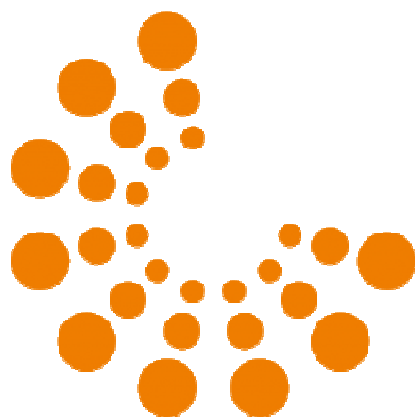




**Faculdade  
São Francisco  
de Assis**

**RELATÓRIO DE  
AUTOAVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL 2019**

Março, 2020

**13º Relatório de Avaliação Institucional da Faculdade São Francisco de Assis, ano 2019.**

**Comissão Própria de Avaliação**

Presidente: **Prof. Dr. Edson Roberto Oaigen**

Representante Docente: **Profa. Dra. Andréia Castiglia Fernandes**

Representante dos Tutores: **Profa. Ms. Elisiane Alves Fernandes**

Representante Discente: **Laura Essvein de Oliveira**

Representante dos Técnico-Administrativos: **Yasmin do Nascimento Taborda**

Representante dos Egressos: **Dr. Mauricio Aristóteles Freitas**

Representante da Sociedade Civil Organizada: **Dr. Marco Antonio dos Santos Martins**

## LISTA DE FIGURAS

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Instrumento de Avaliação do Desempenho dos Docentes.....                              | 21 |
| Figura 2: Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Discentes .....                   | 32 |
| Figura 3: Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Docentes.....                     | 36 |
| Figura 4: Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Técnico-<br>Administrativos ..... | 40 |

## **LISTA DE GRÁFICOS**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1: Avaliação do Desempenho do Docente: Média por Questão .....                            | 22 |
| Gráfico 2: Avaliação Docente dos Cursos: Administração, Marketing e Relações Internacionais ..... | 23 |
| Gráfico 3: Avaliação Docente do Curso de Arquitetura e Urbanismo .....                            | 23 |
| Gráfico 4: Avaliação Docente do Curso de Ciência da Computação .....                              | 24 |
| Gráfico 5: Avaliação Docente do Curso de Ciências Contábeis .....                                 | 24 |
| Gráfico 6: Avaliação Docente dos Cursos de Comunicação Social .....                               | 25 |
| Gráfico 7: Avaliação Docente do Curso de Direito .....                                            | 25 |
| Gráfico 8: Avaliação Docente do Curso de Psicologia .....                                         | 26 |
| Gráfico 9: Avaliação Institucional Docente: Resultados por Eixo .....                             | 35 |
| Gráfico 10: Avaliação Institucional Docente: Resultados por Eixo .....                            | 39 |
| Gráfico 11: Avaliação Institucional Técnico-Administrativo: Resultados por Dimensão .....         | 42 |

## **LISTA DE TABELAS**

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1: Avaliação Institucional Discente: Frequência de Resposta por Eixo .....                   | 35 |
| Tabela 2: Avaliação Institucional Docente: Frequência de Resposta por Eixo.....                     | 39 |
| Tabela 3: Avaliação Institucional Técnico-Administrativo: Frequência de Resposta por Dimensão ..... | 42 |

## SUMÁRIO

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>                                      | <b>7</b>  |
| <b>2 METODOLOGIA.....</b>                                     | <b>9</b>  |
| <b>2.1 Etapas da Avaliação Interna.....</b>                   | <b>10</b> |
| 2.1.1 CPA - Campanha: Ciclo da Transformação .....            | 10        |
| 2.1.2 Textos.....                                             | 13        |
| <b>2.2 Primeira Etapa: Preparação.....</b>                    | <b>17</b> |
| <b>2.3 Segunda Etapa: Desenvolvimento.....</b>                | <b>18</b> |
| <b>2.4 Terceira Etapa: Consolidação .....</b>                 | <b>18</b> |
| <b>2.5 Análise dos Dados Coletados .....</b>                  | <b>19</b> |
| <b>2.6 Balanço Crítico .....</b>                              | <b>19</b> |
| <b>3 EIXOS E DIMENSÕES .....</b>                              | <b>19</b> |
| <b>4 ANÁLISE DOS DADOS, OPINIÕES E PERCEPÇÕES .....</b>       | <b>20</b> |
| <b>4.1 Avaliação Docente .....</b>                            | <b>20</b> |
| 4.1.1 Avaliação Objetiva.....                                 | 21        |
| 4.1.2 Avaliação Descritiva .....                              | 27        |
| <b>4.2 Avaliação Institucional .....</b>                      | <b>31</b> |
| 4.2.1 Avaliação Institucional Discente .....                  | 31        |
| 4.2.2 Avaliação Institucional do Docente e do Tutor .....     | 35        |
| 4.2.3 Avaliação Institucional do Técnico-Administrativo ..... | 39        |
| <b>5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS .....</b>                         | <b>42</b> |

## **1 INTRODUÇÃO**

Neste relatório da Avaliação Institucional consta a análise dos resultados do processo avaliativo desenvolvido em 2019, correspondente ao Ano 2 do Trimestre 2018/2020.

Acredita-se que se está avançando muito bem. O processo de Avaliação dos cursos da Faculdade São Francisco de Assis, tem possibilitado uma ponte para o diálogo entre a Direção Geral e as demandas que buscam a manutenção e melhoria da qualidade do ensino oferecido.

Com certeza se está construindo um processo sistemático e periódico de avaliação e acompanhamento da efetivação de seus projetos pedagógicos bem como das atividades acadêmicas de ensino, pesquisa, extensão e prestação de serviços.

Os instrumentos aplicados tiveram alterações significativas, partindo da avaliação da CPA e atendendo sugestões das diversas comissões do MEC que se recebeu no Biênio 2018/2019.

As alterações e novos instrumentos criados foram estruturados para atender os seguintes segmentos: Avaliação da Instituição pelos Egressos, Avaliação pela Sociedade Civil Organizada, Avaliação dos Tutores, Avaliação das Coordenações dos Cursos pelos Professores, entre outros.

Todos os Instrumentos estão informatizados, fundamentados nas dimensões do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), permitindo a concretização do processo de autoavaliação dos cursos organizados através dos seguintes segmentos acadêmicos: docentes, discentes, funcionários, infraestrutura e relacionamento intrainstitucional e interinstitucional. Os resultados das avaliações são tornados públicos periodicamente de acordo com o calendário aprovado pela Diretoria da Faculdade.

A Faculdade São Francisco de Assis oferece cursos de Graduação Bacharelados e Tecnólogos, também oportuniza para a sua comunidade

acadêmica cursos de Pós-graduação *lato sensu* nas áreas de Administração, Contabilidade e Direito, Psicologia, Sustentabilidade e Ambiente.

Em 2019 viveu-se a expectativa da autorização do MEC para a implantação dos cursos de EAD através da vinda de diferentes comissões do MEC para a avaliação dos cursos oferecidos. Esta iniciativa atende também uma demanda expressiva da sociedade local, bem como dos diferentes segmentos da FSFA.

A CPA conta, na sua composição, com a participação de representantes de todos os segmentos da comunidade universitária e, também, da sociedade civil organizada. As definições quanto à quantidade de membros, forma de composição, duração do mandato, dinâmica de funcionamento e modo de organização são objeto de regulação própria e aprovadas pelo órgão colegiado máximo da instituição.

A construção da caminhada da CPA foi baseada num grupo de pessoas capazes de assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento de todas as ações previstas no processo avaliativo.

Todo o processo de autoavaliação do curso é gerenciado e desenvolvido por uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), constituída por membros designados pela Direção Geral, constituindo *staff* da Diretoria.

Em 2018 houve alteração na composição da CPA, cuja posse ocorreu em 2019, atendendo recomendações das comissões externas que estiveram avaliando em diferentes situações e momentos nossos cursos. A comissão ficou assim constituída: Presidente: Prof. Dr. Edson Roberto Oaigen; Profa. Dra. Andréia Castiglia Fernandes, como representante docente; Profa. Me. Elisiane Alves Fernandes, como representante dos Tutores; Yasmin do Nascimento Taborda, representando o segmento Técnico Administrativo; Advogado Mauricio Aristóteles Freitas, como representante dos egressos; Laura Essvein, representante dos acadêmicos e Dr. Marco Antonio dos Santos Martins, como representante da Sociedade Civil Organizada.

A CPA estrutura as condições para a concretização do sistema de autoavaliação, envolvendo toda a comunidade acadêmica, num esforço de

diagnosticar as possíveis falhas ou os pontos de qualidade dos aspectos pedagógicos, administrativos e de infraestrutura.

A CPA desenvolve suas atividades como apoio operacional da Direção e a participação dos membros da comunidade acadêmica (alunos, professores e pessoal técnico-administrativo), dirigentes e egressos e busca manter estreita articulação com as Coordenações de Cursos.

São funções da CPA:

- a) implantar e alimentar o banco de dados institucional, de forma a estabelecer os indicadores que serão utilizados no processo de autoavaliação;
- b) analisar o PDI e sua adequação ao contexto da Instituição e as novas orientações emanadas do MEC através do Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP, Diretoria de Avaliação da Educação Superior - DAES, no que se refere à missão institucional, concepção dos cursos, currículos, além da factibilidade do que foi projetado em termos de crescimento quantitativo e qualitativo, considerando a evolução da unidade;
- c) avaliar o processo de implantação proposto, o nível de cumprimento das metas estabelecidas, ano a ano, e as principais distorções;
- d) analisar os resultados de processos avaliativos realizados pelo MEC, como os exames nacionais de curso, os dados dos questionários-pesquisa respondidos pelos alunos que se submeterem aos exames, os resultados das Avaliações das Condições de Ensino.

Além disso, o Exame Nacional do Ensino Superior (ENADE) é um instrumento que se soma ao processo de avaliação discente no sentido de acompanhar as aprendizagens dos alunos. Seu resultado é analisado pela CPA e norteia a eventual necessidade de alteração do processo de ensino-aprendizagem.

## **2 METODOLOGIA**

A Comissão Própria de Avaliação - CPA Cabe tem as seguintes atribuições que também constitui em parte de seu caminho metodológico:

- ✿ Elaboração, desenvolvimento e avaliação da proposta da avaliação interna - autoavaliação;
- ✿ Coordenação os processos internos de avaliação da Instituição;
- ✿ Sistematização das informações;
- ✿ Divulgação das informações coletadas, e,
- ✿ Fornecimento das informações solicitadas pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira).

Para conseguir eficiência no processo de avaliação interna, é preciso realizar o planejamento das ações mediante plano de trabalho que inclua cronograma, distribuição de tarefas e recursos humanos, materiais e operacionais.

