



**RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO  
ANO DE REFERÊNCIA 2016**

## SUMÁRIO

	<b>DADOS DA IES</b> .....	02
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	03
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	05
<b>3</b>	<b>DESENVOLVIMENTO</b> .....	09
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES</b> .....	29
<b>5</b>	<b>AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES</b> .....	37
	REFERÊNCIAS .....	39
	ANEXOS.....	40
	RELATÓRIO DISCENTE .....	41
	RELATÓRIO DOCENTE.....	73
	RELATÓRIO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.....	120
	RELATÓRIO PÓS-GRADUAÇÃO .....	135
	RELATÓRIO DE EGRESSOS .....	161

## RELATÓRIO PARCIAL CPA GESTAO 2016

### I DADOS DA IES

Nome da IES: INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR LTDA

Município/UF: SÃO LUIS/MA

Categoria administrativa: Privada

Organização acadêmica: Faculdade

### COMPOSIÇÃO CPA

NOME	SEGMENTO
Eliziene Barbosa Costa	Representante técnico-administrativo – Presidente
Tatiana Elenice Cordeiro Soares	Representante Docente
Cynthia Griselda Castro Viegas	Representante Docente
Sandra Silva Pinto	Representante Técnico Administrativo
Alexsandro Penha de Oliveira	Representante do Corpo Discente
Rita de Cássia Costa Bezerra	Representante do Corpo Discente
Edelto Nunes Filho	Representante da Sociedade Civil
Maria Rita Loureiro da Cruz	Representante da Sociedade Civil

**Período de Mandato: Março de 2016 a Março de 2017**

## 1 INTRODUÇÃO

A avaliação das Instituições de Educação Superior tem caráter formativo e visa o aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Para que o processo ocorra de forma eficaz, a participação efetiva de todos os segmentos, comunidade acadêmica, sociedade civil e egressos, é de suma importância. Assim, a Instituição poderá construir, a passos largos, uma cultura de avaliação que possibilite maior conhecimento sobre sua missão, finalidades e objetivos.

A partir do final dos anos 80, a avaliação tornou-se um aliado ao planejamento institucional, por possibilitar a identificação de dimensões e indicadores onde se pode perceber se os serviços disponibilizados pela IES satisfazem seus usuários. Por isso, o planejamento deverá vislumbrar ações e metas que intentem buscar a manutenção e melhorias contínuas.

A proposta de avaliação do SINAES prevê ações organizadas em três eixos: (1) Avaliação *in loco*; (2) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE); e (3) Avaliação Interna, através da atuação da Comissão Própria de Avaliação - CPA. No que tange o Instituto Florence de Ensino Superior, as políticas de acompanhamento e avaliação das atividades-fim, ou seja, ensino, pesquisa e extensão, além das atividades meio, caracterizadas pelo planejamento e gestão da IES, vêm buscando abranger toda a comunidade acadêmica articulando diferentes perspectivas para um melhor entendimento da realidade institucional.

As informações qualitativas e quantitativas sobre o desempenho da instituição são apenas um pressuposto para a verificação. A avaliação propriamente dita consiste em analisar e determinar o que significam estas informações para o desenvolvimento da instituição, levando-se em consideração o número de informações existentes no interior da instituição, sendo necessário organizá-las para prospectar uma instituição de qualidade.

Assim, uma Avaliação Institucional contínua, global e formativa, possibilita adensar as suas relações sociais e pedagógicas. Esse processo de forte sentido formativo pode contribuir continuamente para a melhor definição dos papéis e dos compromissos dos indivíduos na intrincada malha de relações sociais da Instituição, pois as questões e dinamismos estão inter-relacionados e assumem dimensões globais se a eles atribuí-se os significados das relações.

De acordo com o documento **orientações gerais para o roteiro da autoavaliação das instituições**, a avaliação interna ou autoavaliação deverá ter como principais objetivos: produzir conhecimentos; pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição; identificar as causas dos seus problemas e deficiências; aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo; fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais; tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade; e julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos, além de prestar contas à sociedade.

A CPA – Comissão Própria de Avaliação é o órgão deliberativo, responsável pela disseminação da cultura avaliativa na IES através de processos de avaliação interna e de acompanhamento e análise das avaliações externas. Este órgão possui Regulamento próprio, com atuação autônoma em relação aos Conselhos e à Gestão da IES.

A missão desse importante colegiado vai além de indicar pontos fortes e fracos, na verdade, a CPA identifica, acompanha, aponta soluções, avalia, cobra e monitora os prazos. Sua composição assegura a paridade na participação de representantes dos segmentos da comunidade acadêmica (corpo docente, corpo discente e corpo técnico-administrativo) e da sociedade civil organizada, demonstrando a participação democrática desses segmentos nas decisões.

Nessa perspectiva, é que a CPA vislumbrou a possibilidade de expansão na oferta de novos cursos de graduação presencial, e em um futuro próximo, na modalidade à distância. Em consonância com o PDI vigente, aliada à demanda externa, identificou-se a necessidade de oferta para os cursos de Nutrição, Medicina, Contabilidade e Administração. As Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) amplamente discutidas e implementadas no Ensino Superior também nos fizeram atentar para a necessidade de oferta de Cursos de Pós-Graduação na modalidade à distância, tendo em vista que parte do nosso público reside em outros municípios.

Para assegurar um processo avaliativo mais confiável, a análise comparativa é feita por meio da consulta dos relatórios de autoavaliação institucional dos anos anteriores, que se arquivados eletronicamente para consulta pública no site institucional, bem como, nos arquivos físicos do setor. Todas as fragilidades apontadas nas avaliações anteriores foram sanadas de maneira satisfatória. A

proposta de avaliação continuada prevê, além de outros pontos: implementação nos trabalhos do ENADE e cuidados com o quadro docente para manutenção da qualidade do ensino; criação de uma Comissão ENADE, formado por professores articulados na realização de ações e projetos voltados a referida avaliação externa, aquisição de equipamentos e melhoria do suporte técnico, aquisição de materiais e equipamentos para os laboratórios e estruturas de ensino, implementação de um novo fluxo no processo da pesquisa e da extensão na formulação e acompanhamento de projeto, oferta de nivelamento, oferta de novos cursos e trabalho focado para fortalecer o Programa de Pós-Graduação da IES, aumento do espaço do acervo, haja vista seu crescimento ocasionado pela aquisição de novos títulos. No presente documento é possível compreender como as proposições descritas acima, se coadunaram de forma otimizada às ações realizadas ao longo dos anos.

Desta forma o processo de autoavaliação, busca obter a mais ampla e efetiva participação da comunidade interna e externa, nas discussões e estudos, a fim de promover um processo de autoavaliação construído coletivamente como subsídio pleno à gestão acadêmica com a finalidade de potencializar o desempenho institucional.

A avaliação institucional tem como pressuposto sistematizar as informações; analisar coletivamente os significados de suas ações; identificar os pontos fracos, os pontos fortes e as potencialidades, favorecendo a elaboração de estratégias para superação de problemas e planejamentos futuros, com o intuito de reorientar a prática pedagógica dos educadores.

Assim, temos como filosofia de trabalho desenvolver ações integradas entre as atividades de ensino, pesquisa, extensão e gestão institucional tendo como ponto de referência a identidade institucional, seus valores e sua cultura, com a finalidade de delinear as características primordiais que regulam a Instituição, visando ao seu constante aperfeiçoamento. Esse processo contribui efetivamente na melhoria da qualidade do ensino, na medida em que oportuniza a identificação de problemas, visando à solução destes.

Neste sentido, com base nos princípios que regem a avaliação proposta pelo SINAES, constituem-se os princípios norteadores da avaliação institucional do Instituto Florence de Ensino Superior, que impulsionam esta comissão ao aperfeiçoamento de sua metodologia de autoavaliação, de forma a sedimentar a

cada etapa uma cultura de avaliação no Instituto Florence de Ensino Superior - IFES.

Este relatório é o produto final deste processo, que contribui para a consolidação de uma cultura de avaliação na IES, pressupondo a autoavaliação como parâmetro para a busca da qualidade institucional, promoção de um aperfeiçoamento institucional, levando em consideração os aspectos do ensino, pesquisa, extensão, responsabilidade social, gestão, corpo docente, discente e técnico-administrativo, além de demonstrar um diagnóstico do Instituto Florence de Ensino Superior no ano de 2016, como importante ferramenta para a tomada de decisões estratégicas da Instituição.

O documento em questão, busca a clareza na comunicação das informações e o caráter analítico e interpretativo dos resultados obtidos. Ademais, apresenta sugestões para ações de natureza administrativa, política, pedagógica, técnica e científica a serem implementadas com a finalidade de melhorar as atividades rotineiras da IES.

## **2 METODOLOGIA**

A autoavaliação Institucional é um processo contínuo por meio do qual o Instituto Florence de Ensino Superior – IFES, articula, produz conhecimentos sobre a realidade a estudada; e, paralelamente a isso, realiza um processo educativo para o enfrentamento dessa mesma realidade, elaborada a partir da discussão do PDI, dos documentos oficiais do MEC, das Orientações Gerais para Roteiro de autoavaliação do Inep e das Diretrizes para Avaliação das Instituições da Educação Superior do CONAES, além de outros documentos oficiais.

Por se um processo contínuo, a autoavaliação é pensada e construída pela Comissão Própria de Avaliação - CPA assentada na participação democrática dos sujeitos envolvidos e aplicação de instrumentos de coleta de dados que traduzam os anseios da comunidade acadêmica, para que, a reflexão sobre eles, leve à construção do planejamento participativo, dialógico ou estratégico, partindo-se das necessidades apontadas pelos segmentos acadêmicos, que apontarão para a tomada de decisões conjuntas, com vistas à solução dos problemas mais comuns.

