

---

**INSTITUTO CUIABÁ DE ENSINO E CULTURA - ICEC**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

---



# **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO INTERNA 2019**

**INSTITUTO CUIABÁ DE ENSINO E CULTURA**

Primeiro Relatório Parcial do primeiro ano de Ciclo Avaliativo 2018 a 2020

**CUIABÁ**

**2019**

**INSTITUTO CUIABÁ DE ENSINO E CULTURA - ICEC**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**

Primeiro Relatório Parcial da Avaliação 2018, primeiro ano de Ciclo Avaliativo 2018 a 2020, elaborado pela Comissão Própria de Avaliação – CPA Local, que irá compor o Relatório da Avaliação Institucional Interna, apresentado ao Instituto Nacional de Pesquisas Anísio Teixeira – INEP / MEC, como requisito no processo de avaliação previsto no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES.

**CUIANÁ**  
**2019**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	4
2. HISTÓRICO .....	5
3. METODOLOGIA E FONTES DAS INFORMAÇÕES .....	6
4. DESENVOLVIMENTO .....	7
4.1. Dos questionários .....	11
4.2. Dos resultados .....	11
4.3. Fragilidades e ações corretivas propostas: .....	21
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	22

**RELAÇÃO DE MEMBROS DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**  
**INSTITUTO CUIABÁ DE ENSINO E CULTURA - ICEC**

- ✓ **Coordenador:** Edivan Freitas Vieira  
Cargo na IES: Professor e Coordenador do Núcleo de Prática Jurídica
- ✓ **Representante do Corpo Docente:** Olyvia Ribeiro Derze  
Cargo na IES: Professora do Curso de Fisioterapia
- ✓ **Representante do Corpo Técnico-Administrativo:** Rute Carneiro Rossem  
Cargo na IES: Auxiliar de Coordenação
- ✓ **Representante do Corpo Discente:** Larissa Gabrielly O. Ramos  
Aluna do curso de Direito
- ✓ **Representante dos Egressos:** Ana Caroline C. da Veiga  
Egresso do curso de Administração
- ✓ **Representante da Sociedade Civil:** Lucas Silva do Amaral  
Bacharel em Direito

## 1. INTRODUÇÃO

O Sistema Nacional de Avaliação de Ensino Superior – SINAES, que foi instituído em 14 de abril de 2004 pela Lei nº 10.861, é composto pela Avaliação Institucional Interna (Auto Avaliação), Avaliação Institucional Externa, Avaliação dos Cursos de Graduação e a Avaliação de Desempenho dos Estudantes.

A Comissão Própria de Avaliação – CPA – coordena a autoavaliação da Instituição de Ensino Superior – IES – com base nas normas estabelecidas pelo SINAES atendendo às 10 dimensões criadas por este, e envolve corpo docente, discentes, técnico-administrativo, egressos e a sociedade civil organizada.

INSTITUTO CUIABÁ DE ENSINO E CULTURA - ICEC, a CPA Central criou comissões nos diversos campi da universidade para promover a avaliação institucional interna.

A CPA Local atua em Cuiabá desde 2009. Atualmente é composta pelos seguintes membros: Coordenador: Edivan Freitas Vieira, Professor e Coordenador do Núcleo de Prática Jurídica, Representante do Corpo Docente: Olyvia Ribeiro Derze, Professora do Curso de Fisioterapia, Representante do Corpo Técnico-Administrativo: Rute Carneiro Rossem, Auxiliar de Coordenação Representante do Corpo Discente: Larissa Gabrielly O. Ramos, Aluna do curso de Direito, Representante dos Egressos: Ana Caroline C. da Veiga, Egresso do curso de Administração, Representante da Sociedade Civil: Lucas Silva do Amaral, Bacharel em Direito.

A CPA Local, em consonância com as orientações da CPA Central, definiu as formas para realização e divulgação de todo o processo de sensibilização, desenvolvimento e consolidação dos dados para do novo Ciclo Avaliativo dos anos 2018, 2019 e 2020.

De acordo com os resultados obtidos pela CPA em anos anteriores, constataram-se potencialidades e oportunidades de melhoria, para as quais foram adotadas medidas com a finalidade de minimizá-las ou extingui-las.

O presente Relatório de Avaliação Interna detalha o processo de autoavaliação do primeiro ano do Ciclo Avaliativo (2018-2020) na IES, e suas conclusões.

Seu principal objetivo é informar sobre o processo de avaliação institucional e das ações promovidas pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) com os discentes, docentes, egressos, corpo técnico-administrativo e sociedade civil.

Estas atividades constam da proposta de avaliação interna de acordo com as exigências da Norma Técnica nº 62 de 2014 que subsidia o ato de credenciamento e reconhecimento institucional e a transformação da organização acadêmica previstas nas metas do Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI.

