FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE

FPBH

RELATÓRIO INTEGRAL

CPA – 2021
Autoavaliação Institucional

Triênio 2018-2020

Março de 2021

Organização Acadêmica e Administrativa

Diretor Geral
Profº Dante Pires Cafaggi

Diretor Acadêmico
Profº Dr.Natanael Átilas Aleva

Diretora Administrativo - financeira
Rosemary Moreira Maia Melo

Secretário Acadêmico
Diogo Gonçalves

Gerente Administrativa e Ouvidora
Cláudia de Carvalho Dutra

Bibliotecárias
Cláudia de Carvalho Dutra e Mireille Rios Elias

Coordenadora do Núcleo de Extensão - NEX
Profº Kleber Luiz Borges Lorenzini

Coordenadora do Núcleo de Orientação Psicopedagógico - NOP
Profª Imaculada Conceição Fernandes

Coordenador do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa - NPP
Profº Ms. Silvino Paulino dos Santos Neto

Coordenador do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia - NAQUE
Profº Dr. Armando Aguiar Filho

Coordenador do núcleo de Acompanhamento ao Egresso – NAE
Profª Girlaine Figueiró de Oliveira.

Coordenadores de Atividades Complementares
Profª Imaculada Conceição Santos Fernandes

Coordenadores de Estágio Supervisionado
Prof. Dra. Nathalia de Carvalho Teixeira
Prof. Ms. Jackson Cruz Cabral

Coordenadora do Núcleo de Educação a Distância
Dra. Rosangela Siqueira Hickson Rios

Sumário

1. INTRODUÇÃO 4

1.1. Atos autorizativos 5
1.2 Discentes e Docentes 6
1.3 Conceitos obtidos pela IES em avaliações externas institucionais e de curso 6
1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação 7
1.5 Planejamento de Auto Avaliação 7

2 METODOLOGIA 8

3 DESENVOLVIMENTO 8

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES 11

5. ANEXOS 13

5.1. ANEXO I: Projeto de Autoavaliação Institucional 14
5.2 ANEXO II: Projeto de Sensibilização 21
5.3 ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados 24
5.4 ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores 27
5.5 ANEXO V: Recomendações da CPA 107
5.6 ANEXO VI: Ações da CPA triênio 2018/2019/2020..... 109
5.7 ANEXO VII: Principais resultados da pesquisa e ações implementadas – triênio..... 111
5.8 ANEXO VIII: Questionário da pesquisa sobre a pandemia e aulas remotas..... 114
5.9 ANEXO IX: Questionário sobre a qualidade das aulas remotas dos professores..... 123

1 INTRODUÇÃO

A Faculdade Promove de Belo Horizonte foi credenciada em 2003 inicialmente como Faculdade de Direito Promove. Nesta ocasião, foi autorizado o funcionamento do curso de Direito.

Em 2011, foi autorizado o funcionamento do Curso Superior de Tecnologia em Gastronomia e do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Desportiva e de Lazer. Em 2013, a IES teve sua denominação alterada para Faculdade Promove de Belo Horizonte. Em 2015, foram autorizados os cursos de Administração, Ciências Contábeis e Eventos. Em 2016, foram autorizados os cursos de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos e Estética e Cosmética. Em 2017, o curso de Psicologia foi autorizado, e em 2018, o curso de Odontologia.

A Faculdade Promove de Belo Horizonte também oferece os cursos de especialização em Direito do Trabalho, Direito Processual, Direito Público e MBA em Gastronomia.

Em 2017, a Faculdade Promove de Belo Horizonte passou a ser mantida pela Única Educacional, pessoa jurídica de direito privado, com fins lucrativos, sociedade civil, inscrita no CNPJ sob o número 10.739.240/0001-66 e localizada na cidade de Brasília - DF, Águas Claras - QS 05 Rua 300, Lote 01. A mudança de mantença foi autorizada pela Portaria nº 283, de 04 de abril de 2017, publicada no Diário Oficial da União em 05 de abril de 2017.

Nossa missão, conforme disposto no PDI, é oferecer educação de excelência, formando profissionais diferenciados, capazes de lidar com o novo e de contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Para o desenvolvimento de nossa missão educacional, a IES pauta seus projetos na qualidade na ética e na cidadania. Todos os cursos oferecidos têm como objetivo formar cidadãos éticos e de espírito empreendedor, com as seguintes características: criatividade, versatilidade, habilidade intelectual, habilidade para lidar com novas tecnologias, profunda consciência de cidadania, atualização constante, visão humanista do mundo, conhecimento vivenciado e capacidade para lidar com mudanças. Nesse sentido, foram definidos os nossos valores coerentes com o planejamento estratégico da instituição, sendo eles: desenvolvimento regional e global, compromisso social, ética no relacionamento, pluralismo de ideias, tecnologia a serviço da humanização e profissionalização de vanguarda.

A Faculdade Promove de Belo Horizonte ainda atua na extensão com projetos envolvendo a comunidade e na pesquisa com práticas de iniciação científica.

1.1 Atos autorizativos

Credenciamento: Port. Nº 2320, de 28 de agosto de 2003. Publicada dia: 28/08/2003
Recredenciamento: Port. Nº 339 de 05 de abril de 2012. Publicada dia: 10/04/2012.
Alteração de Denominação: Port. Nº 384 de 09 de agosto de 2013. Publicada dia: 12/08/2013.

Direito:

Autorização: Port. Nº 2320, de 28 de agosto de 2003. Publicada: 29/08/2003
Reconhecimento: Port. Nº 655, de 11 de dezembro de 2013. Publicada: 12/12/2013

Gastronomia:
Autorização: Port. Nº 320, de 02 de agosto de 2011. Publicada dia: 04/08/2011.
Reconhecimento: Port. Nº 616, de 30 de agosto de 2014. Publicada dia: 31/08/2014.

Gestão Desportiva e de Lazer:
Autorização: Port. Nº 34, de 09 de abril de 2012. Publicada: 20 de abril de 2012.

Administração:
Autorização: Port. Nº 333, de 05 de maio de 2015. Publicada dia 06/05/2015.

Ciências Contábeis:
Autorização: Port. Nº 583, de 17 de agosto de 2015. Publicada: 18 de agosto de 2015.

Eventos:
Autorização: Port. Nº 915, de 27 de novembro de 2015. Publicada: 30 de novembro de 2015.

Gestão de Recursos Humanos:
Autorização: Port. Nº 12, de 27 de janeiro de 2016. Publicada: 20 de janeiro de 2016.

Estética e Cosmética:
Autorização: Port. Nº 770, de 01 de dezembro de 2016. Publicada: 02 de dezembro de 2016.

Psicologia:
Autorização: Port. Nº 676, de 04 de julho de 2017. Publicada: 06 de julho de 2017.

Odontologia:
Autorização: Port. Nº 186, de 17 de março de 2018. Publicada: 22 de março de 2018.

1.2 Discentes e Docentes

2º semestre de 2020

IES	CURSO	Qtde de Alunos
FPBH Faculdade Promove de Belo Horizonte	Administração	11
	Direito	547
	Estética e Cosmética	39
	Gastronomia	107
	Odontologia	72
	Psicologia	167
TOTAL		**943**

2020

IES	CURSO	Qtde de Professores
FPBH Faculdade Promove de Belo Horizonte	Administração	19
	Direito	23
	Estética e Cosmética	20
	Gastronomia	19
	Odontologia	15
	Psicologia	25

1.3 Conceitos obtidos pela IES em avaliações externas institucionais e de curso:

CONCEITOS OBTIDOS PELA IES EM AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS:

FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE -FPBH*	Nota MEC
CI - Conceito Institucional:	**4 (2018)**
IGC	**3 (2018)**
CI-EaD - Conceito Institucional EaD:	**4 (2017)**

CONCEITOS OBTIDOS PELA IES EM AVALIAÇÕES EXTERNAS DE CURSO – MEC/INEP

AVALIAÇÕES EXTERNAS - MEC/INEP			
CURSOS	**ENADE**	**CPC**	**CONCEITO DO CURSO - CC**
ADMINISTRAÇÃO	-	-	4 (2014)
BANCO DE DADOS	-	-	4 (2015)
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	-	-	4 (2015
DIREITO (JOÃO PINHEIRO)	2(2018)	3 (2018)	4 (2010)
DIREITO (PRADO)	-	-	4 (2018
DIREITO (SÃO LUCAS)	-	-	5 (2015
ESTÉTICA E COSMÉTICA	4 (2019)	3 (2019)	5 (2019)
EVENTOS	-	-	4 (2015
GASTRONOMIA	4 (2018)	4 (2018)	4 (2014)
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	-	-	4 (2015)
GESTÃO DESPORTIVA E DE LAZER	-	-	-
ODONTOLOGIA	-	-	4 (2017)
PSICOLOGIA	-	-	4 (2016)

FONTE: EMEC: http://emec.mec.gov.br

1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação

Nomeada pela Portaria da Direção Geral nº 001B/2017

Representantes da Sociedade Civil
Felipe Augusto Leroy Silva
Jehu Pinto de Aguilar Filho

Representantes do Corpo Discente
Simone Fernanda de Carvalho Brandão
Thailane Aparecida Ribeiro Cardoso

Representantes do Corpo Docente
Profª.Ms. Júnia Maria Campos Lara
Profª.Esp. Imaculada Conceição dos Santos Fernandes.

Representante do Corpo Técnico Administrativo
Cláudia de Carvalho Dutra
Isabela Martins Orsini

Presidente da Comissão
Prefº. Ms. Danilo Eustáquio de Oliveira Filho – nomeado pela portaria da Direção Geral nº 047/2018

1.5 Planejamento de autoavaliação

A autoavaliação representa um processo cíclico, mostrando seu caráter diagnóstico e formativo de autoconhecimento, estabelecendo condições que permitem a revisão e a redefinição de prioridades estabelecidas no PDI. O processo de autoavaliação constitui o instrumental de base para a garantia da qualidade acadêmica no ensino, na pesquisa, na extensão e na gestão, buscando o cumprimento fiel de sua responsabilidade social.

O projeto de avaliação institucional propõe a discussão com os diversos níveis setoriais, a fim de buscar a definição do processo avaliativo que melhor se adapta às características da Instituição.

As avaliações são realizadas anualmente, com a participação dos membros da comunidade acadêmica, destacando a contribuição relevante de discentes e docentes neste contexto. A avaliação, com base nas prerrogativas propostas pelos instrumentos legais, tem o sentido estrito de consolidar práticas de supervisão, regulação e avaliação da qualidade, buscando orientar a oferta do ensino na Instituição e promovê-lo sob a égide das premissas da qualidade.

No projeto de autoavaliação, que direciona as atividades da CPA, a Comissão define os objetivos, a metodologia de coleta, análise e interpretação de dados, e os projetos de sensibilização e divulgação dos resultados.

Para a construção do projeto de avaliação interna da Instituição, a Comissão Própria de Avaliação - CPA utiliza as diretrizes e instrumentos relacionados às orientações gerais para as avaliações institucionais e de curso, bem como o Projeto Pedagógico Institucional, o Plano de Desenvolvimento Institucional e demais documentos internos.

Sempre que necessário, a CPA promove a avaliação dos mecanismos e da metodologia utilizada com o objetivo de aperfeiçoar o processo de autoavaliação, como instrumento regulador da educação superior.

2 METODOLOGIA

A CPA utiliza como documentos norteadores as Notas Técnicas Nº 062 e Nº 065 do INEP/DAES/CONAES, que tratam da definição da estrutura do Relato Institucional e do roteiro para Relatório de autoavaliação institucional e o Manual de Avaliação de Cursos do INEP/MEC.

A autoavaliação da IES é feita com a análise combinada dos resultados da pesquisa interna, das ações do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, das informações dos egressos, dos relatórios financeiros da IES e dos resultados da avaliação externa institucional (IGC) e da avaliação externa de curso (CC, CPC e ENAD).

Para a pesquisa interna foram utilizados questionários de avaliação. As questões foram agrupadas de acordo com os 5 eixos (Nota Técnica INEP/DEAES/CONAES Nº 065). Os questionários foram respondidos on-line pelo corpo docente, discente e técnico administrativo.

Além do relatório consolidado da IES, foram elaborados relatórios analíticos de cada curso, e relatórios individuais de resultados dos docentes.

A Instituição também trabalha a autoavaliação em uma vertente específica com foco no ensino e aprendizagem através do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, que é um avanço nas avaliações internas, que permitem melhorias nos processos acadêmicos. O NAQUE é o órgão de coordenação, supervisão e execução das atividades que envolvam as ações institucionais relativas à qualidade dos processos de ensino e aprendizagem e que também se configura em uma estratégia de incentivo para que a comunidade participe dos processos avaliativos com vistas a atingir mais qualidade nos serviços educacionais prestados.

As informações externas para as análises são buscadas nos conceitos das avaliações externas institucionais (CI/IGC) e externas de curso (CC/CPC/ENADE) e nas informações dos egressos disponibilizadas pelo Núcleo de Acompanhamento de Egressos – NAE. A Comissão Própria de Avaliação – CPA avalia esses índices das avaliações externas como resultado direto dos trabalhos desenvolvidos e das estratégias adotadas pela IES.

Finalmente, para complementar a análise, são usadas informações dos relatórios anuais financeiros e contábeis da IES.

3 DESENVOLVIMENTO

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

No 1º semestre/2020, foram encaminhados a todos os coordenadores os relatórios com os resultados da pesquisa de 2019 dos seus respectivos cursos, bem como os relatórios dos resultados de cada professor. Os relatórios de curso continham as análises e sugestões de ações propostas pela equipe da CPA. De posse dessas informações, cada coordenador elaborou um plano de ação específico da sua área.

