



Relatório de Autoavaliação Institucional

Ano base: 2013

Ciclo 2011-2013

APRESENTAÇÃO

O processo de autoavaliação institucional permite desvelar realidades e por isso mesmo sua dinâmica nos espaços do ensino superior pode ser enraizada em instâncias de controle e punição e não como instrumento formativo que garante o acompanhamento do projeto e alcance da missão institucional. É nessa última perspectiva, ou seja, formativo/transformadora, que reside os esforços da Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA), que nesse ano completa 10 anos desde a sua constituição em 14 de junho de 2004.

Muitas ações foram desenvolvidas desde os primeiros passos da autoavaliação no CESUPA, que na verdade antecedem a formalização da CPA, mas que definitivamente ganharam espaço na instituição, tornando o ato de avaliar orgânico e necessário, sobretudo nos últimos anos, quando representantes dessa comissão passaram a integrar equipes de trabalho para o relato do Plano de Desenvolvimento Institucional, que hoje é uma prática corrente e componente dos relatórios anuais de autoavaliação. Portanto, faz parte desse relatório a análise parcial das realizações das metas estabelecidas no PDI 2011-2015.

Compõe ainda esse relatório a análise do ciclo de avaliação 2011-2013 a partir do registro das lições aprendidas e identificação dos pontos fortes e pontos para melhoria, o que permite reconhecer avanços e barreiras, para que estas não se tornem intransponíveis à melhoria contínua de todo o trabalho desenvolvido.

Este relatório tem como objetivo apresentar os **Resultados da Autoavaliação em 2013**, que corresponde ao ciclo 2011-2013, e que transcorreu em dois momentos: com as coletas de dados nos meses de maio e novembro de 2013. No primeiro semestre a avaliação abordou: **Infraestrutura, Avaliação Docente, Avaliação Discente**, e o segundo momento foi destinado para a avaliação das dimensões **Comunicação Interna e Externa, Coordenação de curso, Avaliação Docente e Avaliação Discente**. As dimensões **Avaliação Docente e Discente** são avaliadas semestralmente, e, portanto, anualmente tem as médias comparadas entre si, o que permite identificar a efetividade das ações institucionais. Convém ressaltar que em 2013 iniciou-se a coleta de dados para o acompanhamento dos egressos da instituição, cujos resultados da pesquisa também incorporam esse relatório.

Por fim, são apresentadas as ações realizadas a partir dos resultados da autoavaliação de 2013, bem como os planos para 2014, que inicia com compromisso de mobilizar a comunidade para a consolidação da cultura avaliativa participativa.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01 – Peça divulgada no site e Tv corporativa.....	15
FIGURA 02 – Matéria publicada no Superior e banners no site e sistema online.....	19
FIGURA 03 - Distribuição percentual do acompanhamento de execução do PDI	24
FIGURA 04 – Distribuição da participação dos alunos no NIEJ no ano de 2013 por curso	25
FIGURA 05 - Distribuição percentual de trabalhos aprovados no PIBICT por curso	26
FIGURA 06 – Percepção dos alunos sobre a biblioteca e laboratórios	29
FIGURA 07 – Percepção dos alunos sobre Reprografia, Rec. de Tecnologia e Sala de aula	30
FIGURA 08 – Percepção dos alunos sobre lanchonete e serviço de impressão.....	33
FIGURA 09 – Percepção dos docentes sobre a biblioteca	35
FIGURA 10 – Percepção dos docentes sobre recursos de tecnologia da informação, sala de aula e laboratórios de instalações.....	36
FIGURA 11 – Percepção dos docentes sobre reprografia e sala dos professores	37
FIGURA 12 – Percepção dos docentes sobre estacionamento	38
FIGURA 13 – Percepção dos gestores sobre a infraestrutura específica para o trabalho	39
FIGURA 14 – Percepção dos gestores sobre a infraestrutura tecnológica	39
FIGURA 15 – Percepção dos gestores do CESUPA sobre a infraestrutura geral e estacionamento	40
FIGURA 16 – Percepção dos colaboradores do CESUPA sobre a infraestrutura específica para o trabalho e intervalo	42
FIGURA 17 – Percepção dos colaboradores do CESUPA sobre estacionamento e infraestrutura geral	43
FIGURA 18 - Avaliação da comunicação interna na visão dos alunos do CESUPA.....	45
FIGURA 19 – Preferência dos alunos por cada canal de comunicação interna.....	45
FIGURA 20 - Avaliação da comunicação externa na visão dos alunos do CESUPA.....	46
FIGURA 21 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos alunos do CESUPA	47
FIGURA 22 – Como a IES é reconhecida na sociedade na visão dos alunos.....	48
FIGURA 23 – Percepção dos docentes sobre a Comunicação Interna.....	49
FIGURA 24 – Preferência dos docentes pelos canais de comunicação interna	52
FIGURA 25 – Mensagem automática para controle das demandas no sistema online	52
FIGURA 26 – Percepção dos docentes sobre a Comunicação Externa.....	53
FIGURA 27 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Professores do CESUPA.....	54
FIGURA 28 – Percepção dos docentes sobre como a IES é reconhecida na sociedade	55
FIGURA 29 - Avaliação da comunicação interna na visão dos Gestores do CESUPA	56

FIGURA 30 – Preferência dos gestores pelos canais de comunicação interna.....	57
FIGURA 31 – Comunicação com os funcionários sobre as decisões/mudanças.....	57
FIGURA 32 - Avaliação da comunicação externa na visão dos Gestores do CESUPA.....	58
FIGURA 33 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Gestores do CESUPA	58
FIGURA 34 – Como a IES é reconhecida na sociedade na visão dos gestores do CESUPA.....	59
FIGURA 35 - Avaliação da comunicação interna na visão dos Funcionários do CESUPA.....	60
FIGURA 36 – Preferência dos funcionários pelos canais de comunicação.....	60
FIGURA 37 - Avaliação da comunicação externa na visão dos Funcionários do CESUPA	61
FIGURA 38 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Funcionários do CESUPA.....	61
FIGURA 39 - Avaliação Docente na visão Geral dos alunos, parte 1	63
FIGURA 40 - Avaliação Docente na visão Geral dos alunos, parte 2	64
FIGURA 41 - Avaliação discente na visão dos professores do CESUPA, parte 1.....	65
FIGURA 42 - Avaliação discente na visão dos professores do CESUPA, parte 2.....	66
FIGURA 43 - Coordenação do curso na visão dos alunos do CESUPA.....	68
FIGURA 44 - Coordenação do curso na visão dos professores do CESUPA	69
FIGURA 45 – Banner de chamada para a pesquisa de acompanhamento de egressos.....	70
FIGURA 46 – Telas do Portal de Acompanhamento dos Egressos	71
FIGURA 47 – Logomarca do Programa de Acompanhamento de Egressos.....	72
FIGURA 48 – Distribuição % de realização de pós-graduação.....	72
FIGURA 49 - Razões para escolha de outra Instituição para fazer pós-graduação	72
FIGURA 50 – Tempo para dar início às atividades profissionais	73
FIGURA 51 – Faixa salarial dos egressos	74
FIGURA 52 – Colaboração do curso do CESUPA para atuação no mercado	75
FIGURA 53 – Percepção sobre a preparação para atuação no mercado	75
FIGURA 54 – Atuação do egresso na área de formação	76
FIGURA 55 - Avaliação da imagem pública do CESUPA	77
FIGURA 58 – Banner para chamada da Pesquisa com os concluintes	81
FIGURA 59 – Média do Desempenho Docente no CESUPA em 2013	82

LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 – Composição da CPA mandato de 2013-2015	12
QUADRO 02 - Ciclo autoavaliativo do CESUPA 2011-2013	14
QUADRO 03 – Aspectos observados em relação a autoavaliação pela CPA em 2013	17
QUADRO 04 – Ações realizadas em 2013 e planejadas para 2014 pela CPA	23
QUADRO 05 - Sugestões dos professores para o sistema online	50
QUADRO 06 – Sugestões dos professores para melhoria da comunicação interna	52
QUADRO 07 – Sugestões dos professores para melhoria do site	54
QUADRO 08 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria do desempenho discente	83
QUADRO 09 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria do desempenho docente	84
QUADRO 10 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da infraestrutura	84
QUADRO 11 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da comunicação interna e externa	86
QUADRO 12 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da Gestão de Curso	87

LISTA DE TABELAS

TABELA 01 - Participação dos discentes, docentes, funcionários e gestores em 2013.01.....	16
TABELA 02 – Participação dos discentes, docentes, gestores e funcionários em 2013.02	16
TABELA 03 – Diferença da participação discente voluntária e condicionada	20
TABELA 04 – Distribuição % do Curso de Graduação.....	70

SUMÁRIO

PARTE I.....	9
CONTEXTUALIZAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA.....	9
1. A TRAJETÓRIA DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA.....	9
2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO.....	12
3. AUTOAVALIAÇÃO E O PROJETO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL – PPI.....	13
PARTE II.....	14
CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO.....	14
PARTE III.....	17
METAVALIAÇÃO DO CICLO 2011-2013.....	17
PARTE IV.....	24
RELATO PARCIAL DO PDI 2011-2015.....	24
PARTE V.....	28
APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	28
1. DIMENSÃO INFRAESTRUTURA.....	28
1.1 Infraestrutura na percepção dos alunos.....	28
1.1.1 Categoria laboratórios e instalações específicas para os cursos.....	29
1.1.2 Categoria biblioteca.....	29
1.1.3 Categoria Reprografia.....	31
1.1.4 Categoria Recursos de Tecnologia e Comunicação.....	31
1.1.5 Categoria Sala de Aula.....	32
1.1.6 Categoria Lanchonete.....	32
1.1.7 Categoria Serviços de Impressão.....	33
1.2 Infraestrutura na Percepção dos professores.....	34
1.2.1 Categoria Biblioteca.....	34
1.2.2 Categoria Recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação.....	35
1.2.3 Categoria Sala de aula.....	35
1.2.4 Categoria Laboratórios e Instalações específicas para os cursos.....	36
1.2.5 Categoria Sala dos Professores.....	36
1.2.6 Categoria Reprografia.....	37
1.2.7 Categoria Estacionamento.....	38
1.3 Infraestrutura na Percepção dos gestores.....	38
1.3.1 Categoria infraestrutura específica para o trabalho.....	38

1.3.2 Categoria infraestrutura tecnológica	39
1.3.3 Categoria Estacionamento.....	40
1.3.4 Categoria Infraestrutura geral da instituição	40
1.4 Infraestrutura na percepção dos funcionários.....	41
1.4.1 Categoria Infraestrutura específica para o intervalo	41
1.4.2 Categoria infraestrutura específica para o trabalho.....	42
1.4.4 Categoria Infraestrutura geral.....	43
2. DIMENSÃO COMUNICAÇÃO COM SOCIEDADE.....	43
2.1 Comunicação com a sociedade na percepção dos alunos	44
2.1.1 Categoria Comunicação Interna	44
2.1.2 Categoria Comunicação Externa	46
2.1.3 Categoria Imagem Institucional	47
2.2 Comunicação com a sociedade na percepção dos professores.....	49
2.2.1 Categoria Comunicação Interna	49
2.2.2 Categoria Comunicação Externa	53
2.2.3 Categoria Imagem Institucional	54
2.3 Comunicação com a sociedade na percepção dos gestores.....	55
2.3.1 Categoria Comunicação Interna	55
2.3.2 Categoria Comunicação Externa	57
2.3.3 Categoria Imagem Institucional	58
2.4 Percepção dos funcionários	59
2.4.1 Categoria Comunicação Interna	59
2.4.2 Categoria Comunicação Externa	61
2.4.3 Categoria Imagem Institucional	61
3. DIMENSÃO AVALIAÇÃO DOCENTE	62
4. DIMENSÃO AVALIAÇÃO DISCENTE.....	65
5. DIMENSÃO COORDENAÇÃO DO CURSO.....	66
5.1 Coordenação do curso na visão dos discentes do CESUPA	67
5.2 Coordenação de curso na visão dos docentes do CESUPA	68
6. ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS	69
6.1 Principais resultados da pesquisa	72
6.1.1 Categoria formação recebida e empregabilidade	73
6.1.2 Categoria relação entre ocupação e formação.....	76
6.1.3 Categoria Imagem Institucional	76
6.1.4 Contato com o CESUPA	77

PARTE VI.....	79
AÇÕES REALIZADAS A PARTIR DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO	79
1. AÇÕES EXECUTADAS EM 2013	79
1.1 Dimensão 2 - Políticas para Ensino.....	79
1.2.1 Canais de comunicação	79
1.2.2 Ouvidoria.....	79
1.2.3 Redes Sociais.....	80
1.3 Dimensão 05 - Políticas de pessoal	80
1.3.1 Corpo Docente.....	80
1.3.2 Corpo técnico-administrativo	80
1.4 Dimensão 06—Organização e Gestão da Organização.....	80
1.4.1 PAEX	80
1.4.2 Colegiados de curso discutem resultados da autoavaliação	81
1.5 Dimensão 07—Infraestrutura	81
1.5.1 Sala dos professores	81
1.5.2 Melhoria das Lanchonetes.....	81
1.5.3 Aquisição de Equipamentos	81
1.6 Dimensão 08 - Planejamento e avaliação.....	81
1.6.1 Aperfeiçoamento dos Instrumentos.....	81
1.6.2 Pesquisa Egressos.....	81
1.6.3 Pesquisa Concluintes.....	81
1.6.4 Revisão do Projeto de autoavaliação.....	82
1.6.5 Validação do método de coleta de dados por meio de método científico	82
1.6.6 Dados qualitativos	82
1.7 Dimensão 09 - Política de Atendimento aos Estudantes.....	82
2. AÇÕES PLANEJADAS PARA 2014 A PARTIR DOS RESULTADOS DE 2013	83
2.1 Âmbito acadêmico.....	83
2.2 Ações planejadas para melhoria da Infraestrutura	84
2.3 Ações planejadas para a melhoria da Comunicação com a Sociedade	86
2.4 Ações planejadas para a melhoria da Gestão de Cursos	87
PARTE VII	88
CONSIDERAÇÕES FINAIS	88

C ONTEXTUALIZAÇÃO DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA

O Centro Universitário do Estado do Pará – CESUPA, (*Código da IES: 792*), instituição privada de ensino superior sem fins lucrativos, com sede na cidade de Belém, tem como mantedora a Associação Cultural e Educacional do Pará – ACEPA, instituída em 01/10/1986. O CESUPA atua nas Áreas de Ciências Ambientais, Biológicas e da Saúde; Ciências Exatas e Tecnologia; e Ciências Sociais Aplicadas, credenciadas e em funcionamento por meio de 17 cursos de graduação. Oferta ainda cursos de especialização e um programa *stricto sensu* em Direito.

O CESUPA desenvolve, também, atividades de extensão e de práticas investigativas integradas ao ensino, que visam à formação de profissionais competentes técnica e eticamente, bem como comprometidos com a leitura crítica e a intervenção na sua realidade social, compromissos explicitados na **missão institucional** que propõe “Formar profissionais de qualidade que dominem a realidade local e o contexto global, por meio de um projeto educacional inovador” (PDI 2011-2015).

1. A TRAJETÓRIA DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA

A avaliação no CESUPA está relacionada ao próprio começo da instituição, no período de 1990 a 1995, por meio do “**Projeto de Produtividade Institucional**”, com base nas avaliações realizadas pelos docentes e discentes ao final de determinadas atividades acadêmicas, além da avaliação anual do desempenho de pessoal técnico-administrativo realizada pela direção da instituição e equipe técnica.

Nesse período foram muitas iniciativas isoladas, porém permanentes, para avaliar o processo de formação de cada um dos cursos, ora motivadas pela vontade pedagógica de qualificá-los, ora pelas exigências impostas pelos órgãos da administração central da educação superior brasileira. Dentre essas iniciativas, pode-se citar, especificamente, a atividade de visitas às turmas pelos coordenadores, de curso com o objetivo de acompanhar as ações desenvolvidas e coletar informações para que sejam tomadas as providências pelo próprio gestor ou encaminhadas aos setores pertinentes.

As reuniões de colegiado também eram instrumentos de avaliação, pois estimulava a manifestação dos professores sobre suas apreciações a respeito dos currículos dos cursos, do desempenho dos estudantes e das condições estruturais da instituição. Dessas reuniões resultaram

ações voltadas para a realização de reformas curriculares e metodológicas decorrentes de procedimentos avaliativos.

Pode-se observar, portanto, que a prática da avaliação, ainda que não formal e sistemática, sempre esteve presente na proposta institucional desta instituição. Contudo, somente a partir de 1996, com a pesquisa do professor Sérgio Fiúza de Mello Mendes, então Diretor Geral da Instituição, intitulada “Novos olhares sobre a gestão em Instituições de Ensino Superior: subsídios à revitalização do projeto político-educacional do Centro de Ensino Superior do Pará”, a problemática da avaliação começa a ganhar força no CESUPA. A realização desse estudo revelou determinadas questões e apresentou possibilidades de redimensionamento na gestão do CESUPA no rumo da qualificação mais efetiva de sua ação educacional.

Em 1998, a comunidade acadêmica e a Direção Geral do CESUPA sentiram a necessidade de institucionalizar o processo avaliativo, instalando para tal, o **Programa de Avaliação Institucional do CESUPA – “A concretização da busca da qualidade”**, através da nomeação, em 1999, de uma Comissão Central e das Comissões Setoriais de Avaliação, para sistematizar ações permanentes que permitissem a avaliação da qualidade do ensino. Tal proposta buscou atender a uma tripla exigência da sociedade em relação à universidade contemporânea: a) um processo de aperfeiçoamento do desempenho acadêmico; b) um instrumento necessário para o planejamento e gestão universitária; e c) um processo sistemático de diálogo com a sociedade.

No transcorrer do planejamento daquele processo avaliativo foram concebidas ações aplicáveis em vários momentos, as quais, ao longo do tempo, vieram se aperfeiçoando, mediante ações preliminares que deram sentido à criação da Comissão Institucional de Avaliação e a elaboração do Documento de Referência do Programa de Avaliação. Em seguida, por meio de ações específicas, foi desenvolvido o primeiro processo de Autoavaliação do CESUPA, que se constituiu de:

- seminários de Sensibilização,
- criação das Comissões Setoriais de Avaliação,
- estudos para aprofundamento e análises dos conteúdos sobre Avaliação Institucional,
- elaboração dos Projetos Setoriais de Avaliação,
- diagnóstico Institucional,
- avaliação interna,
- elaboração do relatório,
- seminários de apresentação e discussão dos resultados do trabalho e
- encaminhamento das recomendações.

A etapa de sensibilização objetivou a mobilização da comunidade acadêmica no sentido de integrar definitivamente a avaliação às atividades da instituição por meio da realização de palestras e reuniões para o envolvimento e o comprometimento da comunidade acadêmica com as atividades da avaliação; e concentração dos esforços visando quebrar as resistências, o que possibilitou sua realização de forma mais consistente.

A partir de 2002, o **Programa de Avaliação Institucional – “PRÓ-CONHECER: Apostando na Qualidade da Educação Superior”**, objetivou iniciar uma nova etapa, cuja base se projeta para uma avaliação institucional que contemple:

- Avaliação da proposta didático-pedagógica dos cursos;
- Avaliação das condições de trabalho;
- Avaliação dos gestores acadêmicos;
- Avaliação do desempenho docente;
- Avaliação dos laboratórios;
- Avaliação do rendimento acadêmico;
- Avaliação dos cursos pelos alunos;
- Avaliação da biblioteca e
- Avaliação da infraestrutura geral.

Nessa proposta de Avaliação Institucional, o CESUPA pretendia, além de adequar-se às exigências externas por parte do Ministério da Educação (MEC), que estabeleceu as modalidades de avaliação periódica no âmbito do ensino superior, atender às necessidades internas e às exigências da comunidade.

Em decorrência do resultado da autoavaliação emergiu a convicção de que todas as ações, certas ou erradas, desenvolvidas durante a trajetória do processo avaliativo no CESUPA, consignadas nos relatórios e documentos foram para atender dupla finalidade. A primeira é demonstrar que a ação avaliativa há muito faz parte do projeto institucional do CESUPA como forma de garantir à comunidade acadêmica os meios necessários para o cumprimento de sua missão. A segunda é promover uma avaliação reflexiva e transformadora, capaz de tornar o projeto acadêmico-institucional um bem coletivo que há muito ultrapassou os limites dos muros do CESUPA, promovendo a integração da comunidade acadêmica com a sociedade organizada, disponibilizando para tanto os meios que a subsidiassem, tornando o processo transparente e participativo.

Nesse sentido foram formulados objetivos capazes de:

- Garantir a melhoria da qualidade dos subsistemas de Ensino, Pesquisa, Extensão e Gestão Acadêmica e Administrativa;

- assegurar o recredenciamento da Instituição, além do reconhecimento/renovação do reconhecimento de seus cursos;
- dialogar com a sociedade, o Ministério da Educação (MEC), o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e o Conselho Educacional de Educação (CNE) sobre a atuação do CESUPA face às necessidades locais, regionais e nacionais e;
- fornecer subsídios à administração superior possibilitando a retroalimentação do planejamento estratégico e a tomada de decisões.

Os resultados dos processos avaliativos realizados nas duas etapas aqui referidas, nos anos de 1998 e 2002, estão contemplados nos relatórios “**Chama e Cristal: os primeiros movimentos da avaliação institucional do CESUPA**” e “**Avaliação Institucional: apostando na qualidade da educação superior**”, respectivamente.

2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A institucionalização da Comissão Própria de Avaliação (CPA) teve como referência os princípios norteadores e a missão do CESUPA consignados no Estatuto e no Regimento Geral e ocorreu na forma do disposto no artigo 11 da Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004, e do no Artigo 7º, parágrafos 1º e 2º, Diretrizes I e II – MEC, da Portaria Nº. 2.051, de 9 de julho de 2004 – MEC.

A designação dos membros da CPA consta dos seguintes documentos: Portaria CESUPA n.º 040/2004, de 14 de junho de 2004 (1ª Gestão); Portaria nº 057/2006, de 22 de agosto de 2006 (2ª gestão); Portaria nº 057/2009 de 02 de fevereiro de 2009 (3ª gestão), a Portaria nº 062/2011 (4ª gestão) e a Portaria 008/2013 (5ª gestão), com seus membros descritos no Quadro 01.

QUADRO 01 – Composição da CPA mandato de 2013-2015

PERÍODO DE MANDATO: 2013-2015
REPRESENTAÇÃO DISCENTE
Patrícia Ferreira Romero – Área de Ciências Ambientais, Biológicas e da Saúde - ACABS. Ednilson Barbosa de Sousa - Área de Ciências Sociais Aplicadas - ACSA. Marcos Pereira Lourinho - Área de Ciências Exatas e Tecnologia - ACET.
REPRESENTAÇÃO DOCENTE
Helen Lopes Noronha – Área de Ciências Sociais Aplicadas - ACSA Marcelo Hely da Silva Oliveira – Área de Ciências Exatas e Tecnologia - ACET Mônica Monteiro da Rocha – Área de Ciências Ambientais, Biológicas e da Saúde - ACABS
REPRESENTAÇÃO TÉCNICO-ADMINISTRATIVA E PEDAGÓGICA
Camyla Cardoso Moreira – Representante dos funcionários Elza Ezilda Valente Dantas – Representante da Área pedagógica *Gisele Seabra Abraham – Representante da Área pedagógica e Coordenadora da Comissão.
REPRESENTAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL
Alcyr Moraes de Sousa – indicado pela Sociedade dos Usuários de Informática de Telecomunicação Regional do Pará – SUCESU/Pará. Rute Maria Castro e Costa – indicada pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/Pará.

Fonte: Portaria 008/2013.

As portarias definem a CPA como a unidade que tem a responsabilidade de coordenar a execução do Processo de Avaliação Institucional do CESUPA.

3. AUTOAVALIAÇÃO E O PROJETO PEDAGÓGICO INSTITUCIONAL – PPI

De acordo com o seu Regulamento, a Comissão Própria de Autoavaliação/CESUPA tem como objetivos gerais:

- I. Estruturar o Sistema de Avaliação Institucional do CESUPA com base na legislação vigente, mediante a efetivação de ações relacionadas à elaboração de instrumentos de pesquisa e indicadores de desempenho capazes de avaliar o nível de qualidade da educação superior desenvolvida na IES;
- II. Integrar a Avaliação Institucional à estrutura de gestão do CESUPA, como forma de subsidiar a tomada de decisão baseada em dados fidedignos e buscar o aperfeiçoamento das práticas institucionais.
- III. Buscar, por meio da Avaliação Institucional, o reconhecimento da missão pública do CESUPA junto à sociedade, promovendo a prática dos valores democráticos, o respeito à diferença e à diversidade e a afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Orientada por esses objetivos, a CPA/CESUPA busca autoavaliar a IES de forma processual e permanente, procurando consolidar a cultura avaliativa como um dos pilares que orientem a manutenção e a correção de rotas no Projeto Institucional, sempre que necessárias.

PARTE II

CARACTERIZAÇÃO DO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO

Desde 2009, as 10 dimensões orientadas pela Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004 e pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) foram organizadas em nove dimensões, o que facilitou o trabalho da CPA e tem construído na comunidade acadêmica do CESUPA a perspectiva de **continuidade, permanência e legitimidade** da autoavaliação na instituição, visto que a coleta de dados com a participação da comunidade é semestral. No planejamento 2011, definiu-se o ciclo 2011-2013, conforme demonstrado no Quadro 02, permitindo assim o enxugamento dos instrumentos de coleta de dados e a lente mais aproximada das questões pertinentes ao universo institucional.

QUADRO 02 - Ciclo autoavaliativo do CESUPA 2011-2013

PERÍODO	SEGMENTOS			
	GESTORES Dimensões	DOCENTES Dimensões	DISCENTES Dimensões	FUNCIONÁRIOS Dimensões
2011.1	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura
		Avaliação Discente	Avaliação Docente	--
2011.2	Comunicação Interna e Externa			
	Sustentabilidade Financeira	Gestão de curso	Gestão de curso	Políticas de Pessoal e Relação de trabalho: relacionamento interpessoal
2012.1	--	Avaliação Discente	Avaliação Docente	Políticas de Pessoal: capacitação e benefícios e Chefia
		Projeto Pedagógico	Projeto Pedagógico	
2012.2	Gestão e PDI	Gestão e PDI	Gestão e PDI	Gestão e PDI
		Gestão de curso	Gestão de curso	
		Avaliação Discente	Avaliação Docente	
2013.1	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura	Infraestrutura
		Avaliação Discente	Avaliação Docente	
2013.2	Comunicação Interna e Externa			
		Gestão de curso	Gestão de curso	
		Avaliação Discente	Avaliação Docente	

Fonte: CPA, 2012.

A organização das dimensões, dispostas no Quadro 02, permite comparar os resultados da maioria das dimensões. Outro ponto importante dessa metodologia é a permanência com que se vivência a prática autoavaliativa na IES, o que aponta para o conhecimento e envolvimento permanente dos atores institucionais nesse processo.

Em 2013 foram definidos dois momentos para a coleta de dados: o primeiro em maio, englobando as dimensões: Infraestrutura, Avaliação Docente e avaliação Discente. No segundo

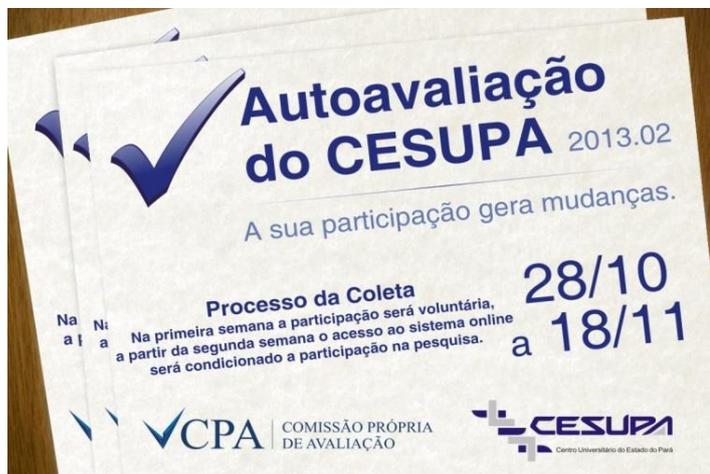
momento, no mês de outubro a novembro, as dimensões avaliadas foram: Avaliação Docente e Discente, Gestão dos Cursos e a Comunicação Interna e Externa.

O instrumento de coleta de dados foi disponibilizado no sistema *on-line* da instituição para professores, alunos e gestores. Os funcionários receberam o instrumento impresso, acompanhado de cartão resposta, o que assegura aos mesmos a confiabilidade do processo e a garantia de anonimato.

A coleta de dados nos dois semestres do ano ocorreu em duas semanas. Na primeira semana, o acesso ao sistema ficou liberado para se perceber o nível de envolvimento de professores e alunos. Na segunda semana, o acesso aos serviços *online* pelos professores e alunos foi condicionado a participação na pesquisa de autoavaliação.

Desse modo, os coordenadores puderam acompanhar as participações em seus respectivos cursos ao mesmo tempo em que mobilizavam o envolvimento da comunidade. O convite para participação da pesquisa deu-se por meio da fixação de banner no hall de entrada de cada uma das unidades, envio de mensagem online para gestores, professores e alunos, banner na página inicial do site da instituição, envio de carta individual para todos os funcionários, nota no contracheque de professores e funcionários, aviso em sala de aula pelos professores e coordenadores, e aviso na Tv corporativa, conforme exposto na Figura 01.

FIGURA 01 – Peça divulgada no site e Tv corporativa



Fonte: ASCOM, 2013.

Os dados coletados foram exportados para o Excel e tratados com apoio do *software* SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) pelo estatístico da CPA. O *software* utilizado no processamento da informação coletada é o mesmo desenvolvido pela equipe de Desenvolvimento da Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC/CESUPA, desde 2008.

As Tabelas 01 e 02, a seguir apresentam os quantitativos e respectivos percentuais de participação geral no CESUPA das categorias docente, gestor, funcionário e discente por dimensão avaliada.

TABELA 01 - Participação dos discentes, docentes, funcionários e gestores em 2013.01

DIMENÇÕES	ALUNOS			PROFESSORES			GESTORES			FUNCIONÁRIOS		
	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%
Aval. Docente	3661	3313	90,49	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aval. Discente	-	-	-	241	239	99,17	-	-	-	-	-	-
Infraestrutu-ra	4272	3748	87,73	335	282	84,18	62	38	61,29	403	202	50,12

Fonte: CPA/2013.01

TABELA 02 – Participação dos discentes, docentes, gestores e funcionários em 2013.02

DIMENÇÕES	ALUNOS			PROFESSORES			GESTORES			FUNCIONÁRIOS		
	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%	Aptos	Partic.	%
Aval. Docente	3488	3214	92,14	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aval. Discente	-	-	-	239	237	99,44	-	-	-	-	-	-
Aval. Coord. de curso	4104	3738	91,08	340	338	99,16	-	-	-	-	-	-
Aval. Comun. Inter.	4104	3737	91,06	340	338	99,41	62	33	52,15	397	240	60,45
Aval. Comun. Externa	4104	3738	91,08	340	338	99,41	62	33	52,15	397	240	60,45

Fonte: CPA/2013.02

Ao analisar os resultados das Tabelas 01 e 02, nota-se a evolução na participação de professores, alunos e funcionários, enquanto houve involução na participação de gestores, os quais deveriam *a priori* representar a categoria mais ativa em virtude do significado que autoavaliação tem para os mesmos, visto que os resultados devem subsidiar suas decisões e práticas. Portanto, é fundamental aproximar-se dos gestores para que os mesmos envolvam-se com o processo avaliativo, inclusive para indicar caminhos e soluções que tornem os dados e relatórios da CPA mais funcionais para seus propósitos de gestão.

Assim como nos anos anteriores, a participação dos gestores e funcionários se apresentam em patamares inferiores as outras duas categoriais. Uma das razões consiste exatamente na metodologia de coleta, visto que os funcionários respondem questionários impressos e os gestores não tem condicionamento para o acesso do sistema online.

Apesar da participação dos funcionários ainda oscilar (50,12% no primeiro semestre e 60,45% no segundo semestre), houve uma variação percentual positiva de 20,61%, o que resulta em um avanço junto a essa categoria, que se tornou mais representativa. Esse avanço decorre dos esforços da comissão, sobretudo quanto à divulgação dos resultados, pois a coordenação da CPA participou de eventos voltados para os funcionários, especialmente o aniversariante e funcionário do mês, oportunidades em que foram apresentadas em cada uma das unidades os resultados específicos de sua realidade, bem como foram dados *feedbacks*, com o apoio da Coordenação Administrativa e Departamento de Recursos Humanos, aos funcionários quanto as suas recorrentes solicitações.

PARTE III

METAAVALIAÇÃO DO CICLO 2011-2013

No final do primeiro semestre de 2013, a CPA realizou uma reunião sobre as lições aprendidas com o intuito de identificar as práticas que deveriam ser reforçadas, bem como aquelas que deveriam ser abandonadas e/ou revisadas e aprimoradas. Nessa reunião foram pontuados os aspectos expostos no Quadro 03, que destaca as potencialidades do processo em 2013, bem como os pontos de melhoria.