## **2. HISTÓRICO**

O Instituto Cuiabá de Ensino e Cultura – ICEC, com endereço de funcionamento situado na Rua Oswaldo da Silva Corrêa, nº 621, Bairro Santa Marta, em Cuiabá, Mato Grosso, foi credenciado por meio da Portaria Ministerial nº 1.071, publicada no DOU em 11/04/02, e oferece os seguintes cursos: Administração, reconhecido pela Portaria 1.804, publicada no DOU em 23/12/09; Ciências Contábeis, reconhecido pela Portaria nº 1.803, publicada no DOU em 23/12/09; Ciência da Computação, reconhecido pela Portaria nº 286, publicada no DOU em 27/12/12; Comunicação Social, reconhecido pela Portaria nº 45, publicada no DOU em 01/06/12; Direito, reconhecido pela Portaria nº 29, publicada no DOU em 28/03/12; Fisioterapia, reconhecido pela Portaria nº 444, publicada no DOU em 03/11/11; Serviço Social, autorizado pela Portaria nº 247, publicada no DOU em 07/07/11; Turismo, reconhecido pela Portaria nº 666, publicada no DOU em 16/03/06.

Também são oferecidos Cursos Superiores de Tecnologia em Comércio Exterior, autorizado pela Portaria nº 303, publicado no DOU em 19/04/07; Eventos, autorizado pela Portaria nº 663, publicada no DOU em 03/03/05; Gestão de Marketing, reconhecido pela Portaria nº 270, publicada no DOU em 27/12/10; Gestão de Recursos Humanos, reconhecido pela Portaria nº 56, publicada no DOU em 05/01/07; Gestão de Sistemas de Informação, reconhecido pela Portaria nº 275, publicada no DOU em 17/12/12; Gestão Hospitalar, reconhecido pela Portaria nº 31, publicada no DOU em 12/01/11; Gestão Mercadológica, autorizado pela Portaria nº 4.240, publicada no DOU em 22/12/04; Processos Gerenciais, reconhecido pela Portaria nº 471, publicada no DOU em 24/11/11; Redes de Computadores,

reconhecido pela Portaria nº 286, publicada no DOU em 27/12/12; Turismo Receptivo, autorizado pela Portaria nº 168, publicada no DOU em 20/01/05.

O pedido de autorização do curso de graduação em Engenharia Civil, Direito e Pedagogia encontra-se em tramitação junto à SERES/MEC.

Atualmente, a IES conta com 21 cursos de graduação em andamento, 194 docentes devidamente habilitados e 2.426 discentes, e 72 colaboradores.

### **3. METODOLOGIA E FONTES DAS INFORMAÇÕES**

A metodologia para a avaliação interna deve privilegiar a compreensão do significado que os processos - educativos, de interações socioculturais e de investigação científica – têm para os atores (corpo docente, discente, egressos, técnico-administrativo e sociedade civil), nos ambientes acadêmicos da Universidade.

Dentre os Objetivos da CPA podem-se destacar:

- ✓ Conduzir o processo de autoavaliação da Instituição, bem como os de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo INEP;
- ✓ Sensibilizar e mobilizar a comunidade acadêmica, explicitando a visão, a missão e os valores da instituição;
- ✓ Integrar os diversos procedimentos internos de avaliação;
- ✓ Efetuar a devolutiva dos resultados obtidos na avaliação interna, apresentando as medidas corretivas após aprovação da Direção da Instituição.

Na avaliação interna foram utilizados questionários formulados e disponibilizados online pela CPA central, para discentes através do link: [online.unip.br](http://online.unip.br), docentes através do link: [adm.online.unip.br](http://adm.online.unip.br) e para egressos através de link encaminhado por e-mail e whatsapp. Os demais grupos (corpo técnico administrativo e sociedade civil), foram avaliados através de questionários impressos respondidos manualmente.

Os questionários incluíram questões fechadas, sobre os itens diversos constantes nos 05 (cinco) eixos envolvendo as 10 (dez) dimensões estabelecidas pelo SINAES, que permitiram a identificação dos pontos fortes e das oportunidades de melhoria da IES em seu funcionamento geral.

#### 4. DESENVOLVIMENTO

A fim de contemplar o novo ciclo avaliativo iniciado em 2018, a CPA Local decidiu realizar a avaliação através de questionários específicos para cada grupo avaliado até terceiro ano, quando é elaborado o Relatório Institucional Final do Ciclo Avaliativo.

Participam do processo de avaliação institucional todos os grupos: docentes, discentes, egressos, corpo técnico-administrativo e sociedade civil, sendo o PDI, consultado e discutido com os envolvidos no processo. O processo de ação corretiva, a partir dos resultados obtidos pela avaliação, é discutido em reuniões semestrais, antes da efetivação do processo.

As atividades desenvolvidas em 2018 e a previsão para os anos seguintes estão apresentadas no Plano de Ação previsto pela CPA Local, conforme demonstrado no Quadro 1.

