



**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO  
INSTITUCIONAL**

**2019/2020**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
1.1. COMPOSIÇÃO DA CPA	7
1.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO	7
<b>2. METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
<b>3. DESENVOLVIMENTO</b>	<b>17</b>
3.1. EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	18
3.2. EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	22
3.3. EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS	29
3.4. EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO	42
3.5. EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA	47
<b>4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES</b>	<b>50</b>
4.1. ANÁLISE DO PERFIL DOS PESQUISADOS EM 2019	50
4.1.1. <i>CORPO DISCENTE</i>	50
4.1.2. <i>CORPO DOCENTE</i>	51
4.1.3. <i>CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO</i>	53
4.2. ANÁLISE DO PERFIL DOS PESQUISADOS EM 2020	54
4.2.1. <i>CORPO DISCENTE DO ENSINO PRESENCIAL</i>	55
4.2.2. <i>CORPO DISCENTE DO ENSINO A DISTÂNCIA</i>	58
4.3. RESULTADOS DA PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA - <b>2019</b> .	62
4.3.1. <i>PESQUISA COM CORPO DISCENTE</i>	62
4.3.2. <i>PESQUISA COM DOCENTES</i>	80
4.3.3. <i>PESQUISA COM O CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO</i>	93
4.3.4. <i>PESQUISA COM EGRESSO</i>	106
4.4. RESULTADOS DA PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA - <b>2020</b>	

4.4.1. PESQUISA COM CORPO DISCENTE DO ENSINO PRESENCIAL .....	113
4.4.2. PESQUISA COM CORPO DISCENTE DO ENSINO A DISTÂNCIA.....	133
4.5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE .....	145
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>148</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A Comissão Própria de Avaliação da FAESA Centro Universitário Espírito-Santense foi responsável pela elaboração desse relatório, construído observando a NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES N° 065 que dispõe sobre a estrutura do relatório de avaliação institucional a ser elaborado pelas Instituições de Educação Superior – IES.

A FAESA Centro Universitário Espírito-santense, credenciado pela Portaria n° 1.487 de 20/12/2016, é uma instituição de ensino superior de organização pluricurricular, de natureza privada, que integra o Sistema Federal de Ensino. Mantida pela Fundação de Assistência e Educação, tem seu limite territorial estará circunscrito ao município de Vitória, Espírito Santo, e tem sua sede na Rua Anselmo Serrat, n° 199, Ilha de Monte Belo.

Sua implantação decorreu da evolução das Faculdades Integradas Espírito-santenses que iniciaram sua atuação em 1972, com o credenciamento da Faculdade de Administração Espírito-santense e autorização para ministrar o Curso de Graduação em Administração, conforme o Decreto n°. 70.847/1972.

Nos 48 anos de atuação, a FAESA Centro Universitário sempre buscou oferecer uma educação de excelência, com foco nas demandas do mercado e alinhada, também, as necessidades da comunidade acadêmica, orientando seu trabalho no sentido das transformações sociais.

Para alcançar a excelência almejada a FAESA, por meio da avaliação institucional e de pesquisa de mercado, busca compreender a realidade na qual se insere, a fim de responder com efetividade às demandas oriundas da sociedade bem como contribuir para o desenvolvimento humano enfatizando a responsabilidade social.

Do ponto de vista mais específico, a Instituição se propõe a desenvolver a educação em nível superior, em um ambiente inovador e crítico-reflexivo, articulando as atividades de ensino, pesquisa e extensão, visando à formação de profissionais cidadãos comprometidos com a responsabilidade social e ambiental,

capazes de produzir conhecimentos que contribuam para a transformação da sociedade.

Nessa perspectiva, a sua missão, que constitui o eixo orientador da sua atuação, está assim estabelecida: **“Promover o desenvolvimento social por meio do conhecimento”**.

A partir dessa referência, a visão da Instituição orienta sua trajetória no sentido de **“Ser líder, por sua excelência e inovação, no segmento de educação superior do Espírito Santo, com reconhecimento do mercado e de forma sustentável”**.

A missão da FAESA alinhada ao posicionamento estratégico de ser uma **“Instituição de excelência com foco no SUCESSO DO ALUNO”**, nos permite avançar e compreender que é no êxito de nossos alunos e egressos que alcançaremos a consecução da nossa missão.

Para garantir essa entrega à sociedade, deve-se fortalecer as três propostas de valor que demonstram como a FAESA se propõe a ser reconhecida pelos públicos internos e externos: **Acolhimento, Inovação e Empreendedorismo**.



O ano de 2019 foi um marco para atuação da Comissão Própria de Avaliação – CPA da FAESA. Após a reformulação dos integrantes ocorrida em 2018, um novo plano de avaliação institucional foi elaborado no intuito de garantir o devido

alinhamento da Autoavaliação com o Planejamento Estratégico Institucional, tendo como premissa a *missão, a visão e o posicionamento estratégico*.

O processo de elaboração desse relatório apresentou um caráter coletivo, fruto de muita reflexão, e que considerou como ponto de partida os resultados dos processos de autoavaliação, desenvolvidos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), Pesquisas realizadas com toda a Comunidade Acadêmica e a Sociedade que contemplaram a escuta e o registro das aspirações e suas contribuições para o futuro, além de identificar as demandas do mundo do trabalho e a análise sobre as demandas sociais.

Assim, conforme está disposto em seu Programa de Avaliação Institucional – PAI a Autoavaliação da FAESA foi elaborada a partir de metodologias quantitativa e qualitativa, implicando num trabalho que envolve as seguintes etapas: (I) sensibilização e conscientização sobre a importância da Autoavaliação Institucional; (II) planejamento e construção de instrumentos e procedimentos para coleta, análise e interpretação de dados para efeitos de diagnóstico, controle e autoconhecimento da instituição; (III) elaboração de relatório como um dos subsídios para realização de *feedback* junto aos sujeitos participantes; (IV) divulgação dos resultados e incorporação destes ao planejamento institucional.

O presente relatório apresentará as ações da CPA referentes ao ano de 2019 e 2020 apresentando de modo **INTEGRAL**, sobre a ótica das dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, instituído pelo Sistema Nacional de Avaliação de Educação Superior (SINAES). Todavia, ressalta-se que os demais eixos e dimensões serão abordados nos próximos relatórios parciais e/ou final, a serem encaminhados durante o triênio 2018, 2019 e 2020.

## 1.1. COMPOSIÇÃO DA CPA

Atualmente, após a reformulação dos integrantes, a CPA da FAESA possui a seguinte composição:

NOME	SEGMENTO QUE REPRESENTA
Siomara Brandião Basto	Coordenadora/Técnico administrativo
Fabíola Stem Lopes	Técnico administrativo
Otávio Lube dos Santos	Docente
Luciano de Sousa Cunha	Docente
Ana Paula Nascimento Silva	Discente da Graduação
Rayanne Paula Domingos França	Discente da Pós-graduação
Guilherme Luciano Goldner de Oliveira	Sociedade Civil
Orlando Bolsanelo Caliman	Sociedade Civil

Período de mandato da CPA: 4 anos

Ato de designação da CPA: Portaria Nº 01, 21 de janeiro de 2019.

## 1.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AUTOAVALIAÇÃO

A CPA da FAESA pautou seu planejamento estratégico da autoavaliação institucional, referente ao ano 2019, a partir do direcionamento adotado pelo Planejamento Estratégico da Instituição em virtude da implantação do novo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) proposto para 2019/2023.

Diante da implementação do ciclo do planejamento estratégico institucional, a CPA trabalhou em conjunto com o Núcleo de Desenvolvimento Institucional (NDI), órgão responsável pela construção e acompanhamento da execução do PDI da FAESA, no sentido de disponibilizar subsídios para a retroalimentar o planejamento estratégico, por meio da mensuração de indicadores estratégicos, e de informações diagnósticas que auxiliaram na definição e construção de projetos e ações que

garantam a melhoria contínua dos processos, a excelência e a qualidade dos serviços prestados pela FAESA.

Como marco inicial do processo avaliativo da nova composição da CPA, os membros da comissão revisaram o Programa de Avaliação Institucional (PAI) vigente, que reflete a competência institucional para o desenvolvimento da autoavaliação e verificaram a necessidade de alteração e detalhamento de algumas informações. Desta forma, o PAI e os instrumentos avaliativos foram revisados a partir do segundo semestre 2018, com o objetivo de privilegiar e atualizar o conhecimento sistemático sobre a questão da avaliação, as novas abordagens metodológicas desenvolvidas no processo de avaliação e a experiência historicamente acumulada pela IES (Instituição de Ensino Superior).

De acordo com o SINAES, o processo avaliativo tem como princípios promover na IES: responsabilidade social e qualidade; reconhecimento da diversidade; respeito à identidade, à missão e a história da instituição; compreensão de que a mesma deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade e que o processo avaliativo é contínuo.

Neste sentido, a partir da autoavaliação buscou-se compreender os significados do conjunto de atividades para melhorar a qualidade educativa e alcançar maior relevância social, refere-se, portanto, um processo cíclico, criativo, renovador de análise, interpretação e síntese dos eixos e dimensões que definem a instituição e seus cursos.

A CPA divide o planejamento estratégico da autoavaliação em três etapas articuladas: 1ª Planejamento, 2ª Desenvolvimento e 3ª Consolidação:

**1ª Etapa: Planejamento:**

- Realização de reuniões da CPA;
- Levantamento e análise das ações de avaliação já existentes na instituição;



- Reuniões com o Reitor, Diretor Acadêmico e Coordenadores de Unidade de Conhecimento;
- Revisão dos Instrumentos de Avaliação alinhando-os ao planejamento em conjunto com o Núcleo de Desenvolvimento Institucional.
- Elaboração de um Plano de Comunicação junto ao Núcleo de Comunicação e Marketing.
- Sensibilização da comunidade acadêmica;

### 2ª Etapa: Desenvolvimento:

- Definição do escopo da autoavaliação;
- Elaboração e proposição de instrumentos avaliativos;
- Execução da avaliação segundo as dimensões e o cronograma previsto pelo Programa de Avaliação Institucional (PAI), que abordará os itens descritos a seguir:

#### Acompanhamento dos eixos e dimensões instituídos pelo SINAES analisados na autoavaliação institucional referente aos ciclos avaliativos de 2018, 2019 e 2020.

EIXO	DIMENSÃO	SITUAÇÃO
<b>Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional</b>	Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	Contemplado
<b>Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional</b>	Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	Contemplado
	Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição	Contemplado
<b>Eixo 3: Políticas Acadêmicas</b>	Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Iniciação Científica e a Extensão	Contemplado
	Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade	Contemplado
	Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes	Contemplado
	Dimensão 5: Políticas de Pessoal	Contemplado

<b>Eixo 4: Políticas de Gestão</b>	Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	Contemplado
	Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	Contemplado
<b>Eixo 5: Infraestrutura Física</b>	Dimensão 7: Infraestrutura Física	Contemplado

- Definição da metodologia de análise e interpretação dos dados;
- Organização, discussão e sistematização dos resultados;
- Elaboração dos painéis de resultados no BI;
- Análise dos resultados;
- Sensibilização e divulgação;
- Elaboração do plano de melhorias pelo Núcleo de Desenvolvimento Institucional.
- 

### **3ª Etapa: Consolidação:**

- Sistematização dos resultados da avaliação nas dimensões verificadas;
- Elaboração do relatório final;
- Divulgação para a comunidade;
- Retroalimentação do Planejamento Estratégico (Meta-avaliação)

Seguindo a orientação dada pela Nota Técnica nº 65, onde determina o ciclo trienal para entrega dos relatórios, o ano de 2020 precisa encerra esse ciclo a elaboração do relatório deverá contemplar as 10 dimensões definidas pelo SINAES e pelo Programa de Avaliação Institucional, abordando de forma integral os resultados.

Visando o alinhamento entre o Planejamento Institucional e a Autoavaliação, o processo avaliativo foi planejado com o intuito de garantir a articulação da Avaliação Institucional com o Planejamento Estratégico, de forma que os resultados gerados por ele, fossem utilizados como instrumentos de gestão e orientação para a construção dos projetos e planos de ação, além de mensurar metas e indicadores definidos pelo Plano de Desenvolvimento Institucional da FAESA.

Com o intuito de consolidar um processo de autoavaliação democrático e que envolva toda a comunidade acadêmica, a autoavaliação institucional foi elaborada em blocos e organizada conforme o público alvo. Contudo, em função da Pandemia da COVID 19, apenas as ações planejadas pela CPA para execução no ano de 2020 foram impactadas pela suspensão temporária das aulas e algumas atividades institucionais.