A CPA enviou à direção acadêmica o relatório gerencial consolidado da IES.

Para os coordenadores de núcleos e gestores administrativos, foram enviados relatórios específicos de suas respectivas áreas, com análise dos resultados e sugestão de ações propostas pela CPA.

A divulgação dos resultados para a comunidade acadêmica foi feita através:

- Disponibilização do relatório sintético de resultados no site;
- Posts nas redes sociais e site.

No 1º semestre/2020, houve a aplicação de uma pesquisa com os alunos e professores, tratando especificamente de questões relacionadas à pandemia e às aulas remotas. Este questionário foi aplicado via google forms e contemplou questões sobre: dificuldades para assistir as aulas remotas, qualidade da internet, utilização de novas ferramentas didáticas, receio da volta às aulas presenciais, grupos de riscos, dentre outros.

Também no primeiro semestre, houve à aplicação de uma pesquisa com os alunos sobre a qualidade das aulas remotas dos professores. De posse desde feedback os coordenadores conversaram com seus respectivos professores propondo melhorias e dividindo as melhores práticas.

No 2º semestre, houve a aplicação dos questionários da pesquisa interna, via google forms. As ações desenvolvidas pela CPA para aplicação da pesquisa iniciaram-se com o processo de sensibilização da comunidade acadêmica. Os integrantes da comissão entraram em contato com os coordenadores de curso, que por sua vez contataram os professores para que cada um destes convidassem os alunos para preencher a pesquisa. Além disso os professores foram orientados a esclarecer aos alunos sobre a confidencialidade das respostas. Em todos esses momentos, os integrantes da CPA ficaram disponíveis para explicar os objetivos e a importância da pesquisa para toda a comunidade acadêmica.

Os eixos trabalhados nos questionários que foram aplicados foram: Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional (dimensão 8: Planejamento e Avaliação), Eixo 2: Desenvolvimento Institucional (dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição), Eixo 3: Políticas Acadêmicas(dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, dimensão 4: Comunicação com a Sociedade e dimensão 9: Política de atendimento aos discentes), Eixo 4: Políticas de Gestão (dimensão 5: Políticas de Pessoal e dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição), Eixo 5: Infraestrutura Física (dimensão 7: Infraestrutura Física). A dimensão 10 que trata da sustentabilidade financeira presente no eixo 4 ainda será avaliada através dos relatórios financeiros e contábeis.

Ainda neste semestre os coordenadores de posse da pesquisa vão elaborar os respectivos plano de ação no formato padronizado em 2019.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional
O questionário da pesquisa interna de autoavaliação institucional continha questões sobre o conhecimento dos alunos acerca dos projetos de responsabilidade social da Instituição, incluindo ações sociais e culturais com a comunidade. As respostas permitiram à CPA averiguar quais políticas e ações impactam mais os discentes, docentes e colaboradores e quais precisam ser mais divulgadas.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas
O questionário da pesquisa interna de autoavaliação institucional continha questões sobre a organização e didática dos professores, além do relacionamento deles com os alunos. A CPA elaborará relatórios com os resultados individuais de cada professor, comparados com a média global de todos os professores. Os coordenadores serão orientados pela CPA a conversar individualmente com os professores, apresentando e analisando os resultados obtidos. O objetivo será dar um feedback aos docentes, mostrando seus pontos fortes e traçando estratégias para melhorar os fracos.

O NPP (Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação) também teve suas atividades e desempenho avaliados pelos docentes e discentes na pesquisa interna de autoavaliação institucional.

O NEX (Núcleo de Extensão) é o núcleo responsável pelo desenvolvimento das modalidades ou atividades de extensão da IES, sejam programas, projetos, cursos ou eventos. No questionário da pesquisa interna de autoavaliação institucional, constam questões acerca dos trabalhos desenvolvidos pelo NEX.

A CPA elaborará e enviará aos coordenadores de núcleos, relatórios específicos de suas respectivas áreas, com análise dos resultados e sugestão de ações para melhoria dos trabalhos.

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da faculdade e mídias sociais foram avaliadas no questionário da pesquisa interna em termos de clareza, objetividade e eficácia das mídias utilizadas. Foram elaboradas questões específicas sobre o site e o sistema.

A pesquisa interna mostrou ainda uma certa dificuldade dos discentes em acessar informações de estágio e atividades complementares do site. Essa dificuldade persiste desde 2018.

As reclamações de alunos com o atendimento e eficiência dos agentes da Central de Relacionamento continuaram em 2020. A questão maior foi em relação à morosidade do atendimento. Essa deficiência foi devida ao fato de o atendimento ser apenas remoto.

O NOP (Núcleo de Orientação Psicopedagógica) também teve suas atividades e desempenho avaliados pelos docentes e discentes na pesquisa interna de autoavaliação institucional.

Eixo 4: Políticas de Gestão
Os gestores administrativos tiveram sua atuação avaliadas na pesquisa interna de autoavaliação institucional com relação ao seu relacionamento com a comunidade acadêmica, resolução de questões e horário de atendimento.

Eixo 5: Infraestrutura Física
Devido à pandemia, as questões sobre infraestrutura física avaliadas foram apenas em relação à biblioteca e laboratórios.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Desde 2018, as pesquisas geram os seguintes relatórios gerenciais: relatório geral da IES com o resultado consolidado dos cursos, relatórios de cursos com os resultados específicos de cada curso, relatórios individuais dos docentes, com as avaliações individuais.

Além da análise dos resultados da pesquisa de autoavaliação, a Comissão Própria de Avaliação - CPA está elaborando a análise de dados com o cruzamento das informações obtidas na pesquisa interna e as informações do NAQUE, NAE, conceitos externos e relatórios gerenciais internos.

A partir desta análise, serão propostas ações corretivas para o fortalecimento dos pontos fortes e minimização dos pontos fracos das IES que serão analisadas, completadas e validadas pelos coordenadores de curso e gestores administrativos.

ANEXOS

ANEXO I: Projeto de Autoavaliação Institucional

ANEXO II: Projeto de Sensibilização

ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados

ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores

ANEXO V: Recomendações da CPA

ANEXO VI: Ações da CPA triênio 2018/2019/2020

ANEXO VII: Principais resultados da pesquisa e ações implementadas – triênio

ANEXO VIII: Questionário da pesquisa sobre a pandemia e aulas remotas

ANEXO IX: Questionário sobre a qualidade das aulas remotas dos professores

ANEXO I

Projeto de Autoavaliação Institucional

1 INTRODUÇÃO

A autoavaliação das IES ganhou importância a partir do momento em que o Ministério da Educação (MEC) instituiu o controle de qualidade na formação do profissional oriundo do ensino superior. Nas décadas de 80 e 90, as IES iniciaram a criação de suas comissões internas, num trabalho de gerenciamento de autoavaliação, norteado pelo próprio MEC.

A autoavaliação é entendida como um processo, que inclui a coleta de dados internos e externos da Instituição, análise das informações, elaboração de planos de ação com o objetivo de manter os atuais pontos fortes e corrigir e/ou minimizar os pontos fracos bem como a divulgação dos resultados para toda a comunidade acadêmica.

A avaliação serve para que a Instituição possa traçar estratégias e nortear suas ações, a fim de garantir qualidade dos serviços educacionais prestados, formando cidadãos comprometidos com a ética, reponsabilidade social e sustentabilidade.

As opiniões dos alunos, docentes, técnicos, comunidade externa e os egressos de seus cursos sobre a qualidade do ensino, de pesquisa, de extensão e da gestão desenvolvidos dentro da instituição devem ser periodicamente avaliadas e registradas no MEC conforme calendário do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP/MEC.

A autoavaliação colabora para que a reflexão de todas as atividades desenvolvidas no âmbito da instituição leve ao seu aperfeiçoamento e às mudanças nas diferentes esferas, possibilitando à sua comunidade a apreciação, participação e melhoria do desempenho acadêmico, além de ser um importante fator de avaliação do MEC para o credenciamento, recredenciamento, reconhecimento e renovação de reconhecimento de IES.

Para desenvolver os trabalhos de autoavaliação é constituída uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), composta por docentes, discentes, técnicos e representantes da sociedade civil.
Seu objetivo é conduzir os processos internos de avaliação da Instituição, no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, observada a legislação pertinente.

2 JUSTIFICATIVA

A finalidade da autoavaliação da IES é a análise dos processos acadêmicos e administrativos, de modo a possibilitar tomadas de decisões, com vistas ao aperfeiçoamento e fortalecimento institucionais.

A proposta de elaboração do Projeto de autoavaliação Institucional da IES está baseada na Lei Nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que visa garantir o processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, incluídos aí os cursos de graduação e o desempenho de seus estudantes.

A lei estabelece que o SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

Executar o processo de autoavaliação da IES, construído pelos seus docentes, discentes, técnico-administrativos e seus ex-alunos, para subsidiar sua gestão acadêmica e potencializar seu desempenho institucional.

3.2 Objetivos Específicos

Criar a cultura de autoavaliação em busca da melhoria contínua da qualidade de serviços prestados;

Sensibilizar a comunidade interna da importância de sua participação na autoavaliação institucional, para garantir a qualidade das informações coletadas e consequentemente da análise dos resultados obtidos;

Diagnosticar a atual situação do ensino, da pesquisa, da extensão e da gestão, através da análise imparcial dos resultados;

Propor mudanças para a correção dos pontos fracos, manutenção dos pontos fortes e para o aperfeiçoamento das ações institucionais;

Divulgar os resultados na mídia da comunidade acadêmica, garantindo a transparência do processo de autoavaliação.

4 METODOLOGIA

A Comissão Própria de Avaliação - CPA, devidamente constituída pela Direção da Instituição, é a responsável pela condução dos processos de avaliação interna, assim como da sistematização e da prestação de informações solicitadas pelo INEP.

A CPA utiliza como documentos norteadores as Notas Técnicas Nº 062 e Nº 065 do INEP/DAES/CONAES, que tratam da definição da estrutura do Relato Institucional e do roteiro para Relatório de autoavaliação institucional e o Manual de Avaliação de Cursos do INEP/MEC.
A autoavaliação da IES é feita com a análise combinada dos resultados da pesquisa interna, das ações do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE, das informações dos egressos, dos relatórios financeiros da IES e dos resultados da avaliação externa institucional (IGC) e da avaliação externa de curso (CC, CPC e ENAD).

Os resultados somados de todas estas fontes de informação desencadeiam ações institucionais que contribuem para a consecução das metas e dos objetivos estratégicos traçados no PDI e para a melhoria dos serviços ofertados aos discentes, docentes e pessoal técnico-administrativo.

4.1 Pesquisa Interna (Questionários)

A pesquisa é quantitativa e composta de questionários distintos, elaborados de acordo com as particularidades especificas de cada um dos três tipos de respondentes: discentes, docentes e pessoal técnico-administrativo. Os questionários são disponibilizados on-line para serem respondidos.

As questões são agrupadas de acordo com os cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no artigo 3º da Lei Nº 10.861 que instituiu os SINAES. São eles:

Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

Esse eixo contempla a dimensão 8 (planejamento e avaliação) com questões que possibilitam a análise dos instrumentos desenvolvidos para a avaliação e os resultados alcançados.

Eixo 2: Desenvolvimento Institucional
Esse eixo contempla a dimensão 1 (missão e PDI), dimensão 3 (responsabilidade social da Instituição) com questões que possibilitam a análise do grau de conhecimento da missão, visão e valores da Instituição e das ações e políticas culturais e sociais para comunidade como eventos culturais, apoio a grupos artísticos, uso das instalações da IES para o desenvolvimento de atividades culturais e sociais da região, ações para a preservação do meio ambiente e educação ambiental.

Eixo 3: Políticas Acadêmicas
Esse eixo contempla 3 dimensões: Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) e a dimensão 9 (Política de Atendimento aos Discentes).

As questões relativas à dimensão 2 avaliam:
. O desempenho dos professores em relação à organização, didática e relacionamento com os alunos.
. Programa de Iniciação Científica, Mostra de Iniciação Científica e Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).
. Grau de conhecimento e participação nas ações de Extensão efetuadas pela IES.

As questões relativas à dimensão 4 avaliam:
. A qualidade das informações e a eficiência dos canais de comunicação (site, rede sociais, cartazes informativos, banners entre outros) utilizados pela IES.
. A satisfação com relação ao sistema acadêmico (Virtual Class) e ao serviço de Ouvidoria.
. A Comunicação com os egressos.

As questões relativas à dimensão 9 avaliam:
. Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com os Coordenadores de Curso, Estágio e Atividades Complementares, Secretarias de Coordenação de Curso, Central de Atendimento aos alunos e o Núcleo de Orientação Pedagógica (NOP).

Eixo 4: Políticas de Gestão
Esse eixo contempla 3 dimensões: Dimensão 5 (Políticas de Pessoal Dimensão) e Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição).

As questões relativas à dimensão 5 avaliam:

. Grau de satisfação com o Departamento de Pessoal da IES.
. Qualidade de relacionamento entre os colaboradores da IES.
. Programa de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.
. Reconhecimento do esforço individual dos colaboradores.

As questões relativas à dimensão 6 avaliam:
. Eficiência da comunicação entre a Instituição e os colaboradores.
. Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com o gestor Administrativo.

