



# Relatório de Autoavaliação Institucional 2021

JUAZEIRO DO NORTE – CEARÁ  
ANO 2022

## **CORPO DIRIGENTE**

Diretoria Geral: John Eversong Lucena de Vasconcelos

Vice-Diretoria Geral: José Marcondes Macêdo Landim

Diretoria Administrativa: Janini Rosas Filgueira

Diretoria Acadêmico: Micaele Rodrigues Feitosa Melo

## **CARACTERIZAÇÃO DA IES**

Instituição Privada: Sociedade Civil, com fins lucrativos.

Estado: Ceará

Município-sede: Juazeiro do Norte

Mantenedora: CECAP – Centro Caririense de Pós-Graduação Ltda. - ME (CNPJ 08.570.938/0001-59)

## **COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

Coordenador: Edinaldo Fagner Ferreira Matias.

Representante das Coordenações das Graduações: Janini Filgueira Rosas

Representante Docente: Mônica Leite da Nóbrega.

Representante Discente: Mariana Santos Borges.

Representante Técnico-Administrativo: Alla Moanna Cordeiro de Souza Bezerra.

Representante da Sociedade Civil: Marinalva Pereira Leite

Ato de Designação da CPA: No credenciamento da Faculdade CECAPE parecer favorável do Ministério da Educação publicado no DOU em 26 de setembro de 2019, pela portaria nº 1.681 de 25 de setembro de 2019, em atendimento à Lei Nº 10.861/2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e Portaria 007/2021 de 09 de abril de 2021 com Período de Mandato da CPA: 02 (dois) anos, podendo ser renovado nos termos do Regulamento Interno da CPA.

## SUMÁRIO

RESUMO.....	3
1. Introdução.....	4
2. Metodologia .....	5
3. Campanha de Incentivo a Participação e Divulgação dos Resultados na Avaliação Institucional.....	6
3.1 Campanha de Incentivo a Participação na Avaliação Institucional .....	6
3.2 Divulgação dos Resultados da Avaliação Institucional .....	7
4. Resultados da Autoavaliação Institucional.....	7
4.1 Resultados da Avaliação dos Docentes.....	7
4.2 Resultados da Avaliação dos Discente .....	15
4.3 Resultados da Avaliação dos técnicos-Administrativos .....	23
5. Oportunidades de Melhoria e Ação Propostas .....	28
5.1 Quatro 1 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos docentes. .....	28
5.2 Quatro 2 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos discentes. .....	29
5.3 Quatro 3 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos corpo técnico-administrativo. ....	29
6. Considerações Finais .....	30

## RESUMO

O presente relatório corresponde ao segundo de um Ciclo avaliativo do SINAES, referente ao processo Autoavaliação Institucional da Faculdade CECAPE que tratará dos Eixos 3 e 4 (Eixo 3 – Políticas Acadêmicas: Dimensão 2 – Ensino, Pesquisa e Extensão; Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade; e Dimensão 9 - Políticas de Atendimento aos Estudantes. Eixo 4: Políticas de Gestão: Dimensão 5 – Políticas de Pessoal; Dimensão 6: Organização e Gestão da IES; e Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira), em atendimento à Nota Técnica INEP/DAES/CONAES nº 065. O Documento, elaborado pela CPA, a partir de um processo de reflexão sobre os dados coletados nas pesquisas junto à comunidade acadêmica, e os documentos oficiais da IES, tem como objetivo apresentar os resultados da Autoavaliação Institucional, com base nas avaliações internas realizadas em 2021, visando identificar as fragilidades e pontos fortes relacionados às práticas e ao desempenho da IES. Considera-se para a avaliação da IES, a consulta realizada com os docentes, discentes e corpo técnico-administrativo. Esse diagnóstico é importante instrumento para a tomada de decisões da IES e deve estar retratado nesse Relatório que, por sua vez, é referência para a configuração e acompanhamento do PDI da Instituição. O Programa de Avaliação Institucional será consolidado na IES, atendendo às três esferas: docentes, discentes e quadro técnico administrativo como estruturas funcional da IES. Os resultados da avaliação permitem a oportunidade de reflexão crítica e propositiva, detecção de limitações e fragilidades, proporcionando, assim, que ações dinâmicas sejam fomentadas para o desenvolvimento institucional. A CPA, a cada ciclo de autoavaliação, elabora documentação com informações relacionadas a esse processo e os apresenta à comunidade acadêmica e acompanha os trabalhos do Curso e da IES para verificar a implantação das melhorias sugeridas e dos planos de ação, no sentido de efetivar e garantir os compromissos da IES para com a sociedade. Assim, todos os resultados avaliativos são ferramentas gerenciais para a evolução da IES e para o planejamento das ações de melhoria necessárias. Nessa direção, foi possível indicar propostas de ações para melhorias advindas das análises da CPA. Um resumo desse Relatório, com as principais informações e resultados do processo de autoavaliação da IES é disponibilizado no site da IES (link da CPA). Uma cópia integral do Relatório também é encaminhada pela CPA à Diretoria Acadêmica, à Sala dos Professores e à Biblioteca, de forma a assegurar o acesso aos resultados da autoavaliação por todas as partes interessadas na avaliação institucional da IES.

## 1. Introdução

A avaliação interna é um componente central na instituição. Ela traz em sua essência a possibilidade de mensurar e traçar a satisfação a partir de procedimentos e instrumentos que garantem a objetividade, validade, eficiência e neutralidade do foco analisado. Além disso, identifica pontos fortes e oportunidades de melhorias, norteando as tomadas de decisões. E confere a estrutura e a coerência dos processos internos, integrando e fortalecendo o desenvolvimento da IES.

*“Para não ser autoritária e conservadora, a avaliação tem a tarefa de ser diagnóstica, ou seja, deverá ser o instrumento dialético do avanço, terá de ser diagnóstica, ou seja, deverá ser o instrumento dialético do avanço, terá de ser o instrumento da identificação de novos rumos”.  
(LUCKESI, 1999)*

Em seu livro *Avaliação da Aprendizagem: estudos e proposições*, Luckesi (2005) refere-se à avaliação como “um julgamento de valor sobre manifestações relevantes da realidade, tendo em vista uma tomada de decisão”. Partindo desse pressuposto, a Faculdade CECAPE, apresenta o relatório de avaliação institucional de 2021 e reconhece, na oportunidade, a avaliação como método que possibilita o redirecionamento da prática. Comprometida com a promoção de um ensino-pesquisa-extensão de excelência, a referida IES, a partir dos resultados aqui apresentados, redirecionará, caso tenha sido julgado pela comunidade acadêmica como pertinente, ações hoje executadas.

Tal avaliação, no âmbito da faculdade, é mais do que um cumprimento de uma atividade burocrática ou atendimento dos requisitos legais inerentes ao ensino superior. Trata-se, sobretudo, da soma dos mais variados esforços de todos os envolvidos nesse processo e visa, principalmente, o pleno desenvolvimento de ações estratégicas que garantam, na oportunidade, a formação de egressos aptos a atenderem as demandas impostas pela sociedade vigente, no tocante à área da Odontologia.

Para tanto, apresentaremos aqui, resultados inerentes aos 5 (cinco) eixos descritos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), que são: *planejamento e avaliação institucional, desenvolvimento institucional, políticas acadêmicas, políticas de gestão e infraestrutura*, cujos conceitos variam de *muito ruim a bom para excelente*. Contamos ainda com duas questões

dissertativas, em que os docentes, discentes e corpo técnico-administrativo tiveram oportunidade de mencionar oportunidades de melhoria e pontos de excelência da faculdade.

Portanto, a avaliação institucional que aqui se pretende, refere-se, à qualidade. Não a qualidade presente nos fragmentos, na separação, mas aqueles presentes nas relações de conjunto, algo que deve ser julgado valorativamente em momentos determinados em conjunto com o processo de melhoria.

## 2. Metodologia

A Avaliação Institucional foi realizada no período de 08 a 12 de novembro de 2021, conforme calendário acadêmico 2021.2, amplamente divulgado para docentes, discentes e técnicos-administrativos, através de panfletos, site, palestras, aulas, redes sociais oficiais e e-mail institucional de toda comunidade envolvida no processo.

Todos os aspectos avaliados receberão conceitos qualitativos e quantitativos (nota média do item – 1 a 4) com as seguintes opções de respostas a serem interpretadas:

4 – Excelente	↔	Sempre	↔	Sim
3 – Bom	↔	Muitas vezes	} ↔	Parcialmente (2,5)
2 – Regular	↔	Raramente		
1 – Ruim	↔	Nunca	↔	Não
Não sei responder – Não avaliado				

Ainda haverá questões dissertativas onde o participante estará livre para expor suas considerações sobre os todos os aspectos institucionais, não havendo limitações ou restrições em suas respostas.

O resultado de todos os eixos, dimensões, categorias de análise e indicadores serão representados pelos percentuais dos aspectos avaliados e o resultado da avaliação será apresentado para cada dimensão.

Os resultados da autoavaliação institucional da Faculdade CECAPE e suas respectivas análises foram divididas em 3 blocos, de acordo com os

avaliadores, seguindo a respectiva ordem: Discentes, Docentes e Corpo Técnico-administrativo.

Para a realização da avaliação institucional do corpo docente e discente foi utilizada a Plataforma Institucional TOTVS, disponibilizada no site da Faculdade CECAPE na **Área do Professor** e no **Portal do Aluno**, enquanto a avaliação institucional do corpo técnico-administrativo foi utilizada uma Plataforma Institucional Online Própria, desenvolvida especificamente para este fim, disponibilizada no site da Faculdade CECAPE, onde todas as avaliações seguiram a mesma estrutura do instrumento de coleta apresentado no Regimento Interno da Avaliação Institucional.

### **3. Campanha de Incentivo a Participação e Divulgação dos Resultados na Avaliação Institucional**

#### *3.1 Campanha de Incentivo a Participação na Avaliação Institucional*

Com o objetivo de obter uma adesão significativa dos avaliadores ao processo de autoavaliação institucional da Faculdade CECAPE, sabendo que este processo de avaliar é crucial para retratar a realidade dos pontos de excelência e oportunidades de melhoria de todos os aspectos, setores e procedimentos institucionais, foram utilizados diversos veículos de comunicação para informar e incentivar a participação de todos os agentes.

De forma antecipada foi iniciada campanhas de divulgação da ocorrência da autoavaliação institucional e a importância da participação, com postagens no site da Faculdade CECAPE, informativos nos e-mails institucionais e na plataforma institucional TOTVS, e nas redes sociais oficiais da instituição.

Os membros da CPA também realizaram reuniões com docentes, discentes e corpo técnico-administrativo para orientar quando ocorreriam e como poderiam responder ao instrumento. Nestas reuniões foram enfatizadas a importância para a instituição a participação de todos, além de destacar que o processo ocorre de maneira a garantir o anonimato de todos os avaliadores, e assim tranquilizá-los no sentido de que suas respostas em nenhum momento serviriam de motivo para qualquer retaliação dentro de instituição.

### *3.2 Divulgação dos Resultados da Avaliação Institucional*

A divulgação dos resultados da Avaliação institucional para toda comunidade ocorre através de diversos mecanismos, para que os dados pudessem ser acessados de forma fácil e prática, e assim tornando o processo mais transparente possível.

Os resultados estão disponíveis no site da Faculdade CECAPE, na página da CPA e uma cópia impressa do relatório está disponibilizada na biblioteca. Durante o encontro pedagógico, houve um momento específico para apresentação e discussão dos resultados obtidos pela CPA. Sobre os resultados individuais dos docentes, quando estes foram avaliados, foi enviado para os e-mails institucionais suas respectivas avaliações, e de forma individualizada foi realizada reunião para análise e discussão dos resultados com coordenador do curso e direção acadêmica.

## **4. Resultados da Autoavaliação Institucional**

### *4.1 Resultados da Avaliação dos Docentes*

A avaliação institucional do corpo docente foi realizada através da Plataforma Institucional TOTVS, disponibilizada no site da Faculdade CECAPE (Área do Professor), seguindo a mesma estrutura do instrumento de coleta apresentado no Regimento Interno da Avaliação Institucional. Sobre a adesão do corpo docente ao processo de avaliação institucional, dos 21 docentes aptos a responder à avaliação, 16 responderam, atingindo 76,2% de participação no processo avaliativo. Entre os docentes que participaram da avaliação, 100% responderam às perguntas discursivas presentes no instrumento. Os gráficos 1 a 7 correspondem as respostas referentes a perguntas de autoavaliação do docente e suas atividades. Os gráficos 8 a 32, apresentam respostas referentes a perguntas sobre os aspectos descritos nos 5 eixos descritos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), sendo eles: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura.



