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

RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO 2024

SEGUNDO ANO DE CICLO AVALIATIVO 2023 - 2025

PALMAS/TO
2025

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 6
7 FINALIDADE DA AVALIAÇÃO 8
8 METODOLOGIA 9
8.1 Princípios: 9
8.2 Explicando os princípios: 9
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 – 2024 11
8.7 Metodologia de Análise dos Resultados dos Questionários 12
8.8 Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação. 12
9 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE 12
9.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2024 12
9.1.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2024 – Análise 15
9.2 Pesquisa aplicada aos Docentes - 2024 15
9.2.1 Pesquisa aplicada aos Docentes – Ano de 2024 – Análise 17
9.3 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo - Ano 2024 18
9.3.1 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo – Ano 2024 - Análise 20
10 OUVIDORIA 21
10.1 Resumo do relatório da Ouvidoria – Ano de 2024 22
11 RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2024 22
12 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS 23
13 CONCLUSÃO 23
13.1 Medidas adotadas pela Instituição – Ano de 2024 24
14 CONSIDERAÇÕES FINAIS 26
15 BIBLIOGRAFIA 27

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 n°10.861 de 14/04/2004 e Portaria MEC nº 2.051 de 09/06/2004) 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. Marcelo Vidigal Rocha***
  Coordenação de Estágios

COORDENADORES DE CURSO

Prof. Marcelo Vidigal Rocha Curso de Administração	***Prof. André Vanderlei Cavalcanti Guedes*** Curso de Direito
Prof. Lailla Neto da Silva Curso de Arquitetura e Urbanismo e Curso de Engenharia Civil	***Prof. Alysson Carlos Ribeiro Gomes*** Curso de Educação Física
Prof. Thiago de Oliveira Sabino de Lima Curso de Biomedicina e Enfermagem	***Prof. Maykon Jhuly Martins Paiva*** Curso de Farmácia
Prof. Edvan Barreira Gomes Curso de Ciências Contábeis	***Prof.ª Leane Vieira Rodrigues*** Curso de Fisioterapia e CST em Estética e Cosmética
Prof. Cecília Amélia Miranda Costa Curso de Ciência da Computação	

OUVIDORIA

- *Wanderléia 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** no seu Credenciamento através da 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 – conjunto 02 – Lotes 07/08 – Centro, Palmas/TO. Foi Recredenciada pela Portaria nº 1.932 de 05/11/2019, publicada no D.O.U. de 06/11/2019 e está em processo de novo Recredenciamento.

A Instituição possui os cursos autorizados conforme o quadro 01:

Quadro 1 – Cursos Superiores de Graduação – FAPAL

Cursos	Ato Legal		
	Autorização	**Reconhecimento**	**Renovação de Reconhecimento**
Administração	Portaria nº. 3.763 de 20/12/2002, publicada no D.O.U. de 23/12/2002	Portaria nº. 435 de 22/05/2007, publicada no D.O.U. de 23/05/2007	Portaria nº. 207 de 25/06/2020, publicada no D.O.U. de 07/07/2020
Arquitetura e Urbanismo	Portaria nº. 1028 de 29/09/2017, publicada no D.O.U. de 03/10/2017	Portaria SERES/MEC nº. 81 de 15/03/2024, publicada no D.O.U. de 18/03/2024	
Biomedicina	Portaria nº. 423 de 12/06/2018, publicada no D.O.U. de 13/06/2018	Portaria nº. 111 de 12/05/2023, publicada no D.O.U. de 15/05/2023	

Cursos	Ato Legal		
	Autorização	**Reconhecimento**	**Renovação de Reconhecimento**
Ciência da Computação	Portaria nº. 3.957 de 30/12/2002, publicada no D.O.U de 31/12/2002	Portaria nº. 939 de 20/11/2006, publicada no D.O.U de 21/11/2006	Portaria nº. 520 de 02/06/2017, publicada no D.O.U de 05/06/17
Ciências Contábeis	Portaria nº. 682 de 08/03/2002, publicada no D.O.U 11/03/2002	Portaria nº. 490 de 09/02/2006, publicada no D.O.U 10/02/2006	Portaria nº. 270 de 03/04/2017, publicada no D.O.U 04/04/2017
Direito	Portaria nº. 1.359 de 20/07/2006, publicada no D.O.U. de 21/07/2006	Portaria nº. 937 de 24/08/2017, publicada no D.O.U. de 25/08/2017	Portaria nº. 207 de 25/06/2020, publicada no D.O.U. de 07/07/2020
Educação Física – Graduação Plena	Portaria nº. 675 de 04/07/2017, publicada no D.O.U. 06/07/2017	Portaria SERES/MEC nº. 200 de 11/07/2023, publicada no D.O.U. de 12/07/2023	
Educação Física – Licenciatura	Portaria nº. 1.866 de 10/11/2010, publicada no D.O.U. 11/11/2010	Portaria nº. 294 07/07/2016, publicada no D.O.U. 11/07/2016	Portaria SERES/MEC nº. 151 de 21/06/2023, publicada no D.O.U. de 23/06/2023
Enfermagem	Portaria nº. 30 de 06/01/2011, publicada no D.O.U. 20/01/2011	Portaria nº. 493 de 29/06/15, publicada no D.O.U. de 30/06/2025	Portaria SERES/MEC nº. 200 de 21/05/2024, publicada no D.O.U. de 22/05/2024
Engenharia Civil	Portaria nº. 1028 de 29/09/2017, publicada no D.O.U. 03/10/2017	Portaria nº. 111 de 12/05/2023, publicada no D.O.U. de 15/05/2023	
CST em Estética e Cosmética	Portaria nº. 13 de 27/01/2016, publicada no D.O.U. de 29/01/2016	Portaria nº. 503 de 24/11/2020, publicada no D.O.U. de 27/11/2020	Portaria nº 70 de 06/01/2022, publicada no D.O.U. de 10/01/2022
Farmácia	Portaria nº. 704 de 02/10/2015, publicada no D.O.U. 05/10/2015	Portaria nº. 180 de 24/03/2025, publicada no D.O.U. 25/03/2025	
Fisioterapia	Retificação: Portaria nº. 3026 de 28/10/2003, publicada no D.O.U. de 29/10/2003	Portaria nº. 201 de 24/04/2019, publicada no D.O.U. 25/04/2019*	