Nesse sentido a CPA, precisou alterar a seu plano de trabalho proposto para o ano de 2020 de forma a adaptar sua atuação ao cenário de distanciamento imposto pela Pandemia.

Este relatório trata das ações referentes aos anos de 2018, 2019 e 2020, é o resultado integral do ciclo trienal disposto pela Nota Técnica nº 65. Dessa maneira, mesmo diante dos desafios, a CPA buscou seguir o cronograma proposto pelo Programa de Avaliação Institucional onde apresenta a avaliação referente aos 5 Eixos, frente à dinâmica de intervenção da comissão junto à comunidade acadêmica, num viés de auscultar a todos os sujeitos de forma acurada, fomentando um processo avaliativo que garanta a participação de todos os sujeitos envolvidos.

Assim, A Comissão Própria de Avaliação da FAESA, instituída pela Portaria DG. Nº 01/2019, encaminha o **Relatório INTEGRAL** de Avaliação Institucional referente ao Ciclo Avaliativo 2018/2020, atendendo ao estabelecido na Nota Técnica 65 do MEC/INEP/DAES/CONAES nº 65 de 09 de outubro de 2014, apresentando as principais ações desenvolvidas e resultados alcançados no decorrer deste ano.

**Acompanhamento dos eixos e dimensões instituídos pelo SINAES  
 analisados na autoavaliação institucional referente ao ciclo avaliativo  
 2018/2020.**

<b>EIXO</b>	<b>DIMENSÃO</b>	<b>SITUAÇÃO</b>
<b>Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional</b>	Dimensão 8: Planejamento e Avaliação	Contemplado (2018/2020)
<b>Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional</b>	Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional	Contemplado (2018 e 2019)
	Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição	Contemplado (2020)
<b>Eixo 3: Políticas Acadêmicas</b>	Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Iniciação Científica e a Extensão	Parcialmente contemplado (2019 e 2020)
	Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade	Parcialmente contemplado (2019 e 2020)
	Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes	Contemplado parcialmente (2019 e 2020)
<b>Eixo 4: Políticas de Gestão</b>	Dimensão 5: Políticas de Pessoal	Contemplado (2019)
	Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição	Contemplado (2019)
	Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira	Contemplado (2019 e 2020)
<b>Eixo 5: Infraestrutura Física</b>	Dimensão 7: Infraestrutura Física	Contemplado (2019)

## 2. METODOLOGIA

A Pandemia da COVID 19 trouxe uma nova perspectiva à sociedade que precisou se reinventar diante de um cenário desafiador onde o distanciamento era a regra geral e a presencialidade a exceção. Nesse sentido, a CPA da FAESA tem tentado adaptar seu trabalho a essa nova realidade e alterar as metodologias utilizadas no processo avaliativo de forma a atender o proposto pelo Programa de Avaliação Institucional.

Assim, a metodologia diz respeito ao conjunto de procedimentos que são desenvolvidos em todo processo e inclui a elaboração das técnicas a serem utilizadas para cada etapa da autoavaliação institucional.

O Programa de Avaliação Institucional da FAESA prevê que o processo de autoavaliação poderá ser desenvolvido através de amostragens probabilísticas simples, por conglomerados, e ainda amostragens não probabilísticas, a depender das características específicas de cada fase da avaliação.

Os instrumentos de avaliação utilizados foram concebidos de modo a auxiliar a gestão institucionais e, ainda, atender ao proposto pelo PAI, alinhado à legislação vigente.

No ciclo avaliativo do triênio 2018/2020, as pesquisas realizadas tiveram a participação dos discentes, docentes, gestores e técnicos-administrativos e egressos, sendo que essa última foi planejada pela CPA e operacionalizada por uma empresa contratada.

Em função da Pandemia da COVID 19 as avaliações referentes ao ano de 2020, foram focadas em pesquisas documentais, inclusive a verificação dos relatórios dos anos de 2018 e 2019, visando obtenção dos elementos necessários ao início de uma organização do banco de dados e geração de informações, que em conjunto

com as pesquisas de campo, subsidiaram o planejamento e as decisões institucionais. Dentro das dimensões da avaliação enfocaram dois momentos:

**a) A coleta de dados sobre:** a gestão; a missão da IES; a organização administrativa e o planejamento institucional incluindo a sustentabilidade financeira; iniciação científica, extensão, responsabilidade social da IES quanto a inclusão social, o desenvolvimento econômico e a infraestrutura física que apoia as atividades de ensino.

Os instrumentos e as fontes de informação foram as seguintes:

**Formulários** – elaborados para organizar as informações dos documentos oficiais da Instituição (PDI, PPI) e outros. O desenvolvimento desse subsistema foi da responsabilidade da Comissão Própria de Avaliação.

**Questionários** – duas modalidades: 1. Orientado à coleta da opinião da comunidade considerando as questões importantes para a retroalimentação do Planejamento Estratégico alinhado ao que se propõe o Programa de Avaliação Institucional. 2. Orientado à coleta de opinião dos discentes e docentes enfocando o processo ensino-aprendizagem. Os questionários foram destinados a discentes, docentes, técnicos administrativos.

**Entrevistas** – previamente elaboradas, mas com margem para se adequar à pessoa entrevistada e voltada aos Gestores Institucionais.

Em 2020, em função da Pandemia da COVID 19 foram aplicadas apenas questionários ao corpo discente no mês de novembro. As entrevistas e reuniões com os grupos foram implementadas a partir das análises parciais dos dados coletados e foram definidas a partir dos comentários obtidos nos questionários e em outros instrumentos e serviram para preencher as lacunas observadas.

**b) A análise crítica dos dados:** os dados coletados foram analisados de forma global e interligada a partir de um banco de dados. Houve, então, um cruzamento das informações, visando propiciar a análise das dimensões de avaliação e por último, se fez uma análise do impacto das dimensões de avaliação nas atividades fins.

Na composição da autoavaliação foram utilizadas as abordagens quantitativa e qualitativa. A abordagem quantitativa ocorreu pelo dimensionamento dos dados numéricos referentes à pesquisa realizada e aos relatórios de gestão disponibilizados pela FAESA. Essa abordagem incluiu número de discentes matriculados, retenção/permanência, participação em eventos, projetos de extensão e iniciação científica, cursos e treinamentos e projetos sociais. Os dados quantitativos também foram extraídos dos documentos elaborados pelos setores institucionais.

Os dados qualitativos foram obtidos por meio de entrevistas realizadas com os gestores e utilizada para aferir a percepção dos mesmos em relação a Identidade Institucional, em função implementação do Planejamento Estratégico utilizando a avaliação institucional como ferramenta de gestão.

Conforme foi apontado no Relatório Parcial da Autoavaliação apresentado em 2019, a CPA construiu um instrumento de avaliação dos Cursos para que os Núcleos Docentes Estruturantes – NDE pudesse realizar a autoavaliação dos cursos, nas perspectivas previstas pelo Programa de Avaliação Institucional – PAI. Em 2021, o modelo será testado em pelo menos 3 cursos, conforme a indicação da Pró-reitoria Acadêmica.

Também foram avaliados os relatórios de avaliação externas realizadas *in loco* pelo MEC, em 2020, além dos resultados do ENADE, CPC e IGC. Para essas análises a CPA desenvolveu um *dashboard* no Power BI visando acompanhar a evolução do desempenho da Instituição e dos Cursos nos Indicadores de Qualidade do MEC. Diante da metodologia proposta, os seguintes instrumentos utilizados para a para a coleta de dado para a autoavaliação institucional:

- Análise documental, a partir do Plano de desenvolvimento Institucional (PDI), sendo de fundamental importância para nortear o planejamento institucional;

- Análise dos resultados obtidos no triênio 2018/2020 apresentados pelas pesquisas internas e externas;
- Análise das entrevistas realizadas com os Gestores Institucionais;
- Análise do relatório das ações previstas no planejamento estratégico;
- Análise do balanço das ações realizadas no planejamento estratégico e ao PDI;
- Análise do relatório das atividades de iniciação científica, extensão e eventos realizados em 2020;
- Análise das informações disponibilizadas no website da FAESA;
- Análise do relatório de atendimentos ao aluno Núcleo Pedagógico;
- Reuniões periódicas da CPA, num viés de análise constante das informações coletadas.

Com base nos documentos supracitados, busca-se apresentar no presente relatório os resultados das análises realizadas pela CPA, referente ao triênio 2018/2020.



### 3. DESENVOLVIMENTO

O Programa de Avaliação Institucional da FAESA prevê que o desenvolvimento do relatório de Avaliação Institucional Interna, considerando a dinâmica de orientação do Ministério da Educação estabelecida através da nota técnica INEP/DAES/CONAES n° 065, deve ser elaborado de forma que se apresente agrupado em cinco tópicos, correspondentes aos cinco eixos que contemplam as dez dimensões dispostas no art. 3º da Lei N° 10.861, que institui o SINAES, de acordo com o PDI e a identidade da IES, quando na sua integralidade.

O relatório 2019/2020 contemplará as avaliações dos dois anos, visto que no ano de 2020 não foi possível inserir o relatório de 2019, pois o Ministério da Educação prorrogou o prazo de postagem, contudo não abriu o campo no Sistema e-MEC para inserção do relatório. Assim, o relatório inserido em 2021 contemplará o ciclo 2019 e 2020, e apresentará as dimensões referentes aos EIXOS 1, 2, 3, 4 e 5, na sua integralidade.

Com relação ao número de participantes da pesquisa, em 2019, com base nos resultados alcançados referentes ao processo de autoavaliação institucional, pode-se afirmar que a IES atingiu a meta de participação esperada dos docentes, dos administrativos e dos discentes, com percentual de 85%, 93% e 75%, respectivamente, ultrapassando a meta de 70% estipulada. Foram realizadas ainda, entrevistas com o Reitor, Diretores e Gerentes responsáveis pela gestão do Campus.

Em 2020, devido à suspensão das atividades presenciais no Campus da FAESA, a CPA se concentrou em realizar as avaliações por meio de análises documentais e apenas executou a autoavaliação na ótica do Corpo Discente, que apesar dos efeitos da pandemia, obteve 63% de respondentes. A meta estipulada continuou sendo de 70%, mas diante do cenário de distanciamento e as dificuldades enfrentadas pelos alunos no ensino remoto, o percentual de participação foi extremamente expressivo e satisfatório para as análises.

### 3.1. EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

O primeiro eixo avaliado que trata do Planejamento e Avaliação Institucional e incorpora a **Dimensão 8 - Planejamento e Avaliação** - inclui como uma de suas metodologias a análise dos relatórios elaborados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), as Avaliações Externas realizadas pelo MEC e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). O objetivo dessa análise é realizar um diagnóstico dos planejamentos e das avaliações internas e externas em relação aos serviços prestados à sociedade que configuram como prática relevante para melhoria de sua qualidade de ensino, pesquisa e extensão.

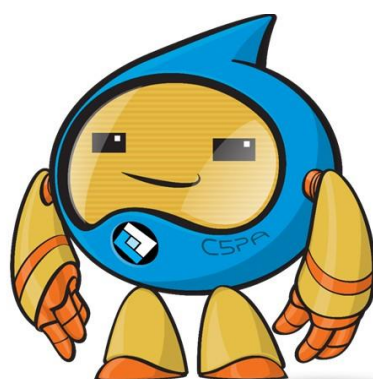
Das análises das ações do planejamento estratégico e nos resultados da avaliação institucional, podemos destacar algumas ações tais como:

- Projetos e Ações oriundas das Avaliações Institucionais interna e externa, considerando os objetivos estratégicos definidos no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Planejamento Estratégico, para alinhamento às demandas da FAESA;
- Validação dos conceitos referentes aos valores, posicionamento e visão de futuro junto à comunidade acadêmica.
- Consolidação da articulação Planejamento X Avaliação na mensuração e análise dos resultados obtidos pelos Metas e Indicadores Estratégicos definidos no PDI;
- Alinhamento dos Instrumentos de Avaliação aos objetivos propostos pelo Planejamento Estratégico.
- Disseminação da estratégia institucional por meio de reuniões com os Gestores Institucionais em janeiro de 2020 para dar início à execução dos planos de ação com base na auto avaliação de 2019. Contudo, em função da Pandemia, em 2020 e não foi possível a realização do Evento de Gestão FAESA e por isso a divulgação dos resultados da autoavaliação de 2020 foram divulgadas por meio de reuniões digitais com o corpo de gestores executivos;

- Realinhamento da estratégia de acordo com os resultados das pesquisas realizadas e
- Acompanhamento da execução do PDI 2019/2023, por meio do Sistema *Scopi* que possibilita cadastrar o mapa estratégico da FAESA, os objetivos estratégicos e os projetos vinculados a ele e, ainda, demonstra a eficácia dos indicadores e ações propostas para o alcance da visão.;
- Os resultados conquistados pela Instituição nos Indicadores de Qualidade do MEC (CC, CI, ENADE, CPC e IGC).

