

**RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO  
ANO BASE: 2018**

**São Luís  
2019**

## SUMÁRIO

	<b>DADOS DA IES</b> .....	02
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	03
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	07
<b>3</b>	<b>DESENVOLVIMENTO</b> .....	10
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES</b> .....	21
<b>5</b>	<b>AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES</b> .....	28
	REFERÊNCIAS .....	32
	APÊNDICES .....	33
	FOLDER DE DIVULGAÇÃO .....	34
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DOCENTE .....	35
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DISCENTE .....	55
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO TÉCNICO ADMINISTRATIVO .....	68
	RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO EGRESSOS .....	72
	RELATÓRIO DE ATIVIDADES OUVIDORIA .....	102

## RELATÓRIO PARCIAL CPA

**GESTÃO 2018**

### **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**

<b>NOME</b>	<b>SEGMENTO</b>
Eliziane 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 2018 a Março de 2019**

A avaliação das Instituições de Educação Superior tem caráter didático-formativo e visa ao aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Trata-se, portanto, de um processo multidisciplinar, em permanente construção, sob a perspectiva Cooperativa, plural. Deste modo, para que tal processo ocorra de forma expedita e eficaz, para a entrega aos destinatários de um serviço de qualidade, a participação efetiva de todos os segmentos, comunidade acadêmica, sociedade civil e dos egressos, é de fundamental importância. Nessa perspectiva, a Instituição de Ensino Superior avaliada deverá consolidar, a passos largos, uma cultura de avaliação que possibilite maior conhecimento sobre sua missão, visão, finalidades e objetivos.

No ensino superior brasileiro, a relevante atividade fiscalizatória e avaliativa, historicamente, com fulcro nos dizeres legais, vem buscando desenvolver e aprimorar as avaliações. Assim, 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 para 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.

Mencionadas prescrições didáticas e de planejamento virtuoso ganham destaque na atuação do Instituto Florence de Ensino Superior, constituídos por seus Órgãos deliberativos, com imensurável participação da CPA. Integram o planejamento estratégico da IES as políticas de acompanhamento e avaliação das atividades-fim, ou seja, ensino, pesquisa e extensão, além das atividades meio, caracterizadas pelo planejamento e gestão. Contudo, o referido processo avaliativo, a partir de uma visão crítica e holística, vem 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, por oportuno, que nessa fase propedêutica, 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 e do poder público, com vistas a obter um *status* de qualidade nos serviços prestados à educação superior brasileira.

Assim especialmente no tocante às Instituições de Ensino Superior, a Avaliação Institucional, sobretudo preconizada pela CPA, apresenta natureza contínua, global e formativa, possibilita compartilhar e otimizar as suas relações sociais e pedagógicas. E esse papel gerencial cabe a cada órgão da IES diretamente envolvido, sob o crítico e diferenciado olhar da CPA, com base nos documentos e na atuação de cada setor da instituição. Esse processo, de forte sentido formativo, contribuirá continuamente para a melhor definição dos papéis, bem como para a articulação dos compromissos dos indivíduos, na intrincada malha de relações sociais da Instituição; afinal, as questões e dinâmicos estão inter-relacionados e assumem dimensões globais se a eles atribuem-se os fundamentos dessas complexas 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.

O ensino, a pesquisa e extensão, constituem-se verdadeiros pilares de Uma IES. O INSTITUTO FLORENCE, em sua atuação, apresenta como filosofia de trabalho desenvolver ações integradas entre os pilares do ensino superior e uma gestão institucional sustentável. A IES ora avaliada tem 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 parcial é o produto final do processo de autoavaliação correspondente ao ano de 2018, 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, no ano de 2018, 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. Mas a incompletude talvez seja a maior marca desse documento, sendo cada geração tem a obrigação de entregar um ensino de qualidade. cada vez mais superior.

## 2 METODOLOGIA

A autoavaliação Institucional é um processo contínuo, por meio do qual o Instituto Florence de Ensino Superior – IFES articula e produz conhecimentos acerca da realidade estudada; busca descrever, analisar e identificar a qualidade dos serviços prestados à comunidade. Pensada a partir do PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional), dos relatórios internos, 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.

O processo de autoavaliação, implantado no Instituto Florence, é planejado e construído pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, pautado na participação da comunidade acadêmica e na sociedade civil, através da aplicação de instrumentos de coleta de dados, capazes de traduzir os anseios da comunidade acadêmica, para que, após análise, possam subsidiar um planejamento participativo, que priorize o diálogo.

Diante disso, a CPA propõe um processo de autoavaliação que se realiza por meio de um Ciclo avaliativo de três anos. Para esse novo ciclo, 2018-2020, manteve-se a estratégia utilizada no triênio anterior (2015-2017), por meio do qual, aplicou-se um questionário pelo sistema acadêmico GFLEX, para os segmentos docente e discente, onde foram respondidas questões acerca dos cursos e da IES, a partir das dimensões estabelecidas pelo SINAES.

O referido questionário foi estrategicamente aplicado ao final do segundo semestre letivo de 2018, próximo ao período das últimas avaliações, que é quando há maior número de acessos ao sistema acadêmico que serviu como base para a coleta de dados. A pesquisa foi aplicada a todos os alunos matriculados, registrando uma média de 80% de participação dos discentes.

Foram aplicadas 50 questões de múltipla escolha, englobando todos os cinco eixos propostos para avaliação pelo SINAES e uma questão aberta para registro de sugestões e/ou críticas.

Para os docentes, foi utilizada a mesma estratégia, mas, com um questionário enxuto, contendo 35 quesitos de múltipla escolha e uma questão aberta para registro de sugestões e/ou críticas.



