



**FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE**  
**FPBH**

**2º RELATÓRIO PARCIAL**

**CPA - Autoavaliação Institucional**  
**Ano base 2019**

**Triênio 2018-2020**

## Março de 2020

### **Organização Acadêmica e Administrativa**

#### **Diretor Geral**

Profº Dante Pires Cafaggi

#### **Diretor Acadêmico**

Profº Dr. Natanael Átilas Aleva

#### **Diretora Administrativa**

Rosemary M. M. Melo

#### **Diretora Financeira**

Rosemary M. M. Melo

#### **Secretário Acadêmico**

Diogo Ferreira Ramos Gonçalves

#### **Gerente Administrativa e Ouvidora**

Cláudia de Carvalho Dutra

#### **Bibliotecárias**

Cláudia de Carvalho Dutra e Mireille Rios Elias

#### **Coordenadora do Núcleo de Extensão - NEX**

Profª Ms. Cássia Torres de Carvalho

#### **Coordenadora do Núcleo de Orientação Psicopedagógico - NOP**

Profª Imaculada Conceição Fernandes

#### **Coordenador do Núcleo de Pós-Graduação e Pesquisa - NPP**

Profº Ms. Silvino Paulino dos Santos Neto

#### **Coordenador do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia - NAQUE**

Profº Dr. Armando Aguiar Filho

#### **Coordenador do núcleo de Acompanhamento ao Egresso – NAE**

Profª Girlaine Figueiró de Oliveira.

#### **Coordenadores de Atividades Complementares**

Profª Imaculada Conceição Santos Fernandes

Profº Ms Frederico Divino Dias

**Coordenadores de Estágio Supervisionado**

Prof. José Eustáquio Simões  
Prof. Ms. Jackson Cruz Cabral

**Coordenadora do Núcleo de Educação a Distância**

Dra. Rosangela Siqueira Hickson Rios

**Sumário**

1. INTRODUÇÃO .....	4
1.1. Atos autorizativos .....	5
1.2 Discentes e Docentes .....	6
1.3 Conceitos obtidos pela IES em avaliações externas institucionais e de curso .....	6
1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação .....	7
1.5 Planejamento de Auto Avaliação .....	7
2 METODOLOGIA .....	8
3 DESENVOLVIMENTO .....	8
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES .....	11
5. ANEXOS .....	13
5.1. ANEXO I: Projeto de Autoavaliação Institucional .....	14
5.2 ANEXO II: Projeto de Sensibilização .....	21
5.3 ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados .....	24
5.4 ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores .....	27

## 1 INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

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

### **1.1 Atos autorizativos**

Credenciamento: Port. Nº 2320, de 28 de agosto de 2003. Publicada dia: 28/08/2003

Recredenciamento: Port. Nº 339 de 05 de abril de 2012. Publicada dia: 10/04/2012.

Alteração de Denominação: Port. Nº 384 de 09 de agosto de 2013. Publicada dia: 12/08/2013.

#### **Direito:**

Autorização: Port. Nº 2320, de 28 de agosto de 2003. Publicada: 29/08/2003

Reconhecimento: Port. Nº 655, de 11 de dezembro de 2013. Publicada: 12/12/2013

#### **Gastronomia:**

Autorização: Port. Nº 320, de 02 de agosto de 2011. Publicada dia: 04/08/2011.

Reconhecimento: Port. Nº 616, de 30 de agosto de 2014. Publicada dia: 31/08/2014.

#### **Gestão Desportiva e de Lazer:**

Autorização: Port. Nº 34, de 09 de abril de 2012. Publicada: 20 de abril de 2012.

#### **Administração:**

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

#### **Ciências Contábeis:**

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

#### **Eventos:**

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

#### **Gestão de Recursos Humanos:**

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

#### **Estética e Cosmética:**

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

#### **Psicologia:**

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

#### **Odontologia:**

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

1.2 Discentes e Docentes

2º semestre de 2019

IES	CURSO	Qtde de Alunos
<b>FPBH</b> <b>Faculdade Promove</b> <b>de Belo Horizonte</b>	Administração	11
	Direito	563
	Estética e Cosmética	60
	Gastronomia	157
	Odontologia	66
	Psicologia	149
<b>TOTAL .....</b>		<b>1006</b>

2019

IES	CURSO	Qtde de Professores
<b>FPBH</b> <b>Faculdade Promove</b> <b>de Belo Horizonte</b>	Administração	16
	Direito	29
	Estética e Cosmética	18
	Gastronomia	20
	Odontologia	13
	Psicologia	19

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

CONCEITOS OBTIDOS PELA IES EM AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS:

	2018	2018
	Nota MEC	IGC
CI- Conceito institucional	4	3

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

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

CURSO	2018	2018	Conceito do curso - CC
	ENADE	CPC	
Administração			4
Banco de Dados			4
Ciências Contábeis			4
Direito (João Pinheiro)	2	3	4
Direito (Prado)			4
Estética e Cosmética			5
Eventos			4
Gastronomia	4	4	4
Gestão de Recursos Humanos			4
Gestão Desportiva e de Lazer			
Odontologia			4
Psicologia			4

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

**1.4 Composição da Comissão Própria de Avaliação**

Nomeada pela Portaria da Direção Geral nº 001B/2017

**Representantes da Sociedade Civil**

Felipe Augusto Leroy Silva

Jehu Pinto de Aguiar Filho

**Representantes do Corpo Discente**

Simone Fernanda de Carvalho Brandão

Thailane Aparecida Ribeiro Cardoso

**Representantes do Corpo Docente**

Profª.Ms. Júnia Maria Campos Lara

Profª.Esp. Imaculada Conceição dos Santos Fernandes.

**Representante do Corpo Técnico Administrativo**

Cláudia de Carvalho Dutra

Isabela Martins Orsini

**Presidente da Comissão**

Profº Danilo Eustáquio de Oliveira Filho – nomeado pela portaria da Direção Geral nº 047/2018

**1.5 Planejamento de autoavaliação**

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

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

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

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

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

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

## 2 METODOLOGIA

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

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

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

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

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

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

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



### 3 DESENVOLVIMENTO

#### Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

No 1º semestre/2019, foram encaminhados a todos os coordenadores os relatórios com os resultados da pesquisa de 2018 dos seus respectivos cursos, bem como os relatórios dos resultados de cada professor. Os relatórios de curso continham as análises e sugestões de ações propostas pela equipe da CPA. De posse dessas informações, cada coordenador elaborou um plano de ação específico da sua área.

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

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

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

- Disponibilização do relatório sintético de resultados no site e do relatório analítico na sala da CPA;
- Banners e cartazes afixados nas dependências da IES;
- Visitas da equipe da CPA às salas de aula;
- Posts nas redes sociais e site.

No 1º semestre/2019, houve a elaboração de um novo regulamento para CPA a fim de adequar os artigos à realidade da IES.

No 2º semestre, houve a aplicação dos questionários da pesquisa interna. As ações desenvolvidas pela CPA para aplicação da pesquisa iniciaram-se com o processo de sensibilização da comunidade acadêmica. Os integrantes da comissão foram às salas de aula para divulgar o período e a importância da participação dos discentes. Além disso esclareceram todas as dúvidas dos alunos, principalmente com relação à garantia da confidencialidade das respostas. Houve também visitas às salas dos professores e reuniões com os colaboradores. Em todos esses momentos, os integrantes da CPA explicaram os objetivos e a importância da pesquisa para toda a comunidade acadêmica.

