

**FACULDADE BARRETOS**  
**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**



**FaculdadeBarretos**  
[www.faculdadebarretos.com.br](http://www.faculdadebarretos.com.br)

**AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2019**

**Barretos, Março 2020**

## APRESENTAÇÃO

Caros membros da Comunidade Acadêmica,

Seguem os resultados da Avaliação Institucional 2019. Foram avaliados o Corpo Docente e Coordenação. Foi avaliado a Infraestrutura dos seguintes setores: Biblioteca, Laboratórios de Informática, Salas de Aula, Sanitários, Estacionamento, Pátio, Site, Cantina, Xeróx, RM, Office 365, Internet, Limpeza e Manutenção, Segurança, Laboratório de Anatomia, Laboratório de Biologia Multidisciplinar, Laboratórios e Saúde I, II e III, Laboratório de Bromatologia, Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia. Foi avaliado, também a Qualidade no Atendimento dos seguintes setores: Diretorias, Secretaria Geral, Tesouraria, Biblioteca, Recepção, Recuperação de Crédito, Cantina, Xeróx, Ouvidoria, Ajudantes de Pátio, Departamento MKT, Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) e Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC).

Para melhor visualização, os resultados estão apresentados de forma específica para cada setor.

Como em todas as avaliações institucionais, o objetivo foi mensurar e registrar as opiniões com relação à impressão, satisfação ou insatisfação dos alunos da Faculdade Barretos nos mais diversos setores da instituição. Na avaliação feita pelo Corpo Discente, obteve-se, como sempre, uma participação estatisticamente confiável (+ de 50%) em todas as turmas e cursos, o que comprova o envolvimento dos alunos com o processo avaliativo e a certeza da consolidação da avaliação compreendida como um processo de autoconhecimento e um instrumento de melhoria das demandas, sejam pedagógicas, sejam administrativos.

A partir de agora, é importante a Direção, as Coordenações, juntamente com os respectivos Núcleos Docente Estruturante (NDE), além de os chefes de setores, debruçarem-se nos dados e opiniões expostos nos resultados e traçarem metas e objetivos para a melhoria qualitativa dos cursos e da instituição como um todo. O relatório final da CPA comporá o arcabouço necessário para estabelecer nosso planejamento estratégico, rever procedimentos, corrigir rumos, apontar fragilidades e potencialidades, além de discutir e transformar práticas administrativas e pedagógicas que visem a melhoria dos cursos, em particular, e da instituição, em geral.

Atenciosamente,

**Comissão Própria de Avaliação**  
**Faculdade Barretos**

## RELATÓRIO FINAL DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

### RELATOR

Prof. Dr. Rodrigo Ruiz Sanches – Presidente da CPA

### MEMBROS DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

Rodrigo Ruiz Sanches – Presidente

Mateus Diogo Morgado – Ouvidor

Juliana Teixeira Marques Caiel – Secretária Geral

André Luis Zanon – Docente

João Antonio Galbiatti Filho – Direção Acadêmica/Docente

Natã Vitoriano de Almeida Silva – Discente

Ivana Alves Junqueira Nogueira Branco – Discente

Solange de Oliveira Bellini - Comunidade

Olívio Carlos Nascimento Souto - Comunidade

## SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO.....	6
2	INTRODUÇÃO.....	7
3	OBJETIVOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	8
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	9
	4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	11
	4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	11
5	DESENVOLVIMENTO DA AUTOAVALIAÇÃO.....	11
	5.1 AÇÕES E RESULTADOS.....	12
6	DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL- SINAES.....	12
	6.1 DIMENSÃO 1 – A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	13
	6.2 DIMENSÃO 2 – A POLÍTICA PARA O ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO.....	15
	6.3 DIMENSÃO 3 – A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO.....	20
	6.4 DIMENSÃO 4 – A COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	23
	6.5 DIMENSÃO 5 – AS POLÍTICAS DE PESSOAL.....	25
	6.6 DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO.....	27
	6.7 DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA FÍSICA.....	29
	6.8 DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO.....	31
	6.9 DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO ESTUDANTE.....	33
	6.10 DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	35
7	ANÁLISE DA AVALIAÇÃO APLICADA AO CORPO DISCENTE.....	38
	7.1 CORPO DOCENTE.....	38
	7.1.1 ADMINISTRAÇÃO.....	40
	7.1.2 CIÊNCIAS CONTÁBEIS.....	44
	7.1.3 DIREITO.....	48
	7.1.4 ENFERMAGEM.....	54
	7.1.5 HISTÓRIA.....	60
	7.1.6 NUTRIÇÃO.....	63
	7.1.7 PSICOLOGIA.....	69
	7.1.8 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	75
	7.1.9 CORPO DOCENTE – NÚMERO DE RESPONDENTES.....	81
	7.1.10 Corpo Docente – Comparação 2018/2019.....	83
	7.2 COORDENAÇÃO.....	84
	7.2.1 Coordenação – Comparação 2018/2019.....	93
	7.3 INFRAESTRUTURA.....	96
	7.3.1 INFRAESTRUTURA – COMPARAÇÃO 2018/2019.....	105
	7.3.2 POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES POR SETOR.....	106

7.4	QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....	109
7.4.1	QUALIDADE NO ATENDIMENTO – COMPARAÇÃO 2018/2019.....	118
7.5	COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	120
8	POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	121
9	META-AVALIAÇÃO.....	122
10	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	122
10.1	DIFICULDADES E FACILIDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO.....	123
10.2	CRÍTICAS E SUGESTÕES PARA MELHORAR O PROCESSO.....	123
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	125

**1 IDENTIFICAÇÃO**

Número identificador da Instituição perante o Ministério da Educação: **2971**

Proposta de autoavaliação institucional e planejamento de sua execução em atendimento ao disposto na Lei 10.861, de 14 de abril de 2004.

**Instituição:** Faculdade Barretos

**Cursos:** Administração, Direito, Enfermagem, Licenciatura em História, Sistemas de Informação, Ciências Contábeis, Nutrição e Psicologia.

**Localização:** Avenida C-12, nº 1555  
CEP: 14.780-320 – Barretos /SP  
Telefone: (17) 3321 - 1200  
Email: [rodrigo@unibarretos.com.br](mailto:rodrigo@unibarretos.com.br)

A Faculdade Barretos foi credenciada pela Portaria MEC nº. 4.022 de 30/12/2002, publicada no D.O.U. de 31/12/2002, para funcionar à Avenida 23, nº 055, Centro, Barretos/SP, tendo autorização de transferência de endereço, para a Avenida C-12, nº 1555, Cristiano de Carvalho, Barretos/SP, conforme Portaria nº 254 de 28/01/2011, publicada no D.O.U. em 31/01/2011. Foi Recredenciada pela Port. nº 1437 de 07/10/2011, Publicada no D.O.U. de 10/10/2011. Renovação de Recredenciamento Port. nº 900 de 06/09/2018, Publicada no D.O.U. de 10/09/2018.

**Quadro:** Atos legais dos cursos de graduação da Faculdade Barretos

CURSOS DE GRADUAÇÃO	MODALIDADE	NÚMERO DE VAGAS	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO
ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	120	Portaria MEC 4.023/02 de 30 de dezembro de 2002.	Renovação de Reconhecimento pela Portaria SERES nº 703, de 18/12/2013, publicada no D.O.U. em 19/12/2013.
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	Bacharelado	80	Portaria MEC 4.027/02 de 30 de dezembro de 2002.	Renovação de Reconhecimento pela Portaria SERES nº 916, de 27/12/2018, publicada no D.O.U. em 28/12/2018.
DIREITO	Bacharelado	120	Portaria MEC 1.215/06 de 30 de junho de 2006.	Renovação de Reconhecimento pela Portaria SERES nº 538, de 23/09/2016, publicada no D.O.U em 26/09/2016.
LICENCIATURA EM HISTÓRIA	Licenciatura	60	Portaria SESu nº 1.772 de 17 de dezembro de 2009.	Renovação de Reconhecimento pela Portaria SERES nº 916, de 27/12/2018, publicada no D.O.U. em 28/12/2018.
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	Bacharelado	60	Portaria nº 320 de 02 de agosto de 2011.	Reconhecimento pela Portaria SERES nº 495, de 29/06/2015, publicada no D.O.U. em 30 de junho de 2015.
ENFERMAGEM	Bacharelado	100	Portaria nº 813 de 01 de Julho de 2010.	Reconhecimento pela Portaria SERES nº 69, de 29/01/2015, publicada no D.O.U. em 30/01/2015.
NUTRIÇÃO	Bacharelado	60	Portaria nº 278 de 19/12/2012, publicada em 20 de Dezembro de 2012.	Reconhecimento pela Portaria SERES nº 854, de 30/11/2018, publicada no D.O.U. em 04/12/2018.
PSICOLOGIA	Bacharelado e Licenciatura	60	Portaria SERES nº 31/2016, publicada no D.O.U. em 15 de fevereiro de 2016.	Previsão de Reconhecimento para 2020.

## 2 INTRODUÇÃO

A Autoavaliação Institucional da Faculdade Barretos foi desenvolvida por sua comunidade acadêmica, visando o aprimoramento de sua gestão, o maior conhecimento dos aspectos positivos e outros indicadores para o desenvolvimento de ações para melhoria da qualidade de sua oferta educacional.

O processo foi iniciado por uma proposta de autoavaliação elaborada pela própria instituição e aprovada pelo Ministério da Educação. Os aspectos analisados primaram-se pela utilização de parâmetros de qualidade reconhecida pela comunidade acadêmica e implantada em consonância com o modelo de avaliação externa proposto pelo MEC.

Partindo-se destes indicadores, incluiu-se a análise de todas as estruturas da oferta institucional. As orientações e instrumentos propostos nesta autoavaliação institucional fundamentaram-se na legislação educacional vigente e reforçam o compromisso da Faculdade Barretos com o autoconhecimento e sua relação com o todo, em prol da qualidade de todos os serviços que esta Instituição oferece para a sociedade. Confirma-se, também, a sua responsabilidade em relação à oferta de educação superior. Os seus

resultados orientarão as decisões de sua gestão na condução de ações voltadas para a melhoria da qualidade de seus serviços.

Este documento é apresentado inicialmente pela identificação da Faculdade Barretos, com dados de localização e código de identificação junto ao MEC, credenciada como uma Instituição de Ensino Superior privada e com fins lucrativos que oferece oito cursos de graduação: Administração, Ciências Contábeis, Direito Enfermagem, História, Nutrição, Psicologia e Sistemas de Informação.

A Avaliação Institucional constitui um dos instrumentos fundamentais para a instituição traçar um panorama geral do perfil do egresso e, assim, elaborar as políticas educacionais e administrativas com vistas à melhor adequação do projeto político-pedagógico e das estratégias de marketing e captação de alunos.

### 3 OBJETIVOS DA AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O objetivo principal da autoavaliação na Faculdade Barretos é o de gerar autoconhecimento e, a partir do reconhecimento da sua realidade, decidir pelo conjunto de ações voltado para a melhoria da qualidade da sua oferta educacional.

Constituem também o rol de objetivos da autoavaliação da Faculdade Barretos:

- Implantar um processo contínuo de avaliação institucional e desenvolver a cultura da avaliação na instituição;
- Fornecer subsídios para o planejamento e redirecionamento das ações institucionais;
- Fornecer informações que venham contribuir para o cumprimento do seu papel na garantia da qualidade no desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão;
- Democratizar a gestão da instituição pela participação da comunidade acadêmica;
- Ampliar a concessão de autonomias na gestão, a partir dos resultados positivos nos diversos setores da comunidade acadêmica;
- Consolidar o compromisso social da IES;

- Consolidar o compromisso científico-cultural da IES.
- Consolidar o processo de avaliação na IES;
- Fortalecer a CPA como instrumento de apoio à gestão da IES e dos cursos;
- Através das reuniões setoriais, apresentar ao corpo técnico-administrativo os resultados das avaliações institucionais.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A CPA baseou-se na flexibilidade e na liberdade preconizadas pela Lei 9394/96 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional) e pela Lei 10.861/04, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES. Não foram estabelecidos critérios e normas rígidas para a avaliação.

O processo contou com a participação de uma Comissão que foi designada pela Direção Geral com o objetivo de planejar, organizar, refletir e cuidar do interesse de todas neste processo, contando com a participação e envolvimento de toda a comunidade acadêmica, com a disponibilização de informações e dados confiáveis e apoio irrestrito da alta gestão da IES.

A avaliação foi desenvolvida como um processo democrático, que foi se construindo ao longo de toda a sua aplicação, contando com modificações de acordo com as variáveis próprias do processo. Foram utilizados diversos instrumentos e métodos combinados, conforme as necessidades e situações ocorridas, com focos e aprofundamentos exigidos pela própria dinâmica de atuação da IES.

A avaliação institucional adotou uma metodologia participativa, buscando trazer para o âmbito das discussões as opiniões de toda a comunidade acadêmica, de forma aberta e cooperativa.

Os métodos adotados partiram do individual para o coletivo, o que favoreceu a convergência dos dados em torno de objetivos comuns, bem como a busca compartilhada de soluções para os problemas apresentados.

A metodologia proposta orientou todo o processo quanto às decisões, técnicas e métodos de forma flexível para, diante de situações concretas, assumirem novos contornos, adotar decisões e técnicas mais oportunas e diretamente vinculadas às situações em pauta.

A esses estudantes foi aplicado um questionário que teve a função de compor o perfil, integrando informações do seu contexto às suas percepções e vivências e investigou, ainda, a opinião dos estudantes frente à sua trajetória no curso e na IES, por meio de questões objetivas que exploraram a percepção dos alunos quanto à “Avaliação da infraestrutura física”, “Qualidade do atendimento das pessoas”, “Avaliação do Coordenador de Curso” e “Avaliação do Corpo Docente”. Também foi utilizado um espaço para opiniões gerais – críticas, elogios e sugestões - sobre todos os assuntos abordados pelas questões objetivas e abertas. A forma de captação das informações mudaram com o passar do tempo, tendo sido aprimoradas a fim de alcançar o maior número de respondentes. A princípio, os questionários foram disponibilizados nos computadores dos laboratórios de informática devendo os alunos se dirigirem para respondê-los. Nos laboratórios foram instalados um programa computacional especialmente desenvolvido para a autoavaliação, que ao final automaticamente realiza a tabulação disponibilizando gráficos, tabelas, planilhas, etc. Devido ao crescimento no número de alunos este modelo foi descartado. Posteriormente foi então desenvolvido um sistema online que permitiu aos respondentes acessarem em casa, na biblioteca ou qualquer computador com acesso à Internet. Este modelo mostrou-se mais flexível, porém o número de respondentes diminuiu. Em 2017, os questionários foram disponibilizados para a plataforma RM e as avaliações podem ser respondidas durante um período determinado pela CPA. Este modelo foi criticado pelos alunos pela obrigatoriedade de inserção de RA/Senha, gerando desconfiança quanto ao sigilo. Embora o sistema fosse confiável, a CPA optou em realizar as avaliações por do sistema antigo, com acesso direto à Internet sem senha. Em 2018, foi comprado 54 tablets que passaram a ser usados, entre outras coisas, para a realização da avaliação institucional em sala de aula, dispensando de vez o uso dos laboratórios de informática que demandava agendamento prévio e dificuldades de logística.