* O pedido de Renovação de Reconhecimento de Fisioterapia encontra-se 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

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 24/03/2024.

Quadro 2 - Composição da Comissão Própria de Avaliação

MEMBRO	SEGMENTO REPRESENTATIVO
Marcelo Vidigal Rocha	Coordenador da Comissão e Representante Docente
Elias Marinho Gonçalves de Souza	Representante Discente
Francisca Maria da Conceição Macedo	Representante Técnico Administrativo
Renata Gomes Lucena	Representante da Sociedade Civil Organizada

4.1 Base Legal

Ato de designação da CPA: Portaria do Diretor da FAPAL, em 24/03/2024.

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 2024, segundo ano do ciclo avaliativo de 2023 - 2025, 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 n° 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.

• **Os cinco Eixos:**	
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 METODOLOGIA

A realização da autoavaliação se ampara em princípios condicionados com os pressupostos e justificativas apresentadas, conforme discriminados 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 2023 a 2025, foi concebido para se utilizar dos seguintes elementos:

- Questionários;
- Relatório da Ouvidoria;
- Relatório de avaliações externas;
- 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:

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 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 2024 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 e técnicos administrativos. Além disso, foi encaminhado por aplicativo de mensagem (WhatsApp) um convite aos acadêmicos, aos professores e técnicos administrativos, indicando o link na plataforma Microsoft Forms, para responderem o questionário durante todo o período em que esteve ativo, o que ocorreu entre 14/11/2024 e 15/01/2025

8.6 Elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação – Questionários – 2024

A partir de 2018, com a exceção de 2020, 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 Microsoft Forms, sendo encaminhado via aplicativo de mensagem (WhatsApp), para os alunos, o convite para participarem da avaliação;
- Aplicação dos questionários na plataforma Microsoft Forms, sendo encaminhado via aplicativo de mensagem (WhatsApp), para os docentes, o convite para participarem da avaliação;
- Aplicação dos questionários na plataforma Microsoft Forms, sendo encaminhado via aplicativo de mensagem (WhatsApp), para os técnicos administrativos, o convite para participarem 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 2024 / Janeiro 2025	X			
Questionário	Novembro 2024 / Janeiro 2025		X		
Questionário	Novembro 2024 / Janeiro 2025			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 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.

8.8 Tabulação dos instrumentos propostos e divulgação.

No ano de 2024 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)

9 DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

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

9.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2024

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 (n=84)

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	54	19	6	5	86,9
2. Há conhecimento, entre os discentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	45	31	1	7	90,5
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	56	21	6	1	91,7
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	54	19	4	7	86,9
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	53	19	4	8	85,7
6. Há conhecimento, entre os discentes, da Missão da FAPAL.	57	18	3	6	89,3
7. Existem ações de valorização do meio ambiente e a promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	53	19	4	8	85,7
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	50	22	4	8	85,7
9. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	52	23	6	3	89,3
10. A Instituição tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	54	21	6	3	89,3
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	63	13	7	1	90,5
12. O relacionamento dos professores com a classe estimula a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo.	64	16	3	1	95,2
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas	61	20	2	1	96,4

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
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)	52	21	7	4	86,9
15. O coordenador do curso é presente, ativo e conduz adequadamente as relações com os alunos.	68	12	2	2	95,2
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	63	15	5	1	92,9
17. A capacitação do pessoal da Secretaria/Tesouraria para informações, orientação e solicitação de documentos é satisfatória.	46	23	10	5	82,1
18. A capacitação do pessoal da Coordenação de Cursos para informações e orientações é satisfatória.	52	20	9	3	85,7
19. Há conhecimento, entre os discentes, da existência do Colegiado que discute os problemas dos Cursos.	45	23	10	6	81,0
20. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável.	54	18	9	3	85,7
21. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (alunos e egressos).	67	12	3	2	94,0
22. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	50	21	8	5	84,5
23. Frequento as Bibliotecas, física ou virtuais, com regularidade para estudar sobre assuntos relacionados às disciplinas, sendo que sempre encontro o que preciso.	49	25	4	6	88,1
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.	54	17	6	7	84,5
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	59	18	6	1	91,7

Os resultados das respostas dos alunos foram compilados nos gráficos em forma de barra no

ANEXO I.

