

**RELATÓRIO PARCIAL DE AUTOAVALIAÇÃO  
ANO BASE: 2019**

**São Luís  
2020**

## SUMÁRIO

	<b>DADOS DA IES .....</b>	<b>02</b>
<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>07</b>
<b>3</b>	<b>DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES.....</b>	<b>21</b>
<b>5</b>	<b>AÇÕES COM BASE NAS ANÁLISES .....</b>	<b>28</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>32</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>33</b>

## RELATÓRIO PARCIAL CPA

### GESTÃO 2019

#### DADOS DA IES

MANTENEDORA: Instituto Florence De Ensino Superior LTDA

MANTIDA: Instituto Florence de Ensino Superior

Endereço: Rua Rio Branco, 216. CEP 65020-490

Município/UF: SÃO LUIS/MA

Categoria administrativa: Privada

Organização acadêmica: Faculdade

#### COMPOSIÇÃO CPA

<b>NOME</b>	<b>SEGMENTO</b>
Eliziene Barbosa Costa	Representante técnico-administrativo – Presidente
Tatiana Elenice Cordeiro Soares	Representante Docente – vice presidente
Marcia Cristina Monteiro de Jesus Aguiar	Representante Docente
Halbert Ferreira de Almeida	Representante Docente
Sandra Silva Pinto	Representante Técnico- administrativo
Claudenice Monteiro Gouart	Representante Técnico- administrativo
Alexsandro Penha de Oliveira	Representante do Corpo Discente
Jessica Bogeia Silva	Representante do Corpo Discente
Misael Iron Guimarães Santos	Representante do Corpo Discente
Maria Rita Loureiro da Cruz	Representante da Sociedade Civil
Airton Lages Nunes	Representante da Sociedade Civil
Mauro Pereira da Silva	Representante da Sociedade Civil

**Período de Mandato: Março de 2019 a Março de 2020**

## 1 INTRODUÇÃO

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 dinamismos 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.

A proposta de avaliação continuada prevê, além de outros pontos: qualidade/quantidade do quadro docente; aquisição de equipamentos e materiais para dar suporte aos cursos ofertados; projetos de pesquisa extensão; políticas de atendimento ao discente; qualidade/quantidade do acervo etc.

Desta forma, o processo de autoavaliação, busca obter a mais ampla e efetiva participação da comunidade acadêmica e sociedade civil, 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 2019, 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 2019, 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 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, discente de graduação e pós-graduação e técnico-administrativo onde foram respondidas questões acerca dos cursos e da IES, a partir das dimensões estabelecidas pelo SINAES.

Atualmente a IES oferta 09 cursos de graduação: Enfermagem, Farmácia, Direito, Odontologia, Nutrição, Biomedicina, Estética e Cosmética, Ciências Contábeis e Fisioterapia.

O referido questionário foi estrategicamente aplicado ao final do segundo semestre letivo de 2019, que foi precedido por um período intenso de sensibilização que contou com convites por meio de cartazes, e-mail, redes sociais e visitas em sala de aula.

Foram aplicadas 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 discentes, docentes e técnico-administrativos respectivamente.

<b>SEGMENTO</b>	<b>QUANTITATIVO</b>	<b>PARTICIPANTES</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
DISCENTES	1844	1452	79%
DOCENTES	106	69	65%
TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS	60	24	40%

Já os egressos foram convidados a participar por meio de questionário, enviado por e-mail, com perguntas fechadas e uma aberta, contemplando os cinco eixos avaliativos, de forma a permitir a avaliação de todos os setores que compõem a Instituição, mas até o final do prazo estipulado tivemos apenas cinco retornos, o que inviabilizou incluí-los nesse processo.

A sociedade civil se manifestou por meio de pesquisa de satisfação aplicadas na recepção da clínica-escola, na secretaria acadêmica; recepção geral e Núcleo de Práticas Jurídicas.



Para essa avaliação, os instrumentos foram novamente modificados, com questões que possibilitem entender melhor a realidade institucional, trazendo dessa forma mais qualidade ao processo de avaliação interna.

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 Projeto de Autoavaliação, que norteia as atividades desenvolvidas ao longo de cada ano, do triênio 2018/2020. Para o ano de 2019, este Projeto foi atualizado com o fim de alcançar as metas e os objetivos propostos.

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:

ATIVIDADES	CICLO AVALIATIVO 2018/2020											
	ANO 2019											
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Constituição da CPA												
Sensibilização da Comunidade Acadêmica												
Aplicação do questionário (docentes, discentes, tec. adm)												
Aplicação do questionário (egressos)												
Coleta e análise de dados												
Elaboração do relatório												
Divulgação dos Resultados												

Encerrado o período de coleta de dados e informações, compilaram-se as respostas abertas em planilha excel. 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, nas avaliações seguintes.

### **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 se a divulgação dos resultados das avaliações aplicadas pela CPA e se estes resultados são revertidos em melhorias no âmbito institucional.

A comunidade acadêmica quando questionada se a divulgação dos resultados das autoavaliações era satisfatória, respondeu da seguinte forma: 30,4% dos discentes concorda totalmente; 40,2% concorda parcialmente; 7,4% discorda parcialmente e 4,3% discorda totalmente. Cerca de 50,7% dos docentes concorda totalmente; 30,4% concorda parcialmente; 4,3% discorda parcialmente e 1,4% discorda totalmente. Cerca de 95,8% do segmento técnico-administrativo concorda totalmente, conforme gráfico abaixo:

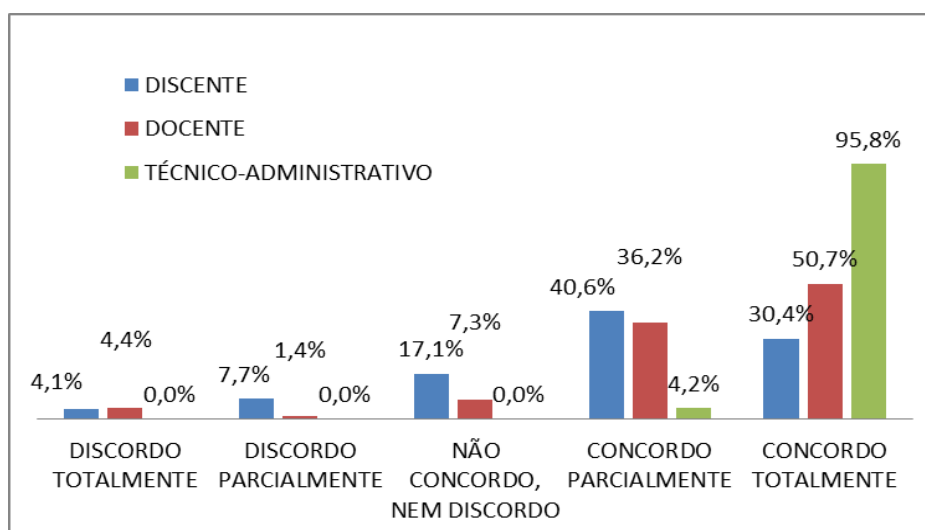


Gráfico 1: A divulgação dos resultados das autoavaliações aplicadas pela CPA é satisfatória.

