

## **RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) – 2017-18**

A Faculdade 28 de Agosto inaugurou seu curso de graduação em Administração, em fevereiro de 2016, com uma turma de 19 alunos. No final de 2017, mantinha a mesma turma, agora formada por 15 discentes. Foram realizados vestibulares, nesse meio tempo, mas o número de inscritos era insuficiente para viabilizar a abertura de nova sala de aula.

A aplicação dos questionários, formulados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), foi realizada no mês de dezembro de 2017, no mês de encerramento das aulas do segundo ano da turma do curso de Administração. Foram formulados três questionários diferentes para os:

- i) discentes, com um total de 45 perguntas,
- ii) docentes, com um total de 56 perguntas e
- iii) funcionários, com um total de 37 perguntas.

A participação foi de 100% entre discentes e funcionários (15 alunos e 5 funcionários, respectivamente) e 60% entre os docentes (3 dos 5 professores que lecionavam no segundo semestre). A amostra abrangeu o total de 23 pessoas. A significativa adesão do universo pesquisado é um indicativo do comprometimento de discentes, docentes e funcionários com o projeto desenvolvido pela Faculdade 28 de Agosto.

Cada pergunta dos questionários foi avaliada com os seguintes escores: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo e desconheço. Na análise realizada os escores ótimo e bom foram definidos como avaliação positiva e os escores ruim e péssimo como avaliação negativa. O escore regular foi considerado neutro.

Na análise dos dados coletados foram utilizados os softwares Excel e Gretl. As respostas, consolidadas em tabelas, com as respectivas frequências oriundas do questionário aplicado, podem ser consultadas no final do presente relatório.

Deve ser ressaltado, sempre, que os públicos têm percepções que precisam ser calibradas com a realidade, sendo que, para itens em que apareçam realidades bem distintas das percepções, cabe aos membros da

CPA e aos integrantes da Direção e Coordenações atuarem para reduzir essa lacuna perceptiva.

### **Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional**

A dimensão verifica o desempenho da instituição em cumprir seus objetivos, a qualidade acadêmica, a possibilidade dos alunos arcarem financeiramente com a continuidade do curso e a possibilidade de inclusão profissional dos formandos no mercado de trabalho.

Todos os funcionários avaliaram positivamente o desempenho da instituição em cumprir seus objetivos, melhoria significativa no quesito já que no ano anterior 50% dos funcionários registraram uma avaliação neutra. Quase todos os discentes (93%) mantiveram a avaliação positiva do ano anterior e 67% dos docentes fizeram o mesmo. Apenas um professor afirmou desconhecer a questão. A avaliação positiva na amostra atingiu 91% dos respondentes, indicando que os objetivos foram alcançados.

A maioria dos docentes (67%) classificou a qualidade acadêmica dos alunos como boa. No ano anterior o percentual foi de 40%. Há uma evolução positiva no quesito, fruto dos esforços realizados pela Faculdade. Há espaço para aperfeiçoar, ainda mais, a qualidade acadêmica dos alunos e outras medidas serão tomadas nesse sentido.

A maioria dos discentes (64%) avaliou como positiva a possibilidade de arcarem financeiramente com a continuidade do curso. Há uma queda em relação ao ano passado, explicada pela crise vivenciada no País em 2017. A Faculdade oferece bolsas a seus alunos para permitir que possam continuar os estudos. Todos os docentes avaliaram como positiva a possibilidade dos alunos se sustentarem, revertendo o resultado do ano passado em que 40% deles afirmaram desconhecer o quesito.

A maioria dos docentes (67%) vê como positiva a possibilidade de inclusão profissional dos formandos da Faculdade no mercado de trabalho. Apenas um docente disse desconhecer o quesito.

## **Dimensão 2 – Ensino, pesquisa e extensão**

A dimensão mede a qualidade do curso de graduação em Administração; os incentivos institucionais ao aperfeiçoamento de docentes, discentes e funcionários; os incentivos institucionais a projetos e ações sociais, culturais e educacionais desenvolvidos pela comunidade interna; a adequação dos recursos eletrônicos ao desenvolvimento pedagógico; a qualidade dos cursos de extensão.

Todos os docentes avaliaram positivamente a qualidade do curso oferecido pela Faculdade, mesmo resultado do ano anterior. Há uma pequena queda na avaliação dos discentes (93% em 2017 versus 100% em 2016). No global 94% dos dois grupos registraram avaliação positiva sobre a qualidade do curso.