**Quadro 1** - Descrição do Plano de Ação para o Ciclo Avaliativo

<b>Instrumentos de Avaliação elaborados e aplicados no Ciclo Avaliativo (2018-2020)</b>						
<b>Ano</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Grupos avaliados</b>				
		<b>Discente</b>	<b>Docente</b>	<b>Egresso</b>	<b>Corpo Técnico-Administrativo</b>	<b>Sociedade Civil</b>
2018	Questionários e Reuniões	5	4	5	3	4
2019	Questionários e Reuniões	3	4	3	5	3
2020	Questionários e Reuniões	X	X	X	X	X

O atual Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), ao apresentar metas, objetivos e ações da Universidade, descreve a autoavaliação periódica como uma leitura orientada da realidade. Com os resultados, é possível promover melhorias e o desenvolvimento institucional pode avançar ao alcance das metas pré-estabelecidas. Adicionalmente, as atividades relacionadas à análise, divulgação e discussão dos resultados em reuniões, possibilitam que as informações obtidas com



a autoavaliação interna apresentados pela CPA caminhe com o proposto no PDI, que buscam o progresso social, satisfação da comunidade interna e externa, qualidade e bem estar material. A proposição de autoavaliação IES se justifica e se transforma em uma necessidade por ser um direito da população.

O PDI contempla um conjunto de diretrizes para as atividades de Ensino, Pesquisa e Extensão estando fundamentadas pelos princípios e eixos estruturantes. Nesse sentido, tal conjunto de diretrizes propõem: 1) ajustes fundamentais dos processos acadêmicos e administrativos da universidade; 2) novos encaminhamentos sobre as políticas institucionais; 3) adequação de ações nas relações institucionais; 4) aumento de visibilidade interna e externa das atividades que impactam na qualidade das atividades educacionais e administrativas; 5) inserção de projetos que atendam a demanda interna e externa.

De acordo com estas diretrizes estabelecidas no PDI, a CPA Local programou todas as ações objetivando garantir o acompanhamento, a articulação e a divulgação das ações para que as fragilidades se tornem potencialidades reconhecidas no futuro em novos ciclos avaliativos.

A seguir, detalha-se o processo de autoavaliação na IES, e suas conclusões.

### **Fase I – Sensibilização para Avaliação Institucional Interna**

A primeira fase teve como objetivo a sensibilização da comunidade acadêmica (alunos, egressos, professores, funcionários técnico-administrativos) e da sociedade civil para a importância da Avaliação Institucional Interna, que visa à busca da melhoria contínua dos processos desenvolvidos na IES.

A partir daí, a CPA Local apresentou, dentro da reunião pedagógica semestral realizada pela direção do *campus* com os coordenadores de curso, o cronograma de atividades da CPA, ressaltando a importância da autoavaliação e das medidas que podem, e devem ser adotadas a partir das oportunidades de melhorias detectadas, sempre envolvendo professores, alunos, funcionários e a comunidade.

Em seguida, foram realizadas reuniões específicas com o corpo técnico-administrativo, incluindo os chefes de departamento. Nesses encontros, foi ressaltada a importância da participação de todos no processo, respondendo ao questionário de forma honesta para que os resultados reflitam as reais necessidades de melhoria.

As atividades da CPA Local em 2018, buscou também desenvolver a sensibilização em reunião específica com os representantes do NDE de cada curso. Os coordenadores envolvidos no processo de sensibilização, oportunamente, utilizavam as reuniões de colegiado para explicar aos recém contratados o processo da autoavaliação, bem como, reforçavam com os demais sobre a importância de responder o questionário. Além disso, houve uma abordagem realizada pessoalmente antes do horário de aula e durante o intervalo. Adicionalmente, foram entregues folders e envio de e-mail, solicitando a participação efetiva de cada docente, preenchendo um questionário para cada curso no qual ministre aulas.

Os egressos foram sensibilizados a partir dos atendimentos feitos pela Secretaria, em momentos de contato para retirada de documentos foi solicitado uma atualização voluntária do cadastro para participar de futuras pesquisas da CPA.

Os membros da sociedade civil foram convidados a responderem o questionário impresso no momento em que utilizavam as clínicas e escritórios de atendimento dos diversos cursos, como os da área da saúde, o de Direito e o de Fisioterapia.

Já o corpo técnico-administrativo respondeu o questionário impresso nos setores de trabalho, motivados por cartazes fixados nos murais dos departamentos, além de e-mail e reunião com os chefes de setores.

A avaliação interna é entendida como um processo contínuo e crítico a ser realizado por estudantes, professores e funcionários envolvidos nas atividades do ensino superior, “cotejando o diagnóstico técnico com os resultados da autoavaliação, gerando um projeto de desenvolvimento acadêmico com o qual a comunidade universitária se sinta identificada e comprometida”.

O desenvolvimento inicial da etapa de avaliação interna deste Ciclo Avaliativo teve como ponto de partida as informações da pesquisa realizada no ano de 2018.

## **Fase II – Desenvolvimento da Avaliação Instituição Interna**

Nessa fase, a CPA Local elaborou os questionários durante as reuniões com os membros da equipe, para apurar as percepções dos diversos públicos que compõem o universo da pesquisa, tais como alunos, coordenadores, professores, funcionários, egressos e membros da sociedade civil.

Foram distribuídos cartazes em todas as salas de aula, em todos os murais institucionais que são facilmente vistos nos corredores, setores administrativos e das áreas de atendimento. Este material teve como objetivo explicar o papel da CPA, representação e sua importância da CPA, bem como foi adicionado cartazes convidando para participarem da pesquisa.