9.1.1 Pesquisa aplicada aos Discentes – Ano de 2024 – 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:

- A disponibilidade, quantidade e qualidade dos equipamentos utilizados em sala de aula;
- Insatisfação quanto ao atendimento da Secretaria/Tesouraria para informações, orientação e solicitação de documentos;
- O conhecimento, entre os discentes, da existência do Colegiado que discute os problemas dos Cursos;

Todos estes quesitos, embora alcancem uma aprovação maior que 81%, requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL.

Em relação às potencialidades apontadas, podemos destacar 3 (três) quesitos, que obtiveram aprovação superior a 95%, em ordem decrescente de concordância:

- O estímulo pelos professores, durante as aulas, de uma visão crítica e reflexiva sobre os conteúdos das disciplinas;
- O estímulo a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo deve-se ao relacionamento dos professores com a classe;
- A presença, ação e condução adequada da relação com os alunos, por parte do coordenador do curso.

9.2 Pesquisa aplicada aos Docentes - 2024

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 (n=16)

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.	14	2	0	0	100

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
2. Há conhecimento, entre os docentes, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	12	4	0	0	100
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	8	7	1	0	94
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é satisfatória.	6	9	1	0	94
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	6	9	1	0	94
6. Há conhecimento, entre os docentes, da Missão da FAPAL.	14	1	1	0	94
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	8	7	0	1	94
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social	8	7	1	0	94
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional	10	5	1	0	94
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade	11	4	1	0	94
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	11	5	0	0	100
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.	11	5	0	0	100
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a reflexão sobre os conteúdos das disciplinas.	14	2	0	0	100
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)	6	8	2	0	88
15. O coordenador do curso é presente, ativo, interage com os	13	3	0	0	100

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
professores e conduz adequadamente as relações com os alunos.					
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.	14	2	0	0	100
17. Os funcionários técnico-administrativos estão devidamente capacitados para auxiliar os Professores no adequado desenvolvimento de suas aulas e demais atividades.	9	7	0	0	100
18. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades de ensino.	8	8	0	0	100
19. A participação docente nas reuniões do colegiado é importante para a discussão e solução dos problemas dos Cursos.	13	2	1	0	94
20. A FAPAL tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno que se encontra em situação econômica desfavorável	11	5	0	0	100
21. 21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	8	8	0	0	100
22. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (professores, alunos e egressos).	11	3	2	0	88
23. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	10	5	1	0	94
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes	10	5	1	0	94
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados	13	3	0	0	100

Os resultados das respostas dos professores foram compilados nos gráficos em forma de barra da **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

9.2.1 Pesquisa aplicada aos Docentes – Ano de 2024 – 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 de que a instituição não desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social;
- A percepção de que os canais de comunicação disponíveis e utilizados na região não permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, extensão e pesquisa desenvolvidas pela FAPAL para a comunidade acadêmica (interna e externa);
- A percepção de que os serviços da biblioteca não permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários (professores, alunos e egressos).

Todos estes quesitos, embora alcancem uma aprovação maior que 88%, 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 94%, em ordem crescente de concordância:

- A presença, ação e condução adequada da relação com os alunos, por parte do coordenador do curso;
- O conhecimento, entre os docentes, de que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação - CPA que a avalia periodicamente junto à Comunidade Acadêmica e ao Público Externo.
- A adequação dos laboratórios específicos utilizados nos cursos, que atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas ministradas;

9.3 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo - Ano 2024

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 (n=19)

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.	13	5	1	0	94,7
2. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, do trabalho da CPA, com participação nas pesquisas e observação de seus resultados.	11	6	2	0	89,5

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA influenciam as decisões da Direção e da Mantenedora.	9	8	2	0	89,5
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas da CPA é satisfatória.	7	10	2	0	89,5
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados coletados nas Avaliações Externa e Interna da FAPAL.	5	12	1	1	89,5
6. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, da Missão da FAPAL.	10	7	1	1	89,5
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da promoção dos direitos humanos e da igualdade étnico-racial.	6	10	2	1	84,2
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento econômico e à responsabilidade social.	7	9	2	1	84,2
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	7	9	2	1	84,2
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e democrático, melhorando o exercício da cidadania entre a comunidade acadêmica e a sociedade.	8	8	3	0	84,2
11. A Instituição, por meio de suas políticas, estimula a participação do pessoal técnico-administrativo nos projetos de ensino, pesquisa e extensão.	4	11	3	1	78,9
12. A Instituição desenvolve uma política de atendimento que supre as necessidades da comunidade acadêmica.	8	8	2	1	84,2
13. A Instituição oferece cursos/treinamento de capacitação para os funcionários técnico-administrativos que contribuem para sua evolução profissional.	4	7	4	4	57,9
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).	7	9	2	1	84,2
15. Os funcionários técnico-administrativos são comprometidos e	8	8	1	2	84,2

