

RELATÓRIO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA) – 2016-17

Em primeiro lugar, é importante destacar que a Faculdade 28 de Agosto de Ensino e Pesquisa inaugurou seu curso de graduação em Administração no início de 2016 e manteve, no ano de 2016, uma turma com 19 discentes.

A aplicação dos questionários, formulados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), foi realizada no mês de novembro de 2016, um mês antes do encerramento das aulas do primeiro ano da turma do curso de Administração. Foram formulados três questionários diferentes para os:

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

A participação foi de 100% entre discentes (19 alunos) e docentes (5 professores que lecionavam no segundo semestre). A participação também alcançou 100% entre os funcionários técnico-administrativos (6 no total). A amostra abrangeu o total de 30 pessoas. A adesão da totalidade do universo à pesquisa é um indicativo do comprometimento de discentes, docentes e funcionários com o projeto desenvolvido pela Faculdade 28 de Agosto.

Cada pergunta dos questionários foi avaliada com os seguintes escores: 5 – ótimo, 4 – bom, 3- regular, 2- ruim, 1 – péssimo e 0 – desconheço. Na análise realizada os escores 4 e 5 foram definidos como avaliação positiva e os escores 1 e 2 como avaliação negativa. O escore 3 foi considerado neutro.

Os questionários dos discentes, docentes e funcionários das áreas técnico-administrativas aparecem no anexo A.

A análise dos dados coletados foi feita usando os softwares Excel e Gretl. As respostas, consolidadas em tabelas, com as respectivas frequências, oriundas do questionário estruturado quantitativo, encontram-se no Anexo B.

Deve ser ressaltado, sempre, que os públicos têm percepções que precisam ser calibradas com a realidade, sendo que, para itens em que apareçam realidades bem distintas das percepções, cabe aos membros da CPA e aos integrantes da Direção e Coordenações atuarem para reduzir essa lacuna perceptiva.

Dimensão 1 – Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional

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

Todos os discentes e docentes avaliaram positivamente o desempenho da instituição em cumprir seus objetivos. Entre os funcionários a avaliação ficou dividida: 50% compartilharam da

mesma opinião dos discentes e docentes, entretanto, os outros 50% tiveram uma avaliação neutra. O resultado do quesito indicou a percepção de que os objetivos foram alcançados.

A maioria dos docentes (60%) avaliou a qualidade acadêmica dos alunos como regular e 40% como boa. Há necessidade, portanto, de aperfeiçoar a qualidade acadêmica dos alunos, exigindo medidas para sanar as deficiências. Algumas delas já têm sido tomadas, como, por exemplo, o curso de nivelamento, antes do início das aulas e o incentivo a atividades complementares (extracurriculares).

A maioria dos discentes (84%) avaliou como positiva a possibilidade deles próprios arcarem financeiramente com a continuidade do curso, resultado explicado em parte pelas bolsas de estudo concedidas pela Faculdade. Entre os docentes foi constatada a necessidade de discutir o assunto, porque 40% deles afirmaram desconhecer o quesito.

Todos os docentes avaliaram positivamente a possibilidade de inclusão profissional dos formandos da Faculdade no mercado de trabalho.

Dimensão 2 – Ensino, pesquisa e extensão

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

Todos os docentes e discentes avaliaram positivamente a qualidade do curso oferecido pela Faculdade. O mesmo resultado foi obtido para o quesito, abordando os incentivos institucionais dados ao aperfeiçoamento profissional de professores e alunos.

A maioria dos docentes (80%) e discentes (74%) avaliou positivamente os incentivos institucionais a projetos sociais, culturais e educacionais desenvolvidos pela comunidade interna. Entre os funcionários a avaliação positiva foi de 50%. Constatou-se a necessidade de esclarecer a comunidade sobre esses incentivos, porque 50% dos funcionários e 20% dos professores disseram desconhecer-los.

A adequação dos recursos eletrônicos ao desenvolvimento pedagógico indicou que 80% dos docentes e 95% dos discentes têm uma avaliação positiva sobre o quesito. Houve apenas um aluno que registrou avaliação negativa. Os dados indicam que os recursos eletrônicos oferecidos pela Faculdade atendem ao desenvolvimento pedagógico.

A qualidade dos cursos de extensão foi avaliada positivamente por 60% dos docentes. Os demais 40% disseram desconhecer o assunto. A instituição precisa informar melhor seus docentes sobre os cursos de extensão desenvolvidos, que começaram, na verdade a ser oferecidos em 2017.

