

FACULDADE BARRETOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA



AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2011

APRESENTAÇÃO

Caro membro da Comunidade Acadêmica,

Seguem os resultados da Avaliação Institucional 2011. Foi avaliada a Infra-estrutura, em geral, e os seguintes setores, em particular: biblioteca, cantina, laboratórios, salas de aula, site, xérox e sanitários. Também foi avaliada a qualidade no atendimento (Prestação de Serviço) dos seguintes setores: recepção, cantina, xérox, secretaria geral, tesouraria, biblioteca, laboratórios, professores, coordenadores, 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 à impressão, satisfação ou insatisfação dos alunos da Faculdade Barretos nos mais diversos setores da instituição. A inovação para este ano foi a inclusão da Avaliação Institucional feita pelo Corpo Docente e pelo pessoal Técnico-Administrativo, tendo alcançado a totalidade dos funcionários da instituição. No caso do Corpo Docente, obteve-se, como sempre, uma ampla participação de quase 100% em todas as turmas e cursos, o que comprova o envolvimento dos alunos com o processo avaliativo e a certeza da consolidação da avaliação compreendida como um processo de autoconhecimento e um instrumento de melhoria das demandas, sejam pedagógicas, sejam administrativas.

A partir de agora, é importante o Coordenador, juntamente com os docentes que compõem o Núcleo Docente Estruturante (NDE), e os chefes de setores, debruçarem-se nos dados e opiniões expostos nos resultados e traçarem metas e objetivos para a melhoria qualitativa do curso e da instituição como um todo. O relatório final da CPA comporá o arcabouço necessário para estabelecer nosso planejamento estratégico, rever procedimentos, corrigir rumos, apontar fragilidades e potencialidades, além de discutir e transformar práticas administrativas e pedagógicas que visem a melhoria 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 – Presidente da CPA

MEMBROS DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

Rodrigo Ruiz Sanches – Presidente

Mateus Diogo Morgado – Ouvidor

Jacqueline Novoletti da Silva - Bibliotecária

André de Carvalho Ministro – Docente

André Luis Zanon – Docente

Amanda Nogueira Lopes – Discente

Monique Leal Cestari – Discente

Solange de Oliveira Bellini - Comunidade

Olívio Carlos Nascimento Souto - Comunidade

SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO.....	5
2	INTRODUÇÃO.....	5
3	OBJETIVOS DA AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	6
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	7
	4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	8
	4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	9
5	DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO.....	9
	5.1 AÇÕES E RESULTADOS.....	10
6	ANÁLISE DA AVALIAÇÃO APLICADA AO CORPO DISCENTE.....	10
	6.1 CORPO DOCENTE.....	10
	6.1.1 ADMINISTRAÇÃO.....	12
	6.1.2 DIREITO.....	14
	6.1.3 ENFERMAGEM.....	16
	6.1.4 HISTÓRIA.....	18
	6.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	20
	6.2 COORDENAÇÃO.....	22
	6.3 INFRA-ESTRUTURA.....	24
	6.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	27
	6.5 COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	30
7	POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	31
8	META-AVALIAÇÃO.....	32
9	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	33
10	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33

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, Ciências Contábeis e Sistemas de Informação.

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

2 INTRODUÇÃO

A Auto-Avaliação Institucional da Faculdade Barretos foi desenvolvida por sua comunidade acadêmica e visa o aprimoramento de sua gestão e para o maior conhecimento dos aspectos positivos e outros indicadores para ações de desenvolvimento da qualidade de sua oferta educacional.

Ocorreu num processo que foi 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 seis cursos de graduação: Administração, Direito, Ciências Contábeis, Enfermagem, História 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 venha 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.
- Consolidar o processo de avaliação na IES;
- Fortalecer a CPA como instrumento de apoio à gestão da IES e dos cursos;
- Através das reuniões setoriais, apresentar ao corpo técnico-administrativo os resultados das avaliações institucionais.

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

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.

A avaliação aplicada ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo contém questões objetivas que procuram buscar informações a cerca de Informações Pessoais, Clima Organizacional e das dez dimensões do SINAES, além de uma auto-avaliação. Foram avaliados setores de maneira geral e em certos casos o funcionário individualmente. Foi usado para estas avaliações o Google Docs, sistema que permite responder a um questionário previamente cadastrado, mantendo o sigilo, e facilitando a tabulação e geração de gráficos e tabelas, além de informar o controle de acesso. Assim, os funcionários puderam responder a avaliação em qualquer computador com Internet, de forma tranquila e com segurança e de forma sigilosa.