Quesito	Concordo plenamente	Concordo parcialmente	Discordo parcialmente	Discordo plenamente	Aprovação (%)
participantes do processo de ensino-aprendizagem.					
16. A qualidade e quantidade do corpo técnico-administrativo que presta atendimento aos docentes e discentes são suficientes.	2	9	5	3	57,9
17. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o desenvolvimento das atividades dos funcionários técnico-administrativos.	6	9	3	1	78,9
18. A FAPAL proporciona bolsas de estudo aos funcionários técnico-administrativos.	14	4	0	1	94,7
19. A organização administrativa da Instituição permite que o corpo técnico administrativo tenha uma visão clara de suas responsabilidades relativas às suas tarefas.	10	6	3	0	84,2
20. A Instituição oferece oportunidade de crescimento profissional ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.	7	8	3	1	78,9
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas condições de ensino.	6	10	1	2	84,2
22. Os serviços das bibliotecas permitem atendimento adequado às necessidades dos usuários.	12	6	1	0	94,7
23. Os laboratórios específicos utilizados nos diversos cursos atendem às necessidades pedagógicas das disciplinas.	10	8	1	0	94,7
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de som, etc.) utilizados em sala de aula estão disponíveis em quantidade e qualidade suficientes.	10	8	1	0	94,7
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de necessidades especiais são adequados.	11	6	1	1	89,5

Os resultados das respostas dos funcionários técnico-administrativos foram compilados nos gráficos em forma de barra da **Erro! Fonte de referência não encontrada.**.

9.3.1 Pesquisa aplicada ao corpo Técnico-Administrativo – Ano 2024 - 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 técnicos administrativos, em ordem crescente de discordância, foram:

- A oferta, pela Instituição, de curso/treinamentos de capacitação que contribuem com o desenvolvimento da formação/evolução profissional.
- 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;

Todos estes quesitos, alcançaram aprovação entre 57% e 84%, e requerem uma maior atenção da Gestão da FAPAL.

Em relação às potencialidades apontadas, pode-se destacar os quesitos, que obtiveram aprovação de entre 89% e 94%, em ordem decrescente de concordância, atendendo o critério de desempate:

- O conhecimento, entre os funcionários técnico-administrativos, que a FAPAL conta com uma Comissão Própria de Avaliação – CPA;
- O conhecimento, por parte dos funcionários técnico-administrativos, de que a FAPAL proporciona bolsas de estudo;
- O atendimento às necessidades pedagógicas das disciplinas pelos laboratórios específicos utilizados nos diversos cursos.

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.

Na intenção de facilitar o acesso dos discentes ao serviço de ouvidoria, a FAPAL, a partir de 2023, disponibilizou o serviço por meio de aplicativo de mensagem (WhatsApp), agilizando o retorno aos questionamentos e sugestões recebidos.

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.

10.1 Resumo do relatório da Ouvidoria – Ano de 2024

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 e infraestrutura da unidade.

No tocante às mensagens recebidas e devidamente respondidas no período indicado, a Ouvidoria registrou 94 (noventa e quatro) solicitações, uma média de 8 no período de janeiro a dezembro de 2024, 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 2024, por mês e natureza de comunicação.

Tabela 4 - Dados da Ouvidoria

Atendimento	Críticas	Elogios	Informações	Outros	Reclamações	Sugestões	Total
Janeiro	**00**	**00**	**09**	**06**	**03**	**00**	**18**
Fevereiro	**00**	**00**	**11**	**04**	**01**	**00**	**15**
Março	**00**	**00**	**06**	**06**	**03**	**00**	**15**
Abril	**00**	**00**	**03**	**01**	**00**	**00**	**04**
Maio	**00**	**00**	**02**	**00**	**01**	**00**	**03**
Junho	**00**	**00**	**03**	**02**	**02**	**00**	**07**
Julho	**00**	**00**	**03**	**01**	**01**	**00**	**05**
Agosto	**00**	**00**	**05**	**05**	**01**	**00**	**11**
Setembro	**00**	**00**	**04**	**04**	**00**	**00**	**08**
Outubro	**00**	**00**	**02**	**03**	**00**	**00**	**05**
Novembro	**00**	**00**	**01**	**02**	**00**	**00**	**03**
Dezembro	**00**	**00**	**00**	**00**	**00**	**00**	**00**
Total	**00**	**00**	**49**	**34**	**12**	**00**	**94**

11 RESUMO DAS REUNIÕES DA CPA NO ANO DE 2024

Data	Pauta da Reunião
23/02/2024	• Reunião para elaboração do relatório da CPA, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
08/03/2024	• Reunião de ajustes finais do relatório da CPA, a ser enviado em 19/03/2024.
11/10/2024	• Reunião 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 14/11/2024 a 15/01/2025. A divulgação será feita virtualmente, através dos canais de comunicação dos cursos, com a colaboração dos coordenadores.
07/02/2025	• Reunião para elaboração do relatório da CPA, definição de tabulação de pesquisa e finalização do relatório.
11/03/2024	• Reunião de revisão e ajustes finais do relatório da CPA, a ser enviado até 21/03/2025.