Os questionários incluíram 25 questões fechadas, sobre os itens diversos constantes nos 05 (cinco) eixos envolvendo as 10 (dez) dimensões estabelecidas pelo SINAES, que permitiram a identificação dos pontos fortes e das oportunidades de melhoria da IES em seu funcionamento geral.

Os questionários disponibilizados por meio eletrônico poderiam ser facilmente respondidos nos laboratórios de informática da IES, biblioteca, sala de professores, e qualquer setor administrativo que dispunha de computador.

Além disso, docentes, discentes e egressos poderiam participar da pesquisa no conforto de suas residências. Adicionalmente, foi elaborada e divulgada uma agenda de utilização dos laboratórios pelos cursos, de forma que o coordenador informava aos alunos que o laboratório estava disponível no dia e horário reservado para seu curso.

Os professores foram envolvidos no processo para incentivarem os alunos, que de forma voluntária, poderiam ir ao laboratório e participar da pesquisa. Além disso, os formulários permaneceram disponíveis até o final do semestre letivo, para que alunos, professores e egressos tivessem também a opção de selecionarem o momento e/ou local oportuno para realizar a avaliação.

Para os membros da Sociedade Civil e Corpo Técnico-administrativo, os questionários ficaram à disposição dos respondentes nos respectivos setores de trabalho e/ou atendimento.

Formalizando então documentos representativos de toda IES, onde cada grupo participante e curso, captando a opinião de alunos, coordenadores, professores, funcionários, egressos e membros da sociedade civil sobre cada item. Os respondentes deveriam opinar sobre diversas questões escolhendo uma opção na seguinte escala: a) concordo plenamente b) concordo parcialmente c) discordo parcialmente e d) discordo totalmente.

### **Fase III – Consolidação dos Dados da Avaliação Institucional Interna**

Na terceira fase da autoavaliação, os dados foram analisados por público-alvo, curso, departamento e, através de sua consolidação, pode-se chegar a uma visão geral da IES.

O objetivo desta fase foi destacar as principais potencialidades e fragilidades, obter oportunidades de melhoria do *campus*, para então apresentar sugestões de melhorias tanto à direção quanto à administração geral, via CPA Central.

A seguir são apresentados os principais pontos verificados na realização da pesquisa durante o ano de 2018.

#### **4.1. Dos questionários**

A pesquisa envolveu cinco tipos de questionários e foi realizada entre os dias 24/09/2018 até 22/12/2018.

- a) Questionário para os Docentes
- b) Questionário para os Discentes
- c) Questionário para os Egressos
- d) Questionário para o Corpo Técnico-Administrativo
- e) Questionário para a Sociedade Civil

#### **4.2. Dos resultados**

Os resultados da pesquisa realizada em 2018, foram apresentados e discutidos pelos membros da CPA. Em seguida, a CPA Local realizou a primeira devolutiva dos resultados com os principais grupos avaliados e oportunizou a discussão através de reuniões com: coordenadores e representantes do NDE de cada curso e representantes do corpo técnico-administrativo da IES.

Os coordenadores realizaram reuniões com o colegiado do curso, para planejamento e apresentar os resultados da pesquisa da CPA de 2018.

Nestas reuniões as discussões dos resultados foram mais específicas para as fragilidades e potencialidades do curso, ampliando assim, a dimensão da autoavaliação.

As reuniões entre CPA Local e coordenadores/NDE, e entre coordenadores e colegiado, envolveram também uma discussão sobre os últimos conceitos obtidos no ENADE pelos cursos da IES.

Em 2018, foram divulgadas as notas de sete cursos referentes ao último ciclo avaliativo das áreas de ciências exatas, licenciaturas e áreas afins.

Adicionalmente, a CPA Local abordou nas discussões os resultados das últimas avaliações externas realizadas em 2018, principalmente com os coordenadores, NDE e docentes dos cursos envolvidos.

Durante o ano de 2018, a CPA participou da visita externa realizada pelo INEP/MEC na IES.

As discussões visaram identificar os avanços e desafios em cada área e definir as propostas da CPA em termos da melhoria da qualidade da instituição, em todas as eixos e dimensões estabelecidos pelo SINAES. A CPA buscou através das reuniões dialogar com os envolvidos na pesquisa sobre os avanços percebidos desde a última avaliação e sugestões de ações a partir da análise dos dados e das informações obtidas com a pesquisa. Os resultados finais destas reuniões, foram repassados em sua totalidade para a Direção, Coordenação Geral, Coordenadores de Curso e Chefes de Departamentos. Internamente, a CPA promoveu a síntese das informações e posteriormente disponibilizou em banners e cartazes inseridos nos murais.