QUADRO 03 – Aspectos observados em relação a autoavaliação pela CPA em 2013

ASPECTOS OBSERVADOS	
POTENCIALIDADES	PONTOS PARA MELHORIA
<p>Estratégias de divulgação</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Banner no site com todas as informações necessárias sobre o período e o processo da coleta; ✓ Fixação de cartazes em locais pontuais, tais como: sala dos professores, hall de entrada das unidades, biblioteca e sala dos funcionários. ✓ Apresentação e chamada para participação na TV corporativa do CESUPA; ✓ Nota no contracheque dos funcionários e professores; ✓ E-mails e mensagem online para professores, gestores e alunos; ✓ Email da COGRAD aos professores e alunos; ✓ Faixa da autoavaliação nas unidades. <p>Avaliação Docente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboração da realização da oficina de Matriz de Referência e Elaboração de itens, iniciando pelos cursos da saúde. <p>Avaliação Discente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realização de Simulado ENADE com os alunos habilitados a realizar a prova em 2013. <p>Avanços em 2013</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Início da participação de egresso nas reuniões da CPA; ✓ Elaboração de relatórios setoriais com dados específicos para os gestores da área de Tecnologia – CTIC; ✓ Participação da CPA nas reuniões de planejamento dos cursos de graduação em janeiro de 2013; ✓ Redefinição e elaboração de instrumentos de coleta 	<p>Divulgação</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Não houve divulgação da comissão nas salas de aula no primeiro semestre. ✓ Não houve por parte da comissão a mobilização para divulgação dos objetivos da CPA, as ações já realizadas, como se dá o processo de coleta e a importância da participação consciente. ✓ Ausência do cartaz com todas as informações específicas de cada área nas salas de aula. <p>Avaliação docente</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apenas os coordenadores dos cursos de fisioterapia e direito tomaram a iniciativa de enviar aos seus professores os dados qualitativos, mostrando tanto os pontos críticos quanto os positivos. ✓ Esclarecer aos professores e coordenadores o papel da avaliação docente como parte da formação continuada do profissional <p>Desafios</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar a divulgação dos resultados; ✓ Integrar as avaliações da pós-graduação e extensão; ✓ Avaliar os relatórios de avaliação externa; ✓ Acompanhar a melhoria institucional a partir dos resultados da avaliação; ✓ Incrementar a incorporação de dados qualitativos; ✓ Fortalecer as proposições para o planejamento; ✓ Estabelecer a cultura de avaliação dos relatórios do ENADE no âmbito de todos os cursos; ✓ Ampliar a participação dos egressos nas pesquisas de autoavaliação institucional; ✓ Permanência da dificuldade de adesão espontânea a participação da autoavaliação daqueles que ocupam cargos de gestão; ✓ A dificuldade de determinados gestores em

ASPECTOS OBSERVADOS	
POTENCIALIDADES	PONTOS PARA MELHORIA
<p>de dados;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliação da coleta de dados qualitativos nos instrumentos de pesquisa; ✓ Maior significação e incorporação dos dados qualitativos nos relatórios de autoavaliação dos cursos; ✓ Categorização das falas por cada dimensão avaliada e categoria avaliada; ✓ Mobilização da comunidade para participação na autoavaliação; ✓ Finalização do instrumento de coleta de dados juntos aos egressos; ✓ Início da pesquisa de acompanhamento dos egressos; ✓ Reunião com a gestão superior para apresentação dos resultados; ✓ Participação do Edital do INEP para submissão de artigo, que foi aprovado e apresentado no seminário regional de autoavaliação e CPA em out/2013; ✓ Apresentação das experiências da CPA/CESUPA em evento da FUNADESP em set/2013 (FUMEC/MG); ✓ Planejamento do ciclo avaliativo 2014-2016. ✓ Elaboração de planos de ação para 2014 a partir dos resultados da autoavaliação por todos os cursos de graduação a partir dos resultados da autoavaliação de 2013. 	<p>trabalharem os resultados da avaliação;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conscientização dos docentes para a atuação como porta-vozes do significado da autoavaliação nas turmas, o que compartilha os esforços do processo de avaliação. ✓ Retorno das ações realizadas a partir dos resultados da autoavaliação.

Fonte: CPA, 2013.

Dedicar tempo para realizar a reunião de Lições Aprendidas foi essencial para ajustar as rotas do processo avaliativo para o segundo semestre, pois essa prática torna possível entender o que foi feito de positivo e também quais foram os equívocos. Portanto, registrar as lições nesse relatório permite a criação da memória para os atuais e futuros membros da CPA. Assim, podem conhecer quais atitudes, abordagens e técnicas que encontraram êxito – e as que não deram certo – de acordo com a percepção dos principais atores do processo de autoavaliação. As lições aprendidas, podem ser assim resumidas:

- É preciso rever o tempo de atuação nas salas:

Devemos entrar em sala de aula com antecedência para divulgar o que é a CPA, o que o CESUPA já fez através dos resultados das autoavaliações e o principal, fazer com que o aluno entenda que os resultados são processuais e não imediatos (Extraído de falas dos membros da CPA reproduzidas na ata da reunião do dia 28/05/2013).

- Reunir com a gestão superior e com a área administrativa dando *feedback* dos resultados qualitativos quanto a infraestrutura da instituição.
- A falta de percepção e comunicação quanto às competências bem definidas dos coordenadores e professores da CPA. É necessário deixar claro seu papel para proceder a avaliação coerente do perfil dos mesmos.
- Em oito anos, foram utilizadas três metodologias para avaliação institucional. O que se entende é que a comunidade acadêmica ainda não está preparada para a avaliação por adesão, portanto, ainda é necessário recorrer ao condicionamento do sistema.

- Iniciar a coleta de dados em um período anterior a avaliação da aprendizagem seria uma forma de dizer ao aluno que sua participação consciente, sem o condicionamento do sistema, é o mais importante para a Comissão.
- Disciplina: é necessário que cada parte integrante do processo de autoavaliação (coordenador, professor e aluno) entenda sua importância e seu papel nesse processo.
- Dar celeridade a divulgação dos resultados é essencial para dar maior significado a participação das diferentes categorias acadêmicas.
- Os dados da autoavaliação docente não são isolados, são processuais. É necessário dar *feedback* aos professores quanto a estes dados, mostrando a evolução ou o retrocesso da avaliação individual. Nesse movimento, a atuação do Serviço de Apoio ao Professor (SAP) é indispensável para promover um diálogo com o docente em prol do aperfeiçoamento de suas práticas pedagógicas e de relacionamento com as turmas.

Com foco na melhoria contínua solicitou-se que os coordenadores e os professores dos Núcleos Docente Estruturantes (NDE) dos cursos de graduação, identificassem os pontos fortes e os pontos para melhoria no processo avaliativo. As sugestões concentraram-se na ampliação da divulgação dos resultados. Apenas quatro cursos não atenderem o prazo, mas ainda assim elaboraram seus respectivos planos. Isto é um indicativo da evolução da cultura avaliativa na IES.

Com esse trabalho é possível desenvolver uma abordagem profissional e de adesão na gestão da avaliação interna. As estratégias de divulgação foram diversificadas, incluindo matéria no Superior, informativo interno; a publicação dos relatórios no site, com chamadas promovidas na página do site da IES, na página da própria CPA, e banner com link no sistema online de acordo como exposto na Figura 02.

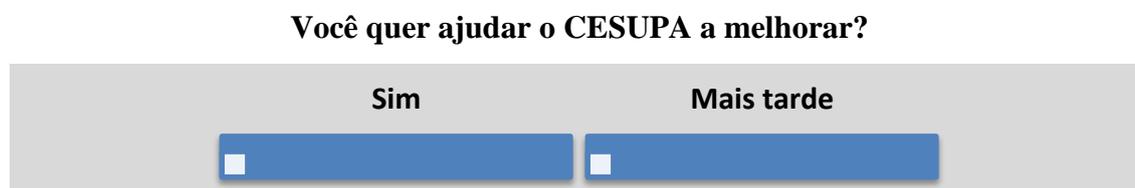
FIGURA 02 – Matéria publicada no Superior e banners no site e sistema online



Fonte: ASCOM, 2013.

A principal técnica de coleta de dados até o momento é o questionário. No novo projeto de autoavaliação (2014-2016) buscar-se-á ampliar as técnicas com a utilização de entrevistas de grupos focais, enquetes, observação, pesquisa documental, e análise de conteúdo.

O calendário para a coleta de dados em 2014 também será ampliado. Até 2013 o sistema *online* ficava aberto por duas semanas, uma semana com o acesso livre ao sistema e uma semana com o acesso vinculado à participação na pesquisa de autoavaliação. Considerando que um dos compromissos da CPA consiste em aumentar a adesão voluntária da comunidade nos processos de autoavaliação, o sistema ficará aberto por um mês, dando oportunidade para que alunos, professores e gestores possam participar quando considerarem mais conveniente. Para tanto, sempre que o usuário acessar o sistema no período de coleta de dados o mesmo será questionado, conforme demonstração a seguir.



Ao clicar na alternativa “sim” o sistema abrirá o questionário de autoavaliação e quando clicar em “mais tarde” o usuário é direcionado para página inicial do sistema aluno/professor/coordenador online. Dessa forma, a pessoa recebe um lembrete para participar do processo e ainda pode escolher responder mais tarde. Caso ainda não se alcance o percentual mínimo de confiança (amostragem estatística), o acesso será condicionado, visto que em 2013 o índice de participação voluntária não ultrapassou 11%, considerando-se o total em cada segmento, como pode ser observado na Tabela 03.

TABELA 03 – Diferença da participação discente voluntária e condicionada

Participação Discente Geral							
Dimensões	Aptos	Voluntária		Condicionada		Total	
		Participantes	%	Participantes	%	Participantes	%
Aval. Docente	3488	384	11	2830	81.14	3214	92,14
Aval. Coord. De curso	4104	336	8,18	3402	82.9	3738	91,08
Aval. Comum. Interna	4104	335	8,16	3402	82.90	3737	91,06
Aval. Comum. Externa	4104	333	8,11	3405	82.97	3738	91,08

Fonte: CPA/2013.02

Diante disso, é basal destacar os resultados do estudo realizado em 2013 quanto a confiabilidade dos instrumentos de pesquisa utilizados e a validade dos dados coletados, quando o sistema online é condicionado. O estudo teve como objetivo identificar os efeitos da estratégia

escolhida para a participação na pesquisa semestral de avaliação docente pelos alunos. A partir dos testes estatísticos realizados percebeu-se que a nova estratégia de condicionamento do sistema *online* vinculado a participação na autoavaliação não prejudicou os resultados da mesma. Ao contrário, houve um aumento significativo de participação e não houve perda de confiabilidade das respostas, o que foi corroborado tanto quantitativamente quanto qualitativamente pelas médias e falas dos alunos sobre esses professores.

Foi possível identificar o valor de referência para comparação, com grau de liberdade (gl) =13, o que denota um valor tabelado = 2,16 na tabela de distribuição *t-student*, isto é, um valor baixo para a possibilidade de respostas ao acaso quando o acesso ao sistema online passou a ser condicionado a participação na pesquisa de autoavaliação. Assim, obteve-se o índice de confiança de 95%. Logo, após o condicionamento da coleta de dados houve um aumento significativo da participação dos alunos na avaliação docente ($t_c = 4,45 > t_{t 0,05;13} = 2,16$), com baixa possibilidade de respostas ao esmo.

Infere-se, nesse contexto, que a adoção de tal mecanismo tornou o processo mais representativo da realidade por abarcar a percepção de mais alunos, portanto essa experiência que iniciou no curso de Direito demonstrou-se válida também em todos os cursos e segmentos do centro, apesar de haver contrassenso quanto os princípios do Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB), pois ao ser condicionada a participação não tem natureza voluntária.

Não obstante, o processo é de avaliação participativa e democrática, pois acontece dentro do próprio CESUPA e resulta da negociação e diálogo com os segmentos da comunidade e CPA, que por compreenderem a realidade da cultura organizacional da instituição examinaram com olhar criterioso o condicionamento como uma estratégia adequada frente à baixa participação.

Ademais, essa metodologia sedimentou a permanência com que se vivencia a prática autoavaliativa na IES, uma vez que as participações gerais e por curso aumentaram, o que aponta para o conhecimento e envolvimento constante dos atores institucionais com esse processo e conseqüentemente com o aprimoramento da instituição.

As análises desse estudo foram submetidas ao edital de chamada de trabalhos do INEP e foi selecionado e apresentado em outubro de 2013 no Seminário Regional de Autoavaliação Institucional e CPA. O relato dessa experiência também foi realizado em evento promovido pela a Fundação Nacional de Desenvolvimento do Ensino Superior Particular (FUNADESP). Nessas duas oportunidades foi possível trocar experiências com intuito de aperfeiçoar o trabalho desenvolvido, bem como foi um modo de receber reconhecimento externo das práticas adotadas.

Um reconhecimento interno foi o convite para integrar o grupo gestor para elaboração do planejamento estratégico institucional, o que permite que a CPA se aproxime da gestão superior e

de todos os principais gestores da instituição. Nesse sentido, torna-se primordial guiar as ações da comissão com o propósito de aperfeiçoar práticas em um ciclo contínuo, que ultrapasse a avaliação e o diagnóstico. Esses são os fundamentos que forjarão o novo projeto de avaliação institucional do CESUPA.

Apesar disso ainda é possível encontrar pontos de resistência em determinados segmentos da IES quanto o verdadeiro significado de avaliar. A avaliação do desempenho docente, por exemplo, sobretudo os dados qualitativos são questionados: pode um aluno avaliar o professor? Quais são os reflexos das percepções dos alunos descontentes com suas notas na hora de avaliar os seus professores? Ocorrem punições ou bajulações nesse processo?

Com base nessas questões, a CPA desenvolveu um estudo exploratório para identificar se havia correlação entre as médias discentes (notas das disciplinas) com os resultados da avaliação docente (avaliação dos alunos sobre o desempenho dos professores). O que se buscou foi examinar a presença de correlação, a partir da seguinte hipótese: h^1 : se o aluno recebe nota baixa, logo avalia como insuficiente o desempenho docente. Os resultados refutaram tal hipótese, visto que não há correlação entre as duas variáveis. De fato, os docentes que ministram as disciplinas com maior índice de reprovação nos cursos de Administração e Direito encontram-se entre os professores com melhores médias. Isto implica em afirmar que os alunos têm maturidade e responsabilidade ao responder a pesquisa e reconhecem a competência dos docentes, mesmo quando recebem notas abaixo da média de aprovação (7,0).

Outros pontos de resistências ainda residem na baixa percepção do papel da autoavaliação para o processo de tomada de decisão gerencial, sobretudo porque a avaliação como processo não resulta em mudanças imediatas, mas contínuas e graduais, o que acaba por gerar descrédito e a consequente não participação nos próximos processos de coleta. Portanto, é essencial conscientizar os diversos atores sobre a característica de continuidade e permanência de todo o processo.

Um modo de superar tais focos consiste justamente em fortalecer os trabalhos desenvolvidos pela comissão, o que é perseguido todos os dias, sobretudo pelo compromisso em planejar todas as ações e prestar contas a toda comunidade sobre aquelas que foram realizadas. O Quadro 04 apresenta, na coluna esquerda, as ações que foram planejadas em 2013 e realizadas ao longo de 2013. A coluna da direita, por sua vez, resume as principais ações planejadas para 2014. Para conhecer todo o plano de ação da CPA para 2014 consulte o documento específico, que apresenta detalhadamente a agenda mensal dos trabalhos que serão desenvolvidos ao longo do ano.

QUADRO 04 – Ações realizadas em 2013 e planejadas para 2014 pela CPA

AÇÕES	
REALIZADAS EM 2013	PLANEJADAS PARA 2014
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Processo de coleta de dados com todas as etapas nos meses de maio e novembro, considerando o calendário acadêmico; ✓ Revisão parcial dos instrumentos a partir das reuniões internas da Comissão; ✓ Ampliação das estratégias para a sensibilização e o envolvimento da Comunidade; ✓ Manutenção da metodologia de coleta de dados com o corpo técnico-administrativo; ✓ Adequação da metodologia de coleta de dados: uma semana de adesão e uma semana de condicionamento de acesso ao sistema on-line; ✓ Solicitação a cada coordenador que elegeisse professores que fossem porta-vozes do significado da autoavaliação nas turmas; ✓ Elaboração, disponibilização e discussão dos relatórios específicos por cursos em tempo hábil em cada semestre; ✓ Divulgação ágil dos resultados das avaliações docentes; ✓ Revisão da forma de Socialização/discussão dos resultados e relatórios para a comunidade acadêmica; ✓ Avaliação das atividades desenvolvidas pela comissão a partir do olhar dos membros da CPA; ✓ Discussão das metodologias de como trabalhar, disponibilizar os dados qualitativos; ✓ Estimular que os coordenadores de curso produzissem planos de ação a partir de resultados da autoavaliação. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar projeto de autoavaliação; ✓ Revisar regulamento da CPA; ✓ Elaborar nova proposta de avaliação docente; ✓ Ampliar esforços da coleta de dados dos egressos; ✓ Realizar ações para mobilizar a comunidade a participar da autoavaliação; ✓ Iniciar pesquisa com Ingressantes e Concluintes; ✓ Elaborar Relatórios de curso e setoriais ✓ Ajustar instrumento de coleta de dados para a pós-graduação Lato Sensu; ✓ Desenvolver sistema de avaliação da pós-graduação stricto sensu; ✓ Participar das análises dos resultados do simulado do ENADE; ✓ Iniciar a elaboração do Projeto Mercado e Carreiras; ✓ Realizar entrevistas com grupos focais sobre os temas da autoavaliação; ✓ Realizar encontro de formação com os docentes dos cursos que farão ENADE 2014 na reunião de colegiado; ✓ Organizar comemoração dos 10 anos da CPA; ✓ Apresentar resultados da 1ª. coleta de dados aos gestores da instituição; ✓ Realizar encontro de formação sobre o ENADE para os alunos que farão o exame em 2014; ✓ Elaborar instrumento para avaliação de estágio supervisionado e TCs; ✓ Revisar e elaborar instrumentos de coleta de dados; ✓ Mobilizar a comunidade e divulgar resultados; ✓ Elaborar Relatório de avaliação dos cursos de extensão e pós-graduação; ✓ Realizar reunião e registro de lições aprendidas.

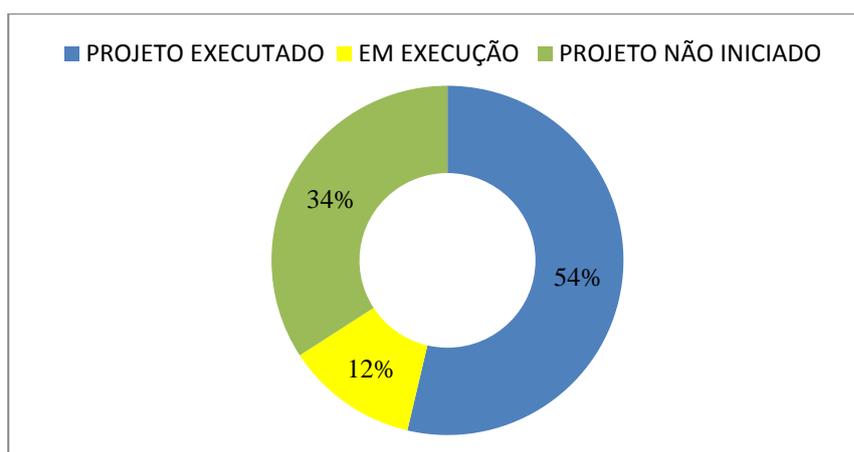
Fonte: CPA, 2013/2014.

R

ELATO PARCIAL DO PDI 2011-2015

O PDI 2011-2015 está organizado em **11** Políticas orientadoras, que reafirmam a missão e a visão institucional, e **35** Programas, que se desdobram em **123** Projetos, dos quais 66 (**54%**) já foram **executados**, 15 (**12%**) estão **em execução** e 42 (**34%**) ainda não foram iniciados, conforme apresentado na Figura 03. Diante disso, torna-se possível monitorar o andamento do PDI, sobressaltando-se o quanto foi realizado e o quanto ainda resta para sua consecução, permitindo o gerenciamento do mesmo, o que faz parte da rotina no CESUPA.

FIGURA 03 - Distribuição percentual do acompanhamento de execução do PDI



Fonte: CPA, 2014.1.

Neste relatório serão relatadas, em síntese, as realizações das **11** políticas. Dentre as múltiplas realizações, elegeu-se destacar as ações com base nas políticas institucionais, a saber:

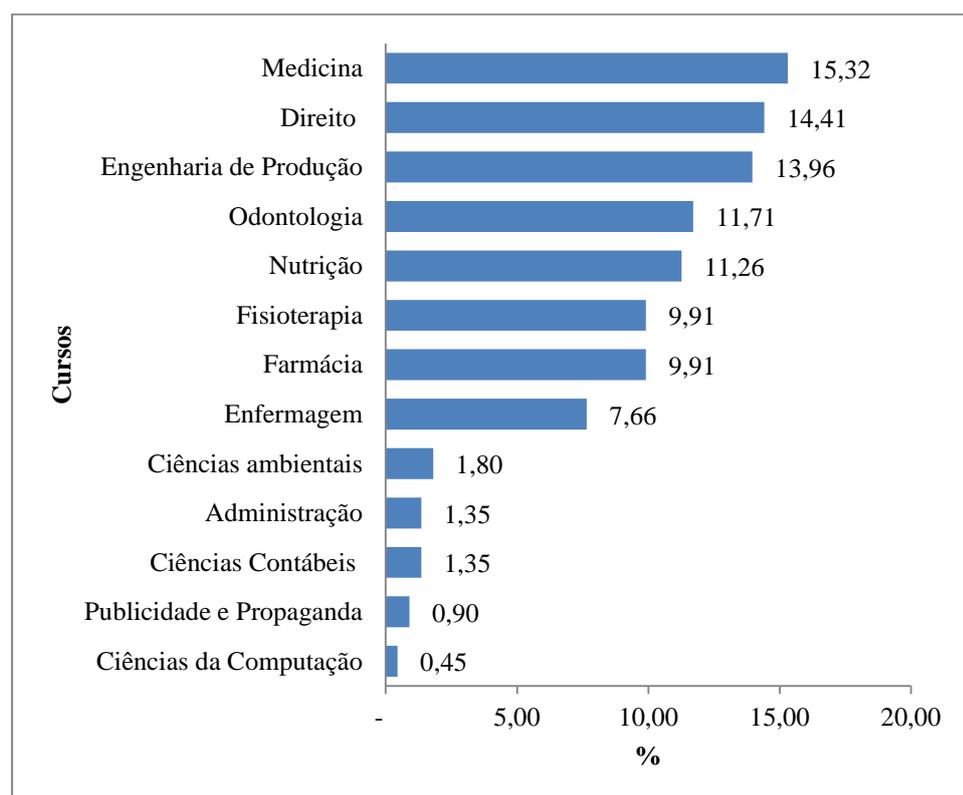
i) Política Institucional e de Gestão: consolidação dos projetos de avaliação institucional; organização das Pró-Reitorias de Graduação e Extensão e de Pós-Graduação, Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico; implantação do Escritório de Cooperação Internacional (ECI); reestruturação da Editora CESUPA; implantação do Programa Parceiros para Excelência (PAEX), em cooperação com a Fundação Dom Cabral.

ii) Política de Tecnologia da Informação e Comunicação e Gestão do Conhecimento: todos os quatro projetos do Programa de Tecnologia da Informação estão em execução e já houve a

substituição de equipamentos em laboratórios, salas de aula e dos professores e de espaços administrativos. Houve ainda a criação da Coordenação de Marketing, que propiciou a elaboração do plano de marketing da IES. Dos oito projetos dessa política apenas um ainda não foi iniciado: o jornal universitário eletrônico.

iii) Política de Ensino de Graduação: implantação dos cursos novos: Comunicação Social (2011), e Engenharia da Computação (2012); revisão em 2012 dos PPC's; expansão das vagas do curso de Medicina; continuação dos Projetos Práticas Interdisciplinares e Projetos Integradores. E a continuidade do Projeto Sócrates pelo Núcleo de Empreendedores Juniores (NIEJ) que já executou versões específicas na área de saúde e de Direito, além da versão Estados Unidos e China, esta última apenas com egressos e um professor orientador. Como ambiente aglutinador de discentes de todos os cursos de graduação, com participação de **246** alunos no NIEJ, teve a distribuição no ano de 2013, conforme **Figura 04**.

FIGURA 04 – Distribuição da participação dos alunos no NIEJ no ano de 2013 por curso



FONTE: NIEJ, 2014.

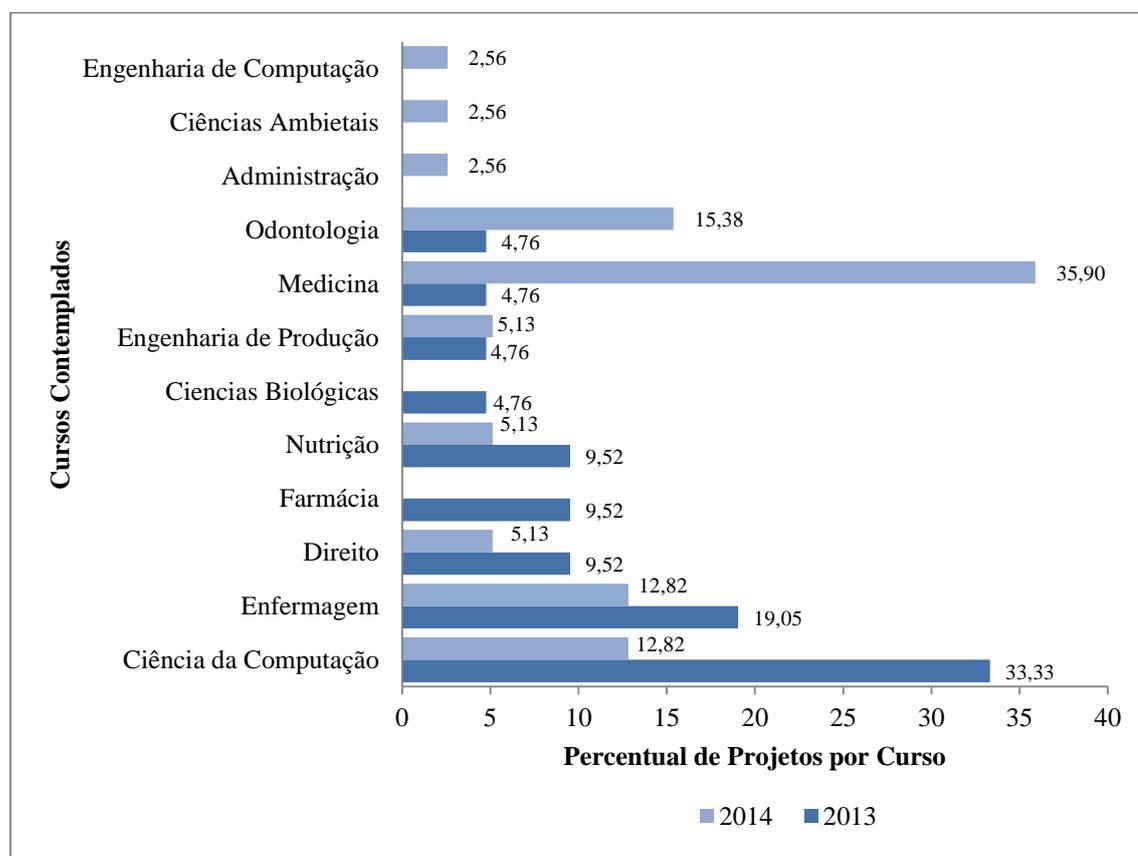
iv) Política de ensino de pós-graduação: implantação dos cursos de especialização em Pedagogia Empresarial, Gestão de Projeto de *Software*, Gestão Estratégica em Marketing, Gestão de Varejo com ênfase em Merchandising e Promoção de Vendas, Enfermagem Obstétrica, MBA em Finanças Empresariais e MBA em Planejamento Empresarial. Além desses projetos, previstos no PDI, foi implantado também a especialização em Ortodontia. Foram reafertados outros 11 cursos no período.

Instalação em 2012 do mestrado em Direito, Políticas Públicas e Desenvolvimento Regional. Destaque-se também que o APCN do Programa de Mestrado Profissional em Educação Médica já foi encaminhado à CAPES, e aguarda manifestação final do CTC.

v) Política de Extensão: contribuição para a inclusão e o desenvolvimento econômico e social da região por meio das atividades nas unidades de ensino e serviço e da realização de cursos, eventos e projetos comunitários, como o Esse Rio é Minha Rua, Organolate, Consultoria Solidária, dentre outros. Entre 2011 e 2013 foram realizados 101 cursos de extensão, que nasceram a partir dos cursos de graduação ou unidades de ensino e serviço. Em 2014 já foram realizados 5 cursos de extensão.

vi) Política de Iniciação Científica, Tecnológica, Pesquisa e Estímulo à Produção: lançamento de Edital em 2012 e 2013 – PIBICT/CESUPA, que aprovou **21 bolsas de iniciação científica** e 14 bolsas; cota institucional de iniciação científica, com a concessão de 18 bolsas pela FAPESPA pelo Programa de Iniciação Científica e Tecnológica. Os cursos que foram contemplados a partir da submissão de trabalhos nos dois editais são demonstrados na Figura 05. O Programa de Estímulo à Produção Científica é executado semestralmente e incentiva a produção acadêmica de professores e alunos a partir dos grupos de estudos temáticos da iniciação científica e dos trabalhos de cursos.

FIGURA 05 - Distribuição percentual de trabalhos aprovados no PIBICT por curso



Fonte: CESUPA, 2012-2014.

vii) Política de Empreendedorismo e Inovação: criação do Núcleo de Inovação e Transferência de Tecnologia (NITT); Incentivo à Inovação em Tecnologia da Informação e Comunicação (INOVATECH). Todos os projetos foram executados.

viii) Política de capacitação de RH: desenvolvimento do projeto de Formação Continuada e de incentivo à titulação docente; implantação do projeto de Capacitação e do Plano de Cargos e Salários dos colaboradores, que foi homologado junto ao Ministério do Trabalho.

ix) Política de Atendimento ao Estudante: desenvolvimento dos Programas de Fortalecimento e Expansão dos Serviços de Atendimento ao Estudante (SAE) e o de Bolsas institucionais; início do Programa de Acompanhamento de Egressos com o lançamento do portal de egressos, com atualização de cadastro e realização de pesquisa.

x) Política de Infraestrutura física e logística: instalação dos laboratórios e demais espaços específicos dos cursos novos; acesso a bases de dados eletrônicas; acesso parcial ao **Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes)** com importantes bases de dados: BioOne, ESA – Ecological Society of America, MAL – Mary Ann Liebert, Proquest, RSJ – Royal Society Journals, SAGE, Wiley e Thomsom.

xi) Política de Investimentos: todos os projetos já foram executados ou já iniciados. Destaque-se o investimento em atualização de acervo bibliográfico, melhoria de infraestrutura física e tecnológica, capacitação de docentes e técnico-administrativo, investimento em projetos de extensão pesquisa e iniciação científica.

O relato parcial avaliativo acima concernente as ações e metas do PDI 2011-2015, considera as ações até o final de 2013, com exceção dos cursos de extensão que foram realizados no início de 2014. A sistematização e organização das ações realizadas a partir dos anseios expostos no PDI permite o acompanhamento e tomada de providências necessárias para a perseguição do alcance das metas traçadas, o que legitima a importância do planejamento como a ferramenta para o desenvolvimento institucional.

Convém ressaltar que o PDI 2011-2015 é fruto do planejamento institucional, mediante a avaliação do PDI anterior e dos resultados da autoavaliação institucional e das avaliações externas. A articulação entre avaliação e o planejamento foi liderada pela Comissão de Planejamento e Desenvolvimento e envolveu a comunidade acadêmica para identificação dos compromissos assumidos, categorizando-os em: realizados, parcialmente realizados e não realizados. Nas reuniões dessa comissão com a comunidade diagnosticaram-se os avanços, as dificuldades e as potencialidades para o novo quinquênio; e como resultado disto, construiu-se o PDI vigente.

APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os resultados foram organizados por dimensões, estas divididas nas percepções de cada um dos segmentos institucionais nessa ordem: alunos, professores, gestores e funcionários. Para acompanhar melhor tais resultados reafirma-se que a média mínima padrão considerada positiva para as avaliações em 2013, continua sendo **3,5**, que corresponde proporcionalmente à nota mínima de aprovação discente (7,0) nos cursos do CESUPA.

1. DIMENSÃO INFRAESTRUTURA

A percepção sobre a dimensão Infraestrutura revela-se por meio das médias atribuídas. Ao todo foram 8 dimensões avaliadas, sendo que os alunos avaliaram 16 indicadores e os professores 21, tendo questões semelhantes entre os sujeitos da pesquisa. As dimensões avaliadas foram: Biblioteca; laboratórios e instalações específicas para o curso como: ambulatórios, clínicas e núcleos; Sala de aula; Recursos de tecnologia de informação e comunicação; Reprografia (Xerox); Serviço para a impressão de textos disponível na instituição; Lanchonete; e Estacionamento. Esta última não foi avaliada pelos alunos visto que os mesmos não têm acesso a vagas de estacionamento e os professores não avaliaram serviços de impressão.

É importante observar que a percepção dos alunos aqui apresentada corresponde a média obtida pela participação dos alunos de todos os cursos de graduação, assim como percepção dos professores, dos funcionários e gestores retrata a visão geral da instituição.

1.1 Infraestrutura na percepção dos alunos

A percepção dos alunos do CESUPA quanto à infraestrutura institucional focalizou aspectos quanto à Biblioteca; Laboratórios e Instalações Específicas; Recursos de tecnologias de informação e comunicação; Salas de Aula, Serviços de Reprografia, Impressão de Textos e Lanchonete. Cada um desses aspectos constituiu uma dimensão, que foram avaliadas por indicadores selecionados e discutidos pelos membros da CPA e coordenadores dos cursos de graduação. Há que se ressaltar que neste campo sobre infraestrutura discente foram incluídos excertos alusivos ao conteúdo das falas qualitativas, buscando subsidiar as ações propositivas para que a instituição ultrapasse a

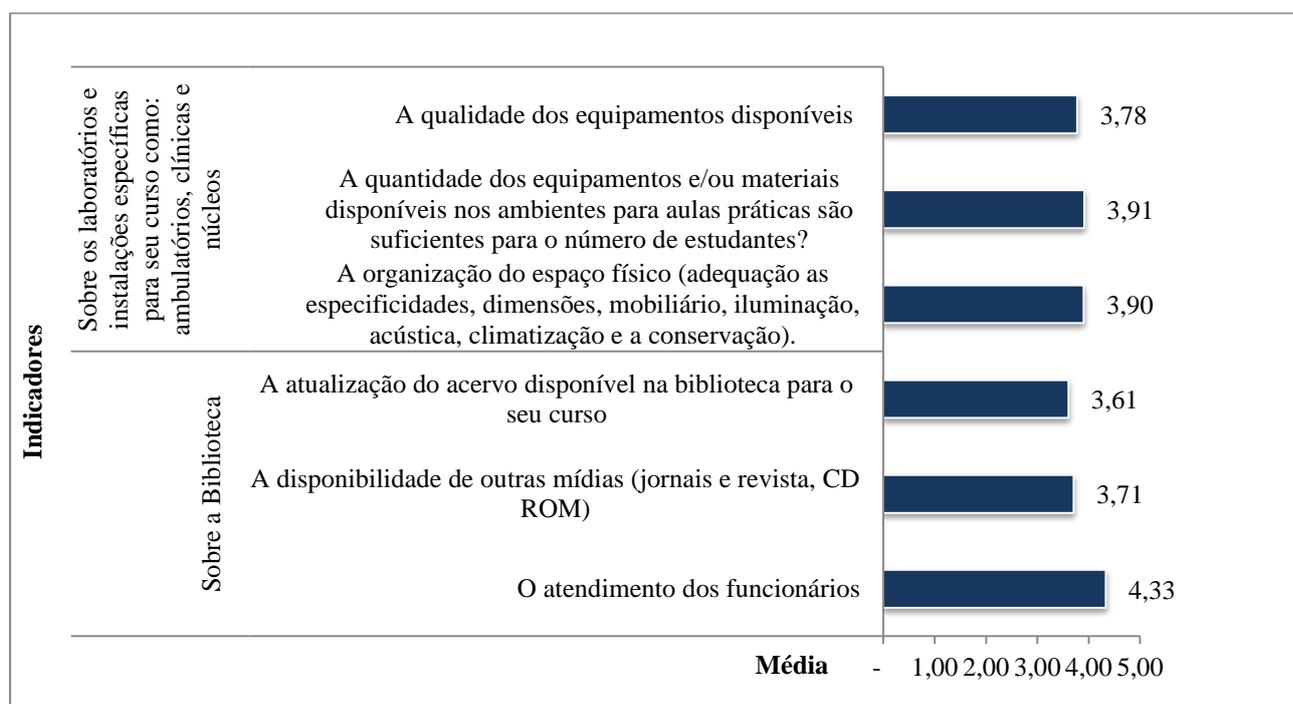
quantificação dos índices e, abra outras possibilidades de práticas interventivas que venham a garantir maior efetividade da busca pela melhoria contínua.

