

2014

# Relatório de Autoavaliação Institucional

## **CENTRO UNIVERSITÁRIO DO ESTADO PARÁ – CESUPA**

### **REITOR**

Profº Dr. João Paulo do Valle Mendes

### **VICE-REITOR**

Sérgio Fiuza de Mello Mendes

### **PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO E EXTENSÃO**

Profª Msc. Sílvia Mendes Pessôa

### **PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO**

João Paulo Mendes Filho

### **PRÓ-REITORIA DE ADMINISTRAÇÃO**

Lílian Mendes Acatauassú Nunes

## **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

### **REPRESENTAÇÃO DISCENTE**

Reginna Vyctoria da Trindade Souza de Melo Carneiro

### **REPRESENTAÇÃO DOCENTE**

Felipe Fonseca Tavares de Freitas

Natalia Simões Bentes

Soanne Chyara da Silva Soares

### **REPRESENTAÇÃO PEDAGÓGICA E TÉCNICO ADMINISTRATIVA**

Elza Ezilda Valente Dantas

Gisele Seabra Abraham (Coordenadora da CPA)

Patrícia Valéria Naia de Souza

### **REPRESENTAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL**

Alcyr Moraes de Sousa

Rute Maria Castro e Costa

### **REPRESENTAÇÃO DOS EGRESSOS**

Jéssica Martins Maia

### **EQUIPE DE APOIO**

Carlos Benedito Pereira da Paixão - estatístico

Tereza Cristina Cantão da Cruz Silva - secretária

# **Relatório de Transição**

**A trajetória para o Ciclo 2015-2017**

# Apresentação

*Gisele Abraham*, Coordenadora da Comissão Própria de Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) do Centro Universitário do Estado do Pará (CESUPA) apresenta o Relatório Anual de Autoavaliação Institucional 2014, cujo ano foi marcado pela reestruturação da CPA tanto em sua composição quanto em seus processos e pelas novas orientações conferidas pela nota técnica nº. 65 INEP/DAES/CONAES quanto à condução dos ciclos de avaliação interna. Nesse sentido, serão expostas neste relatório as ações desenvolvidas ao longo desse ano de transição, que culminou com a constituição de uma nova unidade organizacional resultante da autocrítica inerente ao desafio de assegurar que a atuação da referida comissão reflita em evidente desenvolvimento institucional.

Nesse mesmo período, a CPA protagonizou movimentos de rupturas de concepções acerca da função avaliativa isolada em si e produtora de diagnósticos inócuos; tais rupturas decorreram de diversas ações articuladas pela comissão, as quais propiciaram: a) maior proximidade com os docentes a partir dos encontros de formação; b) a integração ao grupo gestor da IES; e c) a retomada dos encontros com as lideranças estudantis e visitas às salas de aula. No entanto, creditar pontualmente a conquista do reconhecimento do papel desempenhado pela comissão de autoavaliação às ações mencionadas seria imprudente, pois tal ruptura é fruto do trabalho ininterrupto ao longo dos mais de 10 anos de sua constituição.

A proximidade com o corpo gerencial possibilitou o acesso a informações estratégicas, o que posicionou a CPA diante das necessidades institucionais e moldou, dessa maneira, a autoavaliação às demandas internas, sem desconsiderar as dimensões propostas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Ademais, construiu-se com isso um ambiente de cooperação entre as áreas, favorecendo o planejamento e a execução do processo avaliativo interno balizado na premissa básica de gerar autoconhecimento, que conseqüentemente permite melhoria nas decisões.

Diante disso, o presente relatório expõe a trajetória desse ano de intensas mudanças e que serviu de supedâneo para uma nova fase da autoavaliação institucional, que iniciará com o ciclo 2015-2017, tendo como um dos valores intrínsecos o conhecimento e aprendizagem organizacional, sobretudo para conduzir a ressignificação da função avaliativa dentro do CESUPA, que terá em seu princípio a apropriação do planejamento estratégico da IES.

O ano de 2014, decerto, será indelével na memória organizacional da CPA não apenas pelos desafios vencidos, mas por ter ocorrido a incorporação de instrumentos gerenciais em suas práticas diárias, que reduziu as barreiras entre as áreas institucionais e pelo mérito auferido ao contribuir com a busca pela excelência no CESUPA.

# Relatório de Transição

A trajetória para o Ciclo 2015-2017

# Lista de Siglas

- ACABS:** Área Ciências Biológicas e da Saúde
- ACEPA:** Associação Cultural e Educacional do Pará
- ACET:** Área Ciências Exatas e Tecnologia
- ACSA:** Área Ciências Sociais Aplicadas
- APCN:** Apresentação de Proposta para Cursos Novos
- ASCOM:** Assessoria de Comunicação
- CAPES:** Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
- CENTUR:** Centro Cultural Tancredo Neves
- CESUPA:** Centro Universitário do Estado do Pará
- CNPq:** Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
- COGRAD:** Coordenação de Graduação
- CONAES:** Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior
- CPA:** Comissão Própria de Avaliação
- CPC:** Conceito Preliminar de Curso
- DAES:** Diretoria de avaliação da educação superior
- DCN:** Diretriz Curricular Nacional
- ENADE:** Exame Nacional de Desempenho de Estudantes
- ENEM:** Exame Nacional do Ensino Médio
- IDD:** Índice de Diferença de Desempenho
- IES:** Instituição de Ensino Superior
- IGC:** Índice Geral de Cursos
- INEP:** Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- MEC:** Ministério da Educação
- NDE:** Núcleo Docente Estruturante
- NIEJ:** Núcleo Integrado de Empresas Juniores
- PAEX:** Parceiros para a Excelência
- PDI:** Plano de Desenvolvimento institucional
- PPA:** Plano de Pagamento Alternativo
- PPC:** Projeto Pedagógico do Curso
- PROUNI:** Programa Universidade para Todos

**RH:** Recursos Humanos

**SAE:** Serviço de Apoio ao Estudante

**SINAES:** Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

# Sumário

|  |    |
|--|----|
| <b>Capítulo 01</b> .....   | 1  |
| <b>Introdução</b> .....  | 1  |
| 1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....  | 1  |
| 2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO.....                            | 2  |
| 3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA.....                    | 3  |
| <br>   |    |
| <b>Capítulo 02</b> .....   | 9  |
| <b>Metodologia</b> .....   | 9  |
| 1. DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....                          | 9  |
| 1.1 Questionários.....   | 13 |
| 1.2 Grupos Focais.....   | 13 |
| 2. PARTICIPANTES DA PESQUISA.....  | 14 |
| 3. TÉCNICAS DE ANÁLISES DE DADOS.....  | 20 |
| <br>   |    |
| <b>Capítulo 03</b> .....   | 21 |
| <b>Apresentação e Análise dos Resultados</b> .....                             | 21 |
| 1. EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....                        | 21 |
| 1.1 Dimensão 8: Planejamento e Avaliação.....                                  | 21 |
| 2. EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....                                 | 22 |
| 2.1 Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional.....           | 22 |
| 2.2 Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição.....                    | 23 |
| 3. EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS.....   | 24 |
| 3.1 Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão.....          | 24 |
| 3.1.1 Percepção dos alunos sobre os PPC's.....                                 | 24 |
| 3.1.2 Percepção dos professores sobre os PPC's.....                            | 29 |
| 3.1.3 Reestruturação do Projeto Pedagógico do Curso de Comunicação Social..... | 33 |
| 3.1.4 Avaliação docente.....   | 34 |

|   |    |
|---|----|
| 3.1.5 Pesquisa com ingressantes .....   | 36 |
| Figura 25 - Qual a principal razão para a sua escolha do curso? .....                             | 37 |
| Figura 26 - Qual a principal razão para a sua escolha de ingressar no CESUPA? .....               | 37 |
| 3.2 Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade .....   | 38 |
| 3.3 Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes .....                                       | 43 |
| 4. EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO .....  | 45 |
| 4.1 Dimensão 5: Políticas de Pessoal .....  | 45 |
| 4.1.1 Corpo Docente.....  | 45 |
| 4.1.2 Corpo técnico-administrativo .....  | 46 |
| 4.2 Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição .....   | 46 |
| 4.2.1 Percepção dos alunos sobre o desempenho da Coordenação de Curso.....                        | 49 |
| 4.2.2 Percepção dos professores sobre o desempenho da Coordenação de Curso.....                   | 51 |
| 4.3 Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira .....  | 52 |
| 5. EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA .....  | 53 |
| 5.1 Percepção dos alunos sobre infraestrutura e serviços .....                                    | 53 |
| 5.1.1 Categoria Lanchonete.....   | 53 |
| 5.1.2 Categoria laboratórios e instalações específicas para os cursos.....                        | 55 |
| 5.1.3 Categoria Sala de Aula.....   | 56 |
| 5.1.4 Categoria biblioteca.....   | 58 |
| 5.1.5 Categoria Departamento Financeiro.....  | 59 |
| 5.1.6 Categoria Secretaria e Protocolo .....  | 60 |
| 5.1.7 Categoria Sistema On Line e Site do Cesupa.....   | 60 |
| 5.1.8 Categoria Reprografia .....   | 61 |
| 5.2 Percepção dos professores sobre Infraestrutura e serviços .....                               | 62 |
| 5.2.1 Categoria Lanchonete.....   | 62 |
| 5.2.2 Categoria Espaços Específicos do Curso: Laboratórios, ambulatórios, clínicas e núcleos..... | 62 |
| 5.2.3 Categoria Sala de aula .....  | 63 |
| 5.2.4 Categoria Biblioteca.....   | 63 |
| 5.2.5 Categoria Departamento Financeiro.....  | 64 |
| 5.2.6 Categoria Secretaria e Protocolo .....  | 64 |
| 5.2.7 Categoria Site do Cesupa e Sistema on-line.....   | 64 |
| 5.2.8 Categoria Reprografia e impressão .....   | 66 |
| 5.3 Percepção dos gestores sobre infraestrutura e serviços do.....                                | 66 |
| 5.3.1 Categoria Lanchonete.....   | 66 |
| 5.3.2 Categoria infraestrutura específica: Laboratórios, ambulatórios, núcleos e clínicas .....   | 66 |

|  |           |
|--|-----------|
| 5.3.3 Categoria Sala de aula .....                                     | 67        |
| 5.3.4 Categoria Biblioteca.....  | 67        |
| 5.3.5 Categoria Departamento Financeiro.....                           | 68        |
| 5.3.6 Categoria Secretaria e Protocolo .....                           | 68        |
| 5.3.7 Categoria Sistema On line e Site do Cesupa .....                 | 68        |
| 5.3.8 Categoria Serviço de Reprografia .....                           | 68        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 04.....</b>  | <b>70</b> |
| <b>Ações de Melhorias a partir da Autoavaliação.....</b>               | <b>70</b> |
| 1. AÇÕES DE MELHORIAS EXECUTADAS EM 2014 .....                         | 71        |
| 2. PROPOSIÇÃO DE AÇÕES PARA 2015 A PARTIR DOS RESULTADOS DE 2014 ..... | 75        |
| 2.1 No âmbito da Política de Pessoal .....                             | 75        |
| 2.2 No âmbito das políticas de ensino na graduação.....                | 76        |
| <br>   |           |
| <b>Capítulo 05.....</b>  | <b>79</b> |
| <b>Considerações Finais.....</b>                                       | <b>79</b> |



0

1

Capítulo

# Introdução

O presente relatório apresenta as ações desenvolvidas e os resultados da pesquisa de autoavaliação institucional de 2014, que iniciava um novo ciclo avaliativo (2014-2016). No entanto, em virtude da nota técnica no. 65 INEP/DAES/CONAES, que redefiniu o roteiro dos relatórios de avaliação interna bem como estabeleceu o início dos ciclos avaliativos para 2015, o ano de 2014 tornou-se um período de transição. Nesse sentido, este relatório, ainda que parcial por não contemplar o exame de todas as dimensões do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), encerra em si um ciclo (2014-2014), portanto, torna-se um **relatório final**.

## Relatório Final (2014-2014): transição para o Ciclo 2015-2017

Neste primeiro capítulo do relatório são apresentados os dados da instituição, a composição da CPA e o planejamento estratégico que havia sido traçado para o ciclo interrompido (2014-2016).

### 1. CONTEXTUALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

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 16 cursos de graduação.

Além dos cursos de graduação, a instituição oferta cursos de especialização nas áreas supracitadas. No *stricto sensu* há um Programa de Mestrado em Direito. Foi submetida à CAPES, a Apresentação de Proposta para Cursos Novos (APCN) do Projeto de Mestrado Profissional em Educação Médica em 2014, como parte do Programa de Implantação da Pós-graduação *Stricto Sensu*,

previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de 2011-2015. Com a implantação desse programa tornar-se-á possível o fortalecimento da graduação em Medicina, uma vez que investirá na capacitação e titulação de docentes da Medicina atuantes na região Norte do país.

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).*

## 2. COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

A institucionalização da Comissão Própria de Avaliação (CPA) deu-se por meio da Portaria CESUPA nº. 040 de 14 de junho de 2004, com base nos princípios norteadores e a missão do CESUPA e 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 do Ministério da Educação (MEC). Desde 2004 já totalizaram seis gestões da CPA/CESUPA, todas por meio de portarias (nº 057/2006; nº 057/2009; nº 062/2011; nº 008/2013; e nº 054/2014). A designação dos novos membros da CPA ocorreu por meio da Portaria 054/2014 (6ª gestão), cuja composição é exposta no Quadro 01.

### QUADRO 01 – Composição da CPA mandato de 2014-2017

| PERÍODO DE MANDATO: 2013-2015   |
|---|
| <b>REPRESENTAÇÃO DISCENTE</b>   |
| Reginna Vyctoria da Trindade Souza de Melo Carneiro – Área de Ciências Ambientais, Biológicas e da Saúde - ACABS.<br>Luana Pacheco Bacury - Área de Ciências Sociais Aplicadas - ACSA.<br>Paula Samara Araújo Cabral de Castro - Área de Ciências Exatas e Tecnologia - ACET. |
| <b>REPRESENTAÇÃO DOCENTE</b>  |
| Natalia Simões Bentes – Área de Ciências Sociais Aplicadas - ACSA<br>Felipe Fonseca Tavares de Freitas – Área de Ciências Exatas e Tecnologia - ACET<br>Soanne Chyara da Silva Soares – Área de Ciências Ambientais, Biológicas e da Saúde – ACABS                            |
| <b>REPRESENTAÇÃO TÉCNICO-ADMINISTRATIVA E PEDAGÓGICA</b>  |
| Patrícia Valéria Naia de Souza – Representante dos funcionários<br>Elza Ezilda Valente Dantas – Representante da Área pedagógica<br>*Gisele Seabra Abraham – Representante da Área pedagógica e Coordenadora da Comissão.   |
| <b>REPRESENTAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL</b>   |
| Alcyr Moraes de Sousa – indicado pela Sociedade dos Usuários de Informática de Telecomunicação Regional do Pará – SUCESU/Pará.<br>Rute Maria Castro e Costa – indicada pelo Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE/Pará.                                      |
| <b>REPRESENTAÇÃO DOS EGRESSOS</b>   |
| Jéssica Martins Maia– Egressa do curso de Administração.  |

Fonte: Portaria 054/2014.

A portaria acima mencionada (nº 054/2014) estabeleceu mandato de três anos, compreendido entre 10 de março de 2014 a 09 de março de 2017 – buscando assegurar o aprendizado e a experiência de uma equipe coesa durante um ciclo avaliativo – e revogou disposições contrárias anteriores, sobretudo da Portaria nº 008 de 22/02/2013, cuja composição e representação de segmentos eram diferentes.

Apesar de o mandato ser de três anos manter a representação discente por igual período é inviável, pois a maior parte dos cursos de graduação do CESUPA tem duração de oito semestres. Sabe-se que no último ano o aluno está envolvido com atividades como estágio e elaboração de trabalho de conclusão de curso, o que torna seu envolvimento frágil, enquanto no início do curso o aluno ainda não internalizou por completo a realidade e dinâmica institucional, o que pode reduzir sua contribuição como membro da comissão. Atualmente, a CPA conduz processo seletivo para definição de dois novos discentes.

Na nova formação houve mudança na representação dos três docentes, dos três discentes e do colaborador técnico-administrativo. Mas a alteração basilar, além é claro do próprio ritmo de trabalho que os novos componentes imprimiram, foi o acréscimo de uma nova representação, isto é, a dos egressos, exatamente quando foram concentrados os esforços para acompanhamento dos mesmos, o que representa o direcionamento da CPA acerca dessa questão.

É fundamental destacar que as alterações mencionadas ocorreram a partir da reformulação do regimento da CPA, que ocorreu durante as reuniões de trabalho entre seus membros e foram devidamente aprovadas e registradas em atas e no documento final, isto é, o novo regimento da CPA.

### **3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO NO CESUPA**

As reuniões da CPA dedicadas ao planejamento, no decorrer do segundo semestre de 2013, tiveram como objetivo: a) definir o ciclo avaliativo organizando-o com base nos cinco eixos da avaliação externa; b) estabelecer a periodicidade de avaliação das dimensões; c) selecionar os instrumentos de coleta de dados; e d) elaborar o plano de trabalho para o ano de 2014.

Nessas reuniões foram adotadas as ferramentas de *brainstorming* e *design thinking* para a condução do planejamento estratégico da autoavaliação no CESUPA a partir das necessidades institucionais. As dez dimensões do SINAES foram divididas em 5 eixos considerando o novo instrumento de avaliação institucional, que à época estava em consulta pública. Dessa forma, foram utilizados cartazes organizados em períodos semestrais com a divisão dos segmentos (docente, discente, gestores, funcionários, egressos e comunidade externa) nos quais foram colados *post it* coloridos com os nomes das dimensões.

Todos os membros da CPA estavam unidos com *post it*, que eram afixados nos cartazes e conforme a discussão evoluía gradativamente suas posições eram rearranjadas. De acordo com um membro da comissão a aplicação dessa metodologia:

“facilitou a visualização de todo processo e todos os membros puderam captar de forma clara o ciclo avaliativo e como seria trabalhado a cada período [semestre]. (...) Foi um incentivo, pois melhorou a geração de ideias dos membros e todos perceberam a necessidade de ter planejada cada etapa (...) conseguimos desenvolver em consenso as proposições de acordo com as necessidades” (Relato de membro da CPA, 2013).

Foi a primeira vez que a CPA apropriou-se de instrumentos e metodologias inovadoras de modelos de negócios e geração de ideias e o resultado foi avaliado positivamente pelos participantes, como exposto no relato. Um dos produtos dessas reuniões foi condensado no Quadro 02.

#### QUADRO 02 – PLANEJAMENTO DO CICLO DE AVALIAÇÃO 2014-2016

| PERÍODO | SEGMENTOS                                    |                                  |                                  |  |
|---------|--|----------------------------------|----------------------------------|--|
|         | GESTOR                                       | DOCENTE                          | DISCENTE                         | FUNCIONÁRIOS   |
|         | Dimensões                                    | Dimensões                        | Dimensões                        | Dimensões  |
| 2014.1  | Sustentabilidade financeira                  | Projeto Pedagógico<br>Discente   | Projeto Pedagógico<br>Docente    | Polit. Pessoal<br>Capacitação e Benefícios             |
| 2014.2  | Metaavaliação                                | Discente                         | Docente                          | Polit. Pessoal Relac.<br>Interpessoal<br>Metaavaliação |
|         |  | Gestão de Curso<br>Metaavaliação | Gestão de Curso<br>Metaavaliação |  |
| 2015.1  | Infraestrutura                               | Discente                         | Docente                          | Infraestrutura   |
|         |  | Infraestrutura                   | Infraestrutura                   |  |
| 2015.2  | Comunicação<br>Metaavaliação                 | Comunicação<br>Discente          | Comunicação<br>Docente           | Comunicação<br>Metaavaliação                           |
|         |  | Gestão de Curso<br>Metaavaliação | Gestão de Curso<br>Metaavaliação |  |
| 2016.1  | Gestão e PDI                                 | Gestão e PDI<br>Discente         | Gestão e PDI<br>Docente          | Gestão e PDI   |
| 2016.2  | Sustentabilidade financeira<br>Metaavaliação | Discente                         | Docente                          | Metaavaliação  |
|         |  | Gestão de curso                  | Gestão de curso                  |  |
|         |  | Metaavaliação                    | Metaavaliação                    |  |

Fonte: Ata no. 10/2013 (CPA/CESUPA).

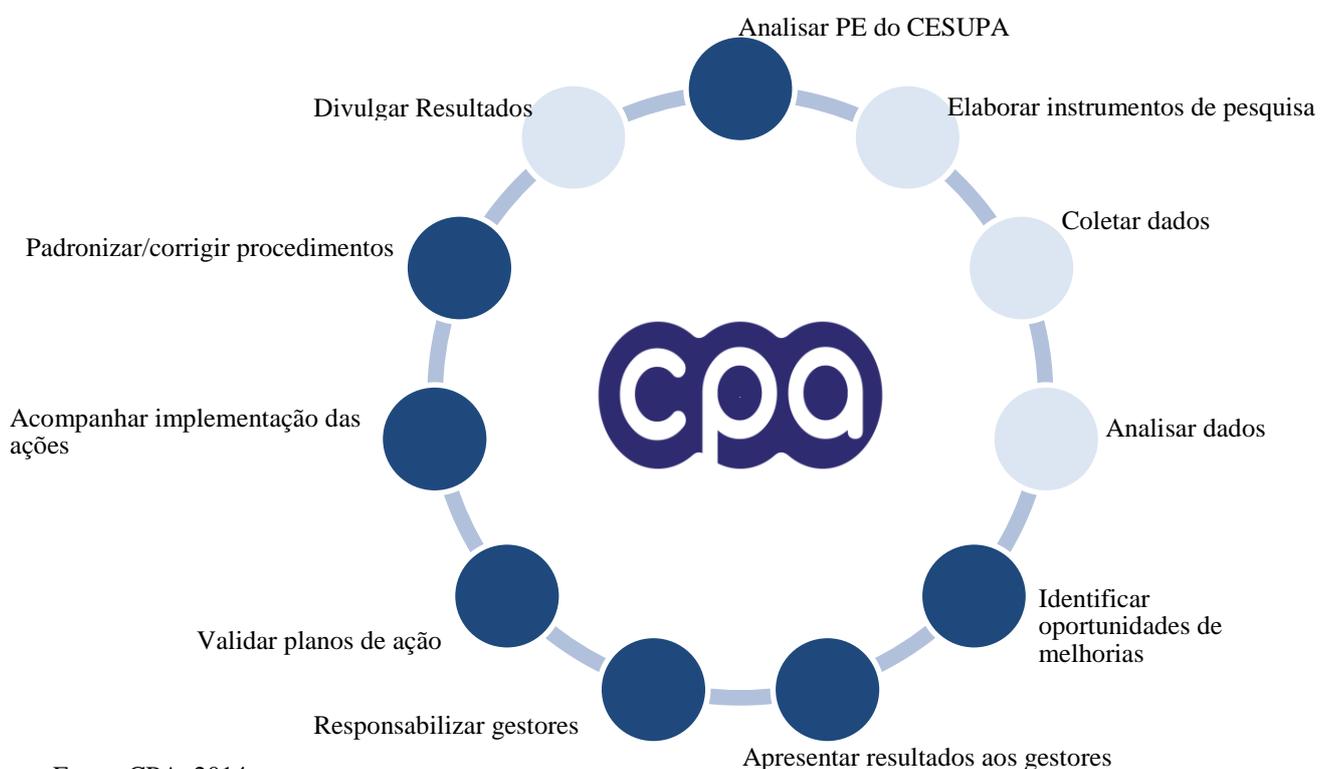
No primeiro semestre de 2014 todas as dimensões planejadas foram avaliadas com a adição da dimensão infraestrutura para todos os segmentos, exceto os funcionários, em resposta a necessidade institucional após implantação de gestão por indicadores no início do ano, **como será destacado adiante na apresentação dos resultados.**

Para permitir que a comunidade pudesse acompanhar o trabalho desempenhado pela CPA foi elaborado um Plano de Ação 2014, o qual foi divulgado internamente por e-mail e mensagem online aos gestores, alunos e professores e disponibilizado aos funcionários em versão impressa. O mesmo arquivo foi publicado na página da comissão, hospedada no site do CESUPA (consultar link: [http://www.cesupa.br/saibamais/CPA/Documentacao/PLANO\\_CPA\\_2014.pdf](http://www.cesupa.br/saibamais/CPA/Documentacao/PLANO_CPA_2014.pdf)). O plano apresentou:

- a) as estratégias adotadas para a sensibilização da comunidade, o planejamento da formação em avaliação;
- b) a descrição do método de coleta de dados;
- c) a forma adotada para a divulgação dos resultados;
- d) as dimensões programadas para avaliação durante o ano, com o respectivo calendário de coleta de dados;
- e) as ações pretendidas para os cursos que realizariam ENADE;
- f) a agenda de recepção de comissão de avaliação externa para os processos de renovação e de reconhecimento de curso e de credenciamento institucional;
- g) a programação dos encontros dos membros da CPA; e
- h) a agenda mensal de atividades da comissão.

Apesar da existência de um planejamento robusto, o ano de 2014 levou a CPA a caminhos contingenciais, como mencionado anteriormente, tanto por demandas externas como as novas orientações do INEP como por internas vindas das novas necessidades organizacionais e ainda aquelas intrínsecas a própria CPA. Diante disso, sobretudo no segundo semestre a CPA mobilizou seus esforços para a reestruturação da comissão e encerrou o ano com a proposição de um novo formato de atuação pautado na simplicidade, celeridade, transparência e na ação além da avaliação, o que resultou na redefinição do início do processo de autoavaliação, conforme Figura 01.

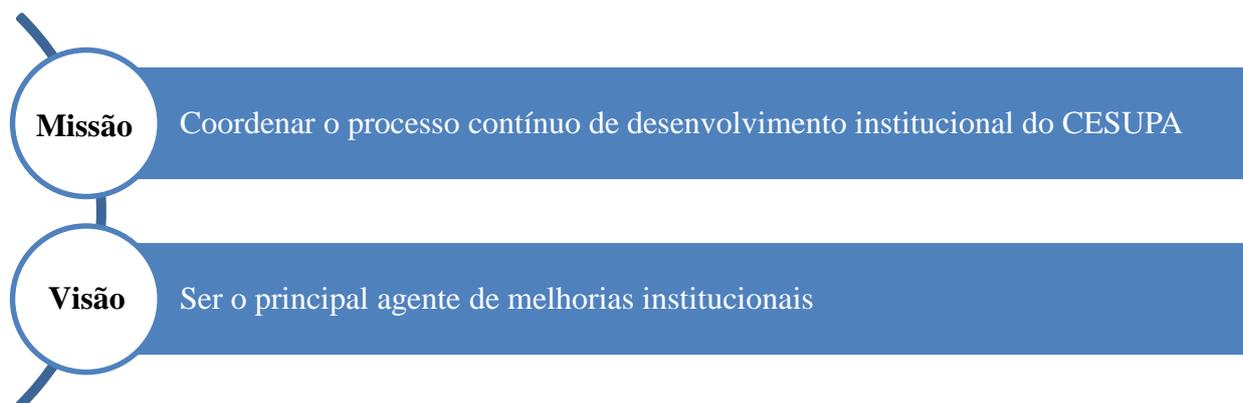
**FIGURA 01 – Proposta para novo processo da autoavaliação institucional**



Fonte: CPA, 2014.

A reestruturação da CPA trouxe a necessidade de iniciar a elaboração de seu planejamento estratégico desde as bases de definição da identidade dessa unidade organizacional, visto que antes os esforços eram concentrados na função final de avaliar, quando se definia as dimensões, a periodicidade e os segmentos participantes. Como resultado disso desse trabalho, foram estabelecidas em conjunto a missão, a visão e os valores da comissão, os quais são apresentados nas Figuras 02 e 03.

**FIGURA 02 – Missão e Visão da CPA**



Fonte: CPA, 2014.

**FIGURA 03 – Valores organizacionais da CPA**



Fonte: CPA, 2014.

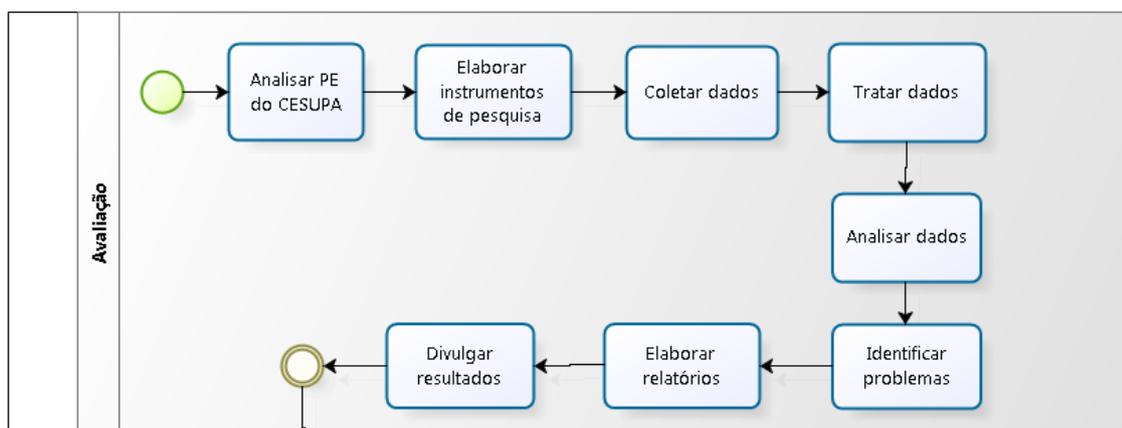
Após a apresentação dessa nova proposta de atuação da CPA aos gestores institucionais foram abertas as discussões em torno de um novo escopo, o da supervisão, uma vez que a questão central que originou essa formulação foi a seguinte: “Como assegurar que a atuação da CPA reflita em evidente

desenvolvimento institucional?”. Em razão disso, nasceu do núcleo da referida comissão uma nova unidade responsável por monitorar a realização das ações necessárias para geração de melhorias contínuas.

Na expectativa prover vínculo ininterrupto entre a avaliação e as ações de melhorias, essa nova unidade recebeu o nome de Coordenação de Avaliação e Supervisão, cuja principal atribuição é acompanhar o desenvolvimento das ações de melhorias a partir dos planos de ação elaborados com base nos resultados de avaliação interna e externa. A execução desses trabalhos será pautada nos seguintes princípios guias: a) convergência institucional; b) trabalho de forma cooperativa; c) foco nos resultados; e d) autosupervisão.

A nova coordenação foi apresentada a comunidade interna no final de novembro de 2014 com o compromisso assumido de construir um elo entre as áreas administrativa e acadêmica, favorecendo assim o ciclo proposto pela CPA recém-reestruturada, que com a nova coordenação instaurada compartilhará esforços em busca da excelência dos serviços de educação oferecidos pelo CESUPA. Assim, como anteriormente mencionado, foi do escopo da CPA que surgiu a nova função institucional, permitindo a comissão concentrar energias ao seu mister, mas agora partindo das concepções estratégicas da IES, como demonstra a Figura 04.

**FIGURA 04 – Processo de autoavaliação institucional no CESUPA**



Fonte: Elaborado no Bisagi (CPA, 2015).

Convém ressaltar que a CPA não está se eximindo de acompanhar a implementação das ações de melhoria, pois isto passou a ser o papel da Coordenação de Avaliação e Supervisão, que repassará os registros da mesma para acompanhamento e caberá à comissão avaliar desvios e ou possíveis lacunas, quando existentes, e finalmente produzir relatórios com as ações impetradas para divulgar a comunidade os resultados, firmando assim com todos os segmentos o sentido de participar das pesquisas.