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

No final do ano, a CPA elaborou um novo formato de Plano de Ação para os coordenadores de curso, bem mais amplo e detalhado. O objetivo, além da padronização, foi o de garantir que todas as informações necessárias a um completo planejamento fossem contempladas. Neste novo formato, o plano de ação passou a conter as seguintes partes:

1. Objetivos,
2. Base de informações,
3. Análise interna com a discriminação dos pontos fortes e fracos do curso. Para tal, são usadas as informações da pesquisa interna de autoavaliação, da Revisão de Conteúdos Curriculares - RCC e do Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia – NAQUE
4. Análise externa com a descrição do cenário atual e tendências - englobando dados e avaliação do mercado atual e da atuação da concorrência - e avaliação de oportunidades e ameaças de mercado,

5. Verificação dos diferenciais competitivos do curso, com a discriminação das vantagens e desvantagens competitivas,
6. Descrição de ações específicas para cada uma das atribuições exercidas pelos coordenadores, com discriminação dos órgãos envolvidos e periodicidade de cada ação. As ações propostas devem se basear nos resultados obtidos com as análises interna e externa e com a percepção dos atuais diferenciais competitivos do curso.

### **Eixo 2: Desenvolvimento Institucional**

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

### **Eixo 3: Políticas Acadêmicas**

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

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

O NEX (Núcleo de Extensão) é o núcleo responsável pelo desenvolvimento das modalidades ou atividades de extensão da IES, sejam programas, projetos, cursos ou eventos. No questionário da pesquisa interna de autoavaliação institucional, constam questões acerca dos trabalhos desenvolvidos pelo NEX. Em 2019, foi feita uma pesquisa mais abrangente com os alunos para avaliação específica das atividades e resultados do NEX. O objetivo foi conhecer mais a fundo a opinião dos alunos sobre os trabalhos desenvolvidos. Para tal, eles responderam a um questionário onde, inclusive, podiam dar sugestões de novos formatos para atividades de extensão.

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

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da faculdade e mídias sociais foram avaliadas no questionário da pesquisa interna em termos de clareza, objetividade e eficácia das mídias utilizadas. Foram elaboradas questões específicas sobre o site e o sistema. Com as informações obtidas pela pesquisa interna sobre a intensidade, importância e resultado do uso das mídias sociais, houve um incremento de postagens da faculdade pela área de comunicação. Além disso, iniciou-se a utilização de podcasts, que são enviados aos representantes de turmas.

Em 2019, a CPA estreitou o relacionamento com a Ouvidoria, passando a receber mais informações das demandas dos alunos.

Além disso, a CPA também passou a seguir grupos de alunos no Instagram, monitorando demandas e reclamações feitas por eles.

No 2º semestre, o sistema Virtual Class foi trocado pelo Totvs, que sempre foi uma demanda dos discentes, docentes e técnico-administrativos nas últimas pesquisas.

A pesquisa interna mostrou uma certa dificuldade dos discentes em acessar algumas informações do site. Com base nisso, houve uma reformulação a fim de facilitar a navegação.

Devido a recorrentes reclamações de alunos com o atendimento e eficiência dos agentes da Central de Relacionamento, no 2º semestre, a CPA desenvolveu um projeto de diagnóstico e proposta de melhorias para este setor. Os objetivos deste projeto foram:

- Melhorar a qualidade do atendimento dos agentes educacionais;
- Garantir a eficiência dos procedimentos através da padronização e da integração dos trabalhos desenvolvidos pela Central com os outros setores da IES;
- Reduzir a possibilidade de erros, principalmente aqueles que possam gerar prejuízos financeiros e/ou de imagem para a Instituição;
- Garantir a qualidade das informações e agilidade do atendimento;
- Gerar segurança para os agentes educacionais com a definição de procedimentos e normas que lhes orientem os trabalhos.

De forma sucinta, o projeto foi dividido basicamente nas seguintes etapas:

- Entrevistas individuais com os agentes educacionais e com o supervisor da Central de Relacionamento para levantamento das atuais rotinas e normas de trabalho e das suas demandas, opiniões e sugestões para melhoria dos trabalhos;
- Reuniões com o supervisor da Central de Relacionamento e com os coordenadores dos setores financeiro e de registro acadêmico para análise e definição de ações corretivas;
- Reunião com os diretores acadêmico, financeiro e administrativo para validação das sugestões de melhorias.

Após estas etapas, foi montado e executado um treinamento para os agentes educacionais a fim de capacitá-los para o relacionamento adequado com os públicos interno e externo, tanto com relação aos procedimentos quanto às condutas de trabalho.

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

#### **Eixo 4: Políticas de Gestão**

Os gestores administrativos tiveram sua atuação avaliados na pesquisa interna de autoavaliação institucional com relação ao seu relacionamento com a comunidade acadêmica, resolução de questões e horário de atendimento.

A análise dos processos e padronização de formulários da Central de Relacionamento será efetuada no 1º semestre de 2020.

#### **Eixo 5: Infraestrutura Física**

O questionário da pesquisa interna engloba diversas questões sobre a biblioteca, laboratórios, instalações da faculdade, lanchonete, copiadora e papelaria. Foram avaliados a qualidade de atendimento, conforto, limpeza, quantidade de equipamentos, acessibilidade, wi-fi, dentre outros. Com esse feedback, houve uma melhoria na prestação de serviços da lanchonete.

## **4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES**

A pesquisa de 2019 gerou os seguintes relatórios gerenciais: relatório geral da IES com o resultado consolidado dos cursos, relatórios de cursos com os resultados específicos de cada curso, relatórios individuais dos docentes, com as avaliações individuais.

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

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

# ANEXOS

ANEXO I: Projeto de Autoavaliação Institucional

ANEXO II: Projeto de Sensibilização

ANEXO III: Projeto de Divulgação de Resultados

ANEXO IV: Pesquisa com alunos, professores e colaboradores

# **ANEXO I**

## Projeto de Autoavaliação Institucional

## 1 INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

Para desenvolver os trabalhos de autoavaliação é constituída uma Comissão Própria de Avaliação (CPA), composta por docentes, discentes, técnicos e representantes da sociedade civil.

Seu objetivo é conduzir os processos internos de avaliação da Instituição, no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, observada a legislação pertinente.

## 2 JUSTIFICATIVA

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

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

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

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo Geral

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

#### 3.2 Objetivos Específicos

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

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

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

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

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

### 4 METODOLOGIA

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

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

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

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

#### 4.1 Pesquisa Interna (Questionários)

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

As questões são agrupadas de acordo com os cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no artigo 3º da Lei Nº10.861 que instituiu os SINAES. São eles:



#### Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional

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

#### Eixo 2: Desenvolvimento Institucional

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

#### Eixo 3: Políticas Acadêmicas

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

As questões relativas à dimensão 2 avaliam:

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

As questões relativas à dimensão 4 avaliam:

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

As questões relativas à dimensão 9 avaliam:

- . Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com os Coordenadores de Curso, Estágio e Atividades Complementares, Secretarias de Coordenação de Curso, Central de Atendimento aos alunos e o Núcleo de Orientação Pedagógica (NOP).

#### Eixo 4: Políticas de Gestão

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

As questões relativas à dimensão 5 avaliam:

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

As questões relativas à dimensão 6 avaliam:

- . Eficiência da comunicação entre a Instituição e os colaboradores.
- . Atendimento, educação, presteza, qualidade das informações prestadas, solução das demandas e grau de satisfação com o gestor Administrativo.

#### Eixo 5: Infraestrutura física

Esse eixo contempla a dimensão 7 (Infraestrutura)

As questões relativas à dimensão 7 avaliam:

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

#### **4.2 Núcleo de Avaliação, Qualidade e Estratégia - NAQUE**

O NAQUE trabalha de forma alinhada, cooperativa e em parceria com CPA.

A CPA utiliza os resultados das ações deste núcleo para complementar sua avaliação interna. Estas ações têm como ferramentas: Meta-avaliação, Revisão de Conteúdos Curriculares – RCC e Enade.