No que se refere aos avanços durante esse triênio podemos mencionar:

- A elaboração do Projeto 2022 (Planejamento Estratégico da FAESA) construído com a participação de toda comunidade acadêmica.
- Vigência do PDI e rediscussão do documento, somado a reavaliação e manutenção da missão institucional, inexistindo alterações e reposicionando a Instituição no que se refere à sua visão, posicionamento e proposta de valor;
- Divulgação dos resultados de autoavaliação institucional, no Evento de Gestão, em reuniões com os gestores institucionais para tratar pontos específicos, na reunião da congregação, proporcionando o acesso a todos os docentes e colaboradores da FAESA e no primeiro evento com os representantes de turma com o intuito de divulgar junto ao corpo discente os resultados das pesquisas realizadas e, ainda, ouvi-los sobre o processo de Avaliação Institucional.
- Consolidação do processo de autoavaliação institucional, adotando-se os instrumentos e indicadores que visaram nortear as novas estratégias e processos institucionais, permitindo-se resultados alinhados às necessidades da comunidade acadêmica; e
- Reestruturação da atuação da CPA com a revisão do site, a criação de um Mascote da CPA para auxiliar na comunicação e sinalização das conquistas para comunidade acadêmica.



- Criação do Comitê 2022 para acompanhar a execução dos projetos elencados no Planejamento Estratégico.
- Manutenção do conceito de IGC mantendo a FAESA como um dos melhores Centros Universitários do Brasil, o melhor da região sudeste, com o resultado do IGC divulgado em 2019, com o **IGC 4 (3.74)**; O IGC 2020 até o fechamento desse relatório não tinha tido seus resultados publicados pelo INEP, mas em função dos resultados conquistados com os Conceitos Preliminares de Curso – CPC, a CPA acredita que o conceito 4 será mantido.
- Recredenciamento em EAD com **Conceito Institucional 4**.
- Em 2019, três cursos da FAESA passaram por verificação *in loco*, sendo eles: Design de Moda (**Conceito 4**); Design de Interiores (**Conceito 4**) e Engenharia Ambiental e Sanitária (**Conceito 5**).
- Destaque para os resultados dos cursos do Ciclo Avaliativo do ENADE 2019, divulgados os resultados em 2020:

CURSO	ENADE	CPC	IDD
ENGENHARIA AMBIENTAL	4	4	4
ENGENHARIA COMPUTAÇÃO	3	4	4
ENGENHARIA PRODUÇÃO	5	5	4
ENGENHARIA QUÍMICA	2	4	3

Fonte: INEP

Em relação as avaliações *in loco* realizadas pelo MEC em 2019, a FAESA recebeu comissão de avaliação institucional externa referente ao seu processo de credenciamento em EAD. Dessa forma, foram atribuídos os seguintes conceitos aos EIXOS avaliados:

<b>EIXO</b>	<b>CONCEITOS</b>
EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	4,40
EIXO 2 - DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL	4,29
EIXO 3 - POLÍTICAS ACADÊMICAS	3,70
EIXO 4 - POLÍTICAS DE GESTÃO	2,75
EIXO 5 - INFRAESTRUTURA FÍSICA	4,11
<b>CONCEITO INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>

Fonte: e-MEC

Esse resultado apesar de excelente, chama atenção da CPA no que se refere ao Eixo 4, visto que o mesmo ficou com o conceito final inferior a 3. Medidas de Saneamento serão adotadas junto a FAESA. Um estudo do relatório da comissão apontou diversos pontos que precisam ser ajustados na gestão institucional. Dessa análise, originou um Plano de Ação que será executado no primeiro semestre de 2021.

Devido a Pandemia da COVID 19, diversas ações previstas para superar os desafios apresentados pelos resultados da Avaliação Institucional em 2019, não puderam ser concretizados em 2020, sendo eles:

- A realização do 2º Encontro de representantes de turma, visando a socialização dos resultados da Avaliação Institucional 2020.
- Estruturação do processo de utilização dos resultados das Avaliações Institucionais, em conjunto com Núcleo de Desenvolvimento Institucional –

NDI visando a utilização desses resultados como instrumento de gestão institucional;

- Rever a atuação da CPA de forma remota visando garantir a execução do seu Plano de Trabalho diante do cenário de trabalho remoto da Instituição.
- Realizar o levantamento dos projetos de melhorias realizados no Campus em função dos resultados das avaliações de 2019;
- Rever as ações de motivação para participação efetiva no processo de autoavaliação, visando melhorar o processo e integrar toda a comunidade acadêmica no período de Pandemia.
- Rever o modelo de autoavaliação desenvolvido pela CPA para os Núcleos Docentes Estruturante realizarem a autoavaliação dos Cursos.

Em 2020, a principal dificuldade encontrada pela CPA no processo e Autoavaliação Institucional foi o cumprimento do planejamento proposto para 2020, visto que alguns integrantes não puderam participar de execução das Ações, em função dos desafios apresentados por esse ano taciturno que a educação brasileira e mundial vem passando.

A suspensão de contratos de trabalhos de empregados e o afastamento de alguns docentes impossibilitou a realização da Avaliação Institucional com esse público, prejudicando parte do trabalho da CPA.

### 3.2. EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

No eixo 2, considera-se a Dimensão 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e a Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição) como fatores fundamentais de análise. Neste eixo, busca-se analisar as ações desenvolvidas na IES referentes ao desenvolvimento econômico, inserção e inclusão social, tendo como base a missão, visão e as metas desenvolvidas no PDI, análise da autoavaliação institucional e análise do relatório das atividades de ensino, pesquisa e extensão dos eventos realizados em 2020.

A partir dos dados da Avaliação, em comparação com os dados de 2018, o ano de 2019 apresentou um pequeno aumento da participação dos colaboradores, conforme dados apresentados no quadro a seguir.

HISTÓRICO ADMINISTRATIVO		
2018	2019	2020
97%	97,2%	—

No entanto, em 2020 a CPA decidiu não realizar a pesquisa com os colaboradores, visto que muitos funcionários tiveram seus contratos suspensos ou redução de carga horária de trabalho, o que poderia prejudicar o resultado da Avaliação Institucional.

Considerando a **Dimensão 1 - Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional**, e os resultados alcançados nas avaliações de 2018 e 2019, visto que o presente relatório trata do triênio 2018/2020, destacam-se as seguintes ações:

- Consolidação da mensuração dos indicadores estratégicos, ações e metas do PDI por meio da Avaliação Institucional Discente, Docente e Administrativo;
- Implementação de ferramentas de acompanhamento pelo Núcleo de Desenvolvimento Institucional – NDI visando supervisionar e direcionar a execução das ações e metas previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional da FAESA.
- Realização de reuniões com o Conselho Universitário para apresentação da evolução dos resultados previstos no Planejamento Estratégico alinhados ao Plano de Desenvolvimento Institucional da FAESA.
- Criação de um Comitê para acompanhar e deliberar sobre a execução do Planejamento Estratégico;
- Implementação das políticas e diretrizes institucionais previstas no PDI 2019/2023.

- Divulgação para Comunidade Acadêmica do Projeto 2022, dando ênfase na missão, na visão, no posicionamento e nos valores institucionais;

Destaca-se como avanços:

- O Plano de Comunicação do Projeto FAESA 2022, com o objetivo de divulgar o novo Planejamento Estratégico e novo PDI da FAESA.
- Elaboração de uma Cartilha do Projeto 2022 para divulgação interna e externa.
- Implantação do Sistema *Scopi* que visa acompanhar a execução das ações previstas no PDI, facilitando o processo de acompanhamento da eficácia dos projetos pelo Comitê de Planejamento e pelo Gestores Institucionais.
- Aumento do número de profissionais que conhecem a missão e visão da IES, divulgada nos fóruns institucionais.
- Democratização nas informações, num viés de transparência institucional com apresentação do Planejamento Estratégico da FAESA em fóruns como Evento de Gestão, reuniões com gestores acadêmicos e administrativos e Reunião da Congregação.

Considerando-se a [Dimensão 3 - Responsabilidade Social da Instituição](#) - das ações realizadas destacam-se:

- Revisão e implementação das novas Políticas de Extensão e Iniciação Científica.
- Divulgação dos Editais de Extensão com tendo como uma das áreas temáticas a responsabilidade social.
- Execução de projetos sociais na comunidade, envolvendo projetos de extensão, pesquisa e cultura;
- O FAESA em Ação, que é um programa de extensão que engloba projetos ou atividades diversas onde a IES age e interage com a comunidade acadêmica e a sociedade, sendo o aluno o principal agente a atuar nesse processo. Esses projetos ou atividades têm como foco contribuir para a



busca de soluções ligadas aos problemas de relevância social das comunidades que vivem em situação de vulnerabilidade social. Nas atividades os alunos colocam em prática os saberes e fazeres adquiridos durante o seu processo de ensino aprendizagem, atuando como agente (trans)formador da sociedade, prevalecendo o senso de Responsabilidade Social, Empreendedorismo, e da Empregabilidade.

- Ações no sentido de promover a empregabilidade e o empreendedorismo para a comunidade carente no entorno da FAESA.
- Importante destacar a conquista pela 14ª vez que do selo da ABMES de Responsabilidade Social, devido à excelência nos 3 pilares do ensino superior: ensino, pesquisa e extensão.



Destaca-se como avanços:

- Revisão dos PPCs em função da reestruturação da Política de Extensão alinhada as novas diretrizes homologadas pelo Conselho Nacional de Educação.
- O aumento de ações voltadas à Responsabilidade Social que agregaram valor a sociedade e garantiram do desenvolvimento de pessoas e comunidade.
- Os destaques com resultados bem-sucedidos dos trabalhos de Responsabilidade Social são: programas de Inclusão Digital, trabalho com a

comunidade no apoio a projetos na área de gestão e finanças e palestras para a comunidade sobre os tópicos de conhecimento da IES. A instituição continua recebendo o apoio de órgãos governamentais (PROCON, Ministério Público, Câmara de Mediação, etc.) para o desenvolvimento de suas ações de Responsabilidade Social.

- No triênio 2018/2020, assim como nos anos anteriores, a instituição continua sendo citada na mídia espontânea como praticante de ações que promovem sempre o crescimento da comunidade capixaba.
- Divulgação dessas ações referentes ao ensino aprendizagem/responsabilidade social, a partir das matérias produzidas da IES e compartilhadas no site da FAESA, no facebook e twitter.
- Projetos de Extensão em destaque em 2019:

### ➤ **Exposições Didáticas e Culturais**

**Docente Coordenador:** Elsimar Rosindo Torres

**Curso:** Design de Moda

#### **Objetivo**

- Promover a participação dos docentes e dos discentes da instituição na construção do conhecimento por meio de oficinas e exposições, contribuindo para o crescimento cultural da comunidade acadêmica, usuários do entorno e visitantes da sociedade que estejam no centro universitário.

### ➤ **Híbrido da arte**

**Docente Coordenador:** Elsimar Rosindo Torres

**Curso:** Design de moda

#### **Objetivo**

- Realizar mostras significativas e compromissadas com a qualidade e melhoria da vida social dos discentes, funcionários e visitantes do Centro Universitário, levando todos os participantes e espectadores a uma espécie de consciência socioeducativa.

### ➤ **Grupo de Estudos Monitorados por Alunos - GEMA**

**Docente Coordenador:** Jorlaine Machado de Siqueira Santana

**Curso:** Unidade de Gestão e Negócios

#### **Objetivo**

- Realizar a integração e a interação dialógica entre discentes e docentes da FAESA Centro Universitário e comunidade de ensino médio de escolas públicas da rede estadual de ensino, utilizando-se a metodologia GEMA, que prevê a criação e manutenção de uma rede colaborativa de aprendizagem, a partir de estratégias que envolvem os domínios cognitivo, atitudinal e procedimental, cujo foco é o protagonismo do aluno.

### ➤ **Implantação de um Ambiente Computacional EaD para o Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo (IASSES)**

**Docente Coordenador:** Otávio Lube dos Santos

**Curso:** Unidade de Engenharias e Computação

#### **Objetivo**

- Desenvolver e implantar um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) para o IASSES, o qual servirá para a elaboração de cursos de ressocialização para os jovens atendidos e servidores do Instituto. A partir deste AVA implantado, deverá ser realizado treinamento e capacitação para que seja possível a construção e disponibilização de ações de desenvolvimento social na plataforma.

