

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



**AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2010**

## **APRESENTAÇÃO**

Caro Coordenador,

Seguem os resultados da Avaliação Institucional 2010. Foi avaliada a Infra-estrutura, em geral e os seguintes setores, em particular: biblioteca, cantina, laboratórios, salas de aula, site, xérox, sanitários. Também foi avaliada a qualidade no atendimento (Prestação de Serviço) dos seguintes setores: recepção, cantina, xérox, secretaria geral, tesouraria, biblioteca, laboratórios, professores, diretores e ajudantes de pátio. Para melhor visualização, as planilhas estão apresentadas de forma específica para cada setor.

Como em todas as avaliações institucionais, o objetivo foi mensurar e registrar as opiniões com relação a impressão, satisfação ou insatisfação dos alunos da Faculdade Barretos nos mais diversos setores da instituição. Obteve-se, como sempre, uma ampla participação de quase 100% em todas as turmas e cursos, o que comprova o envolvimento do corpo discente 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 o coordenador, juntamente com os docentes que compõem o Núcleo Docente Estruturante, debruçarem-se nos dados e opiniões expostos nos resultados e traçar metas e objetivos para a melhoria qualitativa dos cursos. Essa análise particular, juntamente com o relatório final da CPA, comporá o arcabouço necessário para estabelecer o planejamento estratégico, rever procedimentos, corrigir rumos, apontar fragilidades e potencialidades, além de discutir e transformar práticas administrativas e pedagógicas que visem a melhoria do curso, em particular, e da instituição, em geral.

Atenciosamente,

**Comissão Própria de Auto-avaliação**  
**Faculdade Barretos**

## **RELATÓRIO FINAL DE AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

### **RELATOR**

Prof. Dr. Rodrigo Ruiz Sanches

### **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)**

Prof. Dr. Rodrigo Ruiz Sanches – Coordenador

Profa. Ms. Alethéia Renata de Andrade Furquim Leite – Corpo Docente

Prof. Dr. Olívio Carlos Nascimento Souto – Corpo Técnico Administrativo

Mateus Diogo Morgado – Corpo Técnico Administrativo

Ana Paula Peguim – Sociedade Civil Organizada

Solange de Oliveira Belline – Sociedade Civil Organizada

Carlos Alberto Correa Faitarone – Corpo Discente

Fábio Pereira Mariano – Corpo Discente

## SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO.....	4
2	INTRODUÇÃO.....	4
3	OBJETIVOS DA AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	6
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	7
	4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	8
	4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	8
5	DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO.....	9
	5.1 OBJETIVOS.....	9
	5.2 AÇÕES E RESULTADOS.....	9
6	DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL- SINAES.....	10
	6.1 DIMENSÃO 1 – A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	10
	6.2 DIMENSÃO 2 – A POLÍTICA PARA O ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO.....	11
	6.3 DIMENSÃO 3 – A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO.....	15
	6.4 DIMENSÃO 4 – A COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	17
	6.5 DIMENSÃO 5 – AS POLÍTICAS DE PESSOAL.....	19
	6.6 DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO.....	20
	6.7 DIMENSÃO 7 – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA.....	21
	6.8 DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO.....	22
	6.9 DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO ESTUDANTE.....	24
	6.10 DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	25
7	ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AO CORPO DISCENTE.....	28
	7.1 CORPO DOCENTE.....	28
	7.1.1 ADMINISTRAÇÃO.....	29
	7.1.2 DIREITO.....	30
	7.1.3 ENFERMAGEM.....	31
	7.1.4 HISTÓRIA.....	32
	7.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	33
	7.2 COORDENAÇÃO.....	34
	7.3 INFRA-ESTRUTURA.....	37
	7.3.1 INFRA-ESTRUTURA – COMPARAÇÃO 2009/2010.....	40
	7.3.2 POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES POR SETOR.....	41
	7.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	43
	7.4.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO – COMPARAÇÃO 2009/2010.....	47
	7.5 QUESTÕES ABERTAS.....	48
8	POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	50
9	META-AVALIAÇÃO.....	52
10	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	52
	10.1 DIFICULDADES E FACILIDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO.....	52
	10.2 CRÍTICAS E SUGESTÕES PARA MELHORAR O PROCESSO.....	52
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	54

## 1 IDENTIFICAÇÃO

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

Proposta de auto-avaliação 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 e Sistemas de Informação.

**Localização:** Avenida C-12, nº 1555  
CEP: 14.780-320 – Barretos /SP  
Telefone: (17) 3323 - 8512  
Email: [cpa@unibarretos.com.br](mailto:cpa@unibarretos.com.br)

## 2 INTRODUÇÃO

A auto-avaliação institucional da Faculdade Barretos foi desenvolvida por sua comunidade acadêmica e ocorreu para que sua gestão tivesse maior conhecimento dos aspectos positivos e outros indicados para ações de desenvolvimento da qualidade de sua oferta educacional.

Ocorreu num processo, iniciado por uma proposta de auto-avaliação 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 a análise de todas as estruturas da oferta institucional. As orientações e instrumentos propostos nesta auto-avaliação 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 e 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 três cursos de graduação: Direito, Administração e Sistemas de Informação. Apresenta-se, em sua composição, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) responsável pela elaboração e implantação da auto-avaliação na IES.

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.

### **3 OBJETIVOS DA AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

O objetivo principal da auto-avaliação 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 auto-avaliação 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 que a instituição possa cumprir o 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.

#### **4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Tendo em vista a flexibilidade e a 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 para planejar, organizar, refletir e cuidar do interesse de toda a comunidade pelo processo, com a participação e envolvimento de toda a comunidade acadêmica, com o apoio da alta gestão da IES e com a disponibilização de informações e dados confiáveis.

Desenvolvido 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, 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 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. Os questionários foram disponibilizados nos computadores dos laboratórios de informática onde os alunos tiveram acesso para responder os mesmos. Um programa computacional, especialmente dedicado para a auto-avaliação, automaticamente realiza a tabulação disponibilizando gráficos, tabelas, planilhas, etc.

Quanto às avaliações referentes às dez dimensões do SINAES, as seguintes metodologias foram utilizadas: entrevistas com coordenadores de curso, Diretores da IES, análise documental, entre outros.

#### **4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS**

As técnicas utilizadas foram: análise documental, sessões de trabalho e questionários estruturados aplicados através de um programa computacional específico para a auto-avaliação 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 coordenador da CPA e pelo responsável 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 AUTO-AVALIAÇÃO**

A auto-avaliação institucional foi desenvolvida em duas etapas: a primeira, através da aplicação de questionários ao corpo discente no primeiro semestre de 2009. Os resultados foram tabulados e gerados relatórios parciais que foram encaminhados aos coordenadores de curso. As avaliações individuais de cada docente foram discutidas e analisadas individualmente pelo coordenador de curso e o professor. Posteriormente, no segundo semestre, além da aplicação do questionário aos alunos, foram realizadas reuniões com os diversos setores da IES com vistas a apresentar os resultados da avaliação referente ao primeiro semestre e para avaliar as dimensões do SINAES.

Vale ressaltar que as auto-avaliações realizadas pelos alunos acontecem duas vezes no ano, ou seja, no primeiro e no segundo semestre.

### **5.1 OBJETIVOS**

A auto-avaliação institucional referente ao ano de 2009 procurou atingir aos seguintes objetivos:

- Consolidar o processo de avaliação na IES;
- Ampliar a avaliação, procurando atingir as dez dimensões do SINAES;
- 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.

### **5.2 AÇÕES E RESULTADOS**

Através de 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 à 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.

## **6 DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - SINAES**

A seguir são apresentadas, individualmente, cada uma das dimensões avaliadas acompanhadas da análise de seus resultados, apresentados os pontos fortes, as 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.

### **6.1 DIMENSÃO 1**

#### ***“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 Auto-avaliação Institucional dos anos anteriores;
- Entrevistas com os diversos setores da IES, notadamente, as coordenações de curso.

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.