No caso dos técnicos administrativos e egressos aplicou-se um questionário, com perguntas fechadas e uma aberta, que contemplam os cinco eixos avaliativos, de forma a permitir a avaliação de todos os setores que compõem a Instituição.

Para essa avaliação, os instrumentos foram reestruturados, levando em consideração as sugestões registradas em avaliações anteriores, que sinalizaram que o modelo adotado era muito extenso, fator este que poderia influenciar na qualidade da avaliação.

O relatório da CPA é composto pelos dados institucionais relevantes para a identificação de fragilidades e potencialidades, contemplando os cinco eixos propostos pelo SINAES, quais sejam: Planejamento e Avaliação Instituição; Desenvolvimento Institucional; Políticas Acadêmicas; Políticas de Gestão e Infraestrutura Física.

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

Os resultados da autoavaliação devem ser submetidos ao olhar externo de especialistas, na perspectiva de proceder à análise das práticas desenvolvidas. Uma visão externa à IES pode corrigir eventuais erros de percepção produzidos pelos agentes internos, que funciona 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 juízo de valor sobre a qualidade das práticas e da produção teórica da instituição.

A organização desse 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:

<b>ETAPA</b>	<b>AÇÕES</b>
1 Constituição da CPA	Apresentação de novos membros Elaboração do plano de trabalho Sensibilização
2 Desenvolvimento	Levantamento de dados e informações Reuniões com NDE Reuniões com Direção Geral Reuniões com Direção Acadêmica 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). Reunião de avaliação do mandato

Participaram do processo: 1739 alunos da graduação e pós-graduação; 35 funcionários técnico-administrativos, 155 alunos egressos; 91 docentes, no período compreendido entre 10 de novembro a 30 de dezembro de 2018.

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 os eixos definidos pelo SINAES e comparados à realidade apresentada em relatórios internos, visitas às instalações; PDI e demais documentos pertinentes.

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.

Com os dados obtidos, a CPA elaborou relatório parcial, subsidiado pelas informações contidas na análise documental, nos questionários, nas avaliações dos pacientes da clínica integrada e nos demais usuários dos serviços prestados pela instituição.

A versão preliminar deste relatório foi amplamente discutida pelos membros da CPA e após aprovada, enviada aos setores de gestão da IES; e aos presidentes dos Centros Acadêmicos. Paralelamente, uma cópia foi protocolada no

sistema e-mec, como previsto em Portaria Ministerial, 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 ampla socialização dos resultados junto à comunidade acadêmica, por meio da realização de seminário, rodas de conversa, e-mail, banners e redes sociais.

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 – Planejamento de avaliação**

##### **Dimensão 8: Planejamento e Avaliação**

Essa 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 a participação da comunidade acadêmica, bem como a sua opinião acerca da divulgação dos resultados da autoavaliação e na utilização desses resultados na revisão do planejamento e ações institucionais.

Em relação à participação no processo de autoavaliação, 33% dos discentes relataram que participaram; 30,8% participaram em parte; 17,8% não participaram e 18% não souberam responder. Na pergunta sobre divulgação dos resultados das autoavaliações aplicadas pela CPA, 40,8% responderam que é satisfatória; 30,8% que em parte é satisfatória; 8,6% disseram que não e 19,8% responderam.

Em seguida, foram questionados se os resultados são utilizados para revisão do planejamento e das ações no âmbito da instituição, as respostas obtidas foram: 36,5% acharam que sim; 28,6% que são utilizados em parte; 7,2% que não são utilizados e 27,8% não responderam.

Para o corpo docente, a divulgação dos resultados das autoavaliações foi satisfatória em 48,4% das respostas; 23,1% consideraram que foi satisfatória em parte; 9,9% que não é satisfatória e 18,7% não responderam.

Em relação ao corpo técnico-administrativo, 67,8% consideraram satisfatória a divulgação dos resultados da CPA e 71,9% entenderam que a instituição utiliza os resultados das autoavaliações para rever seu planejamento e revisar as ações implantadas.

### **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. As perguntas relacionadas a esta dimensão versaram sobre se as atividades desenvolvidas na IES coadunam com a missão proposta e se o PDI é um documento que orienta as políticas institucionais.

Dentre os participantes do corpo docente, 34,2% afirmaram que conhecem o PDI, mas nunca tiveram acesso; 12,7% conhecem o PDI e sabem o conteúdo e 53,1% não conhecem o documento. Sobre a missão institucional, 58,1% disseram que percebem que as atividades desenvolvidas na IES estão de acordo com a missão; 31,1% que consideram que as atividades desenvolvidas estão em parte de acordo com a missão e apenas 5,6% afirmaram que entendem que as atividades desenvolvidas não estão de acordo com a missão institucional.

Para 82,4% do segmento docente, as atividades desenvolvidas na IES estão de acordo com a sua missão institucional; 15,4% entendem que estão de acordo em parte, e apenas 1,1% afirmou que as atividades desenvolvidas não coadunam com o que está descrito na missão institucional.

No quesito sobre o PDI, como documento de planejamento e norteador das políticas institucionais, 29,7% afirmaram que conhecem o documento, mas não tiveram acesso; 56% afirmaram que conhecem e sabem o conteúdo e apenas 14,3% não conhecem tão importante documento.

Para 73,1% dos técnicos administrativos, as atividades desenvolvidas na IES estão de acordo com a sua missão institucional e 15,1% que estão de acordo em parte, e apenas 11,8% não responderam. Já em relação ao PDI, 41% conhecem o documento, mas não tiveram acesso; 35,6% conhecem e sabem o conteúdo e apenas 23,4% não conhecem o documento.

É importante destacar que a CPA constatou que o Plano de Desenvolvimento Institucional-PDI vigente encontra-se no site institucional com livre acesso de quaisquer interessados, além de cópias físicas nos setores estratégicos da Instituição.