Diante disso, a CPA propõe um processo de autoavaliação que se realiza através de um Ciclo Avaliativo de três anos. Anualmente, dada à importância do acompanhamento dos processos do ensino, aplicou-se, por meio do sistema

acadêmico GFLEX, um questionário docente e discente, no qual foram respondidas questões acerca dos cursos e da IES, a partir das dimensões estabelecidas pelo SINAES. Aos demais segmentos: técnico administrativo; pós-graduação; egressos, eventos e encontros pedagógicos aplica-se um questionário, que contempla de forma detalhada as dez dimensões, de forma a permitir a avaliação de todos os setores que compõem a Instituição, levando - se em consideração a avaliação do PDI, no intuito de identificar o cumprimento dos objetivos e metas.

O relatório da CPA será construído a partir dos dados institucionais relevantes para a identificação de fragilidades e potencialidades, a saber: produção científica docente, atividades de aperfeiçoamento desenvolvidas pelo técnico-administrativos, perfil docente em função enquadramento funcional/titulação, linhas/grupos de pesquisas cadastradas na IES, número de projetos de pesquisa/extensão desenvolvidos, projetos desenvolvidos com apoio financeiro, cursos de extensão, atividades esportivas e culturais desenvolvidas, evolução de matrículas, trancamentos formandos, programas de apoio aos alunos, atividades de monitoria, relação aluno/vaga no vestibular, palestras e treinamentos específicos etc.

Para alcançar os objetivos propostos, a CPA elabora um Plano de ações, para nortear as atividades a serem desenvolvidas ao longo do ano. A metodologia, os procedimentos e os objetivos do processo avaliativo devem ser elaborados pela IES segundo a sua especificidade e dimensão, ouvindo a comunidade, e em consonância com as diretrizes do CONAES.

Os resultados da autoavaliação precisam ser submetidos ao olhar externo de especialistas na perspectiva de proceder a uma avaliação externa das práticas desenvolvidas. Uma visão externa à IES pode corrigir eventuais erros de percepção produzidos pelos agentes internos, atuando como um instrumento cognitivo, crítico e organizador das ações da instituição e do MEC. A avaliação externa exige a organização, a sistematização e o interrelacionamento 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.

Durante o processo avaliativo, a sensibilização, coleta e análise dos dados será efetuada com apoio das Comissões Setoriais (subcomissões criadas

para viabilizar o trabalho em torno das dez dimensões) podendo cada subcomissão indicar outros instrumentos ou estratégias de pesquisa, além do questionário geral.

A seguir, apresentamos as principais etapas para um efetivo desenvolvimento da autoavaliação, conforme estabelecido nas Diretrizes de Avaliação Institucional, seguidos pela CPA do IFES:

<b>ETAPA</b>	<b>ACÕES</b>
1 – Constituição da CPA	Sensibilização Elaboração do plano de trabalho
2 - Desenvolvimento	Ações Levantamento de dados e informações Análise das informações. Relatórios Parciais
3 - Consolidação	Relatório Divulgação (por meio de cartazes, banners, pôsteres, Seminário Central e envio ao MEC, conforme prevê a Lei do SINAES). Balanço Crítico

Assim, a CPA vem seguindo um percurso metodológico que incluiu a observação, seguida de sensibilização, quanto à importância da avaliação institucional como ferramenta de melhoria e crescimento tanto profissional quanto institucional, através de reuniões de trabalho, inserção em salas de aula, participação em eventos etc. Em seguida foram aplicados os questionários de autoavaliação, com questões fechadas de múltipla escolha e uma aberta, destinada às críticas ou sugestões, por meio do canal docente/discente, disponível eletronicamente no sistema de gestão acadêmica (GFLEX); e através de questionários impressos, no caso dos técnico-administrativos e demais categorias participantes do processo.

Participaram do processo: 1733 alunos sendo 306 do curso de Enfermagem, 497 do curso de Farmácia, 547 do curso de Odontologia e 383 do curso de Direito acessaram os questionários; 35 funcionários Técnicos

Administrativos, 185 alunos egressos sendo 75 do curso de graduação em Enfermagem, 60 do curso de Farmácia, 30 do curso de Odontologia e 20 do curso de Direito; 68 docentes no período compreendido entre 10 de setembro de 2016 a 30 de janeiro de 2017.

Encerrado o período de coleta de dados e informações, compilou-se as respostas abertas em formato do editor de texto Microsoft Word. A análise qualitativa dessas respostas foi realizada utilizando-se a metodologia da categorização de dados. Após isso, os dados foram analisados segundo as dimensões definidas pelo SINAES e confrontados com os dados compilados dos documentos pertinentes. Além disso, os relatórios institucionais, juntamente com o Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI foram comparados com os dados obtidos e incluídos no objeto da avaliação.

As respostas às questões objetivas foram analisadas em planilha eletrônica separadamente por segmento da comunidade acadêmica. As questões comuns aos segmentos foram comparadas e os resultados resumidos em gráficos e tabelas. Posteriormente esses gráficos e tabelas foram analisados e confrontados com os resultados das análises dos outros instrumentos utilizados na autoavaliação.

Com os dados obtidos, a CPA elaborou este relatório parcial, subsidiado pelas informações contidas na análise documental, nos questionários, avaliações dos usuários de serviços prestados pela IES etc.

A versão preliminar deste relatório foi amplamente discutida pelos membros da CPA e após aprovado, foi enviado à Diretoria Geral, Acadêmica, Instâncias Colegiadas, Chefes de setores, Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente – CAP, Coordenadores de Curso e setores administrativos da Instituição e representantes discentes. Paralelamente a isso, uma cópia foi protocolada no sistema e-mec, como previsto em Portaria, e outra disponibilizada no site institucional, que poderá ser acessada a qualquer tempo pelos interessados da comunidade acadêmica e geral.

Segundo o cronograma de avaliação, a próxima etapa será uma ampla socialização dos resultados junto à comunidade acadêmica, por meio da realização do Seminário Central, previsto para o mês de abril. A organização desse evento prevê a divulgação dos resultados em forma de projeção em data-show; folders e banners.

Por fim, realiza-se uma reunião para avaliação do trabalho da CPA durante todas as etapas do processo, com o intuito de identificar eventuais falhas para corrigi-las e assim, seguir em busca da excelência.

### 3 DESENVOLVIMENTO

#### DIMENSÃO 01 - A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Em relação à missão, visão e Plano de desenvolvimento institucional, os resultados obtidos em relação ao segmento discente, a grande maioria dos resultados manteve-se próximos aos encontrados na avaliação de 2015. Quando questionados se conheciam o visão e a missão da Instituição, os estudantes do **Curso de Enfermagem** 44,1% responderam que conhecem com excelência, 40,5% conheciam parcialmente, 11,8% não sabem ou tem dúvida sobre a missão, objetivos e finalidade do IFES e 3,6% não possuem o conhecimento sobre a missão, objetivos e finalidade do IFES (Figura 1). Tratando-se do **Curso de Farmácia**, 49,1% classificaram que conhecem com excelência a missão, objetivos e finalidade do IFES, 34,6% conhecem parcialmente, 10,1% não sabem ou tem dúvida sobre a missão, objetivos e finalidade do IFES e 6,2% não tem o conhecimento sobre a missão, objetivos e finalidade do IFES (Figura 2). No **Curso de Odontologia**, os resultados foram os seguintes: 30,9% classificaram conhecer com excelência a missão, objetivos e finalidades da IES; 40,6% afirmaram que conhecem parcialmente, 17,6% não sabem ou tem dúvidas e 11% não tem conhecimento sobre missão, objetivos e finalidades da IES. A quantidade de discentes que responderam conhecer com excelência ao que foi perguntado diminuíram 12,1 pontos percentuais, em relação ao ano anterior. Em relação ao **Curso de Direito**, 42% dos discentes afirmaram que conhecem com excelência a missão, objetivos e finalidades do IFES; 34,1% conhecem parcialmente, 7% não sabem ou tem dúvida e 6,8% não tem conhecimento. O número de discentes que afirmaram conhecer com excelência o item perguntado diminuiu 14,9 pontos percentuais em relação à avaliação anterior. (Figura4)

Em relação ao **segmento docente**, no bloco de perguntas sobre organização acadêmica e administrativa, no item sobre missão, objetivos e finalidade do IFES, os resultados obtidos foram: 63,7% afirmaram que atende com

excelência; 34,1% dizem que atende parcialmente e 2,2% responderam que não sabem ou tem dúvida. Em relação ao ano anterior, houve um aumento de 7,2% de docentes que julgaram que o item atende com excelência suas necessidades.

No que diz respeito aos **técnicos administrativos** a clareza sobre a organização acadêmica e administrativa, 71% dos participantes disseram que atende com excelência, 22% atende parcialmente, 3% não sabe responder e 4% não atende. Ao compararmos esses resultados com os do ano anterior, percebe-se que houve aumento de 10% em relação aos funcionários que declararam que o item atende com excelência e conseqüentemente.