Há uma diferença significativa, entre docentes e discentes, no quesito sobre os incentivos institucionais dados ao aperfeiçoamento profissional. Enquanto 80% dos discentes registram avaliação positiva apenas 33% dos docentes tem a mesma opinião. A Faculdade precisa trabalhar melhor a questão, principalmente entre os docentes, para reverter o resultado no próximo ano.

A maioria dos discentes (79%) e docentes (67%) avaliaram positivamente os incentivos institucionais a projetos sociais, culturais e educacionais desenvolvidos pela comunidade interna, resultado muito próximo ao do ano passado. Todos os funcionários declararam avaliação positiva (eram apenas 50% no ano passado). A Faculdade conseguiu avançar no quesito, inclusive diminuindo o número de pessoas que dizem desconhecer o assunto.

A adequação dos recursos eletrônicos ao desenvolvimento pedagógico indicou que 67% dos docentes e 87% dos discentes têm uma avaliação positiva sobre o quesito, percentuais próximos ao do ano passado. Houve apenas um aluno que registrou avaliação negativa. Os recursos eletrônicos oferecidos pela Faculdade atendem o desenvolvimento pedagógico para 83% da comunidade envolvida.

A qualidade dos cursos de extensão foi avaliada positivamente pela totalidade dos docentes. A Faculdade conseguiu informar melhor seus

docentes sobre os cursos de extensão desenvolvidos, corrigindo o resultado do ano anterior.

### **Dimensão 3 – Organização, gestão e planejamento**

A dimensão aborda o conhecimento sobre a estrutura de decisão e planejamento da Faculdade; a possibilidade de participação de discentes e docentes no planejamento do curso e institucional; o conhecimento dos parâmetros para concessão de bolsas de estudo; o acesso do público externo aos espaços da Faculdade; o nível da mensalidade do curso em relação à sua qualidade.

O conhecimento sobre a estrutura de decisão e planejamento da Faculdade mudou para melhor em 2017. Agora a maioria dos funcionários (60%) classificou positivamente o quesito (em 2016 eram 33% com avaliação negativa). Entre os docentes 67% avaliaram positivamente o quesito e outros 33% regularmente. Apenas um funcionário afirmou desconhecer a estrutura. A direção da Instituição conseguiu melhorar as informações sobre a estrutura decisória e o planejamento da Faculdade entre seus docentes e funcionários.

A totalidade dos docentes avaliou positivamente sua participação no planejamento do curso, enquanto no ano passado apenas 40% disseram o mesmo. Já a participação docente no planejamento institucional praticamente repetiu os números do ano passado (33% registrou avaliação positiva, 33% regular e 33% desconhecia). A Faculdade conseguiu ampliar, no segmento, a participação no planejamento do curso e ainda peca no planejamento institucional. Já os discentes se comportaram de forma idêntica nos dois quesitos: 33% declararam avaliação positiva, 40% regular, 7% negativa e 20% desconhecia o tema. A direção da Instituição precisa tomar medidas para incentivar a participação do corpo discente no futuro.

O conhecimento dos parâmetros para concessão de bolsa de estudos registrou 100% de avaliação positiva entre os discentes e 80% entre os funcionários. Houve uma melhora muito significativa do ano passado para o

atual entre os funcionários. A maioria dos docentes (67%) continua afirmando desconhecer o quesito. A instituição precisa, no próximo ano, informar seus docentes sobre os parâmetros para concessão de bolsas.

A avaliação do acesso do público externo aos espaços da Faculdade é positiva para 93% dos discentes, 33% dos docentes e 100% dos funcionários. Apenas um docente desconhece como se dá esse acesso. Em geral 87% dos respondentes classificaram como ótimo ou bom o acesso do público externo aos espaços da Faculdade.

O nível da mensalidade em relação à qualidade do curso foi avaliado positivamente por todos os docentes e funcionários e por 80% dos alunos. Apenas 20% dos alunos registraram avaliação regular para o quesito. O resultado indica que os pesquisados estão satisfeitos com a relação entre mensalidade e qualidade do curso.