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

#### **4.3 Avaliações Externas Institucionais**

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

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

#### **4.4 Relatórios Internos**

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

### **5 DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA INTERNA**

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

#### **5.1 Sensibilização**

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

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

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

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

## **5.2. Análise de Dados**

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

## **5.3 Divulgação de Resultados**

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

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

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

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

## 6 Cronograma das atividades - 2019

<b>ETAPAS DO TRABALHO</b>	<b>PERÍODO</b>
Elaboração do projeto de autoavaliação institucional	Fevereiro
Elaboração do projeto de sensibilização	Fevereiro
Elaboração do projeto de divulgação de resultados	Fevereiro
Elaboração e postagem do Relatório Parcial	Fevereiro e março
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de curso	Abril
Elaboração dos Relatórios Gerenciais dos coordenadores de núcleos	Abril
Elaboração dos Relatórios Gerenciais da direção acadêmica	Abril
Confecção dos materiais de divulgação	Abril
Execução da campanha de divulgação de resultados	Maio
Confecção dos materiais de sensibilização	Julho
Execução da campanha de sensibilização para a pesquisa interna	Agosto e setembro
Aplicação do questionário	Outubro
Elaboração dos Relatórios Gerenciais com as análises dos resultados	Novembro e dezembro, Fevereiro/2020

# **ANEXO II**

## Projeto de Sensibilização

## 1-INTRODUÇÃO

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

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

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

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

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

## 2-OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

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

### 2.2 Objetivos Específicos

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



### 3-METODOLOGIA

Os instrumentos utilizados para sensibilização serão cartazes e banners afixados em locais de fácil visualização pela comunidade acadêmica.

Serão realizadas visitas dos coordenadores e dos membros da comissão às salas de aula. Os membros da comissão conversarão com os funcionários esclarecendo dúvidas e garantindo o sigilo das suas respostas.

Nas redes sociais, como Facebook e Instagram, serão colocados posts informativos. O site informará a importância e o período da pesquisa.

### 4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE SENSIBILIZAÇÃO PELA CPA - 2019

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Reunião sobre a sensibilização da pesquisa com os membros da CPA	05/08
Reunião de sensibilização da pesquisa com as diretorias acadêmica e administrativa	05/09
Reunião de sensibilização com os coordenadores de cursos e núcleo	06/09
Reunião de sensibilização com os gestores administrativos	11/09
Posts de sensibilização da pesquisa nas redes sociais e site	11/09
Colocação de cartazes e banners de sensibilização da pesquisa nas dependências da IES	11/09
Visita às salas dos professores para sensibilização da pesquisa	13/09
Vistas às salas de aula para sensibilização dos alunos acerca da pesquisa CPA	16/09 a 20/09
Reunião de sensibilização dos colaboradores	25/09



# **ANEXO III**

Projeto de Divulgação de Resultados

## 1 INTRODUÇÃO

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

A divulgação dos resultados da avaliação institucional é essencial para promover a transparência necessária e garantir a confiabilidade da comunidade acadêmica no processo de avaliação.

Os resultados da pesquisa devem ser amplamente divulgados e disponibilizados para consulta na Instituição.

## 2 OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo Geral

Divulgar de forma ampla e transparente os resultados da pesquisa.

### 2.2 Objetivos Específicos

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

## 3 METODOLOGIA

O relatório sintético com as informações mais relevantes fica disponível para todos no site.

A divulgação dos resultados da pesquisa para os docentes, discentes e colaboradores será feita através de cartazes afixados em corredores, elevadores e salas de aula, visitas dos membros da CPA às salas de aula e posts no site e nas redes sociais.

Já o Relatório Analítico consolidado da IES fica disponibilizado junto à CPA para consulta dos membros da comunidade acadêmica.

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

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

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

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

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

#### 4 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DA CPA - 2019

ETAPAS DO TRABALHO	DATA
Disponibilização do relatório sintético no site	15/05
Disponibilização do relatório analítico na sala da CPA	15/05
Envio do relatório analítico para os coordenadores de curso e núcleos e gestores administrativos	15/05
Envio do relatório analítico para Diretor Acadêmico	15/05
Colocação de cartazes nas dependências da IES	17/05
Posts nas redes sociais e site	17/05
Visitas às salas de aula	20/05 a 24/05

## **ANEXO IV**

Pesquisa com alunos, professores e colaboradores

**EIXO 1 - PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL - Dimensão 8:  
Planejamento e Avaliação**

Como você ficou sabendo desta pesquisa?

	<b>Aluno</b>	<b>Colabo- rador</b>	<b>Professor</b>
<b>Alternativa</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Cartaz	2,81%	2,23%	10,26%
Site	14,02%	2,23%	10,26%
Redes Sociais	0,94%	2,23%	0,00%
Calendário Acadêmico	0,47%	0,00%	2,57%
Equipe da CPA	5,61%	33,34%	33,34%
Coordenador de Curso	17,29%	0,00%	35,90%
Professores	42,06%	4,45%	5,13%
Representante de Turma	1,87%	0,00%	0,00%
Colegas	6,55%	0,00%	0,00%
Outros	8,42%	17,78%	2,57%

- Os professores foram os maiores responsáveis pelos alunos saberem da pesquisa; em seguida aparece o site
- Já a maioria dos colaboradores foi informada da pesquisa pela equipe da CPA (33%)
- A maioria dos professores ficou sabendo da pesquisa através do coordenador de curso (39%) e da equipe da CPA (24%)
- Os representantes de turma foram muito pouco atuantes nesta comunicação

Você participou da pesquisa do ano passado?

	<b>Aluno</b>	<b>Colabo- rador</b>	<b>Professor</b>
<b>Alternativa</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
Sim	12,62%	40,00%	66,67%

Não	68,70%	53,34%	12,83%
Não me lembro	18,70%	6,67%	20,52%

- O número de alunos que diz ter participado da pesquisa no ano passado foi bem baixo
- Já a maioria dos professores participou da pesquisa do ano passado
- Mais da metade dos colaboradores diz não ter participado

Onde você está preenchendo o questionário agora?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Em Casa	10,75%	0,00%	56,42%
Na Faculdade	71,97%	100,00%	28,21%
Outro Lugar	17,29%	0,00%	15,39%

- A maioria dos alunos e colaboradores preencheu a pesquisa na faculdade
- Já a maior parte dos professores preencheu em casa

Você viu o relatório da última CPA com as estatísticas da pesquisa?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	6,08%	44,45%	48,72%
Não	76,17%	46,67%	38,47%
Não me lembro	17,76%	8,89%	12,83%

Sim: Onde viu?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Banner/cartaz no corredor da faculdade	0,00%	90,48%	94,74%
No site	0,00%	9,53%	5,27%

- Preocupante notar que a grande maioria dos alunos não viu o relatório da última CPA
- Quase metade dos colaboradores e uma parte significativa dos professores também não viu
- É necessário adotar medidas mais eficazes de divulgação dos resultados

- Dos que viram, a maioria absoluta viu no banner nos corredores da faculdade
- Muito poucos acessaram o site para ver o relatório

Você ficou sabendo das ações de melhoria que foram feitas na Faculdade com as informações da última pesquisa da CPA?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	11,22%	26,67%	46,16%
Não	71,50%	55,56%	43,59%
Não sei responder	17,29%	17,78%	10,26%

Sim: Como você ficou sabendo destas melhorias?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	0,00%	38,47%	11,12%
Site	0,00%	0,00%	0,00%
Professor(es)	0,00%	0,00%	0,00%
Redes Sociais	0,00%	0,00%	0,00%
Equipe da CPA	0,00%	30,77%	11,12%
Equipe do NOP	0,00%	0,00%	0,00%
Coordenador de Curso	0,00%	0,00%	61,12%
Colega(s)	0,00%	0,00%	0,00%
Representante de Turma	0,00%	0,00%	0,00%
Selo CPA ESTEVE AQUI no local da melhoria	0,00%	15,39%	5,56%
Gestor Administrativo	0,00%	15,39%	0,00%
Outros	0,00%	0,00%	11,12%

- Preocupante notar que a grande maioria dos alunos não ficou sabendo das ações de melhorias executadas; já os professores estão mais bem informados com relação a isso, mas, mesmo assim, ainda é um número que precisa melhorar

FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE  
2º Relatório Parcial CPA 2020

- Apenas 27% dos colaboradores diz saber das melhorias, o que não é um bom resultado
- A maioria dos colaboradores foi avisada pela equipe da CPA ou através de cartazes
- Os professores forma avisados, em sua maioria, pelo coordenador de curso