### ➤ **Programa de Inclusão Digital – PID Monte Belo III**

**Docente Coordenador:** Eliana Caus Sampaio

**Curso:** Unidade de Engenharias e Computação

#### **Objetivo**

- Sensibilização da comunidade atendida a respeito dos impactos que as novas tecnologias, especialmente as da Comunicação e Informação, causarão no mercado de trabalho, nas relações de consumo, no aprendizado, nos postos

de trabalho que deixarão de existir e os novos que surgirão, além de outros setores que serão transformados pelo seu uso.

### ➤ **Projeto de Novo Layout de Lar de Acolhimento Para Adolescentes em Estado de Risco: Design Social da Casa Três**

**Docente Coordenador:** Joilma Ruberth Aguiar dos Santos

**Curso:** Design de Interiores

#### **Objetivo**

- Elaborar um projeto executivo de reforma designado à uma instituição de acolhimento, que se destina aos adolescentes entre 17 e 18 anos que estão se preparando para alçar voos mais altos em suas vidas e se tornarem independentes, recebendo todo o amparo no decorrer do período de estadia na instituição, através de cursos diversos, estudos e assistência social.

### ➤ **Projeto Oficina Contábil - IRPF**

**Docente Coordenador:** Gustavo Lobo Veríssimo da Silva

**Curso:** Ciências Contábeis

#### **Objetivo**

- Suprir uma demanda existente na comunidade, com orientações técnicas para auxiliar os contribuintes a preencherem a declaração anual de Imposto de Renda.

### ➤ **Quimicando: Reagindo e Produzindo Conhecimento Científico**

**Docente Coordenador:** Gilberto Maia de Brito

**Curso:** Engenharia Química

#### **Objetivo**

- Viabilizar o acesso dos alunos de escolas de ensinos fundamental e médio às aulas experimentais de química como instrumentos capazes de despertar novas ideias, relacionar conceitos e de propor solução para problemas reais. Tais atividades interativas permitem a verificação de conceitos e de fenômenos científicos de maneira prática.

## ➤ **Meu Pai é Legal**

**Docente Coordenador:** Flavio Barroca Garcia

**Curso:** Direito

**E-mail:** flavio.garcia@faesa.br

### **Objetivo**

Identificar nas escolas públicas do entorno da FAESA, crianças e adolescentes que não tenham registro do pai na certidão de nascimento.

Em 2020, mesmo com a atuação de forma remota das atividades da FAESA, a Instituição conseguiu avançar com os seguintes projetos de extensão:

- **Empresa Júnior**
- **Coleta Legal**
- **Design Social**
- **Educação Ambiental na Coleta Seletiva**
- **Implantação de Ambiente Virtual de Aprendizagem para transformação social por meio da Tecnologia no Instituto de Atendimento Socioeducativo do Espírito Santo – IASES**
- **Quimicando Biodiesel: reagindo e produzindo conhecimento científico**

Visto a necessidade de interação com a Comunidade para realização dos diversos projetos realizados em 2019, em função do distanciamento social imposto pela Pandemia da COVID 19, alguns projetos precisaram ser suspensos. O retorno em 2021 desses projetos será avaliado pelo Comitê de Pesquisa e Extensão.

### **3.3. EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS**

O Eixo 3 congrega as Dimensões **2** que trata das Políticas para o Ensino, a Iniciação Científica e a Extensão; **4** que fala da Comunicação com a Sociedade e por fim da **9** que verifica a Política de Atendimento aos Discentes.

A avaliação do Eixo 3 levou em consideração o cenário imposto pela Pandemia da COVID 19. Apesar dos desafios apresentados a FAESA conseguiu cumprir seu compromisso com alunos, docentes e sociedade.

Considerando a **Dimensão 2 - Políticas para o Ensino, a Iniciação Científica e a Extensão**, destacam-se as seguintes ações:

- Consolidação da Política de Ensino da FAESA (Aula FAESA) e adaptação para a aula remota.
- Consolidação da Política de Extensão com a definição das áreas temáticas de atuação e publicação de Editais para participação da Comunidade Acadêmica;
- Consolidação da Política de Iniciação Científica com a definição das linhas de Pesquisa Institucionais e publicação de Editais com excelente participação dos professores e alunos.
- Implementação das Diretrizes Institucionais alinhadas as novas políticas institucionais e a legislação educacional vigente;
- Revisão de todos os Projetos Pedagógicos do Cursos em função das novas Políticas e Diretrizes Institucionais;
- Continuidade da Formação docente para execução das novas Políticas de Ensino, Extensão e Iniciação Científica.

Destaca-se como avanços:

- Atuação dos docentes nas aulas remotas, executadas alinhadas as Políticas de Ensino (Aula FAESA);
- Atuação ativa do Núcleo Pedagógico no suporte e acompanhamento da atuação docente nas aulas remotas.
- Engajamento dos Coordenadores de Curso, Núcleos Docentes Estruturantes e Colegiados de Curso para manutenção das aulas de forma remota e atendimento e acompanhamento sistemático dos discentes.

- Lançamento edital de extensão já nos moldes da nova Política Institucional de Extensão e de Iniciação Científica apesar das dificuldades apresentadas pela Pandemia.
- Aumento do número de projetos de iniciação científica e extensão submetidos nos editais de 2019;
- Reestruturação da equipe do Centro de Pesquisa e Extensão – CEPE;
- Aumento da participação docente nas capacitações dos docentes para execução das novas políticas;
- Seminário de Boas Práticas Docentes, onde professores podem compartilhar suas práticas inovadoras de ensino.

A Revisão das políticas e diretrizes para o ensino da FAESA foram amparadas pela Legislação Nacional e buscam a promoção da qualidade e da efetividade das ações educativas, por meio da incorporação dos avanços da ciência; do desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem; da adoção da abordagem progressista de ensino, que tem como base o paradigma inovador e a abordagem crítico-social dos conteúdos; da adoção de uma metodologia de avaliação de caráter sistêmico, processual, inclusivo e permanente, em todas as atividades acadêmicas, tendo o aluno como protagonista.

Nesse sentido, foram estabelecidas as seguintes políticas de ensino: Aprendizagem Significativa, Ativa e Colaborativa; Interdisciplinaridade e Multidisciplinaridade; Formação Social, Profissional e Empreendedora.”.

Outro Avanço relacionado às Políticas de Ensino foi a definição das diretrizes Institucionais da “Aula FAESA”, principal alicerce para execução dessas políticas.

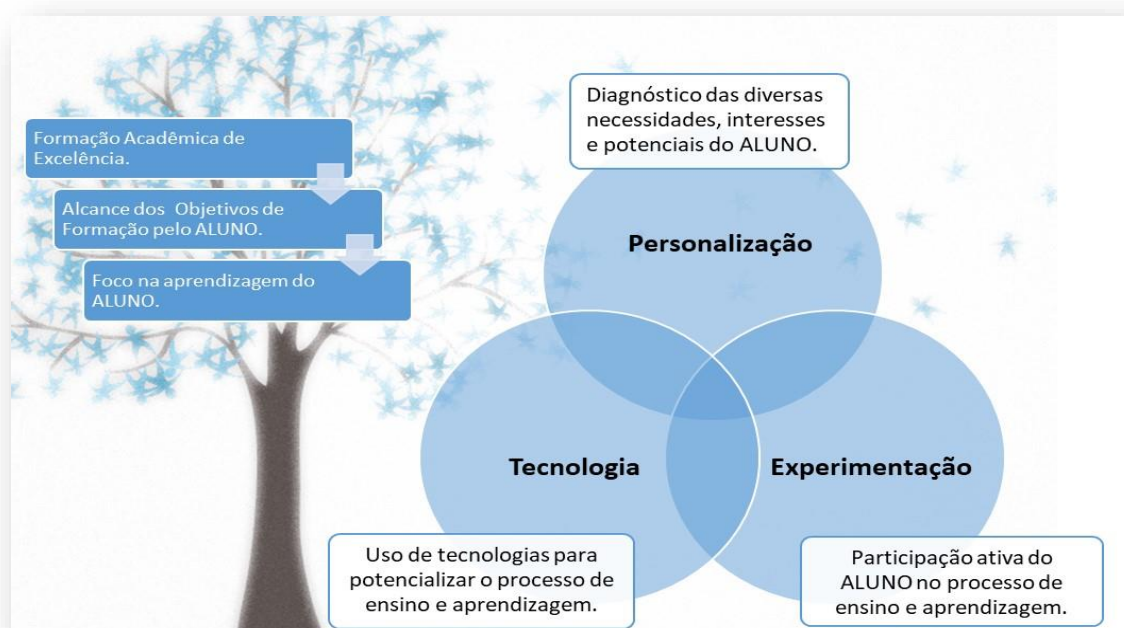


Figura 1 – Representação dos Pilares da Aula FAESA.

Fonte: Núcleo Pedagógico da FAESA

O ano de 2020 foi marcado por grandes desafios no que se refere ao ensino. Com a portaria nº 343 de 17 de março de 2020, o MEC dispôs sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meio digitais no período de pandemia, a instituição precisou se adaptar rapidamente a nova realidade. Com o intuito de auxiliar as Instituições de Educação Superior a desenvolver suas atividades de forma remota e, ainda, tentar orientá-las em relação aos seus Calendários Acadêmicos, garantindo, assim, o cumprimento das Cargas Horárias dos Cursos, independentemente dos dias letivos, o Conselho Nacional de Educação (CNE), em 28 de Abril de 2020, após muito estudo e deliberação, publicou o Parecer CNE/CP nº 5/2020, tornando favorável a reorganização do calendário escolar e a possibilidade de cômputo de atividades não presenciais para fins de cumprimento da carga horária mínima anual, em razão da pandemia do COVID – 19. O parecer foi homologado pelo Ministério da Educação, em 29 de maio de 2020.



Diante desse cenário, a FAESA se organizou e conseguiu oferecer um ensino remoto de qualidade, alinhado à sua política de ensino e fundamentado nas diretrizes da aula FAESA, remodelando sua forma de ensinar e ampliando a utilização de tecnologias. Nesse sentido, o afastamento dos alunos de sala de aula, durante o período de pandemia, não significou o afastamento da Instituição. O ensino, passou a ser remoto e o Núcleo Pedagógico passou a fazer acompanhamento tanto da atuação docente quanto da participação dos alunos nas aulas.

Para garantir a qualidade e o suporte necessários ao ensino remoto durante o período de Pandemia, a FAESA reuniu um grupo de professores e coordenadores que, juntamente com o Núcleo Pedagógico e a Direção Acadêmica, seriam responsáveis em avaliar o andamento das aulas e atividades remotas. Assim, esse grupo foi denominado de Comitê de Acompanhamento da AULA FAESA DIGITAL, composto por membros permanentes e convidados, com as seguintes atribuições:

- Analisar e propor melhorias na execução da Aula FAESA Digital
- Avaliar e propor uso de ferramentas do AVA e outras tecnologias educacionais com foco na aprendizagem dos alunos;
- Elaborar planos de ação para suporte e aprimoramento das aulas digitais;
- Zelar pelo cumprimento das Diretrizes Institucionais.

Esse trabalho foi um sucesso junto aos alunos e foi evidenciado pelos resultados demonstrados na Avaliação Institucional Discente, dispostos no item 4.2. Além do êxito junto aos discente a FAESA também foi destaque nacional e internacional com melhores práticas no ensino remoto, apresentando essas práticas no Fórum Nacional do Ensino Superior Particular Brasileiro - FNEESP 2020, em São Paulo e na IX Conferência Internacional de Educação Digital 2020, organizada pela Universidade Galileo, da Guatemala, no início de outubro.

Em relação às Ações de Extensão, o Edital de 2019 gerou um resultado para a FAESA de 19 projetos aprovados, com participação direta de 27 docentes, 15

técnicos-administrativo e 291 alunos extensionistas, evidenciando o engajamento da comunidade acadêmica para o desenvolvimento de ações socialmente responsáveis. É importante também destacar a multidisciplinaridade e participação intercursos dos projetos de Extensão na FAESA, transparecendo a atuação da Extensão FAESA em todas as áreas temáticas e propiciando ao aluno oportunidades de vivenciar experiências na sua área de formação profissional que contribuam para o desenvolvimento do senso crítico, do empreendedorismo, da cidadania e da responsabilidade social.

Em 2020, o número de projetos que puderam ser executados foi reduzido devido à pandemia. Mesmo assim, a Instituição conseguiu realizar 7 projetos de Extensão que envolveu 10 docentes e 73 alunos em diversos cursos da FAESA, sendo eles: Administração, Design de Moda, Direito, Engenharia Ambiental, Engenharia da Computação, Engenharia de Produção, Engenharia Química e o Curso de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas.