A metodologia, os procedimentos e os objetivos do processo avaliativo foram elaborados pela IES segundo a sua especificidade e dimensão, ouvindo a comunidade, e em consonância com as diretrizes do SINAES.

## 2.1 Etapas da Avaliação Interna

Em 2019 o curso de Comunicação Social - Publicidade e Propaganda através da Agência Experimental FRADE criou uma campanha com o objetivo de fomentar e ampliar a participação dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica. Na sequência apresentamos a sequência e o cronograma para a execução das diferentes etapas da campanha da CPA.

### 2.1.1 CPA - Campanha: Ciclo da Transformação

#### a) CRONOGRAMA

| Datas      | Postagens          | O que?                                                                                                                           |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 de maio | 1º e-mail do ciclo | E-mail marketing um para funcionários, um para professores e um para alunos sobre o Ciclo (totalizando três e-mails mkt por vez) |
| 17 de maio | Card 01            | Ciclo da Transformação                                                                                                           |

|             |                                                |                                                                                                                                                  |
|-------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 de maio  | 2º e-mail mkt                                  | E-mail explicando o cubo para alunos, funcionários e professores. (totalizando três e-mails mkt por vez)                                         |
| 20 de maio  | Pop- up no site da faculdade e portal do aluno | Deixar disponível no site e no portal do aluno os pop-ups para quando o aluno entrar no site já veja o anúncio da CPA para responder a pesquisa. |
| 20 de maio  | Notícia no site                                | Notícia já deve estar disponível no site para todos os alunos com todos os links de pesquisas                                                    |
| 21 de maio  | Card 02                                        | Problema                                                                                                                                         |
| 23 de maio  | Card 03                                        | Mobilização                                                                                                                                      |
| 28 de maio  | Card 04                                        | Pesquisa                                                                                                                                         |
| 30 de maio  | Card 05                                        | Análise                                                                                                                                          |
| 04 de junho | Card 06                                        | Solução                                                                                                                                          |
| 28 de maio  | Cartazes/ Wobbler/ Flyer                       | Já devem estar prontos os cartazes, Wobbler e flyer                                                                                              |
| 28 de maio  | Cubo                                           | Banner e Cubo na recepção da Faculdade                                                                                                           |
| 16 de maio  | Wallpaper                                      | TI aplicar em todos os computadores                                                                                                              |
| 04 de junho | Vídeo                                          | Primeiro vídeo com as melhorias                                                                                                                  |

**b) VÍDEO (ainda não aplicado)**

Foi previsto e ainda não postados mini vídeos durante o ano apresentando as soluções que a faculdade aplicou na estrutura da instituição através do retorno das pesquisas do CPA. Os vídeos serão postados nas redes sociais da FSFA.

**c) CARTAZES**

Os cartazes foram distribuídos por toda a instituição, com informações sobre a CPA já que a grande maioria dos alunos não sabe do que se trata e nem a importância deste meio de pesquisa. Através de toda a identidade visual da campanha os alunos conseguiram associar os cartazes com os outros itens que circularam nos corredores e redes sociais da FSFA.

d) WOBBLER (não aplicado)

O Wobbler foi planejado e ainda não aplicado. Será utilizado em todos os locais onde houve melhoria da CPA, para que os alunos saibam que já houve mudanças através dos resultados obtidas nas pesquisas feitas pela CPA nos anos anteriores.

d) WALLPAPER

O uso de uma sala previamente separada para que os alunos respondam o questionário da CPA durante as semanas acadêmicas. Também foi feito um wallpaper para ficar nos computadores de toda a faculdade, na imagem além das informações sobre a campanha havendo uma indicação e uma página separada para entrar direto no questionário da CPA.

e) CUBO

O cubo ficou pronto até dia 20 de maio, data do início da Semana Acadêmica do 1º Semestre. Junto ao cubo colocou-se um banner com informações sobre o mesmo.

f) FLYER

Nos dias da semana acadêmica tivemos uma equipe entregando os flyers para os alunos perto do cubo para que eles conheçam a CPA e o Ciclo da Transformação, denominação de nossa campanha.

g) E-MAIL MARKETING

Foram disparados 3 e-mail marketing no dia 16 de maio: um somente para os alunos, outro para professores e outro para os funcionários, para que cada um saiba de sua importância na colaboração com as pesquisas do CPA e com nossa campanha em 2019, o Ciclo da Transformação

h) AVALIAÇÃO PELA CPA DOS RESULTADOS

Se fez a tabulação após o encerramento no mês de dezembro, realizando contagem das pessoas que responderam por segmento envolvido.

### 2.1.2 Textos

No dia 16 de maio e-mail marketing para a comunidade acadêmica, com a mensagem seguinte:

a) E-mail para Professores:

Olá professor (a),

A avaliação institucional já está disponível no link <https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/6157739792998805225>, sendo de extrema importância à participação de todos, pois é através desse método que a faculdade realiza uma autocrítica e busca métodos para corrigir as carências apontadas. Além disso, pedimos para que você lembre aos seus alunos de checar os seus e-mails e responder a avaliação institucional

b) E-mail para alunos

Prezado aluno(a), a FSFA quer te ouvir!

A avaliação institucional já está disponível no seguinte link: <https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/3854928853321580680>

A sua opinião é MUITO importante! Realizando a avaliação institucional você está ajudando a melhorar o ambiente acadêmico, apenas alguns minutinhos respondendo podem transformar a faculdade.

c) E-mail para funcionários

Prezado funcionário(a),

A avaliação institucional já está disponível no seguinte link: <https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/8585392512631520628>

É de extrema importância a participação de todos, pois é através desse método que a faculdade realiza uma autocrítica e busca métodos para corrigir as carências apontadas.

No dia 17 maio, apresentamos o Card CICLO DA TRASFORMAÇÃO

Apresentamos o ciclo da transformação e as suas cinco etapas, aderindo ao ciclo você vai ajudar a melhorar o ambiente acadêmico de todos que estudam ou trabalham na FSFA. Nos dias seguintes foram postados os passos explicando cada etapa do Ciclo da Transformação e como segui-lo.

No dia 21 maio foi enviado o e-mail MARKETING CUBO.

#### E-MAIL PARA PROFESSORES

Olá professor(a)

Desafiamos você a nos transformar!

Um cubo em branco será colocado na entrada da faculdade e precisamos da sua ajuda para colori-lo.

Para colorir o cubo basta responder a avaliação institucional, disponível no link abaixo. O cubo foi colorido proporcionalmente ao número de avaliações respondidas. Link para a avaliação: <https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/6157739792998805225>

Convidamos você a colorir o cubo, avalie a instituição!

#### E-MAIL PARA ALUNOS

Olá aluno(a)

Desafiamos você a nos transformar!

Um cubo em branco será colocado na entrada da faculdade e precisamos da sua ajuda para colori-lo.

Para colorir o cubo basta responder a avaliação institucional, disponível no link abaixo. O cubo foi colorido proporcionalmente ao número de avaliações respondidas.

Link para a avaliação: <https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/3854928853321580680>

Convidamos você a colorir o cubo, avalie a instituição!

#### E-MAIL PARA FUNCIONÁRIOS

Olá funcionário(a)

Desafiamos você a nos transformar!

Um cubo em branco será colocado na entrada da faculdade e precisamos da sua ajuda para colori-lo.

Para colorir o cubo basta responder a avaliação institucional, disponível no link abaixo. O cubo foi colorido proporcionalmente ao número de avaliações respondidas.

Link para a avaliação:

<https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/8585392512631520628>

Convidamos você a colorir o cubo, avalie a instituição!

No dia 20 maio, foi colocado o texto do pop-up no site da faculdade e no portal do aluno.

#### CLIQUE AQUI E AVALIE A INSTITUIÇÃO

Respondendo a avaliação institucional toda a comunidade acadêmica sai ganhando, não deixe de fazer a sua parte!

#### D) 20 maio – Notícia do site: O CICLO DA TRANSFORMAÇÃO

O Ciclo da Transformação é um sistema de cinco estágios que tem a finalidade de facilitar o ambiente acadêmico, alunos, professores e funcionários podem (e devem) participar dele. É através do Ciclo que a faculdade vai conhecer a sua própria realidade, a opinião de todos é importante para que carências sejam corrigidas e a faculdade se torne um local cada vez mais agradável para quem a frequenta. Vejamos os estágios:

##### 1º Estágio: REALIDADE

Para que possa se aperfeiçoar, a faculdade precisa conhecer a sua própria realidade, a realidade da faculdade é formada pelas realidades de todas as pessoas que a frequentam, sejam alunos, professores ou funcionários. Refletindo sobre a sua vida acadêmica você pode identificar carências, seja na área pedagógica, administrativa ou de infraestrutura. É importante para a CPA que as pessoas reflitam sobre o funcionamento da instituição. Identificar as necessidades da sua realidade é o PRIMEIRO estágio do Ciclo da Transformação.

##### 2º Estágio: MOBILIZAÇÃO

A mobilização de todos é essencial para que o ciclo funcione, de nada adianta conhecer alguma deficiência da faculdade e apenas ficar comentando com os colegas, se cada um fizer a sua parte todos saem ganhando: alunos, corpo docente e a própria faculdade. Se mobilizar para melhorar o ambiente acadêmico é o SEGUNDO estágio do Ciclo da Transformação.

##### 3º Estágio: AVALIAÇÃO

A avaliação é a parte onde colocamos a mão na massa, onde mostramos para a faculdade as nossas necessidades, mas também é nela que mostramos os pontos positivos que devem ser mantidos, a avaliação institucional dá voz para toda a comunidade acadêmica e os aproxima da instituição.

Para responder a pesquisa acesse o link abaixo correspondente

Discente:

<https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/3854928853321580680>

Docente:

<https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/6157739792998805225>

Técnico-Administrativo:

<https://forms.gennera.com.br/view#/formulario/8585392512631520628>

Importante destacar que responder a avaliação institucional é o TERCEIRO estágio do Ciclo da Transformação.

#### 4º Estágio: ANÁLISE

Na análise, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) reúne os dados coletados, e analisa de diversas maneiras (avaliação qualitativa, quantitativa, autoavaliação, entre outras). Também é na análise que a CPA pensa em possíveis alternativas para aprimorar os aspectos principais apontados na avaliação.

#### 5º estágio: SOLUÇÃO

Depois de diagnosticar as áreas que podem ser melhoradas e como fazer isso, a faculdade soluciona as carências que foram identificadas pela comunidade acadêmica no 1º estágio (realidade). O ciclo não termina na solução, afinal, é um ciclo, a faculdade e quem a frequenta estão em constante mudança, com isso novas realidades serão formadas e o ciclo continuará ajudando a melhorar o ambiente acadêmico.