Na avaliação interna, os docentes participantes concordam que:

- O processo de autoavaliação institucional é importante para a melhoria contínua da Instituição.
- A Comissão Própria de Avaliação (CPA) estimula a participação dos docentes e divulga os resultados da autoavaliação através de banner, cartazes e mídias.
- Os resultados obtidos no processo de autoavaliação institucional são referência para a revisão do plano de ação administrativo e pedagógico da Instituição.
- O sistema utilizado para a participação dos docentes na autoavaliação institucional é de fácil acesso.
- A Missão da Instituição é divulgada através de variados meios de comunicação entre a Instituição de Ensino Superior (IES) e a comunidade acadêmica.
- As políticas pedagógicas e administrativas colaboram com o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

- As ações de ensino, pesquisa e extensão (eventos extracurriculares), praticadas pela Instituição contribuem para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local.
- A Instituição, através de seus cursos, oferece serviços assistenciais à comunidade interna e externa como atendimentos nas áreas da saúde, humanas e exatas.
- A Instituição desenvolve atividades de extensão que estimulam a solidariedade da comunidade acadêmica através de doações ou ações sociais que possam beneficiar a comunidade externa.
- O Núcleo Docente Estruturante (NDE) do curso em que trabalha é atuante e participativo na melhoria contínua do Projeto Pedagógico do Curso (PPC).
- A Instituição por meio de suas políticas de ensino, estimula a participação dos docentes em projetos de pesquisa e eventos científicos.
- A Instituição mantém relações adequadas com a sociedade civil, o que permite desenvolvimento de trabalhos de extensão, fundamentais para a formação profissional dos alunos.
- A forma de organização e distribuição das aulas, segundo o conteúdo programático, permite que o professor possa desenvolver seu trabalho de maneira adequada e satisfatória.
- O atendimento prestado pela Coordenação de Curso e Ouvidoria é adequada e importante enquanto política de atendimento aos discentes.
- As políticas de gestão do *campus* /IES proporcionam um ambiente favorável às atividades acadêmicas conforme as diretrizes estabelecidas no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- A Coordenação de curso informa ao professor os resultados da avaliação periódica de docentes e propõe adequações, quando necessário.
- O corpo técnico administrativo é suficiente e capacitado para auxiliar os professores e coordenadores no bom andamento do trabalho.
- A Instituição estimula a capacitação do corpo docente ao oferecer benefícios (descontos e bolsas de estudo) para a realização de cursos de Graduação e Pós-graduação.
- A Instituição possui plano de carreira que proporciona o reenquadramento periódico dos docentes.

- A infraestrutura do *campus* é adequada para o atendimento aos discentes, docentes e à comunidade em geral.
- Os laboratórios específicos do curso e equipamentos utilizados nas aulas práticas atendem as necessidades pedagógicas das disciplinas.
- Os laboratórios de informática proporcionam suporte suficiente para as disciplinas que necessitam de atividades online.
- A infraestrutura e acervo da Biblioteca atende as necessidades dos seus usuários de forma adequada.
- A infraestrutura do *campus* proporciona acessibilidade adequada aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE).

Para cada questão, o número de participantes e sua representação percentual, aparecem de forma respectiva em cada resposta: concordo plenamente, concordo parcialmente, discordo parcialmente e discordo plenamente.

Na avaliação interna os discentes que participaram da pesquisa concordam que:

- O processo de autoavaliação institucional é importante para a melhoria contínua da Instituição.
- A Comissão Própria de Avaliação (CPA) estimula a participação dos discentes e divulga os resultados da autoavaliação através de banner, cartazes e mídias.
- Os resultados obtidos no processo de autoavaliação institucional servem como referência para os gestores realizarem a revisão do plano de ação administrativo e pedagógico da Instituição.
- O sistema utilizado para a participação dos alunos na autoavaliação institucional é de fácil acesso.
- A Missão da Instituição é divulgada através de variados meios de comunicação entre a Instituição de Ensino Superior (IES) e a comunidade acadêmica.
- As políticas pedagógicas e administrativas colaboram com o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- As ações de ensino, pesquisa e extensão (eventos extracurriculares), praticadas pela Instituição contribuem para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local.
- A Instituição, através de seus cursos, oferece serviços assistenciais à comunidade interna e externa como atendimentos nas áreas da saúde, humanas e exatas.

- A Instituição desenvolve atividades de extensão que estimulam a solidariedade da comunidade acadêmica através de doações ou ações sociais que possam beneficiar a comunidade externa.
- A Instituição por meio de suas políticas de ensino estimula a participação dos alunos em projetos de pesquisa e atividades de monitoria.
- Os meios (canais) de comunicação utilizados pela Instituição permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas para a comunidade acadêmica (interna e externa).
- O atendimento prestado à comunidade acadêmica pela Ouvidoria é adequado e eficaz.
- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo aos alunos é eficiente.
- Em geral, os professores demonstram boa didática e domínio sobre os assuntos ministrados nas disciplinas.
- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo da Instituição indica organização e capacitação dos profissionais.
- O atendimento realizado pelos gestores administrativos atende às necessidades do aluno.
- O coordenador do curso conduz de forma adequada as atividades para o bom andamento do curso e realiza avaliações periódicas dos professores.
- A Instituição proporciona segurança interna para a condução das atividades acadêmicas.
- A Instituição possui políticas de gestão que apoiam o aluno que se encontra em situação financeira desfavorável.
- A infraestrutura do *campus* é adequada para o atendimento aos discentes, docentes e à comunidade em geral.
- Os laboratórios específicos do curso e equipamentos utilizados nas aulas práticas atendem as necessidades pedagógicas das disciplinas.
- Os laboratórios de informática proporcionam suporte suficiente para as disciplinas e atividades online.
- A infraestrutura e acervo da Biblioteca atende as necessidades dos seus usuários de forma adequada.
- A infraestrutura do *campus* proporciona acessibilidade adequada aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE).