Em 2010, 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 tem sido assimilado por parte da comunidade acadêmica. O momento de recebimento das comissões externas foi importante para discussão e disseminação das informações e diretrizes do PDI. As notas máximas obtidas pelos cursos de Administração

e Sistemas de Informação, bem como a nota máxima no credenciamento da IES, são demonstrações que o trabalho de divulgação do PDI foi bem realizado.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Os PPC's estão alinhados com o PDI e PPI;</li> <li>Os documentos oficiais estão bem elaborados e reflete a filosofia de ação acadêmica na IES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta visão clara da missão da IES e sua ligação com as diversas ações realizadas na IES.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Geral, Direção Acadêmica, Coordenações de Curso e comunidade acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões e Seminário para discussão do PDI e do PPI, incluindo uma análise crítica destes documentos, de sua relação com a realidade institucional e com o Projeto Pedagógico dos Cursos e da dinâmica de sua construção.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas com o corpo docente sobre o conhecimento do PDI e PPI;</li> </ul>	Primeiro semestre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliar a divulgação dos documentos oficiais da IES: PDI, PPI e Regimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas com o corpo técnico-administrativo sobre o conhecimento do PDI e PPI;</li> </ul>	Primeiro semestre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise do PDI e PPI e comparação com as informações presentes nos PPC's;</li> <li>Entrevistas com os coordenadores de curso para verificar se as ações no curso estão em sintonia com o PDI;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organização e realização de um seminário para apresentação a todos colaboradores da IES o PDI e PPI.</li> </ul>	Segundo semestre

## 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 Auto-avaliação Institucional dos anos anteriores;
- Entrevistas com os diversos setores da IES, notadamente, as coordenações de curso.

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. As matrizes curriculares contemplam o Trabalho de Conclusão de Curso que exige, necessariamente, a realização de pesquisas.

Foi criado o Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação que tem a função de dinamizar a pesquisa na IES e a organização do Programa de Bolsas de Iniciação Científica, que lançou o primeiro edital em agosto de 2010 e já se encontra em pleno desenvolvimento.

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 tem sido aprovados em vários congressos científicos do Brasil e região.

Como forma de fomentar a pesquisa a instituição estimulou a participação dos alunos em eventos científicos do Brasil e região. O estímulo consiste no incentivo em sala de aula, pagamento de inscrição e das despesas de viagem para apresentação dos trabalhos desenvolvidos.

No que tange à pós-graduação foram oferecidos os seguintes cursos:

1. MBA - Gestão Competitiva de Negócios – em andamento;
2. Direito Processual Civil – concluído.

Para 2011 os seguintes cursos estão em fase de divulgação:

1. Direito Ambiental;
2. Direito Processual Civil;
3. MBA – Gestão de Pessoal;
4. Didática do Ensino Superior.

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 culturais:

- Show de talentos na semana cultural de científica do curso de administração;
- Semana Afro;
- Semana do Livro.

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

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• As políticas de ensino, pesquisa e extensão estão sendo aplicadas no âmbito de cada curso de graduação;</li> <li>• A produção científica dos alunos é razoável, dentro das limitações e o perfil dos alunos;</li> <li>• A estratégia de ensino-aprendizagem, conforme o PPI, estabelece a pesquisa como ação dentro de sala de aula. Para garantir esta estratégia os PPC's contemplam: projeto interdisciplinar, trabalho de conclusão de curso, atividades complementares, entre outros;</li> <li>• Uma comissão científica foi criada para estimular, divulgar e incentivar a pesquisa;</li> <li>• Núcleos foram estabelecidos para organizar as ações e ao mesmo tempo dinamizá-las no âmbito dos cursos de graduação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de projetos de extensão à comunidade;</li> <li>• A IES deve promover mais eventos científicos que estimulem a participação do corpo discente e docente na apresentação de trabalhos.</li> <li>• Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação teve uma atuação discreta na promoção de eventos científicos e desenvolvimento de pesquisas.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Geral, Direção Acadêmica, Coordenadores de Cursos, Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social, Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação e Núcleo de Apoio ao Docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A produção científica dos docentes foi solicitada para arquivo e levantamento dos indicadores;</li> <li>• Foi criado o Núcleo de Pesquisa e Pós-Graduação com o objetivo de dinamizar a pesquisa;</li> <li>• O Núcleo de Responsabilidade Social foi ampliado para incorporar a Extensão;</li> <li>• Avaliação da produção acadêmica de cada curso e sua relação com as políticas previstas no PDI e PPI;</li> <li>• Neste documento as políticas de ensino, pesquisa e extensão estão contempladas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar um Congresso de Iniciação Científica e ampliar projetos de extensão à comunidade.</li> </ul>	Primeiro semestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões entre as coordenações, entre os coordenadores e alunos para discussão da produção acadêmica;</li> </ul>	Primeiro Bimestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lançamento do segundo edital para bolsas de iniciação científica financiado pela Faculdade Barretos.</li> </ul>	Abril
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação dos alunos bolsistas e proposta de pesquisa.</li> </ul>	Abril

### 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 Auto-avaliação Institucional dos anos anteriores.
- Entrevistas com os diversos setores da IES.

A Faculdade Barretos tem em sua estrutura o Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social – NRS 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 em 2010:

- Trote Solidário;
- Visitas em Instituições Sociais;
- Campanha de doação de livros;
- Campanha de doação de medula óssea;
- Campanha de doação de alimentos;
- Semana Afro;
- Semana e Feira do Livro;
- Disciplina de Responsabilidade Social e Sustentabilidade existente na matriz curricular do curso de Administração.

As parcerias que a FB 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.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A criação do Núcleo de Responsabilidade Social foi importante passo na concretização da missão da instituição;</li> <li>• Cada vez mais alunos apresentam projetos sociais e o desenvolvem durante o ano, contribuindo, assim, para sua formação humanista e para a comunidade;</li> <li>• As ações sociais foram inseridas como Atividade Complementar em todos os cursos da instituição, tendo um aumento gradativo dessas ações;</li> <li>• As disciplinas “Responsabilidade Social e Sustentabilidade”, “Gestão Ambiental”, “Direito Ambiental”, “Estudos Sociais e Ambientais” e “Sociologia” estão presentes na matriz curricular de todos os cursos e contemplam temas para a discussão e resolução de problemas sociais e ambientais;</li> <li>• Ao fortalecer a responsabilidade social, muitas instituições sociais e empresas estão procurando o NRS com vistas à solicitar informações, propor parcerias e pedir ajuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de alunos envolvidos em projetos sociais ainda é considerado baixo;</li> <li>• Do mesmo modo, verifica-se que a responsabilidade social ainda não faz parte da gestão estratégica das empresas da cidade de Barretos.</li> </ul>



AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centralização das ações sociais pelo Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social;</li> <li>• Reuniões constantes do Núcleo com as coordenações de curso.</li> <li>• Trote Solidário;</li> <li>• Visitas em instituições Sociais;</li> <li>• Campanha de doação de livros;</li> <li>• Campanha de doação de medula óssea;</li> <li>• Campanha de doação de alimentos;</li> <li>• Disciplina de Responsabilidade Social de Sustentabilidade existente na matriz curricular do curso de Administração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões para esclarecimento, acompanhamento e definição das ações já executadas ou em andamento que envolva o tema.</li> </ul>	Abril
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto de Mapeamento do Bairro Cristiano de Carvalho feito em parceria com a Empresa Jr.</li> </ul>	Primeiro Semestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abertura do Cadastro de Voluntários (Alunos e Docentes) no NRS para a definição de projetos sociais.</li> </ul>	Abril
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas com membros da comunidade para o desenvolvimento de projetos de extensão junto a sociedade.</li> </ul>	Ao longo do ano
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Palestras e Cursos sobre temas variados ofertados aos alunos.</li> </ul>	Ao longo do ano
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de projetos de pesquisa em responsabilidade social, por meio de seleção de alunos bolsistas interessados na área.</li> </ul>	Primeiro Semestre

As ações que constam no PDI para esta dimensão estão sendo implementadas pelo Núcleo de Extensão e Responsabilidade Social.

#### 6.4 DIMENSÃO 4

***“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 setor de Marketing da IES;
- Aplicação de questionários para uma amostragem da sociedade.