4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

As técnicas utilizadas foram: análise documental, grupo focal e questionários estruturados aplicados através de um programa computacional específico para a auto-avaliação

institucional e o Google Docs. A avaliação abriu espaço para sugestões e avaliações espontâneas em todos os instrumentos de avaliação utilizados.

4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DOS DADOS

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

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

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

5 DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO

A auto-avaliação institucional foi desenvolvida em duas etapas: a primeira, através da aplicação de questionários ao corpo discente, nos últimos dois semestres do corrido ano. Os resultados foram tabulados e gerados relatórios parciais que foram encaminhados aos coordenadores de curso e chefes de setor. As avaliações individuais de cada docente foram discutidas e analisadas individualmente pelo coordenador de curso e o professor, bem como a avaliação específica do pessoal técnico-administrativo. Além da aplicação do questionário à comunidade acadêmica, foram realizadas reuniões com os diversos setores da IES com vistas a ouvir opiniões a cerca dos processos acadêmicos e administrativos da IES.

Vale ressaltar que a auto-avaliação realizada pelos alunos ocorrem duas vezes no ano, sempre entre a NB1 e a NB2 dos respectivos semestres. A avaliação do corpo docente e técnico-administrativo são realizadas apenas uma vez ao ano.

5.1 AÇÕES E RESULTADOS

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

Inicialmente, apresentam-se os resultados das análises dos documentos oficiais da IES (PDI, PPC e Regimento) realizadas pela CPA, bem como por meio de entrevistas com os responsáveis pelos diversos setores da instituição. O objetivo foi avaliar as diversas dimensões estabelecidas pela Lei Nº 10.861 de 14 de abril de 2004.

Após a tabulação dos dados, são elaborados gráficos e tabelas detalhadas sobre cada item avaliado por cada membro da comunidade acadêmica. Tais dados são comparados com o ano anterior e é elaborado uma tabela com potencialidades, fragilidades e plano de ação, com metas e prazos determinados, para que cada setor reflita sobre suas práticas e reorganize suas ações com vistas ao aperfeiçoamento das funções e aprimoramento do atendimento às pessoas.

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

6 ANÁLISE DA AVALIAÇÃO APLICADA AO CORPO DISCENTE

A Avaliação Institucional feita com o Corpo Discente foram realizadas no intervalo das avaliações NB1 e NB2 de cada semestre letivo. A avaliação é realizada nos laboratórios de informática que tem instalado um software próprio para esta finalidade, que garante a praticidade, sigilo e segurança das informações prestadas.

6.1 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 de todos os setores.

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

A média geral do corpo docente da instituição no primeiro semestre de 2011 foi de 4,24 e no segundo semestre foi 4,28. Em 2010, foi 4,26 e 4,23, respectivamente. A média geral dos cursos no ano foi a seguinte: Administração (4,23); Direito (4,25); Enfermagem (4,25), História (4,44); Sistemas de Informação (4,30). Em 2010, a média foi: 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 docente:

A primeira tabela refere-se a uma comparação entre a média geral do curso atribuídas ao corpo docente no ano (primeiro e segundo semestres) com a média geral da instituição e a média geral do curso no ano anterior. A tabela seguinte apresenta a média das avaliações por semestre. E por fim, apresenta-se duas tabelas contendo a maior e a menor nota de cada curso por período em comparação com a média da IES.

6.1.1 ADMINISTRAÇÃO

AVALIAÇÃO DOCENTE – ADMINISTRAÇÃO	MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		MÉDIA GERAL CURSO 2010
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,13	4,23	4,18	4,23	4,20
Pontualidade.	4,27	4,29	4,32	4,34	4,34
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,24	4,34	4,30	4,35	4,37
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,17	4,27	4,21	4,27	4,25
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,25	4,29	4,26	4,31	4,31
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,19	4,25	4,23	4,26	4,27
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,17	4,22	4,21	4,23	4,24
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,21	4,27	4,27	4,25	4,32
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	4,16	4,24	4,21	4,29	4,28
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,14	4,28	4,24	4,28	4,29
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,17	4,26	4,22	4,37	4,25
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,29	4,35	4,35	4,28	4,40
Exerce liderança positiva.	4,17	4,25	4,24	4,28	4,29
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,19	4,25	4,25	4,28	4,28
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,16	4,24	4,21	4,26	4,23
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,16	4,25	4,22	4,25	4,24
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,20	4,25	4,19	4,24	4,25
MÉDIA GERAL	4,19	4,27	4,24	4,28	4,29