Eixo 5: Infraestrutura física
Esse eixo contempla a dimensão 7 (Infraestrutura)

As questões relativas à dimensão 7 avaliam:

- Atendimento, conforto, limpeza geral, qualidade dos produtos e serviços prestados pela biblioteca, laboratórios, lanchonete, copiadora e papelaria.
- Conforto, limpeza e segurança das instalações da IES (salas de aula, estacionamento, banheiros).
- Equipamentos e sinalização de segurança.
- Qualidade do wi-fi.
- Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais.

4.2 Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia - NAQUE

O NAQUE trabalha de forma alinhada, cooperativa e em parceria com CPA.
A CPA utiliza os resultados das ações deste núcleo para complementar sua avaliação interna. Estas ações têm como ferramentas: Meta-avaliação, Revisão de Conteúdos Curriculares – RCC e Enade.

- Meta avaliação: Neste processo é avaliado a qualidade das verificações de aprendizagem
- Revisão de Conteúdos Curriculares – RCC: Trata-se de uma avaliação para os alunos que engloba todas as disciplinas do período.

4.3 Avaliações Externas Institucionais

A CPA leva em consideração os conceitos obtidos em avaliações externas institucionais (CI e IGC) e externas de curso (CC, CPC e Enade).

Outro fator importante para a CPA é a opinião, perfil e situação profissional do egresso disponibilizados pelo Núcleo de Acompanhamento dos Egressos – NAE, com o objetivo de entender as demandas sociais.

4.4 Relatórios Internos

Para a avaliação da sustentabilidade financeira da IES, serão utilizados os relatórios anuais financeiros e contábeis da Faculdade.

5 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA INTERNA

Nesta seção serão discriminadas as fases do desenvolvimento da pesquisa interna.

5.1 Sensibilização

A pesquisa interna de autoavaliação institucional é realizada anualmente, buscando-se sempre a participação da maioria dos membros da comunidade acadêmica. No decorrer do ano letivo, são feitas diversas ações de comunicação com o objetivo de fortalecer a imagem e dar credibilidade aos resultados da CPA, realçando a importância do seu trabalho para as melhorias e o desenvolvimento da Instituição. Esta comunicação é feita através do site, redes sociais e de cartazes afixados em locais de fácil visibilidade na Faculdade.

Além disso, no mês que antecede a pesquisa, é feita uma sensibilização com todos os envolvidos, explicando o processo e sua total confidencialidade, a importância da participação de cada um para garantir um bom resultado e convidando a todos para participarem da pesquisa. Estas sensibilizações ocorrem tanto através de material de comunicação no site e nas dependências da Instituição, quanto de visitas dos coordenadores de curso e dos integrantes da Comissão às salas de aula.

O objetivo da CPA é buscar sempre aumentar a participação de todos neste processo e consolidar a cultura de autoavaliação na Instituição.

Em suma, a participação de todos os segmentos institucionais reveste-se de extrema importância, vez que oportuniza o desencadeamento de discussão em todos os níveis. A ideia da sensibilização é vista como um processo contínuo em todas as fases da autoavaliação, garantindo a participação integral de todos os agentes envolvidos, o que conduzirá, necessariamente, a resultados mais consistentes, fundamentais para o sucesso de todo o processo avaliativo.

5.2. Análise de Dados

Nesta etapa será feito um cruzamento de dados obtidos na pesquisa interna em conjunto com as informações do NAQUE, NAE, avaliações externas e relatórios gerenciais internos. A partir destas informações será elaborado um diagnóstico da IES e propostas ações corretivas para fortalecimento dos pontos fortes e minimização dos pontos fracos.

5.3 Divulgação de Resultados

Os resultados da pesquisa são amplamente divulgados e disponibilizados para consulta na Instituição. O relatório sintético com as informações mais relevantes fica disponível para todos no site. Além disso, cartazes são afixados em murais, avisando a todos da disponibilidade do relatório para consulta.

O Relatório Analítico consolidado da IES fica disponibilizado junto à CPA para consulta dos membros da comunidade acadêmica. Além disso, cada coordenador de curso e gestor administrativo recebe o relatório analítico com os resultados específicos da sua área. Após a divulgação destes relatórios, os coordenadores e gestores elaboram planos de ações para serem implementadas com o objetivo de manter os atuais pontos fortes e acabar ou minimizar os pontos fracos dos respectivos cursos e setores.

As mudanças estruturais que foram implementadas a partir das considerações da CPA são divulgadas através de colocação do selo institucional com os dizeres “CPA esteve aqui” nos locais que sofreram as melhorias, a fim de chamar a atenção e mostrar à comunidade acadêmica os efeitos práticos e positivos da pesquisa.

As mudanças administrativas e acadêmicas são informadas pela CPA aos coordenadores de curso, gestores administrativos e representantes de turma, que por sua vez repassam aos docentes, pessoal técnico-administrativo e discentes respectivamente.

6 Cronograma das atividades - 2020

ETAPAS DO TRABALHO	PERÍODO
Elaboração do projeto de autoavaliação institucional	Fevereiro
Elaboração do projeto de sensibilização	Fevereiro
Elaboração do projeto de divulgação de resultados	Fevereiro
Elaboração e postagem do Relatório Parcial	Fevereiro e março
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de curso	Abril
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de núcleos	Abril
Elaboração dos Relatórios Gerenciais da direção acadêmica	Abril
Confecção dos materiais de divulgação	Abril
Execução da campanha de divulgação de resultados	Maio
Confecção dos materiais de sensibilização	Julho
Execução da campanha de sensibilização para a pesquisa interna	Agosto e setembro
Aplicação do questionário	Outubro
Elaboração dos Relatórios Gerenciais com as análises dos resultados	Novembro e dezembro, Fevereiro/2021

ANEXO II

Projeto de Sensibilização

1-INTRODUÇÃO

A autoavaliação deve ser vista como um processo de autoconhecimento conduzido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) que envolve toda a comunidade acadêmica. Seus resultados são usados como instrumento para o planejamento estratégico da Instituição e melhorias dos processos internos. As avaliações devem influenciar ou modificar o processo de gestão da IES e seus planos de melhoria.

É essencial que as atividades de autoavaliação contem com o integral apoio e comprometimento da Direção da Instituição, que deve garantir a todos os envolvidos a isenção do processo, a veracidade e o sigilo das informações prestadas. Estas ações de transparência garantem um maior envolvimento de todos os agentes do processo: estudantes, professores, pessoal técnico-administrativo, que com isso se sentem mais seguros em responder a pesquisa. É necessário garantir que estas pessoas sejam informadas sobre os objetivos, a importância, bem como do processo da pesquisa.

Estas informações devem ser divulgadas através de um amplo processo de sensibilização usando os diversos meios de comunicação disponíveis na IES. A estruturação deste processo é feita através de reuniões com docentes, discentes e funcionários administrativos.

O processo de sensibilização desenvolvido pela instituição deve ter o mérito de criar uma consciência para a qualidade; ele construirá expectativas nos participantes sobre o alcance dos resultados da pesquisa que beneficiarão a Instituição como um todo, e não apenas algumas unidades.

Em suma, a participação de todos os segmentos institucionais reveste-se de extrema importância, uma vez que oportuniza o desencadeamento de discussão em todos os níveis.

2 - OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Envolver e garantir a participação da maioria dos discentes, docentes, funcionários e diretoria no processo de autoavaliação, fomentando a cultura de autoavaliação na instituição.

2.2 Objetivos Específicos

- Desenvolver material publicitário contendo informações sobre a importância da participação da comunidade acadêmica na pesquisa e o período de resposta do questionário.
- Sensibilizar os docentes, discentes e colaboradores sobre a importância e a garantia de sigilo da pesquisa.
- Sensibilizar os coordenadores de cada curso para que eles envolvam todos os professores e alunos.
- Informar a diretoria e os membros da comissão da CPA sobre todas as ações e etapas da campanha de sensibilização.

3-METODOLOGIA

Os instrumentos utilizados para sensibilização serão cartazes e banners afixados em locais de fácil visualização pela comunidade acadêmica.
Serão realizadas visitas dos coordenadores e dos membros da comissão às salas de aula. Os membros da comissão conversarão com os funcionários esclarecendo dúvidas e garantindo o sigilo das suas respostas.
Nas redes sociais, como Facebook e Instagram, serão colocados posts informativos. O site informará a importância e o período da pesquisa.

4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO PELA CPA – 2020

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Reunião sobre a sensibilização da pesquisa com os membros da CPA	Agosto
Reunião de sensibilização da pesquisa com as diretorias acadêmica e administrativa	Agosto
Reunião de sensibilização com os coordenadores de cursos e núcleo	Agosto
Reunião de sensibilização com os gestores administrativos	Agosto
Posts de sensibilização da pesquisa nas redes sociais e site	Agosto
Colocação de cartazes e banners de sensibilização da pesquisa nas dependências da IES	Agosto
Visita às salas dos professores para sensibilização da pesquisa	Setembro
Vistas às salas de aula para sensibilização dos alunos acerca da pesquisa CPA	Setembro
Reunião de sensibilização dos colaboradores	Setembro

ANEXO III

Projeto de Divulgação de Resultados

1 INTRODUÇÃO

Os questionários da CPA são aplicados a toda a comunidade acadêmica, funcionários e professores da instituição, direção e coordenadores, sempre objetivando identificar as fragilidades e potencialidades da instituição nos 5 eixos previstos em lei.

A divulgação dos resultados da avaliação institucional é essencial para promover a transparência necessária e garantir a confiabilidade da comunidade acadêmica no processo de avaliação.
Os resultados da pesquisa devem ser amplamente divulgados e disponibilizados para consulta na Instituição.

2 - OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Divulgar de forma ampla e transparente os resultados da pesquisa.

2.2 Objetivos Específicos

- Divulgar aos docentes e colaboradores os resultados gerais da pesquisa e os específicos de sua área de atuação.
- Divulgar os resultados da pesquisa para uma maior amplitude de discentes, usando os diversos meios de comunicação disponíveis na IES.
- Divulgar para a comunidade externa os resultados da pesquisa, mostrando a relevância que a IES dá para a busca da melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

3 – METODOLOGIA

O relatório sintético com as informações mais relevantes fica disponível para todos no site.
A divulgação dos resultados da pesquisa para os docentes, discentes e colaboradores é feita através de cartazes afixados em corredores, elevadores e salas de aula, visitas dos membros da CPA às salas de aula e posts no site e nas redes sociais. Já o Relatório Analítico consolidado da IES fica disponibilizado junto à CPA para consulta dos membros da comunidade acadêmica.

O coordenador de curso recebe um relatório analítico com os resultados específicos do seu curso, que permite visualizar todas as questões com a quantidade e percentual das respostas de professores e alunos. Este relatório também disponibiliza a visão individual de desempenho de cada professor, com a análise de seus resultados comparados aos da média de todos os professores do curso. De posse deste relatório, o coordenador conversa individualmente com todos os professores, mostrando, disponibilizando e avaliando os seus resultados. Neste encontro, são valorizados e elogiados os pontos positivos e propostas ações corretivas para os pontos fracos.

Cada gestor administrativo e coordenador de núcleo também recebe um relatório analítico com os resultados das questões pertinentes à sua área de responsabilidade e informam ao pessoal técnico administrativo sobre os resultados e sobre as ações de manutenção dos pontos positivos e eliminação/diminuição dos pontos negativos do setor.

A CPA também elabora um relatório específico para a Direção Acadêmica, permitindo visualizar e comparar os resultados de todos os cursos da IES, e consequentemente avaliar o trabalho de seus coordenadores de cursos.

Todos estes relatórios analíticos permitem aos gestores avaliar a atual situação da sua área de atuação, rever estratégias e estabelecer prioridades de ações, a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados.

As mudanças estruturais que foram implementadas a partir das considerações da CPA são divulgadas através de colocação do selo institucional com os dizeres “CPA esteve aqui” nos locais que sofreram as melhorias, a fim de chamar a atenção e mostrar à comunidade acadêmica os efeitos práticos e positivos da pesquisa.

4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DA CPA – 2021

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Disponibilização do relatório sintético no site	Maio
Disponibilização do relatório analítico na sala da CPA	Maio
Envio do relatório analítico para os coordenadores de curso e núcleos e gestores administrativos	Maio
Envio do relatório analítico para Diretor Acadêmico	Maio
Colocação de cartazes nas dependências da IES	Maio
Posts nas redes sociais e site	Maio
Visitas às salas de aula	Maio

ANEXO IV

Pesquisa com alunos, professores e colaboradores

Pesquisa alunos

CPA – 2020 – PESQUISA ALUNOS

Como você ficou sabendo desta pesquisa? (Marque uma ou mais opções)	%
Site	1,24
Redes Sociais	4,79
Equipe da CPA	0,62
Coordenador de curso	9,58
Professores	61,51
Representante de turma	16,85
Colegas	5,41
TOTAL	100,00

Você respondeu a pesquisa anterior?	%
Sim	75,98
Não	24,02
TOTAL	100,00

Se não respondeu a pesquisa anterior...	
Se NÃO respondeu, foi por qual motivo?24 respostas	%
Não fiquei sabendo	54,47
Perdi o prazo	25,20
Não quis participar	5,69
Não estudava na Faculdade	14,63
TOTAL	100,00

- A maior parte dos alunos ficou sabendo sobre a pesquisa através dos professores.
- A maioria dos alunos respondeu a pesquisa anterior.
- 54,5% dos alunos alegaram que não responderam a pesquisa anterior, por não terem ficado sabendo

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Você conhece a missão, visão e valores da Instituição?	%
Sim	36,91
Não	39,45
Não sei responder	23,63
TOTAL	100,00

Quais políticas de inclusão social na Instituição você conhece? (Marque uma ou mais opções)	%
Distribuição de bolsas de estudo	18,72
Kennedy Empregos e Estágios	4,65
Promove Empregos e Estágios	15,00
Plano Mais	23,87
Fies	18,23
Prouni	17,92
Não sei responder	1,61
TOTAL	100,00

A Instituição realiza ações CULTURAIS para a comunidade?	%
Nunca	2,15
Às vezes	36,13
Sempre	21,48
Não sei responder	40,23
TOTAL	100,00

Quais ações SOCIAIS com a comunidade a Instituição realiza? (Marque uma ou mais opções)	%
Ação KENNEDY	10,22
Ação PROMOVE	28,36
Atendimento Jurídico através do NPJ- Nú...	19,71
Prestação de serviços de engenharia atr...	2,85
Campanha de Arrecadação de Leite	8,10
Campanha de Arrecadação de Fralda	6,91
Campanha de Doação de livros infantis	4,24

Rolezinho no Hemominas	2,49
Outras	4,42
Não sei responder	12,71
TOTAL	100,00

- A maioria dos alunos (76%) conhece a missão, visão e valores da Instituição.

