

CPA

**RELATÓRIO INTEGRAL DE AUTOAVALIAÇÃO
2015-2017**

**São Luís
2018**

SUMÁRIO

	DADOS DA IES	02
1	INTRODUÇÃO.....	03
2	METODOLOGIA.....	06
3	DESENVOLVIMENTO	10
4	ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	32
5	AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES	41
	REFERÊNCIAS	43
	APÊNDICES	44

RELATÓRIO PARCIAL CPA GESTAO 2017

I DADOS DA IES

Nome da IES: INSTITUTO FLORENCE DE ENSINO SUPERIOR LTDA

Endereço: Rua Rio Branco, 204. CEP 65020-490

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 2017 a Março de 2018

1 INTRODUÇÃO

A avaliação das Instituições de Educação Superior tem caráter formativo e visa ao 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 dos egressos, é de suma importância. Assim, a Instituição deverá construir, a passos largos, uma cultura de avaliação que possibilite maior conhecimento sobre sua missão, visão, finalidades e objetivos.

A partir do final dos anos 80, a avaliação tornou-se um aliado do 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 vislumbrem buscar a manutenção e melhorias contínuas.

A proposta de avaliação do SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior) prevê ações organizadas em três eixos: (1) Avaliação *in loco*; (2) Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE); e (3) Avaliação Interna, por meio da atuação da Comissão Própria de Avaliação - CPA. No que concerne ao 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 acerca 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. Registre-se que nessa fase, leva-se em consideração o número de informações existentes no interior da instituição, sendo necessário organizá-las, para prospectar, da maneira mais próxima possível, a realidade da instituição, seus pontos fortes, fragilidades, sua capacidade de oferecer resposta às demandas da comunidade acadêmica, da

sociedade de do poder público, com vistas a obter um *status* de qualidade nos serviços prestados à educação superior brasileira.

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 atribuem-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.

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 são arquivados eletronicamente para consulta pública no site institucional, bem como, nos arquivos físicos do setor. As fragilidades apontadas nas avaliações anteriores foram sanadas de maneira satisfatória.

A proposta de avaliação continuada prevê, além de outros pontos: cuidados com o quadro docente para manutenção da qualidade do ensino; aquisição de equipamentos e melhoria do suporte técnico, aquisição de materiais e equipamentos para os laboratórios e estruturas de ensino; estabelecimento 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 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 integral é o produto final do processo de autoavaliação que compreendeu o triênio 2015-2017, contribuindo, assim, 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, nos anos de 2015 a 2017, como importante ferramenta para a tomada de decisões estratégicas da Instituição.

O documento em questão busca imprimir maior transparência na comunicação das informações, especialmente em função do caráter analítico e interpretativo dos resultados obtidos. Ademais, o relatório 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 (Plano de Desenvolvimento Institucional), 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 ser um processo contínuo, a autoavaliação é pensada e construída pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, assentada na participação democrática dos sujeitos envolvidos e na 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.

No caso dos técnicos administrativos, 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 é composto pelos 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, número de projetos de pesquisa/extensão desenvolvidos, projetos desenvolvidos com apoio financeiro, cursos de extensão, atividades esportivas e culturais desenvolvidas, programas de apoio aos alunos, atividades de monitoria, palestras e treinamentos específicos.

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.

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

ETAPA	ACÕES
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 Final 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: 1939 alunos da graduação; 35 funcionários Técnico-Administrativos, 155 alunos egressos; 112 alunos da pós-graduação e 90

docentes, no período compreendido entre 10 de setembro a 30 de dezembro de 2017.

Encerrado o período de coleta de dados e informações, compilaram-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, 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

3.1 Eixo 01 – Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Esta dimensão foi avaliada por meio de respostas obtidas nos instrumentos de avaliação aplicados, bem como a partir de outras avaliações qualitativas. O intuito foi avaliar o grau de conhecimento dos alunos quanto à CPA, e a importância dos resultados na implantação de melhorias.

Em relação ao atendimento da CPA, o segmento discente, referente ao Curso de Enfermagem avaliou da seguinte forma: 31,1% atendem com excelência suas expectativas, 46,9% atende parcialmente, 18% não atende e 4% não sabia ou tinha dúvida. No Curso de Farmácia 38,6% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,5% atenderam parcialmente, 14,7% não atenderam e 5,2% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao Curso de Odontologia, 24,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 44,7% atenderam parcialmente, 16,6% não atenderam e 14,2% não sabiam ou tinham dúvidas. No Curso de Direito 24,3% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 45,4% atenderam parcialmente, 10% não atenderam e 20,3% sabiam ou tinham dúvidas.

Comparados com as avaliações anteriores, detectou-se que os resultados obtidos nesta avaliação mantiveram-se similares para os Cursos de Enfermagem, Farmácia e Direito e para o curso de Odontologia persiste queda do percentual que considera o atendimento da CPA excelente.

Avaliaram ainda se houve melhorias na IES, decorrentes de avaliações anteriores da CPA. No Curso de Enfermagem, 30,7% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 46,9% atenderam parcialmente, 14,9% não atenderam e 7,5% não sabiam ou tinham dúvida. No Curso de Farmácia, 39,4% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 39,4% atenderam parcialmente 12,9% não atenderam e 8,3% não sabiam ou

tinham dúvidas. No que se refere ao Curso de Odontologia, 24,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 44,76% atenderam parcialmente, 14,2% não atenderam e 16,6% não sabiam ou tinham dúvidas. No Curso de Direito 28,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,5% atenderam parcialmente, 15,3% não atenderam e 12,5% não sabiam ou tinham dúvidas.

Comparados com as avaliações anteriores (2015-2016), detectou-se aumento significativo no percentual que classificou que as melhorias implantadas em decorrência de avaliações anteriores “atendem parcialmente” suas expectativas.

Quando perguntados se tiveram conhecimento dos resultados obtidos na última avaliação interna da CPA, os resultados obtidos foram: Curso de Enfermagem (32,6%) atende com excelência; (31,5%) atende parcialmente; (12,9%) não atende e (8,3%) não sabe ou tem dúvida. Curso de Farmácia (26,1%) atende com excelência; (36,3%) atende parcialmente; (20,5%) não atende e (17,1%) não sabe ou tem dúvida. Curso de Odontologia (20,6%) atende com excelência; (38,5%) atende parcialmente; (20,1%) não atende e (20,9%) não sabe ou tem dúvida. Curso de Direito (22,4%) atende com excelência; (36,6%) atende parcialmente; (21,8%) não atende e (19,2%) não sabe ou tem dúvida.

O resultado encontrado no quesito acima impõe uma autorreflexão em relação às estratégias atualmente utilizadas para a divulgação dos resultados das autoavaliações.

3.2 EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Comissão Própria de Avaliação analisou a pertinência do PDI da IES e sua implementação nos diversos setores internos. Realizou reuniões de avaliações do PDI com todos os setores e Coordenadores de curso.

No tocante à missão, visão e Plano de Desenvolvimento Institucional, os resultados obtidos, em relação ao segmento discente, revelaram resultados próximos aos obtidos nas avaliações anteriores (2015-2016).