Por fim, é imprescindível destacar que a chegada da nota técnica nº. 65 INEP/DAES/CONAES, citada no início desse capítulo, alterou a trajetória da avaliação interna ao propor o início de um ciclo avaliativo para o ano de 2015. Ocorre que em 2014, o CESUPA acabara de entrar em um novo ciclo (2014-2016), portanto, o planejamento de periodicidade será pauta de novos encontros dos membros da CPA no decorrer do primeiro semestre de 2015.

# Metodologia

Nesta parte serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados, considerando desde a descrição dos instrumentos utilizados para a coleta de dados, os segmentos da comunidade acadêmica e da sociedade civil consultados, apontando participação em cada pesquisa, e as técnicas utilizadas para análise dos dados.

## 1. DESCRIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Ao elaborar o plano de ação 2014, mencionado capítulo 01, a CPA apresentou as novas estratégias definidas para sensibilização e mobilização da comunidade. Uma delas foi a inserção de uma pergunta no sistema online para convidar alunos, gestores e professores a participar da pesquisa. Ao incluir a questão: “você quer ajudar o CESUPA a melhorar?” faz-se o vínculo direto entre a avaliação e as melhorias institucionais. Dessa forma, fica transparente para o usuário do sistema, que ao responder a pesquisa, contribuirá diretamente com o desenvolvimento da IES na qual está inserido.

Assim, a questão acima foi inserida na tela inicial da intranet, após acesso com *login* e senha, para aumentar a aderência da comunidade nos processos de autoavaliação. Aliado a isso o sistema passou a hospedar os instrumentos das pesquisas por 30 dias, o dobro do tempo anterior, dando oportunidade para que os alunos, professores e gestores participassem quando considerassem ser mais conveniente. A coleta de dados ocorreu em dois momentos: uma no primeiro semestre e outra no segundo semestre, conforme cronograma executado apresentado no Quadro 03.

### QUADRO 03 - CRONOGRAMA DE COLETA DE DADOS EXECUTADO EM 2014

| Dimensões/Pesquisas  | 1º. Semestre       | 2º. Semestre     |
|--|--------------------|------------------|
| Pesquisa Ingressantes  | De 28/04 a 28/05   | ---              |
| Pesquisa Egressos  | Encerramento 10/03 | Contínua         |
| Pesquisa Concluintes   | ---                | De 20/10 a 20/11 |
| Avaliação Docente<br>Infraestrutura e serviços   | De 28/04 a 28/05   | De 20/10 a 20/11 |
| Política de atendimento aos Estudantes<br>Política para ensino, pesquisa, pós e extensão | De 28/04 a 28/05   | De 20/10 a 20/11 |

Fonte: Adaptado do Plano de Ação CPA, 2014.

As datas foram selecionadas após análise do calendário acadêmico, de forma a não coincidir com o período de provas, ocorrendo após três semanas do início do segundo bimestre para que, dessa maneira, os alunos já tivessem passado um ciclo de avaliação dos seus respectivos professores do semestre, que culmina com o lançamento das notas da primeira avaliação.

Para estimular a comunidade o cronograma de coleta foi amplamente divulgado nos canais internos da IES, tais como: site, ambiente da intranet no sistema online, na TV corporativa, por envio de mensagens e e-mails, afixação de banner no hall de entrada das quatro unidades do CESUPA e, como já mencionado, visitas as salas de aulas. Um dos banners utilizados pode ser visualizado na Figura 05.

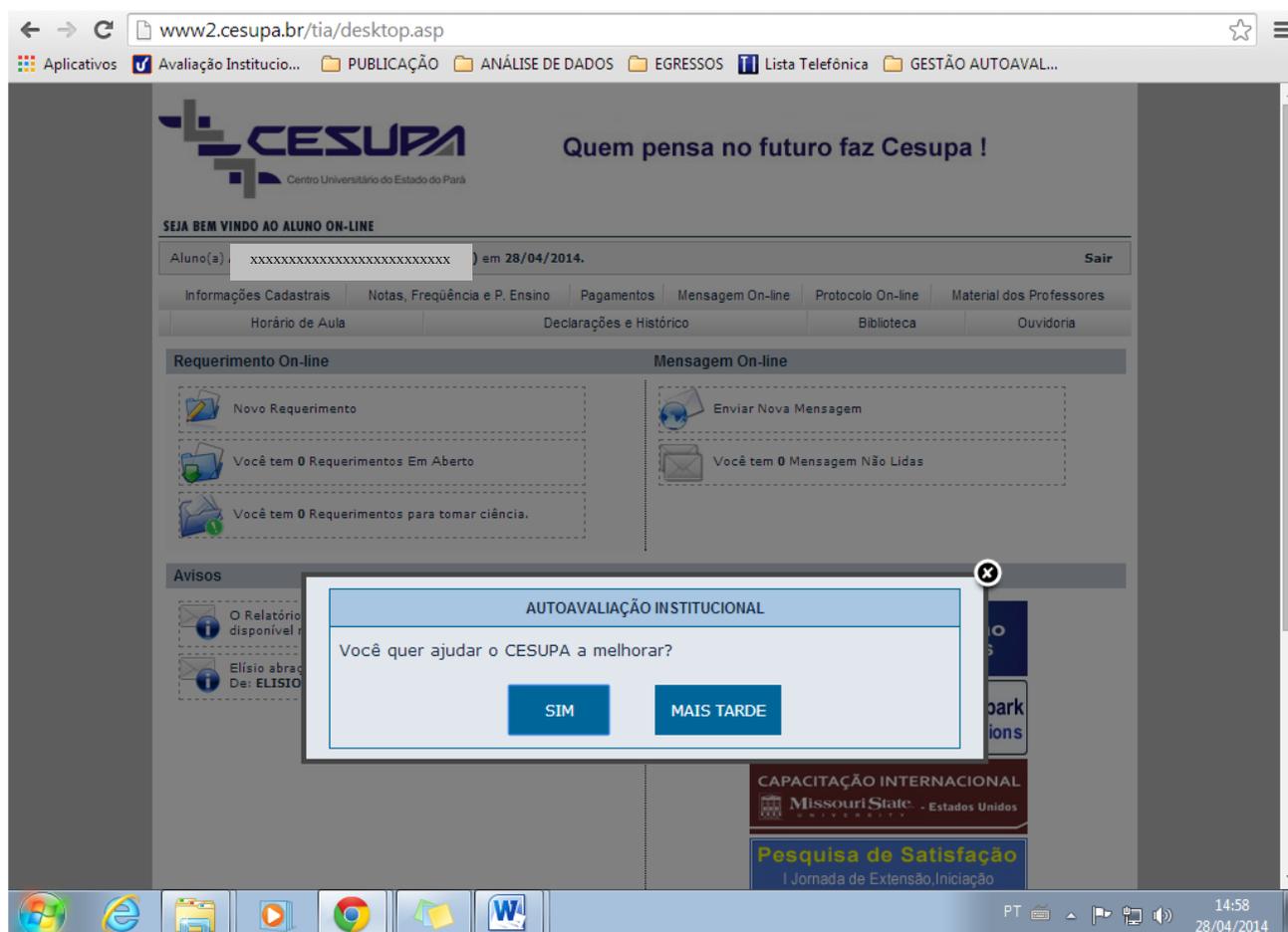
**FIGURA 05 – Divulgação do período de coleta de dados no primeiro semestre de 2014**



Fonte: CPA, 2014.01.

As pesquisas iniciaram nas datas mencionadas e a cada vez que o usuário acessava o sistema era questionado, conforme demonstra a Figura 06. Ao clicar “sim” o sistema abria o questionário de autoavaliação e ao clicar em “mais tarde” o usuário era direcionado para a página inicial do sistema aluno online. Dessa forma, todos receberam um lembrete acerca do período de coleta de dados, evitando o condicionamento precoce do sistema. Esperava-se com isto alcançar o percentual mínimo de confiança (50%), e em caso negativo realizar o condicionado até o estabelecimento de uma cultura participativa.

**FIGURA 06 – Estratégia para sensibilização e participação na autoavaliação**



Fonte: *Print Screen* da tela do sistema online da pesquisa de autoavaliação (CESUPA, 2014).

Os resultados alcançados com a inserção dessa simples pergunta foram sem precedentes no histórico da autoavaliação no CESUPA, conforme informações resumidas na Tabela 01. Um ano antes a participação voluntária foi de 11%. Convém descrever que esta consiste na resposta a pesquisa antes do condicionamento do questionário; e a condicionada resulta da participação no período em que a visualização de notas, materiais e qualquer outra informação do sistema online são liberadas após o preenchimento do questionário ou quando se encerra o período de coleta de dados.

**TABELA 01 – Diferença da participação discente voluntária e condicionada**

| Participação Discente Geral |                      |               |      |               |      |               |      |       |
|-----------------------------|----------------------|---------------|------|---------------|------|---------------|------|-------|
| Dimensões                   | Voluntária           |               |      | Condicionada  |      | Total         |      |       |
|                             | Aptos                | Participantes | %    | Participantes | %    | Participantes | %    |       |
| <b>2013</b>                 | <b>Aval. Docente</b> | 3488          | 384  | 11            | 2830 | 81,14         | 3214 | 92,14 |
| <b>2014</b>                 | <b>Aval. Docente</b> | 3456          | 1552 | 44,91         | 1533 | 44,36         | 3085 | 89,27 |

Fonte: CPA/2013 e 2014.

Em apenas um ano houve um incremento acima de 300% na participação voluntária, visto que em 2014 obteve-se 44,91% de participação. No entanto, não alcançou os 50% estabelecidos no plano anual, o que por sua vez demandou o condicionamento do sistema na última semana de coleta.

Os cursos de graduação que ultrapassaram 50% de participação voluntária foram: Farmácia, Nutrição, Ciências Biológicas, Ciências Ambientais, Enfermagem, Engenharia de Computação, Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Comunicação Social e Direito. Os resultados alcançados devem-se ao apoio das coordenações dos referidos cursos e, sobretudo do trabalho dos representantes docentes da CPA, que visitaram as salas de aula para mobilizar alunos e professores ao explicar os desdobramentos da avaliação interna. Apenas Odontologia não alcançou 30% dentro das três primeiras semanas de coleta.

Até o ano de 2013 o questionário, seja em formato impresso ou virtual, predominou como a técnica mais utilizada para a coleta de dados. Assim, no novo projeto de autoavaliação ampliaram-se as possibilidades com a realização de entrevistas, grupos focais, observação, pesquisa documental, análise de conteúdo e de discurso dos dados coletados tanto nos grupos focais quanto nas perguntas abertas dos questionários.

A descrição dos instrumentos utilizados foi condensada no Quadro 04 para exame das técnicas utilizadas para cada objeto de pesquisa. A última vez que a CPA havia adotado outras técnicas além do questionário foi em 2007, quando realizou uma série de entrevistas com grupos de alunos sorteados. Nesse sentido, tornou-se necessário capacitar os membros para a aplicação de técnica como a do grupo focal, utilizada na avaliação do Dia C e da dimensão ensino, pesquisa e extensão.

#### **QUADRO 04 – Instrumentos e formas de coleta de dados utilizados em 2014**

| <b>OBJETO</b>                          | <b>SEGMENTO</b>                               | <b>INSTRUMENTO</b>                    | <b>FORMA DE COLETA</b>                          |
|--|---|---------------------------------------|---|
| Pesquisas ingressantes                 | Alunos (calouros)                             | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Pesquisa com egressos                  | Ex-alunos                                     | Questionário on-line                  | Google docs./ site do CESUPA                    |
| Pesquisas com concluintes              | Alunos dos últimos semestres                  | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Política de atendimento aos estudantes | Alunos  | Roteiro de entrevista                 | Entrevista                                      |
| Ensino, pesquisa e extensão            | Alunos e professores                          | Questionário on-line<br>Grupo focal   | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Avaliação docente                      | Alunos  | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Avaliação discente                     | Professores                                   | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Infraestrutura e serviços              | Alunos, professores e gestores.               | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Avaliação do coordenador               | Alunos e professores                          | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |
| Avaliação do mestrado em Direito       | Alunos concluintes                            | Questionário on-line                  | Google docs                                     |
| Dia C                                  | Alunos do ensino médio/convênio/cursinhos     | Grupo focal/<br>questionário impresso | Entrevista/questionário aplicado <i>in loco</i> |
| Pesquisa de mercado                    | Estudantes do ensino médio/convênio/cursinhos | Questionário                          | Empresa terceirizada                            |
| Processo seletivo                      | Candidatos inscritos                          | Questionário on-line                  | Site do CESUPA/cadastro vestibular              |
| Avaliação de medicina                  | Alunos  | Questionário on-line                  | Sistema on-line do CESUPA                       |

Fonte: CPA/2014.

## 1.1 Questionários

A diversificação de instrumentos corroborou as análises de dados, pois houve a expansão de coleta além dos dados quantitativos, permitido a inferência e relação entre as médias e os relatos dos participantes. A Figura 07 ilustra a forma de coleta online com um exemplo de questionário utilizado no primeiro semestre junto aos professores dos cursos de graduação.

**FIGURA 07 – Exemplo de questionário online**

Matricula (1887)  
Nome GISELE SEABRA ABRAHIM

Após responder todas as perguntas do item, clique em ENVIAR para que as suas respostas sejam validadas.

**ENSINO**  
CURSO.: COM. SOCIAL/PUBLIC.PROPAG

1. De que forma você teve acesso ao Projeto Pedagógico do Curso?

- Coordenação de Curso
- COGRAD
- Site / Consulta no sistema online
- Reuniões de colegiado
- Outras fontes
- Nunca tive acesso

2. O Projeto Pedagógico norteia as atividades realizadas, no âmbito da(s) sua(s) disciplina(s), para alcançar o perfil do egresso?

- Sim, todas as atividades
- Sim, a maioria das atividades
- Parcialmente
- Muito pouco
- Não norteia
- Não sei Responder

3. Como você avalia a coerência entre os objetivos, as metodologias e as atividades avaliativas realizadas no curso?

Fonte: CPA, 2014.01.

Os questionários são construídos por meio da apresentação de afirmativas que os respondentes são convidados a responder dentro de uma escala Likert de um a cinco. Ressalte-se que para evitar o efeito de repetição de respostas não são apresentados os números, visto que cada um recebe um conceito específico dependendo do problema analisado.

## 1.2 Grupos Focais

Em abril de 2014, o CESUPA recebeu notificação do Ministério da Educação (MEC) informando que o curso de Comunicação Social Publicidade e Propaganda passaria pelo processo de reconhecimento. Após a visita *in loco* da comissão, o curso obteve média 4, de acordo com o parecer enviado no dia 25 de maio de 2015. O resultado foi ratificado pelo MEC-SERES por meio da portaria 21 do Diário Oficial do dia 30 de janeiro de 2015.

Antes da ratificação do resultado, a CPA contatou a coordenação do referido curso para propor um processo diferenciado para a reestruturação do desenho curricular do mesmo. A proposta consistia em replicar a atividade realizada pelo curso de Fisioterapia, como anteriormente mencionado. Com a

anuência e participação da coordenação do curso, tornou-se possível adotar um método de avaliação distinto daqueles usualmente utilizados pela CPA.

Para desenvolver o trabalho foi formada uma equipe de cinco pessoas formada por dois membros da CPA, uma pedagoga da COGRAD, o coordenador de curso. Destaque-se que um dos membros da CPA e o coordenador também são professores do curso, enquanto o outro componente da CPA, como docente de Fisioterapia, participou do processo de reformulação do seu PPC, o que permitiu a experiência necessária durante as reuniões de planejamento, realizadas no mês de junho de 2014, nas quais delineou-se o conjunto de ações a serem concretizadas.

A metodologia foi adaptada para as novas necessidades. Definiu-se que as dinâmicas seriam direcionadas para compreender: a) possíveis sobreposições entre as disciplinas do desenho curricular; e b) a relevância de cada disciplina no processo de formação. incorrendo na realização de três grupos focais, o que tornou necessária a capacitação da referida equipe com o objetivo de compreender o direcionamento desses grupos e quais as perguntas norteadoras.

Dois grupos focais foram com os alunos, que foram selecionados em função do seguinte perfil: envolvimento do curso, liderança positiva dos alunos, capacidade de crítica e argumentação. Assim cada um desses grupos foi composto por dois professores e seis alunos: a) 3 alunos de cada semestre; b) 1 grupo para cada 3 semestres do curso; c) 1 professor coordenador; e d) 1 professor Relator.

Um grupo focal foi realizado com quatro professores conduzidos por um moderador e um relator. Houve ainda a realização de uma segunda dinâmica com os professores do curso, quando todas as ementas das disciplinas foram expostas nas paredes em folha formato A3. Cada professor recebeu pinceis marcadores para, após discutir e analisar o ementário, marcar as sobreposições de conteúdo, fazer sugestões de alteração na redação e na bibliografia, bem como indicar cortes de disciplinas.

## 2. PARTICIPANTES DA PESQUISA

Ao relacionar os resultados das duas principais coletas de dados em 2014, resumidas nas Tabelas 02 e 03, nota-se que houve uma evolução na participação dos alunos, sobretudo em razão das estratégias de mobilização e a conscientização do alunado quanto à importância de sua contribuição por meio de proposições de melhorias para IES, conforme abordado no item 1 deste capítulo.

**TABELA 02 - Participação dos discentes, docentes e gestores em 2014.01**

| DIMENSÕES                  | ALUNOS |         |       | PROFESSORES |         |       | GESTORES |         |       |
|----------------------------|--------|---------|-------|-------------|---------|-------|----------|---------|-------|
|                            | Aptos  | Partic. | %     | Aptos       | Partic. | %     | Aptos    | Partic. | %     |
| Avaliação Docente          | 3803   | 3232    | 84,99 | -           | -       | -     | -        | -       | -     |
| Avaliação Discente         | -      | -       | -     | 337         | 229     | 67,95 | -        | -       | -     |
| Ensino Pesquisa e Extensão | 4495   | 3700    | 82,31 | 337         | 275     | 81,60 | -        | -       | -     |
| Ingressante                | 1092   | 832     | 76,19 | -           | -       | -     | -        | -       | -     |
| Infraestrutura e Serviços  | 4495   | 3710    | 82,54 | 337         | 279     | 82,79 | 69       | 39      | 56,52 |

Fonte: CPA/2014.01.

**TABELA 03 – Participação dos discentes, docentes e gestores em 2014.02**

| DIMENSÕES                 | ALUNOS |         |       | PROFESSORES |         |       | GESTORES |         |       |
|---------------------------|--------|---------|-------|-------------|---------|-------|----------|---------|-------|
|                           | Aptos  | Partic. | %     | Aptos       | Partic. | %     | Aptos    | Partic. | %     |
| Aval. Docente             | 3456   | 3085    | 89,27 | -           | -       | -     | -        | -       | -     |
| Aval. Coord. de curso     | 4090   | 3546    | 86,70 | 330         | 243     | 73,64 | -        | -       | -     |
| Infraestrutura e Serviços | 4090   | 3546    | 86,70 | 330         | 243     | 73,64 | 77       | 23      | 29,87 |

Fonte: CPA/2014.02.

No entanto, quando se compara a participação dos professores torna-se evidente a oscilação, indicando a necessidade de um acompanhamento dos cursos que menos tiveram participação docente, uma vez que participem de forma efetiva do processo de avaliação institucional como um todo, pois identificou-se a partir de estudos liderados na CPA que há correlação direta entre a participação docente e discente, ou seja, quanto maior o envolvimento de docentes em um determinado curso maior será a participação discentes. Assim como quanto maior o envolvimento do coordenador de curso maior é a participação do corpo docente nas pesquisas de autoavaliação. A explicação para tal fenômeno é clara: são os professores, juntamente com os coordenadores de curso, os agentes da autoavaliação no âmbito dos cursos de graduação.

A Tabela 04 apresenta a distribuição da quantidade dos professores que não participaram por curso em dois momentos. Até o dia 16 de maio o sistema estava aberto para acesso regular e partir de então passou a ser condicionado a participação na pesquisa. A última coluna da mesma tabela apresenta a quantidade de professores que não participaram (61 no total), sobretudo do curso de Medicina, mas que ainda assim alcançou, pelo menos 50%.

**TABELA 04 – Distribuição da quantidade de professores que não participaram por curso**

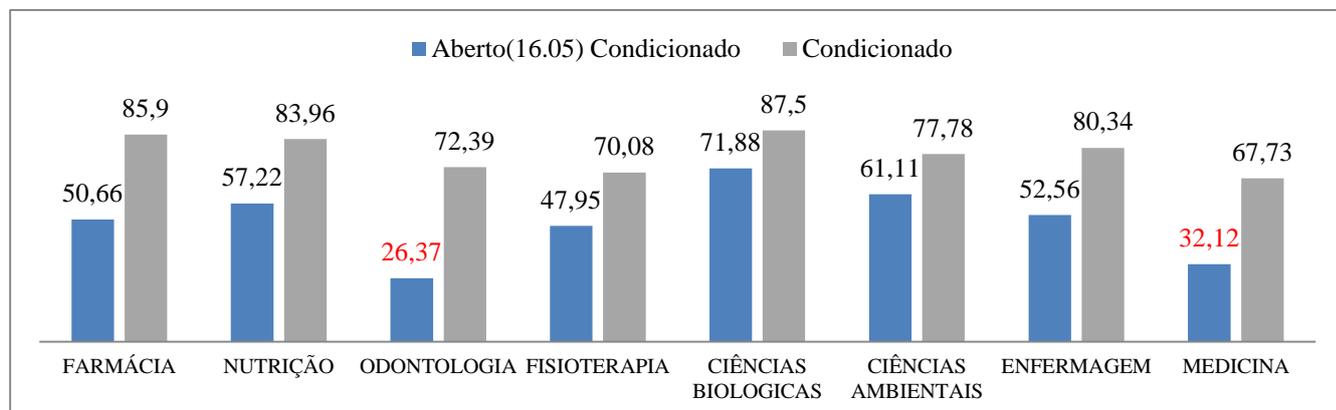
| Cursos                   | Até 16/05/2014 / Sistema aberto | Final da coleta |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Farmácia                 | 05                              | 02              |
| Nutrição                 | 03                              | 01              |
| Odontologia              | 01                              | 01              |
| Fisioterapia             | 02                              | 01              |
| Ciências Biológicas      | 03                              | 00              |
| Ciências Ambientais      | 02                              | 00              |
| Enfermagem               | 00                              | 00              |
| Medicina                 | 76                              | 53              |
| Engenharia de produção   | 04                              | 00              |
| Engenharia de computação | 01                              | 00              |
| Sistemas de Informação   | 02                              | 00              |
| Ciência da Computação    | 02                              | 00              |
| Comunicação Social       | 04                              | 00              |
| Direito                  | 08                              | 03              |
| Administração            | 07                              | 00              |
| Ciências Contábeis       | 03                              | 00              |

Fonte: CPA, 2014.01.

A relação entre envolvimento docente e discente pode ser notada nas Figuras 08, 09 e 10, que apresentam a participação de todos os cursos divididos nas áreas da ACABS, ACSA e ACET. Na ACABS os cursos que obtiveram o menor percentual de participação foram Medicina e Odontologia.

Destaque-se na Unidade do curso de Medicina não houve visita às salas de aula, o que decerto contribuiu para o resultado.

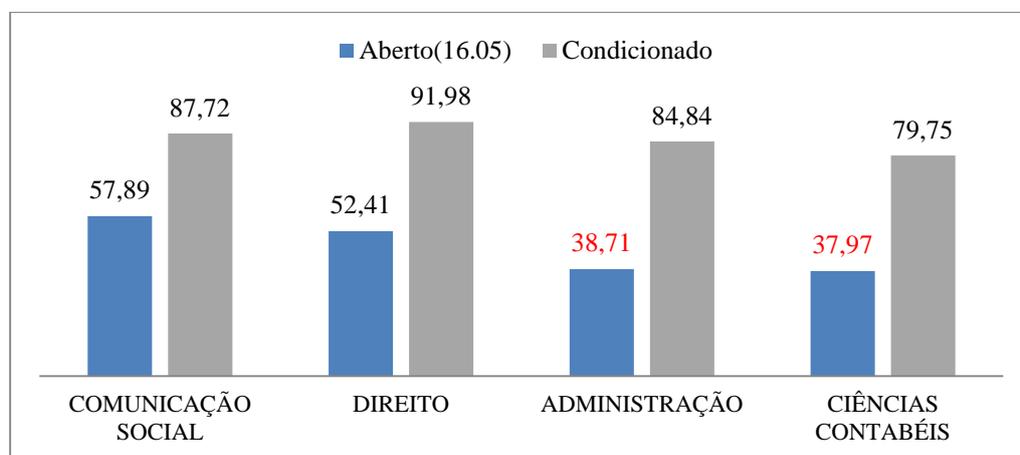
**FIGURA 08 - Participação dos alunos da ACABS**



Fonte: CPA, 2014.01.

Na Figura 09 é possível identificar que os cursos que obtiveram melhores índices de participação foram Direito e Comunicação Social, sendo que no primeiro há um suporte de divulgação e mobilização da representante docente que ministra aulas no referido curso, enquanto no em Comunicação Social há o apoio do coordenador de curso que conscientiza os discentes acerca do sentido em aderir a autoavaliação.

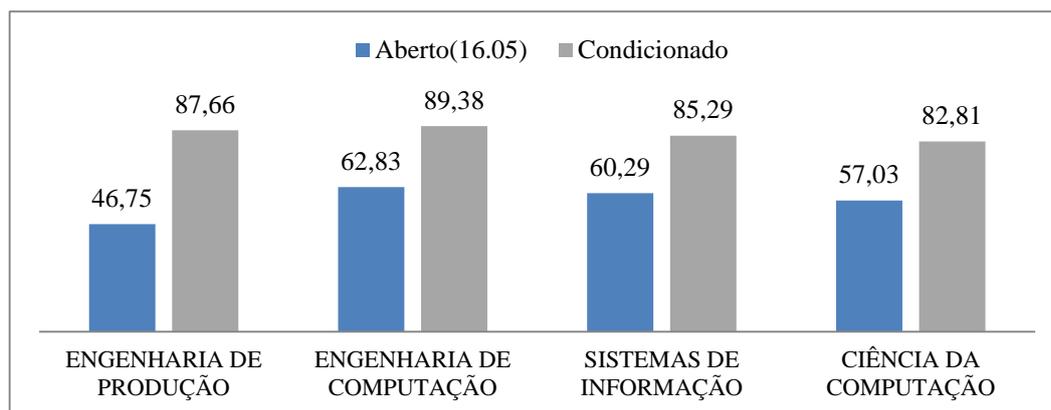
**FIGURA 09 - Participação dos alunos da ACSA**



Fonte: CPA, 2014.01.

A Figura 10, por sua vez, apresenta a participação dos alunos da ACET. Apenas o curso de Engenharia da Produção não alcançou 50% de participação ainda durante a primeira fase da coleta (sistema com acesso regular), mas que representa um excelente resultado quando comparado ao ano anterior, mas quando comparado aos demais cursos da área foi o que obteve menor resultado. Ao relacionar tais resultados com os dados apresentados na Tabela 03 é possível notar que também foi o curso da área que concentrou o maior número de docentes não participantes.

**FIGURA 10 - Participação dos alunos da ACET**



Fonte: CPA, 2014.01.

Ainda analisando as Tabelas 02 e 03 percebe-se a involução na participação dos gestores ao comparar os dados dos dois semestres. Assim como nos anos anteriores, a participação dos gestores apresenta-se em patamares inferiores aos outros dois segmentos. Uma das razões consiste exatamente na metodologia de coleta já apresentada no item 01 deste capítulo, visto que os gestores não tiveram a inclusão nem da pergunta nem do condicionamento para o acesso do sistema online. Para mudar esse quadro, algumas medidas serão implantadas, tais como:

1. revisar os registros dos gestores cadastrados no sistema *online* para fiel mensuração dos acessos ativos e inativos;
2. inserir o *pop up* que o questionará em todos os acessos ao sistema assim como o ilustrado pela Figura 05. É importante destacar que esse método gerou um aumento significativo na participação voluntária dos alunos e professores, como fora anteriormente destacado;
3. incentivar o acesso ao sistema online, uma vez que o acesso dos gestores no sistema é de menor frequência em relação aos outros segmentos (professores e alunos).

Ao contrário dos demais usuários ao acessar o sistema os gestores não foram questionados se tinham interesse em ajudar o CESUPA a melhorar, pois foi mantido o mesmo que nas avaliações passadas, o banner com a logo da CPA na tela inicial da intranet após login e senha, como apresenta a Figura 11. Assim, o gestor apesar de receber o convite para a pesquisa via e-mail e mensagem online pode não atentar para o período de coleta de maneira mais efusiva.

**FIGURA 11 – Banner da autoavaliação na intranet do CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.01.

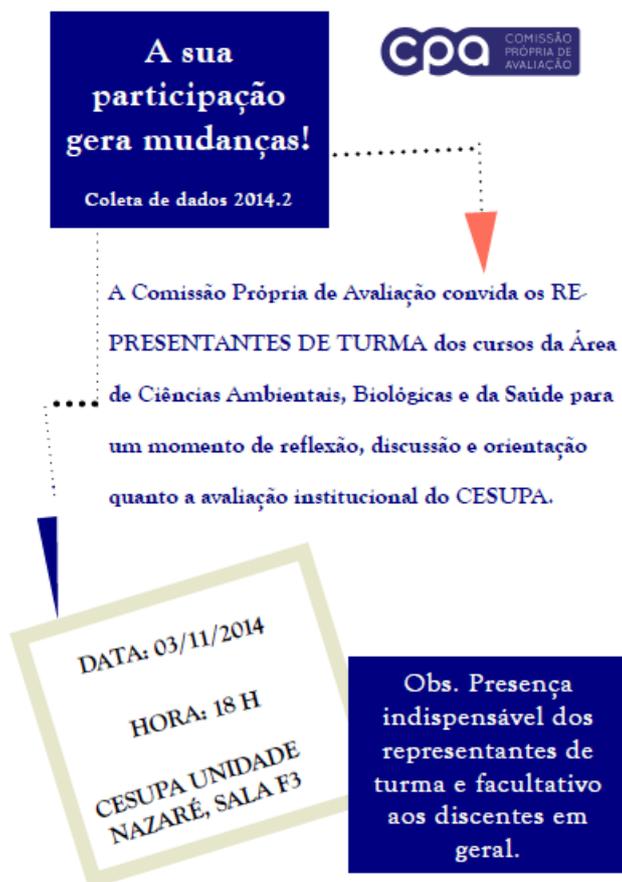
Diante disso, assevera-se a validade da estratégia adotada para aumentar a participação, visto que no único segmento que não fora utilizado o referido método ocorreu involução. A Tabela 05 apresenta de forma concentrada nos discentes que a participação na adesão voluntária aumentou significativamente em relação ao ano anterior. Isto se deve as atividades de incentivo como: a) a participação dos representantes docentes e discentes nos eventos do curso; b) reunião com os representantes de turma, como retrata a Figura 12; c) encontros de formação; d) entradas em sala e apoio de professores e coordenadores na mobilização; assim como e) a pergunta (*pop up*) feita em todos os acessos de alunos e professores para lembrá-los de sua participação na pesquisa.

**TABELA 05 – Diferença da participação discente voluntária e condicionada**

| Dimensões                 | Aptos | Participação Discente Geral |       | Condicionada  |       | Total         |       |
|---------------------------|-------|-----------------------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|
|                           |       | Voluntária                  | %     | Participantes | %     | Participantes | %     |
| Aval. Docente             | 3456  | 1552                        | 44,91 | 1533          | 44,36 | 3085          | 89,27 |
| Aval. Coord. de curso     | 4090  | 1600                        | 39,12 | 1946          | 47,58 | 3546          | 86,70 |
| Infraestrutura e Serviços | 4090  | 1611                        | 39,39 | 1935          | 47,31 | 3546          | 86,70 |

Fonte: CPA/2014.02.

**FIGURA 12 – Cartaz convite para os discentes da ACABS**



Fonte: CPA, 2014.02.