Outro ponto importante foi identificar se a comunidade acadêmica percebe a implantação de melhorias a partir dos resultados obtidos. 54% dos docentes concordam totalmente com a afirmação; 30,4% concordam parcialmente; 4,3% discorda parcialmente e apenas 1,4% discorda totalmente. Por outro lado, 34% dos discentes concordam totalmente; 39% concordam parcialmente; 14,7% não tem opinião formada; 7,2% discordam parcialmente e apenas 5,1% discordam totalmente. Ainda nesse quesito 63% do segmento técnico-administrativo concorda totalmente com a afirmação e 29% concorda parcialmente, conforme gráfico abaixo:

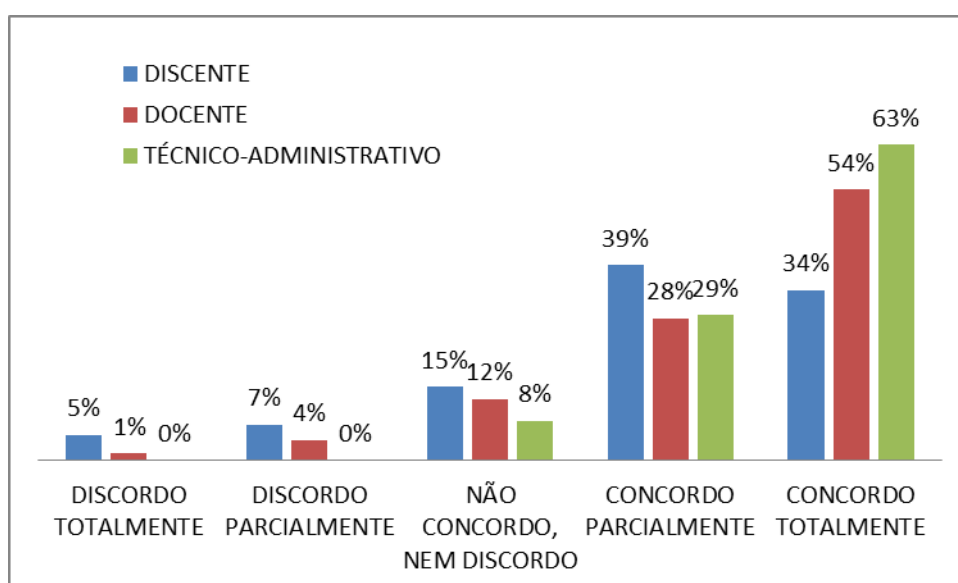


Gráfico 2: Os resultados das autoavaliações são revertidos em melhorias para a instituição.

### 3.2 EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

#### Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

A Comissão Própria de Avaliação analisou se a missão, os objetivos e a finalidade da instituição estão em conformidade com o PDI da IES; se as ações executadas coadunam com o descrito no PDI e se as normas institucionais são bem definidas.

Dentre os participantes do corpo discente, 35,5% concordam totalmente que a missão, os objetivos e a finalidade da instituição estão em conformidade com o PDI; 39,7% concordam parcialmente; 5% discordam parcialmente; 4% discordam totalmente e 15% não opinaram. No caso dos docentes, 69,6% concordam totalmente; 26,1% concordam parcialmente e 4,3% não opinaram.

Diante da afirmação que a instituição executa suas ações conforme seu planejamento estratégico, 56,5% dos docentes concordam totalmente; 31,9% concordam parcialmente; 2,9% discordam parcialmente e 8,7% não opinaram. Por outro lado, 35,3% dos discentes concordam totalmente; 38,4% concordam parcialmente; 7,4% discordam parcialmente; 5,4% discordam totalmente e 13,4% não opinou.

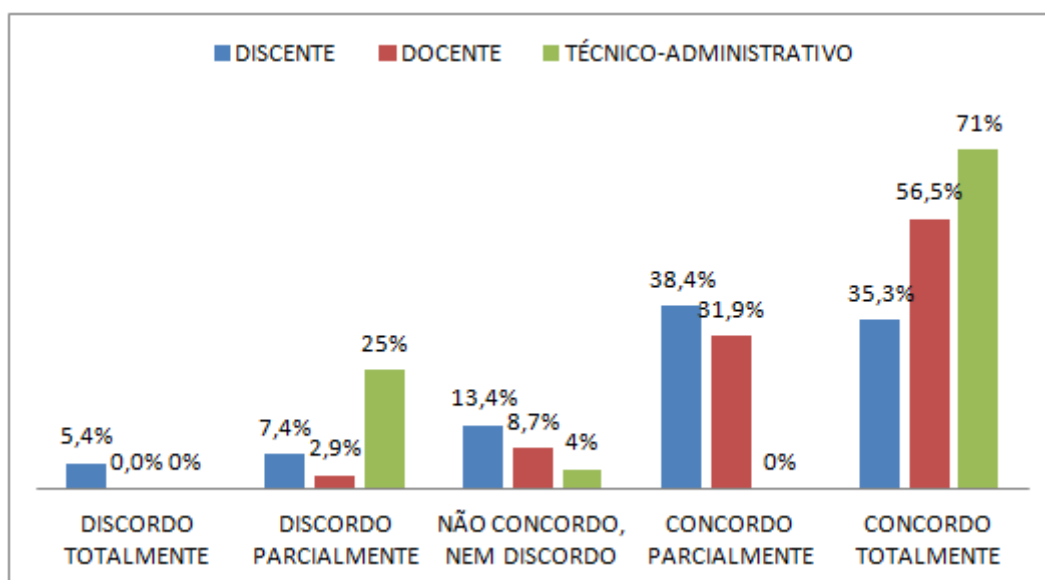


Gráfico 3: A IES executa suas ações conforme planejamento estratégico.

Quanto a afirmação de que as normas gerais, as normas acadêmicas e regulamentos do Instituto Florence são bem definidas, 36,8% dos discentes concordam totalmente; 37,2% concordam parcialmente; 8,5% discordam

parcialmente; 5,3% discordam totalmente e 12,2% não opinaram. Por outro lado, 62,3% dos docentes concordam totalmente; 29% concordam parcialmente; 4,3% discordaram parcialmente e também não opinaram.

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

As questões a seguir versam sobre a responsabilidade social da Instituição, com quesitos que abordam desenvolvimento de políticas de inclusão social e cidadania e a importância delas para a sociedade.

É importante registrar que a Instituição mantém uma clínica-escola que atende especialidades da área odontológica, atendimento de enfermagem e nutricional, com atendimento ao público, prioritariamente à comunidade carente do entorno e adjacências.

Além disto, tem um Núcleo de Prática Jurídica, também aberto ao público para a oferta de assistência jurídica gratuita nas áreas cível e trabalhista, sobretudo para a comunidade carente. Agregado a estes serviços, há uma Unidade do PROCON/MA, fruto de convênio com o Governo do Estado, para o atendimento de demandas nas relações de consumo, sem contar os diversos Projetos de Extensão voltados às comunidades do entorno.

Sobre o grau de concordância dos discentes em relação ao desenvolvimento de políticas de inclusão social e cidadania pela IES, 38,1% concordam totalmente; 32,6% concordam parcialmente; 8,2% discordam parcialmente; 4,4% discordam totalmente e 16,7% não opinaram. No caso dos docentes 42% concordam totalmente; 40,7% concordam parcialmente; 5% discordam parcialmente; 2,2% discordam totalmente e 9,9% não opinaram.

Sobre a importância das ações para a sociedade, 78,3% dos docentes concordam totalmente e 17% concordam parcialmente; os discentes concordam totalmente, no percentual de 51,8% e 28,2% parcialmente e 70,8% dos técnicos concordam totalmente e 25% parcialmente.

