



FAPAL
FACULDADE DE PALMAS

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

**RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO 2021
PRIMEIRO ANO DE CICLO AVALIATIVO 2021 - 2023**

**PALMAS/TO
2022**

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.....	6
4.1	Base Legal.....	6
4.2	Período de Vigência.....	6
5	APRESENTAÇÃO.....	6
6	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	7
7	FINALIDADE DA AVALIAÇÃO.....	8
8	A CPA E O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA.....	9
9	METODOLOGIA.....	9
9.1	Princípios:.....	9
9.2	Explicando os princípios:.....	10
9.3	O processo de Autoavaliação Institucional.....	10
9.4	Fases Avaliativas.....	11
9.5	Sensibilização.....	11
9.6	Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação – Questionários – 2021.....	12
9.7	Metodologia de Análise dos Resultados dos Questionários.....	12
9.8	Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação.....	13
10	DIAGNÓSTICO E ANÁLISE.....	13
10.1	Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2021.....	13
10.1.1	Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2021 – Análise.....	15
10.2	Pesquisa aplicada aos Docentes - 2021.....	17
10.2.1	Pesquisa aplicada aos Docentes – Ano de 2021 – Análise.....	19
10.3	Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo - Ano 2021.....	20
10.3.1	Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo – Análise.....	23
11	OUVIDORIA.....	25
11.1	Resumo do relatório da Ouvidoria – Ano de 2021.....	25
12	RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2021.....	26
13	RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS.....	26
14	CONCLUSÃO.....	26
14.1	A CPA e o Enfrentamento à Pandemia – Ano de 2021.....	27
14.2	Medidas adotadas pela Instituição – Ano de 2021.....	27
15	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
16	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 nº10.861 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. André Vanderlei Cavalcanti Guedes Curso de Direito	Prof. Alysson Carlos Ribeiro Gomes Curso de Educação Física
Prof. Edvan Barreira Gomes Curso de Ciências Contábeis	Prof. Paulo Sérgio de Oliveira Jordão Curso de Arquitetura e Urbanismo
Prof.^a Leane Vieira Rodrigues Curso de Fisioterapia e CST em Estética e Cosmética	Prof. Marcelo Vidigal Rocha Curso de Administração
Prof. Marildo de Sousa Ribeiro Curso de Biomedicina	Prof. Maykon Jhuly Martins Paiva Curso de Farmácia
Prof. Rayron Cirqueira Castro Curso de Engenharia Civil	Prof.^a Sylla Figueredo da Silva Curso de Enfermagem
Prof. Wilson Wolf Costa Curso de Ciência da Computação	

OUVIDORIA

- *Vanderleia 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

A **Faculdade de Palmas – FAPAL**, originalmente denominada **Instituto Palmas de Ensino Superior - IPES** do credenciamento, pela Portaria MEC nº 3.762 publicada em 23/12/2002, até a alteração da denominação pela Portaria MEC nº 738 de 17/06/2010, está instalada na ACSU-SE 40 – conj. 02 – Lote 07/08 – Centro, Palmas/TO. Foi reconhecida pela Portaria nº 1.932 de 05/11/2019, publicada no D.O.U. de 06/11/2019.

Em 20/07/2020 foi autorizada a unificação das mantidas **Faculdade de Palmas – FAPAL** e **Instituto de Ensino e Pesquisa Objetivo – IEPO**, sendo que a primeira incorporou o segundo, conforme a Portaria MEC nº 240, publicada em 24/07/2020. Desta forma, a FAPAL assumiu a responsabilidade integral pelos cursos do IEPO.