12 RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES EXTERNAS

No decorrer do ano de 2024, foram realizadas avaliações externas para os cursos de Enfermagem, Fisioterapia e Farmácia. Baseadas nos resultados das avaliações externas foram apontadas potencialidades e fragilidades na abrangência dos cursos, destacando-se:

I – Potencialidades:

- O acesso dos alunos a equipamentos de informática;
- As Bibliografias Básicas e Complementares por Unidade Curricular;
- A Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) no processo ensino-aprendizagem;
- O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)
- Os Procedimentos de Acompanhamento e de Avaliação dos processos de ensino-aprendizagem;
- A Titulação e Formação do Corpo de Tutores dos cursos;
- Processos de Controle e Produção ou Distribuição de Material Didático (Logística);
- A Evolução Institucional a partir dos Processos de Planejamento e Avaliação;
- O Processo de Autoavaliação de forma geral;
- O PDI e a política à modalidade EaD;
- Processos de Gestão Institucional e a Sustentabilidade Financeira:

II – Fragilidades:

- O fato de, no curso de Fisioterapia, vários semestres com 100% de vagas ociosas;
- A Sala Coletiva de Professores;
- Os Laboratórios didáticos de formação específica e os Laboratórios de habilidades;
- O Apoio ao discente, sobretudo no atendimento ineficiente do Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico – NAAP;
- A política e a prática de pesquisa ou iniciação científica, de inovação tecnológica e de desenvolvimento artística e cultural;
- A Integração dos cursos com o Sistema Local e Regional de Saúde (SUS).

Destaca-se que os cursos, avaliados externamente em 2024, obtiveram os seguintes conceitos: Enfermagem – 4; Fisioterapia – 3 e; Farmácia – 3.

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.

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.

13.1 Medidas adotadas pela Instituição – Ano de 2024

Considerando o ano de 2024, segundo ano do ciclo avaliativo 2023-2025, 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.
	Reunião com os funcionários técnico-administrativos sobre as atribuições da CPA.
	Participação de membros da CPA nas 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.	Dar subsídios aos coordenadores para incentivar os acadêmicos à monitoria
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.	Incentivar a participação dos cursos em atividades de extensão.
	Ampliar o apoio às ações sociais, destacando: a Clínica de Enfermagem, a Clínica de Fisioterapia e o Escritório de Assistência Jurídica.
04 - A comunicação com a sociedade.	Ampliar a divulgação das ações, eventos e serviços realizados pela FAPAL nas redes sociais.
	Ampliar a 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.	Promover reuniões de esclarecimentos sobre as especificidades dos planos de carreira docente e técnico-administrativo.
	Promover ações de capacitação do corpo técnico-administrativo, em particular, 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.	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.
	Divulgar a capacidade dos canais informatizados de atendimento ao aluno via redes sociais e/ou aplicativos de mensagens instantâneas para assuntos da secretaria e tesouraria.
	Divulgar o acesso a biblioteca virtual para a comunidade acadêmica

Dimensões:	Ações
07 - Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.	Manter o programa de atualização periódica dos laboratórios específicos dos cursos;
	Manter o programa de atualização periódica de computadores nos laboratórios de informática;
08 - Planejamento e avaliação, especialmente os processos, resultados e eficácia da Autoavaliação Institucional.	Produzir uma rotina integrada entre a Avaliação externa e a Autoavaliação, envolvendo a produção de dados quantitativos e qualitativos sobre os cursos de graduação, a ser desempenhada pelo NDE.
	Promover reuniões de análise dos dados produzidos pelas avaliações em conjunto com a Coordenação Pedagógica, as coordenações de curso e representantes de estudantes, de forma a identificar os problemas apontados, a sua procedência e necessidade de encaminhamentos para a sua devida superação.
	Elaborar um instrumento de avaliação docente, que seja aplicado com periodicidade semestral, que incorpore uma avaliação do corpo docente pelo discente.
	Manter as 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.	Criar um grupo de trabalho que, buscando a articulação com outros setores que fazem o atendimento ao aluno, elabore propostas para a minimização da evasão.
	Ampliar a divulgação dos mecanismos de nivelamento para os alunos ingressantes.
	Ampliar a divulgação e uso 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.	Ampliar a 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 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 avalições 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 nesse período pós-pandemia.
- 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.

14 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Autoavaliação tem um papel importante junto a IES, sendo 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 e 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 ação 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 critica, 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.

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.