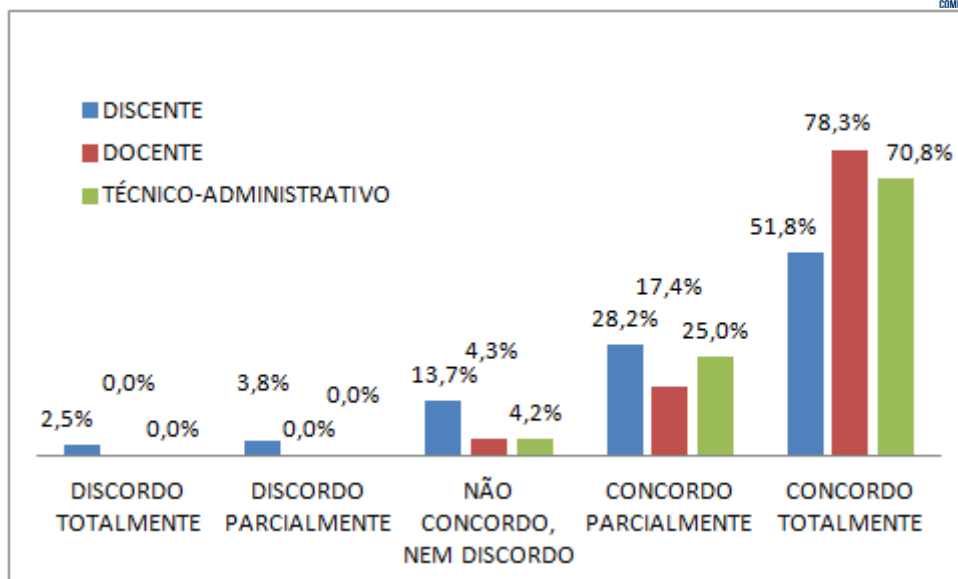


Gráfico 4: As atividades de extensão do instituto Florence são importantes para a sociedade

Cerca de 95,8% dos técnicos administrativos concordam totalmente com as ações de responsabilidade social implantadas na Instituição.

A sociedade civil foi convidada a se posicionar acerca da importância dos serviços oferecidos à comunidade através de questionários disponíveis na recepção da Clínica-escola, sendo assim, participaram da pesquisa 32 pacientes, dentre estes, 78% consideraram que os serviços ofertados são excelentes e contribuem para a saúde e bem-estar das pessoas. Quanto à equipe de alunos e profissionais, 67% consideraram a equipe excelente e 28% consideraram boa.

### 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, Comitê de Ética; atualização de disciplinas dentre outras.

Diante da afirmação de que as políticas de ensino, pesquisa e extensão são satisfatórias: 35,3% dos discentes concorda totalmente; 38,6% concorda parcialmente; 13,7% foi indiferente e cerca de 5,5% discorda totalmente ou parcialmente. Já 43,5% dos docentes concordam totalmente com esta afirmativa;

40,6% concordam parcialmente; 8,7% discordam parcialmente; 2,9% discordam totalmente e 4,3% são indiferentes.

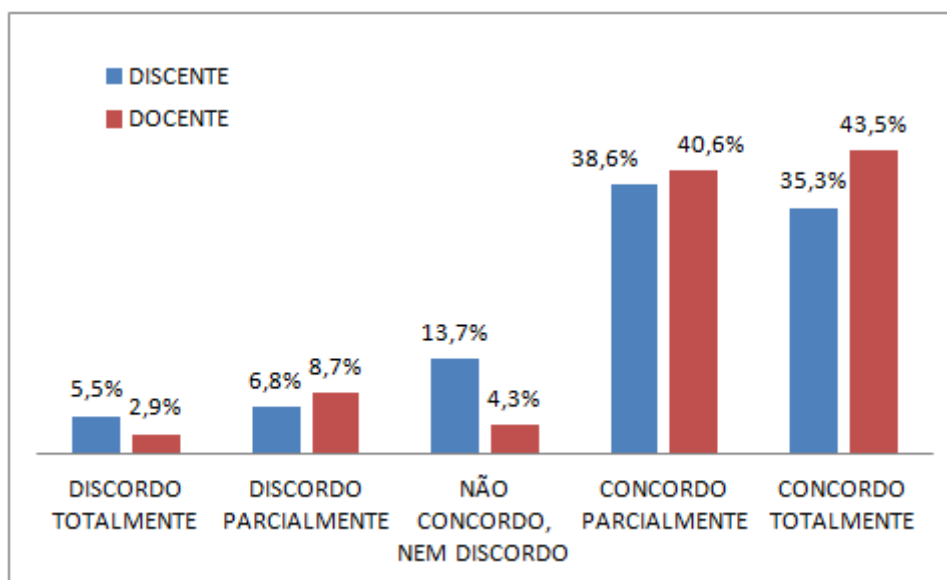


Gráfico 5: políticas de ensino, pesquisa e extensão são satisfatórias

Em relação ao Projeto Pedagógico do Curso: 66,7% dos docentes concordam totalmente que está alinhado às Diretrizes Curriculares Nacionais em relação à ensino, pesquisa e extensão; 24,6% concordam parcialmente; 1,4% discordam parcialmente e 7,2% foram indiferentes. Já em relação a estrutura curricular adequada do curso, 65,2% concordam totalmente e 31,9% concordam parcialmente.

Cerca de 75,4% concorda totalmente que o currículo do curso está adequado ao mercado de trabalho; 23,2% concorda parcialmente e apenas 1,4% foram indiferentes.

Diante da afirmação de que participam de atividades de pesquisa: 37,7% dos docentes concordam totalmente; 42% concordam parcialmente; 5,8% discordam parcialmente; 1,4% discordam totalmente e 13% não opinaram. Já em relação a participação dos alunos: 34,8% dos docentes concordam totalmente; 39,1% concordam parcialmente; 4,3% discordam parcialmente; 2,9% discordam totalmente e 18,8% não opinaram.

Em relação à utilização de metodologias adequadas ao conteúdo das aulas: 84,1% dos docentes concordam totalmente com a afirmação; 14,5% concordam parcialmente e apenas 1,4% foram indiferentes. No que se refere à afirmação de que redefinem suas metodologias e conteúdos após o resultados das



avaliações: 78,3% concordam totalmente; 20,3% concordam parcialmente e 1,4% não opinaram.

O corpo discente diante da afirmação “o modelo de avaliação aplicado pelos professores é adequado aos conteúdos trabalhados”: 36,3% concordam totalmente; 38% concorda parcialmente; 7,9% discorda parcialmente; 7,2% discordam totalmente e 10,7% não respondeu.

Sobre a afirmação de que a estrutura curricular do curso está em conformidade com as exigências do mercado: 47,3% concordam totalmente; 30,3% concordam parcialmente; 5,8% discordam parcialmente; 3,5% discordam totalmente e 13,1% não opinaram.

Sobre o funcionamento adequado do Comitê de Ética em Pesquisa, 29,5% dos discentes concordam totalmente com a afirmação; 35% concordam parcialmente; 5,4% discordam parcialmente; 4,3% discordam totalmente e 25,8% não opinaram. Para esta mesma afirmação 50,7% dos docentes concorda totalmente; 23,2% concorda parcialmente; 4,3% discorda parcialmente e 21,7% não opinaram.

Em relação a afirmação de que recebem dos docentes incentivos para o ensino, pesquisa e extensão, 35,7% dos discentes concordam totalmente; 33,4% concordam parcialmente; 7,4% discordam parcialmente; 4,5% discordam totalmente e 18,9% não opinaram.

Cerca de 70,8% dos técnicos administrativos concordam totalmente com as ações acadêmicas de extensão implantadas e 29,2% concordam parcialmente.