A pesquisa de clima organizacional conduzida pelo setor de Recursos Humanos (RH) do CESUPA, no primeiro semestre de 2014, obteve a participação de 49,7% dos funcionários da instituição, como pode ser observado na Tabela 06. Sublinhe-se que a formação da amostra é não-probabilística, visto que não houve seleção aleatória dos respondentes e que a participação foi por adesão. Os funcionários receberam o instrumento impresso, o que assegura aos mesmos a confiabilidade do processo e a garantia de anonimato.

**TABELA 06 – Participação dos funcionários na pesquisa de clima organizacional**

| Tipo                               | Quantidade |
|------------------------------------|------------|
| Universe                           | 394        |
| Amostra                            | 196        |
| Representação (não-probabilística) | 49,7%      |

Fonte: CPA, 2014.01.

As demais pesquisas realizadas contaram inclusive com membros da comunidade externa, isto é, estudantes do Ensino Médio de Belém que participaram das atividades do Dia C, bem como aqueles que participaram de pesquisa de mercado realizada por empresa especializada, cujos resultados não fazem parte do escopo do presente relatório, apesar de CPA ter se apropriado de seus resultados para estudar novas possibilidades para a instituição.

## Quadro 05 – Quantidade de participantes por pesquisa

| Pesquisa                   | Qt de participantes            |
|----------------------------|--------------------------------|
| Grupo focal do Dia C       | 18 estudantes do Ensino Médio  |
| Questionário do Dia C      | 204 estudantes do Ensino Médio |
| Grupo focal de Comunicação | 04 professores<br>06 alunos    |
| Pesquisa de Mercado        | 530 estudantes do Ensino Médio |

Fonte: CPA, 2014.02.

### 3. TÉCNICAS DE ANÁLISES DE DADOS

Os dados coletados tanto pelo sistema orgânico de avaliação interna do CESUPA foram exportados para o Excel® e posteriormente tratados com apoio do *software Statistical Package for the Social Sciences®* (SPSS) pelo estatístico da CPA, que utilizou estatística descritiva com a média aritmética para gerar as médias para cada um dos indicadores analisados na pesquisa quantitativa.

Os dados qualitativos foram analisados em conteúdo e discurso. A primeira por ser uma técnica que permite produzir inferências a partir de um texto focal, como exemplo as falas que os participantes da pesquisa inserem no sistema online acerca das dimensões avaliadas, de maneira objetivada. Foi a partir disso, que as falas foram reorganizadas por categorias e sintetizadas para a elaboração dos relatórios.

A análise de discurso, por sua vez, foi adotada para preencher lacunas deixadas pela análise de conteúdo, pois esta não atenta a origem da fala, do texto, enquanto aquela busca interpretar o contexto de onde partiu determinadas falas. Esses últimos trabalhos são usualmente conduzidos nas análises das falas de avaliação docente e de coordenador para buscar sentido nos registros. Os textos referentes a avaliação de infraestrutura e serviços, pela próprio objeto de análise, utiliza mormente a análise de conteúdo para categorização das falas.

Atualmente, os esforços para tais análises dependem da minúcia empenhada pela equipe da CPA, mas que pode ser potencializada pela utilização de software de mineração de dados, que será capaz de produzir análises robustas e cruzamentos de dados qualitativos e quantitativos. De qualquer maneira, o que vem sendo feito representou um avanço no apriorismo das falas que ganharam voz ao serem sintetizadas nos pontos mais frequentes e que, portanto, merecem ajustes de rotas.

# Apresentação e Análise dos Resultados

Neste capítulo serão apresentados os resultados das pesquisas realizadas em 2014, a partir da percepção de quatro segmentos institucionais: alunos, professores e gestores, organizadas em cinco tópicos correspondentes aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei Nº 10.861, que institui o SINAES.

Nas reuniões da CPA, em 2013, estabeleceu-se que a média mínima considerada positiva partir de 2014 passaria a ser 4,0 e não mais 3,5. Nesse sentido, ao fazer a leitura desses dados é preciso ter em mente tal alteração.

## 1. EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O eixo 1 é formado apenas pela dimensão 8 que refere-se a planejamento e avaliação.

### 1.1 Dimensão 8: Planejamento e Avaliação

Com a aproximação entre a CPA e o grupo gestor da instituição foi catalisado o vínculo entre a avaliação e planejamento no CESUPA. Em 2014, pela primeira vez a CPA, após a força tarefa, os resultados da coleta do primeiro semestre foram entregues aos gestores ainda na última semana de junho, o que permitiu à área de Planejamento identificar as oportunidades de melhorias que poderiam ser implementadas durante o recesso das férias de julho, tais como a instalação de tomadas e interruptor de luz intermediário nas salas de aula.

As demais alterações que exigiam maiores recursos e tempo para execução foram planejadas para posterior execução. Um exemplo que pode ser citado foi a alteração das empresas subsidiárias das lanchonetes da Unidade da Almirante Barroso e da Alcindo Cacela, que foram substituídas somente no final do ano, sendo que nesta última foram realizadas melhorias na infraestrutura também. Outrossim,

o aumento do espaço destinado a reprografia e impressão na Unidade Almirante Barroso, cuja ampliação era inviável em julho, foi possível no final do ano.

## 2. EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

O eixo 2 engloba a dimensão 1 sobre missão e planejamento institucional e a dimensão 3 referente a responsabilidade social da instituição.

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

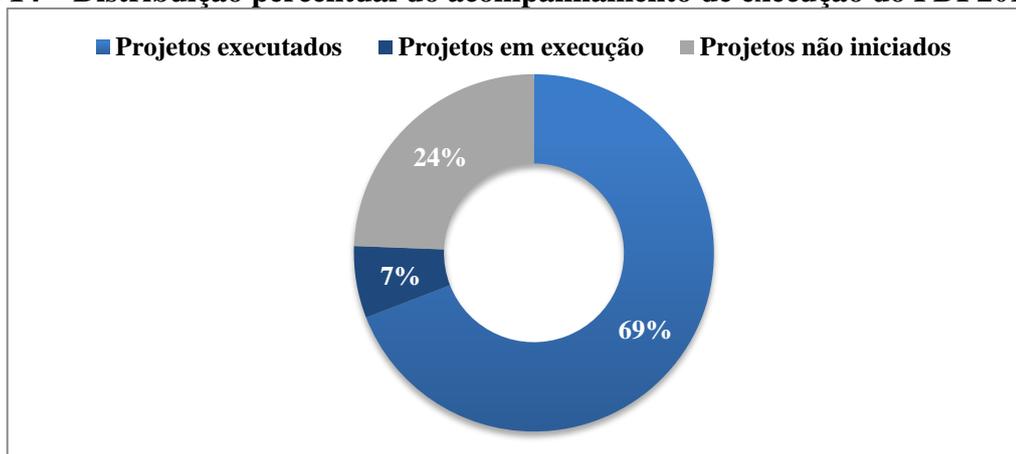
Neste relato parcial do PDI 2011-2015 são consideradas todas as ações que já foram efetivadas com síntese naquelas executadas em 2014, penúltimo ano de vigência do PDI em comento. Destaca-se que a maioria dos projetos é de caráter contínuo e, portanto com ações permanentes que fecharão no último ano de vigência do plano. As ações são acompanhadas dentro das políticas, uma vez que são estas que norteiam os programas e projetos do referido PDI. Considerando as 11 políticas, 35 programas e 123 projetos, foram executados 94% dos programas, 3% estão em execução e 3% não foram iniciados, como demonstra a Figura 13. Ao considerar os projetos 69% foram executados, 7% estão em execução e 24% não foram iniciados ainda, conforme representação da Figura 14.

**FIGURA 13 – Distribuição percentual do acompanhamento de execução do PDI 2011-2015**



Fonte: CPA, 2014.01.

**FIGURA 14 – Distribuição percentual do acompanhamento de execução do PDI 2011-2015**



Fonte: CPA, 2014.01.

## 2.2 Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

No ano de 2014 pela terceira vez o CESUPA foi finalista na Premiação Santander Universidades na categoria Universidade Solidária, tendo sido laureado nas duas primeiras ocasiões. Isto é apenas um reflexo da vertente da responsabilidade social enraizada na IES, que se manifestam nas atividades desenvolvidas nas unidades de ensino e serviço e nos projetos de extensão, os quais criam uma nova perspectiva no ensino, que aponta para habilidades e competências que almejam não somente o passar, mas o bem comum, o agir com responsabilidade e compromisso social. Atitudes valorosas nos dias de hoje e refletidas pelos sentimentos traduzidos nas falas dos alunos.

*“O NIEJ não só me trouxe pro CESUPA, como desenvolve o meu lado profissional e humano, no momento o NIEJ e o que o CESUPA tem de melhor e o que o CESUPA deveria divulgar mais e mais” (Relato de aluno do Curso de Ciências Contábeis, CPA, 2014.01).*

*“Nesse quesito, o Cesupa está de parabéns. São ótimos os projetos, pensam na realidade socioeconômica da população e gera um crescimento tanto acadêmico quanto pessoal aos alunos” (Relato de aluno do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“Faço parte do Esse Rio é Minha Rua, e está contribuindo muito tanto para minha formação como acadêmica de enfermagem, quanto para minha formação como ser humano em saber ajudar quem precisa” (Relato de aluno do Curso de Enfermagem, CPA, 2014.01).*

*“São projetos interessantes não apenas para os alunos que têm oportunidade de aprender coisas novas, mas também para a comunidade que é beneficiada pelos serviços ofertados” (Relato de aluno do Curso de Farmácia, CPA, 2014.01).*

*“Acho muito válido o espaço que o cesupa disponibiliza para a realização dos projetos de extensão, esses projetos fazem uma grande diferença na vida de nós acadêmicos, pois, permite vivenciarmos realidades diferentes das nossas e estimula o ajudar ao próximo” (Relato de aluno do Curso de Fisioterapia, CPA, 2014.01).*

### 3. EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS

O eixo três é composto pela dimensão dois que aborda políticas para o ensino, pesquisa e a extensão; a dimensão quatro sobre a comunicação com a sociedade; e a dimensão nove acerca da política de atendimento aos discentes.

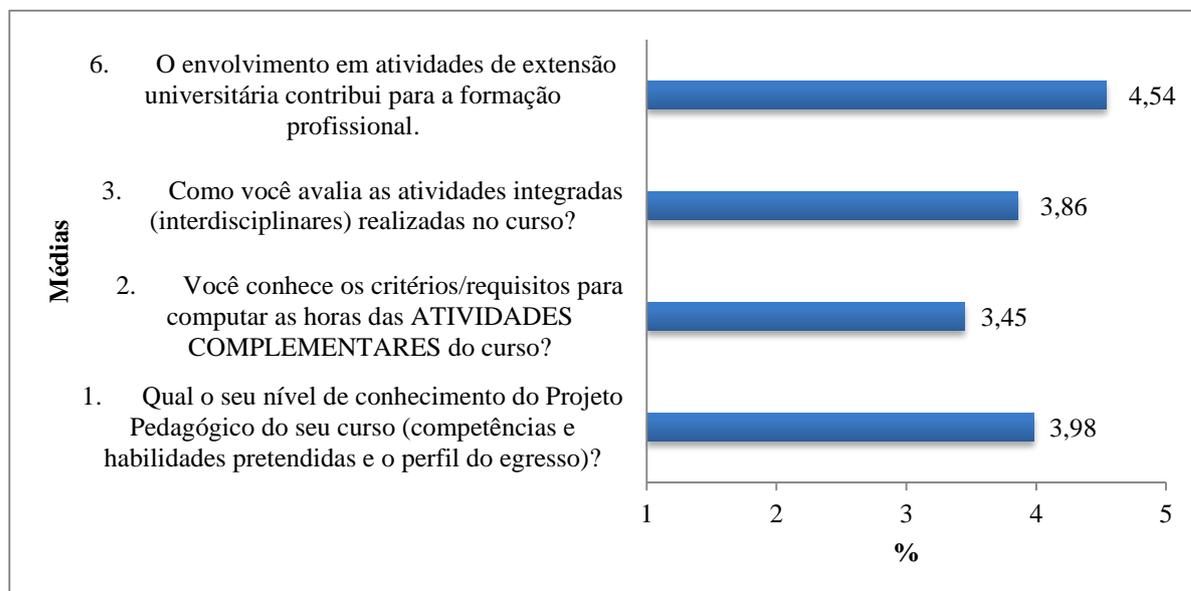
#### 3.1 Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão

A referida dimensão é avaliada a cada triênio e revela a percepção dos alunos e professores sobre o ensino, pesquisa e a extensão universitária, que são os pilares da educação de qualidade no ensino superior. Para a coleta de 2014 foram elaboradas seis questões para os alunos e cinco questões para os professores.

##### 3.1.1 Percepção dos alunos sobre os PPC's

A percepção dos alunos sobre o Projeto Pedagógico é apresentada na Figura 15. Quando questionados sobre o nível de conhecimento que consideram ter sobre o PPC do curso no qual lecionam obteve-se 3,98 como resultado, o que é próximo da média mínima, portanto, deve ser estudado de modo mais eficiente pelos sujeitos envolvidos no ensino, pesquisa e extensão a fim de instaurar um olhar definitivo daquilo que norteia o desenvolvimento de um curso da instituição.

**Figura 15 – Percepção dos alunos sobre o Projeto Pedagógico dos cursos oferecidos pelo CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.01.

A construção desse olhar consolidará questões relacionadas às atividades complementares que ainda encontram-se abaixo da média desejada (3,45):

*“Gostaria apenas que essa questão de horas requisitadas para a conclusão do curso para atividades complementares fosse melhor esclarecida. Uma mensagem pelo aluno online ou um informativo/tabela no quadro de avisos, explicando quantas horas de cada grupo, cairia bem”. (Relato de aluno do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“Gostaria de uma melhor discriminação dos critérios que são utilizados para computar as horas das atividades complementares, pois quando damos entrada em um certificado de estágio, as horas não são computadas no seu total para aquela atividade”. (Relato de aluno do Curso de Medicina, CPA, 2014.01).*

As reclamações acima são recorrentes nos relatórios da CPA, indicando que as ações efetivadas ainda não estão claras. É necessário que esta discussão seja retomada pelo coordenador de curso, Núcleo Docente Estruturante (NDE) e colegiado, sensibilizando todos os professores a terem a mesma informação para repassar aos alunos. Além disso, seria um passo importante que estas regras estivessem descritas no guia acadêmico, exaurindo desde o início do curso quaisquer dúvidas desta natureza, podendo ainda, estar disponível de modo claro no ambiente do sistema *online* para os alunos de todos os semestres.

De outro lado, os cursos da instituição apontam para a tendência do mundo de trabalhar de maneira mais coesa por intermédio de metodologias que favoreçam a interdisciplinaridade. Destarte, todos os cursos do CESUPA vêm realizando atividades cada vez mais integradas. Embora os alunos avaliem como positivas (3,86) essas metodologias, discentes de todas as áreas de ensino têm considerações a cerca das mesmas.

*“Acho que não é tão proveitoso atividades interdisciplinares, porque não está sendo bem organizada, ao contrário está bem confusa essa organização” (Relato de aluno do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“O curso de administração, acho, completamente desorganizado no que se refere as atividades integradas” (Relato de aluno do Curso de Administração, CPA, 2014.01).*

*“A atividade interdisciplinar (provão) muitas vezes não ajuda na hora de avaliar, pois não é muito bem elaborada e a sua validade é muito alta” (Relato de aluno do Curso de Farmácia, CPA, 2014.01).*

*“O interdisciplinar não cumpre com sua proposta. pede-se que o aluno tenha esse conhecimento amplo e apenas um professor avalia. Muitas vezes ele não sabe o que foge da sua área de atuação e acaba por postar avaliações equivocadas e insatisfatórias” (Relato de aluno do Curso de Farmácia, CPA, 2014.01).*

*“Acredito que a prova interdisciplinar do curso de nutrição deva ser reavaliada por que por muitas vezes ela priva o aluno de obter uma nota boa na média bimestral por ser mal elaborada” (Relato de aluno do Curso de Nutrição, CPA, 2014.01).*

*“As atividades interdisciplinares não mostram interação alguma entre conteúdos, são apenas trabalhos de disciplinas diferentes que temos que unir em uma apresentação, e são um péssimo instrumento de avaliação” (Relato de aluno do Curso de Nutrição, CPA, 2014.01).*

*“Com relação a prova integrada, não é suficiente a correção utilizada pela instituição de disponibilizar a prova on-line mais o gabarito e as marcações dos alunos na prova. Já que*

*o objetivo é melhorar a nota ou manter a nota na instituição então se faz necessário uma correção comentada da prova” (Relato de aluno do Curso de Engenharia de Produção, CPA, 2014.01).*

*“Algumas questões da prova integrada são muito mal formuladas” (Relato de aluno do Curso de Engenharia de Produção, CPA, 2014.01).*

Os comentários acima sugerem que mesmo com a orientação institucional de um trabalho integrado, o corpo docente ainda precisa ser melhor capacitado para planejar e executar ações dessa natureza. Uma maior supervisão, acompanhamento e capacitação dos professores por parte da COGRAD e coordenação de curso precisam ser executados. Além disso, os professores precisam ter carga horária direcionada para o planejamento dessas ações, uma vez que mesmo capacitado, se não houver a discussão com os professores envolvidos no processo dificilmente as atividades serão integradas e assumidas igualmente pelos docentes, inclusive nos dias de avaliação de seminários, por exemplo. É possível que esta carga horária esteja disponível, mas não seja direcionada para esta ação, sendo necessário rever o papel do coordenador ao gerenciar todas as ações do curso.

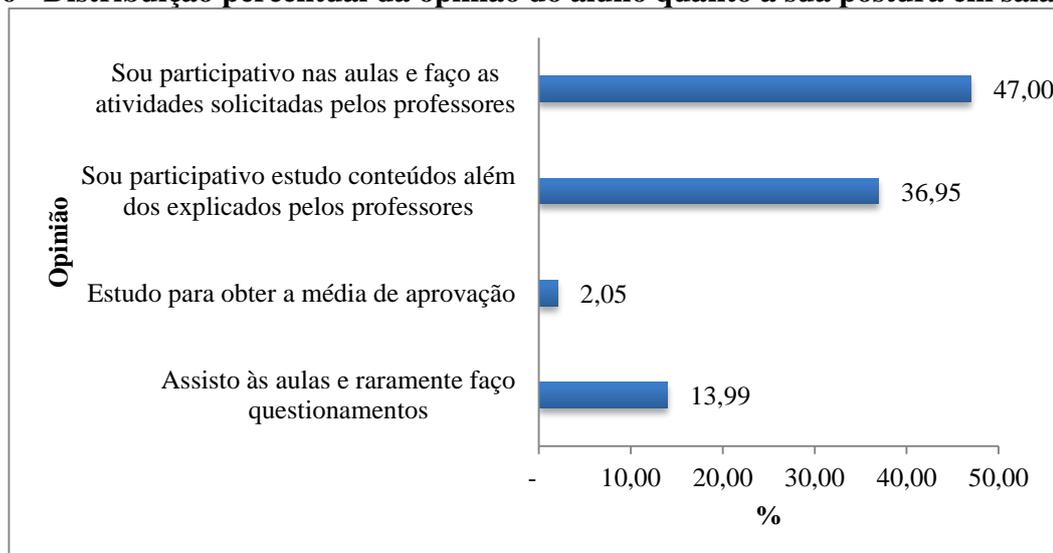
Os acadêmicos do CESUPA se consideram com uma postura de aluno que é participativo nas aulas e correspondem àquilo que é solicitado pelo professor (47%), conforme Figura 16. Uma grande parte (36,95%) ainda considera que estuda além do que é exigido e ensinado pelo professor. Isso decorre também da inserção de metodologias ativas nos cursos, que de maneira sutil torna o aluno detentor do conhecimento, descentralizando o papel do professor. Para melhor depreender o perfil desses discentes foram destacados os excertos abaixo:

*“A metodologia é o ponto mais importante do cesupa, estimula muito o aluno a procurar conhecimento. Muito além do proposto em aulas!” (Relato de aluno do Curso de Medicina, CPA, 2014.01).*

*“Grande parte dos professores são excelentes, contribuindo claramente para a continuidade do curso, com suas metodologias e didáticas” (Relato de aluno do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“Gosto do modelo dinâmico de Ensino do CESUPA. Para quem deseja atender necessidades do mercado, me sinto bem atendido” (Relato de aluno do Curso de Sistema de Informação, CPA, 2014.01).*

**Figura 16 - Distribuição percentual da opinião do aluno quanto a sua postura em sala de aula**



Fonte: CPA, 2014.01.

As atividades de extensão são consideradas altamente positivas (4,54), na avaliação dos alunos, para a formação profissional. A maior parte deles (33,68%) conhece os projetos de extensão desenvolvidos, mas grande parte (22,56%) não tem acesso, como mostra a Figura 17. Todas as áreas de ensino do CESUPA sugerem que haja mais vagas, que o processo seletivo seja explícito, que seja bem acompanhado, para oportunizar mais atividades desta natureza, como corroboram os comentários listados abaixo:

*“São projetos muito bons, parabéns para quem consegue coloca-los em pratica, porque não é fácil, mas a oportunidade para ingresso nesses projetos deveria ser para todos e não para uma minoria” (Relato de aluno do Curso de Engenharia de Produção, CPA, 2014.01).*

*“Deveriam haver atividades aos finais de semana, pois isso proporcionaria aos alunos que trabalham durante a semana participar das mesmas” (Relato de aluno do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“Os cursos de extensão poderiam ser oferecidos com valores mais acessíveis para os alunos, principalmente porque o CESUPA acolhe muitos alunos que estudam através de bolsas ou FIES, que não tem condições de pagar os valores oferecidos pelos cursos” (Relato de aluno do Curso de Medicina, CPA, 2014.01).*

*“Os processos seletivos deveriam ser realizados mediante editais, divulgação e análise curricular, e não por meio de indicações” (Relato de aluno do Curso de Fisioterapia, CPA, 2014.01).*

*“[...] a seleção de candidatos é discriminatória, não sendo igual para todos os alunos [...]” (Relato de aluno do Curso de Nutrição, CPA, 2014.01).*

*“Os cursos de extensão são os melhores que encontro nas faculdades particulares de Belém, os preços são bem altos, entretanto, parece ser de qualidade” (Relato de aluno do Curso de Engenharia de Produção, CPA, 2014.01).*

*“Sobre os eventos ocorridos no CESUPA (Jornada de Extensão e 15 anos do curso de direito) a imagem que ficou foi a de desordem. Auditórios com numero de alunos superior*

*ao para o qual fora destinado o espaço e total falta de pontualidade nas palestras” (Relato de aluno do Curso de Engenharia de Produção, CPA, 2014.01).*

*“A Jornada de Extensão, proposta pelo Cesupa, foi muito desorganizada, frustrando os alunos! Não haviam lugares para sentar, não haviam pessoas para informar. Em minha opinião foi perda de tempo e nada produtivo!” (Relato de aluno do Curso de Fisioterapia, CPA, 2014.01).*

Para facilitar o acesso do aluno à extensão, se faz necessário a criação de parcerias e incentivo aos projetos, podendo ser lançado o edital formal, com comissão e critérios claros e bem definidos que deem transparência e segurança ao processo. Quanto ao acompanhamento dos projetos, se faz necessário melhor avaliação e planejamento das ações realizadas.

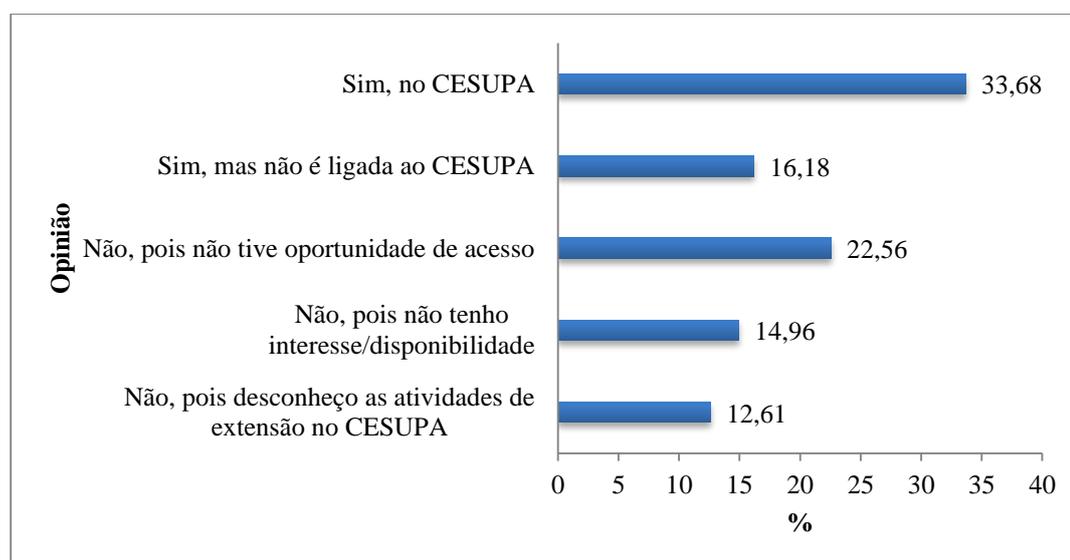
A divulgação dos projetos de extensão ainda precisa ser melhorada, já que ainda há alunos dentro da instituição que desconhecem as atividades desenvolvidas pela instituição (12,61%).

*“[...] a divulgação ou incentivo dessas atividades é muito pouca, quando ficamos sabendo já ocorreu” (Relato de aluno do Curso de Sistema de Informação, CPA, 2014.01).*

*“A instituição poderia divulgar de forma mais ampla os diversos projetos” (Relato de aluno do Curso de Odontologia, CPA, 2014.01).*

*“Deveriam fazer uma divulgação melhor dessas extensões. Nem sabia que o CESUPA promovia ou participava desse tipo de ação” (Relato de aluno do Curso de Ciências Contábeis, CPA, 2014.01).*

**Figura X - Distribuição percentual da opinião do aluno quanto ao conhecimento das Atividades de Pesquisa e Extensão oferecidos pelo CESUPA.**



Fonte: CPA, 2014.01.

As ações de divulgação dos projetos precisam ser implementadas de maneira efetiva por meio da assessoria de comunicação institucional (ASCOM), hoje Coordenação de Comunicação e Marketing, seja em formato online ou pelo Superior – informativo interno. A jornada de extensão que

foi realizada pela primeira vez em 2014, unindo todos os cursos da IES, ajuda na divulgação, mas precisa ser melhor organizada para alcançar seus objetivos. Uma ação seria a criação de uma comissão científica que assumisse este empenho, do planejamento, execução, avaliação e registro documental para os próximos eventos desta natureza.

### 3.1.2 Percepção dos professores sobre os PPC's

A percepção dos professores sobre o nível de conhecimento do Projeto Pedagógico dos cursos que atuam demonstra que a maior parte conhece pela ação dos coordenadores de curso (60,11%), mas 2,19% afirma que nunca teve acesso ao PPC, como mostra a Figura 18.

*“O PPC tem se tornado parte do dia-a-dia do curso” (Relato de professor do Curso de Ciências Contábeis CPA, 2014.01).*

*“O plano pedagógico precisa ser incorporado pelos professores” (Relato de professor do Curso de Comunicação Social/ Publicidade e Propaganda CPA, 2014.01).*

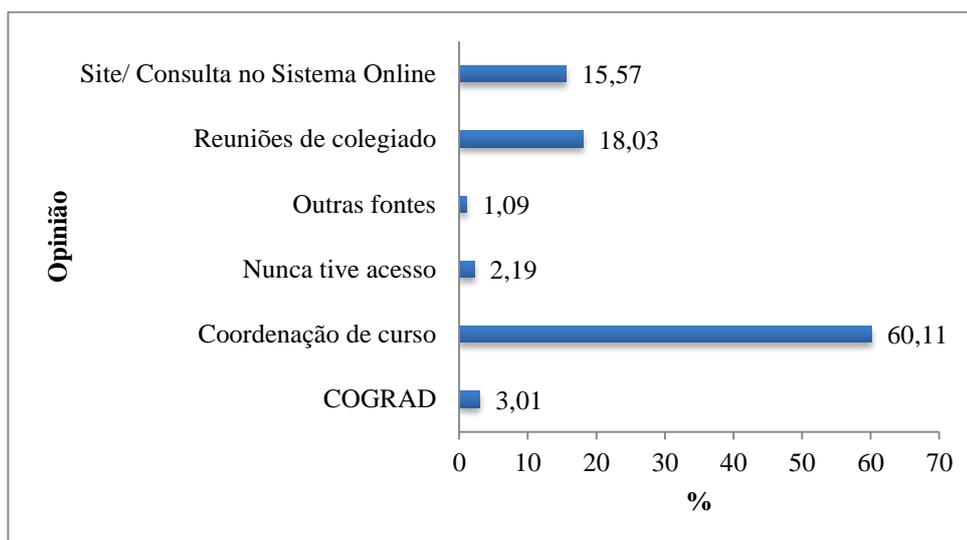
É interessante que esta discussão seja retomada no colegiado, e também pelos coordenadores de curso, uma vez que este projeto norteia todas as ações e decisões realizadas no âmbito do curso. Uma intervenção importante por parte da coordenação é refletir com todos os professores sobre o perfil do egresso, e em que momentos do curso aquele perfil se delinea. Neste aspecto, o quanto as atividades realizadas na disciplina são norteadas pelo projeto pedagógico, a grande maioria entende que sim as disciplinas que ministram estão norteadas pelo PPC (4,31):

*“O plano de ensino está de acordo com a metodologia proposta no projeto pedagógico. acho muito importante a capacitação que temos contínua” (Relato de professor do curso de Enfermagem, CPA, 2014.01).*

*“O projeto pedagógico é o norteador para elaboração do plano de ensino, escolha da Metodologia e instrumentos de avaliação” (Relato de professor do curso de Enfermagem CPA, 2014.01).*

*“Os professores do curso foram convidados a participar efetivamente da elaboração do novo projeto pedagógico, oportunizando ampla discussão sobre todos os itens norteadores do projeto, o que favoreceu a visão do curso como um todo” (Relato de professor do curso de Fisioterapia CPA, 2014.01).*

**Figura 18 - Distribuição Percentual quanto ao nível de conhecimento dos Professores sobre os PPC's dos Cursos oferecidas pelo CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.01.

As falas ratificam que o objetivo do CESUPA de atentar para o projeto pedagógico está se efetivando de modo desejado. As ações devem ser continuadas por parte da COGRAD e coordenação de curso. Alguns comentários sugerem que o professor não somente identifica o projeto político pedagógico, mas analisa de forma a ter sugestões. A participação do professor nas reestruturações de projeto político pedagógico se faz essencial, e deve ser adotado em todos os cursos. A fisioterapia já tem uma experiência exitosa neste sentido, e poderia ser partilhada com demais coordenadores. A ampliação disso, que iniciou com o curso de Comunicação Social em 2014 e seguirá em 2015 com Odontologia.

