



**Segundo ano do ciclo:  
Segundo Relatório Parcial do  
Ciclo Avaliativo ano base 2022**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES – MISSÃO E ORGANOGRAMA .....	4
3. HISTÓRICO DO INSTITUTO.....	8
4. CONCEITOS OBTIDOS PELO IESO NAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS EXTERNAS.....	9
5. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO .....	10
5.1 Histórico da Comissão Própria de Avaliação – CPA.....	10
5.2 Metodologia do Processo Avaliativo.....	14
5.3 Metodologia da Coleta de Dados .....	17
6. CONCLUSÃO .....	25
ANEXOS.....	28

## **1. APRESENTAÇÃO**

O presente documento foi desenvolvido com base nos dados colhidos pela CPA e pelos corpos Técnico Administrativo e Pedagógico do Instituto de Ensino Superior de Olinda – IESO, frente aos parâmetros institucionais, o PDI – Plano de Desenvolvimento Institucional, as pesquisas da CPA, os processos avaliativos de graduação realizados pelos avaliadores externos do INEP no IESO, localizado na Av. Sigismundo Gonçalves, 375 – Carmo – Olinda /PE.

A CPA – Comissão Própria de Avaliação está constituída desde o ano de 2006 e atua em diversos processos avaliativos dos cursos (estrutura física avaliada por discentes, docentes e colaboradores; docentes pelos discentes; coordenadores pelos discentes; avaliação externa; clima organizacional e estrutura), verifica as solicitações da ouvidoria, ações de Conselho Acadêmico da IES e dos colegiados dos cursos. A Comissão está representada atualmente pelos seguintes membros:

### **Membros CPA**

Representante da IES – Lyana Jacqueline V. Salgues (Coordenador da Comissão)

Representante do Corpo Docente – Rodrigo Teles de Oliveira

Representante do Corpo Discente – Oscar Queiroz de Freitas Júnior

Representante do pessoal Técnico-administrativo – Edna Velame Mendes

Representante dos Egressos – Leonardo Lourenço da Silva

Representante da Sociedade Civil – Clécia Regina Marinho (ONG Partilhar)

Com a retomada das aulas presenciais e de toda a comunidade acadêmica se fazer presente na instituição, o ano decorreu como uma retomada de muitas metodologias e instrumentos, mesmo tendo sido mantidos alguns procedimentos dos últimos dois anos. Assim, a Comissão Própria de Avaliação trabalhou de forma a essa nova readequação da IES, buscando a participação ampla de cada um no processo de coleta de dados e análise dos mesmos, identificando os pontos fortes e

fragilizados da instituição e assim, debater coletivamente os rumos que se objetiva para a IES.

Dessa maneira, a avaliação institucional é um instrumento da qualidade de ensino e para ter êxito é necessário haver a participação de toda comunidade acadêmica. Houve o esforço coletivo dentro das possibilidades e limitações que o processo exige.

## **2. CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES – MISSÃO E ORGANOGRAMA**

O Instituto de Ensino Superior de Olinda – IESO, localizado na Av. Sigismundo Gonçalves, 375 – Carmo – Olinda /PE, foi credenciado por meio da Portaria nº 1.062, publicada no DOU de 09 de abril de 2002, é um estabelecimento de ensino superior com limite territorial de atuação no município de Olinda, Estado de Pernambuco, mantido pela APESU Ensino Superior de Pernambuco Ltda (CNPJ: 11.870.359/0001-36), que é uma entidade mantenedora de ensino superior com fins lucrativos.

O IESO oferece 05 cursos de graduação na modalidade presencial, e tem atualmente 659 discentes e 32 docentes nos cursos de Administração, Direito, Enfermagem, Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Ciências Contábeis.

Deste modo, a IES se propõe à formação atualizada dos alunos capacitando-os para uma sociedade em constante mudança, por meio de ensino de qualidade que utiliza tecnologias adequadas aos seus projetos, nas áreas das ciências humanas, sociais. A finalidade maior é promover o desenvolvimento do potencial dos alunos, estabelecendo condições que possibilitem a inserção no mercado de trabalho em condições de competir de modo criativo na solução dos problemas com os quais forem confrontados na busca da construção de uma sociedade melhor.

O IESO tem como missão investir em um processo de ensino e aprendizagem que capacite os seus egressos a atenderem às necessidades e expectativas do mercado de trabalho e da sociedade, com competência para formular, sistematizar e

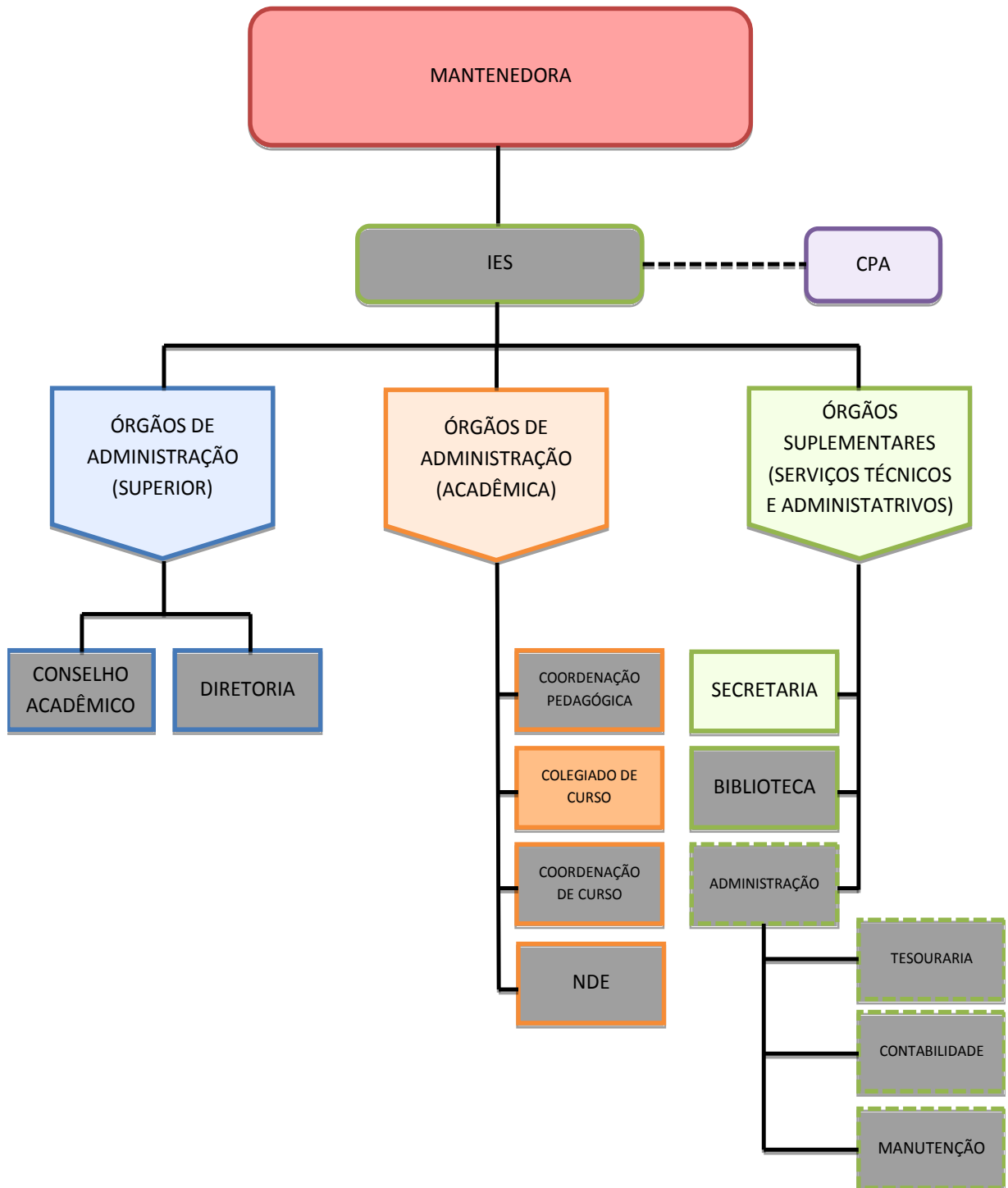
socializar conhecimentos em suas áreas de atuação. Para alcançar esse objetivo, a Instituição promove a educação superior, integrando o ensino e a extensão, com o intuito de formar sujeitos empreendedores e comprometidos com o autoconhecimento, a transformação social, cultural, política e econômica do estado e da região.