- O Plano Mais aparece como a política de inclusão social mais conhecida pelos alunos (23,9%), seguido do FIES e da distribuição de bolsas de estudo.

- 36,1% dos alunos disse que apenas "às vezes" são realizados eventos culturais e um número expressivo (40,2%) não soube responder essa pergunta. Devido à pandemia, 2020 teve uma redução das ações culturais, que só puderam acontecer de forma remota.

- Dentre as várias ações sociais realizadas pela Instituição, as mais conhecidas pelos alunos são as Ações Kennedy e Promove.

AVALIAÇÃO DO COORDENADOR

Qual seu grau de satisfação com o horário que o seu coordenador disponibiliza para o atendimento aos alunos?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Coordenadores de curso	49,1	22,5	11,3	17,1	100,0

Qual seu grau de satisfação com a forma (educação e respeito) que o seu coordenador trata os alunos?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Coordenadores de curso	61,8	17,9	7,0	13,4	100,0

Qual seu grau de satisfação com a qualidade das informações prestadas pelo seu coordenador?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Coordenadores de curso	53,1	19,9	14,0	12,9	100,0

Qual seu grau de satisfação com a solução dos seus problemas e demandas pelo coordenador?					
0	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Coordenadores de curso	50,3	21,6	13,2	14,9	100,0

Qual seu grau de satisfação geral com o seu coordenador?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Coordenadores de curso	56,0	20,1	10,6	13,4	100,0

- Apenas uma parcela de 611,3% dos alunos está insatisfeita com os horários de atendimento dos coordenadores de curso.
- Com relação à educação e respeito com que o coordenador trata os alunos, 61,8% dos alunos estão satisfeitos.
- Com relação à qualidade das informações prestadas pelos coordenadores: 53,1% dos alunos estão satisfeitos.
- Apenas uma pequena parcela de 13,2% dos alunos mostra-se insatisfeita com a solução dos seus problemas e demandas.
- No geral, um pouco mais da metade dos alunos (56%) mostram-se satisfeitos com a atuação dos coordenadores

AVALIAÇÃO DO CURSO

Numa avaliação global, qual a nota que você dá para o seu curso?	
Valor	%
1	0,6
2	0,8
3	1,8
4	2,1
5	6,8
6	5,5
7	18,0
8	27,1
9	16,8
10	20,5
TOTAL	100,0

Numa avaliação global, você indicaria hoje seu curso para um amigo?	
	%
Sim	62,1
Não	11,9
Talvez	26,0
TOTAL	100,0

Marque uma ou mais razões que hoje fariam você INDICAR seu curso para um amigo:	
Valor	%
Alta qualidade de ensino dos professores	23,5
Bom desempenho do coordenador	10,4
Grade curricular do curso atualizado co…	14,8
Boas instalações físicas	10,0
Modernos laboratórios de aulas práticas	6,0
Laboratórios de informática bem equipad…	2,6
Valor justo da mensalidade	4,8
Localização de fácil acesso	16,3

Respeito com o aluno	11,7
TOTAL	100,0

Marque uma ou mais razões que hoje fariam você NÃO INDICAR seu curso para um amigo:	
Valor	%
Baixa qualidade de ensino dos professor…	5,9
Fraco desempenho do coordenador	9,1
Grade curricular do curso desatualizado…	5,5
Instalações físicas inadequadas	12,9
Laboratórios antiquados de aulas prátic…	6,9
Laboratórios de informática mal equipad…	8,3
Valor alto da mensalidade	32,9
Localização de difícil acesso	7,7
Falta de respeito com o aluno	10,7
TOTAL	100,0

Você faria um curso de pós-graduação nas Faculdade Kennedy ou Promove?	
	%
Sim	41,0
Não	16,2
Talvez	42,8
TOTAL	100,0

- A maioria dos alunos (82,4%) avaliaram os cursos com nota igual ou maior do que 7,0.
- A maioria dos alunos (62,1%) indicaria seu curso para um amigo e apenas 11,9% não indicariam.
- A alta qualidade de ensino dos professores foi a razão mais apontada pelos alunos para indicar o curso para um amigo.
- O valor da mensalidade foi a razão mais apontada pelos alunos para não indicar o curso para um amigo.
- 41% fariam um curso de pós-graduação na Faculdade.

COORDENAÇÃO DE ESTÁGIO

Qual seu grau de satisfação com o horário que o coordenador de estágio disponibiliza para o atendimento aos alunos?				
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de estágio	35,5	53,7	10,8	100,0

Qual seu grau de satisfação com a forma (educação e respeito) que o coordenador de estágio trata os alunos?				
	% Satisfeito	%Indiferente	% Insatisfeito	% Total
Coordenadores de estágio	42,3	49,2	8,5	100,0

Qual seu grau de satisfação com a qualidade das informações prestadas pelo coordenador de estágio?				
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de estágio	38,0	49,2	12,9	100,0

Qual seu grau de satisfação com a solução dos seus problemas e demandas pelo coordenador de estágio?				
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de estágio	37,8	49,9	12,3	100,0

Qual seu grau de satisfação geral com o seu coordenador de estágio?				
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de estágio	39,0	50,3	10,6	100,0

- Um pouco mais da metade dos alunos responderam essa questão como indiferentes. Isso se deve ao fato de ainda não terem feito estágio. Excluindo os indiferentes:
  - Com relação ao horário que o Coordenador disponibiliza para atendimento aos alunos, 76,7% deles estão satisfeitos.
  - Com relação à educação e respeito com que o coordenador trata os alunos, 89,6% dos alunos estão satisfeitos.
  - 27,6% mostram-se insatisfeitos com a qualidade das informações prestadas pelo coordenador de estágio.
  - 25,8% mostram-se insatisfeitos com a solução dos seus problemas e demandas pelo coordenador de estágio.
  - No geral, 81,7% mostram-se satisfeitos com a atuação dos coordenadores de estágio

COORDENAÇÃO DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Qual seu grau de satisfação com o horário que o coordenador de atividades complementares disponibiliza para o atendimento aos alunos?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de atividades complementares	40,3	47,7	12,0	100,0

Qual seu grau de satisfação com a forma (educação e respeito) que o coordenador de atividades complementares trata os alunos?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de atividades complementares	45,1	48,5	6,4	100,0

Qual seu grau de satisfação com a qualidade das informações prestadas pelo coordenador de atividades complementares?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% TOTAL
Coordenadores de atividades complementares	39,6	47,9	12,5	100,0

- Um pouco mais da metade dos alunos responderam essa questão como indiferentes. Isso se deve ao fato de ainda não terem feito atividades complementares. Excluindo os indiferentes:

  - Uma parcela de 22,9% dos alunos está insatisfeita com os horários de atendimento dos coordenadores de atividades complementares.
  - Com relação à educação e respeito com que o coordenador trata os alunos, 85,8% dos alunos estão satisfeitos.
  - 24,2% mostram-se insatisfeitos com a qualidade das informações prestadas pelo coordenador de atividades complementares.

NPP - NÚCLEO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Você sabia que a faculdade tem o NPP (Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação), responsável pelo programa de iniciação científica da faculdade?	
	%
Sim	66,8
Não	23,4
Não sei responder	9,8
TOTAL	100,0

Marque a(s) atividade(s) que você já participou pelo NPP:	
Valor	%
Programa de Iniciação Científica	7,0
TCC – Trabalho de Conclusão de curso	12,5
Mostra de Iniciação Científica	7,7
Nunca participei de nenhuma atividade	72,8
TOTAL	100,0

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento e com os resultados do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa?	
	%
Muito satisfeito	13,5
Satisfeito	32,1
Indiferente	48,2
Insatisfeito	4,1
Muito insatisfeito	2,1
TOTAL	100,0

- 66,8% dos alunos sabem da existência do NPP. Os alunos que não sabem (23,4%) são dos primeiros períodos e ainda não tiveram contato com o setor.

- O TCC (trabalho de iniciação científica) foi a atividade que os alunos mais participaram.

- 45,6% dos alunos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com este núcleo. O número expressivo (48,2%) de alunos indiferentes se refere àqueles que ainda não fizeram atividades de pesquisa.

NEX - NÚCLEO DE EXTENSÃO

Você sabia que a faculdade tem o NEX (Núcleo de Extensão), responsável pelas atividades de extensão acadêmica da faculdade?	%
	0,0
Sim	55,0
Não	45,0
TOTAL	100,0

Marque as ações de extensão que você conhece ou já participou:	
Valor	%
Programa Institucional de Bolsas de Ext...	1,5
Palestras, cursos e oficinas	32,7
Semana Jurídica	11,5
Semana Integrada da Saúde	4,1
Jornada Acadêmica Integrada	13,6
Visitas Técnicas	15,8
Projeto Arte e Movimento	1,5

Feiras do Rolo e do Empreendedor	5,9
Júri Simulado	8,7
Outros	4,7
TOTAL	100,0

- Um pouco mais da metade (55%) dos alunos conhecem o NEX.

- Palestras, curso e oficinas são as ações de extensão que os alunos mais participaram (32,7%). Algumas ações de extensão são específicas de determinados cursos, o que justifica seu baixo percentual.

NAE - NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

Você sabia que a Faculdade tem um núcleo de acompanhamento de egressos (ex. alunos)? (NAE)88 respostas	
	%
Sim	14,1
Não	68,9
Não sei responder	17,0
TOTAL	100,0

Você conhece as ações de acompanhamento de egressos?88 respostas	
	%
Sim	3,5
Não	74,8
Não sei responder	21,7
TOTAL	100,0

- Mais da metade dos alunos (68,9%) não sabem que a Faculdade possui um núcleo de acompanhamento de egressos.
- Mais da metade dos alunos (74,8%) não conhecem as ações de acompanhamento de egressos.

NOP - NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO PSICOPEDAGÓGICA

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do profissional do NOP?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Nunca precisei	% TOTAL
Coordenadores de NOP	40,0	25,5	6,0	28,4	100,0

- Retirando da análise os alunos indiferentes e os que nunca precisaram do NOP, 13,1% dos alunos se mostram insatisfeitos com os coordenadores do NOP.

OUVIDORIA

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da Faculdade?	
	%
Sim	24,0
Não	70,7
Não sei responder	5,3
TOTAL	100,0

Se utilizou, teve retorno para as suas questões?	
	%
Sim	16,0
Não	18,2
Nunca utilizei ouvidoria	65,8
TOTAL	100,0

- Mais da metade dos alunos (75,7%) nunca utilizaram o serviço de Ouvidoria da Faculdade.

POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (site, redes sociais, whatsapp) são claras e objetivas?	%
	0,0
Sim	76,3
Não	23,7
TOTAL	100,0

Os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados?	%
	0,0
Sim	71,2
Não	28,8
TOTAL	100,0

Como você normalmente fica sabendo sobre os eventos e palestras da Faculdade? (Marque uma ou mais opções)	
Valor	%
Site	6,5
Rede sociais	12,5

Watshapp	17,7
TV Universitária	0,4
Equipe da CPA	0,8
Coordenador de Curso	8,9
Professores	20,2
Representante de turma	19,2
Colegas	11,9
Não fico sabendo	1,8
TOTAL	100,0

No geral, você percebeu melhora da comunicação de 2019 para 2020?	
	%
Sim	37,3
Não	36,1
Não sei responder	26,6
TOTAL	100,0

As vagas de monitoria são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade?	
	%
Sim	27,0
Não	38,7
Às vezes	34,4
TOTAL	100,0

Como você normalmente fica sabendo sobre as vagas de monitoria? (Marque uma ou mais opções)	
Valor	%
Site	5,4
Redes sociais	7,4
Watshapp	14,0
Equipe CPA	1,0
Coordenador de Curso	7,3
Professores	13,6
Representante de turma	14,0
Colegas	7,9

Não fico sabendo	29,4
TOTAL	100,0

- A maioria dos alunos (76,3%) disse que as informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade são claras e objetivas.
- 71,2% disse que os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados.
- A participação das mídias de comunicação (rede sociais/WhatsApp/site) foi menor na divulgação dos eventos e palestras do que a dos discentes e docentes.
- 36,1% dos alunos não perceberam melhora da comunicação de 2019 para 2020.
- Apenas 27% acham que as vagas de monitoria são devidamente divulgadas.
- A participação das mídias de comunicação (rede sociais/WhatsApp/site) foi menor na divulgação das vagas de monitoria do que a dos discentes e docentes.