AVALIAÇÃO DOCENTE – ADMINISTRAÇÃO	MÉDIA POR PERÍODO							
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	3,91	4,26	4,33	3,93	4,25	4,28	4,19	4,18
Pontualidade.	4,00	4,39	4,44	4,20	4,23	4,35	4,31	4,27
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,41	4,44	4,01	4,02	4,32	4,30	4,33	4,40
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	3,97	4,33	4,40	3,93	4,30	4,28	4,35	4,15
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,00	4,40	4,43	4,09	4,32	4,21	4,35	4,31
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,05	4,37	4,35	3,94	4,25	4,28	4,17	4,29
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,30	4,30	4,08	3,94	4,23	4,28	4,17	4,22
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,37	4,08	4,40	3,94	4,25	4,23	4,30	4,28
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	3,98	4,35	3,92	4,34	4,22	4,29	4,20	4,27
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	3,89	4,28	3,97	4,35	4,24	4,31	4,29	4,27
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,32	4,03	3,92	4,34	4,25	4,28	4,31	4,22
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,16	4,42	4,49	4,02	4,39	4,33	4,38	4,34
Exerce liderança positiva.	4,32	3,99	3,98	4,34	4,23	4,28	4,28	4,24
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,37	4,35	3,94	4,02	4,25	4,23	4,30	4,24
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,30	4,37	3,97	3,92	4,25	4,22	4,29	4,20
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,30	3,98	4,36	3,92	4,23	4,23	4,26	4,29
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,37	4,35	4,08	3,94	4,30	4,28	4,19	4,22
MÉDIA GERAL	4,26	4,30	4,26	4,30	4,26	4,30	4,26	4,30

6.1.2 DIREITO

AVALIAÇÃO DOCENTE – DIREITO	MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		MÉDIA GERAL CURSO 2010
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,18	4,15	4,18	4,23	4,13
Pontualidade.	4,34	4,31	4,32	4,34	4,20
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,32	4,30	4,30	4,35	4,29
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,24	4,20	4,21	4,27	4,19
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,28	4,27	4,26	4,31	4,26
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,23	4,20	4,23	4,26	4,19
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,21	4,15	4,21	4,23	4,14
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,28	4,23	4,27	4,25	4,23
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,22	4,17	4,21	4,29	4,16
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,31	4,26	4,24	4,28	4,28
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,27	4,24	4,22	4,37	4,21
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,37	4,33	4,35	4,28	4,35
Exerce liderança positiva.	4,27	4,22	4,24	4,28	4,24
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,30	4,24	4,25	4,28	4,25
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,29	4,21	4,21	4,26	4,22
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,27	4,15	4,22	4,25	4,20
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,23	4,21	4,19	4,24	4,17
MÉDIA GERAL	4,27	4,23	4,24	4,28	4,22

AVALIAÇÃO DOCENTE – DIREITO	MÉDIA POR PERÍODO									
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	3,16	4,07	4,49	4,45	4,27	4,00	3,91	4,46	4,35	4,02
Pontualidade.	4,39	4,28	4,53	4,58	3,53	4,00	4,30	4,53	4,19	4,49
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,50	4,23	4,35	4,63	3,42	4,25	3,99	4,51	4,49	4,22
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,53	4,35	4,11	4,52	3,17	4,00	4,41	4,53	4,10	3,92
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,56	4,22	4,36	3,26	4,52	4,55	4,46	4,19	4,17	3,95
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,50	4,14	3,21	4,53	4,49	4,07	4,39	3,90	4,53	4,11
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,41	4,30	3,38	4,47	4,13	4,07	4,03	4,51	4,33	3,84
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	3,50	4,32	4,55	4,47	4,11	4,16	4,12	4,44	4,52	3,92
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	4,30	4,46	4,53	4,06	3,26	3,88	4,01	4,49	4,11	4,36
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,53	3,46	4,36	4,27	4,52	3,91	4,55	4,19	4,42	4,22
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,21	3,38	4,51	4,49	4,34	4,55	4,42	4,08	3,95	4,20
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	3,58	4,35	4,24	4,49	4,70	4,50	4,28	4,28	4,01	4,56
Exerce liderança positiva.	4,37	4,51	3,29	4,52	4,18	4,14	3,90	4,40	4,56	4,13
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,55	4,53	3,46	4,15	4,36	4,14	4,44	4,56	4,13	3,92
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	3,39	4,54	4,20	4,52	4,34	3,90	4,35	4,58	4,11	4,16
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,35	3,37	4,54	4,52	4,09	4,00	4,57	4,33	3,85	4,09
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,14	4,39	3,40	4,53	4,31	3,91	4,57	4,15	4,06	4,38
MÉDIA GERAL	4,26	4,23	4,26	4,23	4,26	4,23	4,26	4,30	4,26	4,30