Tratando-se da pergunta sobre se o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Projeto Pedagógico do Curso (PPC), o segmento discente respondeu: no **Curso de Enfermagem** observou-se que 47,7% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas, 43,1% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas, 3,9% não sabem ou tem dúvida e 5,2% não tiveram suas expectativas atendidas. Após análise comparativa com o ano anterior, percebeu-se que a quantidade de discentes do Curso de Enfermagem, que afirmaram não conhecer O PPC e o PDI diminuiu 4,5%. No **Curso de Farmácia** 50,9% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 34,8% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas; 3,4% não sabem ou tem dúvida sobre suas expectativas em relação ao PDI e ao PPC e 10,9% não tiveram suas expectativas atendidas. Os resultados demonstraram que houve aumento no número de discentes que revelaram que suas expectativas foram atendidas com excelência e nos que afirmaram que suas expectativas não foram atendidas. No que tange ao **Curso de Odontologia** 34% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 41,9% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas; 13,7% não sabem ou tem dúvida e 10,4% não tiveram suas expectativas atendidas. Em relação ao ano anterior, houve uma queda de 6,5 pontos percentuais em relação aos que responderam que suas expectativas foram atendidas com excelência, seguidos de uma queda de 3,6% nos que declararam que não conhecem ou tem dúvidas.

Em relação ao **Curso de Direito** 36,8% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 47% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas; 7,6% não sabem ou tem dúvida sobre suas

expectativas em relação ao PDI e ao PPC e 8,6% não tiveram suas expectativas atendidas. Infere-se que nesse caso, houve uma queda de 10,3 pontos percentuais no total de respostas que declaram suas expectativas atendidas com excelência, seguidas de um aumento de 7,7% de discentes que declaram terem suas expectativas atendidas parcialmente e de 5,2% que não tiveram suas expectativas atendidas.

## **DIMENSÃO 02 – POLÍTICAS PARA ENSINO, PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO.**

Diante das metas propostas voltadas para a comunidade discente, estes reconhecem em sua maioria que os currículos dos cursos atendem suas expectativas voltadas às Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, onde 41,5% dos discentes do **Curso de Enfermagem** classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que atenderam com excelência suas expectativas; 43,1% atenderam parcialmente; 3,3% não atenderam e 12,1% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação ao ano anterior, houve divergência apenas no número de estudantes que não conhecem ou tem dúvidas, que aumentou 4,7 pontos percentuais.

**No Curso de Farmácia** 44,1% classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que atenderam com excelência suas expectativas, 39,6% atenderam parcialmente; 10,9% não atenderam e 5,4% não sabiam ou tinham dúvida. Ao comparar esses resultados com os do ano anterior, infere-se que o número de discentes que não sabia ou tinha dúvidas sobre o que foi questionado, houve uma queda de 4,7%.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 33,6% classificaram conhecer as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que estas atenderam com excelência suas expectativas, 37,5% atenderam parcialmente, 15,9% não atenderam e 13% não sabiam ou tinham dúvida. Em comparação aos resultados obtidos no ano anterior houve uma queda no percentual que representa as respostas classificadas como “atende com excelência suas expectativas”.

No **Curso de Direito**, 39,2% classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que estas atenderam com excelência suas expectativas; 44,9% atenderam parcialmente; 7,8% não atenderam e 8,1% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos nos permitem perceber que em

relação à avaliação do ano anterior, houve uma queda de 6.9 pontos percentuais dos participantes que afirmaram que as políticas de ensino, pesquisa e extensão “atendem com excelência” suas expectativas, e por outro lado, houve o aumento dos mesmos 6.9 percentuais aos que afirmaram que “atendem parcialmente” suas expectativas.

Em relação às condições dos equipamentos e dos laboratórios para o desenvolvimento de pesquisa observou-se que 42,5% dos discentes do **Curso de Enfermagem** classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa; 46,7% atenderam parcialmente, 3,6% não atenderam e 7,2% não sabiam ou tinham dúvida. Esses resultados comparados aos do ano anterior, não sofreram mudanças significativas. **No Curso de Farmácia** 41,4% classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa, 44,3% atenderam parcialmente e 5,0% não atenderam e 9,3% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados ora apresentados, também não se distanciaram dos encontrados em 2015.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 35,8% classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa 40% atenderam parcialmente, 11% não atenderam e 13,2% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação ao ano anterior, houve uma diminuição de 6,8 pontos percentuais ao número de estudantes que consideraram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios “atendem com excelência” aos propósitos questionados.

**No Curso de Direito** classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios 35,2% atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa, 39,9% atenderam parcialmente, 9,7% não atenderam e 15,1% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação ao ano anterior, não houve mudanças significativas.

Na perspectiva da participação dos alunos nas Atividades de Extensão os discentes do **Curso de Enfermagem** 32,4% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos no IFES atenderam com excelência suas expectativas, 37,6% atenderam parcialmente, 16% não atenderam e 14,1% não sabiam ou tinham dúvida. Diante desses resultados, infere-se que, em comparação ao ano anterior

houve o aumento de 5 pontos percentuais de participantes que julgaram que os projetos de extensão desenvolvidos na IES não atendem suas expectativas, e diminuíram 5.3 pontos percentuais dos participantes que diziam que não sabiam ou tinham dúvidas.

**No Curso de Farmácia** 34% classificaram que os projetos de extensão desenvolvidos no IFES atenderam com excelência suas expectativas, 32,2% atenderam parcialmente, 17,3% não atenderam e 16,5% não sabiam ou tinham dúvida. Em comparação ao ano de 2015, houve uma queda significativa (7.1%) no número de participantes que não sabiam ou tinham dúvidas.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 26,5% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos no IFES atendem com excelência suas expectativas; 35,5% atendem parcialmente, 22,9% não atendem 15,2% não sabiam ou tinham dúvida. Esses resultados divergem dos encontrados em 2015, há uma diminuição de 9.3 pontos percentuais dos estudantes que revelaram que os projetos de extensão desenvolvidos “atendem com excelência” suas expectativas.

**No Curso de Direito** 27,7% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos no IFES atendem com excelência suas expectativas, 37,9% atendem parcialmente; 18,8% não atendem e 15,7% não sabem ou tem dúvida. Verifica-se que houve diminuição do número de discentes que disseram que os projetos atendem com excelência suas expectativas, em relação à avaliação de 2015.

Em relação ao **corpo docente** 40,7% dos entrevistados responderam as políticas da Instituição voltadas para o ensino, pesquisa e extensão atendem com excelência; 56% afirmaram que atende parcialmente; 2,2% não atende e apenas 1,1% não sabem ou tem dúvida. Em comparação com o ano anterior, houve aumento significativo no percentual (12,4) de docentes que responderam que as políticas de ensino, pesquisa e extensão implantadas, atendem com excelência.

No que diz respeito às condições para o desenvolvimento da extensão, os resultados obtidos foram: 37,4% dos docentes revelaram que atende com excelência; 51,6% atende parcialmente; 4,4% não atende e 6,6% não sabe ou tem dúvida. Nesse item, houve um aumento de 4,9 pontos percentuais aos que responderam que as condições atendem parcialmente.

Sobre a participação dos discentes em atividades de iniciação científica ou em prática de investigação, os docentes entrevistados responderam: atende com excelência (41,8%); atende parcialmente (49,5%); não atende (2,2%); não sabe ou

tem dúvida (6,6%). Percebe-se nesse quesito que houve aumento de 13,8 percentuais nas respostas classificadas como “atende com excelência”.

No quesito sobre projeto pedagógico do curso ao qual estão vinculados, 54,9% dos docentes responderam o que atende com excelência 42,9% que atende parcialmente; 1,1% não atende e 1,2% não sabem ou tem dúvida. Detectou-se em relação à avaliação anterior que aumentou o número de respostas classificadas como “atende com excelência” em 9,2 pontos percentuais.

Sobre publicações científicas da IES em anais ou periódicos, os resultados obtidos foram: atende com excelência (34,1%); atende parcialmente (49,5%); não atende (7,7%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%). Em comparação ao ano anterior, houve um aumento de 6,1 pontos percentuais às respostas classificadas como “atende com excelência”, e uma diminuição significativa de 11,8 percentuais no número de docentes que revelaram que não sabem ou tem dúvida.

No que se refere à participação dos docentes em atividades de iniciação científica ou em prática de investigação, 41,8% dos docentes entrevistados responderam que atende com excelência; 50,5% atende parcialmente; 1,1% não atende e 6,6% não sabe ou tem dúvida. Em comparação ao ano anterior, detectou-se que houve um aumento significativo de 13,8 pontos percentuais de docentes que classificaram excelente sua participação nessas atividades.

Em relação aos equipamentos e materiais disponíveis para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, os resultados obtidos foram: 41,8% atende com excelência; 51,6% atende parcialmente; 2% não atende e 1,2% não sabe ou tem dúvida. Detectou-se um aumento de 11,8 pontos percentuais de docentes que consideraram que os equipamentos e materiais disponíveis atendem com excelência suas expectativas e uma diminuição de 6 pontos percentuais de docentes que declararam não atender às suas expectativas.

Os **discentes de Pós-Graduação**, quando questionados se os recursos didático-pedagógicos disponíveis no curso para o desenvolvimento das atividades/aulas eram adequados e atender suas expectativas, 86% dos alunos responderam que atende com excelência, 14% atende parcialmente. Houve um aumento de 10 pontos percentuais em relação ao ano anterior, no número de discentes que tiveram suas expectativas plenamente satisfeitas.

Quando perguntados sobre a qualificação didática do corpo docente para desenvolver o conteúdo programático, 85% atende com excelência e apenas 15%

atende parcialmente. Quanto aos docentes que estimulam os alunos a participarem de eventos científicos, 67% dos pós-graduandos diz que atende com excelência e apenas 13% atende parcialmente. Quanto nível de conhecimento do corpo docente às exigências do curso 89% dos alunos responderam que atende com excelência e 11% que atende parcialmente.

