

FACULDADE BARRETOS
COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA



AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL 2016

APRESENTAÇÃO

Caro membro da Comunidade Acadêmica,

Seguem os resultados da Avaliação Institucional 2016. Foi avaliada a Infra-estrutura em geral, e os seguintes setores, em particular: biblioteca, laboratórios, salas de aula, sanitários, estacionamento, pátio, site, cantina, xérox e RM.

Foram avaliados todos os docentes de cada semestre e de cada curso, bem como todos os Coordenadores de Curso. Também foi avaliada a qualidade no atendimento (Prestação de Serviço) dos seguintes setores: recepção, secretaria geral, tesouraria, biblioteca, Direção Geral, Direção Acadêmica, Direção Financeira, ajudantes de pátio, segurança, Departamento Jurídico, Departamento MKT, TI, Ouvidoria e Direção de Extensão e Assuntos Comunitários. 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. Na avaliação feita pelo do Corpo Docente, obteve-se, como sempre, uma ampla participação em todas as turmas e cursos, o que comprova o envolvimento dos alunos com o processo avaliativo e a certeza da consolidação da avaliação compreendida como um processo de autoconhecimento e um instrumento de melhoria das demandas, sejam pedagógicas, sejam administrativos.

A partir de agora, é importante o Coordenador, juntamente com 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 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

Juliana Teixeira Marques Caiel – Secretária Geral

André Luis Zanon – Docente

André de Carvalho Ministro – Docente

Nycolas Aguillar de Moraes – Discente

Mariana Lopes Sartorelli – Discente

Solange de Oliveira Bellini - Comunidade

Olívio Carlos Nascimento Souto - Comunidade

SUMÁRIO

1	IDENTIFICAÇÃO.....	6
2	INTRODUÇÃO.....	6
3	OBJETIVOS DA AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL.....	7
4	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	8
	4.1 INSTRUMENTOS UTILIZADOS.....	9
	4.2 ANÁLISE E TRATAMENTO DE DADOS.....	10
5	DESENVOLVIMENTO DA AUTO-AVALIAÇÃO.....	10
	5.1 AÇÕES E RESULTADOS.....	11
6	DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL- SINAES.....	11
	6.1 DIMENSÃO 1 – A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	12
	6.2 DIMENSÃO 2 – A POLÍTICA PARA O ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO.....	14
	6.3 DIMENSÃO 3 – A RESPONSABILIDADE SOCIAL DA INSTITUIÇÃO.....	20
	6.4 DIMENSÃO 4 – A COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	23
	6.5 DIMENSÃO 5 – AS POLÍTICAS DE PESSOAL.....	25
	6.6 DIMENSÃO 6 – ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INSTITUIÇÃO.....	27
	6.7 DIMENSÃO 7 – INFRA-ESTRUTURA FÍSICA.....	29
	6.8 DIMENSÃO 8 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO.....	31
	6.9 DIMENSÃO 9 – POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AO ESTUDANTE.....	33
	6.10 DIMENSÃO 10 – SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	35
7	ANÁLISE DA AVALIAÇÃO APLICADA AO CORPO DISCENTE.....	37
	7.1 CORPO DOCENTE.....	38
	7.1.1 ADMINISTRAÇÃO.....	39
	7.1.2 DIREITO.....	39
	7.1.3 ENFERMAGEM.....	40
	7.1.4 HISTÓRIA.....	40
	7.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	41
	7.1.6 CIÊNCIAS CONTÁBEIS.....	41
	7.1.7 NUTRIÇÃO.....	42
	7.1.8 PSICOLOGIA.....	42
	7.1.8 Corpo Docente – Comparação 2015/2016.....	43
	7.2 COORDENAÇÃO.....	44
	7.2.1 Coordenação – Comparação 2015/2016.....	48
	7.3 INFRA-ESTRUTURA.....	51
	7.3.1 INFRA-ESTRUTURA – COMPARAÇÃO 2015/2016.....	56
	7.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	60
	7.4.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO – COMPARAÇÃO 2015/2016.....	69

7.5	COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES.....	71
8	POLÍTICAS DE UTILIZAÇÃO DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO.....	72
9	META-AVALIAÇÃO.....	74
10	DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS.....	74
	10.1 DIFICULDADES E FACILIDADES ENCONTRADAS NO PROCESSO.....	74
	10.2 CRÍTICAS E SUGESTÕES PARA MELHORAR O PROCESSO.....	74
11	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	76

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, Sistemas de Informação, Ciências Contábeis, Nutrição e Psicologia.

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

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 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;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

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

Neste ano, houve uma profunda discussão do PDI e dos PPC em virtude das comissões do MEC. A princípio, havia um desconhecimento do PDI por parte dos membros da comunidade acadêmica, professores e alunos. O documento está disponível na Biblioteca, e seu conteúdo têm sido assimilados por parte da comunidade acadêmica. O momento de recebimento das comissões externas foi importante para discussão e disseminação das informações e diretrizes do PDI. As notas máximas obtidas pelos cursos de Administração e Sistemas de Informação, bem como a nota máxima no credenciamento da IES, são demonstrações que a divulgação do PDI foi bem realizado.

A maioria dos docentes respondeu que não participa da elaboração do PDI e PPI. Isso se deve ao momento que foram elaborados tais documentos - 2007- 2012, sendo que a maioria do corpo docente foi contratada posterior a data de suas elaborações. O mesmo ocorre com as respostas negativas do pessoal técnico-administrativo, que dependendo do setor, tem pouco acesso às informações acadêmicas e também a própria natureza da função, que não trata diretamente de ensino, pesquisa e extensão. Já o PPC teve 67% de respostas afirmativas por parte dos docentes, levando em consideração as contratações recentes. Embora disponível para consulta, inclusive em formato PDF para ser enviado por e-mail, o PDI é um documento ainda distante do pessoal técnico-administrativo.

6.2 DIMENSÃO 2

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

Metodologia:

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

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

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

Quanto às atividades de pesquisa, observa-se que os cursos têm adotado a proposta do ensino pela pesquisa como uma ação constante em sala de aulas. Para garantir esta estratégia de ensino e aprendizagem os alunos desenvolvem o projeto interdisciplinar ao longo de cada semestre, há apresentação pública através de artigos, pôsteres e relatórios. 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.