Durante o ano de 2010, o Departamento de Marketing e Comunicação apresentou propostas de divulgação e de realização de atividades que vão ao encontro desta necessidade da instituição.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>A realização das Semanas Científica e Cultural dos cursos de Administração, Direito e Sistemas de Informação se revelaram importantes para a disseminação da informação com o público interno e externo;</li> <li>A modernização do site da faculdade permitiu o acesso rápido e fácil às informações e comunidades institucionais;</li> <li>O aumento na procura pelos cursos revela o resultado da boa campanha de marketing que tem por finalidade orientar os alunos do Ensino Médio sobre cada curso e promover a inclusão;</li> <li>Setor atuante e totalmente em sintonia com as coordenações dos cursos;</li> <li>Boa percepção dos docentes sobre o fluxo de informação na IES;</li> <li>Boa percepção dos docentes sobre a imagem positiva da IES, veiculada pelos meios de comunicação social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A marca “Faculdade Barretos” ainda necessita ser consolidada na cidade e região;</li> <li>Utilizar as redes sociais disponíveis na Internet: MSN, Orkut, Twitter e outras;</li> <li>Comunicação com a sociedade ainda é restrita à divulgação dos eventos proporcionados pela IES;</li> <li>Utilizar os resultados das avaliações institucionais e o levantamento sócio-econômico para estabelecer estratégias de marketing;</li> <li>Inexistência de sites individuais para cada curso, o que traria maiores possibilidades de divulgação de ações específicas dos cursos.</li> <li>Divulgação dos Cursos de Especialização e MBA, acesso dos interessados e encaminhamento pelo site aos respectivos coordenadores.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Geral, Departamento de Marketing e Coordenações de Curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>As reuniões foram feitas com os responsáveis pelo departamento de marketing da IES para verificar os instrumentos que estão sendo utilizados para divulgação da Faculdade Barretos;</li> <li>Foram feitas diversas pesquisas para avaliar a imagem da IES junto à comunidade externa;</li> <li>Esforços têm sido realizados para consolidar a marca da IES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Palestras sobre mercado de trabalho em escolas públicas de Barretos e região.</li> <li>Acesso às redes sociais e utilizá-las para fortalecimento da marca;</li> </ul>	Primeiro Semestre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização de eventos ao longo do ano com vistas a divulgação da cultural e ao mesmo tempo ampliar a comunicação com a sociedade;</li> <li>Reformulação do Site da FB para aprimorar a comunicação e implantar sites individuais para os cursos.</li> <li>Ampliação da equipe do Departamento de Marketing.</li> <li>Estratégia de visitas junto às escolas e empresas de Barretos.</li> <li>Desenvolvimento de uma ampla pesquisa com os resultados das ações de marketing.</li> <li>Recepção de alunos do EM para divulgação dos cursos e vestibular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgação dos dados referentes à pesquisa da campanha do vestibular e avaliação dos resultados.</li> </ul>	Primeiro Semestre

## 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 Auto-avaliação Institucional dos anos anteriores;
- Reuniões com a Diretoria Administrativa.

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 com implantação 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 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.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Há uma satisfação geral do corpo docente, medido pelo baixo grau de despesa e demissão;</li><li>• Aumento da procura e formação de um banco de currículos, fato que revela boa imagem institucional externa;</li><li>• Auxílio financeiro para docentes e funcionários para realização de cursos e treinamentos;</li><li>• Incentivo financeiro ao corpo docente e funcionários para participação em congressos, seminários e palestras.</li><li>• Boa avaliação interna.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rotatividade de funcionários em alguns setores administrativos, principalmente na Recepção;</li><li>• Deficiências na divulgação de procedimentos de setores como: tesouraria, biblioteca e secretaria.</li><li>• Pouca atuação do NAD (Núcleo de Apoio ao Docente);</li></ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Administrativa e Direção Acadêmica, Núcleo de Apoio ao Docente e CPA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise documental;</li> <li>Treinamento, capacitação e aperfeiçoamento dos funcionários;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformulação do NAD e reorganização de suas funções.</li> </ul>	Primeiro Semestre
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgação dos Planos de Carreira, docente e do pessoal técnico-administrativo;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estímulo à produção científica dos docentes, bem como incentivo à participação em eventos científicos.</li> </ul>	Ao longo do ano
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realização da avaliação institucional com a totalidade de funcionários e docentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reformulação da Avaliação Institucional Docente e Técnico-Administrativo.</li> </ul>	Primeiro Semestre

## 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 Auto-avaliação Institucional dos anos anteriores;
- Reuniões com a Diretoria Administrativa.

De acordo com o Art. 177 do Regimento, 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, Diretoria Geral, Diretoria Acadêmica, Conselho de Curso e 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.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Existência e pleno funcionamento dos órgãos colegiados;</li> <li>Coordenadores de Curso com ampla liberdade para gerir os respectivos cursos;</li> <li>Representatividade discente adequada;</li> <li>Reuniões periódicas do Conselho Superior, Conselho Acadêmico e Colegiado de Cursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sobrecarga de trabalho dos Coordenadores, que necessitam de uma secretária e delegar funções aos demais membros do NDE.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Geral, Direção Acadêmica, Secretaria Geral e Coordenadores de curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treinamento dos Coordenadores de Curso em técnicas de liderança para aprimorar o relacionamento com docentes e discentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estímulo a maior participação dos alunos nos assuntos acadêmicos;</li> </ul>	Ao longo do ano
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas as análises foram realizadas e observa-se que o corpo discente tem participado ativamente das reuniões dos colegiados de curso e dos demais conselhos da IES;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliação do cumprimento dos prazos institucionais e das ações desenvolvidas em função das metas estabelecidas.</li> </ul>	Ao longo do ano
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Também se observa a independência da mantenedora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treinamento para coordenadores e professores do NDE sobre políticas voltadas para resultados, como trabalhar em time, etc.</li> </ul>	Ao longo do ano

## 6.7 DIMENSÃO 7

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

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental;
- Entrevistas com Diretoria Administrativa.

A partir de 2010 a Faculdade Barretos funciona 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>. Em ambas as unidades as instalações atendem, plenamente, às necessidades operacionais e funcionais da estrutura administrativa e acadêmica. A infra-estrutura física da Faculdade 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.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Salas de Aulas amplas e climatizadas;</li> <li>Laboratórios amplos e modernos;</li> <li>Biblioteca com acervo atualizado e em quantidade que atende plenamente o corpo discente;</li> <li>Todos os ambientes da IES são climatizados;</li> <li>Existência de quadra de esportes na Unidade I.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de espaço, principalmente da cantina e do xérox;</li> <li>Dificuldade de estacionamento;</li> <li>Sistema de wireless para atender aos alunos com notebooks;</li> <li>Miniauditório para eventos de pequeno porte ou aula especial de duas turmas;</li> <li>Salas de Aulas estão todas ocupadas.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2010			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Coordenação dos cursos, Bibliotecária, Responsável pelos Laboratórios, Departamento de Informática e Direção Administrativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>As fragilidades apontadas nas últimas avaliações para a infraestrutura foram resolvidas com a nova unidade;</li> <li>Novo portal desenvolvido pelo Setor de Marketing e Comunicação;</li> <li>Edital para contratação de nova empresa para serviços de XEROX.</li> </ul>	Definição de propostas de adequação e/ou expansão da infraestrutura existente.	Primeiro Semestre
		Sistema wireless.	Segundo Semestre
		Estudos para ampliação do estacionamento.	Segundo Semestre
		Ampliação das Salas de Aula.	Ao longo do ano
		Estudo para ampliação da área do Xérox e da Cantina.	Março

## 6.8 DIMENSÃO 8

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

### **Metodologia:**

- Pesquisa documental: Relatório de Auto-avaliação Institucional anteriores e Projeto de Auto-avaliação;
- Entrevistas com os membros da CPA e com os envolvidos nas avaliações, especialmente os coordenadores de curso e funcionários técnico-administrativos;
- Questionário aplicado aos docentes.

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 auto-avaliação, apresentados através de relatórios e gráficos por categoria avaliada servem de subsídios para a Direção Geral, Direção Administrativa, Diretoria Acadêmica e Coordenações de Curso 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 será muito mais completa e complexa, já que serão avaliados por meio de questionários e entrevistas todos os membros: discente, docente, pessoal técnico-administrativo e diretores.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CPA com total liberdade de ação;</li> <li>• Apoio de todos os setores na solicitação de documentos;</li> <li>• Disposição do público interno em responder aos questionamentos da CPA;</li> <li>• Participação total dos alunos na avaliação institucional;</li> <li>• Cobrança dos alunos na resolução de problemas apontados na avaliação institucional;</li> <li>• A cultura de auto-avaliação está consolidada na IES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação ainda necessita ser realizada em uma amplitude maior, procurando atingir toda a IES;</li> <li>• Membros da CPA com dificuldades de atender às reuniões, notadamente, aqueles que representam a comunidade externa;</li> <li>• Maior envolvimento dos docentes no processo de elaboração e divulgação dos relatórios da CPA.</li> </ul>

AÇÕES PARA 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Geral, Direção Acadêmica e CPA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os resultados das auto-avaliações tem sido utilizadas para realinhar as ações institucionais, bem como aquelas específicas para cada curso de graduação;</li> <li>• Manutenção das reuniões com os diversos setores da IES;</li> <li>• Processo de avaliação alcançou todos os membros: discentes, docentes, pessoal técnico administrativo e diretoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação de questionários de auto-avaliação com professores, funcionários e diretores;</li> </ul>	Março
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discussão dos resultados com a comunidade através de seminários.</li> </ul>	Primeiro Semestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reavaliar os questionários aplicados aos alunos.</li> </ul>	Primeiro Semestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reavaliação do software RM que apresentou problemas em sua aplicação</li> </ul>	Março
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliação e nomeação de novos membros da CPA.</li> </ul>	Março

## 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;
- Aplicação dos questionários aos docentes.

É importante informar que foi criado 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 psico-pedagógico, atendimento especializado em Língua Portuguesa, Matemática e Informática, ouvidoria, assistência social 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 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.



POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação de uma equipe multidisciplinar para compor o NAE;</li> <li>Realização das ações propostas pelo NAE, especialmente o Programa de Nivelamento;</li> <li>Funcionamento pleno da ouvidoria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baixa procura para atendimento pedagógico;</li> <li>Disponibilidade de horário para oferecimento dos cursos de nivelamento;</li> <li>Envolvimento do docente no encaminhamento de alunos ao NAE.</li> </ul>

PLANO DE AÇÃO - 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
NAE, Direção Acadêmica, Coordenação dos cursos, Secretaria Acadêmica, Tesouraria, Recepção, Biblioteca, Portaria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniões setoriais foram realizadas com vistas a apresentar os resultados referentes à qualidade do atendimento.</li> <li>Criação do Programa de Acompanhamento de Egressos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise dos resultados da Auto-avaliação, especificamente no item relacionado ao atendimento ao discente.</li> </ul>	Abril
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar pesquisa junto aos egressos.</li> </ul>	Segundo Semestre
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer a atuação do Núcleo de Atendimento ao Estudante, ampliando a divulgação do mesmo.</li> </ul>	Primeiro Semestre

## 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.

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.

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescimento sustentável;</li> <li>• Percepção positiva do público interno e externo;</li> <li>• Gestão administrativa adequada;</li> <li>• A IES conta com planejamento econômico-financeiro com previsão de receitas e despesas;</li> <li>• Apoio à realização de atividades científicas, culturais e sociais;</li> <li>• Há previsão de investimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com a construção da nova unidade a IES passa por um período de racionalização dos recursos financeiros;</li> <li>• Distanciamento do Setor de RH, que, por meio da Tesouraria, deve informar com maior clareza a data do pagamento do salário e da ajuda de custo.</li> </ul>

PLANO DE AÇÃO - 2011			
SETOR RESPONSÁVEL	AÇÕES REALIZADAS	AÇÕES PROPOSTAS	PRAZO
Direção Administrativa, Tesouraria, Direção Geral e Direção Acadêmica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos são constantemente realizados com vistas a garantir a sustentabilidade financeira da IES;</li> <li>• Reuniões com o setor administrativo foram realizadas para análises financeiras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduzir uma política de redução do desperdício uso de matérias-primas recicladas, coleta seletiva do lixo, redução e reuso da água, redução do consumo de energia entre outros.</li> </ul>	Ao longo do ano
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos econômico-financeiros periódicos e anuais com previsão de receitas e despesas.</li> </ul>	Ao longo do ano.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos sobre novas fontes de recursos que não as mensalidades.</li> </ul>	Ao longo de todo o ano.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudos sobre demanda de mercado com vistas à criação de novos cursos.</li> </ul>	Ao longo do ano

A tabela abaixo apresenta o Plano de Ações 2010 referente à infra-estrutura e gestão administrativa e pedagógica proposto no relatório 2009. Foi elaborado a partir das fragilidades detectadas no relatório da CPA e tem por objetivo rever procedimentos e combater as deficiências.

RESUMO DO PLANO DE AÇÕES REALIZADAS EM 2010			
O QUÊ	COMO	QUANDO	STATUS
Dimensão 1	Apresentação e Discussão do PDI e PPC na reunião inaugural do ano letivo.	Fevereiro	OK
Dimensão 2	Lançamento do primeiro edital para bolsas de iniciação científica financiado pela Faculdade Barretos.	Outubro	OK
	Cursos de Extensão.	Ao longo do ano	OK
Dimensão 3	Novas parcerias com Instituições Sociais.	Ao longo do ano	OK
	Nova Ações Sociais e Projetos Sociais.	Ao longo do ano	OK
Dimensão 4	Fortalecimento da marca.	Ao longo do ano	OK
	Reformulação do Site	Primeiro Semestre	OK
Dimensão 5	Treinamento, capacitação e aperfeiçoamento dos funcionários;	Ao longo do ano	OK
Dimensão 6	Estímulo a maior participação dos alunos nos assuntos acadêmicos.	Ao longo do ano	OK
	Cumprimento de prazos	Ao longo do ano	EM ANDAMENTO
Dimensão 7	Definição de propostas de adequação e/ou expansão da infra-estrutura existente.	Ao longo do ano	OK
	Estudos para ampliação do estacionamento.	Ao longo do ano	OK
	Novo portal já esta sendo testado pelo setor de comunicação.	Ao longo do ano	OK
Dimensão 8	Reestruturação dos questionários de auto-avaliação e aplicação questionários de auto-avaliação com professores, funcionários e diretores;	Primeiro e Segundo semestres	OK
Dimensão 9	Política de Acompanhamento dos Egressos Fortalecimento do NAE	Primeiro Semestre	OK
Dimensão 10	Redução do custeio e política de redução do desperdício.	Ao longo do ano	OK
	Estudos sobre novas fontes de recursos que não as mensalidades.	Ao longo do ano	OK
	Estudos sobre demanda de mercado com vistas à criação de novos cursos.	Ao longo do ano	OK

Das metas estabelecidas praticamente todas foram ou estão sendo alcançadas. No entanto, enfrenta-se dificuldades na maior participação dos alunos nos assuntos acadêmicos. Houve uma nova eleição para a composição do DCE, mas a baixa inscrição de chapas juntamente com a baixa participação na votação, denunciam o desinteresse dos alunos na organização e política estudantil.

## **7 ANÁLISE DOS RESULTADOS DOS QUESTIONÁRIOS APLICADOS AO CORPO DISCENTE**

### **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 de toda a infraestrutura física, bem como do atendimento dos diversos setores.

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

A média geral do corpo docente da instituição no primeiro semestre de 2010 foi 4,26 e no segundo semestre foi 4,23. A média geral dos cursos no ano foi a seguinte: Administração (4,30); Direito (4,24), Enfermagem (4,65); História (4,51); Sistemas de Informação (4,16). 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:

A tabela abaixo apresenta uma comparação entre a média geral do curso atribuídas ao corpo docente em 2010 (primeiro e segundo semestres) com a média geral da instituição e a média geral do curso em 2009.

Obs. Frisa-se que o Curso de Enfermagem só teve a avaliação do primeiro período (segundo semestre de 2010), pois a primeira turma ingressou em agosto de 2010 e o

Curso de História contém a avaliação do primeiro e do segundo semestre, pois a primeira turma ingressou em fevereiro de 2010.

**7.1.1 ADMINISTRAÇÃO**

AVALIAÇÃO DOCENTE – ADMINISTRAÇÃO	MÉDIA GERAL CURSO 2010		MÉDIA GERAL IES		MÉDIA GERAL CURSO 2009
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,24	4,18	4,19	4,16	4,09
Pontualidade.	4,34	4,34	4,33	4,29	4,13
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,40	4,34	4,34	4,30	4,22
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,27	4,24	4,22	4,20	4,13
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,34	4,28	4,28	4,26	4,17
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,26	4,27	4,22	4,22	4,14
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,26	4,22	4,22	4,17	4,13
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,34	4,31	4,29	4,24	4,18
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	4,30	4,26	4,24	4,20	4,12
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,29	4,29	4,27	4,27	4,10
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,25	4,25	4,23	4,21	4,10
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,44	4,37	4,38	4,33	4,26
Exerce liderança positiva.	4,30	4,28	4,27	4,24	4,12
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,28	4,27	4,28	4,24	4,12
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,25	4,21	4,22	4,21	4,08
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,25	4,23	4,23	4,21	4,09
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,26	4,24	4,20	4,19	4,13
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,30</b>	<b>4,27</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	<b>4,14</b>

**7.1.2 DIREITO**

AVALIAÇÃO DOCENTE – DIREITO	MÉDIA GERAL CURSO 2010		MÉDIA GERAL IES		MÉDIA GERAL CURSO 2009
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,15	4,11	4,19	4,16	4,12
Pontualidade.	4,33	4,27	4,33	4,29	4,35
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,31	4,27	4,34	4,30	4,31
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,21	4,17	4,22	4,20	4,19
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,27	4,24	4,28	4,26	4,26
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,21	4,17	4,22	4,22	4,15
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,17	4,10	4,22	4,17	4,08
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,27	4,19	4,29	4,24	4,16
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,19	4,14	4,24	4,20	4,11
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,27	4,28	4,27	4,27	4,21
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,23	4,19	4,23	4,21	4,14
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,37	4,33	4,38	4,33	4,35
Exerce liderança positiva.	4,25	4,22	4,27	4,24	4,21
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,26	4,23	4,28	4,24	4,16
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,22	4,21	4,22	4,21	4,15
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,22	4,18	4,23	4,21	4,17
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,19	4,15	4,20	4,19	4,04
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,24</b>	<b>4,20</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	<b>4,19</b>