1.1.1 Categoria laboratórios e instalações específicas para os cursos

A percepção que os alunos têm sobre a infraestrutura de laboratório e instalações específicas para curso é exposta na Figura 06, que condensa a visão sobre a organização do espaço físico (3,90), a quantidade (3,91) e qualidade (3,78) dos equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas. A partir das médias atribuídas é possível considerar que todos os indicadores, apesar de estarem acima da média, podem melhorar por meio das seguintes ações:

- i) Atualização dos equipamentos de informática disponíveis nesses espaços;
- ii) Manutenção e substituição de condicionadores de ar, quando for o caso;
- iii) Organização dos espaços pelos alunos, bem como pelos professores responsáveis por meio da catalogação de material e aplicação da cultura do 5S's.

FIGURA 06 – Percepção dos alunos sobre a biblioteca e laboratórios



Fonte: CPA, 2013.

1.1.2 Categoria biblioteca

Dos três indicadores que avaliaram em relação à biblioteca, na Figura 06, quanto ao atendimento dos funcionários (4,33), a disponibilidade de outras mídias (3,71) e a atualização do acervo disponível (3,61), esta última, mesmo acima da média mínima, é sinalizada com maior fragilidade de diante das demais, o que incorre em uma média geral de 3,88. O atendimento dos funcionários foi o melhor índice, o que se reflete nos dados qualitativos, pelos elogios proferidos pelos alunos aos funcionários, sobretudo da biblioteca da Unidade Alcindo Cacela. A atualização do

acervo recebeu a menor média, portanto, é necessário ressaltar que no início de 2014, a IES iniciou projeto para reverter tal situação. Um aspecto que reforça este indicador é sintetizado, nos seguintes excertos das falas de alunos do curso de Direito:

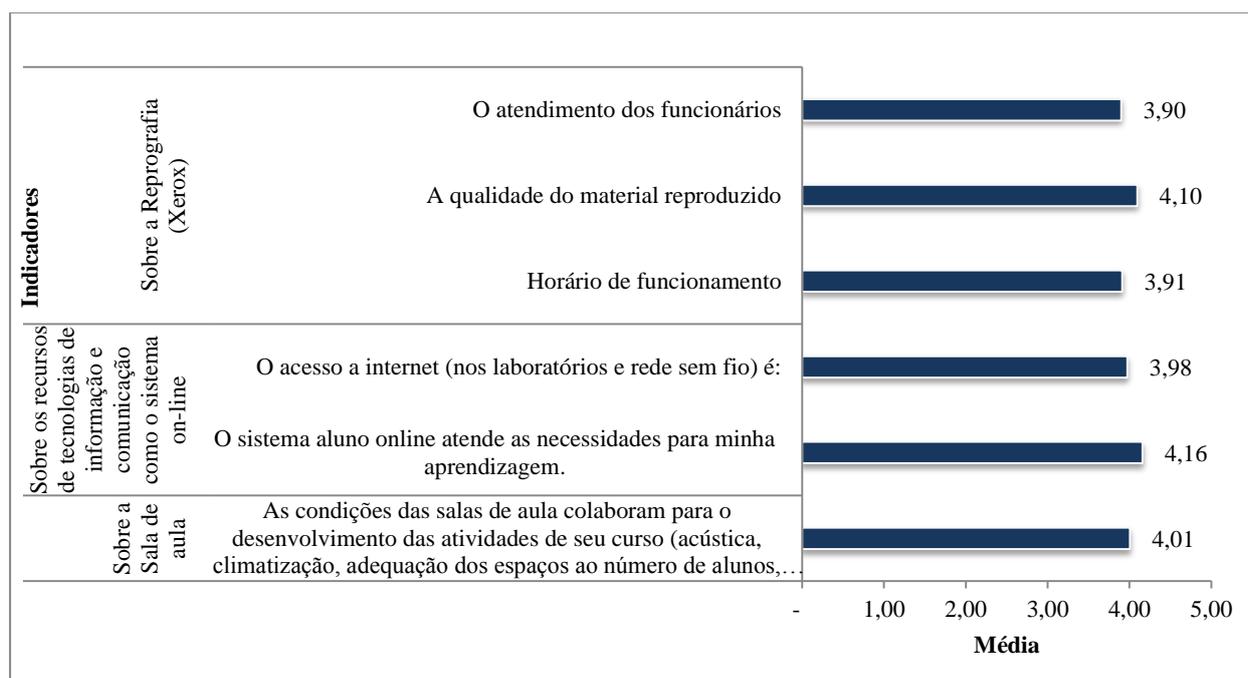
Acredito que a quantidade de livros desatualizados está afetando a qualidade do acervo da biblioteca, bem como a ausência de alguns exemplares essenciais para o curso (Relato de aluno da DI5TA).

Algumas vezes os professores utilizam livros que não podemos usar, pois são destinados ao mestrado, então que se faça uma xerox desses livros e os deixe na reprografia para que assim caso tenhamos a necessidade de utilizá-los que estejam disponíveis a nós (Relato de aluno da DI1MA).

Face ao exposto, pontua-se que as coordenações de curso, mais especificamente de Direito oriente os docentes acerca atualização do acervo, posto este ser autônomo para verificar se bibliografia básica indicada em seu plano de ensino está condizente com o da biblioteca. Contudo, quanto ao aspecto de deterioração, sugere-se que haja uma campanha da biblioteca tanto sobre a cultura da preservação das obras, sob pena de sanção, uma vez que, a consciência quanto ao grau conservação depende fundamentalmente do usuário, quanto da utilização do espaço das salas de estudo, como a erradicação da prática de “reserva de lugares” e, de não adequação ao silêncio, imprescindível para assimilação do saber.

Sobre a disponibilidade de outras mídias houve a seguinte sugestão de aluno de Medicina da turma MD2DB: “Existem poucos exemplares de alguns livros com muita procura. Gostaria muito que os cd-roms pudessem ser locados como são os livros já que eles apenas podem sair da biblioteca como consulta”.

FIGURA 07 – Percepção dos alunos sobre Reprografia, Recursos de Tecnologia e Sala de aula



FONTE: CPA, 2013.1.

Os alunos de Bacharelado em Ciência da Computação solicitaram uma atualização do acervo bibliográfico (versões mais atualizadas) – assim como os discentes de Administração, Direito e Medicina, uma considerável melhoria na sala de informática da biblioteca e a colocação de tomadas de energia elétrica no salão da biblioteca. Além disso, solicitam livros sobre assuntos mais recentes como programação para dispositivos móveis e plataformas móveis com Sistemas Operacionais *Android, IOS e Windows Phone*.

1.1.3 Categoria Reprografia

O **Serviço de Reprografia** foi avaliado por três indicadores: *horário de funcionamento* (3,91); *qualidade do material reproduzido* (4,10); e *atendimento dos funcionários* (3,90). A partir disso, identifica-se que a qualidade do atendimento por parte dos funcionários e o horário de funcionamento se revelam abaixo da faixa 4, logo, recomenda-se uma atenção da gestão administrativa e do setor de Recursos Humanos, no sentido de melhor qualificar os funcionários para o atendimento ao público e estudar se há viabilidade de alteração do horário de funcionamento para disponibilização do serviço.

Os relatos dos alunos de Ciências Biológicas (LB3, LB5 e LB7) sobre a reprografia revelam que, apesar da média acima do patamar mínimo para uma avaliação positiva, em relação ao horário de funcionamento, os mesmos estão insatisfeitos, pois questionam o fato de o curso ser noturno, com término das aulas às 23 h, e a reprografia finalizar as atividades às 21 h, assim como em algumas situações o funcionário não se encontrar no local no período de funcionamento (Unidade Nazaré). Essas questões devem ser discutidas e avaliadas com a Administração Superior, pois envolve hora de trabalho dos funcionários. Na unidade José Malcher os relatos dos alunos sobre reprografia indicam que “*deveria haver mais máquinas de xerox disponíveis, pois o funcionário tem que se desdobrar em atender todos os alunos*” (Relato de aluno da CO7NA- Ciências Contábeis).

Diante disso, para que o serviço de reprografia possa garantir maior agilidade e qualidade, face aos horários de pico, seja estudado o aumento efetivo de pessoal para comportar a demanda, seja organizando melhor o atendimento, por marcação no chão, ou sistema de senhas.

1.1.4 Categoria Recursos de Tecnologia e Comunicação

As médias atribuídas aos **Recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação**, especialmente o sistema aluno *online* e o acesso à internet, 4,16 e 3,98, respectivamente, demonstram que os alunos percebem que o sistema *online* atende as necessidades do processo de ensino-aprendizagem. Apesar de estar acima de média, o acesso a internet ainda concentrou muitas falas de insatisfação. Nesse contexto, cabe ressaltar que as falas dos alunos, da unidade Nazaré, concernentes

a essa dimensão se referem em sua maioria a dificuldade de acesso a rede sem fio e a velocidade da internet, também no laboratório de informática, o que tem acarretado em dificuldades na realização de trabalhos em sala.

1.1.5 Categoria Sala de Aula

A média recebida sobre as condições de **Sala de Aula** (4,01), exposta na Figura 07, indica que a *adequação da mesma para as atividades do curso* atende às expectativas dos alunos. As queixas, na avaliação qualitativa, se concentram nas condições de manutenção dos aparelhos de ar condicionado (alunos de Ciências Biológicas das turmas LB1, LB3 e LB5) - cerca de 90% referem-se ao fato de não ser possível o controle da temperatura, barulho e vazamento de água. Os alunos também fazem referência a qualidade dos aparelhos de datashow “os datashow estão todos com a nitidez comprometida (Relato de aluno da LB5 – Ciências Biológicas)”.

Quanto a limpeza da sala antes do horário de aula um aluno afirma que “Meu turno é da noite e na maioria das vezes, a sala não está limpa para a nossa aula, pois existem turmas de outros cursos no turno vespertino que deixam a sala suja” (Relato de aluno da LB3 de Ciências Biológicas). Acredita-se que estas questões apresentadas na avaliação qualitativa interferem de forma significativa na qualidade do processo ensino-aprendizagem. “Tem muito mosquito na sala de aula, principalmente na sala 8A, as palhetas dos ar-condicionados estão quebradas, as salas são muito frias” (Relato de aluno da EP2NA de Engenharia de Produção). É preciso “melhorar a manutenção dos ar-condicionados e luminárias e colocar um tipo de revestimento que evite reverberação e absorva mais o som para melhorar a propagação do mesmo. As cadeiras são pequenas e velhas” (Relato de aluno da EP7TA de Engenharia de Produção).

Uma sugestão que se repete foi a de dedetizar as salas e disponibilizar controle dos ar condicionares, pois “os ar-condicionadores deveriam ter um controle para temperatura, porque quando está frio a única solução é desligar o ar, e fazendo isso logo fica quente e abafado. Se possível o controle do ar condicionado deveria ficar na sala para controle dos alunos”.

1.1.6 Categoria Lanchonete

A categoria **Lanchonete** foi examinada quanto a *variedade, qualidade e quantidade dos produtos oferecidos* (4,07); o *atendimento dos funcionários* (3,80); e o *espaço físico* (2,86). Desses três indicadores, o espaço físico foi o que apresentou uma avaliação crítica em todas as unidades, muito abaixo do mínimo esperado, indicando que intervenções no âmbito administrativo precisam ser realizadas. Nesta dimensão também a qualidade do atendimento por parte dos funcionários se revela abaixo da faixa 4. Observa-se também que a avaliação da Lanchonete foi um ponto crítico nas análises qualitativas.

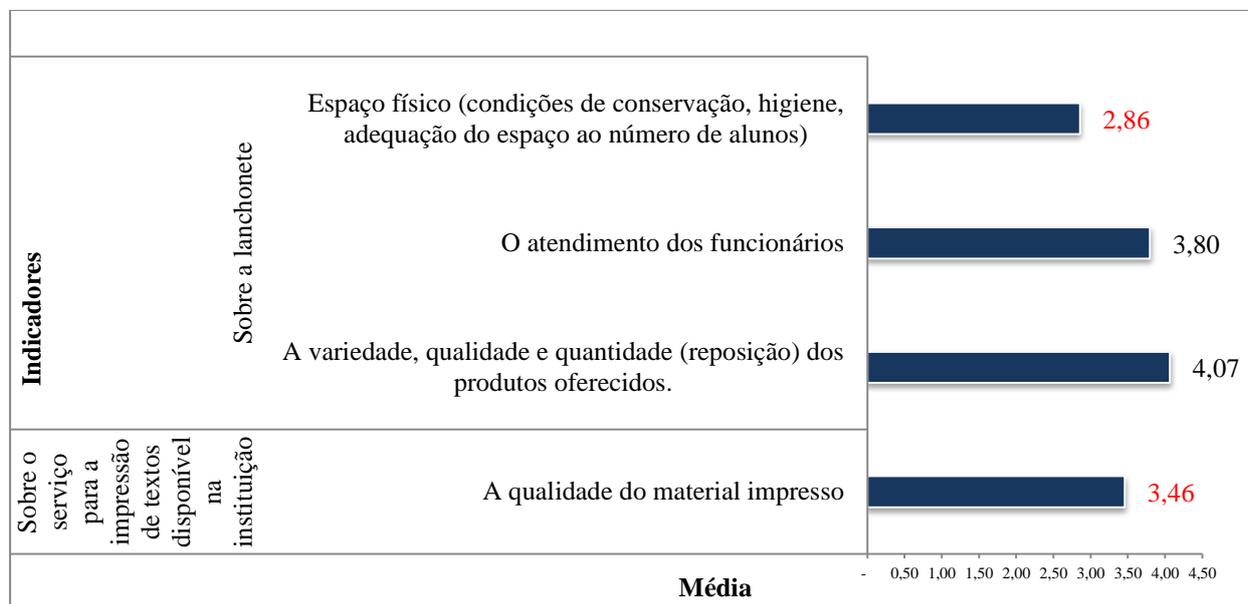
Observa-se também que tal dimensão foi um ponto crítico nas análises qualitativas, pois evidenciaram que os aspectos considerados *variedade, qualidade e quantidade dos produtos oferecidos* não atendem o público, principalmente por oferecer sempre os mesmos produtos e com alto custo para os alunos e que a quantidade é insuficiente principalmente durante o horário de almoço. Outros pontos destacados na avaliação qualitativa referem-se ao número de lugares, número de funcionários e a falta de refeições mais saudáveis. Alguns alunos reivindicam a possibilidade de pagamento com cartão de crédito.

1.1.7 Categoria Serviços de Impressão

Quanto aos **Serviços de Impressão**, categoria que recebeu média 3,46 na Figura 08, as falas dos alunos da Unidade Nazaré (LB1, LB5 e LB7 de Ciências Biológicas) relacionam-se ao fato da impressora apresentar defeito frequentemente, o horário de funcionamento no turno noturno, fechando às 21h30 e quanto ao atendimento do funcionário “parece que o funcionário está sempre de má vontade”.

É muito ruim, poucas máquinas de impressão, às vezes a impressão não completa e como só se pode mandar imprimir da biblioteca temos que subir e descer várias vezes, isso faz com que procuremos outros lugares para realizar o serviço já que a qualidade da impressão (Relato de aluno da DI7TB - Direito).

FIGURA 08 – Percepção dos alunos sobre lanchonete e serviço de impressão



FONTE: CPA, 2013.1

Dos 16 indicadores avaliados 87,5% (14) estão acima da média mínima; dois, relacionados ao *espaço físico da lanchonete e qualidade da impressão*, estão bem abaixo do mínimo estabelecido como positivo na IES e outros dois, *qualidade dos equipamentos nos laboratórios específicos e acervo da biblioteca*, estão muito próximos do patamar mínimo pretendido. De um modo geral a

percepção dos alunos sobre a infraestrutura do CESUPA mostrou-se satisfatória pela média atribuída na maioria dos indicadores (87,5%).

Observa-se que a instituição ainda precisa progredir, mas comparado aos resultados atribuídos pelos alunos na autoavaliação da infraestrutura realizada em 2011, dos 33 indicadores analisados cinco (15,15%) estavam abaixo da média e atualmente dos 16 avaliados apenas 2 (12,5%) foram considerados abaixo do esperado. Ressalta-se que para os demais indicadores desta dimensão a avaliação é positiva. Vale destacar que em 2011 foram avaliados 33 indicadores e neste ano 16, pois houve um aperfeiçoamento no instrumento, que permitiu o enxugamento das questões sem haver prejuízo de dados.

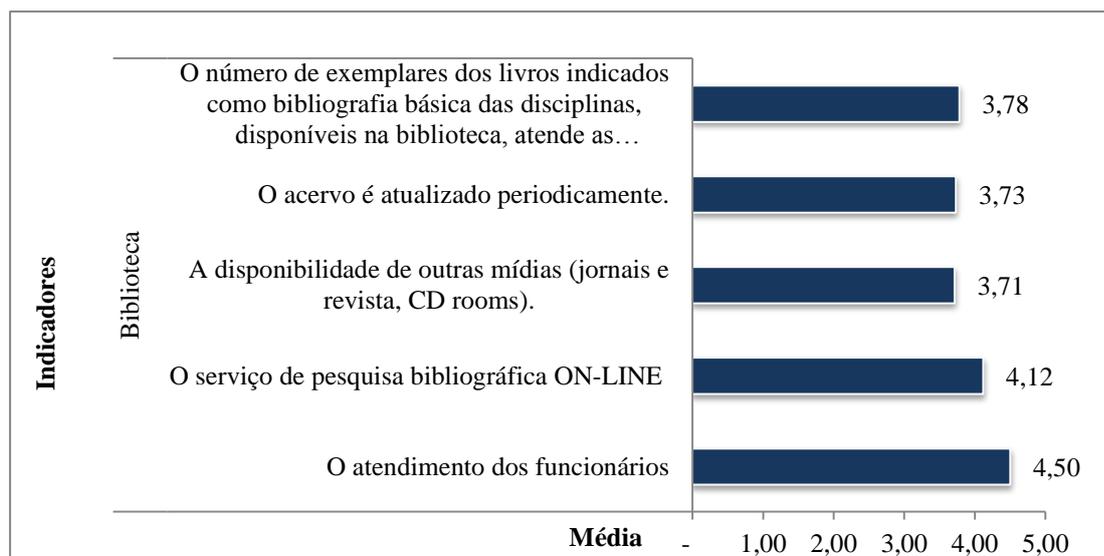
1.2 Infraestrutura na Percepção dos professores

A percepção dos professores quanto à infraestrutura institucional geral da instituição focalizou sete dimensões organizadas em: *Biblioteca*, com cinco indicadores; *Laboratórios e instalações específicas para os cursos*, com três indicadores; *Salas de Aula*, apenas um indicador; *Recursos de tecnologia da informação e comunicação*, dois indicadores; *Serviços de Reprografia*, apenas um indicador; *Sala dos Professores*, cinco indicadores; e *Estacionamentos*, com três indicadores. Ao todo foram avaliados 31 indicadores acerca da infraestrutura geral da instituição, logo houve uma redução de 10 indicadores, quando se compara a avaliação passada, em 2011, que demonstra o aperfeiçoamento dos instrumentos e evolução do processo de autoavaliação.

1.2.1 Categoria Biblioteca

A percepção dos professores sobre a biblioteca, condensada na Figura 09, revela-se com média entre **3,71 a 4,50**, ainda um pouco distante da média da excelência (5,0). O maior destaque positivo concentra-se em relação ao atendimento dos funcionários (4,5), enquanto que a menor média, na visão docente, faz alusão a disponibilidade de outras mídias (3,71) na biblioteca. Isto indica a adequação às novas estratégias de ensino, que também, perpassa, fundamentalmente pela corresponsabilidade dos professores do curso em pesquisar e sugerir a aquisição dessas mídias, via protocolo institucional, uma vez que o acervo da biblioteca necessita do “abastecimento” e indicações do próprio corpo docente. Esta última fragilidade pode ser facilmente sanada, conforme comprometimento e demanda do próprio corpo docente, junto a biblioteca institucional. Esse esclarecimento sinaliza-se como sugestão de pauta durante a reunião de planejamento dos cursos, em janeiro.

FIGURA 09 – Percepção dos docentes sobre a biblioteca



FONTE: CPA, 2013.

1.2.2 Categoria Recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação

A percepção dos professores quanto aos *recursos de tecnologias da informação e comunicação* (4,10 e 4,21); *sala de aula* (4,02); *laboratórios e instalações* (3,94, 4,06, 4,07) estão destacados na Figura 10, todos com média acima do mínimo estabelecido, nas categorias: *laboratórios e instalações*, sinalizando que o indicador sobre a *qualidade e a disponibilidade dos equipamentos* para as aulas práticas (3,94) necessita de maior atenção. Em relação aos recursos, quais sejam: acesso a internet (4,10) e sistema professor *online* foi item melhor avaliado (4,21), ambos na faixa 4.

A maior média indicada na Figura 10, diz respeito a *eficiência do sistema professor online* quanto ao atendimento das necessidades de ensino e aprendizagem, alcançando média positiva 4,21. Pode-se observar nas falas dos docentes que o sistema é ótimo, facilita bastante o trabalho do professor e o acompanhamento das aulas por parte dos alunos. O não alcance da nota máxima se deu por alguns ajustes que foram indicados como: erro na gravação de diários de classe, processamento, e necessidade de participação dos docentes na construção das necessidades funcionais que serão utilizadas, etc. Em contexto geral, 86,84% das falas, o sistema foi considerado prático, eficiente e funcional.

1.2.3 Categoria Sala de aula

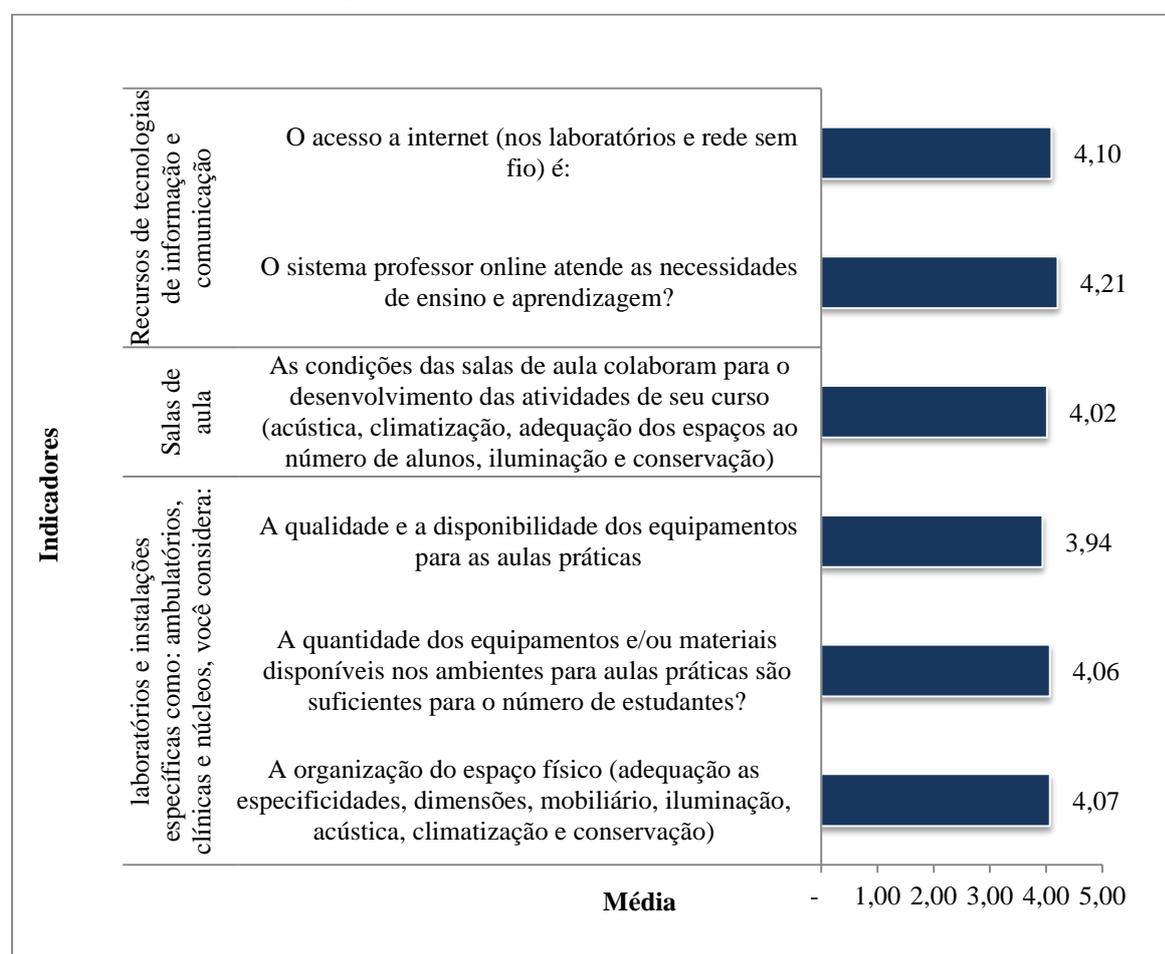
Em relação às salas de aula, os professores indicam que estas colaboram adequadamente para as atividades desenvolvidas das atividades do curso (4,02). No entanto, cabe inspecionar salas rotineiramente para mantê-las em boa conservação.

1.2.4 Categoria Laboratórios e Instalações específicas para os cursos

No tocante aos laboratórios, tanto a quantidade quanto a organização do espaço físico, as notas atribuídas foram (4,06) e (4,07), respectivamente. O único indicador, nessa dimensão abaixo da faixa 4, na visão docente referiu-se a qualidade e disponibilidade dos equipamentos para as aulas práticas. Os dados qualitativos nos informam que 76,47% das falas se reportam aos problemas com computadores e equipamentos para as aulas práticas.

Sugere-se, igualmente, na reunião de planejamento, averiguar quais seriam os equipamentos fundamentais para a melhoria das atividades práticas do curso, face que cada curso tem sua especificidade e, buscar o coordenador ser o elo com a administração superior, respaldando-se em dados e fatos, que por ventura possam estar impedindo a qualidade do ensino de modo mais exitoso.

FIGURA 10 – Percepção dos docentes sobre recursos de tecnologia da informação, sala de aula e laboratórios de instalações



Fonte: CPA, 2013.

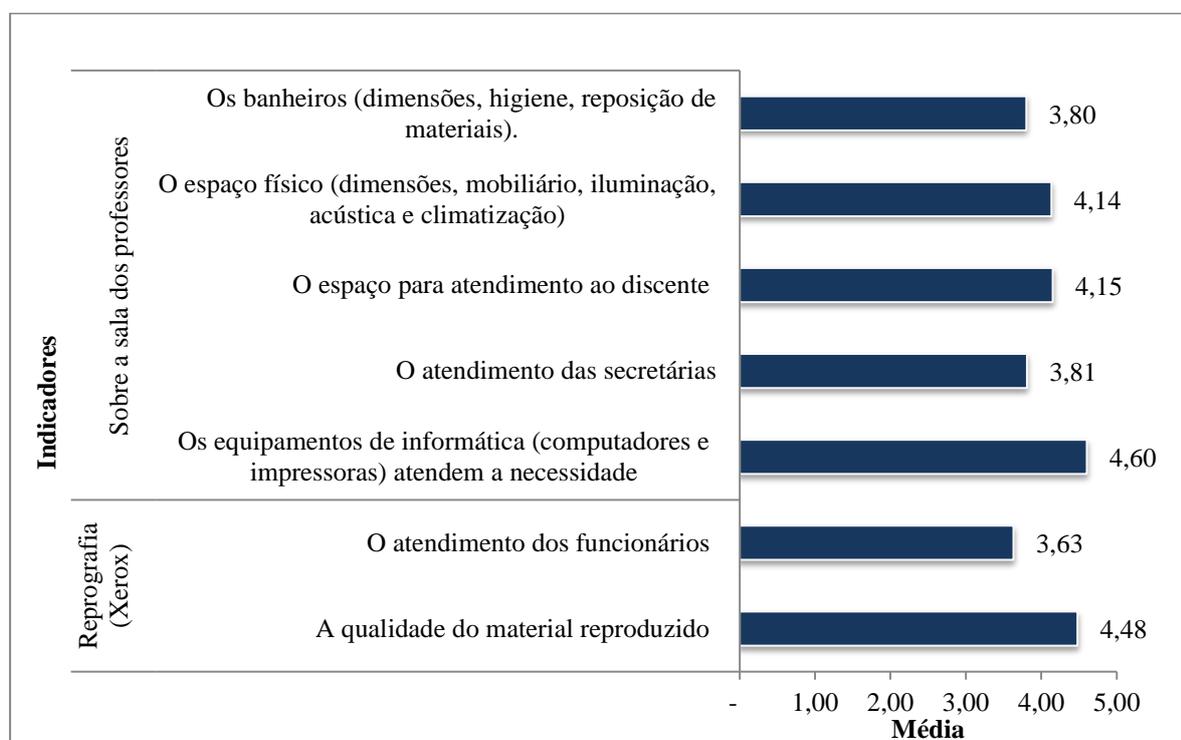
1.2.5 Categoria Sala dos Professores

A percepção docente quanto à sala dos professores representados na Figura 11 varia de 3,80 a 4,15. Quanto aos banheiros (higiene e reposição de materiais) as falas se concentraram na necessidade de uma reestruturação física nos banheiros masculinos que são pequenos. No

contexto geral desse indicador, as maiores fragilidades estão na privacidade e higiene desses espaços. Para sanar a lacuna da higiene e limpeza é necessário identificar se a falha se encontra na limpeza não frequente ou na manutenção do local pelos os usuários desses espaços, pois uma situação é os banheiros não serem limpos, outra é os usuários não manterem o espaço adequado para uso.

Ainda na dimensão sala dos professores o *atendimento das secretárias* mantêm-se com média 3,81, podendo melhorar a partir de capacitações de atendimento ao público, treinamentos de cunho interpessoal e *feedback* dos docentes em relações a fragilidades expostas na média. De modo geral, as falas destacam que: “os funcionários são zelosos e dedicados, o que por sinal é uma tradição nas salas de professores da instituição” (relato de professor na coleta de dados da autoavaliação, 2013.2), apontando pequenos ajustes a serem feitos.

FIGURA 11 – Percepção dos docentes sobre reprografia e sala dos professores



FONTE: CPA, 2013.

1.2.6 Categoria Reprografia

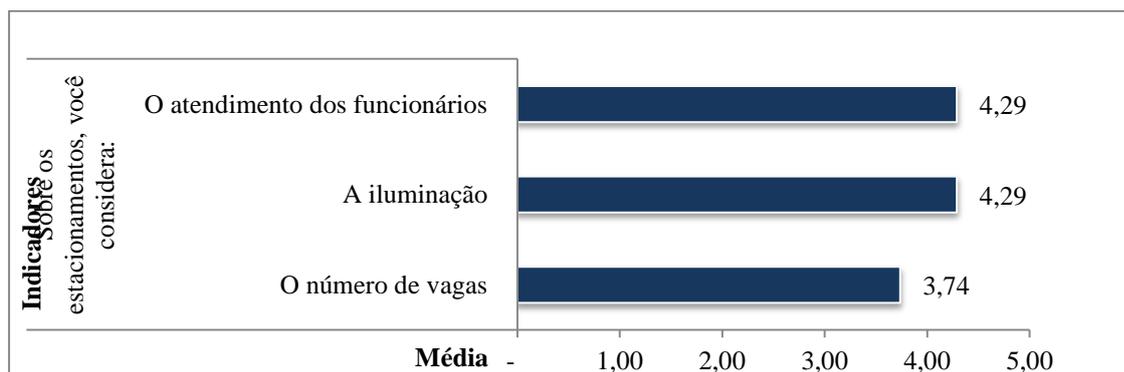
Na dimensão que avalia a *reprografia*, na Figura 11, o indicador *atendimento dos funcionários* ficou acima da média, apontando fragilidades, tais como música alta no ambiente, na organização das filas e demora nos trabalhos. Outro indicador avaliado diz respeito à *qualidade do material reproduzido* alcançando 4,48, média significativa que demonstra a qualidade dos equipamentos utilizados.

1.2.7 Categoria Estacionamento

A Figura 12 apresenta a percepção docente sobre os estacionamentos, por meio dos indicadores sobre *atendimento dos funcionários* (4,29), a *iluminação* (4,29) e o *número de vagas* (3,74), cujos indicadores estão acima da média. No entanto, as falas indicam que o número de vagas não atende a demanda do fluxo de usuários dos estacionamentos.