Pesquisas científicas têm sido realizadas no âmbito de cada curso de graduação, porém de forma isolada. A produção de artigos e pôsteres é estimulada e têm sido aprovados em vários congressos científicos do Brasil.

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

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

No que tange à pós-graduação foram oferecidos os seguintes cursos em 2015, ainda em andamento:

- MBA - Gestão Competitiva de Negócios;
- MBA – Gestão de Pessoas;

Para 2016 os seguintes Cursos de Extensão estão em fase de divulgação:

ÁREA DE NEGÓCIOS:

- MBA em Gestão de Pessoas
- MBA em Gestão Empresarial para não Administradores
- MBA em Gestão de Vendas e Marketing
- MBA em Gestão Financeira, Controladoria e Auditoria

ÁREA DE INFORMÁTICA:

- MBA Executivo em Gestão de Tecnologia da Informação
- Especialização em Engenharia de Software e Java

ÁREA JURÍDICA:

- Especialização em Direito Civil e Direito Processual Civil
- Especialização em Direito Material e Processual do Trabalho e Previdenciário

ÁREA DA SAÚDE:

- Especialização Lato Sensu - Enfermagem em Urgência e Emergência

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

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

Com relação às atividades científico-culturais:

- Show de Talentos durante a Semana de Acolhimento;
- Simpósio de Direitos Humanos;
- Simpósio de Educação Especial e Inclusiva;
- Simpósio de Relações Étnico-raciais;
- Simpósio de Educação Ambiental.

Para o próximo ano serão oferecidos os seguintes Cursos de Extensão:

ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO

- Rotinas de Departamento Pessoal
- Departamento Pessoal Avançado – Chefia
- DIRPF 2016
- DIRF 2016
- Canvas
- Comunicação Estratégica
- MKT Internet

- Cálculos Trabalhistas

ÁREA DE INFORMÁTICA

- HP12C
- Desenvolvimento de Game Maker
- Programação de microcontroladores com Arduíno
- Gestão de Projetos
- Planilha Eletrônica

ÁREA DA EDUCAÇÃO

- Libras
- Estratégias de Vivências de Ensino
- Língua Inglesa
- Formação Política Profissional

ÁREA DA SAÚDE

- Cozinha Funcional e Metabólica
- Homens na Cozinha
- Cozinha Kids
- Metodologia de Pesquisa em Base de Dados relacionados à Saúde

ÁREA DO DIREITO

- Processo Eletrônico
- Novo CPC

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

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

Quanto à Pesquisa, os docentes responderam haver uma política de incentivo para o desenvolvimento da iniciação científica. No entanto, ainda é incipiente a participação docente na orientação de tais trabalhos. Cerca de 36% desconhecem os incentivos financeiros para apresentação de trabalhos.

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

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;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

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 2017:

- Trote Solidário;
- Visitas em Instituições Sociais;
- Campanha de doação de livros;
- Campanha de doação de alimentos;
- Disciplina de Responsabilidade Social e Sustentabilidade existente na matriz curricular do curso de Administração e Estudos Sociais e Ambientais no Curso de Enfermagem.

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

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

Mesmo assim cerca de 30% dos docentes e 20% dos funcionários afirmaram desconhecer as atividades do NRS, mesma porcentagem que não realiza nenhuma ação comunitária.

As ações que constam no PDI para esta dimensão estão sendo implementadas 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;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

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

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

No entanto, 36% dos docentes afirmaram que desconhecem o Setor de Marketing e Comunicação. A comunicação interna ainda necessita de aprimoramento. Cerca de 17% dos docentes desconhecem as atividades do NAE, NRS, Núcleo de Práticas Jurídicas. 50% desconhece a Empresa Jr. Entre o pessoal técnico-administrativo também há um percentual de desconhecimento dos núcleos e sua atuação. E atividades relacionadas ao curso, como NDE e atividades complementares apresentaram grau considerado de desconhecimento. 30% dos docentes têm ressalvas quanto à comunicação com a sociedade, mesma percentagem do pessoal técnico-administrativo.

6.5 DIMENSÃO 5

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

Metodologia:

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

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

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

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

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

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

Mesmo tendo sido divulgado o Plano de Carreira, alguns docentes alegaram desconhecê-lo e mostraram-se insatisfeitos quanto ao valor do salário.

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;
- Questionário aplicado ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

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.

O Coordenador continua sendo a referência dos docentes. Por meio dele, os docentes recebem as informações e são cobrados de suas tarefas e eles reconhecem essa atuação. Embora haja poucos níveis hierárquicos na IES, alguns docentes desconhecem todas as funções e atribuições dos cargos e pessoa responsável. Há um nítido desejo por parte dos docentes em participar das atividades de avaliação, o que é um bom sinal, mesmo tendo um representante docente de cada curso na CPA com mandato de 2 anos.

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

6.7 DIMENSÃO 7

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

Metodologia:

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

Em 2010, a IES inaugurou na sua nova unidade, recém construída, com área total de construção igual a 4.748 m² em um terreno de 22.489 m². Houve uma ampliação no final de 2012, sendo construída mais quatro salas com capacidade para 50 e 60 alunos. Em ambos unidades as instalações atendem, plenamente, às necessidades operacionais e funcionais da estrutura administrativa e acadêmica. A infra-estrutura física da IES é dotada de ambientes específicos para realização de atividades de ensino, pesquisa e extensão e de laboratórios para realização de aulas práticas. A construção da nova unidade com salas de aula e auditório climatizados teve como objetivo melhorar as condições oferecidas ao corpo docente e discente. O espaço em ambas as unidades oferece condições de lazer e convivência para a comunidade acadêmica.

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

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

6.8 DIMENSÃO 8

“Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da 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 ao Corpo Docente e Pessoal Técnico-Administrativo.

A Faculdade Barretos criou em 2006 a sua CPA – Comissão Própria de Avaliação - com a responsabilidade de avaliar sistematicamente seus cursos de graduação. Os resultados globais da 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.