A estrutura organizacional da Instituição está apoiada em órgãos colegiados, executivos e suplementares. Os órgãos colegiados e executivos organizam-se em dois níveis de decisão:

- Órgãos de Administração Superior: Conselho Acadêmico e Diretoria;
- Órgãos de Administração Acadêmica: Coordenação Pedagógica, Colegiado de Curso, Coordenação de Curso e NDE.

Essa estrutura é auxiliada nas suas atribuições e competências pelos Órgãos Suplementares: Secretaria, Biblioteca, Administração, Tesouraria, Contabilidade e Manutenção. Poderão integrar a estrutura organizacional do IESO outros órgãos de natureza didático-científica, cultural e técnico-administrativa. O **Organograma da Instituição** poderá ser visualizado a seguir:

## Organograma da Instituição



### 3. HISTÓRICO DO INSTITUTO

O IESO foi credenciado por meio da Portaria nº 1.062, publicada no DOU de 09 de abril de 2002, e incorporou, da mesma mantenedora, a FACCOR que foi credenciada anteriormente, por meio do Decreto de 10.06.92, publicado no DOU em 11/06/92, e oferecia os cursos de graduação em Ciências Contábeis, reconhecido pela Portaria nº 581, publicada no DOU em 16/03/04 e o de Serviço Social, autorizado pela Portaria nº 133, publicada no DOU em 06/05/2016. Agora esses cursos são oferecidos também pelo IESO.

O IESO é um estabelecimento isolado de ensino superior com limite territorial de atuação no município de Olinda, Estado de Pernambuco, mantida pela APESU Ensino Superior de Pernambuco Ltda, que é uma entidade mantenedora de ensino superior com fins lucrativos, situado na Avenida Sigismundo Gonçalves, 375, Carmo, Olinda - PE, e oferece os seguintes cursos de graduação, na modalidade de ensino presencial:

#### Autorização e Reconhecimento de Cursos

CURSO	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO	VAGAS	DISCENTES			DOCENTES
	PORTARIA	PORTARIA		2020	2021	2022	2022
Administração	3013 – 18/12/01	2.218 – 23/06/05 198 – 13/05/2013 271 – 03/04/2017	300	114	72	129	10
Direito	2.047 – 31/07/03	494 - 20/12/11	200	202	231	424	16
Enfermagem	1.252 – 07/12/17	-	100	15	104	97	9
Ciências Contábeis	Dec. 10.06.92 DOU 11/06/92	581 – 12/03/04 DOU 16/03/04	120	67	42	6	1
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	98.906 – 31/01/90	286/12	100	39	10	3	1

#### **4. CONCEITOS OBTIDOS PELO IESO NAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS EXTERNAS**

Curso	Enade 2015	CPC	CC
Administração	3	3	3
Direito	3	3	3
Ciências Contábeis	3	3	3
ADS	3	3	3

Em 2022, alunos dos Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Direito da IES fizeram a avaliação do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE 2022), mas até a redação final deste relatório não tinha sido divulgado o resultado.

#### **5. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

A Comissão Própria de Avaliação- CPA, do Instituto de Ensino Superior de Olinda - IESO, mantida pela APESU Ensino Superior de Pernambuco Ltda, nos termos da Portaria nº 01, de 11 de junho de 2004, em conformidade com o estabelecido pelo art. 11 da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, no uso de suas atribuições legais e de acordo com a Portaria/MEC nº 2.051, de 09 de julho de 2004.

A proposta implantada e seguida pela CPA desta IES parte da premissa de contemplar um rol de medidas segundo as leis do SINAES. Dessa forma, a proposta implantada e seguida pela CPA desta IES parte dos seguintes pressupostos:

a - a avaliação é uma leitura orientada da realidade, segundo critérios pré-estabelecidos, de acordo com nossos padrões de qualidade; e

b - a finalidade última da avaliação não é classificar nem selecionar e excluir. Seus resultados devem ser analisados a fim de que sejam propostos caminhos, metas,



estratégias que vão ao encontro das intenções educativas e responsabilidades sociais da IES. A pressuposição para essa autoavaliação se justifica e se transforma em uma necessidade por ser um direito da população, distinguindo-se, assim, da proposição de um estado avaliador.

## **5.1 Histórico da Comissão Própria de Avaliação – CPA**

A Constituição da primeira CPA foi em junho de 2006. Encaminhamento ao INEP pela IES a proposta de autoavaliação em março de 2005. Devolução pelo INEP da análise (parecer) sobre a proposta de autoavaliação das IES. 2005-2006 realização das etapas de sensibilização e desenvolvimento do processo avaliativo.

Dezembro de 2005, envio do relatório final de autoavaliação. Abril de 2006 envio do relatório de Consolidação da autoavaliação institucional, ou avaliação interna. Neste ano a avaliação foi feita de maneira experimental, enfrentando muitas dificuldades em função da novidade.

Em abril de 2008 o SINAES recomenda a continuidade do processo de autoavaliação institucional, iniciada em 2004. Ainda em abril o INEP estabelece que até 30 de novembro as IES depositassem o relatório de autoavaliação do período de setembro 2006-setembro 2008 e assim foi feito. Alguns avanços foram verificados a partir dessa avaliação, mudanças Institucionais foram implementadas no ano seguinte.