Dimensão 3 – Organização, gestão e planejamento

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

A avaliação dos funcionários foi bastante crítica no quesito que trata do conhecimento sobre a estrutura de decisão e planejamento da Faculdade. A avaliação negativa somou 33%, 50% registraram avaliação neutra e um funcionário afirmou desconhecer a estrutura. Entre os docentes 60% avaliaram positivamente o quesito e outros 40% disseram desconhecer o assunto. A direção da Instituição deve, portanto, esclarecer a seus docentes e funcionários como funciona a estrutura decisória e o planejamento da Faculdade.

A avaliação dos quesitos relacionados à participação de docentes e discentes no planejamento institucional e do curso é coerente em cada grupo. Entre os docentes 40% avaliam positivamente a participação e 40% alegaram desconhecer essa possibilidade de participação. Entre os discentes a avaliação é positiva para 58%, negativa para 16% e outros 16% disseram desconhecer a possibilidade de participação. A direção da Instituição deve tomar medidas para deixar claro a docentes e discentes como se dará essa participação, no futuro.

O conhecimento dos parâmetros para concessão de bolsa de estudos registrou 95% de avaliação positiva entre os discentes e, ao mesmo tempo, 50% de avaliação regular e 50% de avaliação negativa entre os funcionários. O resultado indica que os funcionários desconhecem os parâmetros utilizados para a concessão de bolsa de estudos. A maioria dos docentes (60%) afirmou desconhecer o quesito. O desconhecimento dos parâmetros para concessão de bolsas entre funcionários e docentes exige que o problema seja sanado pela Instituição em futuro breve. Provavelmente, com a disponibilização, para os públicos interessados, dos critérios para concessão de bolsas de estudo.

A avaliação do acesso do público externo aos espaços da Faculdade é positiva para 84% dos discentes, 60% dos docentes e 50% dos funcionários. As respostas também mostraram que 33% dos funcionários, 20% dos docentes e 11% dos discentes desconhecem como se dá esse acesso. A Instituição precisa divulgar interna e externamente como funcionará o acesso do público externo.

O nível da mensalidade em relação à qualidade do curso foi avaliado positivamente por todos os alunos, 83% dos funcionários e 60% dos docentes. O resultado indica que os discentes estão satisfeitos com a relação entre mensalidade e qualidade do curso.

Dimensão 4 – Responsabilidade Social

A dimensão avalia a responsabilidade social da Faculdade em atender a comunidade externa; a adequação do atendimento a pessoas com deficiência; o respeito à diversidade e alteridade; o

desenvolvimento de ações sociais, culturais e educativas para o público externo à Faculdade; as ações voltadas à cidadania e preservação do meio ambiente.

A aferição de como a Faculdade assume sua responsabilidade social de atender a comunidade externa registrou grande dispersão de respostas. Enquanto 90% dos discentes e 60% dos docentes avaliaram o quesito positivamente, 50% dos funcionários registraram avaliação negativa e 50% disseram desconhecer-la. A Instituição precisa esclarecer melhor seus funcionários sobre o tema e as medidas que serão tomadas para reverter o quadro atual.

A adequação do atendimento a pessoas com deficiência foi avaliada positivamente por 80% dos discentes, 60% dos docentes e 50% dos funcionários. A Instituição precisa esclarecer seus funcionários e docentes sobre o que oferece na área porque os discentes têm avaliação muito melhor. Talvez, aqui seja necessário algum tipo de workshop com os funcionários e docentes sobre as questões de acessibilidade, na instituição.

Todos os discentes, docentes e funcionários tiveram avaliação positiva sobre o respeito da Instituição à diversidade e alteridade.

Há uma grande dispersão nas respostas dadas ao desenvolvimento de ações sociais, culturais e educativas para o público externo à Faculdade. Enquanto os discentes registraram 79% de avaliação positiva e 16% regular, todos os funcionários e 40% dos docentes alegaram desconhecer o quesito. A Instituição precisa definir e divulgar um calendário de ações sociais, culturais e educativas para tornar mais homogênea a percepção sobre o tema. O mesmo pode ser dito sobre as ações voltadas à cidadania e preservação do meio ambiente. Talvez, com a adoção, em 2017, de cursos livres e de extensão, essa questão possa ser minorada.

Dimensão 5 – Comunicação Interna e Externa

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

Nessa dimensão foi possível observar diferenças significativas entre as avaliações dos discentes e funcionários. Os primeiros avaliam positivamente os quesitos da dimensão enquanto os segundos, na maioria das vezes, avaliam negativamente os mesmos quesitos.