Tanto os docentes quanto o pessoal técnico-administrativo manifestaram total respeito pelo trabalho da CPA e o responderam positivamente a todas as chamadas para avaliação interna. Embora os resultados sejam divulgados no site e disponíveis para consulta, uma parcela dos docentes e do pessoal técnico-administrativo se mostrou descrente das ações concretas da CPA, fato já percebido, pois é recorrente também na avaliação dos discentes. A divulgação em forma de banners é uma maneira de “prestar contas” do importante trabalho da CPA e as mudanças oriundas de suas ações.

6.9 DIMENSÃO 9

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

Metodologia:

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

É importante informar 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.

O papel do NAE precisa ser reforçado junto aos docentes e ao pessoal técnico-administrativo, já uma parcela alegou desconhecer suas atribuições e resultados. Talvez

pelo perfil sócio-econômico dos alunos, a representação discente ainda é muito incipiente. Fato também percebido pela baixa procura por atividades de extensão à comunidade e ações e projetos sociais. O DCE necessita ser mais atuante para que a representatividade discente não seja afetada, mas só cabe à IES estimular o trabalho, já que a organização e realização dos trabalhos é de responsabilidade dos alunos.

6.10 DIMENSÃO 10

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

Metodologia:

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

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

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

Das metas estabelecidas praticamente a maior parte foi ou está sendo alcançada. No entanto, enfrentam-se dificuldades na maior participação dos alunos nos assuntos acadêmicos. Não houve uma nova eleição para a composição do DCE, fato que denuncia o desinteresse dos alunos na organização e política estudantil.

7 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.

7.1 CORPO DOCENTE

Os resultados dos questionários aplicados junto ao corpo docente são apresentados neste item. O intuito foi verificar o grau de satisfação e as impressões acerca de toda a infra-estrutura 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 ano de 2016 foi 4,31, sendo que a média em 2015 foi 4,33. Em 2016, a média geral dos foi a seguinte: Administração (4,21); Ciências Contábeis (4,23); Direito (4,19); Enfermagem (4,33); História (4,58); Nutrição (4,42); Psicologia (4,31) e Sistemas de Informação (4,21). Em 2015, foi de 4,31. A média geral dos cursos no ano foi a seguinte: Administração (4,31); Ciências Contábeis (4,22); Direito (4,36); Enfermagem (4,44); História (4,54); Sistemas de Informação (4,05). 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.

7.1.1 ADMINISTRAÇÃO

AVALIAÇÃO DOCENTE – ADMINISTRAÇÃO	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,23	4,28	4,27
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,28	4,31	4,28
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,23	4,29	4,26
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,32	4,40	4,40
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,25	4,27	4,31
MÉDIA GERAL	4,26	4,31	4,31

7.1.2 DIREITO

AVALIAÇÃO DOCENTE – DIREITO	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,12	4,28	4,29
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,19	4,31	4,35
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,16	4,29	4,31
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,29	4,40	4,45
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,21	4,27	4,43
MÉDIA GERAL	4,19	4,31	4,36

7.1.3 ENFERMAGEM

AVALIAÇÃO DOCENTE – ENFERMAGEM	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,33	4,28	4,41
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,35	4,31	4,42
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,32	4,29	4,42
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,41	4,40	4,51
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,26	4,27	4,43
MÉDIA GERAL	4,33	4,31	4,44

7.1.4 HISTÓRIA

AVALIAÇÃO DOCENTE – HISTÓRIA	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,54	4,28	4,50
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,59	4,31	4,55
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,58	4,29	4,51
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,70	4,40	4,62
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,46	4,27	4,50
MÉDIA GERAL	4,58	4,31	4,54

7.1.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

AVALIAÇÃO DOCENTE – SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,19	4,28	4,02
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,21	4,31	4,03
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,17	4,29	4,03
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,27	4,40	4,12
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,18	4,27	4,04
MÉDIA GERAL	4,21	4,31	4,05

7.1.6 CIÊNCIAS CONTÁBEIS

AVALIAÇÃO DOCENTE – CIÊNCIAS CONTÁBEIS	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,19	4,28	4,18
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,24	4,31	4,21
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,19	4,29	4,17
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,30	4,40	4,29
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,21	4,27	4,22
MÉDIA GERAL	4,23	4,31	4,22

7.1.7 NUTRIÇÃO

AVALIAÇÃO DOCENTE – NUTRIÇÃO	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,39	4,28	4,39
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,43	4,31	4,44
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,41	4,29	4,38
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,51	4,40	4,54
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,37	4,27	4,43
MÉDIA GERAL	4,42	4,31	4,44

7.1.8 PSICOLOGIA

AVALIAÇÃO DOCENTE – PSICOLOGIA	MEDIA GERAL CURSO 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
ITEM			
Expressa de forma clara (objetividade) o conteúdo da disciplina.	4,26	4,28	—
Vincula a teoria com a prática profissional, empregando exemplos reais, resultados de pesquisa, fazendo analogias, etc.	4,29	4,31	—
Estimula a participação dos alunos valorizando o diálogo, tornando as aulas dinâmicas e participativas.	4,31	4,29	—
Demonstra estar atualizado na sua área de atuação.	4,45	4,40	—
Corrige as avaliações com coerência e as discute em sala de aula, após a aplicação das mesmas.	4,25	4,27	—
MÉDIA GERAL	4,31	4,31	—

7.1.8 CORPO DOCENTE – COMPARAÇÃO 2015/2016

CURSO	ANO		STATUS
	2015	2016	
Administração	4,31	4,21	↓
Direito	4,36	4,19	↓
Enfermagem	4,44	4,33	↓
História	4,54	4,58	↑
Sistemas de Informação	4,05	4,21	↑
Ciências Contábeis	4,22	4,23	↑
Nutrição	4,44	4,42	↓
Psicologia	—	4,31	—
MÉDIA GERAL	4,33	4,31	↓

É importante destacar, pela análise das tabelas, que a avaliação do corpo docente dos cursos de Administração (-0,10), Direito (-0,17), Enfermagem (-0,11), Nutrição (-0,02) tiveram queda. Tiveram alta em relação ao ano anterior os cursos de História (+0,02), Sistemas de Informação (+0,16), Ciências Contábeis (+0,01). Psicologia foi avaliado pela primeira vez.

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

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

acompanhamento mais próximo desses dados.