A avaliação aplicada ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo contém questões objetivas que procuram buscar informações acerca de Informações Pessoais, Clima Organizacional e das dez dimensões do SINAES, além de uma autoavaliação. Foram avaliados setores de maneira geral e em certos casos o funcionário individualmente.

#### 4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

As técnicas utilizadas foram: análise documental, grupo focal e questionários estruturados aplicados através de um programa computacional específico para a autoavaliação institucional. A avaliação abriu espaço para sugestões e avaliações espontâneas em todos os instrumentos de avaliação utilizados.

#### 4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

Os dados analisados foram tratados de forma variada. As reuniões técnicas e grupos focais foram conduzidos pelo Presidente da CPA, Direção e Coordenação e pelos responsáveis de cada setor. As informações foram compiladas e os resultados apresentados neste relatório.

As análises documentais foram conduzidas e registradas pela própria CPA, juntamente com cada setor responsável pelo fornecimento dos documentos.

Os dados obtidos por meio dos questionários foram tratados em programa específico e analisados pela CPA.

### 5 DESENVOLVIMENTO DA AUTOAVALIAÇÃO

A autoavaliação institucional foi desenvolvida em duas etapas: a primeira, através da aplicação de questionários ao corpo discente, nos últimos dois semestres do corrido ano. Os resultados foram tabulados e gerados relatórios parciais que foram encaminhados aos coordenadores de curso e chefes de setor. As avaliações individuais de cada docente foram discutidas e analisadas individualmente pelo coordenador de curso e o professor. A avaliação do pessoal técnico-administrativo após tabulação e análise dos dados foi enviada aos diversos setores avaliados. Ao final do processo foram realizadas reuniões com os diversos setores da IES com vistas a ouvir opiniões acerca dos processos acadêmicos e administrativos da IES.

Vale ressaltar que a autoavaliação realizada pelos alunos ocorrem duas vezes no ano, sempre entre a NB1 e a NB2 dos respectivos semestres. A avaliação do corpo docente e

técnico-administrativo são realizadas apenas uma vez ao ano, normalmente no segundo semestre.

## 5.1 AÇÕES E RESULTADOS

Os instrumentos de avaliação formais e informais, e todo tipo de contato com o corpo docente, alunos, funcionários e os setores da IES, identificaram as potencialidades e fragilidades em relação a cada dimensão avaliada.

Inicialmente, apresentam-se os resultados das análises dos documentos oficiais da IES (PDI, PPC e Regimento) realizadas pela CPA, bem como por meio de entrevistas com os responsáveis pelos diversos setores da instituição. O objetivo foi avaliar as diversas dimensões estabelecidas pela Lei Nº 10.861 de 14 de abril de 2004. Após a tabulação dos dados, foram elaborados gráficos e tabelas detalhadas sobre cada item avaliado por cada membro da comunidade acadêmica. Tais dados são comparados com o ano anterior, sendo elaborado uma tabela com potencialidades, fragilidades e plano de ação, com metas e prazos determinados, para que cada setor reflita sobre suas práticas e reorganize suas ações com vistas ao aperfeiçoamento das funções e aprimoramento do atendimento às pessoas. É elaborado também uma tabela com o status do plano de ação do ano anterior, a fim de confirmar ou não o cumprimento da meta.

O relatório final é apresentado e discutido com todos os setores e disponibilizado em formato PDF de forma sintética no site da IES, e de forma impressa na Secretaria e Biblioteca como forma de prestar contas à toda comunidade sobre seus resultados.

## 6 DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - SINAES

A seguir são apresentadas, individualmente, cada uma das dimensões avaliadas acompanhadas da análise de seus resultados, apresentando as potencialidades e fragilidades e o respectivo plano de ação. Para as análises, foram utilizados basicamente dois instrumentos: a pesquisa documental e a busca das informações por meio de entrevistas com os diretores, coordenadores e demais setores da IES, conforme descritos nas tabelas anteriores.

### **“A missão e o Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI”**

#### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Regimento Interno, Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), Projeto Pedagógico do Curso (PPC) e Relatório de Autoavaliação Institucional dos anos anteriores;
- Entrevistas com os diversos setores da IES, notadamente as coordenações de curso;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

A pesquisa documental mostrou que há coerência entre os documentos consultados, ou seja, todos eles estão de acordo com a missão, as finalidades, os objetivos e os compromissos da IES explicitados no PDI e no Regimento Interno.

Neste ano, houve uma profunda discussão do PDI e dos PPC em virtude das comissões do MEC. A princípio, havia um desconhecimento do PDI por parte dos membros da comunidade acadêmica, professores e alunos. O documento está disponível na Biblioteca, e seu conteúdo têm sido assimilados por parte da comunidade acadêmica. O momento de recebimento das comissões externas foi importante para discussão e disseminação das informações e diretrizes do PDI.

A maioria dos docentes respondeu que não participa da elaboração do PDI e PPI. Isso se deve ao momento que foram elaborados tais documentos, em 2012 (PDI 2013-2017), sendo que a maioria do corpo docente foi contratada posterior a data de sua elaboração. Em 2017, foi elaborado o novo PDI que valerá para o próximo quinquênio – 2018-2022. O mesmo ocorre com as respostas negativas do pessoal técnico-administrativo, que dependendo do setor, tem pouco acesso às informações acadêmicas e também a própria natureza da função, que não trata diretamente de ensino, pesquisa e extensão. Já o PPC teve maioria de respostas afirmativas por parte dos docentes, levando em consideração as contratações recentes. Embora disponível para consulta, inclusive em formato PDF para ser enviado por e-mail, o PDI é um documento ainda distante do pessoal técnico-administrativo.

## 6.2 DIMENSÃO 2

***“Políticas para a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluindo os estímulos para a produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades”.***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Projetos Pedagógicos dos cursos, Diretrizes Curriculares Nacionais, Planos de Ensino, Atas dos colegiados de curso, Relatórios das atividades promovidas pela IES, Relatórios de Estágio, Trabalhos de Conclusão de Curso, PDI e Relatório de Autoavaliação Institucional dos anos anteriores;
- Entrevistas com os diversos setores da IES, notadamente, as coordenações de curso;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

A análise documental do Projeto Pedagógico mostrou a preocupação constante com a atualização da estrutura curricular para atender as Diretrizes Curriculares Nacionais e os contextos econômico e social no qual a Faculdade Barretos está inserida.

Para esta dimensão, conforme havia sido detectado pelos relatórios anteriores, pode-se concluir que os projetos pedagógicos (inclusive o da Instituição como um todo, que faz parte do PDI) estão sendo aplicados de maneira satisfatória. A aplicação do Projeto Pedagógico pode ser considerada um dos pontos fortes da Instituição. Vale destacar também a preocupação da instituição em manter uma integridade em suas ações para todos os cursos, mantendo uma parcela do tempo de trabalho dos Coordenadores de Cursos e Direção Acadêmica em um mesmo período para que estes tenham condições de dialogar sobre a tomada de decisões o que proporciona integração e coerência para as atividades da instituição.

Quanto às atividades de pesquisa, observa-se que os cursos têm adotado a proposta do ensino pela pesquisa como uma ação constante em sala de aulas. Para garantir esta estratégia de ensino e aprendizagem os alunos desenvolvem o projeto interdisciplinar ao longo de cada semestre, há apresentação pública através de artigos, pôsteres e relatórios. Pesquisas científicas têm sido realizadas no âmbito de cada curso de graduação, porém de

forma isolada. A produção de artigos e pôsteres é estimulada e têm sido aprovados em vários congressos científicos do Brasil.

Assim, foi criado o NUPIC (Núcleo de Pesquisa e Iniciação Científica) que tem a função de dinamizar a pesquisa na IES e a organização do Programa de Bolsas de Iniciação Científica.. As matrizes curriculares contemplam o Trabalho de Conclusão de Curso que exige, necessariamente, a realização de pesquisas. Como forma de fomentar a pesquisa a instituição estimulou a participação dos alunos em eventos científicos do Brasil. O estímulo consiste no incentivo em sala de aula, pagamento de inscrição e das despesas de viagem para apresentação dos trabalhos desenvolvidos.

Foi aprovada uma portaria com estímulos financeiros aos docentes interessados em cursar pós-graduação. Tal estímulo visa fomentar tanto a capacitação e aprimoramento docente, como a produção científica, já que a aprovação de trabalhos em eventos científicos contam com apoio financeiro.

<b>CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU</b>	<b>ANO DE REALIZAÇÃO</b>
Direito Civil e Direito Processual	2012
MBA em Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria	2012/2015/2016
Enfermagem em Terapia Intensiva e Urgência e Emergência	2013
MBA em Gestão de Pessoas	2011/2012/2014/2015/2016/2017/2018

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade Barretos (2019).

Em 2014, foi criada a Direção de Extensão e Assuntos Comunitários com a finalidade específica de organizar a oferta de cursos de extensão, bem como promover ações sociais, pesquisa e eventos que envolvam os alunos e toda comunidade.

<b>CURSO DE EXTENSÃO</b>	<b>ANO DE REALIZAÇÃO</b>
Geografia (48h)	2012
Oratória e Comunicação Estratégica (16h)	2013
Rotinas do Departamento Pessoal (48h)	2013/2014/2015/2016/2017
Sociologia (140h)	2014
Wey Protein (8h)	
Processo Eletrônico (8h)	
Língua Francesa (32h)	2015
Libras (32h)	2016
Cozinha Metabólica e Funcional (20h)	
Cozinha Kids	

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade Barretos (2019).

Com relação à extensão universitária, vários eventos foram realizados pelos cursos, como por exemplo:

- Semanas Culturais e Científicas;
- Palestras;
- Debates;
- Cursos;
- Apresentação de trabalhos científicos;
- Jornadas;
- Etc.

Com relação às atividades científico-culturais:

- Simpósio de Direitos Humanos;
- Simpósio de Educação Especial e Inclusiva;
- Simpósio de Relações Étnico-raciais;
- Simpósio de Educação Ambiental.

Há uma total satisfação por parte dos docentes quanto à articulação entre ensino, pesquisa e extensão. Foi destacada a atualidade da matriz curricular dos cursos, que estão em consonância com o mercado de trabalho e ao perfil do alunado. As metodologias de ensino, ementas, formas de avaliação e bibliografias também estão adequadas, segundo os docentes.

Ainda pairam dúvidas quanto ao regimento referente ao estágio obrigatório e aos trabalhos de conclusão de curso.

Quanto à Pesquisa, os docentes responderam haver uma política de incentivo para o desenvolvimento da iniciação científica. No entanto, ainda é incipiente a participação docente na orientação de tais trabalhos. Cerca de 1/3 desconhecem os incentivos financeiros para apresentação de trabalhos.

Os Programas de Extensão ainda são poucos, desconhecidos por parte dos docentes e ignorados pelos alunos e parte do pessoal técnico-administrativo, que em sua quase totalidade, trabalho, restando pouco tempo para ações deste tipo. Embora as respostas sejam positivas quanto a importância e articulação com o ensino e pesquisa.

Os quadros a seguir apresentam uma análise dos resultados da avaliação referente a esta dimensão:

### 6.3 DIMENSÃO 3

***“A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere em sua contribuição à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural”.***

#### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Relatórios das atividades promovidas pelo Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social;
- Relatórios de Autoavaliação Institucional dos anos anteriores.
- Entrevistas com os diversos setores da IES;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

A Faculdade Barretos tem em sua estrutura o Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social – NRS, sob a responsabilidade da Direção de Extensão e Assuntos Comunitários, que tem como objetivo centralizar todos os projetos e ações sociais da FB bem como organizar e promover as atividades de extensão. O NRS é responsável, também, por articular o contato com a comunidade externa, bem como organizar atividades que atendam aos anseios da comunidade interna e externa. Esta estrutura é importante para dar sustentação às atividades envolvidas com a questão da responsabilidade social. A preocupação do NRS em avaliar as atividades realizadas por meio da coleta de opiniões ao final de cada evento realizado, e o retorno positivo recebido destas avaliações também são pontos que merecem destaque, pois mostram que existe coerência entre as atividades propostas para realização e a necessidade da comunidade.

A IES realiza desde 2006 o “Trote Solidário”. Este evento consiste em mobilizar toda a comunidade acadêmica (não só os alunos do primeiro ano) para a participação em atividades sociais que estimulem a cidadania. Durante o ano os alunos realizam uma série de ações sociais junto às instituições sociais da cidade de Barretos. Essas ações são documentadas por meio de relatórios.

O Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social realizou uma série de atividades de integração aluno/comunidade. Segue abaixo algumas das atividades sociais realizadas neste ano:

- Trote Solidário;
- Visitas em Instituições Sociais;
- Campanha de doação de livros, alimentos, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza;
- Organização de eventos voltados ao público interno e aberto à comunidade;
- Parcerias em eventos da comunidade;
- Organização de Trabalhos Interdisciplinares, bem como artigos científicos e TCCs com temáticas socioambientais;

As parcerias que a IES realiza junto às empresas e instituições sociais de Barretos e região também são importantes para promover a consciência e a responsabilidade social. Alunos que podem se beneficiar de programas de bolsas oferecidas diretamente pela instituição ou pelas empresas onde trabalham valorizam esta experiência e possuem o desejo de mantê-la ativa em suas futuras decisões.

Há uma clara convicção por parte dos docentes e do pessoal técnico-administrativo quanto à responsabilidade social da IES, presente inclusive na sua “missão”. A comunidade acadêmica conhece o Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social e a maioria de suas ações sociais e projetos sociais. No entanto, poucos docentes participam ativamente do núcleo, seja articulando suas disciplinas com projetos sociais, seja propondo uma ação ou projeto social. Os alunos, como mencionado anteriormente, tem pouco tempo para desenvolverem ações fora do horário da aula. Mesmo assim, foi possível integrá-los, principalmente durante o Trote Solidário ou por meio de trabalhos de disciplinas que tratam especificamente deste tema.

Mesmo assim cerca de 1/3 dos docentes e funcionários afirmaram desconhecer as atividades do NRS, mesma porcentagem que não realiza nenhuma ação comunitária.

As ações que constam no PDI para esta dimensão estão sendo implementadas pela Direção de Extensão e Assuntos Comunitários.