A Instituição possui os cursos autorizados conforme o quadro 01:

Quadro 1 – Cursos Superiores de Graduação - FAPAL

Cursos	Ato Legal		
	Autorização	Reconhecimento	Renovação
Administração	Port. 3763-20/12/02 DOU 23/12/02	Port. 435 – 22/05/07 DOU 23/05/07	Port. 207 – 25/06/20 DOU 07/07/20
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	Port. 332 – 05/05/15 D.O.U. 06/05/15	Port. 188 – 17/03/18 D.O.U. 22/03/18	
Arquitetura e Urbanismo	Port. 1028 – 29/09/17 D.O.U. 03/10/17		
Biomedicina	Port. 423-12/06/18 DOU 13/06/18		

Cursos	Ato Legal		
	Autorização	Reconhecimento	Renovação
Ciência da Computação	Port. 3.957 – 30/12/02 D.O.U 31/12/02	Port. 939 – 20/11/06 D.O.U 21/11/06	Port. 520 – 02/06/17 (D.O.U 05/06/17)
Ciências Contábeis	Port. 682-08/03/02 D.O.U 11/03/02	Port. 490 – 09/02/06 D.O.U 10/02/06	Port. 270 – 03/04/17 D.O.U 04/04/17
Comunicação Social – Publicidade e Propaganda	Port. 2.373 – 22/08/02 D.O.U 26/08/02	Port. 939 – 20/11/06 D.O.U 21/11/06	Port. 209 – 25/06/20 DOU 07/07/20
Direito	Port. 1.359 – 20/07/06 DOU 21/07/06	Port. 937 – 24/08/17 DOU 25/08/17	Port. 207 – 25/06/20 DOU 07/07/20
Educação Física – Graduação Plena	Port. 675 – 04/07/17 D.O.U. 06/07/17		
Educação Física – Licenciatura	Port. 1.866 – 10/11/10 DOU 11/11/2010	Port. 294 – 07/07/16 DOU 11/07/16	Port. 916 – 27/12/18 DOU 28/12/18
Enfermagem	Port. 30 – 06/01/11 DOU 20/01/11	Port. 493 – 29/06/15 DOU 30/06/15	
Engenharia Civil	Port. 1028 – 29/09/17 D.O.U. 03/10/17		
Estética e Cosmética	Port. 13 – 27/01/16 DOU 29/01/16	Port. 503 – 24/11/20 DOU 27/11/20	
Farmácia	Port. 704 – 02/10/15 DOU 05/10/2015		
Fisioterapia	Retificação Port. 3.026 – 28/10/03 D.O.U 29/10/03	Port. 201 – 24/04/2019 D.O.U 25/04/2019 *	
Redes de Computadores	Port. 1.356 – 18/05/04 D.O.U 20/05/04	Port. 168 – 15/02/07 D.O.U 22/02/07	Port. 948 – 30/08/21 D.O.U 31/08/21

O pedido de reconhecimento do curso de graduação em Farmácia encontra-se em tramitação junto à SERES/MEC.

Os cursos de Administração e de Direito do IEPO foram incorporados pelos cursos congêneres da FAPAL.

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

A Comissão Própria de Avaliação – CPA, responsável pela elaboração deste documento, tem a sua composição descrita no Quadro 2 - Composição da Comissão Própria de Avaliação, cuja designação efetivou-se pela Portaria do Diretor da FAPAL de 03/08/2020.

Quadro 2 - Composição da Comissão Própria de Avaliação

MEMBRO	SEGMENTO REPRESENTATIVO
Wilson Wolf Costa	Presidente da Comissão
Marcelo Vidigal Rocha	Representante Docente
Vanderleia Pinheiro de Oliveira	Representante Discente
Shirley Cardoso Santana Teles	Representante Técnico Administrativo
Fernando Jorge Ebrahim Lima e Silva	Representante da Sociedade Civil Organizada
Francisca Maria da Conceição Macedo	Representante Egresso

4.1 Base Legal

Ato de designação da CPA: Portaria do Diretor da FAPAL, em 03/08/2020.

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 2021, primeiro ano do ciclo avaliativo de 2021 - 2023, 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:	
	<ul style="list-style-type: none">a. Melhoria da qualidade da educação superior;b. Responsabilidade social;c. Orientação da expansão da sua oferta.