Os professores (3,69) ratificam que há coerência entre os objetivos, metodologias e atividades avaliativas ao curso que estão vinculados, como relatam abaixo e pode ser observado na Figura 19:

*“A mudança no modelo atual de ensino é uma necessidade. Sala com professor falando e aluno obedecendo, não funciona mais. E o modelo que funciona é a partir do ato de solucionar problemas, o que causa interesse, motivação e, conseqüentemente, aprendizado baseado em experiência” (Relato de professor do Curso de Ciência da Computação, CPA, 2014.01).*

*“[...] poucas vezes são realizadas atividades de capacitação dos docentes” (Relato de professor do Curso de Administração, CPA, 2014.01).*

*“Metodologias sugeridas são excelentes, e temos bastante apoio da COGRAD e da coordenação” (Relato de professor do Curso de Comunicação Social/ Publicidade e Propaganda, CPA, 2014.01).*

*“Tudo muito ajustado. Compactuo com todos os métodos e metodologias” (Relato de professor do Curso de Direito, CPA, 2014.01).*

*“Considero um ensino de excelência, pois as metodologias, projetos e instrumentos avaliativos, estão sempre sendo revistos no sentido de melhorar conforme as necessidades do mercado profissional. A inserção e o destaque dos egressos no mercado de trabalho*

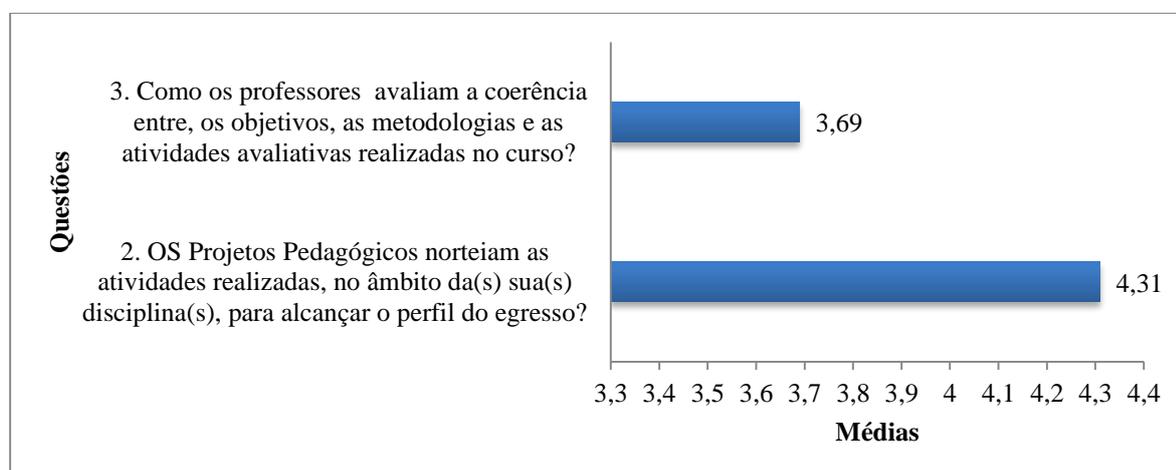
também testemunha a qualidade do ensino” (Relato de professor do Curso de Farmácia, CPA, 2014.01).

“A utilização de metodologias ativas como preconiza o Projeto Pedagógico, define que a avaliação deve do tipo "Formativa" ou "Diagnóstica". No entanto, ainda temos uma grande influência do método tradicional quando se usa a avaliação somativa através de provas e trabalhos para obtenção de nota” (Relato de professor do Curso de Medicina, CPA, 2014.01).

“Capacitação de professores poderia acontecer com maior frequência e maior acompanhamento das ações dos docentes após as capacitações” (Relato de professor do Curso de Medicina, CPA, 2014.01).

“Há necessidade um plano de capacitação periódica de professores quanto a elaboração da prova integrada” (Relato de professor do Curso de Sistemas de Informação, CPA, 2014.01).

**Figura 19 – Percepção dos professores sobre o Projeto Pedagógico dos Cursos oferecidos pelo CESUPA**

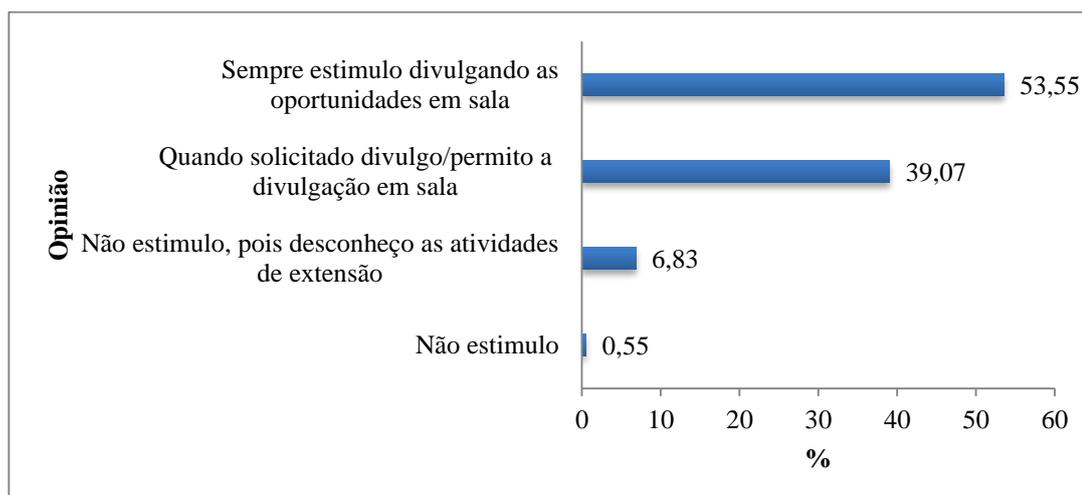


Fonte: CPA, 2014.01.

As opiniões dos professores demonstram motivação ao trabalhar com as metodologias propostas, que influencia positivamente na avaliação também. É consenso de muitos o apoio que a COGRAD vem oferecendo tem sido essencial no processo, e precisa ser contínuo e chegar a todos os cursos. Uma ação realizada, que já ocorre pontualmente, dentro do ensino é a partilha de vivências metodológicas na própria instituição. Isso possibilita um crescimento de toda a instituição e não somente parte dela.

Os professores afirmam, em sua maioria (53,55%) como exposto na Figura 20, estimulam os alunos a participarem do projeto de ensino, pesquisa e extensão, o que é positivo, pois pode indicar incentivo espontâneo por parte dos docentes em fazer tais divulgações.

**Figura 20 - Distribuição percentual da forma de estímulo dos professores às atividades de pesquisa e extensão**



Fonte: CPA, 2014.01.

*“É preciso uma maior divulgação em sala de aula e nos murais” (Relato de professor do Curso de Administração, CPA, 2014.01).*

*“Palestras e informes entre os cursos. Ha pouco dialogo para além das fronteiras de cada área - ACSA, ACBS e ACET” (Relato de professor do Curso de Administração, CPA, 2014.01).*

*“Na quarta pergunta não me envolvo não necessariamente por não possuir disponibilidade, mas porque ainda não houve um convite ou oportunidade formal para estarem mais engajadas nas atividades” (Relato de professor do Curso de Comunicação Social/ Publicidade e Propaganda, CPA, 2014.01).*

*“A extensão universitária ainda não é percebida como item importante na vida acadêmica do aluno” (Relato de professor do Curso de Comunicação Social/ Publicidade e Propaganda, CPA, 2014.01).*

*“Há projetos de extensão que não chegam ao conhecimento dos professores para promover o envolvimento dos alunos. Em alguns projetos promovidos pelo CESUPA são os alunos primeiramente envolvidos e os professores são procurados por estes, quando tudo já está articulado, para orientá-los” (Relato de professor do Curso de Farmácia, CPA, 2014.01).*

*“Tenho muito interesse em participar das tarefas relacionadas à extensão, porém às vezes não sei como participar. Deve-se participar de projetos já em andamento? Ou idealizar novos projetos?” (Relato de professor do Curso de Fisioterapia, CPA, 2014.01).*

*“Que fossem melhor divulgados, sobretudo os editais” (Relato de professor do Curso de Fisioterapia, CPA, 2014.01).*

*“Fiquei encantada durante a Jornada de Extensão, ao saber dos projetos que o Cesupa desenvolve” (Relato de professor do Curso de Odontologia, CPA, 2014.01).*

No aspecto divulgação percebe-se a necessidade de informar primeiramente o corpo docente não envolvido em projetos. Há relatos da não participação dos projetos por desconhecer a existência destes, dos editais publicados, e das ações realizadas. Melhorar a comunicação por meio da jornada de extensão, pelo sistema online e superior, mas também por parte dos coordenadores, motivando o

engajamento do professor, a fim de sobressair o tripé ensino, pesquisa e extensão de forma mais uniforme.

### 3.1.3 Reestruturação do Projeto Pedagógico do Curso de Comunicação Social

A CPA esteve envolvida diretamente na revisão do plano pedagógico do curso de Comunicação Social treinando os professores para realização dos grupos focais, participando da análise dos relatórios, reunindo com os professores para ajustes, e com o NDE para o planejamento da atividade. Dentre as questões que cercaram e foram partidas para o estudo destacam-se: o que temos?; onde queremos chegar?; qual o perfil do egresso?; e como dentro da disciplina o professor contribuiu para o perfil do egresso?.

Os resultados dos grupos focais realizados, descritos no capítulo de metodologia, foram confirmados, especialmente em razão de se ter obtido o alinhamento entre as percepções dos alunos e professores quanto as sobreposições de disciplinas e conteúdos. Paralelamente, a participação do coordenador no XXXVII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, o Intercom 2014, mais especificamente no Ensicom - Seminário sobre o Ensino de Graduação em Comunicação Social, o qual teve como agenda principal a discussão da alteração da Diretriz Curricular Nacional (DCN) para os cursos da área de comunicação, cuja última versão é 2001, foi basilar para as mudanças planejadas.

Após o evento, e com anuência da Coordenação de Graduação e da Pró-Reitoria de Graduação e Extensão, foi definido que o curso teria sua carga horária de disciplinas fixada em 2800 horas (o curso antes tinha por volta de 3100), seu nome foi alterado para Publicidade e Propaganda, com um tempo de formação mínimo de 3,5 anos. Ademais, foram revistos os eixos norteadores do curso, a carga horária e as formas do estágio supervisionado, como por ser observado no perfil do egresso em anexo.

Todas as etapas foram acompanhadas pela CPA, representada pela professora pela coordenadora da referida comissão, com participação nas tomadas de decisão, auxiliando no redesenho das disciplinas e de suas cargas horárias. O novo desenho curricular foi apresentando ao corpo de professores e aprovado pelos mesmos na reunião de colegiado do dia 25 de janeiro de 2015, mediante pequenas alterações. Quanto ao papel da CPA nesse processo o coordenador do curso de Publicidade e Propaganda infere:

“Pra mim, a participação da CPA foi fundamental para que o processo de revisão do desenho curricular tenha sido criativo, inovador e eficaz. Para os professores envolvidos foi uma oportunidade de amadurecimento como docentes, pois nos permitiu rever nossas práticas e pensar no futuro do curso. Para os alunos foi um momento de rever suas trajetórias na instituição e também de catarse em relação às experiências ao longo dos primeiros quatro anos do curso no Cesupa. A validade da proposta da CPA para o curso de Publicidade e Propaganda se confirma hoje, com a primeira turma do novo desenho curricular, que tem nos dado feedbacks positivos da

vivência que começaram a ter da instituição e também dos alunos veteranos, sempre elogiosos quanto a nova proposta de desenho curricular. Sem esse envolvimento da CPA o processo, provavelmente, teria envolvido apenas os professores, o que não deixa de ser válido, mas, quem sabe, não teria sido tão rico” (Depoimento de Leandro de Paula, Coordenador do curso de Publicidade e Propaganda, 2015).

### 3.1.4 Avaliação docente

A avaliação do desempenho docente é realizada semestralmente pelos alunos, que avaliam todos os seus professores e para isso respondiam, em 2013, 13 questões para cada professor de módulo/disciplina, o que poderia chegar a soma de 77 questões, diminuindo assim o interesse de contribuir com a pesquisa. Diante desse imbróglio a CPA conduziu um estudo para analisar a validade do instrumento.

O estudo liderado pela CPA, em parceria com Coordenação de Graduação (COGRAD), tomou como base o perfil docente desejado pelo CESUPA e firmado no Regimento Interno da IES. Como resultado desse trabalho conjunto, o novo instrumento de avaliação docente passou a ter sete questões e em um novo refinamento encerrou com cinco perguntas/assertivas, todas formuladas para resposta em escala Likert. As questões superadas (assiduidade e frequência, por exemplo) foram eliminadas.

No interim dessas etapas a CPA convidou coordenadores e professores e apresentou o novo instrumento. Foram realizadas três duas reuniões para consulta, fora a consulta via e-mail. Na última reunião a única sugestão de alteração é apresentada a seguir:

“O professor **dá retorno em tempo hábil** das atividades avaliativas realizadas (...)”.  
Para: “O professor **esclarece os resultados** das atividades avaliativas realizadas em tempo hábil?”. Todos concordaram com os ajustes feitos (Ata no. 04, CPA, 2014).

O teste aplicado foi o Alpha de Cronbach, cujos dados são apresentados na Tabela 07. Identificou-se que o coeficiente de confiabilidade aumentou, portanto, os resultados após a diminuição do número de questões apresentam maior confiabilidade, estatisticamente comprovada.

**TABELA 07 – Resultado do teste Alpha de Cronbach**

| Teste             | 2010 | 2012 | 2014 |
|-------------------|------|------|------|
| Alpha de Cronbach | 0,90 | 0,92 | 0,94 |

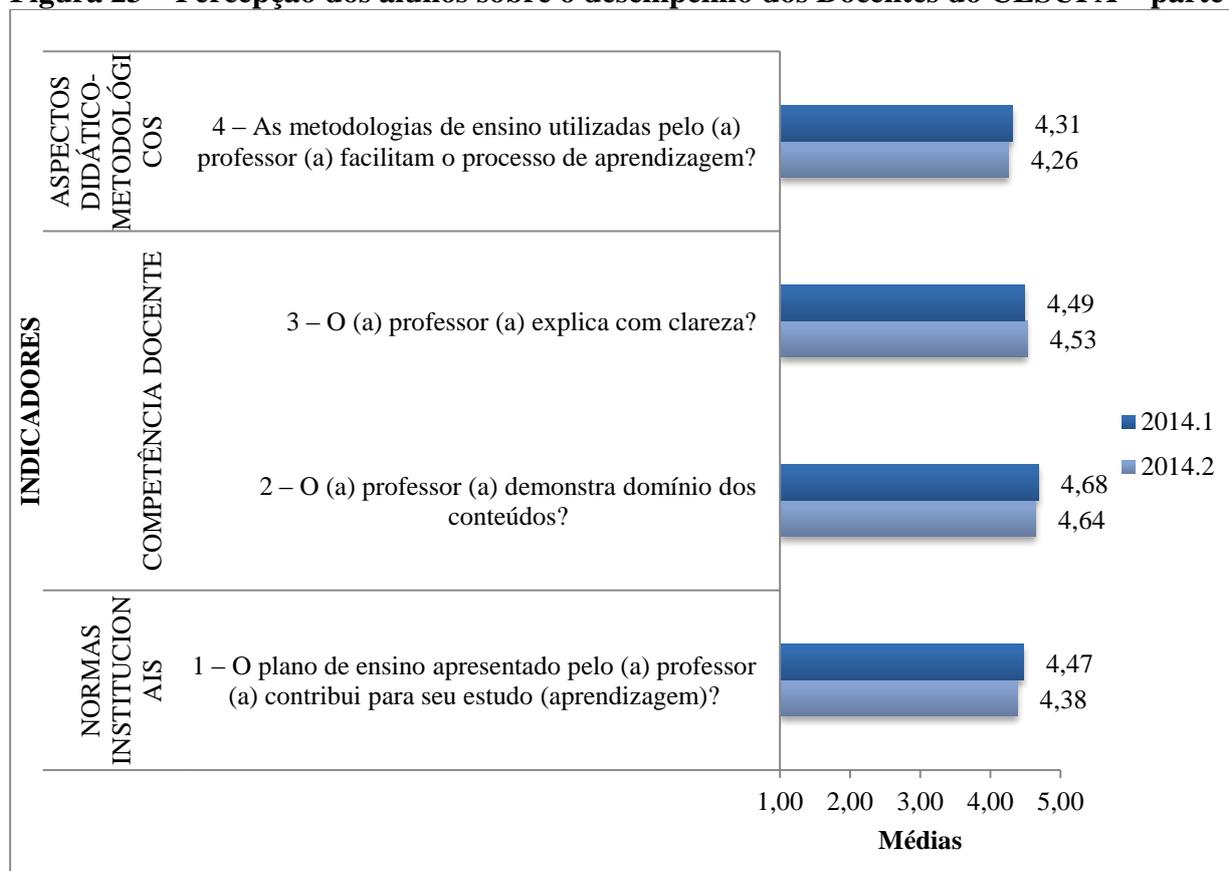
Fonte: CPA, 2014.

Os Aspectos Didático-Metodológicos, exposto na Figura 23, passaram de 4,31 para 4,26 de um semestre para o outro. Isso revela que os professores não realizaram a contento a integração necessária de teoria e prática na disciplina, considerando as áreas de trabalho da profissão de seu curso e que não utilizaram procedimentos/estratégias de ensino para transmitir conhecimento e que promovam a participação e contribuição dos alunos. Possivelmente estão associados com a carência de

retorno que é dado aos docentes sobre a avaliação do seu trabalho, pois se percebe a queda dos mesmos. Afinal, ainda não é prática diuturna dos coordenadores de curso estabelecer o feedback aos docentes a partir dos resultados das avaliações semestrais do corpo docente.

A categoria Competência Docente recebeu a maior média no item domínio do conteúdo (4,68 e 4,64) demonstrando que os alunos reconhecem a capacitação docente na sua área de conhecimento, todavia apresenta uma pequena queda entre os semestres. O item explicação com clareza por parte do docente obteve uma leve evolução, (4,49 e 4,53), que reflete no melhor aproveitamento das aulas e dos conhecimentos repassados aos alunos.

**Figura 23 – Percepção dos alunos sobre o desempenho dos Docentes do CESUPA – parte 1**



Fonte: CPA, coleta 2014.

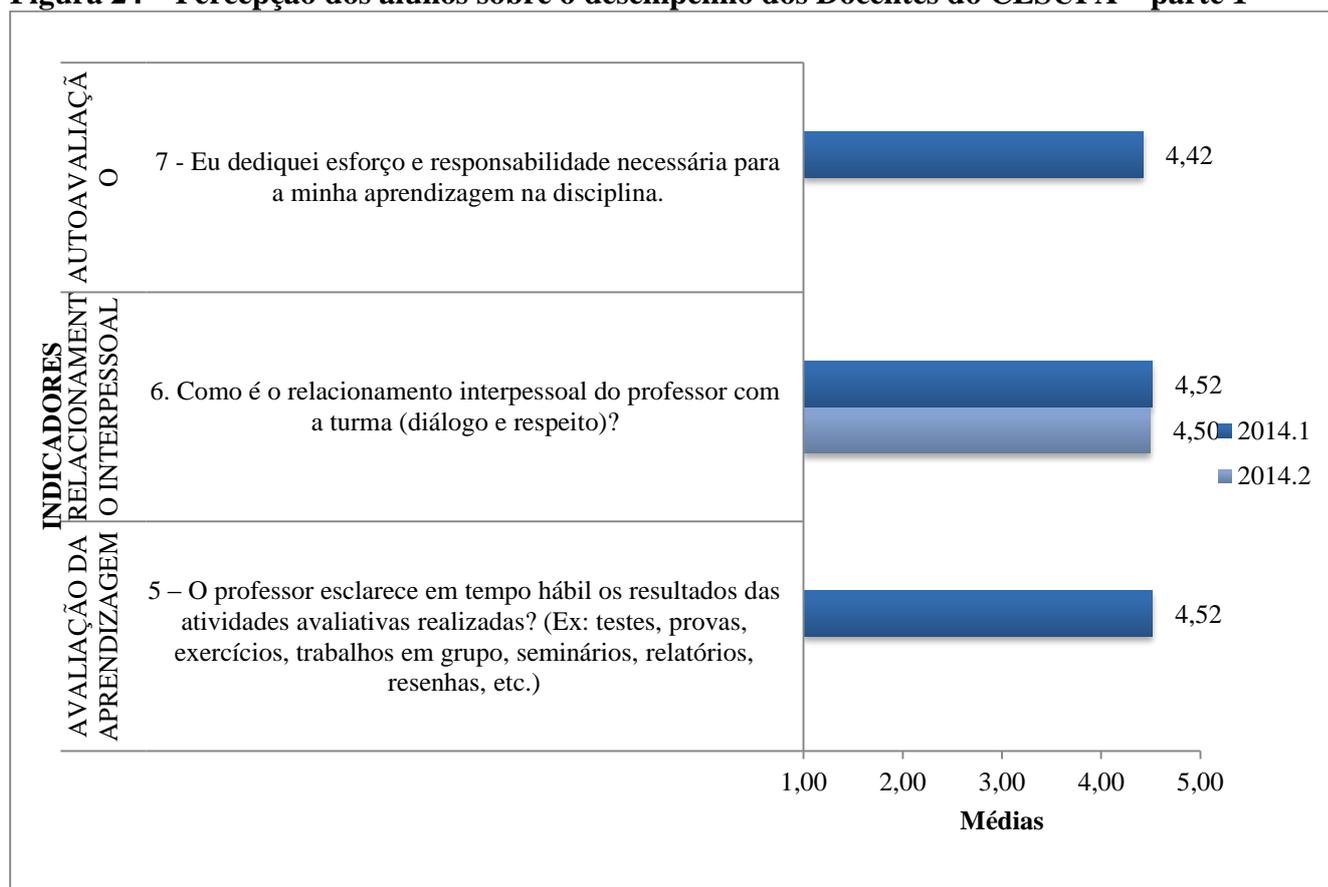
A categoria Normas Institucionais, referente aos planos de ensino apresentados pelos docentes como contribuintes da aprendizagem revelam uma queda entre os semestres (4,47 e 4,38). Desta forma, é preciso uma supervisão por parte dos gestores para que haja um aumento neste indicador, devido o documento ser de fundamental importância na condução do trabalho dos professores com os alunos. Além de impactar severamente na geração dos indicadores de qualidade dos cursos de graduação.

A dedicação, esforço e responsabilidade obteve a média de 4,42, conforme demonstra a Figura 24, o que revela o bom pensamento dos alunos acerca do processo de aprendizagem, contudo é uma média que ainda precisa ser elevada.

Na avaliação do relacionamento interpessoal do professor com a turma, houve uma ligeira queda entre os semestres (4,52 e 4,50). Mas ainda assim, revelam um bom relacionamento docente-aluno, que é de extrema importância na construção da aprendizagem e do respeito.

No que tange a avaliação da aprendizagem, o esclarecimento do professor em tempo hábil acerca dos resultados das avaliações teve a média de 4,52. Isso mostra que o docente respeita o tempo determinado referente ao cumprimento dos prazos para lançamentos de notas e frequências.

**Figura 24 – Percepção dos alunos sobre o desempenho dos Docentes do CESUPA – parte 1**



Fonte: CPA, coleta 2014.

### 3.1.5 Pesquisa com ingressantes

A pesquisa com ingressantes foi realizada com calouros de todos os cursos ofertados pelo CESUPA no processo seletivo de 2014/1. O questionário incluiu três perguntas, sendo duas de múltipla escolha (principal razão para escolha do curso e da IES); e uma questão aberta. A finalidade é identificar essas preferências e assim examinar o quesito que motivou esse aluno a ingressar no CESUPA. Essa estratégia subsidiará os coordenadores de curso a desenvolver a percepção que os alunos têm e assim fortalecer os cursos do CESUPA.

Os resultados gerais dessa coleta são apresentados nas Figuras 25 e 26, enquanto que os resultados específicos de cada curso de graduação foram publicados em relatório próprio e divulgados nas reuniões de colegiado no mês de janeiro de 2015.

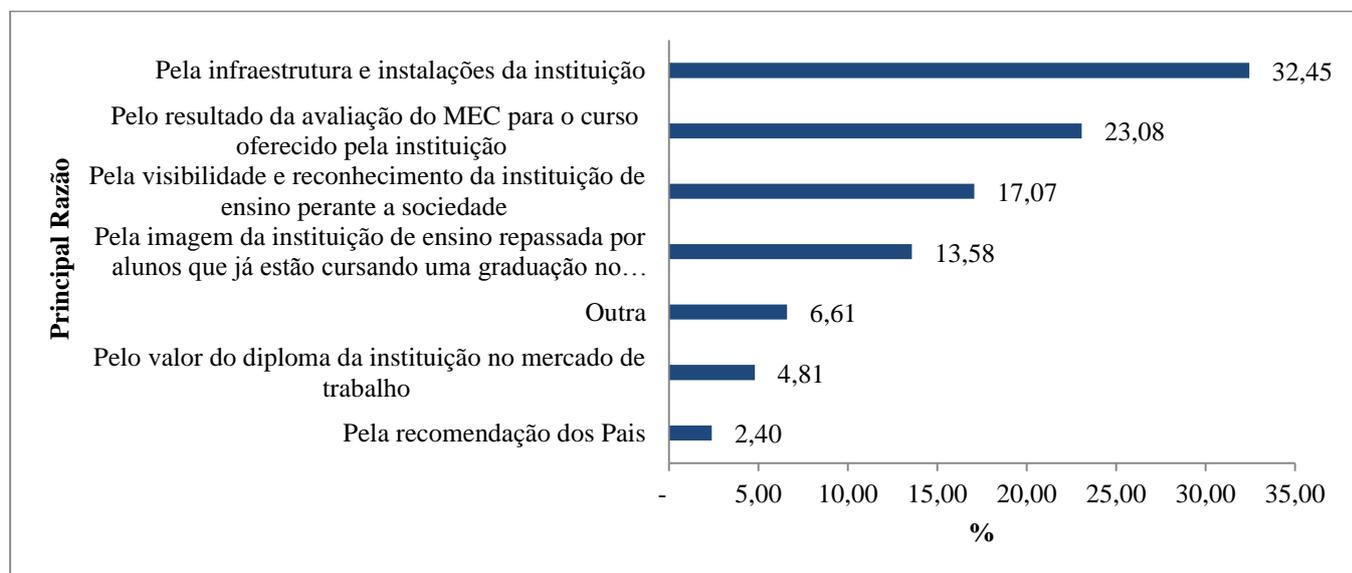
As principais razões para a escolha do curso envolvem empregabilidade na área profissional e vocação, destacando essa última razão para os cursos da área da saúde. Ressalte-se que apesar de menor incidência no gráfico geral, a razão dar continuidade aos negócios/atividades familiares foi evidente nos cursos de Ciências Contábeis e Administração.

**Figura 25 - Qual a principal razão para a sua escolha do curso?**



Fonte: CPA, 2014.1.

**Figura 26 - Qual a principal razão para a sua escolha de ingressar no CESUPA?**



Fonte: CPA, 2014.1

Nessa pesquisa foi possível examinar a imagem institucional que os ingressantes têm do CESUPA, a qual pode ser resumida pela seguinte fala: “Acho que o CESUPA atualmente no Pará é a

melhor instituição de ensino superior, organizada, com uma nota excelente e profissionais muito competentes. Não escolheria outro lugar para estudar (Depoimento de calouro de Direito, 2014.1).

### 3.2 Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade

No dia 27 de setembro de 2014 o CESUPA realizou a primeira edição do Dia C, cujo escopo foi possibilitar a comunidade conhecer melhor e mais de perto os cursos e oportunidades oferecidos pela Instituição. A amostra contou com 23 estandes, distribuídos pelo Hall Ismael Nery, do Centro Cultural Tancredo Neves (Centur), que expuseram as atividades dos 14 cursos de graduação oferecidos pela IES, as parcerias internacionais articuladas pelo *International Office*, e os projetos desenvolvidos pelo Núcleo Integrado de Empresas Juniores (NIEJ).

As informações foram apresentadas por professores e alunos, que puderam demonstrar as peculiaridades da formação de cada carreira profissional. Assim, a programação ofereceu ainda palestras sobre temas relevantes dos cursos, abordando os desafios e oportunidades disponíveis no Ensino Superior. De modo geral, tornou-se possível o estreitamento da relação do CESUPA com a comunidade estudantil.

Desse modo, as portas da instituição foram abertas para a comunidade externa, o que sinalizou a oportunidade para que a CPA desenvolvesse uma pesquisa com a finalidade de entender a percepção dos pré-universitários sobre o CESUPA e o próprio Dia C. Diante desse propósito os membros da CPA realizaram duas pesquisas durante o evento: a) pesquisa de levantamento de opinião acerca do evento por meio da aplicação de questionário; e b) três grupos focais com 18 estudantes, que foram selecionados entre aqueles que visitaram a amostra.

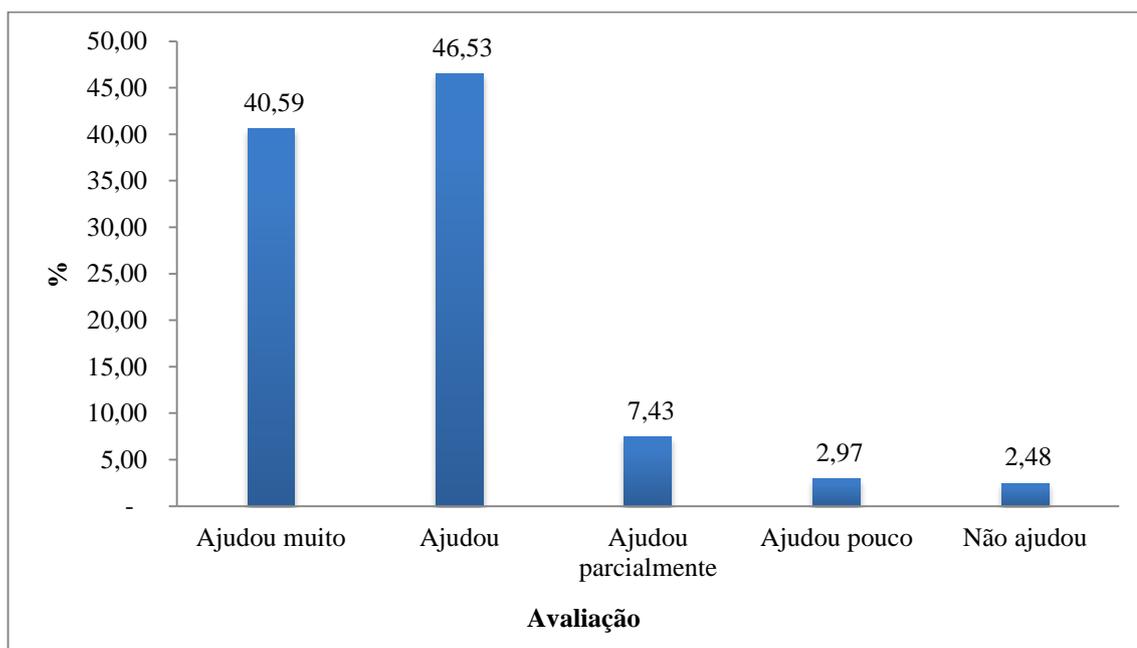
A divulgação do Dia C foi dividida em duas ações internas realizadas pela Coordenação de Comunicação e Marketing, que englobou a ASCOM, e a Agência Escola STORM. Estas ações consistiram em uma campanha de vídeos virais nas redes sociais (*Facebook e Instagram*) e palestras em escolas e cursinhos da cidade que se inscreveram no simulado CESUPA. Dessa forma, buscando estabelecer um contato direto com os alunos do ensino médio. Foram atingidos **2.270 estudantes do Ensino Médio**.

No dia da Amostra foram postadas, no Facebook e no Instagram, fotos e vídeos de todos os acontecimentos que estavam ocorrendo no evento. Foram realizados 16 posts, todos apresentando o Dia C e fazendo uma chamada para os visitantes. Com isto, foi possível alcançar **4.396 pessoas** que visualizaram as notícias sobre evento.

Durante o evento foi realizada uma pesquisa de opinião, que alcançou 204 estudantes do ensino médio que foram convidados a preencher um questionário com 8 questões, disponibilizado em formato

digital e impresso. Com os resultados desse levantamento confirmou-se a validade da estratégia institucional de divulgação de seus serviços por meio de marketing direto. Aproximadamente 41% dos respondentes afirmaram que o evento ajudou muito no processo de escolha do curso; somando-se os 46% que afirmaram que ajudou, obtém-se um dado superior a 80% (ver Figura 27), o que demonstra também o papel informativo e de contribuição social da amostra ao auxiliar os estudantes, sobretudo os indecisos.