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Central de atendimento.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	14,70%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	8,06%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	8,06%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	7,11%	0,00%	0,00%
Não sei responder	62,09%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Curso Manhã.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	4,74%	0,00%	36,85%
Qualidade das informações prestadas	2,37%	0,00%	10,53%
Resolução das suas questões e problemas	0,48%	0,00%	15,79%
Horário de atendimento	1,43%	0,00%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	0,00%	36,85%
Não sei responder	91,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Curso Noite.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%



FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE  
2º Relatório Parcial CPA 2020

Educação dos Atendentes	15,57%	0,00%	56,76%
Qualidade das informações prestadas	11,33%	0,00%	10,82%
Resolução das suas questões e problemas	10,38%	0,00%	18,92%
Horário de atendimento	7,08%	0,00%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	0,00%	13,52%
Não sei responder	55,67%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Coordenador de Estágio.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do coordenador	15,57%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	8,50%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	3,78%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	0,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	71,70%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Coordenador de atividades complementares

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do coordenador	11,43%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	12,39%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	4,29%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	1,91%	0,00%	0,00%
Não sei responder	70,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Estágio e Atividades Complementares - Manhã.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
--	-------	------------------	-----------

Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	4,29%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	5,24%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	2,39%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	0,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	87,62%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Secretaria da Coordenação de Estágio e Atividades Complementares - Noite.

	Aluno	Colaborador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	9,01%	0,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	10,91%	0,00%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	6,17%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	1,90%	0,00%	0,00%
Não sei responder	72,04%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os alunos

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Copiadora e papelaria

	Aluno	Colaborador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação dos Atendentes	24,77%	0,00%	45,72%
Qualidade dos serviços prestados	17,15%	0,00%	14,29%
Preços praticados	7,62%	0,00%	0,00%
Horário de atendimento	3,34%	0,00%	0,00%
Não percebi melhorias	47,15%	0,00%	40,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Biblioteca.

	Aluno	Colaborador	Professor
--	-------	-------------	-----------

Alternativa	%	%	%
Atendimento	31,28%	0,00%	34,29%
Variedade de livros	12,80%	0,00%	5,72%
Quant de livros	3,32%	0,00%	5,72%
Limpeza em geral	5,69%	0,00%	8,58%
Não percebi melhorias	46,92%	0,00%	45,72%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Laboratórios

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Atendimento	15,72%	0,00%	28,58%
Qualidade de equipamentos	11,43%	0,00%	11,43%
Quant dos equipamentos	7,15%	0,00%	2,86%
Limpeza em geral	10,48%	0,00%	2,86%
Não percebi melhorias	55,24%	0,00%	54,29%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Lanchonete.

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Atendimento	20,29%	13,34%	28,95%
Qualidade de produtos	9,91%	17,78%	18,43%
Variedade de produtos	14,63%	13,34%	13,16%
Limpeza em geral	5,67%	4,45%	0,00%
Não percebi melhorias	49,53%	51,12%	39,48%

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Instalações da  
faculdade

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%

Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais	13,62%	31,12%	35,90%
Segurança (equipamentos e sinalização)	17,85%	26,67%	25,65%
Limpeza e conforto em geral	16,91%	15,56%	12,83%
Estacionamento	0,47%	0,00%	0,00%
Não sei responder	51,18%	26,67%	25,65%

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Departamento de pessoal

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Educação do pessoal	0,00%	20,00%	0,00%
Qualidade das informações prestadas	0,00%	15,56%	0,00%
Resolução das suas questões e problemas	0,00%	8,89%	0,00%
Horário de atendimento	0,00%	4,45%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	51,12%	0,00%

\*\* Pergunta específica para os colaboradores

Marque o que você acha que melhorou na Faculdade no último ano: - Processos e condições de trabalho

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Materiais e equipamentos de trabalho	0,00%	11,12%	0,00%
Conforto no ambiente de trabalho	0,00%	6,67%	0,00%
Comunicação entre os setores	0,00%	22,23%	0,00%
Treinamentos internos	0,00%	4,45%	0,00%
Não percebi melhorias	0,00%	55,56%	0,00%

## EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

### EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - Dimensão 1: Missão e PDI

Você conhece a missão, visão e valores da Instituição?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	29,81%	61,71%	83,34%
Não	55,77%	27,66%	11,12%
Não sei responder	14,43%	10,64%	5,56%

- Mais da metade dos alunos não conhece a missão, visão e valores da Instituição, o que é um número que precisa ser bem melhorado
- Já a maioria dos colaboradores e professores diz conhecer

## EIXO 2- DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL - Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição

Responsabilidade social da Instituição - A Instituição possui políticas de inclusão social de estudantes?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	49,52%	82,98%	91,67%
Não	9,14%	2,13%	2,78%
Não sei responder	41,35%	14,90%	5,56%

Sim: Marque as políticas que você conhece:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Distribuição de bolsas de estudos	0,00%	92,69%	96,67%
Promove Empregos e Estágios	0,00%	2,44%	0,00%
Promove Empregos e Estágios	0,00%	2,44%	3,34%
Plano Mais	0,00%	2,44%	0,00%
Fies	0,00%	0,00%	0,00%
ProUni	0,00%	0,00%	0,00%

FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE  
2º Relatório Parcial CPA 2020

- A grande maioria dos colaboradores e professores sabe que a Instituição possui políticas de inclusão social de estudantes, mas um número significativo de alunos diz não saber, o que é uma informação equivocada que precisa ser explicada e melhor divulgada
- A política de Distribuição de bolsas de estudos é a mais conhecida por todos os grupos de entrevistados

Responsabilidade social da Instituição - A Instituição realiza ações CULTURAIS para a comunidade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	4,81%	2,13%	0,00%
Raramente	3,85%	4,26%	0,00%
Às vezes	19,24%	36,18%	19,45%
Frequentemente	17,79%	14,90%	30,56%
Sempre	8,18%	17,03%	41,67%
Não sei responder	46,16%	25,54%	8,34%

- A maioria dos colaboradores e professores sabe que ações culturais são realizadas pela Instituição de forma frequente ou sempre; já os alunos não têm essa mesma percepção - o maior grupo disse que apenas “às vezes” são realizados eventos culturais e um número expressivo não soube responder essa pergunta

Responsabilidade social da Instituição - A Instituição realiza ações SOCIAIS com a comunidade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	36,06%	68,09%	88,89%
Não	8,18%	4,26%	0,00%
Não sei responder	55,77%	27,66%	11,12%

Sim: Marque as ações você conhece ou já participou:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%

Ação KENNEDY	0,00%	0,00%	32,26%
Ação PROMOVE	0,00%	0,00%	61,30%
Atendimento Jurídico através do NPJ - Núcleo de Práticas Jurídicas	0,00%	0,00%	0,00%
Prestação de serviços de engenharia através do NPE - Núcleo de Práticas de Engenharia	0,00%	0,00%	0,00%
Campanha de Arrecadação de Leite	0,00%	0,00%	3,23%
Campanha de Arrecadação de Fralda	0,00%	0,00%	0,00%
Campanha de Doação de livros infantis	0,00%	0,00%	0,00%
Rolezinho no Hemominas	0,00%	0,00%	0,00%
Outras	0,00%	0,00%	3,23%

- A grande maioria dos colaboradores e professores sabe que a Instituição realiza ações sociais com a comunidade
- A Ação Promove é a mais conhecida

### EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS

#### EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 2: Políticas para o ensino, a pesquisa e a extensão

Você inicia e termina suas aulas no horário?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	0,00%	0,00%	0,00%
Frequentemente	0,00%	0,00%	13,16%
Sempre	0,00%	0,00%	86,85%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

Você apresentou o Plano de Ensino no início do semestre para a turma?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

Você leciona a matéria de acordo com o Plano de Ensino da disciplina?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	100,00%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

Os trabalhos e provas são condizentes com a matéria lecionada?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	0,00%
Às vezes	0,00%	0,00%	0,00%
Frequentemente	0,00%	0,00%	7,90%
Sempre	0,00%	0,00%	92,11%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