• Diretrizes:	
	<ul style="list-style-type: none">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 da implantação da 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 A CPA E O ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA

A pandemia da COVID-19 e seu enfrentamento afetaram, e continuam afetando, de forma contundente todo o mundo, com expressivos impactos na sociedade brasileira e, especificamente, na vida acadêmica da FAPAL. Houve uma mudança, autorizada pelo MEC, CNE, através de legislação e normas exaradas, com impactos profundos na metodologia do processo ensino-aprendizagem, nas formas de avaliação e nas relações entre os acadêmicos, os docentes, o corpo técnico-administrativo e a própria IES. A CPA não podia se furtar em participar deste período desafiador e cheio de incertezas.

Isto posto, o período inicial, nos meses de março e abril de 2020 a IES esteve se reformulando de forma a minimizar os impactos que, de uma certa medida neste período, nem se conseguia avaliar. Assim, houve uma paralização das atividades de avaliação até o mês de novembro quando se resolveu pela aplicação de um questionário aos acadêmicos apenas, sendo que este questionário seria totalmente voltado para este período específico. Concluiu-se que não havia sentido em manter o questionário anterior visto que não abordava de forma adequada as relações acadêmicas diante da crise ainda em curso. Esta decisão foi difícil porque quebrava a conclusão do ciclo avaliativo, mas não havia como não se abordar este problema histórico. Os detalhes da metodologia, aplicação e resultados do ano 2020 estão contidos no Relatório 2020 da CPA.

No processo avaliativo de 2021, embora estivéssemos ainda sob as restrições impostas pela pandemia e pelas determinações das autoridades quanto às atividades presenciais na IES, devido a expectativa de retorno às atividades presenciais a partir de 2022 e diante do início do novo ciclo avaliativo 2021-2023, a CPA optou por retomar as pesquisas nos três segmentos, quais sejam, os corpos discente, docente e técnico-administrativo. Ainda, optou-se pelo retorno ao padrão anterior de pesquisa, com 5 (cinco) questões para cada eixo avaliativo, sendo que a aplicação das pesquisas ocorreu no período de 03/11/2021 à 30/12/2021.

9 METODOLOGIA

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

9.1 Princípios:

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

9.2 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.

9.3 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 2021 a 2023, 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 colegiados.

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:

9.4 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.

9.5 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 realiza 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

As atividades de sensibilização relativas ao ano de 2021 foram concentradas na veiculação, através dos canais virtuais de comunicação dos cursos, de convites para a participação no questionário, tanto para acadêmicos como para docentes. Além disso, foi inserido um convite após todo acesso do acadêmico ao portal do aluno e para o professor no acesso ao sistema professor online, durante o período em que o questionário esteve ativo, o que ocorreu entre 03/11/2021 e 30/12/2021.

9.6 Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação – Questionários – 2021

A partir de 2018, com a exceção de 2020 (vide Relatório da CPA 2020 para detalhes), 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	Novembro / dezembro	X			
Questionário	Novembro / dezembro		X		
Questionário	Novembro / dezembro			X	

9.7 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 concordantes 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.

9.8 Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação.

No ano de 2021 seguiu-se o seguinte cronograma:

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

10 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

O diagnóstico e análise dos dados das pesquisas do primeiro ano do ciclo estão expostos a seguir.

10.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2021

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.