Gráfico 1

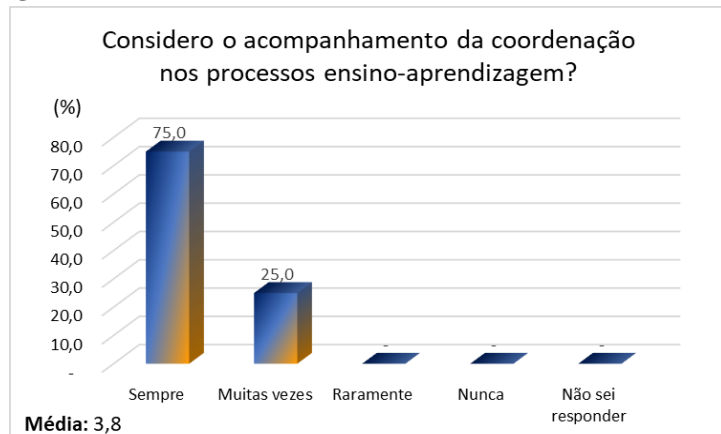


Gráfico 2

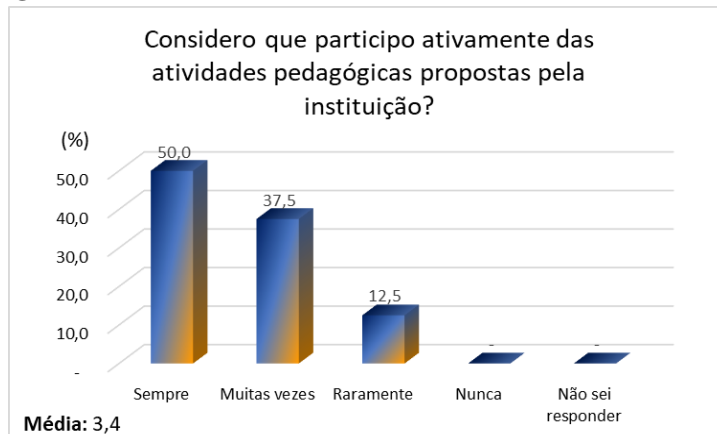


Gráfico 3

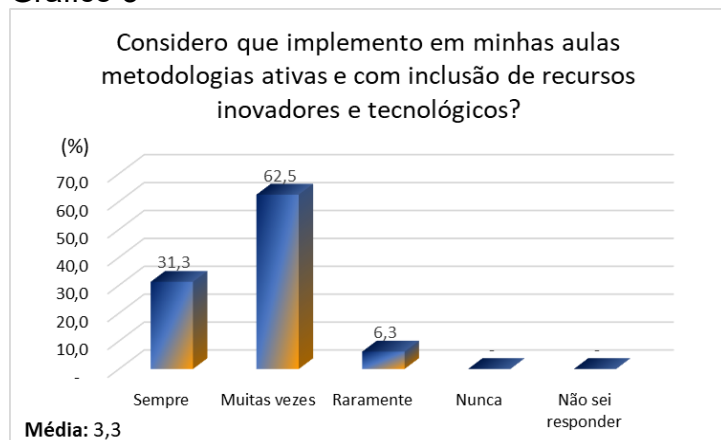


Gráfico 4

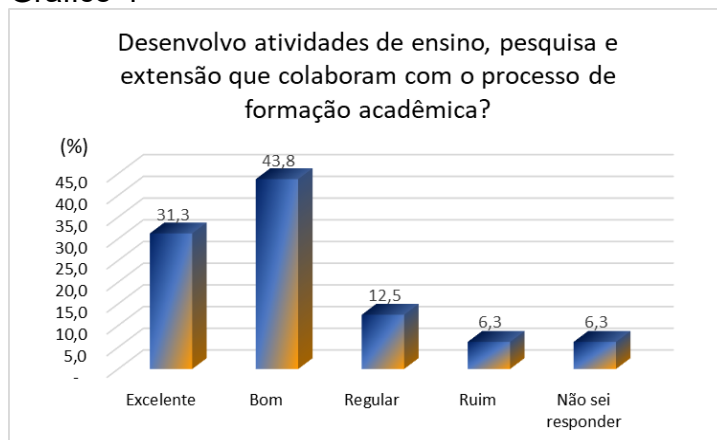


Gráfico 5

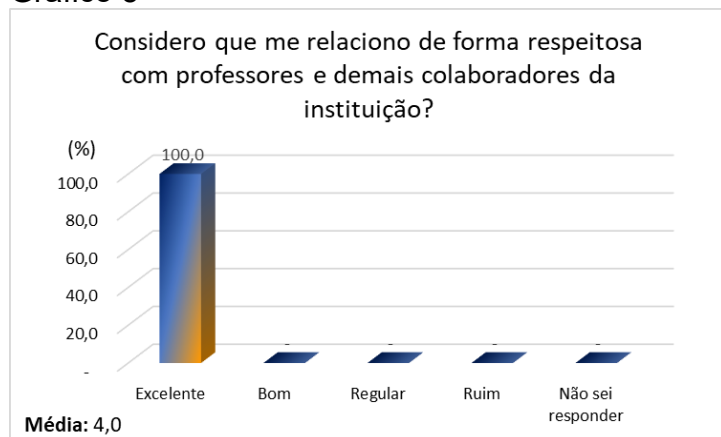


Gráfico 6

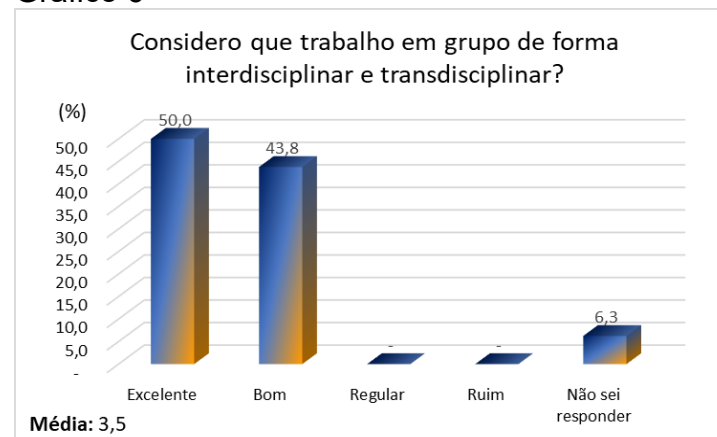


Gráfico 7

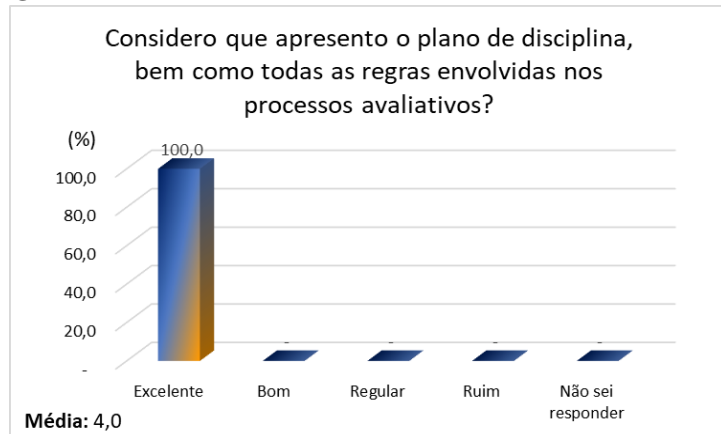


Gráfico 8

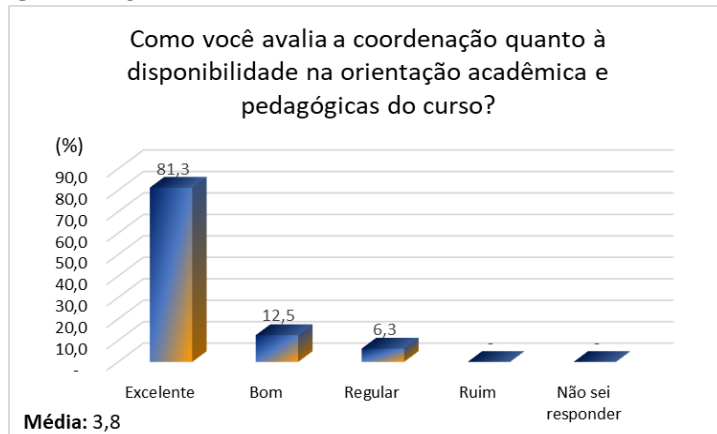


Gráfico 9

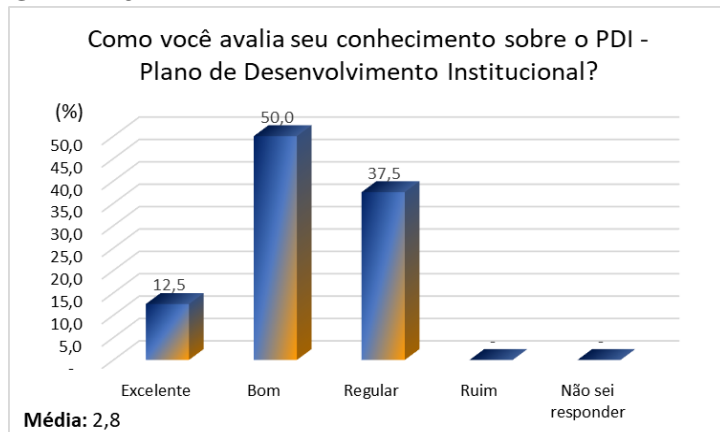


Gráfico 10

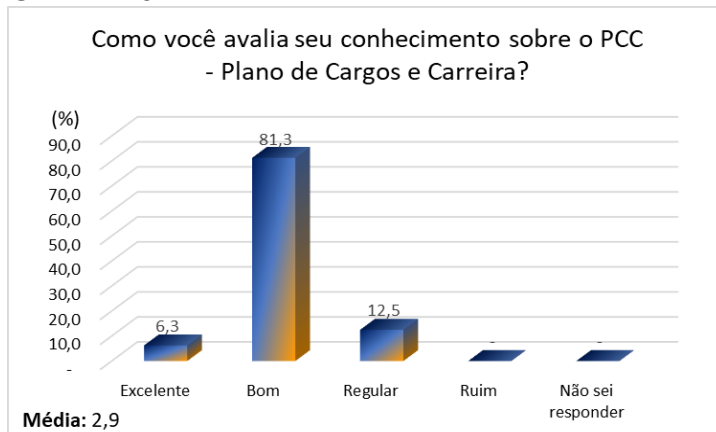


Gráfico 11

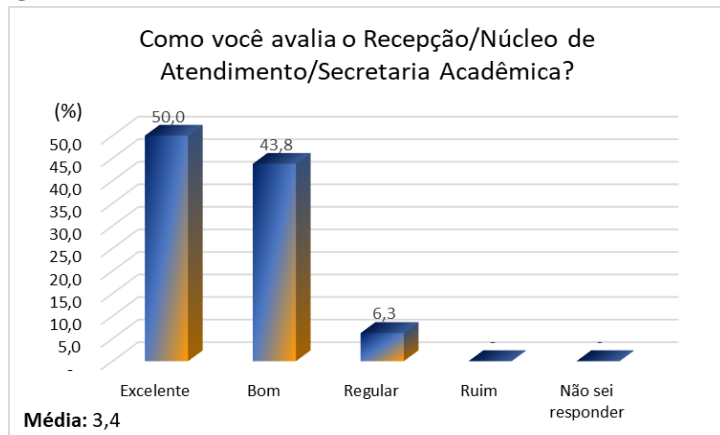


Gráfico 12

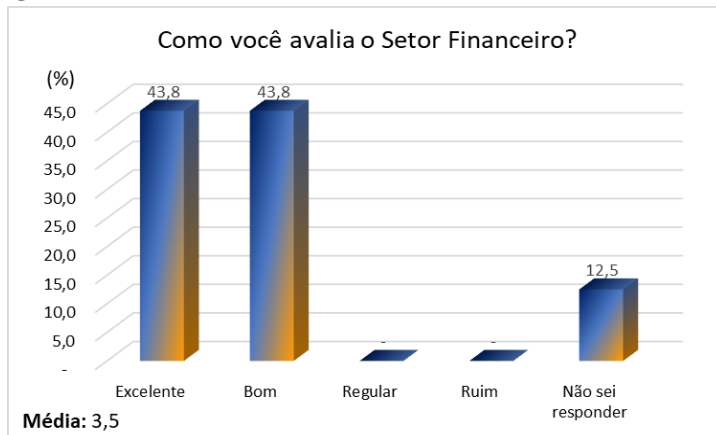


Gráfico 13

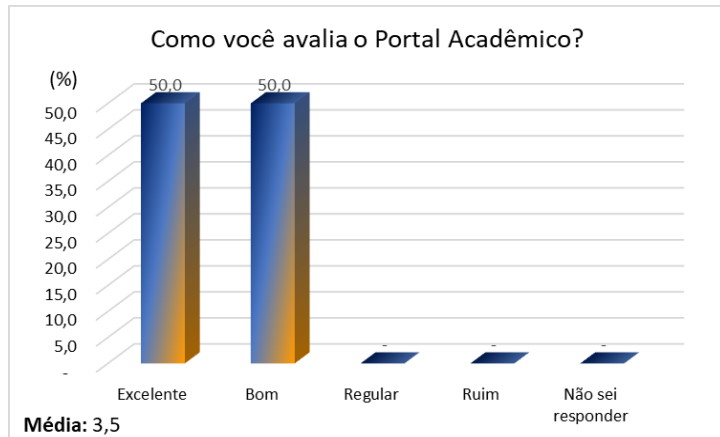


Gráfico 14

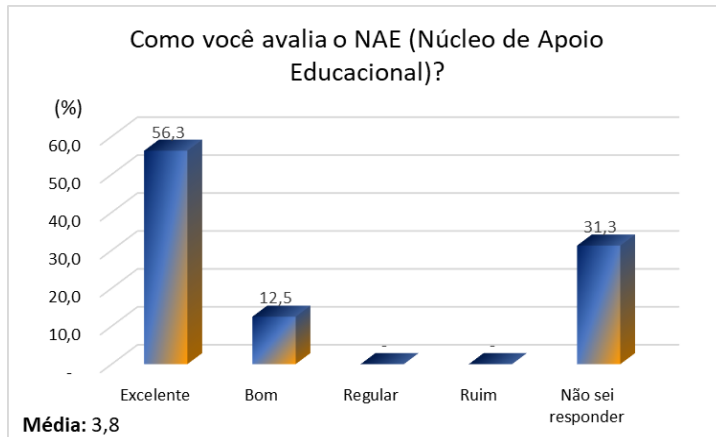


Gráfico 15

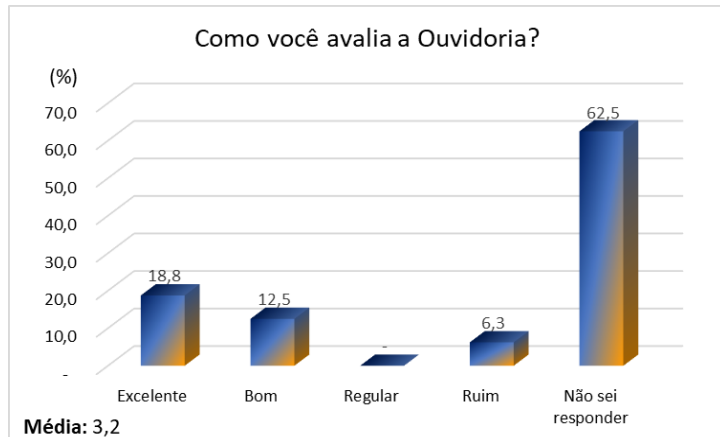


Gráfico 16

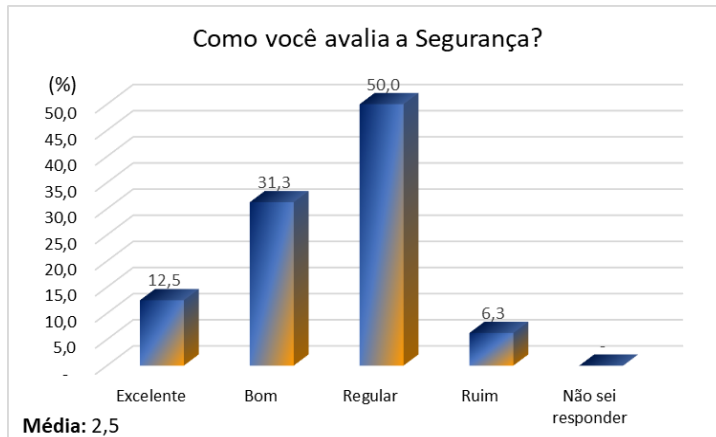


Gráfico 17

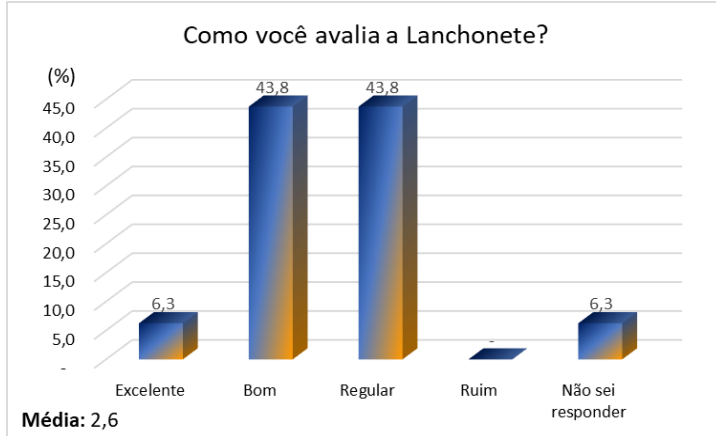


Gráfico 18

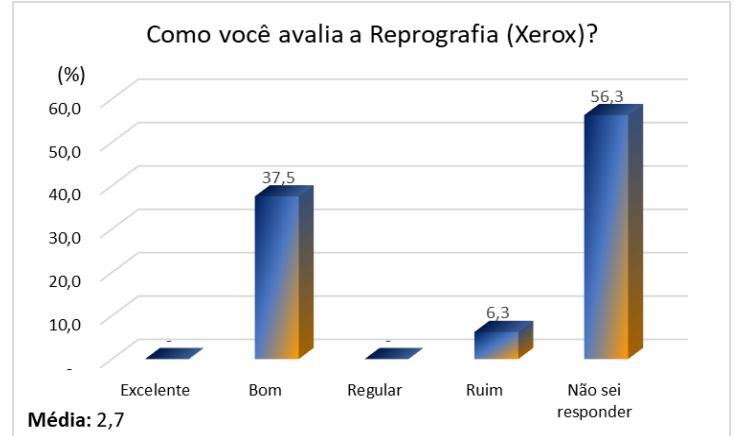


Gráfico 19

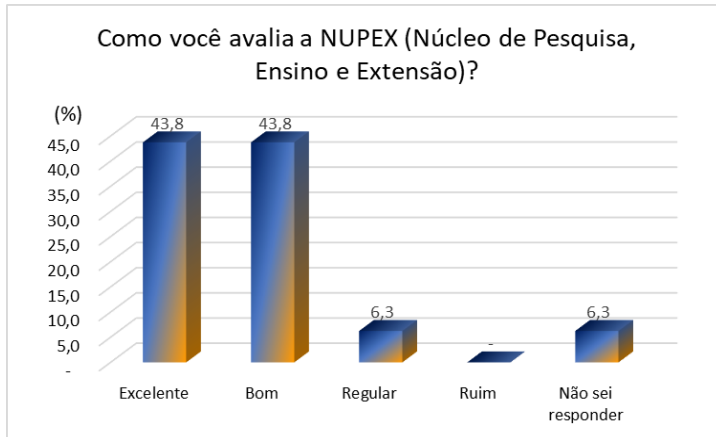