**“A comunicação com a sociedade. Coerência das ações de comunicação com a sociedade com as políticas constantes dos documentos oficiais. Comunicação interna e externa”.**

**Metodologia:**

- Pesquisa documental;
- Entrevistas com responsável pelo Departamento de Marketing e Comunicação da IES;
- Aplicação de questionários para uma amostragem da sociedade;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

Durante o ano, o Departamento de Marketing e Comunicação apresentou propostas de divulgação e de realização de atividades que vão ao encontro dessa necessidade da instituição.

O setor aumentou o número de funcionários e conseguiu formatar com mais detalhe as estratégias para o vestibular. Após o encerramento das matrículas, o setor elabora as ações e metas que serão adotadas durante o ano. O aumento gradativo no número de inscrições para o vestibular, que resultou no aumento das matrículas, é a sinalização de que a campanha foi bem feita. No relatório final há um detalhamento de todas as etapas, rico em gráficos e tabelas, permitindo a visão clara do que foi feito e como a energia e recursos empreendidos foram utilizados, facilitando, com efeito, a análise crítica dos resultados e a estratégia futura.

No entanto, cerca de 1/3 dos docentes afirmaram desconhecer o Setor de Marketing e Comunicação. A comunicação interna ainda necessita de aprimoramento. Cerca de 17% dos docentes desconhecem as atividades do NAE, NRS, Núcleo de Práticas Jurídicas. 50% desconhece a Empresa Jr. Entre o pessoal técnico-administrativo também há um percentual de desconhecimento dos núcleos e sua atuação. Atividades relacionadas ao curso, como NDE e atividades complementares, apresentaram grau considerado de desconhecimento. 30% dos docentes têm ressalvas quanto à comunicação com a sociedade, mesma percentagem do pessoal técnico-administrativo.

## 6.5 DIMENSÃO 5

***“As políticas de pessoal, de carreira do corpo docente e técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho”.***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Relatório de Autoavaliação Institucional dos anos anteriores;
- Reuniões com a Diretoria Administrativa;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

O Plano de Carreira Docente foi protocolado no Ministério do Trabalho em 31 de julho de 2009 e o Plano de Cargos e Salários em 10 de agosto do mesmo ano, ambos implantados em 2010.

O Plano de Carreira Docente define: Os níveis da carreira docente; O ingresso na carreira; O exercício docente; A promoção e progressão da carreira (progressão horizontal e vertical); O regime de trabalho; A remuneração e a Política de Capacitação Docente que deverá ter regimento próprio.

A Criação do Núcleo de Apoio ao Docente (NAD) veio concretizar um desejo da instituição em dar apoio pedagógico aos professores, por meio de orientações no uso de recursos pedagógicos, diversidade de avaliações, uso de recursos tecnológicos e relacionamento com os alunos, além da promoção de eventos que estimulem a capacitação, treinamento e aperfeiçoamento na área educacional.

Os funcionários técnico-administrativos são admitidos mediante contrato celebrado com a mantenedora e regidos pela legislação trabalhista em vigor e pelo Plano de Carreira.

Os docentes, em sua maioria, disseram satisfeitos quanto aos incentivos para atividades de pesquisa e extensão, e infraestrutura e equipamentos. Há um grau elevado de satisfação e bom relacionamento entre os membros da comunidade acadêmica, fato percebido positivamente também entre o pessoal técnico-administrativo.

## 6.6 DIMENSÃO 6

***“Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios”.***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Relatório de Autoavaliação Institucional dos anos anteriores;
- Reuniões com a Diretoria Administrativa;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

I - De acordo com o Regimento Interno, a Faculdade Barretos tem autonomia na gestão dos assuntos ordinários, tanto financeiros como acadêmicos e institucionais, e deverá atender às deliberações e orientações de sua Mantenedora, quando estiverem em pauta os assuntos de maior relevância administrativa. A Instituição é administrada pelos seguintes órgãos gerais: Conselho Superior; Conselho Acadêmico; Colegiados de Curso; Núcleo Docente Estruturante (NDE); Diretoria Geral; Diretoria Acadêmica; Diretoria Administrativo-Financeira; Diretoria de Extensão e Assuntos Comunitários; Instituto Superior de Educação. Os cursos de graduação são geridos pelos respectivos coordenadores de curso com o apoio do Núcleo Docente Estruturante e dos respectivos colegiados de curso. O Conselho Superior, o Conselho Acadêmico e os Conselhos de Curso são os órgãos colegiados da Faculdade Barretos, funcionando e deliberando com a presença da maioria de seus membros, e decidindo por maioria de votos.

O Coordenador continua sendo a referência dos docentes. Por meio dele, os docentes recebem as informações e são cobrados de suas tarefas e eles reconhecem essa atuação. Embora haja poucos níveis hierárquicos na IES, alguns docentes desconhecem todas as funções e atribuições dos cargos e pessoa responsável. Há um nítido desejo por parte dos docentes em participar das atividades de avaliação, o que é um bom sinal, mesmo tendo um representante docente de cada curso na CPA com mandato de dois anos.

A CPA tem participação de membros dos diversos setores, mas suas atuações ainda são pouco produtivas, resumindo a coleta e difusão de informações:

## 6.7 DIMENSÃO 7

***“Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.”***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental;
- Entrevistas com Diretoria Administrativa e Financeira;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

Em 2010, a IES inaugurou na sua nova unidade, recém construída, com área total de construção igual a 4.748 m<sup>2</sup> em um terreno de 22.489 m<sup>2</sup>. Houve uma ampliação no final de 2012, sendo construída mais quatro salas com capacidade para 50 e 60 alunos. A infraestrutura física da IES é dotada de ambientes específicos para realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão e de laboratórios para realização de aulas práticas. A construção da nova unidade com salas de aula e auditório climatizados teve como objetivo melhorar as condições oferecidas ao corpo docente e discente. O espaço em ambas as unidades oferece condições de lazer e convivência para a comunidade acadêmica.

Está em elaboração um novo projeto de expansão, que contará com novas instalações de salas de aula, biblioteca, banheiros e auditórios e readequação dos espaços já construídos, tudo isso com vistas ao atendimento dos cursos já implantados e novos que serão solicitados.

A infraestrutura também é bem avaliada pelos docentes e pessoal técnico-administrativo. Todos os setores foram destacados positivamente. Devido ao crescimento do número de cursos e turmas, a necessidade de ampliação das instalações e a compra de novos equipamentos faz-se necessária, já laboratórios e multimeios tiveram algumas críticas.

## 6.8 DIMENSÃO 8

***“Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional. Coerência do planejamento e da avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional com o estabelecido em documentos oficiais”.***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Relatório de Autoavaliação Institucional anteriores e demais avaliações realizadas pela CPA;
- Entrevistas com os membros da CPA e com os envolvidos nas avaliações, especialmente os coordenadores de curso e funcionários técnico-administrativos;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

A Faculdade Barretos criou em 2006 a sua CPA – Comissão Própria de Avaliação - com a responsabilidade de avaliar sistematicamente seus cursos de graduação. Os resultados globais da autoavaliação, apresentados através de relatórios e gráficos por categoria avaliada servem de subsídios para a Direção Geral, Direção Administrativa e Financeira, Diretoria Acadêmica, Diretoria de Extensão e Assuntos Comunitários e Coordenações de Cursos para que possam observar a atual realidade da instituição e a partir destes dados tomarem decisões em consonância com os anseios apontados pela comunidade acadêmica.

A CPA tem total autonomia para realizar seu trabalho. A partir de 2010, seguindo as orientações do seminário de coordenadores da CPA, realizado em novembro de 2009, em Brasília, a avaliação institucional se tornou muito mais completa e complexa, já que são avaliados por meio de questionários e entrevistas todos os membros: discente, docente, pessoal técnico-administrativo e diretores.

Tanto os docentes quanto o pessoal técnico-administrativo manifestaram total respeito ao trabalho da CPA e responderam positivamente a todas as chamadas para avaliação interna. Embora os resultados sejam divulgados no site e disponíveis para consulta, uma parcela dos docentes e do pessoal técnico-administrativo se mostrou descrente das ações concretas da CPA, fato já percebido, pois é recorrente também na avaliação dos discentes.

## 6.9 DIMENSÃO 9

***“Políticas de atendimento aos discentes. Coerência das políticas de atendimento aos discentes com o estabelecido em documentos oficiais”.***

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental;
- Entrevistas com o corpo discente;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

É importante informar a IES possui o Núcleo de Apoio ao Estudante (NAE) que tem por objetivos: O desenvolvimento de estudos e projetos com a finalidade de oferecer subsídios para o aprimoramento do ensino nesta Instituição; O desenvolvimento de atividades de suporte psicológico e pedagógico aos alunos de graduação e Programas de Nivelamento.

O NAE conta com uma equipe técnica composta por profissionais que atendem os alunos nas seguintes áreas: atendimento psicológico, atendimento especializado em Língua Portuguesa, Matemática e Informática, ouvidoria e recuperação de crédito.

O NAE está se consolidando como instrumento de atendimento especializado aos alunos, uma vez que depende da livre iniciativa do estudante em procurar os profissionais ou por indicação de um docente.

No que diz respeito à formação básica dos ingressantes, a instituição já havia tomado consciência deste fator por meio do relatório anterior e dos resultados dos alunos na prova de conhecimentos gerais das diversas provas do ENADE. Tais indicações fizeram com que fosse elaborado um projeto de melhoria do nível cultural geral dos cursos, por meio da inclusão da disciplina “Leitura e Interpretação de Texto” em todos os cursos da IES. Além disso, são oferecidos cursos de nivelamento em Língua Portuguesa, Matemática e Informática para alunos com dificuldades detectadas por meio de uma avaliação diagnóstica realizada no início de cada período letivo.

O papel do NAE precisa ser reforçado junto aos docentes e ao pessoal técnico-administrativo, já uma parcela alegou desconhecer suas atribuições e resultados. Talvez pelo perfil socioeconômico dos alunos, a representação discente ainda é muito incipiente.

Foi criado também o NAC (Núcleo Permanente de Acessibilidade e Inclusão) Barretos é um órgão ligado à Direção de Extensão e Assuntos Comunitários e desenvolve políticas de inclusão e acessibilidade pedagógica e atitudinais e indica diretrizes de acessibilidade e inclusão arquitetônicas, informacionais, comunicacionais e tecnológicas para a devida efetivação e adequação da acessibilidade e inclusão, privilegiando o acesso e a permanência da pessoa com deficiência. O NAC está promovendo debate sobre acessibilidade, por meio da organização de eventos, capacitação dos funcionários e docentes e incentivando pesquisas com essa temática juntos aos cursos de graduação.

Este fato também é percebido pela baixa procura por atividades de extensão à comunidade e ações e projetos sociais. O DCE necessita ser mais atuante para que a representatividade discente não seja afetada, mas só cabe à IES estimular o trabalho, já que a organização e realização dos trabalhos é de responsabilidade dos alunos.

**6.10 DIMENSÃO 10**

***“Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior”.***

**Metodologia:**

- Pesquisa documental nos relatórios do setor de contabilidade da IES;
- Entrevistas com a Diretoria Administrativa;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

Nas análises dos resultados da DRE (Demonstração dos Resultados do Exercício) os índices de arrecadação apresentam crescimento superior se comparados aos índices de despesas. Este crescimento estabelece coerência em relação aos compromissos de longo prazo assumidos pela IES. Estes resultados indicam que a IES estabeleceu objetivos adequados à sua capacidade de investimento.

Os docentes e o pessoal técnico-administrativo estão muito distantes das ações do setor administrativo, mostrando-se, em sua grande maioria, desconhecedores dos investimentos em ensino, pesquisa e extensão, bem como na ampliação dos laboratórios, do acervo da biblioteca, da compra de equipamentos e dos planos de expansão.

## 7 ANÁLISE DA AVALIAÇÃO APLICADA AO CORPO DISCENTE

A Avaliação Institucional feita com o Corpo Discente foi realizada no intervalo das avaliações NB1 e NB2 de cada semestre letivo. Até 2016 tal avaliação era realizada nos laboratórios de informática momento pelo qual os alunos acessavam um site desenvolvido pelo TI, fato que garantia a praticidade, sigilo e segurança das informações prestadas. Porém, devido ao aumento no número de alunos a avaliação migrou para o sistema RM, que possui todos os registros e potencialidades para gerar qualquer tipo de arquivo e dados.

### 7.1 CORPO DOCENTE

Os resultados dos questionários aplicados junto ao corpo discente são apresentados neste item. O intuito foi verificar o grau de satisfação e as impressões acerca dos professores de cada semestre, bem como da coordenação do curso.

Cada aluno responde às questões atribuindo uma nota de 1 a 5. O programa computacional calcula a média para cada questão e tabula a porcentagem de respondentes para cada nota atribuída.

A média geral do Corpo Docente da instituição no ano de 2019 foi 4,25, sendo que a média em 2018 foi 4,33. Em 2019, a média geral dos foi a seguinte: Administração (4,27); Ciências Contábeis (4,35); Direito (3,88); Enfermagem (4,33); História (4,37); Nutrição (4,11); Psicologia (4,25) e Sistemas de Informação (4,56). Pelas respostas abertas e fechadas pode-se perceber a plena satisfação para com os professores. Não há dúvida de que o corpo docente é o grande responsável pela motivação, ingresso e permanência do aluno na instituição.

A seguir são analisados os questionários respondidos pelo corpo discente:

As duas tabelas abaixo referem-se a média geral do curso atribuídas ao corpo docente no primeiro semestre e no segundo semestre comparado à média geral da instituição.