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

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 a avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo	192	193	63	61	76%
2. Há conhecimento, entre os discentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	178	211	56	63	77%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	166	196	64	82	71%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	168	193	83	63	71%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	146	196	85	78	68%
6. Há conhecimento, entre os discentes, da Missão da FAPAL.	161	190	75	75	70%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	167	197	73	65	73%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	138	208	78	78	69%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
9. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	175	167	72	82	69%
10. A Instituição tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	168	187	75	65	72%
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	213	205	42	37	84%
12. O relacionamento dos professores com a classe estimula a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo.	239	174	49	34	83%
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas	246	182	45	24	86%
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)	160	220	64	52	77%
15. O coordenador do curso é presente, ativo e conduz adequadamente as relações com os alunos.	259	148	42	44	83%
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	185	215	48	46	81%
17. A capacitação do pessoal da Secretaria/Tesouraria para informações, orientação e solicitação de documentos é satisfatória.	164	202	75	52	74%
18. A capacitação do pessoal da Coordenação de Cursos para informações e orientações é satisfatória.	199	190	53	51	79%
19. Há conhecimento, entre os discentes, da existência do Colegiado que discute os problemas dos Cursos.	140	193	79	81	68%
20. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável.	236	177	42	39	84%
21. Os ambientes virtuais disponibilizados (AVA, ZOOM, TEAMS) são adequados às necessidades dos acadêmicos.	228	180	45	41	83%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
22. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	157	200	64	73	72%
23. Freqüente as Bibliotecas, física ou virtuais, com regularidade para estudar sobre assuntos relacionados às disciplinas, sendo que sempre encontro o que preciso.	162	220	75	38	77%
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.	156	202	76	60	72%
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	215	207	43	28	86%

Os resultados das respostas dos alunos foram compilados nos gráficos em forma de barra da Figura 1.

10.1.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2021 – Análise

Nossa metodologia de análise usual utiliza o percentual de aprovação, ou seja, “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”, em relação ao total, e considera como fragilidade os três piores resultados percentuais, e potencialidades os três melhores. Isso se faz porque os resultados percentuais têm-se mostrado, ao longo dos tempos, sempre acima de 50%.

Diante disso, as fragilidades apontadas pelos discentes, em ordem decrescente de discordância, foram:

- O conhecimento, entre os discentes, da existência do Colegiado que discute os problemas dos Cursos;
- A Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL;
- O desenvolvimento, pela FAPAL, de ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.

Todos estes quesitos, embora alcancem uma aprovação maior que 68%, requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL.

Figura 1 - Pesquisa aplicada aos Discentes



Em relação às potencialidades apontadas, podemos destacar 3 (três) quesitos, que obtiveram aprovação superior a 84%, em ordem decrescente de concordância:

- O estímulo pelos professores, durante as aulas, de uma visão crítica e reflexiva sobre os conteúdos das disciplinas;
- A adequação dos acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais;

- A coerência e atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho dos conteúdos das disciplinas.

10.2 Pesquisa aplicada aos Docentes - 2021

Semelhantemente ao que ocorreu com os discentes, 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 professores estão constantes da 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.

Tabela 2 - Questionário aplicado aos docentes da FAPAL e suas respostas

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 a avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.	32	2	0	1	97%
2. Há conhecimento, entre os docentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	25	7	2	1	91%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	25	6	4	1	86%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	26	8	1	2	92%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	23	7	4	1	86%
6. Há conhecimento, entre os docentes, da Missão da FAPAL.	27	5	2	1	91%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	24	9	1	2	92%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social	23	9	2	2	89%
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional	24	7	4	1	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	25	7	3	1	89%
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma atualização pertinente à área de atuação e ao	28	6	1	1	94%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
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.	27	5	2	0	94%
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas.	30	4	1	0	97%
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)	27	6	3	1	89%
15. O coordenador do curso é presente, ativo, interage com os professores e conduz adequadamente as relações com os alunos.	29	2	2	0	94%
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	27	6	2	0	94%
17. Os funcionários técnico-administrativos estão devidamente capacitados para auxiliar os Professores no adequado desenvolvimento de suas aulas e demais atividades.	29	6	0	0	100%
18. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades de ensino.	26	6	2	0	94%
19. A participação docente nas reuniões do colegiado é importante para a discussão e solução dos problemas dos Cursos.	31	3	1	0	97%
20. A FAPAL tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável	28	5	1	1	94%
21. Os ambientes virtuais disponibilizados (AVA, ZOOM, TEAMS) são adequados às necessidades dos professores e acadêmicos.	28	5	0	1	97%
22. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	21	12	4	1	87%
23. Os serviços das bibliotecas, física e virtuais, permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (professores, alunos e egressos).	29	5	1	1	94%

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	23	11	3	0	92%
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados	30	4	0	0	100%

Os resultados das respostas dos professores foram compilados nos gráficos em forma de barra da Figura 2.