#### **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.

Diante da afirmação de que a comunicação visual interna da instituição é eficiente (murais, cartazes, quadros de avisos, redes sociais) os docentes se posicionaram da seguinte forma: 49,3% concordam totalmente; 40,6% concordam parcialmente; 2,9% discordam parcialmente e 7,2% não opinaram. Concordam totalmente com esta afirmação, 41,6% dos discentes; concordam parcialmente; 33,1%; 6,8% discordo parcialmente e 5,1% discordam totalmente. Cerca de 37,5%

do segmento técnico-administrativo concorda totalmente que a comunicação visual interna é eficiente e 58,3% concorda parcialmente.

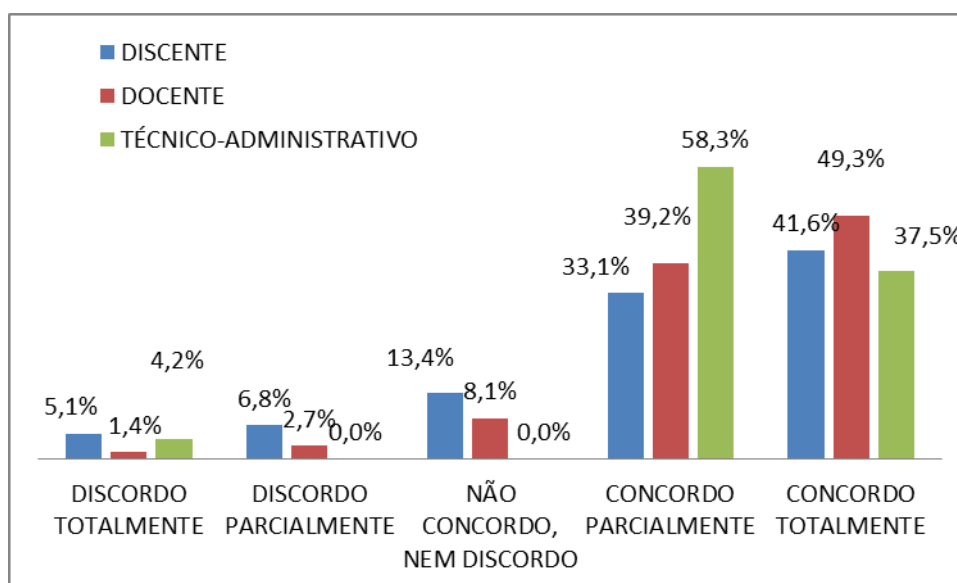


Gráfico 6: A qualidade da comunicação visual interna é eficiente.

A eficiência da divulgação dos eventos internos também foi questionada, sendo assim, 47,8% do segmento docente concorda totalmente com a afirmação; 34,8% concorda parcialmente; 10,1% discorda parcialmente e 5,8% não opinaram. Ainda nesse quesito, 37,5% do segmento discente concorda totalmente; 34,5% concorda parcialmente; 7,9% discorda parcialmente; e 5,8% discorda totalmente.

Sobre a eficiência dos canais de comunicação externa (site, tv, outdoor, rádio e instagram) as respostas para o segmento discente foram: 36,9% concorda totalmente; 34,2% concorda parcialmente; 7,4% discorda parcialmente; 4,7% discorda totalmente e 16,8% não tem opinião formada. Para o segmento docente, as respostas foram: 49,3% concorda totalmente; 34,8% concorda parcialmente; 4,3% discorda parcialmente; 2,9% discorda totalmente e 8,7% não opinou. Cerca de 62,5% dos segmento técnico-administrativo concorda totalmente e 33,3% concorda parcialmente.

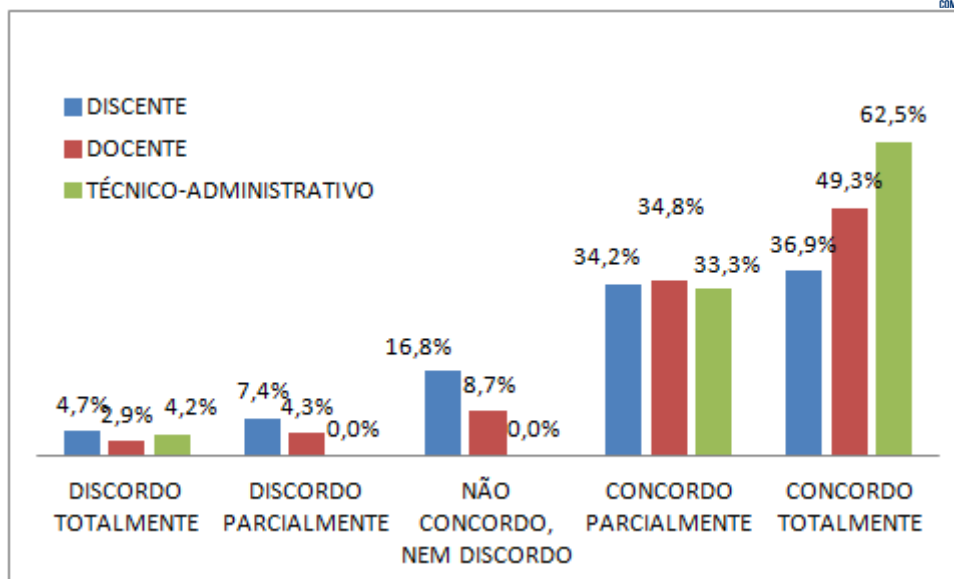


Gráfico 7: A qualidade da comunicação visual **externa** é eficiente

A eficiência do serviço de ouvidoria foi avaliada também pelo corpo discente e obtiveram-se os seguintes resultados: 26,7% concorda totalmente com a sua eficiência; 32,1% concorda parcialmente; 7,3% discorda parcialmente e 7,6% discorda totalmente e 26,3% não opinou.

### 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; incentivos para participação de atividades de pesquisa e extensão.

O segmento discente posicionou-se em relação ao recebimento de incentivos para o desenvolvimento de atividades relacionadas a ensino, pesquisa e extensão, sendo assim: 33,7% concorda totalmente com a afirmação de que sente-se satisfeito em relação ao quesito; 34,6% concorda parcialmente; 9,2% discorda parcialmente; 5,6% discorda totalmente e 16,9% não opinou. Por outro lado, 34,8% dos docentes concordam totalmente; 39,1% concordam parcialmente; 4,3% discordam parcialmente; 2,9% discordam totalmente e 18,8% não opinaram.

Quando questionados se o curso dispõe de programa de monitoria, 44,5% dos discentes concordaram totalmente; 30,4% concordaram parcialmente; 5,3% discordaram parcialmente; 5,2% discordaram totalmente e 14,6% não opinaram.

Sobre eficiência da assistência pedagógica oferecida aos alunos, 35% concordam totalmente com a afirmação; 35,8% concordam parcialmente; 8,3% discordam parcialmente; 7,7% discordam totalmente e 13,2% não responderam.

Cerca de 70,8% do segmento técnico administrativo, concorda totalmente que os alunos recebem incentivos para participar de eventos técnico-científicos e 25% concorda parcialmente com a afirmação.

### **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, quantitativo de profissionais, relações interpessoais e clima organizacional.

Essa análise foi confrontada com os resultados obtidos nos questionários aplicados pela CPA. Diante da afirmação “o plano de cargos e salários da carreira docente é satisfatório”: 36,2% concorda totalmente; 33,3% concorda parcialmente; 8,7% discorda parcialmente; 5,8% discorda totalmente e 15,9% não se manifestou. Em relação a afirmação sobre definição de direitos e deveres: 55,1% concorda totalmente que são definidos com clareza e 39,1% concorda parcialmente. Sobre qualificação profissional 40,6% deles concorda totalmente que a IES se preocupa em promovê-la e 40,6% concorda parcialmente.