6.1.3 ENFERMAGEM

AVALIAÇÃO DOCENTE – ENFERMAGEM	MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		MÉDIA GERAL CURSO 2010
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,15	4,26	4,18	4,23	4,57
Pontualidade.	4,27	4,32	4,32	4,34	4,68
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,29	4,38	4,30	4,35	4,62
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,23	4,30	4,21	4,27	4,63
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,25	4,31	4,26	4,31	4,67
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,21	4,27	4,23	4,26	4,66
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,15	4,24	4,21	4,23	4,60
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,28	4,31	4,27	4,25	4,67
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,11	4,26	4,21	4,29	4,59
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,17	4,29	4,24	4,28	4,65
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,16	4,24	4,22	4,37	4,67
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,36	4,40	4,35	4,28	4,70
Exerce liderança positiva.	4,22	4,30	4,24	4,28	4,63
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,21	4,29	4,25	4,28	4,69
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,22	4,32	4,21	4,26	4,67
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,20	4,30	4,22	4,25	4,68
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,14	4,23	4,19	4,24	4,66
MÉDIA GERAL	4,21	4,30	4,24	4,28	4,71

AVALIAÇÃO DOCENTE – ENFERMAGEM	MÉDIA POR PERÍODO									
	2ª T	2ª T	1ª T	1ª T						
	1º	2º	2º	3º						
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,10	4,18	4,19	4,36						
Pontualidade.	4,28	4,24	4,17	4,24						
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,30	4,28	4,50	4,30						
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,15	4,29	4,41	4,23						
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,28	4,20	4,22	4,43						
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,14	4,26	4,17	4,43						
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,21	4,06	4,42	4,13						
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,29	4,27	4,21	4,46						
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	4,24	3,93	4,16	4,42						
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	3,98	4,31	4,44	4,20						
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,30	3,97	4,11	4,43						
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,39	4,34	4,50	4,34						
Exerce liderança positiva.	4,30	4,10	4,21	4,45						
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,13	4,27	4,19	4,45						
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,14	4,28	4,21	4,47						
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,26	4,11	4,23	4,42						
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,28	3,95	4,13	4,38						
MÉDIA GERAL	4,26	4,26	4,30	4,30						

6.1.4 HISTÓRIA

AVALIAÇÃO DOCENTE – HISTÓRIA	MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		MÉDIA GERAL CURSO 2010
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,32	4,48	4,18	4,23	2,17
Pontualidade.	4,54	4,71	4,32	4,34	4,40
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,48	4,61	4,30	4,35	4,42
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,22	4,50	4,21	4,27	4,09
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,41	4,56	4,26	4,31	4,35
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,44	4,51	4,23	4,26	4,25
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,34	4,47	4,21	4,23	4,26
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,41	4,48	4,27	4,25	4,33
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,40	4,54	4,21	4,29	4,24
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,30	4,45	4,24	4,28	4,31
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,37	4,45	4,22	4,37	4,21
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,60	4,60	4,35	4,28	4,53
Exerce liderança positiva.	4,42	4,55	4,24	4,28	4,34
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,45	4,53	4,25	4,28	4,35
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,31	4,44	4,21	4,26	4,32
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,29	4,48	4,22	4,25	4,37
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,09	4,33	4,19	4,24	4,08
MÉDIA GERAL	4,38	4,51	4,24	4,28	4,36