Quando questionados acerca do conhecimento sobre PDI e PPC dos cursos, os estudantes do **Curso de Enfermagem** 39,4% responderam que conhecem com excelência; 48,8% conheciam parcialmente; 6,8% não sabem ou tem dúvida sobre a missão, objetivos e finalidade do IFES e 5% não possuem o conhecimento sobre o PDI/PPC do curso. Tratando-se do **Curso de Farmácia**, 44,6% classificaram que conhecem com excelência o PDI/PPC do curso, 42,7% conhecem parcialmente, 7,9% não sabem ou tem dúvida sobre o PDI/PPC do curso e 4,8% não tem o conhecimento sobre o PDI/PPC do curso. No **Curso de Odontologia**, os resultados foram os seguintes: 24% classificaram conhecer com excelência; 48,5% afirmaram que conhecem parcialmente, 11,7% não sabem ou tem dúvidas e 15,8% não tem conhecimento.

Em relação ao **Curso de Direito**, 34,3% dos discentes afirmaram que conhecem com excelência; 43,5% conhecem parcialmente, 10,5% não sabem ou tem dúvida e 11,7% não tem conhecimento. Os resultados referentes aos Cursos de Enfermagem e Farmácia permaneceram idênticos e os referentes aos Cursos Odontologia e Direito houve queda significativa em relação às respostas “atende com excelência”, destacando-se uma queda de 19 pontos percentuais em relação à avaliação de 2015 e de 13 pontos em relação à de 2016.

Tratando-se da pergunta sobre missão e visão da Instituição, o segmento discente respondeu: no **Curso de Enfermagem** observou-se que 42,7% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas, 42,5% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas, 5% não sabem ou tem dúvida e 10,2% não tiveram suas expectativas atendidas. No **Curso de Farmácia**, 47,1% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 36,9% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas; 4,1% não sabem ou tem dúvida sobre suas expectativas em relação missão e visão e 11,8% 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** 36,4% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 46,7% classificaram que tiveram suas expectativas

parcialmente atendidas; 12,7% não sabem ou tem dúvida e 14,2% não tiveram suas expectativas atendidas.

Em relação ao **Curso de Direito**, 37,7% classificaram que tiveram com excelência suas expectativas atendidas; 40,6% classificaram que tiveram suas expectativas parcialmente atendidas; 11,5% não sabem ou tem dúvida sobre missão e visão e 10,2% não tiveram suas expectativas atendidas. Infere-se que nesse caso, houve uma queda de 12,1 pontos percentuais no total de respostas que declaram suas expectativas atendidas com excelência em relação ao ano de 2016 e uma recuperação de 6 pontos percentuais em 2017.

No Curso de Direito houve queda significativa em relação aos anos anteriores, de 19,2 em relação ao ano de 2015 e 14,9 em relação ao de 2016.

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: 67,8% afirmaram que atende com excelência; 28,9% dizem que atende parcialmente e 3,3% responderam que não sabem ou tem dúvida. Quando comparados aos anos de 2015 e 2016, percebe-se claramente um aumento significativo no percentual de docentes cientes da missão, objetivos e finalidades da IES.

No que diz respeito aos **técnicos administrativos** a clareza sobre a organização acadêmica e administrativa, 70% dos participantes disseram que atende com excelência, 29% atende parcialmente, 3% não sabe responder e 4% não atende. Ao compararmos esses resultados com os dos anos anteriores, percebe-se que estes permaneceram estáveis.

Dimensão 03 – Responsabilidade Social da Instituição

A partir da avaliação das metas propostas no PDI, a CPA observou como a Instituição vem cumprindo as obrigações planejadas com relação às iniciativas voltadas à promoção da cidadania e as atividades para o desenvolvimento da sociedade. As informações foram obtidas nos setores específicos e na análise de relatórios.

Sobre as políticas de inclusão social e cidadania, em geral os discentes avaliaram positivamente o trabalho desenvolvido pelo IFES, no **Curso de Enfermagem** 42,95% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas,

40,1% atenderam parcialmente, 12,4% não atenderam e 5% 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, 44,6% classificaram que os atenderam com excelência suas expectativas, 38,9% atenderam parcialmente, 14,7% não atenderam e 3,7% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos neste curso mantiveram-se estáveis.

No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 29% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas 43,9% atenderam parcialmente, 16,5% não atenderam e 10,9% 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 36,9% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 39,7% atenderam parcialmente, 8,8% não atenderam e 15,5% 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”.

Após análise desses resultados, verificou divergência significativa apenas no Curso de odontologia que apresentou queda de 11,8% em relação à satisfação plena com as políticas de inclusão social e cidadania, adotadas pela IES.

Ainda sobre essa dimensão, os **docentes** quando questionados sobre a “importância das atividades de extensão da IES para a sociedade” 62,2% responderam que atende com excelência; 27,8% atende parcialmente; 8,9% não sabem ou tem dúvida e 1,1% afirmaram que não atende. Percebe-se um aumento de 9,5 pontos percentuais nas respostas classificadas em “atende com excelência”, em relação ao ano de 2016 e de 18,7, quando comparados ao ano de 2015.

Em relação à política de inclusão e cidadania, 62,2% dos funcionários técnico-administrativos responderam que atende com excelência e 27,8% atende parcialmente; 8,9% não sabem ou tem dúvida e 1,1% afirmaram que não atende. Detectou-se um decréscimo de 12,3 pontos percentuais às respostas classificadas como “atende com excelência”, em comparação ao ano de 2016.

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 às avaliações de 2016 e 2017, os resultados permaneceram idênticos.

3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS

Dimensão 02 – Políticas Para Ensino, Pesquisa, Pós-Graduação E Extensão.

Para avaliação dessa dimensão foram utilizados os resultados obtidos na autoavaliação, aliados à coleta de informações nos canais de comunicação oficiais da IES e nos setores específicos.

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 54,3% dos discentes do Curso de Enfermagem classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que atenderam com excelência suas expectativas; 38,5% atenderam parcialmente; 3,4% não atenderam e 3,7% não sabiam ou tinham dúvida. No Curso de Farmácia 61,8% classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que atenderam com excelência suas expectativas, 30,7% atenderam parcialmente; 3,7% não atenderam e 3,7% não sabiam ou tinham dúvida.

No que se refere ao Curso de Odontologia, 44% classificaram conhecer as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que estas atenderam com excelência suas expectativas, 40,8% atenderam parcialmente, 6,9% não atenderam e 8,3% 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, 42,3% classificaram que conhecem as políticas de ensino, pesquisa e extensão e que estas atenderam com excelência suas expectativas; 43,7% atenderam parcialmente; 7,3% não atenderam e 6,7% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos permanecem estáveis em relação aos anos de 2015 e 2016, sobretudo no baixo percentual que não considera o currículo coerente com as Políticas de Ensino, pesquisa e extensão.

Em relação às condições dos equipamentos e dos laboratórios para o desenvolvimento de pesquisa observou-se que 36,6% 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; 49,5% atenderam parcialmente; 6,5% não atenderam e 7,5% não sabiam ou tinham dúvida.

No Curso de Farmácia, 40,9% classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa, 45,6% atenderam parcialmente e 6,6% não atenderam e 6,8% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados ora apresentados estão próximos aos encontrados nos anos 2015 e 2016.