Cerca de 58% concorda totalmente que a IES se preocupa com seus funcionários, ao passo que 33,3% concorda parcialmente. Ainda nesse tema, cerca de 59,4% concorda totalmente que seu potencial é aproveitado no ambiente de trabalho e outros 29% concorda parcialmente.

No que se refere às relações interpessoais, os docentes se posicionaram da seguinte forma: 81,2% concorda totalmente que o relacionamento entre eles é bom; 87% concorda totalmente que a relação entre docentes e técnicos é boa; 85,5% concorda totalmente que a relação entre docentes e estudantes é boa. Este último quesito foi respondido pelos discentes da seguinte forma: 39,3% concordam

totalmente com a afirmação e 34,7% concorda parcialmente e 13,8% preferiu não se posicionar.

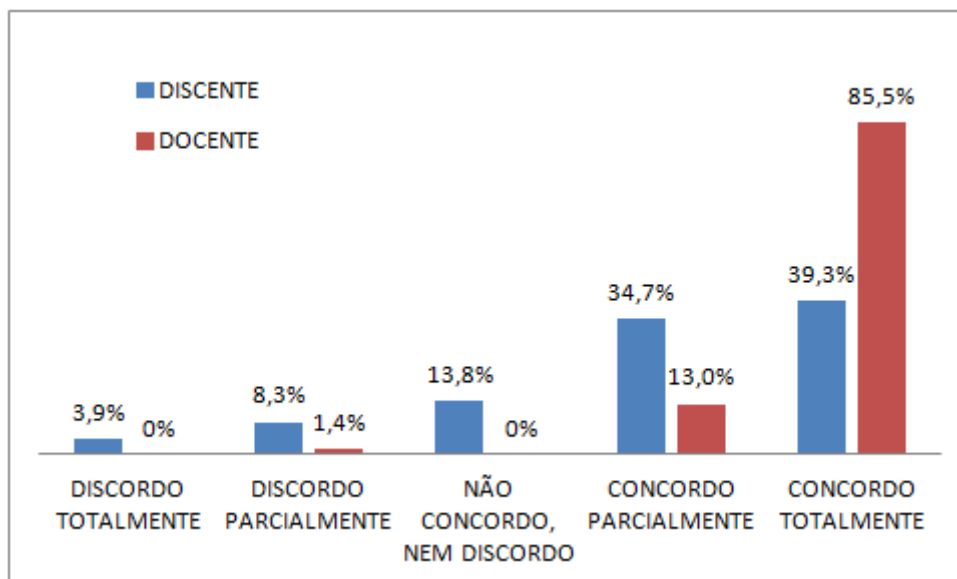


Gráfico 8: Relação interpessoal entre docentes e discentes

Sobre clima organizacional, 68, 1% concorda totalmente que existe cooperação na IES e 27,5% concorda parcialmente com a afirmação. Mas em relação à clima de competição: 23,2% concorda totalmente que existe, ao passo que 31,9% discorda totalmente. Sobre ética profissional, 71% concorda totalmente que existe nas relações institucionais.

Sobre quantitativo de profissionais por categoria, os docentes se posicionaram da seguinte forma: técnicos administrativos (44,9% concorda totalmente; 27,5% concorda parcialmente); docentes (58% concorda totalmente; 27,5% concorda parcialmente). Já cerca de 31,7% dos discentes concorda totalmente que o quantitativo de técnicos é suficiente e 35,5% concorda parcialmente. Em relação ao quantitativo de docentes, 43,2% concordam totalmente que a quantidade é suficiente e 32,4% concorda parcialmente.

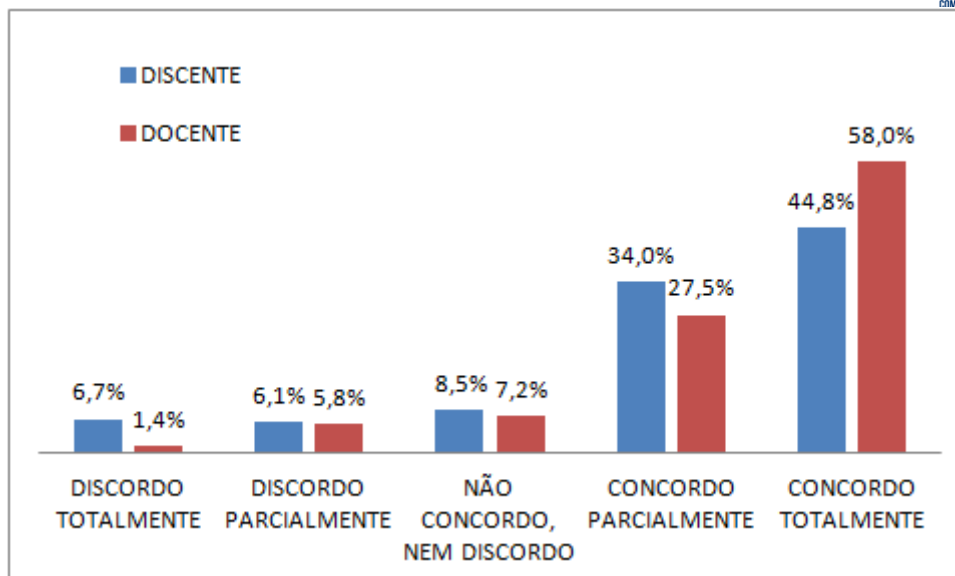


Gráfico 9: Quantitativo de docentes satisfatório

Quando questionados sobre a política de capacitação para o pessoal técnico-administrativo, 62,5% dos funcionários técnicos administrativos responderam concordam totalmente com a política adotada e 25% concorda parcialmente e sobre as condições de trabalho 62,5% concorda totalmente que são satisfatórias e 33,3% concordam parcialmente.

### **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 a organização da Instituição, no que diz respeito ao serviço prestado pela secretaria acadêmica, 38,7% dos discentes concorda totalmente que são satisfatórios e 38,5% concordam parcialmente. Cerca de 63,8% dos docentes concorda totalmente e 29% concorda parcialmente.

O serviço de direção acadêmica foi considerado totalmente eficiente por 39,2% dos discentes e parcialmente eficiente por 35,3% deles. Ao passo que 68,1% dos docentes consideram totalmente eficiente e 23,2% parcialmente.

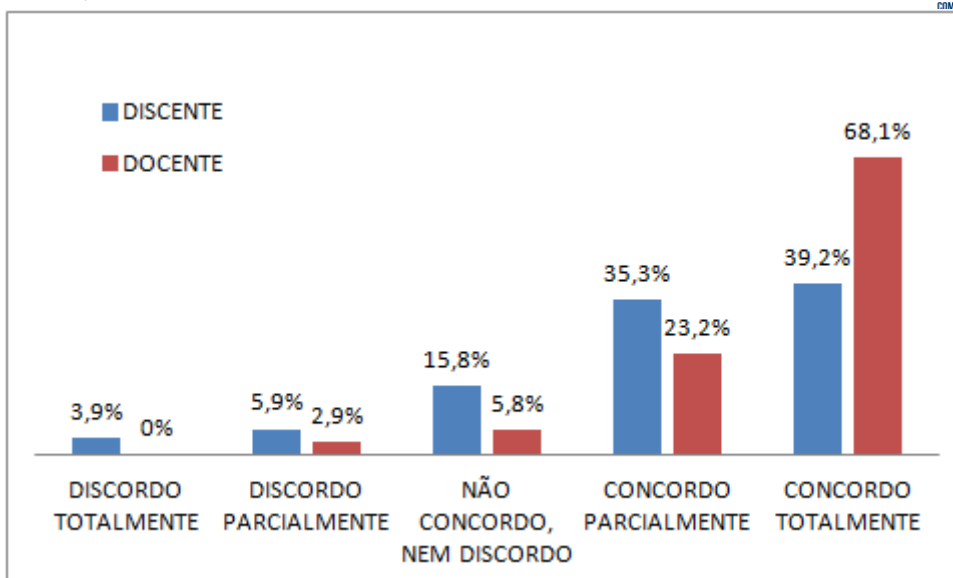


Gráfico 10: Eficiência do serviço prestado pela Direção Acadêmica

Sobre a satisfação com o serviço prestado pelo NTI, 43,5% dos docentes concorda totalmente que este serviço é satisfatório e outros 43% concorda parcialmente. Em relação aos discentes 32% concorda totalmente que o serviço é satisfatório e 37,3% concorda parcialmente.