**7.1.1 ADMINISTRAÇÃO**

Administração - Corpo Docente - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,58	4,61	4,4	4,46	4,51	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,63	4,74	4,62	4,5	4,62	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,37	4,58	4,44	4,46	4,46	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,46	4,36	4,28	4,45	4,39	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,54	4,62	4,54	4,47	4,54	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,47	4,47	4,32	4,47	4,43	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,34	4,38	4,26	4,45	4,36	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,42	4,62	4,39	4,49	4,48	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,42	4,47	4,14	4,49	4,38	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,55	4,55	4,4	4,46	4,49	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,57	4,46	4,31	4,49	4,46	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,56	4,53	4,38	4,49	4,49	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,52	4,61	4,47	4,5	4,53	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,35	4,55	4,44	4,5	4,46	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,56	4,65	4,46	4,51	4,55	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,71	4,77	4,56	4,58	4,66	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,5</b>	<b>4,56</b>	<b>4,4</b>	<b>4,49</b>	<b>4,49</b>	<b>4,45</b>

Administração - Corpo Docente - 2019 – 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,42	4,65	4,77	4,56	4,60	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,5	4,63	4,77	4,63	4,63	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,4	4,63	4,72	4,64	4,60	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,39	4,49	4,75	4,54	4,54	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,48	4,64	4,8	4,6	4,63	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,36	4,59	4,75	4,55	4,56	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,34	4,56	4,71	4,58	4,55	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,43	4,52	4,75	4,58	4,57	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,4	4,58	4,75	4,57	4,58	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,46	4,61	4,82	4,6	4,62	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,39	4,61	4,72	4,52	4,56	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,42	4,65	4,83	4,54	4,61	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,42	4,68	4,77	4,48	4,59	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,38	4,61	4,78	4,53	4,58	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,42	4,65	4,84	4,61	4,63	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,54	4,73	4,83	4,65	4,69	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,42</b>	<b>4,61</b>	<b>4,77</b>	<b>4,57</b>	<b>4,59</b>	<b>4,40</b>

**7.1.2 CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

Ciências Contábeis - Corpo Docente - 2019 – 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,36	4,57	4,46	4,42	4,45	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,42	4,68	4,54	4,55	4,55	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,26	4,53	4,45	4,55	4,45	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,28	4,38	4,31	4,42	4,35	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,35	4,49	4,47	4,57	4,47	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,27	4,36	4,42	4,45	4,38	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,15	4,34	4,41	4,45	4,34	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,29	4,44	4,37	4,44	4,39	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,2	4,35	4,41	4,34	4,33	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,44	4,4	4,36	4,51	4,43	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,37	4,31	4,39	4,51	4,40	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,43	4,43	4,46	4,52	4,46	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,43	4,44	4,42	4,5	4,45	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,34	4,45	4,49	4,4	4,42	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,46	4,45	4,4	4,48	4,45	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,56	4,57	4,47	4,5	4,53	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,35</b>	<b>4,45</b>	<b>4,43</b>	<b>4,48</b>	<b>4,43</b>	<b>4,45</b>

Ciências Contábeis - Corpo Docente - 2019 – 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,78	4,72	4,21	4,45	4,54	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,78	4,74	4,42	4,53	4,62	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,73	4,78	4,33	4,45	4,57	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,8	4,75	4,22	4,4	4,54	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,73	4,82	4,34	4,45	4,59	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,67	4,73	4,22	4,47	4,52	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,73	4,72	4,26	4,47	4,55	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,78	4,66	4,23	4,46	4,53	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,8	4,63	4,25	4,49	4,54	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,75	4,73	4,28	4,49	4,56	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,71	4,71	4,32	4,47	4,55	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,75	4,73	4,35	4,47	4,58	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,71	4,71	4,28	4,49	4,55	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,73	4,71	4,29	4,48	4,55	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,78	4,75	4,29	4,49	4,58	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,8	4,76	4,32	4,52	4,60	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,75</b>	<b>4,73</b>	<b>4,29</b>	<b>4,47</b>	<b>4,56</b>	<b>4,40</b>

**7.1.3 DIREITO**

Direito - Corpo Docente - 2019 – 1							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º	9º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,51	4,49	4,35	4,52	4	4,37	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,66	4,55	4,45	4,5	4,08	4,45	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,41	4,46	4,42	4,53	3,99	4,36	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,39	4,32	4,15	4,49	3,9	4,25	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,61	4,5	4,38	4,55	4	4,41	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,35	4,17	4,15	4,34	3,85	4,17	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,39	4,34	4,15	4,45	3,88	4,24	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,5	4,33	4,28	4,49	3,93	4,31	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,5	4,34	4,24	4,45	3,93	4,29	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,6	4,4	4,41	4,51	3,97	4,38	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,54	4,43	4,29	4,53	3,97	4,35	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,53	4,42	4,31	4,49	3,92	4,33	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,61	4,4	4,36	4,51	3,99	4,37	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,55	4,39	4,35	4,48	4,01	4,36	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,61	4,4	4,37	4,49	3,97	4,37	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,69	4,48	4,43	4,53	3,96	4,42	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,53</b>	<b>4,4</b>	<b>4,32</b>	<b>4,49</b>	<b>3,96</b>	<b>4,34</b>	<b>4,45</b>

Direito - Corpo Docente - 2019 – 2							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º	10º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,52	4,41	4,23	4,22	4,03	4,28	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,63	4,47	4,31	4,22	4,09	4,34	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,51	4,36	4,31	4,24	4,07	4,30	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,43	4,3	4,08	4,21	4,05	4,21	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,6	4,44	4,31	4,21	4,08	4,33	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,3	4,26	4,02	4,21	4,04	4,17	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,44	4,33	4,08	4,23	4,03	4,22	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,55	4,37	4,15	4,27	4,07	4,28	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,46	4,37	4,08	4,24	4,06	4,24	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,67	4,39	4,2	4,25	4,09	4,32	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,62	4,33	4,2	4,21	4,09	4,29	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,58	4,36	4,22	4,23	4,07	4,29	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,63	4,3	4,25	4,22	4,09	4,30	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,56	4,35	4,28	4,24	4,09	4,30	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,69	4,37	4,23	4,26	4,1	4,33	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,8	4,39	4,16	4,27	4,14	4,35	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,56</b>	<b>4,36</b>	<b>4,19</b>	<b>4,23</b>	<b>4,07</b>	<b>4,28</b>	<b>4,40</b>

**7.1.4 ENFERMAGEM**

Enfermagem - Corpo Docente - 2019 – 1							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º	9º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,55	4,5	4,38	4,56	4,59	4,52	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,53	4,53	4,32	4,47	4,68	4,51	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,55	4,48	4,34	4,55	4,59	4,50	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,45	4,38	4,28	4,52	4,63	4,45	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,64	4,53	4,37	4,59	4,68	4,56	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,45	4,47	4,25	4,47	4,63	4,45	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,45	4,42	4,25	4,56	4,68	4,47	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,57	4,43	4,34	4,58	4,66	4,52	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,51	4,41	4,32	4,6	4,66	4,50	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,61	4,38	4,39	4,55	4,62	4,51	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,55	4,42	4,35	4,54	4,65	4,50	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,6	4,42	4,37	4,5	4,64	4,51	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,64	4,45	4,37	4,49	4,6	4,51	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,62	4,45	4,35	4,52	4,65	4,52	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,61	4,42	4,41	4,51	4,59	4,51	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,71	4,49	4,46	4,6	4,59	4,57	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,56</b>	<b>4,45</b>	<b>4,35</b>	<b>4,54</b>	<b>4,63</b>	<b>4,51</b>	<b>4,45</b>

Enfermagem - Corpo Docente - 2019 - 2							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º	10º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,55	4,51	4,58	4,48	4,63	4,55	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,63	4,54	4,44	4,61	4,64	4,57	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,5	4,5	4,57	4,38	4,63	4,52	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,47	4,47	4,56	4,38	4,64	4,50	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,63	4,57	4,61	4,41	4,64	4,57	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,49	4,48	4,57	4,47	4,61	4,52	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,46	4,51	4,57	4,38	4,61	4,51	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,51	4,55	4,62	4,48	4,63	4,56	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,48	4,51	4,6	4,46	4,61	4,53	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,59	4,52	4,59	4,39	4,62	4,54	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,5	4,52	4,57	4,33	4,63	4,51	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,53	4,57	4,6	4,31	4,63	4,53	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,58	4,53	4,56	4,46	4,64	4,55	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,58	4,58	4,57	4,46	4,67	4,57	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,58	4,54	4,58	4,44	4,65	4,56	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,67	4,62	4,63	4,66	4,66	4,65	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,55</b>	<b>4,53</b>	<b>4,58</b>	<b>4,44</b>	<b>4,63</b>	<b>4,55</b>	<b>4,40</b>

**7.1.5 HISTÓRIA**

História - Corpo Docente - 2019 – 1			
Perguntas	Média por Período	Média Curso	Média IES
	3º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,54	4,54	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,46	4,46	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,57	4,57	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,63	4,63	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,68	4,68	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,46	4,46	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,66	4,66	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,54	4,54	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,71	4,71	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,63	4,63	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,65	4,65	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,57	4,57	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,59	4,59	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,48	4,48	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,63	4,63	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,69	4,69	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,59</b>	<b>4,59</b>	<b>4,45</b>

História - Corpo Docente – 2019 – 2			
Perguntas	Média por Período	Média Curso	Média IES
	4º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,53	4,53	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,57	4,57	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,56	4,56	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,47	4,47	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,59	4,59	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,54	4,54	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,5	4,5	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,47	4,47	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,54	4,54	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,56	4,56	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,57	4,57	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,54	4,54	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,55	4,55	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,56	4,56	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,57	4,57	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,59	4,59	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,54</b>	<b>4,54</b>	<b>4,40</b>

**7.1.6 NUTRIÇÃO**

Nutrição - Corpo Docente - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média a Curso	Média a IES
	1º	3º	5º	7º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,65	4,68	4,53	4,56	4,61	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,55	4,62	4,5	4,58	4,56	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,54	4,64	4,66	4,56	4,60	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,44	4,45	4,4	4,37	4,42	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,57	4,67	4,65	4,58	4,62	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,43	4,59	4,36	4,48	4,47	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,37	4,59	4,25	4,4	4,40	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,54	4,57	4,44	4,47	4,51	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,4	4,59	4,4	4,51	4,48	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,52	4,61	4,51	4,5	4,54	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,63	4,59	4,46	4,36	4,51	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,62	4,51	4,55	4,44	4,53	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,64	4,61	4,44	4,42	4,53	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,64	4,64	4,45	4,53	4,57	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,61	4,57	4,59	4,48	4,56	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,71	4,65	4,79	4,62	4,69	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,55</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,49</b>	<b>4,54</b>	<b>4,45</b>

Nutrição - Corpo Docente - 2019 – 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,62	4,44	4,38	4,37	4,45	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,42	4,56	4,39	4,37	4,44	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,51	4,35	4,42	4,38	4,42	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,4	4,3	4,11	4,38	4,30	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,59	4,37	4,53	4,4	4,47	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,35	4,27	4,2	4,4	4,31	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,32	4,32	4,35	4,37	4,34	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,53	4,38	4,08	4,38	4,34	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,25	4,45	4,43	4,4	4,38	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,62	4,42	4,32	4,37	4,43	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,57	4,32	4,16	4,4	4,36	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,5	4,26	4,35	4,37	4,37	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,46	4,44	4,33	4,38	4,40	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,53	4,48	4,41	4,38	4,45	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,54	4,42	4,27	4,38	4,40	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,78	4,61	4,45	4,4	4,56	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,32</b>	<b>4,38</b>	<b>4,40</b>	<b>4,40</b>

**7.1.7 PSICOLOGIA**

Psicologia - Corpo Docente - 2019 – 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,39	4,47	4,63	4,31	4,45	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,45	4,45	4,59	4,32	4,45	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,2	4,49	4,59	4,29	4,39	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,04	4,22	4,47	4,09	4,21	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,22	4,57	4,72	4,31	4,46	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,04	3,96	4,48	4,13	4,15	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	3,91	4,2	4,48	4,07	4,17	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,13	4,44	4,56	4,19	4,33	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,08	4,51	4,53	4,23	4,34	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,29	4,47	4,6	4,31	4,42	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,15	4,27	4,64	4,23	4,32	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,2	4,44	4,62	4,28	4,39	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,18	4,4	4,67	4,29	4,39	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,22	4,53	4,64	4,29	4,42	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,33	4,56	4,64	4,38	4,48	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,59	4,63	4,71	4,48	4,60	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,21</b>	<b>4,41</b>	<b>4,6</b>	<b>4,26</b>	<b>4,37</b>	<b>4,45</b>

Psicologia - Corpo Docente - 2019 – 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,65	4,4	3,74	4,43	4,31	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,5	4,42	3,64	4,43	4,25	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,62	4,31	3,78	4,45	4,29	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,48	4,21	3,6	4,34	4,16	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,64	4,54	3,83	4,4	4,35	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,53	4,19	3,63	4,41	4,19	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,48	4,17	3,62	4,33	4,15	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,65	4,4	3,72	4,47	4,31	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,6	4,39	3,59	4,43	4,25	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,63	4,46	3,73	4,39	4,30	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,63	4,29	3,64	4,45	4,25	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,61	4,47	3,73	4,49	4,33	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,54	4,53	3,76	4,41	4,31	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,7	4,46	3,74	4,47	4,34	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,64	4,32	3,79	4,43	4,30	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,69	4,58	4,02	4,54	4,46	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,6</b>	<b>4,38</b>	<b>3,72</b>	<b>4,43</b>	<b>4,28</b>	<b>4,40</b>

**7.1.8 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

Sistemas de Informação - Corpo Docente - 2019 – 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,45	4,37	4,08	4,67	4,39	4,48
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,42	4,37	3,96	4,59	4,34	4,49
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,39	4,29	4,03	4,71	4,36	4,46
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,34	4,18	3,96	4,67	4,29	4,37
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,43	4,34	4,02	4,69	4,37	4,51
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,34	4,23	3,91	4,61	4,27	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,37	4,3	3,93	4,61	4,30	4,37
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,43	4,3	4	4,68	4,35	4,43
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,31	4,27	3,97	4,68	4,31	4,42
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,47	4,35	4,01	4,7	4,38	4,47
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,49	4,39	3,93	4,65	4,37	4,44
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,44	4,38	3,92	4,67	4,35	4,45
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,46	4,43	3,97	4,68	4,39	4,47
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,38	4,34	3,98	4,67	4,34	4,45
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,47	4,36	3,96	4,7	4,37	4,49
16 – É educado e respeitoso.	4,51	4,49	4,06	4,7	4,44	4,57
<b>Média Total</b>	<b>4,42</b>	<b>4,34</b>	<b>3,98</b>	<b>4,67</b>	<b>4,35</b>	<b>4,45</b>