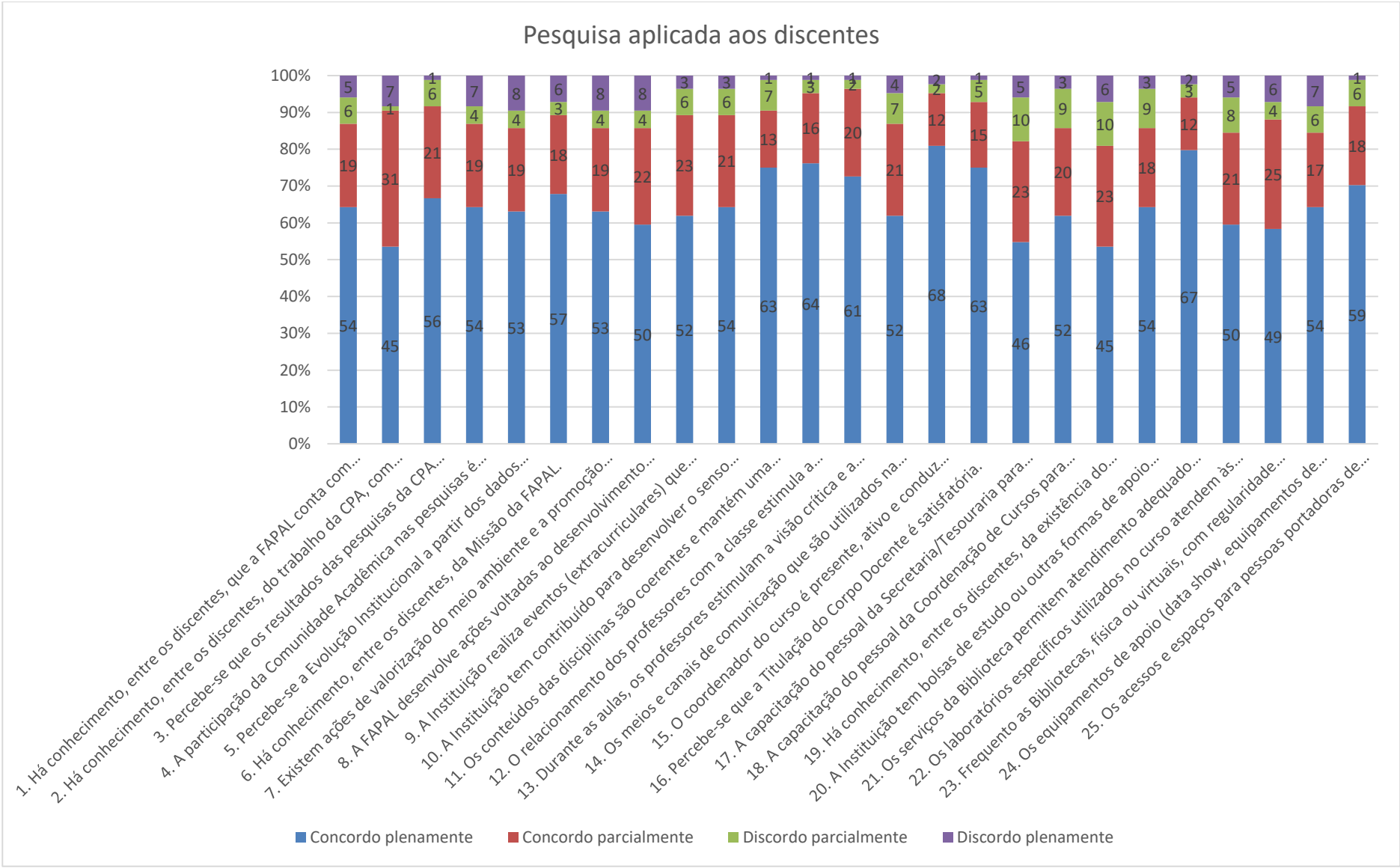
FAPAL, Portaria nº 01/2004 do Diretor do IPES, em 11/06/2004, regulamenta a criação da Comissão Própria de Avaliação da Faculdade de Palmas - FAPAL.

FACULDADE DE PALMAS. Manual de Informações Acadêmicas e Calendário Escolar 2020. Instituições de Ensino Superior - ASSUPERO