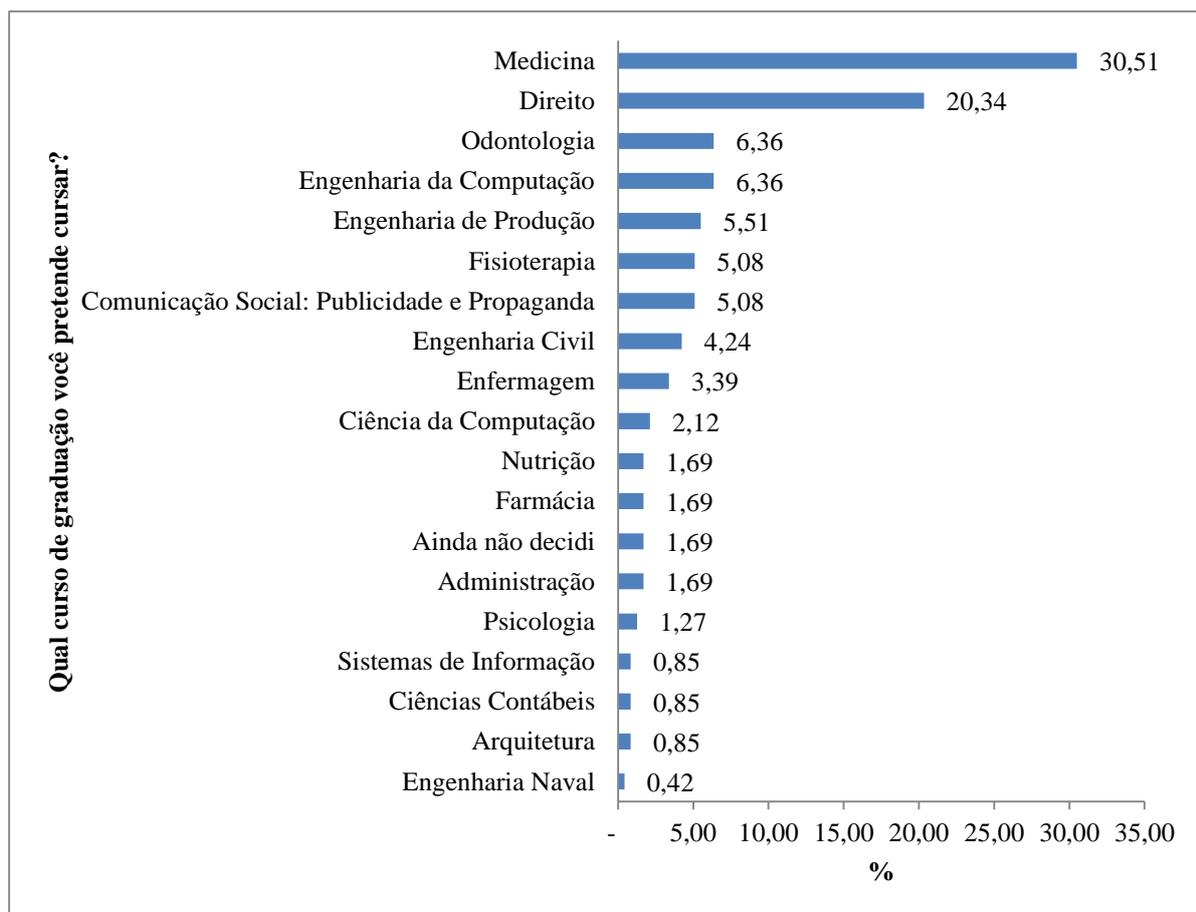
**FIGURA 27 – Contribuição do Dia C para a definição do curso superior que pretende cursar**



Fonte: Coleta de dados no Dia C (CPA, 2014).

A Figura 28, por sua vez, apresenta a distribuição da preferência de curso dos inquiridos e revela a predominância de Medicina, Direito e Odontologia, os maiores cursos da instituição em termos de alunos matriculados. Considerando-se que o maior esforço de divulgação do Dia C foi nas escolas de Ensino Médio de Belém, visto que a IES proporcionou a realização de um simulado para esses estudantes, não é possível inferir qualquer outra hipótese a esse respeito que não passe pela credibilidade que tais cursos têm enraizada na sociedade, que nota relaciona a imagem do CESUPA como uma instituição sólida nessas áreas. Portanto, os empenhos futuros devem buscar reproduzir esse efeito aos demais cursos da IES.

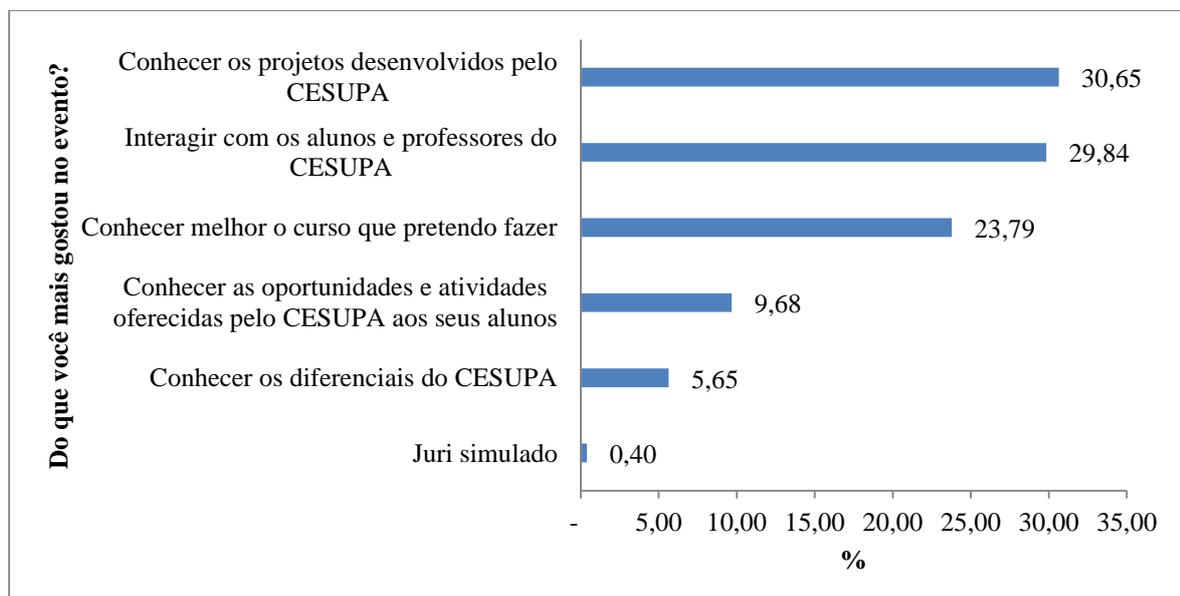
**FIGURA 28 – Preferência dos participantes do Dia C pelos cursos de graduação**



Fonte: Coleta de dados no Dia C (CPA, 2014).

Quando questionados sobre o que mais gostaram no evento três fatores se destacaram, como mostra a Figura 29.

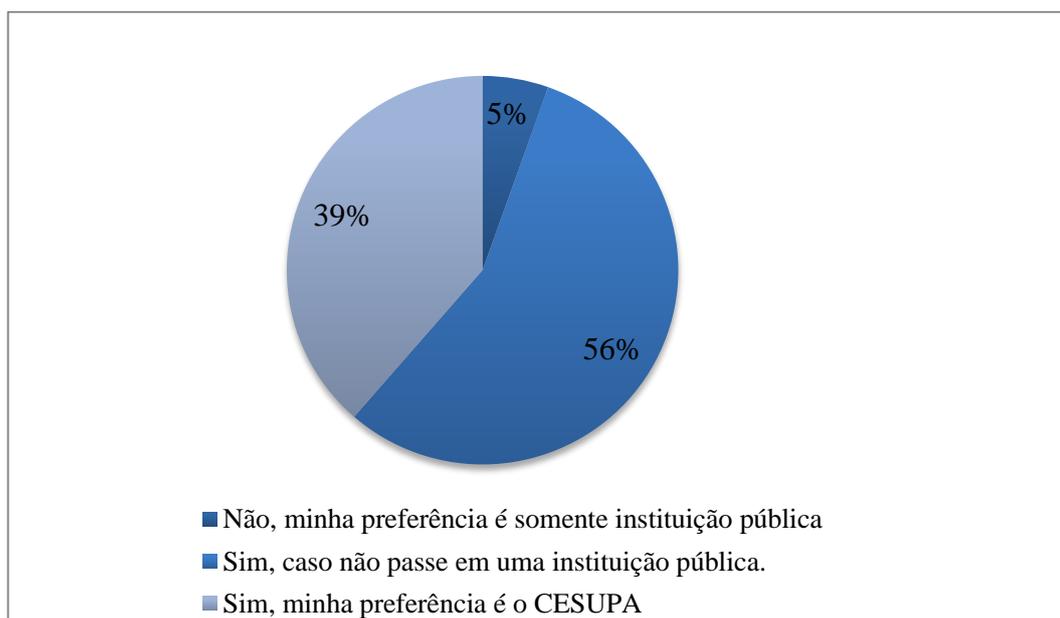
**FIGURA 29 – Preferência dos estudantes no evento**



Fonte: Coleta de dados no Dia C (CPA, 2014).

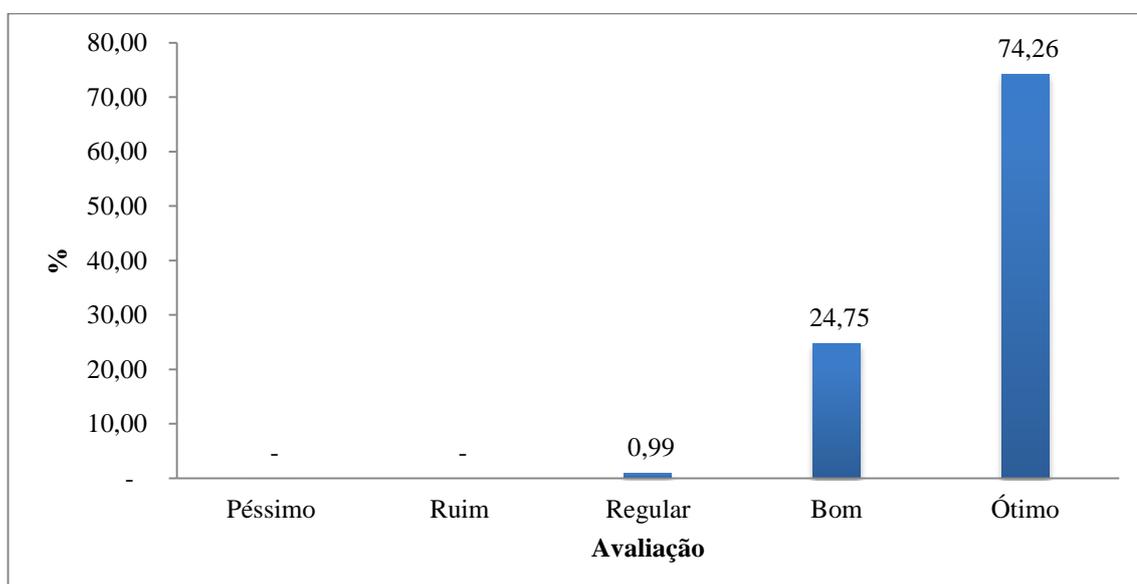
Dos 204 respondentes, 56% afirmou que participar do evento contribuiu para sua escolha em estudar no CESUPA e outros 39% afirmaram que tem preferência por estudar na IES e somente 5% disseram que preferem instituição pública, como resume a Figura 30. A avaliação geral do evento foi muito positiva, pois 76% classificou o Dia C como ótimo e 24% como bom, como revela a Figura 31. Nesse sentido, a comunidade externa tomou a iniciativa do CESUPA como positiva e uma excelente oportunidade de trocas.

**FIGURA 30 - Participar desse evento contribuiu para a sua escolha em estudar no CESUPA?**



Fonte: Coleta de dados no Dia C (CPA, 2014).

**FIGURA 31 – Avaliação geral do evento**



Ainda durante o Dia C, os membros da CPA realizaram três grupos focais com 18 estudantes do Ensino Médio. Inicialmente os moderadores foram apresentados, bem como o objetivo e metodologia da tarefa. Foi exaurida qualquer dúvida e então solicitado que consentissem por meio de termo assinado a sua participação na pesquisa. Foram realizadas cinco perguntas abertas aos alunos. As entrevistas foram gravadas e transcritas para posterior análise e exposição dos resultados. O resumo das respostas obtidas será descrito abaixo de cada uma das questões realizadas nos grupos.

### **1. Quais os fatores que determinam a escolha de uma instituição de ensino superior?**

Dentre os fatores mais citados encontram-se a qualidade de ensino (envolvendo a estrutura, método de ensino e corpo docente), a referência da instituição no mercado de trabalho (currículo das instituições públicas sempre é melhor para que de uma particular), a referência dos alunos da instituição, a possibilidade de ensino gratuito (fazendo referência às instituições públicas) ou de preço mais acessível (fazendo referência não somente ao valor, mas também ao incentivo do Financiamento estudantil, ao PROUNI e a bolsas ofertadas pela própria instituição). Outros fatores ainda destacados são o processo seletivo eficiente que elevando o nível dos discentes, a possibilidade de lidar com a realidade em que vive por meio de projetos sociais, o reconhecimento da instituição pelo Ministério da Educação, convênio com universidades do exterior, ausência de greve e um relacionamento interpessoal saudável/acolhedor entre professores e alunos (principalmente do primeiro semestre).

### **2. Quais qualidades uma instituição deve ter para ser a melhor?**

Destaca-se a qualidade de ensino e a referência para entrar no mercado de trabalho.

### **3. Quais dessas qualidades o CESUPA possui?**

O fator mais citado foi qualidade de ensino, sendo destacado o sistema de aprendizado através de metodologias de ensino (tais como tutorias), a qualificação dos professores e a infraestrutura (salas de aula, tecnologia – como os simuladores). Dentro deste quesito, alguns alunos relataram não cogitarem estudar em universidades públicas pela qualidade de ensino do CESUPA que foi ratificada pelo Dia C. Alguns alunos reconhecem que não é a instituição somente que “forma” o aluno, pois grande parte depende do próprio aluno, mas a instituição contribui, sendo assim, o CESUPA contribui positivamente neste processo.

Outros fatores foram ainda citados como o reconhecimento do CESUPA como uma instituição de ensino de qualidade para o mercado de trabalho, projetos sociais, projetos integradores ao mercado de trabalho, intercâmbios e a assistência e suporte para tornar os alunos bons profissionais.

#### **4. Quais dessas qualidades o CESUPA não possui?**

Foram destacados os valores elevados das mensalidades (limita a escolha pelo CESUPA), a ausência de cursos (como Engenharia Civil, Arquitetura, Ciências naturais e licenciaturas), a realização/divulgação de programas de descontos. Sugeriram sobre o processo seletivo que aumente o número de alternativas nas questões (levando-as até a opção “e”), que acrescentem o turno do curso no momento da inscrição no vestibular (muitos pretendem trabalhar durante a universidade), e que dê mais ênfase no processo seletivo do CESUPA e não para o ENEM.

#### **5. Como o CESUPA pode se aproximar do ensino médio?**

Tiveram sugestões como a promoção de mais feiras como o Dia C, mas que não fosse somente um evento pontual, e sim continuado nas escolas. Reconhecem o Dia C como primeiro evento que o ensino médio teve conhecimento. Sugerem ainda a realização de pesquisas com os alunos no início do ensino médio para saber das suas expectativas quanto ao ensino superior; a realização de “excursões” do ensino médio no CESUPA para que conheçam a realidade do curso que pretendem realizar, favorecendo a escolha do futuro; e, realização de mais provas nas escolas ou cursinhos para preparar melhor o aluno para o vestibular do CESUPA.

Além dos pontos destacados, foi relatado que o CESUPA deve utilizar mais propagandas, destacando-se o Facebook e Instagram (utilizados pelo público jovem), já que muita coisa só se tornou evidente com o dia C (Ex. projetos sociais desenvolvidos pelo CESUPA). Relatam que em geral conhecem o CESUPA pelo que as pessoas falam não pelo que a própria instituição apresenta. O CESUPA deve divulgar mais o que a instituição oferece (os cursos, os eventos, as metodologias, etc.).

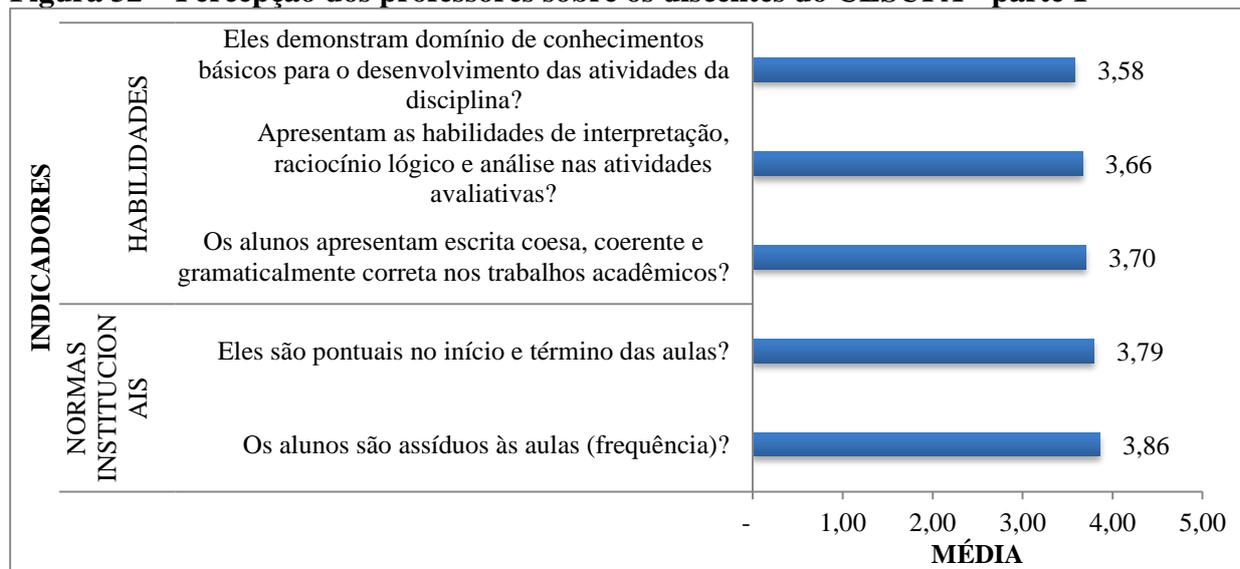
### **3.3 Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes**

Integram essa dimensão as informações relativas a pesquisa de avaliação discente realizada pelos professores, os dados de monitoria oficiais e acompanhamento psicopedagógico aos alunos de todos os cursos, que com base no relatório das pedagogas da COGRAD totalizaram 153 atendimentos no ano de 2014. Além disso, foram realizadas reuniões do Núcleo de Acessibilidade, para o levantamento das necessidades do mesmo, de forma a tender as necessidades dos alunos.

No que tange a avaliação discente, realizada pelos professores que avaliam todas as turmas para as quais ministram aulas. Na categoria habilidades, exposta na Figura 32, o item domínio de

conhecimentos básicos para o desenvolvimento das atividades da disciplina é o mais baixo (3,58), se comparados com os itens de habilidades de escrita e de interpretação, raciocínio lógico e análise nas atividades avaliativas (3,66) e escrita coesa, coerente e gramaticalmente correta nos trabalhos acadêmicos (3,70). Isso sugere que devem haver ações mais efetivas em relação ao aprendizado de conhecimentos básicos que são necessários para o bom entendimento da disciplina, além de ações de dinâmicas para o desenvolvimento da escrita correta e raciocínio lógico.

**Figura 32 – Percepção dos professores sobre os discentes do CESUPA - parte 1**



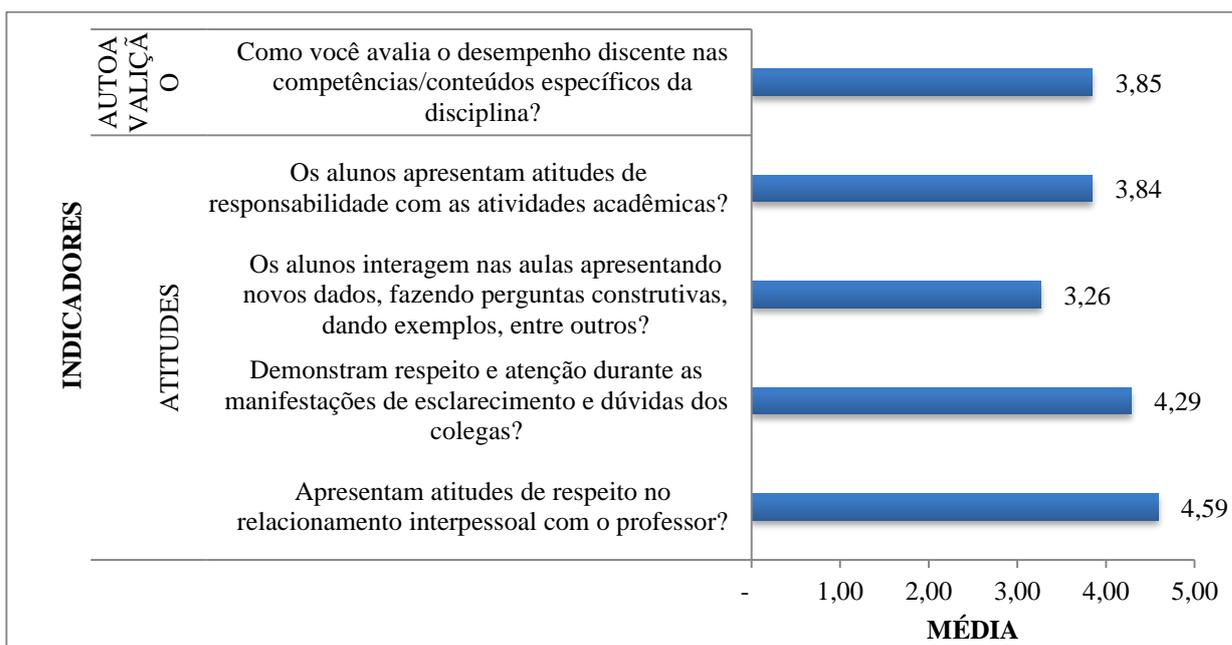
Fonte: CPA, coleta 2014.

Na categoria Normas Institucionais, os itens de pontualidade e assiduidade obtiveram as médias de 3,79 e 3,86, respectivamente. Estes itens devem ser sempre frisados, pois são essenciais para a construção de boa aprendizagem.

Sobre o indicador autoavaliação, que avalia o desempenho discente nas competências/conteúdos específicos da disciplina, obteve a média 3,85, revelando a percepção negativa que os professores têm sobre o desempenho dos alunos.

Na categoria Atitudes (ver Figura 33), o item mais bem avaliado e que os alunos correspondem positivamente é o que se reporta ao relacionamento interpessoal com o professor, para a qual há a maior concentração de médias (4,59). Isso demonstra a grande importância na construção de uma boa relação docente-aluno. O item com menor média é o que reporta a interação dos alunos nas aulas (3,26), o que demonstra o quanto a motivação, os questionamentos, as experiências dos alunos são importantes para a construção de uma aula interativa e construtiva.

**Figura 33 - Percepção dos professores sobre os discentes do CESUPA - parte 2**



Fonte: CPA, 2014.01.

#### **4. EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO**

Esse eixo é composto pelas dimensões 5 de política pessoal, dimensão 6 de organização e gestão da instituição e dimensão 10 de sustentabilidade financeira, como será descrito em cada uma das dimensões a seguir.

##### **4.1 Dimensão 5: Políticas de Pessoal**

Com base nos relatórios enviados pela área de pela COGRAD e Recursos Humanos, respectivamente, os dados sobre essa dimensão foram divididos entre ações voltadas para corpo docente e corpo técnico-administrativo.

###### **4.1.1 Corpo Docente**

O trabalho desenvolvido pela COGRAD incluiu as seguintes atividades em 2014:

- a) realização de capacitação docente sobre os seguintes temas: Metodologias ativas, Estratégias de Ensino, Oficina de Elaboração de Provas e Metodologia da Problematização;
- b) apoio aos docentes quanto à condução de situações críticas com alunos;
- c) acompanhamento docente para atender as demandas da coordenação de curso em problemas como: desempenho em sala de aula, trabalho desempenhado na gestão de curso, relacionamento

interpessoal com os alunos, comportamento em sala de aula, e desorganização dos processos avaliativos;

- d) participação no processo de seleção de novos professores;
- e) elaboração da proposta de curso de Pós-Graduação *latu sensu* em Docência da Educação Superior;
- f) preparação da proposta para Formação de Docentes Ingressantes.

#### 4.1.2 Corpo técnico-administrativo

As ações desenvolvidas pelo RH abrangem:

- a) promoções internas de 20 funcionários;
- b) realização de Pesquisa de Clima Organizacional, avaliando as seguintes dimensões: realização e reconhecimento profissional; comunicação na organização; modelo de gestão; relacionamento interpessoal; fatores motivacionais; remuneração e benefícios; equidade de tratamento; imagem da instituição; desenvolvimento de recursos humanos; e clima organizacional;
- c) concretização de capacitações nas seguintes áreas: Senso de Qualidade 5S; Excelência no Atendimento Telefônico; Grupo de Cumbuca; Curso de Informática; Motivação Profissional;
- d) criação do programa Qualidade de Vida do Trabalhador;
- e) padronização das rotinas do setor de limpeza;
- f) criação do Grupo de Reflexão para os colaboradores de todas as unidades com intuito de melhorar o dia a dia no trabalho, nas áreas de: impactos na saúde; melhoria na comunicação; e melhora no relacionamento interpessoal;
- g) treinamento nas seguintes áreas: Rotinas Administrativas; Curso de Excell; Técnicas de Limpeza no ambiente de trabalho; Manuseio de Injetáveis e materiais perfuro cortantes; Técnicas de Inspeção; Atendimento ao Público; e Desenvolvimento de Competências de Gestão.

#### 4.2 Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição

Em maio de 2013, o CESUPA firmou parceria com a Fundação Dom Cabral e aderiu ao programa Parceiros para a Excelência (PAEX). O PAEX é um programa que reúne empresas de médio porte em busca da implementação de um modelo de gestão com foco em melhoria de resultados e aumento de competitividade por meio da construção gradativa de conhecimento e do intercâmbio de experiências, os participantes discutem seus modelos de gestão, colocando em prática ferramentas gerenciais e estratégicas.

Os grupos são constituídos por até dez empresas de uma mesma região. Esse formato facilita o intercâmbio e o acesso às atividades, evitando que os dirigentes tenham que se deslocar de sua base territorial.

O PAEX baseia-se nas seguintes premissas:

1. Redefinição da estratégia de gestão da empresa com base em um modelo integrado;
2. Definição de indicadores de performance da organização;
3. Acompanhamento periódico de metas;
4. Ampliação dos horizontes a partir do seu contato com a vanguarda da gestão empresarial;
5. Intercâmbio entre empresas para compartilhamento das melhores práticas de gestão;
6. Implementação de metodologias de gestão em: Marketing e Vendas, Gestão de Processos, Gestão de Pessoas, Gestão de Projetos, Finanças, Operações e Logística;
7. Melhoria dos resultados econômico-financeiros.

O programa é constituído de diversas atividades, quais sejam: Desenvolvimento do projeto empresarial, Revisão do projeto empresarial, Avaliações gerenciais mensais (AGM), Monitorias e Programa de Desenvolvimento de Dirigentes (PDD). Todas as atividades são realizadas internamente, em cada empresa, com exceção do PDD, que é realizado conjuntamente com outras empresas locais participantes do programa.

A 1ª etapa do programa consiste na elaboração e implementação do Planejamento Estratégico e da visão de futuro da empresa, reavaliando individualmente o seu negócio, traduzindo a estratégia da empresa através de objetivos, indicadores de desempenho e metas, tudo isso na perspectiva do BSC (*Balanced Scorecard*).

Esse trabalho é feito sob a supervisão de um professor/facilitador da Fundação Dom Cabral, e executado por gestores da instituição que compõem o *Grupo Gestor*, liderados por um coordenador técnico. No CESUPA, o *Grupo Gestor* possui 22 (vinte e dois) membros escolhidos pela Administração Superior. São eles: o Vice-Reitor, a Pró-Reitora de Graduação e Extensão, o Pró-Reitor de Pós-Graduação, Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico, a Pró-Reitora de Administração, a Coordenadora de Graduação, o Coordenador de Extensão, a Coordenadora de Pós-Graduação, o Coordenador de Pesquisa, o Coordenador de Desenvolvimento Tecnológico, o Coordenador de Planejamento e Desenvolvimento (coordenador técnico), o Coordenador Administrativo, o Coordenador Financeiro, o Coordenador de TI – Suporte, o Coordenador de TI – Sistemas, o Coordenador de Marketing, o Secretário Geral, a Pesquisadora Institucional, a Ouvidora Institucional, a Supervisora Financeira, uma Representante da CPA e um Representante Discente.

A 2ª etapa do programa consiste no acompanhamento mensal do cumprimento das metas estabelecidas na fase de PE, durante as reuniões de avaliações gerais mensais (AGM), destinadas à

avaliação de resultados, controle de metas e acompanhamento das iniciativas para alcance dos objetivos estratégicos definidos no projeto empresarial.

O acompanhamento do Planejamento Estratégico é feito no ambiente do sistema de gestão de indicadores STRATWS ([www.stratws.com.br](http://www.stratws.com.br)) fornecido pela Fundação Dom Cabral. Desenvolvido em plataforma 100% web, o software tem como objetivo agrupar as informações estratégicas, táticas e operacionais, possibilitando aos gestores o acesso aos dados necessários para a boa gestão da organização.

Como instrumento de suporte às AGM, o painel de bordo do STRATWS permite que se analisem, para as situações críticas, as causas de mau desempenho e ações corretivas cabíveis. Quando as metas não são alcançadas, são abertas FCA's (Fato, Causa e Ação), nos moldes do ciclo PDCA, para a devida correção dos desvios verificados.