No que se refere ao Curso de Odontologia 31,5% classificaram que as condições dos equipamentos e dos laboratórios atenderam com excelência suas expectativas no que tange ao desenvolvimento da pesquisa 43,4% atenderam parcialmente, 14,8% não atenderam e 10,3% não sabiam ou tinham dúvida. 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, 46,6% atenderam parcialmente, 10,7% não atenderam e 7,5% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação aos anos anteriores, os resultados não sofreram alterações significativas, permanecendo entre os discentes do Curso de Odontologia um percentual acima de 10% no que diz respeito à resposta “não atende”.

Na perspectiva da participação dos alunos nas Atividades de Extensão os discentes do Curso de Enfermagem 28,9% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos na IES atenderam com excelência suas expectativas, 36,1% atenderam parcialmente, 9,9% não atenderam e 26,1% não sabiam ou tinham dúvida. No Curso de Farmácia, 28,4% classificaram que os projetos de extensão desenvolvidos na IES atenderam com excelência suas expectativas, 30,7% atenderam parcialmente, 15,9% não atenderam e 25,1% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao Curso de Odontologia 21,9% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos na IES atendem com excelência suas expectativas; 37,8% atendem parcialmente, 16,3% não atendem 24% não sabiam ou tinham dúvida.

No Curso de Direito 23,9% avaliaram que os projetos de extensão desenvolvidos na IES atendem com excelência suas expectativas, 33,5% atendem parcialmente; 26,8% não atendem e 15,7% não sabem ou tem dúvida. Em relação aos anos anteriores (2015-2016), os resultados demonstraram que houve aumento no percentual de discentes do curso de Farmácia em relação à participação das atividades de extensão, mas houve aumento também no percentual de participantes que não sabem ou tem dúvida sobre o quesito, nos demais cursos, os resultados permaneceram estáveis.

Em relação ao corpo docente 48,9% dos entrevistados responderam as políticas da Instituição voltadas para o ensino, pesquisa e extensão atendem com excelência; 38,9% afirmaram que atende parcialmente; 7,8% não atendem e apenas 4,4% não sabem ou tem dúvida. Em comparação com o ano de 2015 e 2016, houve aumento significativo de 20,6 e 8,2 pontos percentuais, respectivamente, no quantitativo de docentes que responderam que as políticas de ensino, pesquisa e extensão implantadas, são excelentes.

No que diz respeito às condições para o desenvolvimento da extensão, os resultados obtidos foram: 51,1% dos docentes revelaram que atende com excelência; 38,9% atende parcialmente; 4,4% não atende e 5,6% não sabem ou tem dúvida. Nesse item, houve um aumento de 17,1 e 13,7 pontos percentuais aos que responderam que as condições atendem com excelência, em relação aos anos de 2015 e 2016, respectivamente.

Sobre a participação dos discentes em atividades de iniciação científica ou em prática de investigação, os docentes entrevistados responderam: atende com excelência (36,7%); atende parcialmente (46,7%); não atende (5,6%); não sabe ou tem dúvida (11,6%). Percebe-se nesse quesito que o percentual de respostas “não atende”, permanece estável.

No quesito projeto pedagógico do curso ao qual estão vinculados, 62,2% dos docentes responderam o que atende com excelência 30% que atende parcialmente; 2,2% não atende e 5,6% não sabem ou tem dúvida. Detectou-se em relação às avaliações anteriores, o número de respostas classificadas em “atende com excelência” continuou em ascensão, em 2015, o percentual era de (45,7), seguidos de (54,9) em 2016.

Sobre publicações científicas da IES, em anais ou periódicos, os resultados obtidos foram: atende com excelência (31,1%); atende parcialmente (46,7%); não atende (6,7%) e não sabe ou tem dúvida (15,6%). Em comparação aos anos anteriores, permanecem acima de 10 pontos percentuais as respostas classificadas em “não sabe ou tem dúvida”.

No que se refere à participação dos docentes em atividades de iniciação científica ou em prática de investigação, 36,7% dos docentes entrevistados responderam que atende com excelência; 46,7% atende parcialmente; 5,6% não atende e 11,1% não sabe ou tem dúvida. Em comparação aos anos anteriores, detectou-se que o número de respostas classificadas em “atende parcialmente” continua superiores às demais.

Em relação aos equipamentos e materiais disponíveis para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, os resultados obtidos foram: 51,1% atende com excelência; 38,9% atende parcialmente; 4,4% não atende e 5,6% não sabem ou têm dúvida. Em relação às demais avaliações, o ano de 2017 apresentou número expressivo de docentes satisfeitos com os equipamentos e materiais disponíveis, o que demonstra o deslocamento de investimentos para essa área.

Quanto aos discentes de Pós-Graduação, quando questionados se os recursos didático-pedagógicos disponíveis no curso para o desenvolvimento das atividades/aulas eram adequados e atendiam suas expectativas, 96% dos alunos responderam que atende com excelência, 4% atende parcialmente. Esses dados quando confrontados com os dois últimos anos, percebeu-se um acréscimo de 10 pontos a cada ano. Esse resultado, em relação aos anos anteriores, melhorou significativamente nas respostas classificadas em “atende com excelência”

Quando perguntados sobre a qualificação didática do corpo docente para desenvolver o conteúdo programático, 95% atende com excelência e apenas 5% 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, 92% dos alunos responderam que atende com excelência e 8% que atende parcialmente.

Em relação aos conteúdos e programas desenvolvidos na pós-graduação que auxiliam na formação pessoal e profissional, 5% dos pós-graduandos

responderam que atende com excelência e apenas 5% não atende. Em relação ao equilíbrio entre a distribuição das disciplinas de formação geral e de formação específica na proposta do curso, 92% dos pós-graduandos responderam que atende com excelência e 8% atende parcialmente.

Todos esses questionamentos direcionados aos alunos de pós-graduação, obtiveram resultados significativos, tendo em vista que de 2015 a 2017, o número de alunos satisfeitos quase alcançou a totalidade.

Dimensão 04 – Comunicação com a sociedade

Por meio de observações nos diferentes meios de comunicação, a CPA avaliou as formas utilizadas pela IES de se comunicar com a sociedade. Além disso, foram utilizados os dados fornecidos pelos setores, as informações constantes no PDI e os questionários respondidos pela comunidade acadêmica.

Quando questionados sobre a relevância das informações prestadas pela Recepção, os discentes do **Curso de Enfermagem** 44,4% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,8% atenderam parcialmente, 5,9% não atenderam e 5,9% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 47,1% classificaram em atende com excelência suas expectativas, 41,5% revelaram que atende parcialmente, 6% não atende e 5,4% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 34,9% classificaram que atenderam com excelência, 46,7% atenderam parcialmente, 8,6% não atenderam e 9,8% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito**, 38,5% dos participantes classificaram em atende com excelência suas expectativas 46% atende parcialmente, 8% não atende e 7,5% não sabiam ou tinham dúvida. Os resultados obtidos demonstram que a média percentual de discentes que afirmaram que as informações prestadas pelo setor não atendem suas expectativas é de 6,5%.