O relatório desta pesquisa apontou uma melhoria quanto às fragilidades evidenciadas na pesquisa de 2017, que indicava fragilidades nos setores de atendimento ao aluno. Esta melhoria na satisfação discente, demonstra eficiência do processo de autoavaliação e solidez nas ações promovidas pelos gestores da IES.

A execução das melhorias sugeridas no último relatório da autoavaliação, inclusas as adequações na infraestrutura física da secretaria e a realização de treinamentos com o corpo técnico-administrativo, resultou na transformação de uma fragilidade em potencialidade.

Na avaliação interna realizada com o corpo técnico-administrativo, os resultados mostram que os avaliados concordam que:

- A avaliação institucional interna é importante porque identifica potencialidades e fragilidades, permitindo propor melhorias.
- O *site* da instituição é de fácil acesso e permite, ao ser acessado pela comunidade interna e externa, obter todas as informações de forma clara e objetiva.
- A Comissão Própria de Avaliação Interna publica no *campus* suas ações e divulga os resultados das avaliações realizadas de forma clara e objetiva através de cartazes e banner.
- Os resultados obtidos no processo de autoavaliação institucional servem como referência para a revisão do plano de ação administrativo e pedagógico da Instituição.
- O questionário utilizado para a participação do corpo técnico administrativo na autoavaliação institucional é de fácil compreensão.
- A Missão da Instituição é divulgada através de variados meios de comunicação entre a Instituição de Ensino Superior (IES) e a comunidade acadêmica.
- A prestação de serviços especializados (atendimentos na área da saúde, exatas e humanas) à comunidade externa e interna da instituição tem contribuído para o desenvolvimento da cidadania.
- As ações de ensino, pesquisa e extensão praticadas pela instituição estão contribuindo com a melhoria da qualidade de vida da sociedade local.
- A instituição desenvolve atividades de Extensão Comunitária com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento local, regional e nacional. Para tanto, promove eventos culturais, artísticos e sociais, contribuindo para a melhoria das condições de vida da população.

- A oportunidade de obtenção de bolsa/desconto para a realização dos diversos cursos da instituição sustenta uma política de inclusão e de inserção qualificada no mercado de trabalho.
- A instituição, por meio de suas políticas, estimula a participação do pessoal técnico administrativo nos projetos de ensino, pesquisa e extensão.
- Os meios (canais) de comunicação utilizados pela Instituição permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas para a comunidade acadêmica (interna e externa).
- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo à comunidade é adequado.
- Os profissionais envolvidos com a qualificação/aperfeiçoamento do corpo técnico administrativo demonstram ética e responsabilidade.
- A organização administrativa da instituição permite que o corpo técnico administrativo tenha uma visão clara das responsabilidades relativas às suas tarefas.
- A instituição disponibiliza recursos materiais suficientes, permitindo que o corpo técnico administrativo realize trabalhos de qualidade.
- A Instituição estimula a capacitação do corpo técnico administrativo ao oferecer benefícios (descontos e bolsas de estudo) para a realização de cursos de Graduação e Pós-graduação.
- A infraestrutura do *campus* da instituição está adequada para o atendimento aos discentes, docentes e à comunidade em geral.
- Os laboratórios e salas utilizados atendem as necessidades durante os atendimentos.
- A infraestrutura da Instituição proporciona acessibilidade adequada aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE).
- As condições de higiene e limpeza da Instituição são adequadas.
- A sinalização interna facilita o deslocamento dentro das dependências da Instituição.

No entanto, os resultados demonstram também que o corpo técnico-administrativo discorda que:

- A instituição oferece cursos/treinamento de capacitação para os funcionários técnico-administrativos que contribuem para a evolução profissional.

- A instituição oferece oportunidade de crescimento profissional ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.

Para estas fragilidades, foi desenvolvido um Plano de Ação descrito no item 4.3 deste relatório.

Na avaliação interna realizada com os egressos, os resultados mostram que os avaliados concordam que:

- O processo de autoavaliação institucional é importante para a melhoria contínua da Instituição.
- A Comissão Própria de Avaliação (CPA) estimula a participação dos egressos e divulga os resultados da autoavaliação através de banner, cartazes e mídias.
- Os resultados obtidos no processo de autoavaliação institucional servem como referência para a revisão do plano de ação administrativo e pedagógico da Instituição.
- O questionário utilizado para a participação dos egressos na autoavaliação institucional é de fácil compreensão.
- A Missão da Instituição é divulgada através de variados meios de comunicação entre a Instituição de Ensino Superior (IES) e a comunidade acadêmica.
- As políticas pedagógicas e administrativas colaboraram com o cumprimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).
- As ações de ensino, pesquisa e extensão (eventos extracurriculares), praticadas pela Instituição contribuem para a melhoria da qualidade de vida da comunidade local.
- A Instituição, através de seus cursos, oferece serviços assistenciais à comunidade interna e externa como atendimentos nas áreas da saúde, humanas e exatas.
- A Instituição desenvolve atividades de extensão que demonstram responsabilidade social.
- A Instituição por meio de suas políticas de ensino estimula o desenvolvimento de projetos de pesquisa e atividades de monitoria.
- Os meios (canais) de comunicação utilizados pela Instituição permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas para a comunidade acadêmica (interna e externa).