Em fevereiro de 2009 o INEP recomenda que até o dia 30 de março de cada ano as IES devem depositar no E-MEC seus relatórios de avaliação interna e assim foi feito. Esta avaliação foi mais profunda e “profissional”, gerando um rico relatório. Este relatório serviu de base para argumentar junto à Direção a respeito das melhorias sugeridas neste. Verificou-se a necessidade de aumentar a divulgação da CPA e seus resultados.

Em 2010 a CPA atingiu um número maior de contribuições e conseguiu tornar-se mais conhecida no ambiente acadêmico. Verificou -se a necessidade de aumentar o envolvimento com a comunidade, o que foi plenamente atendido em 2011. Verificou -se, ainda, a necessidade de simplificar o processo de pesquisa e tabulação dos dados, a fim de estimular a participação dos componentes da Comissão.

Em 2011 a CPA atingiu seu maior grau de maturidade tendo adotado os questionários eletrônicos simplificando a obtenção e tabulação dos dados. As questões dos formulários foram reformuladas a fim de serem mais compreendidas pelos públicos a que se destinam. Verificou-se a necessidade de ampliar a divulgação dos resultados obtidos através da CPA.

Em 2012 a CPA manteve sua avaliação de forma eletrônica com uma adesão maior das pessoas. As questões dos formulários foram reformuladas dando uma maior ênfase aos aspectos relacionados à estrutura física, devido à mudança de campus. A divulgação da CPA se solidificou e as pessoas demonstram uma maior compreensão sobre o assunto.

Em 2013 a CPA teve adesão um pouco menor do que em 2012. Houve uma grande ausência de respostas por parte do curso de direito. A questão da estrutura física deixou de ter ênfase e aspectos pedagógicos ganharam relevância. A implementação de soluções advindas da CPA de 2012 foi relevante e muitas das fragilidades apontadas na avaliação anterior já não estiveram presentes nesta.

Em 2014 a CPA passou por grande reformulação motivada pela recomendação do MEC onde as 10 dimensões avaliativas foram reorganizadas em 5 eixos. Desta maneira, todos os questionários e o próprio relatório foram refeitos a fim de satisfazer a recomendação. No âmbito do relatório foi implementado um quadro comparativo das potencialidades e fraquezas apontadas nas avaliações externas.

Em 2015 viu-se a necessidade de aplicar os questionários de forma on-line, visto que a plataforma onde o aluno e os professores acessam daria uma maior agilidade na consolidação dos resultados das pesquisas.

Em 2016 a CPA conseguiu implementar os questionários de forma “ON-LINE”, porém verificou-se a necessidade de uma maior sensibilização nas respostas dos mesmos e ajustes no sistema.

Em 2017 a CPA conseguiu efetivamente fazer os questionários para discentes e docentes no sistema "online" e observou-se uma maior adesão na hora de responder, mas ainda não alcançou o objetivo almejado.

Em 2018 a CPA manteve a aplicação dos seus questionários para os discentes e docentes de forma totalmente “online”, através do site institucional. Houve uma maior mobilização por parte da CPA, no sentido de lembrar a importância da participação dos alunos através de mensagens via aplicativo WhatsApp também. Observou-se que houve uma maior adesão no sentido de responderem aos questionários.

Em 2019, a CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano e ampliando sua forma de coleta de dados, fez a aplicação dos seus questionários para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo de forma totalmente “online”, através do site institucional.

Em 2020, a CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano. O processo de sensibilização presencial não houve diretamente, apenas de forma online. Para coleta de dados, fez a aplicação dos seus questionários para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo totalmente “online”, através do site institucional. Ao colocar o seu login e senha de acesso no site institucional, abre uma faixa informando que há um questionário de avaliação institucional em aberto para o aluno responder, e uma sensibilização da importância dele realizar essa avaliação institucional. Mas a adesão dos respondentes ficou aquém do esperado pela comissão, mesmo tentando sensibilizar a comunidade, o número de respondentes foi de 47%. O trabalho da Comissão ficou mais difícil e menos acessível do que em anos anteriores. Provavelmente devido a pandemia e pelo fato das aulas presenciais terem sido suspensas dificultou o trabalho da comissão.

Em 2021 a pesquisa junto aos discentes, docentes e corpo técnico administrativo se deram de maneira semelhante a 2020. A sensibilização foi feita nas salas de aulas

virtuais do Teams e Zoom, nos grupos de representantes de turma dos cursos, grupos de professores e corpo técnico administrativo da IES com imagens disseminadas digitalmente entre os grupos de funcionários, convidando a participarem da Avaliação Institucional.

No site foi colocado um banner informando sobre a existência da pesquisa e sobre a importância da participação de toda a comunidade acadêmica na avaliação. O banner surgia quando eles acessavam o site para colher qualquer informação. A coleta de dados foi feita de forma digital e foi utilizado o próprio sistema para a tabulação dos dados. As informações, análise e geração de dados foram discutidas entre os membros da comissão da CPA, e então, foi redigido este Relatório. Certamente, estes últimos dois anos foram de aprendizagens, reaprendizagens, criatividade, enfrentamento de mudanças e superação de limites. Houve relatos de saudades da biblioteca física, por outro lado, de aprendizado na exploração das bibliotecas virtuais, proporcionando novos olhares para diversas áreas, temas e disciplinas.

Em 2022 a comunidade acadêmica voltou a vivenciar um turbilhão de emoções e mudanças institucionais com a volta das aulas presenciais. Alguns alunos apresentaram resistência nessa volta, e o processo de volta à sala de aula não teve uma grande adesão inicialmente. Aos poucos, os temores foram diminuindo e a comunidade retornou ao convívio presencial. A forma de coleta de dados teve modificação na modalidade online, e passou a ser feita pelo aplicativo Forms da Microsoft 365 institucional. Foi disponibilizado um Código QR de forma ampla, sendo divulgado em quadros de avisos, portas, grupo de Whatsapp, secretaria, de curso, visando uma maior adesão nas respostas do questionário.

A participação da comunidade acadêmica ficou aquém do esperado quanto às respostas dos discentes. Foi obtido um percentual de participação de 61% dos discentes, 90% por parte dos docentes e de 95% por parte do corpo técnico administrativo.

Foi possível observar que embora a participação dos discentes tenha sido menor que o esperado, a avaliação se mostrou mais positiva pelos respondentes do que no ano anterior.

## 5.2 METODOLOGIA DO PROCESSO AVALIATIVO

O processo de autoavaliação institucional (avaliação interna) tem sido um processo de aprendizagem continuada para toda a instituição. A cada ano a CPA e a gestão vão aprendendo com o processo e com a evolução institucional como um todo.

Em consonância com os pressupostos e justificativas apresentados, o processo avaliativo desta IES fundamentou-se nos seguintes princípios que nortearam o processo avaliativo e estão de acordo com os Objetivos Gerais e Objetivos Específicos a serem alcançados pela instituição:

- a - globalidade;
- b - comparabilidade;
- c - respeito à identidade institucional;
- d - não premiação ou punição;
- e - adesão voluntária;
- f - legitimidade; e
- g – continuidade

**O princípio da globalidade** destaca a importância da avaliação da Instituição não apenas em uma de suas atividades, mas que seja objeto de permanente avaliação as atividades acadêmicas e administrativas, incluindo todos os enfoques presentes na educação superior.