**7.1.3 ENFERMAGEM**

AVALIAÇÃO DOCENTE – ENFERMAGEM	MÉDIA GERAL CURSO 2010		MÉDIA GERAL IES		MÉDIA GERAL CURSO 2009
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	O curso iniciou as atividades em agosto de 2010.	4,57	4,19	4,16	O curso iniciou as atividades em agosto de 2010.
Pontualidade.		4,68	4,33	4,29	
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.		4,62	4,34	4,30	
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.		4,63	4,22	4,20	
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.		4,67	4,28	4,26	
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.		4,66	4,22	4,22	
É receptivo às sugestões dos alunos.		4,60	4,22	4,17	
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.		4,67	4,29	4,24	
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil		4,59	4,24	4,20	
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.		4,65	4,27	4,27	
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.		4,67	4,23	4,21	
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.		4,70	4,38	4,33	
Exerce liderança positiva.		4,63	4,27	4,24	
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.		4,69	4,28	4,24	
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.		4,67	4,22	4,21	
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.		4,68	4,23	4,21	
Disponibilidade para atendimento extraclasse.		4,66	4,20	4,19	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,71</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>		

**7.1.4 HISTÓRIA**

AVALIAÇÃO DOCENTE – HISTÓRIA	MÉDIA GERAL CURSO 2010		MÉDIA GERAL IES		MÉDIA GERAL CURSO 2009
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,25	4,10	4,19	4,16	O curso iniciou as atividades em fevereiro de 2010.
Pontualidade.	4,47	4,32	4,33	4,29	
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,62	4,37	4,34	4,30	
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,28	3,90	4,22	4,20	
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,49	4,19	4,28	4,26	
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,52	4,01	4,22	4,22	
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,57	4,03	4,22	4,17	
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,59	4,07	4,29	4,24	
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,50	3,99	4,24	4,20	
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,51	4,12	4,27	4,27	
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,46	4,06	4,23	4,21	
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,69	4,38	4,38	4,33	
Exerce liderança positiva.	4,63	4,05	4,27	4,24	
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,55	4,15	4,28	4,24	
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,50	4,14	4,22	4,21	
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,51	4,24	4,23	4,21	
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,27	3,89	4,20	4,19	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,60</b>	<b>4,12</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	



**7.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

AVALIAÇÃO DOCENTE – HISTÓRIA	MÉDIA GERAL CURSO 2010		MÉDIA GERAL IES		MÉDIA GERAL CURSO 2009
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,11	4,03	4,19	4,16	4,06
Pontualidade.	4,23	4,08	4,33	4,29	4,17
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,21	4,13	4,34	4,30	4,17
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,13	4,05	4,22	4,20	4,12
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,13	4,06	4,28	4,26	4,12
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,12	4,06	4,22	4,22	4,11
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,12	4,04	4,22	4,17	4,12
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,16	4,07	4,29	4,24	4,15
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,17	4,05	4,24	4,20	4,12
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,20	4,07	4,27	4,27	4,12
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,13	4,02	4,23	4,21	4,08
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,22	4,10	4,38	4,33	4,18
Exerce liderança positiva.	4,20	4,08	4,27	4,24	4,11
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,17	4,04	4,28	4,24	4,13
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,11	4,02	4,22	4,21	4,06
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,14	4,03	4,23	4,21	4,11
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,12	4,03	4,20	4,19	4,09
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,16</b>	<b>4,06</b>	<b>4,26</b>	<b>4,23</b>	<b>4,12</b>

É importante destacar, pela análise das tabelas, que a avaliação do corpo docente dos cursos de Administração, Direito e Sistemas de Informação tiveram um crescimento da média geral de 2009 para 2010. Todos os quesitos avaliados pelos seus alunos apresentaram um crescimento em comparação com os dados do ano anterior. Os cursos de Enfermagem e História, que passaram pela primeira avaliação, obtiveram notas acima da média da instituição. Ainda não foi possível incluir as notas médias e de cada item atribuídas aos docentes pela turma, pois teria mais clareza por parte do coordenador o grau de satisfação dos alunos e facilitaria sua avaliação da equipe.

A coordenação do curso vem procedendo a uma série de ações, como por exemplo: reuniões com o corpo docente 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, vide o aumento das notas na avaliação realizada em 2009. No entanto, as coordenações de curso deverão adotar novas estratégias para um acompanhamento mais próximo de todos os alunos.

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Corpo docente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso com a instituição;</li> <li>• Bom relacionamento com os alunos;</li> <li>• Pontualidade;</li> <li>• Atualização;</li> <li>• Domínio do conteúdo;</li> <li>• Titulação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento extra-sala;</li> <li>• Preparo e correção das avaliações;</li> <li>• Orientação pedagógica e didática.</li> </ul>

## 7.2 - COORDENAÇÃO

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

A tabela apresenta as médias globais obtidas pelos 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 2009. A nota máxima é 5. Observa-se que a avaliação foi muito boa, demonstrando a qualidade e o compromisso destes agentes.

Coordenador de Curso	2010													Média Geral Curso 2009
	Administração													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO		MÉDIA GERAL IES			
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem		
	4,62	4,57	4,48	4,50	4,11	4,14	4,25	4,18	4,40	4,38	4,50	4,44	4,00	

Coordenador de Curso	2010													Média Geral Curso 2009
	Direito													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO		MÉDIA GERAL IES			
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem		
	4,75	4,70	4,60	4,44	4,71	4,71	4,45	4,37	4,63	4,55	4,50	4,44	4,73	

Coordenador de Curso	2010													Média Geral Curso 2009
	Enfermagem													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO		MÉDIA GERAL IES			
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem		
	-	4,47	-	-	-	-	-	-	-	4,47	4,50	4,44	-	

Coordenador de Curso	2010													Média Geral Curso 2009
	História													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO		MÉDIA GERAL IES			
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem		
	4,80	4,47	-	-	-	-	-	-	4,80	4,47	4,50	4,44	-	

Coordenador de Curso	2010													Média Geral Curso 2009
	Sistemas de Informação													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO		MÉDIA GERAL IES			
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem		
	4,63	4,52	4,08	3,77	4,71	4,48	3,76	4,64	4,35	4,33	4,50	4,44	4,40	

A média geral atribuída aos coordenadores dos cursos da instituição no primeiro semestre de 2010 foi 4,53, e no segundo semestre de 2010 foi 4,44. A média geral dos coordenadores no ano foi: Administração (4,39); Direito (4,59), Enfermagem (4,47); História (4,52); Sistemas de Informação (4,34). O Coordenador 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 muito 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.

Abaixo segue a tabela com o resumo das Potencialidades e Fragilidades da Coordenação:

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<b>Coordenador de curso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso com a instituição;</li> <li>• Bom relacionamento com o corpo docente.</li> <li>• Bom relacionamento com os alunos.</li> <li>• Horário de Atendimento;</li> <li>• Organização dos documentos relativos ao curso, que contribuiu para a excelente avaliação do MEC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentração de funções.</li> <li>• Dificuldade de delegar atividades ao NDE.</li> <li>• Necessidade de uma Secretária para auxiliar nos serviços burocráticos e desafogar a Secretaria Geral.</li> <li>• Maior empenho nas atividades do NAD, órgão responsável pelo auxílio do corpo docentes em atividades relativas ao exercício da profissão.</li> </ul>

Abaixo está reproduzido o Plano de Ações 2010 referente ao Corpo Docente e Coordenação proposto no relatório 2009. Foi elaborado a partir das fragilidades detectadas no relatório da CPA e tem por objetivo rever procedimentos e combater as deficiências.