10.2.1 Pesquisa aplicada aos Docentes – Ano de 2021 – Análise

Nossa metodologia de análise usual utiliza o percentual de aprovação, ou seja, “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”, em relação ao total, e considera como fragilidade os três piores resultados percentuais, e potencialidades os três melhores. Isso se faz porque os resultados percentuais têm-se mostrado, ao longo dos anos, sempre acima de 50%.

Diante disso, as fragilidades apontadas pelos docentes, em ordem decrescente de discordância, foram:

- A Percepção da Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL;
- A realização, pela FAPAL, de eventos (extracurriculares) que promovam ainda mais o desenvolvimento da formação profissional;
- A Percepção de que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.

Todos estes quesitos, embora alcancem uma aprovação maior que 86%, requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL e também da CPA, visto que dois quesitos estão relacionados às suas atividades.

Em relação às potencialidades apontadas, podemos destacar 3 (três) quesitos, que obtiveram aprovação superior a 97%, em ordem decrescente de concordância:

- A devida capacidade dos funcionários técnico-administrativos para auxiliar os Professores no adequado desenvolvimento de suas aulas e demais atividades;
- A adequação dos acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais;
- O conhecimento, entre os docentes, de que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.

Figura 2 - Pesquisa aplicada aos Docentes



10.3 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo - Ano 2021

Assim como o que ocorreu com os docentes e discentes, 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 funcionários técnico-administrativos estão constantes na Tabela 3. 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.

Tabela 3 - Questionário aplicado ao corpo Técnico-Administrativo da FAPAL e suas respostas

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.	10	4	0	0	100%
2. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	8	4	2	0	86%
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	7	6	1	0	93%
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas da CPA é satisfatória.	10	3	1	0	93%
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	8	4	2	0	86%
6. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, da Missão da FAPAL.	8	4	1	1	86%
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	8	5	0	0	100%
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	7	5	1	0	92%
9. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	8	2	3	0	77%
10. A Instituição tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	9	5	0	0	100%
11. A Instituição, por meio de suas políticas, estimula a participação do pessoal técnico-administrativo nos projetos de ensino, pesquisa e extensão.	8	4	2	0	86%
12. A Instituição desenvolve uma política de atendimento que supre as necessidades da comunidade acadêmica.	8	4	2	0	86%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
13. A Instituição oferece cursos/treinamento de capacitação para os funcionários técnico-administrativos que contribuem para sua evolução profissional, considerando, inclusive, os cursos de graduação.	7	4	2	1	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).	9	5	0	0	100%
15. A coordenação pedagógica e os coordenadores de curso interagem e conduzem adequadamente as relações com os acadêmicos, docentes e funcionários técnico-administrativos.	9	4	1	0	93%
16. A qualidade e quantidade do corpo técnico-administrativo que presta atendimento aos docentes e discentes são suficientes.	5	4	2	3	64%
17. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades dos funcionários técnico-administrativos.	8	5	1	0	93%
18. A FAPAL proporciona bolsas de estudo aos funcionários técnico-administrativos.	14	0	0	0	100%
19. A organização administrativa da Instituição permite que o corpo técnico administrativo tenha uma visão clara de suas responsabilidades relativas às suas tarefas.	9	5	0	0	100%
20. A Instituição oferece oportunidade de crescimento profissional ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.	6	3	3	2	64%
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	7	5	2	0	86%
22. Os laboratórios específicos utilizados nos diversos cursos atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	8	6	0	0	100%
23. Os serviços das bibliotecas, física e virtuais, permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários.	9	5	0	0	100%
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão	5	6	3	0	79%

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.					
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	11	3	0	0	100%

Os resultados das respostas dos funcionários técnico-administrativos foram compilados nos gráficos em forma de barra da Figura 3.