Foi sugerido pelos docentes o gerenciamento de entrada e saída de veículos e a organização destes nas vagas para que a fragilidade encontrada pela demanda do fluxo seja amenizada, enquanto resoluções de ampliação da infraestrutura dos estacionamentos sejam finalizadas.

FIGURA 12 – Percepção dos docentes sobre estacionamento



FONTE: CPA, 2013.

Diante do exposto, pode-se observar que do total de 7 categorias avaliadas, com 21 indicadores, 61,90% (13 itens) apresentam médias positivas na escala 4, concentradas nas *Biblioteca, Salas de Aula, Recursos Multimídia, Serviços de Reprografia, Sala dos Professores, laboratórios e instalações e Estacionamentos*. Não houve itens, com avaliações médias abaixo do desejável.

1.3 Infraestrutura na Percepção dos gestores

1.3.1 Categoria infraestrutura específica para o trabalho

A infraestrutura específica para o trabalho recebeu a média geral de 3,74, obtida pela média dos indicadores, a saber: atualização dos equipamentos de informática utilizados na atividade de trabalho (3,21); qualidade do material utilizado no desenvolvimento da atividade (3,87); tempo de atendimento às solicitações de materiais para o desenvolvimento das atividades de trabalho (3,69); quantidade dos materiais necessários ao desenvolvimento das atividades de trabalho (4,10); condições das instalações administrativas (3,85), como se pode observar na Figura 13.

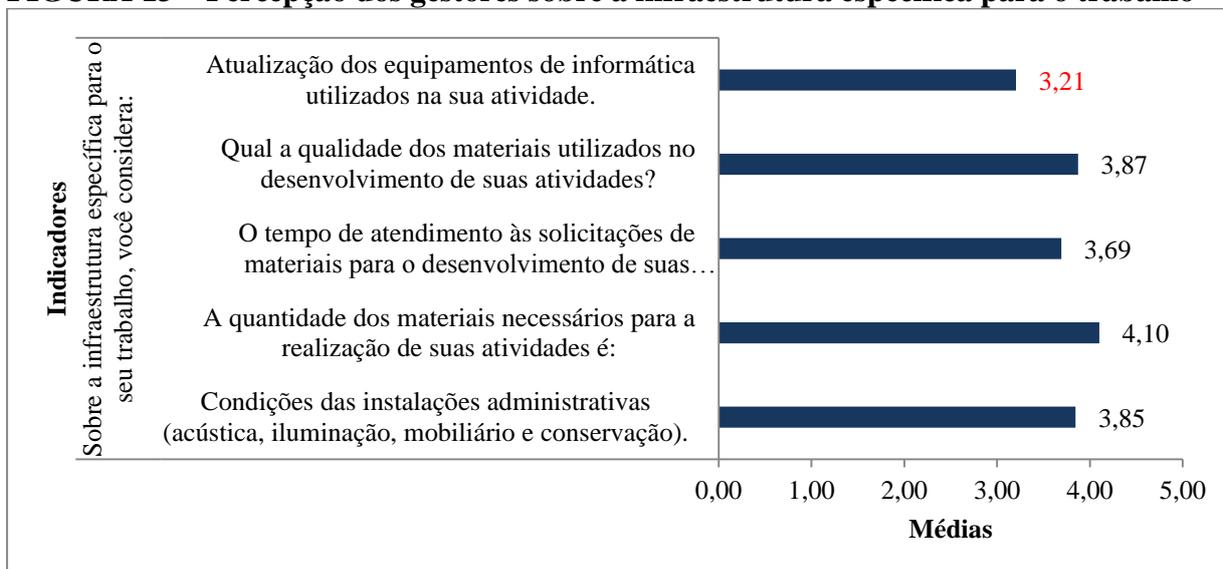
O resultado mais crítico, também o único abaixo de 3,5 nessa categoria refere-se a atualização dos equipamentos de informática. A esse respeito pode-se destacar as seguintes falas:

Infelizmente, o computador, que atendem a Coordenação de Curso só mudou, após o dano do seu HD. Consequência, perda da história do Curso, já que não havia um backup das informações. Ainda é necessário que sejam disponibilizados nobreak, para suportar a oscilação de energia (Relato de Coordenador de Curso, 2013).

O equipamento de informática poderia ser melhor, os monitores não dão boa imagem (Relato de gestor, 2013).

Os computadores são péssimos e atrapalham o bom andamento de nosso trabalho (Relato de gestor, 2013).

FIGURA 13 – Percepção dos gestores sobre a infraestrutura específica para o trabalho



FONTE: CPA, 2013.

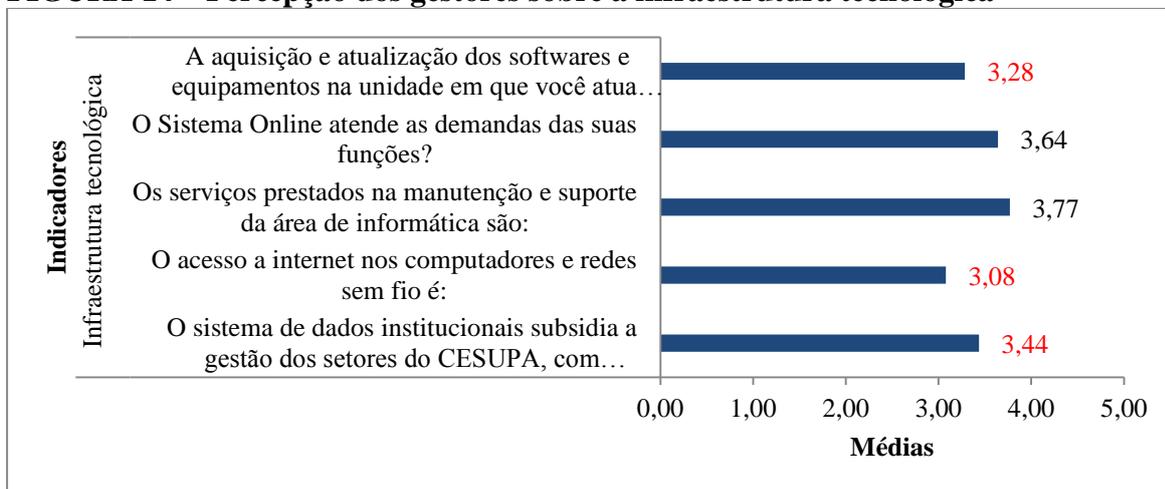
1.3.2 Categoria infraestrutura tecnológica

A percepção dos gestores quanto a infraestrutura tecnológica, exposta na Figura 14, recebeu média geral 3,44, ficando abaixo da média mínima. O resultado foi obtido por cinco indicadores: aquisição e atualização de software (3,28); sistema online (3,64); serviços prestados na manutenção e suporte de informática (3,77); acesso a internet (3,08); sistema de dados institucionais como subsídio a gestão (3,44). Apenas dois indicadores ficaram da média mínima. Destacam-se as seguintes falas:

O sistema de gestão acadêmica disponibiliza bastante informação, contudo, alguns dados são duvidosos, por exemplo, no período de integralização de concluintes, é sempre necessário fazer uma revisão de créditos, e quase sempre se encontram informações confusas (Relato de Coordenador de Curso, 2013).

O sistema sai do ar algumas vezes e outras vezes ficam lento também (Relato de Coordenador de Curso, 2013).

FIGURA 14 – Percepção dos gestores sobre a infraestrutura tecnológica



FONTE: CPA, 2013.

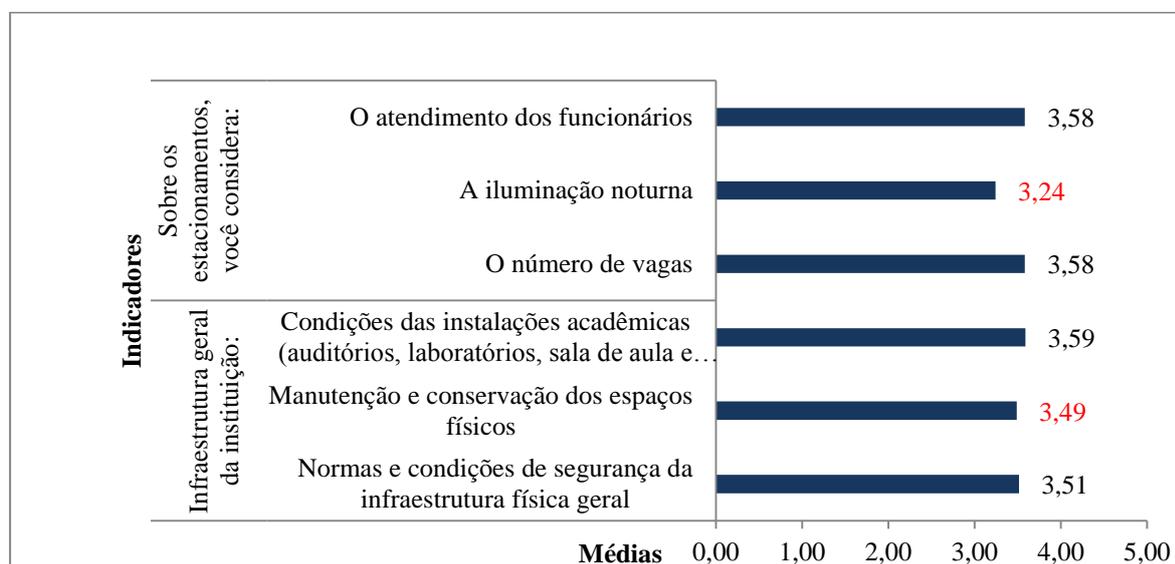
1.3.3 Categoria Estacionamento

Os indicadores avaliados nessa categoria ficaram muito próximos à média mínima, como se pode observar na Figura 15 os resultados de cada um dos seguintes indicadores: o atendimento dos funcionários (3,58), iluminação noturna (2,24), número de vagas (3,58), o que resulta em uma média geral de 3,13. As falas dos gestores sobre essa categoria centraram-se em:

Os funcionários dos estacionamentos são incapazes de orientar quem está estacionando. Muitas vezes as pessoas acabam estacionando fora da faixa, ou em locais proibidos, e eles não tomam nenhuma atitude.

Quanto aos funcionários, poucos são os que realmente fazem seu serviço, a grande maioria passa o tempo lendo ou no celular, do lado de dentro do estacionamento.

FIGURA 15 – Percepção dos gestores do CESUPA sobre a infraestrutura geral e estacionamento



FONTE: CPA, 2013.

1.3.4 Categoria Infraestrutura geral da instituição

Ainda na Figura 15 é apresentada a percepção dos gestores acerca da infraestrutura geral da IES, baseada nos indicadores: condições das instalações acadêmicas (3,59); manutenção e conservação dos espaços (3,49); e normas e condições de segurança da infraestrutura geral (3,51). Para melhoria dessa percepção sugere-se a instalação de catracas nas unidades Nazaré e Almirante Barroso, melhoria do controle de acesso em todas as unidades com utilização de cartão de visitantes. As sugestões dos gestores são:

Acredito que melhorando pequenos detalhes melhorará apresentação do CESUPA, exemplo, a fachada deixa muito a desejar. Poderiam usar toda a parte externa para uma fachada mais bonita e comunicativa.

Manter equipe de manutenção qualificada, eficiente e eficaz, inclusive no monitoramento e antecipação de eventuais problemas.

1.4 Infraestrutura na percepção dos funcionários

A percepção dos funcionários sobre a infraestrutura em 2013 envolveu 15 indicadores, agrupados em 4 dimensões, a saber: infraestrutura específica para o trabalho; infraestrutura específica para o intervalo; estacionamento; e infraestrutura geral da instituição. Convém ressaltar que de 2009 a 2011 houve um incremento nos resultados, mas quando se compara com os resultados de 2013 houve manutenção e queda dos indicadores. Desse modo, a visão dos funcionários deteriorou-se, visto que todos os indicadores obtiveram média abaixo do valor mínimo estabelecido (3,5), exceto quanto a *quantidade de materiais necessários para a realização de suas atividades*. Destaque-se que em 2011 este item recebeu média positiva.

1.4.1 Categoria Infraestrutura específica para o intervalo

Quando questionados sobre a infraestrutura específica para o intervalo, Figura 16, todos os três indicadores foram mal avaliados, na faixa 2, isto é com menos de 50% de satisfação, o que indica que os colaboradores acreditam que o *espaço físico* (2,74) deve melhorar para o *atendimento de suas necessidades durante almoço e intervalo* (2,76) com a *disponibilização de materiais* como livros e revistas (2,43). Com média geral de 2,64, todos os pontos merecem atenção e intervenção a partir desse diagnóstico, que pode se melhorado com as seguintes ações:

- i) separação do local de descanso da área de almoço;
- ii) disponibilização de revistas e livros para leitura dos colaboradores na sala de descanso;
- iii) colocar películas nos vidros para evitar raios solares;
- iv) disponibilizar infraestrutura para os funcionários tomarem banho;
- v) realizar manutenção dos equipamentos condicionares de ar nas salas e instalação naquelas que ainda não tem o equipamento;
- vi) permitir a acessibilidade ao local aos cadeirantes;
- vii) realizar manutenção predial para evitar goteiras;
- viii) aumentar o número de mobiliário para comportar mais pessoas.

FIGURA 16 – Percepção dos colaboradores do CESUPA sobre a infraestrutura específica para o trabalho e intervalo



FONTE: CPA, 2013.

1.4.2 Categoria infraestrutura específica para o trabalho

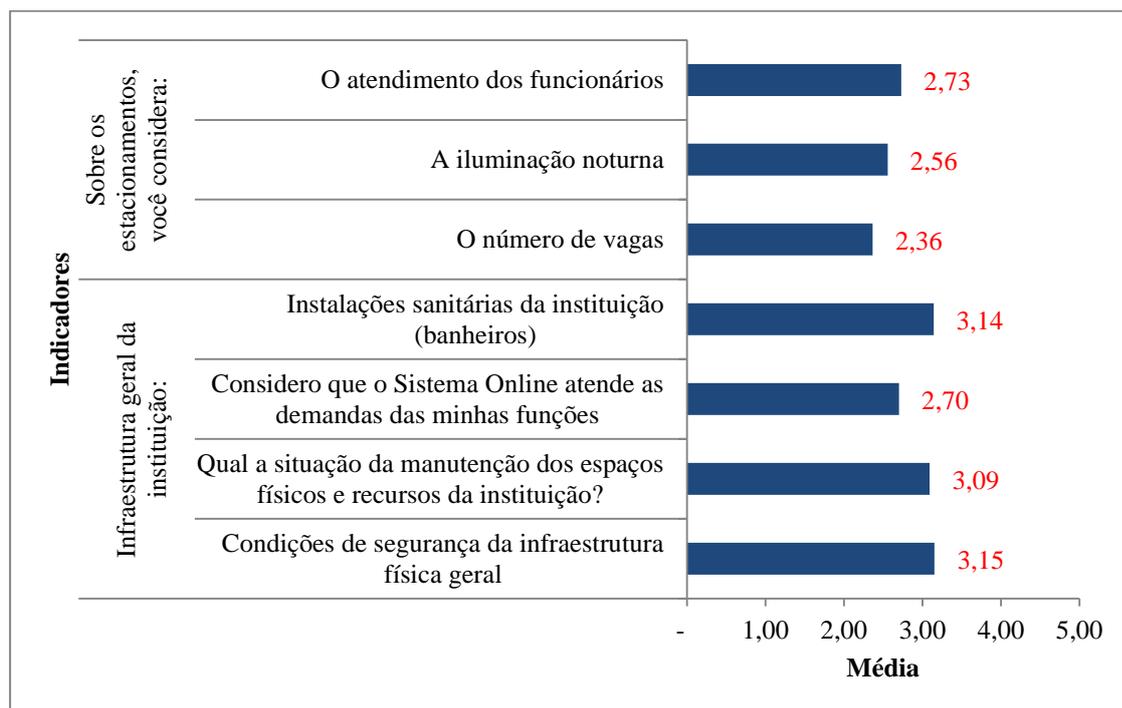
A média geral dessa dimensão foi de 3,26, ficando abaixo do patamar mínimo de qualidade. A *atualização dos equipamentos de informática* utilizados pelo corpo técnico para o desenvolvimento das atividades (2,68), tornando-se o indicador mais baixo nessa dimensão.

A *qualidade dos materiais utilizados no desenvolvimento do trabalho* (3,46), o *tempo de atendimento às solicitações de materiais para o desenvolvimento de suas atividades* (3,26), o *espaço físico para realização das atividades* (3,41), e *quantidade de materiais necessários para a realização de suas atividades* (3,52) alcançaram a faixa 3, mas somente este último ficou acima da média mínima, a exemplo do que ocorreu em 2009 e 2011. Nesse sentido é fundamental que a instituição organize ações e metas para melhorar tal percepção.

1.4.3 Categoria Estacionamento

Todos os indicadores avaliados nessa categoria ficaram abaixo da média com o atendimento dos funcionários (2,73), iluminação noturna (2,56), número de vagas (2,36), o que resulta em uma média geral de 2,55.

FIGURA 17 – Percepção dos colaboradores do CESUPA sobre estacionamento e infraestrutura geral



FONTE: CPA, 2013.

1.4.4 Categoria Infraestrutura geral

A infraestrutura geral da instituição foi avaliada a partir dos seguintes indicadores: instalações sanitárias (3,14), sistema online (2,70), manutenção dos espaços físicos (3,09), condições de segurança da infraestrutura física (3,15), conforme resultado na Figura 17. Nota-se que todos os indicadores receberam médias abaixo de 3,5, o que sinaliza a necessidade de identificação de prioridades para então realizar plano de ação voltado para o atendimento das necessidades mais urgentes, sem desconsiderar as mais importantes.

2. DIMENSÃO COMUNICAÇÃO COM SOCIEDADE

A percepção sobre a dimensão Comunicação com a Sociedade revela-se por meio das médias atribuídas. Ao todo foram 3 categorias avaliadas, sendo que os alunos avaliaram 13 indicadores, 14 indicadores para os professores e gestores, e 10 indicadores para os funcionários, tendo questões semelhantes entre os sujeitos da pesquisa. As categorias avaliadas foram: Comunicação Interna, Comunicação Externa, e Imagem Institucional.

É importante observar que a percepção dos alunos aqui apresentada corresponde apenas dos alunos dos cursos de graduação, enquanto a percepção dos professores retrata a visão geral dos docentes da instituição, assim como as dos gestores e funcionários.

2.1 Comunicação com a sociedade na percepção dos alunos

A visão dos alunos será apresentada em três seções: comunicação interna, comunicação externa e imagem institucional. A percepção dos alunos quanto à Comunicação Interna focalizou aspectos quanto divulgação das informações referente ao CESUPA para a comunidade interna; canal e comunicação, e Assessoria de Comunicação (ASCOM). Quanto a Comunicação Externa envolveu divulgação do CESUPA nos canais externos, o site, atualização das informações do CESUPA nas redes sociais. Enquanto na Categoria Imagem do CESUPA avaliou-se a imagem do CESUPA na sociedade, o modo como o CESUPA é reconhecido na sociedade e o slogan da institucional. Cada um desses aspectos constituiu uma categoria, que foram avaliadas por indicadores selecionados e discutidos pelos membros da CPA e coordenadores dos cursos de graduação.

2.1.1 Categoria Comunicação Interna

A percepção que os alunos têm sobre a Comunicação Interna é exposta na Figura 18, que revela que dos três indicadores, um está com média abaixo da mínima, resultando na média geral de 3,70. As informações que a ASCOM divulga sobre o CESUPA aparece com a menor média (3,49). Os alunos apresentaram falas distintas, conforme a turma e curso que estão matriculados, conforme se revela abaixo:

A ASCOM realiza uma excelente divulgação sobre o CESUPA, entretanto sobre o curso a divulgação é completamente deficiente, faltando apoio até mesmo para quando os alunos desejam divulgar em feiras estudantis ou eventos realizados pelo centro acadêmico (Relato de aluno da AM6NA- Ciências Ambientais, 2013).

[deve ser] melhor divulgado e de uma forma mais organizada. É necessário mais recursos à área (Relato de aluno da CS6MA – Comunicação Social, 2013).

Não sabia nem da existência da ASCOM (Relato de aluno da CS2MA – Comunicação, 2013). Nas feiras a ASCOM esquecia material de divulgação do curso de ciências ambientais, privilegiando outros cursos (Relato de aluno da AM4NA – Ciências Ambientais, 2013).

Quanto a divulgação das informações sobre assuntos acadêmicos (3,70) há uma sugestão para que seja “mais constante e completa” (Relato de aluno da AM4NA, 2013 – Ciências Ambientais), pois alunos afirmam, por exemplo: “Não sei onde obter essas informações, fico perdida nesse aspecto por não ter conhecimento por não saber informar isso a nós alunos” (Relato de aluno da OD2-Odontologia). Alunos de diversos cursos afirmam que alguns assuntos como geração de boleto de segundo chamada não são esclarecidos e que os funcionários do protocolo não conseguem passar informações coerentes.

No que tange a divulgação referente ao CESUPA para a comunidade interna (3,88) é possível destacar os seguintes excertos:

Deveria atualizar mais as unidades com cartazes de informações acerca de cursos, e informações da própria IES (Relato de aluno da FI4 - Fisioterapia).

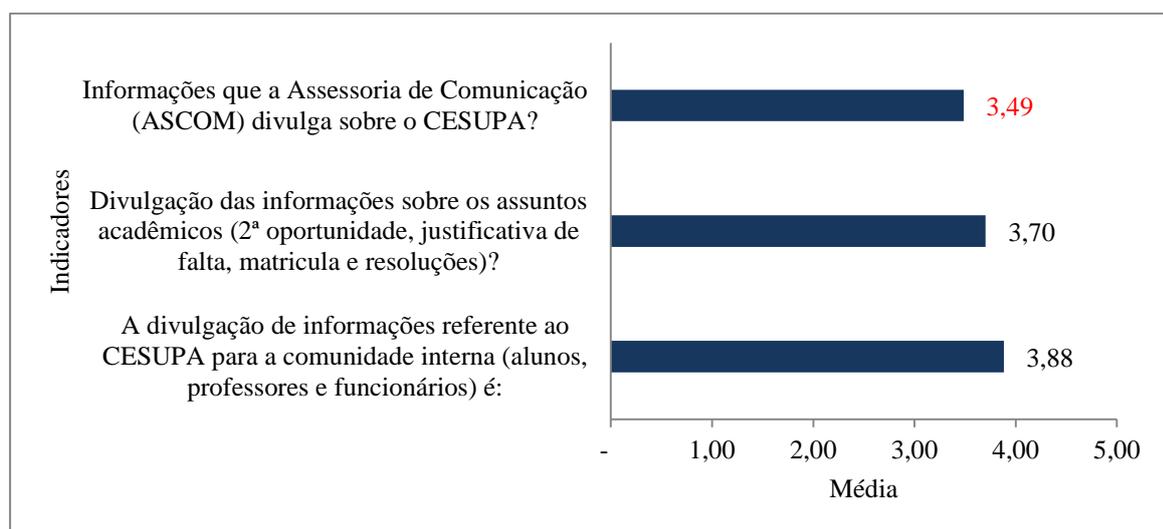
Não tive contato com nenhum informativo impresso. Mural e cartazes são úteis, mas devem ser melhores distribuídos (Relato de aluno da FI5 - Fisioterapia).

Os informativos como: mural e cartazes são poucos lidos. É dinheiro posto fora. A não ser que sejam colocados ao lado da sala de aula onde os discentes estão constantemente olhando, por que os que ficam longe dos olhares é ignorado. O curso de ciências contábeis não tem um mural só deles. As informações são divididas com os outros.” (Relato de aluno da CO8NA - Contabilidade, 2013).

Mural poderia ser mais rico com relação a estágios. Ainda existe uma divulgação "boca-a-boca" muito forte (Relato de aluno da SI4NA – Sistemas de Informação).

Soube há uma semana o que era o projeto Sócrates e não foi pelo CESUPA (Relato de aluno da CO2NB - Contabilidade, 2013).

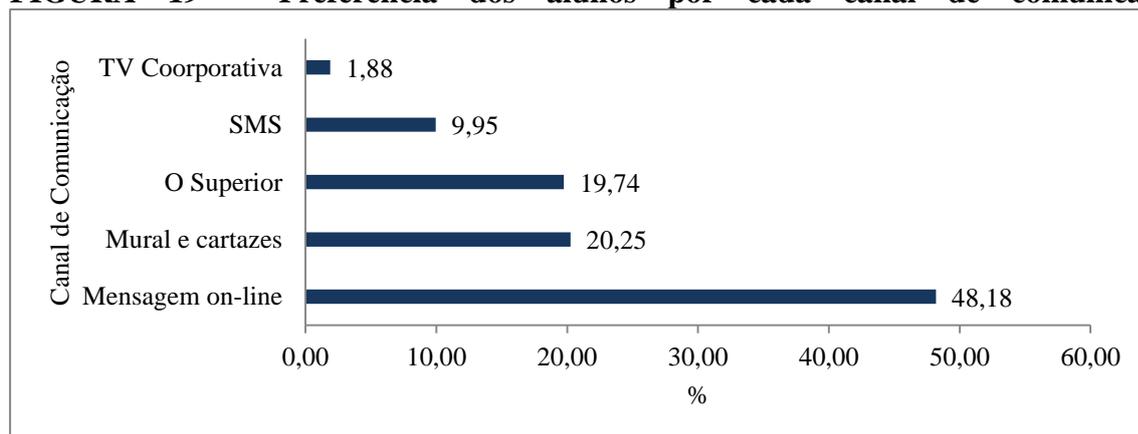
FIGURA 18 - Avaliação da comunicação interna na visão dos alunos do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.2.

Quando os alunos foram questionados sobre em qual canal de comunicação interna preferem receber as informações pertinentes ao CESUPA, demonstrado na Figura 19, os mesmos optaram por mensagem online (48,18%).

FIGURA 19 – Preferência dos alunos por cada canal de comunicação interna



Fonte: CPA, 2013.2.

De acordo com os alunos “os materiais de informação interna do CESUPA só apresentam matérias de Direito e Medicina. Os cursos de Ciências Biológicas e Ciências Ambientais são esquecidos pela instituição” (Relato de aluno da AM4NA – Ciências Ambientais, 2013).

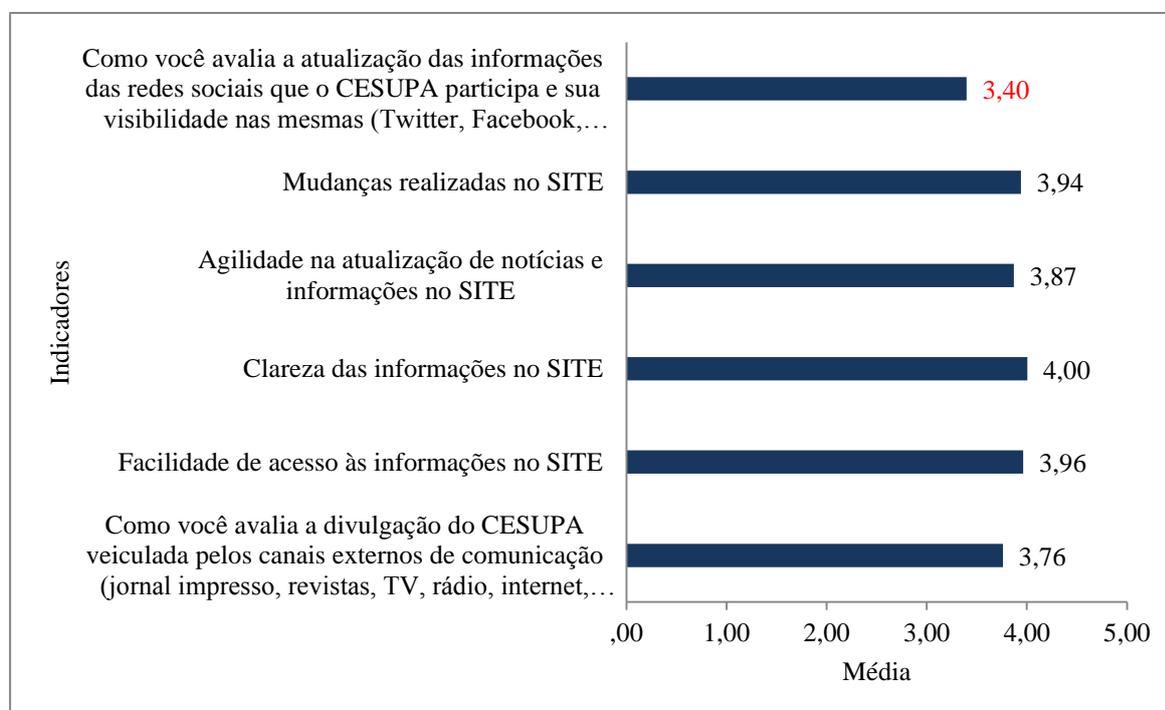
O aluno - online é melhor, pois no momento em que o aluno necessita verificar algo ele ao mesmo tempo pode acessar a parte de mensagens e já se integrar sobre os cursos ou

programações da instituição, e este acesso pode ocorrer até por celular o que é muito bom (Relato de aluno da EF1 – Enfermagem, 2013).

2.1.2 Categoria Comunicação Externa

A percepção que os alunos têm sobre a Comunicação Externa é exposta na Figura 20, e apenas um indicador, isto é, a atualização das informações nas redes sociais, que obteve 3,40 ficou abaixo da média. Os demais indicadores como as mudanças realizadas no site (3,94) agilidade na atualização de notícias no site (3,87); clareza das informações no site (4,00) e facilidade de acesso às informações no site (3,96); e a comunicação do CESUPA veiculada nos canais externos (3,76) ficaram acima da média e estão expostos na Figura 20. A média geral obtida foi 3,82.

FIGURA 20 - Avaliação da comunicação externa na visão dos alunos do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.2.

A avaliação das quatro questões referentes ao site indicam a média geral de 3,94, mesmo acima da média mínima ainda há necessidade de aperfeiçoamento, pois “deveria ser mais claro e objetivo”, no entanto, o aluno da AM4NA (Ciências Ambientais) afirma que o site “não muda com muita frequência, mas a mudança atual achei boa”.

Em relação ao site oficial, não há uma disposição inteligente do que realmente deve ficar em evidência, como chamadas para monitorias, inscrições em tempo limitado, divulgação de projetos, eventos acadêmicos, etc. Há muita informação espalhada e que não necessariamente é importante (Relato de aluno da CS6MA- Comunicação social, 2013).

Acho que o site do CESUPA está muito carregado com muitas informações, o que o torna cansativo de ser visualizado, principalmente quando o acessamos de smartphones (Relato de aluno de Direito).

O site distribui todas as informações e sempre consegue atualizar o conteúdo bem rápido, além do mais temos acesso às informações de palestras dos mais diversos cursos, podemos

também ver quais instituições estão trabalhando junto com o CESUPA e quais projeto a faculdade incentiva (Relato de aluno de Direito da DI2MA, 2013).

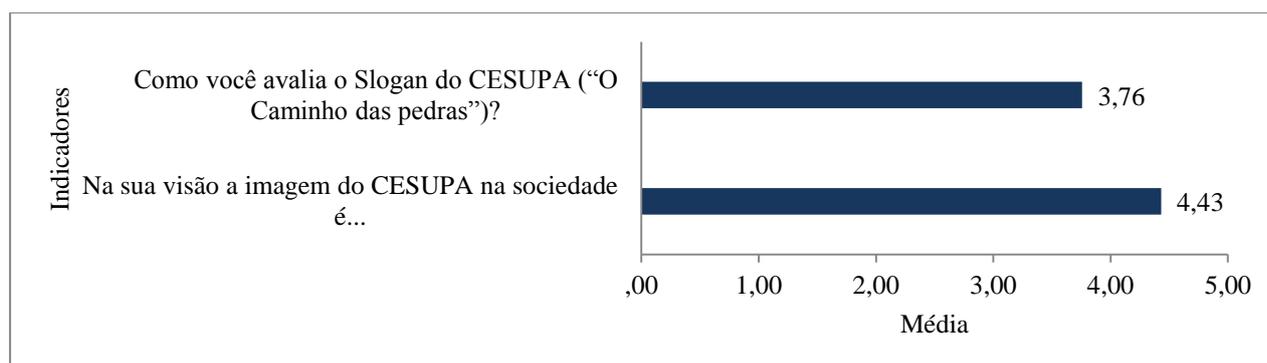
A atualização das informações nas redes sociais aparece com o menor resultado (3,40), sendo que:

(...) recentemente a atualização em algumas das redes sociais tem sido boa, porém ao meu ver não estão tendo muita visibilidade, talvez se precise trabalhar mais o uso das mesmas como fonte de informação, fazer com que essas redes sejam mais atrativas, trabalhando de diferentes formas o conteúdo da informação (Relato de aluno da AM4NA – Ciências Ambientais).

2.1.3 Categoria Imagem Institucional

A imagem institucional é formada pelos indicadores: slogan (3,76); imagem na sociedade (4,43), ambas na Figura 21; e como a instituição é reconhecida na sociedade (pela qualidade de ensino, que atingiu 53,20%), na Figura 22. Essa categoria concentrou os resultados mais favoráveis em 2013, sendo um consenso entre todos os segmentos, dentro da faixa 4.

FIGURA 21 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos alunos do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.2.