7.2 - COORDENAÇÃO

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

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

ÍTEM	Coordenação de Curso										
	Administração										
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	3,64	3,97	2,82	3,62	1,57	3,16	3,04	3,29	3,14	4,09	4,43
2	3,73	3,77	2,73	3,58	1,30	3,07	2,96	3,48	3,08	4,05	4,34
3	4,13	4,04	2,90	3,74	1,50	3,35	3,24	3,65	3,32	4,17	4,38
4	3,82	3,97	2,73	3,68	1,29	3,00	3,08	3,38	3,10	3,92	4,18
Média Geral	3,83	3,91	2,80	3,66	1,42	3,15	3,08	3,45	3,16	4,05	4,33

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso												
	Direito												
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	9º sem	10º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	4,63	3,86	3,96	3,12	3,63	2,93	2,85	2,60	n/a	n/a	3,45	4,09	4,22
2	4,53	3,65	4,08	3,20	3,54	3,00	2,81	2,63	n/a	n/a	3,43	4,05	4,21
3	4,62	3,95	4,18	3,33	3,48	2,93	2,80	2,73	n/a	n/a	3,50	4,17	4,23
4	4,57	3,76	3,96	3,10	3,43	2,93	2,78	2,65	n/a	n/a	3,40	3,92	4,11
Média Geral	4,59	3,81	4,05	3,19	3,52	2,95	2,81	2,66	n/a	n/a	3,44	4,05	4,19

n/a = não aferido

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso												
	Enfermagem												
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	9º sem	10º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	4,00	4,13	3,27	3,40	3,60	4,12	3,56	3,83	2,64	4,62	3,71	4,09	4,08
2	4,09	4,24	3,36	3,80	3,40	3,94	3,56	3,58	2,29	4,46	3,67	4,05	4,06
3	4,19	4,29	3,36	4,00	3,50	4,57	3,67	3,90	3,00	4,67	3,91	4,17	4,17
4	3,32	3,76	3,27	3,60	3,20	3,41	3,50	3,50	2,00	4,31	3,44	3,92	3,92
Média Geral	4,03	4,11	3,32	3,70	3,43	3,01	3,57	3,70	2,48	4,52	3,86	4,05	4,06

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso								
	História								
	1º Sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	4,90	4,68	4,69	3,83	4,22	5,00	4,55	4,09	4,62
2	4,90	4,74	4,62	4,50	4,33	5,00	4,68	4,05	4,58
3	4,95	4,72	4,83	4,36	4,50	5,00	4,72	4,17	4,64
4	4,80	4,68	4,46	4,67	4,00	4,50	4,35	3,92	4,53
Média Geral	4,89	4,71	4,65	4,09	4,26	4,88	4,57	4,05	4,59

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso										
	Sistemas de Informação										
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	4,50	5,00	4,64	4,59	4,58	4,67	4,50	4,69	4,65	4,09	4,68
2	4,60	5,00	4,64	4,76	4,63	4,58	4,50	4,69	4,67	4,05	4,70
3	4,67	5,00	4,73	4,76	4,72	4,58	4,67	4,69	4,73	4,17	4,67
4	4,50	4,95	4,45	4,59	4,63	4,42	4,75	4,77	4,63	3,92	4,68
Média Geral	4,57	4,99	4,62	4,68	4,64	4,56	4,61	4,61	4,67	4,05	4,66

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso										
	Ciências Contábeis										
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	3,57	3,67	4,23	4,10	3,88	3,35	4,07	3,24	3,76	4,09	3,87
2	3,54	3,20	4,23	4,20	3,75	3,24	4,13	3,14	3,68	4,05	3,87
3	3,50	4,17	4,29	4,15	4,00	3,47	4,07	3,30	3,87	4,17	4,01
4	3,33	3,20	4,04	4,14	3,00	3,18	3,73	3,10	3,47	3,92	3,70
Média Geral	3,49	3,56	4,20	4,15	3,66	3,31	4,00	3,20	3,69	4,05	3,86

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso										
	Nutrição										
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	n/a	4,91	n/a	4,11	4,71	4,59	--	--	4,62	4,09	4,68
2	n/a	4,91	n/a	3,68	4,43	4,45	--	--	4,39	4,05	4,66
3	n/a	4,96	n/a	4,00	4,57	4,50	--	--	4,53	4,17	4,69
4	n/a	4,78	n/a	3,95	4,29	4,41	--	--	4,33	3,92	4,59
Média Geral	n/a	4,89	n/a	3,94	4,50	4,49	--	--	4,46	4,05	4,66

n/a = não aferido

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

ÍTEM	Coordenação de Curso												
	Psicologia												
	1º sem	2º sem	3º sem	4º sem	5º sem	6º sem	7º sem	8º sem	9º sem	10º sem	MÉDIA GERAL CURSO 2016	MEDIA GERAL IES 2016	Média Geral Curso 2015
1	4,90	4,67	—	—	—	—	—	—	—	—	4,78	4,09	—
2	4,83	4,71	—	—	—	—	—	—	—	—	4,77	4,05	—
3	4,86	4,70	—	—	—	—	—	—	—	—	4,78	4,17	—
4	4,76	4,58	—	—	—	—	—	—	—	—	4,67	3,92	—
Média Geral	4,84	4,67	—	—	—	—	—	—	—	—	4,75	4,05	—

ÍTEM	
1	Incentiva a participação dos alunos em eventos sociais, acadêmicos e científicos
2	Mantém bom relacionamento com os alunos
3	Mantém bom relacionamento com os professores
4	Tem disponibilidade de atendimento

7.2.1 COORDENAÇÃO – COMPARAÇÃO 2015/2016

CURSO	ANO		STATUS
	2015	2016	
Administração	4,33	3,16	↓
Direito	4,19	3,44	↓
Enfermagem	4,06	3,86	↓
História	4,59	4,57	↓
Sistemas de Informação	4,66	4,67	↑
Ciências Contábeis	3,86	3,69	↓
Nutrição	4,66	4,46	↓
Psicologia	—	4,75	—
MÉDIA GERAL	4,30	4,07	↓

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 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.

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

7.3 INFRA-ESTRUTURA

A média geral em 2016 foi 4,03. A média geral em 2015 também foi 4,03. Sendo que a média geral em 2014 foi 3,91, em 2013 foi 3,98, em 2012 foi 4,09, em 2011 foi 4,02, enquanto tal média em 2010 foi de 4,17.