Sistemas de Informação - Corpo Docente - 2019 – 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 - Apresenta e disponibiliza o Plano de Ensino da disciplina no início do semestre letivo.	4,31	4,34	3,71	3,76	4,03	4,41
2 – É pontual nos horários das aulas.	4,3	4,31	3,57	3,77	3,99	4,43
3 – Usa exemplos da prática profissional nas aulas.	4,13	4,33	3,7	3,76	3,98	4,40
4 – É objetivo e lógico nas explicações do conteúdo da disciplina.	4,16	4,22	3,63	3,72	3,93	4,33
5 - Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,28	4,4	3,7	3,76	4,04	4,45
6 - Usa adequadamente recursos audiovisuais e diferentes formas de aula facilitando a aprendizagem do aluno.	4,1	4,31	3,67	3,73	3,95	4,35
7 – Consegue comparar conceitos de outras disciplinas com a sua disciplina.	4,06	4,31	3,69	3,67	3,93	4,34
8 – Usa linguagem adequada e emprego de voz audível e clara facilitando a compreensão dos conteúdos.	4,22	4,34	3,71	3,72	4,00	4,38
9 – Estimula a leitura, a pesquisa e a busca por outras fontes, além da bibliografia básica.	4,09	4,28	3,69	3,79	3,96	4,38
10 – Esclarece as dúvidas durante e após as aulas.	4,26	4,38	3,7	3,79	4,03	4,42
11 - Deixa claro os critérios de avaliação.	4,29	4,4	3,68	3,79	4,04	4,39
12 – Nas questões das provas estão incluídos conteúdos das aulas, leituras e discussões.	4,25	4,39	3,7	3,75	4,02	4,41
13 – Corrige as avaliações com coerência.	4,29	4,39	3,73	3,76	4,04	4,41
14 – Apresenta e discute as avaliações corrigidas em sala de aula.	4,18	4,43	3,72	3,79	4,03	4,42
15 – Dá atenção necessária às solicitações e dúvidas dos alunos	4,25	4,39	3,74	3,79	4,04	4,43
16 – É educado e respeitoso.	4,33	4,43	3,8	3,85	4,10	4,50
<b>Média Total</b>	<b>4,22</b>	<b>4,35</b>	<b>3,7</b>	<b>3,76</b>	<b>4,01</b>	<b>4,40</b>

**7.1.9 NÚMERO DE RESPONDENTES**

<b>Administração   1º Período</b>	<b>Administração   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 29	Quantidade de alunos: 29
Quantidade de respostas: 22	Quantidade de respostas: 24
<b>Administração   3º Período</b>	<b>Administração   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 23	Quantidade de alunos: 29
Quantidade de respostas: 19	Quantidade de respostas: 20
<b>Administração   5º Período</b>	<b>Administração   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 26	Quantidade de alunos: 23
Quantidade de respostas: 14	Quantidade de respostas: 15
<b>Administração   7º Período</b>	<b>Administração   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 26	Quantidade de alunos: 26
Quantidade de respostas: 13	Quantidade de respostas: 16

<b>Ciências Contábeis   1º Período</b>	<b>Ciências Contábeis   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 20	Quantidade de alunos: 17
Quantidade de respostas: 13	Quantidade de respostas: 8
<b>Ciências Contábeis   3º Período</b>	<b>Ciências Contábeis   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 28	Quantidade de alunos: 20
Quantidade de respostas: 11	Quantidade de respostas: 12
<b>Ciências Contábeis   5º Período</b>	<b>Ciências Contábeis   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 30	Quantidade de alunos: 23
Quantidade de respostas: 12	Quantidade de respostas: 17
<b>Ciências Contábeis   7º Período</b>	<b>Ciências Contábeis   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 30	Quantidade de alunos: 27
Quantidade de respostas: 22	Quantidade de respostas: 8

<b>Direito   1º Período</b>	<b>Direito   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 53	Quantidade de alunos: 50
Quantidade de respostas: 34	Quantidade de respostas: 37
<b>Direito   3º Período</b>	<b>Direito   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 64	Quantidade de alunos: 59
Quantidade de respostas: 46	Quantidade de respostas: 28
<b>Direito   5º Período</b>	<b>Direito   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 61	Quantidade de alunos: 62
Quantidade de respostas: 41	Quantidade de respostas: 32
<b>Direito   7º Período</b>	<b>Direito   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 41	Quantidade de alunos: 38
Quantidade de respostas: 24	Quantidade de respostas: 19
<b>Direito   9º Período</b>	<b>Direito   10º Período</b>
Quantidade de alunos: 67	Quantidade de alunos: 65
Quantidade de respostas: 30	Quantidade de respostas: 27

<b>Enfermagem   1º Período</b>	<b>Enfermagem   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 75	Quantidade de alunos: 67
Quantidade de respostas: 71	Quantidade de respostas: 51
<b>Enfermagem   3º Período</b>	<b>Enfermagem   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 48	Quantidade de alunos: 43
Quantidade de respostas: 31	Quantidade de respostas: 28
<b>Enfermagem   5º Período</b>	<b>Enfermagem   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 48	Quantidade de alunos: 42
Quantidade de respostas: 31	Quantidade de respostas: 37
<b>Enfermagem   7º Período</b>	<b>Enfermagem   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 27	Quantidade de alunos: 25
Quantidade de respostas: 17	Quantidade de respostas: 20
<b>Enfermagem   9º Período</b>	<b>Enfermagem   10º Período</b>
Quantidade de alunos: 23	Quantidade de alunos: 21
Quantidade de respostas: 22	Quantidade de respostas: 20

<b>História   3º Período</b>	<b>História   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 13	Quantidade de alunos: 14
Quantidade de respostas: 7	Quantidade de respostas: 9

<b>Nutrição   1º Período</b>	<b>Nutrição   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 28	Quantidade de alunos: 22
Quantidade de respostas: 21	Quantidade de respostas: 18
<b>Nutrição   3º Período</b>	<b>Nutrição   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 24	Quantidade de alunos: 24
Quantidade de respostas: 19	Quantidade de respostas: 21
<b>Nutrição   5º Período</b>	<b>Nutrição   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 23	Quantidade de alunos: 22
Quantidade de respostas: 18	Quantidade de respostas: 13
<b>Nutrição   7º Período</b>	<b>Nutrição   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 20	Quantidade de alunos: 20
Quantidade de respostas: 15	Quantidade de respostas: 6

<b>Psicologia   1º Período</b>	<b>Psicologia   2º Período</b>
Quantidade de alunos: 43	Quantidade de alunos: 41
Quantidade de respostas: 39	Quantidade de respostas: 29
<b>Psicologia   3º Período</b>	<b>Psicologia   4º Período</b>
Quantidade de alunos: 43	Quantidade de alunos: 39
Quantidade de respostas: 31	Quantidade de respostas: 20
<b>Psicologia   5º Período</b>	<b>Psicologia   6º Período</b>
Quantidade de alunos: 45	Quantidade de alunos: 43
Quantidade de respostas: 36	Quantidade de respostas: 24
<b>Psicologia   7º Período</b>	<b>Psicologia   8º Período</b>
Quantidade de alunos: 32	Quantidade de alunos: 31
Quantidade de respostas: 23	Quantidade de respostas: 17

<b>Sistemas de Informação  1º Período</b>	<b>Sistemas de Informação  2º Período</b>
<b>Quantidade de alunos: 22</b>	<b>Quantidade de alunos: 20</b>
<b>Quantidade de respostas: 22</b>	<b>Quantidade de respostas: 19</b>
<b>Sistemas de Informação 3º Período</b>	<b>Sistemas de Informação 4º Período</b>
<b>Quantidade de alunos: 16</b>	<b>Quantidade de alunos: 15</b>
<b>Quantidade de respostas: 15</b>	<b>Quantidade de respostas: 13</b>
<b>Sistemas de Informação  5º Período</b>	<b>Sistemas de Informação  6º Período</b>
<b>Quantidade de alunos: 19</b>	<b>Quantidade de alunos: 17</b>
<b>Quantidade de respostas: 17</b>	<b>Quantidade de respostas: 10</b>
<b>Sistemas de Informação  7º Período</b>	<b>Sistemas de Informação  8º Período</b>
<b>Quantidade de alunos: 13</b>	<b>Quantidade de alunos: 15</b>
<b>Quantidade de respostas: 12</b>	<b>Quantidade de respostas: 12</b>

### 7.1.10 CORPO DOCENTE – COMPARAÇÃO 2018/2019

CURSO	ANO		STATUS
	2018	2019	
<b>Administração</b>	4,29	4,54	↑
<b>Ciências Contábeis</b>	4,16	4,49	↑
<b>Direito</b>	4,20	4,31	↑
<b>Enfermagem</b>	4,43	4,53	↑
<b>História</b>	4,59	4,56	↓
<b>Nutrição</b>	4,35	4,47	↑
<b>Psicologia</b>	4,43	4,32	↓
<b>Sistemas de Informação</b>	4,17	4,18	↑
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,33</b>	<b>4,42</b>	↑

É importante destacar, pela análise das tabelas, que a maioria dos cursos avaliados tiveram avaliação do corpo docente positiva em relação ao ano anterior: Administração (+0,25), Ciências Contábeis (+0,33), Direito (+0,11), Enfermagem (+0,10), Nutrição (+0,12), Sistemas de Informação (+0,01). No entanto, Psicologia (-0,11) e História (-0,03) oscilaram negativamente.

Tais dados também servirão para o NAD se debruçar em ações para sanar possíveis deficiências. As coordenações de curso vêm procedendo a uma série de ações com o intuito de aproximar-se dos alunos e abrir um canal de comunicação direto para as

demandas, como por exemplo: reuniões com o corpo discente para apurar, através de entrevistas, quais as possíveis reclamações em relação aos professores. Posteriormente, reuniu-se com os docentes com vistas a avaliar a origem das insatisfações apontadas pelos alunos.

Os resultados da avaliação do corpo docente pelos alunos foram positivos, tendo um pequeno aumento em relação ao ano anterior, mas mesmo assim acima de quatro. No entanto, as coordenações de curso deverão adotar novas estratégias para um acompanhamento mais próximo desses dados.

## 7.2 - COORDENAÇÃO

Uma vez analisados todos os resultados pertinentes aos cursos no que se refere à coordenação, procedeu-se a elaboração das tabelas que seguem.

A tabela apresenta as médias globais obtidas para os coordenadores para cada turma. Optou-se por expor as notas de cada turma e a média geral do curso comparando com a média geral da instituição e a média geral do curso no ano anterior. A nota máxima é cinco (5). Observa-se que a avaliação foi muito boa, demonstrando a qualidade e o compromisso destes agentes.

Administração - Coordenação - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,15	4,63	4,31	2,38	3,87	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	3,55	4,63	4,21	2,54	3,73	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	3,8	4,68	4,23	2,69	3,85	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4	4,58	4,29	2,54	3,85	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	3,6	4,53	3,86	2,31	3,58	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	3,84	4,16	3,69	2,23	3,48	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	3,79	4,16	4	2,31	3,57	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	3,8	4,58	4,57	2,62	3,89	4,41
<b>Média Total</b>	<b>3,82</b>	<b>4,49</b>	<b>4,15</b>	<b>2,45</b>	<b>3,73</b>	<b>4,24</b>

Administração - Coordenação - 2019 - 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	3,9	4,59	4,47	4,06	4,26	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	3,8	4,59	4,73	4,31	4,36	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	3,85	4,61	4,79	4,2	4,36	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	3,75	4,5	4,67	4,38	4,33	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	3,55	4	4,73	4,38	4,17	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	3,8	4,39	4,73	4,27	4,30	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	3,8	4,06	4,73	4,13	4,18	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,35	4,67	4,8	4,44	4,57	4,37
<b>Média Total</b>	<b>3,85</b>	<b>4,43</b>	<b>4,71</b>	<b>4,27</b>	<b>4,32</b>	<b>4,20</b>

Ciências Contábeis - Coordenação - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	3,85	4,55	4,25	4,27	4,23	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	3,77	4,36	4,17	4,23	4,13	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	3,85	4,45	4,25	4,27	4,21	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	3,77	4,18	4,25	4,14	4,09	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	3,54	4,45	4	4,05	4,01	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	3,62	4,09	4,08	4,18	3,99	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	3,77	4,09	4	4,23	4,02	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	3,92	4,18	4,25	4,41	4,19	4,41
<b>Média Total</b>	<b>3,76</b>	<b>4,29</b>	<b>4,16</b>	<b>4,22</b>	<b>4,11</b>	<b>4,24</b>

Ciências Contábeis - Coordenação - 2019 - 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,88	4,67	4,35	4,63	4,63	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,88	4,67	4,29	4,75	4,65	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,88	4,67	4,35	4,75	4,66	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,88	4,67	4,24	4,75	4,64	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,88	4,58	4,24	4,5	4,55	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,88	4,75	4,29	4,75	4,67	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,88	4,58	4,29	4,75	4,63	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,88	4,75	4,29	4,75	4,67	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,88</b>	<b>4,67</b>	<b>4,29</b>	<b>4,7</b>	<b>4,64</b>	<b>4,20</b>

Direito - Coordenação - 2019 - 1							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º	9º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,76	4,07	3,43	3,22	2,37	3,57	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,76	3,91	3,53	3,14	2,26	3,52	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,76	4,02	3,78	3,5	2,63	3,74	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,76	4,04	3,23	3,04	2,26	3,47	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,71	3,27	3,05	2,83	2,04	3,18	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,67	3,65	3,24	3,1	2,11	3,35	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,71	3,66	3,21	3	1,96	3,31	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,91	4,24	4	3,48	2,89	3,90	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,76</b>	<b>3,86</b>	<b>3,43</b>	<b>3,16</b>	<b>2,32</b>	<b>3,51</b>	<b>4,24</b>

Direito - Coordenação - 2019 - 2							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º	10º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,39	3,86	3,31	3,06	3	3,52	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,31	3,96	3,25	2,88	2,81	3,44	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,57	3,96	3,63	3,18	2,73	3,61	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,39	3,96	3,03	2,94	2,62	3,39	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	3,64	3,64	2,88	2,89	2,65	3,14	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,28	3,75	2,97	2,82	2,73	3,31	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,18	3,75	3,06	2,5	2,75	3,25	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,67	4,04	3,56	3,44	2,96	3,73	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,3</b>	<b>3,87</b>	<b>3,21</b>	<b>2,96</b>	<b>2,78</b>	<b>3,42</b>	<b>4,20</b>

Enfermagem - Coordenação - 2019 - 1							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º	9º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,68	4,1	4,65	4,56	4,5	4,50	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,4	4,1	4,48	4,63	4,32	4,39	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,56	4	4,39	4,56	4,41	4,38	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,63	3,94	4,48	4,5	4,45	4,40	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,59	3,94	4,68	4,75	4,59	4,51	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,62	4,03	4,55	4,63	4,55	4,48	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,57	3,97	4,48	4,5	4,59	4,42	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,62	4,23	4,48	4,81	4,45	4,52	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,58</b>	<b>4,04</b>	<b>4,52</b>	<b>4,62</b>	<b>4,48</b>	<b>4,45</b>	<b>4,24</b>

Enfermagem - Coordenação - 2019 - 2							
Perguntas	Média por Período					Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º	10º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,22	3,92	4,56	3,95	4,6	4,25	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	3,98	3,92	4,31	3,8	4,5	4,10	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,3	3,88	4,19	3,7	4,55	4,12	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,22	3,88	4,28	3,8	4,55	4,15	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,02	4,15	4,58	4	4,55	4,26	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,28	3,92	4,34	3,85	4,55	4,19	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,08	3,81	4,28	3,55	4,55	4,05	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,1	3,92	4,19	3,95	4,45	4,12	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,15</b>	<b>3,93</b>	<b>4,34</b>	<b>3,83</b>	<b>4,54</b>	<b>4,16</b>	<b>4,20</b>