REDES SOCIAIS

Marque a frequência do seu acesso às redes sociais da faculdade:						
	% Todo dia	% 3 vezes / semana	% 1 vez / semana	% Raramente	% Nunca	% TOTAL
Instagram	18,4	11,7	20,7	32,8	16,4	100,0
Facebook	7,0	4,7	9,0	34,6	44,7	100,0
Linkedin	4,1	1,4	8,0	26,2	60,4	100,0

- 49,2% dos alunos acessam raramente ou nunca o Instagram da Faculdade.
- 79,3% dos alunos acessam raramente ou nunca o Facebook da Faculdade.
- 86,6% dos alunos acessam raramente ou nunca o Linkedin da Faculdade.

SITE

Qual a frequência com que você acessa o site da faculdade?	
	%
Todo dia	11,9
3 x por semana	26,8
1 x por semana	26,8
Raramente	32,6
Nunca	2,0
TOTAL	100,0

Marque qual assunto você tem (ou teve) dificuldade para encontrar as informações no site (Marque uma ou mais opções)	
Valor	%
Estágio	14,1
Atividade Complementares	18,7
Calendário Acadêmico	5,8
Calendário de Provas	7,8
Horário de aulas	6,4

Normas e regulamentos gerais da Faculda…	5,0
Editais	5,7
Manuais	3,9
CPA	2,4
TCC	4,8
Outros	10,1
Não tenho dificuldades de encontrar as …	15,3
TOTAL ……..	100,0

Qual o seu grau de satisfação com o site da faculdade?	
	%
Satisfeito	38,7
Indiferente	45,9
Insatisfeito	15,4
TOTAL ……..	100,0

- 34,6% os alunos acessam raramente ou nunca o site da Faculdade.

- Estágio e atividades complementares aparecem como os assuntos de maior dificuldade de acesso.
- Apenas 15,4% dos alunos demonstra insatisfação com o site da faculdade

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – João Pinheiro

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento dos profissionais da Central de Relacionamento da Unidade JP?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Tempo que você esperou para atendimento	27,8	18,1	45,4	8,8	100,0
Educação e respeito com os alunos	47,2	23,1	22,2	7,4	100,0
Qualidade das informações prestadas	38,4	27,3	27,3	6,9	100,0
Resolução das suas questões e problemas	39,4	22,7	31,0	6,9	100,0
Seu grau de satisfação geral	34,7	29,2	28,2	7,9	100,0

CENTRAL DE RELACIONAMENTO - Unidade Prado

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento dos profissionais da Central de Relacionamento da Unidade Prado?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Tempo que você esperou para atendimento	23,1	24,6	47,7	4,6	100,0
Educação e respeito com os alunos	54,8	23,8	17,4	3,9	100,0
Qualidade das informações prestadas	40,6	21,0	31,7	6,8	100,0
Resolução das suas questões e problemas	41,3	24,6	29,9	4,3	100,0
Seu grau de satisfação geral	36,3	27,4	31,0	5,3	100,0

CENTRAL DE RELACIONAMENTO – UNIDADE VENDA NOVA

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento dos profissionais da Central de Relacionamento da Unidade Venda Nova?					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Tempo que você esperou para atendimento	0,0	15,4	84,6	0,0	100,0
Educação e respeito com os alunos	15,4	38,5	46,2	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	7,7	23,1	69,2	0,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	7,7	23,1	69,2	0,0	100,0
Seu grau de satisfação geral	7,7	23,1	69,2	0,0	100,0

- No geral o índice de satisfação dos alunos com os serviços prestados pela central de relacionamento está baixo, principalmente no tocante ao tempo de espera para o atendimento.

BIBLIOTECA

Qual seu grau de satisfação com:					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Atendimento remoto	31,3	29,9	22,5	16,4	100,0
Variedade de livros	25,4	30,9	27,3	16,4	100,0
Quantidade de livros	25,2	31,4	27,0	16,4	100,0

- Quase a metade dos alunos está indiferente ou não souber responder sobre a biblioteca.

LABORATÓRIOS DE AULAS PRÁTICAS

Qual seu grau de satisfação com:					
	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Atendimento	38,1	27,5	17,8	16,6	100,0
Qualidade de equipamentos	35,9	30,5	15,8	17,8	100,0
Quantidade de equipamentos	32,2	31,3	18,6	18,0	100,0
Conforto e limpeza geral	45,5	25,0	12,1	17,4	100,0

- Com a relação a todos os tópicos, os laboratórios de aulas práticas não tiveram nem a metade dos alunos satisfeitos.

AVALIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O que você achou deste questionário com relação a:					
	% Ótimo	% Regular	% Péssimo	% Não sei responder	% TOTAL
Número de questões	30,3	43,9	24,0	1,8	100,0
Clareza das questões	64,5	28,7	5,7	1,2	100,0
Alternativas de respostas	51,8	38,5	8,0	1,8	100,0

Pesquisa professores

CPA 2020 - PESQUISA PROFESSORES

Como você ficou sabendo desta pesquisa? (Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Site	1,1
Redes Sociais	10,3
Equipe da CPA	11,9
Coordenador de curso	69,7
Professores	5,4
Representante de turma	0,0
Colegas	1,6
TOTAL	**100,0**

- A maioria dos professores (69,7%) ficou sabendo sobre esta pesquisa através do coordenador de curso.

Você respondeu a pesquisa anterior?

Valor	%
Sim	84,4
Não	2,0
Não me lembro	13,6
TOTAL	**100,0**

- A maioria dos professores (84,4%) responderam a pesquisa anterior.

Se NÃO respondeu, foi por qual motivo?

Valor	**%**
Não fiquei sabendo	0,0
Perdi o prazo	0,0
Não quis participar	0,0
Não lecionava na Faculdade	100,0
TOTAL …….	**100,0**

- Quem não respondeu ainda não lecionava na Faculdade

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Você conhece a missão, visão e valores da Instituição?

Valor	**%**
Sim	81,6
Não	10,2
Não sei responder	8,2
TOTAL	**100,0**

- A maioria dos professores (81,6%) conhece a missão, visão e valores da Instituição

Quais políticas de inclusão social na Instituição você conhece? (Marque uma ou mais opções)

Valor	**%**
Distribuição de bolsas de estudo	21,1
Empregos e Estágios	10,2
Plano Mais	16,8
Fies	18,4
Prouni	17,9
Não sei responder	15,6
TOTAL	**100,0**

- Todas as políticas de inclusão social são conhecidas pelos professores, sendo que a distribuição de bolsas de estudo é a mais conhecida.

A Instituição realiza ações CULTURAIS para a comunidade?

Valor	%
Nunca	0,7
Às vezes	44,9
Sempre	45,6
Não sei responder	8,8
TOTAL	**100,0**

- Os professores sabem que a Instituição realiza ações culturais para a comunidade.

Quais ações SOCIAIS com a comunidade a Instituição realiza?
(Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Ações	24,3
Atendimento Jurídico	20,9
Campanha de Arrecadação de Leite	7,8
Campanha de Arrecadação de Fralda	7,8
Campanha de Doação de livros infantis	5,3
Rolezinho no Hemominas	5,6
Outras	4,4

Não sei responder	25,0
TOTAL	**100,0**

- 25% dos professores não souberam responder quais ações sociais com a comunidade a Instituição realiza.

AULAS REMOTAS

No geral, você percebeu diferença da qualidade das suas aulas remotas do 1º para o 2º semestre?

Valor	%
Melhorou	72,6
Continua igual	19,9
Piorou	2,7
Não sei responder	4,8
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (72,6%) acham que a qualidade de suas aulas remotas melhorou do 1º para o 2º semestre.

AVALIE SEU COORDENADOR

Normalmente, qual o tempo que o seu coordenador gasta pra responder as suas demandas por telefone, WhatsApp ou e-mail?

	% Responde sempre rapidamente	% Responde rapidamente na maioria das vezes	% Responde sempre num tempo aceitável	% Demora a responder na maioria das vezes	% Demora sempre a responder	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	60,6	13,7	7,2	1,3	2,0	15,3	100,0

- A maioria dos coordenadores reponde sempre rapidamente as demandas por telefone, WhatsApp ou e-mail dos professores. Apenas 3,3% dos professores acham que os coordenadores demoram a responder.

Qual seu grau de satisfação com a forma (educação e respeito) que o seu coordenador trata os professores?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	78,4	4,9	2,0	14,7	100,0

- A maioria dos professores (78,4%) se mostram satisfeitos com a forma com que seus coordenadores os tratam.

Qual seu grau de satisfação com a qualidade e a rapidez das informações prestadas pelo seu coordenador?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	81,8	4,4	2,4	11,5	100,0

- A maioria dos professores (81,8%) se mostram satisfeitos com a qualidade e a rapidez das informações prestadas pelo seu coordenador.

Qual seu grau de satisfação com a solução dos seus problemas e demandas pelo coordenador?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	80,3	4,4	3,4	11,9	100,0

- A maioria dos professores (80,3%) se mostram satisfeitos com a solução dos seus problemas e demandas pelo coordenador.

O coordenador valoriza e reconhece o seu esforço e desempenho de trabalho, com o aumento do número de aulas?

	% sempre	% Frequentemente	% Às vezes	% Raramente	% Nunca	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	57,8	9,3	5,2	3,3	3,3	21,1	100,0

- Em relação às outras perguntas, esta apresentou um índice menor de satisfação do que as outras, pois 67,1% acham que o coordenador valoriza e reconhece o seu esforço e desempenho de trabalho.

Qual a sua opinião geral sobre o seu coordenador?

	% Ótimo	% Muito bom	% Regular	% Ruim	% Péssimo	% TOTAL
TOTAL	64,6	17,5	4,8	1,4	11,7	100,0

- Apesar da maioria (82,1%) dos professores apontarem os coordenadores como ótimos ou muito bons, 12,1% se mostraram insatisfeitos com os coordenadores.

AVALIAÇÃO DO CURSO

Qual a sua avaliação geral do seu curso?

	% Ótimo	% Muito bom	% Regular	% Ruim	% Péssimo	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	42,8	29,9	6,8	0,6	0,3	19,7	100,0

- A maioria dos professores (72,7%) acham o seu curso ótimo ou muito bom.

Numa avaliação global, você indicaria hoje seu curso para um amigo?

	% Sim	% Não	% Talvez	% Não sei responder	% TOTAL
TOTAL	74,1	0,6	7,0	18,4	100,0

- A maioria dos professores (74,1%) indicaria seu curso para um amigo.

Marque uma ou mais razões que hoje fariam você INDICAR seu curso para um amigo:

	% Alta qualidade de ensino dos professores	% Bom desempenho do coordenador	% Grade curricular do curso atualizado com as necessidades do mercado	% Boas instalações físicas	% Modernos laboratórios de aulas práticas	% Laboratórios informática bem equipados	% Valor justo da mensalidade	% Localização de fácil acesso	% Respeito ao aluno	% Nenhuma das anteriores	% TOTAL
TOTAL ……	25,8	14,9	14,8	8,2	6,5	2,7	8,6	9,6	8,5	0,4	100

- A alta qualidade de ensino dos professores foi a razão mais apontada para a indicação do curso, seguida do bom desempenho do coordenador e grade curricular.

Marque uma ou mais razões que hoje fariam você INDICAR seu curso para um amigo:

	% Alta qualidade de ensino dos professores	% Bom desempenho do coordenador	% Grade curricular do curso atualizado com as necessidades do mercado	% Boas instalações físicas	% Modernos laboratórios de aulas práticas	% Laboratórios informática bem equipados	% Valor justo da mensalidade	% Localização de fácil acesso	% Respeito ao aluno	% Nenhuma das anteriores	% TOTAL
TOTAL ……	25,8	14,9	14,8	8,2	6,5	2,7	8,6	9,6	8,5	0,4	100

- As instalações físicas e laboratórios foram as razões mais apontadas para não indicação do curso.

NPP - NÚCLEO DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Você sabia que a faculdade tem o NPP (Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação), responsável pelo programa de iniciação científica da faculdade?

	%
Sim	96,6
Não	2,0
Não sei responder	1,4
TOTAL ……	100,0

- A grande maioria dos professores (96,6%) sabem que a Faculdade tem o NPP.

Marque a(s) atividade(s) que você já participou pelo NPP:

Valor	%
Programa de Iniciação Científica	24,5
TCC – Trabalho de Conclusão de curso	42,6
Mostra de Iniciação Científica	24,2
Nunca participei de nenhuma atividade	8,7
TOTAL	100,0

- O TCC é a atividade que os professores mais participaram.

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento e com os resultados do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa?

Valor	%
Muito satisfeito	34,0
Satisfeito	36,1
Indiferente	10,9
Insatisfeito	4,1
Muito insatisfeito	0,7
Não sei responder	14,3
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (70,1%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento e com os resultados do NPP.

NEX - NÚCLEO DE EXTENSÃO

Você sabia que a faculdade tem o NEX (Núcleo de Extensão), responsável pelas atividades de extensão acadêmica da faculdade?

Valor	%
Sim	94,6
Não	4,1
Não sei responder	1,4
TOTAL	100,0

- A grande maioria dos professores (94,6%) sabem que a Faculdade tem o NEX.