O serviço de direção administrativa-financeira foi avaliada da seguinte forma pelos discentes: 37,3% concorda totalmente com sua eficiência; 33,6% concorda parcialmente e 16% preferiu não opinar. Já cerca de 56,5% dos docentes concorda totalmente com o serviço prestado e 29% parcialmente.

Os discentes avaliaram a coordenação de curso da seguinte forma: 50,1% estão totalmente satisfeitos com o serviço prestado e 27,5% estão parcialmente satisfeitos. Ao passo que 82,6% dos docentes consideram-se totalmente satisfeitos em relação aos serviços.

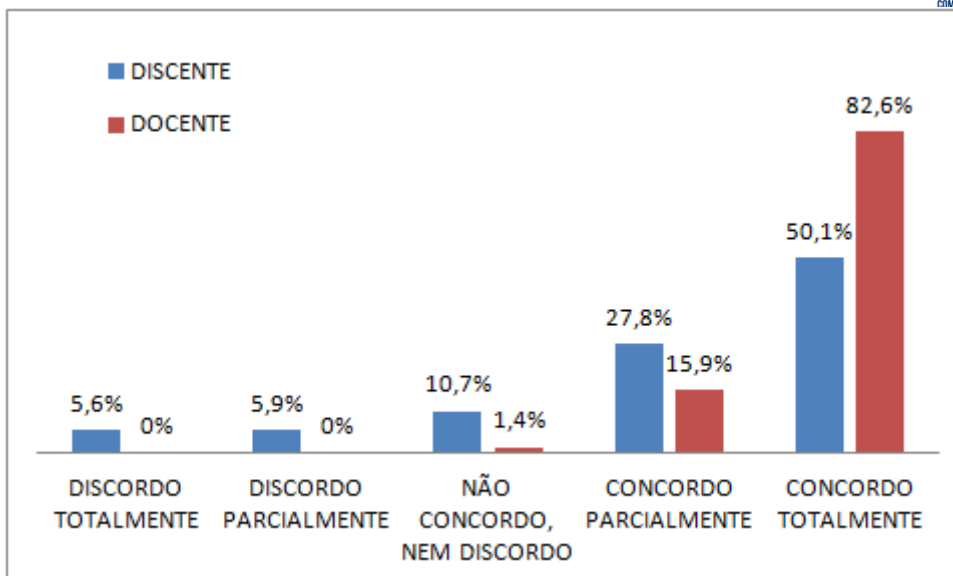


Gráfico 11: satisfação em relação à Coordenação de Curso

Sobre a Assessoria de Comunicação, 39% dos discentes concordam totalmente na eficiência do serviço prestado e 37,9% concordam parcialmente, ao passo que para os docentes o serviço é totalmente eficiente para 44,9% e parcialmente eficiente para 36,2%.

Cerca de 53,6% do pessoal docente considera totalmente satisfatório o serviço prestado pelo setor de Recursos Humanos e 37,7% considera parcialmente satisfatório.

Sobre os órgãos de gestão e colegiados, 75% dos técnicos administrativos concordam totalmente com a representatividade do segmento e 20,8% concorda parcialmente. Para os docentes, 47,8% concorda totalmente que o funcionamento do CONSUP e CONSEP atende as demandas institucionais e 20,3% concorda parcialmente. Para cerca de 75% do pessoal técnico-administrativo concorda totalmente que a estrutura administrativa da IES atende aos cursos e aos objetivos institucionais.

### **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 2019, a IES permaneceu vinculada ao Fundo de Financiamento Estudantil do Ensino Superior – FIES e ao PROUNI – Programa Universidade para Todos; e demais programas já implantados tais como: 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 correspondentes, constatou-se a permanente preocupação da IES em atuar conforme o planejamento financeiro anual para que continue prestando um serviço de qualidade à comunidade acadêmica, bem como, honrar com compromissos importantes, tais como: folha de pagamento, pagamento de credores e manutenção de serviços essenciais. Para tanto, no ano de 2019 deu continuidade à revisão de planilhas de custos e readequação da folha de pagamento e demais despesas. Os estudos de atualização de planos de cargos seguem em curso e as campanhas de captação de alunos continuaram priorizando a inclusão social, com planos 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 conta com 2 prédios, localizados na mesma rua, com capacidade para abrigar setores administrativos e demais estruturas para o atendimento dos 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 e demais espaços necessários ao funcionamento de uma Instituição de Ensino Superior.

Essa dimensão foi avaliada pela comunidade acadêmica por meio dos questionários aplicados durante o processo de autoavaliação. Além disso, a CPA ao longo do ano letivo fez a verificação in loco dos espaços, equipamentos e mobiliário disponibilizados.

Para este processo verificou-se instalações sanitárias; laboratório de informática; acesso à internet; bibliotecas; acervo bibliográfico; áreas de vivências; salas de aula; salas de professores dentre outros. Segue abaixo, quadros, considerando maior percentual de respostas.

### EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

Classificação dos indicadores considerando aspectos de quantidade, dimensão, limpeza, iluminação, acústica, acessibilidade e segurança, levando em consideração o maior percentual

INDICADORES	DOCENTE	DISCENTE	TÉCNICO-ADMINISTRATIVO
	5.1 Salas de aula	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.2 Instalações sanitárias	Concordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
5.3 Lanchonete	Concordo parcialmente	Concordo parcialmente	Concordo parcialmente
5.4 Biblioteca (acervo)	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Não se aplica
5.5 Laboratório de Informática	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.6 Laboratório didático	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Não se aplica
5.6 Sala dos professores	Concordo totalmente	Não se aplica	Concordo totalmente
5.7 Espaço de Convivência	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
5.8 Área de Convivência	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
5.9 Acessibilidade	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
5.10 Segurança	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.11 Reprografia	Concordo totalmente	Concordo parcialmente	Não se aplica

Legenda:

DISCORDO TOTALMENTE	Red
Discordo parcialmente	Yellow
Não concordo, nem discordo	Purple
Concordo parcialmente	Light Green
Concordo totalmente	Magenta
Não se aplica	Grey

## EIXO 5 – INFRAESTRUTURA

Classificação dos indicadores considerando os aspectos de qualidade no oferecimento dos serviços

INDICADORES	DOCENTE	DISCENTE	TÉCNICO-ADMINISTRATIVO
5.1 Salas de aula	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.2 Instalações sanitárias	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.3 Lanchonete	Concordo parcialmente	Concordo totalmente	Discordo parcialmente
5.4 Biblioteca (acervo)	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Não se aplica
5.5 Laboratório de Informática	Discordo parcialmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.6 Laboratório didático	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Não se aplica
5.6 Sala dos professores	Concordo totalmente	Não se aplica	Concordo totalmente
5.7 Espaço de Convivência	Concordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo totalmente
5.8 Área de Convivência	Concordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo totalmente
5.9 Acessibilidade	Concordo totalmente	Discordo parcialmente	Concordo totalmente
5.10 Segurança	Concordo totalmente	Concordo totalmente	Concordo totalmente
5.11 Reprografia	Não concordo, nem discordo	Discordo parcialmente	Não se aplica

Legenda:

DISCORDO TOTALMENTE	Red
Discordo parcialmente	Yellow
Não concordo, nem discordo	Purple
Concordo parcialmente	Light Green
Concordo totalmente	Magenta
Não se aplica	Grey

## 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 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.

Nesse sentido, a comunidade acadêmica foi convidada a se posicionar acerca dos cinco eixos avaliativos, propostos pelo SINAES.