Gráfico 20

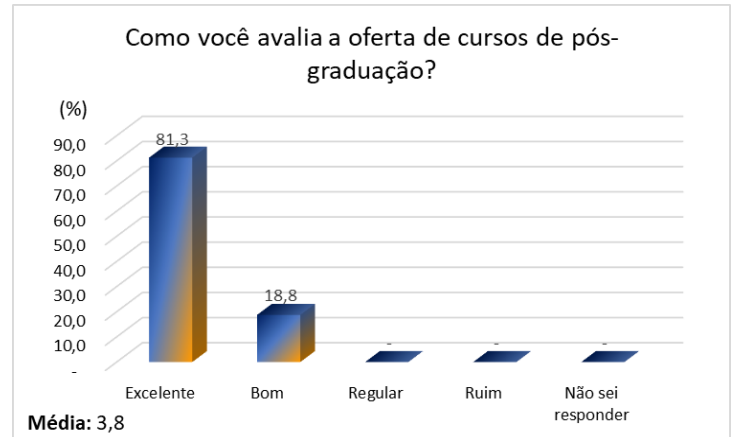


Gráfico 21

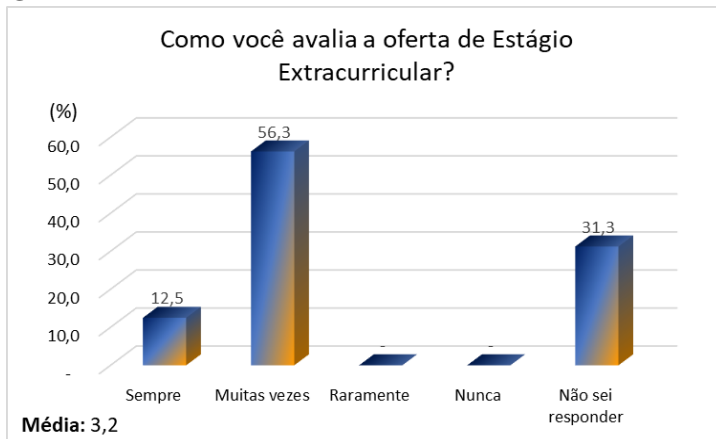


Gráfico 22

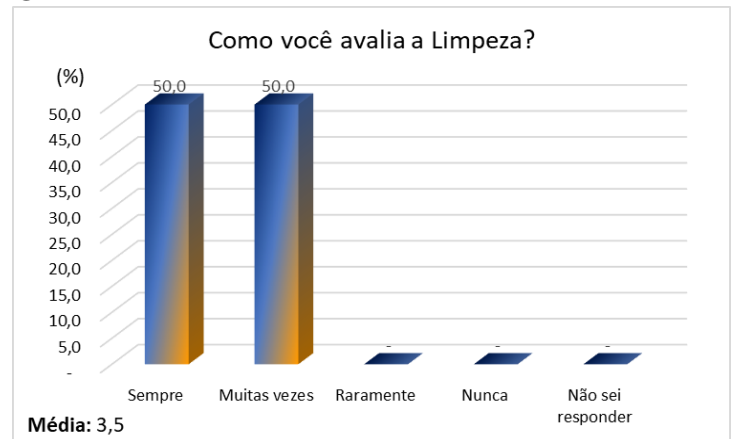


Gráfico 23

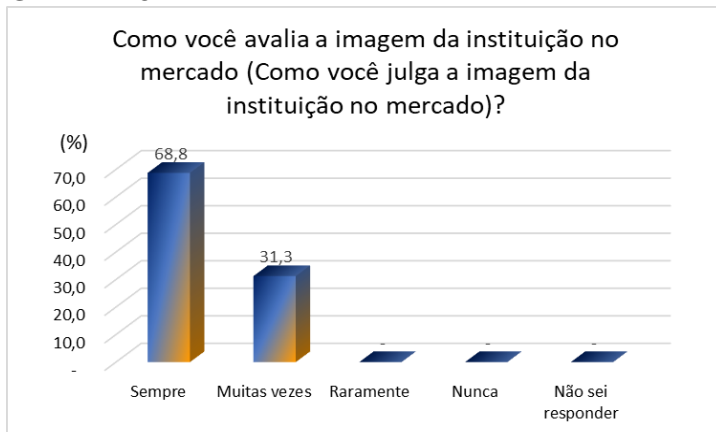


Gráfico 24

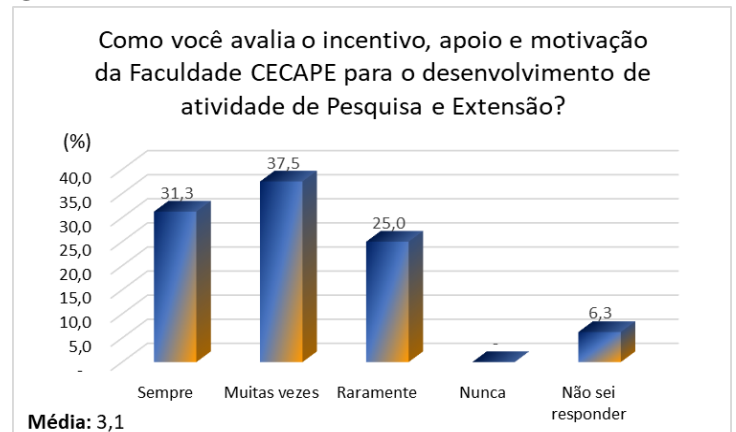


Gráfico 25

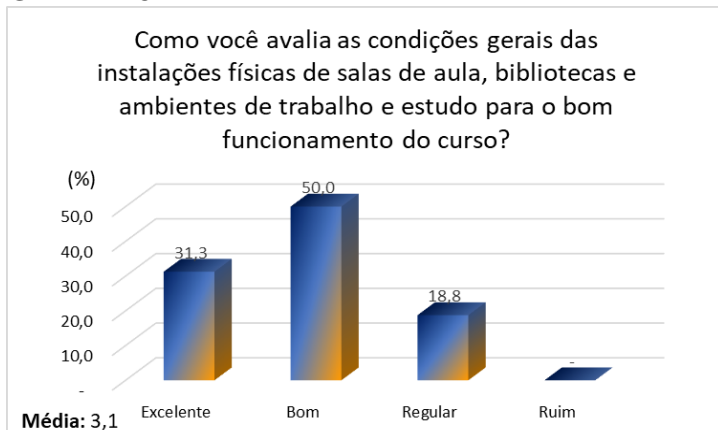


Gráfico 26

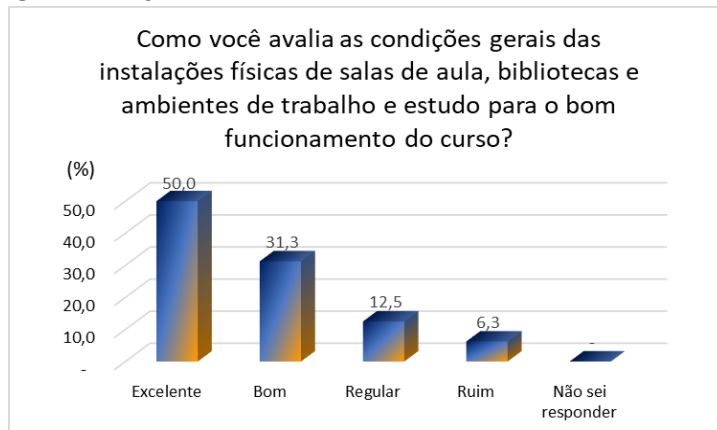


Gráfico 27

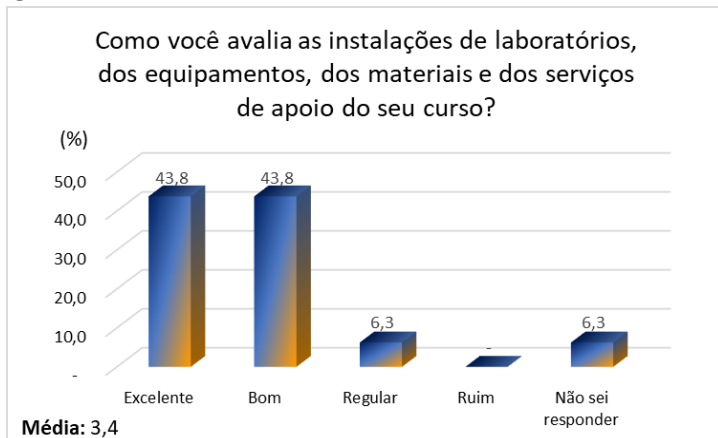


Gráfico 28

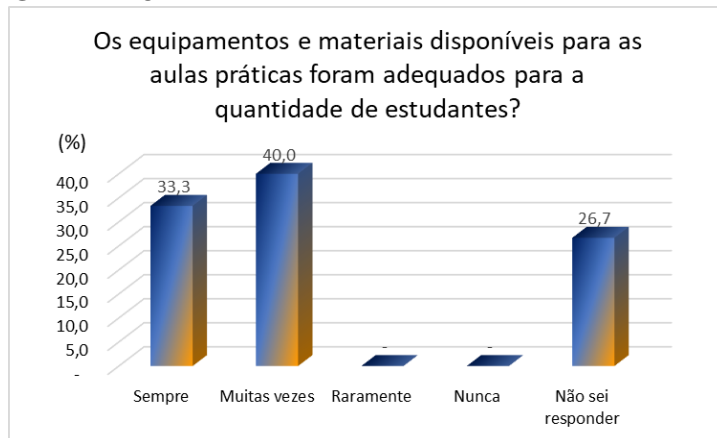


Gráfico 29

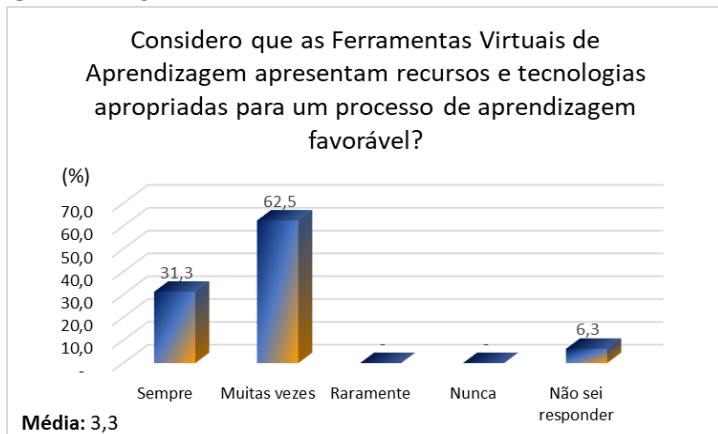


Gráfico 30

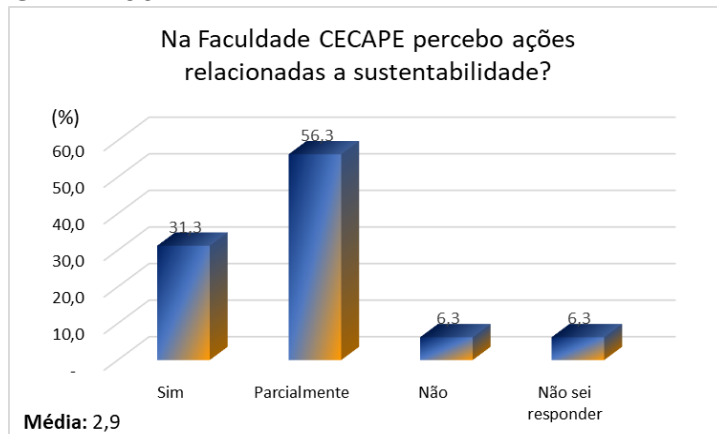


Gráfico 31

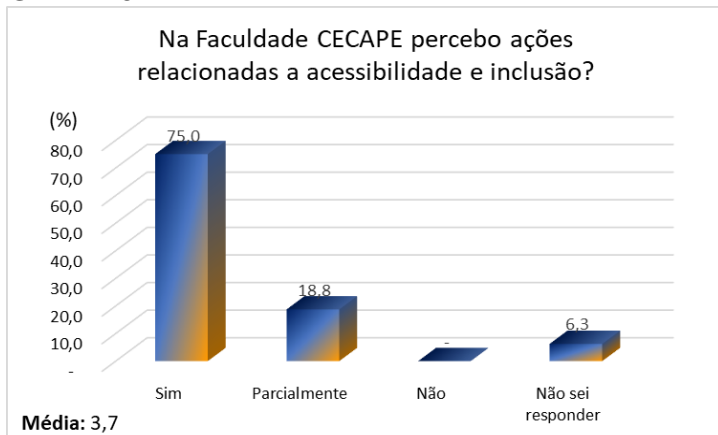
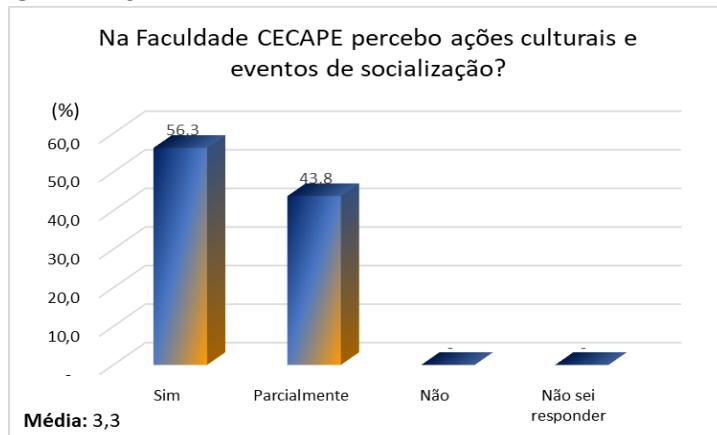


Gráfico 32



A partir do que foi apontado na avaliação institucional, elencaremos aqui, resultados inerentes aos 05 (cinco) eixos descritos no SINAES (Sistema de Avaliação de Ensino Superior), que são: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura. O questionário de avaliação contou com 32 (trinta e duas) questões.