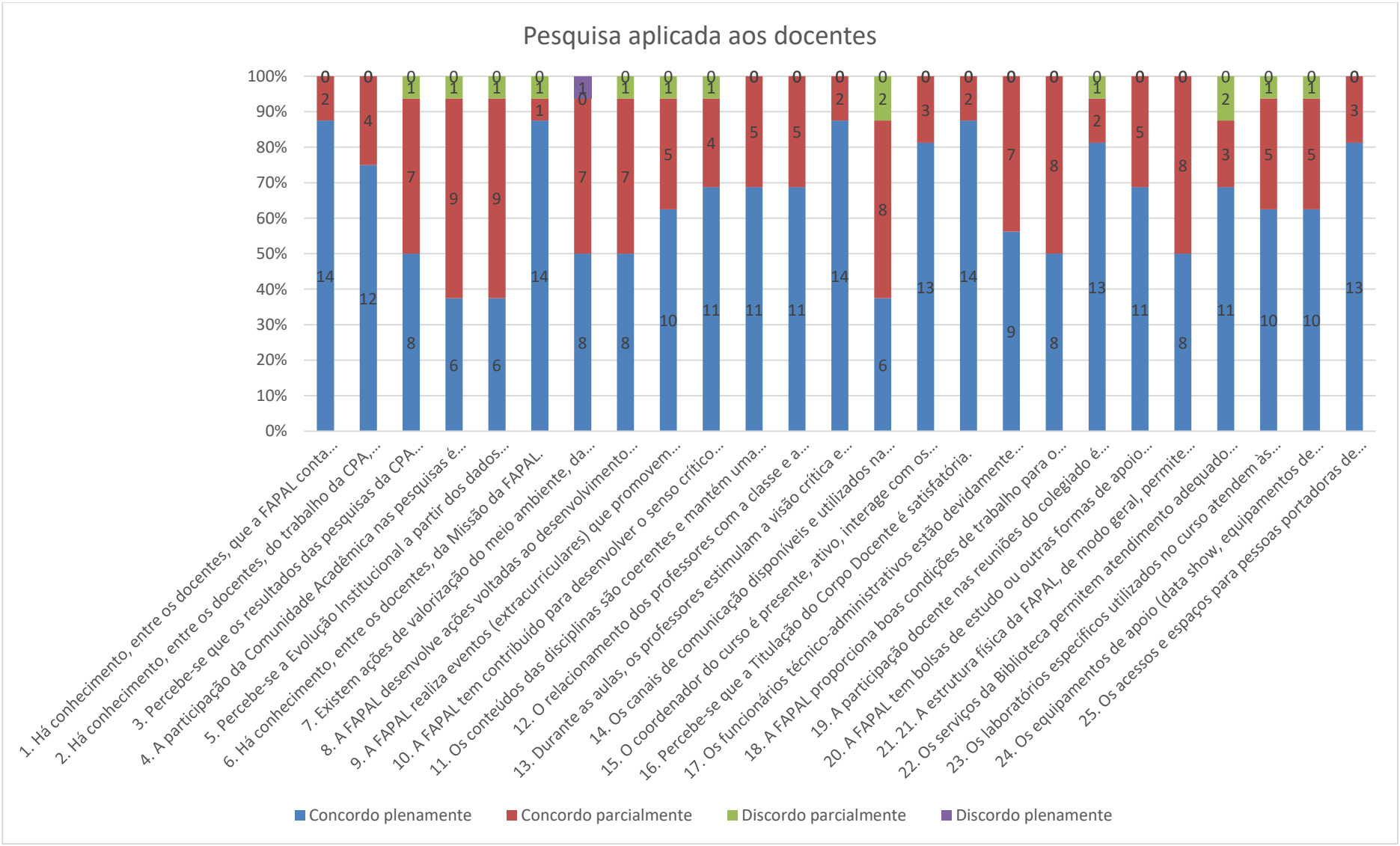
TUBINO, Manoel José Gomes. **Universidade, qualidade e avaliação**. Rio de Janeiro: Qualitymark 1997.

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.