Para detalhar ainda mais, a avaliação da infra-estrutura está dividida por período e por curso.

O quadro abaixo apresenta as médias atribuídas pelos alunos à infra-estrutura da IES em 2016 em comparação com a média geral da IES em 2016 e a média geral do curso em 2015:

SETORES	ADMINISTRAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,61	4,27	4,09	4,18	4,29	4,30	4,43
Laboratórios	4,30	4,08	3,94	2,90	3,81	3,91	4,16
Salas de Aula	4,67	4,08	4,17	4,03	4,24	4,24	4,29
Sanitários	4,78	4,31	3,90	4,03	4,25	4,22	3,97
Estacionamento	4,48	3,68	3,83	3,80	3,95	4,07	3,95
Pátio	4,47	4,00	3,87	3,82	4,04	4,14	4,16
Site	4,59	4,23	3,98	3,88	4,17	4,16	4,06
Cantina	3,96	3,90	3,59	3,71	3,79	3,93	3,71
Xérox	3,29	3,87	3,62	3,69	3,86	3,89	3,70
RM	4,40	3,89	3,69	3,45	3,86	3,82	3,87

SETORES	DIREITO					MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano			
Biblioteca	4,38	4,25	4,36	3,71	n/a	4,17	4,30	4,07
Laboratórios	3,90	3,97	4,36	3,19	n/a	3,86	3,91	4,13
Salas de Aula	4,40	4,24	4,31	3,87	n/a	4,20	4,24	4,17
Sanitários	4,42	4,12	4,16	3,81	n/a	4,13	4,22	4,01
Estacionamento	4,19	4,02	4,07	3,60	n/a	3,97	4,07	3,89
Pátio	4,39	4,17	4,03	3,63	n/a	4,06	4,14	4,04
Site	4,40	4,18	4,39	3,60	n/a	4,14	4,16	4,01
Cantina	4,08	3,60	3,81	3,39	n/a	3,72	3,93	3,75
Xérox	4,16	3,41	4,15	3,32	n/a	3,76	3,89	3,76
RM	4,12	3,96	4,05	3,14	n/a	3,82	3,82	3,88

SETORES	ENFERMAGEM							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO – 2015
Biblioteca	4,51	3,39	4,46	4,18	3,94	4,09	4,30	4,09
Laboratórios	4,15	2,67	3,88	3,27	3,78	3,55	3,91	4,17
Salas de Aula	4,42	3,33	4,40	3,87	4,00	4,00	4,24	4,09
Sanitários	4,26	3,12	4,12	3,81	3,93	3,85	4,22	3,74
Estacionamento	4,27	3,11	4,09	3,40	3,57	3,69	4,07	3,47
Pátio	4,14	3,33	4,09	4,09	4,00	3,93	4,14	4,08
Site	4,06	3,18	4,23	3,85	3,97	3,86	4,16	3,56
Cantina	4,06	3,39	4,05	3,88	3,57	3,79	3,93	4,05
Xérox	3,79	3,32	3,84	3,32	3,66	3,59	3,89	3,56
RM	3,88	3,14	3,85	3,17	3,27	3,46	3,82	3,21

SETORES	HISTÓRIA					
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,51	4,25	4,09	4,28	4,30	4,22
Laboratórios	4,45	4,08	3,61	4,04	3,91	4,33
Salas de Aula	4,53	4,46	4,69	4,23	4,24	4,19
Sanitários	4,58	4,62	3,74	4,31	4,22	4,2
Estacionamento	4,36	4,27	4,59	4,07	4,07	3,88
Pátio	4,45	4,31	3,81	4,19	4,14	4,17
Site	4,48	4,38	3,89	4,25	4,16	4,24
Cantina	4,31	3,97	3,47	3,92	3,93	3,97
Xérox	4,19	4,06	3,65	3,97	3,89	3,61
RM	4,27	4,52	3,87	4,22	3,45	3,83

SETORES	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4ºano	MÉDIA GERAL 2015	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,64	4,58	4,30	4,61	4,53	4,30	3,44
Laboratórios	4,33	4,49	3,70	4,38	4,22	3,91	4,31
Salas de Aula	4,46	4,61	4,15	4,54	4,44	4,24	4,38
Sanitários	4,48	4,67	4,05	4,63	4,46	4,22	4,32
Estacionamento	4,44	4,42	3,94	4,33	4,29	4,07	4,25
Pátio	4,61	4,21	4,08	4,29	4,30	4,14	4,37
Site	4,60	4,27	4,26	4,13	4,31	4,16	4,29
Cantina	4,21	4,16	3,97	4,04	4,09	3,93	4,23
Xérox	4,58	4,13	3,87	4,10	4,17	3,89	4,21
RM	4,47	4,09	3,58	3,78	3,98	3,45	4,21

SETORES	CIÊNCIAS CONTÁBEIS						
	1º ano	2º ano	3º ano	4ºano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,41	4,55	3,93	4,13	4,25	4,30	4,25
Laboratórios	4,00	3,70	2,94	3,79	3,61	3,91	4,13
Salas de Aula	4,33	4,58	4,18	4,06	4,29	4,24	4,27
Sanitários	4,39	4,49	4,09	4,02	4,25	4,22	4,14
Estacionamento	4,29	4,49	4,06	3,96	4,20	4,07	4,09
Pátio	4,16	4,59	3,82	4,09	4,16	4,14	4,14
Site	4,14	4,35	4,09	4,19	4,19	4,16	4,11
Cantina	4,01	4,44	4,09	3,47	4,00	3,93	3,94
Xérox	3,92	4,24	3,75	3,99	3,98	3,89	3,91
RM	4,16	3,87	3,75	3,96	3,94	3,45	3,65

SETORES	NUTRIÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2015	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,51	4,25	4,09	—	4,28	4,30	4,46
Laboratórios	4,45	4,08	3,61	—	4,04	3,91	4,44
Salas de Aula	4,53	4,46	3,69	—	4,23	4,24	4,47
Sanitários	4,58	4,62	3,74	—	4,31	4,22	4,28
Estacionamento	4,36	4,27	3,59	—	4,07	4,07	4,26
Pátio	4,45	4,31	3,81	—	4,19	4,14	4,30
Site	4,48	4,38	3,89	—	4,25	4,16	4,41
Cantina	4,31	3,97	3,47	—	3,92	3,93	4,09
Xérox	4,19	4,06	3,65	—	3,97	3,89	3,97
RM	4,27	4,52	3,87	—	4,22	3,45	4,37