Nas questões de 01 a 07, os docentes fizeram uma autoavaliação. De forma predominante, os mesmos pontuaram que mantém uma relação respeitosa com colegas e professores, e classificaram como excelente e boa, a participação nas situações de aprendizagem propostas no contexto da faculdade. Quanto ao questionamento sobre trabalho em grupo, a maior parte dos docentes mostraram que acontece na maioria das vezes e não sempre. Essa resposta sugere que ações sejam implantadas para fortalecimento do trabalho em equipe dos docentes da instituição.

Nas questões de 08 a 32, os docentes responderam perguntas atinentes aos 05 (cinco) eixos descritos no SINAES. Quando questionados sobre a disponibilidade da coordenação quanto à orientação acadêmica dos estudantes o grupo apontou essa atuação como excelente ou boa, outros poucos apontaram como uma atuação regular e, outros, ainda, como ruim. Rever as ações executadas no momento e buscar estratégias para fortalecimento do vínculo entre coordenação e orientação aos alunos deverá, sem dúvida, ser uma ação melhor planejada.

De forma unânime, os docentes apontaram o trabalho da recepção/núcleo de atendimento/secretaria acadêmica como excelente, ratificando o compromisso da IES em trabalhar pautada na excelência. Para tanto, reconhece-se a necessidade de buscar ações que fortaleçam essa postura humanizada dos profissionais mencionados.

Ao lado do NAE, o setor financeiro, subtraindo os poucos que declararam não saber responder, foram apontados com classificação excelente ou boa. Enfatiza-se, aqui, o compromisso em oferecer um serviço de qualidade, pautando-se no trabalho de todos os colaboradores da instituição.

O serviço da ouvidoria foi apontado como bom e regular, demandando, desse modo, uma revisão na atuação dos profissionais que atuam nesse setor.

É necessário avaliar para redirecionar. A segurança foi um serviço apontado como bom, embora uma parcela acredite que sejam necessárias melhorias.

A lanchonete, a xerox e o NUPEX foram serviços apontados com classificação excelente ou boa. Ressalta-se, mais uma vez, a oferta de um serviço comprometido em não simplesmente melhorar índices, mas em oferecer o melhora para comunidade acadêmica.

A oferta de cursos de pós-graduação foi apontada predominantemente como excelente, embora uma parcela significativa não tenha sabido responder. Infere-se, desse modo, que falte um vínculo mais efetivo entre graduação e pós-graduação, no sentido de munir os professores de conhecimento do que é ofertado no segmento lato sensu.

A maior parte dos professores não souberam responder sobre a oferta de estágio extracurricular e outros, ainda, classificaram o serviço como regular ou ruim. Mais uma vez, reconhece-se a necessidade de expandir, ainda mais informações, para toda comunidade acadêmica dos serviços ofertados na IES.

Metade dos professores responderam que a limpeza da instituição é regular, o que demanda uma reorganização da rotina dos colaboradores dessa área, a fim de buscar estratégias que busquem otimizar o serviço.

A imagem da instituição no mercado, segundo a visão dos docentes, é vista de modo bom e regular. Uma quantidade expressiva declarou não saber responder. Nesse sentido, faz-se necessário rever a atuação do setor responsável pela divulgação da instituição no mercado, e traçar metas que contemplem a visibilidade da IES na sociedade.

As condições gerais das instalações físicas das salas de aula, biblioteca, acervo quanto á atualização, quantidade e qualidade e ambientes de trabalho para o bom funcionamento da escola foram apontadas com conceito excelente e bom, o que demonstra o cuidado da IES em oferecer, aos alunos, professores colaboradores em geral, um serviço de qualidade.

Ainda nesse contexto, os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram avaliados como sempre e muitas vezes suficientes para atender a demanda de alunos. Aspecto extremamente importante, pois denota o zelo da IES com o ensino ofertado.

A totalidade dos professores afirmaram que sempre e/ou muitas vezes as práticas realizadas contribuem para formação de professores. O grupo demonstrou, com essa resposta, reconhecer a relevância da formação continuada para melhor desempenho das atividades.

A quase totalidade dos docentes afirmam que as atividades de ensino pesquisa e extensão colaboram com o processo de formação, reforçando, a partir dessa resposta, que a educação no ensino superior não acontece somente dentro da sala de aula.

Quando questionados se a utilização das ferramentas virtuais de aprendizagem são recursos e tecnologias apropriadas para sala de aula, a maior parte dos docentes julgara como sendo excelente e boa. Apesar de todos os ganhos apontados pela literatura, ao se trabalhar utilizando-se as ferramentas digitais, uma outra parte dos docentes mostraram que raramente há benefícios e outros, ainda, não souberam responder.

A sustentabilidade foi apontada, pelos docentes, como algo parcialmente presente na IES. É preciso, nesse sentido, o desenvolvimento de projetos que venham a potencializar hábitos e posturas sustentáveis entre toda a comunidade escolar.

Acerca dessas observações, faz-se oportuno registrar que os resultados acima reverberam a necessidade de ações com vistas à melhoria dos serviços disponibilizados, bem como a escuta atenta da gestão em relação ao corpo docente, com objetivo de buscar, cada vez mais, posturas que venham a otimizar os serviços prestados pela IES.

A questão dissertativa que versava sobre os aspectos da Faculdade CECAPE que são pontos de excelência contou com uma série de observações relevantes para que se possa, a partir das mesmas, intensificar esse trabalho de modo a tornar a identidade da faculdade. Os pontos mencionados foram: excelência do corpo docente, ambiente acolhedor, facilidade de acesso à gestão e coordenação do curso, boas relações interpessoais, credibilidade perante a comunidade.

Por outro lado, a questão dissertativa que versava sobre os aspectos da Faculdade CECAPE que são oportunidades de melhoria contou com uma gama

de sugestões e propostas. São elas: acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem, treinamento dos profissionais para o desempenho de funções específicas, estrutura física, com ênfase na cantina, melhoria no serviço da ouvidoria, aumento de técnicos de laboratório, melhoria na estrutura da sala de aula, acesso à internet, estacionamento próprio, maior rigidez na seleção de alunos, valorização profissional, setorização de espaços físicos, manutenção dos equipamentos e melhor organização e agendamento das clínicas.

#### 4.2 Resultados da Avaliação dos Discente

A avaliação institucional do corpo discente foi realizada através da Plataforma Institucional TOTVS, disponibilizada no site da Faculdade CECAPE (Portal do Aluno), seguindo a mesma estrutura do instrumento de coleta apresentado no Regimento Interno da Avaliação Institucional. Sobre a adesão do corpo discente ao processo de avaliação institucional, dos 254 discentes aptos a responder à avaliação, 74 responderam, atingindo 29,1% de participação no processo avaliativo. Entre os discentes que participaram da avaliação, 82,9% responderam às perguntas discursivas presentes no instrumento. Os gráficos 1, 2 e 3 correspondem as respostas referentes a perguntas de autoavaliação do discente. Os gráficos 4 a 28, apresentam respostas referentes a perguntas sobre os aspectos descritos nos 5 eixos descritos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), sendo eles: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura.