A participação na Iniciação científica também foi significativa. Nesse sentido, foram aprovados 21 projetos de pesquisas no Edital de 2019, que contemplam 7 Linhas de Pesquisa. O quantitativo de projetos por linha de pesquisa é composto por 11 projetos em “Soluções Aplicadas à Engenharia”, 5 projetos em “Tecnologia e Inovação em Saúde”, 1 projeto em “Conservação e Preservação Ambientais”, 1 projeto em “Empreendedorismo, Gestão e Negócio”, 1 projeto em “Planejamento, Políticas Públicas e Estruturação do Espaço Urbano”, 1 projeto em “Saúde Coletiva” e 1 projeto em “Tecnologia e Informação da Comunicação”.

Os Projetos aprovados são supervisionados por docentes coordenadores e desenvolvidos por alunos de diferentes cursos de graduação. A execução dos projetos englobou 50 alunos oriundos de 13 cursos de graduação que participam das pesquisas nas modalidades de iniciação científica como bolsistas e voluntários.

Em 2020, assim como na extensão, houve uma redução na execução dos projetos de iniciação científica devido a pandemia, mas mesmo com as dificuldades

apresentadas, 9 Projetos que envolveram 11 Docentes e 29 Alunos foram executados pelos seguintes cursos: Engenharia Ambiental, Engenharia Química, Administração e Direito.

A partir da análise dos resultados alcançados, os novos desafios que surgiram e/ou que se mantiveram foram:

- Mensurar os resultados de participação nos diversos eventos sociais e comunitários;
- Divulgar as informações de maneira mais dinâmica e ampliada, possibilitando maior participação e acessibilidade de toda comunidade acadêmica.

Para promover a comunicação institucional, a FAESA conta com o trabalho do Núcleo de Comunicação e Marketing, que é responsável por elaborar, executar e acompanhar o seu Plano Estratégico de Comunicação, bem como desenvolver e aplicar os recursos necessários para divulgação da imagem da IES, visando à interação junto aos seus públicos externos e internos.

Em 2020, foi lançado o desafio de realizar a Jornada Científica e Cultural da FAESA de forma digital visto que em função da pandemia da COVID 19 não seria possível a realização de forma presencial. Assim, o desafio foi aceito pelo Centro de Pesquisa e Extensão da FAESA e foi um sucesso, conforme os números a seguir.



- ⦿ 70 Atividades;
- ⦿ 100% Online;
- ⦿ 4.144 Participantes;
- ⦿ 10.420 Participações;
- ⦿ 105 Trabalhos Acadêmicos apresentados;
- ⦿ 107 Palestrantes;
- ⦿ Interação com mercado: 30 empresas representadas.

Com relação a difusão e publicações acadêmicas, merecem destaque:

⦿ **Revista Científica FAESA**

2 Edições publicadas em 2020

22 artigos publicados

⦿ **Anais da 19ª JCC**

Publicação prevista para 11/12/2020

104 trabalhos acadêmicos publicados



Considerando-se a **Dimensão 4 - Comunicação com a Sociedade**, destacam-se as seguintes ações:

- Mudança na Gestão do Núcleo de Comunicação e Marketing da FAESA;
- Reestruturação da Equipe.
- Definição de um Plano de Comunicação Institucional;
- Revisão dos processos do setor de Comunicação e Marketing;
- Contratação de nova agência para assessorar os processos de comunicação Interna e Externa.

Destaca-se como avanços:

- Melhoria na divulgação das conquistas e campanhas internas por meio de adesivagem nos setores e implantação de outdoors pelo Campus.
- Conquista de espaço para divulgação espontânea dos projetos e ações da FAESA junto a mídia, garantindo assim reconhecimento junto à sociedade.

- Ampliação da divulgação das ações institucionais nas seguintes mídias:
  - Rádio - Jovem Pan, FM Super, Tropical e A Cor da Vida;
  - Jornal - A Gazeta, A Tribuna e Metro;
  - Mídia Exterior - Outdoor, Placa em Camburi, Placa na BR 262 e Placa Clínica Veterinária;
  - Online - Conteúdo, Remarketing, Google, Youtube, Facebook, Instagram, E-mail MKT e WhatsApp;
  - Outras Ações - Stand Shopping Moxuara, Blitz com Rádios nas Praias de Vila Velha, Camburi, Av. Expedito Garcia e Assessoria de Imprensa.
- Aquisição de ferramentas e de tecnologia adequada à realidade, favorecendo interação nas mídias digitais;

A meta definida pelo Planejamento Estratégico para a satisfação da comunidade acadêmica é de 85% de bom e muito bom. Sendo assim, o grau de satisfação da comunidade acadêmica apresenta-se como desafio para o Núcleo de Comunicação e Marketing, visto que o índice não foi alcançado na Avaliação Institucional.

Em 2019, Satisfação com a Comunicação Interna: 69% dos alunos, 74% dos administrativos e 86% dos docentes estão satisfeitos. Portanto, existem pontos a serem investigados e melhorados nesse quesito.

Em 2020, a Comunicação foi de extrema importância para os membros da Comunidade Acadêmica. Mas, percebe-se que as dificuldades apresentadas na avaliação de 2019 não foi superada em 2020 apesar da ampliação dos canais de comunicação. Nesse sentido, a quando perguntado ao aluno a sua satisfação em relação a Comunicação Institucional, a satisfação ficou em 64% de bom e muito bom, caindo 5 pontos em relação à 2019. Cabe ressaltar que a meta Institucional é 85% e demonstra que esse item está muito aquém do esperado e precisa de cuidados da gestão institucional.

Considerando-se a **Dimensão 9 – Política de Atendimento ao Discente**, destacam-se as seguintes ações:

- Criação de projetos de acompanhamento a trajetória acadêmica do Discente como:
  - O “**Projeto Acolhimento e Adaptação ao Primeiro Ano**” visam reduzir a evasão e/ou reprovação dos estudantes ingressantes, pela reorientação do processo ensino-aprendizagem e pelo resgate dos conteúdos não assimilados no Ensino Médio, essenciais ao aprendizado acadêmico, e ocorre antes do início do período letivo.
  - O Programa “**Acompanhamento Sistemático do Desempenho Discente**” é destinado aos alunos que apresentam defasagem de conhecimentos, considerados necessários para o acompanhamento das disciplinas e atividades curriculares. Seu desenvolvimento ocorre mediante a seguinte metodologia: periodicamente, por meio de reunião, o colegiado da turma analisa o desempenho coletivo e individual dos alunos.
  - O Programa “**Estímulo à Produção Acadêmica do Discente**” tem a finalidade de apoiar os discentes, estimulando-os a investirem nas suas potencialidades e envolve os seguintes Projetos/Programas: Programa de Estágio Extracurricular; Programa de Estágio Intrainstitucional; Programa Institucional de Iniciação Científica FAESA (PIC/FAESA), Programa de apoio à pesquisa (PROAP/FAESA), Programa de difusão e publicação (PRODIP/FAESA) e estímulo ao desenvolvimento da Extensão.
  - O “**Projeto Monitoria**” compreende dois subprogramas: apoio às atividades de laboratório e aprendizagem por tutela. No primeiro caso, os monitores apoiam as atividades dos laboratórios e, no segundo caso, os monitores desenvolvem atividades de “reforço” dos conteúdos de ensino ministrados em sala de aula pelos professores, sob suas orientações.
- Projetos para que contribuam financeiramente para permanência do aluno:

- O programa de “**Bolsas Iniciação Científica e de Extensão**” seleciona alunos que apresentam boa performance acadêmica para desenvolverem projetos de pesquisa ou de extensão sob orientação de um professor.
- O Programa “**Apoio à Permanência do Aluno no Curso**” objetiva criar estímulos indutores para que o aluno não abandone o seu curso, motivado por dificuldades financeiras e compreende as seguintes ações:
  - - Parceria com o Governo do Estado do Espírito Santo no Programa “Nossa Bolsa” que se destina à população de baixa renda e que tenha cursado todo o Ensino Médio na rede pública. As bolsas são integrais (100%) ou parciais (50%) e mantidas durante todo o curso de graduação desde que não ocorram reprovações. A contrapartida da Instituição nesse programa é a redução de 25% do valor da mensalidade, o acompanhamento sistemático do aluno para garantir a sua inserção no ambiente acadêmico e efetividade de aprendizagem;
    - Participação nos programas de financiamento promovidos pelo Governo Federal;
    - Concessão de crédito estudantil da própria Instituição por meio de convênios com instituições financeiras.

Outro Avanço importante no atendimento ao discente, foi a criação de um Núcleo de Acessibilidade responsável pelo acolhimento qualificado dos alunos que necessitam de uma atenção especial. Em 2019 esse núcleo atendeu a diversas demandas que foram assim distribuídas:

DEMANDA	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Surdez	05	03	03	04	03	03
Deficiência Auditivo	-	-	01	01	01	03
TGD (Autistas)	-	02	04	04	07	08
Deficiência Intelectual	01	01	01	03	01	03
Baixa Visão	01	01	01	01	-	03
Déficit Atenção	-	-	-	01	01	05
TDAH	-	02	03	02	05	10
Dislexia	-	01	01	01	02	01
Dificuldade na Aprendizagem	01	05	08	11	20	22
Paralisia Cerebral	-	-	-	-	01	01
Questões Psiquiátras	-	-	-	14	17	33
Não identificado	03	05	03	15	01	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>57</b>	<b>59</b>	<b>115</b>

Fonte: Núcleo Pedagógico/Núcleo de Acessibilidade da FAESA.

O destaque dos projetos de atendimento aos alunos, em 2019, foi o lançamento do Projeto “UNIFICAR” tem por objetivo instituir e estabelecer as diretrizes gerais para organizar e padronizar as atividades de acolhimento, prevenção, acompanhamento e manejo de alunas e alunos que se encontrem em diferentes situações de sofrimento psíquico e também dos diferentes tipos de comportamentos suicidas. Projeto de atendimento inovador em relação ao atendimento dos discentes da FAESA.

Em 2020 o acompanhamento e atendimento aos alunos foi outro grande desafio diante da pandemia. A suspensão das atividades presenciais fez com que o Núcleo Pedagógico se reinventasse para conseguir atender às demandas de forma remota.

Para atender a todos os programas de atendimento ao aluno, o Núcleo Pedagógico dividiu o trabalho em grupos da seguinte forma:



GRUPOS	ACOMPANHAMENTO POR GRUPOS
Atendimento Educacional Especializado	18
Apoio às Aprendizagens	43
Programa Unificar	29
Risco Evasão	20

Fonte: Núcleo Pedagógico/Núcleo de Acessibilidade da FAESA.

Discriminando os grupos em quantidade de alunos, o total de atendimento ficou assim dimensionado:

ATENDIMENTOS	NÚMERO DE ATENDIMENTOS
Atendimento Educacional Especializado	188
Apoio às Aprendizagens	336
Programa Unificar	167
Risco Evasão	160
TOTAL	851

Fonte: Núcleo Pedagógico/Núcleo de Acessibilidade da FAESA

Em relação aos **Egressos FAESA**, em 2019 a instituição contratou a empresa Data Censo para a realização da sua pesquisa do egresso que teve como objetivo geral avaliar o grau de satisfação dos ex-alunos (egressos) da graduação, bem como entender o comportamento acadêmico e profissional após a conclusão do curso.

Assim foram pesquisados os seguintes itens:

- Levantar o perfil atual dos egressos (gênero, idade, renda, ocupação, estado civil, etc.);
- Levantar o percentual de egressos que continuaram estudando e as IES, cursos e motivos;
- Levantar o desenvolvimento profissional dos egressos durante e após a conclusão do curso na FAESA;

- Avaliar o conceito da FAESA percebido pelos egressos (valores/posicionamento);
- Levantar a importância da FAESA na vida profissional;
- Levantar a probabilidade de voltar a estudar na FAESA e motivos;
- Levantar o NPS – Net Promoter Score (índice de clientes promotores);
- Levantar o IGS – Índice Geral de Satisfação;
- Levantar o CVA – Análise de Valor do Cliente; e
- Levantar principais críticas e sugestões.

Enfim, o desafio da FAESA para os próximos anos é melhorar cada vez mais os resultados obtidos em 2019, visando aumentar a satisfação dos alunos, que estão cada vez mais exigentes na relação custo benefício, principalmente em épocas de recessão e crise econômica, onde o mercado é mais competitivo e se torna primordial se diferenciar pelo intelecto de experiências.