Quando os discentes foram inquiridos sobre como a instituição é reconhecida na sociedade destacou-se, conforme demonstra Figura 22, a qualidade de ensino (53,20%), seguida pela opção todas alternativas. Essas alternativas demonstram que os discentes têm uma percepção positiva da IES. É possível destacar os seguintes relatos:

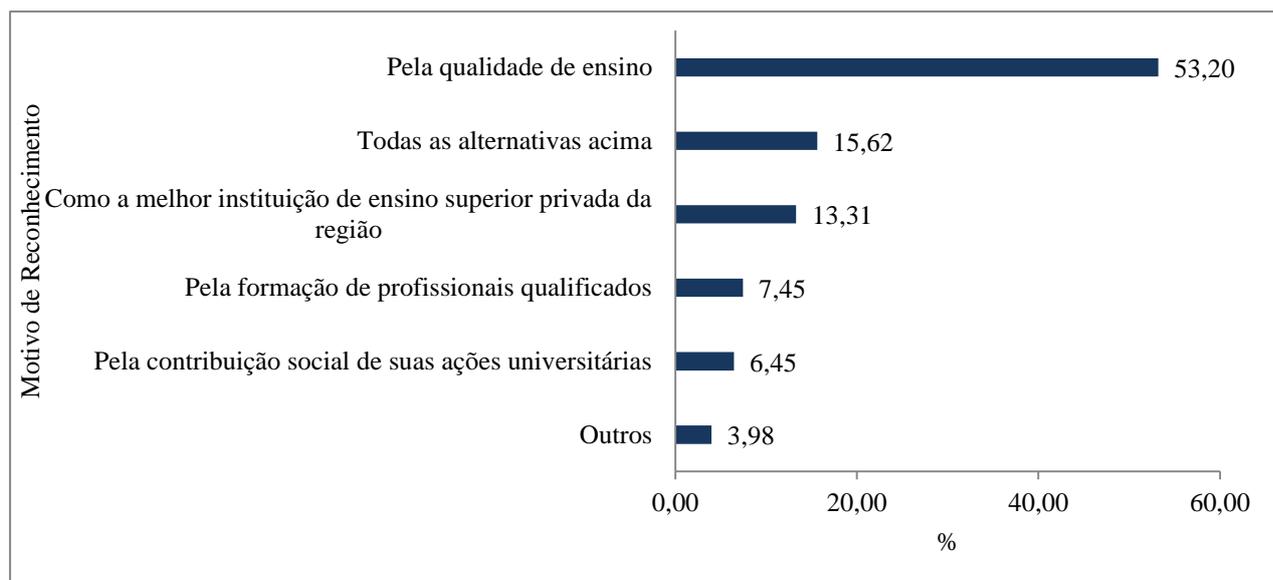
Ótima, pela competência, os melhores profissionais de ensino, história positiva no mercado (Relato de aluno da AM4NA – Ciências Ambientais).

Acredito que seja pela qualidade do ensino principalmente já que os professores têm excelência. A instituição não faz uma divulgação dos cursos e sim apenas desta em geral, fazendo com que não haja uma demanda esperada (Relato de aluno da AM6NA, 2013).

O cesupa tem muita qualidade de ensino os professores são bons. Percebo que todos tem uma grande admiração pela nossa instituição (Relato de aluno da NU1 – Nutrição, 2013).

Me sinto muito honrada em fazer parte do Cesupa, pois sempre que falo que estudo aqui, nem preciso falar muito, pois todos dizem que o cesupa é o melhor pela sua trajetória (Relato de aluno da NU2 – Nutrição, 2013).

FIGURA 22 – Como a IES é reconhecida na sociedade na visão dos alunos



Fonte: CPA, 2013.2.

Dos 13 indicadores avaliados 84,61% estão acima da média mínima e os outros 15,38% estão abaixo do mínimo estabelecido como positivo na IES. Observa-se que as médias com resultados abaixo do desejado exigem ações para reversão desse quadro. De um modo geral a percepção dos alunos sobre a Comunicação do CESUPA mostrou-se satisfatória pela média atribuída.

As sugestões dos alunos para a melhoria da comunicação no CESUPA concentram-se em:

Deveria haver uma rádio CESUPA, seria muito mais eficaz para a transmissão de notícias durante o intervalo entre aulas, as informações mais relevantes referentes a cada curso, o nível de alcance aos alunos seria maior e melhor do que o de uma TV corporativa (Relato de aluno da AD2MA – Administração, 2013).

Investir em Propagandas e Semana da profissão no caso feira vocacional (Relato de aluno de Farmácia, 2013).

Aumentar o número de comerciais televisivos. Adotar um novo slogan, mais moderno. (Relato de aluno da GP8NA - Administração, 2013).

Divulgar todos os cursos um a um e não o CESUPA em si, pois ficaram fora do vestibular dos cursos com ementas boas e que capacitam e formam ótimos profissionais (Relato de aluno da AM4NA – Ciências Ambientais, 2013).

Faz-se mister maior e mais ampla divulgação das atividades de extensão realizadas pela instituição. (Relato de aluno da DI7NA - Direito, 2013).

O CESUPA poderia criar campanhas institucionais, não para vender o curso diretamente, mas para agregar valor à marca. Ações na rua, ou algo que cativasse o emocional e chegasse nas redes sociais por meio de vídeo. Exemplo: "leia p/ uma criança" do Itaú" (Relato de aluno da CS6MA – Ciências Ambientais, 2013).

Mudem o slogan e reforcem o novo com uma campanha. Isso irá significar o início de uma repaginação completa na imagem do CESUPA, que deverá ser acompanhada em outras mídias como as redes sociais e o site oficial (Relato de aluno da CS6MA – Comunicação Social, 2013).

Vale destacar que em 2011 foram avaliados 10 indicadores e em 2013 foram 13, pois houve um ajuste do questionário com a inclusão de questões para avaliar a percepção da comunidade sobre o slogan do CESUPA, desdobramentos sobre os serviços disponibilizados no site, e sobre qual canal de comunicação preferem; enquanto foi eliminada a questão sobre a eficiência do serviço da

ouvidoria, pois a mesma poderá ser avaliada pelos usuários no final do atendimento das de suas demandas.

2.2 Comunicação com a sociedade na percepção dos professores

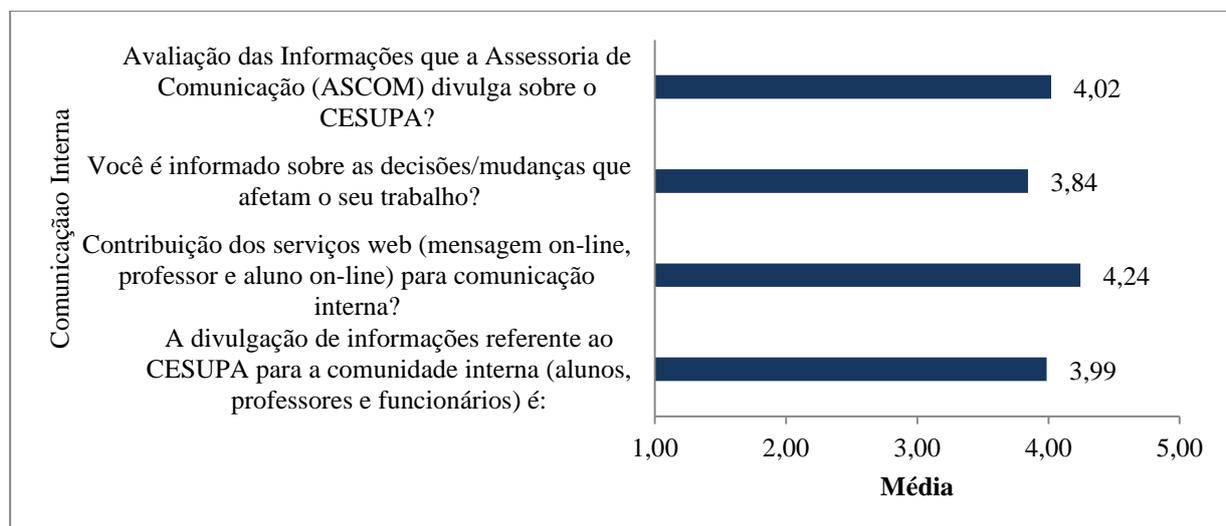
A visão dos professores será apresentada em três seções: comunicação interna, comunicação externa e imagem institucional.

2.2.1 Categoria Comunicação Interna

A percepção dos professores sobre a Comunicação Interna, condensada na Figura 23, revela-se boa, uma vez que todos os indicadores obtiveram média acima do valor mínimo estabelecido (3,5), o que permitiu o alcance de media geral dos quatro indicadores de 4,02. Vale destacar que dois indicadores alcançaram a faixa 4. Tratam-se da contribuição dos serviços web (sistema online) para a comunicação interna (4,24) e as informações divulgadas pela ASCOM (4,02), que de acordo com os professores desenvolve “um bom trabalho, com comunicações por e-mail frequentes e pertinentes” e “é o canal que vejo divulgar mais sobre o CESUPA (Relatos de professor, 2013). Apesar disso afirmam que “precisa atuar mais próximo das coordenações de cursos”, pois “existem notícias que não são divulgadas”. Outros relatos destacam que:

Ressalto a necessidade de divulgar eventos de outras instituições que sejam de interesse dos alunos do Cesupa, principalmente os eventos oficiais, que lhes podem atribuir horas de atividades complementares. Nem todos os cartazes de eventos de instituições externas entregues na ASCOM foram afixados nos murais.

FIGURA 23 – Percepção dos docentes sobre a Comunicação Interna



FONTE: CPA, 2013.

Quanto aos serviços web os professores afirmam que “atendem as demandas, a dificuldade apresentada é exclusivamente quando não conseguimos abrir a página do CESUPA ou quando não grava o que foi digitado, e este evento não é frequente”. Percebe-se que a “qualidade dos serviços web melhorou recentemente, mas já foi bastante insatisfatória. Aparentemente, começaram a

investir” (Relatos de professores, 2013). Desse modo, cabe destacar a fala de um professor: “Parabéns pelas melhorias constantes no professor online, principalmente no mensagem online”.

Ainda sobre o sistema *online*, os docentes argumentam que não é um hábito dos alunos acessar com frequência o sistema, o que dificulta a fluidez de informações professor-aluno por meio. No entanto, ainda é possível implementar melhorias a partir das principais dificuldades apontadas a seguir:

- “As vezes o sistema falha e pelo excesso de atividades profissionais ficamos desmotivados para realizar registros”.
- “Tem pouca capacidade para documentos e ainda ocorrem problemas no sistema”;
- “O espaço para mensagens *online* e material de aula é pequeno, muitas vezes temos que deletar mensagens importantes ou material para poder inserir outras”.

Diante disso, as sugestões dos docentes para o aperfeiçoamento do sistema pode ser melhor observada a partir das falas que identificaram sete categorias, conforme demonstra o Quadro 05.

QUADRO 05 - Sugestões dos professores para o sistema online

SÍNTESE	RELATOS
Solicitar sugestões aos professores	“Há funcionalidades que poderiam ser incluídas, mas não é possível descrevê-las aqui. Que tal pedir sugestões aos professores da instituição por e-mail?”
	“Os professores deveriam ser escutados no desenvolvimento e teste de protótipos referente a sistemas acadêmicos que influenciam no seu dia a dia”.
Informar as modificações no sistema	“Que as modificações possam ser implantadas antes de iniciar o semestre, evitando mudanças durante o semestre”.
	“As mudanças no sistema deveriam ser informadas ao usuário com antecedência para que transtornos fossem evitados”.
Adequar o sistema para novas tecnologias	“Gostaria de sugerir adequação para novas tecnologias, como aplicativos para andróid (ex. whatsapp), onde o aluno receba um aviso instantâneo ao chegar uma mensagem ou um lançamento de nota, material de aula etc... Muitas vezes a informação fica defasada quando acessam o sistema”.
	“Vincular o sistema do CESUPA ao android ou iphone com o envio de mensagem ao chegar informação, como requerimentos e etc”.
	“Poderia ser desbloqueado para acesso nos smartphones, pois seria extremamente útil, atenderíamos em tempo real, como o que ocorre com outras contas de e-mail”.
Melhorar interface do diário de classe	“A interface de alguns serviços (como diário de classe) poderia ser melhorada (menos digitações)”.
Permitir reordenamento do material de aula	“Área de Material da Aula não tem ordenamento amigável (não há como reordenar)”
Aumentar as funcionalidades da mensagem online	“Permitir que o professor possa se comunicar com qualquer aluno do curso”
	“Mensagem online poderia permitir encaminhar para outra pessoa a mesma mensagem”.
	“Acho o sistema de qualidade. Gostaria, entretanto, de saber se não é possível na Mensagem <i>online</i> , aparecer a data também na folha de Mensagem Recebida/Resposta. Ela ficaria mais a vista e, no caso de uma impressão documental, já estaria este registro na própria mensagem e

	não só na página inicial”.
Gerar acompanhamento de atividades de avaliação continuada	“No sistema do professor on-line sinto falta da possibilidade de acompanhamento das atividades de avaliação continuada (tal qual o relatório de atividades), de forma que tem se uma limitação”.

FONTE: CPA, 2013.

Quando foram inquiridos sobre a divulgação de informações referente ao CESUPA para a comunidade interna a média alcançada foi de 3,99, exposta na Figura 23, o que se considera o um resultado positivo, mas alguns professores destacam que: “Não sabemos o que acontece no CESUPA”; “Muitas coisas acontecem nos cursos e não são de conhecimento da instituição”; “Ainda falta mais divulgação interna”; “[a comunicação interna] só ocorre por meio eletrônico” [grifo nosso]. Uma sugestão foi a implantação de uma política de endomarketing.

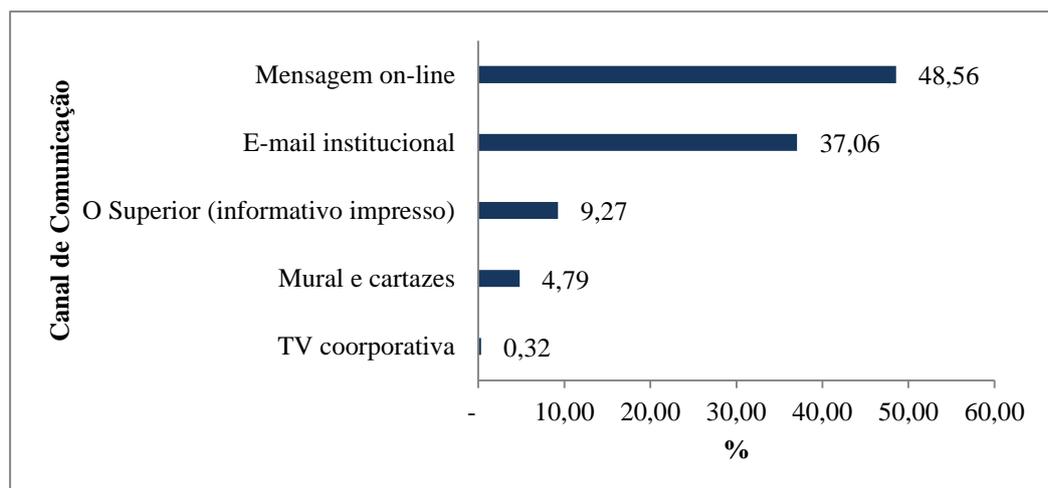
Quando questionados se eram informados sobre as decisões/mudanças que afetam o seu trabalho a média obtida foi de 3,84, a menor média referente a dimensão comunicação interna. Apesar disso, os professores afirmaram que ocorrem “sempre a tempo e a hora”; “sempre recebo comunicação sobre as decisões”; e “as comunicações das decisões e mudanças são sempre imediatas, favorecendo o acompanhamento do trabalho institucional”. “Isso normalmente é feito de forma verbal através do Coordenador. Porém, considero que deveria haver um meio mais formal, sistemático e com interface amigável” (Relatos de professores, 2013).

De um total de 25 falas sobre esse indicador, 25% delas foram críticas, tais como:

- “Nem sempre há esclarecimentos sobre as mudanças de regras e sua aplicabilidade”
- “Sobre os controles do estacionamento, só descobri quando fiquei parado um bom tempo e ninguém abriu. Essa informação é importante e não chegou a mim, assim como a outros professores”.
- “A única pendência foi a falta de informações sobre a mudança o estacionamento e os critérios para saber qual utilizar”.
- “Mudanças nos procedimentos de lançamentos de notas e frequências e prazos institucionais não são feitas de forma clara e eficiente”.
- “Saídas ou troca de funcionários não são informadas, somente detectadas, após a saída do mesmo. Previsão de funcionamento da instituição em dias facultativos como o Recírio não constam em calendário e somente são confirmados próximo da data”.

Para melhorar a efetividade da comunicação interna junto aos professores perguntou-se aos mesmos a preferência pelos canais de comunicação, conforme resultados na Figura 24. Em primeiro lugar com 48,56% aparece a mensagem online; seguida pelo e-mail institucional com 37,06%. No entanto, ao somarem-se as demais alternativas obtém-se 51,44%, o que significa que apesar de ocupar o primeiro lugar a mensagem online não alcança a maioria dos professores, mas por uma diferença pequena, o que a coloca fundamentalmente como um canal fundamental para divulgação de informações, juntamente com o e-mail institucional.

FIGURA 24 – Preferência dos docentes pelos canais de comunicação interna



FONTE: CPA, 2013.

Vale destacar que em 2013, para dar agilidade e ampliar a confiabilidade da comunicação institucional, a Coordenação de Processamento de Dados (CPD) passou a encaminhar para o e-mail dos professores e-mail informando as a quantidade de requerimentos, mensagens e plano de ensino que necessitam de resolutividade por parte do corpo docente, o que aliou os dois canais para melhorar a fluidez de comunicação, assim como demonstra a Figura 25. Apenas um professor achou “desnecessário o envio de mensagem pedindo para que o professor leia o professor on-line. Ele está ciente de suas obrigações”. A ideia foi propiciar ao professor um mecanismo de controle do *status* das movimentações no sistema online, o que efetivamente agilizou as respostas.

FIGURA 25 – Mensagem automática para controle das demandas no sistema online

Prezado (a) Professor(a),
 Com o objetivo de dar agilidade e ampliar a confiabilidade de nossa comunicação institucional, solicitamos que acesse seu Professor On-Line para que as demandas abaixo que necessitam de sua análise possam ter o devido encaminhamento.
Requerimentos
 Para Despachar: 0
 Para Tomar Conhecimento: 0
Mensagens não lidas: 09
Plano de Ensino
 Para Revisar: 0
 Para preencher: 0

Esta é uma mensagem automática enviada diariamente. Não é necessário respondê-la.
 Atenciosamente,
 CESUPA.

FONTE: CPD, 2013.

QUADRO 06 – Sugestões dos professores para melhoria da comunicação interna

SÍNTESE	RELATOS
Criar novos canais e serviços	“O curso de Comunicação poderia administrar uma rádio interna do CESUPA”.
	“Criar um mural eletrônico”

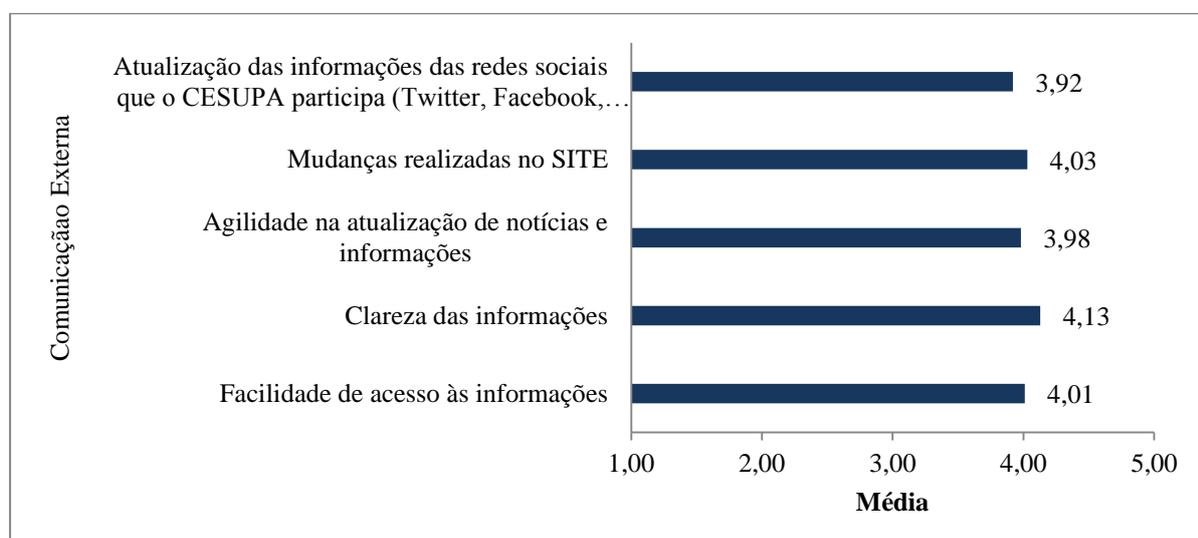
	“Deveriam abrir canais nos quais os alunos pudessem apresentar suas críticas publicamente e receber uma resposta oficial. Algo como um SAC”.
Classificar tipos de informações par cada canal	“(…) a comunicação via celular [sms] seja mais eficaz do ponto de vista da urgência de um evento”.
Dar celeridade a divulgação e atualização das informações	“Os banners de avisos do professor/aluno online deveriam ter mais destaque e ser usados e alterados com mais frequência. Quando se tem o mesmo banner lá constantemente, ele deixa de chamar a atenção”.
	“distribuição do impresso mais universalizada e célere, com dados atuais”.
Melhorar interface da comunicação eletrônica	“Tornando-a mais amigável e atraente (em outras palavras, ser muito fácil de usar, ter informações relevantes e ser agradável de consultar)”.

FONTE: CPA, 2013.

2.2.2 Categoria Comunicação Externa

A categoria Comunicação Externa obteve média geral de 3,94 e foi avaliada por meio de 6 indicadores, apresentados na Figura 26. A divulgação do CESUPA veiculada nas mídias externas (jornal impresso, revistas, TV, rádio, internet e outros) ficou com o menor resultado (3,57) na escala de um a cinco. Na percepção dos professores o “Cesupa não divulga com destaque adequado suas conquistas”; é “necessário que seja mais agressiva. Mostrar os resultados conquistados pela IES, bem como o que cada curso proporciona”; “é preciso ser mais direto e aberto no que tange aos itens que de fato geram nossos diferenciais com a qualidade de ensino, quadro docente e avaliações do mec”; “Algumas conquistas recentes do Direito do CESUPA precisam ter divulgação mais imediata no âmbito externo, como os resultados no Exame da OAB”. Em resumo o consenso é que a é “modesta e episódica”, e entendem que a “divulgação é o alicerce do empreendimento. Se não tem divulgação com compromisso e que atinja de forma correta a população, não há sucesso” (Relatos dos professores, 2013).

FIGURA 26 – Percepção dos docentes sobre a Comunicação Externa



FONTE: CPA, 2013.

Os resultados alcançados quanto em relação as mudanças realizadas no site (4,03); agilidade na atualização de notícias (3,98); clareza das informações (4,13); e facilidade de acesso às informações (4,01) demonstram a satisfação dos professores. Eles acreditam que “o site é a porta de entrada na instituição, e o do Cesupa é bem organizado, atualizado e cumpre sua função”; “as melhorias só vieram a ajudar, parabéns”, mas há “excesso de comunicação textual e ausência de imagens” (Relato dos professores, 2013).

QUADRO 07 – Sugestões dos professores para melhoria do site

SÍNTESE	RELATOS
Melhorar navegabilidade com cores e fotos e vídeos	É “necessário mais navegabilidade e interatividade. Fotos dos cursos, laboratórios, aulas práticas e etc”; “O site vem melhorando, mas o esquema de cores ainda é monótono. Manter a identidade visual não implica em que tudo seja azul, cinza e branco. Com o tempo, a navegação fica cansativa”. “Para ser mais eficaz, acredito que falta a comunicação em vídeo na página do CESUPA”
Página própria para cada curso	“Sugiro que cada Curso do CESUPA tenha seu ambiente próprio no site, para que ali estejam reunidas TODAS as informações pertinentes à área (notícias, Cursos, palestras, avisos etc)”.
Criar mecanismo de busca	“tive que acessar informações sobre normas institucionais (como resolução sobre TC's), mas não foi muito fácil. Para esse tipo de situação, deveria haver um bom mecanismo de busca”.

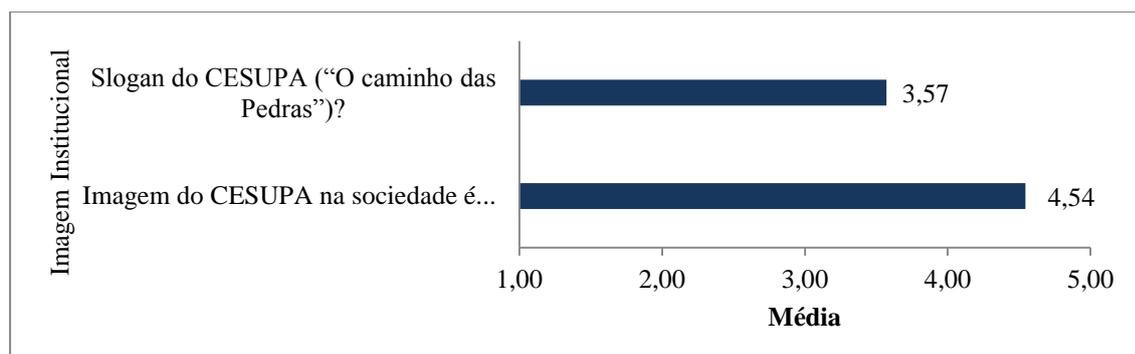
FONTE: CPA, 2013.

A atualização das informações nas redes sociais que participa obteve média de 3,92. Alguns docentes destacaram que “Os canais informais têm mais seguidores. É preciso potencializar a utilização das redes com uma cara mais jovem” e que “falta mais participação. Seria bem mais eficiente se cada área tivesse seus próprios perfis das principais redes: facebook, instagram, youtube e twitter” (Relato dos professores, 2013).

2.2.3 Categoria Imagem Institucional

A imagem institucional é formada pelos indicadores: slogan (3,57); imagem na sociedade (4,54); e como a instituição é reconhecida na sociedade (pela qualidade de ensino com 69,09%). A percepção dos docentes quanto a imagem institucional é muito positiva, constituindo-se no indicador que mais se aproximou de 5, como se identifica na Figura 27.

FIGURA 27 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Professores do CESUPA



FONTE: CPA, 2013.

Os depoimentos dos docentes convergem para esse resultado nos trechos a seguir:

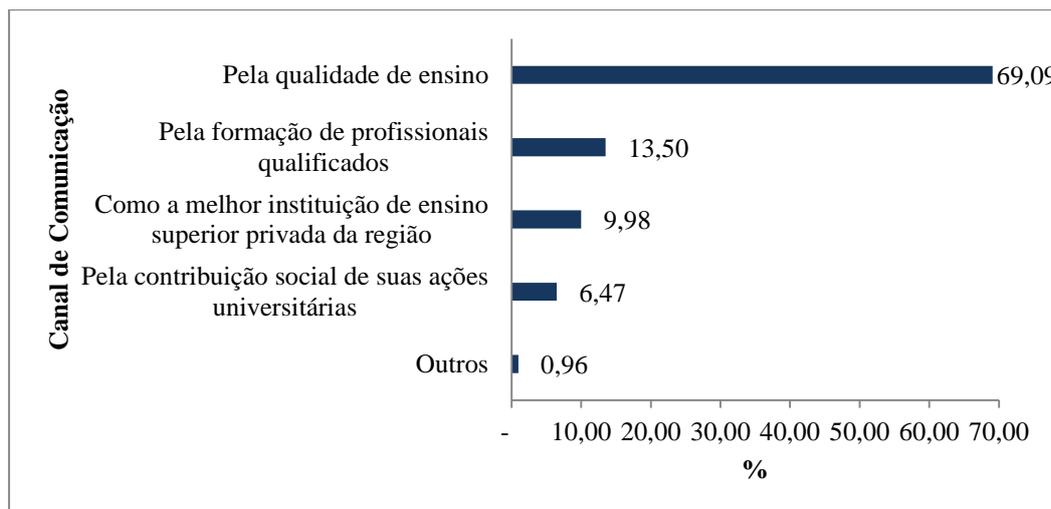
“Acho que ao longo dos anos o CESUPA foi formando uma identidade forte, coesa, sinônimo de qualidade que visa a melhoria do ensino, preparando alunos comprometidos com o saber e aptos a desenvolver suas tarefas com destreza em qualquer sociedade” (Relato de professor, 2013).

“O CESUPA é instituição de ensino superior de alta qualidade” (Relato de professor, 2013).

“Creio que a imagem do cesupa é de uma instituição séria, organizada, e que passa confiança para as pessoas, como instituição de boa qualidade”.

“O Cesupa diante das pessoas que conheço é considerada uma das melhores universidades do estado” (Relato de professor, 2013).

FIGURA 28 – Percepção dos docentes sobre como a IES é reconhecida na sociedade



FONTE: CPA, 2013.

Diante do exposto, pode-se observar que do total de 3 dimensões avaliadas nas 14 indicadores, todos os itens apresentam médias positivas variando entre 3,57 a 4,54, concentradas nas questões slogan e imagem na sociedade, respectivamente. Nenhum item recebeu média abaixo do desejável. Por fim, convém ressaltar que apenas 2 das 38 falas espontâneas dos docentes indicam divergem das demais que solicitam que a IES invista mais em propaganda e estimule a publicidade de suas conquistas e diferenciais, sobretudo com o apelo mais jovem e com um slogan que retrate que o CESUPA é fundamental para uma jornada de sucesso.

2.3 Comunicação com a sociedade na percepção dos gestores

Assim como nos demais segmentos a percepção dos gestores acerca da comunicação do CESUPA com a sociedade será apresentada em três categorias: comunicação interna, comunicação externa e imagem institucional.

2.3.1 Categoria Comunicação Interna

A comunicação interna recebeu dois resultados abaixo da média: comunicação entre os setores (2,91) e divulgação de informações referente ao CESUPA para a comunidade interna (3,39) e

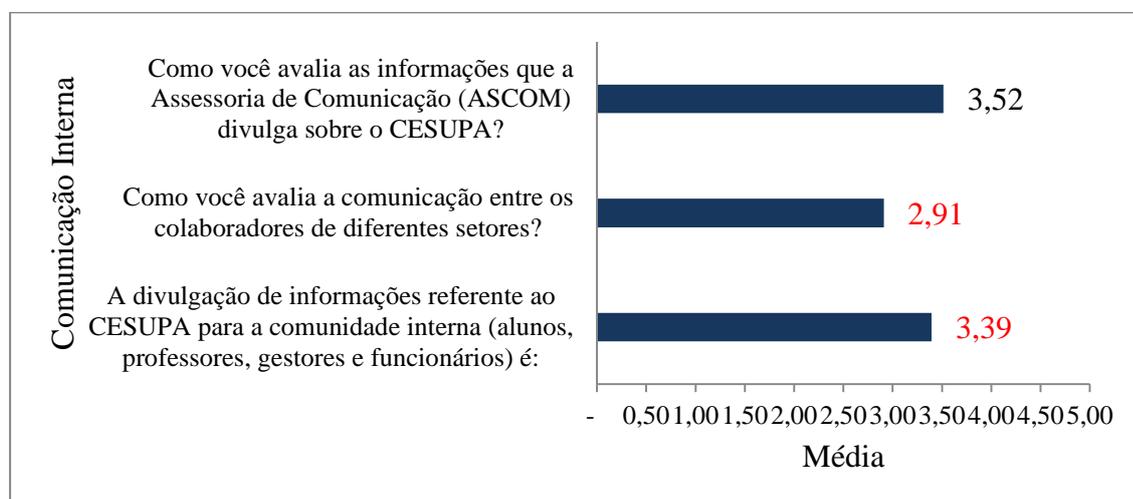
apenas um indicador acima da média: informações que a ASCOM divulga sobre a IES (3,52). Percebe-se que, dentre os segmentos, a visão dos gestores é a mais crítica, o que pode decorrer das seguintes visões:

As informações não chegam por meios estabelecidos e padronizados, com isso quase sempre é ou em cima da hora ou com atraso. Apenas o SUPERIOR não dá conta por tem uma penetração pequena. Sugiro uma rádio interna, com música ambiente e notícias, entre outras possibilidades.

As ferramentas possuímos, porém ainda não conseguimos alcançar a plena socialização da informação, talvez por falta de estímulo e criação de hábito para com os participantes da rede.

Há relevância no que se divulga, contudo, existem outras informações tão ou mais relevantes que não são divulgadas. Acho que uma característica fundamental da ASCOM seria ir atrás da informação, nos setores, nas coordenações, etc. Não se pode esperar pelas informações, dificilmente elas chegaram.

FIGURA 29 - Avaliação da comunicação interna na visão dos Gestores do CESUPA



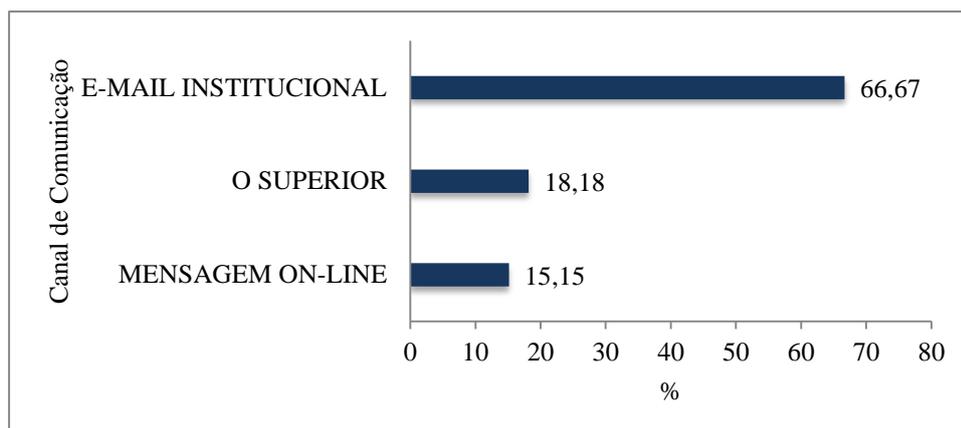
Fonte: CPA, 2013.2.

De acordo com os gestores, a comunicação deve obedecer a um procedimento padrão definido de forma clara. Indica-se assim a necessidade de implementar regras para os canais de comunicação internos. Quando inquiridos sobre quais canais de comunicação preferem receber informações, os gestores indicaram a distribuição percentual apresentada na Figura 30, sendo o e-mail institucional preferido com 66%. Os relatos dos gestores que podem ser destacados são:

O e-mail institucional é o de maior penetração pela necessidade de acesso, contudo, precisamos de meios mais eficazes. A criação de uma rádio interna com música ambiente e blocos de informação, sistema de envio de mensagem curas via celular, etc.

Apesar de preferir o e-mail, acredito que toda forma de comunicação é importante, principalmente ao se considerar a diversidade de perfis (escolaridade, renda, cultura, idade...) que temos na instituição, pois muitos colaboradores não permanecem conectados todo o expediente de trabalho para receber e-mail e/ou mensagem online. O que pode ser viável também é enviar e-mail para o chefe imediato, este imprime e repassa aos colaboradores.