Gráfico 1

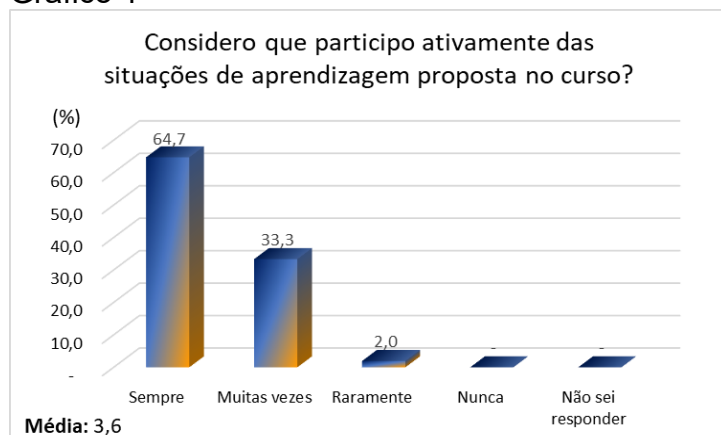


Gráfico 2





Gráfico 3

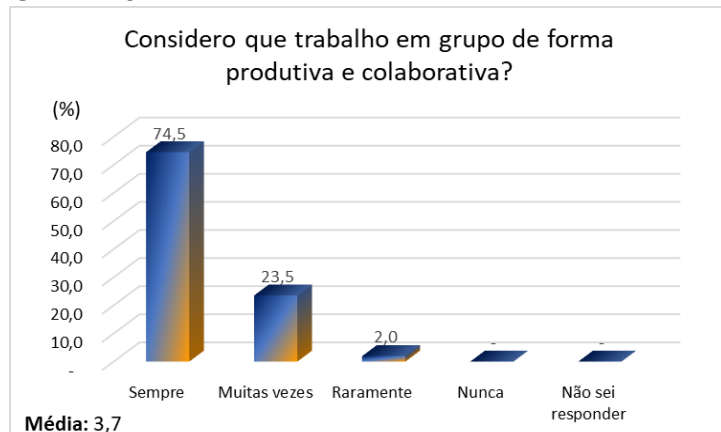


Gráfico 4

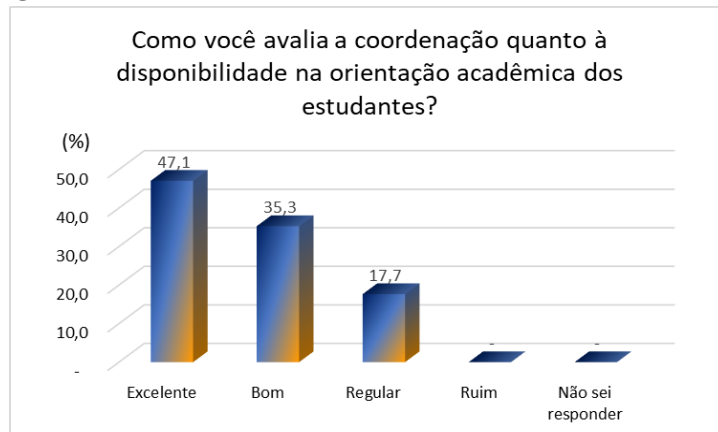


Gráfico 5

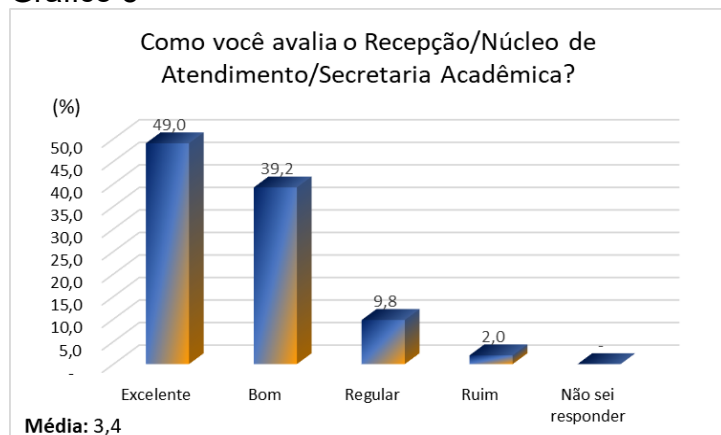


Gráfico 6

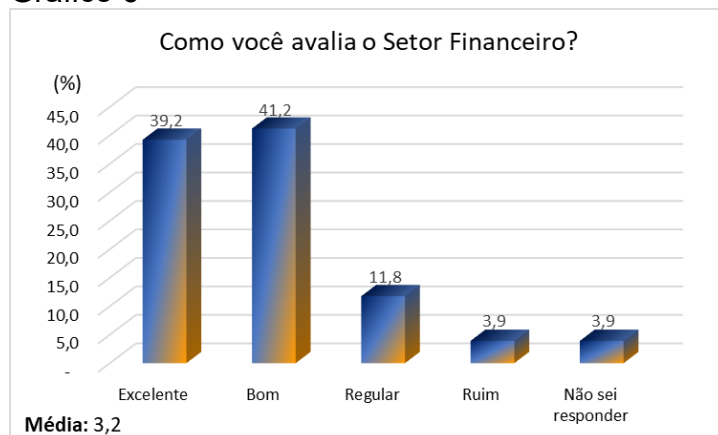


Gráfico 7

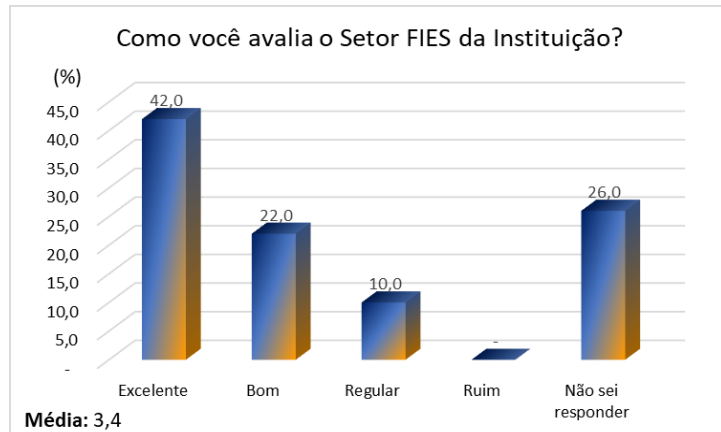


Gráfico 8

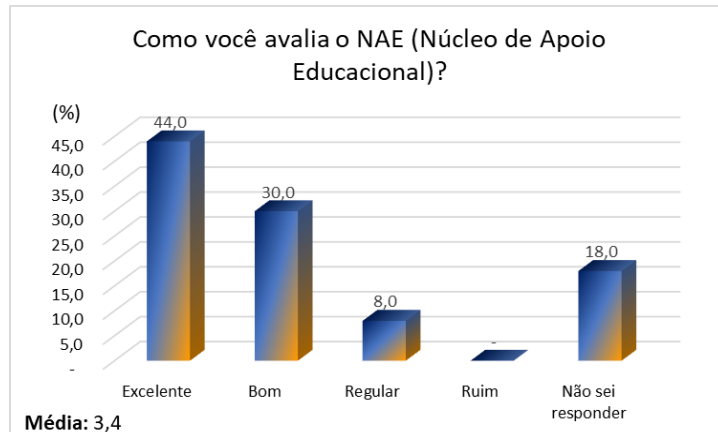


Gráfico 9

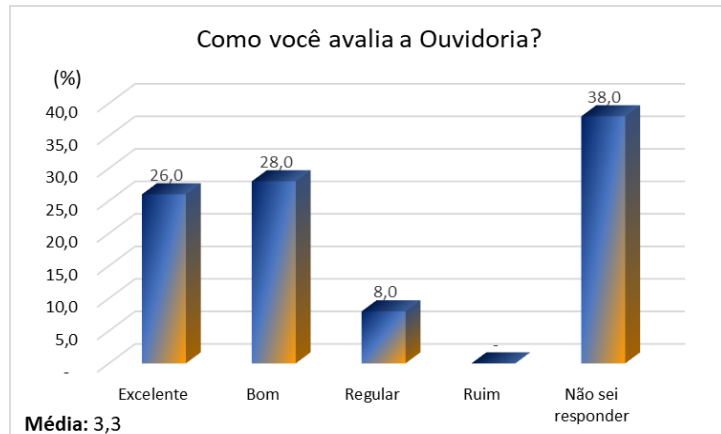


Gráfico 10

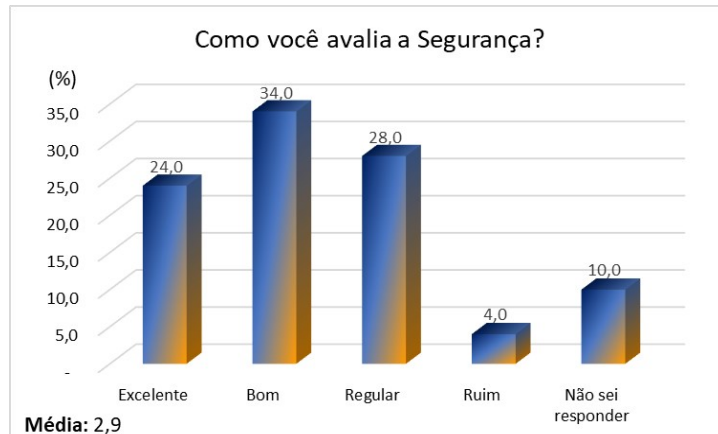


Gráfico 11

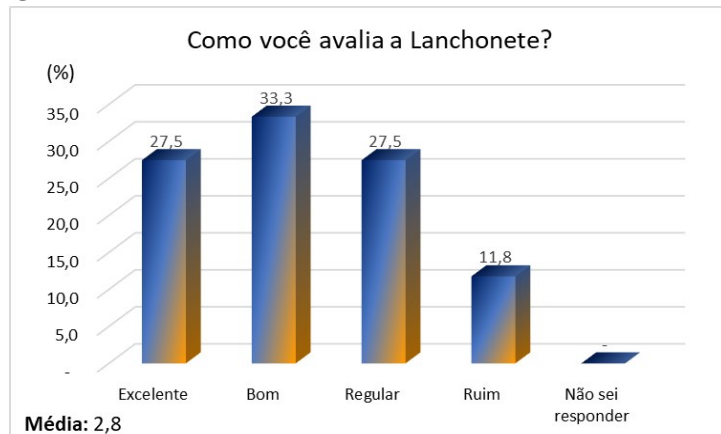


Gráfico 12

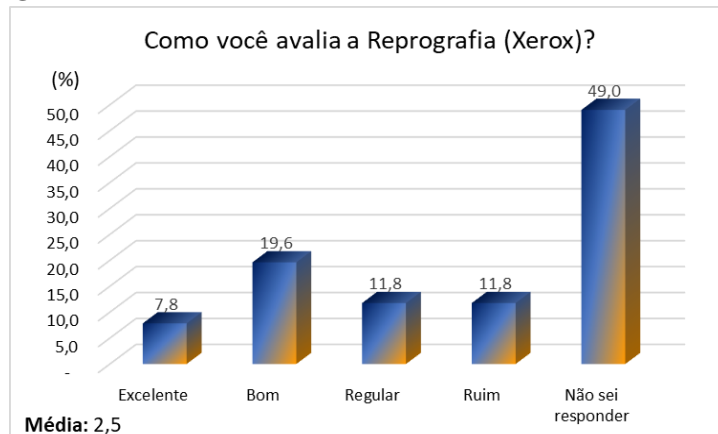


Gráfico 13

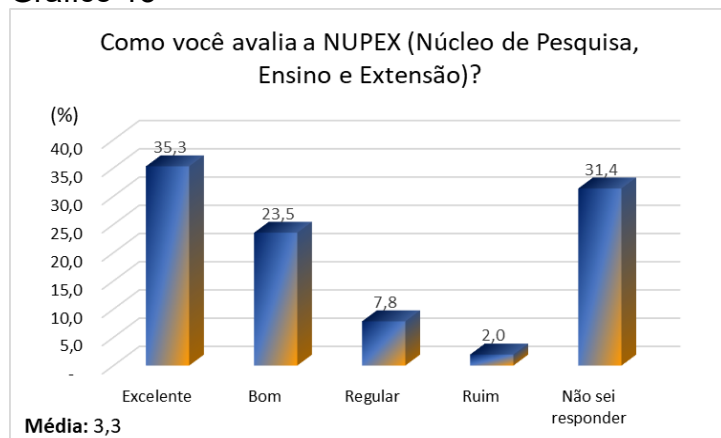


Gráfico 14

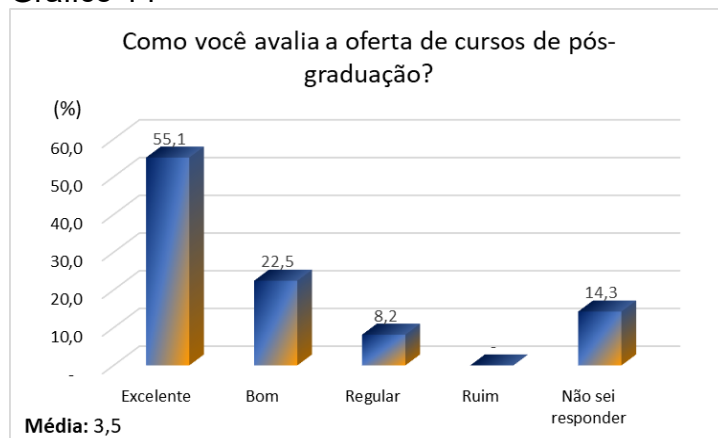


Gráfico 15

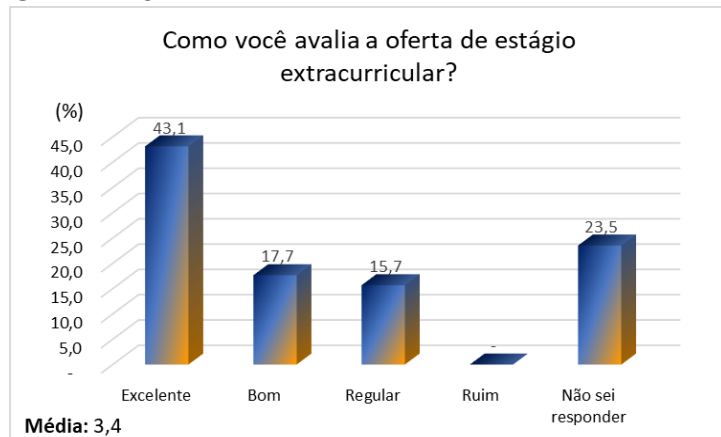


Gráfico 16

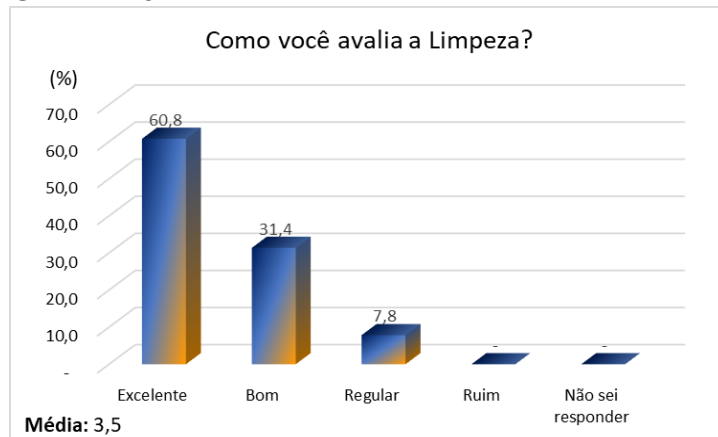


Gráfico 17

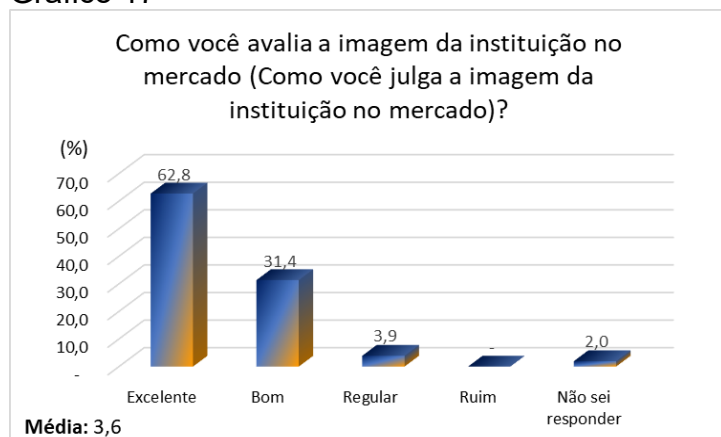


Gráfico 18

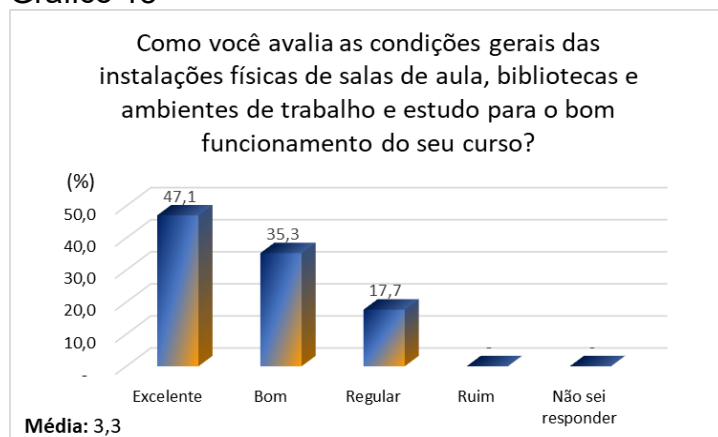


Gráfico 19

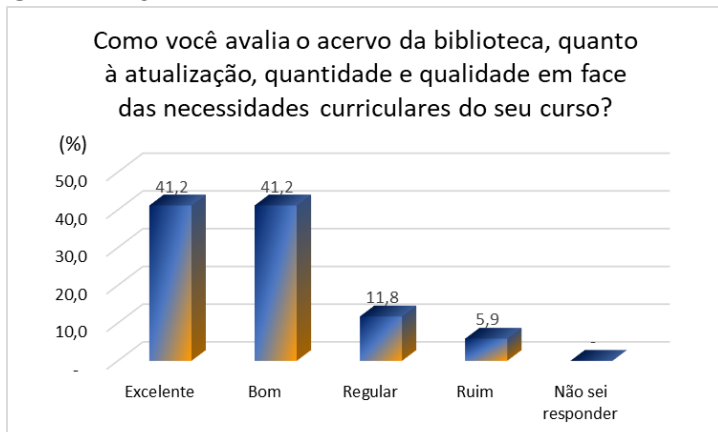


Gráfico 20

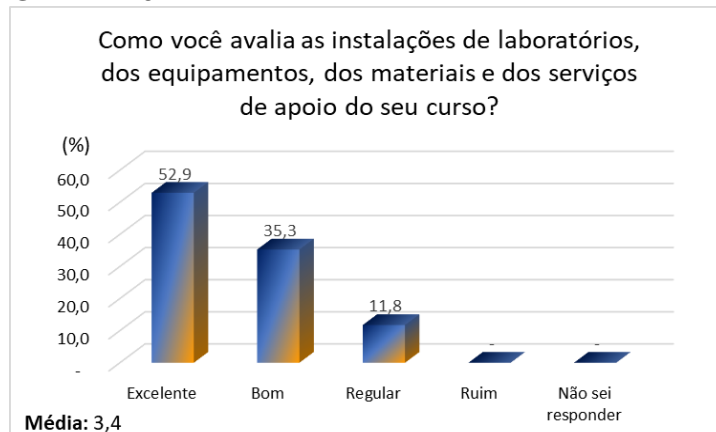


Gráfico 21

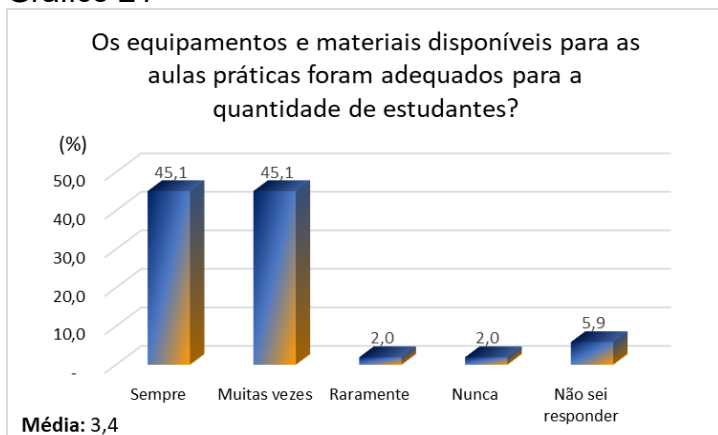


Gráfico 22



Gráfico 23

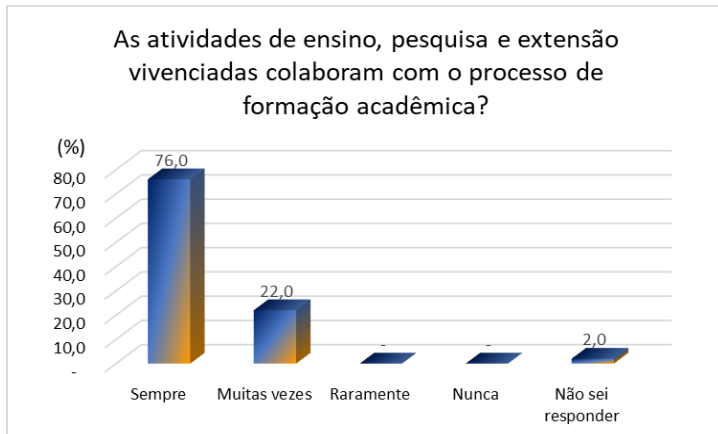


Gráfico 24

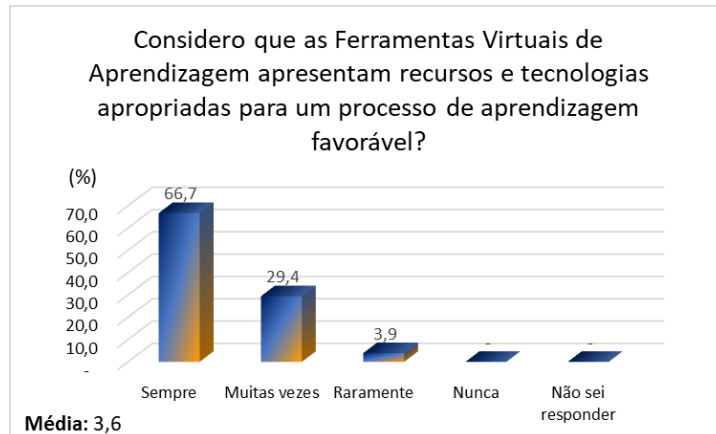


Gráfico 25

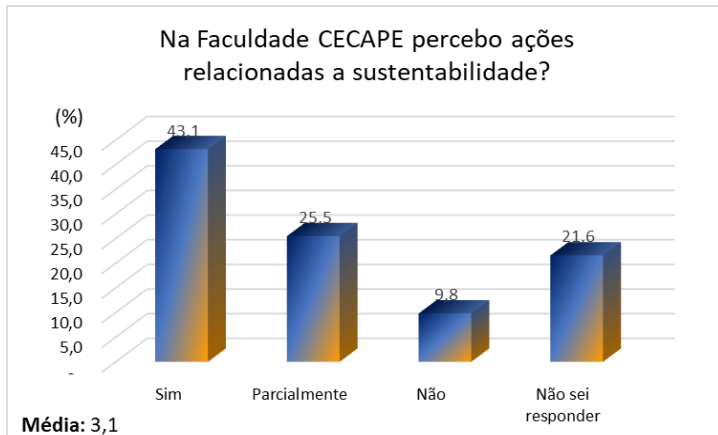


Gráfico 26

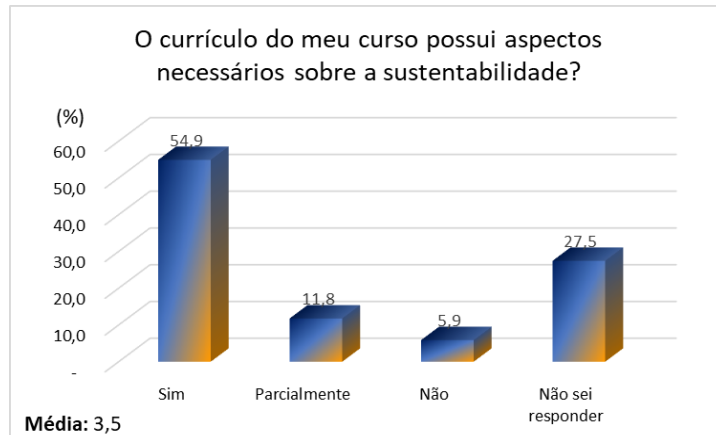


Gráfico 27

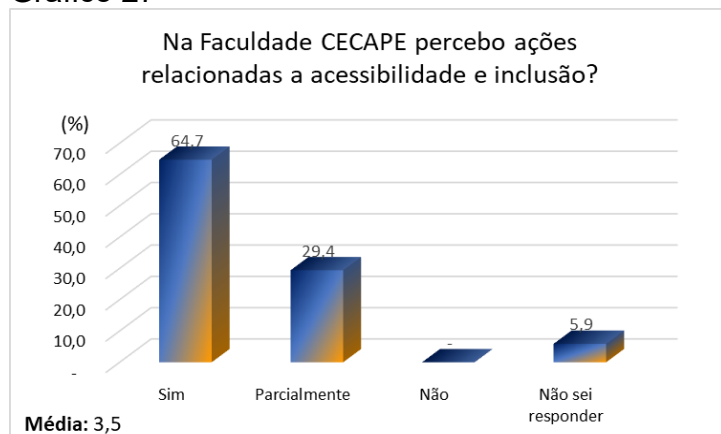
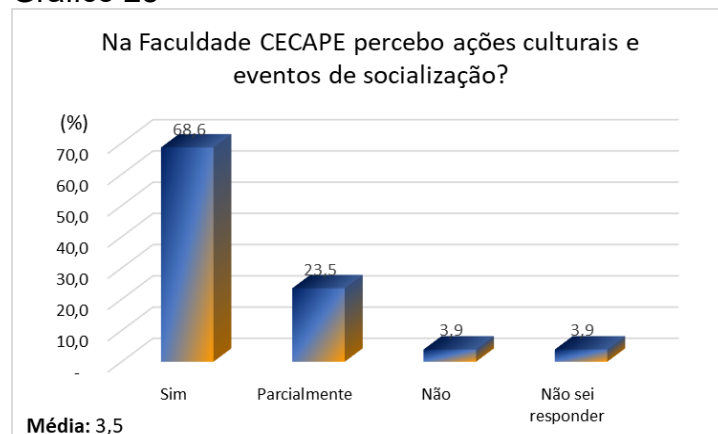


Gráfico 28



A partir do que foi apontado na avaliação institucional, elencaremos aqui, resultados inerentes aos 05 (cinco) eixos descritos no SINAES (Sistema de Avaliação de Ensino Superior), que são: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura. O questionário de avaliação contou com 28 (vinte e oito) questões.

Nas questões de 01, 02 e 03 os discentes fizeram uma autoavaliação. De forma predominante, os mesmos pontuaram que mantém uma relação respeitosa com colegas e professores, e classificaram como excelente e boa, a participação nas situações de aprendizagem propostas no contexto da faculdade. Quanto ao questionamento sobre trabalho em grupo, a maior parte dos docentes mostraram que acontece na maioria das vezes e não sempre. Essa resposta sugere que ações sejam implantadas para fortalecimento do trabalho em equipe dos docentes da instituição.

Considerando a autoavaliação discente, uma quantidade significativa respondeu que sempre participa das situações de aprendizagem propostas no curso e uma menor porcentagem de discentes participam muitas vezes, mas nem todas as vezes, como grande maioria. Um percentual excelente de discentes sempre se relacionam de forma respeitosa com colegas e professores, o que leva a Faculdade CECAPE a ser reconhecida também por ter um tratamento bastante humanizado. Os trabalhos em grupo na Faculdade CECAPE são bastante rotineiros levando uma ótima porcentagem de alunos a sempre trabalharem de forma produtiva e colaborativa.

Nas questões de 04 a 28, os discentes responderam perguntas atinentes aos 05 (cinco) eixos descritos no SINAES. Quando questionados sobre a

disponibilidade da coordenação quanto à orientação acadêmica dos estudantes o grupo apontou essa atuação como excelente ou boa, outros poucos apontaram como uma atuação regular e, outros, ainda, como ruim. Rever as ações executadas no momento e buscar estratégias para fortalecimento do vínculo entre coordenação e orientação aos alunos deverá, sem dúvida, ser uma ação melhor planejada.

Sobre a disponibilidade da coordenação quanto as orientações acadêmica, 47,1% dos alunos avaliaram que a disponibilidade da coordenação é excelente e 35,3% avaliaram como bom. Grande maioria dos discentes avaliou como excelente ou bom o núcleo de atendimento da Faculdade CECAPE que pode ter algumas melhorias para atingir uma porcentagem ainda melhor nas futuras avaliações. Quanto ao Setor Financeiro, 80,4% dos discentes consideraram excelente e bom, havendo possibilidade de melhorias, em algumas considerações discursivas.

Grande parte dos alunos avaliaram o setor FIES da instituição como excelente. Provavelmente a parte de alunos que não soube responder não conseguiram FIES com auxílio da Faculdade CECAPE. Boa parte dos discentes avaliaram o NAE como excelente, porém uma porcentagem de 18% não soube responder mostrando que seria interessante uma campanha de divulgação contínua do NAE na Faculdade CECAPE.

Quando questionado sobre a Ouvidoria, Reprografia, NUPEX um percentual considerável de alunos não soube responder, indicando a falta de conhecimento sobre o funcionamento destes setores, devendo realizar uma maior divulgação das atividades realizadas pelos mesmos. Porém é preciso ressaltar que durante 10 meses do ano de 2021 as atividades ocorreram de forma remota ou híbrida, dificultando os discentes tomarem conhecimento dos setores.

A lanchonete foi serviço apontado com classificação excelente ou boa. Ressalta-se, mais uma vez, a oferta de um serviço comprometido em não simplesmente melhorar índices, mas em oferecer o melhora para comunidade acadêmica.

A oferta de cursos de pós-graduação foi apontada predominantemente como excelente, embora uma parcela significativa não tenha sabido responder.

Infere-se, desse modo, que falte um vínculo mais efetivo entre graduação e pós-graduação, no sentido de estimular e direcionar os discentes para dar continuidade de sua formação acadêmica na modalidade *lato sensu*.