- A grande maioria dos professores diz que inicia e termina suas aulas no horário, que apresentou o Plano de Ensino no início do semestre para a turma, que leciona a matéria de acordo com o Plano de Ensino da disciplina e que os trabalhos e provas são sempre condizentes com a matéria lecionada



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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	18,28%	0,00%	94,74%
Não	60,41%	0,00%	2,64%
Não sei responder	21,32%	0,00%	2,64%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Sim: Você já participou de alguma atividade do NPP?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	66,67%
Não	0,00%	0,00%	30,56%
Não me lembro	0,00%	0,00%	2,78%

\*\* Pergunta específica para professores

Sim: Marque as atividades que você já participou:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Programa de Iniciação Científica	0,00%	0,00%	43,48%
TCC - Trabalho de Conclusão de curso	0,00%	0,00%	56,53%
Mostra de Iniciação Científica	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	4,17%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	12,50%

Indiferente	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	0,00%	0,00%	41,67%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	41,67%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	8,34%
Indiferente	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	0,00%	0,00%	41,67%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	41,67%
Não sei responder	0,00%	0,00%	8,34%

\*\* Pergunta específica para professores

- Uma parcela pequena dos alunos conhece o NPP, ao contrário dos professores, pois a grande maioria conhece
- A maioria dos professores está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento e com os resultados do NPP

Políticas de Extensão - Você conhece o NEX (Núcleo de Extensão), responsável pelas atividades de extensão acadêmica da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	15,23%	0,00%	78,95%
Não	65,49%	0,00%	18,43%
Não sei responder	19,29%	0,00%	2,64%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Políticas de Extensão - A Instituição realiza ações de extensão acadêmica?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	23,36%	0,00%	86,85%
Não	14,73%	0,00%	0,00%
Não sei responder	61,93%	0,00%	13,16%

- A grande maioria dos alunos não conhece o NEX e um número expressivo de professores também não
- A metade dos alunos não soube responder se a Instituição realiza ações de extensão acadêmica; já a grande maioria dos professores disse que sim

### EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 4: Comunicação com a sociedade

As informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (jornais, elevadores, quadro de avisos) são claras e objetivas?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	2,56%	2,13%	0,00%
Raramente	5,62%	2,13%	2,78%
Às vezes	16,84%	19,15%	16,67%
Frequentemente	29,60%	34,05%	41,67%
Sempre	31,64%	38,30%	38,89%
Não sei responder	13,78%	4,26%	0,00%

- O percentual de alunos, colaboradores e professores que acha que as informações disponibilizadas nos canais de comunicação da Faculdade (jornais, elevadores, quadro de avisos) são claras e objetivas frequentemente e sempre foi maior do que o percentual dos que não acham

Os eventos e palestras da faculdade são bem divulgados?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%

Nunca	5,62%	0,00%	0,00%
Raramente	7,66%	0,00%	5,56%
Às vezes	21,43%	0,00%	22,23%
Frequentemente	28,58%	0,00%	41,67%
Sempre	24,49%	0,00%	30,56%
Não sei responder	12,25%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

- Com relação à divulgação dos eventos e palestras, as opiniões positivas (frequentemente e sempre) foram um pouco maiores do que as negativas
- O restante se concentrou mais na opinião de que “às vezes” esses eventos são bem divulgados

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	16,93%	0,00%	25,00%
Site	6,16%	0,00%	5,56%
Professor(es)	28,72%	0,00%	0,00%
Redes Sociais	9,24%	0,00%	11,12%
Coordenador de Curso	25,13%	0,00%	52,78%
Colega(s)	5,65%	0,00%	0,00%
Representante de Turma	4,11%	0,00%	0,00%
Outros	4,11%	0,00%	5,56%
Professores	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

- Os alunos ficam sabendo sobre os eventos e palestras da Faculdade principalmente através de cartazes e professores
- A maior parte dos professores diz se informar através dos cartazes espalhados pela faculdade e uma parte menor fica sabendo através do coordenador de curso

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	12,25%	0,00%	0,00%
Raramente	4,09%	0,00%	16,67%
Às vezes	16,33%	0,00%	16,67%
Frequentemente	14,80%	0,00%	22,23%
Sempre	12,25%	0,00%	22,23%
Não sei responder	40,31%	0,00%	22,23%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Como você fica sabendo sobre as vagas de monitoria? Marque uma ou mais opções:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Cartaz	6,92%	0,00%	13,89%
Site	12,24%	0,00%	2,78%
Professor(es)	12,77%	0,00%	0,00%
Coordenador de Curso	18,09%	0,00%	44,45%
Colega(s)	9,58%	0,00%	0,00%
Representante de Turma	4,79%	0,00%	0,00%
Outros	35,64%	0,00%	8,34%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

- As opiniões dos alunos ficaram divididas neste aspecto
- Já os professores tiveram uma opinião mais positiva
- O coordenador de curso aparece como responsável pela informação somente para uma pequena parcela dos alunos; já a maioria dos professores costumam ser avisados por ele

Você acessa as redes sociais da faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%

Sim	48,98%	46,81%	66,67%
Não	41,33%	44,69%	27,78%
Não sei responder	9,70%	8,52%	5,56%

Sim: Marque as redes sociais da faculdade que você acessa:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Instagram	0,00%	79,17%	13,05%
Facebook	0,00%	20,84%	82,61%
Linkedin	0,00%	0,00%	4,35%
Twitter	0,00%	0,00%	0,00%

Sim: As informações são claras e objetivas?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	96,00%	91,67%
Não	0,00%	0,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	4,00%	8,34%

- Com relação às redes sociais, praticamente metade dos alunos e colaboradores acessa e a outra metade não
- Importante notar que o LinkedIn é muito pouco acessado, o que não é um bom resultado, visto que se trata da rede social mais usada para assuntos profissionais

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%

Nunca	1,54%	17,03%	0,00%
Raramente	15,31%	4,26%	5,56%
Às vezes	33,17%	23,41%	27,78%
Frequentemente	34,70%	25,54%	44,45%
Sempre	13,78%	27,66%	22,23%
Não sei responder	1,54%	2,13%	0,00%

As informações que você precisa são facilmente encontradas no site?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	58,68%	63,83%	88,89%
Não	24,49%	14,90%	8,34%
Não sei responder	16,84%	21,28%	2,78%

Não: Sobre qual assunto você tem (ou teve) dificuldade para encontrar as informações?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Estágio	0,00%	42,86%	0,00%
Atividades complementares	0,00%	14,29%	0,00%
TCC - Trabalho de Conclusão de curso	0,00%	0,00%	0,00%
Calendário de provas	0,00%	0,00%	66,67%
Calendário Acadêmico	0,00%	0,00%	0,00%
Horário de aulas	0,00%	14,29%	0,00%
Outro	0,00%	14,29%	33,34%
Normas e regulamentos	0,00%	0,00%	0,00%
Editais	0,00%	14,29%	0,00%
Manuais	0,00%	0,00%	0,00%

CPA	0,00%	0,00%	0,00%
-----	-------	-------	-------

- A maioria dos entrevistados acessam o site frequentemente ou sempre
- Um número expressivo de alunos e colaboradores acha que as informações que precisam não são facilmente encontradas no site, sendo que o assunto “estágio” foi o de maior dificuldade para os alunos

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,60%	2,13%	0,00%
Pouco Satisfeito	12,25%	6,39%	8,34%
Indiferente	20,92%	12,77%	8,34%
Satisfeito	50,00%	44,69%	72,23%
Muito Satisfeito	8,68%	12,77%	11,12%
Não sei responder	3,58%	21,28%	0,00%

Qual o seu grau de satisfação com o sistema VirtualClass?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	19,39%	8,52%	8,34%
Pouco Satisfeito	21,43%	14,90%	13,89%
Indiferente	17,86%	4,26%	5,56%
Satisfeito	30,62%	31,92%	58,34%
Muito Satisfeito	9,19%	6,39%	13,89%
Não sei responder	1,54%	34,05%	0,00%