### 3.4. EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO

O Eixo 4 inclui a Dimensão 5 (Políticas de Pessoal), Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) e Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira), enfatiza a verificação do desenvolvimento das políticas pessoal e da organização e gestão da instituição. Neste eixo, também se destacam elementos do planejamento e da sustentabilidade financeira da IES que garante o desenvolvimento de maneira sustentável e ações programadas em sua metodologia de análise, abordadas em documentos tais como: Resultado da Autoavaliação Institucional; Regimento Interno; Relatório da situação financeira.

Das ações realizadas na **Dimensão 5 – Política de Pessoal**-, destacam-se:

- Criação de um programa de capacitação com o objetivo de habilitar as funções técnicas específicas, administrativas e gerenciais aos docentes/funcionários;
- Capacitação pedagógica que possibilite aos docentes:

- Desenvolvimento de novas habilidades demandadas pelas novas tecnologia decorrente do processo de avanço das inovações contínuas;
  - Uso de metodologias ativas e inovadoras visando uma aula mais interativa;
  - Avaliar o discente de forma coerente ao processo metodológico adotado.
- Participação dos docentes em eventos que visam à atualização de conhecimentos, interação profissional, ampliação de conectividade institucional, por meio da participação em congressos, seminários, simpósios, palestras, debates, visitas técnicas, fóruns, encontro e outros eventos de natureza técnica, científica e cultural;
  - Capacitação introdutória aos novos empregados (palestras e minicursos) sobre a estrutura e funcionamento da IES, programa de qualidade total, normatização, procedimentos gerais, sistemas informatizados nas diversas rotinas setoriais e visitas guiada aos seus departamentos e a todo o corpo técnico-administrativo, constituído pelos funcionários técnicos, administrativos e operacionais.
  - Implementação do Programa de Bem-Estar.
  - Primeira Avaliação dos Docente visando a progressão horizontal previsto no Plano de Carreira Docente.
  - Primeira Avaliação do Corpo Gestor Acadêmico e Administrativo visando a progressão horizontal previsto no Plano de Cargos e Salários da FAESA.

Quanto à **Dimensão 6 que envolve a gestão e a organização da IES**, constata-se as seguintes ações:

- A representatividade de todos os segmentos no Conselho Universitário da FAESA, inclusive um representante da Sociedade Civil Organizada, garantindo uma gestão democrática e, conseqüentemente, o uso responsável da autonomia na gestão acadêmica, garantindo a interação entre os diversos setores e a participação efetiva na construção das novas políticas da IES, operando com coerência no cumprimento dos objetivos e planejamento institucional.

- Na gestão acadêmica, uma clara definição da estruturação da IES por meio dos seus colegiados, cada um com sua independência, autonomia e comunicação com relação à direção e à comunidade acadêmica.
- Na gestão administrativa apresenta-se de forma clara a busca da eficiência dos processos de administração escolar por meio de unidades de apoio tais como: gestão de pessoal, ouvidoria, biblioteca, laboratórios, informática, segurança, limpeza, entre outros.

Em relação aos avanços do Eixo 4, principalmente em relação a Gestão de Pessoas, destacam-se:

- A melhoria dos processos avaliativos alinhando-os as diretrizes institucionais e competências esperadas na atuação profissional por cargo.
- Associação da avaliação institucional como mecanismo na progressão da carreira docente e administrativa.
- Os docentes e técnicos-administrativos estabelecem uma autoavaliação positiva em relação ao seu trabalho, nas seguintes perspectivas avaliativas:
  - Os docentes referem-se à:
    - Personalização da aula a necessidade da turma;
    - Adequação do conteúdo ao sistema avaliativo;
    - Promoção e organização de atividades que estimulem à participação dos alunos na aula, desenvolvimento e relação dos conteúdos alinhados à prática profissional;
    - Gestão do tempo em sala de aula;
    - Metodologia utilizada;
    - Domínio do conteúdo a disciplina;
    - Uso de recursos tecnológicos;
    - Instrumentos avaliativos diversificados;
    - Estabelecimento de vínculo entre teoria e prática; utilização de atividades colaborativas e atendimento às necessidades individuais dos estudantes.

- Os técnicos-administrativos apontam como aspectos positivos de sua autoavaliação profissional:
  - Assiduidade; pontualidade;
  - Cumprimento de prazos estabelecidos;
  - Domínio e conhecimento de suas atividades e atribuições;
  - Relacionamento com o seu (sua) superior imediato;
  - Relacionamento com a equipe de trabalho; e
  - Participação dos eventos promovidos pela IES;

A análise dos resultados referente a documentação apresentada, em conjunto com a avaliação realizada pela CPA, percebe-se que alguns desafios que ainda persistem, tais como:

- Participação na Formação Docente permanente do Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA;
- Proporcionar a vivência dos docentes com metodologias ativas e outros recursos tecnológicos advindos de novas tecnologias;
- Oferta de cursos de capacitação para o técnico-administrativo compatíveis com a função e procedimentos das atividades que realizam;
- Melhor divulgação da nova política de pessoal, em função das novas Políticas e Diretrizes Institucionais;
- Ações no sentido de adequar a estrutura organizacional (unidades organizacionais e processos), em relação ao funcionamento como Centro Universitário;
- Dificuldade em organizar, registrar e documentar reuniões colegiadas.

Em relação à **Dimensão 10 que trata da capacidade e sustentabilidade financeira a IES**, podemos destacar:

- A busca pelo alinhamento do Orçamento Institucional ao Planejamento Estratégico que é retroalimentado pela Avaliação Institucional.
- Definição de indicadores específicos para o acompanhamento dos resultados econômicos e financeiros da IES alinhados ao Planejamento Estratégico;
- Investimento constante na expansão e melhoria das instalações físicas sem comprometer sua disponibilidade financeira, respondendo os compromissos relacionados por meio de investimentos necessários à manutenção e implementação das atividades acadêmicas. A expansão dos seus espaços físicos tem sido efetivada com recursos próprios e oriundos de seu superávit orçamentário;
- Revisão dos custos diretos e indiretos verificando as margens de contribuição e, conseqüentemente, a viabilidade financeira por curso;
- Envolvimento de todos os setores da instituição na elaboração do orçamento mantém-se como prática institucional.
- O controle orçamentário continua na competência da assessoria financeira, que autoriza compras e pagamentos mediante verificação prévia da existência de verba proposta e previsão no planejamento institucional.
- O pagamento das obrigações da instituição junto a empregados, previdência social e, fornecedores; continua sendo feito respeitando a legislação vigente quanto a prazo e valores.
- Existência de um Regimento Interno flexível e dinâmico frente à estrutura institucional, estando disponível no site da instituição.

Principais desafios apresentados:

- Redução do percentual de evasão dos Cursos de Graduação e Pós-graduação, principalmente em 2020 devido a pandemia.
- Redução da taxa de inadimplência;

- Aprofundamento dos gestores, principalmente das Unidades de Conhecimento de conceitos de gestão financeira.
- Algumas propostas de desenvolvimento da IES constantes no PDI não foram implantadas.

### 3.5. EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA

O Eixo 5 inclui a **Dimensão 7 (Infraestrutura Física)**, a qual analisa as condições de funcionamento da IES referente à sua infraestrutura e o desenvolvimento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Dos documentos utilizados enfatiza-se a análise dos Resultados da Autoavaliação Institucional aplicada em 2017 para realizar uma análise comparativa das melhorias levantadas pela avaliação de 2019.

Das ações desenvolvidas destacam-se:

- A Execução do Projeto de Acessibilidade aprovado pela Prefeitura Municipal de Vitória.
- Construção de novos espaços de convivência;
- Planejamento de novos espaços para realização de aulas com metodologias inovadoras e dinâmicas (4º andar do Bloco 4);
- Instalação de mais tomadas elétricas pelo campus;
- Aquisição de novos computadores e equipamentos para os laboratórios de tecnologia e informática;
- Reformas e adequações dos laboratórios de Engenharia e Design;
- Criação da Biblioteca Lab como espaço inovador para disseminação do conhecimento.
- Melhoria contínua dos serviços prestados por diferentes setores: Núcleo de Atendimento ao Aluno, Laboratórios, Biblioteca, Coordenadorias, Copiadora, Cantina e Restaurante, Sala de aula, Auditórios, entre outros; e

- Reforma de salas de aula para realização de aulas com metodologias inovadoras e ativas.

Dos resultados alcançados no Eixo 5, destacam-se como desafios:

- Em relação à infraestrutura existe uma insatisfação em relação alguns serviços prestados. A comunidade acadêmica menciona serviços referentes ao estacionamento, à disponibilidade do *Wi-fi* no campus, cantina e lanchonetes.
- Melhorar a satisfação geral da comunidade acadêmica com a infraestrutura física, visto que em 2018, o índice de satisfação geral quanto à infraestrutura física é 80% dos discentes e 89% dos docentes afirmaram que a estrutura é ótima ou boa. Em 2019 o índice de satisfação geral quanto à infraestrutura física é 89% dos discentes, 92% dos docentes e 91% dos administrativo afirmaram que a estrutura é ótima ou boa. Apesar da melhora a CPA entende que ainda é possível melhorar esses índices, principalmente, na ótica discente.
- Quanto a Infraestrutura de Tecnologia essa também precisa de atenção visto que o índice de satisfação dos alunos ficou em torno de 78%. Quando falamos do *Wi-fi* a situação fica ainda mais problemática, pois o grau de satisfação dos alunos é de 29%, o que demandou um grupo focal específico para entender melhor o problema.

As potencialidades apontadas referem-se:

- Quanto à manutenção e limpeza, 97% dos discentes afirmaram que a mesma é ótima ou boa.
- Quanto à segurança, 91% dos discentes afirmaram que a mesma é ótima ou boa. Neste item houve uma grande melhoria, pois em 2017, 68% dos discentes afirmaram que a mesma era ótima ou boa. Neste item houve uma melhoria com a implantação do controle de acesso, onde 91% dos discentes afirmara que o controle de acesso implantado é ótimo ou bom.
- Quanto à biblioteca, 89% dos discentes afirmaram que estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a mesma.



- Em relação ao Ambiente Virtual de Aprendizagem, os docentes reconhecem a importância da utilidade do recurso no processo de ensino-aprendizagem, porém enfatizam a necessidade de formação prática para produção de conteúdo adequado ao ambiente, com satisfação de 89%; o mesmo acontece com os discentes que atingiu grau de satisfação de 84%.

Visto que as aulas presenciais foram suspensas e a infraestrutura física do campus não foi utilizada pelos alunos e atendendo ao planejamento de avaliação desse item com a periodicidade bienal, não foi realizada avaliação de dessa dimensão em 2020.

No entanto, vale ressaltar que a FAESA realizou obras de novas estruturas planejadas, como, por exemplo, o 4º andar do Bloco que está totalmente remodelado para utilização de metodologias inovadoras e a melhoria e troca de equipamentos de toda rede Wi-fi no campus. Além disso foram realizadas manutenções preventivas como troca e limpeza de ar-condicionado, pintura dos prédios, trocas de carteiras entre outras.

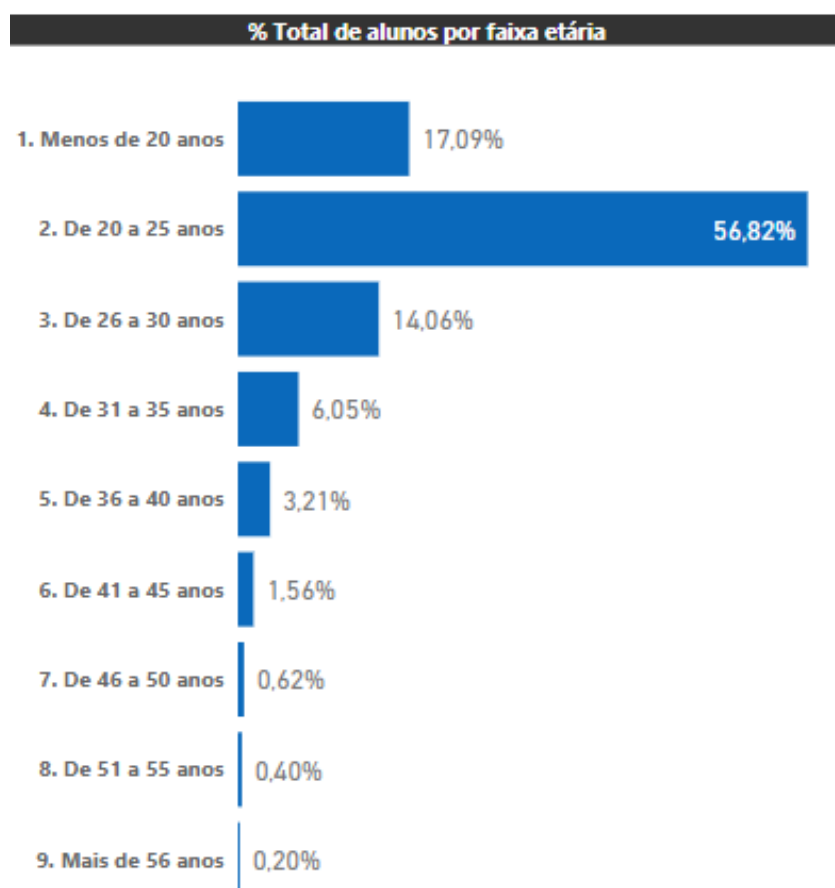
Em 2021, conforme previsto no ciclo avaliativo do Programa de Avaliação Institucional – PAI, a CPA deverá realizar Avaliação Institucional do Eixo 5 para verificar se as ações de melhoria executadas pela Instituição foram suficientes para elevar o nível de satisfação da Comunidade Acadêmica.