PLANO DE AÇÕES – 2010			
O QUÊ	COMO	QUANDO	STATUS
Fortalecer atuação do NAD	Ampla divulgação do NAD para o corpo docente e coordenadores de curso.	Ao longo do ano.	EM ANDAMENTO
Eventos	Incentivo ao corpo docente para a produção e apresentação de trabalhos científicos.	Ao longo do ano.	OK
Comunicação com alunos	Ampliar a divulgação da matriz curricular e das diretrizes do PPC a todos os alunos e professores.	Primeiro semestre.	OK
Revista Científica	Idealização de uma revista científica que contribua para a disseminação do conhecimento.	Primeiro semestre.	EM ANDAMENTO
Dedicação dos professores	Aumentar o número de contratos em regime de tempo parcial e integral.	Segundo semestre.	OK
Curso sobre Avaliação da Aprendizagem	Oferecer como curso de extensão a todos os docentes da instituição	Segundo semestre.	INÍCIO EM JULHO
Incentivar a pesquisa científica.	Reunião da Comissão científica da IES com todos os coordenadores e professores.	Junho.	EM ANDAMENTO

Das ações previstas para o ano 2010 em sua maior parte foram ou estão sendo realizadas. Já foi apresentado o modelo de Revista Científica institucional e formou-se uma comissão para discutir as linhas gerais e temas que serão abordados na revista, bem como a definição de periodicidade. O Curso de Direito lançou o primeiro número de sua revista científica (ainda no formato impresso), e está previsto novos números para 2011.

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.

Na tabela abaixo está o Plano de Ações para 2011 produzido a partir dos questionários e reuniões com o corpo discente, docente e técnico-administrativo realizados no primeiro semestre de 2010.

PLANO DE AÇÕES – 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Pós-Graduação	Incentivo financeiro ao corpo docente para a realização do mestrado ou doutorado	<b>Ao longo do ano</b>
Eventos	Incentivo ao corpo docente para a produção e apresentação de trabalhos científicos.	<b>Ao longo do ano</b>
Revista Científica	Idealização de uma revista científica eletrônica para cada curso: Administração, Enfermagem, História e Sistemas de Informação	<b>Primeiro Semestre</b>
Aperfeiçoamento didático-pedagógico e metodológico	Oferecer um curso de Especialização <i>Lato Sensu</i> em Educação Superior a todos os docentes da instituição	<b>Primeiro Semestre</b>

### 7.3 INFRA-ESTRUTURA

Esta avaliação foi a primeira na Unidade II e pode ser detectado, claramente, um aumento da satisfação em praticamente todos os setores. Como toda nova construção, é somente com o uso que se detecta problemas. A Unidade II está se adaptando e procurando aperfeiçoar as salas de aula e demais dependências. A média geral da IES ficou em 4,17, enquanto tal média em 2009 foi de 3,71.

Pela primeira vez, disponibilizamos a avaliação da infra-estrutura por turma. Diferentemente das avaliações do corpo docente e coordenação, esta avaliação foi aplicada somente uma vez, no primeiro semestre de 2010. Entende-se que não há necessidade de avaliar a infra-estrutura duas vezes, já que nos anteriores não observou-se mudanças bruscas de um semestre para outro.

O quadro abaixo apresenta as médias atribuídas pelos alunos à infra-estrutura da IES em comparação com a média geral da IES e a média geral do curso em 2009:

SETORES	ADMINISTRAÇÃO - 2010						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2009
Biblioteca	4,57	4,47	3,95	4,20	4,34	4,33	3,72
Cantina	4,37	4,14	3,62	3,73	4,02	4,07	3,74
Laboratórios	4,48	4,19	3,45	4,00	4,10	4,17	3,82
Salas de Aula	4,64	4,42	4,08	4,37	4,41	4,38	3,37
Site	4,57	4,25	3,68	3,99	4,19	4,05	3,64
Xérox	4,35	3,88	3,17	3,52	3,82	3,80	3,57
Sanitários	4,64	4,49	3,98	4,26	4,39	4,39	3,85

SETORES	DIREITO - 2010							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2009
Biblioteca	4,54	4,34	4,21	4,13	Curso em implantação	4,34	4,33	3,99
Cantina	4,25	3,92	3,75	3,68		4,03	4,07	3,89
Laboratórios	4,43	4,25	3,96	3,96		4,19	4,17	3,98
Salas de Aula	4,58	4,33	4,14	4,25		4,36	4,38	3,82
Site	4,22	3,92	3,46	3,96		3,92	4,05	3,90
Xérox	3,88	3,74	3,25	3,89		3,69	3,80	3,75
Sanitários	4,58	4,35	4,21	4,24		4,38	4,39	3,87

SETORES	ENFERMAGEM - 2010							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2009
Biblioteca	4,36	Curso em implantação				4,36	4,33	O curso teve início em agosto de 2010.
Cantina	4,06					4,06	4,07	
Laboratórios	4,38					4,38	4,17	
Salas de Aula	4,47					4,47	4,38	
Site	4,32					4,32	4,05	
Xérox	3,25					3,25	3,80	
Sanitários	4,26					4,26	4,39	

SETORES	LICENCIATURA EM HISTÓRIA - 2010					
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2009
Biblioteca	4,82	Curso em implantação		4,82	4,33	O curso teve início em fevereiro de 2010.
Cantina	4,65			4,65	4,07	
Laboratórios	4,83			4,83	4,17	
Salas de Aula	4,85			4,85	4,38	
Site	4,31			4,31	4,05	
Xérox	4,07			4,07	3,80	
Sanitários	4,75			4,75	4,39	

SETORES	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - 2010						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2009
<b>Biblioteca</b>	4,46	4,14	4,41	3,89	4,25	4,33	3,93
<b>Cantina</b>	4,37	4,14	4,26	3,89	4,19	4,07	4,02
<b>Laboratórios</b>	4,43	3,99	4,43	4,03	4,25	4,17	3,92
<b>Salas de Aula</b>	4,64	4,13	4,37	4,02	4,31	4,38	3,85
<b>Site</b>	4,04	3,74	4,29	3,60	3,95	4,05	4,04
<b>Xérox</b>	4,05	3,79	3,94	3,73	3,89	3,80	3,70
<b>Sanitários</b>	4,53	4,13	4,49	4,07	4,33	4,39	3,93

### 7.3.1 INFRA-ESTRUTURA - COMPARAÇÃO 2009/2010

ITEM	ANO		STATUS
	2009	2010	
<b>Biblioteca</b>	3,83	4,33	↑
<b>Cantina</b>	3,89	4,07	↑
<b>Laboratórios</b>	3,70	4,17	↑
<b>Salas de Aula</b>	3,77	4,38	↑
<b>Site</b>	3,65	4,05	↑
<b>Xérox</b>	3,44	3,80	↑
<b>Sanitários</b>	3,70	4,39	↑
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>3,71</b>	<b>4,17</b>	<b>↑</b>

O ponto preocupante é o Xérox, que continua com avaliação abaixo da média dos outros itens avaliados, todos com média superior a 4,0. Em 2009, o Xérox teve média de 3,44, enquanto que em 2010 foi 3,82, um aumento de 0,38. Os demais itens avaliados também tiveram aumento significativo: Biblioteca (0,50), Laboratórios (0,47), Salas de Aula (0,60), Site (0,50) e Sanitário (0,69). A cantina teve um leve aumento de 0,18. Certamente o



resultado positivo desta avaliação revela a total satisfação do corpo discente com a nova infra-estrutura da IES.

### 7.3.2 POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES POR SETOR

A tabela que segue apresenta, por setor, as “potencialidades” e “fragilidades” detectadas pela avaliação institucional e comprovadas pela observação da CPA.

#### BIBLIOTECA

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Biblioteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acervo amplo e atualizado;</li> <li>Periódicos e revistas em número suficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de computadores reduzidos.</li> <li>Espaço físico com restrições para aumento do acervo;</li> <li>Ausência de Sala de Catalogação.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Melhorar o atendimento.	Treinamento dos novos funcionários e estagiários.	<b>Primeiro semestre.</b>
Aprimorar a gestão da biblioteca.	Solicitar ao setor de Tecnologia da Informação a emissão de relatórios: número de consultas por curso, alunos em atraso, etc.;	<b>Primeiro semestre.</b>
Aquisição e atualização.	Solicitar aos coordenadores de curso a atualização das bibliografias e indicação de obras inéditas.	<b>Sempre no início de cada semestre.</b>

#### SANITÁRIOS

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Banheiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iluminação;</li> <li>Ventilação;</li> <li>Limpeza;</li> <li>Adaptações para pessoas com necessidades especiais;</li> <li>Número suficiente para atendimento da demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material disponível.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES – 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Reposição de material	Aumentar os horários para a reposição dos materiais do banheiro.	<b>Primeiro semestre.</b>
Fumantes	Informar os alunos da proibição de fumar dentro dessas dependências.	<b>Primeiro semestre.</b>