Você já utilizou o serviço de Ouvidoria da Faculdade?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	7,15%	8,52%	0,00%
Não	85,72%	89,37%	100,00%



Não sei responder	7,15%	2,13%	0,00%
-------------------	-------	-------	-------

Sim: Você teve retorno para as suas questões?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	80,00%	0,00%
Não	0,00%	20,00%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	10,21%	51,07%	66,67%
Não	73,47%	38,30%	33,34%
Não sei responder	16,33%	10,64%	0,00%

Sim: Você conhece as ações de acompanhamento de egressos?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	70,38%	50,00%
Não	0,00%	25,93%	41,67%
Não sei responder	0,00%	3,71%	8,34%

### EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS - Dimensão 9: Política de atendimento aos discentes

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
--	-------	------------------	-----------

Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,43%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	14,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	11,58%	0,00%	0,00%
Satisfeito	40,00%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	20,53%	0,00%	0,00%
Não sei responder	4,74%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	11,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	23,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	10,53%	0,00%	0,00%
Satisfeito	36,32%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	12,11%	0,00%	0,00%
Não sei responder	5,79%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	12,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	23,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,22%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,27%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	8,95%	0,00%	0,00%
Não sei responder	5,27%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

C

ENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,32%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	15,27%	0,00%	0,00%
Indiferente	17,90%	0,00%	0,00%
Satisfeito	44,74%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	8,43%	0,00%	0,00%
Não sei responder	7,37%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

CENTRAL DE ATENDIMENTO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	8,95%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	20,53%	0,00%	0,00%
Indiferente	16,85%	0,00%	0,00%
Satisfeito	36,85%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	10,53%	0,00%	0,00%
Não sei responder	6,32%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Indiferente	5,79%	0,00%	0,00%
Satisfeito	47,90%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	38,43%	0,00%	0,00%
Não sei responder	5,27%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	8,43%	0,00%	0,00%
Satisfeito	48,95%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	31,06%	0,00%	0,00%
Não sei responder	3,69%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	10,53%	0,00%	0,00%
Satisfeito	48,43%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	29,48%	0,00%	0,00%

FACULDADE PROMOVE DE BELO HORIZONTE  
2º Relatório Parcial CPA 2020

Não sei responder	5,27%	0,00%	0,00%
-------------------	-------	-------	-------

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,11%	0,00%	0,00%
Satisfeito	52,64%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	22,64%	0,00%	0,00%
Não sei responder	7,90%	0,00%	0,00%

COORDENADOR(A) DE CURSO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	10,53%	0,00%	0,00%
Satisfeito	51,58%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	27,90%	0,00%	0,00%
Não sei responder	4,74%	0,00%	0,00%

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Indiferente	7,90%	0,00%	2,71%
Satisfeito	15,27%	0,00%	10,82%

Muito Satisfeito	7,90%	0,00%	29,73%
Não sei responder	65,79%	0,00%	56,76%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	2,11%	0,00%	5,41%
Indiferente	7,37%	0,00%	0,00%
Satisfeito	15,27%	0,00%	8,11%
Muito Satisfeito	6,85%	0,00%	29,73%
Não sei responder	66,32%	0,00%	56,76%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Indiferente	7,90%	0,00%	2,71%
Satisfeito	14,74%	0,00%	10,82%
Muito Satisfeito	5,79%	0,00%	29,73%

Não sei responder	68,43%	0,00%	56,76%
-------------------	--------	-------	--------

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Indiferente	7,90%	0,00%	2,71%
Satisfeito	14,74%	0,00%	10,82%
Muito Satisfeito	5,79%	0,00%	29,73%
Não sei responder	68,95%	0,00%	56,76%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Indiferente	8,43%	0,00%	2,71%
Satisfeito	14,22%	0,00%	10,82%
Muito Satisfeito	6,32%	0,00%	29,73%

Não sei responder	68,43%	0,00%	56,76%
-------------------	--------	-------	--------

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,22%	0,00%	2,71%
Indiferente	14,22%	0,00%	2,71%
Satisfeito	47,90%	0,00%	43,25%
Muito Satisfeito	20,00%	0,00%	51,36%
Não sei responder	13,16%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,79%	0,00%	5,41%
Indiferente	16,32%	0,00%	2,71%
Satisfeito	47,37%	0,00%	48,65%
Muito Satisfeito	17,90%	0,00%	43,25%



Não sei responder	12,11%	0,00%	0,00%
-------------------	--------	-------	-------

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	5,79%	0,00%	2,71%
Indiferente	16,85%	0,00%	8,11%
Satisfeito	45,27%	0,00%	45,95%
Muito Satisfeito	17,37%	0,00%	43,25%
Não sei responder	13,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,22%	0,00%	2,71%
Indiferente	18,95%	0,00%	2,71%
Satisfeito	44,74%	0,00%	48,65%
Muito Satisfeito	17,37%	0,00%	45,95%

Não sei responder	13,69%	0,00%	0,00%
-------------------	--------	-------	-------

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

SECRETARIA DA COORDENAÇÃO DE CURSO Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	2,71%
Indiferente	18,95%	0,00%	5,41%
Satisfeito	44,74%	0,00%	45,95%
Muito Satisfeito	16,85%	0,00%	45,95%
Não sei responder	13,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,22%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,64%	0,00%	0,00%
Satisfeito	30,53%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	17,37%	0,00%	0,00%
Não sei responder	33,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%

Indiferente	10,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	34,74%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	12,11%	0,00%	0,00%
Não sei responder	35,27%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,22%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	11,58%	0,00%	0,00%
Satisfeito	31,58%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	13,16%	0,00%	0,00%
Não sei responder	35,79%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	13,16%	0,00%	0,00%
Satisfeito	28,95%	0,00%	0,00%

Muito Satisfeito	11,58%	0,00%	0,00%
Não sei responder	37,90%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ESTÁGIO - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,11%	0,00%	0,00%
Satisfeito	31,58%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	11,58%	0,00%	0,00%
Não sei responder	36,85%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,64%	0,00%	0,00%
Satisfeito	33,16%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	15,79%	0,00%	0,00%
Não sei responder	34,22%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%

Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,11%	0,00%	0,00%
Satisfeito	34,74%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	12,64%	0,00%	0,00%
Não sei responder	34,22%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Indiferente	13,69%	0,00%	0,00%
Satisfeito	34,74%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	13,69%	0,00%	0,00%
Não sei responder	33,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Indiferente	12,64%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,27%	0,00%	0,00%

Muito Satisfeito	13,16%	0,00%	0,00%
Não sei responder	33,16%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

COORDENADOR(A) DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Indiferente	13,16%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,27%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	12,64%	0,00%	0,00%
Não sei responder	33,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Satisfeito	19,48%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	7,37%	0,00%	0,00%
Não sei responder	60,53%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%

Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Satisfeito	18,95%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	6,85%	0,00%	0,00%
Não sei responder	62,11%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Satisfeito	20,00%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	5,79%	0,00%	0,00%
Não sei responder	62,11%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,06%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Satisfeito	18,95%	0,00%	0,00%

Muito Satisfeito	6,32%	0,00%	0,00%
Não sei responder	62,11%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno MANHÃ - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,53%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Satisfeito	19,48%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	5,79%	0,00%	0,00%
Não sei responder	62,64%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação e respeito com as pessoas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Indiferente	15,27%	0,00%	0,00%
Satisfeito	33,16%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	11,06%	0,00%	0,00%
Não sei responder	33,69%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade das informações prestadas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%



Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,74%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,79%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	9,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	32,64%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Resolução das suas questões e problemas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,22%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,27%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	10,53%	0,00%	0,00%
Não sei responder	32,64%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,74%	0,00%	0,00%
Satisfeito	34,74%	0,00%	0,00%

Muito Satisfeito	9,48%	0,00%	0,00%
Não sei responder	32,64%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

SECRETARIA DO SETOR DE ESTÁGIO e ATIVIDADES COMPLEMENTARES Turno NOITE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Grau de satisfação geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	3,69%	0,00%	0,00%
Indiferente	14,22%	0,00%	0,00%
Satisfeito	35,79%	0,00%	0,00%
Muito Satisfeito	10,53%	0,00%	0,00%
Não sei responder	32,11%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos

Políticas Acadêmicas - Políticas de Atendimento aos Docentes - Qual a importância de se ter um representante de turma para a comunicação com a Instituição?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Importante	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Importante	1,58%	0,00%	0,00%
Indiferente	9,48%	0,00%	0,00%
Importante	29,48%	0,00%	21,63%
Muito Importante	47,37%	0,00%	78,38%
Não sei responder	10,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Você conhece o NOP (Núcleo de Orientação Psicopedagógica)?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	29,48%	0,00%	94,60%

Não	57,90%	0,00%	5,41%
Não sei responder	12,64%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

Sim: Você já precisou de atendimento?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Sim	0,00%	0,00%	37,15%
Não	0,00%	0,00%	62,86%

Sim: Qual o seu grau de satisfação com o atendimento do profissional que lhe atendeu?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	0,00%	0,00%	38,47%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	61,54%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

Sim: Qual o seu grau de satisfação com os resultados obtidos?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	0,00%	0,00%
Indiferente	0,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	0,00%	0,00%	46,16%
Muito Satisfeito	0,00%	0,00%	53,85%

Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%
-------------------	-------	-------	-------

#### EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO

#### EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO - Dimensão 5: Políticas de Pessoal

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	0,00%	4,26%	0,00%
Pouco Satisfeito	0,00%	25,54%	2,78%
Indiferente	0,00%	19,15%	5,56%
Satisfeito	0,00%	40,43%	58,34%
Muito Satisfeito	0,00%	6,39%	27,78%
Não sei responder	0,00%	4,26%	5,56%

\*\* Pergunta específica para colaboradores e professores

- A Maior parte dos colaboradores e professores está satisfeita ou muito satisfeita com o atendimento do Departamento de Pessoal
- Uma parte importante dos colaboradores não está

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
--	-------	------------------	-----------

Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	0,00%	0,00%
Bom	0,00%	0,00%	36,12%
Ótimo	0,00%	0,00%	63,89%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	0,00%	11,12%
Bom	0,00%	0,00%	50,00%
Ótimo	0,00%	0,00%	38,89%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos professores?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%
Raramente	0,00%	0,00%	5,56%
Às vezes	0,00%	0,00%	8,34%
Frequentemente	0,00%	0,00%	47,23%

Sempre	0,00%	0,00%	38,89%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para professores

- A maioria dos professores considera seu relacionamento com os outros professores da faculdade bom ou ótimo e tem esta mesma opinião sobre o relacionamento entre todos os professores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	2,13%	0,00%
Ruim	0,00%	0,00%	0,00%
Regular	0,00%	6,39%	0,00%
Bom	0,00%	44,69%	0,00%
Ótimo	0,00%	46,81%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para colaboradores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	0,00%	2,13%	0,00%
Ruim	0,00%	2,13%	0,00%
Regular	0,00%	27,66%	0,00%
Bom	0,00%	51,07%	0,00%

Ótimo	0,00%	17,03%	0,00%
Não sei responder	0,00%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para colaboradores

A faculdade investe em treinamento e desenvolvimento dos colaboradores?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	19,15%	0,00%
Raramente	0,00%	27,66%	0,00%
Às vezes	0,00%	19,15%	0,00%
Frequentemente	0,00%	4,26%	0,00%
Sempre	0,00%	12,77%	0,00%
Não sei responder	0,00%	17,03%	0,00%

\*\* Pergunta específica para colaboradores

- A maioria dos colaboradores considera seu relacionamento com os outros colaboradores da faculdade bom ou ótimo; a maioria também tem esta opinião sobre o relacionamento entre todos os colaboradores

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nunca	0,00%	21,28%	0,00%
Raramente	0,00%	21,28%	16,67%
Às vezes	0,00%	17,03%	38,89%
Frequentemente	0,00%	17,03%	22,23%
Sempre	0,00%	12,77%	22,23%
Não sei responder	0,00%	10,64%	0,00%

\*\* Pergunta específica para colaboradores e professores

#### EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO - Dimensão 6: Organização e gestão da Instituição

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

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssima	0,00%	0,00%	0,00%
Ruim	0,00%	6,39%	0,00%
Regular	0,00%	34,05%	27,03%
Boa	0,00%	44,69%	59,46%
Ótima	0,00%	8,52%	10,82%
Não sei responder	0,00%	6,39%	2,71%

\*\* Pergunta específica para colaboradores e professores

O que poderia melhorar?

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Frequência das comunicações	0,00%	75,00%	50,00%
Conteúdos (textos) das comunicações.	0,00%	5,00%	40,00%
Meios de comunicação (murais, emails, grupos de whatsapp)	0,00%	20,00%	10,00%

\*\* Pergunta específica para colaboradores e professores

- A maioria dos colaboradores e professores avaliam a eficiência da comunicação entre a Instituição e eles como boa ou ótima

## EIXO 5- INFRAESTUTURA - Dimensão 7: Infraestrutura física

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	6,32%	0,00%	2,78%



Indiferente	13,16%	0,00%	13,89%
Satisfeito	44,74%	0,00%	58,34%
Muito Satisfeito	21,06%	0,00%	16,67%
Não sei responder	12,64%	0,00%	8,34%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Disponibilidade de livros descritos nos programas das disciplinas

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,16%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	10,53%	0,00%	22,23%
Indiferente	11,06%	0,00%	5,56%
Satisfeito	44,74%	0,00%	52,78%
Muito Satisfeito	14,22%	0,00%	13,89%
Não sei responder	16,32%	0,00%	5,56%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Quant de livros

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	10,00%	0,00%	22,23%
Indiferente	14,22%	0,00%	5,56%
Satisfeito	44,22%	0,00%	58,34%
Muito Satisfeito	12,11%	0,00%	8,34%
Não sei responder	16,85%	0,00%	5,56%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Conforto

	Aluno	Colabo- rador	Professor
--	-------	------------------	-----------

Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	2,78%
Pouco Satisfeito	8,43%	0,00%	13,89%
Indiferente	16,85%	0,00%	11,12%
Satisfeito	48,95%	0,00%	50,00%
Muito Satisfeito	14,22%	0,00%	19,45%
Não sei responder	10,00%	0,00%	2,78%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

BIBLIOTECA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	1,58%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	1,06%	0,00%	2,78%
Indiferente	9,48%	0,00%	5,56%
Satisfeito	48,95%	0,00%	58,34%
Muito Satisfeito	28,95%	0,00%	30,56%
Não sei responder	10,00%	0,00%	2,78%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,74%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	12,11%	0,00%	22,23%
Indiferente	15,79%	0,00%	2,78%
Satisfeito	37,37%	0,00%	47,23%

Muito Satisfeito	20,00%	0,00%	16,67%
Não sei responder	10,00%	0,00%	11,12%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade de equipamentos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	13,69%	0,00%	2,78%
Pouco Satisfeito	17,37%	0,00%	30,56%
Indiferente	13,16%	0,00%	5,56%
Satisfeito	33,16%	0,00%	44,45%
Muito Satisfeito	13,16%	0,00%	5,56%
Não sei responder	9,48%	0,00%	11,12%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Quant de equipamentos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	12,11%	0,00%	2,78%
Pouco Satisfeito	16,85%	0,00%	36,12%
Indiferente	15,27%	0,00%	5,56%
Satisfeito	33,16%	0,00%	38,89%
Muito Satisfeito	13,69%	0,00%	5,56%
Não sei responder	8,95%	0,00%	11,12%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Conforto

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	7,90%	0,00%	0,00%

Pouco Satisfeito	14,74%	0,00%	27,78%
Indiferente	16,32%	0,00%	5,56%
Satisfeito	36,85%	0,00%	52,78%
Muito Satisfeito	15,79%	0,00%	5,56%
Não sei responder	8,43%	0,00%	8,34%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