### **Dimensão 03 – Responsabilidade Social da Instituição**

As questões a seguir versam sobre a responsabilidade social da Instituição, com quesitos que abordam promoção da cidadania e inclusão social; desenvolvimento econômico e identificação das necessidades da população. As informações foram obtidas nos setores responsáveis e na análise de relatórios.

O primeiro quesito versou se as ações da Instituição influenciam na qualidade de vida da população em relação a promoção da cidadania e inclusão social. Os resultados obtidos em relação aos discentes foram: 56% afirmaram que as ações desenvolvidas melhoraram a qualidade de vida da população do entorno; 16,2% que não melhoraram e 27,2% não responderam. Já em relação ao desenvolvimento econômico da região, 47,6% avaliaram que as ações auxiliaram no desenvolvimento econômico local; 19,2% que não alterou o cenário econômico e 33,2% não responderam.

Para 42% dos docentes, afirmaram que as ações de responsabilidade social implementadas pela Instituição nas comunidades contemplam a inclusão social e o desenvolvimento econômico são ótimas; 40,7% que são boas; 5% que são regulares, 9,9% não responderam e 2,2% que são ruins.

Já para os técnicos administrativos, 60% acham que as ações implementadas são ótimas; 32% que são boas; 2% que são regulares e apenas 6% não responderam.

## **3.3 EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS**

### **Dimensão 02 – Políticas Para Ensino, Pesquisa, Pós-Graduação e Extensão.**

Para a análise 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.

As perguntas voltadas à comunidade acadêmica versaram sobre projetos de pesquisa e extensão, estágio obrigatório; e a utilização das tecnologias de

informação e comunicação no processo de ensino aprendizagem nas aulas presenciais.

A primeira pergunta foi sobre a participação dos discentes em projetos de pesquisa: 43,9% afirmaram que participaram e 56,1% que não. Sobre projetos de extensão, 31,2% participaram e 68,8% não. Dos que participaram, cerca de 90% afirmaram que a infraestrutura disponibilizada para as atividades foi considerada boa. Em relação aos recursos humanos disponíveis para as atividades, 20,8% consideraram ótimos; 24,4% consideraram regular e apenas 3,6% consideraram péssima.

Em relação a eventos externos: 71,5% afirmaram que participaram e 28,5% não participaram. Sobre demandas de auxílio para participação em eventos externos: 13,1% não foram atendidos; 30,4% foram atendidos parcialmente; 12,7% foram atendidos integralmente; 43,8% não demandaram.

Para os docentes, a primeira pergunta era sobre o que achavam das atividades de extensão implantadas em seus cursos de atuação. As respostas obtidas foram: 29,7% acham ótimas; 45,1% consideram boas; 12,1% acham regulares e 12,1% não souberam responder ou não tem conhecimento das atividades desenvolvidas em seus cursos.

Sobre a implantação das metodologias ativas nas atividades de ensino: 35,2% consideraram ótima; 54,9% consideraram boa; 7,7% consideraram regular 1,1% consideraram ruim.

Quando questionados se a atualização das disciplinas e material didático é pertinente às políticas de ensino adotadas pela IES, 76,9% afirmaram que sim e 20,9% que não. Sobre se há incentivos financeiros para realização das ações de extensão implantadas 41,8% afirmaram que sim; 31,9% afirmaram que são atendidos em parte e 18,7% não souberam responder.

Os alunos da pós-graduação quando questionados sobre a proposta curricular dos seus cursos, 80% deles afirmaram que está condizente com o nível almejado e 20% afirmaram que condiz em parte.

Ainda sobre o ensino de pós-graduação, 86% dos pesquisados responderam que os docentes são qualificados para a condução das atividades de ensino, pesquisa e extensão proposta e 14% consideraram que não.

Em relação ao estágio obrigatório, os alunos responderam sobre três aspectos: divulgação de vagas; trâmite de documentação e supervisão docente.

Sobre a divulgação de vagas, consideraram o serviço ótimo, 26,9%; consideraram bom, 29,9%; consideraram regular, 14,5%; consideraram péssimo, 3,8%. Sobre o trâmite da documentação, 24,8% acharam ótimo; 32,3% consideraram bom; 16,5% acharam regular; 2,2% consideraram péssimo.

Sobre supervisão docente, 27,7% dos discentes consideraram ótimo; 32,2% consideraram boa; 13,9% ruim e apenas 2,8% péssima.

Sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC's no processo ensino-aprendizagem, 22,6% dos discentes acharam ótimo; 37,7% bom; 20,2% regular e 3,6% péssimo.

#### **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.

Sobre esta dimensão, ao serem perguntados sobre a frequência de acesso ao site institucional, 34,8% dos discentes disseram acessar diariamente; 35,7% pelo menos uma vez por semana; 18,7% pelo menos uma vez por mês; 3,7% nunca acessaram e 7,1% não responderam.

As redes sociais mantidas pela IES também foram objeto da pesquisa; quando perguntados sobre o acesso às redes sociais (instagram e facebook), 34,4% disseram acessar diariamente; 25% pelo menos uma vez por semana; 16% pelo menos uma vez por mês; 14,1% nunca acessaram e 10,4% não responderam.

Para 48% dos discentes, a qualidade prestada pelos canais de comunicação oficiais é eficiente, para 23,7% é parcialmente eficiente; para 12,5% não é eficiente e 15,8% não responderam.

Para 52,7% do segmento docente, a comunicação externa praticada pela IES (ouvidoria, site, telefone, aplicativo de mensagens e redes sociais) referente à divulgação dos cursos de graduação, ações das atividades de pesquisa e extensão é realizado de forma eficiente, e para 30,8% em parte. Já a comunicação interna é considerada eficiente para 49,5% e em parte para 35,2%.