Em relação aos conteúdos e programas desenvolvidos na pós-graduação que auxiliam na formação pessoal e profissional, 98% dos pós-graduandos responderam que atende com excelência e apenas 2% não atende parcialmente. Em relação ao equilíbrio entre a distribuição das disciplinas de formação geral e de formação específica na proposta do curso, 82% dos pós-graduandos responderam que atende com excelência e 18% atende parcialmente.

Quanto aos docentes que estimulam os alunos a publicarem artigos científicos em congressos e/ ou anais e/ou conferências, 67% dos pós-graduandos diz que atende com excelência, 13% atende parcialmente, 12% não atende e 8% não sabe e tem dúvida.

De maneira geral, os resultados obtidos no segmento de discentes/pós-graduação não sofreram alterações significativas quando comparados aos do ano anterior.

### **DIMENSÃO 03 – RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO**

Sobre as políticas de inclusão social e cidadania em geral os discentes avaliaram positivamente o trabalho desenvolvido pelo IFES **no Curso de Enfermagem** 38,6% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,5% atenderam parcialmente, 3,9% não atenderam e 16% não sabiam ou tinham dúvida. Detectou-se uma queda 5,5 pontos percentuais na quantidade de respostas “não sabia/tinha dúvida”.

**No Curso de Farmácia** 44,1% classificaram que os atenderam com excelência suas expectativas, 38% atenderam parcialmente, 3% não atenderam e 14,9% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos neste curso mantiveram-se estáveis.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 32,2% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas 39,5% atenderam parcialmente, 9,3% não atenderam e 19,0% não sabiam ou tinham dúvida. Detectou-se uma aumento de 7,5 pontos percentuais às respostas que consideraram que as políticas de

inclusão social e cidadania atendem com excelência suas expectativas e de 9 pontos percentuais as respostas “não sabia/tem dúvida”.

**No Curso de Direito** 39,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,5% atenderam parcialmente, 6,5% não atenderam e 12,3% não sabiam ou tinham dúvida. Esse resultado, em relação ao ano anterior, trouxe uma inversão nos percentuais representativos das respostas “atende com excelência” e “atende parcialmente”

As políticas de inclusão social estão representadas nos programas existentes no IFES, por meio de parcerias, descontos-convênio, descontos institucionais, bolsa de monitoria, promoções, PROUNI, FIES.

Quanto a atuação do IFES com a sociedade maranhense podemos ressaltar as parcerias do Instituto com o projeto Anjos da Enfermagem, em parceria com o COREN, projetos comunitários, atendimento odontológico na clínica escola, atendimento jurídico no Núcleo de Práticas Jurídicas, entre outros.

Ainda sobre essa dimensão, os **docentes** quando questionados sobre a “importância das atividades de extensão da IES para a sociedade” 52,7% responderam atende com excelência; 46,2% atende parcialmente e 1,1% não sabem ou tem dúvida. Percebe-se um aumento de 9,2 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”

Em relação á política de inclusão e cidadania 75% dos funcionários responderam que atende com excelência e 25% atende parcialmente. Detectou-se um aumento significativo de 10 pontos percentuais às respostas classificadas como “atende com excelência”, em comparação ao ano anterior.

No que tange ao envolvimento da instituição com as demandas da sociedade, 50% dos funcionários responderam que atende com excelência, 32% atende parcialmente, 6% não sabe responder e 12% não atende. Comparados à avaliação anterior, os resultados permaneceram estáveis.

#### **DIMENSÃO 04 – COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE**

Nesta dimensão, mantiveram-se os resultados obtidos na pesquisa anterior no que tange a utilização do sistema de ouvidoria pelos **discentes do Curso de Enfermagem** 37% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação à utilização do sistema de ouvidoria, 47% atenderam parcialmente, 6,2% não atenderam e 9,3% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 40%

classificaram que a utilização do sistema de ouvidoria atendeu com excelência suas expectativas, 39,4% revelaram que atende parcialmente, 4,8% não atende e 15,7% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados demonstraram um aumento significativo de 8,4 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”, quando comparadas ao ano anterior. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 28,2% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação à utilização do sistema de ouvidoria, 38,4% atenderam parcialmente, 13,9% não atenderam e 19,6% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos no curso de Odontologia, em relação ao ano anterior não apresentou melhoras, aumentando, inclusive, o número de respostas classificadas em “não sabe ou tem dúvida”.

No **Curso de Direito** 36,% dos participantes classificaram que o sistema de ouvidoria da instituição atende com excelência suas expectativas 38,6% atende parcialmente, 8,1% não atende e 17,2% não sabiam ou tinham. Em relação aos discentes desse curso, houve aumento de 6 pontos percentuais às respostas classificadas em “não sabe ou tem dúvida”.

Em relação aos canais de comunicação externa da IES, que incluem site, TV, outdoors etc, os docentes s seguintes: 42,9% dos **docentes** afirmaram que atende com excelência; 46,2% atende parcialmente; 5,5% não atende e 5,5% não sabe ou tem dúvida. Quando comparados aos resultados obtidos na avaliação anterior, percebe-se uma melhora significativa, principalmente pelo aumento do número de respostas classificadas em “atende com excelência”, que chega a 12,4 pontos percentuais.

## **DIMENSÃO 05 - AS POLÍTICAS DE PESSOAL, DE CARREIRAS DO CORPO DOCENTE E CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO.**

Quando questionados sobre a postura da Instituição perante a atenção à saúde funcional, os 42,9% dos **docentes** responderam que atende com excelência; 40,7% que atende parcialmente; 5,5% que não atende e 11% afirmaram que não sabem ou tem dúvida. Percebeu-se na comparação dos resultados com os do ano anterior que houve uma melhora significativa 12.5 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”.

Quanto ao empenho da instituição em promover qualificação profissional, 46,2% dos docentes entrevistados responderam que atende com excelência; 44%

que atende parcialmente; 7,7% que não atende e 2,2% não sabe ou tem dúvida. Comparado com os resultados do ano anterior, houve um aumento no número de respostas de 20,1 pontos percentuais classificadas em “atende com excelência”.

Com relação ao conhecimento do docente sobre o Plano de Cargos e Salários, 38,5% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 42,9% atende parcialmente; 3,3% não atende e 15,4% não sabe ou tem dúvida. Nesse item também foi detectado aumento significativo de 17,5 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”, comparados ao ano anterior.

No item valorização profissional, os dados revelaram que 53,8% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 45,1% afirmaram que atende parcialmente e apenas 1,1% disse que não sabe ou tem dúvida. Quando comparados ao ano anterior, detectou-se um aumento de 10 pontos percentuais no número de respostas “atende com excelência”.

Os funcionários **técnico-administrativos**, quando questionados sobre seu conhecimento em relação ao Plano de Cargos e Salários 7% responderam que atende com excelência; 72% atende parcialmente; 8% não atende e 13% não sabe ou tem dúvida. Em relação aos salários e vantagens, 26% dos técnico-administrativos responderam que “atende com excelência”; 63% que atende parcialmente e 11% não atende. Os resultados obtidos nessas últimas questões não apresentaram divergências em relação aos da avaliação anterior.

## **DIMENSÃO 06 - ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO**

Tratando-se da satisfação dos discentes em relação às Coordenações dos respectivos cursos. Os discentes do **Curso de Enfermagem** 48,7% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 4,5% atenderam parcialmente, 4,9% não atenderam e 4,9% não sabiam ou tinham dúvida. Comparados aos resultados do ano anterior, detectou-se uma pequena melhora no número de respostas classificadas em “atende com excelência”, e uma consequente diminuição nas respostas “não sabe ou tem dúvida”

**No Curso de Farmácia** 57,9% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 35% atenderam parcialmente, 2,4% não atenderam e 4,6% não sabiam ou tinham dúvida. Quando comparados aos resultados do ano anterior,

detectou-se uma pequena melhora (5.6 pontos percentuais) no número de respostas classificadas em “atende com excelência”, e uma consequente diminuição nas respostas “não sabe ou tem dúvida”

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 35,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 41,5% atenderam parcialmente, 11,7% não atenderam e 11,3% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação ao ano anterior, detectou-se uma diminuição de 12.5 pontos percentuais no quantitativo de respostas classificadas em “atende com excelência”.

No **Curso de Direito** 46% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 42,8% atenderam parcialmente, 5,7% não atende, 5,5% não sabiam ou tinham dúvida. Também ocorreu diminuição de 10,3 pontos percentuais no número de respostas “atende com excelência” quando comparadas ao ano anterior.

No que tange a satisfação dos discentes em relação à Direção Acadêmica da Instituição. Os discentes do **Curso de Enfermagem** 45,4% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 44,1% atenderam parcialmente, 4,6% não atenderam e 5,9% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 50,9% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 39,6% atenderam parcialmente, 7% não atenderam e 4,8% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Odontologia** 32,9% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 41,7% atenderam parcialmente, 11,7% não atenderam e 13,7% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 41,3% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 45,7% atenderam parcialmente, 6,0% não atenderam e 7% não sabiam ou tinham dúvida.

Os resultados obtidos nos cursos de Enfermagem e Farmácia foram compatíveis aos obtidos no ano anterior. No Curso de odontologia houve divergência no que se refere ao número de respostas classificadas em “atende com excelência”, detectou-se uma queda de 10.4 pontos percentuais e nas respostas classificadas em “não atende” e “não sabe ou tem dúvida”, acréscimo médio de 4 pontos percentuais. No Curso de Direito também foram obtidos resultados

diferentes aos da avaliação anterior, detectou-se uma queda de 9,5 pontos percentuais no quantitativo de respostas “atende com excelência”.