**FIGURA 34 – Painel de bordo do Stratws**

Painel de bordo

|  |              |              |         | J   | F   | M   | A   | M   | J   | J   | A   | S   | O   | N   | D   |
|--|--------------|--------------|---------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ⇒ BSC MetroBank                          | 79,82%       | 100,00%      | 79,82%  | 77  | 73  | 84  | 79  | 74  | 79  | 70  | 78  | 79  | 81  | 80  | 78  |
| ⇒ Sustentabilidade                       | 90,99%       | 100,00%      | 90,99%  | 81  | 77  | 86  | 88  | 70  | 89  | 70  | 74  | 78  | 72  | 72  | 90  |
| ⇒ Gear Valor para o Acionista            | 90,01%       | 100,00%      | 90,01%  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  | 90  |
| ⇒ EVA(FA)                                | R\$ 403,97   | R\$ 447,70   | 90,01%  |     |     |     |     |     | 90  |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ Ativo Econômico                        | R\$ 1.011,15 | R\$ 1.280,00 | 79,00%  |     |     |     |     |     | 79  |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ Spread                                 | 39,85%       | 34,98%       | 113,94% |     |     |     |     |     | 114 |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ ROI                                    | 52,52%       | 48,64%       | 107,97% | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 | 108 |
| ⇒ Ativo Econômico                        | 24,44%       | 39,37%       | 62,08%  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  | 62  |
| ⇒ LOP Pós-Ímpostos/ROL                   | 12,83%       | 19,15%       | 67,03%  |     |     |     |     |     | 67  |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ WACC Nominal                           | 12,66%       | 13,66%       | 92,70%  |     |     |     |     |     | 93  |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ Desenvolver Responsabilidade Social    | 66,33%       | 100,00%      | 66,33%  | 90  | 83  | 93  | 100 | 41  | 51  | 53  | 82  | 92  | 70  | 68  | 66  |
| ⇒ Desenvolver Responsabilidade Ambiental | 115,00%      | 100,00%      | 115,00% | 69  | 66  | 69  | 71  | 74  | 76  | 70  | 70  | 74  | 74  | 80  | 115 |
| ⇒ Maximizar IGC                          | 89,00%       | 100,00%      | 89,00%  | 76  | 65  | 93  | 89  | 75  | 60  | 68  | 55  | 58  | 55  | 48  | 89  |
| ⇒ Financeira                             | 76,63%       | 100,00%      | 76,63%  | 70  | 56  | 71  | 50  | 60  | 102 | 73  | 101 | 82  | 94  | 95  | 52  |
| ⇒ Diversificar as Receitas               | 86,31%       | 100,00%      | 86,31%  | 82  | 85  | 91  | 71  | 77  | 77  | 50  | 95  | 89  | 80  | 115 | 84  |
| ⇒ Lucro - Outros                         | 847,60       | 982,00       | 86,31%  | 82  | 85  | 91  | 71  | 77  | 77  | 50  | 95  | 89  | 80  | 115 | 84  |
| ⇒ Lucro Novos Produtos                   | R\$ 403,00   | R\$ 655,00   | 61,53%  | 64  | 47  | 76  | 62  | 69  | 53  | 82  | 51  | 60  | 65  | 45  | 64  |
| ⇒ Lucro Serviços                         | R\$ 1.144,00 | R\$ 1.200,00 | 95,33%  | 89  | 100 | 96  | 75  | 80  | 86  | 93  | 111 | 99  | 85  | 140 | 90  |
| ⇒ Aumentar a Eficiência Operacional      | 66,95%       | 100,00%      | 66,95%  | 57  | 27  | 50  | 46  | 43  | 126 | 55  | 107 | 75  | 108 | 75  | 34  |
| ⇒ Custo por Depósito CS                  | R\$ 55,88    | R\$ 42,00    | 66,95%  | 57  | 27  | 50  | 46  | 43  | 126 | 55  | 107 | 75  | 108 | 75  | 34  |
| ⇒ Custo por Depósito CS                  | R\$ 39,85    | R\$ 30,00    | 67,17%  | 80  | 59  | 75  | 30  | 54  | 116 | 36  | 100 | 56  | 104 | 56  | 40  |
| ⇒ Custo por Depósito NI                  | R\$ 16,03    | R\$ 12,00    | 66,42%  | 0   | -53 | -12 | 85  | 15  | 152 | 104 | 125 | 121 | 118 | 122 | 30  |
| ⇒ Mercado                                | 68,87%       | 100,00%      | 68,87%  | 72  | 71  | 70  | 68  | 68  | 64  | 68  | 68  | 68  | 69  | 69  | 71  |
| ⇒ Aumentar a Confiança dos Clientes      | 83,54%       | 100,00%      | 83,54%  | 90  | 88  | 86  | 83  | 81  | 73  | 83  | 83  | 82  | 83  | 84  | 88  |
| ⇒ Índice de Relacionamento               | 50,13%       | 60,00%       | 83,54%  | 90  | 88  | 86  | 83  | 81  | 73  | 83  | 83  | 82  | 83  | 84  | 88  |
| ⇒ Aumentar a Satisfação dos Clientes     | 54,19%       | 100,00%      | 54,19%  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  | 54  |
| ⇒ Satisfação dos Clientes                | 42,00%       | 77,50%       | 54,19%  |     |     |     |     |     | 54  |     |     |     |     |     |     |
| ⇒ Processos Internos                     | 75,06%       | 100,00%      | 75,06%  | 79  | 80  | 74  | 77  | 79  | 78  | 80  | 69  | 76  | 69  | 68  | 73  |
| ⇒ Aprendizado e Crescimento              | 88,43%       | 100,00%      | 88,43%  | 85  | 80  | 119 | 104 | 93  | 81  | 61  | 75  | 91  | 100 | 96  | 80  |

Fonte: *print screen* de tela exemplo do Stratws, 2014.

A metodologia inclui também a realização de Monitorias específicas (internas) que consistem numa aplicação prática do conhecimento em gestão com especialistas nas áreas de Marketing e Vendas, Processos, Projetos, Finanças, Operações e Logística, implementadas de acordo com as necessidades de cada empresa.

Além disso, existe o Programa de Desenvolvimento de Dirigentes (PDD). Nele, anualmente, três executivos por empresa participam de um Programa de formação de 96 horas, composto por seis módulos com ênfase em Estratégia, Marketing e Vendas, Finanças, Pessoas, Processos e Projetos.

Ao completar um ano como integrante do PAEX, o CESUPA estendeu o convite aos coordenadores de curso para participarem das AGMs de acordo com a necessidade dos assuntos abordados. Antes disso, o coordenador interno do programa, o coordenador da área de Planejamento e Desenvolvimento Institucional, apresentou a dinâmica de funcionamento de toda a parceria e detalhou os objetivos estratégicos e seus respectivos indicadores.

A CPA contribuiu capacitando os coordenadores para elaboração de FCA's, momento propício para aproximação com os coordenadores e demonstrar como a instituição espera manter viva a relação entre diagnósticos (desvios no painel de bordo e resultados da avaliação) com o planejamento.

No ano de 2014, o grupo gestor revisou, com suporte do consultor, o planejamento estratégico do CESUPA, quando foram substituídos indicadores de acompanhamento de desempenho, sobretudo com a inclusão de cesta de indicadores para os cursos de graduação.

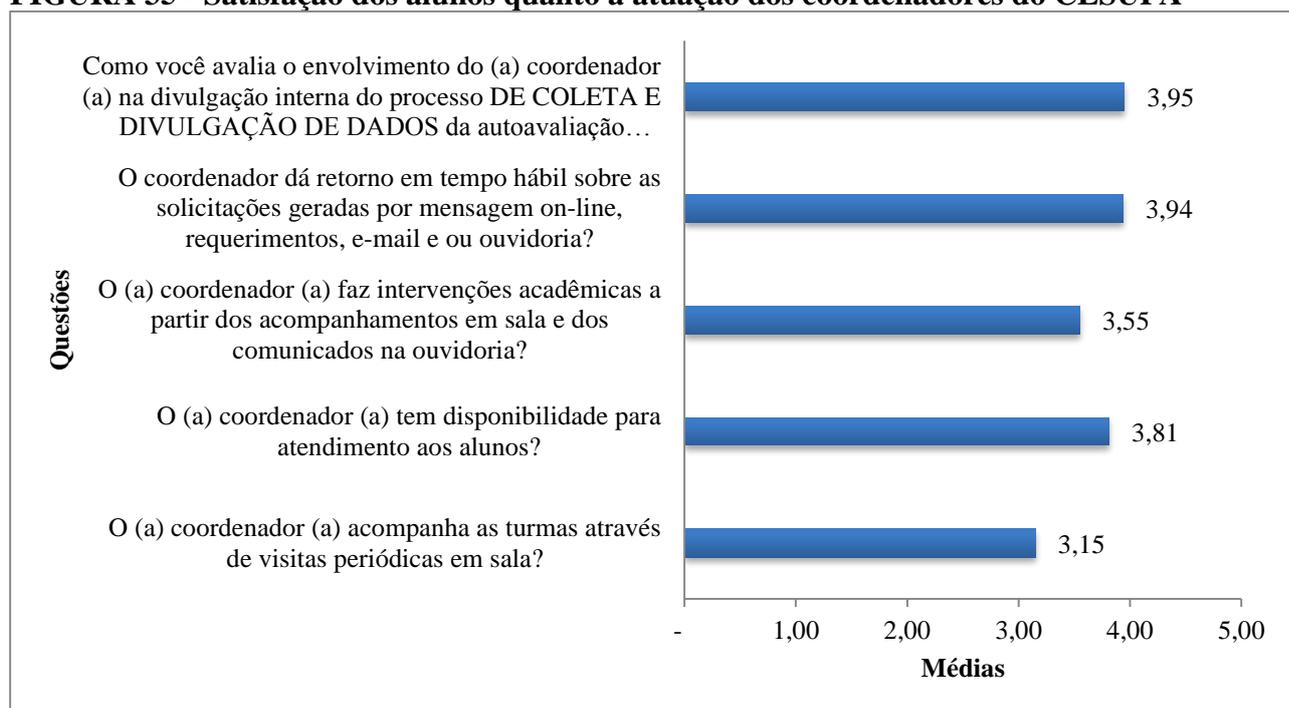
#### 4.2.1 Percepção dos alunos sobre o desempenho da Coordenação de Curso

Na dimensão coordenação do curso, alunos e professores avaliaram os coordenadores referente ao seu desempenho, atualização, *feedback*, acompanhamento e disponibilidade em cinco questões para os alunos e sete questões para os professores. Como poderá ser observado nas Figuras 35 e 36.

O instrumento avaliativo proposto buscou identificar as características fundamentais das atribuições em exercício do coordenador, assim como seu envolvimento no processo avaliativo, como disseminador e elo entre a instituição, alunos e professores. A partir disso, foi possível visualizar as fragilidades e com isso ajustar as necessidades referentes às questões relativas ao curso.

A percepção dos alunos, exposta na Figura 35, nota-se uma avaliação abaixo da média estabelecida (4,0), havendo oscilações entre as faixas 3 e 4. A menor média se reporta ao acompanhamento das turmas por meio de visitas periódicas em sala (3,15). Considerando que essa fragilidade é apontada pelos alunos desde a avaliação de 2013, a COGRAD orientou por meio do *feedback* individual os coordenadores quanto importância da intensificação efetiva e contínua do acompanhamento às turmas.

**FIGURA 35 - Satisfação dos alunos quanto à atuação dos coordenadores do CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.

A maior média está configurada no envolvimento do (a) coordenador (a) na divulgação interna do processo de coleta e divulgação de dados da autoavaliação institucional (3,95); essa média pode ser atribuída ao trabalho de mobilização desenvolvida pelos representantes docentes da CPA, que realizaram reuniões com os coordenadores, docentes e representantes de turma, a fim de mostrar a importância da participação na autoavaliação e o retorno das ações resultantes das contribuições sinalizadas na coleta.

Destaca-se que no item sobre retorno em tempo hábil das solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ouvidoria (3,94) está próxima a faixa 4, sinalizando que os alunos reconhecem que os coordenadores utilizam essa ferramenta, com fim, de responder as demandas referentes as suas necessidades acadêmicas. Contudo é necessário otimizar o processo das intervenções acadêmicas a partir dos acompanhamentos em sala e dos comunicados na ouvidoria (3,55), pois o contato presencial e o retorno direto aos discentes evidencia o comprometimento do coordenador nas demandas acadêmicas.

Outro ponto importante é a disponibilidade para atendimento dos alunos (3,81), é necessário intensificar nas salas, no aluno on-line e em quadros de avisos específicos de cada curso a agenda com os horários que os coordenadores estão na instituição. Esse horário já é disponibilizado pelas secretárias de curso, contudo é necessário essa divulgação em massa para que de forma homogênea todos tenham conhecimento dos dias e horários que poderão ser atendidos pelos coordenadores de seus respectivos cursos.

#### 4.2.2 Percepção dos professores sobre o desempenho da Coordenação de Curso

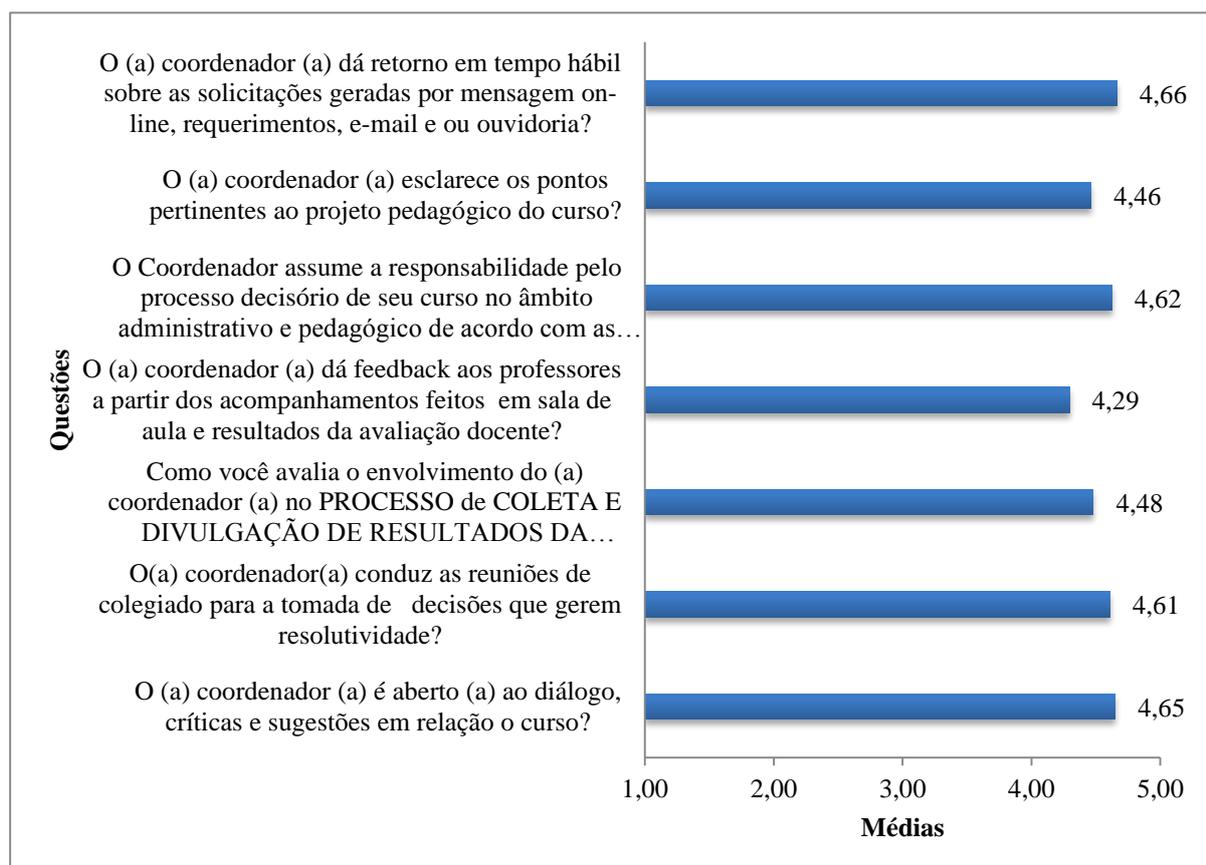
Ao contrário da percepção discente as média atribuídas pelos professores do CESUPA em relação à atuação dos gestores estão acima da faixa 4. As médias positivas sinalizam que os docentes percebem nos coordenadores, domínio das atividades acadêmicas, como é possível visualizar na Figura 36. É importante destacar que o instrumento de avaliação docente buscou analisar as atribuições dos gestores referentes ao acompanhamento dado ao corpo docente, assim como as resoluções, intervenções, esclarecimentos, envolvimento e dialogo para condução e parceria de ambos para o sucesso da condução das práticas e ações realizadas pelo curso.

De forma geral os docentes apontam o retorno em tempo hábil sobre as solicitações geradas por mensagem on-line, requerimentos, e-mail e ou ouvidoria (4,66) sendo um ponto forte, maior média analisada diante do instrumento aplicado. No entanto, a menor média se encontra no *feedback* referente aos acompanhamentos feitos em sala de aula e resultados da avaliação docente (4,29). Esses indicadores sinalizam uma cultura sistematizada, onde as resposta via e-mail e sistemas on-line são utilizados de forma contínua, isso é favorável, pois agiliza o processo de resolução das demandas.

Contudo, todos os semestres os resultados da avaliação docente são disponibilizados aos coordenadores para que, a partir da percepção dos alunos, possam identificar nos dados quantitativos e qualitativos o perfil de cada docente e traçar o diagnóstico de seu quadro funcional, identificando tanto as fragilidades como os pontos fortes do corpo docente de forma individual. Nesse sentido, é necessário acentuar a cultura de retorno dessas avaliações aos docentes para que estes melhorem no cumprimento das normas institucionais, a competência docente, aspectos didático-metodológicos e no relacionamento interpessoal com a turma.

Os resultados alcançados nos indicadores referentes ao esclarecimento dos pontos pertinentes ao projeto pedagógico do curso (4,46); as responsabilidades assumidas no processo decisório do curso no âmbito administrativo e pedagógico de acordo com as orientações institucionais (4,62); sobre o envolvimento do (a) coordenador (a) no processo de coleta e divulgação de resultados da autoavaliação institucional (4,48); quanto a condução das reuniões de colegiado para tomada de decisões que gerem resolutividade (4,61); e se o (a) coordenador (a) é aberto ao dialogo, críticas e sugestões em relação ao curso (4,65), demonstram a receptividade docente quanto as práticas de seus gestores, como resume a Figura 36.

**Figura 36 - Satisfação docente quanto à atuação dos coordenadores do CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.

### 4.3 Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira

Como estratégia para buscar a captação de novos alunos, sustentando-se nos resultados de pesquisa realizada pela CPA sobre o perfil dos alunos ingressantes e com base na Resolução nº 022 de 30 de dezembro de 2014 do CONSEPE e no art. 1º, §5º, da Lei nº 9.870 de 23/11/1999 que prevê a possibilidade de oferta de “planos de pagamento alternativos” os Cursos de Graduação do CESUPA aderiram ao Plano de Pagamento Alternativo (PPA). Esse plano de pagamento alternativo viabilizou aos interessados a extensão do prazo para o pagamento do valor do curso após a sua integralização, ou seja, o aluno estuda seu curso no tempo regular e aumenta o número de parcelas, diminuindo assim o valor mensal a pagar.

Os cursos de graduação beneficiados pelo PPA são: Administração, Ciências Contábeis, Ciência da Computação, Comunicação Social Publicidade e Propaganda, Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia e Nutrição.

Após a efetivação da matrícula do aluno a adesão ao PPA foi possibilitada por meio do preenchimento de um formulário disposto no site do CESUPA, submetendo o seu pleito para análise,

estando sujeito ao deferimento institucional, conforme os critérios institucionais definidos no art.4º da Resolução nº 022 de 30 de dezembro de 2014 do CONSEPE.

## **5. EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA**

O eixo cinco refere-se a todas as categorias que formam Dimensão 7: Infraestrutura Física, que foi analisada tanto no primeiro quanto no segundo semestre pelos alunos, professores e gestores. No que se refere à infraestrutura foram avaliadas quatro categorias: a) biblioteca; b) instalações específicas para o curso como: ambulatórios, clínicas e núcleos; c) sala de aula; e d) lanchonete. Quanto aos serviços foram avaliados: a) sistema on-line; b) site do Cesupa; c) Serviço de reprografia para a impressão de textos disponível na instituição; d) Secretaria e Protocolo; e e) Departamento Financeiro. A média obtida pela participação dos alunos na avaliação de todos os cursos de graduação foi de 82,54 % no semestre de 2014.1 e 86,70% em 2014.2, assim como percepção dos professores 82,79% em 2014.1 e 73,64% em 2014.2, dos gestores foi de 56,52% em 2014.1 e de 29,87% em 2014.2, o que pode retratar a visão geral da instituição.

No que se refere à média do nível de satisfação geral da infraestrutura oferecida pelo Cesupa no semestre 2014.1 e 2014.2, se percebe que as variáveis se apresentam acima da média de 3,5, exceto no que se refere à lanchonete, cujas ações de melhoria na infraestrutura já foram efetuadas no início de 2015 e outras serão executadas no decorrer do ano de 2015.

### **5.1 Percepção dos alunos sobre infraestrutura e serviços**

Após a coleta das informações, os membros da Comissão Própria de Avaliação realizaram a análise dos dados de maneira célere com o objetivo de efetivar medidas de infraestrutura no mês de janeiro de 2015. Os resultados serão apresentados divididos pelas categorias da pesquisa.

#### **5.1.1 Categoria Lanchonete**

A categoria Lanchonete foi examinada quanto a *variedade, qualidade e quantidade dos produtos oferecidos*; *higiene*; *atendimento dos funcionários* e o *espaço físico*, com média de 3,11 no semestre 2014.1 e de 2,96 no semestre 2014.2. Assim como em 2013, essa categoria recebeu a menor média, sendo evidente também as fragilidades nas análises qualitativas, pois evidenciaram que os aspectos considerados *variedade, qualidade e quantidade dos produtos oferecidos* não atendem o público. Primeiro em razão da ausência de qualidade e higiene, de quantidade que atenda à demanda, de variedade, como refeições para o almoço, e a questão do alto custo dos produtos.

No que se refere à Unidade Almirante Barroso, há repetição de falas que mencionam insetos e/ou objetos encontrados nos alimentos, como já foi registrado no semestre 2014.1. Destaque-se que

entre as 930 falas de reclamações voltadas a lanchonete, as mais graves foram direcionadas a da unidade Almirante Barroso. Podemos destacar: “Alimentação com o valor alto, sem variedade dos pratos e algumas vezes falta de higiene”. E “A comida é ruim e a qualidade da lanchonete é péssima, pelo preço que cobra”. Sugere-se refrigerar o ambiente, oferecer mais opções para almoço; e melhorar o sistema exaustor e coifas.

No que se refere à Unidade Alcindo Cacela os comentários reforçam que as reclamações são repetidas de um semestre para o outro. Muitos relataram que há alimento com gosto de estragado, e alguns mencionaram que tiveram dor de barriga após o consumo. Os alunos comparam com os preços das demais unidades e afirmam ser a lanchonete mais cara. É preciso atentar para a repetição de falas que citam a “dona” como a pessoa que atende muito mal na lanchonete. Nesse sentido, a fala dos alunos reforça esta análise: “Não há opção para almoço.”; “A lanchonete da unidade Alcindo Cacela é caríssima e não oferece almoço, por exemplo, o que prejudica alunos que passam muito tempo na instituição. Além disso, as opções são poucas e qualidade dos produtos não condiz com os valores cobrados.” E “Péssimo atendimento, em especial da senhora que acredito ser a dona/proprietária da lanchonete”. “A Dona da lanchonete não trata a maioria dos alunos bem, mas as atendentes são muito simpáticas.”; “a Dona não trata seus clientes de forma agradável na maioria das vezes.”; “Dona da lanchonete muito estressada e grosseira”.

Na Unidade Alcindo Cacela houve a mudança da Lanchonete, com o fechamento do ambiente com vidro temperado e a sua climatização com duas máquinas de ar condicionado uma na retaguarda da lanchonete e outra no espaço de convivência dos alunos e a colocação de exaustor, com o objetivo de tornar o ambiente agradável para o bem estar entre colaboradores, alunos e professores do CESUPA.

Apesar de ser uma ação realizada em 2015, cabe ressaltar que houve na Unidade Alcindo Cacela houve a mudança da Lanchonete, com o fechamento do ambiente com vidro temperado e a sua climatização com duas máquinas de ar condicionado uma na retaguarda da lanchonete e outra no espaço de convivência dos alunos e a colocação de exaustor, com o objetivo de tornar o ambiente agradável para o bem estar entre colaboradores, alunos e professores do CESUPA.

Na Unidade José Malcher, o atendimento foi o aspecto mais incidente nas reclamações seguido pelas opções para o almoço. “Variedade de almoço não muda. Higiene do espaço é horrível, espaço sempre sujo, só é limpo quando os clientes vão embora na hora do almoço.” E “Não tem uma variedade de comidas no almoço, poucas opções de salgados no lanche, ambiente muito muito muito muito sujo na JOSÉ malcher.” Sugere-se melhorar o atendimento e reposição de alimentos e estender o horário de produção de produtos até às 21:30.

Na Unidade Nazaré, os alunos do turno da noite reclamam que não tem opção para lanche, pois fecha cedo. Continuaram reclamações acerca da apresentação das atendentes que não usam luvas e/ou toucas, do preço dos produtos e da variedade. Nesse sentido, “quase nunca tem lanche a noite, e

fecha antes do intervalo, péssimo”; “Continua fechando muito cedo em relação ao intervalo dos cursos noturnos.” E “Não há uma variedade, principalmente no almoço. Nem tudo que diz no cardápio, tem disponível na lanchonete. Já foram encontrados perigos físicos nos alimentos (cabelo, plástico).” Sugere-se estender o horário de funcionamento até as 21:30 e melhorar controle da quantidade de refeições ofertadas no almoço.

### 5.1.2 Categoria laboratórios e instalações específicas para os cursos

A percepção dos alunos sobre a infraestrutura de laboratório e instalações específicas para curso sobre a organização do espaço físico, a quantidade e qualidade dos equipamentos e materiais disponíveis foi em 2014.1 **3,90** e em 2014.2 foi de 3,74.

Sobre a avaliação qualitativa, os alunos analisaram os seguintes aspectos: adequação às especificidades, dimensões dos espaços, mobiliários, iluminação, acústica, climatização e conservação. Sobre os laboratórios de informática os alunos se manifestaram insatisfeitos, como demonstrada na fala dos alunos: “Os computadores dos laboratórios que são abertos a consulta do aluno, são poucos no espaço interno da biblioteca , e os outros só podemos utilizar quando não estão tendo aula. Uma instituição com este porte, possuindo uma grande quantidade de alunos disponibiliza apenas 11 computadores em tempo integral”.

A lentidão do sistema de informática também gera insatisfação, como demonstrado na fala do aluno: “Os computadores do núcleo de prática contábil são extremamente lentos e estão na maioria das vezes com defeitos que impossibilitam utilizar sites do governo, o sistema fica travando muito. Nunca há computadores funcionando que sejam suficientes para os alunos vivenciarem a prática contábil”.

Sobre a dimensão dos ambientes, os alunos demonstram a insatisfação, a exemplo do laboratório de Farmácia, de acordo com a seguinte fala “Em relação ao LAC os laboratórios não são bons (...) o espaço é pequeno pra quantidade de alunos (...)” e “O laboratório de tecnologia farmacêutica é pequeno (...)”.

No que tange ao mobiliário, os alunos do Núcleo de Prática Jurídica indicaram que algumas portas das cabines do NPJ estão quebradas e outros aspectos como expresso nas falas “O NPJ só dispõe de duas ou três mesas circulares, e são poucas cadeiras nelas” e “as cabines do NPJ são muito apertadas, não tem lugar para sentar três alunos e o cliente. só um computador para três é complicado. (...) tem cadeiras quebradas, não temos lugar para colocar nosso material”.

Ao que se refere à iluminação, acústica e climatização os alunos se manifestaram sobre o auditório da Unidade Alcindo Cacela “iluminação excessiva que às vezes atrapalha na visualização” e sobre a Clínica-escola de odontologia “os boxes próximo às janelas da clínica, ficam no sol, na parte da tarde, então, eu acho que as persianas devem ser trocadas, e ou alguma providência deve ser tomada para resolver o problema”. A acústica no laboratório de informática da Unidade Alcindo Cacela “Sala

de computadores não devia ser junto das cabines de estudo, pois deixa o ambiente muito barulhento.” E sobre a Clínica escola de fisioterapia “a acústica da clinica de fisioterapia não é boa, e atrapalha as aulas quando tem muitas turmas tendo aula ao mesmo tempo.”

Em relação à climatização existem reclamações referentes à ausência de ar condicionados ou equipamentos danificados, como demonstrado na fala dos alunos do Laboratório de farmácia “Melhorar a climatização, no laboratório de fitoquímica precisamos estar sem jaleco devido ao calor”. Na Clínica-escola de odontologia “As clínicas odontológicas necessitam ser renovadas quanto a climatização, inclusive a área comum aos pacientes”.

A partir das médias atribuídas é possível considerar que todos os indicadores, apesar de estarem acima da média, precisam de melhoria no que se refere a substituição, manutenção e conserto de determinados aparelhos de utilização dos alunos.

Ocorre que no ano de 2015 foram realizadas várias ações de infraestrutura, como na Unidade Alcindo Cacela nas seguintes situações: substituições das centrais de ar nas salas 08, 09, 10 e 11 e a orientação de que os controles de ar devem permanecer sob os cuidados do setor de apoio e dos inspetores. Na Unidade Nazaré todas as palhetas das centrais de ar foram ajustadas e as que faltavam foram recolocadas e existe o controle para todas as centrais, sendo que os mesmos ficam na sala de apoio, bem como foi realizada a limpeza em todas as centrais.

### 5.1.3 Categoria Sala de Aula

As condições de Sala de Aula foram baseadas em três variáveis: a insuficiência de carteiras, a iluminação e equipamentos. Obteve a média de 3,80 no semestre 2014.1 e a média de 3,63 no semestre 2014.2. Portanto, indica 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, da qualidade dos aparelhos de Datashow.

Em relação à manutenção e limpeza das salas de aula os alunos da Unidade José Malcher relataram que “As salas de engenharia de produção estão com goteiras e forro está caindo” e que “As salas de odontologia estão sem conservação, ruins, com mofo e com um cheiro ruim”.

Na Unidade Almirante Barroso os alunos relatam que as salas estão ficando muito pequenas pra quantidade de alunos. “Em uma conferência, por exemplo, faltam mesas e cadeiras, sendo necessário que dois alunos ocupem uma só mesa”. Relatam que a iluminação da sala esta inadequada para o uso do Datashow, pois não havia a possibilidade de desligar apenas as luzes da frente. Também informaram que "Computadores e projetores extremamente velhos. e pouco número de salas de conferência, o que prejudica em alguns períodos em que muitas turmas precisam usar as conferencias".

Nas Unidades da Alcindo Cacela, José Malcher e Nazaré os alunos apresentaram o seguinte relato: “O ar condicionado da sala 4 parece uma turbina de tão barulhenta”. “Condicionadores de ar

muito barulhentos o que desconcentra e irrita na sala 6F” e “O condicionador de ar é muito barulhento, ou a sala fica muito fria ou muito quente. Ficamos assim a manhã inteira.”.

Em relação à manutenção das salas, os alunos informaram que “Também falta ambientação saudável no espaço físico nas salas, pois as paredes parecem sujas e algumas carteiras riscadas, além de um pouco escuras.” E informam que “Quadros sujos, sem visibilidade;”; “Sala 8C com goteiras, além de constante alagamento devido o forro estar podre”.

Com relação aos equipamentos multimídias: “Os data shows e aparelhos de informática quase sempre estão com problema, o que faz com que os professores percam boa parte da aula tentando conseguir auxílio. Tanto é que muitos professores tem evitado usar, devido aos problemas acarretados e os atrasos que decorrem disso.” “Demora exagerada da chegada de data-show para início das aulas nos primeiros horários pela manhã, o que prejudica a aula do professor e o aprendizado dos alunos”.

Por fim, informaram a necessidade de acrescentar mais tomadas dentro da sala de aula: “Colocar mais tomadas para carregar nossos notebooks e os ar-condicionados são muito barulhentos.” “Há falta de tomadas para alunos que utilizam notebooks (ou quando há, estão quebradas)”.

Uma sugestão que se repete foi a de dedetizar as salas e disponibilizar controle do ar condicionado das salas e disponibilizar novos aparelhos de Datashow fixos em cada sala e novas tomadas.

Sublinhe-se que algumas ações foram realizadas na Unidade Alcindo Cacela como demonstrado pelo Coordenador Administrativo do Cesupa, ressaltando que dentro da normalidade, no mês de julho os quadros magnéticos que estavam em péssimo estado foram revestidos. Foram trocadas as paletas que controlam a oscilação do ar das centrais de ar das salas 08, 09, 10 e 11, bem como, que os controles das centrais de ar ficam sob os cuidados do setor de apoio e dos inspetores.

Houve também a troca de lajotas da área de circulação do 4º andar e na sala 15 que estão totalmente aderidas no piso. Que o forro encontra-se em bom estado e o conserto de duas carteiras que estavam danificadas. E foram recebidos quatro CPU para a unidade Alcindo Cacela.

Na Unidade Almirante Barroso, os quadros magnéticos com problema foram substituídos, que as centrais de ar estão com a aparência completa e os controles ficam no setor de apoio que fazem o ligamento e desligamento dos mesmos. Os pisos e forros danificados foram substituídos e algumas carteiras consertadas. Sobre os aparelhos multimídias, houve a troca dos equipamentos Data-Show que estavam com problemas na imagem e foram solicitadas as caixas de som e serão entregues para unidade.