Para esta mesma pergunta, 71% dos funcionários técnico-administrativos responderam que é eficiente; 24% parcialmente eficiente e 5% não responderam.

### **Dimensão 09: Políticas de atendimento ao Estudante**

Para a avaliação desta dimensão, as perguntas constantes do questionário foram relacionadas à Coordenação de Apoio Pedagógico ao Docente e Discente – CAP; monitoria; recepção de calouros; orientação acadêmica; nivelamento; programas de bolsa-desconto; centro acadêmico e política de acompanhamento de egressos.

Para 25,6% dos discentes, as atividades de recepção aos calouros são ótimas; 34,8% consideraram boas; 19,7% regulares; 4,1% ruins e 4% péssimas.

Sobre os programas de monitoria, 23,1% acham ótimos; 34,3% bom; 21,7% regular; 4,7% ruim; 3,4% péssimo.

Sobre orientação acadêmica, 26% acham ótima; 40% boa; 17,7% regular; 3,7% ruim e 2,9% péssima e 9,6% não responderam.

Os programas de bolsa-desconto implantados são ótimos para 24,6%; 31,7% bons; 16,9% regulares; 4,4% não responderam.

Para 31,9% dos docentes, os programas de apoio ao estudante, especialmente, CAP, nivelamento e monitoria, desenvolvidos pela IES são ótimos; para 42,9% bons; 8,8% regulares e 1,1% ruins. Quanto à política de acompanhamento de egressos 29,7% conhecem e 27,5% conhecem em parte; 36,3% não conhecem e apenas 6,6% não souberam responder.

### **3.4 EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO**

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

Existe na Instituição um Plano de Cargos para as carreiras docente e técnico-administrativa. A partir desse plano, a CPA verificou se os parâmetros utilizados para contratação e promoção estão em conformidade com o que está contido neles. Além disso, buscou junto ao Setor de Recursos Humanos, se em 2018 houve algum plano de capacitação para os funcionários, e se os professores receberam incentivos para participação de atividades de qualificação. Essa análise foi confrontada com os resultados obtidos nos questionários aplicados pela CPA.

Sobre a política de formação e capacitação docente adotada pela IES, 23,1% acharam ótima; 50,5% boa; 16,5% regular; 1,1% ruim e 8,8% não



responderam. Já sobre o plano de carreiras implantado 20,9% acharam ótimo; 36,3% acharam bom; 14,3% acharam regular e apenas 4,4% acharam ruim.

Ainda nesta dimensão, 26,4% dos os docentes revelaram que a participação deles nos órgãos de gestão e colegiados é ótima; 45,1% consideraram boa; 8,8% regular; 2,2% ruim e 17,6% não responderam.

Quando questionados sobre o ambiente de trabalho, 65% dos funcionários técnicos administrativos responderam que se sentem plenamente satisfeitos e 32% que parcialmente satisfeitos e apenas 3% que não se sentem satisfeitos. Já em relação aos salários e vantagens 63% sentem-se parcialmente satisfeitos, 26% plenamente satisfeitos e 11% não se sentem satisfeitos.

### **Dimensão 06 - Organização e Gestão Da Instituição**

Esta dimensão foi avaliada pela CPA, por meio dos documentos produzidos pelos setores gerenciais: direção geral; direção administrativa e direção acadêmica e pelos demais setores da instituição, aliados aos resultados obtidos nos questionários de autoavaliação aplicados.

Sobre o ambiente de trabalho, sobretudo no que diz respeito à organização, celeridade no atendimento e informatização aplicada ao setor financeiro, 31,9% dos docentes entenderam que é ótimo; 45,1% que é bom; 13,2% que é regular e 9,9% não responderam. Quando aplicado à secretaria acadêmica, 37,4% consideraram ótimo; 44% bom; 8,8% regular; 2,2% ruim e 7,7% não responderam.

Sobre a diretoria acadêmica 46,2% acharam ótimo; 37,4% acharam bom; 7,7% acharam regular e 8,8% responderam. Sobre a satisfação com coordenação dos cursos aos quais fazem parte, 61,5% avaliaram o atendimento ótimo; 33% bom; 3,3% regular e 2,2% não responderam.

A diretoria administrativa foi avaliada da seguinte forma: 37,4% consideraram ótima; 40,7% boa; 9,9% regular e 12,1% não souberam responder.

O setor de Tecnologia da informação foi avaliado da seguinte forma: 30,8% acharam ótimo; 38,5% acharam bom; 14,3% acharam regular; 5,5% acharam ruim e 8,8% não responderam.

Ainda para os docentes, a assessoria de comunicação foi avaliada da seguinte forma: 19,8% ótima; 45,1% boa; 23,1% regular; 1% ruim e 11% não responderam.

Na avaliação dos discentes, 36,1% consideram o acesso à direção acadêmica ótimo; 32,4% bom; 17,3% regular; 4,4% ruim e 2,9% péssimo. O acesso à coordenação de curso foi avaliado por 50,2% dos discentes como ótimo; 27,2% bom; 12,5% regular; 3,9% ruim e 2,9% péssimo.

O acesso ao setor administrativo-financeiro foi considerado ótimo para 31,6%; bom para 37,7%; regular para 17,7%; ruim para 4,2% e péssimo para 3%.

Pela primeira vez, os estudantes foram questionados sobre Centro Acadêmico, e os resultados encontrados foram: 75,3% dos discentes entendem que o centro acadêmico representa seus interesses junto aos órgãos de gestão da IES e 24,7% entenderam que não.

Para 78% dos técnicos administrativos a atuação da direção acadêmica atende com excelência suas expectativas; 20% atende parcialmente e para 2% não atende. Já atuação das coordenações de curso; 70% consideraram a atuação excelente; 24% boa e 6% não atende.