#### 21 maio – card REALIDADE

A CPA precisa que toda comunidade acadêmica observe a realidade da FSFA, reflita e forme opinião quanto às necessidades de melhorias nas áreas pedagógica, administrativa e de infraestrutura.

#### 23 maio - card MOBILIZAÇÃO

Se já tomou conhecimento da realidade, o que falta é se mobilizar para que ela seja alterada. Invista seu tempo, saia da sua zona de conforto e participe do ciclo que irá transformar a FSFA.

#### 28 maio – card AVALIAÇÃO

A avaliação é um instrumento muito importante porque através dela alunos, professores e funcionários em geral podem registrar suas opiniões, críticas e sugestões a respeito da FSFA. Click no link abaixo e responda o questionário.

28 maio – wobbler

30 maio – card ANÁLISE

A CPA é responsável por reunir e analisar todos os dados coletados através dos instrumentos de avaliação. As informações apuradas serão quantificadas, tabuladas e apresentadas à direção da FSFA.

04 junho – card SOLUÇÃO

O momento em que a FSFA toma as medidas necessárias para melhorar a experiência acadêmica de toda a comunidade, respondendo a CPA que analisou a opinião de quem se mobilizou para transformar sua realidade.

A avaliação externa exige a organização, a sistematização e o inter-relacionamento do conjunto de informações quantitativas e qualitativas, além de juízos de valor sobre a qualidade das práticas e da produção teórica de toda a instituição. A organização deste processo prevê a ocorrência de diferentes etapas, algumas das quais podem ser desenvolvidas simultaneamente.

## **2.2 Primeira Etapa: Preparação**

Acredita-se que os eixos de sustentação e de legitimidade da CPA resultam das formas de participação e interesse da comunidade acadêmica, além da inter-relação entre atividades pedagógicas, gestão acadêmica e administrativa.

O apoio de assessores externos ao trabalho realizado pela CPA não deve, sob hipótese alguma, substituir a necessária participação dos atores institucionais próprios.

### **a) Planejamento**

O planejamento, discutido com a comunidade acadêmica, leva em conta as características da instituição, seu porte e a existência ou não de experiências avaliativas, tais como: autoavaliação, avaliação externa, avaliação dos docentes pelos estudantes e avaliação de desempenho do pessoal técnico-administrativo.

### **b) Sensibilização**

No processo de autoavaliação, a sensibilização busca o envolvimento da comunidade acadêmica na participação efetiva da proposta avaliativa por meio da realização de reuniões, palestras, seminários, entre outros.

### **2.3 Segunda Etapa: Desenvolvimento**

Esta etapa consistiu na concretização das atividades planejadas e listadas a seguir:

- a) realização de reuniões ou debates para a sensibilização;
- b) sistematização de demandas, ideias e sugestões oriundas dessas reuniões;
- c) realização de seminários internos para a apresentação da proposta do processo de avaliação interna da IES;
- d) definição da composição dos grupos de trabalho;
- e) apresentação dos instrumentos para coleta de dados: entrevistas, questionários, grupos focais e outros;
- f) definição da metodologia de análise e interpretação dos dados;
- g) definição das condições materiais para o desenvolvimento do trabalho;
- h) definição de formato de relatório de autoavaliação;
- i) definição de reuniões sistemáticas de trabalho;
- j) elaboração de relatórios; e
- k) organização e discussão dos resultados com a comunidade acadêmica e publicação dos resultados.

### **2.4 Terceira Etapa: Consolidação**

Esta etapa referiu-se à elaboração, divulgação e análise do relatório final. Contemplou, também, a realização de um balanço crítico do processo avaliativo e de seus resultados em termos da melhoria da qualidade da IES, contendo as seguintes etapas:

- a) Relatório:

Apresenta a avaliação interna expressando o resultado do processo de discussão, de análise e interpretação dos dados advindos, principalmente, do processo de autoavaliação.

b) Divulgação

A divulgação, como continuidade do processo de avaliação interna, oportunizou a apresentação e a discussão dos resultados alcançados nas etapas anteriores. Para tanto, foram utilizados diversos meios, tais como: reuniões, documentos informativos (impressos e eletrônicos), seminários e outros.

## **2.5 Análise dos Dados Coletados**

Nesta sessão do Relatório são apresentados os dados e as informações relacionadas a cada eixo/dimensão, com base no PDI e a identidade da instituição.

Esta sessão está organizada em tópicos, num total de 5, que correspondem aos cinco eixos, contemplando as dez dimensões previstas no art. 3º. da Lei no. 10.861, que instituiu o SINAES. Vamos ao detalhamento solicitado:

## **2.6 Balanço Crítico**

Ao final do processo de autoavaliação, realizamos o processo analítico e reflexivo sobre os resultados obtidos, visando à sua continuidade. Assim, uma análise das estratégias utilizadas, das dificuldades e dos avanços apresentados permitiu planejar ações futuras. Isto nos possibilitou traçar novas metas e estratégias para serem implantadas em 2019.

## **3 EIXOS E DIMENSÕES**

Todos os instrumentos usados foram elaborados com base nas diretrizes emanadas pelo MEC através do SINAES, usando os eixos e as respectivas dimensões previstas em cada eixo.

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL: Dimensão 8- Planejamento e Avaliação;

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL: Dimensão 1- Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional; Dimensão 3- Responsabilidade Social da Instituição;

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS: Dimensão 2- Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão; Dimensão 4- Comunicação com a Sociedade; Dimensão 9- Política de Atendimento aos Discentes;

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO: Dimensão 5: Políticas de Pessoal; Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição; Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA: Dimensão 7: Infraestrutura Física

#### **4 ANÁLISE DOS DADOS, OPINIÕES E PERCEPÇÕES**

Apresenta-se nesse capítulo a análise de dados referente a Avaliação Docente e a Avaliação Institucional aplicada aos Discentes, Docentes e Técnico-Administrativos.

Segundo Libâneo (1994) avaliar é:

A avaliação é uma tarefa didática necessária e permanente do trabalho docente, que deve acompanhar passo a passo o processo de ensino e aprendizagem. Através dela os resultados que vão sendo obtidos no decorrer do trabalho conjunto do professor e dos alunos são comparados com os objetivos propostos a fim de constatar progressos, dificuldades, e reorientar o trabalho para as correções necessárias (LIBÂNEO, 1994, p.195).

##### **4.1 Avaliação Docente**

A avaliação docente é aplicada aos discentes através do Portal do Aluno, a essa avaliação é dividida em avaliação objetiva onde podem responder sobre cada uma das perguntas atribuindo notas de 0 a 10,0 e avaliação descritiva onde podem fazer as considerações que acharem importantes como aspectos que o professor deveria rever e elogios.

No ano de 20191 foram 2958 respostas com a participação de 986 alunos que representaram 77% dos alunos matriculados.

No ano de 20192 foram 2986 respostas com a participação de 995 alunos que representaram 83% dos alunos matriculados.

Os resultados dessa avaliação foram interpretados utilizando a média por questão e a média dos professores separados por curso.

#### 4.1.1 Avaliação Objetiva

O instrumento de avaliação aplicado aos alunos para avaliar os docentes, pode se observar através da Figura 1.

**Figura 1:** Instrumento de Avaliação do Desempenho dos Docentes

Para as questões de 1 a 15 é atribuída nota de 1 a 10.

**Em Relação ao Conteúdo/Unidades de Estudo**

1. Aproveita adequadamente o tempo de aula, possibilitando alternâncias de estratégias para o desenvolvimento efetivo dos conteúdos.
2. Demonstra domínio do conteúdo e destaca aspectos importantes do conteúdo, destacando sempre que possível, aspectos transversais e interdisciplinares dos saberes.

**Em Relação à Metodologia de Ensino e Aprendizagem**

3. Demonstra planejamento e organização das atividades em aula, realizando avaliação diagnóstica.
4. Emprega material e recursos didáticos apropriados, propondo e desenvolvendo atividades específicas no processo ensino e aprendizagem, destacando os alunos com dificuldades.
5. Expõe os conteúdos com clareza, considerando o perfil da turma
6. Relaciona o conteúdo da disciplina com a realidade e promove a relação teórico-prática, apresentando exemplos contextualizados relacionados aos conteúdos da disciplina, destacando os aspectos interdisciplinares.

**Em Relação ao Relacionamento Professor/Aluno**

7. Considera os conhecimentos prévios dos alunos, valorizando o processo de transformação destes em conhecimentos científicos e/ou tecnológicos, durante o processo ensino e aprendizagem.
8. Estabelece um relacionamento positivo e incentiva o aluno ao aprofundar e reelaborar o conhecimento, valorizando os conhecimentos triviais e/ou empíricos dos alunos.
9. Estimula a participação do aluno e incentiva a pesquisa e o aprimoramento, demonstrando satisfação com os avanços dos alunos.
10. Mostra-se disponível para atender os alunos e respeita opiniões divergentes, possibilitando processos dialéticos e dialógicos.

**Em Relação à Avaliação da Aprendizagem**

11. Deixa claro os critérios de avaliação e apresenta o plano de ensino da disciplina, valorizando todas as produções dos alunos, individual e/ou coletivamente.
12. Discute e revisa, com os alunos, os resultados da avaliação, destacando os aspectos onde ocorreram maiores dificuldades.
13. Elabora provas/trabalhos com clareza e objetividade e coerentes com o conteúdo desenvolvido.

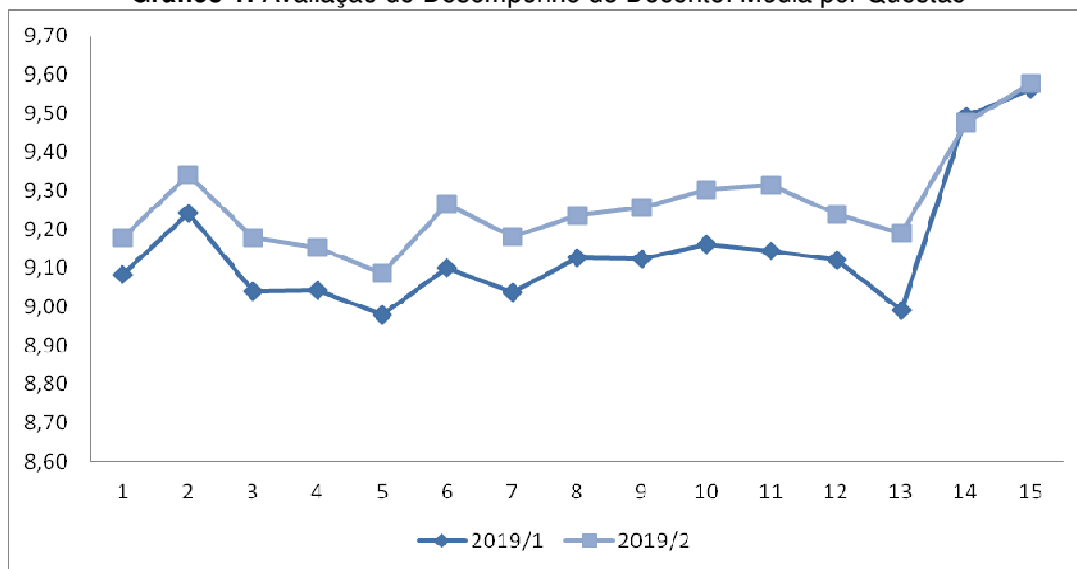
**Em Relação a Aspectos Pessoais**

14. É assíduo e pontual.
15. Exerce liderança e oportuniza crescimento do aluno.