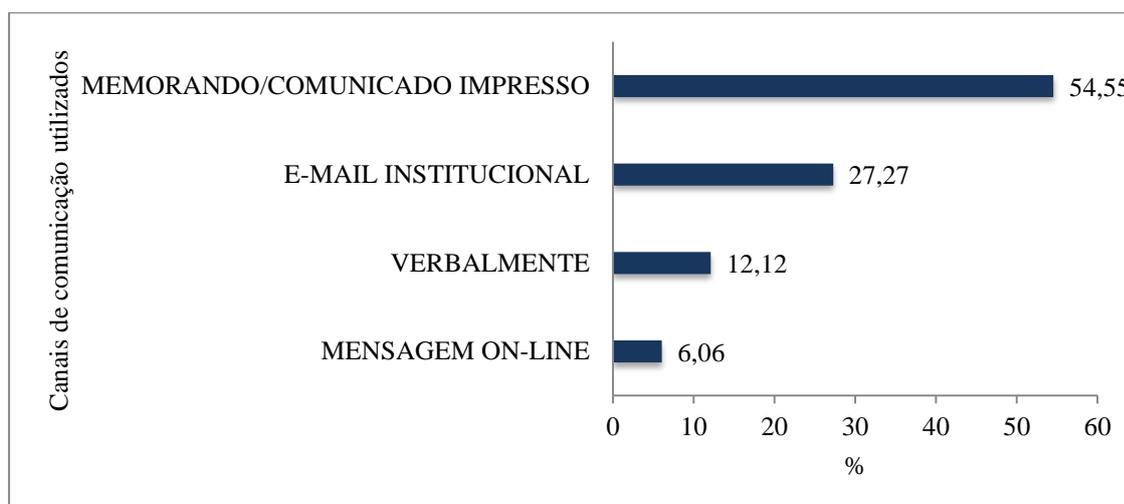
FIGURA 30 – Preferência dos gestores pelos canais de comunicação interna



FONTE: CPA, 2013.

Por outro lado, quando questionados quanto a qual canal preferem utilizar para informar os funcionários sobre mudanças e decisões sobre o trabalho os gestores indicam o memorando e comunicado impresso como a alternativa mais adequada (54,55%), seguido pelo e-mail institucional (27,27%), como exposto na Figura 31.

FIGURA 31 – Comunicação com os funcionários sobre as decisões/mudanças



FONTE: CPA, 2013.

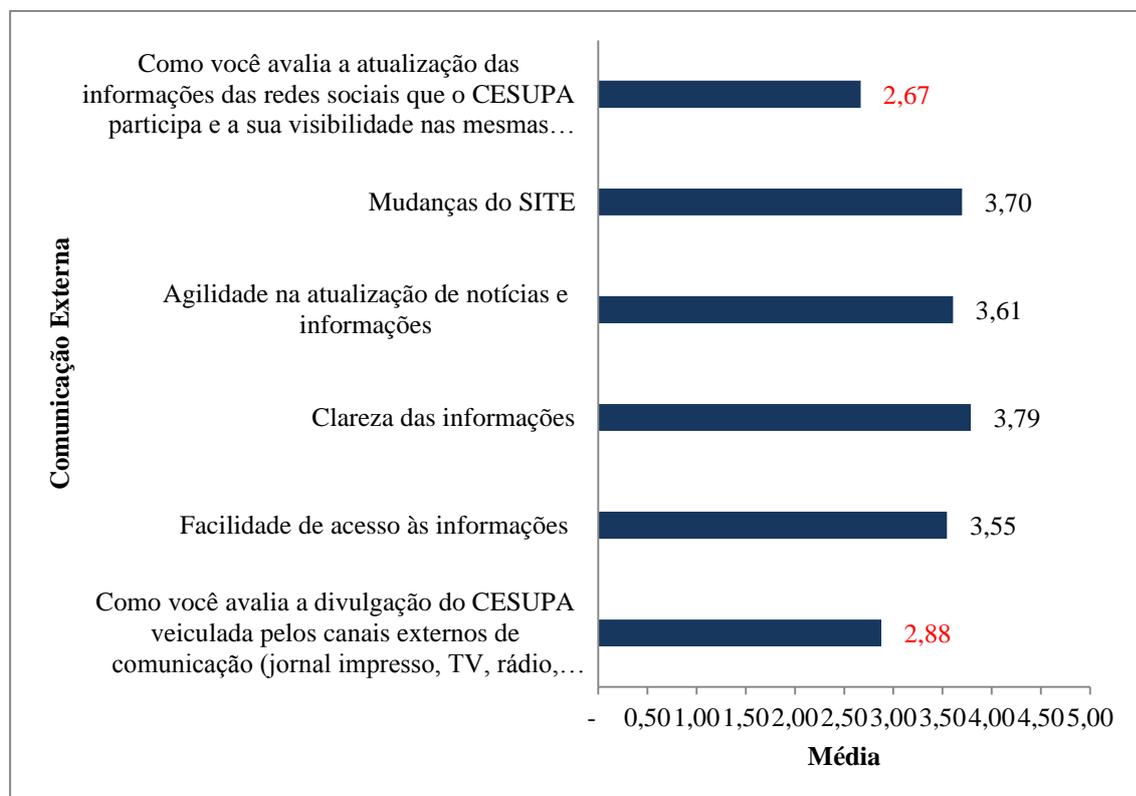
2.3.2 Categoria Comunicação Externa

A atualização das informações das redes sociais que o CESUPA participa obteve o menor índice (2,67), segundo um gestor: “Não vejo divulgações que atraiam as pessoas a quererem ler e muitas coisa publicada em períodos específicos. Demora muita para realizar atualizações e divulgações da IES”.

Os resultados alcançados quanto em relação as mudanças realizadas no site (3,70); agilidade na atualização de notícias (3,61); clareza das informações (3,79); e facilidade de

acesso às informações (3,55) demonstram a satisfação dos gestores, mas indicam a necessidade acolher sugestões para melhoria dos serviços do site.

FIGURA 32 - Avaliação da comunicação externa na visão dos Gestores do CESUPA

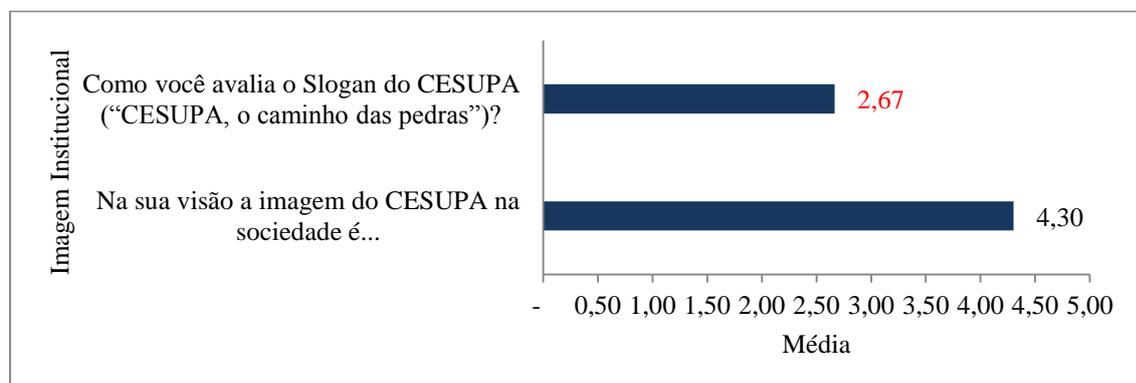


Fonte: CPA, 2013.2.

2.3.3 Categoria Imagem Institucional

A imagem institucional mensurada pela avaliação do slogan (2,67) e da imagem da IES na sociedade (4,30) alcançou a média 3,48, sobretudo em razão da percepção dos gestores sobre o slogan institucional. Convém ressaltar que esse fora o menor valor recebido, o que indica que aqueles que estão investidos nos cargos gerenciais percebem a necessidade de revisão da imagem por meio da revisão do slogan.

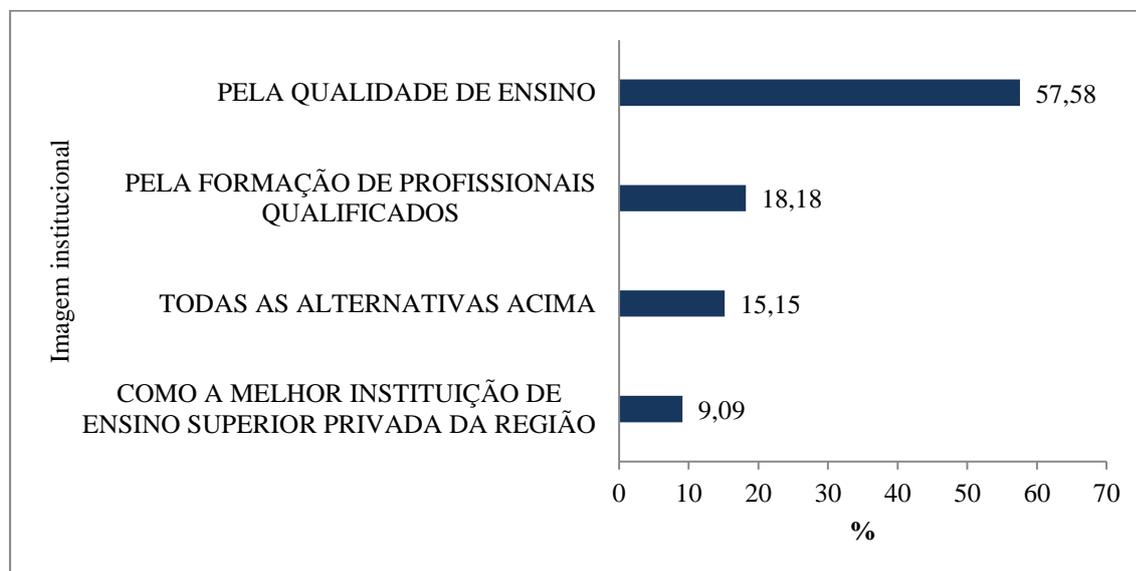
FIGURA 33 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Gestores do CESUPA



FONTE: CPA, 2013.

A instituição é reconhecida na sociedade, de acordo com a visão dos gestores, pela qualidade de ensino (57,58%) e pela formação de profissionais qualificados (18,18%).

FIGURA 34 – Como a IES é reconhecida na sociedade na visão dos gestores do CESUPA



FONTE: CPA, 2013.

2.4 Percepção dos funcionários

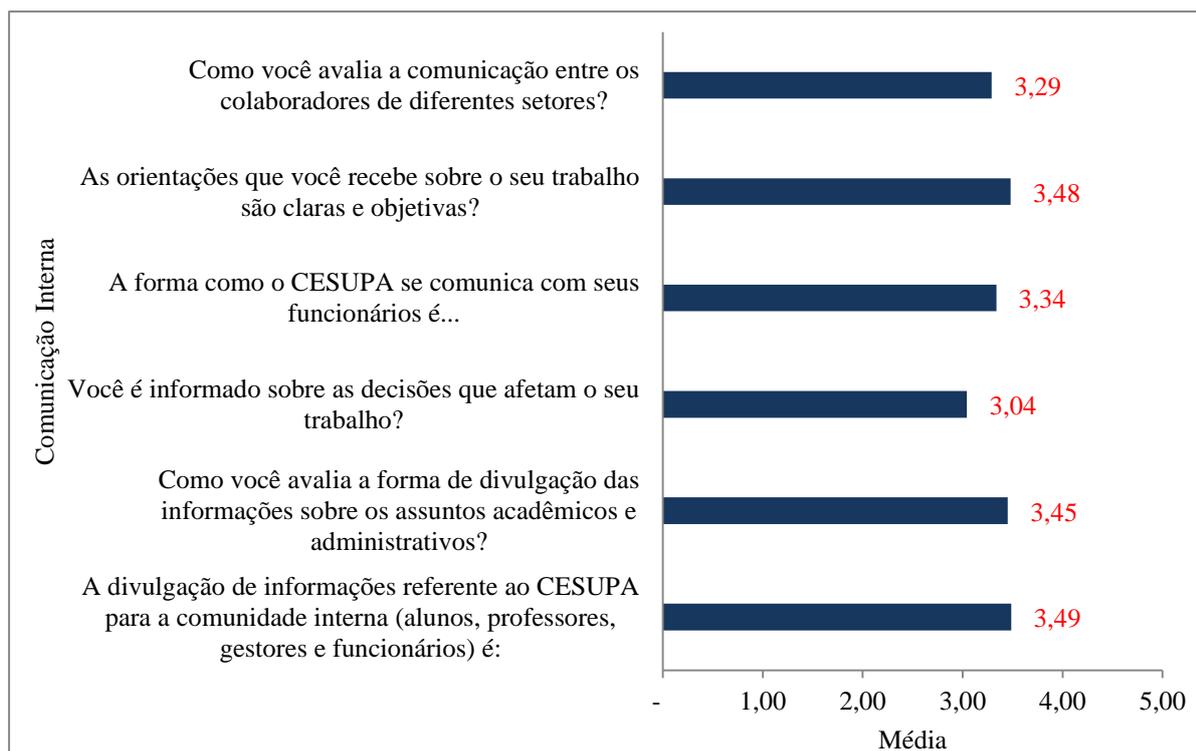
A visão dos funcionários acerca da comunicação do CESUPA com a sociedade será apresentada em três categorias: comunicação interna, comunicação externa e imagem institucional.

2.4.1 Categoria Comunicação Interna

A categoria comunicação interna foi avaliada pelos seguintes indicadores: a comunicação entre os setores (3,29), as orientações que o funcionário recebe sobre o trabalho (3,48), a forma como o CESUPA se comunica com os seus funcionários (3,34), informação sobre as decisões que afetam o seu trabalho (3,04), forma de divulgação dos assuntos acadêmicos e administrativos (3,45), divulgação de informações referente ao CESUPA para a comunidade interna (3,49), todas expostas na Figura 35. Percebe-se que, dentre os segmentos, a visão dos funcionários é ainda mais crítica, o que pode decorrer das seguintes visões:

A comunicação interna para os funcionários da clínica de fisioterapia do CESUPA sempre é bastante demorada. Primeiro temos as informações dos colegas de trabalho, para depois receber dos superiores hierárquicos (Relato de funcionário da Clínica de Fisioterapia, 2013). A comunicação entre o RH e os colaboradores deveria ser melhor. Está havendo mudanças, mas os colaboradores deveriam ser mais ouvidos pelo RH, pois somos nós que passamos dificuldades nas unidades (Relato de funcionário da unidade Nazaré, 2013).

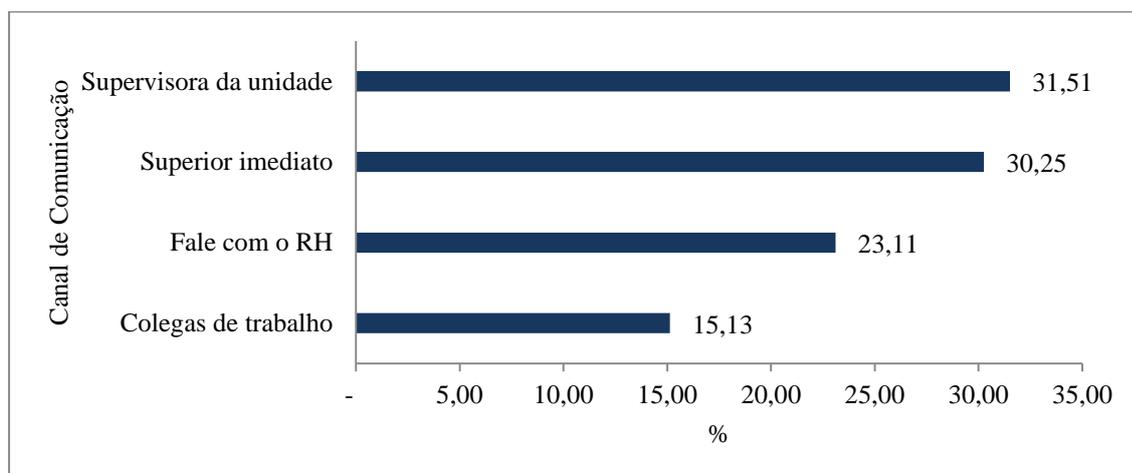
FIGURA 35 - Avaliação da comunicação interna na visão dos Funcionários do CESUPA



FONTE: CPA, 2013.

Os canais de comunicação preferidos pelos funcionários são as próprias supervisoras de unidade (31,51%) e o superior imediato (30,25%), seguidos pelo Fale com o RH (23,11%). Nota-se na Figura 36 que as duas primeiras alternativas consistem em comunicação verbal, o que agiliza a informação, mas também pode facilitar ruídos. Portanto, é necessário estudar um fluxo de comunicação mais formal com os funcionários.

FIGURA 36 – Preferência dos funcionários pelos canais de comunicação

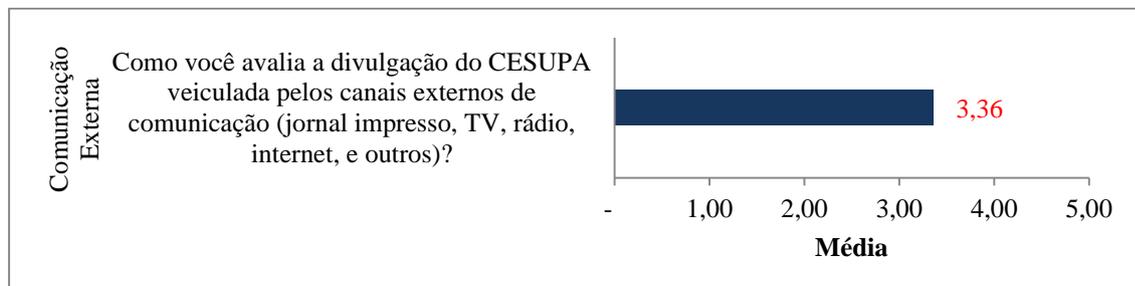


FONTE: CPA, 2013.

2.4.2 Categoria Comunicação Externa

Quanto a comunicação externa, Figura 37, os funcionários avaliaram a divulgação do CESUPA nos canais externos como jornal impresso, TV, rádio e internet, o que segundo eles é insuficiente (3,36), visto que as campanhas ocorrem apenas durante a chamada para o vestibular.

FIGURA 37 - Avaliação da comunicação externa na visão dos Funcionários do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.2.

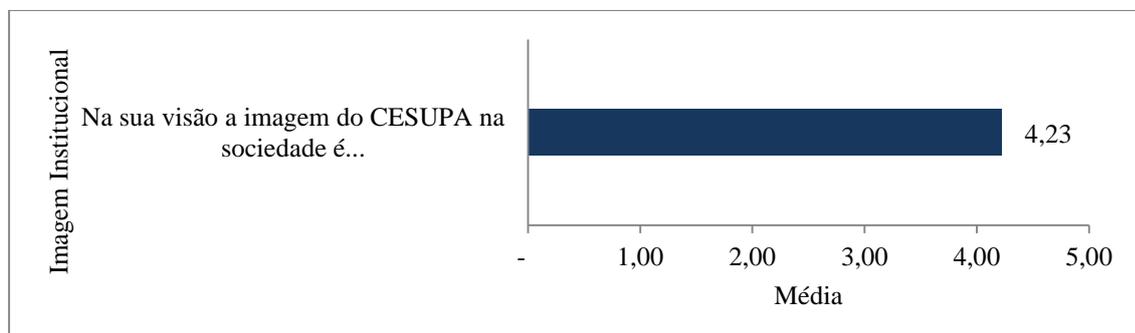
2.4.3 Categoria Imagem Institucional

A imagem institucional manteve o consenso na faixa 4 (4,23), sendo o único indicar acima da média na percepção dos funcionários, o que demonstra a imagem sólida da instituição, pois apesar da insatisfação em relação aos demais indicadores os funcionários reconhecem o renome da instituição e sua tradição na região. De acordo com um funcionário da Nove de Janeiro (prédio administrativo):

Hoje os meios de divulgação de informações aos funcionários são insuficientes, pois os que existem como: jornal interno, site e etc, não abrangem todos. Os demais canais citados não são ainda valorizados como deviam, talvez porque muitas das vezes não faz parte do processo de seu trabalho.

Necessita de maior atenção para com o funcionário. Apenas se diz o que é para ser feito, o “para que” e o “por que” não explicitados. Por absurdo que seja, existem barreiras entre os próprios colegas. Esquecem que para o trabalho fluir é necessário dialogo e cooperação, hoje o que se vê é cada um por si.

FIGURA 38 - Avaliação da Imagem Institucional na visão dos Funcionários do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.2

3. DIMENSÃO AVALIAÇÃO DOCENTE

A avaliação docente assim como as demais dimensões é avaliada na escala de 01 a 05 de médias no conjunto institucional. Como já foi referido neste documento, a média mínima padrão considerada para as *avaliações* em 2013, continuou sendo 3,5, que corresponde proporcionalmente à nota mínima de aprovação discente (7,0) nos vários cursos do CESUPA.

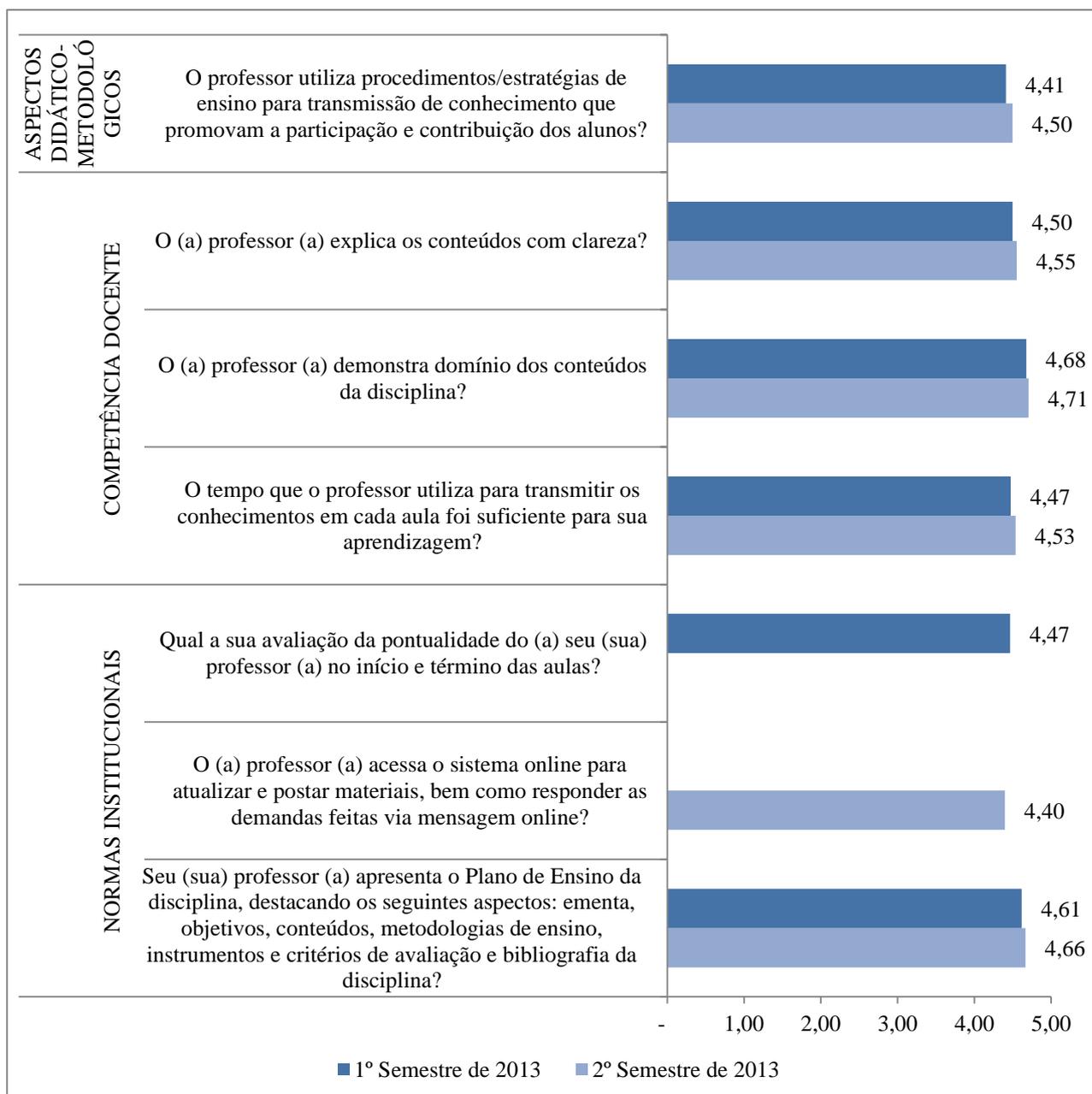
Para esta dimensão todas as médias se localizam na faixa 4, entre os intervalos 4,37 e 4,71, conforme exposto na Figura 39 significando assim uma percepção positiva dos alunos em relação aos trabalhos do corpo docente do CESUPA. Esta dimensão é composta de seis categorias organizadas da seguinte forma: **normas institucionais, competência técnica docente, aspectos didáticos e metodológicos, aspectos da avaliação da aprendizagem, relacionamento interpessoal e autoavaliação do aluno.**

Na categoria Normas institucionais, a apresentação dos planos de ensino com todos os seus componentes (4,61; 4,66) revela um aumento no processo avaliativo, com resultado muito próximo ao patamar máximo de excelência, mas que ainda concentra focos de resistências docente por não compreender o critério de acompanhar os parâmetros estabelecidos pelo MEC ao estabelecer a meta 5 como base referencial. Desta forma, é preciso uma vigilância por parte dos gestores para que se atinja o patamar máximo (5,00) uma vez que o documento é fundamental na condução do trabalho dos professores com os alunos. A pontualidade se manteve estável (4,47), no primeiro semestre, sendo esse indicador retirado da avaliação docente por não representar ponto de avaliação e sim critério indispensável para todo professor.

Encontra-se na categoria Competência Técnica a maior média no item domínio do conteúdo (4,68 e 4,71) sinalizando que os alunos reconhecem a capacitação docente na sua área de conhecimento, que pode ser visto no pequeno aumento entre os semestres. O indicador a explicação com clareza por parte do docente foi avaliada com as médias (4,50 e 4,55) significando uma leve evolução. O aproveitamento do tempo de aula se manteve com as médias (4,47 e 4,53), porém mesmo positivo.

A avaliação dos Aspectos Didático-Metodológicos é a que apresenta a maior evolução entre os semestres reconhecida pelos alunos. Destaca-se que passou de 4,49 para 4,55 de uma semestra para o outro. O professor realiza a integração teoria e prática na disciplina, considerando as áreas de trabalho da profissão de seu curso (4,49) e o professor utiliza procedimentos/estratégias de ensino para transmissão de conhecimento que promovam a participação e contribuição dos alunos (4,41). Provavelmente estão relacionadas ao *feedback* que é dado aos docentes sobre a avaliação do seu trabalho, pois percebe-se a melhoria dos mesmos.

FIGURA 39 - Avaliação Docente na visão Geral dos alunos, parte 1



Fonte: CPA, 2013.2

Na Figura 40 se encontram as médias das categorias: avaliação da aprendizagem, relacionamento interpessoal e autoavaliação dos alunos e que são analisadas a seguir. A percepção sobre a avaliação da aprendizagem teve um diagnóstico bastante interessante quanto à sua evolução. Em relação à clareza dos instrumentos e critérios passou-se de 4,59 para 4,64, o que sugere que no segundo semestre houve sutil evolução, mostrando certo cuidado por parte do docente no que se refere a socialização da organização dos mecanismos avaliativos, mesma visão explicitada sobre o retorno das atividades avaliativas por parte dos docentes aos alunos com médias (4,49 e 4,55). Esta análise se confirma na organização dos planos de ensino que demonstrou tanto os instrumentos de

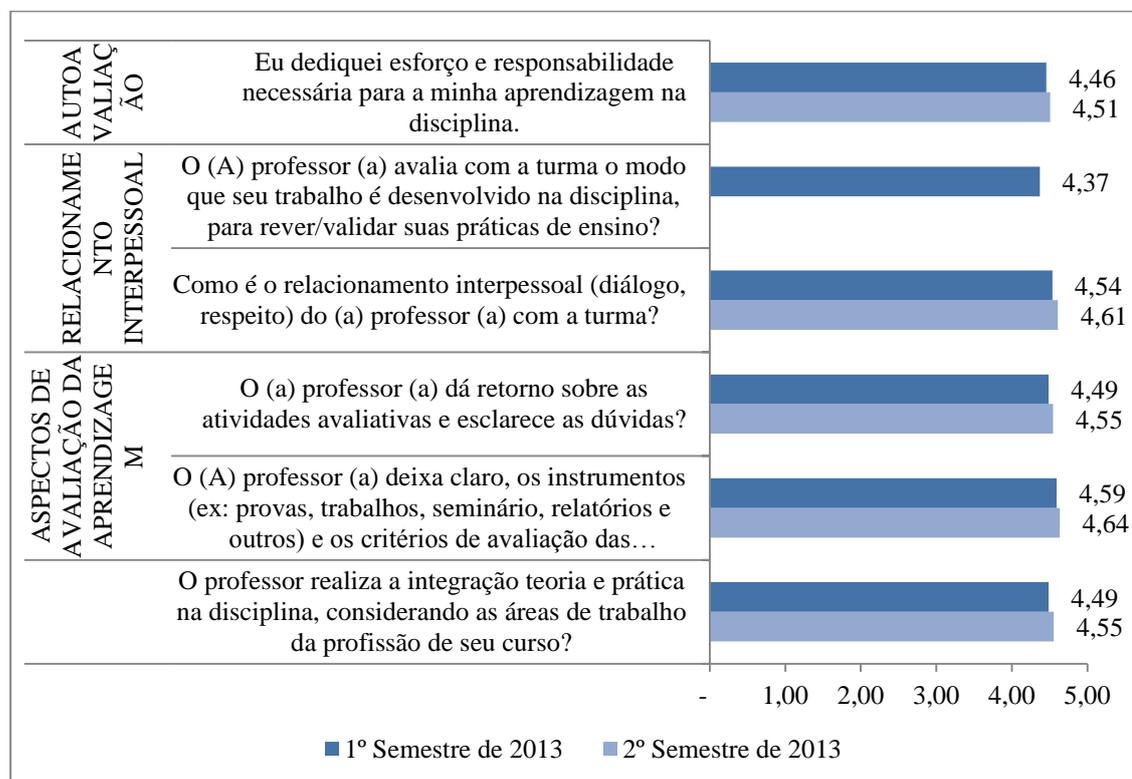
avaliação quanto os critérios a serem utilizados pelos professores, evolução fruto do trabalho com os docentes, seja na formação continuada, seja no acompanhamento do trabalho docente.

Uma das bases da boa aprendizagem é o Relacionamento Interpessoal, categoria esta que aprimorou-se no que se refere a prática do diálogo e respeito dos docentes com as turmas que foi avaliada com as médias 4,54 e 4,61, no que diz respeito se o (a) professor (a) avalia com a turma o modo que seu trabalho é desenvolvido na disciplina, para rever/validar suas práticas de ensino (4,37), sinalizando que os docentes tem promovido tal *feedback* com o alunado. Esse item foi excluído da avaliação justamente por se entender que ao tratar permanentemente o plano de ensino o professor acompanha e rever suas práticas com as turmas.

O último item desta dimensão diz respeito à autoavaliação discente, pois é uma forma de fazer com que os alunos relacionem sua aprendizagem com o trabalho desenvolvido pelos professores. A autopercepção discente é demarcada por uma pequena evolução segundo os dados, pois saiu de 4,46 (2013.1) para 4,51 (2013.2). Ao observar o relatório de 2012, esta evolução já vem sendo percebida, o que revela o exercício da maturidade dos discentes..

Destaca-se que a visão sobre sua aprendizagem ainda fica um pouco diferenciada em relação ao trabalho do corpo docente, possivelmente esta diferença se ancore na explicação da subjetividade e do envolvimento e responsabilidade de cada aluno no processo formativo, que tem suas singularidades.

FIGURA 40 - Avaliação Docente na visão Geral dos alunos, parte 2



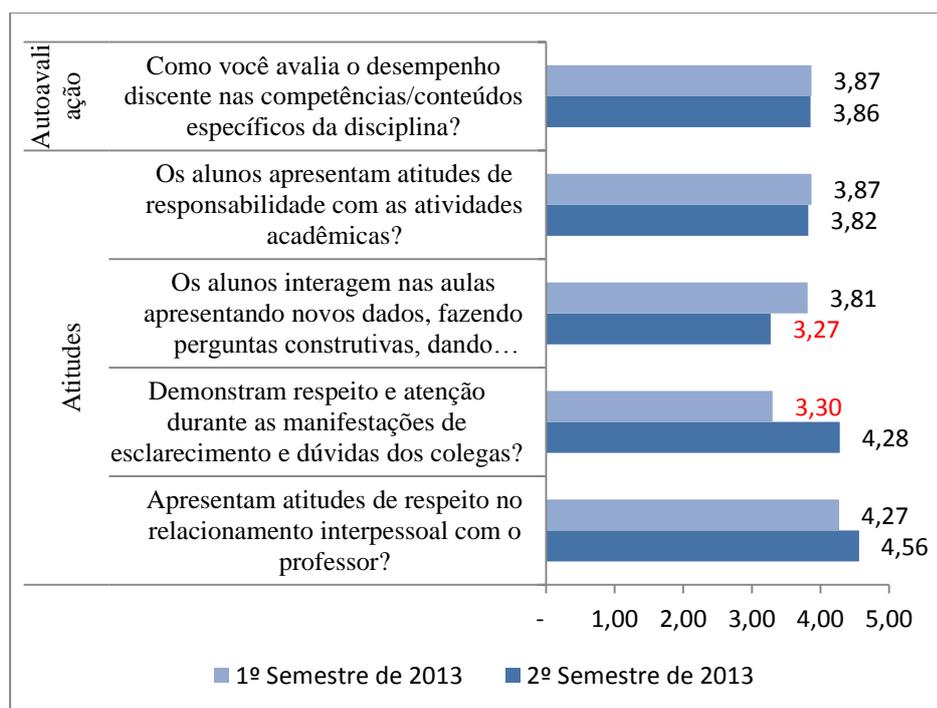
Fonte: CPA, 2013.2

4. DIMENSÃO AVALIAÇÃO DISCENTE

A avaliação do perfil dos discentes envolve quatro categorias (Normas Institucionais, Habilidades, Atitudes e Autoavaliação) com seus 10 indicadores. Observa-se, na **Figura 41**, a predominância de uma avaliação positiva, uma vez que oito dos dez itens foram avaliados com as médias acima do padrão mínimo 3,5 e dois indicadores, ambos localizados na categoria Atitudes (Interação e demonstração de respeito) ainda permanecem a quem do mínimo estabelecido (3,5). No item *interação* com decréscimo em 2013.2 e *demonstração de respeito* com evolução em 2013.2, porém estando abaixo da média em 2013.1. No indicador onde os docentes avaliam as atitudes de responsabilidades com as atividades acadêmicas, percebemos uma pequena queda no segundo semestre, sinalizando a necessidade de trabalhar mais fortemente a conscientização dos alunos quanto suas responsabilidades acadêmicas.