Marque as ações de extensão que você conhece ou já participou:

Valor	%
Programa Institucional de Bolsas de Extensão	10,0
Palestras, cursos e oficinas	24,3
Semana Jurídica	8,7
Semana Integrada da Saúde	6,6
Jornada Acadêmica Integrada	16,4
Visitas Técnicas	12,2
Projeto Arte e Movimento	1,3
Feiras do Rolo e do Empreendedor	5,5
Júri Simulado	6,0
Outros	5,5
Nunca participei de nenhuma ação de extensão	3,4
TOTAL	100,0

- Palestras, cursos e oficinas são as ações de extensão que os professores mais participaram.

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento e com os resultados do Núcleo de Extensão?

Valor	%
Muito satisfeito	23,8
Satisfeito	45,5
Indiferente	13,9
Insatisfeito	3,0
Muito insatisfeito	0,0
Não sei responder	13,9
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (69,3%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento e com os resultados do NEX. O número de insatisfeitos é muito baixo (3%).

NINA - NÚCLEO DE INOVAÇÃO EM APRENDIZAGEM

Você sabia que a faculdade tem o NINA (Núcleo de Inovação em Aprendizagem), responsável pelas atividade relativas à inovação no ensino?

Valor	%
Sim	96,6
Não	2,7
Não sei responder	0,7
TOTAL	100,0

- A grande maioria dos professores (96,6%) sabem que a Faculdade tem o NINA.

Marque a(s) atividade(s) que você já participou pelo NINA

Valor	%
NINA lives	45,1
Liga da Certificação	27,0
Projeto aluno tutor	14,4
Nunca participei de nenhuma atividade	13,5
TOTAL	100,0

- NINA lives é a atividade que os professores mais participaram.

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento e com os resultados do NINA?

Valor	%
Muito satisfeito	34,0
Satisfeito	34,0
Indiferente	17,7
Insatisfeito	2,0
Muito insatisfeito	0,7
Não sei responder	11,6
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (68%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento e com os resultados do NINA.

NOP - NÚCLEO DE ORIENTAÇÃO PSICOPEDAGÓGICA

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do profissional do NOP?

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Nunca precisei	% TOTAL
TOTAL	71,6	9,6	3,5	15,3	100,0

- 71,6% dos professores estão satisfeitos com atendimento do profissional do NOP.

NAE - NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

NAE - NÚCLEO DE ACOMPANHAMENTO DE EGRESSOS

Você sabia que a Faculdade tem um núcleo de acompanhamento de egressos (ex. alunos)? (NAE)

Valor	%
Sim	60,5
Não	34,0
Não sei responder	5,4
TOTAL	100,0

- 34% dos professores não sabem que a Faculdade tem um núcleo de acompanhamento de egressos

Você conhece as ações de acompanhamento de egressos?

Valor	%
Sim	25,2
Não	55,8
Não sei responder	19,0
TOTAL	100,0

- Mais da metade (55,8%) dos professores não conhecem as ações de acompanhamento de egressos. Como esse índice é maior do que o da pergunta anterior, significa que há professores que sabem da existência do NAE, mas que não conhecem as ações do setor.

OUVIDORIA

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da Faculdade?

Valor	%
Sim	5,4
Não	93,2
Não sei responder	1,4
TOTAL	100,0

- A grande maioria (93,2%) dos professores nunca utilizou o serviço de ouvidoria.

Se utilizou, teve retorno para as suas questões?

Valor	%
Sim	1,4
Não	4,1
Nunca utilizei a Ouvidoria	94,6
TOTAL	100,0

- Dos poucos professores que utilizaram, a maioria não teve resposta.

POLÍTICAS DE PESSOAL

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do Departamento de Pessoal?

Valor	%
Muito satisfeito	27,9
Satisfeito	47,6
Indiferente	13,6
Insatisfeito	7,5
Muito insatisfeito	2,0
Não sei responder	1,4
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (75,5%) estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento do Departamento de Pessoal.

Como você considera seu relacionamento com os outros professores da faculdade?

Valor	%
Ótimo	70,1
Bom	29,9
Regular	0,0
Ruim	0,0
Péssimo	0,0
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- 100% dos professores consideram seu relacionamento com os outros professores da faculdade, ótimo ou bom. Excelente indicativo de clima organizacional.

De um modo geral, como você percebe o relacionamento entre todos os professores da faculdade?

Valor	%
Ótimo	53,1
Bom	40,1
Regular	5,4
Ruim	0,0
Péssimo	0,0

Não sei responder	1,4
TOTAL	100,0

- Novamente um resultado bastante positivo, com 92,3% dos professores percebendo o relacionamento entre toda a equipe com bom ou ótimo.

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos professores?

Valor	%
Sempre	38,8
Frequentemente	38,8
Às vezes	16,3
Raramente	4,1
Nunca	0,0
Não sei responder	2,0
TOTAL	100,0

- 77,6% dos professores acham que a Faculdade investe em treinamento e desenvolvimento, sempre ou frequentemente.

Se investe, qual o seu grau de satisfação com as políticas de treinamento e desenvolvimento dos professores?

Valor	%
Muito Satisfeito	27,9
Satisfeito	47,6
Indiferente	19,0
Insatisfeito	4,8
Muito insatisfeito	0,0
A faculdade não investe em treinamento	0,7
TOTAL	100,0

- 75,5% dos professores se mostram satisfeitos ou muito insatisfeitos com as políticas de treinamento e desenvolvimento. Uma parcela muito pequena de 4,8% se mostrou insatisfeita.

POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (site, redes sociais, WhatsApp) são claras e objetivas?

Valor	%
Sim	70,7
Não	4,8
Às vezes	23,1
Não sei responder	1,4
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (70,7%) acha que as informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (site, redes sociais, WhatsApp) são claras e objetivas.

Os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados?

Valor	%
Sim	55,8
Não	12,9
Às vezes	31,3
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- Apesar do resultado anterior, quase 13% dos professores não acham que os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados ou apenas bem divulgados às vezes.

Como você normalmente fica sabendo sobre os eventos e palestras da Faculdade? (Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Site	10,4
Rede sociais	17,2
Watshapp	27,7
TV Universitária	1,5
Coordenador de Curso	29,6
Professores	12,6
Não fico sabendo	1,0
TOTAL	100,0

- O coordenador de curso e WhatsApp são os meios mais eficazes para divulgação das palestras e eventos da Faculdade aos professores.

No geral, você percebeu melhora da comunicação de 2019 para 2020?

Valor	%
Sim	66,7
Não	15,0

Não sei responder	18,4
TOTAL	100,0

- 66,7% dos professores perceberam melhora da comunicação de 2019 para 2020.

As vagas de monitoria são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade?

Valor	%
Sim	55,1
Não	11,6
Às vezes	15,6
Não sei responder	17,7
TOTAL	100,0

- 27,2% dos professores acham que as vagas de monitoria não são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade ou apenas às vezes.

Como você normalmente fica sabendo sobre as vagas de monitoria? (Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Site	6,9
Redes sociais	6,6
Watshapp	20,5
NOP	15,1
Coordenador de Curso	30,6
Professores	12,0
Não fico sabendo	8,2
TOTAL	100,0

- O coordenador de curso e WhatsApp são os meios mais eficazes para divulgação das vagas de monitoria aos professores.

REDES SOCIAIS

Marque a frequência do seu acesso às redes sociais da faculdade:

	% Todo dia	% 3 vezes / semana	% 1 vez / semana	% Raramente	% Nunca	% TOTAL
Instagram	30,6	21,8	21,8	12,2	13,6	100,0
Facebook	14,3	9,5	18,4	21,8	36,1	100,0
Linkedin	2,7	4,1	17,0	23,8	52,4	100,0

- O Instagram aparece como sendo a rede social da Faculdade mais acessada pelos professores, pois 52,4% acessam todo dia ou 3x por semana.

SITE

Qual a frequência com que você acessa o site da faculdade?

Valor	%
Todo dia	24,5
3 x por semana	27,9
1 x por semana	27,9
Raramente	19,7
Nunca	0,0
TOTAL	100,0

- Apesar de 47,6% dos professores acessarem raramente o site ou apenas 1x por semana, isso não compromete a comunicação da Faculdade com os professores, visto que nas perguntas anteriores foi detectada uma boa utilização de WhatsApp e Instagram.

Marque qual assunto você tem (ou teve) dificuldade para encontrar as informações no site (Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Estágio	4,4
Atividade Complementares	4,9
Calendário Acadêmico	3,4
Calendário de Provas	7,4
Horário de aulas	6,4
Normas e regulamentos gerais da Faculdade	3,9
Editais	6,9
Manuais	2,5
CPA	1,0
TCC	5,9
Outros	3,9
Não tenho dificuldades de encontrar as informações	49,5
TOTAL	100,0

- Quase a metade dos professores (49,5%) não apresentam dificuldades de encontrar as informações no site.

Qual o seu grau de satisfação com o site da faculdade?

Valor	%
Satisfeito	72,1
Indiferente	21,1
Insatisfeito	3,4
Não sei responder	3,4
TOTAL	100,0

- A maioria dos professores (72,1%) mostram-se satisfeitos com o site.

BIBLIOTECA

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Atendimento remoto	34,7	28,6	6,8	29,9	100,0
Variedade de livros	30,6	16,3	36,1	17,0	100,0
Quantidade de livros	27,9	20,4	30,6	21,1	100,0

- Um pouco mais de 30% dos professores mostram-se insatisfeitos com a variedade e quantidade de livro da biblioteca.

LABORATÓRIOS DE AULAS PRÁTICAS

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Atendimento	53,1	12,9	5,4	28,6	100,0
Qualidade de equipamentos	32,7	20,4	19,0	27,9	100,0
Quantidade de equipamentos	30,6	19,0	22,4	27,9	100,0
Conforto e limpeza geral	50,3	11,6	10,2	27,9	100,0

- Quase 30% dos professores não sabiam responder esta pergunta, por não usarem os laboratórios. Qualidade e quantidade de equipamentos não foram bem avaliadas.

AVALIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O que você achou deste questionário com relação a:

	% Ótimo	% Regular	% Péssimo	% Não sei responder	% TOTAL
Número de questões	62,6	34,7	2,0	0,7	100,0
Clareza das questões	86,4	13,6	0,0	0,0	100,0
Alternativas de respostas	71,4	27,9	0,7	0,0	100,0

Pesquisa colaboradores

PESQUISA CPA 2020 - COLABORADORES

Como você ficou sabendo desta pesquisa? (Marque uma ou mais opções)

Valor	%
Site	0,0
Redes Sociais	0,0
Equipe da CPA	0,0
Gestor administrativo	30,0
Grupo de WhatsApp	70,0
TOTAL	100,0

- A maioria dos colaboradores (70%) ficou sabendo dessa pesquisa através do whathasap

DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Você conhece a missão, visão e valores da Instituição?

Valor	%
Sim	30,0
Não	30,0
Não sei responder	40,0
TOTAL	100,0

- Apenas 30% dos colaboradores conhece a missão, visão e valores da Instituição

Quais políticas de inclusão social na Instituição você conhece?
(Marque uma ou mais opções?

Valor	%
Distribuição de bolsas de estudo	24,1
Empregos e Estágios	34,5
Plano Mais	3,4
Fies	17,2
Prouni	13,8
Não sei responder	6,9
TOTAL	100,0

- A política de inclusão social mais conhecida dos colaboradores é “Empregos e estágios”

A Instituição realiza ações CULTURAIS para a comunidade?

Valor	%
Nunca	10,0
Às vezes	20,0
Sempre	20,0
Não sei responder	50,0
TOTAL	100,0

- Metade dos colaboradores sabem que Instituição realiza ações culturais para a comunidade

Quais ações SOCIAIS com a comunidade a Instituição realiza?
(Marque uma ou mais opções?

Valor	%
Ação vestibular	26,9
Atendimento Jurídico	23,1
Prestação de serviços de engenharia	15,4
Campanha de Arrecadação de Leite	3,8
Campanha de Arrecadação de Fralda	3,8
Campanha de Doação de livros infantis	3,8
Rolezinho no Hemominas	3,8
Outras	3,8
Não sei responder	15,4
TOTAL	100,0

- As ações sociais mais conhecidas pelos colaboradores são o atendimento jurídico e ação vestibular.

COVID-19

Você pertence a algum dos grupos de risco (maior de 60 anos, cardíaco, hipertenso, diabético, asmático, grávida) para a COVID-19?

Valor	%
Sim	50,0
Não	50,0
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- Metade dos colaboradores pertence ao grupo de risco (Covid-19)

OUVIDORIA

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da Faculdade?

Valor	%
Sim	90,0
Não	10,0
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- A grande maioria dos colaboradores nunca utilizou a ouvidoria.

Se utilizou, teve retorno para as suas questões?

Valor	%
Sim	50,0
Não	50,0
Nunca utilizei a Ouvidoria	0,0
TOTAL	100,0

- Metade dos colaboradores que utilizaram a Ouvidoria não tiveram respostas às suas questões.

POLÍTICAS DE PESSOAL

Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do Departamento de Pessoal?

Valor	%
Muito satisfeito	20,0
Satisfeito	40,0
Indiferente	10,0
Insatisfeito	30,0
Muito insatisfeito	0,0
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- Um número significativo de colaboradores (30%) não está satisfeitos com os serviços de departamento pessoal.

Como você considera seu relacionamento com os outros colaboradores da faculdade?

Valor	%
Ótimo	30,0
Bom	50,0
Regular	20,0
Ruim	0,0
Péssimo	0,0
Não sei responder	0,0
TOTAL	100,0

- Nenhum colaborador considera seu relacionamento ruim com os outros colaboradores da faculdade, que é um resultado bastante positivo.