**O princípio da comparabilidade** recomenda o completo entendimento dos termos adotados na Avaliação Institucional, devendo ser os mesmos validados em processos semelhantes em outras IES.

**O princípio da identidade institucional** é o respeito pelas características específicas das instituições.

**O princípio da não premiação ou punição** fundamenta-se no pressuposto de que o processo de avaliação não deve estar vinculado a mecanismos de punição ou premiação. Avaliar é um processo contínuo e sistemático que serve para firmar valores. A intenção, ao tratar da afirmação de valores, é mostrar que há na avaliação uma função educativa que, em muito, sobrepuja o mérito à questão do punir ou do

premiar. É essa função educativa que conduz ao processo de instalação da cultura da avaliação – processo que existe em uma dada realidade, em um contexto cultural que o antecede e o qual se pretende melhorar sempre.

**A adesão voluntária** ao processo de Avaliação Institucional é o princípio de que o referido processo só logra êxito se for coletivamente construído e se puder contar com a participação dos seus membros, nos procedimentos e na utilização dos resultados, expressando, assim, a vontade política da IES.

**A legitimidade** do processo de avaliação só será garantida pelo gerenciamento técnico adequado.

**A continuidade** é que permite a comparabilidade dos dados de um determinado momento a outro, revelando o grau de eficácia das medidas adotadas a partir dos resultados obtidos.

Estes princípios nortearam o processo avaliativo e estão de acordo com os Objetivos Gerais e Objetivos Específicos a serem alcançados pela instituição.

Objetivos Gerais	Objetivos Específicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliar a instituição como uma totalidade integrada que permite a autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, visando à melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional, e;</li> <li>- Privilegiar o conceito da autoavaliação e sua prática educativa para gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para sua realização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerar conhecimento para a tomada de decisão dos dirigentes da instituição em relação à melhoria contínua de qualidade dos serviços de educação superior ofertados;</li> <li>- Pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades as cumpridas pela instituição;</li> <li>- Identificar as potencialidades da instituição e as possíveis causas dos seus problemas e pontos fracos;</li> <li>- Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo;</li> <li>- Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais;</li> <li>- Tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade;</li> <li>- Julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos;</li> <li>- Prestar contas à sociedade sobre os serviços desenvolvidos.</li> </ul>

Somando esses objetivos às considerações do documento de Orientações Gerais para o Roteiro da Autoavaliação das Instituições, da CONAES, a CPA desta Instituição implantou as seguintes fases avaliativas:

- sensibilização;
- elaboração e aplicação dos instrumentos de avaliação;
- tabulação dos instrumentos propostos (relatório dos dados obtidos);
- divulgação dos resultados.

Em 2014 a forma de avaliação por parte da Comissão Própria de Avaliação passou por uma grande reformulação, e as 10 dimensões avaliativas foram reorganizadas em 5 eixos que a seguir estão descritos no quadro abaixo.

### 5 Eixos abrangendo as 10 dimensões do SINAES

Eixo1: Planejamento e Avaliação Institucional	Eixo 2: Desenvolvimen- to Institucional	Eixo 3: Políticas Acadêmicas	Eixo 4: Políticas de Gestão	Eixo 5: Infraestrutura Física
Dimensão: 8-Planejamento e Avaliação	Dimensões: 1- Missão e PDI 3- Responsabilidade Social	Dimensões: 2- Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão. 4- Comunicação com a sociedade. 9- Política de Atendimento aos discentes	Dimensões: 5- Política de Pessoal 6- Organização e gestão da IES. 10- Sustentabilidade Financeira	Dimensão: 7-Infraestrutura Física

A instituição tem buscado também a manutenção, evolução e modernização da sua estrutura física. Abaixo estão descritas algumas ações acadêmico-administrativas, desenvolvidas a partir das avaliações externa e interna, a fim de proporcionar melhorias da Instituição e sua relação com as avaliações.

### **5.3 Metodologia da Coleta de Dados**

A metodologia seguida para o desenvolvimento da Autoavaliação Institucional é de caráter científico, sendo as abordagens, de pesquisa quantitativa e qualitativa, coletadas por meio de uma série de instrumentos.

Em 2022, a comunidade acadêmica voltou ao ensino presencial e a troca de informações não foi só online. Mesmo que tenha havido uma resistência, diante de temores e incertezas, a forma presencial teve um retorno no início do ano e perdura até hoje. Com isso, as fases avaliativas da CPA ficaram mais definidas que nos últimos dois anos, e se deu de forma satisfatória para a comissão de avaliação, tendo em vista que houve um melhor acesso aos alunos de forma direta, assim como as ouvidas e trocas com a comunidade acadêmica ocorreu de forma mais direta.

Foi possível os coordenadores de cursos observarem que tanto os alunos, como os professores falaram mais sobre seus anseios, receios, temores e ansiedades, em relação a volta ao ensino presencial diante da pandemia, que ainda não acabou. Assim, neste ciclo, os instrumentos como cartazes, banners, panfletos informativos, apresentação nas salas de aula, formulário de atendimento na secretaria, avisos com Código QR e conversas com alunos e docentes voltaram a acontecer, como ocorria antes do início da pandemia.

A fase de elaboração das questões continuou mais focada para o momento no exercício, e a tentativa de percepção do que os alunos estavam vivenciando. No entanto, a aplicação dos instrumentos de avaliação de deu de forma online através do aplicativo Forms da Microsoft 365 institucional, que a comunidade acadêmica tem acesso e que gera os dados numa planilha do Excel. Assim, a tabulação dos instrumentos propostos (análise de dados recolhidos pelo aplicativo e de relatório dos dados gerados com percentuais de respostas); e a divulgação final acontece de forma semelhante aos anos anteriores, através do relatório no site e impresso na sala dos professores e na biblioteca física.



A CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano e fez a coleta de dados pelo aplicativo Forms da Microsoft 365 institucional, que a comunidade acadêmica tem acesso. O Código QR foi disponibilizado nos quadros de avisos, nas portas da sala da CPA, na secretaria e através dos grupos dos representantes de turmas informando que havia uma avaliação institucional a ser respondida, e que a ampla participação de todos seria muito importante.

O uso do Código QR foi para os formulários dos discentes, docentes e funcionários, teve como objetivo facilitar o acesso e colher as respostas de maneira mais simplificada, visando proporcionar maior confiabilidade e rapidez na coleta e apuração dos dados. Foi gerado pelo Forms uma planilha Excel e um resumo com o percentual das respostas, que foi analisado e gerado este relatório.

Houve uma inovação em relação a sensibilização, comunicação do período de disponibilização dos questionários de avaliação institucional e a importância do envolvimento de todos nesse processo, através de mensagens, elaboradas pela CPA, enviadas aos alunos e professores pelos coordenadores de curso de forma online, com informação dos links e Código QR. Assim, a comunidade acadêmica recebeu estas informações de forma online e visual, de forma impressa espalhadas pela IES.