### **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 relatórios contábeis, das certidões dos órgãos competentes e demais informações obtidas nos setores responsáveis.

No ano de 2018, a IES permaneceu vinculada ao Fundo de Financiamento Estudantil do Ensino Superior – FIES que possibilitou maior inserção de alunos nos cursos de graduação ofertados; 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.

Pela análise documental nos setores inicialmente mencionados, verificou-se que a IES, apesar da crise econômica enfrentada no país, dispõe de um planejamento específico para a manutenção da sustentabilidade financeira. No ano de 2018, revisou suas planilhas de custos, readequou a folha de pagamento, iniciou os estudos de atualização dos planos de cargos, iniciou nova campanha de captação de alunos, priorizando a inclusão social, com planos mais acessíveis, para

assim, continuar crescendo e prestando serviço de qualidade para a sociedade maranhense.

### **3.5 EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA**

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

A instituição atualmente conta com 2 prédios, com capacidade para abrigar os seus cursos de graduação e pós-graduação. Em cada prédio há uma biblioteca, uma lanchonete, áreas de vivência, laboratórios de informática e de aulas práticas; salas de aula; banheiros; salas de coordenação de curso; salas de professores; estacionamento e demais espaços necessários ao funcionamento de uma Instituição de Ensino Superior.

A CPA avaliou a infraestrutura física da instituição por meio de consultas ao PDI, aos Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos, instrumento de autoavaliação aplicado na comunidade acadêmica. Contudo, a visita *in loco* ratificou o planejamento delineado pela Instituição, atendendo, na prática as exigências do projeto.

Entre os itens avaliados pelos discentes estão: equipamentos de informática; acesso à internet; reprografia; lanchonetes; banheiros; salas de aula; laboratórios para aulas práticas; acessibilidade; acervo; sinalização; banheiros; iluminação; limpeza; espaço para estudo individual e estudo em grupo.

Sobre equipamentos de informática, 24,1% consideraram ótimo; 31,9% consideraram bom; 24,4% regular; 8,2% ruim; 7,7% péssimo e 3,7% não responderam. O acesso à internet foi avaliado da seguinte forma: 20,5% ótimo; 27,5% bom; 25% regular; 11,8% ruim; 11,9% péssimo e 3,3% não responderam.

No item sobre reprografia, 19% acharam ótimo; 31,5% acharam bom; 23,9% regular; 4,3% ruim; 3,9% péssimo e 17,4% não responderam. Sobre lanchonete, 17,5% acharam ótimo; 24,4% bom; 26,6% regular; 11,9% ruim e 15,6% péssimo. O auditório foi avaliado da seguinte forma: 26,8% responderam que é ótimo; 38,9% que é bom; 19,3% que é regular; 5,1% que é ruim; 3,9% que é péssimo e 6,1% não responderam.

Para os 20,3% dos discentes, os banheiros são ótimos; 31,7% bons; 27,1% regulares; 8,6% ruins; 9% péssimo e 3,3% não responderam. As salas de

aula foram consideradas ótimas para 25,2% dos discentes; boas para 43,1%; regulares para 21,9%; ruins para 3,9% e péssimas para 2,8%.

Os laboratórios didáticos destinados às aulas práticas foram considerados ótimos para 26,7%; bons para 38,2%; regulares para 20,4%; ruins para 4,7%; péssimo para 3,2%.

As condições de acessibilidade dos prédios foram avaliadas como ótima para 32%; boa para 42,8%; regular para 16,3%; ruim para 3,9% e péssimo para 1,8%. O item limpeza do ambiente foi avaliado da seguinte forma: 28,8% ótimo; 43,2% bom; 17,7% regular; 3,4% ruim; 3,3% péssimo.

Sobre a biblioteca, avaliaram o espaço físico ótimo, 26,6%; bom 38,9%; 21,2% regular; ruim 5,6% e péssimo 4,5%. Sobre atualização do acervo, 23,9% consideram ótimo; 40,1% bom; 22,6% regular; 5,8% ruim; 3,5% péssimo.

Para o segmento docente, 24,2% consideraram as salas de aula ótimas; 50,5% boas; 20,9% regulares e 20,9% ruins. A sala de professores foi considerada ótima para 31,9%; boa para 48,4%; regular 13,2% e ruim para 2,2%. O espaço para atendimento ao aluno foi considerado ótimo para 17,6%; bom para 29,7%; regular par 18,7%; ruim para 13,2% e péssimo para 9,9%. Os gabinetes disponíveis para professores em tempo integral também foram avaliados. 14,3% consideraram ótimos; 29,7% boas; 8,8% regulares; 14,3% ruins; 3,3% péssimo e 29,7% não responderam.

A área de convivência e alimentação foi considerada ótima para 12,1%; boa para 37,4%; regular para 30,8%; ruim para 8,8%; péssimo para 7,7%.

Os banheiros foram considerados ótimos para 17,6%; bons para 36,3%; regulares para 26,4%; ruins para 15,4% e péssimo para 4,4%.

A biblioteca, de maneira geral, foi considerada ótima para 34,1%; boa para 48,4%; regular pra 12,1% e ruim para 2,2%.

Para os técnico-administrativos o espaço físico, de maneira geral, atende com excelência aos fins propostos para 62% e atende parcialmente para 32%.

#### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A Comissão Própria de Avaliação-CPA, instituída no Instituto Florence de Ensino Superior, pela portaria nº 037/2008-DG, nesse processo de autoavaliação seguiu as orientações do SINAES e, para isso, utilizou o Plano de Desenvolvimento

Institucional – PDI, bem como os demais documentos normativos oficiais da Instituição, para verificar de forma objetiva, se as metas e ações propostas, com a finalidade de garantir um processo de ensino-aprendizagem de qualidade, baseadas nos parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Educação – MEC foram executadas.