Tratando-se da satisfação dos discentes em fazer parte do Florence 45,4% dos discentes do Curso de Enfermagem sentem-se plenamente satisfeitos, 56,3% dos discentes do Curso de Farmácia, 39,1% dos discentes do Curso de Odontologia e 43,9% dos discentes do curso de Direito. Comparando-se os resultados aos do ano anterior, detectou-se uma queda no quantitativo de alunos plenamente satisfeitos nos cursos de Enfermagem, Direito e Odontologia e aumento no quantitativo referente ao Curso de Farmácia.

Quanto aos Órgãos Colegiados e conhecimento de suas atribuições Os discentes do **Curso de Enfermagem** 31% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,2% atenderam parcialmente, 10,1% não atenderam e 20,6% não sabiam ou tinham dúvida

**No Curso de Farmácia** 34,6% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 36,2% atenderam parcialmente, 8,5% não atenderam e 20,7% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 27,4% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 33,8% atenderam parcialmente, 17,6% não atenderam e 21,2% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 28,8% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 42,8% atenderam parcialmente, 6,9% não atenderam e 19,1% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação ao ano anterior, os resultados obtidos nos Cursos de Enfermagem e Farmácia permaneceram idênticos, já os demais cursos apresentaram uma queda média de 5 pontos percentuais no quantitativo de respostas que classificadas em “atende com excelência”.

Em relação ao grau de satisfação com a coordenação de curso, 76,9% dos **docentes** afirmaram que atende plenamente suas necessidades e 23,1% afirmaram que atende parcialmente. Quando questionados sobre o serviço da direção acadêmica, os entrevistados responderam o seguinte: 52,7% dizem que atende com excelência; 34,1% afirmaram que atende parcialmente e 13,2% não sabe ou tem dúvida. Quando perguntados sobre seu grau de satisfação em relação à Instituição, 68,1% revelaram que a Instituição atende com excelência e 31,9% dizem que sua satisfação é atendida parcialmente. Em relação ao funcionamento do

CONSEP, os resultados obtidos foram: 36,3% dizem que atende com excelência; 44% responderam que atende parcialmente e 19,8% não sabe ou tem dúvida.

Quando questionados sobre o funcionamento do CONSUP 42% dos docentes responderam que atende com excelência; 30,8% disseram que atende parcialmente e 26,4% não sabe ou tem dúvida. Sobre o serviço de secretaria acadêmica, 60,4% dos docentes responderam que atende com excelência; 35,2% responderam que atende parcialmente e 4,4% não sabe ou tem dúvida. Com relação ao serviço de telefonia, os resultados obtidos demonstram que 45,1% responderam que atende com excelência; 40,7% disseram que atende parcialmente; 5,5% afirmaram que não atende e 8,8% não sabe ou tem dúvida.

O serviço de TI para 53,8% dos entrevistados atende com excelência; para 36,3% atende parcialmente; para 1,1% não atende e 8,8% não sabe ou tem dúvida.

Em relação ao setor de Pessoal- RH, os resultados obtidos foram os seguintes: 60,4% responderam que atende com excelência; seguidos de 38,5% que afirmaram que atende parcialmente e apenas 1,1% não sabe ou tem dúvida.

Sobre a participação nas decisões da Instituição, os resultados obtidos demonstraram que, 39,6% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 52,7% afirmaram que atende parcialmente; 5,5% não atende e 1,2% não sabe ou tem dúvida.

Os resultados obtidos, em relação ao ano anterior, demonstraram que aumento significativo de respostas classificadas como “atende com excelência”. Destacando-se: satisfação do docente com a Instituição que aumentou em 18 pontos percentuais; secretaria acadêmica e serviço de RH com aumento de 19,1 pontos percentuais e NTI aumento de 14,7 pontos percentuais.

Em relação ao segmento técnico-administrativo, 78% responderam que seu grau de satisfação com a instituição é atendido com excelência; 20% atende parcialmente, 1% não atende e 1% não sabe responder. Em relação à clareza sobre o funcionamento administrativo 71% dos funcionários responderam atende com excelência, 22% atende parcialmente, 4% não sabe responder e 3% não atende. Os resultados demonstrados, comparados ao ano anterior, apontam que a Instituição permanece bem avaliada por esse segmento.

## **DIMENSÃO 07 - INFRAESTRUTURA FÍSICA, ESPECIALMENTE A DE ENSINO E DE PESQUISA, BIBLIOTECA, RECURSOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

Entre os itens avaliados pelos discentes, o espaço da lanchonete, o atendimento e variedade de alimentos atendem as necessidades. Em relação aos discentes do **Curso de Enfermagem** 36,6% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 45,3% atenderam parcialmente, 14,1% não atenderam e 4% não sabiam ou tinham dúvida (Figura 41). **No Curso de Farmácia** 34,5% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,5% atenderam parcialmente, 10,7% não atenderam e 7,4% não sabiam ou tinham dúvida (Figura 42). No que se refere ao **Curso de Odontologia** 26,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,9% atenderam parcialmente, 20,5% não atenderam e 11,2% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 34,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 48% atenderam parcialmente, 9,9% não atenderam e 7,6% não sabiam ou tinham dúvida.

Em relação ao acervo da biblioteca 47,1% dos discentes do Curso de Enfermagem avaliaram que atende com excelência suas expectativas, 43,8% atende parcialmente, 4,9% não atende e 4,2% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 53,5% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 37,8% atenderam parcialmente, 4,6% não atenderam e 11,3% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 35,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,5% atenderam parcialmente, 11,7% não atenderam e 11,3% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 39,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 48,3% atenderam parcialmente, 6,8% não atenderam e 5,7% não sabiam ou tinham dúvida.

No que tange ao espaço físico e equipamentos e materiais didáticos do laboratório foram também bem avaliados. Em relação aos discentes do Curso de **Enfermagem** 39,5% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 49,7% atenderam parcialmente, 5,9% não atenderam e 4,9% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 45,5% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 45,5% atenderam parcialmente, 3,8% não atenderam e 5,2% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 26,5% classificaram que atenderam com excelência suas

expectativas, 41,9% atenderam parcialmente, 20,5% não atenderam e 11,2% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 36,8% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 42,6% atenderam parcialmente, 7,0% não atenderam e 13,6% não sabiam ou tinham dúvidas.

Os serviços de reprografia foram avaliados pelos discentes do **Curso de Enfermagem** 43,1% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 46,7% atenderam parcialmente, 6,5% não atenderam e 3,6% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Farmácia** 47,9% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 40% atenderam parcialmente, 5,6% não atenderam e 6,4% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 32% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 44,8% atenderam parcialmente, 10,8% não atenderam e 12,4% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 35,8% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 46,7% atenderam parcialmente, 7,3% não atenderam e 10,2% não sabiam ou tinham dúvidas.

A avaliação da infraestrutura física pelos alunos apresentou divergência em relação ao ano anterior, nos itens a seguir: queda no quantitativo de satisfação aos serviços da lanchonete (diferença de 7,5 pontos percentuais para os alunos de odontologia); aumento da satisfação em relação à Biblioteca, para os alunos de Enfermagem e Farmácia (5,7 e 12 pontos percentuais, respectivamente) e diminuição para os alunos dos cursos de odontologia e direito (5,1 e 3,4 respectivamente). Em relação aos laboratórios: aumento de 9,5 pontos percentuais para os alunos de Farmácia e queda de 14,5 pontos em relação aos alunos de odontologia e 3,4 para os alunos do Curso de Direito.

Em relação às salas de aula, 53,8% dos **docentes** entrevistados responderam que atende com excelência 41,8% atende parcialmente; 3,3% não atende e 1,2% não sabe ou tem dúvida.

Em relação aos laboratórios, os entrevistados responderam atende com excelência (48,4%); atende parcialmente (41,8%); não atende (3,3%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%).

Sobre a qualidade dos serviços e reprografia, os resultados obtidos foram: atende com excelência (47,3%); atende parcialmente (39,6%); não atende (3,3%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%)

Quando questionados sobre a cantina, os entrevistados responderam: atende com excelência (48,4%); atende parcialmente (30,8%); não atende (1,1%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%).

Em relação aos equipamentos e materiais disponíveis para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, os resultados obtidos foram: atende com excelência (41,8%); atende parcialmente (51,6%); não atende (2%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%).

No quesito sobre as instalações físicas da biblioteca, os entrevistados responderam o que segue: atende com excelência (61,5%); atende parcialmente (36,3%); não sabe ou tem dúvida (2,2%).

Quando perguntados sobre o atendimento na biblioteca, os resultados obtidos foram: atende com excelência (63,7%); atende parcialmente (30,8%); não atende (1,1%) e não sabe ou tem dúvida (1,2%).

Em relação a adequação da sala de professores para o desenvolvimento de suas atividades, os entrevistados responderam o seguinte: atende com excelência (44%); atende parcialmente (52,7%) e não atende (3,3%).

Quanto à eficiência dos canais de comunicação interna 46,2% dos entrevistados disseram que atende com excelência; 48,4% atende parcialmente; 1,1% não atende e 1,2% não sabe ou tem dúvida.

No item sobre a comunicação e informações sobre eventos externos, foram obtidos os seguintes resultados: 42,9% disseram que atende com excelência; 46,2% atende parcialmente; 6,6% não atende e 4,4% não sabe ou tem dúvida.

Sobre comunicação e informações sobre eventos internos, 57,1% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 38,5% atende parcialmente e 4,4% não atende. Pelo exposto, infere-se que o setor de Comunicação deve dar especial atenção à divulgação dos eventos institucionais para o público interno.