História - Coordenação - 2019 - 1			
Perguntas	Média por Período	Média Curso	Média IES
	3º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	5	5,00	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	5	5,00	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	5	5,00	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,71	4,71	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,86	4,86	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,71	4,71	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,71	4,71	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,86	4,86	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,86</b>	<b>4,86</b>	<b>4,24</b>

História - Coordenação - 2019 - 2			
Perguntas	Média por Período	Média Curso	Média IES
	4º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,22	4,22	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,22	4,22	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,11	4,11	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,22	4,22	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,11	4,11	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,22	4,22	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4	4	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,22	4,22	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,17</b>	<b>4,17</b>	<b>4,20</b>

Nutrição - Coordenação - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,76	4,26	2,59	4,6	4,05	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,76	4,39	2,94	4,67	4,19	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,76	4,32	2,83	4,67	4,15	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,8	4,47	2,38	4,33	4,00	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,21	4	2	4,27	3,62	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,55	4,33	2,44	4,47	3,95	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,4	4,16	2,17	4,4	3,78	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,95	4,58	3,78	4,73	4,51	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,65</b>	<b>4,31</b>	<b>2,64</b>	<b>4,52</b>	<b>4,03</b>	<b>4,24</b>

Nutrição - Coordenação - 2019 - 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,22	4,05	3,54	4,5	4,08	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,28	4	3,69	4,5	4,12	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4	3,76	3,23	4,5	3,87	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,28	3,86	3,54	4,33	4,00	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	3,22	3,33	3	4,17	3,43	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	3,88	3,57	3,23	4,17	3,71	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	3,53	3,67	3,23	4,33	3,69	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,56	4,52	3,92	4,17	4,29	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4</b>	<b>3,85</b>	<b>3,42</b>	<b>4,33</b>	<b>3,90</b>	<b>4,20</b>

Psicologia - Coordenação - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,55	4,53	4,53	4,43	4,51	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,79	4,5	4,47	4,57	4,58	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,6	4,5	4,69	4,65	4,61	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,71	4,2	4,64	4,43	4,50	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,63	4,53	4,72	4,43	4,58	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,5	4,3	4,31	4,45	4,39	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,19	4,17	4,31	4,5	4,29	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,84	4,57	4,67	4,57	4,66	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,6</b>	<b>4,41</b>	<b>4,54</b>	<b>4,5</b>	<b>4,51</b>	<b>4,24</b>

Psicologia - Coordenação - 2019 - 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,24	3,15	3,65	4,53	3,89	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,79	3,37	3,96	4,59	4,18	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,79	3,26	4,23	4,65	4,23	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,55	2,9	3,78	4,59	3,96	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,69	3,63	3,65	4,59	4,14	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,69	3,53	3,61	4,47	4,08	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,38	3,37	3,64	4,47	3,97	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,76	3,65	4,39	4,65	4,36	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,61</b>	<b>3,36</b>	<b>3,86</b>	<b>4,57</b>	<b>4,10</b>	<b>4,20</b>

Sistemas de Informação - Coordenação - 2019 - 1						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	1º	3º	5º	7º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,91	4,93	4,53	4,83	4,80	4,32
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,91	4,87	4,41	4,92	4,78	4,29
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,87	4,93	4,47	4,92	4,80	4,34
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,87	4,93	4,47	4,92	4,80	4,23
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,78	4,6	4,18	4,83	4,60	4,12
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,91	4,87	4,41	4,75	4,74	4,14
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,87	4,8	4,29	4,75	4,68	4,10
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,91	4,93	4,35	4,83	4,76	4,41
<b>Média Total</b>	<b>4,88</b>	<b>4,86</b>	<b>4,39</b>	<b>4,84</b>	<b>4,74</b>	<b>4,24</b>

Sistemas de Informação - Coordenação - 2019 - 2						
Perguntas	Média por Período				Média Curso	Média IES
	2º	4º	6º	8º		
1 – Incentiva a participação dos alunos em eventos científicos, sociais, acadêmicos e de extensão comunitária.	4,95	5	5	4,83	4,95	4,22
2 – Mantém bom relacionamento com os alunos.	4,9	5	4,9	4,92	4,93	4,25
3 – Realiza atendimento dos alunos na Sala da Coordenação ou por outros meios.	4,9	5	5	4,92	4,96	4,24
4 – Tem uma boa comunicação com os alunos informando todas as ações do curso.	4,9	5	4,9	4,92	4,93	4,20
5 – Visita a sala de aula frequentemente.	4,8	4,92	4,8	4,58	4,78	4,07
6 – Soluciona ou encaminha adequadamente os problemas gerais (docentes, infraestrutura, atendimento, etc).	4,9	5	4,9	4,83	4,91	4,17
7 – Promove melhorias e inovações no curso.	4,85	4,92	4,9	4,75	4,86	4,08
8 – É cordial, respeitoso e atencioso.	4,9	5	5	5	4,98	4,37
<b>Média Total</b>	<b>4,89</b>	<b>4,98</b>	<b>4,93</b>	<b>4,84</b>	<b>4,91</b>	<b>4,20</b>

**7.2.1 COORDENAÇÃO – COMPARAÇÃO 2018/2019**

CURSO	ANO		STATUS
	2018	2019	
Administração	3,54	4,02	↑
Ciências Contábeis	3,77	4,37	↑
Direito	3,46	3,46	=
Enfermagem	4,15	4,30	↑
História	4,70	4,51	↓
Nutrição	4,02	3,96	↓
Psicologia	4,60	4,30	↓
Sistemas de Informação	4,83	4,82	↓
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,10</b>	<b>4,22</b>	<b>↑</b>

A Coordenação de Curso é o responsável pelo recebimento, solução e encaminhamento de todos os problemas do curso, além de contribuir na captação de alunos e contratação e demissão dos docentes. É ele quem “fala” pelo curso, comanda a equipe, motiva os alunos e dá as diretrizes para que o curso seja de qualidade. Em geral, os alunos estão satisfeitos com os coordenadores, pois estes são solícitos, dispostos sempre a ajudá-los e, principalmente, estão presentes em sala de aula, em contato direto com os alunos. Assim, os alunos se sentem mais à vontade para fazer críticas e elogios e cobrar soluções.

Das ações previstas para o ano 2019 em sua maior estão sendo realizadas. A Revista Científica institucional não foi elaborada, embora tenha-se formado uma comissão para discutir as linhas gerais e temas que serão abordados na revista, bem como a definição de periodicidade.

Está em gestão pelo NAD a oferta de um Curso de Especialização em Educação Superior voltado principalmente aos docentes da IES. O objetivo é oferecer um curso no qual se discute a educação superior em seus múltiplos aspectos teóricos e proponha o conhecimento de metodologias didáticas e estratégias pedagógicas usadas em salas de aula, bem como as ferramentas tecnológicas (EAD, por exemplo) e os vários tipos de avaliação. Com isso, pretende-se qualificar os docentes no exercício de seus afazeres e alimentar o processo contínuo de aprendizado e o estímulo à produção científica.

### 7.3 INFRAESTRUTURA

Para avaliação da “Infraestrutura” e “Atendimento”, a partir de 2019 foi usada a escala NPS (Net Promoter Score) que é um sistema de medição que interpreta a avaliação de uma empresa sob o critério de recomendação dos seus clientes – se eles promoverão a sua marca ou se serão considerados detratores. Assim, os clientes podem ser classificados em:

**1. Promotores:** os promotores são aqueles que deram nota 9 ou 10 na pesquisa. eles com certeza tiveram uma boa experiência com a sua empresa/marca, porque além de indicá-la aos seus amigos, vão defendê-la em diferentes situações.

**2. Neutros:** os clientes que deram nota 7 ou 8 são considerados neutros. eles tiveram uma experiência satisfatória, mas não chegarão a fazer marketing positivo para a sua marca.

**3. Detratores:** os clientes que responderam com uma nota menor ou igual a 6, são considerados detratores. eles são os clientes que vão expor a sua empresa/marca de forma negativa.

A média do item Infraestrutura em 2019 foi 7,61, considerado “Neutro”.

Escala Likert (1 a 5) usada até 2018

ANO	MÉDIA
2018	3,88
2017	4,10
2016	4,03
2015	4,03
2014	3,91
2013	3,98
2012	4,09
2011	4,02
2010	4,17

Para detalhar ainda mais, a avaliação da infraestrutura está dividida por período e por curso.

O quadro abaixo apresenta as médias atribuídas pelos alunos à infraestrutura da IES em 2019:

Administração - Infraestrutura - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 -Biblioteca	8,05	8,5	7,86	6,77	7,80	8,20
2 -Laboratórios de Informática	6,14	7,71	8,9	4	6,69	6,84
3 -Salas de aula	8,09	7,21	8,14	5,08	7,13	7,53
4 -Sanitários	8,05	7,42	7,07	6,08	7,16	7,30
5 -Estacionamento	8,05	6,2	7,54	3,2	6,25	7,17
6 -Pátio	7,82	7,05	6,43	5,08	6,60	7,14
7 -Site da Faculdade	8,18	8,47	7,71	6,46	7,71	8,07
8 - Cantina	8	6,59	8,64	5,85	7,27	7,78
9 -Xerox	7,91	6,72	7,85	7,31	7,45	7,55
10 - RM	8,1	8,17	8,62	6,92	7,95	8,01
11 -Office 365	7,38	7,67	8,25	5,71	7,25	8,05
12 -Internet	6,91	6,84	7,5	3,92	6,29	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	8,41	8,37	9,21	6,69	8,17	8,16
14 -Tecnologia da Informação	8,06	8,53	9	5,9	7,87	7,80
15 -Segurança	7,4	7,39	8,5	4,82	7,03	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	*	*	*	*	*	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>7,77</b>	<b>7,52</b>	<b>8,08</b>	<b>5,59</b>	<b>7,24</b>	<b>7,61</b>

Ciências Contábeis - Infraestrutura - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 -Biblioteca	7,92	7,64	7,33	8,38	7,82	8,20
2 -Laboratórios de Informática	6,75	8,27	8	5,71	7,18	6,84
3 -Salas de aula	8,17	7,18	4	5,59	6,24	7,53
4 -Sanitários	8	7,36	5,42	7,05	6,96	7,30
5 -Estacionamento	8,42	4,56	4,55	5,45	5,75	7,17
6 -Pátio	8,08	6,45	4,33	6,14	6,25	7,14
7 -Site da Faculdade	8	7,73	6,83	7,52	7,52	8,07
8 - Cantina	7,75	8,36	7,25	6,27	7,41	7,78
9 -Xerox	7,67	6,82	7,67	6,55	7,18	7,55
10 - RM	7,42	8,4	7,42	7,64	7,72	8,01
11 -Office 365	8,18	8,78	7,56	7	7,88	8,05
12 -Internet	7,17	7,18	5,92	5,86	6,53	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	8,67	8,09	6,17	8	7,73	8,16
14 -Tecnologia da Informação	8,08	8,25	7,18	7	7,63	7,80
15 -Segurança	8	7,55	5,92	6,15	6,91	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	*	*	*	*	*	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>7,89</b>	<b>7,51</b>	<b>6,37</b>	<b>6,69</b>	<b>7,11</b>	<b>7,61</b>

Direito - Infraestrutura - 2019							
Perguntas	Média por Ano					Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º	5º		
1 -Biblioteca	8,58	8,33	8,08	8,05	5,55	7,72	8,20
2 -Laboratórios de Informática	6,42	7,28	6,92	5,91	4,8	6,27	6,84
3 -Salas de aula	8,38	8,02	7,48	7,21	5,86	7,39	7,53
4 -Sanitários	8,82	8,07	7,75	6,96	5,45	7,41	7,30
5 -Estacionamento	8,35	7,53	6,11	5,8	5,61	6,68	7,17
6 -Pátio	8,35	6,83	5,9	6,95	3,31	6,27	7,14
7 -Site da Faculdade	8,82	7,78	7,43	7,3	5,72	7,41	8,07
8 - Cantina	8,88	7,76	7,23	7,77	5,23	7,37	7,78
9 -Xerox	8,19	8	7,1	7,52	5,27	7,22	7,55
10 - RM	9,07	7,72	7,2	6,76	6	7,35	8,01
11 -Office 365	7,84	7,58	8,3	7,65	5,17	7,31	8,05
12 -Internet	7,44	6,84	6,13	5,91	4,17	6,10	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	9,18	8,17	7,82	8,09	6,3	7,91	8,16
14 -Tecnologia da Informação	7,81	7,66	7,73	6	4,93	6,83	7,80
15 -Segurança	7,5	6,76	6,47	7,23	3,8	6,35	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	*	*	*	*	*	*	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>8,24</b>	<b>7,62</b>	<b>7,18</b>	<b>7,01</b>	<b>5,14</b>	<b>7,04</b>	<b>7,61</b>

Enfermagem - Infraestrutura - 2019							
Perguntas	Média por Ano					Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º	5º		
1 -Biblioteca	8,76	8,9	8,03	9,12	8,73	8,71	8,20
2 -Laboratórios de Informática	8,17	8,3	6,45	7,2	8,05	7,63	6,84
3 -Salas de aula	8,73	7,74	7,8	8,35	7,45	8,01	7,53
4 -Sanitários	7,86	7,1	6,5	8,12	7,77	7,47	7,30
5 -Estacionamento	8,61	7,97	6,8	8,12	8,1	7,92	7,17
6 -Pátio	7,71	7,52	6,97	8,29	7,73	7,64	7,14
7 -Site da Faculdade	8,79	8,65	7,23	7,94	8,23	8,17	8,07
8 - Cantina	8,03	7,97	6,4	7,71	7,77	7,58	7,78
9 -Xerox	8,55	7,84	6,35	8,5	7,64	7,78	7,55
10 - RM	8,67	8,52	6,61	8,65	8,18	8,13	8,01
11 -Office 365	8,85	6,92	5,68	8,83	8,75	7,81	8,05
12 -Internet	8,9	6,07	6,84	6,24	7,59	7,13	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	8,9	8,14	6,81	8,76	8,23	8,17	8,16
14 -Tecnologia da Informação	9,02	7,48	6,3	7,75	8	7,71	7,80
15 -Segurança	7,67	8,24	5,53	8,29	7,86	7,52	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	8,13	*	*	*	*	8,13	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	8,13	7,92	7,08	8	8,14	7,85	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	8,14	8,13	7,19	8	8,14	7,92	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>8,42</b>	<b>7,85</b>	<b>6,74</b>	<b>8,11</b>	<b>8,02</b>	<b>7,85</b>	<b>7,61</b>