AVALIAÇÃO DOCENTE – HISTÓRIA	MÉDIA POR PERÍODO					
	1º	2º	3º	4º	5º	6º
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,35	4,27	4,58	4,31		
Pontualidade.	4,44	4,60	4,78	4,59		
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,57	4,35	4,65	4,54		
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,30	4,10	4,33	4,61		
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,37	4,44	4,67	4,36		
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,32	4,52	4,65	4,29		
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,42	4,22	4,55	4,34		
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,48	4,30	4,58	4,31		
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,46	4,33	4,46	4,60		
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,12	4,42	4,56	4,27		
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,23	4,46	4,62	4,18		
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,50	4,66	4,48	4,67		
Exerce liderança positiva.	4,27	4,52	4,67	4,34		
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,46	4,42	4,57	4,45		
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,24	4,36	4,31	4,52		
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,31	4,27	4,57	4,34		
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,00	4,15	4,50	4,03		
MÉDIA GERAL	4,26	4,81	4,26	4,30		

6.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

AVALIAÇÃO DOCENTE – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		MÉDIA GERAL CURSO 2010
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,23	4,34	4,18	4,23	4,10
Pontualidade.	4,31	4,39	4,32	4,34	4,24
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,30	4,39	4,30	4,35	4,18
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,21	4,31	4,21	4,27	4,09
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,22	4,34	4,26	4,31	4,10
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,24	4,34	4,23	4,26	4,09
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,28	4,35	4,21	4,23	4,08
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,31	4,37	4,27	4,25	4,12
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil	4,26	4,32	4,21	4,29	4,11
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,30	4,34	4,24	4,28	4,13
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,22	4,35	4,22	4,37	4,08
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,33	4,39	4,35	4,28	4,16
Exerce liderança positiva.	4,25	4,35	4,24	4,28	4,14
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,22	4,36	4,25	4,28	4,11
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,12	4,33	4,21	4,26	4,07
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,22	4,36	4,22	4,25	4,09
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,17	4,30	4,19	4,24	4,08
MÉDIA GERAL	4,25	4,35	4,24	4,28	4,13

AVALIAÇÃO DOCENTE – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MÉDIA POR PERÍODO							
	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,21	4,19	4,17	4,31	4,32	4,39	4,20	4,34
Pontualidade.	4,39	4,19	4,26	4,34	4,39	4,33	4,43	4,43
Segurança quanto ao conteúdo da disciplina.	4,21	4,19	4,26	4,47	4,32	4,39	4,42	4,36
Relaciona sua matéria com as demais disciplinas do curso.	4,14	4,26	4,22	4,20	4,14	4,37	4,33	4,22
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,16	4,22	4,20	4,27	4,32	4,39	4,19	4,34
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,23	4,21	4,33	4,18	4,41	4,37	4,35	4,18
É receptivo às sugestões dos alunos.	4,24	4,24	4,22	4,38	4,35	4,45	4,36	4,27
Demonstra interesse em auxiliar os alunos.	4,46	4,24	4,22	4,27	4,23	4,37	4,38	4,54
Comunica-se bem mesmo quando trata de assunto "áspero" ou difícil.	4,21	4,33	4,24	4,22	4,23	4,35	4,33	4,27
Consegue manter a disciplina (manter a ordem) em sala de aula.	4,25	4,40	4,22	4,29	4,39	4,30	4,37	4,15
Incentiva e estimula as atividades de pesquisa.	4,21	4,19	4,26	4,18	4,30	4,35	4,26	4,38
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,28	4,26	4,21	4,22	4,41	4,30	4,55	4,37
Exerce liderança positiva.	4,21	4,24	4,20	4,34	4,25	4,39	4,38	4,38
Apresenta os critérios de avaliação (provas, trabalhos, etc.) Com antecedência.	4,21	4,26	4,22	4,20	4,23	4,40	4,38	4,36
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	3,81	4,22	4,29	4,18	4,41	4,14	4,21	4,34
Redige (enuncia) as questões das provas de forma clara.	4,25	4,21	4,19	4,24	4,39	4,40	4,38	4,20
Disponibilidade para atendimento extraclasse.	4,05	4,21	4,22	4,16	4,41	4,07	4,37	4,09
MÉDIA GERAL	4,26	4,30	4,26	4,30	4,26	4,30	4,26	4,30

É importante destacar, pela análise das tabelas, que a avaliação do corpo docente dos cursos de Administração, História e Enfermagem tiveram uma ligeira queda. O curso de Direito manteve-se praticamente igual e de Sistemas de Informação um significativo aumento em relação ao ano anterior.