Ao compararmos os resultados ora apresentados com os do ano anterior, percebe-se uma melhoria bastante significativa em todos os itens avaliados nesta dimensão pelo segmento docente, tais como: laboratórios (18 pontos percentuais); reprografia (13 pontos percentuais); cantina (24,5 pontos percentuais); atendimento na biblioteca (18 pontos); biblioteca – instalações físicas (24,5 pontos) e comunicação como um todo (média de 15 pontos)

Sobre o ambiente de trabalho os **técnico-administrativos** consideraram que o espaço físico atende com excelência 65% e atende parcialmente 32%, e 13%

não atende. Em relação à estrutura física classificaram que 62% atende com excelência e 28% atende parcialmente e 10% não atende. Quanto à comunicação 76% revelaram que atende com excelência; 19% atende parcialmente e 1% não soube responder. Após comparação dos resultados obtidos na avaliação desse segmento, verificou-se que não houve mudanças significativas em relação ao ano anterior.

#### **DIMENSÃO 08: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO, ESPECIALMENTE EM RELAÇÃO AOS PROCESSOS, RESULTADOS E EFICÁCIA DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.**

Percebe-se uma boa avaliação no segmento que os discentes avaliaram a CPA. **No Curso de Enfermagem** 35,9% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 48,7% atenderam parcialmente, 2,9% não atenderam e 12,4% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 40,2% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,8% atenderam parcialmente, 4,2% não atenderam e 16,7% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 29,3% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,4% atenderam parcialmente, 11,2% não atenderam e 21,2% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 36,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,6% atenderam parcialmente, 5,5% não atenderam e 14,4% sabiam ou tinham dúvidas. Comparados com a avaliação anterior, detectou-se que os resultados obtidos nesta avaliação permaneceram idênticos para os Cursos de Enfermagem, Farmácia e Direito e para o curso de Odontologia houve uma queda no número de respostas classificadas em a “atende com excelência” de 9 pontos percentuais.

Ainda avaliaram se houve melhoria na IES decorrentes de avaliação anteriores da CPA. **No Curso de Enfermagem** 36,6% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 46,1% atenderam parcialmente, 4,6% não atenderam e 12,4% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 41,4% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 40,4% atenderam parcialmente 5,4% não atenderam e 12,7% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 29,4% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,4% atenderam parcialmente, 13,5% não atenderam e 18,8% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de**

**Direito** 36,8% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 47% atenderam parcialmente, 5,5% não atenderam e 10,7% não sabiam ou tinham dúvidas.

Comparados com a avaliação anterior, detectou-se que apenas o curso de Odontologia apresentou resultado divergente nas respostas classificadas em a “atende com excelência” queda de 21 pontos percentuais

A CPA tem sido representada pelos seus membros nos eventos institucionais que ocorrem durante o ano letivo. Outra atividade realizada pela CPA é a visita dos seus membros assim que inicia o semestre, a fim de divulgar as funções da comissão na intenção de melhorarias dos cursos e da IES.

Os resultados obtidos nas autoavaliações, dirigidas pela CPA têm contribuído de forma efetiva para a melhoria institucional, tendo em vista que serve como ferramenta de gestão e tomada de decisões pelo corpo diretivo da IES.

## **DIMENSÃO 09: POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO ESTUDANTE**

As políticas de atendimento ao aluno envolvem a Coordenação de Apoio Pedagógico – CAP, a Ouvidoria, os Programas de Nivelamento; Programa de monitoria, entre outros. Sobre a atuação da CAP, os alunos do 36,3% do **Curso de Enfermagem** avaliaram que atende com excelência suas expectativas, 46,1% atende parcialmente, 4,9% não atende e 12,7% não sabiam ou tinha dúvida. No **Curso de Farmácia** 39% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 39% atenderam parcialmente, 5,6% não atenderam e 16,3% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 29,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,6% atenderam parcialmente, 13,2% não atenderam e 19% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 36,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,6% atenderam parcialmente, 7,3% não atenderam e 12,8% não sabiam ou tinham dúvidas.

Sobre o sistema de ouvidoria 37% dos **discentes** do **Curso de Enfermagem** avaliaram que atende com excelência suas expectativas; 47% atende parcialmente, 6,2% não atende e 9,3% não sabem ou tem dúvida. No **Curso de Farmácia** 40% classificaram que a utilização do sistema de ouvidoria atendeu com excelência suas expectativas, 39,4% revelaram que atende parcialmente, 4,8% não atende e 15,7% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados demonstraram um

aumento significativo de 8,4 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”, quando comparadas ao ano anterior. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 28,2% classificaram que atende com excelência suas expectativas em relação à utilização do sistema de ouvidoria, 38,4% atenderam parcialmente, 13,9% não atenderam e 19,6% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos no curso de Odontologia, em relação ao ano anterior não apresentou melhoras, aumentando, inclusive, o número de respostas classificadas em “não sabe ou tem dúvida”.

#### **DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA, TENDO EM VISTA O SIGNIFICADO SOCIAL DA CONTINUIDADE DOS COMPROMISSOS NA OFERTA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR**

No ano de 2016 o IFES permaneceu vinculado ao Fundo de Financiamento Estudantil do Ensino Superior – FIES que possibilitou maior inserção de alunos nos cursos de graduação ofertados pela IES, e ao PROUNI – Programa Universidade para Todos, além dos demais programas já implantados pela instituição tais como: Crédito Educativo Rotativo, Programas de Bolsas de Estudo; Bolsa de Trabalho; Desconto-convênio; Plano Financeiro Personalizado, dentre outros. Além disso, a IES mantém um programa de monitoria, onde os alunos beneficiados recebem uma bolsa mensal.

No que permeia a avaliação dos discentes em relação às políticas do financeiro externo (PROUNI, descontos de sindicatos e associados) os discentes do **Curso de Enfermagem** 45,1% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,2% atenderam parcialmente, 4,9% não atenderam e 8,8% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 47,3% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 37,2% atenderam parcialmente, 5,6% não atenderam e 9,9% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 36,9% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 36,2% atenderam parcialmente, 11,2% não atenderam e 15,7% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 40,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,3% atenderam parcialmente, 7,3% não atenderam e 10,7% não sabiam ou tinham dúvidas. Em relação ao ano passado, os resultados obtidos nesta avaliação divergiram um pouco em todos os cursos, aumentou 6 pontos percentuais nas respostas

classificadas como “atende com excelência” no curso de Farmácia e nos demais houve uma queda para essa mesma resposta de também 6 pontos.

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Assim como em todas as Avaliações Institucionais realizadas ao longo dos anos, o Instituto Florence de Ensino Superior – IFES buscou nesse processo de Avaliação Institucional seguir as orientações do SINAES e, para isso, utiliza o planejamento estratégico da IES, para que de forma objetiva e detalhada, possa verificar se as metas e ações propostas, com a finalidade de garantir uma experiência de ensino e aprendizagem de qualidade, baseadas nos parâmetros estabelecidos pelo sistema formal de educação do país foram executadas.

Tanto o Plano de Desenvolvimento Institucional - PDI, quanto os Projetos Político Pedagógicos dos cursos – PPC do IFES resultaram de um amplo processo de discussão e construção coletiva, seu acompanhamento e execução também tem a mesma preocupação com a garantia do envolvimento dos estudantes, que são os protagonistas desse processo, e dos docentes, que cotidianamente buscam caminhos que os levem a estabelecer com os estudantes uma relação de ensino-aprendizagem proveitosa.

Tendo essa preocupação como referencial, o IFES atua por meio dos Núcleos Docentes Estruturantes – NDE de cada curso e a Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente – CAP e Coordenações de Curso, onde são discutidos todos os processos pedagógicos, com o objetivo de alcançar a consolidação de uma política de atuação baseada na construção coletiva.

Nesse sentido, é que estudantes, professores e técnico-administrativos, integrantes do projeto, foram convidados a se posicionar sobre o grau de conhecimento do PDI, do PPC e do Regimento da IES, com o objetivo de compreender se o projeto em desenvolvimento era conhecido e compartilhado pela Comunidade Acadêmica, tendo em vista que esse conhecimento permite o seu acompanhamento, crítica, reformulação e aperfeiçoamento.

Os resultados detalhados desses questionamentos serão disponibilizados como anexo a esse relatório, não só ao MEC, mas a todos os interessados em entender, interagir e participar dessa experiência inovadora.

Destaca-se que, nos itens missão, visão e Plano de desenvolvimento institucional que se referem ao PDI, ao Regimento e Projetos Políticos Pedagógicos

dos Cursos, a maioria dos pesquisados (estudantes, professores e técnico-administrativos) responderam ter conhecimento do teor desses documentos e consideram que a conduta da IES está coerente com a proposta pedagógica e institucional delineada. Ressaltaram ainda, em suas respostas, a percepção de que há um esforço permanente em cumprir o que está descrito nos documentos apresentados, o que denota que a IES mantém seu compromisso em relação à disseminação do teor desses documentos a todos os envolvidos, tendo em vista, que as contribuições advindas da comunidade acadêmica terão grande valia para o crescimento qualitativo de todos os setores da IES.