A maior parte dos discentes dividiram suas respostas entre excelente e não souberam responder sobre a oferta de estágio extracurricular e outros, ainda, classificaram o serviço como bom ou regular. Mais uma vez, reconheceu-se a necessidade de expandir, ainda mais informações, para toda comunidade acadêmica dos serviços ofertados na IES.

92,2% dos alunos responderam que a limpeza da instituição é excelente ou boa, o que demonstra uma organização da rotina dos colaboradores dessa área.

A imagem da instituição no mercado, segundo a visão dos discentes, é vista de modo excelente e bom. Uma quantidade pequena declarou não saber responder. Nesse sentido, faz-se necessário rever a atuação do setor responsável pela divulgação da instituição no mercado, e traçar metas que contemplem a visibilidade da IES na sociedade e possibilidade melhorar os índices que já são ótimos.

As condições gerais das instalações físicas das salas de aula, biblioteca, acervo quanto à atualização, quantidade e qualidade e ambientes de trabalho para o bom funcionamento da escola foram apontadas com conceito excelente e bom, o que demonstra o cuidado da IES em oferecer, aos alunos, professores colaboradores em geral, um serviço de qualidade.

Ainda nesse contexto, os equipamentos e materiais disponíveis para as aulas práticas foram avaliados como sempre e muitas vezes suficientes para atender a demanda de alunos. Aspecto extremamente importante, pois denota o zelo da IES com o ensino ofertado.

Quase a totalidade dos discentes afirmaram que sempre e/ou muitas vezes as práticas realizadas contribuem para formação profissional. O grupo demonstrou, com essa resposta, reconhecer a relevância das estratégias pedagógicas para melhor desempenho das atividades.

A quase totalidade dos discentes afirmam que as atividades de ensino pesquisa e extensão colaboram com o processo de formação, reforçando, a

partir dessa resposta, que a educação no ensino superior não acontece somente dentro da sala de aula.

Quando questionados se a utilização das ferramentas virtuais de aprendizagem são recursos e tecnologias apropriadas para sala de aula, a maior parte dos discentes julgara que sempre ou muitas vezes contribuíram para aprendizado. Apesar de todos os ganhos apontados pela literatura, ao se trabalhar utilizando-se as ferramentas digitais, uma parte pequena dos discentes mostraram que raramente há benefícios.

A sustentabilidade foi apontada, pelos discentes, como algo parcialmente presente na IES. É preciso, nesse sentido, o desenvolvimento de projetos que venham a potencializar hábitos e posturas sustentáveis entre toda a comunidade escolar, tendo em vista que um percentual considerável afirmou que não sabiam responder este item.

Acerca dessas observações, faz-se oportuno registrar que os resultados acima reverberam a necessidade de ações com vistas à melhoria dos serviços disponibilizados, bem como a escuta atenta da gestão em relação ao corpo discente, com objetivo de buscar, cada vez mais, posturas que venham a otimizar os serviços prestados pela IES.

A questão dissertativa que versava sobre os aspectos da Faculdade CECAPE que são pontos de excelência contou com uma série de observações relevantes para que se possa, a partir das mesmas, intensificar esse trabalho de modo a tornar a identidade da faculdade. Os pontos mencionados foram: excelência do corpo docente, ambiente acolhedor, facilidade de acesso à gestão e coordenação do curso, boas relações interpessoais, credibilidade perante a comunidade, o empréstimo de instrumentais, atendimento aos alunos por todos os colaboradores de cada setor.

Por outro lado, a questão dissertativa que versava sobre os aspectos da Faculdade CECAPE que são oportunidades de melhoria contou com uma gama de sugestões e propostas. São elas: acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem, treinamento dos profissionais para o desempenho de funções específicas, estrutura física, com ênfase na cantina, melhoria no serviço da ouvidoria, aumento de técnicos de laboratório e atendentes na clínica e expurgo, disponibilizar armários e vestiários, melhorar pontualmente o atendimento aos

alunos por parte de alguns professores, melhoria na estrutura da sala de aula, acesso à internet, estacionamento próprio, melhor divulgação dos programas Institucionais oferecidos aos discentes.

### 4.3 Resultados da Avaliação dos técnicos-Administrativos

A avaliação institucional do corpo técnico-administrativo foi realizada através de uma Plataforma Institucional Online Própria, desenvolvida especificamente para este fim, disponibilizada no site da Faculdade CECAPE, seguindo a mesma estrutura do instrumento de coleta apresentado no Regimento Interno da Avaliação Institucional. Sobre a adesão do corpo técnico-administrativo ao processo de avaliação institucional, dos 31 funcionários aptos a responder à avaliação, 25 responderam, atingindo 80,6% de participação no processo avaliativo. Entre os técnicos-administrativos que participaram da avaliação, 100% responderam às perguntas discursivas presentes no instrumento. Os gráficos 1, 2, 3 e 4 correspondem as respostas referentes a perguntas de autoavaliação do técnico-administrativo. Os gráficos 5 a 21, apresentam respostas referentes a perguntas sobre os aspectos descritos nos 5 eixos descritos no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), sendo eles: Planejamento e Avaliação Institucional, Desenvolvimento Institucional, Políticas Acadêmicas, Políticas de Gestão e Infraestrutura.