- O atendimento prestado à comunidade acadêmica pela Ouvidoria é adequado e eficaz.
- O atendimento prestado pelo corpo técnico-administrativo é eficiente.
- O conhecimento adquirido na sua graduação facilitou a sua inserção no mercado de trabalho.
- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo da Instituição indica organização e capacitação dos profissionais.
- O atendimento realizado pelos gestores administrativos indica organização e capacitação dos profissionais.
- Os serviços gratuitos oferecidos pela Universidade contribuem significativamente com o desenvolvimento da comunidade local.
- A Instituição proporciona segurança interna para a condução das atividades acadêmicas.
- A Instituição possui políticas de gestão que apoiam o aluno que se encontra em situação financeira desfavorável.
- A infraestrutura do *Campus* é adequada para o atendimento aos discentes, docentes e à comunidade em geral.
- Os laboratórios específicos e equipamentos utilizados nas aulas práticas do seu curso agregaram conhecimento, fundamental para a sua formação acadêmica.
- A infraestrutura da Instituição proporciona acessibilidade adequada aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE).
- As condições de higiene e limpeza da Instituição são adequadas.
- A sinalização interna facilita o deslocamento dentro das dependências da Instituição.

Na avaliação interna realizada com a sociedade civil, os entrevistados consideraram bom ou ótimo os serviços prestados pela IES e concordam que:

- A avaliação institucional interna é importante porque identifica potencialidades e fragilidades, permitindo propor ações corretivas.
- O *site* da instituição é de fácil acesso e permite, ao ser acessado pela comunidade interna e externa, obter todas as informações de forma clara e objetiva.
- A Comissão Própria de Avaliação Interna publica no *campus* suas ações e divulga os resultados das avaliações realizadas de forma clara e objetiva.

- Os resultados obtidos no processo de autoavaliação institucional servem como referência para a revisão do plano de ação administrativo e pedagógico da Instituição.
- O questionário utilizado para a participação da sociedade civil na autoavaliação institucional é de fácil compreensão.
- A Missão da Instituição é divulgada através de variados meios de comunicação entre a Instituição de Ensino Superior (IES) e a comunidade acadêmica.
- A prestação de serviços especializados (atendimentos na área da saúde, exatas e humanas) à comunidade externa e interna da instituição tem contribuído para o desenvolvimento da cidadania.
- As ações de ensino, pesquisa e extensão praticadas pela instituição contribuem para a melhoria da qualidade de vida da sociedade local.
- A instituição desenvolve atividades de Extensão Comunitária com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento local, regional e nacional. Para tanto, promove eventos culturais, artísticos e sociais, contribuindo para a melhoria das condições de vida da população.
- A oportunidade de obtenção de bolsa/desconto para a realização dos diversos cursos da instituição sustenta uma política de inclusão e de inserção qualificada no mercado de trabalho.
- A instituição mantém um atendimento por intermédio da Ouvidoria que permite à comunidade interna e externa esclarecer dúvidas e solucionar problemas.
- A política de atendimento praticada pela instituição a toda a comunidade acadêmica e sociedade civil tem se mostrado eficaz.
- Os meios (canais) de comunicação utilizados pela Instituição permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino, pesquisa e extensão, desenvolvidas para a comunidade acadêmica (interna e externa).
- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo à comunidade é adequado.
- Em geral, os profissionais envolvidos com os atendimentos à sociedade civil demonstram ética e responsabilidade.
- A instituição disponibiliza funcionários de apoio técnico e acadêmico para atendimento à comunidade interna e externa em quantidade suficiente.

- O atendimento prestado pelo corpo técnico administrativo da Instituição indica organização e capacitação dos profissionais.
- Os serviços gratuitos oferecidos pela Universidade contribuem significativamente com o desenvolvimento da comunidade local.
- É perceptível que existe planejamento e treinamento para o desenvolvimento dos serviços prestados à sociedade civil.
- A Instituição proporciona ambiente seguro para a prestação de serviços à sociedade civil.
- A infraestrutura do *campus* da instituição está adequada para o atendimento aos discentes, docentes e à comunidade em geral.
- Os laboratórios e salas utilizados atendem as necessidades durante os atendimentos.
- A infraestrutura da Instituição proporciona acessibilidade adequada aos Portadores de Necessidades Especiais (PNE).
- As condições de higiene e limpeza da Instituição são adequadas.
- A sinalização interna facilita o deslocamento dentro das dependências da Instituição.