De um modo geral, como você percebe o relacionamento entre todos os colaboradores da faculdade?

Valor	%
Ótimo	0,0
Bom	50,0
Regular	30,0
Ruim	0,0
Péssimo	0,0
Não sei responder	20,0
TOTAL	100,0

- Aqui também apareceu um resultado bastante positivo, pois nenhum colaborador considerou que o relacionamento seja ruim entre todos os colaboradores da faculdade.

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos colaboradores?

Valor	%
Sempre	0,0
Frequentemente	10,0
Às vezes	50,0
Raramente	10,0
Nunca	20,0
Não sei responder	10,0
TOTAL	100,0

- 60% dos colaboradores apontaram que a faculdade investe em treinamento e desenvolvimento

Se investe, qual o seu grau de satisfação com as políticas de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores?

Valor	%
Muito Satisfeito	11,1
Satisfeito	33,3
Indiferente	11,1
Insatisfeito	22,2
Muito insatisfeito	0,0
A faculdade não investe em treinamento	22,2
TOTAL	100,0

- Menos da metade dos colaboradores (44,4%) mostram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com as políticas de treinamento e desenvolvimento.

A Instituição valoriza e reconhece o seu esforço e desempenho de trabalho?

Valor	%
Sempre	10,0
Frequentemente	0,0
às Vezes	20,0
Raramente	10,0
Nunca	40,0
Não sei responder	20,0
TOTAL	100,0

- O resultado não foi positivo com relação ao reconhecimento da Instituição do esforço e desempenho dos colaboradores, pois metade deles apontou que a Instituição nunca ou raramente os valoriza.

Se ela valoriza seu esforço, como se dá esse reconhecimento?

Valor	%
Com aumento de benefícios	0,0
Através de elogios da Direção	20,0
Promoção	0,0
Outros	0,0
Ela não valoriza meu esforço	40,0
Não sei responder	40,0
TOTAL	100,0

- Os colaboradores apontaram apenas reconhecimento através de elogios da direção.

POLÍTICAS DE COMUNICAÇÃO

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (site, redes sociais, WhatsApp) são claras e objetivas?

Valor	%
Sim	60,0
Não	0,0
Às vezes	30,0
Não sei responder	10,0
TOTAL	100,0

- A maioria dos colaboradores (60%) acham que as informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (site, redes sociais, WhatsApp) são claras e objetivas.

Como você avalia a eficiência da comunicação entre a Instituição e você?

Valor	%
Ótima	10,0
Boa	20,0
Regular	30,0
Ruim	10,0
Péssima	20,0
Não sei responder	10,0
TOTAL	100,0

- Apenas 30% dos colaboradores acham que a eficiência da comunicação entre a Instituição e eles é boa ou ótima.

O que poderia melhorar na comunicação entre a instituição e você?

Valor	%
Aumento da frequência das comunicações	30,0
Diminuição da frequência das comunicações	0,0
Centralizar as mensagens num único meio	30,0
Diminuição do conteúdo da comunicação	10,0
Não precisa melhorar nada	30,0
TOTAL	100,0

- O aumento da frequência e a centralização das mensagens tiveram o mesmo percentual de respostas.

No geral, você percebeu melhora da comunicação de 2019 para 2020?

Valor	%
Sim	30,0
Não	40,0
Não sei responder	30,0
TOTAL	100,0

- Apenas 30% dos colaboradores perceberam melhora na comunicação.

REDES SOCIAIS

Marque a frequência do seu acesso às redes sociais da faculdade:

	% Todo dia	% 3 vezes / semana	% 1 vez / semana	% Raramente	% Nunca	% TOTAL
Instagram	20,0	0,0	50,0	10,0	20,0	100,0
Facebook	10,0	10,0	20,0	20,0	40,0	100,0
Linkedin	10,0	10,0	30,0	10,0	40,0	100,0

- Instagram é a rede social mais usada pelos colaboradores.

SITE

Qual a frequência com que você acessa o site da faculdade?

Valor	%
Todo dia	20,0
3 x por semana	0,0
1 x por semana	0,0
Raramente	50,0
Nunca	30,0
TOTAL	100,0

- 80% dos colaboradores raramente ou nunca utilizam o site.

Marque qual assunto você tem (ou teve) dificuldade para encontrar as informações no site (Marque uma ou mais opções?

Valor	%
Estágio	0,0
Atividade Complementares	10,0
Calendário Acadêmico	0,0
Calendário de Provas	0,0
Horário de aulas	0,0
Normas e regulamentos gerais da Faculdade	10,0
Editais	10,0
Manuais	0,0
CPA	10,0
TCC	0,0
Outros	20,0
Não tenho dificuldades de encontrar as informações	40,0
TOTAL	100,0

- Como a utilização do site é muito baixa, não apresentaram dificuldades de acesso.

Qual o seu grau de satisfação com o site da faculdade?

Valor	%
Satisfeito	50,0
Indiferente	10,0
Insatisfeito	0,0
Não sei responder	40,0
TOTAL	100,0

- Nenhum colaborador se mostra insatisfeito com o site.

INFRAESTRUTURA FÍSICA

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Acessibilidade para pessoas com deficiência	30,0	40,0	20,0	10,0	100,0
Segurança (equipamentos e sinalização)	70,0	20,0	10,0	0,0	100,0
Sinal de Wi-Fi	40,0	30,0	30,0	0,0	100,0
Estacionamento	20,0	50,0	0,0	30,0	100,0
Limpeza e conforto dos banheiros	70,0	10,0	20,0	0,0	100,0
Limpeza geral	80,0	10,0	10,0	0,0	100,0

- O sinal de Wi-Fi foi o item apontado como o mais insatisfatório pelos colaboradores.

SETORES ADMINISTRATIVOS

Avalie o coordenador da Central de Relacionamento:

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Educação e respeito com as pessoas	80,0	0,0	20,0	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	40,0	0,0	40,0	20,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	60,0	0,0	20,0	20,0	100,0
Horário de atendimento	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Grau de satisfação geral	40,0	20,0	20,0	20,0	100,0

- No geral 40% dos colaboradores mostram-se satisfeitos com o coordenador da Central de Relacionamento. O aspecto de menor satisfação foi a qualidade das informações prestadas por ele.

Avalie o coordenador do Registro Acadêmico:

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Educação e respeito com as pessoas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Horário de atendimento	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Grau de satisfação geral	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0

- A avaliação do coordenador de registro acadêmico foi excelente.

Avalie o coordenador do Setor Financeiro:

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Educação e respeito com as pessoas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Horário de atendimento	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Grau de satisfação geral	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0

- A avaliação do coordenador do setor financeiro também foi excelente.

Avalie o coordenador do Setor Administrativo:

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Educação e respeito com as pessoas	80,0	20,0	0,0	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	40,0	40,0	20,0	0,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	20,0	60,0	0,0	20,0	100,0
Horário de atendimento	40,0	60,0	0,0	0,0	100,0
Grau de satisfação geral	60,0	40,0	0,0	0,0	100,0

- No geral 60% dos colaboradores mostram-se satisfeitos com a atuação do coordenador do Setor Administrativo

Avalie seu gestor administrativo

Qual seu grau de satisfação com:

	% Satisfeito	% Indiferente	% Insatisfeito	% Não sei responder	% TOTAL
Educação e respeito com as pessoas	80,0	0,0	20,0	0,0	100,0
Qualidade das informações prestadas	60,0	0,0	40,0	0,0	100,0
Resolução das suas questões e problemas	80,0	0,0	20,0	0,0	100,0
Horário de atendimento	80,0	20,0	0,0	0,0	100,0
Grau de satisfação geral	60,0	0,0	40,0	0,0	100,0

- No geral 60% dos colaboradores mostram-se satisfeitos com a atuação do gestor Administrativo. A qualidade das informações prestadas foi um item apontado como deficiente por 40% dos colaboradores.

AVALIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O que você achou deste questionário com relação a:

	% Ótimo	% Regular	% Péssimo	% Não sei responder	% TOTAL
Número de questões	40,0	60,0	Péssimo	0,0	100,0
Clareza das questões	40,0	60,0	0,0	0,0	100,0
Alternativas de respostas	40,0	50,0	0,0	10,0	100,0

ANEXO V

Recomendações da CPA

RECOMENDAÇÕES DA CPA:

- Uma parcela significativa dos alunos e colaboradores ainda não conhece a missão, visão e valores da Instituição. Faz-se necessária uma ampla divulgação nos grupos de WhatsApp e meios de comunicação (site e redes sociais).

- Uma parcela expressiva dos alunos não sabe da existência de um núcleo específico para atividades de extensão (NEX – Núcleo de Extensão). É preciso que seja feita uma divulgação nos grupos de WhatsApp e meios de comunicação (site e redes sociais) sobre a existência e importância do NEX.

- A pesquisa mostrou que a maioria dos alunos e boa parte dos professores não sabe da existência do NAE – Núcleo de Acompanhamento de Egressos, nem de suas ações. É preciso uma ação para divulgar o NAE para os professores e alunos, principalmente para os alunos dos últimos períodos.

- Foram identificadas a baixa utilização dos serviços da Ouvidoria e a falta de feedback aos alunos, professores e colaboradores que utilizaram este canal. Propõe-se a divulgação da existência e competência deste setor e um treinamento aos colaboradores da área, visando um atendimento mais eficaz.

- Apesar dos eventos e palestras serem amplamente divulgados pela Instituição no site, redes sociais e grupos de WhatsApp, os alunos apontaram que ficam sabendo, na maioria das vezes, através dos professores, coordenadores e representantes de turma. A pesquisa também mostrou uma baixa utilização dos meios de comunicação – site e redes sociais. Propõe-se uma campanha para conscientização dos alunos sobre a importância do uso mais frequente desses meios de comunicação.

- Os alunos apontaram que as vagas de monitoria não são devidamente divulgadas nos canais de comunicação da Faculdade. É necessária uma melhoria desta divulgação para a comunidade acadêmica por parte do NOP (Núcleo de orientação psicopedagógica).

- Em relação ao site, a pesquisa mostrou uma dificuldade dos alunos no acesso às informações de Estágio e atividades complementares. Faz-se necessária a análise pelo setor de comunicação para as devidas providências.

- Os serviços prestados pela Central de Relacionamento não apresentaram boa avaliação dos alunos. A maior reclamação refere-se ao tempo de atendimento, que foi aumentado pelo fato de ter sido apenas remoto em 2020. É necessária uma avaliação de todo o processo remoto de atendimento e um treinamento da equipe do setor.

- Alguns coordenadores de curso apresentaram um conceito insatisfatório dado pelos professores. É necessária uma análise individual da performance de cada coordenador por parte da direção acadêmica, para ajustes que se fizerem necessários na atuação desses coordenadores.

- Um número significativo de colaboradores mostra-se insatisfeito com os serviços prestados pelo Departamento de Pessoal. Faz-se necessário uma análise dos motivos para tal insatisfação e correção de eventuais falhas.

ANEXO VI

Ações da CPA triênio

2018/2019/2020

Ações da CPA: 2018/2019/2020

Ano base 2018	Ano base 2019	Ano base 2020
Elaboração de relatórios com os resultados da pesquisa por curso.	Elaboração de relatórios com os resultados da pesquisa por curso.	Elaboração de relatórios com os resultados da pesquisa por curso.
Elaboração de relatórios com os resultados de cada professor, comparados com a média global de todos os professores.	Elaboração de relatórios com os resultados de cada professor, comparados com a média global de todos os professores.	Elaboração de relatórios com os resultados de cada professor, comparados com a média global de todos os professores.
Elaboração do relatório gerencial consolidado para a direção acadêmica.	Elaboração do relatório gerencial consolidado para a direção acadêmica.	Elaboração do relatório gerencial consolidado para a direção acadêmica.
Elaboração de relatórios gerenciais por núcleo acadêmico.	Elaboração de relatórios gerenciais por núcleo acadêmico.	Elaboração de relatórios gerenciais por núcleo acadêmico.
Elaboração e aplicação da pesquisa anual, com alunos, professores e colaboradores.	Elaboração e aplicação da pesquisa anual, com alunos, professores e colaboradores.	Elaboração e aplicação da pesquisa anual, com alunos, professores e colaboradores.
Elaboração de um novo questionário para pesquisa anual.	Elaboração de um novo regulamento para CPA	Aplicação de uma pesquisa com alunos e professores sobre a pandemia e o novo formato de aulas remotas.
	Elaboração de um novo formato padronizado de plano de ação para os coordenadores de curso.	Aplicação de uma pesquisa com alunos para avaliação da qualidade das aulas remotas de cada professor.
	Aproximação da equipe da CPA com a Ouvidoria, a fim de aumentar a eficácia do atendimento das demandas dos alunos.	
	Acompanhamento de grupos de alunos nas redes sociais a fim de monitorar demandas e reclamação.	
	Desenvolvimento de um projeto de diagnóstico e proposta de melhorias para a Central de Relacionamento.	
	Execução de um treinamento com a equipe da Central de Relacionamento.	
	Elaboração de uma pesquisa especifica sobre as atividades e resultados do NEX.	

ANEXO VII

Principais resultados da pesquisa e ações implementadas – triênio

Principais resultados da pesquisa e ações implementadas

Resultado da pesquisa 2017	Ação implementada em 2018
A maior parte dos alunos não sabia sobre as ações sociais desenvolvidas pela Instituição para a comunidade.	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre as ações sociais.
O horário de atendimento dos Coordenadores estava inadequado para alguns alunos.	Ajuste dos horários dos Coordenadores.
Foi detectada insatisfação dos alunos em vários aspectos relativos ao trabalho dos Coordenadores de Estágio e Atividades Complementares, bem como do atendimento dos respectivos setores.	Mudança na forma de atendimento ao aluno, pelos coordenadores e colaboradores do setor.
Foi detectada a necessidade da melhoria do acervo bibliográfico da Instituição.	Melhora do acervo da biblioteca (compra de livros).