SETORES	PSICOLOGIA							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL DO CURSO - 2015
Biblioteca	4,63	—	—	—	—	4,63	4,30	—
Laboratórios	4,15	—	—	—	—	4,15	3,91	—
Salas de Aula	4,44	—	—	—	—	4,44	4,24	—
Sanitários	4,45	—	—	—	—	4,45	4,22	—
Estacionamento	4,24	—	—	—	—	4,24	4,07	—
Pátio	4,41	—	—	—	—	4,41	4,14	—
Site	4,19	—	—	—	—	4,19	4,16	—
Cantina	4,22	—	—	—	—	4,22	3,93	—
Xérox	4,31	—	—	—	—	4,31	3,89	—
RM	3,72	—	—	—	—	3,72	3,45	—

7.3.1 INFRA-ESTRUTURA - COMPARAÇÃO 2015/2016

ITEM	ANO		STATUS
	2015	2016	
Biblioteca	4,24	4,30	↑
Laboratórios	4,24	3,91	↓
Salas de Aula	4,26	4,24	↓
Sanitários	4,09	4,22	↑
Estacionamento	3,97	4,07	↑
Pátio	4,18	4,14	↓
Site	4,10	4,16	↑
Cantina	3,96	3,93	↓
Xérox	3,82	3,89	↑
RM	3,45	3,45	=
MÉDIA GERAL	4,03	4,03	=

O Xérox, que nos anos anteriores obteve notas abaixo da média teve uma avaliação regular em 2016, tal qual em 2015. Mas ainda há reclamações quanto à localização, espaço e demora no atendimento, devido ao baixo número de funcionários em relação à demanda. Os itens com aumento positivo foram: Xeros (+0,07), Biblioteca (+0,06), Estacionamento (+0,10), Pátio (+0,09), Site (+0,06), Cantina (+0,08), Sanitários (+0,13). Alguns itens merecem atenção pela sinalização negativa neste ano: Laboratórios (-0,33), Salas de Aula (-0,02), Pátio (-0,04) e Cantina (-0,03). O RM obteve nota 3,45 a mesma de 2015, porém a pior avaliação entre os setores pesquisados, pois apresentou uma série de problemas ao longo do ano todo. Em 2013, foram entregues quatro novas salas que atendeu de forma adequada as duas grandes turmas de ingressantes dos cursos de Administração e Direito. Os três laboratórios atendem plenamente o Curso de SI, no entanto, outros cursos necessitam de aulas práticas, mas não conseguem agendamento. O projeto de expansão da infra-estrutura da IES se faz urgente para atender às novas demandas e acomodar melhor a comunidade acadêmica. Certamente após a conclusão do novo bloco os problemas com cantina, biblioteca, salas de aula tendem a diminuir, bem como sala dos professores e coordenação, que terá seus espaços ampliados.

7.4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O atendimento às pessoas é um dos itens mais importantes em uma Avaliação Institucional. O cliente leva muito em consideração a qualidade da empresa pela forma como ele é atendido, recebido, encaminhado, aguardado, enfim, que tenha sua solicitação plenamente satisfeita. O objetivo de qualquer empresa é vender um produto com qualidade, preço justo e com durabilidade, porém com atendimento cordial. Uma instituição educacional tem por obrigação atender bem, com qualidade e educação, já que seu “produto” é a “venda” da própria educação. Assim, medir a satisfação no atendimento é um indicativo fundamental para verificar se a IES está sendo bem avaliada. O quadro abaixo apresenta um resumo das médias atribuídas a todos os setores da IES.

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

O quadro abaixo contém, portanto, a média da turma por curso em 2016 em comparação com a média geral da IES em 2016 e a média geral do Curso no ano anterior:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ADMINISTRAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,67	4,46	4,12	4,03	4,32	4,41	4,29
Secretaria Geral	4,58	4,38	3,88	3,85	4,17	4,34	4,29
Tesouraria	4,40	4,31	4,36	4,03	4,28	4,38	4,37
Biblioteca	4,67	4,54	4,40	4,35	4,49	4,56	4,46
Direção Geral (Chade Rezek)	4,67	4,29	3,73	3,20	3,97	4,22	4,04
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,75	4,67	4,05	4,25	4,43	4,27	4,38
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,71	4,14	3,80	3,67	4,08	4,10	4,08
Ajudantes de Pátio	5,00	4,77	4,64	4,65	4,77	4,69	4,78
Segurança	4,64	4,18	4,50	4,17	4,37	4,30	4,32
Departamento Jurídico	4,50	4,29	3,36	3,90	4,01	4,19	4,06
Departamento MKT	4,00	4,56	3,94	3,88	4,10	4,10	4,14
TI	4,27	4,40	4,11	3,14	3,98	3,98	4,01
Ouvidoria	4,50	4,50	3,14	3,76	4,23	4,25	4,14
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,50	4,67	3,67	3,26	4,03	4,27	4,38
MÉDIA GERAL	4,56	4,44	4,05	3,87	4,23	4,29	4,27

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	DIREITO							
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	5º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,58	4,33	4,48	4,04	—	4,36	4,41	4,24
Secretaria Geral	4,46	4,40	4,56	3,92	—	3,34	4,34	4,22
Tesouraria	4,33	4,42	4,63	4,00	—	4,35	4,38	4,34
Biblioteca	4,65	4,72	4,70	4,33	—	4,60	4,56	4,45
Direção Geral (Chade Rezek)	4,53	4,13	4,41	3,95	—	4,26	4,22	4,13
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,64	4,00	4,05	3,70	—	4,10	4,27	4,24
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,44	3,82	4,00	3,38	—	3,91	4,10	4,13
Ajudantes de Pátio	4,79	4,76	4,81	4,25	—	4,65	4,69	4,74
Segurança	4,40	4,36	4,44	3,68	—	4,22	4,30	4,33
Departamento Jurídico	4,37	4,25	4,00	3,57	—	4,05	4,19	3,62
Departamento MKT	4,34	4,35	4,25	3,55	—	4,12	4,10	4,04
TI	4,13	3,71	4,17	3,70	—	3,93	3,98	3,98
Ouvidoria	4,42	4,07	4,24	3,61	—	4,09	4,25	4,09
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,50	4,10	4,18	3,64	—	4,11	4,27	4,26
MÉDIA GERAL	4,47	4,24	4,35	3,81	—	4,22	4,29	4,20