Para alcançar as metas propostas, 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. Esses setores, juntos, tem a oportunidade de discutir os processos pedagógicos, para assim, 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, a coerência entre as ações desenvolvidas, a missão institucional e o PDI como documento orientador das políticas institucionais implantadas.

Os resultados obtidos demonstraram que, embora a CPA tenha ampliado sua atuação dentro da instituição, mantendo as ações de sensibilização, apenas um terço participa efetivamente do processo. Por outro lado, a maioria, incluindo todos os segmentos, acredita que os resultados são divulgados de maneira satisfatória ou em parte e que estes são utilizados para a revisão das ações e do planejamento institucional.

A CPA, especialmente neste último ano, ampliou sua participação nos eventos institucionais e nas ações de acolhimento ao calouro. Além disso, desenvolveu junto com a Biblioteca “Wanda de Aguiar Horta”, campanha de preservação do acervo e do patrimônio, ocorrida em outubro.

Durante o ano de 2018 a CPA acompanhou o processo de credenciamento institucional para oferta de Cursos de pós-graduação, na modalidade a distância.

A atuação da CPA, junto aos órgãos de gestão institucional, ensejou na revisão do Plano de Carreira dos funcionários técnico-administrativos, na mudança de prestadora de serviço de alimentação do Núcleo de Prática Jurídica, na ampliação da capacidade de atendimento das Clínicas Odontológicas, dentre outras.

No que se refere ao Desenvolvimento Institucional, a comunidade acadêmica se posicionou sobre se as atividades desenvolvidas na Instituição estão

de acordo com a missão proposta e se o PDI é um documento que orienta as políticas institucionais.

Infere-se dessa autoavaliação, que entre os segmentos da comunidade acadêmica, os discentes são os que menos sabem sobre PDI; mais da metade nunca teve acesso, o que demonstra que as ações realizadas até aqui para divulgação de tão importante documento não alcançaram seu objetivo.

Em contrapartida, um número expressivo dos participantes, de todos os segmentos, entende que as atividades institucionais desenvolvidas estão de acordo com a missão institucional, que é:

Gerar e difundir conhecimento para formar profissionais dotados de senso crítico, competências e habilidades e de princípios ético-humanísticos, com aptidão para atuar junto às diferentes demandas da sociedade, especialmente a maranhense, a partir de um ambiente acadêmico que harmonize a qualificação técnica, a cidadania, a competitividade e a inovação.

Esses resultados nos permite perceber que as ações de divulgação e discussão do PDI junto aos discentes, não estão sendo efetiva, sendo, portanto, necessária intervenção dos órgãos institucionais competentes.

No que se refere à responsabilidade social, a Instituição foi avaliada de maneira satisfatória. Isto decorre das ações de sua mantenedora, que produz dados estatísticos para a sociedade.

Após análise da realidade institucional, percebeu-se que houve aumento do comércio de gênero alimentício nas imediações da IES, e com isso, geração de empregos indiretos. Além disso, houve recente instalação de Delegacia da Polícia Civil, com conseqüente aumento de investimento em segurança pública.

Com a análise dos relatórios, a CPA verificou que a manutenção da realização de ações sociais, a participação de todos os cursos de graduação, nas comunidades carentes da região e o significativo aumento dos atendimentos odontológicos, sobretudo às pessoas hipossuficientes, melhoraram bastante a qualidade de vida das pessoas atendidas.

Nesse contexto, é importante registrar que o número pessoas atendidas atingiu a expressiva marca de 6.960 atendimentos, o que ganha importância em função da grave crise econômico-financeira que o país atravessa, o que corrobora a

vocação da IES no investimento em educação e saúde para transformar a vida das pessoas.

Em contrapartida, o Núcleo de Práticas Jurídicas, realizou número de atendimento abaixo do seu potencial, o que será objeto de uma pesquisa mais detalhada para que sejam tomadas as devidas providências.

Ainda sobre responsabilidade social, é importante mencionar que a Institucional mantém uma política financeira com planos diferenciados, programa de financiamento estudantil com o governo federal (FIES), PRAVALER (Crédito universitário em parceria com bancos privados) descontos-convênios; bolsas-desconto; bolsas-monitoria; bolsas integrais para funcionários, dentre outros.

Ainda nesse aspecto, a IES no primeiro semestre de 2019, inaugurará um Centro Integrado de Saúde, que oferecerá atendimento interdisciplinar nas áreas de Odontologia, Nutrição, Enfermagem, Fisioterapia, Biomedicina, Farmácia, além de Estética e Cosmetologia. Para dar suporte a esses atendimentos, também será inaugurado o Laboratório-escola, vinculado aos Cursos de Farmácia e Biomedicina, que também atenderão ao público.

Para ampliar suas ações de responsabilidade social, a IES mantém parceria com o Poder Público Estadual, 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.

Sobre as políticas acadêmicas desenvolvidas pela Instituição, verificou-se que a participação em projetos de pesquisa e extensão não está contemplando suas reais potencialidades. Mais de 60% dos discentes não participaram de projetos de extensão, o que é pouco aceitável, tendo em vista que todos os cursos desenvolvem tais projetos. Ainda sobre esse tema, a grande maioria dos docentes afirmou que são ótimos ou bons os incentivos financeiros recebidos para desenvolvimento dessas atividades e que foram atendidos integralmente ou em parte, quando demandaram. Este tema merece uma investigação minuciosa pelos órgãos competentes, para entender os motivos de tantos alunos não estarem integrados aos projetos de extensão, se os próprios docentes atestaram sua qualidade.