Resultado da pesquisa 2018	Ação implementada em 2019
Grande parte da comunidade acadêmica não viu o relatório da CPA	Implementou-se uma campanha de divulgação da disponibilidade dos resultados da pesquisa no site.
Número significativos de alunos não sabia que a instituição possui políticas de inclusão social do estudante.	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre as políticas praticadas pela Instituição para inclusão social do estudante.
A maioria dos alunos não conhecia o NEX.	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre o NEX.
O serviço de Ouvidoria é pouco utilizado pelos alunos e mostrou falhas na resolução dos problemas.	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre a Ouvidoria e foi feita uma análise e reformulação dos processos do setor.
A maioria dos alunos não conhecia o NAE	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre o NAE.
Insatisfação dos alunos em relação a Central de Relacionamento.	Desenvolvimento de um projeto de diagnóstico e proposta de melhorias para a Central de Relacionamento, bem como de um treinamento para a equipe do setor.
A maioria dos alunos não conhecia o NOP.	Implementou-se uma campanha de divulgação sobre o NOP.
Foi detectada deficiência dos serviços prestados pela lanchonete.	Melhoria dos serviços prestados pela lanchonete.

Resultado da pesquisa 2019	Ação implementada em 2020
Mais da metade dos alunos não conhece a missão, visão e valores da instituição.	Implementou-se uma campanha de divulgação através das redes sociais da instituição.
Foi detectada uma fragilidade de comunicação da Instituição com os alunos e professores.	Reformulação do setor de comunicação; incremento de postagens da Faculdade nas mídias sociais, aumento da utilização do WhatsApp para comunicação dos alunos, inclusive pelos professores.
Foram detectadas dificuldades para encontrar algumas informações no site.	Avaliação das queixas e execução de ajustes no site.
Foi detectada novamente que parte da comunidade acadêmica não viu o relatório da CPA.	Implementou-se uma campanha de divulgação da disponibilidade dos resultados da pesquisa no site.
Grande parte dos alunos não ficaram sabendo das ações de melhorias executadas em 2019.	Implementou-se uma campanha de divulgação das melhorias executadas na Instituição.
Novamente, parte dos alunos não conhecia o NEX.	Implementou-se uma nova campanha de divulgação sobre o NEX.

ANEXO VIII

Questionário da pesquisa sobre a pandemia e aulas remotas

CPA – PESQUISA SOBRE AULAS REMOTAS

QUESTIONÁRIO ALUNOS

Marque o seu curso:

(Colocar as opções de curso da faculdade)

AULAS REMOTAS

1) Qual(is) aparelho(s) você normalmente utiliza para assistir às aulas remotas? (caixa de seleção)
   - Computador ou notebook
   - Tablet
   - Celular

2) Você tem internet(wi-fi) em casa? (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não

3) Onde você normalmente assiste às aulas remotas? (caixa de seleção)
   - Em casa
   - No trabalho
   - Casa de parentes
   - Vizinhos
   - Outros

4) Você tem tido dificuldades para assistir às aulas remotas?
   - Sim (direcionar)
   - Não

   (Sim) Qual(is) motivo(s)? (caixa de seleção)

   - Internet: O sinal é ruim, toda hora fica caindo
   - Internet: Meu pacote de dados no celular não é suficiente
   - Horário: Não chego a tempo em casa e perco o início da aula
   - Aparelhos: Não tenho aparelho (celular, notebook, computador ou tablet); preciso pegar emprestado
   - Local: Não tenho um local reservado, tranquilo e sem barulho para ficar durante a aula
   - Formato da aula: Não consigo me concentrar e prestar atenção
   - Formato da aula: Me canso de ficar olhando para a tela do computador ou celular

FERRAMENTAS DO GOOGLE

5) Quais ferramentas do Google for Education você sabe usar? (caixa de seleção)
   - Classroom
   - Hangout Meet (aula e reunião remota)
   - Drive
   - Formulários (provas)

6) Você está gostando de usar o Classroom?
   - Sim
   - Não (direcionar)
   - Não estou usando (direcionar)

(**Não**) Por que você não está gostando? (caixa de seleção)

- Excesso de material postado pelo professor
- Muitas atividades para fazer
- Organização do professor é confusa
- Não entendi como utilizar a ferramenta

(Não estou usando) Por que você não está usando?

- Não entendi como utilizar a ferramenta
- Não recebi o código da sala para acessar
- Não recebi o e-mail do professor me convidando para acessar
- Não tenho celular/computador/tablet
- Não tenho e-mail institucional

7) O material postado no Classroom tem ajudado você? (aulas gravadas, formulários e materiais postados para consulta) (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não (direcionar)

   (**Não)** Por que o material postado não está te ajudando? (caixa de seleção)

   - Não consigo acessar as aulas gravadas, vídeos ou materiais postados pelo professor
   - Nunca tive interesse em acessar as aulas gravadas, vídeos ou materiais postados pelo professor
   - Preferia receber os conteúdos de forma presencial
   - Preferia receber os conteúdos por e-mail ou whatsapp

- Não compreendo os materiais postados ou como utilizá-los

PRÓXIMO SEMESTRE

8) Devido à Covid-19 (corona vírus) você teria algum receio de voltar às aulas presencias no segundo semestre? (múltipla escolha)

- Sim
- Não

9) Você pertence a algum dos grupos de risco (maior de 60 anos; cardíaco; hipertenso; diabético; asmático; grávida)? (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não

10) Qual(is) metodologia(s) você considera ideal para o uso nas disciplinas online? (caixa de seleção)
   - Ter aulas ao vivo pelo Google Meet (como está atualmente)
   - Uso de vídeos durante as aulas online (you tube)
   - Uso de slides durante as aulas online
   - Assistir às aulas gravadas
   - Postagem de atividades e materiais no Classroom
   - Uso de quizz durante a aula remota
   - Interação com os professores através de grupos de whatsapp durante a semana
   - Lives com convidados externos

11) Considere o seu conhecimento quanto à pandemia e sua expectativa de retorno seguro. Qual a frequência de aulas presenciais você considera ideal para o próximo semestre? (múltipla escolha)
   - Todas as aulas devem ser presenciais (direcionar para NÃO)
   - Aulas presenciais 1 a 2 vezes por semana (direcionar para SIM)
   - Aulas presenciais 3 a 4 vezes por semana (direcionar para SIM)
   - Aulas presenciais quinzenais para todas as disciplinas (direcionar para SIM)
   - Apenas aulas práticas de forma presencial (direcionar para SIM)

(SIM)

Para você que quer continuar com as aulas remotas, diga-nos o que considera ideal (caixa de seleção)

- Disciplinas de 4 aulas semanais: Todas as aulas remotas
- Disciplinas de 4 aulas semanais: 2 aulas presenciais e 2 aulas remotas na semana
- Disciplinas de 4 aulas semanais: alternar uma semana com todas as aulas remotas e uma semana com todas as aulas presenciais
- Disciplinas de 2 aulas semanais: Todas as aulas remotas
- Disciplinas de 2 aulas semanais: alternar uma semana com todas as aulas remotas e uma semana com todas as aulas presenciais

(NÃO)

Para você que não quer continuar com as aulas remotas através do Google MEET, diga-nos por que você não quer: (caixa de seleção)

- Meu aprendizado é menor nas aulas remotas
- Meu rendimento nas provas e trabalhos é pior
- As aulas remotas são menos interessantes
- As aulas remotas são mais cansativas
- Estou com dificuldade em acessar as aulas remotas
- A qualidade das aulas remotas é menor que das aulas presenciais
- Sinto falta da interação com o professor e com os colegas

CPA – PESQUISA SOBRE AULAS REMOTAS

QUESTIONÁRIO PROFESSORES

Marque o seu curso:

(Colocar as opções de curso da faculdade)

AULAS REMOTAS

8) Qual(is) aparelho(s) você normalmente utiliza para ministrar suas aulas remotas? (caixa de seleção)
   - Computador ou notebook
   - Tablet
   - Celular

9) Você tem internet(wi-fi) em casa? (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não

10) Onde você normalmente ministra suas aulas remotas? (caixa de seleção)
   - Em casa
   - No trabalho
   - Casa de parentes
   - Outros

11) Você tem tido alguma dificuldade para ministrar as aulas remotas? (múltipla escolha)
   - Sim (direcionar)
   - Não

   (Sim) Qual(is)? (caixa de seleção)

   - Formato da aula: Os alunos participam menos das aulas
   - Formato da aula: Me canso de ficar olhando para a tela do computador ou celular
   - Internet: O sinal é ruim, toda hora fica caindo
   - Internet: Meu pacote de dados no celular não é suficiente
   - Horário: Não chego a tempo em casa e atraso o início da aula
   - Aparelhos: Não tenho notebook/computador/tablet, só uso celular
   - Local: Não tenho um local reservado, tranquilo e sem barulho para ministrar a aula

FERRAMENTAS DO GOOGLE

12) Quais ferramentas do Google for Education você sabe usar? (caixa de seleção)

- Classroom
- Hangout Meet (aula e reunião remota)
- Drive
- Formulários (provas)
- Agenda
- Jamboard
- Planilhas

13) Marque os pontos positivos da utilização do Classroom (caixa de seleção)

- Fácil manuseio
- Facilita a comunicação com os alunos
- Facilita o controle da entrega das atividades pelos alunos
- Permite a postagem de diversos tipos de materiais (arquivos, vídeos, links)

7) Marque os pontos negativos da utilização do Classroom (caixa de seleção)

- Tenho dificuldade com a utilização da ferramenta
- Os alunos quase não acessam
- Alguns alunos têm dificuldade no manuseio da ferramenta

PRÓXIMO SEMESTRE

8) Devido à Covid-19 (corona vírus) você teria algum receio de voltar às aulas presencias no segundo semestre? (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não

12) Você pertence a algum dos grupos de risco (maior de 60 anos; cardíaco; hipertenso; diabético; asmático; grávida)? (múltipla escolha)
   - Sim
   - Não

13) Qual(is) metodologia(s) você considera ideal para o uso nas disciplinas online? (caixa de seleção)

- Ministrar aulas ao vivo pelo Google Meet (como está atualmente)
- Usar vídeos durante as aulas online (you tube)
- Usar slides durante as aulas online
- Gravar as aulas
- Postar as atividades e materiais no Classroom
- Fazer quizz durante a aula remota
- Interagir com os alunos através de grupos de whatsapp durante a semana
- Convidar profissionais para Lives

14) Considere o seu conhecimento quanto à pandemia e sua expectativa de retorno seguro. Qual a frequência de aulas presenciais você considera ideal para o próximo semestre? (múltipla escolha)

- Todas as aulas devem ser presenciais (direcionar para NÃO)
- Aulas presenciais 1 a 2 vezes por semana (direcionar para SIM)
- Aulas presenciais 3 a 4 vezes por semana (direcionar para SIM)
- Aulas presenciais quinzenais para todas as disciplinas (direcionar para SIM)
- Apenas aulas práticas de forma presencial (direcionar para SIM)

(SIM)

Para continuar com as aulas remotas, diga-nos o que considera ideal: (caixa de seleção)

- Disciplinas de 4 aulas semanais: Todas as aulas remotas
- Disciplinas de 4 aulas semanais: 2 aulas presenciais e 2 aulas remotas na semana
- Disciplinas de 4 aulas semanais: alternar uma semana com todas as aulas remotas e uma semana com todas as aulas presenciais
- Disciplinas de 2 aulas semanais: Todas as aulas remotas
- Disciplinas de 2 aulas semanais: alternar uma semana com todas as aulas remotas e uma semana com todas as aulas presenciais

(NÃO)

Diga-nos por que você não gostaria de continuar com as aulas remotas através do Google MEET: (caixa de seleção)

- O aprendizado dos alunos é menor nas aulas remotas
- O rendimento dos alunos é mascarado pela aplicação de provas e entrega de trabalhos on-line
- As aulas remotas são menos interessantes para os alunos
- As aulas remotas são mais cansativas
- Boa parte dos alunos têm dificuldade em acessar as aulas remotas
- A qualidade das aulas remotas é menor que das aulas presenciais
- Sinto falta da interação com os alunos

ANEXO IX

Questionário sobre a qualidade das aulas remotas dos professores

QUESTIONÁRIO DA PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DAS AULAS REMOTAS DOS PROFESSORES:

1) O professor demonstra conhecimento da matéria que leciona?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca

2) O professor é claro e objetivo em suas explicações?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca

3) Você considera as aulas remotas deste professor atrativas e interessantes?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca

4) Os trabalhos e provas estão condizentes com a matéria lecionada virtualmente?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca

5) O professor tem se mostrado disponível para atender às suas dúvidas e solicitações?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca

6) Em geral, qual sua opinião sobre as aulas remotas deste professor?
   - ☐ Ótimas
   - ☐ Razoáveis
   - ☐ Ruins

7) Você gostaria de ter aula com esse professor novamente?
   - ☐ Sim
   - ☐ Talvez
   - ☐ Não

8) O coordenador do seu curso tem se mostrado disponível para atender às suas dúvidas e solicitações?
   - ☐ Sempre
   - ☐ Às Vezes
   - ☐ Nunca