Sobre a relevância das informações prestadas pela secretaria acadêmica, os discentes do **Curso de Enfermagem** 44,4% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,8% atenderam parcialmente, 5,9% não atenderam e 5,9% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 51,2% classificaram em atende com excelência suas expectativas, 37,6% revelaram que atende parcialmente, 6% não atende e 5,2% não sabiam ou tinham dúvida.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 31,6% classificaram que atenderam com excelência, 49,1% atenderam parcialmente, 10,6% não atenderam e 8,6% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 46% dos participantes classificaram em atende com excelência suas expectativas 37,7% atende parcialmente, 10,2% não atende e 6,1% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação aos resultados obtidos nesse item, verificou-se um percentual abaixo de 8 nas respostas classificadas em “não atende”

Em relação aos canais de comunicação externa da IES, que incluem site, TV, outdoors etc, os docentes s seguintes: 55,6% dos **docentes** afirmaram que atende com excelência; 32,2% atende parcialmente; 3,3% não atende e 8,9% não sabem ou tem dúvida. Quando comparados aos resultados obtidos nos anos de 2015 e 2016, percebe-se uma melhora crescente no percentual que avaliou a comunicação externa excelente.

Sobre a comunicação e informação visual nos diversos suportes os resultados obtidos foram: os discentes do **Curso de Enfermagem** 52,2% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 39,1% atenderam parcialmente, 3,7% não atenderam e 9,9% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 51,2% classificaram em atende com excelência suas expectativas, 37,6% revelaram que atende parcialmente, 6% não atende e 5,2% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 33,4% classificaram que atenderam com excelência, 48,6% atenderam parcialmente, 7% não atenderam e 10,9% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito** 37,9% dos participantes classificaram em atende com excelência suas expectativas 44,8% atende parcialmente, 10% não atende e 7,3% não sabiam ou tinham. Percebe-se que a maioria dos discentes está satisfeita nesse quesito.

Dimensão 09: Políticas de atendimento ao Estudante

As políticas de atendimento ao aluno envolvem a Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente – CAP, a Ouvidoria, os Programas de Nivelamento; Programa de monitoria; Central de Estágio, entre outros.

A CAP, em relação aos discentes, desenvolve ações voltadas ao apoio e orientação do discente em sua trajetória acadêmica. Sobre a atuação da CAP, 38,4% dos alunos do **Curso de Enfermagem** avaliaram que atende com excelência

suas expectativas, 36,5% atende parcialmente, 17% não atende e 8,1% não sabiam ou tinha dúvida. **No Curso de Farmácia** 32,3% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 47,8% atenderam parcialmente, 14,9% não atenderam e 5% não sabiam ou tinham dúvidas.

No que se refere ao **Curso de Odontologia** 23,8% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,2% atenderam parcialmente, 18,9% não atenderam e 14% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito**, 24,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 42,9% atenderam parcialmente, 19% não atenderam e 13,4% não sabiam ou tinham dúvidas.

Sobre o **sistema de ouvidoria**, 33,5% dos **discentes** do **Curso de Enfermagem** avaliaram que atende com excelência suas expectativas; 48,1% atende parcialmente, 10,2% não atende e 8,1% não sabem ou tem dúvida. **No Curso de Farmácia**, 38,6% classificaram que a utilização do sistema de ouvidoria atendeu com excelência suas expectativas, 38% revelaram que atende parcialmente, 14,9% não atende e 8,5% 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** 24,8% classificaram que atende com excelência suas expectativas em relação à utilização do sistema de ouvidoria, 43,4% atenderam parcialmente, 14% não atenderam e 17,9% 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”.

O Programa de monitoria, a Central de Estágio e o Setor de Negociação integrarão os estudos quantitativos das futuras autoavaliações.

3.4 EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

Dimensão 05 - As políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e corpo técnico-administrativo

A CPA analisou a política de pessoal da IES, por meio da verificação das formas de contratação, promoção e qualificação do corpo docente e técnico-

administrativo. Além da análise das respostas obtidas no questionário de autoavaliação, também foram utilizados dados fornecidos pelo Departamento de Recursos Humanos.

Como previsto no PDI, verificou-se que a seleção dos docentes é feita por meio de edital, divulgado nos canais de comunicação utilizados pela IES. A seleção leva em consideração: titulação, experiência docente e habilidade didática. A adoção dessa forma de seleção pauta-se na necessidade de contratação dos candidatos mais qualificados para a atividade docente, para uma consequente manutenção da oferta de ensino de qualidade.

Para a contratação do pessoal técnico-administrativo também são adotados preferencialmente critérios específicos, tais como: análise curricular e experiência profissional.

Vale salientar, que A IES, desde 2010, instituiu Plano de Cargos, Carreiras e Salários para as carreiras docente e técnico-administrativa, sendo assim, todos os contratados são enquadrados nesse Plano.

Quando questionados sobre a postura da Instituição perante a atenção à saúde funcional, os 40% dos **docentes** responderam que atende com excelência; 44,4% que atende parcialmente; 3,3% que não atende e 12,2% afirmaram que não sabem ou têm dúvida. Percebeu-se na comparação dos resultados com os dos anos anteriores que houve uma melhora significativa em relação ao ano de 2015, e resultado semelhante ao ano de 2016.

Quanto ao empenho da instituição em promover qualificação profissional, 51,1% dos docentes entrevistados responderam que atende com excelência; 40% que atende parcialmente; 2,2% que não atende e 6,7% não sabem ou tem dúvida. Os resultados obtidos demonstram um aumento gradativo em relação às respostas “atende com excelência”, quando comparados aos anos de 2015 e 2016.

Com relação ao conhecimento do docente sobre o Plano de Cargos e Salários, 41,1% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 36,7% atende parcialmente; 22,2% não sabem ou tem dúvida. Os resultados obtidos em relação ao ano de 2016, permanecem estáveis, mas quando comparados aos de 2015, apresentam melhora significativa no quantitativo de docentes plenamente satisfeitos.

No item valorização profissional, os dados revelaram que 57,8% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 32,2% afirmaram que atende parcialmente; 6,7% revelaram que não atende e apenas 3,3% 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 dados revelaram um percentual muito baixo em relação àqueles que responderam que o quesito não atende suas expectativas, permanecendo idêntico aos dois últimos anos.

Os funcionários **técnico-administrativos**, quando questionados sobre seu conhecimento em relação ao Plano de Cargos e Salários 8% responderam que atende com excelência; 76% atende parcialmente; 4% não atende e 12% não sabem ou tem dúvida. Em relação aos salários e vantagens, 26% dos técnico-administrativos responderam que “atende com excelência”; 73% que atende parcialmente e 11% não atende.

Os resultados obtidos nessas últimas questões não apresentaram divergências em relação aos da avaliação anterior. Esses resultados são idênticos aos do ano de 2016, e divergente aos obtidos em 2015, que demonstraram um número bem mais elevado de técnicos plenamente satisfeitos nos dois quesitos acima.

Dimensão 06 - Organização e Gestão Da Instituição

Esta dimensão foi avaliada pela CPA, por meio dos documentos produzidos pelos setores gerenciais, entrevistas e do questionário de autoavaliação aplicado.