A utilização de metodologias ativas nas atividades de ensino e a atualização das disciplinas e material didático foram bem avaliadas pelos docentes,

quando da sua implantação. Em relação ao estágio obrigatório, de maneira geral, a grande maioria avaliou em ótimo e bom.

É importante frisar que a IES, ao longo dos anos, mantém investimentos 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.

No ano de 2018 foram desenvolvidos os seguintes projetos de extensão: Direito e sétima arte; cinefarma; farmacêuticos do bem; bula informativa; Liga acadêmica em hematologia de farmácia; Circo da saúde; etnofarmacologia; liga de saúde da mulher; liga de saúde da criança; educar para prevenir doenças; odontologia em ação; liga acadêmica de periodontia; viva saúde e tanatologia e cuidados paliativos.

Ainda em 2018, a revista científica FLORENCE EM REVISTA (QUALIS B5), instrumento importante para divulgação do conhecimento científico recebeu artigos para publicação e passou a ter acesso via internet, através do endereço eletrônico: <http://revista.florence.edu.br/>.

Ainda assim, muitas ações de incentivo à participação em atividades de pesquisa e extensão para os discentes, devem ser pensadas pelos setores responsáveis.

As redes sociais (instagram e facebook) e o site institucional, pelo que foi percebido tem pouco alcançado o seu público interno, apenas 1/3 acessa diariamente esses canais para buscar informações importantes. Mesmo assim, entendem que as informações ali postadas são boas para a divulgação externa dos cursos de graduação.

Sobre essa dimensão, é importante destacar que a IES investiu muito na assessoria de comunicação, com ampliação do corpo técnico-administrativo; mobiliário e equipamentos. Além disso, realizou a contratação de uma nova agência de publicidade para que, juntos com os profissionais da instituição, possam desenvolver estratégias de melhoria na comunicação da IES com a sociedade.

Ao longo de 2018, todos os eventos e ações desenvolvidas foram amplamente divulgados nos canais oficiais de comunicação mantidos pela instituição.

O que vem sendo feito é muito louvável, mas a CPA observou que alguns problemas de rede, sobretudo no que se refere ao acesso à internet, ainda



persistem, o que demanda a imediata intervenção dos setores envolvidos. Algumas reclamações de discentes nesse sentido, principalmente no Núcleo de Práticas Jurídicas foram registradas. Mas, vale dizer, que a o setor responsável está buscando alternativas para sanar o problema e a CPA segue acompanhando.

Além do uso da tecnologia, a IES mantém seus murais como canal de comunicação, mas, devem ser observados frequentemente, para não permanecerem notícias desatualizadas.

A Instituição mantém em sua estrutura administrativa, Ouvidoria que serve como instrumento de avaliação, onde a comunidade acadêmica pode fazer sugestões, elogios, contribuições e reclamações, no próprio site, por e-mail, por telefone ou pessoalmente na sala onde está instalada.

No ano de 2018, a Ouvidoria atendeu 180 demandas, que foram posteriormente encaminhadas aos setores competentes para a resolução daquelas. É importante frisar que a comunidade acadêmica tem livre acesso a todos os setores da instituição, o que justifica baixa demanda de atendimentos no órgão citado.

Para as políticas de atendimento ao estudante, mais da metade das respostas foram “boa ou ótima”; nos quesitos sobre ações de recepção dos calouros, orientação acadêmica, programas de monitoria e programas de desconto, para todos os segmentos.

Sobre a política de acompanhamento de egressos, um número significativo de docentes afirmou não conhecer, o que denota falta de divulgação de tão importante política, embora esta esteja prevista no PDI.

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 gestão, sobretudo a política de pessoal, mais da metade dos participantes classificaram como ótima a política de formação docente e o plano de carreiras implantado.

No ano de 2018, verificou-se por meio de informações coletadas nos setores pertinentes, que o processo de contratação para a carreira docente, foi

precedido de seleção pública, de prova didática e títulos, amplamente divulgado por meio de editais, nos canais de comunicação da Instituição.

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

Sobre o plano de carreira para o pessoal técnico-administrativo, é importante destacar que o Departamento jurídico, Recursos Humanos e Setor financeiro realizaram estudos e revisaram o plano atualmente vigente, para que em médio prazo seja totalmente implantado. Este era um aspecto negativo apontado nas avaliações anteriores, identificado pela CPA.

O ambiente de trabalho também foi um item avaliado positivamente por mais da metade dos membros da comunidade acadêmica.

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. Segundo dados encontrados no Setor de Recursos Humanos, 58 funcionários participaram de cursos de qualificação.

A Instituição, em parceria com o SEBRAE, ofertou o curso de Atendimento ao Público aos seus funcionários e o Curso de Brigadista, em parceria com o Corpo de Bombeiros.

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 ano de 2018, foram liberados de suas atividades 19 docentes para participarem de cursos ou congressos.

No quesito “organização e a gestão da IES”, especialmente no que diz respeito participação nos órgãos de gestão e colegiados e celeridade no atendimento nos setores estratégicos. Sobre sua participação nos órgãos de gestão e colegiados, os docentes avaliaram como boa na maioria das respostas.

O atendimento nos setores financeiro, secretaria acadêmica, direção administrativa; direção acadêmica; Setor de Tecnologia da Informação foi avaliado em sua maioria como bom.

Merece destaque o acesso às coordenações de curso que foi avaliado como “ótimo”, por mais da metade dos participantes de todos os segmentos e a atuação do Centro Acadêmico em cada curso, que foi aprovado por mais de 75% dos participantes.

Os Setores pesquisados são responsáveis pela gestão da IES e tem a missão de prestar um bom serviço e manter a qualidade do ensino em todos os aspectos. Embora a avaliação, de modo geral, tenha sido positiva, há ainda a necessidade de investir naquela parcela da comunidade que se coloca historicamente, às margens de tudo que a instituição tem a oferecer.