#### **Dimensão 4 – Responsabilidade Social**

A dimensão avalia a responsabilidade social da Faculdade em atender a comunidade externa; a adequação do atendimento a pessoas com deficiência; o respeito à diversidade e alteridade; o desenvolvimento de ações sociais, culturais e educativas para o público externo à Faculdade; as ações voltadas à cidadania e preservação do meio ambiente.

A aferição de como a Faculdade assume sua responsabilidade social de atender a comunidade externa registrou avaliação positiva para 100% dos funcionários e 67% dos discentes e docentes. A dispersão de respostas do ano passado foi reduzida significativamente. Entre os alunos a avaliação regular atingiu 20%. Em geral 74% dos respondentes classificaram como ótima ou boa a responsabilidade social da Faculdade em atender a comunidade externa.

A adequação do atendimento a pessoas com deficiência foi avaliada positivamente por 93% dos discentes, 67% dos docentes e 60% dos funcionários. Os números de 2017 são um pouco melhores do que os de 2016: a Instituição precisa persistir em seu esforço de esclarecer seus funcionários e

docentes sobre o que oferece na área porque os discentes tem avaliação muito melhor.

Todos os docentes e funcionários registraram avaliação positiva sobre o respeito da Instituição à diversidade e alteridade. Entre os alunos 93% dos discentes disseram o mesmo.

Em 2017 houve redução na dispersão de respostas dadas ao desenvolvimento de ações sociais, culturais e educativas para o público externo à Faculdade. A avaliação foi positiva para 73% dos discentes, 100% dos docentes e 60% dos funcionários. As respostas obtidas deixam claro que tais ações existiram e a Instituição precisa divulgá-las melhor para tornar mais homogêneas a percepção e a preocupação sobre o tema. A realização de cursos livres e de extensão ajudou a Instituição.

## **Dimensão 5 – Comunicação Interna e Externa**

A dimensão compreende o recebimento de críticas, sugestões e saneamento de dúvidas; a divulgação externa dos cursos regulares e atividades; o envolvimento da comunidade interna em atividades da Faculdade; a contribuição do site oficial na divulgação de cursos, eventos e atividades da Faculdade; a qualidade do site oficial da Faculdade.

O recebimento de críticas, sugestões e saneamento de dúvidas é avaliado positivamente por 73% dos discentes, 100% dos docentes e 60% dos funcionários. Ao mesmo tempo, a avaliação regular foi registrada por 40% dos funcionários e 20% dos alunos. Em 2017 a Faculdade conseguiu melhorar a comunicação interna entre funcionários e a Direção da Instituição, apesar de ainda existirem problemas que precisam ser resolvidos.

A divulgação externa dos cursos regulares e atividades, entre os discentes, tem avaliação positiva de 53%, regular de 27% e negativa de 20%. Funcionários manifestaram 80% de avaliação regular e apenas 20% de avaliação positiva; professores apenas 33% de avaliação positiva. O quesito é

o que recebeu a pior avaliação entre todos já analisados. A Instituição precisa rever, com urgência, seu plano de comunicação externa.

O envolvimento da comunidade interna em atividades da Faculdade foi avaliado positivamente por 73% dos discentes, 67% dos docentes e 80% dos funcionários. O destaque é a melhoria alcançada entre os funcionários em relação ao ano de 2016.

A contribuição do site oficial na divulgação de cursos, eventos e atividades da Faculdade é avaliada positivamente por 73% dos discentes, 80% dos funcionários e 67% dos docentes. Apenas 2 funcionários registram avaliação negativa para a questão. A Instituição procurou envolver mais seus docentes e funcionários no conteúdo a ser divulgado em seu site e obteve uma melhoria na avaliação obtida em 2016.

A qualidade do site da Instituição obteve avaliação positiva de 67% dos alunos e professores e apenas 20% dos funcionários. A avaliação foi regular para 33% dos alunos e professores. Chama a atenção o fato de que 80% dos funcionários avaliaram de forma regular a qualidade do site. O site, como instrumento de comunicação externa, precisa ser repensado pela Faculdade.

## **Dimensão 6 – Convivência e Políticas**

A dimensão reúne os quesitos estrutura do quadro de carreira; benefícios assistenciais oferecidos (plano de saúde e outros); condições de organização do curso; condições de infraestrutura da Faculdade para o desenvolvimento de atividades; relações entre professores e coordenação do curso; remuneração em relação a seu cargo / função.