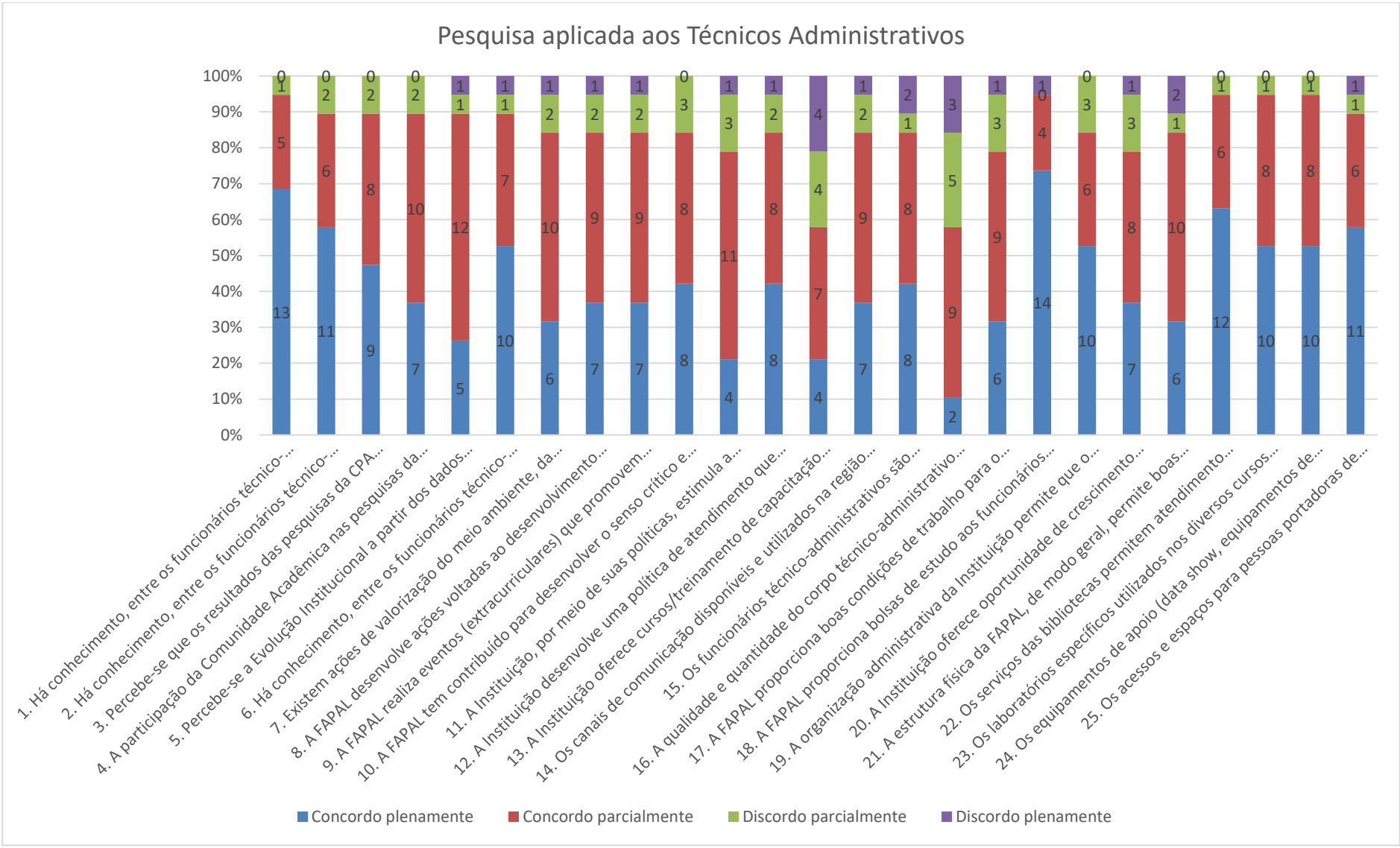
ANEXO I


Pesquisa aplicada aos discentes
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
1. Há conhecimento, entre os discentes, que a FAPAL conta com...
2. Há conhecimento, entre os discentes, do trabalho da CPA, com...
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA...
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é...
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados...
6. Há conhecimento, entre os discentes, da Missão da FAPAL.
7. Existem ações de valorização do meio ambiente e a promoção...
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento...
9. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que...
10. A Instituição tem contribuído para desenvolver o senso...
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma...
12. O relacionamento dos professores com a classe estimula a...
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e a...
14. Os meios e canais de comunicação que são utilizados na...
15. O coordenador do curso é presente, ativo e conduz...
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.
17. A capacitação do pessoal da Secretaria/Tesouraria para...
18. A capacitação do pessoal da Coordenação de Cursos para...
19. Há conhecimento, entre os discentes, da existência do...
20. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio...
21. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado...
22. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às...
23. Frequento as Bibliotecas, física ou virtuais, com regularidade...
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de...
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de...
Concordo plenamente
Concordo parcialmente
Discordo parcialmente
Discordo plenamente

ANEXO II


Pesquisa aplicada aos docentes
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
1. Há conhecimento, entre os docentes, que a FAPAL conta...
2. Há conhecimento, entre os docentes, do trabalho da CPA,...
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA...
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas é...
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados...
6. Há conhecimento, entre os docentes, da Missão da FAPAL.
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da...
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento...
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem...
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico...
11. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma...
12. O relacionamento dos professores com a classe e a...
13. Durante as aulas, os professores estimulam a visão crítica e...
14. Os canais de comunicação disponíveis e utilizados na...
15. O coordenador do curso é presente, ativo, interage com os...
16. Percebe-se que a Titulação do Corpo Docente é satisfatória.
17. Os funcionários técnico-administrativos estão devidamente...
18. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o...
19. A participação docente nas reuniões do colegiado é...
20. A FAPAL tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio...
21. 21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite...
22. Os serviços da Biblioteca permitem atendimento adequado...
23. Os laboratórios específicos utilizados no curso atendem às...
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de...
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de...
Concordo plenamente
Concordo parcialmente
Discordo parcialmente
Discordo plenamente

ANEXO III


Pesquisa aplicada aos Técnicos Administrativos
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
1. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-...
2. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-...
3. Percebe-se que os resultados das pesquisas da CPA...
4. A participação da Comunidade Acadêmica nas pesquisas da...
5. Percebe-se a Evolução Institucional a partir dos dados...
6. Há conhecimento, entre os funcionários técnico-...
7. Existem ações de valorização do meio ambiente, da...
8. A FAPAL desenvolve ações voltadas ao desenvolvimento...
9. A FAPAL realiza eventos (extracurriculares) que promovem...
10. A FAPAL tem contribuído para desenvolver o senso crítico e...
11. A Instituição, por meio de suas políticas, estimula a...
12. A Instituição desenvolve uma política de atendimento que...
13. A Instituição oferece cursos/treinamento de capacitação...
14. Os canais de comunicação disponíveis e utilizados na região...
15. Os funcionários técnico-administrativos são...
16. A qualidade e quantidade do corpo técnico-administrativo...
17. A FAPAL proporciona boas condições de trabalho para o...
18. A FAPAL proporciona bolsas de estudo aos funcionários...
19. A organização administrativa da Instituição permite que o...
20. A Instituição oferece oportunidade de crescimento...
21. A estrutura física da FAPAL, de modo geral, permite boas...
22. Os serviços das bibliotecas permitem atendimento...
23. Os laboratórios específicos utilizados nos diversos cursos...
24. Os equipamentos de apoio (data show, equipamentos de...
25. Os acessos e espaços para pessoas portadoras de...
Concordo plenamente
Concordo parcialmente
Discordo parcialmente
Discordo plenamente