Gráfico 1

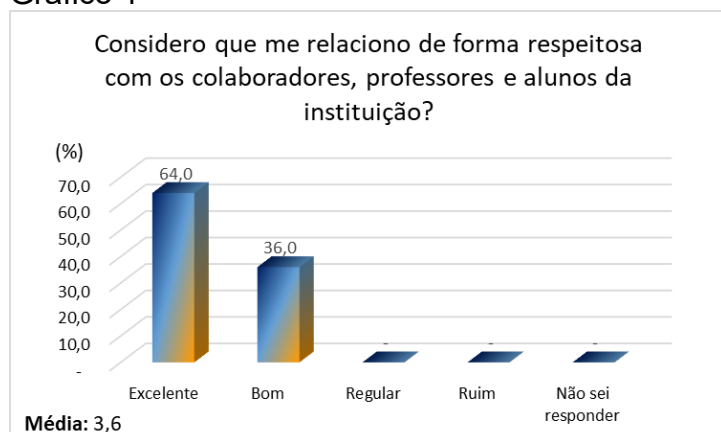


Gráfico 2

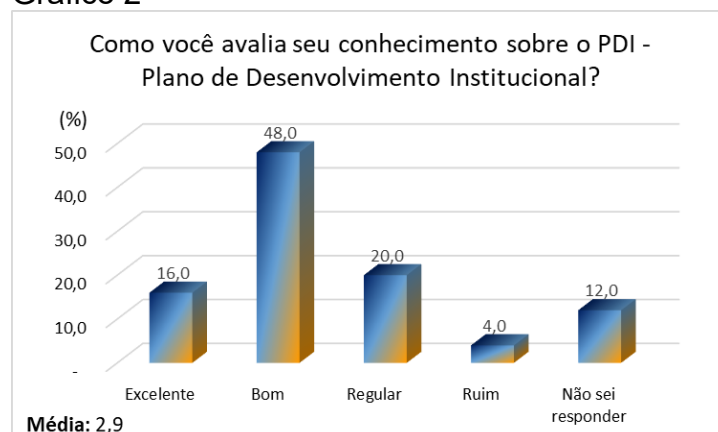




Gráfico 3

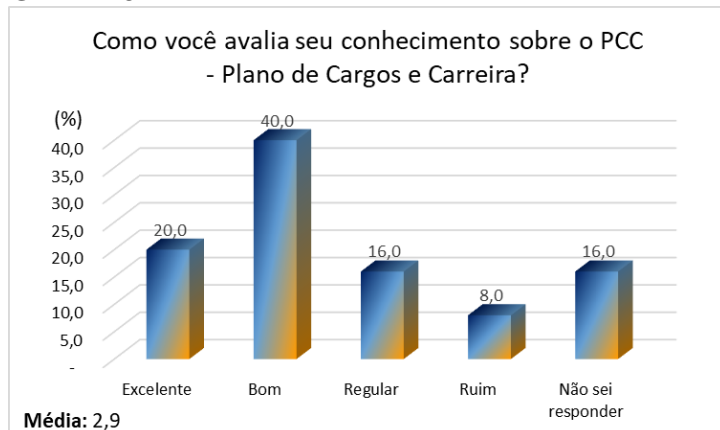


Gráfico 4

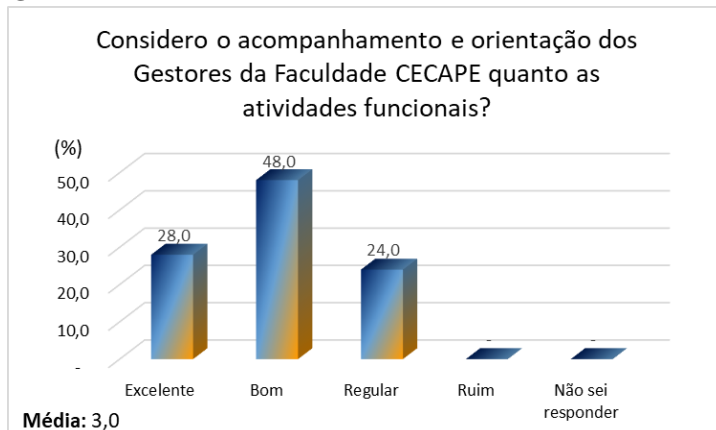


Gráfico 5

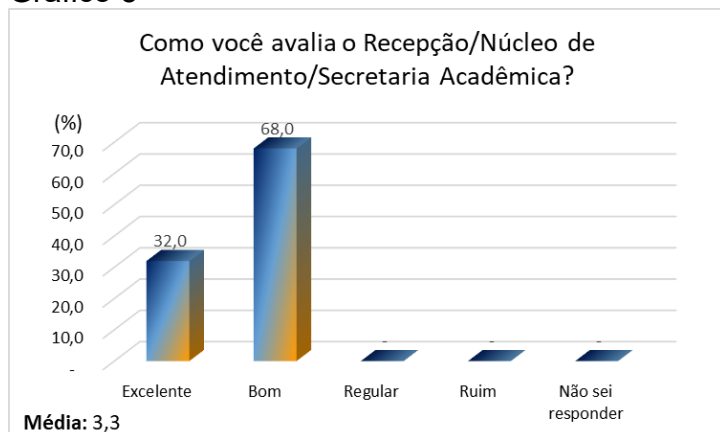


Gráfico 6

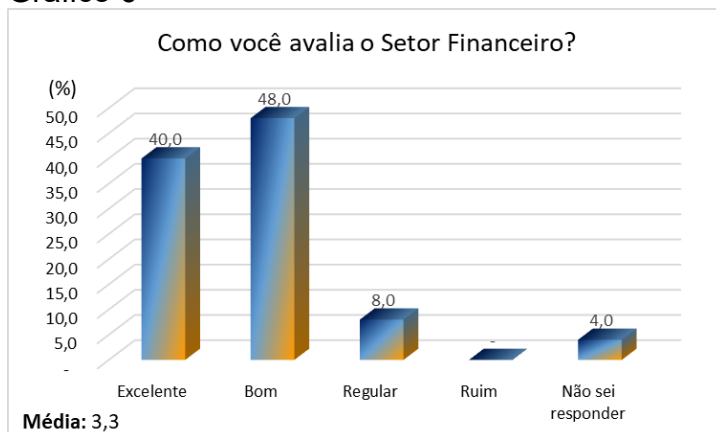


Gráfico 7

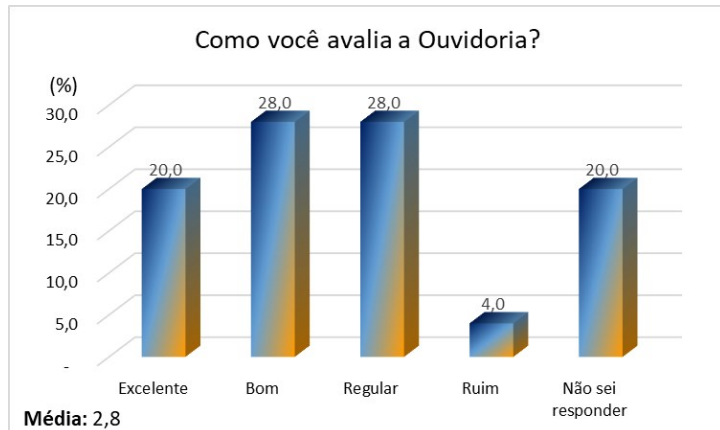


Gráfico 8

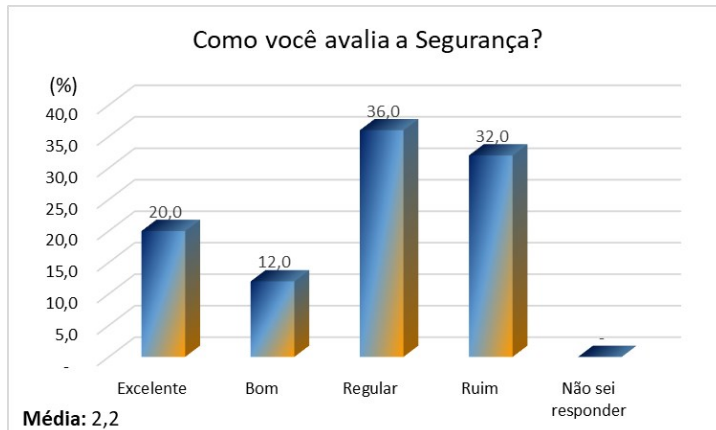


Gráfico 9

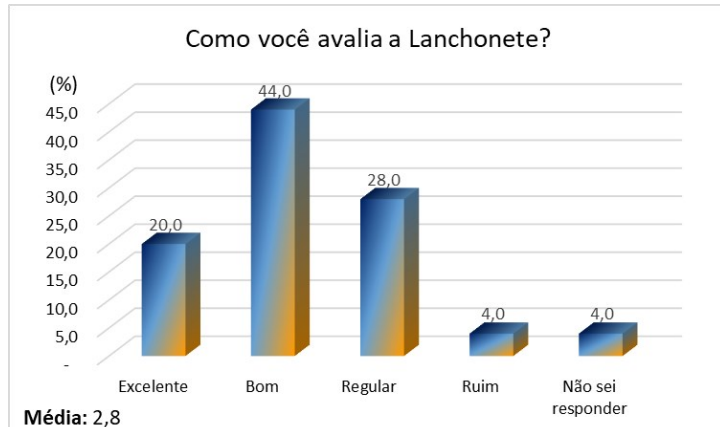


Gráfico 10

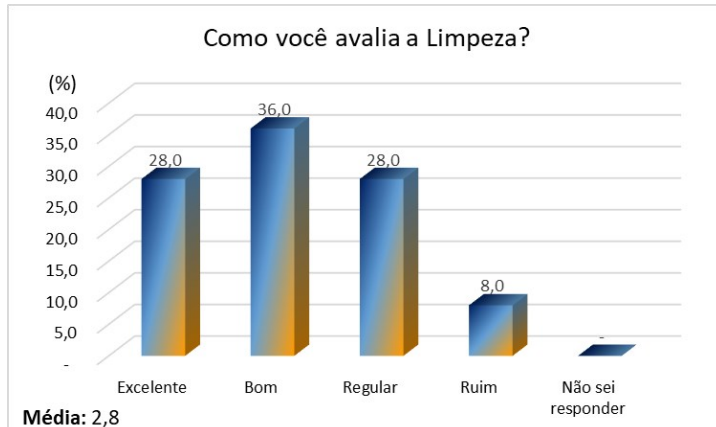


Gráfico 11

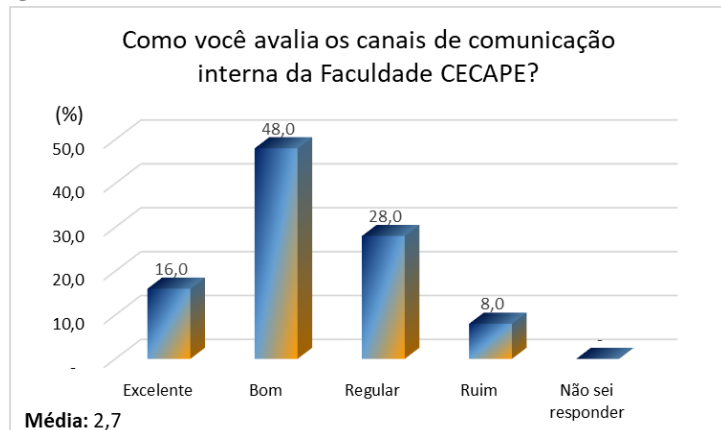


Gráfico 12

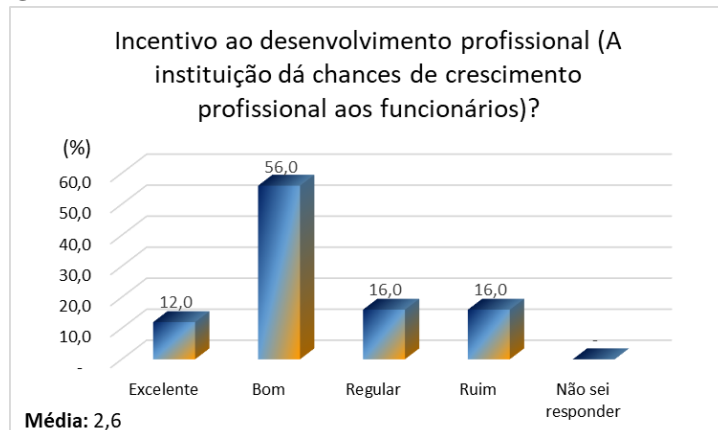


Gráfico 13

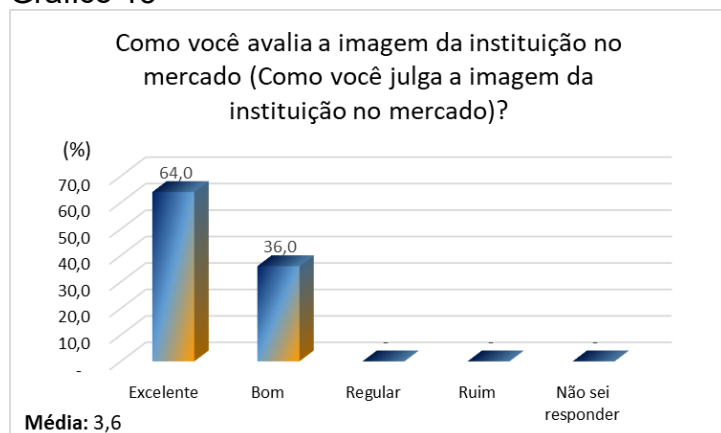


Gráfico 14

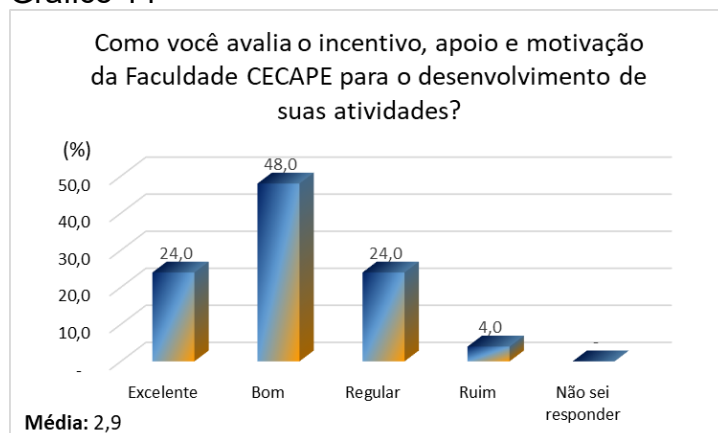


Gráfico 15

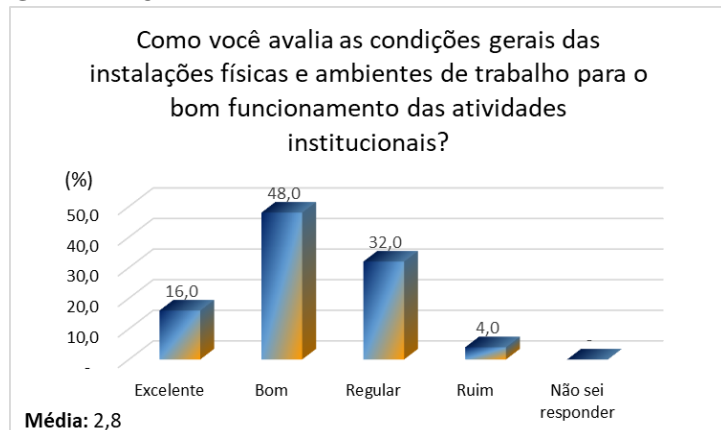


Gráfico 16

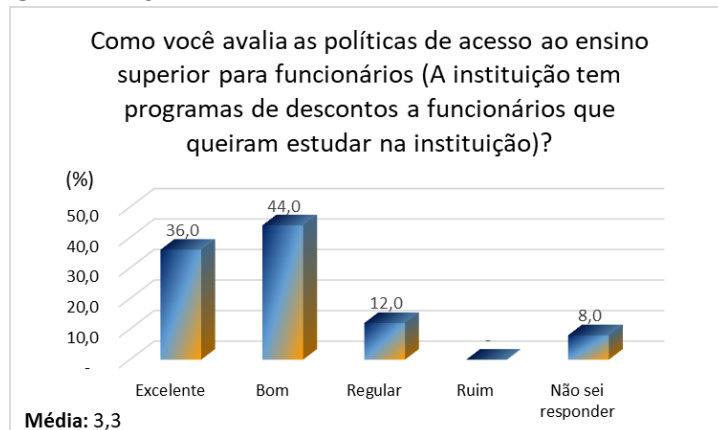


Gráfico 17

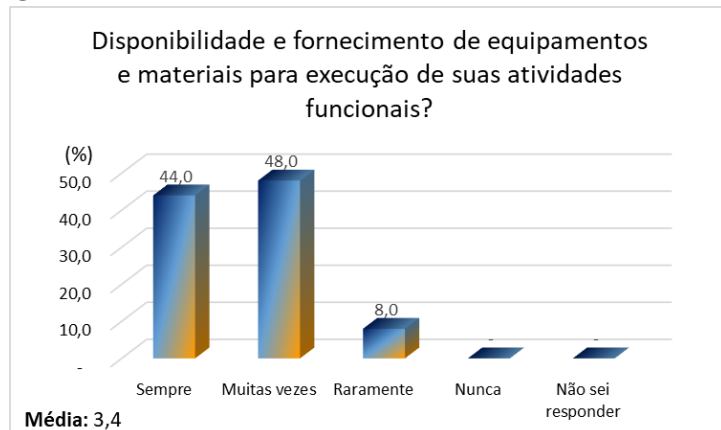


Gráfico 18

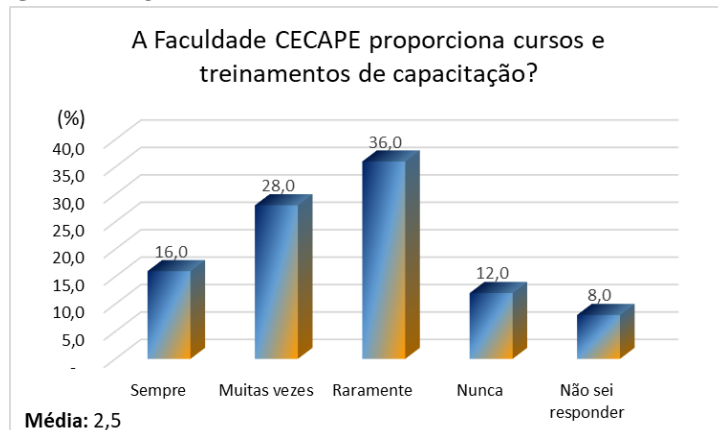


Gráfico 19

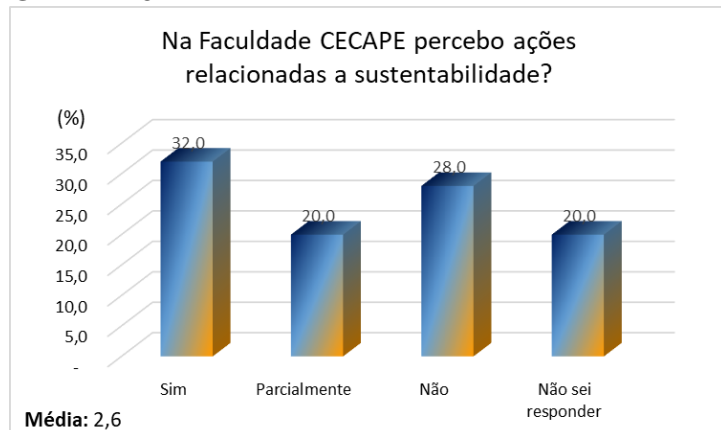


Gráfico 20

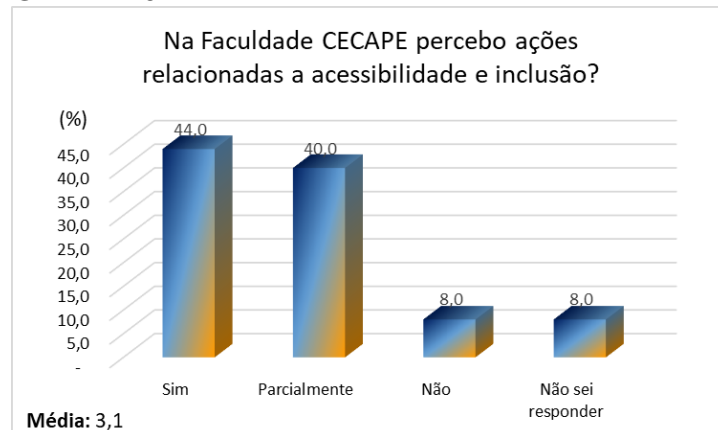
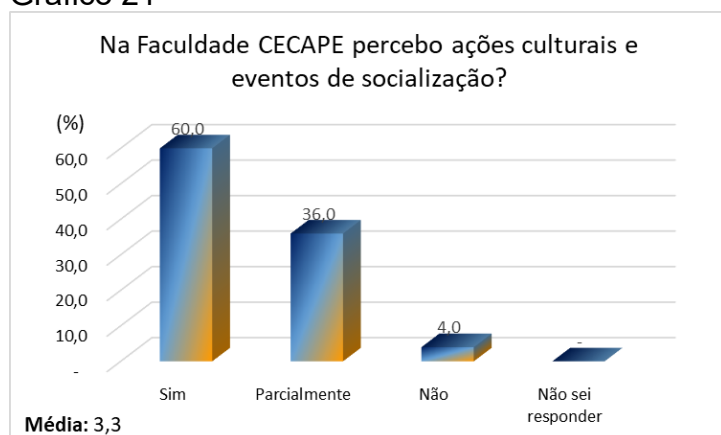


Gráfico 21



Nas questões de 01 a 04 os colaboradores do quadro técnico-administrativo fizeram uma autoavaliação. De forma predominante, os mesmos pontuaram que mantêm uma relação respeitosa com colegas e professores, e classificaram como excelente e boa, a participação nas situações de aprendizagem propostas no contexto da faculdade. Quanto ao questionamento sobre trabalho em grupo, a maior parte dos colaboradores mostraram que acontece na maioria das vezes e não sempre. Essa resposta sugere que ações sejam implantadas para fortalecimento do trabalho em equipe de todos que fazem parte da instituição.

Ao lado da Recepção, Núcleo de Atendimento, o Setor Financeiro, subtraindo os poucos que declararam não saber responder, foram apontados com classificação excelente ou boa. Enfatiza-se, aqui, o compromisso em oferecer um serviço de qualidade, pautando-se no trabalho de todos os colaboradores da instituição.

O serviço da ouvidoria foi apontado como bom e regular, demandando, desse modo, uma revisão na atuação dos profissionais que atuam nesse setor. É necessário avaliar para redirecionar. A segurança foi um serviço apontado como bom, embora uma parcela acredite que sejam necessárias melhorias.

A lanchonete e a limpeza foram serviços apontados por mais de 60% dos colaboradores com classificação excelente ou boa. Ressalta-se, mais uma vez, a oferta de um serviço comprometido em não simplesmente melhorar índices, mas em oferecer o melhor para comunidade institucional.

Um percentual considerável dos técnicos-administrativos respondeu que a segurança é regular e ruim, o que demanda uma reorganização dessa área, a fim de buscar estratégias que busquem otimizar o serviço.

A imagem da instituição no mercado, segundo a visão dos colaboradores, é vista de modo excelente e bom. Neste quesito, é observado que a atuação do setor responsável pela divulgação da instituição no mercado, tem atingido as metas que contemplem a visibilidade da IES na sociedade.

A sustentabilidade foi apontada, pelos colaboradores, como algo parcialmente presente na IES. É preciso, nesse sentido, o desenvolvimento de projetos que venham a potencializar hábitos e posturas sustentáveis entre toda a comunidade escolar.

A acessibilidade, inclusão, ações culturais e eventos de socialização foram apontadas, pelos colaboradores, como algo frequentemente presente na IES. Neste quesito, observa-se o desenvolvimento de várias ações institucionais que valorizam uma constante integração cultural e social entre todos que fazem parte da IES.

Acerca dessas observações, faz-se oportuno registrar que os resultados acima reverberam a necessidade de ações com vistas à melhoria dos serviços disponibilizados, bem como a escuta atenta da gestão em relação ao corpo discente, com objetivo de buscar, cada vez mais, posturas que venham a otimizar os serviços prestados pela IES.

Quanto a questão dissertativa em que se pergunta quais aspectos da Faculdade CECAPE são pontos de excelência, os pontos mencionados destacadamente foram:

- O diálogo e o acesso com os gestores da instituição: a disponibilidade e a abertura com a direção para que se possa proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso;
- A responsabilidade social foi apontada como um aspecto de excelência pela Faculdade CECAPE;
- O atendimento ao público em que engloba discentes, docentes e comunidade em geral;