Após a geração dos relatórios da avaliação interna sobre os três segmentos: discentes, docentes e funcionários, foram possíveis realizar análises dos dados levando-se em consideração os percentuais das respostas efetuadas. Estes relatórios foram gerados em quadros que estão nos anexos deste relatório.

Observou-se que a maioria dos alunos responderam os questionários. Houve uma participação nas respostas do questionário de 61% do total de alunos, menor participação que no ano passado. Ocorreu participação de 90% dos professores e 95% dos funcionários.

Então, a seguir serão apontados itens da avaliação institucional por eixo, baseados na análise dos dados coletados.

## **Avaliação do EIXO 1 – Planejamento e Avaliação Institucional**

- Nesse ciclo, o planejamento passou a ser um pouco diferente, face o retorno às aulas presenciais. Durante o Planejamento da Avaliação institucional houve uma preocupação com a Sensibilização, porque mesmo com a volta presencial na instituição, os formulários foram disponibilizados via Código QR e link de acesso dos formulários MS Forms, via grupos, via MS Teams e Código QR nos quadros de avisos da IES, objetivando envolver o maior número possível de discentes, tentando desenvolver o interesse e a cultura pela autoavaliação. No ano de 2021 assim como no ano anterior, isso ocorreu de forma diferenciada em relação às ferramentas utilizadas em anos anteriores, a abordagem foi predominantemente online. Ficando então a comunicação deste processo de forma remota e online, utilizando-se de material de divulgação digital, tais como, banners, imagens, conversas informais e explicações nas salas de aulas virtuais e através das coordenações de curso e dos professores. Então, em 2022 este processo voltou a ter a sensibilização e o planejamento de forma também presencial. Porém, o preenchimento dos questionários eletrônicos ocorreu de forma online pelo MS Forms, por parte dos discentes, docentes e funcionários, como dito acima.
- Foi possível se observar que a grande maioria dos alunos afirmaram conhecer a existência e funcionamento da CPA, mas ainda 14% dos alunos respondentes afirmaram desconhecer. No ciclo anterior este percentual era de 21%. Porém, é desejado que gradativamente a cada ciclo o número de alunos que conhecem e CPA seja maior, e que a avaliação seja naturalmente tratada na instituição como uma avaliação continuada. Em relação aos professores e funcionários, 100% afirmaram conhecer a existência.
- Houve uma menor participação da comunidade acadêmica neste ciclo. Nesse último ano, 61% dos alunos responderam o questionário de avaliação, um número menor que o ano passado (72%). Inclusive os professores (90%) e funcionários (95%) também houve uma pequena queda no percentual de participação, mesmo que a grande maioria tenha participado. A comissão refletiu sobre isso, e se discutiu sobre a possibilidade da comissão ter julgado que o processo já estaria fundido na cultura e que esta avaliação fluiria melhor. Por isso, há uma necessidade de maior sensibilização por parte da CPA junto a

comunidade acadêmica, principalmente em relação aos alunos. Isso será um dos objetivos traçados para o próximo ciclo da Comissão Própria de Avaliação – CPA, com uma maior mobilização e divulgação no site da IES de forma mais clara e objetiva e alcance junto aos alunos, mesmo que de forma remota, no horário das aulas com palestras e explicações sobre a importância da avaliação institucional, além do trabalho mais robusto da direção e coordenação de cursos.

### **Avaliação do EIXO 2 - Desenvolvimento Institucional**

- A Gestão Institucional assim como a CPA têm a preocupação em divulgar as atividades realizadas, principalmente as de Responsabilidade Social. Os relatórios da CPA também são expostos no site e o processo avaliativo nos quadros de avisos. Assim, os resultados ficam de livre acesso a todos aqueles que se interessarem, bem como, é compartilhado junto à sociedade civil para informar e criar maior engajamento entre os discentes, além de colocar a comunidade dentro da instituição. Nesse aspecto, os alunos em sua grande maioria (84%) afirmou que os resultados da Comissão Própria de Avaliação são divulgados no site da IES de forma objetiva, assim como os docentes e funcionários.
- A comunidade acadêmica informa conhecer a Missão da instituição. Foi observado ao longo do ciclo que os discentes (18%) relataram conhecer a Missão da IES, principalmente, porque ela se articula às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Além dos docentes e dos técnicos administrativos afirmarem conhecer a Missão institucional.
- Com a retomada das aulas e atendimentos presenciais, a IES buscou um maior envolvimento com a sociedade civil, e com isso intensificou as ações de Responsabilidade Social. Neste último ano a IES continuou com engajamento com o público externo através de uma organização não governamental, a ONG Grupo Partilhar Iluminando Caminhos. Alguns alunos e professores se engajaram em trabalhos sociais de forma voluntária, presencialmente e ou de forma remota. Isso proporcionou desenvolvimento pessoal, profissional e construção de relações em prol do social da nossa comunidade acadêmica. Foi fundamental o engajamento dos alunos e professores nos trabalhos de “Capacitação dos

ambulantes da orla de Olinda” e “Psicose puerperal: uma análise transdisciplinar do infanticídio”. Foram envolvidos diversos alunos e professores de diferentes cursos nesses projetos em 2022. Além dos projetos que continuam em prática na instituição, incorporadas no cotidiano, tais como as lixeiras “Atitude Seletiva” e as caixas de recolhimento de papel para hospital do câncer. Ainda, a prática do envio de material didático por parte dos professores para os emails e grupos do Teams e de WhatsApps, objetivando o não uso do papel, entre outras atividades corriqueiras e já abstraídas.

### **Avaliação do EIXO 3 - Políticas Acadêmicas**

- 2022 foi o ano de retomada das aulas presenciais, após dois anos de pandemia e aulas online. Mesmo sem o fim da pandemia, e com a vacinação da população, as aulas voltaram a ser dentro da instituição de ensino. Com isso, a IES se preparou para essa volta com campanhas de cuidados pessoais, e colocou totens com álcool espalhados pela instituição, além da obrigatoriedade do uso da máscara dentro da instituição. Em relação ao ensino, nesses últimos dois anos a instituição teve que se reinventar, se reestruturar e se adaptar a uma nova realidade que emergia, e em 2022 teve que se readaptar às aulas presenciais, com todos os cuidados que o momento exigia. Os docentes modificaram suas metodologias de ensino para aulas remotas e os discentes tiveram que se adaptarem a essas novas metodologias, e ao longo do tempo novas tecnologias de informação e comunicação foram introduzidas objetivando um melhor ensino aprendizagem, e neste ano tiveram que retomar as didáticas de ensino presenciais sem abandonar muitas das ferramentas de tecnologias, tendo em vista que elas vieram pra ficar por serem simplificadores e facilitadoras no processo de ensino aprendizagem.
- Foi indagado aos alunos se tiveram facilidade para adaptar seus estudos na modalidade Presencial / EAD / Presencial, e a maioria (86%) sinalizou que não teve dificuldade com essas mudanças de metodologias e que seus aproveitamentos foram satisfatórios. Assim como, os alunos julgaram que as condições do ensino oferecido pela instituição para o desenvolvimento do conteúdo programático do curso atenderam as suas expectativas.