### **4.3. Fragilidades e ações corretivas propostas**

A Avaliação Interna de 2018, referente ao Ciclo Avaliativo dos anos 2018, 2019 e 2020 indicou as seguintes fragilidades para o corpo técnico-administrativo:

- A instituição oferece cursos/treinamento de capacitação para os funcionários técnico-administrativos que contribuem para a evolução profissional.
- A instituição oferece oportunidade de crescimento profissional ao corpo técnico administrativo por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.

#### **Corpo técnico-administrativo:**

✓ **Fragilidade:** Oportunidade e oferta cursos/treinamento de capacitação que possam contribuir para a evolução do profissional.

✓ **Ação corretiva:** A Direção do *campus* estabeleceu um plano de melhoria que inclui: intensificar a realização dos treinamentos com o corpo técnico-administrativo. Os treinamentos e capacitação, já são realizados semestralmente com os

colaboradores ligados diretamente ao atendimento, secretaria e tesouraria e está previsto a ampliação deste treinamento para outros setores da IES. Adicionalmente, a Direção está desenvolvendo um treinamento em vídeo que será acompanhado de uma avaliação e que deve ser implementado ainda no 1º semestre de 2019.

✓ **Fragilidade:** Oportunidade de crescimento profissional por meio de avaliações realizadas pelos chefes de departamentos.

✓ **Ação corretiva:** A Direção do *campus* estabeleceu um plano de melhoria que inclui: divulgar as vagas e esclarecer sobre as oportunidades de crescimento profissional na IES. O corpo técnico-administrativo tem a oportunidade de ingressar nos cursos de pós-graduação e graduação, nas modalidades presencial e EAD, utilizando-se de bolsas e descontos previamente definidos pela convenção coletiva de cada sindicato. Periodicamente o corpo técnico-administrativo deverá ser avaliado pelas chefias dos departamentos e, de acordo com as potencialidades individuais identificadas e com a necessidade da instituição pode haver remanejamentos entre os departamentos. É importante reforçar que a IES já realizava este procedimento para atender a demanda dos setores, avaliando o empenho e formação dos seus colaboradores.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A partir dos dados obtidos neste Relatório de Avaliação Interna referente ao primeiro ano do Ciclo Avaliativo 2018 - 2020, a CPA Local pôde detectar os pontos fortes e as oportunidades de melhorias no *campus* da IES.

Não foram detectados pontos de fragilidade para os docentes, discentes, egressos e sociedade civil, uma vez que todos os aspectos considerados nas pesquisas foram positivamente avaliados em pelo menos 50% das respostas.

Os resultados desta avaliação foram repassados em totalidade à Direção, Coordenação Geral do *campus* e à CPA central para análise e definição de ações. Os resultados de cada curso foram encaminhados para os respectivos coordenadores de curso, que poderão trabalhar as fragilidades com os docentes que atuarão como multiplicadores dos resultados junto aos discentes de acordo com as ações corretivas propostas pela IES.

A pesquisa com o corpo técnico-administrativo apontou fragilidades quanto aos treinamentos de capacitação para os funcionários e oportunidades de

crescimento profissional. Em relação às fragilidades apontadas pelo corpo técnico-administrativo nesta pesquisa, a Direção do *campus* estabeleceu um plano de melhoria que inclui: intensificar a realização dos treinamentos além de esclarecer e divulgar sobre as oportunidades de crescimento profissional ao corpo técnico-administrativo. Os treinamentos e capacitação, já são realizados semestralmente com os colaboradores ligados diretamente ao atendimento, secretaria e tesouraria. Adicionalmente, a Direção está desenvolvendo um treinamento em vídeo que será acompanhado de uma avaliação e que deve ser implementado ainda no 1º semestre de 2019. A IES já favorece e estimula o crescimento profissional para atender a demanda dos setores, avaliando o empenho e formação dos seus colaboradores.

A CPA sugere que seja também implementado políticas e ações de valorização da atividade do corpo técnico-administrativo através de possíveis premiações.

De forma complementar, a CPA recomenda à Direção do *campus* que as ações de avaliação dos funcionários da secretaria sejam aplicadas também em outras áreas de atendimento, como no Setor de Estágio. A CPA sugere que seja implantado políticas e ações de valorização da atividade docente através de possíveis premiações. Além disso, a CPA recomenda que os coordenadores de curso façam adequação na avaliação dos docentes realizada pelos alunos para diagnosticar de maneira mais específica as fragilidades e estabelecer ações de acompanhamento e orientação aos docentes.

Colateralmente, destaca-se a preocupação do IES e sua contribuição social pelo incremento no número de beneficiários da comunidade atendidos pelas Clínicas de Saúde do ICEC e Núcleo de Práticas Jurídicas.

Percebe-se, por meio da comparação entre os relatórios parciais de cada ano, uma significativa consolidação de iniciativas importantes por parte da IES, como a oferta de bolsas, ampliação dos canais de comunicação, ferramentas online e treinamentos dos funcionários vinculados aos setores de atendimento.

Neste processo, a CPA Local busca permanentemente ampliar a conscientização sobre os trabalhos da CPA, divulgar os resultados das pesquisas e participar do processo de melhoria das fragilidades detectadas.