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	ENFERMAGEM							
	1ª ano	2ª ano	3ª ano	4ª ano	5ª ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,35	3,45	4,18	4,25	4,79	4,00	4,41	4,20
Secretaria Geral	4,38	4,45	4,27	4,25	3,57	3,98	4,34	4,18
Tesouraria	4,21	3,45	4,55	4,25	3,50	3,99	4,38	4,30
Biblioteca	4,56	3,64	4,64	4,50	4,21	4,31	4,56	4,34
Direção Geral (Chade Rezek)	4,19	3,11	4,00	3,55	3,80	3,73	4,22	3,93
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,31	3,40	4,40	3,85	3,40	3,87	4,27	3,55
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,21	3,11	4,00	4,09	3,00	3,68	4,10	4,27
Ajudantes de Pátio	4,48	3,64	4,65	4,44	4,71	4,36	4,69	4,79
Segurança	4,14	3,64	4,36	4,25	4,00	4,08	4,30	4,48
Departamento Jurídico	4,21	3,13	4,40	4,00	3,89	3,93	4,19	3,58
Departamento MKT	4,19	3,33	4,20	3,85	3,90	3,89	4,10	3,39
TI	4,18	2,80	4,00	3,47	3,45	3,58	3,98	3,40
Ouvidoria	4,25	3,13	4,25	3,88	4,00	3,90	4,25	3,54
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,23	3,55	4,18	4,31	4,17	4,09	4,27	3,65
MÉDIA GERAL	4,28	3,35	4,28	4,07	3,81	3,96	4,29	3,97

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	HISTÓRIA					
	1º ano	2º ano	3º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,75	4,69	4,12	4,52	4,41	4,40
Secretaria Geral	4,74	4,46	4,28	4,49	4,34	4,39
Tesouraria	4,83	4,67	4,28	4,59	4,38	4,42
Biblioteca	4,85	4,46	4,72	4,68	4,56	4,53
Direção Geral (Chade Rezek)	4,58	4,60	3,60	4,26	4,22	4,23
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,62	4,33	3,82	4,26	4,27	4,34
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,67	4,17	4,25	4,36	4,10	4,34
Ajudantes de Pátio	4,65	5,00	4,72	4,79	4,69	4,75
Segurança	4,50	4,27	3,88	4,22	4,30	4,54
Departamento Jurídico	4,67	4,25	4,25	4,39	4,19	4,46
Departamento MKT	4,44	3,10	3,43	3,66	4,10	4,27
TI	4,50	3,82	2,76	3,69	3,98	4,62
Ouvidoria	4,75	4,25	4,00	4,33	4,25	4,31
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,75	4,60	4,09	4,48	4,27	4,51
MÉDIA GERAL	4,66	4,33	4,01	4,34	4,29	4,44

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,64	4,45	4,50	4,50	4,52	4,41	4,36
Secretaria Geral	4,55	4,64	4,20	4,75	4,54	4,34	4,33
Tesouraria	4,40	4,64	4,55	4,63	4,56	4,38	4,40
Biblioteca	4,75	4,55	4,53	4,73	4,64	4,56	4,49
Direção Geral (Chade Rezek)	4,75	4,44	4,00	4,50	4,42	4,22	4,38
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,78	4,44	4,18	4,40	4,45	4,27	4,44
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,63	4,40	4,00	4,40	4,36	4,10	4,35
Ajudantes de Pátio	4,73	4,82	4,85	4,75	4,79	4,69	4,47
Segurança	4,00	4,60	4,47	4,75	4,46	4,30	4,38
Departamento Jurídico	4,38	4,67	4,30	4,00	4,34	4,19	4,41
Departamento MKT	4,44	4,67	4,07	4,38	4,39	4,10	4,45
TI	4,90	3,33	3,89	4,00	4,28	3,98	4,33
Ouvidoria	4,67	4,56	4,33	4,00	4,39	4,25	4,38
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,67	4,56	4,33	4,50	4,52	4,27	4,45
MÉDIA GERAL	4,59	4,56	4,30	4,45	4,47	4,29	4,40

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	CIÊNCIAS CONTÁBEIS						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,61	4,90	4,45	4,06	4,51	4,41	4,29
Secretaria Geral	4,39	4,77	4,18	4,06	4,35	4,34	4,35
Tesouraria	4,28	4,93	4,27	4,38	4,47	4,38	4,38
Biblioteca	4,67	4,90	4,36	4,38	4,58	4,56	4,51
Direção Geral (Chade Rezek)	3,88	4,82	4,00	3,77	4,12	4,22	4,15
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,20	4,48	4,50	4,06	4,31	4,27	4,28
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,00	4,65	3,40	3,85	3,98	4,10	3,94
Ajudantes de Pátio	4,65	4,94	4,45	4,69	4,69	4,69	4,71
Segurança	4,64	4,89	4,00	4,31	4,36	4,30	4,44
Departamento Jurídico	3,83	4,88	4,13	3,85	4,17	4,19	4,00
Departamento MKT	4,00	4,59	3,90	4,08	4,14	4,10	4,15
TI	3,45	4,70	3,67	4,14	3,99	3,98	4,12
Ouvidoria	4,00	4,82	4,00	4,15	4,24	4,25	4,20
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,25	4,73	4,14	4,07	4,30	4,27	4,25
MÉDIA GERAL	4,20	4,79	4,10	4,13	4,31	4,29	4,26