- Em relação aos docentes e a percepção dos alunos em relação a eles, 91% afirmaram que os professores se mostraram adaptados a permear entre o ensino remoto e o presencial. Além de (93%) dos professores, em relação ao conjunto de tópicos ministrados, demonstram possuir domínio do assunto, estimulam a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo. Assim como, as técnicas de ensino adotadas pelos professores (em classe e extraclasse) tornam as aulas atraentes e dinâmicas (87%). Promovendo assim, para 92% dos alunos um nível de aproveitamento acadêmico satisfatório. E, ainda, 87% dos alunos julgam que o curso no qual estão inseridos desenvolve ações, que contribuem para a promoção da atenção a setores sociais e da cidadania na região na qual está inserido, além da Instituição realizar eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento das suas formações profissionais.
- Sobre a comunicação interna e externa, em relação ao uso dos meios de comunicação e ao trabalho do marketing, junto aos alunos, professores e funcionários, a maioria afirmou que esta comunicação é efetiva e que a comunicação tem sido eficaz, mas esta CPA percebe que há espaço para melhoria. Que a comunicação interna e com a sociedade é transparente via site e redes sociais. A grande maioria dos alunos tem a percepção de que o atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações (secretaria, ouvidoria, reclame aqui), está disponível durante todo o ano letivo. Assim como julgam que a instituição ofereceu apoio e atendimento de diferentes formas, a fim de que o aluno se sentisse apoiado e amparado por todos os segmentos (secretaria, tesouraria, coordenação e outros).
- Em relação ao atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações, se estiveram disponibilizado durante todo o ano (secretaria, ouvidoria, reclame aqui), a maioria dos respondentes afirmaram positivamente.
- Nesse último ano a instituição voltou a intensificar seus trabalhos de pesquisa e ações junto a comunidade. Os alunos tiveram participação efetiva, incentivados pelos coordenadores de curso e professores, que despertaram o interesse dos alunos pela busca do conhecimento e de geração de dados primários.

#### **Avaliação do EIXO 4 - Políticas de Gestão**

- Em relação a Gestão da IES, na percepção dos docentes e funcionários a direção se mostra preocupada em resolver problemas enfrentados pelos funcionários, e para os professores, os recursos humanos disponibilizados para lhes atender são suficientes. Tanto funcionários como docentes percebem que a IES disponibiliza um ambiente favorável para seu desenvolvimento profissional e está preocupada com a melhoria constante desse ambiente.
- A instituição vem num processo de melhoria na qualidade, para a grande maioria dos alunos, da estrutura de atendimento ao aluno para informações, orientações e solicitação de documento. Em um processo de fortalecimento institucional e crescimento na quantidade de alunos da instituição, a IES adotou novas estratégias para captação de alunos e pesquisas de marketing, e assim voltou a crescer no quantitativo de alunos. Além de a Instituição ter oferecido bolsas de estudo e outras formas de apoio econômico ao aluno.

#### **Avaliação do EIXO 5 - Infraestrutura Física**

- A comunidade acadêmica atribui às melhorias da estrutura física ao trabalho conjunto da CPA e dirigentes da IES. E a preocupação com a melhoria da estrutura física voltou a ter um espaço de preocupação para os dirigentes e comissão da CPA, face o retorno das aulas presenciais. E ainda porque nos últimos anos, antes da pandemia iniciar, algumas melhorias na infraestrutura vinham acontecendo, tais como melhoria da sala de convivência dos funcionários e na sala dos professores também. Espera-se que toda a comunidade acadêmica volte a usufruir da estrutura e que ela melhore a cada ano um pouco mais num processo de desenvolvimento, dentro do esperado.
- A comunidade interna percebe que existe uma preocupação, por parte da Instituição em dar boas condições de acessibilidade aos Portadores de Necessidades Especiais, inclusive, o IESO tem alunos com deficiência auditiva em mais de um curso e seus respectivos intérpretes de LIBRAS, além de aluno com deficiência visual. Também tem piso tátil para fornecer auxílio na locomoção pessoal de deficientes visuais ao longo dos corredores e acessos às salas de

aula, banheiros, biblioteca, secretaria, coordenações e acessos de maneira geral na IES.

- Os Laboratórios, Biblioteca e estrutura de atendimento aos alunos foram retomados com a volta às aulas presenciais, mas salienta-se que a secretaria, mesmo durante a pandemia manteve o atendimento individualizado quando era necessário. A secretaria também faz o acompanhamento do egresso através da ficha de acompanhamento de egresso quando o egresso volta para pedir e ou pegar algum documento institucional.

Diante dos dados obtidos e das reflexões realizadas, a seguir serão apresentadas algumas ações planejadas que serão tomadas baseadas nas necessidades que foram percebidas a partir dos resultados das avaliações interna e externa. E ainda, plano de melhorias, metodologia do processo avaliativo atrelado aos objetivos que se pretende atingir.

## **6. CONCLUSÃO**

Em cada ciclo vivenciado pela CPA emergem novos aprendizados. Neste ciclo houve um retorno às aulas presenciais com muitas expectativas e alguns receios por parte de toda a comunidade acadêmica, e com o passar dos dias todos foram se adaptando à nova realidade. Buscando melhoria contínua a IES utiliza os relatórios das avaliações internas e externas como norteadores para atingir esse fim. Além das ações acima descritas, e visando sanar as fragilidades apontadas nos relatórios de avaliações e apontadas pela CPA, a instituição irá ampliar e melhorar as pesquisas junto à comunidade de entorno, visando conhecer mais as características regionais e locais a fim de proporcionar melhores aderências aos cursos oferecidos pela Instituição. E está em constante inovação junto às novas tendências de mercado. A IES iniciou diversas campanhas de marketing objetivando atrair os alunos da comunidade que desejam fazer seu curso superior, e estas campanhas estão surtindo efeito, tendo em vista que o número de alunos está

crescente. O IESO está ampliando a quantidade de alunos e buscando fortalecer mais cursos no mercado.

Em 2022 houve o retorno do ensino presencial e foram retomados os trabalhos de campo, de pesquisa e extensão, tais como a pesquisa sobre “Psicose puerperal: uma análise transdisciplinar do infanticídio”, que foi uma pesquisa realizada e o projeto de “Capacitação dos ambulantes da orla de Olinda”. Além de Monitoria com os alunos, de envolvimento em programas sociais, de educação e saúde junto à comunidade.