10.3.1 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo – Análise

Nossa metodologia de análise usual utiliza o percentual de aprovação, ou seja, “Concordo plenamente” e “Concordo parcialmente”, em relação ao total, e considera como fragilidade os três piores resultados percentuais, e potencialidades os três melhores. Isso se faz porque os resultados percentuais têm-se mostrado, ao longo dos anos, sempre acima de 50%. Como, neste caso, há muitos quesitos com 100% de aprovação, o critério de desempate usado foi o de maior número de respostas “Concordo plenamente”.

Diante disso, as fragilidades apontadas pelos docentes, em ordem decrescente de discordância, foram:

- A suficiência em qualidade e quantidade do corpo técnico-administrativo que presta atendimento aos docentes e discentes;
- A oportunidade de crescimento profissional que a Instituição oferece ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos;
- A realização, pela Instituição, de eventos (extracurriculares) que promovam ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.

Todos estes quesitos, embora alcancem uma aprovação maior que 64%, requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL.

Em relação às potencialidades apontadas, podemos destacar 3 (três) quesitos, que obtiveram aprovação de 100%, em ordem decrescente de concordância, atendendo o critério de desempate:

- O oferecimento, pela FAPAL, de bolsas de estudo aos funcionários técnico-administrativos. Ressalte-se que este quesito obteve 100% de “Concordo plenamente”;
- A adequação dos acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais;
- O conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, de que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.

Figura 3 - Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo



11 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.

Tratamento da mensagem:

Por meio das mensagens recebidas, o processamento das manifestações tem sido conduzi-las, principalmente, ao Diretor, à Secretária, e à Gerente de Unidade da Faculdade de Palmas - FAPAL ou aos seus representantes.

Do mesmo modo, as Coordenações de Cursos de Graduação recebem as informações da Ouvidoria e realizam atendimento das solicitações pessoalmente ou por meio eletrônico.

O constante encaminhamento das demandas e informações prestadas por cada unidade da Instituição à Direção Geral visa mantê-la informada sobre as manifestações dos usuários do canal da Ouvidoria, para que possa melhor orientar o atendimento e as soluções propostas pelos usuários. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o atendimento, monitora os prazos de resposta e mantém o usuário informado.

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

11.1 Resumo do relatório da Ouvidoria – Ano de 2021

Considerando-se os relatórios dos anos 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 em geral.

Outra característica que tem se destacado e a respeito da plataforma usada para as aulas remotas (Zoom e Microsoft Teams), bem como, em relação a validação do e-mail institucional para acesso a plataforma supracitada.

Existe uma demanda “Reclamações” muito alta em relação aos valores das mensalidades, uma vez que as aulas estão sendo ofertadas remotas e os valores refere-se aos praticados no período de aulas presenciais.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 149 (cento e três) solicitações, uma média de 12 no período de janeiro a dezembro de 2021, enquadradas como críticas, informações, reclamações, sugestões, elogios e outros.

O quadro a seguir expressa os indicadores relatados, além das manifestações dos solicitantes ocorridas entre os meses de janeiro a dezembro de 2021, por mês e natureza de comunicação.