Os resultados obtidos refletem que o trabalho desenvolvido pela IES está em concordância com sua missão e com as metas, objetivos e estratégias do Projeto de Desenvolvimento Institucional - PDI, que se verificam por meio da concretização de ações como:

- Fácil acesso dos discentes à direção, coordenação, professores, biblioteca, e outras estruturas disponíveis, a exemplo da Secretaria Acadêmica com vistas ao bom atendimento do corpo discente;
- Apoio à equipe de docentes dos Núcleos Estruturantes em suas reuniões de trabalho para tratar de questões pedagógicas, quando apresentam, discutem e formulam propostas para melhoria contínua da formação discente, bem como para avaliar o andamento dos Projetos Pedagógicos dos Cursos, PPC;
- Incentivo aos docentes para participar de atividades de formação, como seminários e simpósios;
- Estímulo para a qualificação docente, no que tange a participação em cursos de pós - graduação e extensão;
- A IES disponibiliza ao seu corpo docente, quadro técnico-administrativo e discentes seguro de vida e de acidentes, pela corretora MAPFRE;
- Promoção de cursos de capacitação aos funcionários técnico-administrativos;
- Implementação de práticas de gestão com o intuito de garantir melhores condições para o desenvolvimento das atividades de docentes e técnico-administrativos;
- Discussão de demandas recebidas, nas Coordenações e Direção, conforme estabelecido no PDI e nos PPCs dos cursos;

- Priorização na contratação de Professores Mestres e Doutores para assim, manter a qualidade dos cursos ofertados;
- Política Salarial compatível com o mercado, e ascensão na carreira conforme previsto no Plano de Cargos e Salários implantado; distribuição de carga horária conforme a proposta pedagógica de cada curso;
- Por meio da CONEX, os discentes são incentivados a participarem de atividades de pesquisa e extensão, o que possibilitará a produção de conhecimento científico;
- Disponibilização de infraestrutura adequada aos docentes para desenvolvimento de suas atividades;
- Pleno funcionamento da Ouvidoria, que filtra as demandas dos alunos e encaminha aos setores competentes;
- Disponibilização do acervo da Biblioteca de acordo com as bibliografias básicas e complementares constantes nos PPCs dos Cursos, além das sugestões do corpo docente;
- Sistema de gerenciamento acadêmico automatizado, que possibilita aos discentes acompanharem sua vida acadêmica, através de acesso remoto.

No que diz respeito à responsabilidade social, a Instituição foi avaliada de maneira satisfatória. Isto decorre das ações de sua mantenedora, que produz dados estatísticos para a sociedade. Além de realização de projetos em parcerias com instituições que subsidiam ações governamentais para a melhoria da vida do cidadão maranhense, especialmente no que se refere ao desenvolvimento de projetos de extensão e diversas parcerias realizadas com outras instituições que oferecem serviços ao cidadão, onde podemos destacar projetos como o “Anjos da Enfermagem” desenvolvido em um hospital de referência para tratamento de câncer no Estado, em parceria com o Conselho Federal e Regional de Enfermagem, o projeto “Envelhecer na Rua”; o atendimento jurídico gratuito ofertado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas; mantém uma Unidade do PROCON/MA em pleno funcionamento; atendimento odontológico na Clínica-escola a preços simbólicos, dentre outros.

A Mantenedora, ao longo dos seus 11 anos, mantém sua atuação voltada à questão social, principalmente na realização de ações nas comunidades existentes no entorno. A inclusão social é operacionalizada a partir de descontos promocionais, bolsas parciais e integrais, planos financeiros personalizados que

levam em consideração, a condição sócio-econômica do aluno; a permanência nos programas de financiamento à educação superior em parceria com o Governo Federal. Além disto, em 2015 adotou o “PRAVALER”, financiamento universitário privado, que favorece o parcelamento das mensalidades em condições mais acessíveis.

É importante destacar, que a responsabilidade social também é percebida pelos benefícios proporcionados aos seus funcionários, destacando-se plano de saúde, extensivo aos seus dependentes, e Plano de Cargos que propicia enquadramento funcional e conseqüente ascensão na carreira.

A comunidade acadêmica, em sua maioria, declarou que as políticas de ensino, pesquisa e extensão praticadas pela IES estão coerentes com o PDI, e as atividades realizadas garantem os referenciais de qualidade, bem como as atividades de pesquisa, de iniciação científica e de extensão resultam de diretrizes de ações; tais ações estão adequadamente implantadas e acompanhadas, com a participação de número significativo de professores e estudantes. Além disso, verifica-se sua relevância acadêmica, científica e social no entorno institucional, e sua vinculação com a formação acadêmica do aluno, mas apesar disso, não podemos descartar uma análise mais aprofundada nesse quesito, tendo em vista que parte da comunidade diverge dessa opinião.

As atividades de Ensino, pesquisa e extensão integram-se num projeto de produção de conhecimento que surge das inquietações dos estudantes e docentes, reunidos numa prática intelectual conjunta, que organiza o tempo curricular e a forma de interação e aprendizagem.

O plano operacional da Coordenação de Pesquisa de Extensão inclui a formação de pesquisadores, estudantes e docentes, em torno de práticas de pesquisa e de formação, além do incentivo à formação de grupos de estudos e pesquisas, bem como incentivo á produção e publicação, com aprofundamento das linhas de pesquisa e fortalecimento dos encontros de iniciação científica, tais como: Farmaflorence; Jurisflorence; Semana acadêmica de Enfermagem e Odontoflorence. Esses eventos proporcionam aos alunos, professores, técnico-administrativo e público externo reflexões e debates que tem contribuído para o fortalecimento da formação, construção e divulgação do conhecimento.

A comunidade acadêmica, de acordo com a avaliação, considerou que as ações de comunicação com a sociedade, praticadas pela IES estão coerentes com o

PDI e que os canais de comunicação e sistemas de informação para a interação interna e externa funcionam adequadamente com acessibilidade às comunidades interna e externa, possibilitando a divulgação das ações da IES.

A divulgação das atividades da IES no site institucional e nas redes sociais vem aumentando significativamente a visibilidade da Instituição pela comunidade em geral. No site são encontradas todas as informações importantes acerca dos cursos, tais como: informações sobre o corpo docente; matriz curricular; PDI; eventos; projetos e trabalhos desenvolvidos etc. Os resultados das autoavaliações sob a responsabilidade da CPA também são disponibilizadas.

Atualmente o site institucional conta com recursos que possibilitam a acessibilidade, como aplicativos para interpretação em libras; contraste; aumento de fonte etc.

Tendo em vista a dinamização das informações e seu caráter efêmero, a Instituição, por meio da Assessoria de Comunicação, deve manter uma equipe para atualização constante das informações disponibilizadas tanto no site como nas redes sociais, pois o público em geral, quando busca informações sobre determinada instituição, tende a procurar primeiramente na internet.

Consideramos a ouvidoria um instrumento de suma importância para avaliar cotidianamente os trabalhos de qualquer instituição de ensino, para tanto, a Instituição, em sua estrutura administrativa, dispõe desse serviço, onde a comunidade acadêmica pode fazer sugestões, elogios, contribuições e reclamações, no próprio site, por e-mail, por telefone ou pessoalmente na sala da Ouvidoria. É importante frisar que o aluno tem livre acesso a todos os setores da IES, o que pode facilitar na resolução de suas demandas, sem que precise recorrer ao serviço da Ouvidoria.

A comunidade acadêmica avaliou de forma positiva as políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes (critérios utilizados), além da aprovação pelos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, demonstrada pelo bom índice de ocupação no mercado de trabalho, entre eles, destaca-se a opinião dos seus empregadores, quanto ao desempenho destes nos cargos que ocupam.

Pensando na permanência do aluno, a IES tem ofertado bolsas aos estudantes, descontos promocionais, planos diferenciados, negociações facilitadas, como já informados na dimensão 3. A IES tem diversos convênios com entidades

sindicais, associações, conselhos de classe, empresas, secretarias municipais e estaduais de saúde, e órgãos do Poder Público para descontos nas mensalidades, além de uma política de bolsas parciais e integrais para auxílio de alunos de baixa renda. Nesse contexto, percebemos ainda um esforço contínuo da IES em estimular a participação do aluno em suas atividades com amplo processo de divulgação e mobilização.

Ressalta-se, ainda, o compromisso na integração dos estudantes, realizada a partir das atividades de extensão desenvolvidas durante os semestres letivos, e acompanhadas pelos docentes, conforme citadas anteriormente. Cabe ressaltar que há grande dificuldade dos estudantes em compatibilizar agenda de estudo e trabalho, o que faz com que a IES trace estratégias com o intuito de mobilizar esses estudantes a participarem das atividades, inclusive, transferindo-as, na medida do possível, para os fins de semana.

No tocante às políticas de pessoal, a comunidade acadêmica atesta que estão sendo desenvolvidas de acordo com o PDI e reconhecem que as políticas de capacitação e de acompanhamento do trabalho docente estão sendo implementadas e acompanhadas. O corpo técnico-administrativo em geral, avalia positivamente as políticas constantes dos documentos oficiais da IES, e sobre o Plano de Cargos e Salários afirmou que atende parcialmente suas expectativas, mas reconhecem sua implantação e difusão.

Os resultados obtidos denotam que a política de contratação da IES adota o que está descrito no Plano de Cargo, Carreira e Salários (PCCS) construído para atender às especificidades de uma gestão de pessoal transparente. No caso dos docentes, O PCCS adotou um modelo de remuneração e carreira levando em consideração: titulação; experiência e avaliações periódicas. Este modelo foi uma escolha estratégica para atrair profissionais com titulações elevadas e experientes, visando a atender às demandas decorrentes da atividade-fim.