Na volta às aulas presenciais a instituição buscou atender as necessidades apontadas pelos alunos, tais como: sanitárias, disponibilizando totens de álcool gel, reestruturação do layout da secretaria a fim de ampliar espaços para os alunos, mesas mais espalhadas no restaurante, incentivo ao uso das máscaras nas salas de aula e ambientes internos da IES. Os alunos demonstraram uma maior exigência, e foi percebido como fragilidade da IES a necessidade de melhoria da limpeza na instituição, principalmente banheiros, e tem-se ficado mais alerta em relação a isto. Ainda, há uma evolução gradativa de melhoria dos espaços, beneficiando os docentes, com ampliação da sala dos professores e disponibilidade de álcool nos lugares comuns, e funcionários com ampliação da copa e local de descanso.

A instituição tem buscado melhorar o atendimento e apoio ao docente, tais como a atuação da CPA junto aos alunos num processo de escuta e atenção aos fatores demandados. Além disso, a IES tem formas de assistência ao discente com o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico - NAAP, as tecnologias de informação e comunicação, procedimentos de acompanhamento e de avaliação dos processos de ensino aprendizagem. As avaliações da CPA não são estanques, pois a cada ano começa um novo ciclo, não do ponto zero, e sim baseado no último ciclo avaliativo no qual emergiram diversos aprendizados para toda a instituição.

Foi observado que o número de atendimentos realizados pelo NAAP poderia ser maior, e foi sugerido pela CPA que também seja feito cartazes com código QR sobre “Fale com o Núcleo de Acessibilidade e Apoio Psicopedagógico – NAAP e marque um horário”, assim como foi feito com a CPA.



As atividades desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação - CPA estão de acordo com o que determina a legislação. Ressalta-se que a CPA, não está somente ativa durante o processo de autoavaliação, uma vez que ela trabalha de forma permanente, através de seus membros, de maneira formal e informal e num constante processo de escuta e observação da demanda referida pela comunidade acadêmica e externa. Esse formato facilita a interação com os discentes, docentes e corpo técnico administrativo, que têm sempre um canal aberto à comunicação, de forma a facilitar e propiciar as contribuições, por exemplo, de estratégias de divulgação e captação novos alunos da graduação. Isso demonstra que a CPA tem um papel importante na busca permanente de melhoria da Instituição.

Entre as atitudes de responsabilidade social, teve os trabalhos desenvolvidos pelos cursos junto a comunidade do entorno da IES, principalmente com atividades de extensão, melhorando a comunicação com essa população.

Foram retomadas as formas de atendimento presencial aos discentes, além das que existiam durante os dois anos de pandemia, com aulas online e atendimentos online. E aos poucos o IESO foi retomando a forma de trocas de informações presenciais.

O que é ouvido e visto pela comissão da CPA é levado à direção da instituição, buscando uma melhoria continuada. O Plano de Melhorias apresentado à Direção é sempre discutido e analisado em reuniões, à luz do Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, e executado a partir das estratégias definidas entre a Gestão e a CPA. O processo de autoavaliação tem contribuído de forma direta e eficaz para a melhoria dos serviços prestados pela Instituição. Dessa forma, a Comissão de Própria de Avaliação – CPA desempenha um papel fundamental à medida que concentra seus esforços na identificação e proposição de melhoria dos pontos fracos, assim como, na identificação e intensificação dos pontos fortes, objetivando o cumprimento da Missão institucional.

A comissão da CPA acredita que tem capacidade de ampliar esse processo de avaliação, por isso disponibilizou um código QR para toda a comunidade acadêmica objetivando oportunidade dela se posicionar durante todo o ciclo. Com isso, num processo de ações contínuas, a CPA junto com a gestão institucional, visa

nos próximos exercícios sanar ou minimizar as fragilidades apontadas e intensificar as ações em cima das suas potencialidades e inovações, buscando um maior engajamento da comunidade acadêmica num processo continuado de melhoria de qualidade e inclusão social.

## ANEXOS

### ANEXO I - CARTAZ DA CPA DO IESO

**IESO**  
INSTITUTO DE ENSINO  
SUPERIOR DE OLINDA

 **CPA**  
Comissão Própria de Avaliação

**Fale com a gente.  
É sempre importante ouvir você!**



**FALE COM A COMISSÃO PRÓPRIA  
DE AVALIAÇÃO - CPA DO IESO**



**ANEXO II - CARTAZ DA CPA AVALIAÇÃO DISCENTES DO IESO**

**IESO**  
INSTITUTO DE ENSINO  
SUPERIOR DE OLINDA



**CARO ALUNO,  
PARTICIPE DA AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL  
REALIZADA PELA CPA.  
ACESSE O FORMULÁRIO ATRAVÉS DO CÓDIGO QR  
ABAIXO E RESPONDA.**



**SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE!**

### ANEXO III - QUESTIONÁRIOS DOS DISCENTES IESO

QUESTÃO	COM PLE %	CON PAR %	DIS PAR %	DIS PLE %
1. Você tem conhecimento da existência e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação - CPA, responsável pela avaliação interna de IES.	59	27	7	7
2. Você atribui as melhorias da estrutura física e dos cursos ao trabalho conjunto da CPA e dirigentes da IES.	54	33	9	4
3. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES.	55	29	11	5
4. Você teve facilidade para adaptar seus estudos na modalidade Presencial / EAD / Presencial.	51	35	9	5
5. Os professores se mostraram adaptados a permear entre o ensino remoto e o presencial.	62	29	9	0
6. Em relação ao SEU nível de aproveitamento acadêmico, você está satisfeito.	53	39	4	4
7. A instituição oferece atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações (secretaria, tesouraria, portaria, coordenação).	56	27	10	7
8. Em relação a outras formas de atendimento ao aluno, você tem conhecimento da existência da ouvidoria, fale conosco, reclame aqui.	51	28	13	8
9. A estrutura de atendimento ao aluno para informações, orientações e solicitação de documento é satisfatória.	56	28	10	6
10. O curso atende de forma satisfatória àquilo que você esperava quando ingressou no IESO.	52	33	11	4
11. Os alunos conhecem a Missão da IES, principalmente, porque ela se articula às atividades de ensino, pesquisa e extensão.	47	36	13	5
12. O curso desenvolve ações, que contribuem para a promoção da atenção a setores sociais e da cidadania na região na qual está inserido.	54	33	11	2
13. A Instituição realiza eventos (extracurriculares) que promovem ainda mais o desenvolvimento da formação profissional.	54	33	12	1
14. Os meios e canais de comunicação (Redes Sociais, Site, Quadros de Avisos, Aplicativos) que são utilizados permitem o conhecimento das diversas atividades de ensino e extensão desenvolvidas pela Instituição de Ensino para a comunidade acadêmica (interna e externa).	51	37	9	3
15. Os meios e canais de comunicação (site, Facebook, instagram e quadros de aviso), que são utilizados atendem de forma satisfatória a comunicação com a comunidade acadêmica.	51	32	12	5
16. A IES realiza trabalho de marketing e o site institucional para atender de forma satisfatória a comunicação com a sociedade.	48	36	11	6
17. O coordenador do curso é ativo e conduz adequadamente as relações com os alunos.	77	22	1	0
18. Os professores, em relação ao conjunto de tópicos ministrados, demonstram possuir domínio do assunto, estimulam a participação e o interesse dos alunos pela disciplina e seu conteúdo.	61	32	5	2
19. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantêm uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho.	50	39	9	2
20. As técnicas de ensino adotadas pelos professores (em classe e extraclasse) tornam as aulas atraentes e dinâmicas.	49	39	11	2
21. A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, piso tátil e sinalização em Braille), e estacionamento demarcado para o Portador de Necessidades Especiais.	50	30	10	11
22. Os laboratórios utilizados no curso atendem às necessidades	50	32	14	4

pedagógicas das disciplinas.				
23. A Biblioteca da IES atende de maneira satisfatória as necessidades e proporcionam qualidade aos discentes dos cursos.	45	32	9	15
24. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio econômico ao aluno.	56	29	10	5