O recebimento de críticas, sugestões e saneamento de dúvidas é avaliado positivamente por 90% dos discentes e 60% dos docentes. Ao mesmo tempo, os funcionários registram 50% de avaliação negativa e 50% afirmam desconhecer o quesito. Parece haver um problema na comunicação interna entre funcionários e a Direção da Instituição, ao menos na percepção destes, que precisa ser resolvido com o aprimoramento dessa comunicação.

A divulgação externa dos cursos regulares e atividades, entre os discentes, tem avaliação positiva de 73% e regular de 21%. A avaliação negativa alcançou 83% entre os funcionários e

apenas 20% entre os professores. Novamente se identifica um problema entre os funcionários e a direção da Instituição, agora na comunicação externa.

O envolvimento da comunidade interna em atividades da Faculdade foi avaliado positivamente por 84% dos discentes e 80% dos docentes. Apenas 33% dos funcionários disseram o mesmo e 50% deles registraram avaliação regular. O resultado indica que os funcionários se envolvem menos do que discentes e docentes da Faculdade. A Instituição poderia estudar medidas para incentivar o aumento da participação dos funcionários.

A contribuição do site oficial na divulgação de cursos, eventos e atividades da Faculdade é avaliada positivamente por 90% dos discentes, enquanto 50% dos funcionários e 40% dos docentes registram avaliação regular. Os funcionários novamente são mais críticos e 50% deles avaliaram negativamente essa contribuição. A Instituição deveria procurar envolver mais seus docentes e funcionários no conteúdo a ser divulgado pelo seu site.

A qualidade do site da Instituição foi avaliada positivamente por 74% dos alunos e 60% dos docentes, o complemento foi regular. Chama a atenção o fato de que todos os funcionários avaliaram negativamente o quesito. Nas duas dimensões da comunicação, parece haver uma questão a ser aprimorada, entre a Direção da Instituição e os funcionários.

Dimensão 6 – Convivência e Políticas

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

O quesito estrutura do quadro de carreira teve 60% de avaliação positiva entre os docentes. Chama a atenção, entretanto, o grande número de respondentes que disseram desconhecer o assunto (40% dos professores e 100% dos funcionários). A Instituição deve, então, esclarecer e comunicar sua política de quadro de carreira a todos os afetados pelo item.

Os benefícios assistenciais oferecidos tiveram avaliação positiva de 80% dos docentes enquanto os funcionários registraram 67% de avaliação regular e 33% de avaliação negativa. O resultado indicou que é necessário repensar e discutir melhor os benefícios oferecidos, principalmente com os funcionários.

Todos os discentes e docentes avaliaram positivamente as condições de organização do curso e as condições de infraestrutura da Faculdade, para o desenvolvimento de suas atividades.

A relação entre professores e coordenação do curso foi avaliada de forma positiva entre todos os docentes. Já os funcionários registraram 50% de avaliação regular e os outros 50% disseram desconhecer o assunto, aspecto normal considerando que uma parte dos funcionários está mais envolvida com a parte financeira da Faculdade.

Todos os docentes avaliaram positivamente a remuneração em relação a seu cargo / função, demonstrando que a Faculdade paga salários adequados a seus docentes. O mesmo não pode

ser dito em relação a seus funcionários: 50% deles têm avaliação regular em relação ao quesito e 50% disseram desconhecer o assunto. A Faculdade precisa rever a discussão da remuneração de seus funcionários e discutir melhor o assunto internamente.

Dimensão 7 – Infraestrutura

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

Os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas e o acervo da biblioteca foram avaliados positivamente por todos os docentes e discentes.

Os espaços para eventos também tiveram avaliação positiva pela totalidade dos docentes e 90% dos discentes.

A infraestrutura para pessoas com deficiência foi avaliada positivamente por 90% dos discentes, 80% dos docentes e 50% dos funcionários. Os demais registraram avaliação regular para o quesito. Seria interessante, como já foi constatado em outro item, avaliar as assimetrias de comunicação, quanto a essa estrutura e também eventuais melhorias que possam ser feitas, em relação a ela.

A manutenção geral dos equipamentos foi avaliada positivamente por todos os docentes, 84% dos discentes e 50% dos funcionários. Docentes e discentes estão satisfeitos com o estado atual da manutenção, enquanto 50% dos funcionários têm avaliação negativa para o quesito. A Faculdade precisa reavaliar o que está faltando, para melhorar a manutenção dos equipamentos usados pelos funcionários.

O espaço físico para alimentação foi avaliado positivamente por 80% dos docentes e discentes. O ponto divergente novamente são os funcionários: 50% deles avaliam negativamente o quesito. A Faculdade precisa fomentar o diálogo, com os funcionários, para verificar o que pode ser feito, quanto aos espaços para alimentação deles.