A partir deste relatório, inserimos as notas médias para cada item de todos os períodos de cada curso. Assim, pode-se ter mais clareza por parte do coordenador dos itens que estão abaixo da média. Tais dados também servirão para o NAD se debruçar em ações para sanar possíveis deficiências.

A coordenação do curso vem procedendo a uma série de ações, como por exemplo: reuniões com o corpo discente para apurar, através de entrevistas, quais as possíveis reclamações em relação aos professores. Posteriormente, reuniu-se com os docentes com vistas a avaliar a origem das insatisfações apontadas pelos alunos.

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

6.2 - COORDENAÇÃO

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

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

Coordenador de Curso	2011													Média Geral Curso 2010
	Administração													
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011			
	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	4,05	4,55	4,32	4,09	3,88	4,03	3,60	4,30	3,96	4,42	4,23	4,39	

Coordenador de Curso	2011														Média Geral Curso 2010
	Direito														
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		5º ano		MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
	4,67	4,47	4,56	4,46	4,06	4,63	4,75	4,50	4,69	4,69	4,58	4,53	4,42	4,23	4,59

Coordenador de Curso	2011														Média Geral Curso 2010
	Enfermagem														
	1ª Turma		2ª Turma		3ª Turma		4ª Turma		5ª Turma		MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011		
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	
	3,95	3,62	4,06	3,47							4,01	3,54	4,42	4,23	4,47

Coordenador de Curso	2011												Média Geral Curso 2010
	História												
	1º ano		2º ano		3º ano		MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011				
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem			
	4,34	4,75	4,45	4,74			4,41	4,75	4,42	4,23	4,63		

Coordenador de Curso	2011														Média Geral Curso 2010
	Sistemas de Informação														
	1º ano		2º ano		3º ano		4º ano		MÉDIA GERAL CURSO 2011		MÉDIA GERAL IES 2011				
	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem	1 sem	2 sem			
	4,67	4,56	4,42	3,93	4,47	4,15	4,67	4,52	4,57	4,34	4,42	4,23	4,34		

A média geral atribuída aos coordenadores dos cursos da instituição no primeiro semestre de 2011 foi 4,42, e no segundo semestre de 2011 foi 4,23. Em 2010, foi 4,53 e 4,44, respectivamente. A média geral por Curso foi: Administração (4,13); Direito (4,56); Enfermagem (3,77); História (4,43); Sistemas de Informação (4,45). Em 2010 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.

OBS: Em 2012 os Cursos de Enfermagem e História contam com novos coordenadores.

6.3 INFRA-ESTRUTURA

Esta avaliação foi a segunda na Unidade II. Na avaliação anterior, detectou-se, claramente, um aumento da satisfação em praticamente todos os setores, muito em virtude da comparação com a Unidade I. 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 em 2011 foi 4,02. A média geral em 2010 ficou em 4,17, enquanto tal média em 2009 foi de 3,71.

Diferentemente das avaliações do corpo docente e coordenação, esta avaliação foi aplicada duas vezes no ano. Para detalhar ainda mais, a avaliação da infra-estrutura está dividida por período de cada curso.

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 2010:

SETORES	ADMINISTRAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2010
Biblioteca	4,25	4,38	4,23	3,94	4,20	4,20	4,34
Laboratórios	3,99	4,26	3,64	3,63	3,88	4,09	4,10
Cantina	3,93	3,90	3,79	3,59	3,80	3,90	4,02
Salas de Aula	4,41	4,41	4,30	4,14	4,31	4,30	4,41
Sanitários	4,19	4,20	3,97	3,75	4,02	4,12	4,39
Site	4,05	3,88	3,96	3,63	3,88	3,88	4,19
Xérox	3,78	3,80	3,56	3,37	3,62	3,68	3,82