- Outro aspecto a capacitação dos professores em que a Faculdade é composta por um núcleo docente formado por excelentes profissionais o que colabora para uma qualidade no ensino da instituição;
- O curso se destaca pela qualidade de seus profissionais e pelo investimento da instituição em proporcionar a melhor estrutura sendo referência na pós-graduação e graduação;
- O relacionamento interpessoal que ocorre envolvendo a comunidade acadêmica no geral.

## 5. Oportunidades de Melhoria e Ação Propostas

Com a apuração dos resultados e analisadas as respostas espontâneas da questão discursiva que versava sobre as oportunidades de melhorias foram gerados os quadros 1, 2 e 3 apontando as ações propostas à Faculdade CECAPE para contemplar as considerações feitas pelos docentes, discentes e corpo técnico-administrativo.

### 5.1 Quadro 1 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos docentes.

<b>Aspectos da FACULDADE CECAPE que são oportunidades de melhoria</b>	<b>Ações Propostas</b>
<b>Estacionamento</b>	Garantir estacionamento próprio aos colaboradores da faculdade.
<b>Ouvidoria</b>	Oferecer, formalmente, o serviço de ouvidoria no âmbito da faculdade e propagar tal serviço a toda a comunidade.

<b>Melhoria no processo educacional, no tocante ao eixo pedagógico</b>	Destinar um profissional com experiência na área para tratar, especificamente, de questões pedagógicas, visando a melhoria não somente do processo ensino/aprendizagem, mas sobretudo das relações afetivas entre todos os colaboradores da faculdade.
<b>Segurança externa</b>	Disponibilizar um funcionário para garantir a segurança externa de todas as pessoas que circulam no entorno da instituição, principalmente no turno da noite.

*5.2 Quatro 2 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos discentes.*

<b>Aspectos da FACULDADE CECAPE que são oportunidades de melhoria</b>	<b>Ações Propostas</b>
<b>Ouvidoria</b>	Oferecer, formalmente, o serviço de ouvidoria no âmbito da faculdade e propagar tal serviço a toda a comunidade.
<b>Melhoria no processo educacional, no tocante ao eixo pedagógico</b>	Buscar maior alinhamento entre as estratégias pedagógicas e avaliativas entre os docentes, através de treinamento contínuos e compartilhamento de metodologias exitosas.
<b>Segurança externa</b>	Disponibilizar funcionários para garantir a segurança externa de todas as pessoas que circulam no entorno da instituição, principalmente no turno da noite.

*5.3 Quatro 3 – Oportunidades de melhorias e ações propostas pelos corpo técnico-administrativo.*

<b>Quais aspectos da Faculdade CECAPE são oportunidades de melhoria?</b>	<b>Ações Propostas</b>
<b>Estacionamento</b>	Disponibilizar um espaço no qual os colaboradores e alunos possam colocar seus veículos com maior segurança.
<b>Segurança</b>	Ampliar e Investir no quadro de segurança da instituição, com

	sistemas de câmeras, alarme ou empresa de segurança, além da contratação de funcionários para a portaria e vigilância noturna.
<b>Estrutura Organizacional e Física</b>	Organograma com todas as definições de setores físicos e processos; Elaboração de organograma com definição das funções de gerência, coordenação e administrativo de todas as atividades executadas pelos colaboradores da instituição; Reuniões de planejamento e discursão dos processos organizacionais da empresa.
<b>Comunicação</b>	Instalação de ramais em todos os setores da instituição; Adoção do e-mail institucional como documentação registrada pela instituição.

## 6. Considerações Finais

Este documento fica caracterizado com um Relatório Parcial, sendo o segundo de ciclo de três relatórios, que serão produzidos anualmente após aplicação dos instrumentos de avaliação institucional aos docentes, discentes e corpo técnico-administrativo e análise dos resultados.

Diante das análises realizadas sobre os resultados da avaliação institucional, ficou demonstrado que a Faculdade CECAPE tem buscado cumprir com sua missão, seguindo os valores e alcançar sua visão de “Ser reconhecida como referência no cenário educacional, destacando-se pela antecipação, inovação e excelência na Região Nordeste e no País, como sinônimo de qualidade de ensino.”

Por fim, é interessante concluir esse levantamento de dados reconhecendo que esse momento se constitui no ponto de partida para que, munida desses resultados, a faculdade comece seu trabalho de intervenção, buscando não somente melhorar os serviços considerados precários, mas acima de tudo, desenvolver estratégias para ajudar a consolidar, cada vez mais, os pontos avaliados com excelência.