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

As condições de segurança e a limpeza geral da Faculdade foram avaliadas positivamente pela totalidade dos discentes e docentes. Os funcionários registraram desacordo, principalmente no quesito segurança. Para eles a Faculdade precisa rever seus procedimentos de segurança, porque já aconteceram pequenos furtos nas áreas administrativas.

Dimensão 8 – Atendimento interno e externo

A dimensão abarca o atendimento aos alunos e professores; o respeito dos alunos em relação a professores e funcionários; atendimento da secretaria; qualidade do software educacional; atendimento da coordenação; atendimento da diretoria; atendimento da biblioteca;

atendimento da tesouraria / financeiro; atendimento da cantina / refeitório; atendimento para questões de informática.

O atendimento dispensado aos professores foi avaliado positivamente por todos os docentes e o atendimento dados aos alunos registrou 89% de avaliação positiva entre os discentes, resultados muito satisfatórios.

A totalidade dos docentes declarou avaliação positiva para o respeito dos alunos em relação a professores e funcionários e o atendimento da secretaria.

A avaliação da qualidade do software educacional ficou dividida: 60% dos professores e 50% dos funcionários disseram-se satisfeitos enquanto 40% dos docentes e 17% dos funcionários estão insatisfeitos. A Faculdade precisa investigar e tratar os problemas do software educacional contratando especialistas para melhorá-lo.

O atendimento da coordenação foi avaliado positivamente pela totalidade dos docentes.

O atendimento da diretoria teve avaliação positiva de 100% dos docentes e 90% dos discentes. Cabe ressaltar a avaliação diferenciada dos demais entre os funcionários, o que exige que a diretoria estabeleça um diálogo específico com os funcionários, para sanar os problemas atuais.

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

O atendimento da tesouraria / financeiro registrou 100% de avaliação positiva entre os discentes, 80% entre os docentes e 67% entre os funcionários. Não houve para o quesito nenhuma avaliação negativa.

O atendimento da cantina / refeitório foi avaliado positivamente por 80% dos docentes e 74% dos discentes. Foi registrada avaliação negativa para 20% dos docentes e 11% dos discentes, o que indica a necessidade de melhorar o atendimento, em alguns pontos específicos. A totalidade dos funcionários alegou desconhecer o item. A Faculdade precisa investigar a razão dessa posição dos funcionários, a qual pode estar relacionada com o quesito espaço físico para alimentação, abordado na dimensão infraestrutura.

O atendimento para questões de informática foi avaliado positivamente pela totalidade dos discentes, enquanto disseram o mesmo 50% dos funcionários e apenas 20% dos docentes. A Faculdade precisa rever o atendimento desse quesito, principalmente em questões que envolvam docentes e funcionários.

Dimensão 9 – Sustentabilidade

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

Todos os discentes, docentes e funcionários avaliaram positivamente a preservação das instalações da Faculdade pela comunidade interna.

A sustentabilidade financeira da Faculdade, no médio prazo, teve 50% de avaliação positiva entre os funcionários e apenas 20% entre os docentes. A resposta mais comum no quesito foi o desconhecimento de docentes e funcionários sobre o item. É necessário esclarecer e trabalhar a comunidade interna sobre o quesito.

A opinião de todos os docentes é que a formação dos professores em relação à necessidade dos cursos da Faculdade é satisfatória.

Todos os docentes e discentes registraram avaliação positiva quanto à sua confiança na Instituição. Apenas 50% dos funcionários declararam o mesmo e os outros 50% disseram-se neutros.

Dimensão 10 – Processo de Avaliação

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

O grau de abrangência dos quesitos abordados neste questionário foi avaliado positivamente por 89% dos discentes, 80% dos docentes e 50% dos funcionários. Não houve nenhuma avaliação negativa. Talvez seja o caso de repassar os quesitos entre os funcionários para aperfeiçoar a próxima versão do questionário.

A capacidade da avaliação realizada, a partir dos dados coletados, influenciar a melhoria da Instituição foi avaliada positivamente pela totalidade dos discentes, 80% dos docentes e 50% dos funcionários. Metade dos funcionários afirmou desconhecer a resposta para o quesito.

Observações Gerais:

Em linhas gerais discentes e docentes estão satisfeitos com as várias dimensões analisadas, cabendo rever um ou outro item específico.

O mesmo não pode ser dito nas avaliações feitas pelos funcionários. A Instituição talvez deva estabelecer um canal de comunicação mais direto, com este segmento, para procurar sanar as várias dúvidas e possíveis queixas observadas nas respostas dadas, principalmente nas questões administrativas internas.