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 venha desenvolvendo ações de sensibilização e com isso melhorando sua atuação dentro da IES, o percentual de discentes que concorda totalmente que a divulgação dos resultados é satisfatória não chega a 40% e para os docentes não ultrapassa 50%, o que demonstra que a CPA deve readequar seu plano de ação para ser melhor avaliada pela comunidade.

Em relação à percepção de melhorias implantadas impulsionadas pelos resultados obtidos no processo de autoavaliação, o percentual de discentes ainda é baixo, em relação ao que se tem investido, ainda mais, que no ano de 2019, todas as áreas que receberam melhorias foram sinalizadas com adesivos com a marca da CPA.

Durante o ano de 2019 a CPA acompanhou o processo de autorização de funcionamento para a oferta Curso de Graduação em Medicina Veterinária, o qual recebeu nota 4 pela Comissão de profissionais do Ministério da Educação.

A atuação da CPA, junto aos órgãos de gestão institucional, ensejou na mudança de prestadora de serviço de alimentação dos dois prédios da IES, na ampliação da capacidade de atendimento do Núcleo de Prática Jurídica, na atualização do acervo bibliográfico dos cursos de enfermagem, direito e odontologia; construção de mais 02 banheiros no NIPJ, sala maior e mais equipada para CPA; ampliação do número de membros da CPA, dentre outras.

No que se refere a missão, objetivos e finalidade da IES em conformidade com o PDI e se as ações são executadas conforme planejamento estratégico, o percentual de discentes ainda é muito baixo em relação à concordância da afirmação, o que demonstra que estes pouco sabem em relação a tais documentos, o que pode ser entendido que responderam sem compromisso.

Sobre definição de normas acadêmicas e regulamentos da IES, o menor percentual ainda se encontra no segmento discente que as respostas “concorda parcialmente” ultrapassam as respostas “concorda totalmente”. Os demais segmentos entendem, em sua maioria, que as normas são bem definidas.

Permanece a ideia de que o segmento discente não se interessa ou não é informado sobre os documentos normativos institucionais, o que nos convida a rever as ações de divulgação de tais documentos.

No que se refere à responsabilidade social, o desenvolvimento de políticas de inclusão social e cidadania foram melhores avaliadas pelos docentes, mas as respostas para todos os segmentos ficaram entre “concorda totalmente” e “concorda parcialmente” quase na mesma proporção.

As ações de extensão desenvolvidas em prol da sociedade foram bem avaliadas por todos os segmentos, o que demonstra que a IES se interessa em contribuir para o desenvolvimento da região e melhoria das condições de vida da população. Ao longo do ano letivo, os alunos da IES, com seus professores participam de inúmeras ações sociais que impactam diretamente na qualidade de vida da comunidade atendida.

Com a análise dos relatórios, a CPA verificou que a realização dessas ações conta com a participação de todos os cursos de graduação, nas comunidades carentes da região e o significativa ampliação dos atendimentos na clínica-escola, que teve um aumento de 75% em relação ao ano de 2018. Abaixo quadro de atendimentos comparados ao ano anterior:

<b>CLÍNICA-ESCOLA DR<sup>a</sup>FILOMENA REGINA BARBOSA GOMES GALAS</b>	
<b>ATENDIMENTOS</b>	
<b>2018</b>	<b>2019</b>
6.960	12.416

Nesse contexto, entende-se que a sociedade civil reconhece a importância e a qualidade dos serviços ofertados pela IES, sobretudo através da Clínica-escola.

Em contrapartida, o Núcleo de Práticas Jurídicas, apesar de ter recebido melhorias no espaço físico e contratação de uma nova advogada ainda não realizou número de atendimentos condizentes com o seu potencial, sendo assim, cabe a realização de reunião com os gestores da IES e do curso para serem identificados os entraves e posterior elaboração de um plano de ação para mudar esses dados.

Ainda sobre responsabilidade social, é importante destacar que a Instituição mantém uma política financeira acessível a todas as classes sociais, contemplando descontos-convênio; programa de financiamento estudantil com o governo federal (FIES), PRAVALER (Crédito universitário em parceria com bancos privados); bolsas-desconto; bolsas-monitoria; bolsas integrais para funcionários, dentre outros.

Somados a isto, 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 comunidade acadêmica, sobretudo, o segmento discente concorda parcialmente com as políticas implantadas.

O Projeto Político Pedagógico, incluindo a matriz curricular e o uso de metodologias adequadas aos conteúdos foram bem avaliadas pelos docentes, com altos percentuais, resultado divergente dos discentes, já que menos da metade concorda totalmente com os quesitos.

Em relação ao modelo de avaliação aplicado, o maior percentual dos discentes concorda parcialmente que é adequado aos conteúdos trabalhados, sendo assim, há a necessidade de reunir com a CAP, NDE e Coordenação de cursos para averiguar com mais cuidado o modelo de avaliação atualmente utilizado.

Sobre o funcionamento adequado do Comitê de Ética, apenas 29,5% dos discentes concorda totalmente com a afirmação, o que demonstra que deve haver um estudo mais detalhado para confrontar esses resultados.

O tema pesquisa ainda deve ser melhor explorado na IES, tendo em vista que pouco se avançou em relação ao ano passado. Ainda existe um percentual significativo de alunos que sequer respondeu as questões propostas sobre o assunto, quase 20%.

Ao longo do ano de 2019, a IES apoiou diversos projetos 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.

A revista científica FLORENCE EM REVISTA (QUALIS B5), instrumento importante para divulgação do conhecimento científico recebeu também artigos para publicação e tem seu conteúdo com acesso gratuito por meio 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.

A comunicação com a sociedade foi uma dimensão que recebeu muitos incentivos, tendo em vista a substituição de pessoal na ASCOM, o que trouxe para a IES mais dinamismo na atualização das informações disponíveis nas redes sociais (*instagram, facebook, site*) e demais canais de comunicação utilizados pela IES.

Em relação à comunicação visual interna, incluindo redes sociais, o maior percentual de concordância foi entre os docentes e de comunicação visual externa ficou entre os técnicos administrativos. Nos dois quesitos, os discentes ficaram com o menor percentual.

O serviço de ouvidoria também não foi considerado tão eficiente pela maioria dos discentes, mas é importante frisar que a IES a mantém em sua estrutura administrativa, pois 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 2019, as demandas atendidas pela Ouvidoria foram devidamente encaminhadas aos setores específicos e/ou respondidas por e-mail.

Na maioria dos casos, os discentes procuram diretamente os setores para resolverem suas pendências, tendo em vista que não há barreiras no acesso aos

setores da IES, o que gera uma relação de proximidade entre os membros da comunidade acadêmica.

Sobre as políticas de atendimento ao discente, a maioria das respostas obtidas se concentrou em “concordo parcialmente”.

É importante destacar, que a IES dispõe de programas de monitoria para todos os cursos; realiza aula inaugural em todos os semestres; recepção aos calouros; campanhas educativas; assessoria pedagógica; incentivos para participação em eventos. Além disso, cede espaço físico para a instalação dos Centros Acadêmicos para os cursos que possuem.