Na Unidade Nazaré, segundo a supervisora da unidade, no mês de janeiro 2015 passou por uma pintura geral nas salas, laboratórios e áreas externas da unidade. As palhetas das centrais de ar foram ajustadas e as que faltavam foram recolocadas, temos controle para todas as centrais, ficam na sala de apoio. Todas as cadeiras de salas de aula, piso e forro foram verificados e não apresentam problema

algum. Quanto aos equipamentos de data show, computadores e caixas de som está sendo realizada a mudança para a colocação de data shows fixos em todas as salas de aula e que todos os suportes foram instalados no período de férias.

#### 5.1.4 Categoria biblioteca

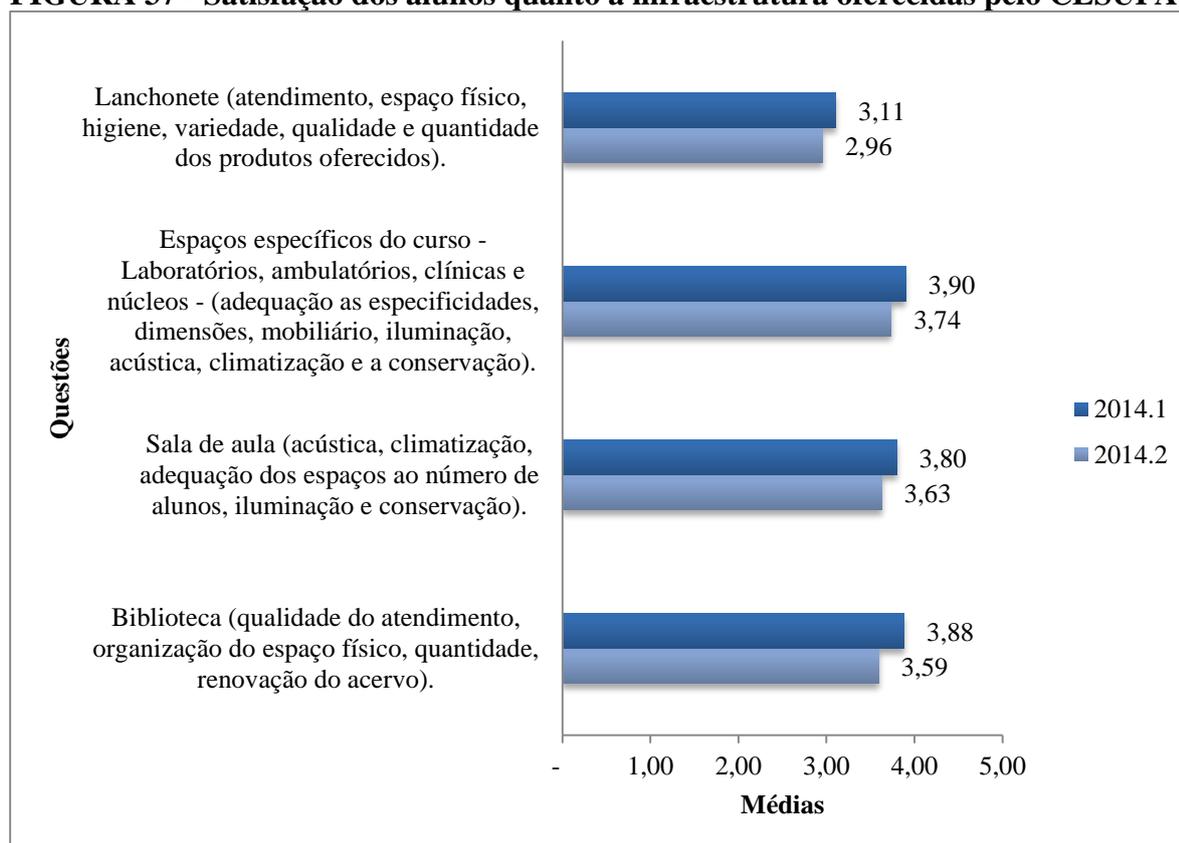
Dos indicadores que avaliaram em relação à biblioteca, foram: a qualidade do atendimento, organização do espaço físico, quantidade e renovação do acervo, o que incorre em uma média geral no semestre de 2014.1 de 3,88 (ver Figura 37) e no semestre de 2014.2 de 3,59. Um aspecto que reforça este indicador é sintetizado, nos seguintes excertos das falas de alunos do curso de Direito (CPA, 2014):

“As atendentes são excelentes no atendimento aos alunos, mas é necessário a renovação do acervo e disponibilizarem mais livros de um mesmo autor, pois quando o livro é indicado pelo professor, sempre está indisponível.” Bem como, o relato da Unidade Almirante Barroso: “acredito que poderiam diversificar alguns livros, como os de fisiologia, disponibilizar autores novos, diferentes”; e “É necessário ampliar o número de livros (quantidade é insuficiente) e de preferência edições mais recentes”. Na Unidade José Malcher: “É possível observar muitos livros em um estado velho (rasgando), é necessário renovar o acervo.” E “muitas vezes procuramos coisas novas, e so temos livros muito antigos, isso quando existe o livro na biblioteca!”. Por fim, na Unidade Nazaré obteve como principal sugestão a melhoria da infraestrutura da biblioteca: “Gostaria de sugerir para as duas salas de estudo, da biblioteca, da Unidade da Avenida Nazaré que estivesse um forro , um teto , pois, devido a sala não ser totalmente fechada, o barulho , as discussões de trabalho realizadas lá, atrapalham os outros universitários”.

Diante do exposto, sugere-se seja elaborado plano para a atualização do acervo, para que no ano de autoavaliação façam as sugestões de bibliografia permitindo que no ano subsequente os livros estejam disponíveis aos alunos e que os professores indiquem na bibliografia básica apenas os livros que estejam disponíveis na biblioteca.

Na Unidade Almirante Barroso existiram manifestações acerca da infraestrutura da biblioteca: “precisa melhorar a qualidade dos computadores de consulta (são muito lentos ou não funcionam)” e “às vezes não tem onde sentar e faltam tomadas”. Bem como na Unidade Alcindo Cacela: “Deveria haver mais tomadas nas salas de estudo, pois os grupos precisam utilizar mais de um computador”. Portanto, deveria ter uma considerável melhoria nas salas de informática das bibliotecas e a colocação de tomadas de energia elétrica no salão da biblioteca.

**FIGURA 37 - Satisfação dos alunos quanto à infraestrutura oferecidas pelo CESUPA**



Fonte: Fonte: CPA, coleta 2014.

#### 5.1.5 Categoria Departamento Financeiro

As variáveis analisadas no que se refere ao departamento financeiro tiveram como parâmetro a qualidade e o tempo de resposta dos requerimentos realizados pelos alunos. A média de satisfação no semestre 2014.1 foi de 4,18 e a média no semestre 2014.2 foi de 3,94, o que representa um valor acima da média do nível de satisfação.

Contudo, verificou-se que havia algumas fragilidades referentes à qualidade no atendimento, à demora no tempo de resposta às demandas; atraso no ressarcimento do FIES, o repasse de informações incorretas, atraso no envio dos boletos de mensalidade, e atraso no pagamento de bolsas.

Nesse sentido, os alunos relatam que:

“o atendimento é péssimo e não ficou nada claro, ao meu ver, é puro despreparo por parte dos funcionários.” “Falta exatidão nas informações. Já recebi mais de cinco prazos diferentes e nenhum foi cumprido.”; “Realizei o FIES e solicitei o reembolso e irá completar um ano que estou com fies e ainda não recebi o reembolso”; “Fazem os alunos irem várias vezes no financeiro e quando você está lá que falam que não precisava levar o documento e sim só protocolar! Os funcionários trabalham com a cara muito feia, parece que estão com raiva.” E “os boletos da mensalidade nunca chegam à minha residência em tempo para o pagamento até a data do desconto.”

Sugere-se, portanto, que seja realizado treinamento da equipe para melhoria do atendimento e repasse de informações.

### 5.1.6 Categoria Secretaria e Protocolo

Os aspectos analisados na dimensão secretaria e protocolo são a qualidade no atendimento, o esclarecimento de dúvidas e o tempo de resposta, que obteve média geral de 4,04 e no semestre 2014.2 foi no valor de 3,93, considerados resultados positivos no que se refere à média mínima exigida.

Entretanto, as fragilidades apontadas pelos alunos se referem à má qualidade do atendimento, como a morosidade, indisposição dos atendentes, falta informações; a falta esclarecimento de dúvidas com informações imprecisas e com longo tempo de espera e resposta dos requerimentos. Como se verifica nas seguintes falas:

“Quase que sempre os funcionários estão de mau humor ou parecem estar fazendo um favor”; “a secretaria alguns funcionários nos atendem como se estivesse nos fazendo um favor, há uma extrema má vontade por parte das secretárias”; “Pouco ágil, demora muito tempo para processar, por exemplo, o pagamento de um boleto”; as pessoas na maioria das vezes não sabem responder os nossos questionamento”; “ninguém sabe fornecer informações claras”. “Nem sempre sabem dar determinadas informações. Sempre passam para terceiros o que dificulta para nós alunos”; “O tempo de resposta é muito prolongado”; “os protocolos ultrapassam a data limite de resposta”. E “Muita burocracia, longo tempo de resposta”.

Sugere-se, portanto, que para agilizar o atendimento em horários de grande procura poderiam colocar mais de um funcionário e treinar as pessoas para que saibam atender e dar informações.

### 5.1.7 Categoria Sistema On Line e Site do Cesupa

As médias atribuídas ao sistema aluno *online* foi de 4,05 no semestre 2014.1 e de 4,13 no semestre 2014.2 e o site do Cesupa obteve média de 4,17 no semestre 2014.1 e 4,08 no semestre 2014.2, o que demonstra que os alunos percebem que o sistema *online* atende as necessidades do processo de ensino-aprendizagem e que o site da IES responde aos critérios de clareza, atualização e facilidade de acesso à informação. Apesar de estar acima de média, os alunos relatam que:

“as mensagens do aluno online eram apagadas automaticamente pelo sistema, no início do ano, SEM AVISO PRÉVIO, as mensagens foram deletadas e perdemos informações muito importantes e saímos prejudicados.” E que “Quando se visualiza as mensagens do aluno online, mostra pouco conteúdo e as mensagens dos diversos professores se misturam e acaba ficando confuso quando queremos achar um anexo por exemplo”; “Professores não utilizam a ferramenta igual somos obrigados a utilizar. muitos não respondem nossas mensagens ou demoram meses para responder”.

Sugere-se o desenvolvimento de aplicativo mobile para o sistema, permitir a visualização de carga-horária no aluno on-line; estabelecer sistema que envie para o e-mail pessoal o aviso de mensagens aos alunos e organizar os documentos anexados na ordem da data da postagem.

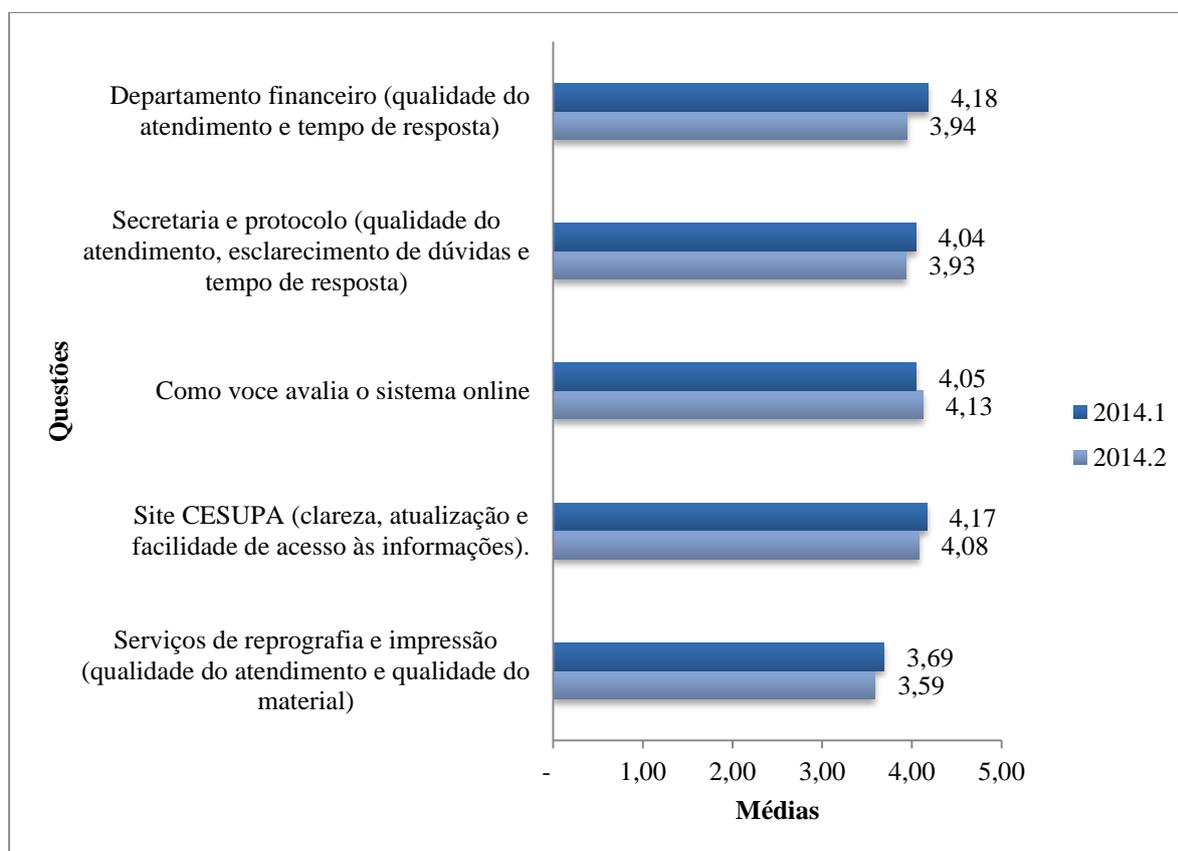
No que se referem ao site do Cesupa, os principais relatos giram em torno de que as informações nem sempre são atualizadas e que não há informação sobre o corpo docente dos cursos e as informações de alguns cursos e que alguns documentos institucionais estão incompletos e de difícil

acesso. Os alunos também relatam que o site não é muito organizado, às vezes, tornando difícil uma procura específica. Os alunos sugerem uma divisão no site por curso.

Na visão dos alunos, as informações importantes não são colocadas em destaque, dificultando a procura específica. Por fim, registra-se que o site apresenta um design antigo, com muitas informações a todo tempo, provocando uma “poluição visual”.

Sugere-se dividir as informações por cursos, incluindo detalhes dos mesmos como o corpo docente e informações de estágios e eventos. Atualizar o layout para modernizar o site e tornar mais clara e organizada as informações.

**FIGURA 38 - Satisfação dos alunos quanto aos serviços oferecidos pelo CESUPA**



Fonte: Fonte: CPA, 2014.

### 5.1.8 Categoria Reprografia

O Serviço de Reprografia foi avaliado no semestre 2014.1 e totalizou a média de 3,69 e no semestre 2014.2 a média de 3,59. Os relatos dos alunos da Unidade da Almirante Barroso, da Alcindo Cacela e da Unidade Nazaré indicam que existe a máquina de impressão colorida, mas que não há xerox colorida e nem encadernação; que as máquinas são antigas e nem sempre todas as máquinas estão funcionando; que o preço é elevado; que as impressões/cópias saem com muitas falhas (manchas, borrões, falta de alinhamento) e que “são poucos funcionários para a demanda, tornando o serviço insatisfatório”.

Na Unidade José Malcher houve o relato de que a reprografia não possui xerox/impressão colorida, escaneamento de arquivos, encadernação, pequenas utilidades de papelaria, como canetas, etc. Bem como que o computador que dá suporte a reprografia não está realizando as impressões, pois a impressora não foi configurada corretamente.

Sugere-se aumento do quantitativo de funcionários e de máquinas para atender a demanda e que haja uma manutenção mais frequente nas máquinas para evitar manchas, falhas e alinhamento das fotocópias.

## **5.2 Percepção dos professores sobre Infraestrutura e serviços**

A percepção dos professores do quanto à infraestrutura e serviços envolveu as mesmas categorias analisadas pelos alunos e que já foram mencionadas. Cada uma das categorias foram avaliadas de maneira quantitativa, tendo como referência o primeiro e o segundo semestres de 2014, bem como foram introduzidas as falas de alguns professores para fundamentar a avaliação qualitativa de maneira mais pontual e pormenorizada.

### **5.2.1 Categoria Lanchonete**

No que se refere à categoria lanchonete os professores avaliaram com a média 3,67 no semestre 2014.1 e 3,54 no semestre 2014.2. As fragilidades estão concentradas na falta de higiene e estrutura do ambiente, ausência de variedades de alimentos saudáveis e o preço elevado. Sugere-se refrigerar o ambiente da lanchonete, oferecer mais opções para almoço e variedades de lanches e melhorar sistema exaustor e coifas.

### **5.2.2 Categoria Espaços Específicos do Curso: Laboratórios, ambulatórios, clínicas e núcleos**

No que se refere aos espaços específicos do curso como laboratórios, ambulatórios, clínicas e núcleos, as notas atribuídas foram **3,74** no semestre 2014.1 e de **3,93** no semestre 2014.2. Ainda que a avaliação seja acima da média exigida, percebe-se a necessidade de substituição de alguns aparelhos de informática, a manutenção dos equipamentos dos laboratórios e de clínicas e sua devida substituição para equipamentos mais modernos, principalmente na área de ciência e tecnologia.

Sugere-se que os coordenadores dos cursos façam uma lista de equipamentos que precisem ser substituídos ou que necessitem de manutenção, encaminhem para a autoridade superior para que haja as devidas reparações antes do início do ano letivo subsequente.

### 5.2.3 Categoria Sala de aula

No que se refere à sala de aula, os professores apresentam a avaliação de maneira satisfatória, como demonstra a média 3,45 no semestre 2014.1 e a média 3,54 no semestre 2014.2. No entanto, cabe analisar que foram apresentadas as seguintes fragilidades: acústica prejudicada pelo barulho externo e dos aparelhos de ar condicionados antigos; os aparelhos de ar condicionado com defeitos, a inadequação do tamanho da turma para as salas e equipamentos de informática defasados.

Nesse sentido, a Unidade Nazaré apresentou as seguintes falas:

“Conservação - mofo/fungos e infiltrações (principalmente as salas do Bloco H -)”. Na José Malcher foi apresentado a seguinte avaliação qualitativa “muitos mosquitos nas salas de todos os blocos, em especial nas do bloco A e F (José Malcher). Isto gera desconforto e é perigoso”. “Há problemas constantes na manutenção de ar condicionado no bloco F”; “As salas do bloco A ainda possuem problemas de refrigeração, mantendo ar condicionados antigos e barulhentos que atrapalham a condução das aulas”; “Climatização muito ruim na maioria das salas (muito frio em geral e distribuição desigual da temperatura); Bloco C com isolamento acústico ruim, pois o barulho frequente dos corredores invade as salas; posicionamento ruim das tomadas”; ‘o ruído do ar condicionado prejudica os alunos (salas do bloco A) . Esse semestre por várias vezes tive que trocar de sala por quebras de ar condicionado. Isso ocorre principalmente na sala 3C.”;

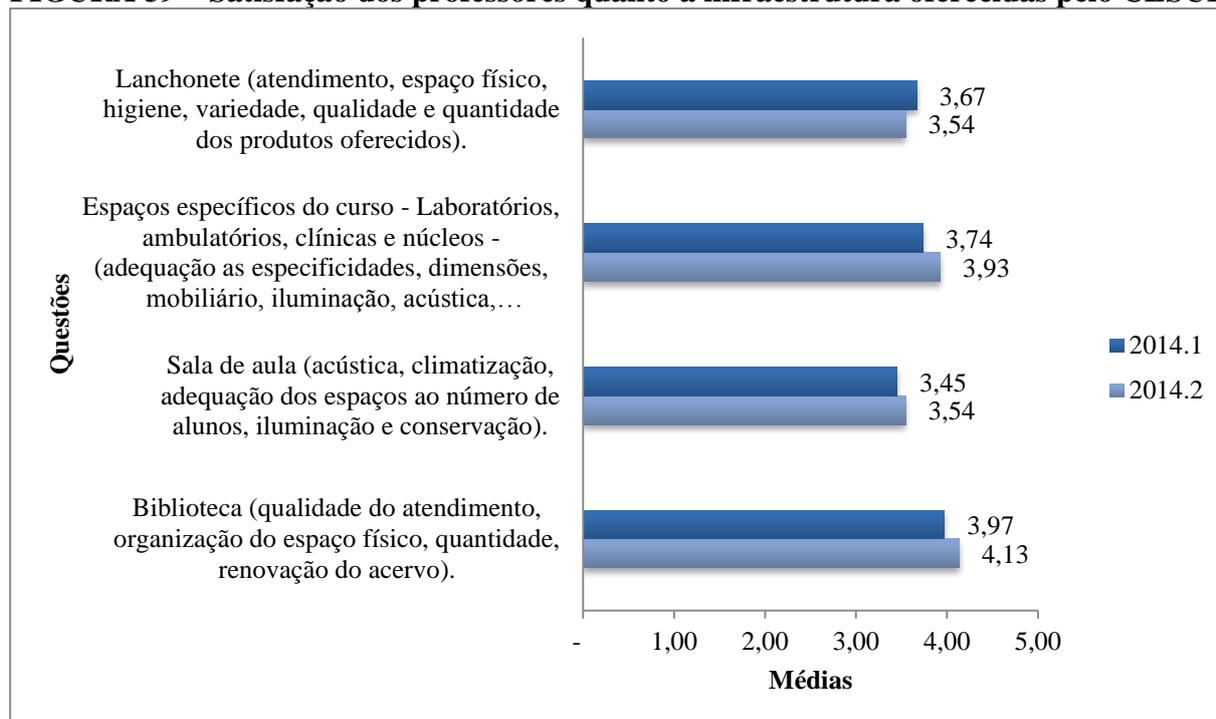
No que se refere à Unidade Alcindo Cacela é necessário “melhorar a climatização, pois os aparelhos apresentam frequentes defeitos. A acústica da sala 7 é péssima. Os quadros precisam ser trocados pois, em que pese os esforços dos ajudantes, não limpam mais”. Na Unidade Almirante Barroso: “A acústica das salas de tutorias não são boas. As salas 11 e 12 são muito pequenas.”. Diante disso, sugere-se realizar levantamento preciso em todas as unidades acerca das condições das salas de aula.

### 5.2.4 Categoria Biblioteca

A percepção dos professores sobre a biblioteca revela-se com média de 2014.1 de **3,97** e de 2014.2 de **4,13**, que ainda um pouco distante da média da excelência (5,0). Sugere-se que os coordenadores de curso ao analisarem a avaliação do referido exercício, como mencionado anteriormente, que enviem de imediato uma comunicação oficial para que os professores possam indicar a bibliografia necessária, para que a mesma possa ser adquirida para a utilização no ano subsequente.

Também, sugere-se que após a aquisição do acervo, que seja feita uma comunicação aos professores para que eles possam realizar o preenchimento do plano de ensino de acordo com a bibliografia atualizada.

**FIGURA 39 – Satisfação dos professores quanto à infraestrutura oferecidas pelo CESUPA**



Fonte: CPA, coleta 2014.

#### 5.2.5 Categoria Departamento Financeiro

A categoria departamento financeiro no que se refere à qualidade de atendimento e tempo de resposta, obteve no semestre 2014.1 a média de 4,06 e no semestre 2014.2 a média de 4,01. O que demonstra a satisfação dos docentes em relação a este setor. Porém, a fragilidade apresentada se refere à falta de clareza nas informações e a má qualidade no atendimento no esclarecimento de dúvidas.

#### 5.2.6 Categoria Secretaria e Protocolo

Na visão dos professores sobre a qualidade do atendimento, esclarecimento de dúvidas e tempo de resposta foi a média de 3,74 no semestre 2014.1 e 4,25 no semestre 2014.2. Dados que demonstram um nível satisfatório do corpo docente sobre as atividades de secretaria e protocolo, e diante das fragilidades, sugerimos que para agilizar o atendimento em horários de grande procura poderiam colocar mais de um funcionário e treinar as pessoas para que saibam atender e dar informações da melhor maneira.

#### 5.2.7 Categoria Site do Cesupa e Sistema on-line

A percepção dos professores sobre o site do Cesupa no que se refere à clareza, atualização e facilidade de acesso às informações que obteve a média de **4,20** em 2014.1 e **3,80** em 2014.2 e o Sistema on-line que obteve a média de **4,14** em 2014.1 e **3,98** em 2014.2. No que se refere ao site do Cesupa os professores alegam o aspecto visual é monótono, não apresenta uma apresentação muito

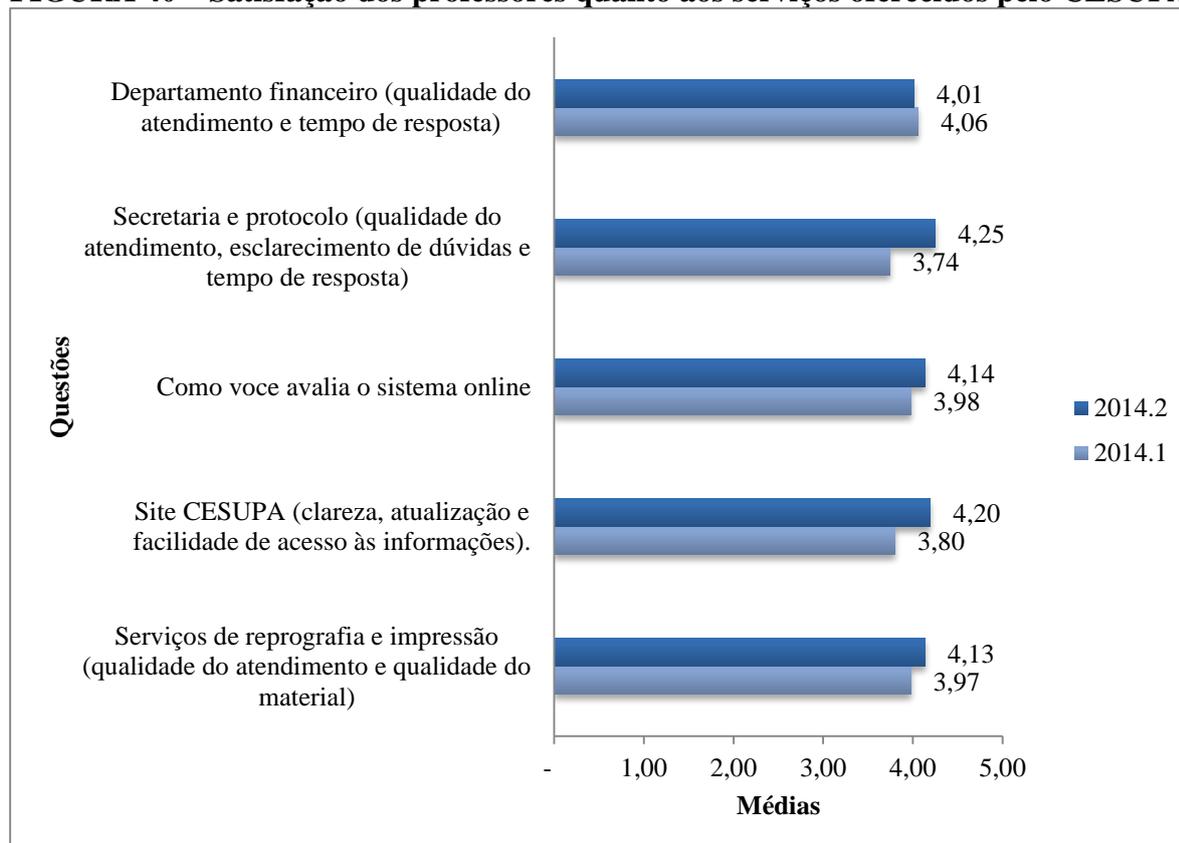
atrativa, dinâmica, informativa. Sobre o sistema on-line os professores relatam a falta de praticidade no sistema; a desorganização de documentos (sem ordens específicas), que as vezes o sistema falha e é lento, tendo como consequência o retrabalho no preenchimento das informações no sistema, bem como a falha ao anexar material no sistema.

Nesse sentido, a análise qualitativa apresentada pelos professores:

“Os diários de classe precisam urgentemente avançar no sentido de ajudar o professor na gestão da sala de aula. Não é possível recuperar um plano de ensino de semestres anteriores, principalmente no que se diz respeito ao seu cronograma, sempre tem que se usar o ctrlc e o ctrlv, ou refazer tudo de novo gerando um retrabalho desnecessário para o Professor. Isso, não se justifica mais em uma IES que possui a tecnologia como um dos seus carros chefes.”; “Acho um absurdo o professor ter que repetir informações e os materiais(plano de ensino, diário de classe e material de aula) para várias turmas, quando as turmas foram unificadas.”

Sugere-se, portanto, a melhoria do site e do sistema on-line para facilitar a atuação do professor e melhorar a organização dos documentos anexados na ordem da data da postagem e a manutenção dos planos de ensino dos anos anteriores e do material de aula.

**FIGURA 40 – Satisfação dos professores quanto aos serviços oferecidos pelo CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.

### 5.2.8 Categoria Reprografia e impressão

Na dimensão que avalia a *reprografia e impressão*, os indicadores foram *atendimento e qualidade do matéria* e ficou com a média 4,13 no semestre 2014.1 e 3,97 no semestre 2014.2, apontando fragilidades, tais como a quantidade de funcionários que é insuficiente para a demanda. Além disso, às vezes não há nenhum funcionário na reprografia. Tornando o atendimento lento e insatisfatório. E o número de equipamentos é insuficiente para a demanda. Sugere-se analisar a escala de funcionários de acordo com o horário de funcionamento (picos de demanda) e realizar manutenção ou substituição de equipamentos.

## 5.3 Percepção dos gestores sobre infraestrutura e serviços do CESUPA

A percepção dos gestores do CESUPA quanto à infraestrutura institucional focalizou aspectos quanto à Biblioteca; instalações específicas para o curso como: ambulatórios, clínicas e núcleos; Sala de aula; sistema on-line; site do Cesupa; Serviço de reprografia para a impressão de textos disponível na instituição; Lanchonete; Secretaria e Protocolo e Departamento Financeiro.

A partir da análise quantitativa e qualitativa apresentada pelos gestores, a Administração superior realizará medidas de planejamento financeiro para o aprimoramento, substituição e manutenção dos aspectos que compõem a infraestrutura da Instituição de Ensino Superior.

### 5.3.1 Categoria Lanchonete

A categoria lanchonete foi analisada tendo como variáveis o atendimento, espaço físico, higiene, variedade, qualidade e quantidade de produtos oferecidos. Obteve a média de 3,51 no semestre 2014.1 e a média de 3,48 no semestre 2014.2. Sugere-se que as lanchonetes ofereçam mais opções no cardápio do almoço, para que o valor pago seja realmente justo, realizar capacitação dos funcionários para melhorar a higiene e conservação dos alimentos e refrigerar o ambiente, bem como, melhorar o sistema exaustor e coifas.

### 5.3.2 Categoria infraestrutura específica: Laboratórios, ambulatórios, núcleos e clínicas

A infraestrutura específica para o trabalho recebeu a média geral de 3,90 no semestre 2014.1 e 4,0 no semestre 2014.2, obtida pela média dos indicadores, a saber: adequação as especificidades, dimensões, mobiliário, iluminação, acústica, climatização e conservação. O resultado mais crítico se refere aos equipamentos dos laboratórios para que seja realizada a manutenção dos instrumentos com maior frequência e a renovação dos laboratórios com aparelhos mais modernos.