História - Infraestrutura - 2019			
Perguntas	Média por Ano	Média Curso	Média IES
	2º		
1 -Biblioteca	8,57	8,57	8,20
2 -Laboratórios de Informática	6,5	6,50	6,84
3 -Salas de aula	9,14	9,14	7,53
4 -Sanitários	7,71	7,71	7,30
5 -Estacionamento	9	9,00	7,17
6 -Pátio	9,33	9,33	7,14
7 -Site da Faculdade	9,43	9,43	8,07
8 - Cantina	9,57	9,57	7,78
9 -Xerox	6,43	6,43	7,55
10 - RM	9,2	9,20	8,01
11 -Office 365	9,17	9,17	8,05
12 -Internet	8,86	8,86	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	9,14	9,14	8,16
14 -Tecnologia da Informação	9	9,00	7,80
15 -Segurança	8,29	8,29	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	*	*	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>8,62</b>	<b>8,62</b>	<b>7,61</b>

Nutrição - Infraestrutura - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 -Biblioteca	9,16	7,26	8,06	9,27	8,44	8,20
2 -Laboratórios de Informática	8,5	5,73	4,44	8,43	6,78	6,84
3 -Salas de aula	7,38	7,21	6,67	8	7,32	7,53
4 -Sanitários	7,76	7,17	7,06	7,13	7,28	7,30
5 -Estacionamento	8,17	7,29	5,83	7,47	7,19	7,17
6 -Pátio	7,52	6,11	6,22	6,6	6,61	7,14
7 -Site da Faculdade	8,76	7,84	7,61	8,87	8,27	8,07
8 - Cantina	6,68	7,11	6,28	8,57	7,16	7,78
9 -Xerox	8,38	8,83	7,67	7,8	8,17	7,55
10 - RM	8,62	8	8,56	8,07	8,31	8,01
11 -Office 365	9,31	8,13	7,14	9,6	8,55	8,05
12 -Internet	7,21	7,05	6,5	8,53	7,32	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	8,25	7,74	8,56	7,47	8,01	8,16
14 -Tecnologia da Informação	8	7,08	7,3	8,69	7,77	7,80
15 -Segurança	7,56	6,79	6,94	7,27	7,14	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	9,19	*	*	9	9,10	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	9	*	6,77	*	7,89	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	5,16	*	8,53	6,85	6,85
<b>Média Total</b>	<b>8,20</b>	<b>7,16</b>	<b>6,98</b>	<b>8,19</b>	<b>7,67</b>	<b>7,61</b>

Psicologia - Infraestrutura - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 -Biblioteca	8,35	7,7	7,71	7,78	7,89	8,20
2 -Laboratórios de Informática	7,88	5,52	7,04	5,82	6,57	6,84
3 -Salas de aula	7,16	6,23	6,22	6,52	6,53	7,53
4 -Sanitários	7,13	5,23	5,86	4,48	5,68	7,30
5 -Estacionamento	8,23	6,67	5,81	6,39	6,78	7,17
6 -Pátio	7,71	5,7	5,75	6,3	6,37	7,14
7 -Site da Faculdade	7,92	7,5	8,06	7,52	7,75	8,07
8 - Cantina	8,27	7,69	6,54	6,81	7,33	7,78
9 -Xerox	7,97	8,37	6,39	7,3	7,51	7,55
10 - RM	7,66	7,24	7,77	6,77	7,36	8,01
11 -Office 365	8,22	8,13	8,05	7,29	7,92	8,05
12 -Internet	8,19	6,9	6,65	6,64	7,10	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	8,55	6,97	7,5	7,32	7,59	8,16
14 -Tecnologia da Informação	7,47	6,21	7,56	7,4	7,16	7,80
15 -Segurança	7,59	6,21	6,94	6,71	6,86	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	8,05	*	*	*	8,05	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>7,90</b>	<b>6,82</b>	<b>6,92</b>	<b>6,74</b>	<b>7,15</b>	<b>7,61</b>

Sistemas de Informação - Infraestrutura - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 -Biblioteca	7,95	9,07	8,77	8,9	8,67	8,20
2 -Laboratórios de Informática	8,04	7,27	5,59	7,42	7,08	6,84
3 -Salas de aula	8,64	8,87	7,53	8,83	8,47	7,53
4 -Sanitários	8,52	8,54	8,35	9,42	8,71	7,30
5 -Estacionamento	8,63	8	6,35	8,18	7,79	7,17
6 -Pátio	8,43	8,08	6,82	8,92	8,06	7,14
7 -Site da Faculdade	8,14	8,73	7,76	8,67	8,33	8,07
8 - Cantina	8,3	8,62	8,35	8,92	8,55	7,78
9 -Xerox	8,38	8,86	8,65	8,83	8,68	7,55
10 - RM	8,7	8,27	7,21	8,08	8,07	8,01
11 -Office 365	8,32	9,07	7,47	9,33	8,55	8,05
12 -Internet	7,48	7,87	6,53	7,58	7,37	7,09
13 -Limpeza e Manutenção	9,39	8,47	7,06	9,5	8,61	8,16
14 -Tecnologia da Informação	9,22	8,2	7,13	9,17	8,43	7,80
15 -Segurança	8,77	8	6,73	8,64	8,04	7,27
16 -Laboratório de Anatomia	*	*	*	*	*	8,43
17 -Laboratório de Biologia Multidisciplinar	*	*	*	*	*	7,89
18 -Laboratório de Saúde I	*	*	*	*	*	7,85
19 -Laboratório de Saúde II	*	*	*	*	*	7,92
20 -Laboratório de Saúde III	*	*	*	*	*	*
21 -Laboratório de Bromatologia	*	*	*	*	*	*
22 -Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	*	*	*	*	*	6,85
<b>Média Total</b>	<b>8,46</b>	<b>8,39</b>	<b>7,35</b>	<b>8,69</b>	<b>8,23</b>	<b>7,61</b>

**7.3.1 INFRAESTRUTURA - COMPARAÇÃO 2018/2019**

ITEM	ANO		STATUS
	2018	2019	
Biblioteca	4,30	8,20	
Laboratórios de Informática	3,67	6,84	
Salas de Aula	3,97	7,53	
Sanitários	3,83	7,30	
Estacionamento	3,57	7,17	
Pátio	3,76	7,14	
Site	3,92	8,07	
Cantina	3,64	7,78	
Xerox	3,91	7,55	
RM	3,83	8,01	
Office 365	--	8,05	
Internet	--	7,09	
Limpeza e Manutenção	--	8,16	
Tecnologia da Informação	--	7,80	
Segurança	--	7,27	
Laboratório de Anatomia	--	8,43	
Laboratório de Biologia Multidisciplinar	--	7,89	
Laboratório de Saúde I	--	7,85	
Laboratório de Saúde II	--	7,92	
Laboratório de Saúde III	--	*	
Laboratório de Bromatologia	--	*	
Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia	--	6,85	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>3,88</b>	<b>7,61</b>	

Seguindo a escala NPS, temos os seguintes dados: Quase a totalidade dos itens avaliados ficaram entre 7 e 8, considerados “neutros”. Laboratórios de Informática (6,84) e Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia (6,85), considerados “detratores”. Nenhum dos itens avaliados superaram a nota 9, considerado “promotores”.

Em 2013, foram entregues quatro novas salas que atendeu de forma adequada as duas grandes turmas de ingressantes dos cursos de Administração e Direito. Os três laboratórios atendem plenamente o Curso de SI, no entanto, outros cursos necessitam de aulas práticas, mas não conseguem agendamento. O projeto de expansão da infraestrutura da IES se faz urgente para atender às novas demandas e acomodar melhor a comunidade acadêmica. Certamente após a conclusão do novo bloco os problemas com cantina, biblioteca, salas de aula tendem a diminuir. Em 2017, a sala dos professores foi ampliada para atender melhor os professores de Tempo Integral/Parcial e as Coordenações de Administração e Ciências Contábeis. Em 2019 foi entregue duas salas de aula tipo auditório com 99 lugares, duas salas com 80 lugares, 3 salas técnicas multimeios e manutenção e novos banheiros todos adaptados para deficientes físicos.

Em 2018, pela primeira vez foram avaliados os seguintes laboratórios: Laboratório de Anatomia, Laboratório de Biologia Multidisciplinar, Laboratório de Saúde I, II e III, Laboratório de Bromatologia e Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia. Somente os cursos que utilizam esses laboratórios que avaliaram.

#### 7.4 QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O atendimento às pessoas é um dos itens mais importantes em uma Avaliação Institucional. O cliente leva muito em consideração a qualidade da empresa pela forma como ele é atendido, recebido, encaminhado, aguardado, enfim, que tenha sua solicitação plenamente satisfeita. O objetivo de qualquer empresa é vender um produto com qualidade, preço justo e com durabilidade, porém com atendimento cordial. Uma instituição educacional tem por obrigação atender bem, com qualidade e educação, já que seu

“produto” é a “venda” da própria educação. Assim, medir a satisfação no atendimento é um indicativo fundamental para verificar se a IES está sendo bem avaliada. O quadro abaixo apresenta um resumo das médias atribuídas a todos os setores da IES.

Também optamos por disponibilizar a avaliação por turma, para facilitar a detecção de eventuais problemas localizados.

O quadro abaixo contém, portanto, a média da turma por curso em comparação com a média geral da IES e a média geral do Curso no ano anterior:

Administração - Atendimento - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 - Dirigentes	8,75	7,75	7,67	3,42	6,90	7,94
2 - Secretaria Geral	8,45	8,17	8,08	5,83	7,63	8,4
3 - Tesouraria	8,24	8,41	9,07	5,92	7,91	8,4
4 - Biblioteca	8,82	8,71	9,43	8,92	8,97	8,94
5 - Recepção	8,55	8,72	9	8,85	8,78	8,72
6 – Recuperação de Crédito	8,08	9,11	7,75	6,14	7,77	8,24
7 – Cantina	8	7,19	9,21	7,38	7,95	8,26
8 – Xeróx	7,73	7,06	8,38	7,69	7,72	7,81
9 – Ouvidoria	8,21	8,6	8,4	4,29	7,38	8
10 – Ajudantes de Pátio	8,5	9,33	9,75	9,46	9,26	9,23
11 – Departamento de Marketing	7,73	9	9	7	8,18	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	8,46	9,57	7,71	5,75	7,87	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	8,93	9,56	7,71	5,2	7,85	8,43
<b>Média Total</b>	<b>8,34</b>	<b>8,55</b>	<b>8,55</b>	<b>6,6</b>	<b>8,01</b>	<b>8,38</b>

Ciências Contábeis - Atendimento - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 - Dirigentes	8	8,1	6,89	6,25	7,31	7,94
2 - Secretaria Geral	8,31	8,73	7,82	8,47	8,33	8,4
3 - Tesouraria	8,38	8,7	7,91	8,25	8,31	8,4
4 - Biblioteca	8,31	8,64	7,33	9,4	8,42	8,94
5 - Recepção	8,31	8,09	7,45	8,55	8,10	8,72
6 – Recuperação de Crédito	8,1	8,13	8,6	7,2	8,01	8,24
7 – Cantina	8,15	7,82	7,67	7,42	7,77	8,26
8 – Xeróx	8,23	6,73	8,17	7,35	7,62	7,81
9 – Ouvidoria	8,2	7,43	8,2	6	7,46	8
10 – Ajudantes de Pátio	8,42	9,09	9,17	9,41	9,02	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,33	8	5,2	5,77	6,83	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	8,11	8,83	8,33	7,83	8,28	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	8,33	8,83	6,75	8,38	8,07	8,43
<b>Média Total</b>	<b>8,24</b>	<b>8,24</b>	<b>7,65</b>	<b>7,71</b>	<b>7,96</b>	<b>8,38</b>

Direito - Atendimento - 2019							
Perguntas	Média por Ano					Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º	5º		
1 - Dirigentes	8,87	8,49	5,19	6,4	3,56	6,50	7,94
2 - Secretaria Geral	8,91	8,4	7,26	7,7	6,97	7,85	8,4
3 - Tesouraria	8,73	8,76	7,33	8,57	8	8,28	8,4
4 - Biblioteca	8,79	9,22	8,95	9,58	8,27	8,96	8,94
5 - Recepção	8,74	8,78	7,98	8,04	8	8,31	8,72
6 – Recuperação de Crédito	7,78	8,31	7,14	7,77	6,82	7,56	8,24
7 – Cantina	8,71	8,41	6,75	7,88	6,33	7,62	8,26
8 – Xerox	8,3	8,09	7,35	7,58	5,93	7,45	7,81
9 – Ouvidoria	7,96	8,03	6,62	6,79	4,64	6,81	8
10 – Ajudantes de Pátio	9,3	8,93	9,08	9,61	8,66	9,12	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,26	8,15	7,52	6,94	3,79	6,93	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	7,88	8,46	8,42	7	8,09	7,97	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	7,83	8,3	7,78	5,88	7,85	7,53	8,43
<b>Média Total</b>	<b>8,47</b>	<b>8,49</b>	<b>7,49</b>	<b>7,67</b>	<b>6,69</b>	<b>7,76</b>	<b>8,38</b>

Enfermagem - Atendimento - 2019							
Perguntas	Média por Ano					Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º	5º		
1 - Dirigentes	8,72	8,08	7,5	8,38	8,24	8,18	7,94
2 - Secretaria Geral	8,72	8,17	7,62	8,53	8,5	8,31	8,4
3 - Tesouraria	8,88	8,41	7,35	8,71	7,81	8,23	8,4
4 - Biblioteca	9,21	9,03	8,32	9,06	8,82	8,89	8,94
5 - Recepção	8,85	8,58	7,68	8,71	8,55	8,47	8,72
6 – Recuperação de Crédito	8,75	7,47	5,65	8	7,21	7,42	8,24
7 – Cantina	8,23	8,16	7,29	8,29	8,23	8,04	8,26
8 – Xeróx	8,55	8,03	6,84	8,69	7,82	7,99	7,81
9 – Ouvidoria	8,63	6,89	5,69	8,63	7,17	7,40	8
10 – Ajudantes de Pátio	9	8,73	8,47	8,87	8,86	8,79	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,67	8,26	7,54	7,92	7,84	8,05	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	8,79	6,81	6,47	8,89	7,54	7,70	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	8,88	6,69	6,84	8,75	7,42	7,72	8,43
<b>Média Total</b>	<b>8,76</b>	<b>7,95</b>	<b>7,17</b>	<b>8,57</b>	<b>8</b>	<b>8,09</b>	<b>8,38</b>