## CANTINA

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<b>Cantina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualidade dos alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tamanho da fila do caixa;</li> <li>Preço dos salgados;</li> <li>Ausência de uma placa indicando os preços.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2010		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Fixação de tabela de preços.	Solicitar aos responsáveis para a aquisição e fixação de uma placa com os preços dos salgados e refrigerantes.	<b>Primeiro semestre.</b>
Revisão dos preços.	Solicitar a revisão dos preços de todos os produtos.	<b>Primeiro semestre.</b>
Fila no caixa	Solicitar aos responsáveis aumento no número de funcionários para atendimento do caixa nos horários de pico.	<b>Primeiro semestre.</b>

## LABORATÓRIOS

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<b>Laboratórios de Informática</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliário;</li> <li>Ventilação;</li> <li>Iluminação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número insuficiente de computadores;</li> <li>Acesso à Internet.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Melhorar a qualidade dos computadores.	Revisão e aquisição de peças para melhorar o desempenho dos computadores que necessitarem de atualização.	<b>Primeiro semestre</b>
Segurança.	Instalação de câmeras de segurança no Laboratório da Sala 1.	<b>Primeiro semestre</b>
Funcionamento.	Solicitar aos professores que desliguem as máquinas e apaguem a luz antes de saírem da sala.	<b>Primeiro semestre</b>

## SALAS DE AULA

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<b>Salas de Aula</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tamanho das salas;</li> <li>Climatização;</li> <li>Iluminação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recursos multimeios;</li> <li>Número reduzido de tomadas.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
<b>Aumentar o número de equipamentos de multimeios.</b>	Aquisição de projetores de multimídia e respectivos computadores.	<b>Primeiro semestre.</b>

## SITE DA FACULDADE

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Site	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possui informações importantes sobre os cursos e a IES.</li> <li>• Permite o acesso ao sistema acadêmico – RM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistência de um site específico para cada curso;</li> <li>• Necessidade de atualizar os eventos realizados na IES.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Páginas individuais para cada curso de graduação	Elaboração e uma nova página para cada curso; Reuniões com os coordenadores de curso para disponibilizarem as informações necessárias e, posteriormente, manterem o site atualizado.	Primeiro semestre.

## XÉROX

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Xérox	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de um setor de reprografia dentro da instituição;</li> <li>• Qualidade das cópias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Localização;</li> <li>• Horário de funcionamento;</li> <li>• Preço das cópias;</li> <li>• Fila para atendimento;</li> <li>• Serviço não informatizado.</li> </ul>

PLANO DE AÇÕES - 2011		
O QUÊ	COMO	QUANDO
Horário de funcionamento	Uma nova licitação será aberta para contratação do serviço de Xerox que venha a atender um padrão de qualidade adequado à IES.	Primeiro semestre.
Plataforma RM	Incentivar os professores para disponibilizarem os materiais de aulas no ambiente do aluno.	Imediato.
Informatização	Oferta de material digitalizado e instalação de pontos de auto-atendimento distribuídos por todo o campus.	Primeiro semestre.

## 7.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O atendimento às pessoas é um dos itens mais importantes em uma Avaliação Institucional. O consumidor leva muito em consideração a qualidade da empresa pela forma como ele é atendido, recebido, encaminhado, aguardado, enfim, que tenha sua informação satisfeita. O objetivo de qualquer empresa é vender um produto com qualidade, preço justo e durabilidade, mas 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 em 2009:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2010 Administração						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL CURSO 2009
Recepção	4,45	4,02	3,91	3,90	4,12	4,08	3,73
Cantina	4,35	3,87	3,68	3,84	3,98	4,00	3,85
Xérox	3,86	3,68	3,00	3,31	3,55	3,55	3,32
Secretaria Geral	4,26	3,87	3,74	3,62	3,92	3,93	3,53
Tesouraria	4,55	4,13	3,98	4,12	4,16	4,16	3,63
Biblioteca	4,53	4,24	3,96	4,16	4,26	4,33	4,18
Laboratórios	4,39	3,85	2,54	3,61	3,70	3,78	3,37
Professores	4,68	4,40	4,09	4,26	4,40	4,38	4,11
Diretores	4,51	4,23	3,85	4,07	4,21	4,25	3,84
Ajudantes de Pátio	4,76	4,62	4,55	4,72	4,67	4,64	4,58
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,43</b>	<b>4,09</b>	<b>3,73</b>	<b>3,96</b>	<b>4,10</b>	<b>4,11</b>	<b>3,88</b>

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2010 Direito							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL CURSO 2009
Recepção	4,33	3,91	3,85	4,11	Curso em implantação	4,08	4,08	3,86
Cantina	4,27	3,82	3,60	4,00		3,96	4,00	3,91
Xérox	3,31	3,30	3,25	3,70		3,37	3,55	3,01
Secretaria Geral	4,14	3,98	3,50	3,89		3,90	3,93	3,70
Tesouraria	4,38	4,11	3,87	4,05		4,14	4,16	3,85
Biblioteca	4,61	4,54	4,21	4,32		4,45	4,33	4,35
Laboratórios	4,11	3,94	3,67	3,79		3,89	3,78	3,70
Professores	4,70	4,35	4,04	4,33		4,39	4,38	4,39
Diretores	4,59	4,26	4,09	4,44		4,37	4,25	4,35
Ajudantes de Pátio	4,77	4,67	4,48	4,62		4,65	4,64	4,61
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,32</b>	<b>4,09</b>	<b>3,86</b>	<b>4,12</b>		<b>4,12</b>	<b>4,11</b>	<b>3,88</b>

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2010 Enfermagem							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL CURSO 2009
Recepção	4,32	Curso em implantação.				4,32	4,08	Curso teve início em agosto de 2010.
Cantina	4,23					4,23	4,00	
Xérox	2,65					2,65	3,55	
Secretaria Geral	3,90					3,90	3,93	
Tesouraria	3,50					3,50	4,16	
Biblioteca	4,68					4,68	4,33	
Laboratórios	3,87					3,87	3,78	
Professores	4,52					4,52	4,38	
Diretores	4,33					4,33	4,25	
Ajudantes de Pátio	4,81					4,81	4,64	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,08</b>					<b>4,08</b>	<b>4,11</b>	

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2010 Licenciatura em História						
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL CURSO 2009	
Recepção	4,35	Curso em implantação			4,35	4,08	Curso teve início em fevereiro de 2010.
Cantina	4,11				4,11	4,00	
Xérox	4,00				4,00	3,55	
Secretaria Geral	4,04				4,04	3,93	
Tesouraria	4,09				4,09	4,16	
Biblioteca	4,30				4,30	4,33	
Laboratórios	3,45				3,45	3,78	
Professores	4,71				4,71	4,38	
Diretores	4,46				4,46	4,25	
Ajudantes de Pátio	4,85				4,85	4,64	
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,24</b>				<b>4,24</b>	<b>4,11</b>	

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	2010 Sistemas de informação						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL	MÉDIA GERAL IES	MÉDIA GERAL CURSO 2009
Recepção	4,07	4,07	3,97	3,67	3,96	4,08	3,87
Cantina	4,17	4,19	4,14	3,75	4,08	4,00	3,85
Xérox	3,77	3,96	3,81	3,67	3,80	3,55	3,60
Secretaria Geral	4,07	3,96	4,00	3,79	3,97	3,93	3,74
Tesouraria	4,17	4,00	4,17	3,83	4,06	4,16	3,79
Biblioteca	4,45	4,22	4,31	4,00	4,26	4,33	4,09
Laboratórios	4,10	3,33	4,08	3,54	3,80	3,78	3,70
Professores	4,47	4,19	4,33	3,88	4,24	4,38	4,15
Diretores	4,28	3,92	4,22	3,88	4,10	4,25	3,84
Ajudantes de Pátio	4,60	4,41	4,64	4,33	4,51	4,64	4,35
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>4,21</b>	<b>4,03</b>	<b>4,17</b>	<b>3,83</b>	<b>4,08</b>	<b>4,11</b>	<b>3,88</b>

Veja abaixo um quadro contendo as “potencialidades” e “fragilidades” da prestação de serviço:

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
Recepção Cantina Xérox Secretaria Geral Tesouraria Biblioteca Laboratórios Professores Diretores Ajudantes de Pátio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajudantes de pátio;</li> <li>Professores;</li> <li>Diretores;</li> <li>Tesouraria</li> <li>Biblioteca</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Xérox</li> <li>Secretaria Geral</li> <li>Laboratórios</li> </ul>

### 7.4.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO - COMPARAÇÃO 2009/2010

ITEM	ANO		STATUS
	2009	2010	
Recepção	3,75	4,08	↑
Cantina	3,95	4,00	↑
Xerox	3,31	3,55	↑
Secretaria Geral	3,62	3,93	↑
Tesouraria	3,75	4,16	↑
Biblioteca	3,94	4,33	↑
Laboratórios	3,72	3,78	↑
Professores	4,21	4,38	↑
Diretoria	3,99	4,25	↑
Ajudantes de Pátio	4,49	4,64	↑
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>3,88</b>	<b>4,11</b>	<b>↑</b>

Embora as médias sejam superiores a 3, observa-se que há alguns setores em que os alunos estão insatisfeitos pela forma de tratamento e atendimento. A média geral da IES em 2010 foi de 4,11, superior ao alcançado em 2009 – 3,88. Os cursos de Administração, Direito e Sistemas de Informação tiveram notas superiores a 4,0, igualmente os cursos de Enfermagem e História, pela primeira vez avaliados. Todos os itens tiveram notas superiores em 2010 em relação à avaliação de 2009. O crescimento de avaliação de cada setor foi: Recepção (9%); Cantina (1,3%); Xerox (7,3%); Secretaria Geral (8,6%); Tesouraria (10,7%); Biblioteca (9,9%); Laboratórios (1,6%); Professores (4%); Diretoria (6%) e Ajudantes de Pátio (3,34%).