Fonte: CPA (2018)

Através do Gráfico 1 se pode observar as médias das notas atribuídas pelos discentes aos docentes no ano de 2019.

**Gráfico 1: Avaliação do Desempenho do Docente: Média por Questão**



Fonte: Elaborados pelos autores

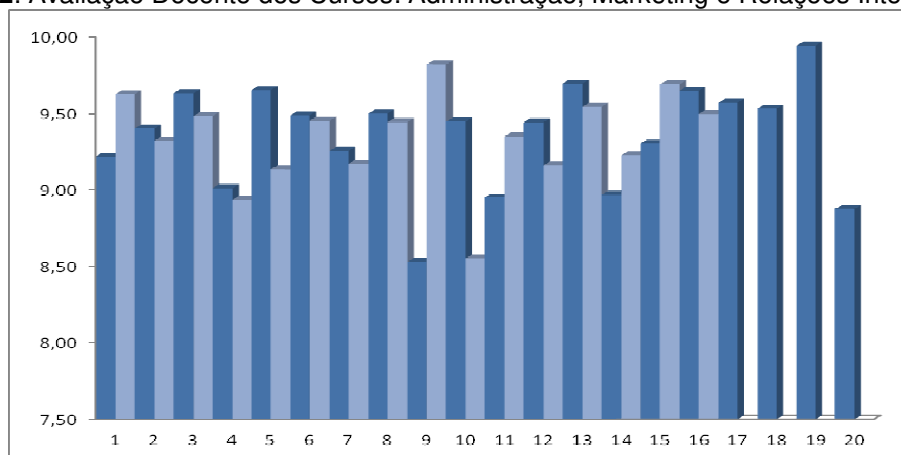
Foram avaliados 104 professores da instituição no primeiro semestre de 2019 e 96 professores no segundo semestre de 2019 dos cursos de Administração, Marketing e Relações Internacionais (20 professores em 20191 e 17 em 20192), Arquitetura e Urbanismo (17 professores em 20191 e 14 em 20192), Ciência da Computação (8 professores em ambos semestres), Ciências Contábeis (19 professores em 20191 e 14 e, 20192), Comunicação Social – Jornalismo e Publicidade e Propaganda (14 professores em 20191 e 9 em 20192), Direito (23 professores em 20191 e 22 em 20192) e Psicologia (13 professores em ambos semestres). A média geral foi em 20191 foi de 9,08 e em 20192 9,26.

Os professores comuns em dois ou mais cursos foram incluídos a todos os cursos em que ele ministra aulas.

Essa interpretação é visualizada através dos Gráficos 2 a 7.

A média dos professores de Administração, Marketing e Relações Internacionais em 20191 foi de 9,35 e de 20192 foi de 9,34.

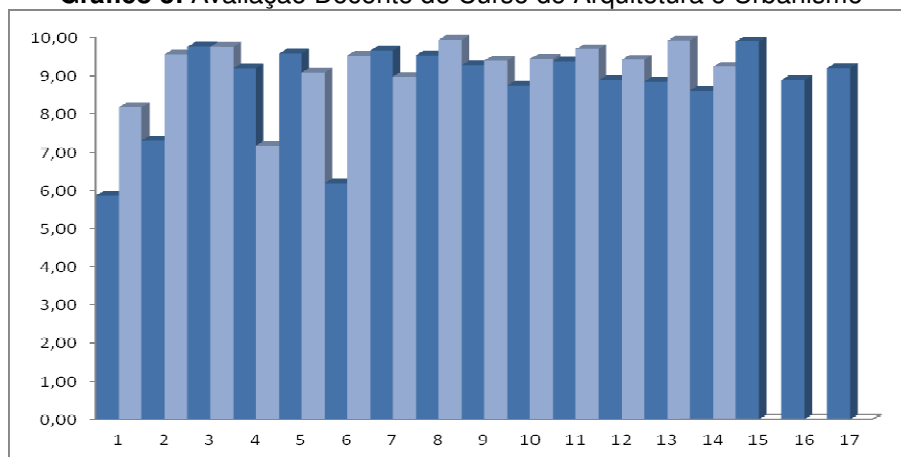
**Gráfico 2:** Avaliação Docente dos Cursos: Administração, Marketing e Relações Internacionais



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Arquitetura e Urbanismo em 20191 foi de 8,75 e de 20192 foi de 9,23.

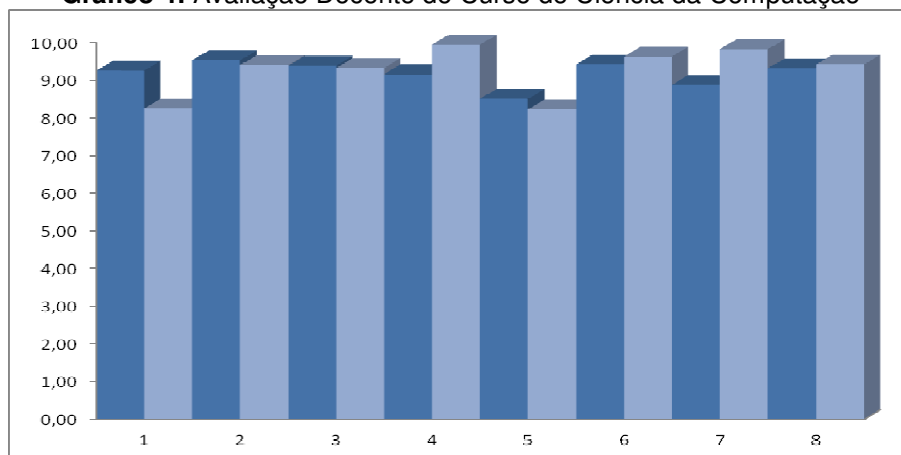
**Gráfico 3:** Avaliação Docente do Curso de Arquitetura e Urbanismo



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Ciência da Computação em 20191 foi de 9,18 e de 20192 foi de 9,25.

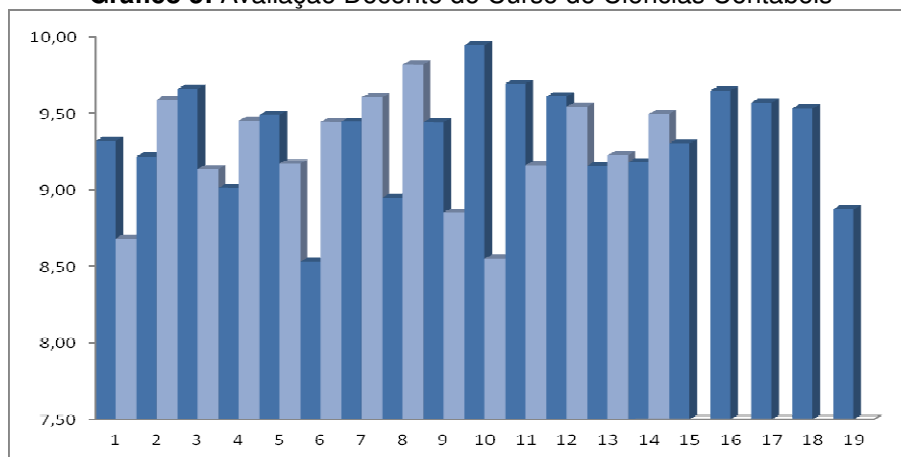
**Gráfico 4: Avaliação Docente do Curso de Ciência da Computação**



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Ciências Contábeis em 20191 foi de 9,35 e de 20192 foi de 9,27.

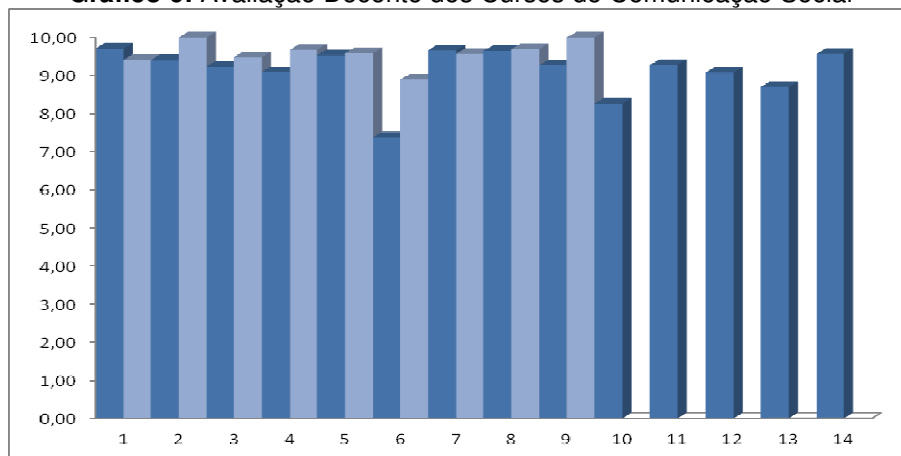
**Gráfico 5: Avaliação Docente do Curso de Ciências Contábeis**



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Comunicação Social (Jornalismo e Publicidade e Propaganda) em 20191 foi de 9,13 e de 20192 foi de 9,59.

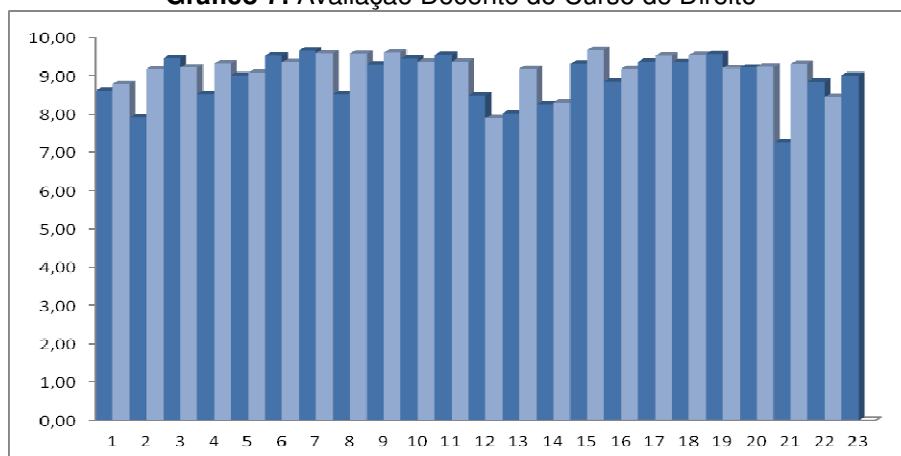
**Gráfico 6: Avaliação Docente dos Cursos de Comunicação Social**



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Direito em 20191 foi de 8,91 e de 20192 foi de 9,18.