História - Atendimento - 2019			
Perguntas	Média por Ano	Média Curso	Média IES
	2º		
1 - Dirigentes	9,6	9,60	7,94
2 - Secretaria Geral	9,33	9,33	8,4
3 - Tesouraria	9,14	9,14	8,4
4 - Biblioteca	9	9,00	8,94
5 - Recepção	9,43	9,43	8,72
6 – Recuperação de Crédito	9,4	9,40	8,24
7 – Cantina	9,57	9,57	8,26
8 – Xerox	6,86	6,86	7,81
9 – Ouvidoria	9,25	9,25	8
10 – Ajudantes de Pátio	9,5	9,50	9,23
11 – Departamento de Marketing	9,25	9,25	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	9,75	9,75	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	9,67	9,67	8,43
<b>Média Total</b>	<b>9,21</b>	<b>9,21</b>	<b>8,38</b>

Nutrição - Atendimento - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 - Dirigentes	8,65	7,65	7,42	8,64	8,09	7,94
2 - Secretaria Geral	8,68	8,17	8	8,87	8,43	8,4
3 - Tesouraria	7,5	8	8,47	9,2	8,29	8,4
4 - Biblioteca	9,26	7,84	9,39	9,4	8,97	8,94
5 - Recepção	9	8,39	8,75	9,13	8,82	8,72
6 – Recuperação de Crédito	8,8	7,69	8,33	8,4	8,31	8,24
7 – Cantina	7,26	8,37	8,29	9,07	8,25	8,26
8 – Xeróx	8,43	8,53	8,06	8	8,26	7,81
9 – Ouvidoria	7,5	7,58	8,2	9	8,07	8
10 – Ajudantes de Pátio	9,06	8,88	9,33	9,47	9,19	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,36	8,15	8,33	8,93	8,44	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	8,43	7,62	8,17	9,22	8,36	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	8,75	8	9	9,13	8,72	8,43
Média Total	<b>8,44</b>	<b>8,07</b>	<b>8,44</b>	<b>8,96</b>	<b>8,48</b>	<b>8,38</b>

Psicologia - Atendimento - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 - Dirigentes	8,31	8,27	7,96	7,61	8,04	7,94
2 - Secretaria Geral	8,27	8,11	8,31	8,62	8,33	8,4
3 - Tesouraria	8,63	7,9	8,58	8,32	8,36	8,4
4 - Biblioteca	9	9,43	9,25	9,45	9,28	8,94
5 - Recepção	8,49	8,5	8,91	8,82	8,68	8,72
6 – Recuperação de Crédito	8,5	6,45	9,27	8,27	8,12	8,24
7 – Cantina	8,22	8,54	7,03	8,15	7,99	8,26
8 – Xeróx	8,05	8,1	6,36	7,68	7,55	7,81
9 – Ouvidoria	8,65	7,08	8,93	9	8,42	8
10 – Ajudantes de Pátio	9,06	9,81	9,19	9,86	9,48	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,64	7,95	8,46	8,38	8,36	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	8	8,3	9,13	8,67	8,53	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	7,85	8,43	9,4	8,88	8,64	8,43
<b>Média Total</b>	<b>8,44</b>	<b>8,22</b>	<b>8,52</b>	<b>8,59</b>	<b>8,44</b>	<b>8,38</b>

Sistemas de Informação - Atendimento - 2019						
Perguntas	Média por Ano				Média Curso	Média IES
	1º	2º	3º	4º		
1 - Dirigentes	9,44	9,14	7,88	9,2	8,92	7,94
2 - Secretaria Geral	9,55	9,14	8,06	9,08	8,96	8,40
3 - Tesouraria	9,32	8,4	7,88	9,27	8,72	8,40
4 - Biblioteca	8,35	9,53	8,79	9,27	8,99	8,94
5 - Recepção	9,33	9,53	8,63	9,08	9,14	8,72
6 – Recuperação de Crédito	9,53	9,82	8,5	9,56	9,35	8,24
7 – Cantina	9,16	9,2	8,53	8,75	8,91	8,26
8 – Xeróx	8,95	9,29	8,71	9,08	9,01	7,81
9 – Ouvidoria	9,4	9,5	8,5	9,63	9,26	8,00
10 – Ajudantes de Pátio	9,53	9,43	9,29	9,67	9,48	9,23
11 – Departamento de Marketing	8,71	9,54	7,85	9,5	8,90	8,12
12 – Núcleo de Acessibilidade e Inclusão (NAC)	9,46	9,7	8,25	9,75	9,29	8,47
13 – Núcleo de Atendimento ao Estudante (NAE)	9,46	9,55	8,25	9,63	9,22	8,43
Média Total	<b>9,25</b>	<b>9,37</b>	<b>8,39</b>	<b>9,34</b>	<b>9,09</b>	<b>8,38</b>

**7.4.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO - COMPARAÇÃO 2018/2019**

ITEM	ANO		STATUS
	2018	2019	
Dirigentes	--	7,94	
Secretaria Geral	4,32	8,40	
Tesouraria	4,34	8,40	
Biblioteca	4,53	8,94	
Recepção	4,37	8,72	
Recuperação de Crédito	--	8,24	
Cantina	--	8,26	
Xérox	--	7,81	
Ouvidoria	4,04	8,00	
Ajudantes de Pátio	4,66	9,23	
Departamento MKT	4,06	8,12	
NAC	--	8,47	
NAE	--	8,43	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,22</b>	<b>8,38</b>	

Seguindo a escala NPS, temos os seguintes dados: Quase a totalidade dos itens avaliados ficaram entre 7 e 8, considerados “neutros”. Nenhum item ficou abaixo de 6,0, considerado “detratores”. Apenas um item superou a nota 9 (“Ajudantes de Pátio”), considerado “promotores”.

Deve-se reforçar a capacitação e o treinamento do pessoal técnico-administrativo. Pela segunda vez notou-se melhora em todos os itens de um ano para outro. Alguns setores, tais como cantina e xerox, vem melhorando a cada ano, resultado da devolutiva da avaliação pela CPA. No entanto, o aprimoramento do atendimento deve ser constante para que tais índices não venham a oscilar negativamente na próxima avaliação.

## 7.5 COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

Até 2009 (Unidade I) as críticas e sugestões referiam-se à infraestrutura, fato claramente percebido por todos e apontado nas avaliações anteriores. Em 2010, o destaque ficou pela ampla satisfação dos alunos com a Unidade II, mais ampla e confortável. As principais críticas foram: espaço e atendimento do xérox, ausência de quadra poli-esportiva, rede wireless, Internet, rede elétrica das salas de aula com problema. Em geral, muitos elogios para a infraestrutura. Em 2011, repetiram-se as reclamações de atendimento de alguns setores como Secretaria e Tesouraria, embora as notas referentes a estes setores foram maiores do que em 2009. Mas também se repetiram elogios a determinados setores como Coordenação, Professores e Ajudantes de Pátio. O ponto positivo da avaliação 2012 foi o crescimento, mesmo que pequeno, de todos os setores avaliados, sendo a segunda vez que isso ocorre na avaliação do corpo docente. Por outro lado, em 2013, todos os itens tiveram queda na avaliação. Em 2014, sete itens tiveram oscilação positiva, dois mantiveram-se inalterados, e quatro oscilações negativas, porém tais oscilações foram muito pequenas, podendo afirmar que o quadro ficou estável. Em 2015, todos os itens tiveram oscilações positivas na avaliação, exceto o RM. Já em 2016 sete itens tiveram oscilações positivas, seis negativas e um mante-se igual, porém, na média, a nota se manteve igual ao ano anterior. Em 2017, apenas três itens foram avaliados negativamente quanto à qualidade no atendimento; sete oscilaram negativamente e três positivamente no item infraestrutura; quanto ao “Corpo Docente” seis cursos oscilaram positivamente e dois negativamente e “Coordenação” sete oscilaram positivamente e três negativamente. Em 2018, 12 itens tiveram oscilação negativa no item “qualidade no atendimento”, sendo que em “infraestrutura” 10 itens tiveram oscilação negativa. Das coordenações, 5 oscilaram positivamente e 3 negativamente, porém tivemos mudanças nas coordenações de Administração e Psicologia. Em 2019, devido às mudanças de metodologia para “infraestrutura” e “atendimento” e a inclusão e exclusão de itens, passou-se a compreender de forma diferente as potencialidades e fragilidades. Em “infraestrutura” apenas dois itens foram considerados “detratores”: Laboratórios de Informática (6,84) e Laboratório de Técnica Dietética e Gastronomia (6,85). “Atendimento” nenhum item obteve nota inferior a 6,0, porém apenas 1 obteve nota superior a 9,0, tendo a grande maioria considerado “neutro”, ou seja, notas entre 8,0 e 9,0. Das coordenações, 4 oscilaram negativamente, 3 positivamente e manteve-se igual, porém a média geral foi superior em relação à 2018. Corpo Docente obteve 6 cursos com oscilação positiva e 2 negativa, porém a média geral

também foi maior que o ano anterior.

São informações importantes e que foram repassadas às coordenações de curso e ao NAD (Núcleo de Apoio ao Docente). Os coordenadores realizaram reuniões com os professores no início do semestre para trabalhar estas características o que refletirá em ~~qualidade na sala de aulas.~~

## 8 POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

De acordo com as Diretrizes para a Avaliação das IES, os processos avaliativos internos servem como subsídios para o redirecionamento das ações e formulação de políticas tanto para a gestão da própria IES como para as políticas públicas de educação superior.

A partir da identificação dos pontos positivos e negativos identificados na avaliação, políticas institucionais estão sendo definidas para neutralizar os pontos negativos, transformando-os em positivos e para intensificar o investimento nos pontos positivos, maximizando-se o que existe de melhor na IES.

A IES estabelece, a partir dos dados e informações obtidos nas pesquisas, a melhor política para definição dos novos objetivos e políticas de qualidade.

Estratégias, como o estudo comparativo entre instituições congêneres, serão incorporadas às ações. O aprimoramento, o aperfeiçoamento, a troca de experiências com outras instituições estarão permanentemente permeando o processo de reestruturação e aperfeiçoamento da IES. Os resultados vão fundamentar os processos de gestão e os atos de regulação. As adaptações e revisões servirão para corrigir os aspectos negativos, fortalecer e consolidar os aspectos positivos e, ainda, identificar talentos.

Os procedimentos metodológicos de aplicação dos resultados terão a seguinte dinâmica:

- Numa primeira etapa serão trabalhados coletivamente os problemas de baixa complexidade, identificados como sendo do grupo;
- Posteriormente, numa segunda etapa, serão trabalhados individualmente (por setor) os problemas de qualquer nível de complexidade com ações específicas.

São considerados de baixa complexidade problemas relacionados a aspectos coletivos como atendimento dos setores, atendimento a necessidades específicas e pequenos grupos.

Os problemas relacionados à atividade fim, como: os procedimentos metodológicos, didático-pedagógicos, capacitação docente terão tratamentos específicos e serão trabalhados pelos setores responsáveis competentes. As adaptações curriculares, às demandas identificadas, por exemplo, serão gerenciadas pela coordenação de curso e implantadas conjuntamente com o corpo docente, quando for o caso.

O objetivo da próxima Avaliação Institucional é abordar outros aspectos não contemplados nas avaliações anteriores, tais como a opinião dos professores e funcionário quanto ao trabalho de todos os setores da instituição. Assim, a Avaliação Institucional tem um múltiplo aspecto e diversidade de visões, o que trará muito mais informações dos pontos fortes e pontos fracos dos setores que, certamente, ajudará para a análise global de todo o processo e indicará os melhores caminhos para solução dos problemas.

## 9 META AVALIAÇÃO

Considera-se esta avaliação como regular e num processo normal de aprendizagem por parte da Faculdade, os instrumentos estão sendo aprimorados e uma melhor articulação da avaliação nas próximas aplicações naturalmente ocorrerão.

Com isto, pretende-se que a busca permanente de melhoria e as renovações constantes, articuladas com o conjunto de aspectos básicos da concepção da instituição seja construído e consolidado o sistema de autoavaliação institucional da IES.

## 10 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Ao final das análises das avaliações internas, a CPA inicia a tabulação dos questionários e encaminha aos dirigentes, às coordenações de curso e aos diversos setores as informações correspondentes a cada área. Em seguida, inicia-se a confecção do relatório, que é disponibilizado amplamente em via impressa na Biblioteca e na Secretaria, um resumo afixado nos espaços institucionais (mural da Sala dos Professores e mural dos Alunos) e eletronicamente, no site para download. Anualmente, o relatório é postado no site

do E-MEC, até o dia 31 de março. Após a divulgação interna, a CPA realiza reuniões com os representantes discentes, que recebem uma síntese do resultado da autoavaliação, devendo dar o retorno para os demais colegas, em sala. Todo o processo de avaliação interna da comunidade acadêmica é pautado pela adesão voluntária e anônima e o processo segue rígido controle para manter o anonimato dos respondentes e a segurança e o sigilo das informações.

Periodicamente são realizados Grupos Focais com o intuito de estimular a participação dos alunos, fora do período de avaliação. Os resultados são confrontados com os questionários e enviados à Direção Acadêmica e coordenação de cursos para discussão nas reuniões de NDE e Colegiado.

### **10.1 DIFICULDADES E FACILIDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO**

Dentre as principais dificuldades identificamos:

- Pequeno tempo disponível para realização das ações;
- Com vistas a obter um diagnóstico preciso da instituição como um todo, há necessidade de questionários com grande número de perguntas. Isto leva os alunos a reclamarem, comprometendo as respostas dos mesmos;
- Identificou-se como facilidades do processo as ampliações dos prazos e as oficinas e seminários realizadas pela equipe do INEP, bem como uma ampla legislação sobre o tema.

### **10.2 CRÍTICAS E SUGESTÕES PARA MELHORAR O PROCESSO**

A partir das dificuldades encontradas sugerem-se as seguintes ações para melhoria do processo de avaliação:

- Maior proximidade do INEP com as instituições para esclarecimento e norteamiento de cada dimensão e do processo como um todo;
- Propostas de referenciais teóricos que proporcione maior consistência ao processo de avaliação;

- Aplicar os questionários de forma separada, evitando, assim, a grande reclamação por parte dos alunos;
- Migrar os questionários para a internet, de forma que os alunos, professores e funcionários, tenham a possibilidade de avaliar a IES com mais liberdade, tanto de local como de horário;
- Prazos maiores para execução das tarefas para facilitar o processo de avaliação.

De uma forma resumida tem-se:

## 11 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que tais análises e sugestões tenham sido válidas para avaliar as impressões dos alunos da Faculdade Barretos. Como todo instrumento avaliativo, este deve ser continuamente construído e aperfeiçoado, seja incluindo e retirando questões, seja agrupando e reescrevendo outras. Esse deve ser um trabalho coletivo, além de contar com a participação não só da própria CPA, da Direção e dos Coordenadores de Curso, mas de todos os docentes e funcionários, que, juntos, poderão refletir sobre as estratégias pedagógicas e administrativas e colaborar, de forma participativa e democrática, para o aprimoramento dessas estratégias.

Barretos, 12 de Março de 2020.