A estrutura do quadro de carreira foi considerada ótima ou boa por 60% dos funcionários e 100% dos docentes. O restante dos funcionários a considerou regular. Houve uma grande melhoria, comparativamente a 2016, principalmente entre os funcionários.

Os benefícios assistenciais oferecidos tiveram avaliação positiva de 67% dos docentes e 60% dos funcionários. Apenas um funcionário registrou

avaliação negativa. O resultado indicou que a Faculdade se preocupou em 2017 a melhorar os benefícios oferecidos aos funcionários.

Todos os docentes avaliaram positivamente as condições de organização do curso e de infraestrutura para o desenvolvimento de suas atividades. O percentual de avaliações positivas entre os alunos sobre as condições de organização do curso atingiu expressivos 87%.

A relação entre professores e coordenação do curso foi avaliada de forma positiva entre todos os docentes. Os funcionários registraram 80% de avaliação positiva, mesmo que uma parte deles esteja mais envolvida com a parte financeira da Faculdade.

Todos os docentes avaliaram positivamente a remuneração em relação a seu cargo / função, demonstrando que a Faculdade paga salários adequados a seus docentes. Melhorou a percepção dos funcionários sobre o tema em 2017: 60% registraram avaliação positiva e 40% regular. Metade dos funcionários disse desconhecer o quesito em 2016.

## **Dimensão 7 – Infraestrutura**

A dimensão congrega os quesitos equipamentos e materiais disponíveis para as aulas, acervo da biblioteca; espaços para eventos; infraestrutura para pessoas com deficiência; manutenção geral dos equipamentos; espaço físico para alimentação; sala dos professores; condições gerais de segurança da Faculdade; limpeza geral da Faculdade.

Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas foram avaliados positivamente por todos os docentes e 92% dos discentes.

O acervo da biblioteca foi avaliado positivamente por todos os docentes e discentes.

Os espaços para eventos também tiveram avaliação positiva pela totalidade dos docentes e 86% dos discentes.

A infraestrutura para pessoas com deficiência foi avaliada positivamente por 100% dos discentes, 67% dos docentes e 40% dos funcionários. Os



demais registraram avaliação regular para o quesito. Seria interessante levantar o que ainda poderia ser feito para melhorar essa infraestrutura e torná-la mais completa.

A manutenção geral dos equipamentos foi avaliada positivamente por todos os docentes e funcionários, o mesmo para 86% dos discentes. A Faculdade conseguiu corrigir os problemas levantados no ano anterior.

O espaço físico para alimentação foi avaliado positivamente por 100% dos docentes, 79% dos discentes e 40% dos funcionários. O ponto divergente são os funcionários: 60% desconhecem o quesito. A Faculdade precisa criar um espaço reservado para os funcionários se alimentarem adequadamente.

Todos os docentes registraram avaliação positiva para as instalações na sala dos professores.

As condições de segurança da Faculdade foram avaliadas positivamente pela totalidade dos docentes e funcionários enquanto 92% dos discentes têm a mesma opinião. Os problemas anteriores apontados pelos funcionários foram corrigidos.

As condições de limpeza geral da Faculdade foram avaliadas positivamente por 100% dos docentes, 93% dos discentes e 80% dos funcionários. Os demais registraram avaliação regular.

## **Dimensão 8 – Atendimento interno e externo**

A dimensão abarca o atendimento aos alunos e professores; o respeito dos alunos em relação a professores e funcionários; atendimento da secretaria; qualidade do software educacional; atendimento da coordenação; atendimento da diretoria; atendimento da biblioteca; atendimento da tesouraria / financeiro; atendimento da cantina / refeitório; atendimento para questões de informática.

O atendimento dispensado aos professores foi avaliado positivamente por todos os docentes e o atendimento dados aos alunos registrou 86% de avaliação positiva entre os discentes, resultados muito satisfatórios.

Todos os docentes e funcionários declararam avaliação positiva para o respeito dos alunos em relação a professores e funcionários. Os alunos, por sua vez, registraram 93% de avaliação positiva para o respeito entre eles.

Todos os discentes e docentes avaliaram como positivo o atendimento da secretaria.