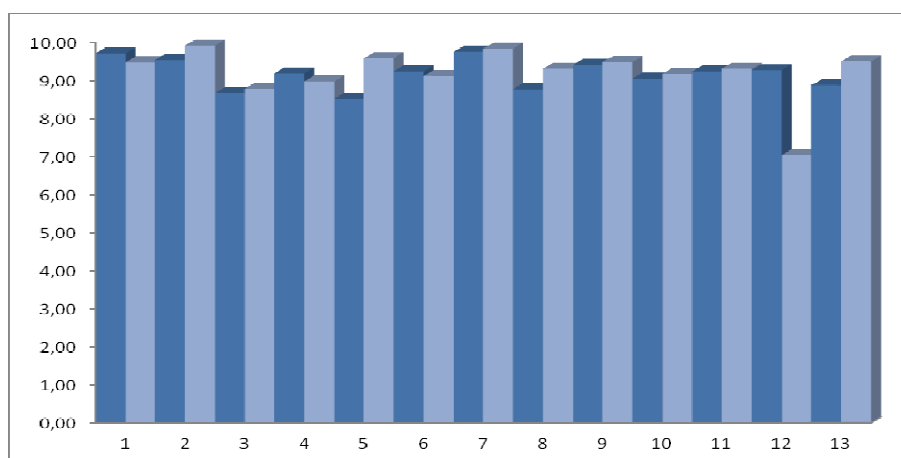
**Gráfico 7: Avaliação Docente do Curso de Direito**



Fonte: Elaborado pelos autores

A média dos professores de Psicologia em 20191 foi de 9,17 e de 20192 foi de 9,19.

**Gráfico 8: Avaliação Docente do Curso de Psicologia**



Analizando os resultados expressos quantitativamente nos gráficos, pode-se observar que existe uma salutar avaliação, indicando o trabalho desenvolvido por uma significativa maioria dos professores.

As análises tiveram por base as percepções manifestadas pela nota atribuída que concorre efetivamente para as avaliações descritivas, cujos resultados encontram-se na sequência.

Destaca-se alguns aspectos que colaboraram para os resultados expressos nos gráficos, de forma significativa.. Vejamos:

O valor educativo do processo ensino e aprendizagem é construído pela, integração com o ensino, pesquisa e políticas de extensão, gerando relações com a missão da Faculdade São Francisco de Assis, que além da disseminação de conhecimentos, alia a importância social das ações, dos impactos das atividades científicas, técnicas e culturais para o desenvolvimento regional e nacional, relações com o setor público, com o setor produtivo e com o mercado de trabalho.

Foi muito significativa a participação de alunos em iniciativas de desenvolvimento da capacidade, pertinência e equidade de ações voltadas ao desenvolvimento da democracia, promoção da cidadania, programas de atenção a setores sociais, entre outras ações.

#### 4.1.2 Avaliação Descritiva

Nesta etapa da avaliação busca-se conhecer as opiniões e percepções dos alunos sobre seus professores. Reunimos as avaliações do primeiro e segundo semestres de 2019. Totalizando 305 avaliações, sendo que a média de disciplinas entre os professores avaliados alcançou 3. A determinação da amostra foi de forma aleatória. Contamos até 3 e, o último fez parte da amostra.

Usando esta estratégia alcançou-se 101 avaliações, o que se considera um quantitativo adequado para esta avaliação anual. A metodologia utilizada foi a Hermenêutica, já que durante todo o processo se usou o caminho analítico, com fundamentos qualitativo e interpretativo.

Como opção para análise dos dados coletados utilizou-se a Técnica de Análise de conteúdo, usando duas categorias principais:

- a) Categoria Principal 1: Elogios dado aos professores;
- b) Categoria Principal 2: Aspectos a serem revistos pelos professores.

Na sequência destaca-se as principais categorias específicas. Iniciou-se pela categoria 1 e suas categorias específicas.

##### Categoria Principal 1

O conjunto de categorias específicas para cada categoria principal foi totalizado, considerando 101 como 100%, ou seja, a percepção/opinião apareceu em todas as respostas. A fração expressa após cada categoria específica indica no numerador a quantidade de opiniões dos respondentes e o denominador, indica o total de respondentes (amostra). O conjunto para a categoria principal 1 foi o seguinte:

- a) Domínio dos Conteúdos: 74/101
- b) Atendimento atencioso e respeitoso: 68/101
- c) Ótimo/Excelente Professor(a): 65/101
- d) Aulas Dinâmicas: 62/101
- e) Estratégias atualizadas e motivadoras: 59/101
- f) Muito conhecimentos específicos e geral: 46/101
- g) Excelente Didática: 43/101
- h) Esclarece dúvidas e atendimento individual: 43/101

i) Propicia aprendizado homogêneo: 40/101

j) Exemplos adequados ao contexto e aos conteúdos: 39/101

Os resultados acima indicam que existe uma satisfação expressiva com o corpo docente da Faculdade São Francisco de Assis. A forma como a determinação aleatória da amostra, permite visualizar que a condução das coordenações dos diversos cursos tem mostrado um acompanhamento efetivo e necessário para que haja satisfação dos alunos.

Sabemos que destaca-se a autoavaliação constitui-se num processo, onde seus resultados devem servir para a melhoria da qualidade do ensino, pois o conjunto dos segmentos da comunidade educativa, constitui um processo de participação coletiva com base em princípios democráticos, que possibilitem a visão multilateral sobre IES. Isto permite a reflexão por parte das diferentes percepções, seja docente, discente, administrativa e social. (ANDRIOLA, 2009; GALDINO, 2011 apud MAZZURANA; JUNG, 2014, p.178).

Os resultados obtidos deverão atender as recomendações e orientações dos órgãos do MEC responsáveis pelo acompanhamento, avaliação e aperfeiçoamento das IES deste País.

Os resultados aqui expostos constituem relatório parcial de 2019, referente aos dois semestres, cujos resultados foram condensados em um só relatório. A passagem para o novo triênio avaliativo, que será finalizado em dezembro 2020, com a publicação do relatório trienal.

Apresentando os resultados do processo avaliativo desenvolvido por esta comissão durante o ano de 2019, buscou-se alinhar os resultados e respectivas análises e sugestões, oriundas dos segmentos que participaram do processo e agora relatadas pela CPA do todo institucional.

Os resultados apresentados como categorias específicas da categoria principal 1, conduz a necessidade de divulgação e tomada de decisões, alicerçando processos permanentes de avaliação, de planejamento e replanejamento das ações a serem desenvolvidas e implementadas nesta IES efetivando e contribuindo assim para as melhorias das práticas de gestão.

[...] a autoavaliação, componente para a regulação do ensino superior, possibilita o diagnóstico da realidade interna institucional, subsidiando a gestão estratégica, com vista ao alcance dos objetivos institucionais.

Desta forma, a autoavaliação amplia seu significado estratégico, quando da participação da comunidade acadêmica e externa, que fazem da avaliação um instrumento para melhoria contínua da Gestão (MEYER JÚNIOR; SERMANN; MANGOLIM, 2004 apud MAZZURANA; JUNG, 2014, p.178).

O trabalho que a CPA vem realizando, pela sua continuidade e responsabilidade, deverá servir para que a Instituição fortaleça seus aportes significativos e a visualização contínua de sua realidade.

Os resultados obtidos possibilitam que a sistematização realizada de seus resultados, mostram que o coletivo indicou os significados de suas realizações, de sua organização e vivências no seu cotidiano, os pontos fortes e suas potencialidades, o que possibilita a construção de estratégias de superação de deficiências.

As ações que a CPA tem feito devem possibilitar que a instituição tenha acesso aos resultados (novos conhecimentos) em relação a sua realidade. Para tanto, a organização destas informações, em uma análise conjunta de todos os resultados obtidos dos diferentes segmentos trás os significados de suas realizações.

Isto, com certeza, esclarecerá as formas de organização, administração e ação, capaz de identificar seus aspectos fracos, fortes e suas possibilidades, estabelecendo estratégias de superação de suas fraquezas.

As categorias específicas da categoria principal 1 indicam os caminhos que devem ser fortalecidos e incentivados a continuarem sendo observados pelos avaliadores. Reconhece-se que as categorias específicas mostram a realidade presente no nosso dia a dia.

Na continuidade apresenta-se a categoria principal 2 e suas categorias específicas:

- a) Aulas e conteúdos dispersos e repetitivos: 30/101
- b) Ampliação da Interação e Diálogo: 27/101
- c) Melhores explicações e debates: 27/101
- d) Melhorar o relacionamento com os alunos: 21/101
- e) Melhorar o planejamento da disciplina: 18/101
- f) Desenvolver os conteúdos postados no Portal: 18/101

- g) Ser mais pontual: 15/101
- h) Atualização dos materiais postados no Portal: 12/101
- i) Menos relatos da vida pessoal: 12/101

Os aspectos observados nas categorias específicas indicam que muitos aspectos devem ser revistos pelos professores e, conseqüentemente, melhorados. Embora num quantitativo menor que nos aspectos observados nas categorias específicas da categoria principal 1, as categorias específicas da categoria principal 2 merecem considerações e mudanças por parte dos professores.

A autoavaliação desenvolve processos pertinentes aos contextos da instituição indicando suas demandas e possibilitando reflexões sobre as práticas de gestão administrativas e pedagógicas.

Isto deve gerar a ampliação da interação e diálogos entre todos os envolvidos (segmentos da comunidade acadêmica) na busca da melhoria e aperfeiçoamento das práticas adequadas e pertinentes ao bom andamento institucional.

Ao mesmo tempo, fornece subsídios para a definição das atividades de planejamento e tomadas de decisões quando as críticas indicam a necessidade da tomada de atitudes que possam melhorar os aspectos indicados como não adequados. As categorias específicas da categoria principal 2 indicam vários fatores que devem ser analisados e corrigidos. Martins (2012, p.5) argumenta que:

A avaliação é um processo permanente de autoconsciência, tomada de posição, revisão retomada ou redirecionamento de rumos institucionais e de programas e atividades. Tal processo, com certeza, é fundamento indispensável para a garantia e a melhoria da qualidade. E os seus resultados, obviamente, enriquecem, e até mesmo, dão sentido aos procedimentos de regulação. (ANDRIOLA, 2009; GALDINO, 2011 apud MAZZURANA; JUNG, 2014, p.178).