## 4. ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

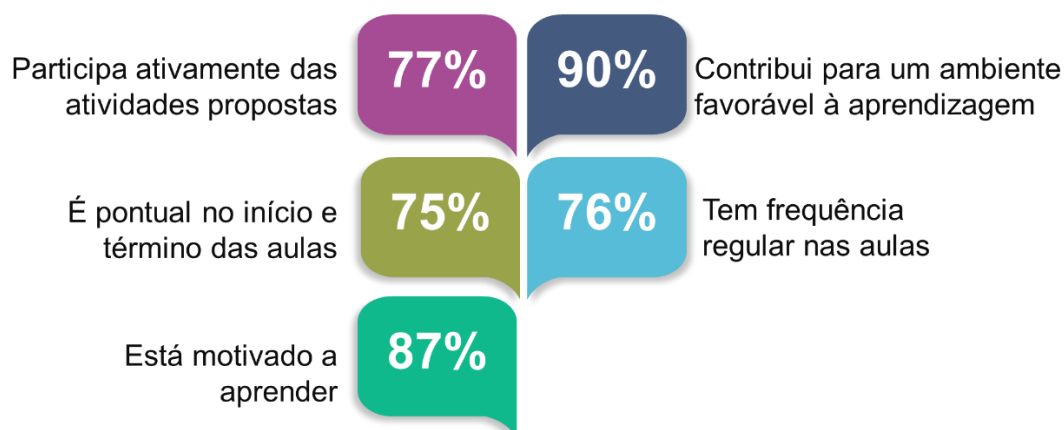
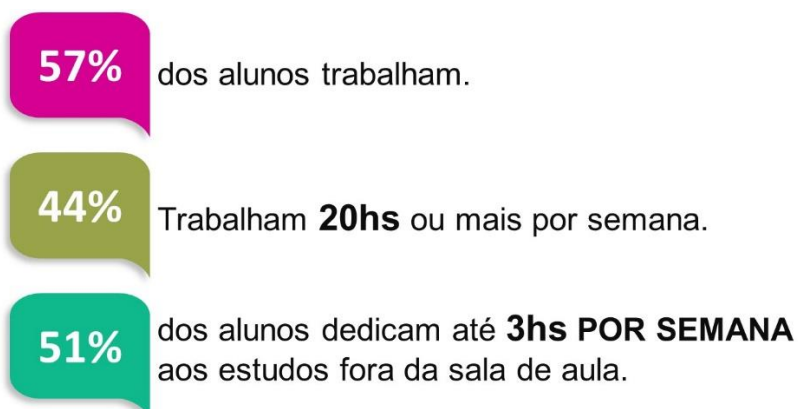
### 4.1. ANÁLISE DO PERFIL DOS PESQUISADOS EM 2019

#### 4.1.1. CORPO DISCENTE

A pesquisa realizada para a autoavaliação de 2019 contou com a participação de 2.614 alunos, que corresponde à 75% do corpo discente, com o seguinte perfil de faixa etária:



Para tentarmos entender a dinâmica de estudo dos alunos foi perguntado sobre tempo dedicado ao trabalho e aos estudos fora sala de aula, além de uma autoavaliação sobre a participação efetiva na sua aprendizagem e tivemos os seguintes resultados:

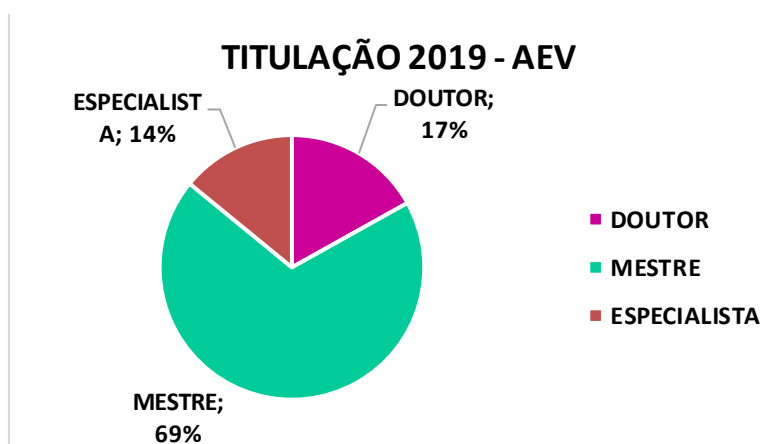


#### 4.1.2. CORPO DOCENTE

A FAESA, em 2019, contou com um corpo docente qualificado e comprometido, composto por cento e quarenta e dois (142) professores e apresenta o seguinte perfil:

##### TITULAÇÃO DOCENTE 2019

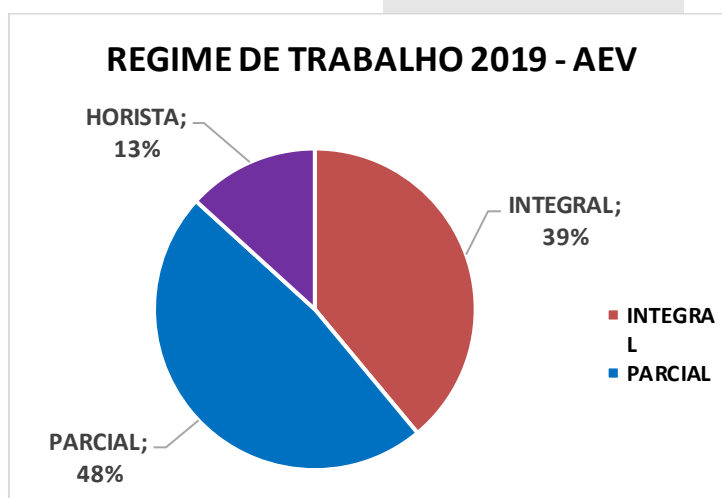
TITULAÇÃO - 2019		
DOUTOR	17%	24
MESTRE	69%	98
ESPECIALISTA	14%	20
	<b>100%</b>	<b>142</b>



Fonte: Núcleo de Gestão de Pessoas da FAESA

Em relação ao regime de trabalho, para atender as demandas institucionais os professores da FAESA trabalharam sob o seguinte regime de trabalho docente. Cabe ressaltar que como as Faculdades tem como meta a transformação em Centro Universitário, a FAESA precisa manter um percentual mínimo de 20% dos docentes contratados trabalhando sob o regime integral. Como pode ser verificado esse índice é alcançado, visto que 39% foram contratados em regime integral.

REGIME DE TRABALHO - 2019/1		
INTEGRAL	39%	53
PARCIAL	48%	65
HORISTA	13%	18
	<b>100%</b>	<b>136</b>



Fonte: Núcleo de Gestão de Pessoas da FAESA

### 4.1.3. CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

A FAESA, em 2019, contou com um corpo técnico-administrativo extremamente qualificado e comprometido, composto por cento e tinta e dois (132) empregados que apresenta o seguinte perfil:

#### CORPO ADMINISTRATIVO - FEMININO

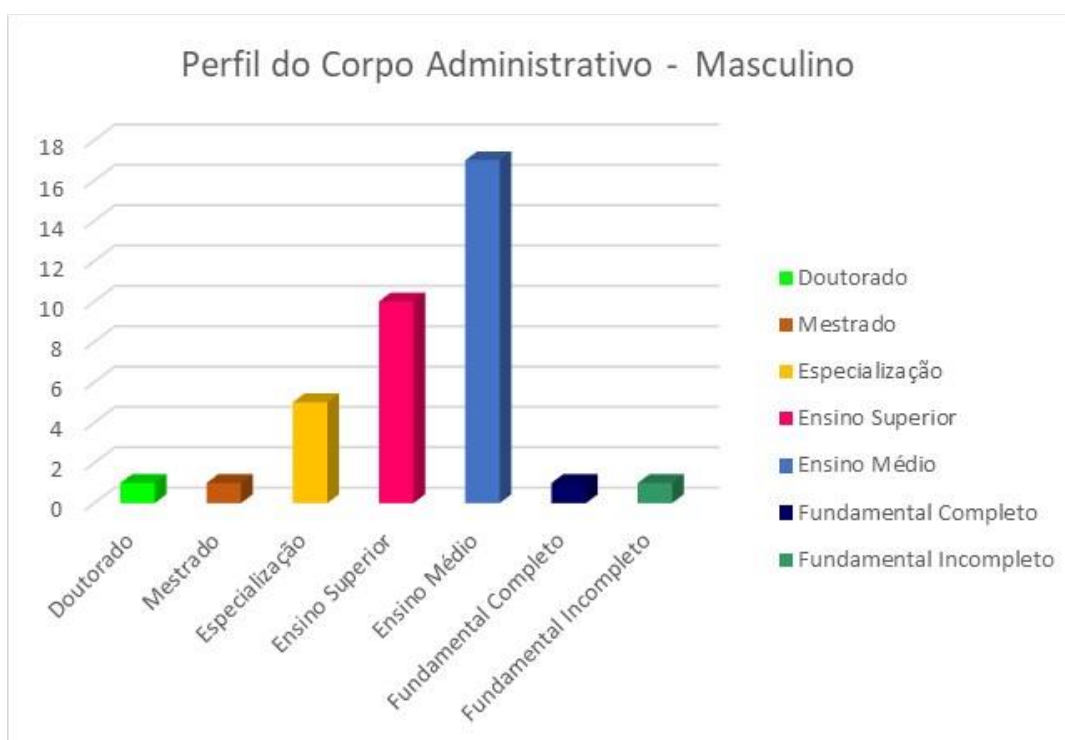
ESCOLARIDADE	FEMININO
Doutorado	0
Mestrado	9
Especialização	19
Ensino Superior	37
Ensino Médio	31
Fundamental Completo	0
Fundamental Incompleto	0
<b>Total Geral</b>	<b>96</b>



Fonte: Núcleo de Gestão de Pessoas da FAESA

### CORPO ADMINISTRATIVO - MASCULINO

ESCOLARIDADE	MASCULINO
Doutorado	1
Mestrado	1
Especialização	5
Ensino Superior	10
Ensino Médio	17
Fundamental Completo	1
Fundamental Incompleto	1
<b>Total Geral</b>	<b>36</b>



Fonte: Núcleo de Gestão de Pessoas da FAESA

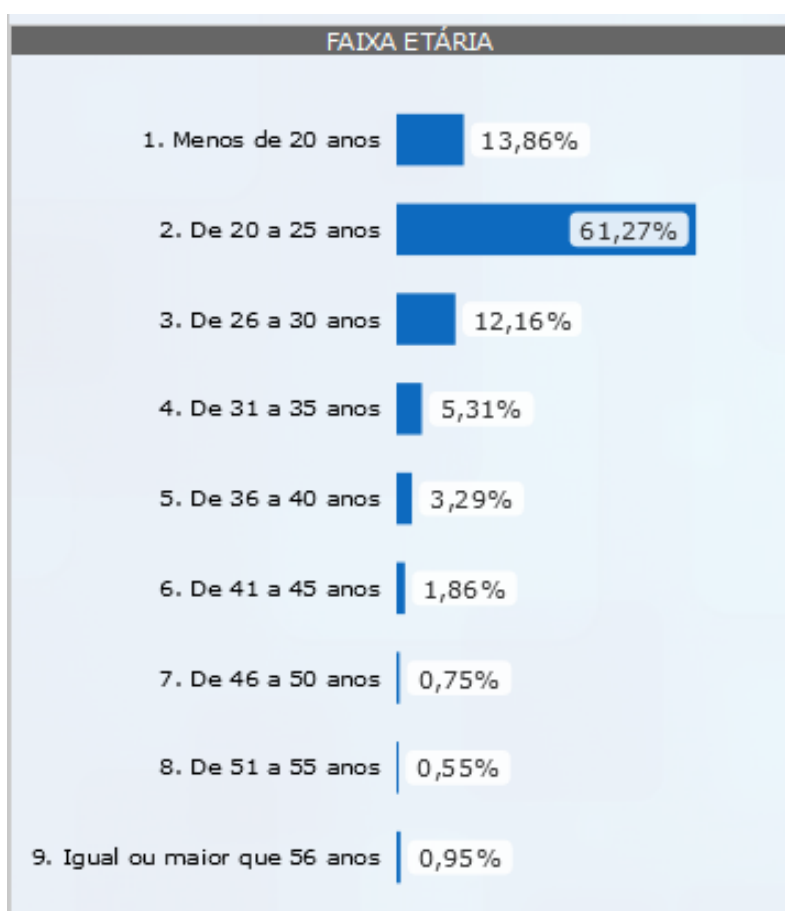
## 4.2. ANÁLISE DO PERFIL DOS PESQUISADOS EM 2020