Isso demonstra que o esforço na capacitação e treinamento do pessoal técnico-administrativo está surtindo efeito, pois há uma clara satisfação dos alunos.

Segue abaixo o Plano de Ações para 2011:

<b>PLANO DE AÇÕES – 2011</b>		
<b>O QUÊ</b>	<b>COMO</b>	<b>QUANDO</b>
<b>Melhorar o atendimento</b>	Treinamento de atendimento ao cliente.	<b>Primeiro semestre</b>
<b>Recepção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniforme – boa apresentação;</li> <li>• Fornecer todas as informações referentes à IES;</li> <li>• Apresentação de todos os funcionários e docentes.</li> </ul>	<b>Primeiro semestre</b>
<b>Secretaria Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar atendimento aos professores através de funcionário específico;</li> <li>• Implantar o sistema de protocolo informatizado para os requerimentos.</li> </ul>	<b>Primeiro semestre</b>
<b>Tesouraria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação dos alunos quanto às formas de pagamento.</li> <li>• Atendimento em reservado dos docentes e alunos em negociação de dívidas.</li> </ul>	<b>Ao longo do ano</b>

No primeiro semestre de 2010 houve dois treinamentos de atendimento ao cliente, com participação maciça de todo o pessoal técnico-administrativo. A recepção melhorou seu atendimento, mas ainda não foi implantado um uniforme específico. A Secretaria Geral continua com a mesma estrutura. Ainda não foi disponibilizado um funcionário para atendimento da coordenação de cursos e dos professores.

## **7.5 QUESTÕES ABERTAS**

Até 2009 as críticas e sugestões referiam-se à infra-estrutura, fato claramente percebido por todos e retratado nas avaliações anteriores. O destaque desta vez 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 infra-estrutura. Aqui, repetiram-se as reclamações de atendimento de alguns setores, tais como Recepção, 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.

Mais uma vez foi encaminhado ofício à Diretoria Acadêmica solicitando informações e pareceres técnicos sobre a rede wireless e a instalação da Internet na Unidade II.



Foi solicitado aos alunos que expressassem opiniões sobre as qualidades de um bom professor. A lista é apresentada a seguir:

RELACIONAMENTO	PROFISSIONALISMO	COMUNICAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ amigo</li> <li>▪ atenção</li> <li>▪ boa vontade</li> <li>▪ educação</li> <li>▪ humildade</li> <li>▪ bom relacionamento com alunos</li> <li>▪ calmo</li> <li>▪ companheiro</li> <li>▪ falar e ouvir</li> <li>▪ gentil</li> <li>▪ compreensivo</li> <li>▪ dedicação</li> <li>▪ Diálogo</li> <li>▪ orientador</li> <li>▪ receptividade</li> <li>▪ transparência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pontualidade</li> <li>▪ responsabilidade</li> <li>▪ didática</li> <li>▪ autoridade</li> <li>▪ atualizado</li> <li>▪ centrado</li> <li>▪ profissional</li> <li>▪ respeito</li> <li>▪ dinâmica</li> <li>▪ conhecimento</li> <li>▪ dar exemplos</li> <li>▪ desempenho</li> <li>▪ dialética</li> <li>▪ disciplinado</li> <li>▪ ética profissional</li> <li>▪ gostar do que faz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ falar bem sobre a matéria</li> <li>▪ boa dicção</li> <li>▪ letra legível</li> <li>▪ boa comunicação</li> <li>▪ estimular o aluno</li> <li>▪ clareza</li> <li>▪ linguagem que os alunos compreendem</li> <li>▪ coerente</li> <li>▪ capacidade de prender atenção do aluno</li> <li>▪ interatividade com alunos</li> </ul>

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.

Também foi solicitado aos alunos que expressassem livremente a expectativa que possuíam em relação ao curso, obtendo-se as seguintes respostas para os alunos do curso de Sistemas de Informação:

- Auto-conhecimento;
- Poder trabalhar na área;
- Ser um bom profissional;
- Experiência para o mercado de trabalho;
- Obter sucesso profissional;
- Especialização na área.

Finalmente, os alunos foram estimulados a se expressarem com relação a sugestões de melhoria, obtendo-se as seguintes informações, por exemplo, para o curso de Sistemas de Informação:

1. Aulas de inglês empresarial
2. Aulas de oratória
3. Melhorar os professores
4. Colocar mesas e cadeiras na cantina p/ lanche
5. Melhorar os preços da cantina
6. Melhorar o atendimento dos monitores do laboratório de informática
7. Divulgar mais o nome da faculdade
8. Melhorar o xérox, pois a fila é enorme
9. Aumentar o prazo de entrega dos trabalhos
10. Aulas de informática
11. Melhorar o atendimento na secretaria
12. Melhorar a internet
13. Fazer mais palestras
14. Diminuir o número de trabalhos
15. Melhorar as notícias do que acontece na faculdade
16. Aumentar o espaço de estudo na biblioteca

## **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 passando 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.

Serão 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 será abordar outros aspectos não contemplados nas avaliações anteriores, tais como a opinião dos professores e funcionários quanto ao trabalho de todos os setores da instituição. Assim, a Avaliação Institucional terá 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 auto-avaliação institucional da IES.

## **10 DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS**

A divulgação dos resultados ocorrerá através de seminários, de reuniões, de documentos informativos impressos ou eletrônicos e outros e servirá para tornar públicas as oportunidades para ações de transformações vindas do processo avaliativo.

### **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 norteamento 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:

ITEM	POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES	PLANO DE AÇÕES
<b>Entrevistas com os diversos setores</b>	Interesse e disponibilidade dos responsáveis por cada setor em atender a CPA.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidade de um instrumento de avaliação formal para que as entrevistas sejam conduzidas com objetividade;</li> <li>• Inexistência de um questionário para apurar as necessidades imediatas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de novos instrumentos para acompanhar as reuniões com os setores;</li> <li>• Elaboração de um questionário para os diversos setores.</li> </ul>
<b>Questionários para os alunos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existência de um programa computacional que permite a tabulação e geração de gráficos;</li> <li>• Comprometimento dos alunos quando da realização das avaliações.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidade de ir aos laboratórios de informática para responder os questionários;</li> <li>• Número excessivo de perguntas o que leva ao cansaço e insatisfação por parte dos alunos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilizar os questionários na internet tanto para alunos como para os docentes;</li> <li>• Revisão de todos os questionários para que o número de questões seja adequado.</li> </ul>
<b>Questionários para docentes de técnico-administrativos</b>	A CPA encontra-se trabalhando nestes questionários e já foi aplicada a primeira versão ao corpo docente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistência dos questionários para os funcionários;</li> </ul>	Promover reuniões com todos os membros da CPA e responsáveis pelos setores administrativos para contribuírem com a elaboração dos questionários.
<b>Divulgação dos resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A divulgação é realizada para as direções, coordenações e chefes de setores;</li> <li>• Disponibilização na internet;</li> <li>• Professores recebem as avaliações individuais através das coordenações de curso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alguns funcionários não tiveram acesso aos resultados;</li> <li>• O corpo docente desconhece alguns itens referentes a infra-estrutura e atendimento.</li> </ul>	Organização e realização de um seminário para apresentação dos resultados a todos os funcionários.
<b>Benchmarking</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As comparações somente existem com as avaliações realizadas nos anos anteriores, pela própria IES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inexistência de indicadores de qualidade para que a IES possa estabelecer metas.</li> </ul>	Comunicação com outras instituições para obter informações e estabelecer indicadores de qualidade.

## **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, 25 de Março de 2011.