja apontada como fragilidade. Embora esta percepção negativa seja de 32% entre os acadêmicos e de 22% entre os docentes, devem ser sugeridas melhorias a fim de se buscar, continuamente, a qualidade dos laboratórios. Há de se averiguar melhor, também a baixa avaliação, pelos docentes, dos equipamentos de apoio como suporte ao bom andamento das aulas, com 40% de respostas negativas.

Neste período avaliativo, a CPA entende que a deve intensificar a divulgação do processo de autoavaliação, do encaminhamento dos resultados e das respostas institucionais a estes encaminhamentos. A melhor divulgação pode proporcionar uma maior participação de todos os segmentos envolvidos, e o reconhecimento da importância deste trabalho.

14 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Autoavaliação tem um papel importante junto a IES, um espaço de construção para a melhoria da qualidade e dos processos de gestão no ambiente Institucional, a pesquisa visa o levantamento de fragilidades e potencialidades no intuito de encontrar situações de fragilidades apontar caminhos que revertam na melhoria dos aspectos apresentados.

A autoavaliação apresenta de forma geral as impressões da comunidade acadêmica nos diversos campos abordados na pesquisa, que contempla as dez dimensões orientadas pelo SINAES. A CPA conduz a apresentação dos dados à gestão institucional, para que daí sejam formuladas estratégias para a melhoria dos processos administrativos e pedagógicos que objetivam constante melhoria na qualidade educacional e ambiental da IES.

Destaca-se a colaboração dos Coordenadores, funcionários da Instituição, dos docentes, da Coordenação Pedagógica e da Direção da IES, no trabalho que vem sendo realizado pela CPA, tem sido de grande valia as contribuições e acompanhamento dos professores durante o processo de pesquisa junto à comunidade acadêmica (docentes, discentes e técnicos administrativos)

A cultura de autoavaliação já é uma ação que incorporou no processo educacional, mais compreendida e melhor assimilada pela comunidade acadêmica, se faz necessário em todos os anos, e na mesma proporção, realizar a sensibilização e divulgação do processo de autoavaliação para integrar aos ingressantes, principalmente, aqueles que desconhecem a ação.

A divulgação dos resultados, é um dos aspectos que a IES tem investido com maior atenção para que a comunidade acadêmica acesse e conheça os resultados obtidos da pesquisa, ou seja, os alunos, os docentes e técnicos administrativos podem se apropriar dos relatórios, que estão disponíveis no *website* da IES, e assim se informar dos resultados da pesquisa aplicada.

Este relatório apresenta informações dos resultados obtidos nos processos de autoavaliação e, a partir dos resultados, objetiva-se construção de estratégias e diretrizes de trabalho para que a IES possa atuar no processo gradativo de melhorias para elevar seu conceito educacional e promover sujeitos ativos conscientes de sua capacidade de transformação e crítica, que também influenciem no desenvolvimento social, cultural e educacional desta região.

Comissão Própria de Avaliação - CPA

15 BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras Providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, v. 139, n. 72, p. 3-4, 15 abr. 2004. Seção 1.

BRASIL. Portaria MEC nº 2.051, de 09 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, v. 139, n. 132, p. 12, 12 jul. 2004. Seção 1.

COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior**. Brasília: Ministério da Educação, 2004.

COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Instrumento de Avaliação Institucional Externa**. Brasília: Ministério da Educação, 2014.

COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR (CONAES). **Orientações gerais para o roteiro da autoavaliação das instituições**. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep), 2004.

DEY, E. L.; FENTY, J. M. Avaliação em educação superior: In: MACHADO DE SOUZA, E. C. B. (org.). **Técnicas e instrumentos de avaliação**. Brasília: Universidade de Brasília, 1997.

FRANCO, M. L. P. Avaliação de cursos. In: MACHADO DE SOUZA, E. C. B. (org.). **Avaliação de currículos e programas**. Brasília: Universidade de Brasília, 1997.

GATTI, B. A.; LAWRENCE, J. H.; WALTMAN, J. Avaliação de disciplinas. In: MACHADO DE SOUZA, E. C. B. (org.). **Avaliação de disciplinas**. Brasília: Universidade de Brasília, 1997.

FAPAL, Portaria nº 01/2004 do Diretor do IPES, em 11/06/2004, regulamenta a criação da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Palmas - FAPAL.

FACULDADES DE PALMAS. Manual de Informações Acadêmicas e Calendário Escolar 2017. Instituições de Ensino Superior - ASSUPERO

TUBINO, Manoel José Gomes. **Universidade, qualidade e avaliação**. Rio de Janeiro: Qualitymark 1997.

VIANNA, H. M. Avaliação educacional e seus instrumentos: novos paradigmas. In: MACHADO DE SOUZA, E. C. B. (org.). **Técnicas e instrumentos de avaliação**. Brasília: Universidade de Brasília, 1997.