Vale ressaltar que o Setor de TI recebeu investimentos em 2018, sobretudo na ampliação da rede, compra de equipamentos e contratação de funcionários, o que pode ter melhorado esta avaliação em relação às anteriores.

Sobre infraestrutura física, especialmente aos espaços destinados a ensino, pesquisa, biblioteca e recursos de informação e comunicação. Para o segmento discente, os equipamentos de informática; as salas de aula e os laboratórios didáticos foram avaliados como ótimo e bom por mais da metade dos participantes.

Já o acesso à internet, a reprografia e os banheiros não foram tão bem avaliados, tendo em vista número significativo de repostas como “regular”. No quesito sobre biblioteca, espaço físico e acervo, mais da metade das respostas são “ótimo e bom”.

A quantidade de banheiros existentes nos prédios, especialmente no Núcleo de Práticas Jurídicas se mostra atualmente insuficiente para a quantidade de frequentadores no local. Segundo informações da Direção Administrativa, já está sendo estudada uma forma de resolver tal problema.

O serviço de reprografia é terceirizado, vale uma reunião com o proprietário para que este apresente um plano de melhoria no atendimento, como requisito de manutenção do contrato.

No quesito biblioteca, muitas observações encontradas na questão aberta foram sobre acervo, o que sinaliza que a IES deverá apresentar um plano de

atualização, principalmente para a área do direito, devido às atualizações recorrentes na área.

As condições de acessibilidade foram bem avaliadas por todos os segmentos, tendo em vista que o espaço físico está em conformidade com as exigências de acessibilidade, tais como: piso tátil; sinalização em braile; banheiros acessíveis, elevadores e rampas. Além disso, todas as informações disponíveis no site institucional podem ser acessadas pelas pessoas surdas, por meio do aplicativo de interpretação de libras – *handtalk* e pelas pessoas cegas ou com baixa visão, por meio de programas específicos.

Na avaliação dos docentes, as salas de aula e salas de professores foram bem avaliadas pela maioria, mas, os gabinetes para atendimento ao aluno e para professor em tempo integral precisam de maior atenção.

É importante destacar que além das avaliações documentais e dos resultados obtidos, a CPA, munida da autonomia que lhe é conferida, constatou que a instituição dispõe de infraestrutura adequada para a oferta de todos os serviços que propõe oferecer e estão em conformidade com o proposto no PDI; PPC dos Cursos e Regimento interno.

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

A sustentabilidade financeira, de modo geral, foi atestada por meio de consulta de documentos financeiros, contábeis e jurídicos, disponibilizados pelos setores competentes. 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.

## **5 AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES**

O processo de autoavaliação cumpriu as etapas propostas, culminando com a elaboração deste relatório parcial. Durante o exercício de 2018, os instrumentos aplicados foram atualizados, o que proporcionou uma avaliação

qualitativa e mais realista, facilitando a verificação da evolução do trabalho desenvolvido. Verificou-se, ainda, que a maioria das ações de melhoria propostas nas últimas avaliações foram cumpridas.

Percebeu-se nesta autoavaliação, uma atuação da CPA mais ampla e efetiva, desenvolvendo ações que permitiram observar mais de perto a rotina da Instituição. Neste cenário, com visitas rotineiras aos setores, a CPA se fez presente em reuniões técnicas, 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 da autoavaliação do ano de 2018, sugere as ações a seguir:

- Ampliar o número de membros da CPA, tendo em vista de cursos de graduação e de pós-graduação, atualmente ofertados;
- Intensificar o espectro de atuação da CPA, em todos os setores e dimensões, em face do processo de expansão da IES.
- Qualificar os membros da CPA, considerando a atuação desse Órgão em âmbito nacional.
- Expandir as ações de divulgação do PDI, na comunidade discente.
- Manter os investimentos nas ações de comunicação interna e externa, quanto à divulgação da autoavaliação e dos trabalhos da CPA e demais eventos institucionais;
- Fomentar a participação dos discentes nos projetos de pesquisa e extensão;
- Divulgação das atividades de extensão;
- Implementar a execução do novo plano de cargos para a carreira técnico-administrativa.
- Promover a Revista Científica Florence em Revista para a comunidade científica, no Estado do Maranhão.

- Manter a divulgação diária das ações do Florence
- Propor ações de fortalecimento da Pós-Graduação e ampliação da oferta de vagas;
- Propor a atualização do acervo bibliográfico, sobretudo na área do Direito;
- Propor ao responsável pela reprografia, melhorias no atendimento e espaço físico;
- Propor a criação de mais espaços de convivência;
- Realizar a promoção dos cursos ofertados nos espaços internos da IES destinados ao atendimento ao público, sobretudo nas Clínicas;
- Ampliar investimentos na área da informática, sobretudo, no acesso à internet;
- Discutir o Programa de Acompanhamento ao Egresso - PAE, nas reuniões de colegiado;
- Ampliar o Programa de Qualificação do Corpo Técnico-administrativo, com a oferta de mais cursos visando ao aprimoramento das suas habilidades profissionais.
- Manter 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 a oferta de vagas no estacionamento;
- Estimular a realização de reuniões com as instâncias colegiadas, a partir do cronograma estabelecido;
- Rever a quantidade de banheiros nos prédios, em face do aumento da oferta de vagas;
- Redimensionar a estrutura de atendimento ao público do Núcleo de Práticas Jurídicas;
- Rever salas de docente para tempo integral e atendimento ao aluno;

- Realizar ações que proporcionem momentos de descontração e lazer aos docentes e demais funcionários;
- Melhorar a sinalização interna dos prédios;
- Melhorar o sistema de controle de acesso à Instituição.

## 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.