SETORES	DIREITO							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2010
Biblioteca	4,24	4,09	3,96	4,27	4,29	4,17	4,20	4,34
Laboratórios	4,19	3,88	3,96	4,10	4,35	4,09	4,09	4,19
Cantina	4,06	3,87	3,74	3,95	4,23	3,97	3,90	4,03
Salas de Aula	4,40	4,23	3,92	4,30	4,38	4,24	4,30	4,36
Sanitários	4,32	4,09	3,89	4,22	4,33	4,17	4,12	4,38
Site	4,14	3,98	3,80	3,76	3,92	3,92	3,88	3,92
Xérox	3,08	3,69	3,56	3,54	3,91	3,55	3,68	3,69

SETORES	ENFERMAGEM							
	1ª Turma	2ª Turma	3ª Turma	4ª Turma	5ª Turma	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL DO CURSO – 2010
Biblioteca	4,28	4,33				4,30	4,20	4,36
Laboratórios	4,19	3,78				3,98	4,09	4,38
Cantina	3,89	3,59				3,74	3,90	4,06
Salas de Aula	4,38	4,14				4,26	4,30	4,47
Sanitários	4,27	3,89				4,08	4,12	4,26
Site	3,57	3,56				3,57	3,88	4,32
Xérox	3,49	3,49				3,49	3,68	3,25

SETORES	HISTÓRIA					
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2010
Biblioteca	3,81	4,02		3,91	4,20	4,82
Laboratórios	3,55	3,55		3,55	4,09	4,83
Cantina	3,88	3,52		3,70	3,90	4,65
Salas de Aula	4,11	4,12		3,81	4,30	4,85
Sanitários	3,92	3,81		3,86	4,12	4,75
Site	3,40	3,72		3,56	3,88	4,31
Xérox	3,34	3,92		3,63	3,68	4,07

SETORES	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2010
Biblioteca	4,30	4,23	4,36	4,34	4,30	4,20	4,25
Laboratórios	4,38	4,12	4,39	4,26	4,28	4,09	4,25
Cantina	3,96	4,11	4,18	4,07	4,08	3,90	4,19
Salas de Aula	4,42	4,34	4,43	4,33	4,38	4,30	4,31
Sanitários	4,44	4,18	4,39	4,28	4,32	4,12	4,33
Site	4,03	3,80	4,08	4,05	3,99	3,88	3,95
Xérox	4,07	3,94	4,13	3,94	4,02	3,68	3,89

6.4 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 no ano anterior:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ADMINISTRAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL CURSO 2010
Recepção	4,09	4,09	4,00	3,98	4,04	4,11	4,12
Cantina	4,09	4,00	3,47	3,45	3,76	3,95	3,98
Xérox	3,81	3,79	3,31	3,54	3,61	3,78	3,55
Secretaria Geral	4,03	4,06	3,28	3,69	3,78	3,80	3,92
Tesouraria	4,19	4,03	3,53	3,77	3,89	3,94	4,16
Biblioteca	4,44	4,42	4,00	4,12	4,26	4,29	4,26
Laboratórios	4,33	4,10	3,32	3,83	3,89	3,96	3,70
Professores	4,39	4,50	4,26	4,05	4,30	4,35	4,40
Diretores	4,30	4,35	3,71	3,97	4,09	4,12	4,21
Ajudantes de Pátio	4,75	4,79	4,89	4,42	4,71	4,63	4,67
MÉDIA GERAL	4,24	4,21	3,78	3,88	4,03	4,11	4,10

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	DIREITO							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL CURSO 2010
Recepção	4,08	4,11	4,00	3,83	4,33	4,13	4,11	4,08
Cantina	4,00	3,82	3,56	3,77	4,19	3,92	3,95	3,96
Xérox	3,63	3,78	3,06	3,50	4,19	3,68	3,78	3,37
Secretaria Geral	3,88	3,55	3,41	3,47	4,07	3,76	3,80	3,90
Tesouraria	3,95	3,83	3,47	3,71	4,05	3,86	3,94	4,14
Biblioteca	4,24	4,52	4,54	4,37	4,36	4,38	4,29	4,45
Laboratórios	4,12	3,59	3,28	3,75	4,28	3,90	3,96	3,89
Professores	4,62	4,20	4,06	4,07	4,45	4,38	4,35	4,39
Diretores	4,50	4,09	3,91	3,93	4,40	4,28	4,12	4,37
Ajudantes de Pátio	4,54	4,80	4,60	4,50	4,60	4,62	4,63	4,65
MÉDIA GERAL	4,16	4,03	3,79	3,89	4,29	4,09	4,11	4,12