Tabela 4 - Dados da Ouvidoria

Atendimento	Críticas	Elogios	Informações	Outros	Reclamações	Sugestões	Total
Janeiro	2	1	2	1	3	1	10
Fevereiro	2	1	4	1	4	2	14
Março	3	1	3	1	3	1	12
Abril	3	2	2	2	4	0	13
Maiο	2	1	6	1	3	2	15
Junho	1	2	3	2	4	2	14
Julho	3	1	2	1	3	1	11
Agosto	3	2	3	2	2	2	14
Setembro	3	1	3	3	2	1	13
Outubro	1	1	2	1	4	1	10
Novembro	4	2	1	1	3	2	13
Dezembro	2	1	2	2	2	1	10
<i>Total</i>	29	16	33	18	37	16	149

12 RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2021

Data	Pauta da Reunião
03/03/2021	• Reunião para elaboração do relatório da CPA, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
10/03/2021	• Reunião de ajustes finais do relatório da CPA, a ser enviado em 15/03/2021.
13/10/2021	• Reunião virtual para deliberação das atividades da CPA ainda neste ano. Definição do retorno da aplicação de questionário para todos os segmentos, discente, docente e técnico-administrativo, e o período da aplicação que será de 03/11/2021 a 30/11/2021. A divulgação será feita virtualmente, através dos canais de comunicação dos cursos, com a colaboração dos coordenadores.
01/12/2021	• Reunião virtual. Diante da baixa participação discente na pesquisa, decidiu-se prorrogar a pesquisa até 30/12/2021.
23/02/2022	• Reunião para elaboração do relatório da CPA, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
15/03/2021	• Reunião virtual de revisão e ajustes finais do relatório da CPA, a ser enviado até 16/03/2022.

13 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

No decorrer do ano de 2021 não houve qualquer visita de avaliação in loco do INEP, devido ao período da pandemia.

14 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.

Em particular, durante o período de enfrentamento à pandemia, houve uma reflexão geral do processo de avaliação, das consequências futuras.

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

14.1 A CPA e o Enfrentamento à Pandemia – Ano de 2021

A pandemia da COVID-19 e seu enfrentamento afetaram, e continuam afetando, de forma contundente todo o mundo, com expressivos impactos na sociedade brasileira e, especificamente, na vida acadêmica da FAPAL. A CPA não podia se furtar em participar deste período desafiador e cheio de incertezas.

No processo avaliativo de 2021, embora estivéssemos ainda sob as restrições impostas pela pandemia e pelas determinações das autoridades quanto às atividades presenciais na IES, devido a expectativa de retorno às atividades presenciais a partir de 2022 e diante do início do novo ciclo avaliativo 2021-2023, a CPA optou por retomar as pesquisas nos três segmentos, quais sejam, os corpos discente, docente e técnico-administrativo. Ainda, optou-se pelo retorno ao padrão anterior de pesquisa, com 5 (cinco) questões para cada eixo avaliativo, sendo que a aplicação das pesquisas ocorreu no período de 03/11/2021 à 30/12/2021.

14.2 Medidas adotadas pela Instituição – Ano de 2021

Considerando o ano de 2021, primeiro do ciclo avaliativo 2021-2023, mas ainda com as limitações decorrentes das restrições de atividades presenciais, as seguintes medidas adotadas pela FAPAL não foram do mesmo perfil e amplitude do período anterior à pandemia, mas se destacaram da seguinte forma:

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. Participação de membros da CPA nas reuniões com os coordenadores e com o NDE dos alguns cursos, 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.	Incentivo a realização de eventos online por diversos cursos da FAPAL, com destaque a realização de pesquisas pelos acadêmicos.
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.	Diante das restrições das atividades presenciais e respeito às determinações das autoridades de saúde, as ações sociais relacionadas às Clínicas de Enfermagem e Fisioterapia foram quase que completamente inviabilizadas. O Escritório de Assistência Jurídica também ficou com funcionamento muito restrito pelo fato de se localizar no Fórum de Palmas, cujo acesso presencial foi bloqueado.
04 - A comunicação com a sociedade.	Divulgação da resposta institucional à pandemia, eventos online e serviços realizados pela FAPAL nas redes sociais. Ampliação da capacidade de atendimento virtual 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 ações de capacitação do corpo técnico-administrativo, através da concessão de bolsas de estudo.
06 - Organização e gestão da Instituição, especialmente o funcionamento e	Realização de reuniões virtuais para levantamento das fragilidades e potencialidades na oferta de serviços do