Segundo o corpo docente, a categoria mais bem avaliada e que os alunos correspondem positivamente é o indicador que se reporta ao relacionamento interpessoal com o professor, para a qual há a maior concentração de médias na faixa 4. O respeito com os docentes evoluiu de 4,27 (2013.1) para 4,56 (2013.2) e o respeito e atenção durante as manifestações dos colegas aumentaram consideravelmente comparando os semestres onde em 2013.1 obteve 3,30 e em 2013.2 obteve 4,28. Na categoria autoavaliação, o indicador que avalia o desempenho discente nas competências/conteúdos específicos da disciplina mantiveram-se na faixa 3, como pode se comprovar na Figura 41.

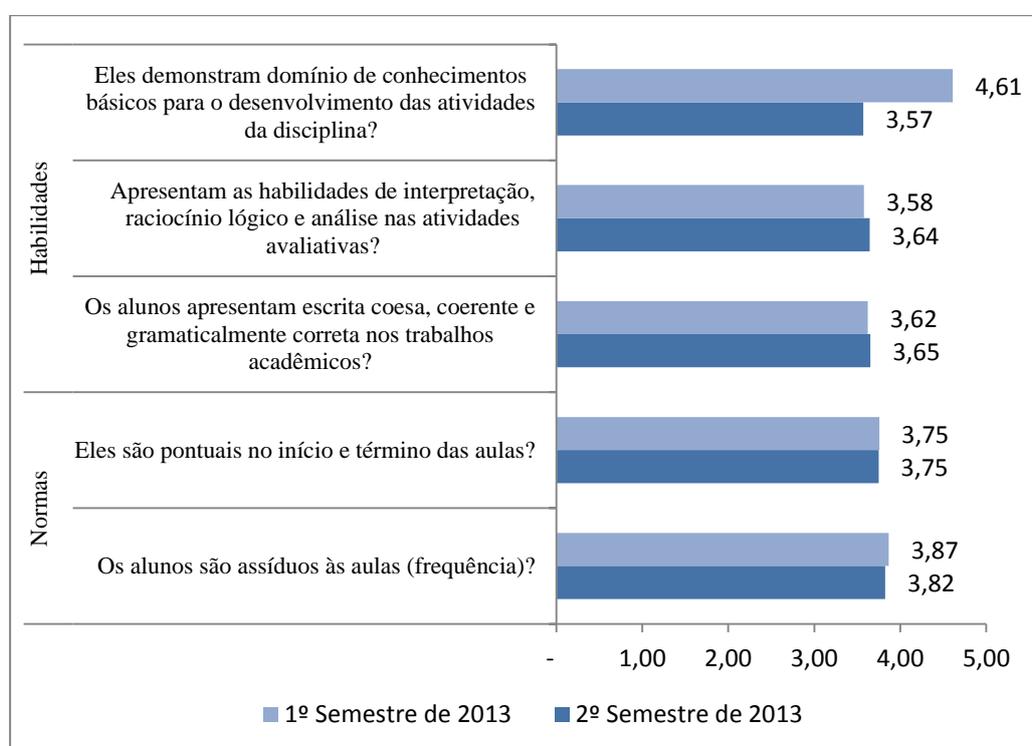
FIGURA 41 - Avaliação discente na visão dos professores do CESUPA, parte 1



Fonte: CPA, 2013.2

Na Categoria Habilidades as médias indicam que é preciso uma ação mais permanente por parte da gestão e do corpo docente dos cursos. As habilidades de escrita e de interpretação, raciocínio lógico mostram-se com um pequeno avanço entre os semestres. As médias transitam entre 3,62 – 3,65 e 3,58 – 3,64 respectivamente, o que sugere que ainda há necessidade de avanços e ações efetivas no desenvolvimento da aprendizagem uma vez que as médias se estabelecem na faixa 3, é importante frisar que há também mudanças na postura dos alunos no que se refere a realização das leituras recomendadas. No item demonstram domínio de conhecimentos básicos para o desenvolvimento das atividades da disciplina, observa-se uma queda significativa de 4,61 em 2013.1 para 3,57 em 2013.2, como pode ser visto na Figura 42.

FIGURA 42 - Avaliação discente na visão dos professores do CESUPA, parte 2



Fonte: CPA, 2013.2

A avaliação discente se configura em desafio para cada curso, pois os indicadores estabelecidos são pontos referenciados nos PPC's, que precisam ser pautados com cuidado e em parceria nas instâncias colegiadas.

5. DIMENSÃO COORDENAÇÃO DO CURSO

A dimensão gestão de curso foi avaliada por professores e alunos do CESUPA, sendo que os docentes responderam sete questões e os alunos cinco, todas referentes à gestão acadêmica dos coordenadores de cursos. Em 2012 foram avaliadas seis e quatro questões, respectivamente. Na

organização dos itens apenas dois são comuns entre os sujeitos (tempo hábil de resposta às solicitações e envolvimento com o processo de coleta e divulgação de resultados da autoavaliação), os demais atendem as especificidades do corpo docente e discente, como poderá ser observado nas Figuras 43 e 44.

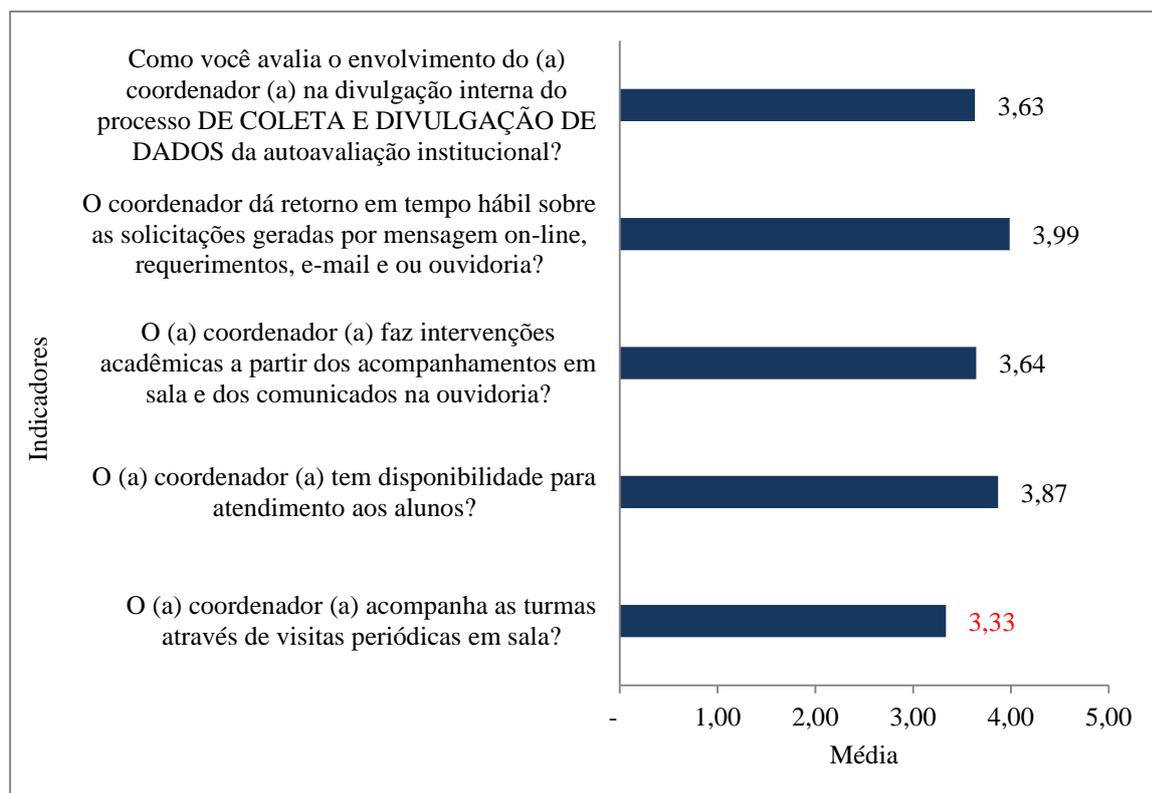
5.1 Coordenação do curso na visão dos discentes do CESUPA

O corpo discente do CESUPA, Figura 43, apresenta uma visão positiva da prática dos coordenadores, porém comparando-se com a percepção dos docentes, há certos distanciamentos, pois enquanto os docentes fazem uma avaliação centrada na faixa 4 das médias, os alunos atribuem médias distribuídas nas faixas 3 e 4.

Os indicadores com as menores médias foram relacionados ao acompanhamento das turmas através de visitas periódicas (3,33), o que sinaliza a necessidade de fomentar o diálogo coletivamente nos na maioria dos cursos. No item sobre a percepção das intervenções acadêmicas a partir dos acompanhamentos em sala e dos comunicados na ouvidoria (3,64) e no envolvimento do coordenador quanto a divulgação interna do processo de Coleta e divulgação de dados (3,63). Os melhores resultados centraram-se no retorno em tempo hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria (3,99) e disponibilidade para atendimento (3,87), conforme exposto na Figura 43.

A gestão de cursos de modo geral apresentou quase todas as médias acima do patamar mínimo (3,5), o que sugere que os alunos reconhecem mudanças na postura dos coordenadores. Em relação à disponibilidade para o atendimento aos alunos, a comunidade discente sinaliza que os gestores procuram atender o alunado, apesar de alguns cursos como Direito, Medicina, Comunicação Social, Administração e Odontologia os alunos solicitem maior aproximação dos coordenadores em sala. As ações dos coordenadores devem centrar-se no aperfeiçoamento das estratégias de divulgação da coleta e dos resultados da autoavaliação, já que para estes indicadores as médias transitaram entre 3,63. Observando-se estes resultados compreende-se que autoavaliação não pode ser uma ação centrada na CPA, mas deve ganhar capilaridade nos cursos contando com a parceria dos professores que são os maiores porta-vozes dos cursos.

FIGURA 43 - Coordenação do curso na visão dos alunos do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.

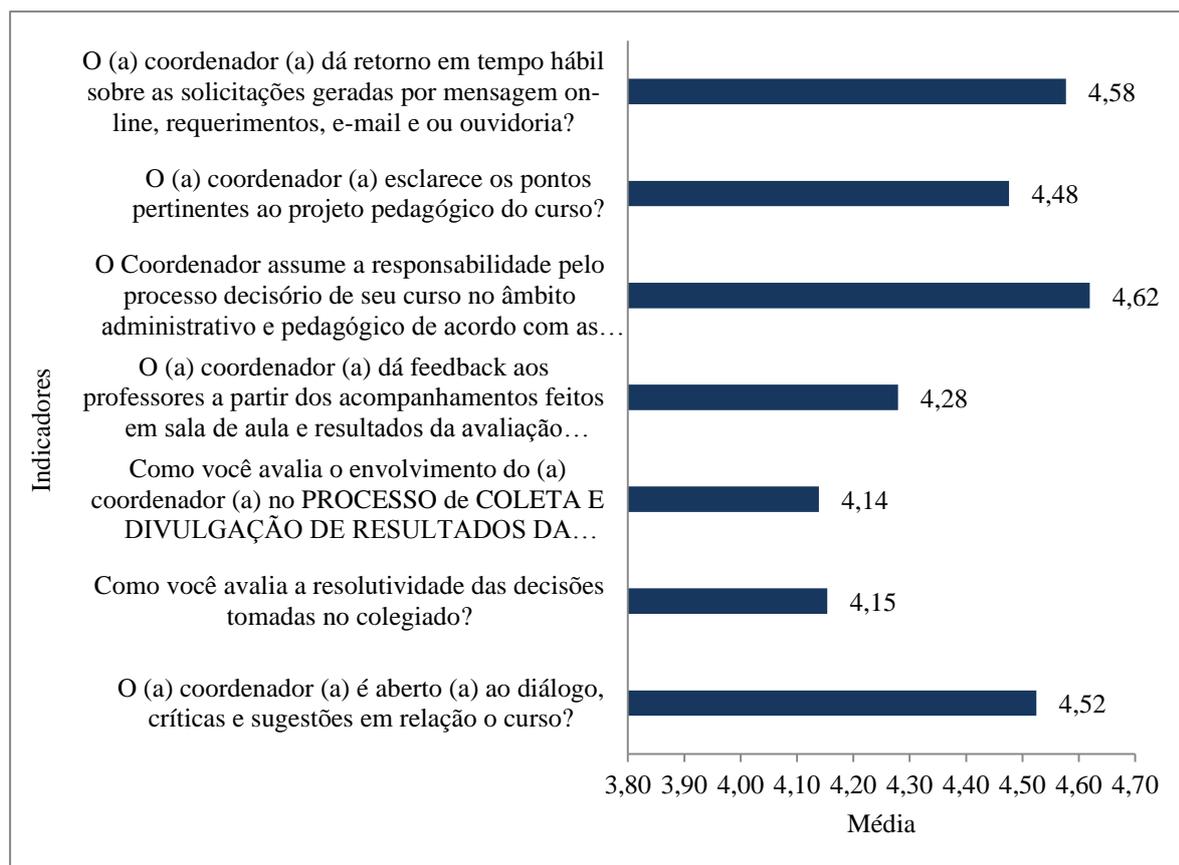
5.2 Coordenação de curso na visão dos docentes do CESUPA

A avaliação feita pelos professores do CESUPA sobre a atuação dos gestores nos cursos é positiva e revela que há uma boa condução das atividades acadêmicas, uma vez que as médias atribuídas se encontram no patamar 4, variando de 4,04 a 4,83, conforme exposto na Figura 44. Mesmo sendo uma avaliação que corresponde aos padrões de qualidade, um olhar mais aguçado revela que os coordenadores de cursos, ainda têm pontos que merecem melhor investimento na sua prática gestora.

O indicador com a maior média diz respeito a *assumir responsabilidades pelo processo decisório de seu curso* (4,62). Os demais indicadores como: *esclarece os pontos pertinentes ao retorno em tempo hábil das demandas* (4,58), *esclarece o projeto pedagógico* (4,48); *dá feedback aos professores* (4,28); *o envolvimento do coordenador quanto a coleta e divulgação dos resultados da auto avaliação* (4,14); *resolutividade das decisões tomadas no colegiado* (4,15) e *abertura ao diálogo* (4,52), o que indica que há possibilidades de ações coletivas. Juntos esses resultados demonstram que os professores dos cursos percebem a gestão do curso de maneira muito positiva.

Em relação ao envolvimento dos coordenadores no processo de coleta de dados da autoavaliação (4,14), a categoria docente sinaliza que a maioria destes está envolvida com esta prática institucional, o que nos remete a vislumbrar que este processo está em consolidação também na prática dos gestores.

FIGURA 44 - Coordenação do curso na visão dos professores do CESUPA



Fonte: CPA, 2013.

6. ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

O Programa de Acompanhamento dos Egressos iniciou-se em 2012 quando a Comissão Própria de Avaliação (CPA) conduziu o trabalho para a elaboração do instrumento de coleta de dados durante as reuniões da comissão, com proposições dos coordenadores de curso de graduação e de egressos. Finalizado o instrumento nas reuniões, em março de 2013 realizou-se o teste piloto com o questionário impresso junto a 25 respondentes, o que permitiu o aperfeiçoamento do instrumento, que posteriormente foi desenvolvido na plataforma do GoogleDocs.

A utilização dessa plataforma permitiu à CPA divulgar o link da pesquisa nas redes sociais e pelo envio de e-mails, com apoio visual de banner apresentado na Figura 45. Em apenas um dia alcançou-se 50 respostas, chegando em três meses a 230 participações. Depois do *feedback* desses participantes o questionário foi aprimorado e seu link compartilhado por mensagem *online* com os docentes da instituição.

FIGURA 45 – Banner de chamada para a pesquisa de acompanhamento de egressos



FONTE: Elaborado pela Agência Escola de Comunicação do CESUPA – STORM, 2014.

Em março de 2014, a pesquisa alcançou 447 egressos distribuídos em todos os cursos do CESUPA, conforme Tabela 04. Destaque-se que a participação foi 100% voluntária. Registre-se que a coleta de dados continua em andamento.

TABELA 04 – Distribuição % do Curso de Graduação

Curso de graduação concluído	N	%
Fiz somente pós-graduação no CESUPA	1	0,22
Nutrição	1	0,22
Tecnologia em Redes de Computadores	1	0,22
Bacharelado em Sistemas de Informação	10	2,24
Odontologia	11	2,46
Fisioterapia	17	3,80
Tecnologia em Processamento de Dados	24	5,37
Direito	25	5,59
Ciências Ambientais	26	5,82
Farmácia	26	5,82
Medicina	26	5,82
Ciências Contábeis	32	7,16
Biologia/ Ciências Biológicas	34	7,61
Enfermagem	48	10,74
Bacharelado em Ciência da Computação	50	11,19
Engenharia de Produção	51	11,41
Administração	64	14,32
Total Geral	447	100

Fonte: CPA, 2014.

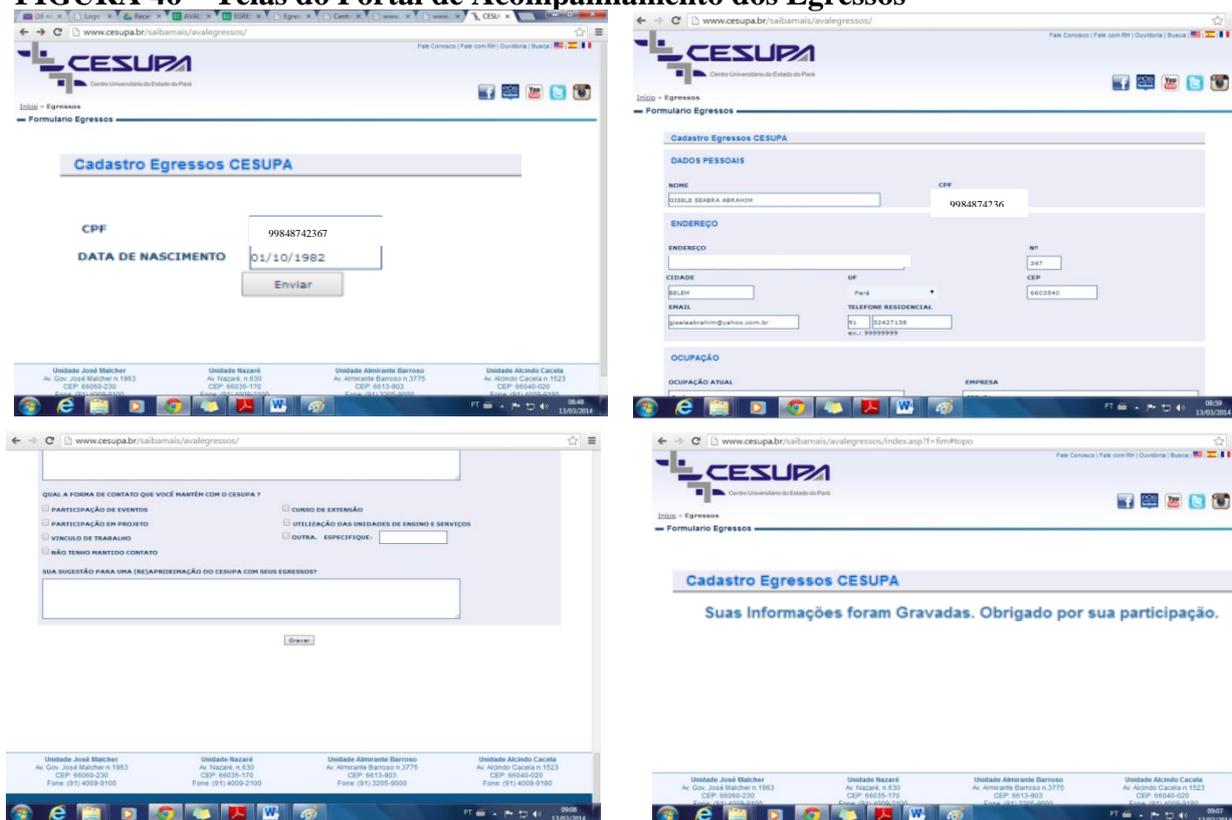
Considerando a população de 9.415 egressos da graduação, a amostra calculada para um resultado com 95% de confiança foi de 369 participantes. Portanto, a meta foi alcançada para representar os egressos da instituição. Os cursos que alcançaram representatividade de resultados isoladamente são: Ciências Ambientais, Engenharia de Produção, Ciências Biológicas e

Enfermagem, pois atingiram pelo menos 20% de seus egressos. Mas, todos os dados levantados podem ser analisados qualitativamente no âmbito de cada curso.

Em 2014, a Central de Processamento de Dados (CPD/CESUPA), desenvolveu o sistema para a realização da pesquisa de acompanhamento dos egressos no ambiente e servidor institucional, dando corpo ao Projeto *Alumni*, proposto no PDI 2011-2015, e consecutivamente alcançando os objetivos de: a) incentivar a colaboração dos egressos para o desenvolvimento institucional; e b) criar base de dados para acompanhamento de atividades exercidas por egressos.

O acesso é realizado com o CPF e a data de nascimento. Os dados já coletados foram importados para o sistema interno. Portanto, o portal inaugura com o cadastro de mais 400 egressos. O acesso é simples, seguro e ao participar o ex-aluno pode receber e-mails sobre a instituição, eventos e outras notícias, além de receber uma carteirinha, que permitirá a utilização e consulta do acervo da biblioteca. Na Figura 46 é possível visualizar o ambiente de cadastro e pesquisa do Portal de Acompanhamento dos Egressos.

FIGURA 46 – Telas do Portal de Acompanhamento dos Egressos



Fonte: Site CESUPA, 2014.

A Agência Escola de Comunicação - Storm, do CESUPA, Unidade de Ensino do Curso de Comunicação Social, desenvolveu a identidade visual para o Programa de Acompanhamento de Egressos, utilizando a paleta de cores institucionais. A escolha da seta como ícone é para indicar a

continuidade que o CESUPA almeja ao manter o vínculo com os seus ex-alunos, como se ilustra na Figura 47.

FIGURA 47 – Logomarca do Programa de Acompanhamento de Egressos

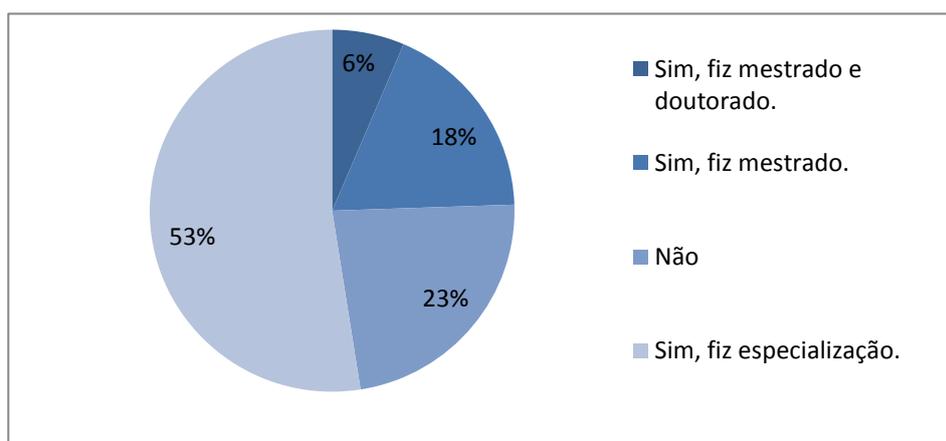


FONTE: Elaborada pela Agência Escola de Comunicação do CESUPA – STORM, 2014.

6.1 Principais resultados da pesquisa

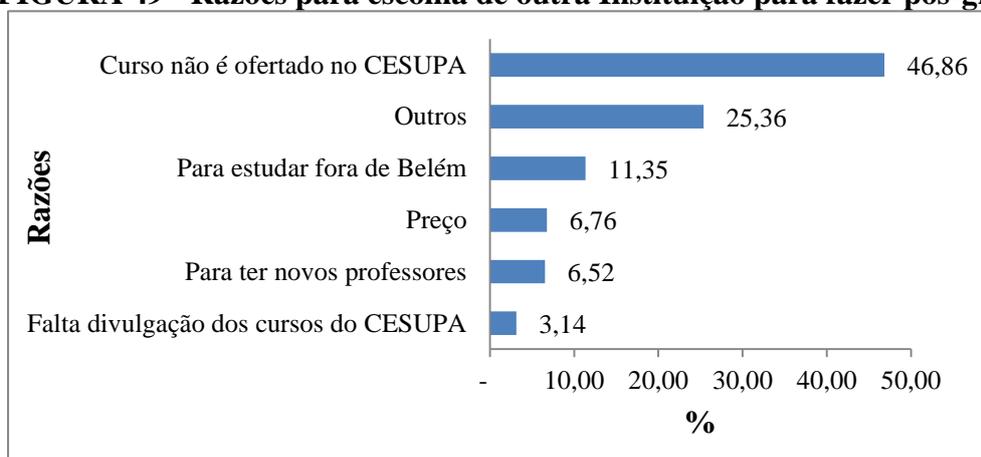
Dos 447 egressos participantes apenas 23% ainda não fizeram pós-graduação, o que demonstra que os egressos buscam constante aperfeiçoamento considerando que 29% do total finalizou a graduação entre 2010 a 2014. Dos 77% que já fizeram no mínimo especialização, apenas 11% fez a pós-graduação no CESUPA, sendo que a principal razão apontada pelos mesmos para isso é a instituição não oferecer o curso que almejam, conforme Figura 49.

FIGURA 48 – Distribuição % de realização de pós-graduação



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

FIGURA 49 - Razões para escolha de outra Instituição para fazer pós-graduação



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

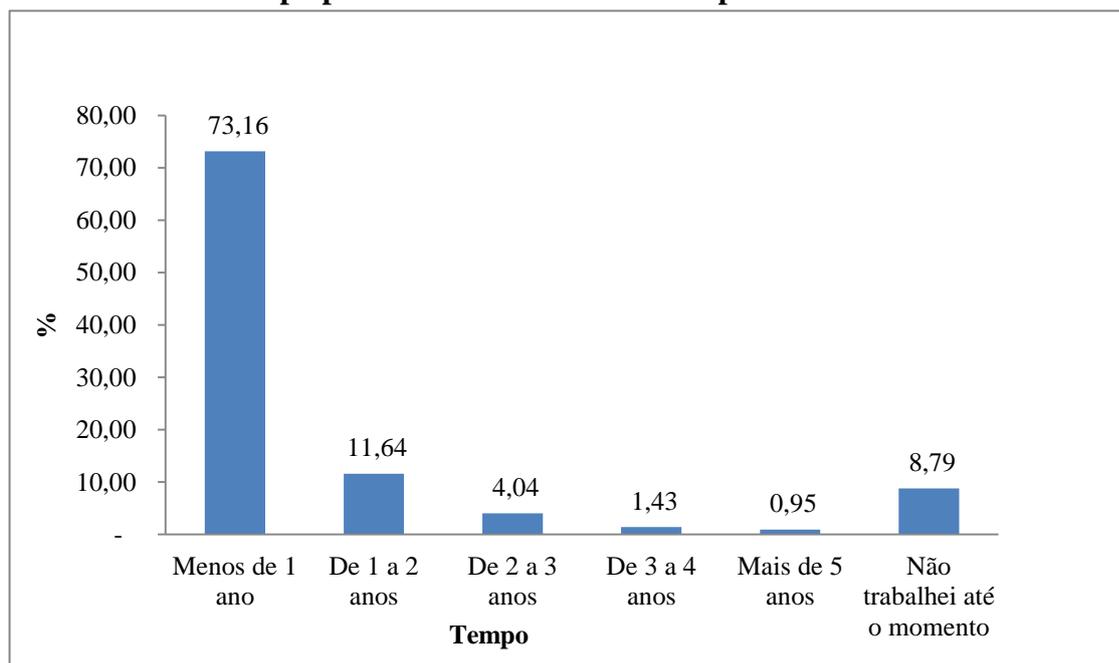
Diante disso, é fundamental aproximar-se dos alunos da instituição para identificar as demandas para criação de novos cursos de especialização, permitindo assim a continuidade do vínculo com o CESUPA, bem como para gerar novas oportunidades de negócios ao mesmo tempo em que favorece os egressos que terão desconto nas mensalidades, fortalecendo assim a Política de Atendimento ao Estudante e a sustentabilidade financeira da IES.

6.1.1 Categoria formação recebida e empregabilidade

A formação recebida no CESUPA e o seu impacto na empregabilidade dos ex-alunos foi diagnosticada por quatro indicadores: tempo de inserção no mercado depois de formado na Figura 50, faixa salarial atual na Figura 51, colaboração do CESUPA para atuar no mercado de trabalho na Figura 52 e percepção do próprio egresso quanto a sua preparação para atuar no mercado de trabalho na Figura 53.

A inserção profissional dos egressos do CESUPA é excelente, pois mais de 73% conseguem dar início às atividades profissionais em menos de um ano, o que significa que o mercado reconhece o perfil dos concluintes da instituição, conforme exposto na Figura 50.

FIGURA 50 – Tempo para dar início às atividades profissionais



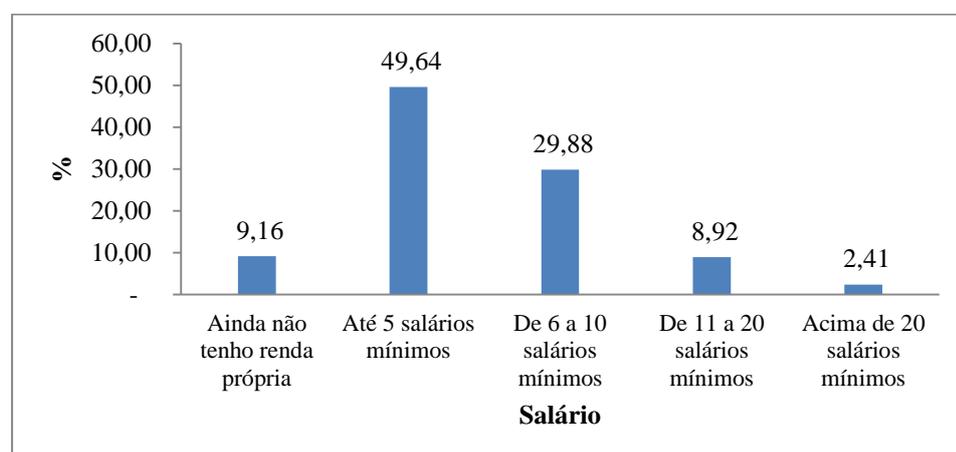
Fonte: CPA, Pesquisa Egressos, 2014.

Quanto a essa categoria um relato de egresso do curso de Enfermagem destaca-se entre os demais, conforme segue reprodução, sobre seu início de atividades profissionais e rápida evolução na carreira:

Com um ano de formado pelo CESUPA e trabalhando num PSF no Município de Santo Antônio do Tauá recebi uma proposta de ser Diretor de Enfermagem no Hospital Regional de Tailândia. Aceitei na hora, mesmo sem experiência, mas quem tem fé em Deus e busca conhecimentos pode enfrentar qualquer desafio. Eu imaginava chegar a pegar um cargo como esse, mas só depois de muito tempo de trabalho. Observava meus mestres do CESUPA e pensava um dia vou ser que nem eles, responsáveis e assumindo cargos importantes. Sempre agradeço a Deus pelas oportunidades que surgem e que irão surgir ainda... Um recado que deixo aos novos Enfermeiros é que no início não pensem no quanto irão ganhar e sim aproveitar a primeira oportunidade e mostrar seu potencial, o resto vem naturalmente. Obrigado CESUPA (Depoimento de Egresso diplomado em Enfermagem pelo CESUPA).

A faixa salarial, exposta na Figura 51, concentra-se em até 5 salários mínimos (49,64%) e de 6 a 10 salários mínimos (29,88%), tendo apenas 9,16% ainda sem renda própria, o que é um percentual inferior ao dos respondentes que se graduaram entre 2010 a 2014 (25%), portanto, esse é um resultado muito favorável, pois o valor de mercado de um profissional tende a crescer quando somada as experiências acumuladas com o passar dos anos.

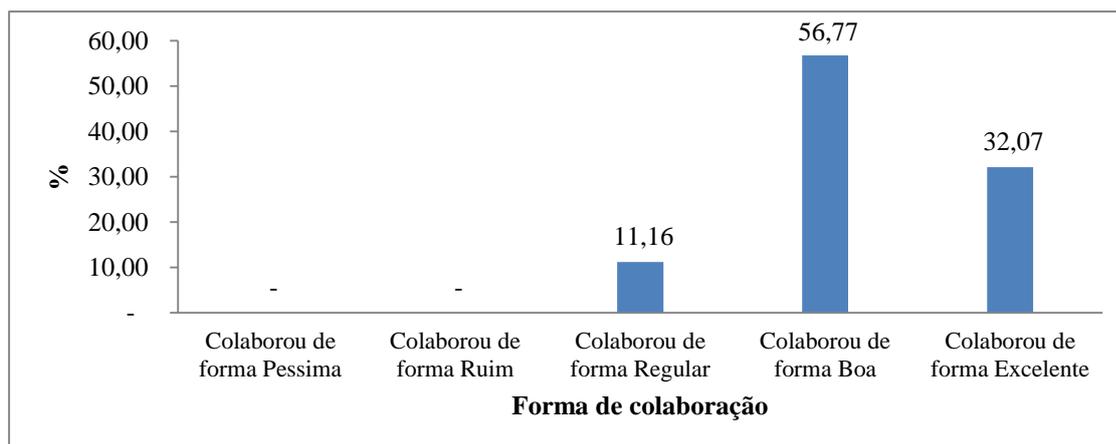
FIGURA 51 – Faixa salarial dos egressos



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

As Figuras 52 e 53 apresentam dois aspectos complementares. A Figura 52 apresenta a percepção dos egressos quanto à colaboração do CESUPA para a atuação profissional dos mesmos no mercado. Quando somados os resultados dos conceitos bom e excelente obtém-se 88,84% de aprovação quanto à colaboração da IES para o desempenho dos ex-alunos no mercado. Ressalte-se que não houve nenhuma alternativa nos conceitos ruim e péssimo. No entanto, quando os mesmos foram questionados com a seguinte pergunta: Você se sentiu preparado (a) para o mercado de trabalho quando concluiu o curso no CESUPA? Os resultados concentraram-se em 40,86% como razoavelmente preparados, seguido por 35,39 que se sentiram muito preparados. Observe-se que este resultado pode ser fruto da própria insegurança que os mesmos tiveram ao passar da vida acadêmica para efetiva aplicação de seus conhecimentos no mercado.