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ENFERMAGEM							
	1ª Turma	2ª Turma	3ª Turma	4ª Turma	5ª Turma	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL CURSO 2010
Recepção	4,25	3,98				4,11	4,11	4,32
Cantina	4,09	3,74				3,91	3,95	4,23
Xérox	3,74	3,58				3,66	3,78	2,65
Secretaria Geral	3,86	3,74				3,80	3,80	3,90
Tesouraria	3,99	3,76				3,87	3,94	3,50
Biblioteca	4,35	4,29				4,32	4,29	4,68
Laboratórios	4,34	4,12				4,23	3,96	3,87
Professores	4,36	4,26				4,31	4,35	4,52
Diretores	4,19	3,82				4,00	4,12	4,33
Ajudantes de Pátio	4,64	4,65				4,65	4,63	4,81
MÉDIA GERAL	4,18	3,99				4,07	4,11	4,08

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	HISTÓRIA					
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL CURSO 2010
Recepção	3,93	4,32		4,18	4,11	4,35
Cantina	3,86	4,13		4,03	3,95	4,11
Xérox	3,64	3,80		3,74	3,78	4,00
Secretaria Geral	3,57	3,65		3,62	3,80	4,04
Tesouraria	3,71	3,70		3,70	3,94	4,09
Biblioteca	3,36	4,16		4,23	4,29	4,30
Laboratórios	3,46	3,00		3,17	3,96	3,45
Professores	3,36	4,48		4,44	4,35	4,71
Diretores	3,64	4,00		4,86	4,12	4,46
Ajudantes de Pátio	3,50	4,80		4,69	4,63	4,85
MÉDIA GERAL	3,90	4,00		3,97	4,11	4,24

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2011	MÉDIA GERAL IES 2011	MÉDIA GERAL CURSO 2010
Recepção	4,13	4,14	4,05	4,11	4,11	4,11	3,96
Cantina	3,97	4,19	4,05	4,12	4,08	3,95	4,08
Xérox	3,78	4,05	4,21	3,89	3,94	3,78	3,80
Secretaria Geral	4,07	3,95	3,84	3,94	3,96	3,80	3,97
Tesouraria	3,97	4,09	3,84	3,94	3,96	3,94	4,06
Biblioteca	4,53	4,36	4,26	4,31	4,38	4,29	4,26
Laboratórios	4,58	4,18	4,00	4,20	4,27	3,96	3,80
Professores	4,66	4,41	4,26	4,29	4,42	4,35	4,24
Diretores	3,93	4,10	3,95	4,29	4,09	4,12	4,10
Ajudantes de Pátio	4,48	4,50	4,42	4,46	4,47	4,63	4,51
MÉDIA GERAL	4,21	4,20	4,09	4,16	4,17	4,11	4,08

No primeiro semestre de 2011, bem como no ano anterior, houve dois treinamentos de atendimento ao cliente, com participação maciça de todo o pessoal técnico-administrativo. A recepção melhorou seu atendimento, inclusive com um uniforme específico. A Secretaria Geral continua com a mesma estrutura e ainda necessita ampliar o pessoal e criar uma secretaria de coordenação para desafogar as demandas, que atingem toda a comunidade acadêmica.

6.5 COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

Até 2009 (Unidade I) as críticas e sugestões referiam-se à infra-estrutura, fato claramente percebido por todos e retratado nas avaliações anteriores. Em 2010, o destaque ficou pela ampla satisfação dos alunos com a Unidade II, mais ampla e confortável. As principais críticas foram: espaço e atendimento do xérox, ausência de quadra poli-esportiva, rede wireless, Internet, rede elétrica das salas de aula com problema. Em geral, muitos elogios para a infra-estrutura. Em 2011, repetiram-se as reclamações de atendimento de alguns setores como Secretaria e Tesouraria, embora as notas referentes a estes setores foram maiores do que em 2009. Mas também se repetiram elogios a determinados setores como Coordenação, Professores e Ajudantes de Pátio.

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, demanda já solicitada no ano anterior e não atendida.

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

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.

7 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 perpassando o processo de reestruturação e aperfeiçoamento da IES. Os resultados vão fundamentar os processo 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 funcionário 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.

8 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.

9 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 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 2012.