Dimensões:	Ações
representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.	<p>Campus.</p> <p>Melhoria do funcionamento dos processos administrativos e acadêmico do Campus, especificamente qualidade de atendimento da Secretaria e Tesouraria por canais virtuais.</p> <p>Implantação de um canal informatizado de atendimento ao aluno via redes sociais e/ou aplicativos de mensagens instantâneas para a secretaria e tesouraria.</p>
07 - Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	<p>Ampliação do catálogo de livros nas bibliotecas virtuais para a comunidade acadêmica;</p> <p>Aquisição de novos livros para os cursos existentes e para a implantação dos novos cursos de Biomedicina, de Engenharia Civil e Arquitetura e Urbanismo.</p> <p>Elaboração de plano de manutenção do mobiliário das salas de aula.</p> <p>Implantação de laboratórios específicos destinados aos cursos de Farmácia, Biomedicina e Engenharia Civil.</p> <p>Substituição de equipamentos de laboratórios específicos destinados ao curso de Fisioterapia</p> <p>Contratação de plataforma virtual de videoconferência (Zoom) e de gestão de conteúdo e avaliações (Microsoft Teams e Forms) para as aulas virtuais das turmas.</p> <p>Implantação, através de convênio com a Universidade Paulista, de aulas nacionais, denominadas Aulas Plenas, com Professores muito qualificados, selecionados nacionalmente. Essas aulas foram ministradas via plataforma Zoom.</p>
08 - Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da Autoavaliação Institucional.	<p>Promoção de reuniões de análise dos dados produzidos pelas avaliações em conjunto com a Direção, Coordenação Pedagógica, as coordenações de curso, de forma a identificar os problemas apontados, a sua procedência e necessidade de encaminhamentos para a sua devida superação.</p> <p>Manutenção das medidas de conscientização e preparação dos acadêmicos para avaliações externas, como o ENADE e outras específicas de cada curso;</p>
09 - Políticas de atendimento aos Discentes.	<p>Ampliação dos canais de comunicação com os alunos via redes sociais e/ou aplicativos de mensagens instantâneas.</p> <p>Manutenção dos programas de bolsas de estudos para melhorar as possibilidades de ingresso e permanência dos acadêmicos no que tange às questões financeiras;</p>
10 - Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.	<p>Manutenção da divulgação de bolsas de estudo e programas de financiamento estudantil através dos diversos meios de comunicação tradicionais e mídias sociais.</p>

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 discente sobre o trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados merece atenção e aprofundamento.
- No eixo 2, de Desenvolvimento Institucional, a percepção de todos os segmentos é boa em todos os quesitos, sendo que as menores avaliações discentes são sobre o desenvolvimento de “ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social” e a realização eventos (extracurriculares), todas muito prejudicadas pelas restrições da pandemia.
- O expressivo reconhecimento por parte dos acadêmicos, docentes e técnico-administrativos das potencialidades do eixo 3 de Políticas Acadêmicas diante de um cenário de tantas mudanças pelas restrições das atividades presenciais.
- Nas políticas de gestão, as baixas percepções dos acadêmicos sobre o colegiado merecem atenção.
- No eixo da infraestrutura, merece atenção que a infraestrutura dos laboratórios específicos seja a menor percepção positiva entre os acadêmicos. Devem ser sugeridas melhorias a fim de se buscar, continuamente, a qualidade dos laboratórios.

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.

15 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 formulação 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

16 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.

BRASIL. e-MEC – Sistema de Regulação do Ensino Superior. Cadastro Nacional de Cursos e Instituições de Educação Superior – Cadastro e-MEC, 2020. Disponível em <https://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhamento/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/MjE0OA==> Acesso em 18/02/2021.

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.

FACULDADE DE PALMAS. Manual de Informações Acadêmicas e Calendário Escolar 2020. 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.