As categorias específicas da categoria principal 2 mostram que há maturidade presente na maioria dos alunos, pois nota-se coerência nas opiniões emitidas nas duas categorias principais. Analisando no paralelo, as opiniões para a categoria principal 1 e 2 e observa-se honestidade e seriedade nas opiniões e percepções relatadas.

Também é importante considerar que uma minoria de alunos emite opiniões intempestivas em relação aos professores, identificando claramente alguma questão pessoal e descontextualizadas do processo de autoavaliação. Isto também deverá ser trabalhado junto aos alunos.

Torna-se necessária a compreensão da importância educativa e social da Faculdade São Francisco de Assis, pois a necessidade e importância da autoavaliação institucional, com as seguintes funções:

- a) não apenas como cumprimento das normatizações que norteiam os processos de avaliação proposta no âmbito do SINAES;
- b) com objetivo de contribuir para a melhoria dos processos acadêmico e administrativos nela observados.

Considerando que desta forma foi possível o estabelecimento dos procedimentos metodológicos que nortearam o desenvolvimento da pesquisa de autoavaliação, oferecendo subsídios para repensar institucional.

## **4.2 Avaliação Institucional**

A avaliação institucional compreende a aplicação dos instrumentos aplicados aos Discentes, Docentes e Técnico-Administrativos.

### **4.2.1 Avaliação Institucional Discente**

A Avaliação Institucional Discente é aplicada através do portal do aluno conforme instrumento da Figura 2.

Esse instrumento é composto por 56 questões objetivas separadas por 5 Eixos e por 10 dimensões de acordo com as Notas Técnicas e a Legislação do Ministério da Educação.

**Figura 2:** Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Discentes

Para as questões de 1 a 56 é aplicada a escala lickert abaixo:

Concordo Totalmente – Concordo – Discordo Totalmente – Discordo – Não Avalio

**EIXO 1**

**DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

1. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) aplica os instrumentos de avaliação, interpretando e divulgando resultados e melhorias no processo de Avaliação?

**EIXO 2**

**DIMENSÃO 1 - A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**

2. A Missão, Projeto Pedagógico do Curso e Plano de Desenvolvimento Institucional são disponibilizados no site da instituição?

**DIMENSÃO 3 - RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO**

3. Desenvolvimento socioeconômico e regional é um trabalho realizado pela instituição?
4. As políticas institucionais de inclusão de estudantes com situação econômica desfavorecida, como contribuição de bolsas de estudos, adesão ao FIES, PROUNI e UNIPOA são incentivadas pela instituição?
5. Os convênio e parcerias para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão são incentivados pela instituição?
6. A participação dos acadêmicos nos projetos de responsabilidade social da IES é incentivada pela instituição?

**EIXO 3**

**DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA, A PÓS-GRADUAÇÃO E A EXTENSÃO**

7. O ensino prestado pela IES tem qualidade?
8. A lista de disciplinas ofertadas pelo seu curso é adequada ao contexto atual?
9. As atividades complementares do ensino (visitas técnicas, seminários, fóruns, projetos, jornadas, entre outros) são incentivadas pela IES?
10. A produção científica e participação em eventos são incentivadas pela IES, tendo no LPM - Laboratório de Pesquisa Multidisciplinar a ferramenta mais adequada?
11. As atividades de extensão tem qualidade dentro do contexto atual?
12. Os cursos de Pós-Graduação ofertados são adequados ao contexto atual?
13. As atividades do LPM - Laboratório de Pesquisa Multidisciplinar satisfaz as necessidades da instituição?

**DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

14. O site da IES é adequado?
15. Os meios de comunicação interna (quadro de avisos, meio eletrônico, telefonemas, jornais internos, avisos orais em sala, calendário, entre outros) são adequados?

16. Os meios de comunicação utilizados para divulgar as atividades da IES na comunidade externa (televisão, rádio, jornal, panfletos, outdoor, entre outros) são adequados?
17. O sistema de ouvidoria é adequado?
18. A imagem da IES perante o público externo é favorável?
19. A imagem da IES perante o público interno é favorável?
20. O acesso ao Regimento Interno é facilitado pela IES?
21. O atendimento do sistema de telefonia da IES é adequado?
22. O atendimento do pessoal técnico-administrativo às suas necessidades (Protocolo e Secretaria) é adequado?

#### **DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE**

23. O conhecimento da política de Acompanhamento dos Egressos é incentivado pela IES?
24. O sistema acadêmico Diarion (Gennera) atende as necessidades de forma adequada?
25. A inserção dos estudantes no mercado de trabalho (estágios) é uma preocupação da IES?
26. O atendimento do CAE - Central de Atendimento ao Estudante é adequado?
27. O atendimento do FIES e/ou Prouni é adequado?
28. O atendimento da Secretaria é adequado?
29. O atendimento da Biblioteca é adequado?
30. As atividades do Núcleo Docente Estruturante - NDE são do conhecimento da comunidade acadêmica?
31. As verificações de aprendizagem aplicadas pelo corpo docente em seu curso são de qualidade \*
32. As atividades de monitoria de disciplinas de graduação são de conhecimento dos estudantes \*

### **EIXO 4**

#### **DIMENSÃO 5 - POLÍTICAS DE PESSOAL**

33. O pessoal técnico-administrativo demonstra comprometimento com a IES?
34. O desenvolvimento de pessoal é oportunizado pela IES?

#### **DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO**

35. O trabalho da diretoria administrativa é adequado?
36. O trabalho da coordenação de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão da IES é adequado?
37. A coordenação de seu curso demonstra disponibilidade para atendimento ao aluno?
38. O ambiente de trabalho é agradável na IES?
39. O conhecimento sobre a estrutura organizacional é incentivado pela IES?
40. O conhecimento sobre os demais serviços é incentivado pela IES?

#### **DIMENSÃO 10 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

41. A destinação de recursos para os investimentos em infraestrutura da IES é de conhecimento da comunidade acadêmica?
42. A destinação de recursos para a atualização do acervo da Biblioteca é de conhecimento da comunidade acadêmica?
43. O sistema de cobrança de mensalidades na IES é adequado?
44. É do conhecimento da comunidade acadêmica que o valor das mensalidades praticado pela IES, em relação aos concorrentes, é diferenciado?

## **EIXO 5**

### **DIMENSÃO 7 - INFRAESTRUTURA FÍSICA**

45. O acervo da Biblioteca oferece qualidade?
46. O acervo da Biblioteca em termos de qualidade é adequado?
47. O sistema de consulta ao acervo da Biblioteca é acessível?
48. A iluminação da sala de aula é adequada?
49. A ventilação da sala de aula é adequada?
50. As instalações para o acesso de Portadores de Necessidades Especiais - PNE são adequadas na IES?
51. Os laboratórios de informática são adequados?
52. Os espaços de convivência da IES (cantina, pátios e entre outros) são adequados?
53. O estacionamento da IES é adequado?
54. O aspecto geral de limpeza e higiene da IES é adequado?
55. O serviço de Cantina da IES (qualidade e diversidade) é satisfatório?
56. O serviço de reprografia da IES é adequado?

### **CONSIDERAÇÕES**

Utilize esse espaço para deixar seu recado. Elogios, Críticas e Sugestões são bem vindos.

### **PARTE II - QUESTÕES SUBJETIVAS**

Cite três aspectos que não foram avaliados e que você sugere que seja incluída na próxima avaliação:

---

---

---

Em relação às questões das TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação o que você sugere que seja melhorado?

---

---

---

Diante da Infraestrutura da instituição o que você sugere que deve ser melhorado?

---

---

---

Fonte: CPA (2018)

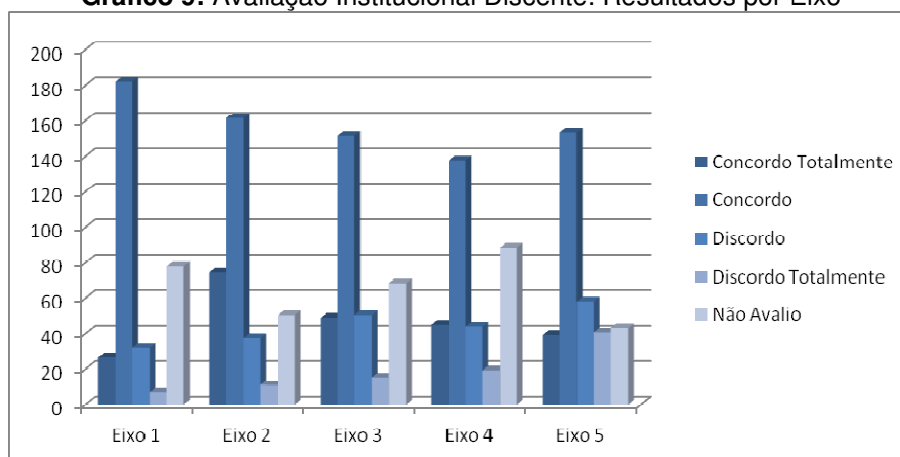
Os resultados dessa avaliação foram interpretados e apresenta-se a seguir através das tabelas e gráficos.

**Tabela 1:** Avaliação Institucional Discente: Frequência de Resposta por Eixo

|                     | <b>Eixo 1</b> | <b>Eixo 2</b> | <b>Eixo 3</b> | <b>Eixo 4</b> | <b>Eixo 5</b> |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Concordo Totalmente | 27            | 75            | 49            | 45            | 39            |
| Concordo            | 182           | 161           | 152           | 138           | 153           |
| Discordo            | 32            | 38            | 50            | 44            | 58            |
| Discordo Totalmente | 7             | 11            | 15            | 19            | 41            |
| Não Avalio          | 78            | 50            | 69            | 89            | 43            |

Fonte: Elaborado pelos autores

**Gráfico 9:** Avaliação Institucional Discente: Resultados por Eixo



Fonte: Elaborado pelos autores

A avaliação institucional discente contou com a participação de 336 alunos no ano de 2019, correspondendo a 27,17% dos alunos matriculados. Como pode-se observar na tabela 1 e no gráfico 9, a maioria das respostas se concentra na concordância, embora muitas respostas no “não avalio” que significa que muitos não possuem conhecimento sobre o que foi perguntado.

#### 4.2.2 Avaliação Institucional do Docente e do Tutor

A Avaliação Institucional Docente e do Tutor é aplicada através do portal do professor conforme instrumento da Figura 2.