Mesmo com a adoção do PCCS desde 2010, ainda assim, há uma parcela significativa de docentes que diz não conhecê-lo ou tem dúvidas, para sanar isso, a IES fará nova apresentação do plano seguido de conversa com a equipe a fim de eliminar dúvidas relacionadas ao Plano de Cargo Carreiras e Salários. Ressalta-se, ainda, a aprovação da comunidade acadêmica às condições do local de trabalho, em que avaliam que o espaço físico da IES possui condições de adequadas, considerando espaço físico e recursos materiais. Mesmo que a

comunidade acadêmica, em sua maioria, tenha respondido que a política de capacitação e qualificação atende de forma positiva às suas expectativas, observa-se a necessidade de investigar o que motivou os demais a avaliarem de forma negativa. Percebe-se a necessidade de investir em mais cursos de capacitação para o corpo técnico-administrativo.

Em relação às políticas de qualificação docente, a IES tem desenvolvido ações de formação por meio da Coordenação de apoio Pedagógico ao Docente, com a realização de oficinas, encontros pedagógicos, atendimento individualizado, avaliação, formulação de conteúdo etc. Além disto, incentiva os docentes a participarem de cursos de formação/qualificação e eventos técnico-científicos externos.

Para isso, sempre que necessário, atendidos os critérios da administração, a IES faz a liberação dos docentes para participação em eventos acadêmicos, e, de acordo com o orçamento anual, poderá ser oferecido apoio financeiro para o custeio de despesas de viagem, hospedagem e taxas de inscrição referentes a participações nesses eventos.

No quesito “organização e a gestão da IES”, especialmente no que diz respeito ao funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia em relação à mantenedora, verificou-se que a maioria dos participantes considerou que o funcionamento e a representatividade destes atendem ao que está proposto nos seus regimentos e estatutos.

Quanto ao Conselho do Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE, a comunidade sinalizou que não está atendendo aos seus propósitos de forma plena, a maioria das respostas afirmaram que atende parcialmente. Já sobre o funcionamento do Conselho Superior – CONSUP, a comunidade, em sua maioria, atestou que atende seus propósitos plenamente.

Tais órgãos são responsáveis em orientar e determinar o desenvolvimento de ações na IES. Embora a avaliação, de modo geral, tenha sido positiva, há ainda a necessidade de divulgação da função e importância desses órgãos à comunidade acadêmica, tendo em vista que, parcela dos participantes ainda revelou-se alheio ao que foi questionado.

No item sobre infraestrutura física, especialmente aos espaços destinados a ensino, pesquisa, biblioteca e recursos de informação e comunicação destinados ao desenvolvimento das atividades-fim, de modo geral, a comunidade

acadêmica atestou que os espaços estão em conformidade ao proposto no PDI; PPC dos Cursos e Regimento interno.

Ressalta-se que houve melhorias em relação ao ano anterior, nos serviços oferecidos pela cantina e reprografia, mas, ainda assim, há a necessidade da implantação de melhorias contínuas nessas áreas. A área de convivência, e os equipamentos de informática destinados aos laboratórios também considerados um ponto a melhorar, carecem de readequações. A sala de professores também recebeu avaliação pouco satisfatória, mas a IES, pautada nos resultados das avaliações anteriores, sanou este problema no final do semestre letivo de 2016, o que não foi possível avaliar positivamente, tendo em vista que o questionário já havia sido respondido.

De modo geral, a infraestrutura física da IES atende ao que foi proposto no PDI e às especificidades dos cursos ofertados, respeitando-se as limitações estéticas e arquitetônicas do Centro Histórico, determinados pelo Poder Público. Percebe-se uma grande preocupação por parte da Instituição em ofertar serviço de qualidade ao seu público e para isso, passa por constantes reformas e adaptações, levando sempre em consideração as críticas e sugestões constantes dos relatórios de autoavaliação e avaliações externas. Isto é percebido por toda a comunidade, que a cada semestre letivo se surpreende com as mudanças efetivadas.

A última, de grande impacto, foi a adequação de todo o espaço físico às exigências de acessibilidade, tais como: piso tátil; sinalização em braile; aumento do quantitativo de banheiros acessíveis; instalação de elevador e rampas. O espaço destinado aos professores para desenvolverem suas atividades em grupo; atendimento individual ao discente; gabinetes para professores em tempo integral e área para descanso também recebeu um bom investimento.

Além disso, a IES tem investido constantemente na ampliação da rede de acesso à internet, com implantação de mais pontos de acesso remoto e disponibilização de mais laboratórios de informática.

Todas as melhorias implantadas são cuidadosamente planejadas e alicerçadas no planejamento orçamentário anual, para que não afete a saúde financeira institucional.

A sustentabilidade financeira para comunidade acadêmica, de modo geral, tem índice de aprovação satisfatório, pois se mantém alicerçada nas proposições do PDI e documentos oficiais, cumprindo suas obrigações fiscais e

trabalhistas, o que sempre, que necessário é acompanhado por esta Comissão de Autoavaliação.

A sustentabilidade financeira é fundamental para qualquer instituição, pois facilita a realização dos objetivos e finalidades proposta no Projeto Pedagógico. Mesmo diante da crise enfrentada em todos os setores da economia, observa-se um cuidado por parte da gestão em se manter estável, e ao mesmo tempo, sustentável, buscando sempre, estratégias inovadoras para se manter no mercado, com a oferta de serviços de qualidade. Por se tratar de uma IES, que sobrevive essencialmente do recebimento de mensalidades, a gestão administrativa e financeira tem buscado a melhor aplicação desses recursos para que possa atingir seus objetivos e finalidades, com excelência e sustentabilidade.

## **5 AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES**

O processo de autoavaliação cumpriu todas as etapas propostas, culminando com a elaboração deste relatório. Durante o exercício de 2016 mantiveram-se os mesmos instrumentos da avaliação de 2015, o que nos permitiu um comparativo com a avaliação anterior, proporcionando-nos a verificação da evolução do trabalho desenvolvido.

Percebeu-se nesta autoavaliação, maior engajamento dos componentes da CPA em fazer um trabalho mais próximo da comunidade acadêmica, direção acadêmica, direção geral e demais setores, o que possibilitou uma análise mais detalhada sobre a realidade estudada.

As avaliações realizadas nos últimos anos contribuíram de forma significativa para que a o sistema de autoavaliação implantado na IES, chegasse a esse nível de aceitação e entendimento.

Com o objetivo de contribuir para a manutenção de uma política constante de melhoria institucional, a CPA, baseada na análise dos resultados obtidos na autoavaliação de 2016, sugere a realização das ações a seguir:

- Deslocar maiores investimentos ao setor de pesquisa e extensão;
- Realizar manutenções contínuas na rede de computadores e continuar investindo na melhoria do acesso à internet sem fio, para assim, preparar a IES para a oferta de Cursos à Distância;
- Propor ao RH que realize reuniões para esclarecimento de dúvidas sobre o Plano de Cargos aos docentes e técnico-administrativos que já estejam no

quadro, que pode ser feito por meio de seminários, aliado à implantação de um programa de ambientação aos funcionários recém-contratados, oportunidade em que esse tema seria explicado e debatido com eles;

- Incentivar a pesquisa entre os docentes e discentes, que pode ser feito através de parcerias com instituições de fomento, tais como: FAPEMA e CAPES;
- Discutir a estrutura curricular dos cursos de graduação, com a participação de docentes e coordenadores;
- Readequação do espaço físico dos laboratórios, instalações sanitárias, cantina, área de convivência e reprografia;
- Sensibilizar os alunos, para a importância da participação nas atividades extraclasse e investir em estratégias para inclusão do aluno-trabalhador, nas atividades e eventos internos;
- Intensificar as ações de comunicação interna e externa, quanto à divulgação da autoavaliação e dos trabalhos da CPA e demais eventos institucionais;
- Ampliar a oferta de Cursos de Graduação, para assim, garantir constante crescimento da Instituição no mercado da educação superior;
- Criar um canal de comunicação direto com os egressos, com o intuito de acompanhar seu desenvolvimento profissional;
- Estimular as relações de responsabilidade social e ambiental, através do desenvolvimento de campanhas de preservação do ambiente interno, tendo em vista, muitos casos de equipamentos danificados, riscados, e descarte de lixo em local inadequado.
- Estimular a realização de reuniões com as instâncias colegiadas, a partir do cronograma estabelecido;
- Intensificar os investimentos em programas de qualificação docente e de funcionários técnicos administrativos;
- Realizar ações que proporcionem momentos de descontração e lazer aos docentes e demais funcionários.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. **Bases para uma nova proposta de avaliação da educação superior**. Brasília, ago. 2003. 110 p.

\_\_\_\_\_. INEP; SINAES; CONAES. **Diretrizes para a avaliação das instituições da Educação superior**. Brasília, 2004.

\_\_\_\_\_. **Roteiro de autoavaliação institucional**. Brasília: INEP, 2004.  
INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR. Plano de Desenvolvimento Institucional, 2016-2020. São Luís, 2016.

LUDKE, Menga. **Evoluções em avaliação**. Porto Alegre: ARTMED, 2001.

BRANDÃO, C. R. (org.) **Pesquisa Participante**. 3. ed, São Paulo: Brasiliense, 1981.

PERRENOUD, Philippe. **Avaliação da excelência à regulação das aprendizagens: entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

SINAES/INEP. **Manual de Orientações para o Roteiro da Auto-Avaliação das Instituições**. 2004.

MEC/CONAES/INEP. **Sugestão de Roteiro do Relatório de Auto-Avaliação**. 2005

MEC/CONAES/INEP/DAES. Instrumento de Avaliação Institucional Externa. 2010.

MEC/CONAES/INEP/DAES. Instrumento de Avaliação Institucional Externa. 2014.

ANEXOS