No tocante às políticas de gestão, sobretudo o plano de cargos implantados para a carreira docente não é considerado totalmente satisfatório para a maioria deles; mais da metade acha que seus direitos e deveres são definidos com clareza, que a IES se preocupa com seus funcionários e aproveita bem seu potencial no ambiente de trabalho.

A maioria do segmento técnico administrativo concorda com a política de capacitação implantada e as condições de trabalho favoráveis, tendo em vista que a IES através do Programa de Qualificação do Corpo Técnico-Administrativo - PEQ-TEC incentiva a qualificação profissional, através de patrocínio de cursos, palestras e eventos nas áreas de atuação do funcionário.

Sobre relações interpessoais entre docentes e discentes, as respostas obtidas pelos dois segmentos são divergentes, sendo que mais de 80% dos docentes considera boa, ao passo que apenas 40% responderam dessa forma.

Questões sobre clima organizacional e ética profissional foram respondidas de forma positiva. Já quantitativo de profissionais por categoria, a concordância na maioria das repostas foi parcial, exceto quantitativo de docentes na visão deles próprios, haja vista que a maioria concorda com o quantitativo existente.

O processo de contratação para a carreira docente continua sendo por 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.



A atualização do plano de carreira para o pessoal técnico-administrativo, ainda não foi concluído pelo Departamento jurídico, Recursos Humanos e Setor financeiro, tendo em vista que é precedido por complexo estudo de viabilidade.

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”, a eficiência dos serviços prestados nos setores: secretaria acadêmica, direção acadêmica; NTI; administração financeira; coordenação de cursos; assessoria de comunicação e recursos humanos foi avaliada.

De forma geral, a maioria dos docentes aprovam os setores acima mencionados, mas a avaliação foi pouco satisfatória em relação a ASCOM e NTI. Coordenação de Curso foi o único setor que ultrapassou o percentual de 50% em concordância total no quesito eficiência para os discentes, essa resposta para os demais setores não chegou a 40%.

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

Sobre os órgãos colegiados, a grande maioria dos técnico-administrativos aprovou a representatividade do segmento. E o funcionamento do CONSUP/CONSEP atendem as demandas institucionais para quase metade dos docentes.

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 não está plenamente satisfeita com os serviços oferecidos.

Vale ressaltar, que o NTI no ano de 2019 continuou recebendo investimentos, inclusive na renovação do quadro de profissionais com o intuito de melhorar a qualidade no atendimento das demandas.

Sobre infraestrutura física, especialmente aos espaços destinados a ensino, pesquisa, biblioteca e recursos de informação e comunicação, as respostas que prevaleceram ficaram entre “concordo totalmente e “concordo parcialmente”.

Para o segmento docente, levando em consideração **aspectos de quantidade**, limpeza, acústica, acessibilidade e segurança foram bem avaliados: salas de aula; acervo bibliográfico; laboratórios didáticos; salas de professores; espaços de convivência; acessibilidade e segurança e reprografia.

Os discentes avaliaram melhor: salas de aula; acervo; laboratório de informática; laboratório didático e segurança, os demais itens foram avaliados parcialmente. O segmento técnico-administrativo avaliou melhor: salas de aula; instalações sanitárias; laboratório de informática; salas de professores; área de convivência; acessibilidade e segurança.

Em **relação à qualidade** desses espaços, chamou atenção as respostas “discordo parcialmente” em relação a espaços de convivência, acessibilidade e reprografia.

Vale ressaltar, que no final do ano de 2019, a IES entregou duas novas instalações sanitárias no NPJ, e criou mais duas áreas de convivência, uma em cada prédio.

O serviço de reprografia é terceirizado, portanto, o responsável será informado dos resultados dessa avaliação e será solicitado um plano de ação para a melhoria da qualidade do atendimento, como requisito de manutenção do contrato.

Para a avaliação da infraestrutura física, a CPA não se detém apenas aos resultados obtidos na autoavaliação, mas também, realiza visitas e reuniões com os setores responsáveis para analisar se está em conformidade com o proposto no PDI; PPC dos Cursos e Regimento interno.

Grande parte das melhorias implantadas surge da análise dos relatórios gerados após cada processo de autoavaliação, mas, são precedidas de um estudo de viabilidade e de planejamento para que não afete a saúde financeira institucional.

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

Observou-se que a IES busca a cada ano adotar estratégias inovadoras para continuar ofertando serviços de qualidade à sociedade maranhense, e assim contribuir com o desenvolvimento da nossa região.

## **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 2019, 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 na última avaliação foram cuidadosamente cumpridas, respeitando-se os limites orçamentários previstos para o ano letivo.

Percebeu-se nesta autoavaliação, uma atuação da CPA mais efetiva e com maior alcance, tendo em vista, a ampliação do número de membros, desenvolvendo ações que permitiram observar mais de perto a rotina da Instituição. Neste sentido, estreitou sua relação com a Direção Acadêmica; Direção Administrativa; Coordenações de Curso e Setor de Recursos Humanos.

A CPA se fez presente em reuniões técnicas, com os setores estratégicos, acompanhou a obra das novas instalações sanitárias e áreas de convivência. Realizou a 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 2019, sugere as ações a seguir:

- Intensificar ainda mais a atuação da CPA, em todos os setores e dimensões, em face do processo de expansão da IES.

- Qualificar os membros da CPA, por meio de cursos presenciais ou a distância, tendo em vista as propostas de mudança do sistema de avaliação do ensino superior;
- Adotar estratégias de divulgação mais eficientes em relação aos documentos institucionais, incluindo PDI, tendo em vista que os discentes continuam não conhecendo esses documentos;
- Manter investimentos em ações de responsabilidade social, especialmente, o atendimento nas comunidades;
- Instalar painel de controle de chamadas por senha na Clínica, tendo em vista que foi uma solicitação dos pacientes;
- Revisar os Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos, bem como, o modelo de avaliação adotado;
- Realizar minicursos e treinamentos para os alunos em relação à utilização das ferramentas on-line de ensino-aprendizagem e utilização da plataforma virtual de aprendizagem para melhor aproveitamento das disciplinas colocadas em ead, sobretudo aos alunos do Curso de Estética e Cosmética;
- Intensificar o incentivo para os discentes na participação em atividades de pesquisa e extensão;
- Manter os investimentos nas ações de comunicação interna e externa, quanto à divulgação da autoavaliação e dos trabalhos da CPA e demais eventos institucionais;
- Divulgar as atividades de extensão;
- Concluir o novo plano de cargos para a carreira técnico-administrativa;
- Revisar o Plano de Cargos dos docentes;
- Promover a Revista Científica Florence em Revista para a comunidade científica, no Estado do Maranhão.
- Propor ações de fortalecimento da Pós-Graduação com a proposta de novos cursos;
- Continuar o processo de atualização do acervo bibliográfico, incluindo os cursos que não foram contemplados em 2019;

- Solicitar plano de ações de melhoria ao responsável pela reprografia;
- Propor a criação de mais espaços de convivência;
- Utilizar o espaço de recepção da Clínica para realizar ações e campanhas educativas, além da divulgação dos cursos ofertados pela IES, tendo em vista que muitos pacientes desconhecem;
- Manter investimentos na área da informática, sobretudo, no acesso à internet;
- Realizar Encontro de Egressos;
- Ampliar o Programa de Qualificação do Corpo Técnico-administrativo, com a oferta de mais cursos visando ao aprimoramento das suas habilidades profissionais.
- Manter as ações 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;
- 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.