LABORATÓRIOS - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	4,74%	0,00%	5,56%
Indiferente	7,90%	0,00%	11,12%
Satisfeito	46,32%	0,00%	52,78%
Muito Satisfeito	31,58%	0,00%	22,23%
Não sei responder	7,37%	0,00%	8,34%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Salas de aula

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,32%	0,00%	0,00%
Pouco Satisfeito	21,06%	0,00%	27,78%
Indiferente	10,00%	0,00%	0,00%
Satisfeito	43,69%	0,00%	58,34%

Muito Satisfeito	16,85%	0,00%	13,89%
Não sei responder	2,11%	0,00%	0,00%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Acessibilidade para pessoas com necessidades especiais

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	10,00%	10,64%	2,78%
Pouco Satisfeito	8,95%	12,77%	22,23%
Indiferente	16,85%	2,13%	11,12%
Satisfeito	28,95%	51,07%	44,45%
Muito Satisfeito	11,06%	8,52%	8,34%
Não sei responder	24,22%	14,90%	11,12%

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Segurança (equipamentos e sinalização)

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	2,13%	0,00%
Pouco Satisfeito	12,64%	8,52%	11,12%
Indiferente	17,90%	17,03%	11,12%
Satisfeito	45,79%	55,32%	66,67%
Muito Satisfeito	12,64%	14,90%	8,34%
Não sei responder	8,43%	2,13%	2,78%

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Sinal de wi-fi

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	32,11%	25,54%	27,78%
Pouco Satisfeito	24,22%	19,15%	38,89%

Indiferente	12,11%	8,52%	8,34%
Satisfeito	18,95%	31,92%	8,34%
Muito Satisfeito	7,90%	8,52%	5,56%
Não sei responder	4,74%	6,39%	11,12%

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Estacionamento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	27,37%	14,90%	8,34%
Pouco Satisfeito	5,27%	6,39%	0,00%
Indiferente	15,79%	23,41%	11,12%
Satisfeito	11,58%	10,64%	30,56%
Muito Satisfeito	5,79%	4,26%	38,89%
Não sei responder	34,22%	40,43%	11,12%

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza e conforto dos banheiros

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	10,53%	2,13%	2,78%
Pouco Satisfeito	18,43%	25,54%	30,56%
Indiferente	7,90%	2,13%	0,00%
Satisfeito	42,11%	44,69%	44,45%

Muito Satisfeito	19,48%	23,41%	22,23%
Não sei responder	1,58%	2,13%	0,00%

INSTALAÇÕES DA FACULDADE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,22%	2,13%	0,00%
Pouco Satisfeito	10,53%	23,41%	11,12%
Indiferente	6,85%	6,39%	2,78%
Satisfeito	50,00%	42,56%	52,78%
Muito Satisfeito	26,85%	23,41%	33,34%
Não sei responder	1,58%	2,13%	0,00%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,32%	23,41%	2,78%
Pouco Satisfeito	9,48%	25,54%	11,12%
Indiferente	12,64%	6,39%	5,56%
Satisfeito	41,58%	36,18%	47,23%
Muito Satisfeito	17,37%	4,26%	25,00%
Não sei responder	12,64%	4,26%	8,34%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade de produtos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	23,41%	0,00%
Pouco Satisfeito	12,11%	25,54%	5,56%
Indiferente	10,00%	6,39%	2,78%
Satisfeito	43,69%	31,92%	25,00%

Muito Satisfeito	16,85%	4,26%	8,34%
Não sei responder	12,11%	8,52%	8,34%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Variedade de produtos

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	5,27%	19,15%	2,78%
Pouco Satisfeito	13,16%	29,79%	25,00%
Indiferente	14,22%	6,39%	11,12%
Satisfeito	38,43%	31,92%	36,12%
Muito Satisfeito	16,85%	4,26%	16,67%
Não sei responder	12,11%	8,52%	8,34%

LANCHONETE - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Limpeza geral

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	3,69%	14,90%	2,78%
Pouco Satisfeito	8,95%	19,15%	8,34%
Indiferente	10,00%	6,39%	2,78%
Satisfeito	43,16%	48,94%	55,56%
Muito Satisfeito	21,58%	6,39%	25,00%
Não sei responder	12,64%	4,26%	5,56%

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Educação dos atendentes

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	4,74%	0,00%	2,78%
Pouco Satisfeito	6,85%	0,00%	19,45%
Indiferente	11,58%	0,00%	8,34%
Satisfeito	46,32%	0,00%	33,34%



Muito Satisfeito	22,11%	0,00%	19,45%
Não sei responder	8,43%	0,00%	16,67%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Qualidade dos serviços prestados

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,11%	0,00%	5,56%
Pouco Satisfeito	8,43%	0,00%	11,12%
Indiferente	11,58%	0,00%	5,56%
Satisfeito	47,37%	0,00%	36,12%
Muito Satisfeito	19,48%	0,00%	25,00%
Não sei responder	11,06%	0,00%	16,67%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Preços praticados

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	6,32%	0,00%	2,78%
Pouco Satisfeito	6,32%	0,00%	8,34%
Indiferente	12,64%	0,00%	8,34%
Satisfeito	47,37%	0,00%	41,67%
Muito Satisfeito	15,79%	0,00%	22,23%
Não sei responder	11,58%	0,00%	16,67%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

COPIADORA E PAPELARIA - Qual o seu grau de satisfação atual com: - Horário de atendimento

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Nada Satisfeito	2,64%	0,00%	2,78%

Pouco Satisfeito	4,22%	0,00%	5,56%
Indiferente	11,58%	0,00%	22,23%
Satisfeito	50,00%	0,00%	30,56%
Muito Satisfeito	21,06%	0,00%	11,12%
Não sei responder	10,53%	0,00%	27,78%

\*\* Pergunta específica para alunos e professores

- Biblioteca: a avaliação em geral foi positiva, mas tem um percentual importante de professores e alunos insatisfeitos com a quantidade e disponibilidade de livros
- Laboratórios: a avaliação em geral foi positiva, mas houve alguma insatisfação com relação à qualidade e quantidade de equipamentos disponibilizados nos laboratórios e conforto do local
- O atendimento em geral foi bem avaliado
- A avaliação das salas de aula foi positiva pela maioria dos entrevistados
- O sinal de wi-fi não está agradando aos alunos – a maioria está insatisfeita
- Uma grande parte dos professores também se mostra insatisfeita
- Esta insatisfação é compartilhada por 40% dos colaboradores, mas quase 40% estão satisfeitos com o sinal
- Em termos de limpeza geral da faculdade, a avaliação foi positiva, pois a maioria dos alunos, colaboradores e professores se mostrou satisfeita ou muito satisfeita
- Lanchonete: em geral, as opiniões ficaram divididas
- Copiadora e Papelaria: a avaliação em geral foi positiva

Avaliando o Questionário - O que você achou deste questionário com relação ao NÚMERO DE QUESTÕES:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	9,63%	0,00%	0,00%
Ruim	8,56%	2,23%	2,71%
Regular	24,60%	15,56%	29,73%
Bom	38,51%	55,56%	43,25%
Ótimo	15,51%	22,23%	24,33%
Não sei responder	3,21%	4,45%	0,00%

Avaliando o Questionário - O que você achou deste questionário com relação à CLAREZA DAS QUESTÕES:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	2,14%	0,00%	0,00%
Ruim	3,21%	0,00%	0,00%
Regular	19,79%	20,00%	5,41%
Bom	48,67%	48,89%	45,95%
Ótimo	23,53%	28,89%	48,65%
Não sei responder	2,68%	2,23%	0,00%

Avaliando o Questionário - O que você achou deste questionário com relação às  
ALTERNATIVAS DE RESPOSTAS:

	Aluno	Colabo- rador	Professor
Alternativa	%	%	%
Péssimo	6,42%	0,00%	0,00%
Ruim	6,42%	0,00%	0,00%
Regular	16,58%	22,23%	8,11%
Bom	44,92%	46,67%	45,95%
Ótimo	23,53%	26,67%	45,95%
Não sei responder	2,14%	4,45%	0,00%