Tratando-se da satisfação dos discentes em relação às Coordenações dos respectivos cursos. Os discentes do **Curso de Enfermagem** 55% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 36% atenderam parcialmente, 4,3% não atenderam e 4,7% 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, 61,4% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 31,7% atenderam parcialmente, 3,7% não atenderam e 3,1% 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 conseqüente diminuição nas respostas “não sabe ou tem dúvida”.

No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 33,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 47,6% atenderam parcialmente, 6,4% não atenderam e 12,4% 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**, 36,2% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da coordenação do curso, 43,3% atenderam parcialmente, 9,4% não atenderam; 5,5% não sabiam ou tinham dúvida. As respostas referentes aos cursos de enfermagem, farmácia e odontologia mantiveram-se similares às dos dois últimos anos, mas as do Curso de Direito apresentou uma queda média de 10 pontos percentuais no quantitativo de discentes que julgam o desempenho da coordenação excelente, em relação ano de 2016.

No que tange a satisfação dos discentes em relação à Direção Acadêmica da Instituição. Os discentes do **Curso de Enfermagem** 48,1% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 41,6% atenderam parcialmente, 5,3% não atenderam e 5% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 52,9% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 39,2% atenderam parcialmente, 3,9% não atenderam e 3% não sabiam ou tinham dúvida.

No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 29,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 48,3% atenderam parcialmente, 11,6% não atenderam e 10,4% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito**, 34,5% classificaram que

atenderam com excelência suas expectativas em relação ao desempenho da direção acadêmica, 46,2% atenderam parcialmente, 10,7% não atenderam e 8,6% não sabiam ou tinham dúvida.

Em comparação aos dois últimos anos, apenas o Curso de Direito apresentou queda no percentual de satisfação com a Direção Acadêmica no ano de 2015, que era de 50,8%.

Quanto aos Órgãos Colegiados e conhecimento de suas atribuições, os discentes do **Curso de Enfermagem**, 25,5% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas; 35,1% atenderam parcialmente, 22% não atenderam e 17,4% não sabiam ou tinham dúvida.

No **Curso de Farmácia**, 32,2% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas; 33,6% atenderam parcialmente, 18,7% não atenderam e 15,6% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 20,7% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,8% atenderam parcialmente, 22,2% não atenderam e 18,4% não sabiam ou tinham dúvida.

No **Curso de Direito**, 24,9% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 32,8% atenderam parcialmente, 22,2% não atenderam e 20,1% não sabiam ou tinham dúvida. Em relação aos dois últimos, apenas o curso de Farmácia, manteve-se com o mesmo percentual em relação às respostas “atende com excelência, os demais diminuíram em média 7 pontos percentuais.

Em relação ao grau de satisfação com a coordenação de curso, 80% dos **docentes** afirmaram que atende plenamente suas necessidades e 16,7% afirmaram que atende parcialmente e apenas 3,3% não souberam responder. Quando questionados sobre o serviço da direção acadêmica, os entrevistados responderam o seguinte: 61,1% dizem que atende com excelência; 31,1% afirmaram que atende parcialmente e 7,8% não sabe ou tem dúvida.

Quando perguntados sobre seu grau de satisfação em relação à Instituição, 70% revelaram que a Instituição atende com excelência e 26,7% dizem que sua satisfação é atendida parcialmente. Em relação ao funcionamento do CONSEP, os resultados obtidos foram: 41,1% dizem que atende com excelência; 33,3% responderam que atende parcialmente e 25,6% não sabe ou tem dúvida.

Quando questionados sobre o funcionamento do CONSUP 51,1% dos docentes responderam que atende com excelência; 17,8% disseram que atende parcialmente e 31,1% não sabe ou tem dúvida. Sobre o serviço de Secretaria Acadêmica, 66,7% dos docentes responderam que atende com excelência; 24,4% responderam que atende parcialmente e 8,9% não sabe ou tem dúvida. Com relação ao serviço de telefonia, os resultados obtidos demonstram que 47,8% responderam que atende com excelência; 40% disseram que atende parcialmente; 1,1% afirmaram que não atende e 11,1% não sabe ou tem dúvida.

O serviço de TI para 51,1% dos entrevistados atende com excelência; para 38,9% atende parcialmente; para 1,1% não atende e 8,9% não sabe ou tem dúvida.

Em relação ao setor de Pessoal- RH, os resultados obtidos foram os seguintes: 58,9% responderam que atende com excelência; seguidos de 33,3% que afirmaram que atende parcialmente; 5,6% não sabem ou têm dúvida e apenas 2,2% não atendem.

Sobre a participação nas decisões da Instituição, os resultados obtidos demonstraram que, 43,3% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 33,3% afirmaram que atende parcialmente; 11,1% não atendem e 12,2% não sabem ou tem dúvida.

Os resultados obtidos, em relação aos anos anteriores (2015-2016), demonstraram aumento gradativo nas respostas classificadas como “atende com excelência” na maioria dos quesitos, apenas o item sobre o serviço de Tecnologia da Informação permaneceu estável.

Em relação ao segmento técnico-administrativo, 75% responderam que seu grau de satisfação com a instituição é atendido com excelência; 23% atende parcialmente, 1% não atende e 1% não sabe responder. Em relação à clareza sobre o funcionamento administrativo 70% dos funcionários responderam atende com excelência, 23% atende parcialmente, 3% não sabe responder e 4% não atende. Os resultados demonstrados, comparados aos anos de 2015 e 2016, apontam que a Instituição permanece bem avaliada por esse segmento.

Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da Educação Superior

Para esta dimensão, a análise da CPA pautou-se na verificação da Política Financeira instituída, do PDI, dos resultados da autoavaliação e demais informações obtidas nos setores responsáveis.

No ano de 2017, a IES permaneceu vinculada 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), dos discentes do **Curso de Enfermagem** 41,6% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas; 40,1% atenderam parcialmente; 9,6% não atenderam e 8,7% não sabiam ou tinham dúvida.

No **Curso de Farmácia**, 45,4% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 36,7% atenderam parcialmente, 10,2% não atenderam e 7,7% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 31,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,1% atenderam parcialmente, 13,5% não atenderam e 13,9% não sabiam ou tinham dúvidas.

No **Curso de Direito**, 35,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 38,1% atenderam parcialmente, 13% não atenderam e 13,2% não sabiam ou tinham dúvidas. Em relação às avaliações anteriores, os resultados obtidos não apresentaram dados discrepantes aos já encontrados.

3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

Dimensão 07 - infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.

Para esta dimensão, a CPA avaliou infraestrutura física da instituição por meio de consultas ao PDI, aos Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos, instrumento de autoavaliação aplicado na comunidade acadêmica, tudo em cotejo com as observações *in loco*.

A CPA verificou que quanto ao Espaço físico, a instituição atualmente conta com 2 prédios, que juntos têm capacidade para abrigar todos os cursos de graduação, pós-graduação, bibliotecas, laboratórios, auditório, salas de aula, sala de professores, lanchonetes, área de convivência e demais espaços necessários ao funcionamento de uma Instituição de Ensino Superior.