FIGURA 52 – Colaboração do curso do CESUPA para atuação no mercado



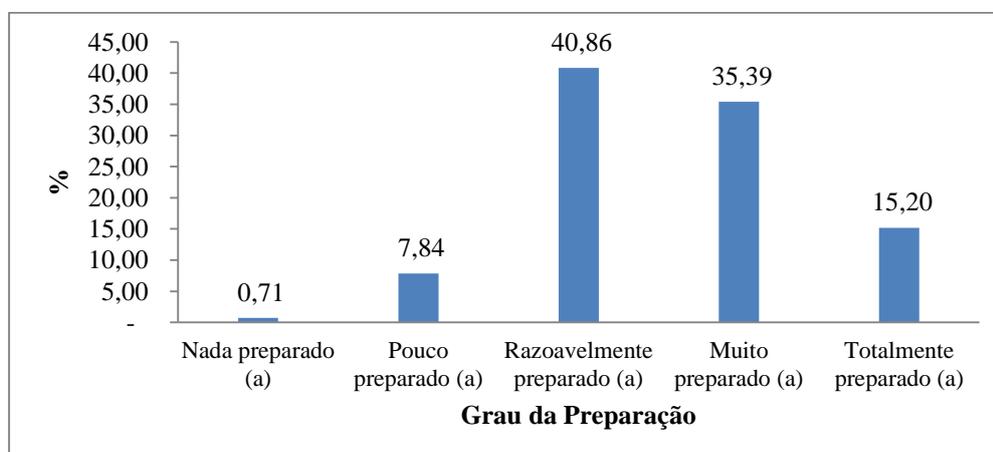
Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

A dificuldade relatada concentra-se na exigência de experiência profissional requerida pelas empresas e organizações em geral no momento da contratação. Uma sugestão para diminuir essa lacuna é intensificar a aproximação com essas empresas e organizações para o desenvolvimento de atividades práticas durante o curso, pois os relatos sinalizam que:

A maior dificuldade que encontrei foi o fato de eu não ter muita experiência na área, complicou um pouco no início para ter a primeira oportunidade. Mas o fato persistência foi determinante para efetivamente conseguir o primeiro emprego. No desempenho diário, a boa base do curso me ajudou e continua ajudando para o desenrolar das atividades como engenheiro. Em resumo o curso foi muito bem aproveitado, através da excelente equipe de mestres, mas o que faltou de fato foi um maior incentivo de estágios na área (Depoimento de Egresso Diplomado em Engenharia de Produção).

Os respondentes reconhecem que o CESUPA estimula a prática, conforme relato de egresso diplomado em Fisioterapia: “A prática da fisioterapia dá-se pelos estágios e monitorias. O CESUPA segue esse processo e o aluno só cresce com isso!”.

FIGURA 53 – Percepção sobre a preparação para atuação no mercado

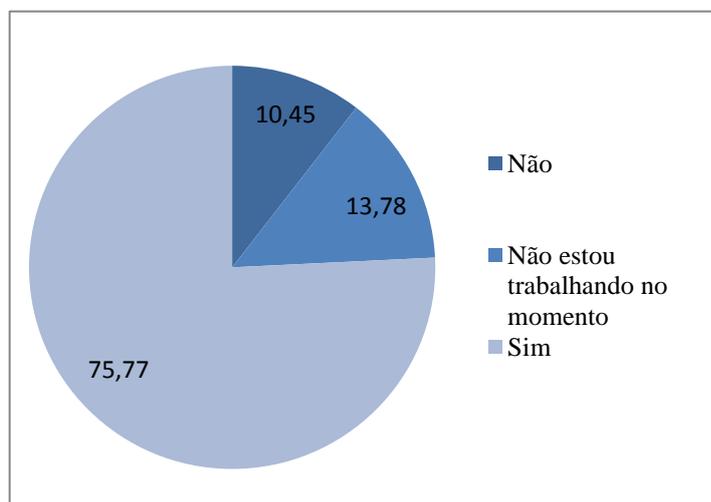


Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

6.1.2 Categoria relação entre ocupação e formação

A relação entre a ocupação atual dos egressos e a formação na IES foi positiva, visto que mais de 75% atuam profissionalmente na mesma área de seus respectivos cursos de graduação, o que demonstra que os cursos ofertados pela instituição formam profissionais que o mercado demanda, logo, há oportunidades de trabalho para os mesmos. O depoimento de uma egressa diplomada em Administração - Gestão com Pessoas, que foi contratada para trabalhar na área de administração, mas gostaria de oportunidade na área de Recursos Humanos, é um exemplo também de relação entre formação e ocupação, visto que a mesma trabalha na área administrativa e foi contratada em seguida a sua formatura, como se pode concluir: “Logo que me formei fui contratada em uma empresa, mas o cargo não correspondia com a minha área de formação, logo fiquei frustrada com passar dos dias, pois gostaria muito de estar trabalhando em algo ligado ao meu curso”.

FIGURA 54 – Atuação do egresso na área de formação



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

Imagem da IES

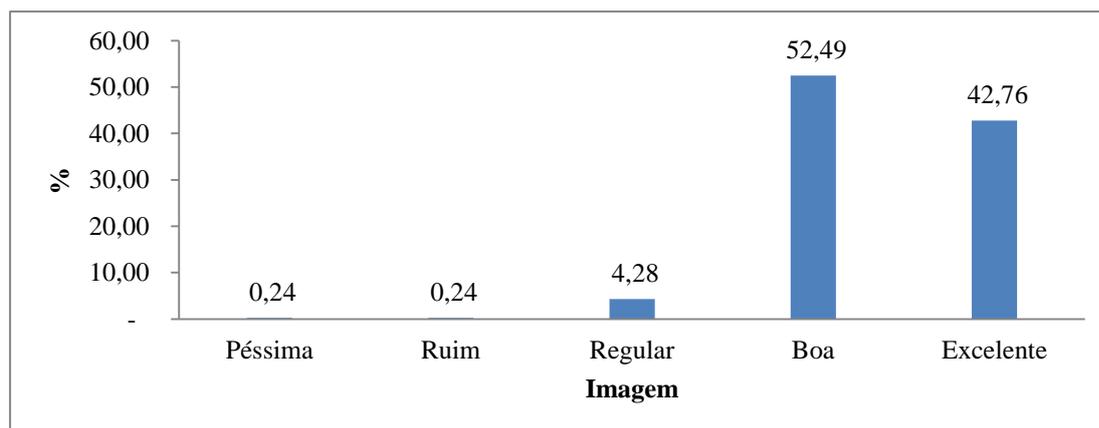
"Sou apaixonada pelo Cesupa, por ter um corpo docente maravilhoso, relação teoria e prática, os melhores campos de estágio, uma excelente imagem pública.

Depoimento de Egressa graduada em Enfermagem pelo CESUPA

6.1.3 Categoria Imagem Institucional

Ao serem questionados sobre como avaliavam a imagem pública da instituição, 52,49% a consideram-na como boa e 42,76% como excelente, o que representa um total de 95,25%, conforme Figura 55. Sublinhe-se que esta percepção é unânime entre os alunos atualmente matriculados, corpo docente e técnico-administrativo e gestores do CESUPA, conforme resultados da autoavaliação em 2013 anteriormente apresentados nesse relatório. Outro participante afirma que “depois de formado ainda estagiava e trabalhava, graças ao peso do curriculum do CESUPA, que me abriu várias portas!” (Depoimento de Egresso graduado em Ciências Contábeis pelo CESUPA).

FIGURA 55 - Avaliação da imagem pública do CESUPA



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

6.1.4 Contato com o CESUPA

As formas de contato com os egressos, Figura 56, mais frequentes são: vínculo de trabalho e participação em eventos. Destaque-se que 58% dos respondentes afirmaram não manter nenhum vínculo com o CESUPA, constituindo-se em uma oportunidade para a IES consolidar o vínculo com seus ex-alunos.

Embora a maioria não tenha contato com a IES, 9,25% dos participantes são funcionários técnico-administrativo e/ou docente do CESUPA, como é o caso do egresso diplomado em Direito e docente do curso de Direito, que mantém vínculo permanente com a instituição: “Sou professor do CESUPA e estudei na instituição, fiz especialização no CESUPA e estou terminando o mestrado também no CESUPA. Além disso, sou advogado e tenho escritório com dois sócios ex-alunos do CESUPA, os quais também são professores do CESUPA”.

FIGURA 56 - Forma de contato que o egresso mantém com o CESUPA



Fonte: CPA – Pesquisa Egressos, 2014.

Partindo dos dados analisados, registra-se algumas sugestões para essa (re) aproximação:

- articular reunião anual com todos os alunos egressos e ingressos para uma troca de experiências;

- ofertar cursos para formação continuada;
- estimular a realização de evento para confraternização dos egressos;
- convidar egressos para participar de projetos de extensão da instituição;
- criar redes de contatos profissionais dos egressos;
- divulgar política de descontos para egressos;
- articular aproximação com os egressos que são empresários para que os mesmos possam fazer celebrar convênio com o Núcleo de Estágios;
- criar informativo para egressos que será disponibilizado em formato digital via e-mail;
- instituir Programa de *Mentoring* para que os egressos possam tutorar os alunos.

PARTE VI

AÇÕES REALIZADAS A PARTIR DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

Os resultados da autoavaliação subsidiam o planejamento da gestão acadêmico-administrativa no CESUPA. Em 2013 os resultados foram encaminhados em dois momentos aos gestores: no final do primeiro semestre e no início de 2014. Momento quando foi possível apresentar nas reuniões de planejamento os resultados integrais do ano de 2013 para propiciar a elaboração de planos de ação a partir dos resultados obtidos. Desse modo, cada curso pôde planejar suas atividades para 2014, assim como ocorreu no ano anterior, quando foram planejadas as ações para 2013. Portanto, a IES realizou várias atividades de melhoria sustentadas nos resultados da autoavaliação, as quais serão apresentadas em suma nessa parte, organizadas em cada uma das dimensões propostas pelo SINAES.

1. AÇÕES EXECUTADAS EM 2013

1.1 Dimensão 2 - Políticas para Ensino

- Aplicação semestral de prova integrada em todos os cursos a partir dos resultados do ENADE.
- Análise dos resultados do ENADE pelos NDE's, com apoio da COGRAD e CPA.

1.2 Dimensão 4 – Comunicação com a sociedade

1.2.1 Canais de comunicação

- Melhoria do e-mail institucional e mensagem *online* com mais funcionalidades.
- Mudanças no site institucional.
- Controle de *status* dos serviços online.

1.2.2 Ouvidoria

- Reestruturação da ouvidoria.
- Contratação de ouvidora registrada na Associação Brasileira de Ouvidoria.
- Abertura para demandas de funcionários na ouvidoria.
- Criação de relatórios de gestão para acompanhar desempenho da ouvidoria, com classificação das demandas; controle de origem das demandas; tipo de demandas; percentual da origem das demandas atendidas e solucionadas; e tempo de resolução e encerramento.

FIGURA 57 – Demonstração de demanda no sistema da ouvidoria

OUVIDORIA		VOLTAR	
ALNO-4978 (RECLAMAÇÃO)			
NOME	TURMA
CURSO	FISIOTERAPIA		
DATA E HORA	26/08/2013 23:51:24		
SETOR	OUTROS		
DESCRIÇÃO	Não estou conseguindo acesso ao wifi do campus Cesupa nazaré. Não conecta a rede.		
USUÁRIOS RELACIONADOS	-CTIC-SUPORTE(JOHNNY) -OUVIDORIA		

HISTÓRICO DE MENSAGENS		
EM 27/08/2013 7:33:08	DE OUVIDORIA	PARA CTIC-SUPORTE(JOHNINY)
Para conhecimento e providências. Carmem		
EM 30/08/2013 11:04:40	DE OUVIDORIA	PARA CTIC-SUPORTE(JOHNINY)
Prezado Professor Johnny solicito sua atenção para retorno pela ouvidoria informando as providências tomadas para o caso, uma vez que temos que dar retorno a aluna e fechamento do chamado conforme o Normativo da Ouvidoria.		

Fonte: Ouvidoria, 2013.

1.2.3 Redes Sociais

- Ampliação da participação da IES nas redes sociais.

1.3 Dimensão 05 - Políticas de pessoal

1.3.1 Corpo Docente

- Formação continuada dos docentes com a definição do tema do seminário anual com base nos resultados da avaliação docente;
- apoio aos docentes para pesquisas e publicações científicas;
- definição da carga horária docente com base nos resultados da avaliação pelas turmas.

1.3.2 Corpo técnico-administrativo

- Criação do Programa Saúde do Trabalhador;
- criação do Fale com o RH;
- explanação da CPA no acolhimento de novos funcionários;
- *feedback* aos funcionários sobre os resultados da autoavaliação;
- capacitação do corpo técnico administrativo por meio de cursos e palestras.

1.4 Dimensão 06—Organização e Gestão da Organização

1.4.1 PAEX

- A implantação do Programa Parceiros para Excelência (PAEX), em cooperação com a Fundação Dom Cabral, em 2013, também representa um avanço institucional. A instituição consolidou a prática de realização de planejamento de longo prazo e comprometeu-se no

realinhamento de suas estratégias que serão melhor gerenciadas por meio de indicadores de desempenho monitorados mensalmente. A CPA integrou a equipe de trabalho para aproximar-se da gestão estratégica.

1.4.2 Colegiados de curso discutem resultados da autoavaliação

- As reuniões de colegiado dos cursos passaram a discutir resultados da autoavaliação.

1.5 Dimensão 07—Infraestrutura

1.5.1 Sala dos professores

- Ampliação do número de tomadas nas salas dos professores na unidade José Malcher;
- substituição dos computadores das salas dos professores de todas as unidades.

1.5.2 Melhoria das Lanchonetes

- Alteração da gestão das lanchonetes das unidades Nazaré e José Malcher, visto que receberam a menor média na avaliação de infraestrutura em 2013.

1.5.3 Aquisição de Equipamentos

- Aquisição de equipamentos de informática
- aquisição de novos equipamentos condicionadores de ar.

1.6 Dimensão 08 - Planejamento e avaliação

1.6.1 Aperfeiçoamento dos Instrumentos

- Refinamento dos instrumentos de coleta de dados de autoavaliação;
- estudo indicou 0,92 de confiabilidade dos instrumentos (quanto mais próximo de 1 melhor).

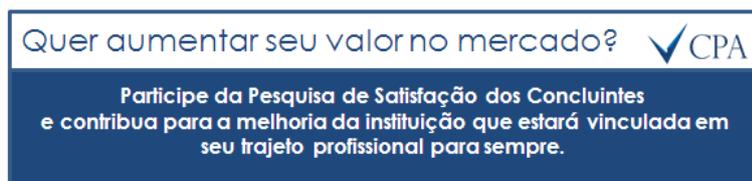
1.6.2 Pesquisa Egressos

- Finalização do instrumento com teste piloto;
- início de coleta de dados.

1.6.3 Pesquisa Concluintes

- Realização de Piloto do instrumento com os concluintes de 2013, com chamada no sistema online e site da instituição, conforme apresenta a Figura 57.

FIGURA 58 – Banner para chamada da Pesquisa com os concluintes



Fonte: CPA, 2013.

1.6.4 Revisão do Projeto de autoavaliação

A comissão iniciou a revisão do projeto de autoavaliação institucional para organizar as dimensões avaliadas com base nos cinco eixos propostos no novo instrumento de avaliação institucional.

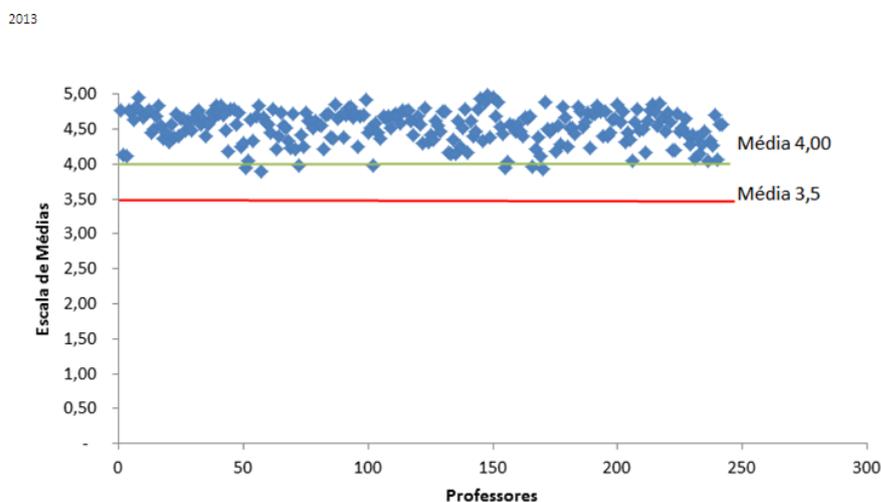
1.6.5 Validação do método de coleta de dados por meio de método científico

- Aprovação de artigo nos Seminários do INEP que permitiu o intercâmbio de experiências;
- Apresentação do relato da CPA em evento da FUNADESP.

1.6.6 Dados qualitativos

- Ampliação da coleta de dados qualitativos;
- análise de dados qualitativos e classificação por análise de conteúdo.
- análise dos resultados do ENADE 2012 em conjunto com a COGRAD e coordenação e NDE's dos curso de graduação;
- acompanhamento da participação voluntária na autoavaliação;
- evolução do desempenho docente fez emergir um novo indicador de qualidade mínima com a média 4, visto que os docentes da IES estão distribuídos nessa faixa.

FIGURA 59 – Média do Desempenho Docente no CESUPA em 2013



Fonte: CPA, 2013.

- elaboração de relatórios setoriais tais como para o setor de Tecnologia (CTIC) e de indicadores de gestão utilizados no PAEX;
- participação da CPA na elaboração do Planejamento estratégico do CESUPA.

1.7 Dimensão 09 - Política de Atendimento aos Estudantes

- Acompanhamento às turmas da graduação pelos coordenadores de curso;
- orientação de alunos e turmas pelo Serviço de Apoio ao Estudante (SAE) e pelo Núcleo de Acessibilidade (NAC).

2. AÇÕES PLANEJADAS PARA 2014 A PARTIR DOS RESULTADOS DE 2013

As ações apresentadas foram organizadas em: âmbito acadêmico, infraestrutura, comunicação coma sociedade e gestão de curso, exatamente as dimensões avaliadas em 2013. Para consultar os planos específicos de cada curso basta acessar a página da CPA, hospedada no site do CESUPA.

2.1 Âmbito acadêmico

A CPA disponibilizou para os coordenadores de curso os resultados da autoavaliação em agosto de 2013 e em janeiro de 2014, no mês de janeiro os dados qualitativos e quantitativos referentes a cada curso para planejarem ações para 2014. Abaixo, destacam-se as mesmas, em cada uma das dimensões avaliadas. A partir dos planos elaborados pelos coordenadores de curso e seus respectivos NDE's foi possível elaborar os quadros que seguem no Quadro 08 e 09.

QUADRO 08 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria do desempenho discente

AVALIAÇÃO DISCENTE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

- Estimular a produção de artigos e garantir aprovação de considerado número de trabalhos científicos ou técnicos em Congressos de Contabilidade;
- Intensificar a integração de disciplinas;

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

- Melhorar a pontualidade dos alunos quanto ao início e término das aulas;
- Melhorar a escrita dos alunos;
- Melhorar o domínio de conhecimento básico entre os alunos;
- Promover maior interação entre alunos e professores;

SISTEMAS DE INFORMAÇÕES

- Melhorar a pontualidade e a assiduidade dos alunos;
- Desenvolver as habilidades de interpretação, raciocínio lógico e análise na turma;
- Manter o respeito e a atenção durante as interações dos colegas;

CIÊNCIAS AMBIENTAIS

- Sensibilização nas Oficinas Acadêmicas;
- Apoio dos professores no sentido de esclarecer os alunos sobre as penalidades do não cumprimento dos horários de aula;
- Utilização de estratégias de ensino e elaboração de instrumentos avaliativos, no âmbito de cada disciplina, que estimulem o desenvolvimento de tais habilidades;
- Oficina Acadêmica;
- Acompanhamento de turma por meio de visitas a sala de aula;
- Estímulo a leitura de textos diversos e dos livros indicados na Bibliografia Básica;
- Acompanhamento de turmas por meio de visitas periódicas em sala;

FISIOTERAPIA

- Comunicar ao aluno sua situação em casos que estes itens não estejam sendo cumpridos, via aluno online. Trabalho individualizado;
- Cumprir as estratégias combinadas no planejamento das atividades para estimular e envolver os alunos nas atividades acadêmicas Considerando a importância dos aspectos desta dimensão para o desempenho futuro do profissional que está sendo formado;
- Acompanhamento dos alunos no cotidiano para evitar queda no desempenho;

ODONTOLOGIA

- Visitar as turmas para mostrar a importância do processo autoavaliativo;
- Articular com a CPA estratégias de marketing relacionadas à divulgação do processo;
- Criar um mecanismo que proporcione maior contato com esses alunos, com a presença do coordenador e membros do NDE na Unidade Nazaré.

Fonte: Planos de Ação dos cursos de graduação para 2014 com base nos resultados da autoavaliação 2013.

QUADRO 09 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria do desempenho docente

AVALIAÇÃO DOCENTE

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

- Intensificar a integração graduação e pós-graduação;
- Ter um quadro docente qualificado uso intensivo de tecnologias de informação como recurso didático, configurando-se como um diferencial do curso;

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

- Ampliar em 100% dos alunos sobre o conhecimento do Plano de Ensino da Disciplina;

CIÊNCIAS AMBIENTAIS

- Espera-se que seja alcançado o patamar de excelência (média 5,0) a partir das ações definidas em colegiado;
- Capacitação Docente;

FARMÁCIA

- Trabalho no colegiado para que os docentes incorporem em seu trabalho junto as turmas, o plano de ensino;

FISIOTERAPIA

- Estímulo à leitura e capacitação técnica do docente;
- Acompanhamento semanal feito pelo coordenador do período em relação a satisfação do aluno em relação a utilização do tempo de aula pelo professor;
- Manter recomendações online permanentemente em forma de lembretes após a conversa com os professores que apresentaram estas questões, antes das avaliações;

Fonte: Planos de Ação dos cursos de graduação para 2014 com base nos resultados da autoavaliação 2013.

2.2 Ações planejadas para melhoria da Infraestrutura

As ações apresentadas no Quadro 10 foram propostas pelos coordenadores de curso e NDE's.

QUADRO 10 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da infraestrutura

INFRAESTRUTURA

AÇÕES PLANEJADAS

ADMINISTRAÇÃO

- Atender o número de alunos por turma e melhorar a capacidade do laboratório;

COMUNICAÇÃO SOCIAL/PUBLICIDADE E PROPAGANDA

- Melhorar tanto o espaço físico quanto o atendimento e serviços oferecidos pela lanchonete;

DIREITO

- Promover a gradativa atualização do acervo;
- Campanha na biblioteca sobre a preservação das obras e um melhor acompanhamento dos funcionários acerca do estado do livro antes e depois do empréstimo ao usuário;
- Ampliar o acesso dos serviços de wi-fi;

- Melhorar os serviços de reprografia;
- Melhorar os serviços de impressão de material;

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

- Renovação de 100% dos computadores que possuem vida útil superior a 4 anos de uso;
- Aumentar os acessos de alunos de ciência da computação a revistas e jornais eletrônicos presentes no Portal da CAPES;
- Melhorar o espaço físico da lanchonete em termos de condições de conservação e adequação do espaço físico;

ENGENHARIA DA COMPUTAÇÃO E ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

- Aumentar a qualidade de equipamentos disponíveis nos laboratórios de informática;
- Atualizar os equipamentos dos laboratórios de Eletrônica e Física e ter uma política de reposição frequente para alguns componentes a fim de que não fiquem faltando;
- Ter uma quantidade de equipamentos compatível com o número de alunos de cada turma;
- Melhorar a infraestrutura dos laboratórios de informática no quesito climatização, acústica, data-shows e outros;
- Ampliação da infraestrutura de laboratórios de eletrônica adequando-se às novas demandas do curso de Engenharia de Computação;
- Melhorar a infraestrutura geral das salas, considerando ar condicionado, carteiras, pontos de tomada, acesso à rede sem fio e data-show;
- Levantar as necessidades dos professores referentes ao preenchimento dos Diário;
- Mais vagas disponíveis no estacionamento de professores, dada a rápida lotação do mesmo e a melhoria na segurança dos estacionamento com controle remoto;

NUTRIÇÃO

- Estabelecer calendário de acompanhamento de turma;

CIÊNCIAS BIOLÓGICAS

- Manutenção e compra de equipamentos de laboratórios, biblioteca, redes da unidades e fiscalização da Lanchonete e reprografia;

CIÊNCIAS AMBIENTAIS

- Revisão da Bibliografia Básica pelos docentes para atualização do acervo e aquisição de outras mídias para o curso;
- Melhorias para permitir o acesso a rede sem fio em sala de aula, laboratórios e área de convivência;
- Melhorias em relação as infiltrações e climatização; maior número de tomadas para a utilização de notebooks pelos alunos;
- Capacitação dos funcionários para atendimento ao público;
- Melhorias no serviço de impressão (manutenção ou substituição de impressora) para atender as demandas acadêmicas dos alunos.

ENFERMAGEM

- Atualização do acervo bibliográfico do curso a cada 4 anos e o número de exemplares atinja a média de, no mínimo, 1 exemplar para cada 8 alunos da bibliografia básica;
- Manutenção constante dos aparelhos de ar condicionado, infiltrações, goteiras, etc.);
- Manutenção dos equipamentos para que estejam em perfeita condição de uso durante as aulas nos laboratórios de informática;
- Atender as necessidades dos alunos na reprografia em relação à reprodução de material, bem como a impressora;

FARMÁCIA

- Reestruturação do PPC e bibliografias;
- Disponibilizar na biblioteca, maior N° de exemplares e atualizar as edições.

FISIOTERAPIA

- Melhorar atendimento aos alunos ao usarem o Sistema SIBIC, funcionárias sensibilizadas para atendê-los com educação e cordialidade;
- Atualização e ampliação do acervo bibliográfico;
- Treinamento em recepção e atendimento;
- Implantação do Laboratório Morfofuncional;
- Manutenção do prédio da clinica-escola;
- Instalação de Chuveiros elétricos nos vestiários da piscina;

- Substituição do Aquecedor da piscina;
- Manutenção dos aparelhos de ar condicionado (temperatura e barulho);
- Eliminar odor desagradável;
- Eliminar presença de mofo;
- Melhorar a iluminação, limpeza;
- Implantar rede sem fio na Clínica-escola e na Unidade Nazaré que tem funcionamento deficiente;
- Melhorar a qualidade dos computadores e manutenção;
- Manutenção e permanente investimento na qualidade do serviço;
- Aquisição de mais equipamentos de reprografia;
- Melhorar a qualidade e preço acessível aos produtos oferecidos, ofertando alimentação saudável;
- Melhorar o espaço físico ofertando conforto ao aluno;
- Melhorar a qualidade no serviço de impressão;
- Capacitação treinamento dos funcionários da sala dos professores;
- Reestruturar fisicamente os banheiros masculinos;
- Propor ampliação da infraestrutura do estacionamento que atenda as demandas docentes.

Fonte: Planos de Ação dos cursos de graduação para 2014 com base nos resultados da autoavaliação 2013.

2.3 Ações planejadas para a melhoria da Comunicação com a Sociedade

As ações apresentadas no Quadro 11 foram propostas pelos coordenadores de curso e NDE's.

QUADRO 11 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da comunicação interna e externa

COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

ADMINISTRAÇÃO

- Conhecimento e apropriação dos prazos e regras;
- Atender as demandas acadêmicas e dar agilidade na resolução dos problemas;

COMUNICAÇÃO SOCIAL/ PUBLICIDADE E PROPAGANDA

- Estabelecimento de um grupo gestor para o curso;
- Divulgar procedimentos acadêmicos para os calouros e veteranos;
- Elaborar guia do estudante de comunicação;

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

- Participação efetiva nas Feiras de Vestibular;
- Edição semestral da revista eletrônica Saber Contábil;
- Estabelecer um dia de atendimento a cada semestre para orientações de serviços contábeis para população na praça;
- Fomentar a atividade de extensão;

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

- Melhorar a divulgação da ASCOM sobre CESUPA;
- Melhorar a atualização de informações das redes sociais;

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Fazer com que as informações sobre o CESUPA alcancem 100% dos alunos;
- Fazer com que os alunos do curso acessem mais as redes sociais do CESUPA;

ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO E ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

- Embora seja um índice muito bom, espera-se atingir 100% de participação dos docentes ainda na semana de adesão voluntária à coleta;
- Atingir uma média maior do que a atual no item Plano de Ensino nas turmas regulares;
- Alcançar 100% alunos de em termos de Comunicação Social quanto a ciência dos procedimentos acadêmicos;
- Diminuir a incidência de abertura de requerimentos fora do contexto das normas da IES;
- Interagir mais diretamente junto às coordenações, levantando continuamente informações e dados novos;

NUTRIÇÃO

- Melhorar o atendimento prestado aos usuários (alunos);
- Esclarecimentos sobre o processo de autoavaliação institucional;
- Curso de atendimento ao público para os funcionários do setor;
- Revisão do funcionamento dos setores;

CIÊNCIAS AMBIENTAIS

Orientação sobre os procedimentos acadêmicos;

Fonte: Planos de Ação dos cursos de graduação para 2014 com base nos resultados da autoavaliação 2013.

2.4 Ações planejadas para a melhoria da Gestão de Cursos

As ações apresentadas no Quadro 12 foram propostas pelos coordenadores de curso e NDE's.

QUADRO 12 – Ações planejadas no âmbito dos cursos de graduação para o ano de 2014 para melhoria da Gestão de Curso

COORDENAÇÃO DE CURSO

CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO

- Aumentar a visitas periódicas em sala de aula;
- Melhorar a atualização de informações das redes sociais.

CIÊNCIAS AMBIENTAIS

- Maior proximidade entre coordenação e alunos por meio de visitas periódicas as turmas;
- Divulgação dos resultados da Avaliação Institucional.

FARMÁCIA

- Elaboração de um cronograma de visitas periódicas as turmas.

Fonte: Planos de Ação dos cursos de graduação para 2014 com base nos resultados da autoavaliação de 2013.

PARTE VII

C ONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório apresenta uma síntese histórica da trajetória da avaliação no CESUPA, que no ano de 2014 comemora 10 de constituição formal da CPA, no mesmo momento que inicia o 4º. Ciclo de autoavaliação institucional (1º. 2005-2007; 2º. 2008-2010; 3º. 2011-2013). Nesses anos foram construídas pontes entre a gestão, planejamento e avaliação, que constituem vínculos inseparáveis em prol do desenvolvimento da IES. Com as experiências acumuladas e com o propósito de aperfeiçoar suas práticas a CPA encerra esse ciclo com a realização de uma metavaliação, que consagrará a revisão do projeto avaliativo, tornando-o mais próximo das finalidades institucionais.

Fortalecida pelo autoconhecimento, essa comissão forjará seu projeto com base em seus erros e acertos, sobretudo para consolidar-se como pilar indispensável ao planejamento e consequentemente para a evolução institucional. Nesse sentido, renova seu sentido e se incorpora ao cotidiano de professores, funcionários, alunos, e sobretudo dos gestores que tomam os seus resultados para fundamentação de suas práticas. Assim, a autoavaliação alimenta o sistema de gestão e o planejamento institucional para que então sejam dirigidas ações de melhorias globais perceptíveis a comunidade, que encontra significado no ato de avaliar.

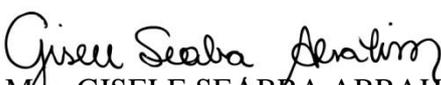
No ano de 2013 a maior conquista da CPA consistiu na consolidação do Programa de Acompanhamento de Egressos, pois a partir do mesmo torna-se possível firmar vínculos duradouros com seus alunos. Desse modo, a análise dos dados dessa primeira pesquisa de acompanhamento de egressos é um marco para o sistema de avaliação interna da instituição que conta a partir disso com o olhar desse segmento para a construção de novos caminhos que possibilitarão o retorno de muitos desses ex-alunos a esta casa.

A Comissão Própria de Avaliação/CESUPA sugere, portanto, que os dados aqui apresentados sejam analisados para identificação de oportunidades de melhoria. Recomenda-se a reflexão a partir das falas críticas com a seguinte questão: **“O que podemos fazer a partir de agora para mudar isso?”**. Para as falas de sugestão recomenda-se a reflexão com a seguinte pergunta: **“Como podemos aproveitar essa sugestão?”**. Depois disso, será possível diagnosticar as ações e ajustes necessários para aperfeiçoar a IES.

Destaca-se, por fim, ser de fundamental importância que esta comissão receba o retorno de quais medidas e ações serão ou foram tomadas a partir dos resultados aqui apresentados, pois estas constituirão para o acervo memorial da instituição e serão apresentadas a toda a comunidade do

CESUPA para que o sentido de avaliar torne-se cada vez mais vivo na instituição, uma vez que um dos entraves ao processo reside na falta de sistematização e registro por parte de alguns gestores acadêmicos e administrativos das ações realizadas com base nos resultados da autoavaliação.

Belém, 30 de março de 2014.


Prof^ª M^{sc.} GISELE SEABRA ABRAHIM
Coordenadora da CPA e Egressa do CESUPA