O quesito qualidade do software educacional ficou mais disperso: 64% dos alunos, 33% dos professores e 80% dos funcionários disseram-se satisfeitos enquanto os restantes avaliaram a qualidade como regular. A Faculdade promoveu melhorias no software e hoje os problemas parecem afetar mais diretamente os docentes, exigindo medidas para sanar as falhas nessa área.

O atendimento da coordenação foi avaliado positivamente pela totalidade dos docentes e por 79% dos alunos. O mesmo resultado foi obtido no quesito atendimento da diretoria, incluindo agora 100% dos funcionários. O resultado indica que em 2017 houve uma melhora no caso particular dos funcionários.

O atendimento da biblioteca foi avaliado positivamente por todos os docentes, discentes e funcionários.

O atendimento da tesouraria / financeiro registrou 100% de avaliação positiva entre docentes e funcionários e 85% entre discentes. Não houve nenhuma avaliação negativa para o quesito.

O atendimento da cantina / refeitório foi avaliado positivamente por 100% dos docentes e apenas 43% dos discentes. Foi registrada avaliação negativa por 14% dos discentes e todos os funcionários declararam desconhecer o atendimento mencionado. A Faculdade precisa resolver o problema da alimentação, fator que afeta principalmente alunos e funcionários.

O atendimento para questões de informática foi avaliado positivamente por 85% dos discentes, 60% dos funcionários e apenas 33% dos professores. A Faculdade precisa rever o atendimento desse quesito, dedicando atenção especial aos docentes, os quais já levantaram problemas anteriores na qualidade do software educacional.

## **Dimensão 9 – Sustentabilidade**

A dimensão reúne os quesitos preservação das instalações da Faculdade pela comunidade interna; sustentabilidade financeira da Faculdade no médio prazo e formação dos professores em relação à necessidade dos cursos da Faculdade e a confiança na Instituição.

Todos os docentes e funcionários avaliaram positivamente a preservação das instalações da Faculdade pela comunidade interna, enquanto 86% dos discentes disseram o mesmo.

A sustentabilidade financeira da Faculdade, no médio prazo, foi avaliada positivamente por apenas 33% dos docentes e 20% dos funcionários. Foram obtidos 60% e 33% de avaliação regular, respectivamente, entre funcionários e professores. Duas pessoas disseram desconhecer o assunto. É necessário trabalhar a comunidade interna sobre o quesito, cabendo à Direção da Faculdade escolher a maneira de fazê-lo.

Todos os docentes declararam que a formação dos professores em relação à necessidade dos cursos da Faculdade é positiva.

Todos os docentes e funcionários e 93% dos alunos registraram avaliação positiva quanto à sua confiança na Instituição. Houve uma melhora significativa no quesito em relação aos funcionários.

## **Dimensão 10 – Processo de Avaliação**

A última dimensão agrega os itens grau de abrangência dos quesitos abordados neste questionário e capacidade desta avaliação influenciar a melhoria da Instituição.

O grau de abrangência dos quesitos abordados neste questionário foi avaliado positivamente por 86% dos discentes, 100% dos docentes e 80% dos funcionários. Não houve nenhuma avaliação negativa. O resultado obtido em 2017, com o mesmo questionário de 2016, foi melhor na percepção da abrangência.

A capacidade da avaliação realizada, a partir dos dados coletados, influenciar a melhoria da Instituição foi avaliada positivamente por 93% dos discentes, 67% dos docentes e 100% dos funcionários.

### **Observações Gerais:**

Em linhas gerais discentes, docentes e funcionários estão satisfeitos com as várias dimensões analisadas, cabendo rever um ou outro item específico. Em vários quesitos ocorreram melhorias na avaliação em relação ao ano de 2016.

Para os discentes os problemas se concentram nos quesitos participação no planejamento do curso e institucional; divulgação externa dos cursos regulares e atividades; atendimento da cantina / refeitório.

Para os docentes os problemas aparecem nos incentivos institucionais dados ao aperfeiçoamento profissional; participação no planejamento institucional; acesso do público externo aos espaços da Faculdade; divulgação externa dos cursos regulares e atividades; qualidade do software educacional e atendimentos para questões de informática; sustentabilidade financeira da Faculdade.

Para os funcionários os pontos críticos seriam a qualidade do site da Faculdade; a infraestrutura para pessoas com deficiência; espaço físico para alimentação e atendimento da cantina/refeitório; sustentabilidade financeira da Faculdade.