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	NUTRIÇÃO						
	1º ano	2º ano	3º ano	4º ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,43	--	--	--	4,43	4,41	4,52
Secretaria Geral	4,29	--	--	--	4,29	4,34	4,49
Tesouraria	4,43	--	--	--	4,43	4,38	4,55
Biblioteca	4,43	--	--	--	4,43	4,56	4,61
Direção Geral (Chade Rezek)	4,50	--	--	--	4,50	4,22	4,31
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,33	--	--	--	4,33	4,27	4,43
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,00	--	--	--	4,00	4,10	4,43
Ajudantes de Pátio	4,67	--	--	--	4,67	4,69	4,72
Segurança	4,17	--	--	--	4,17	4,30	4,55
Departamento Jurídico	4,20	--	--	--	4,20	4,19	4,56
Departamento MKT	4,17	--	--	--	4,17	4,10	4,46
TI	4,20	--	--	--	4,20	3,98	4,44
Ouvidoria	4,17	--	--	--	4,17	4,25	4,43
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,30	--	--	--	4,30	4,27	4,47
MÉDIA GERAL	4,30	--	--	--	4,30	4,29	4,50

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	PSICOLOGIA							
	1ª ano	2ª ano	3ª ano	4ª ano	5ª ano	MÉDIA GERAL 2016	MÉDIA GERAL IES 2016	MÉDIA GERAL CURSO 2015
Recepção	4,63	--	--	--	--	4,63	4,41	--
Secretaria Geral	4,53	--	--	--	--	4,53	4,34	--
Tesouraria	4,41	--	--	--	--	4,41	4,38	--
Biblioteca	4,80	--	--	--	--	4,80	4,56	--
Direção Geral (Chade Rezek)	4,53	--	--	--	--	4,53	4,22	--
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,45	--	--	--	--	4,45	4,27	--
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,47	--	--	--	--	4,47	4,10	--
Ajudantes de Pátio	4,79	--	--	--	--	4,79	4,69	--
Segurança	4,46	--	--	--	--	4,46	4,30	--
Departamento Jurídico	4,47	--	--	--	--	4,47	4,19	--
Departamento MKT	4,35	--	--	--	--	4,35	4,10	--
TI	4,17	--	--	--	--	4,17	3,98	--
Ouvidoria	4,60	--	--	--	--	4,60	4,25	--
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,45	--	--	--	--	4,45	4,27	--
MÉDIA GERAL	4,51	--	--	--	--	4,51	4,29	--

Veja abaixo um quadro contendo as “potencialidades” e “fragilidades” da prestação de serviço. Consideramos as notas superiores a 4,0 como “boas” entre 3,0 e 4,0 “regulares”:

POTENCIALIDADES	FRAGILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Recepção • Secretaria Geral • Tesouraria • Biblioteca • Direção Geral • Direção Acadêmico • Direção Financeira • Ajudantes de Pátio • Segurança • Departamento Jurídico • Departamento MKT • Ouvidoria • Direção de Extensão e Assuntos Comunitários 	<ul style="list-style-type: none"> • TI

7.4.1 QUALIDADE NO ATENDIMENTO - COMPARAÇÃO 2015/2016

ITEM	ANO		STATUS
	2015	2016	
Recepção	4,33	4,41	↑
Secretaria Geral	4,32	4,34	↑
Tesouraria	4,39	4,38	↓
Biblioteca	4,48	4,56	↑
Direção Geral (Chade Rezek)	4,17	4,22	↑
Direção Acadêmico (André Ministro)	4,24	4,27	↑
Direção Financeira (Adriana Falco)	4,22	4,10	↓
Ajudantes de Pátio	4,69	4,69	=
Segurança	4,43	4,30	↓
Departamento Jurídico	4,10	4,19	↑
Departamento MKT	4,13	4,10	↓
TI	4,13	3,98	↓
Ouvidoria	4,15	4,25	↑
Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (Rodrigo Ruiz Sanches)	4,28	4,27	↓
MÉDIA GERAL	4,29	4,29	=

A média geral 4,29 manteve-se no mesmo nível em 2016 em relação a 2015. Em 2014 foi de 4,11 sendo que em 2013 foi 4,13. Em 2016, a oscilação foi positiva em sete itens avaliados, mantendo-se igual em um e negativa em seis. Considera-se “adequado” médias superiores a 4,0.

A variação negativa (-) e positiva (+) de cada setor foi: Recepção (+0,08); Secretaria Geral (+0,02); Tesouraria (-0,01); Biblioteca (+0,08); Diretor Geral (+0,05); Diretor Acadêmico (+0,03), Diretor Financeiro (-0,12); Ajudantes de Pátio (=); Segurança (-0,13); Departamento Jurídico (+0,09); Departamento MKT (-0,03); TI (-0,15); Ouvidoria (+0,10), Direção de Extensão e Assuntos Comunitários (-0,01).

Deve-se reforçar a capacitação e o treinamento do pessoal técnico-administrativo. Pela segunda vez notou-se melhora em todos os itens de um ano para outro. Alguns setores,

tais como cantina e xerox, vem melhorando a cada ano, resultado da devolutiva da avaliação pela CPA. No entanto, o aprimoramento do atendimento deve ser constante para que tais índices não venham a oscilar negativamente na próxima avaliação.

No primeiro semestre a Recepção passou por treinamento de atendimento ao cliente. 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.

7.5 COMENTÁRIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES

Até 2009 (Unidade I) as críticas e sugestões referiam-se à infraestrutura, fato claramente percebido por todos e apontado nas avaliações anteriores. Em 2010, o destaque ficou pela ampla satisfação dos alunos com a Unidade II, mais ampla e confortável. As principais críticas foram: espaço e atendimento do xérox, ausência de quadra poli-esportiva, rede wireless, Internet, rede elétrica das salas de aula com problema. Em geral, muitos elogios para a 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. O ponto positivo da avaliação 2012 foi o crescimento, mesmo que pequeno, de todos os setores avaliados, sendo a segunda vez que isso ocorre na avaliação do corpo discente. Por outro lado, em 2013, todos os itens tiveram queda na avaliação. Em 2014, sete itens tiveram oscilação positiva, dois mantiveram-se inalterados, e quatro oscilações negativas, porém tais oscilações foram muito pequenas, podendo afirmar que o quadro ficou estável. Em 2015, todos os itens tiveram oscilações positivas na avaliação, exceto o RM. Já em 2016 sete itens foram avaliados positivamente, seis negativamente e um mante-se igual, porém, na média, a nota se manteve igual ao ano anterior.

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 nos anos anteriores 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.

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 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.

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.

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, 21 de Março de 2017.