**LEGENDA:**

CON PLE: CONCORDO PLENAMENTE  
 CON PAR: CONCORDO PARCIALMENTE

DIS PAR: DISCORDO PARCIALMENTE  
 DIS PLE: DISCORDO PLENAMENTE

## **ANEXO IV - QUESTIONÁRIOS DOS DOCENTES IESO**

<b>QUESTÃO</b>	<b>COM PLE</b>	<b>CON PAR</b>	<b>DIS PAR</b>	<b>DIS PLE</b>
1. A Biblioteca virtual oferece publicações adequados às necessidades dos usuários?	90	10	0	0
2. A Comissão Própria de Avaliação - CPA realiza no período de sensibilização com os docentes/discentes o esclarecimento do seu papel?	90	10	0	0
3. A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, piso tátil e sinalização em Braille e estacionamento demarcado) para o Portador de Necessidades Especiais?	75	25	0	0
4. A IES realiza trabalho de marketing (outdoor, publicações em redes sociais) e o site institucional que atenda de forma satisfatória a comunicação com a sociedade?	80	20	0	0
5. A imagem que a IES passa para você é positiva?	100	0	0	0
6. A Instituição e o curso que você leciona realiza eventos (extracurriculares), que promovem o desenvolvimento da formação profissional do egresso do seu curso?	100	0	0	0
7. A organização didático-pedagógica da IES facilita seu trabalho enquanto docente?	100	0	0	0
8. As fragilidades detectadas em CPAs anteriores e relatadas nos relatórios foram resolvidas e/ou melhoradas?	80	20	0	0
9. O (a) coordenador (a) do curso que você leciona é presente, ativo e conduz adequadamente as relações com a comunidade docente?	100	0	0	0
10. O (a) coordenador (a) do seu curso é acessível e procura atender às suas necessidades e tirar suas dúvidas dentro do possível?	100	0	0	0
11. O curso que você leciona desenvolve ações, que contribuem para a promoção da atenção a setores sociais e da cidadania na região na qual está inserido?	100	0	0	0
12. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho?	100	0	0	0
13. Os Docentes conhecem a Missão da IES, principalmente, porque ela se articula às atividades de ensino, pesquisa e extensão?	100	0	0	0
14. Os meios e canais de comunicação ( e-mails das coordenações, cartazes, banners, redes sociais e site institucional), que são utilizados atendem de forma satisfatória a comunicação com a comunidade docente?	100	0	0	0
15. Os recursos humanos disponibilizados para lhe atender são suficientes?	90	10	0	0
16. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES de forma clara?	80	20	0	0
17. Os resultados da Comissão Própria de Avaliação são divulgados no site da IES de forma objetiva?	80	20	0	0
18. Você acha que a IES promove uma Política institucional de acompanhamento dos egressos?	80	20	0	0
19. Você considera que os meios de comunicação que a IES utiliza (Intagran, Facebook, redes sociais e site institucional ) atendem as necessidades da Comunidade Externa?	70	30	0	0
20. Você considera que os meios de comunicação que a IES utiliza (Intagran, Facebook, redes sociais e site institucional ) atendem as necessidades da Comunidade Interna?	80	20	0	0

**LEGENDA:**

CON PLE: CONCORDO PLENAMENTE  
CON PAR: CONCORDO PARCIALMENTE

DIS PAR: DISCORDO PARCIALMENTE  
DIS PLE: DISCORDO PLENAMENTE

## ANEXO V - QUESTIONÁRIOS DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS

QUESTÃO	COM PLE	CON PAR	DIS PAR	DIS PLE
1. A Comissão Própria de Avaliação - CPA no período de sensibilização realiza com os técnicos administrativos a explicação de suas funções?	100	0	0	0
2. A Direção se mostra preocupada em resolver problemas enfrentados pelos Técnicos Administrativos?	90	10	0	0
3. A IES disponibiliza um ambiente favorável para seu desenvolvimento profissional?	100	0	0	0
4. A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, piso tátil e sinalização em Braille), e estacionamento demarcado para o Portador de Necessidades Especiais?	100	0	0	0
5. A IES realiza trabalho de marketing (outdoor, divulgações nas redes sociais da instituição) e o site institucional para atender de forma satisfatória a comunicação com a comunidade externa?	100	0	0	0
6. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno e funcionários para sua formação acadêmica?	100	0	0	0
7. Os meios e canais de comunicação (site, Facebook, Instagram), que são utilizados atendem de forma satisfatória a comunicação com a comunidade acadêmica?	100	0	0	0
8. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES de forma clara?	100	0	0	0
9. Seus Superiores imediatos ouvem suas sugestões?	100	0	0	0
10. Você atribui as melhorias da estrutura física ao trabalho conjunto da CPA e dirigentes da IES?	100	0	0	0
11. Você conhece a Missão da IES?	100	0	0	0
12. Você considera a estrutura de atendimento ao aluno para informações, orientações e solicitação de documento é satisfatória?	100	0	0	0
13. Você considera que a IES promove um ambiente favorável para os Alunos e Professores?	100	0	0	0
14. Você contribui para o desenvolvimento dos alunos e professores?	100	0	0	0
15. Você percebe uma preocupação dos dirigentes na melhoria do seu ambiente de trabalho?	100	0	0	0
16. Você se considera apto a desempenhar seu trabalho de forma satisfatória com as capacitações promovidas pela IES?	100	0	0	0
17. Você se sente motivado no seu ambiente de trabalho?	100	0	0	0
18. Você tem conhecimento da existência da Ouvidoria?	100	0	0	0
19. Você tem conhecimento da existência e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação - CPA, responsável pela avaliação interna de IES?	100	0	0	0
20. Você tem conhecimento que IES realiza trabalho de Responsabilidade Social com a comunidade externa?	100	0	0	0

### LEGENDA:

CON PLE: CONCORDO PLENAMENTE  
 CON PAR: CONCORDO PARCIALMENTE  
 DIS PAR: DISCORDO PARCIALMENTE  
 DIS PLE: DISCORDO PLENAMENTE