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**, 30,4% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 45,7% atenderam parcialmente, 5,6% não atenderam e 18,3% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 32% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,1% atenderam parcialmente, 6% não atenderam e 21% não sabiam ou tinham dúvida. No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 21,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,1% atenderam parcialmente, 6,9% não atenderam e 30,5% não sabiam ou tinham dúvida. No **Curso de Direito**, 33,3% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 46% atenderam parcialmente, 5,7% não atenderam e 14,9% não sabiam ou tinham dúvida.

Em relação ao **acervo da biblioteca**, 48,1% dos discentes do Curso de Enfermagem avaliaram que atende com excelência suas expectativas, 41% atende parcialmente, 3,1% não atende e 7,8% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia** 51,7% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 40,2% atenderam parcialmente, 4,4% não atenderam e 3,7% não sabiam ou tinham dúvida.

No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 36,4,% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 45,7% atenderam parcialmente, 5,7% não atenderam e 12,2% não sabiam ou tinham dúvida . No **Curso de Direito**, 34,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 49%

atenderam parcialmente, 10,3% não atenderam e 6,1% 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** 37,6% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 52,8% atenderam parcialmente, 4,3% não atenderam e 5,3% não sabiam ou tinham dúvida. **No Curso de Farmácia**, 45,4% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,9% atenderam parcialmente, 4,8% não atenderam e 7,9% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia**, 29,5% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 51,5% atenderam parcialmente, 10% não atenderam e 10,8% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito**, 32,6% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 41,6% atenderam parcialmente, 13,4% não atenderam e 12,5% não sabiam ou tinham dúvidas.

Os serviços de **reprografia** foram avaliados pelos discentes do **Curso de Enfermagem** 44,4% avaliaram que atenderam com excelência suas expectativas, 42,5% atenderam parcialmente, 5,6% não atenderam e 7,5% não sabiam ou tinham dúvida.

No Curso de Farmácia, 44,2% dos discentes classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 43,4% atenderam parcialmente, 5% não atenderam e 7,5% não sabiam ou tinham dúvidas. No que se refere ao **Curso de Odontologia** 34,1% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 47,5% atenderam parcialmente, 8,3% não atenderam e 10,1% não sabiam ou tinham dúvidas. No **Curso de Direito** 33,3% classificaram que atenderam com excelência suas expectativas, 47,5% atenderam parcialmente, 8,6% não atenderam e 10,5% não sabiam ou tinham dúvidas.

Os dados obtidos referentes à avaliação da infraestrutura física, pelo segmento discente, não apresentaram resultados discrepantes, quando comparados aos encontrados em 2015 e 2016. Todos os itens perguntados predominaram as respostas “atende parcialmente”.

Em relação às **salas de aula**, 55,6% dos **docentes** entrevistados responderam que atende com excelência 36,7% atende parcialmente; 4,4% não atende e 3,3% não sabem ou tem dúvida.

Em relação aos **laboratórios**, os entrevistados responderam atende com excelência (52,2%); atende parcialmente (40%); não sabe ou tem dúvida (7,8%).

Sobre a qualidade dos serviços e reprografia, os resultados obtidos foram: atende com excelência (51,1%); atende parcialmente (27,8%); não atende (1,1%). Quando questionados sobre a **cantina**, os entrevistados responderam: atende com excelência (36,7%); atende parcialmente (45,6%); não atende (10%) e não sabem ou têm dúvida (7,8%).

Em relação aos equipamentos e materiais disponíveis para as atividades de ensino, pesquisa e extensão, os resultados obtidos foram: atende com excelência (51,1%); atende parcialmente (38,9%); não atende (4,4%) e não sabe ou tem dúvida (5,6%).

No quesito sobre as instalações físicas da **biblioteca**, os entrevistados responderam o que segue: atende com excelência (64,4%); atende parcialmente (26,7%); não atende (1,1%).

Quando perguntados sobre o atendimento na biblioteca, os resultados obtidos foram: atende com excelência (67,8%); atende parcialmente (20%); não sabe ou tem dúvida (12,2%)

Em relação à adequação da **sala de professores** para o desenvolvimento de suas atividades, os entrevistados responderam o seguinte: atende com excelência (63,3%); atende parcialmente (31,1%) e não atende (1,1%), não sabe ou tem dúvida (4,4%)

Quanto à eficiência dos **canais de comunicação interna** 51,1% dos entrevistados disseram que atende com excelência; 41,1% atende parcialmente; 1,1% não atende e 6,7% não sabe ou tem dúvida.

No item sobre a **comunicação e informações sobre eventos** externos, foram obtidos os seguintes resultados: 45,6% disseram que atende com excelência; 45,6% atende parcialmente; 2,2% não atende e 6,7% não sabem ou tem dúvida.

Sobre **comunicação e informações sobre eventos internos**, 45,6% dos entrevistados responderam que atende com excelência; 46,7% atende parcialmente e 1,1% 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 obtidos nesse segmento com os dois últimos anos, percebe-se que o nível de satisfação foi crescente, sobretudo em

relação aos itens: laboratórios; reprografia; materiais e equipamentos para ensino, pesquisa e extensão; biblioteca (atendimento e espaço físico); sala de professores e comunicação interna.

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, no quesito informação visual 76% revelaram que atende com excelência; 19% atende parcialmente e 1% não soube responder. No quesito informações prestadas pela Direção Acadêmica e Coordenações de Cursos, os resultados apresentados foram os seguintes: atende com excelência (75%); atende parcialmente (20%); não atende (4%) e não sabe ou tem dúvida (1%).

Após comparação dos resultados obtidos na avaliação desse segmento, verificou-se que não houve mudanças significativas em relação aos anos de 2015 e 2016.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Assim como em todas as Avaliações Institucionais realizadas ao longo dos anos, o Instituto Florence de Ensino Superior 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 da IES 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, a IES atua por meio dos Núcleos Docentes Estruturantes – NDE de cada curso, Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente – CAP, Coordenações de Curso e Comissão Própria de Avaliação - CPA, oportunidade em que são discutidos todos os processos pedagógicos, com o objetivo de alcançar a consolidação de uma política de atuação baseada na construção coletiva.

Nesse sentido, a comunidade acadêmica foi convidada a se posicionar acerca do planejamento e avaliação institucional, sobretudo no que se refere à atuação da CPA. Os resultados obtidos trouxeram poucos avanços ao longo do triênio 2015-2017, a maioria dos respondentes julgou que o atendimento da CPA, a divulgação dos resultados das avaliações e a reversão destes em melhorias atendem parcialmente suas expectativas.

Importante ressaltar que a CPA tem sido representada pelos seus membros nos eventos institucionais, ocorridos durante o ano letivo. Realiza visitas nas turmas ingressantes, a fim de divulgar as funções da Comissão e a importância da participação de todos no processo de autoavaliação.

Durante o ano de 2015 a CPA acompanhou o processo de reconhecimento do Curso de graduação em Direito. Em 2016 participou do processo de credenciamento institucional e do reconhecimento do curso de Odontologia, por meio da participação ativa nas reuniões de planejamento e organização dos processos.

No ano de 2017, acompanhou o processo de autorização dos Cursos de Graduação em Nutrição e Contabilidade, os quais foram bem avaliados e aprovados para funcionamento.