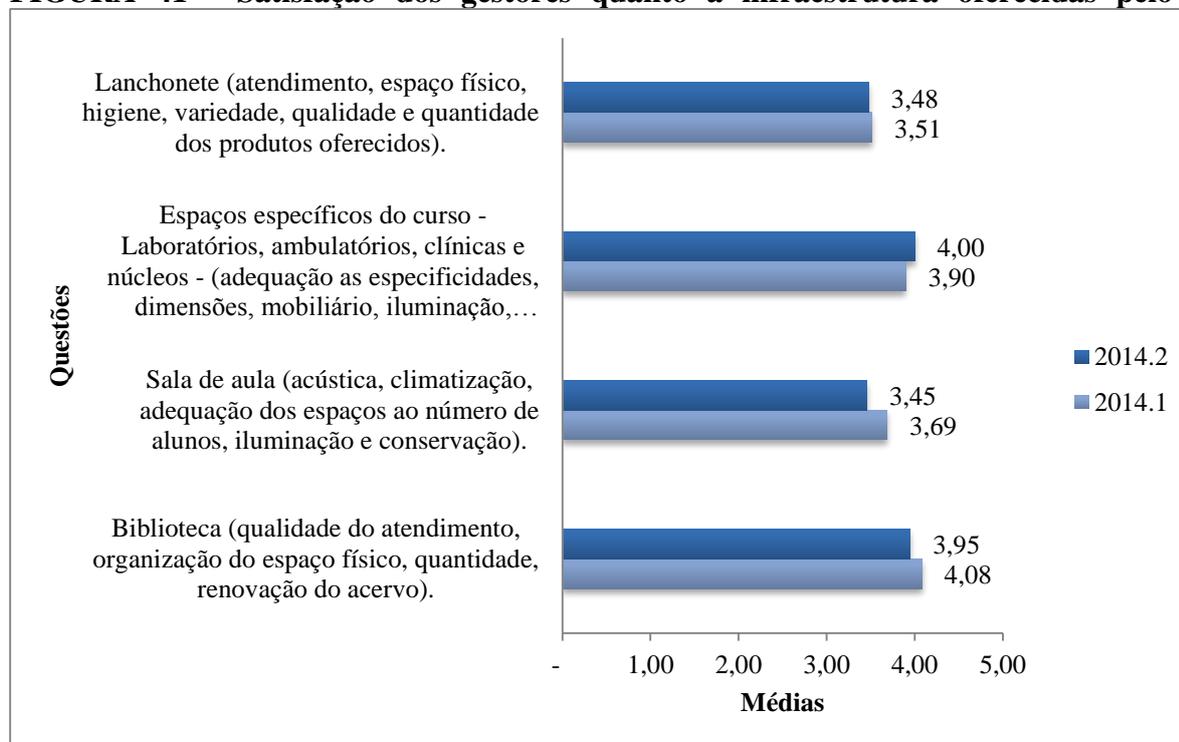
### 5.3.3 Categoria Sala de aula

A avaliação da sala de aula possuiu como referência os seguintes critérios: a adequação dos espaços para o número de alunos, climatização, acústica, conservação e iluminação. Obteve a média de 3,69 no semestre 2014.1 e a média de 3,45 no semestre 2014.2, fato que demonstra a insatisfação dos gestores em relação à sala de aula, principalmente relacionados à acústica que é prejudicada pelo barulho externo e dos aparelhos de ar condicionados antigos; a inadequação do tamanho da turma para as salas; os equipamentos de informática defasados; o forro em péssimas condições, mau cheiro nas salas, mofo, infiltrações, acúmulo de poeira, pisos estourados, mosquitos; ausência de tomadas e as cadeiras com defeito, desconfortáveis e quebradas; quadros sujos e mal afixados. Sugere-se a realização de um levantamento preciso em todas as unidades acerca das condições das salas de aula. Levantamento este que já foi realizado, com a efetivação das mudanças a partir de janeiro de 2015.

### 5.3.4 Categoria Biblioteca

A biblioteca foi avaliada pelos gestores no que diz respeito à quantidade e renovação do acervo, espaço físico e qualidade no atendimento. No semestre 2014.1 a média foi de 4,08 e no semestre 2014.2 foi de 3,95, fatores que representam uma avaliação acima da média.

**FIGURA 41 - Satisfação dos gestores quanto à infraestrutura oferecidas pelo CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.

### 5.3.5 Categoria Departamento Financeiro

A categoria Departamento financeira analisou a qualidade no atendimento e o tempo de resposta, sendo avaliada pelos gestores com a média 4,16 no semestre 2014.1 e 4,11 no semestre 2014.2. Fatores que representam uma avaliação positiva, pois se encontram acima da média estabelecida de 3,5.

### 5.3.6 Categoria Secretaria e Protocolo

A categoria Secretaria e protocolo foi avaliada por intermédio das variáveis: qualidade no atendimento, o esclarecimento de dúvidas e o tempo de resposta. Os gestores avaliaram com a média 4,17 no semestre 2014.1 e a média de 4,05 no semestre 2014.2. Fatores que representam a satisfação dos gestores, tendo em vista o valor se encontrar acima da média. Porém, sugere-se que aumentem o quantitativo de funcionários e realizem a capacitação para que os mesmos saibam atender e dar informações com agilidade e precisão.

### 5.3.7 Categoria Sistema On line e Site do Cesupa

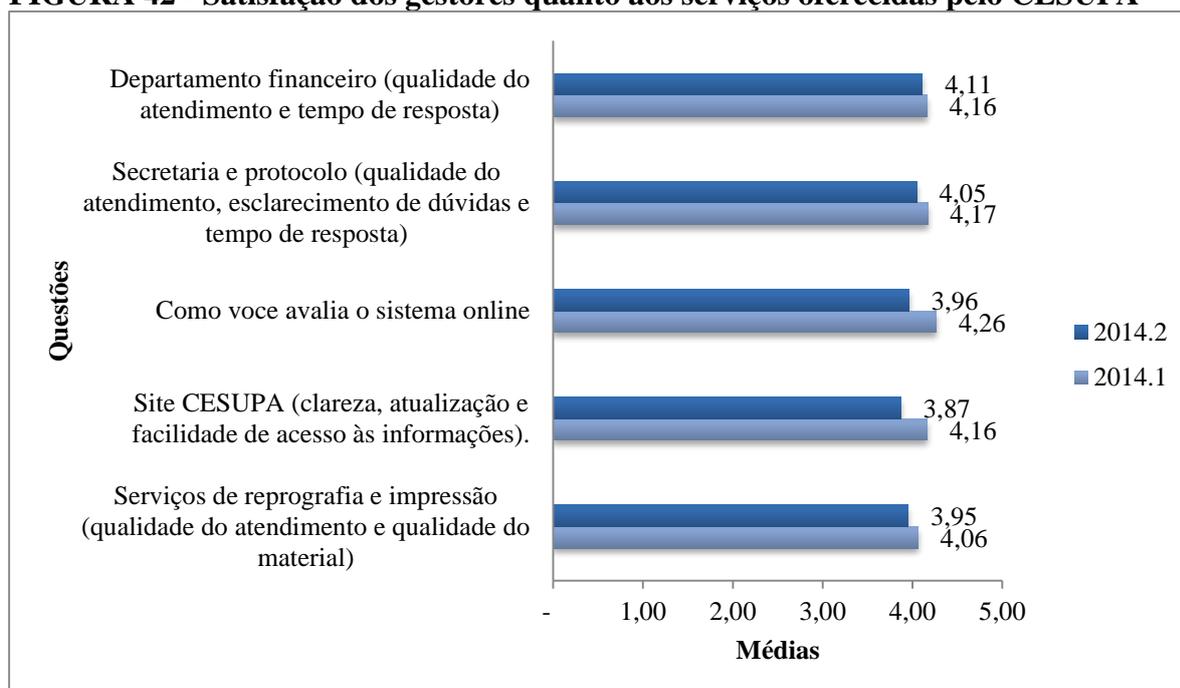
A percepção dos gestores quanto ao sistema on line obteve a média no semestre 2014.1 de 4,26 e no semestre 2014.2 de 3,96. Sobre o site do Cesupa os gestores qualificaram no semestre 2014.1 de 4,16 e no semestre 2014.1 de 3,87. Fatores que representam uma avaliação acima da média, mas que pode ter como melhoria, diante da fragilidade apresentada por três reclamações dos gestores no sistema on-line no que tange o retrabalho no preenchimento das informações no sistema, na falha ao anexar material no sistema. E no que se refere ao site, sugere-se a divisão das informações por cursos, incluindo detalhes dos mesmos como o corpo docente e informações de estágios e eventos e a atualização do layout para modernizar o site e tornar mais clara e organizada as informações.

### 5.3.8 Categoria Serviço de Reprografia

Na categoria reprografia foram analisadas a qualidade no atendimento e a qualidade do material, totalizando a média de 4,06 em 2014.1 e 3,95 em 2014.2. As principais fragilidades apresentadas pelos gestores são a indisponibilidade de mais de um serviço (xerox colorida, encadernação, etc.); a manutenção dos equipamentos que é insuficiente, a baixa qualidade das impressões/cópias efetuadas; a má qualidade no atendimento ao público e o número de máquinas é insuficiente para a demanda.

Sugere-se que haja escala de mais funcionários de acordo com o horário de funcionamento e a realização periódica na manutenção ou a substituição de equipamentos.

**FIGURA 42 - Satisfação dos gestores quanto aos serviços oferecidas pelo CESUPA**



Fonte: CPA, 2014.

0

4

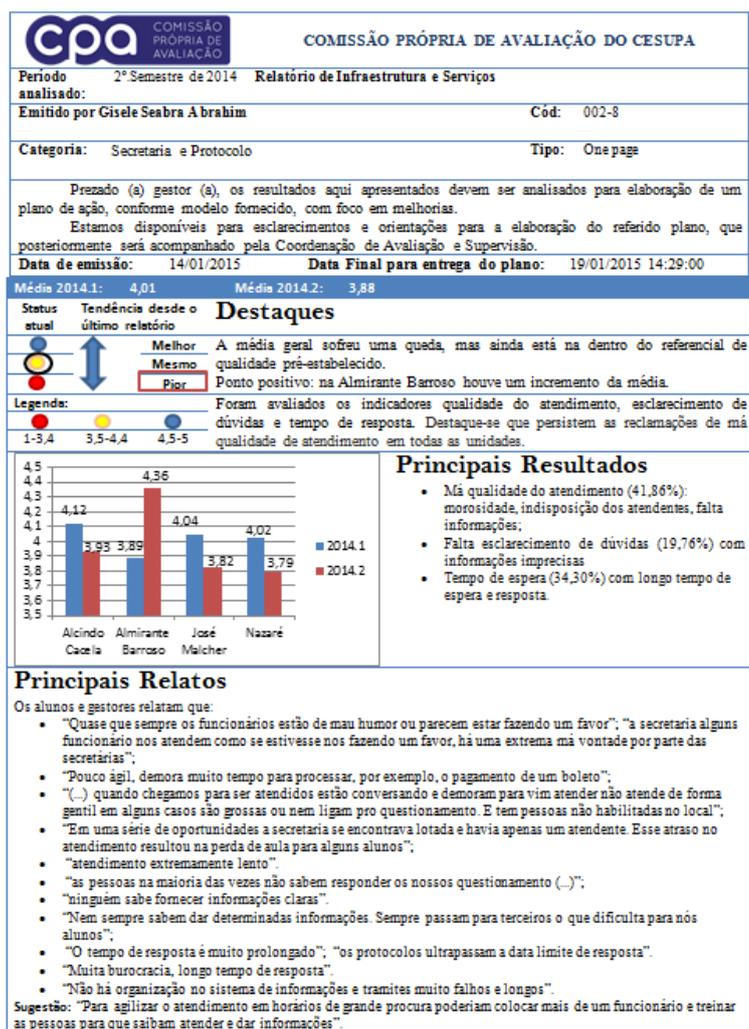
Capítulo

# Ações de Melhorias a partir da Autoavaliação

Neste capítulo são apresentadas as ações previstas a partir da análise dos dados e informações expostos neste relatório, uma vez que os resultados da autoavaliação subsidiam o planejamento da gestão acadêmico-administrativa no CESUPA. Os resultados de 2014 foram encaminhados aos gestores no final de junho do mesmo ano e de dezembro/2014 a janeiro/2015. A forma de apresentação foi remodelada, sobretudo com o objetivo de tornar mais simples a identificação das oportunidades de melhorias. Desse modo, criou-se o modelo de relatório *one page*, que consiste na exposição dos resultados de cada dimensão avaliada em apenas uma página, como ilustrado na Figura 43.

A finalidade da síntese é possibilitar que os gestores tenham em mãos diagnósticos simples, que apresentem as principais percepções da comunidade acadêmica, permitindo a comparabilidade, tendência, destaques, principais resultados, principais relatos e sugestões, sempre que necessário. Ao divulgar os resultados dessa maneira, criou-se um instrumento de gestão.

FIGURA 43 – Exemplo de Relatório *one page* produzido pela CPA



FONTE: CPA, 2015.

## 1. AÇÕES DE MELHORIAS EXECUTADAS EM 2014

Em relação a dimensão 1 houve a implementação de 94% dos programas e 69% dos projetos do PDI 2011-2015 executados, conforme descrito no Eixo 2 - relatório no relato parcial.

No que se refere às Políticas para Ensino foram executadas:

- Reuniões de docentes do curso de Direito para definir a implantação da Prova Interdisciplinar.
- Análise das provas integradas de todos cursos.
- Acompanhamento com os docentes que obtiveram resultados insatisfatórios nas avaliações.
- Realização de provas integradas nos cursos: enfermagem, nutrição, direito e farmácia.
- Acompanhamento do projeto pedagógico do curso de Comunicação Social.
- Realização de oficinas na turma de Nutrição sobre Habilidades de Estudos.
- Projeto de Desenvolvimento de Competências Profissionais e de Gestão para Gestores do Ensino Superior.

- h) Acompanhamento docente na elaboração de plano de ensino e identificação das principais dificuldades na elaboração do documento.
- i) Participação no processo de revisão de PPC dos cursos.
- j) Realização de estudo comparativo de disciplinas, ementas e carga horária dos cursos.
- k) Adequação das informações disponibilizadas no site da IES com as informações do PPCs e Matrizes Curriculares dos cursos.
- l) ENADE:
  - i) Reunião com coordenadores de curso sobre o ENADE, tratando aspectos como cronograma de elaboração de atividades a serem desenvolvidas a partir do mês de maio.
  - ii) Análise dos resultados do simulado e ação com coordenadores realizando atividades para suprir as dificuldades apresentadas pelos alunos.

No que concerne às ações de responsabilidade social incluem-se todas as atividades realizadas nas unidades de ensino e serviço da instituição envolvem responsabilidade social. Algumas das ações são apresentadas a seguir:

**a) Núcleo Integrado de Empreendedores Juniores (NIEJ)**

- i) Esse Rio é minha Rua: seu público alvo foi à comunidade ribeirinha de COMUNIDADE OLARIA - BARCARENA participaram do referido projeto alunos dos cursos de Odontologia, Medicina, Farmácia, Enfermagem e Nutrição. 687 pessoas foram atendidas e 1948 atendimentos.
- ii) Projeto desafio CESUPA: Contabilidade, administração, engenharia de produção, farmácia, nutrição, ciências ambientais e publicidade e propaganda. Foi realizado Marabá e teve 95 participantes.
- iii) Esse Rio Coopera: realizado nas Comunidades de Bom Jardim, Tracuateua e Arauaia, atendeu 20 pessoas cooperadas pelos alunos dos cursos de Eng. produção e Ciências Contábeis.
- iv) Projeto Gaia: realizadas com as famílias das comunidades Mar a dentro e Outeiro atendeu 62 pelos alunos dos cursos de Medicina, Fisioterapia e Odontologia.
- v) Projeto Gero Saúde: realizado pelos alunos de Enfermagem, Farmácia, Fisioterapia, Medicina, Nutrição e Odontologia, ocorreu no Centro de Convivência Zoe Guerreiro, no qual foram atendidas 110 pessoas e realizados 270 atendimentos.
- vi) Projeto Ilhas Legais: convênio com a Defensoria Pública atendeu a 139 pessoas de baixa renda da Comunidade Ribeirinha em Barcarena. Foi organizado pelos alunos de Direito.
- vii) Projeto Organolate: realizado com a comunidade de Bom Jardim, Tracuateua e Arauaia. Organizado pelos alunos dos seguintes cursos: Eng. Produção e de Computação, Nutrição,

Farmácia, Administração, Direito, Publicidade e Propaganda e Ciências Ambientais. Realizou 50 atendimentos.

viii) Projeto Lótus: ocorreu na Comunidade de Igarapé-Açu e foi desenvolvido pelos alunos de Medicina, Enfermagem, Fisioterapia, farmácia, Odontologia e Nutrição. Atendeu 82 pessoas com 492 atendimentos.

- b) Serviço de Informação de Medicamentos:** em 2014, o SIM realizou duas atividades voltadas aos usuários do Centro de Especialidade Médica (CEMEC) do CESUPA, onde foram contempladas dinâmicas lúdicas voltadas à sensibilização dos mesmos quanto aos cuidados em saúde, especialmente, voltada às terapias medicamentosas. Além disso, ofertou duas oficinas voltadas à busca de informação técnico-científica sobre medicamentos, no meio eletrônico, à comunidade discente do CESUPA.
- c) Clínica Escola de Fisioterapia:** Serviço Voluntário – 54 pessoas – 926 atendimentos. Atividade de Extensão – 52 pessoas – 638 atendimentos. Pacientes atendidos em aulas práticas na Clínica Escola de Fisioterapia - 253 pessoas atendidas – 3.645 atendimentos. Pacientes domiciliares acompanhados em aulas práticas na comunidade assistida unidade saúde da família do Carmelândia – 05 pessoas atendidas – 50 atendimentos. Pacientes domiciliares acompanhados em aulas práticas na comunidade assistida unidade saúde da família do Carmelândia – 07 pessoas atendidas – 84 atendimentos. Pacientes atendidos em aulas práticas na unidade municipal de saúde da Marambaia – 05 pessoas atendidas – 60 atendimentos. Educação em saúde - unidade básica de saúde Marambaia – 20 pessoas atendidas – 300 atendimentos. Grupo de idosos acompanhados no centro comunitário Nova Marambaia - 20 pessoas atendidas – 40 atendimentos. Avaliação do desenvolvimento neuropsicomotor infantil – 45 pessoas atendidas – 45 atendimentos. Acompanhamento de sujeitos com transtornos mentais – 08 pessoas atendidas – 30 atendimentos. Acompanhamento de sujeitos com transtornos mentais – 07 pessoas atendidas – 30 atendimentos.
- d) Clínica de Odontologia:** foram realizados procedimentos com a comunidade interna e externa, descritos no Quadro 06.

## QUADRO 06 – atendimentos realizados na clínica odontológica

Fonte: Clínica odontológica do CESUPA, 2014.

| ESPECIALIDADES                                     | PROCEDIMENTOS |
|--|---------------|
| Dentística   | 1.565         |
| Endodontia   | 3.053         |
| Cirurgia   | 1.500         |
| Periodontia  | 2.182         |
| Próteses   | 2.830         |
| Próteses (finalizadas)                             | 163           |
| Próteses (não finalizadas)                         | 14            |
| Clínica do bebê                                    | 286           |
| Cariologia   | 197           |
| Preventiva   | 255           |
| Unidade de atendimento infantil                    | 1.886         |
| Odontogeriatrics                                   | 234           |
| Emergência/urgência                                | 1.657         |
| Pne (pessoas com necessidades especiais) – adultos | 349           |
| Pne (pessoa com necessidades especiais) – crianças | 207           |
| *Triagem   | 667           |
| Diagnósticos                                       | 402           |
| Funcionários                                       | 252           |
| TOTAL  | 17.699        |

**e) Núcleo de Prática Contábil:** desenvolveu as seguintes atividades: Balcão de atendimento a comunidade: auxiliando e fazendo declaração de Imposto de Renda Pessoa Física 2014. 20 pessoas atendidas; Atendimento de pessoa física: orientação do CNAE 46842/ 99. Orientação de plano de negócios, de abertura de empresa, orientação para empresa pré-incubada e regularização fiscal - 04 pessoas atendidas. Atendimentos relacionados ao IRPF: Verificação de pendências, parcelamento de IRPF, retificação de declaração e malha fina.- 05 pessoas atendidas; Atendimento de Auditoria, Análise de contrato social e Prestação de contas.- 03 pessoas atendidas.

**f) Núcleo de Prática Jurídica:** Projeto - Cooperação técnico-profissional defensoria pública do ESTADO DO PARÁ / CESUPA – 532 pessoas atendidas; CONVÊNIO ACADÊMICO-PROFISSIONAL CESUPA/TJE-PA (2ª Vara do Juizado Especial Cível) – 1.347 pessoas atendidas.

**g) Agência de Comunicação Publicidade e Propaganda – Storm:** Trabalhos realizados pela Agência Storm em 2014: Primeiro Semestre: Anúncio de Jornal: Caminhos; Café Filosófico; Campanha do Vestibular de meio de ano; Cartaz do Simulado/Alunos; Cartaz do Simulado/Escolas; Certificado da Jornada de Extensão; Logo/Banner CPA; Banner para o site do CESUPA Egressos; Fachada da Clínica de Fisioterapia; Teste de novas fachadas para as unidades; Logo Egressos; Filmagem da Simulação de Aula de Medicina; Jornal ENEM; Cartazes Study Abroad; Vídeo para M; Tradução Vídeo MEC; Vídeo Pós Farmácia - Segundo semestre: Logo/cartazes/banners E-Team CESUPA; Identidade visual do Circuito de Estudos Contábeis; Outdoor do Círio para o CESUPA; Identidade e peças para o DIA

C; Campanha para o Empreendedor - Vídeos: Empreendedor; Esse Rio Coopera; Gaia; Loctus; CESUPA 25 Anos; Consultoria Administração; Polo joalheiro – Marketing; DIA C; Núcleos CESUPA; Processo de Simulação Realística; Tutorial Vestibular; Amazon Mix; Filmagem da Defesa de Mestrado de Direito; -Filmagem da aula de pós de Direito; Pós Graduação de Endodontia; Pitch Start; Pós Graduação de Mídia Social; Processo Avaliativo.

Quanto a comunicação com a sociedade as ações realizadas referentes a essa dimensão foram apresentadas no Eixo 3. Destaca-se a realização da Amostra institucional, o Simulado CESUPA e o início da articulação dos projetos que buscam a integração com a educação básica.

As ações referentes às políticas do Eixo 3, 4 e 5 foram apresentadas nos eixos correspondentes.

## **2. PROPOSIÇÃO DE AÇÕES PARA 2015 A PARTIR DOS RESULTADOS DE 2014**

### **2.1 No âmbito da Política de Pessoal**

Com base nas no relatório da Pesquisa de Clima Organizacional, realizada em 2014, pelo RH da IES, com uma amostra de 196, de um universo de 394, representando, portanto, 49,7% dos colaboradores:

- Melhorar os meios de comunicação entre gestores e subordinados, a partir da identificação dos principais meios utilizados atualmente, e da definição de meio padrão de comunicação entre os setores e em um mesmo setor.
- Compartilhar as melhores práticas de gestão encontradas em ambientes da organização que tenham um bom funcionamento do setor. Além de replicar práticas que estão dando certo, essa ação irá reconhecer o trabalho de gestores que tem sucesso com sua equipe.
- Melhorar o clima de trabalho, potencializando os principais fatores identificados como motivacionais na Instituição, sendo eles: Gostar do que faz; Imagem da empresa; e Integração da equipe de trabalho. Criar novos ambientes de integração de equipes entre setores e trabalhar com gestores para melhorar os métodos de reconhecimento do trabalho de sua equipe, para aumentar o sentimento de gostar do que faz.
- Aumentar e melhorar as oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional, realizando uma pesquisa de Levantamento de Necessidades de Treinamento com os gestores e funcionários, de forma a se compreender melhor as necessidades identificadas em cada setor, antes da realização de capacitações.

## 2.2 No âmbito das políticas de ensino na graduação

As propostas para a política acima mencionada são:

- Elaborar oficinas para elaboração das provas integradas, uma vez que, de forma geral, os professores tiveram dificuldade em realizar as mesmas.
- Realizar acompanhamento bimestral com professores que obtiveram resultado insatisfatório, a partir de um plano de ação com base nos pontos negativos apresentados, ao final de cada semestre, de forma que o professor tenha tempo hábil para corrigir os pontos destacados antes do início do próximo semestre.
- A partir dos resultados apresentados pela COGRAD, no que se refere a avaliação da monitoria, propõe-se a criação de uma “cartilha” para que se padronize as atividades, tanto dos deveres do monitor, quanto do professor da disciplina, de forma que facilite o acompanhamento da COGRAD, e se minimize as dificuldades que ocorrem pelas duas partes ao longo do semestre. Realizar uma palestra com os novos monitores para apresentar a “Cartilha” e desde o início informar ambas as partes, professor e aluno, do que é esperado de cada um deles na realização da Monitoria.
- Realizar de forma mais contundente o controle das demandas da COGRAD para as coordenações de curso. Criar para isso, ferramentas de controle e acompanhamento dos coordenadores, a partir de um plano semestral de atividades e documentos que os mesmos deva realizar e entregar à COGRAD. Em alguns casos, somente a minoria dos cursos apresentava o que era solicitado, e não foi apresentado no relatório da COGRAD nenhuma ação de controle sobre o envio dos documentos por parte dos coordenadores que não entregavam o que foi solicitado.
- Padronização, a partir de experiências de sucesso, da técnica de Grupo Focal para revisão de projeto pedagógico, conforme já é feito com sucesso na fisioterapia, e está se iniciando em Comunicação Social.
- Nos relatórios enviados pela COGRAD, especialmente na Unidade José Malcher, percebe-se a prevalência do curso de Comunicação Social, tanto no acompanhamento de alunos, quanto de professores, quanto de turmas e, inclusive, no planejamento de curso. Desta forma, subentende-se que a participação da coordenação do curso tem sido o diferencial para esses trabalhos sejam feitos pela COGRAD, o que não parece ser, portanto, uma prática rotineira e padronizada de acompanhamento desta coordenação, agindo somente sobre demanda da coordenação, diante de determinado problema. Propõe-se então, que este trabalho seja feito de forma preventiva e não apenas paliativa, em todos os cursos, pelas pedagogas responsáveis em cada unidade, a partir da criação de

uma Planilha de Ações de Acompanhamento e Controle da COGRAD. Sugere-se um *check list* de ações de acompanhamento, prevenção e controle de problemas comuns nos cursos, para que estes sejam evitados a partir de um trabalho mais proativo da COGRAD, junto às coordenações de curso. Assim, a COGRAD não dependerá, apenas, do bom desempenho da coordenação de curso para identificar e tratar problemas identificados.

- Como parte da proposta do item anterior, propõe-se a padronização do acompanhamento do coordenador, junto com a COGRAD, para avaliar o que pode ser melhorado no semestre seguinte em conversa com os alunos, em todas as turmas do curso, ao final de cada semestre. Destacar para os coordenadores a importância deles estarem próximos aos alunos, ouvindo e atendendo as demandas apresentadas pelos mesmos, para que os possíveis problemas sejam tratados antes que se tornem mais graves, para que o coordenador não tenha a maior parte de seu tempo tomado por problemas emergenciais que poderiam ter sido identificados e tratados junto com as turmas no início. Exemplo desta ação consta no relatório da COGRAD, no curso de Comunicação Social.
- Com base nas dificuldades levantadas pela COGRAD na elaboração do Plano de Ensino por parte dos professores, propõe-se uma oficina de elaboração de Plano de Ensino, e uma cartilha de acompanhamento do mesmo, que pode ser construída a partir dos melhores planos apresentados, para que não haja diferença na qualidade deste documento entre professores e entre cursos, e se diminua o trabalho da COGRAD na correção deste documento, desta forma, restando um tempo maior para realização de outras atividades junto com professores, coordenadores e alunos.
- Realizar, além da Formação de Docentes Ingressantes, uma Reciclagem de formação para os docentes antigos, sugestão que seja, pelo menos, a cada 2 anos, atualizando os materiais sobre metodologias ativas, elaboração de métodos avaliativos, e outros assuntos que possa ser frequentemente atualizados, de forma a acompanhar a evolução de conteúdos sobre metodologia de ensino para adultos, em especial, jovens universitários, tornando sempre as aulas mais dinâmicas e interativas, para que possam ser mais interessantes aos alunos. Para a elaboração desses treinamentos é importante também ouvir os alunos sobre quais seriam as atividades mais interessantes e quais tipos de aulas que menos e mais lhes interessam atualmente.
- Considerando os relatórios do ENADE enviados, somente um relatório apresentou as ações solicitadas pela COGRAD, no entanto, mesmo este, não detalhou que atividades foram ou não cumpridas no Cronograma que foi criado. Sendo assim, propõe-se elaborar um Plano de Ação anual das atividades que devem ser elaboradas para preparação e acompanhamento de turmas para o ENADE, de forma que não se permita que

determinado curso deixe de fazer atividades, e que isso venha impactar direta e negativamente a nota do curso em questão, por falta de controle dessas ações.

- Entre as atividades atualmente relacionados ao ENADE nesta IES, destaca-se os itens a seguir, que devem ser melhor detalhados e transformados em um Plano de Ação da coordenação responsável pelo ENADE e apresentado aos coordenadores anualmente, sendo ou não ano de prova para o curso:
  - Entender os relatórios emitidos pelo INEP para cada curso de modo a aperfeiçoar os componentes que resultam nos insumos para as notas padronizadas: IGC, CPC e IDD.
  - Analisar o desempenho dos estudantes na formação geral e componentes específicos.
  - Analisar os relatórios emitidos pelo INEP para auxiliar as coordenações de curso no que tange o entendimento das Percepções dos estudantes acerca de diversos aspectos relacionados aos seus processos formativos ao longo do curso.
  - Aplicar simulados para verificar a situação da aprendizagem tanto na formação geral e componentes específicos de cada curso.
  - Elaborar diagnósticos de modo a subsidiar as coordenações de cada curso a partir da aplicação de simulados para o ENADE.

0

5

Capítulo

# Considerações Finais

O CESUPA se encontra mais amadurecido para lidar com a avaliação como um instrumento para aperfeiçoamento e a melhoria dos processos pedagógicos, institucionais e de gestão. Fato percebido por todo o exposto neste relatório, sobretudo por ter transposto os desafios contínuos oriundos da reestruturação da CPA, da aprovação do novo instrumento de avaliação externa, da recepção da comissão de credenciamento do CESUPA, além da visita das comissões de renovação de reconhecimento dos cursos de Direito e Ciências Ambientais e de reconhecimento de Publicidade e Propaganda.

Os avanços em relação às resistências típicas relacionadas à avaliação por esta ainda carregar um forte significado de controle e punição são revelados pelo valor dado a relação avaliação e planejamento dentro do CESUPA, e que foram reconhecidos pelas comissões recebidas no ano em relato, as quais atribuíram grande relevo as ações desenvolvidas pela CPA no que se refere a sensibilização, envolvimento, participação e utilização das informações como ferramenta para tomada de decisões pedagógicas, administrativas e formativas.

A evolução dos procedimentos gerenciais do CESUPA foi marcada pelo registro e pela produção da memória de ativos organizacionais que permitem analisar o projetado e o executado a partir dos resultados da autoavaliação institucional. Nesse sentido, isto corroborou para a geração de significado de relação entre o ato de avaliar e a ação efetiva, que passará a ser monitorada pelos relatórios semestrais de gestão e acompanhadas pela nova unidade de supervisão, a qual permitirá realizar a autoversão necessária aos projetos institucionais.

Belém, 31 de março de 2015.

  
Prof<sup>ª</sup> Msc. GISELE SEABRA ABRAHIM

Coordenadora da CPA