Esse instrumento é composto por 45 questões objetivas separadas por 5 Eixos e por 10 dimensões de acordo com as Notas Técnicas e a Legislação do Ministério da Educação.

**Figura 3:** Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Docentes

Para as questões de 1 a 45 é aplicada a escala lickert abaixo:  
Concordo Totalmente – Concordo – Discordo Totalmente – Discordo – Não Avalio

#### **PARTE I - QUESTÕES OBJETIVAS**

### **EIXO 1 - DIMENSÃO 8**

#### **DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

1. O processo avaliativo desenvolvido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) é adequado porque são feitas ações de sensibilização quanto à importância da autoavaliação para efetivação de melhorias na própria instituição?
2. As melhorias identificadas na Avaliação Institucional e autoavaliação do Curso são prioridades para a instituição?
3. O questionário para a avaliação do desempenho do docente é adequado?
4. Os instrumentos de avaliação institucional são adequados e seus resultados significam prioridades para a instituição?

### **EIXO 2 - DIMENSÕES 1 e 3**

#### **DIMENSÃO 1 - A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**

5. Conheço a Missão, o Projeto Pedagógico do Curso (PPC), o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Regimento Interno, pois os seus acessos são facilitados pela IES?

#### **DIMENSÃO 3 - RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO**

6. O desenvolvimento socioeconômico e regional é um trabalho realizado pela instituição, porque apresenta políticas institucionais de inclusão de estudantes com situação econômica desfavorecida como a distribuição de bolsas de estudos com a adesão ao FIES, PROUNI e Programa de Bolsas da Própria Instituição?
7. Os convênios e parcerias para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão incentiva à participação dos acadêmicos nos projetos de responsabilidade social da instituição?

### **EIXO 3 - DIMENSÕES 2, 4 e 9**

#### **DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA, A PÓS-GRADUAÇÃO E A EXTENSÃO**

8. O ensino prestado pela IES tem qualidade, pois a Matriz Curricular contém disciplinas e conteúdos adequados ao contexto atual?
9. As atividades complementares do ensino (viagens, visitas técnicas, seminários, fóruns, projetos, jornadas, entre outros) são incentivadas pela instituição, possibilitando também atividades de extensão com qualidade útil para o contexto atual?
10. Meu plano de aula tem qualidade, pois tenho preocupação com a coerência e nível das avaliações, atendendo os aspectos quali e quantitativos?

11. A competência de entrada e saída de nossos alunos constitui-se em preocupação permanente da instituição mantendo procedimentos de acompanhamento, desenvolvimento e avaliação das atividades de estágio?
12. A produção científica e participação em eventos são incentivadas pela IES através de seus professores, do Laboratório de Pesquisa Multidisciplinar e do Programa de Bolsas de Iniciação Científica?
13. Os eventos promovidos pela instituição, relacionados à extensão, são adequados ao atual contexto, tendo no LPM - Laboratório de Pesquisa Multidisciplinar um órgão dinamizador e participativo junto às coordenações e DCE?
14. A operacionalização dos trabalhos de Conclusão do Curso tem acompanhamento adequado e permanente?
15. Os cursos de Pós-Graduação ofertados são adequados ao contexto atual, gerando produção científica e disseminação da mesma?
16. A Revista Gestão, Sustentabilidade e Negócios - RGSN, B4- Qualis da CAPES, da Faculdade São Francisco de Assis, tem sido usada por mim como um meio de disseminação de minha produção científica individual ou coletiva?

#### **DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

17. O site e os meios de comunicação interna (quadros de avisos, meio eletrônico, telefonemas, jornais internos, avisos orais em sala, calendários, entre outros etc.) são adequados?
18. Os meios de comunicação utilizados para divulgar as atividades da IES na comunidade externa (televisão, rádio, jornal, panfletos, outdoor, entre outros) são adequados?

#### **DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE**

19. A política de Acompanhamento dos Egressos é estimulada pela IES, incentivando a inserção dos estudantes no mercado de trabalho?
20. O sistema acadêmico Gennera atende as necessidades de forma adequada?
21. O Manual do Professor atende as necessidades específicas e colabora para a redução de problemas nas relações institucionais?
22. As atividades e finalidades do NDE- Núcleo Docente Estruturante são úteis e adequadas?
23. As atividades dos Monitores das disciplinas de graduação ocorrem de forma útil, significativa e atendem suas finalidades?
24. O sistema de ouvidoria da IES é adequado, auxiliando para que a sua imagem perante os públicos interno e externo seja preservada?
25. O atendimento do serviço de telefonia é adequado?

### **EIXO 4 - DIMENSÕES 5, 6 e 10**

#### **DIMENSÃO 5 - POLÍTICAS DE PESSOAL**

26. O corpo docente demonstra comprometimento com a IES, pois, o desenvolvimento de pessoal oportunizado pela IES (aperfeiçoamento didático pedagógico) favorece o compromisso com a mesma, bem como, o Plano de Cargos e Salários?

#### **DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO**

27. O trabalho da Diretoria Administrativa é adequado, favorecendo o conhecimento sobre a estrutura organizacional da IES?

28. O trabalho das Coordenações dos cursos e da Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão é adequado, tendo disponibilidade para o atendimento?
29. O Conhecimento sobre os demais serviços é incentivado, possibilitando um ambiente de trabalho agradável na instituição?
30. As coordenações desenvolvem um trabalho participativo, acompanhando as atividades dos cursos, buscando melhorias e participação usando as reuniões e outros meios de comunicação?
31. As coordenações desenvolvem um trabalho adequado junto ao colegiado do Curso e ao Núcleo Docente Estruturante – NDE?
32. As coordenações acompanham e interferem quando necessário junto a Secretaria Acadêmica, aos funcionários técnico-administrativos, aos serviços da Biblioteca e as reservas de sala de aulas e materiais audiovisuais?

#### **DIMENSÃO 10 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

33. A destinação de Recursos para os investimentos em infraestrutura é de conhecimento da comunidade acadêmica?
34. A destinação de recursos para a atualização do acervo da biblioteca é de conhecimento da comunidade acadêmica?
35. É de conhecimento da comunidade acadêmica que o valor das mensalidades praticado pela instituição, em relação aos seus concorrentes, é diferenciado?

### **EIXO 5 - DIMENSÃO 7**

#### **DIMENSÃO 7 - INFRAESTRUTURA FÍSICA**

36. O atendimento e o acervo da Biblioteca oferece qualidade e a quantidade é adequada?
37. O sistema de consulta ao acervo da Biblioteca é acessível?
38. A infraestrutura das salas de aula, tais como: iluminação, ventilação e recursos áudio visuais é adequada?
39. As instalações para o acesso de Portadores de Necessidades Especiais - PNE - são adequadas na IES?
40. Os laboratórios são adequados e atendem as necessidades?
41. Os espaços de convivência da IES (cantina, pátios etc.) são adequados?
42. O estacionamento da IES é adequado?
43. O aspecto geral de limpeza e higiene da IES é adequado?
44. O serviço de Lanchonete da IES (qualidade e diversidade) é satisfatório?
45. O serviço da Reprografia IES é satisfatório?

#### **PARTE II - QUESTÕES SUBJETIVAS**

46. Cite três aspectos que não foram avaliados e que você sugere que seja incluído na próxima avaliação.

---

---

---

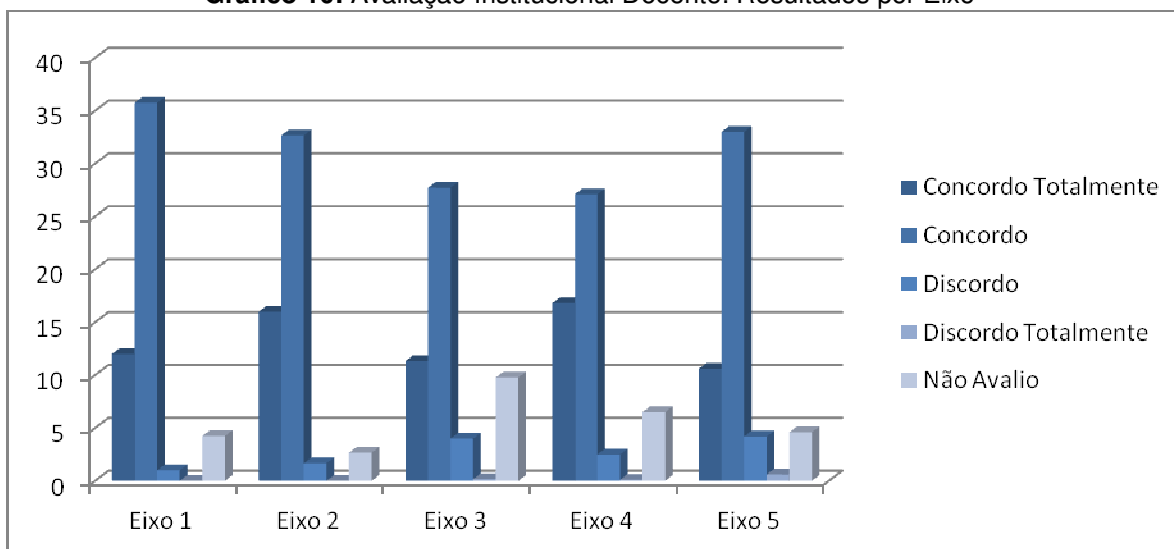
47. Em relação às questões das TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação o que você sugere que seja melhorado?

**Tabela 2:** Avaliação Institucional Docente: Frequência de Resposta por Eixo

|                     | Eixo 1 | Eixo 2 | Eixo 3 | Eixo 4 | Eixo 5 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Concordo Totalmente | 12     | 16     | 11     | 17     | 11     |
| Concordo            | 36     | 33     | 28     | 27     | 33     |
| Discordo            | 1      | 2      | 4      | 3      | 4      |
| Discordo Totalmente | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      |
| Não Avalio          | 4      | 3      | 10     | 7      | 5      |

Fonte: Elaborado pelos autores

**Gráfico 10:** Avaliação Institucional Docente: Resultados por Eixo



Fonte: Elaborado pelos autores

A avaliação institucional docente contou com a participação de 54 professores no ano de 2019, correspondendo a 53,46% dos professores ativos. Como pode-se observar na tabela 2 e no gráfico 10, a maioria das respostas se concentra na concordância, embora muitas respostas no “não avalio” que significa que muitos não possuem conhecimento sobre o que foi perguntado.

#### 4.2.3 Avaliação Institucional do Técnico-Administrativo

A Avaliação Institucional do Técnico-Administrativo é aplicada através do sistema de gerenciamento acadêmico conforme instrumento da Figura 4. Figura 2.