Fez parte das atividades da CPA, a reivindicação e acompanhamento das obras de construção dos laboratórios de prática para o Curso de Nutrição; ampliação dos laboratórios de informática; a construção de uma Biblioteca Setorial para atender aos alunos e docentes dos Cursos alocados no Prédio novo; disponibilização de mais uma lanchonete no Núcleo de Práticas Jurídicas; ampliação de vagas de estacionamento para a comunidade acadêmica; manutenção do valor reduzido da xerox, dentre outras.

Pelo exposto, percebe-se que os resultados obtidos nas avaliações e a atuação da CPA na IES, traduzem-se em implantação de melhorias, além de

fornecer subsídios à gestão no momento de decidir as áreas prioritárias para alocação de recursos.

No que se refere ao Desenvolvimento Institucional, a comunidade acadêmica se posicionou 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 crítico, reformulação e aperfeiçoamento.

Destaca-se que, sobre Planejamento e avaliação institucional, nos itens missão, visão e Plano de desenvolvimento institucional que se referem ao PDI, ao Regimento e Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos, os discentes, em sua maioria, respondeu conhecer parcialmente o teor desses documentos, em contrapartida, a grande maioria (média de 70%) dos docentes e do pessoal técnico administrativo declarou ter conhecimento dos documentos norteadores de planejamento institucional.

Esse cenário nos permite entender que não há uma discussão ampla desses documentos no meio estudantil, o que poderá justificar o resultado pouco satisfatório. A partir disso, percebe-se que não houve avanços ao longo do triênio 2015-2017 no sentido de melhorar esses índices.

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.

A política de inclusão social está representada nos programas existentes na IES, por meio de parcerias com órgãos públicos e privados, descontos-convênio, descontos institucionais, bolsas de monitoria, promoções, PROUNI (Programa Universidade para Todos), FIES (Programa de financiamento estudantil em parceria com o Governo Federal), PRAVALER (Crédito universitário em parceria com bancos privados)

Quanto à atuação da IES na sociedade maranhense, podemos ressaltar as parcerias do Instituto com o Poder Público, como o PROGRAMA VIVA SAÚDE, em parceria com o PROCON/MA; manutenção de uma Unidade do PROCON/MA nas dependências da IES, para dar suporte à comunidade no que tange o direito do consumidor; projetos de extensão, ações sociais, atendimentos odontológicos de

baixo custo, ofertados pela Clínica-Escola; atendimento jurídico gratuito, ofertado pelo Núcleo de Práticas Jurídicas; farmacêuticos do bem; bula informativa, dentre outras.

É importante destacar, que ao longo dos anos, a responsabilidade social também é percebida, pela manutenção dos benefícios proporcionados aos seus funcionários, destacando-se plano de saúde (extensivo aos seus dependentes); bolsas de estudo; descontos especiais aos seus dependentes nos cursos ofertados pela IES e Plano de Cargos que propicia enquadramento funcional e conseqüente ascensão na carreira.

Ante o exposto, percebe-se uma real preocupação da IES em manter uma Política de Inclusão Social nos moldes propostos no PDI vigente.

De modo geral, as políticas acadêmicas desenvolvidas pela Instituição foram avaliadas de maneira pouco satisfatória, sobretudo nos que envolvem pesquisa e extensão. Os resultados apontaram baixa aprovação nos quesitos sobre participação dos discentes em projetos de extensão, condições de equipamentos para desenvolvimento de pesquisa.

É importante frisar que a IES, manteve investimentos, ao longo dos anos na área de pesquisa e extensão, por meio da Coordenação de Pesquisa de Extensão – CONEX, onde são desenvolvidas ações que visam à 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. Em 2017, a IES realizou o “I Congresso Interdisciplinar” envolvendo todos os cursos, o qual teve avaliação positiva pela comunidade acadêmica e sociedade em geral.

Além disso, ainda em 2017 a CONEX retomou as atividades da revista científica FLORENCE EM REVISTA (QUALIS B5), instrumento importante para divulgação do conhecimento científico. Espera-se com essa iniciativa fortalecer a área de pesquisa e extensão.

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 adotados estão

atendendo parcialmente suas necessidades, portanto, ações de melhoria devem ser implantadas. Vale destacar que em relação aos últimos anos, este índice tem apresentado melhoras significativas.

Sobre essa dimensão, é importante ressaltar que a IES vem ampliando ao longo dos anos, a utilização do site institucional; das redes sociais: instagram e facebook; e-mail; whatsapp, como estratégias de comunicação, por serem veículos ágeis, dinâmicos e permitirem maior alcance e respostas mais céleres. A comunidade acadêmica e a sociedade podem acessar informações relevantes acerca dos cursos de graduação, pós-graduação, eventos, CPA, Biblioteca, Secretaria Acadêmica etc.

Por outro lado, a utilização em larga escala das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) requer uma dinâmica maior quanto à atualização das informações, uma vez, que a CPA detectou, quando da avaliação do site, informações desatualizadas, que podem confundir os usuários.

Além disso, há nos espaços de grande circulação da IES, murais que servem para divulgação de informações internas e outras de interesse da comunidade, tais como: eventos, congressos, seleção para estágio, concursos públicos etc. Os murais também devem ser observados, pois, como são canais de difusão de informações, também carecem de atualizações constantes.

Considera-se a ouvidoria um instrumento de suma importância para avaliar cotidianamente os trabalhos de qualquer instituição, 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.

No ano de 2017, a Ouvidoria atendeu mais demandas que nos anos anteriores; isso demonstra que a comunidade acadêmica reconhece sua função e importância na estrutura administrativa. Ainda assim, é importante frisar que a comunidade acadêmica tem livre acesso aos setores da IES, sem prévio agendamento, uma das potencialidades mencionadas pela comunidade acadêmica sobre a atuação da Instituição.

A comunidade acadêmica manteve avaliação positiva no quesito sobre as políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes, além da aprovação pelos

egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, demonstrada pelo bom índice de ocupação no mercado de trabalho.

Pensando na permanência do aluno, a IES manteve ao longo desses três anos, a oferta de bolsas aos estudantes, descontos promocionais, planos diferenciados, negociações facilitados, como já informados anteriormente.

Outras políticas de atendimento aos estudantes, também exercem papel importante no processo de permanência do aluno, tais como: Programa de Nivelamento; central de estágio e setor de negociações. O Programa de Nivelamento, apesar de não ter sido objeto das últimas arguições, é uma importante ferramenta utilizada pela Instituição que possibilita aos alunos interessados, a recuperação de conteúdos do currículo básico, para assim, prosseguir nos estudos com mais segurança e evitar possíveis evasões.

A Central de Estágio, mediante convênios com empresas e Poder Público, oferece aos alunos devidamente matriculados, estágios nas áreas específicas dos seus cursos. Além dos estágios obrigatórios para conclusão de curso, também medeia a contratação de estágios não-obrigatórios, igualmente importantes para a formação do aluno, em conformidade com a legislação vigente e a especificidade de cada curso.

Outra importante política de atendimento ao estudante é o serviço de negociação de débitos, com atuação permanente durante todo o período letivo, desenvolve planos de negociação personalizados para os alunos em débito, sempre levando em consideração, o perfil de cada um.

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 é avaliada positivamente pelos docentes. O modelo de remuneração leva 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.