Esse instrumento é composto por 55 questões objetivas separadas por 5 Eixos e por 10 dimensões de acordo com as Notas Técnicas e a Legislação do Ministério da Educação.

**Figura 4:** Instrumento de Avaliação Institucional aplicado aos Técnico-Administrativos

Para as questões de 1 a 55 é aplicada a escala lickert abaixo:

Concordo Totalmente – Concordo – Discordo Totalmente – Discordo – Não Avalio

**DIMENSÃO 1- A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (PDI)**

1. Conheço a Missão da FSFA.
2. Conheço o Plano de Desenvolvimento Institucional da FSFA.

**DIMENSÃO 2 - POLÍTICAS PARA O ENSINO, A PESQUISA, A PÓS-GRADUAÇÃO E A EXTENSÃO.**

3. O ensino prestado pela IES tem qualidade.
4. Os cursos novos da IES mostram modernidade dentro do contexto atual.
5. As atividades complementares do ensino (viagens técnicas, visitas técnicas, seminários, fóruns, projetos, jornadas, etc.) são incentivadas pela IES.
6. A produção científica e participação em eventos são incentivadas pela IES.
7. As atividades de extensão mostram modernidade dentro do contexto atual.

**DIMENSÃO 3 - RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO**

8. Desenvolvimento socioeconômico e regional é um trabalho realizado pela instituição.
9. As políticas institucionais de inclusão de estudantes com situação econômica desfavorecida, como a distribuição de bolsas de estudos, adesão ao FIES, PROUNI e UNIPOA são incentivadas pela instituição.
10. Os convênios e parcerias para o desenvolvimento de atividades de ensino, pesquisa e extensão são incentivados pela instituição.
11. A participação dos funcionários nos projetos de responsabilidade social da IES é incentivada pela instituição.

**DIMENSÃO 4 - COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

12. O site da IES é adequado.
13. Os meios de comunicação interna (quadros de avisos, meio eletrônico, telefonemas, jornais internos, avisos orais em sala, calendários etc.) são adequados.
14. Os meios de comunicação utilizados para divulgar as atividades da IES na comunidade externa (televisão, rádio, jornal, panfletos, outdoor etc.) são adequados.
15. A imagem da IES perante o público externo é positiva.
16. A imagem da IES perante o público interno é positiva.
17. O acesso ao Regimento Interno da IES é facilitado pela IES.

**DIMENSÃO 5 - POLÍTICAS DE PESSOAL**

18. O pessoal técnico-administrativo demonstra comprometimento com a IES.
19. O desenvolvimento de pessoal é oportunizado pela IES.
20. Sua satisfação com as atividades que desenvolve na IES.

**DIMENSÃO 6 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO**

21. O trabalho da Diretoria Administrativa é adequado.

- 22. O trabalho da Coordenação de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão da IES é adequado.
- 23. As reuniões de Planejamento do setor são adequadas.
- 24. O relacionamento com seu superior imediato é adequado.
- 25. O clima de trabalho é agradável na IES.
- 26. O Conhecimento sobre a estrutura organizacional é incentivado pela IES.
- 27. O Conhecimento sobre os demais serviços é incentivado pela IES.

#### **DIMENSÃO 7 - INFRAESTRUTURA FÍSICA**

- 28. O acervo da Biblioteca oferece qualidade.
- 29. O acervo da Biblioteca em termos de quantidade é adequado.
- 30. O sistema de consulta ao acervo da Biblioteca é acessível.
- 31. A iluminação da sala de aula é adequada.
- 32. A ventilação da sala de aula é adequada.
- 33. As instalações para o acesso de Portadores de Necessidades Especiais – PNE – são adequadas na IES.
- 34. Os laboratórios de Informática são adequados.
- 35. Os espaços de convivência da IES (cantina, pátios etc.) são adequados.
- 36. O estacionamento da IES é adequado.
- 37. O aspecto geral de limpeza e higiene da IES é adequado.
- 38. O serviço de Lanchonete da IES (qualidade e diversidade) é satisfatório.
- 39. O serviço da Copiadora da IES é satisfatório.

#### **DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO**

- 40. A condução do processo avaliativo pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) na IES é adequada.
- 41. Ações de sensibilização quanto à importância da autoavaliação para efetivação de melhorias são incentivadas na IES.
- 42. As melhorias identificadas na Avaliação Institucional e autoavaliação do Curso são prioridades para a IES.

#### **DIMENSÃO 9 - POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO DISCENTE**

- 43. O conhecimento da política de Acompanhamento dos Egressos é incentivado pela IES.
- 44. O sistema acadêmico Gennera atende as necessidades de forma adequada.
- 45. A inserção dos estudantes no mercado de trabalho (estágios) é uma preocupação da IES.
- 46. O atendimento do CAE – Central de Atendimento ao Estudante é adequado.
- 47. O atendimento do FIES/PROUNI é adequado.
- 48. O atendimento da Secretaria é adequado.
- 49. O atendimento da Biblioteca é adequado.
- 50. O atendimento da Tesouraria é adequado.
- 51. O atendimento do CAE é adequado.

#### **DIMENSÃO 10 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

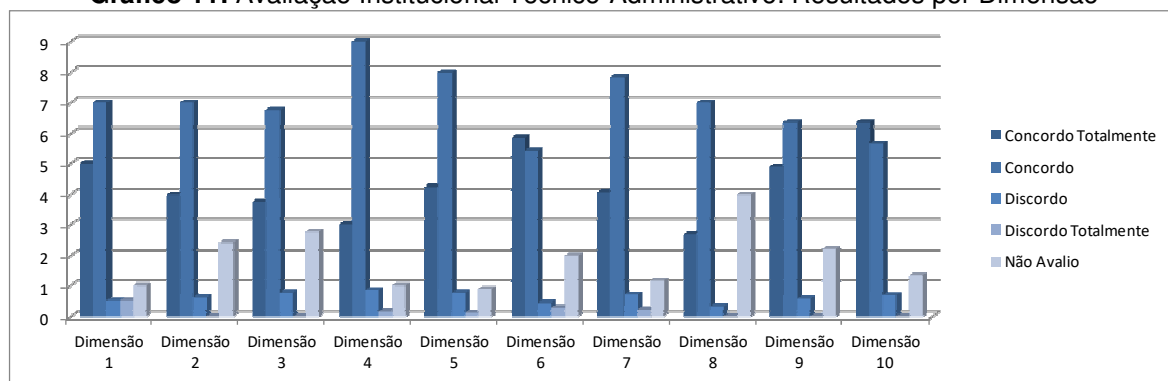
- 52. A destinação de Recursos para os investimentos em infraestrutura da IES é de conhecimento da comunidade acadêmica.
- 53. A destinação de recursos para a atualização do acervo da biblioteca é de conhecimento da comunidade acadêmica.
- 54. O sistema de cobrança de mensalidades na IES é adequado.
- 55. É de conhecimento da comunidade acadêmica que o valor das mensalidades praticado pela IES, em relação aos seus concorrentes, é diferenciado.

**Tabela 3:** Avaliação Institucional Técnico-Administrativo: Frequência de Resposta por Dimensão

|                     | Dimensão 1 | Dimensão 2 | Dimensão 3 | Dimensão 4 | Dimensão 5 | Dimensão 6 | Dimensão 7 | Dimensão 8 | Dimensão 9 | Dimensão 10 |
|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Concordo Totalmente | 5          | 4          | 4          | 3          | 4          | 6          | 4          | 3          | 5          | 6           |
| Concordo            | 7          | 7          | 7          | 9          | 8          | 5          | 8          | 7          | 6          | 6           |
| Discordo            | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          | 0          | 1          | 0          | 1          | 1           |
| Discordo Totalmente | 1          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          | 0           |
| Não Avalio          | 1          | 2          | 3          | 1          | 1          | 2          | 1          | 4          | 2          | 1           |

Fonte: Elaborado pelos autores

**Gráfico 11:** Avaliação Institucional Técnico-Administrativo: Resultados por Dimensão



Fonte: Elaborado pelos autores

A avaliação institucional do técnico-administrativo contou com a participação de 14 funcionários no ano de 2019, correspondendo a 56% dos técnicos administrativos. Como pode-se observar na tabela 3 e no gráfico 11, a maioria das respostas se concentra na concordância.

## 5 CONSIDERAÇÕES PARCIAIS

Ao finalizar a análise dos resultados obtidos na avaliação 2019 compreendendo o primeiro e o segundo semestres e, diante dos objetivos propostos em nosso projeto observa-se que há um processo já bem sedimentado e com os diferentes segmentos que avaliaram, tomando consciência e participando ativamente na auto crítica da instituição, embora ainda se sente a necessidade de ampliar mais a participação de todos os segmentos no todo que a constituem.

Sente-se que há clareza nos diferentes segmentos sobre a necessidade do atendimento aos compromissos e missão da Faculdade São Francisco de Assis com a sociedade, previstos nas diretrizes de seu projeto pedagógico e nos fundamentos que norteiam o programa sistemático e participativo de avaliação.

Também, os resultados indicam a maturidade dos que participaram, entendendo que as estratégias, tipo a avaliação institucional, permite uma constante reordenação e consolidação ou reformulação das ações institucionais, mediante diferentes formas de divulgação dos resultados da avaliação e das ações dela decorrentes.

Viu-se que a pesquisa de autoavaliação institucional elencou um conjunto de dados confiáveis e indispensáveis, servindo como subsídios à elaboração desse plano e na definição das prioridades de investimentos por parte da instituição.

A organização e a análise dos resultados obtidos na autoavaliação constituem-se em desafios, pois, o atendimento às fragilidades, mantendo as fortalezas presentes no conteúdo do relatório trará análises que traduzam os dados coletados diante das informações confiáveis e relevantes.

A principal virtude do processo de autoavaliação está no fornecimento de subsídios para as ações presentes no planejamento e tomadas de decisão.

Convém elencar as potencialidades da IES nos cinco eixos, servindo como alicerce para os diferentes aspectos que necessitam maior atenção. Todos os resultados sistematizados tem a finalidade de alertar e divulgar, proporcionando condições reais e efetivas para as devidas correções de práticas, implementações de ações e melhoria nos indicadores observados.

Confia-se que os resultados obtidos e analisados levam consigo as contribuições que possam ser transformadas em avanços qualitativos na melhoria dos processos de gestão acadêmica e administrativa, promovendo excelência nos serviços educacionais prestados, o reconhecimento por parte da comunidade acadêmica e o alcance dos objetivos previstos e da missão institucional.

Ao finalizar, entende-se que o repensar sobre os objetivos, modos de atuação e resultados na perspectiva de uma Instituição mais consentânea com o momento histórico em que se insere, sendo capaz de responder as modificações estruturais da sociedade onde está inserida e com ela produz interações contínuas, direta ou indiretamente.