Em contrapartida, o pessoal técnico-administrativo não aprova a estrutura remuneratória constante no PCCS adotado, o que merece um estudo por parte da gestão de Recursos Humanos, uma vez que esse resultado se repete há 3 anos, e pouco esforço foi feito no sentido de sanar essa deficiência.

Para a qualificação dos técnicos administrativos a Instituição adotou o Programa de Qualificação do Corpo Técnico-Administrativo - PEQ-TEC que oferta cursos de capacitação para a reversão na melhoria dos serviços ofertados, mas, na prática não há registros de oferta de cursos frequentes, sobretudo neste último ano.

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, o que inclui incentivos financeiros, caso haja orçamento previsto.

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 parcialmente ao que está proposto nos seus regimentos e estatutos.

Quanto ao funcionamento do Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão – CONSEPE, a comunidade acadêmica sinalizou que atende parcialmente suas expectativas. Apesar desse resultado, nota-se ao longo dos três últimos anos, uma melhora significativa nesse quesito, o que não impede uma busca contínua de aprimoramento.

Já sobre o funcionamento do Conselho Superior – CONSUP, mais da metade da comunidade acadêmica aprova com excelência, índice que surpreende por ter tido uma melhora significativa em relação aos dois últimos anos;

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, mantendo-se, inclusive os mesmos resultados das últimas avaliações.

Mais da metade dos entrevistados aprova o serviço de Tecnologia da Informação – TI e o Serviço de RH, mas, são setores importantes que precisam estar em constante aperfeiçoamento. Vale ressaltar que o Setor de TI vem recebendo investimentos todos os anos, sobretudo na ampliação da rede, compra de equipamentos e contratação de funcionários.

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 o serviço de lanchonete é terceirizado e no ano de 2017 houve substituição de prestador de serviço, e mesmo assim, apenas 30% da comunidade discente aprovou o serviço. Espera-se que para o ano de 2018, esse índice melhore, tendo em vista os novos investimentos empregados.

Para a comunidade acadêmica, o serviço de reprografia, também terceirizado, continua ao longo dos anos atendendo parcialmente suas expectativas. A partir dessa avaliação, cabe à IES fazer um estudo mais aprofundado, para assim, ter subsídios que auxiliem na tomada de decisão quanto à permanência desta empresa no próximo ano letivo.

Os equipamentos de informática destinados aos laboratórios também considerados um ponto a melhorar nas avaliações anteriores, foi mais bem avaliado em 2017, ainda assim, os investimentos devem permanecer, tendo em vista a recente aprovação do Ensino a distância para pós-graduação.

Outro importante setor que recebeu investimentos nos anos de 2015-2016 foi a Biblioteca, com ampliação do acervo e espaço físico e a construção de uma Biblioteca Setorial para atendimento dos Cursos alocados no prédio novo. A construção desta biblioteca foi uma conquista dos discentes, apoiados pela CPA.

A sala de professores mal avaliada nos anos de 2015 e 2016, atualmente foi aprovada com excelência por mais de 63%, isto denota os investimentos feitos pela IES a partir dos resultados das autoavaliações.

De modo geral, menos da metade da comunidade acadêmica aprova com excelência a estrutura física da IES. É importante, contudo, destacar que a CPA, a partir de uma avaliação qualitativa, verificou que a infraestrutura física da IES atende ao proposto no PDI e às especificidades dos cursos ofertados, respeitando-se as limitações estéticas e arquitetônicas do Centro Histórico, impostas pelo Poder Público.

Percebe-se uma contínua 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. Inclusive, para manter uma infraestrutura adequada, a IES adquiriu um prédio para alocar novos cursos, com auditório, cantina, sala de reprografia, sala de professores, laboratórios, biblioteca etc

Atualmente, o espaço físico está em conformidade com as exigências de acessibilidade, tais como: piso tátil; sinalização em braile; banheiros acessíveis, elevadores 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.

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, mantém 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. A aplicação dos recursos é cuidadosamente pensada, uma vez que a única fonte de arrecadação da IES provém de mensalidades.

5 AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES

O processo de autoavaliação cumpriu todas as etapas propostas, culminando com a elaboração deste relatório integral. Durante o exercício de 2017, mantiveram-se os mesmos instrumentos da avaliação dos anos de 2015 e 2016, o que nos permitiu um comparativo com as avaliações anteriores, proporcionando-nos a verificação da evolução do trabalho desenvolvido. Com isso, verificou-se que a maioria das ações de melhoria propostas nas últimas avaliações foram cumpridas.

Percebeu-se nesta autoavaliação, uma atuação da CPA mais eficiente, que desenvolveu ações que permitiram observar mais de perto a rotina da Instituição com visitas aos setores, reunião com a direção acadêmica, administrativa e geral, acompanhamento de obras, análise dos documentos oficiais e dos produzidos pelos setores, o que permitiu uma avaliação mais crítica, possibilitando, assim, uma análise mais detalhada sobre a realidade estudada.

Com o objetivo de contribuir para a manutenção de uma política constante de melhoria institucional, a CPA, baseada nos dados obtidos nos setores, na observação direta e na análise dos resultados das autoavaliações do triênio 2015-2017, sugere as ações a seguir:

- Intensificar as ações de comunicação interna e externa, quanto à divulgação da autoavaliação e dos trabalhos da CPA e demais eventos institucionais;
- Propor a criação de subcomissões, para dar suporte à avaliação qualitativa;
- Ampliar as políticas de contratação de pessoas com deficiência;
- Divulgação das atividades de extensão;
- Desenvolver estratégias para envolvimento dos discentes nas atividades de pesquisa e extensão;
- Divulgar as ações do CONSEPE;
- Relançar a Revista Científica – FLORENCE EM REVISTA;
- Designar funcionário para atualização diária das redes sociais, sites e murais;

- Propor ações de fortalecimento da Pós-Graduação e ampliação da oferta de vagas;
- Atualização do acervo bibliográfico, sobretudo na área do Direito e Odontologia;
- Propor aos responsáveis pela lanchonete e reprografia, melhorias no atendimento e espaço físico;
- Propor a criação de mais espaços de convivência;
- Melhorar o fluxo de informações nos setores;
- Aprimorar o Programa de Acompanhamento ao Egresso - PAE, por meio da criação de um canal de comunicação direto com os egressos, com o intuito de acompanhar seu desenvolvimento profissional;
- Manter investimentos na área de TI;
- Propor ao RH que adote um programa de ambientação aos funcionários, para que estes possam conhecer espaço físico, processos e Plano de Cargos;
- Retomar o Programa de Qualificação do Corpo Técnico- administrativo, com a oferta de cursos visando o aprimoramento das suas habilidades profissionais.
- Discutir a estrutura curricular dos cursos de graduação, com a participação de docentes e coordenadores;
- 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, livros extraviados, rasgados ou riscados, paredes riscadas e descarte de lixo em local inadequado;
- Ampliar programas de financiamentos estudantis;
- Ampliar a oferta de vagas no estacionamento;
- Estimular a realização de reuniões com as instâncias colegiadas, a partir do cronograma estabelecido;
- Propor a reformulação do PCCS da categoria técnico-administrativa;
- 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, P. **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.