Devido a pandemia da COVID 19, a CPA operacionalizou apenas a pesquisa com o Corpo Discente. A suspensão de contratos de trabalhos de empregados e o afastamento de alguns docentes impossibilitou a realização da Avaliação

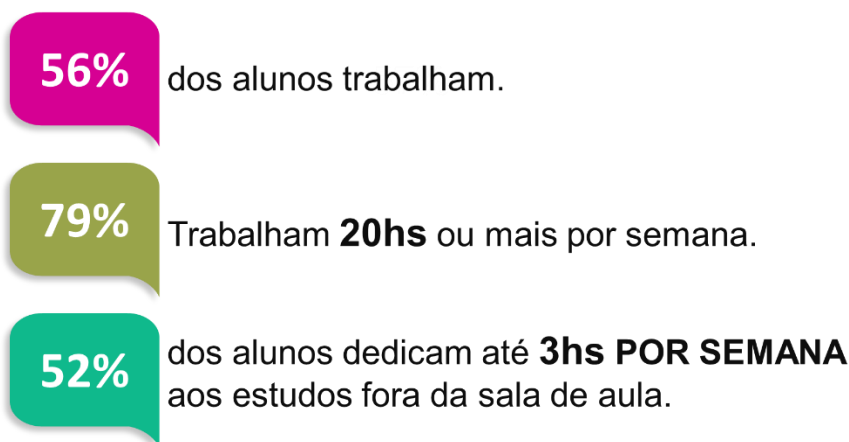
Institucional com esse público. Diante desse cenário, o relatório referente a 2020 contemplará apenas a ótica discente.

#### 4.2.1. CORPO DISCENTE DO ENSINO PRESENCIAL

A pesquisa realizada para a autoavaliação de 2020 contou com a participação de 916 alunos, que corresponde à 63% do corpo discente, com o seguinte perfil de faixa etária e gênero:

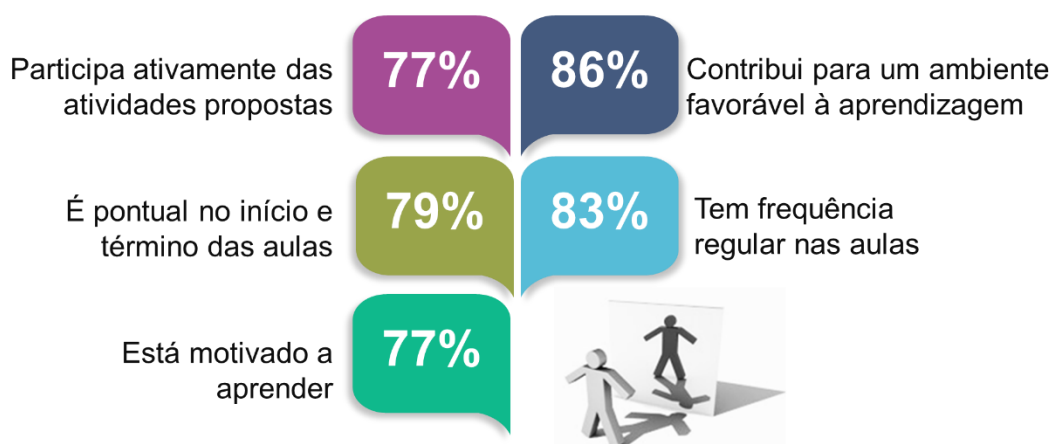


Os instrumentos de 2020 tentaram seguir o mesmo padrão dos que foram aplicados em 2019. Essa prática possibilita a CPA realizar análises comparativas entre os resultados e facilita a mensuração da evolução institucional. Nesse sentido, para tentarmos entender a dinâmica de estudo dos alunos e auxiliar os docentes no planejamento de aula, principalmente no que diz respeito a personalização, foi perguntado sobre tempo dedicado ao trabalho e aos estudos fora sala de aula, além de uma autoavaliação sobre a participação efetiva na sua aprendizagem e tivemos os seguintes resultados:



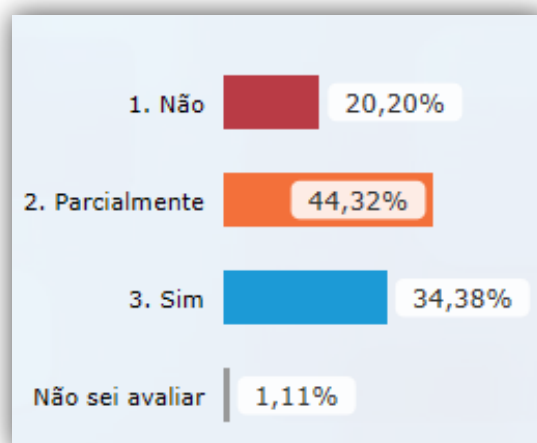
Comparando esse resultado ao de 2019, percebe-se que houve um aumento significativo no percentual de alunos que passaram a trabalhar mais de 20h por semana, passando de 44% para 79%. Esse resultado, deve ser observado pelos docentes no momento de planejar e personalizar as aulas visando a utilização de metodologias e estratégias pedagógicas que facilitem o aprendizado em aula, visto que o tempo de estudo fora de sala de aula acaba ficando prejudicado em função do aumento da carga horária de trabalho.





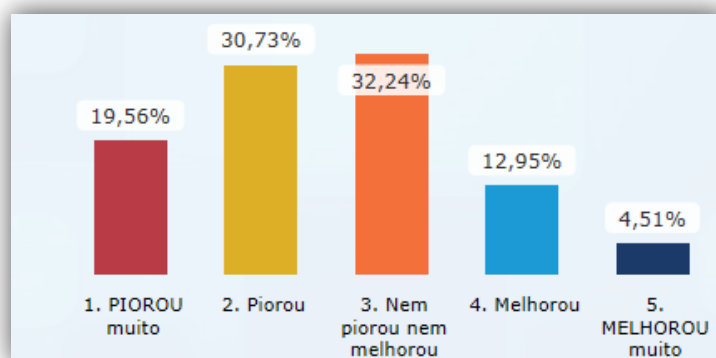
Em comparação à 2019 os resultados referentes a autoavaliação do aluno apresentaram pouca alteração. O ponto de destaque que merece atenção está na motivação para aprender que teve uma queda de 10 pontos percentuais. Essa situação, conforme discussão na CPA, pode ter acontecido em função das aulas remotas.

Nesse sentido, já prevendo que houvesse alguma dificuldade por parte do corpo discente na oferta remota das aulas, foi perguntado para eles: “*Você considera que se adaptou as AULAS DIGITAS?*” Cerca 44% dos respondentes disseram que se adaptaram parcialmente e cerca de 20% não se adaptaram.



Esses resultados foram compartilhados com o Núcleo Pedagógico e Centro de Educação a Distância que iriam se aprofundar no assunto, visando auxiliar de forma mais efetiva os alunos e os professores no desafio de adaptar-se às aulas digitais.

Com o intuito de verificar o grau de comprometimento e adaptação as aulas digitais, foi perguntado aos alunos se eles entendiam que com a oferta digital das aulas durante a pandemia da COVID-19, como eles avaliavam o desempenho nos estudos. O resultado se mostrou preocupante visto que 50% dos alunos relataram que seu desempenho piorou ou piorou muito nesse período.



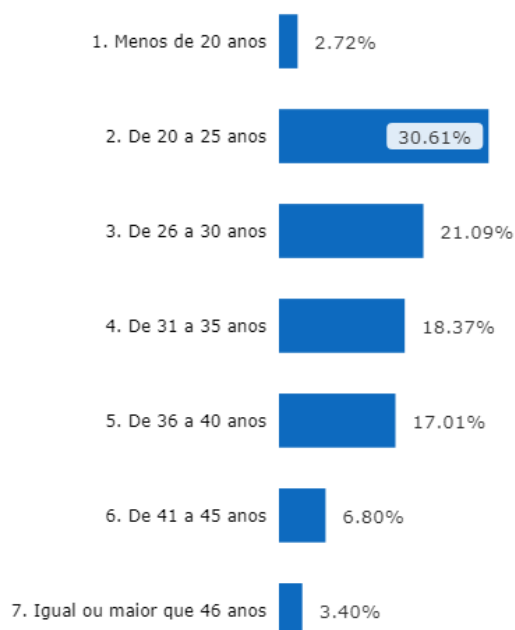
Esses resultados também foram trabalhados pela Pró-reitora Acadêmica, Núcleo Pedagógico, Centro de Educação à Distância e Unidades de Conhecimento, que após a apresentação dos resultados pela CPA se comprometeram em realizar uma pesquisa direcionada a oferta das aulas digitais para entender melhor as dificuldades de alunos e docentes. Essa pesquisa será compartilhada com a CPA e comporá o relatório de avaliação para o ano de 2021.

#### 4.2.2. CORPO DISCENTE DO ENSINO A DISTÂNCIA

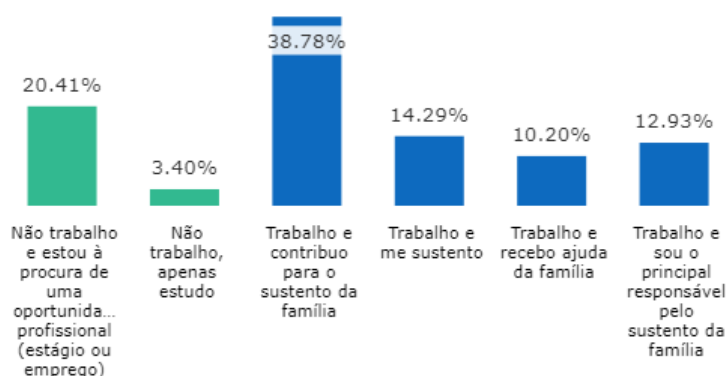
A primeira pesquisa com os alunos do ensino a distância aconteceu concomitantemente a dos alunos do ensino presencial e contou com a participação de 147 alunos, que corresponde à 17% do corpo discente do ensino EAD, com o seguinte perfil de faixa etária e gênero:



## FAIXA ETÁRIA DOS ALUNOS EAD



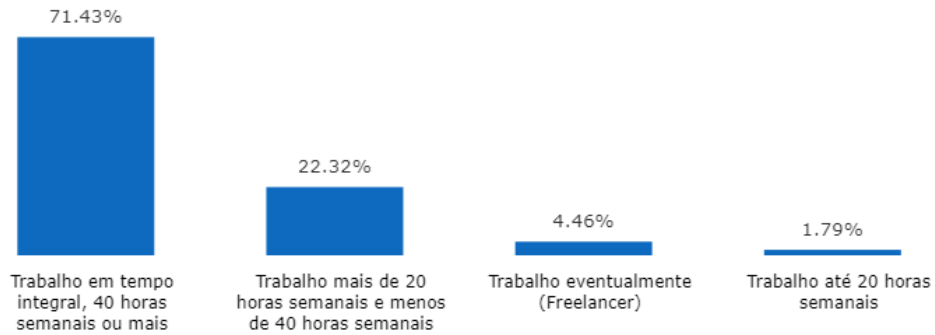
Analisando o perfil do corpo discente do ensino a distância, percebe-se que eles, em sua maioria, são jovens entre 20 e 30 anos de idade, que já estão inseridos no mercado de trabalho e são responsáveis em colaborar com o sustento da família, conforme apresentado no gráfico a seguir.



Em relação a carga horária de trabalho dos alunos matriculados no ensino a distância, verifica-se que em sua maioria são trabalhadores de tempo integral, ou

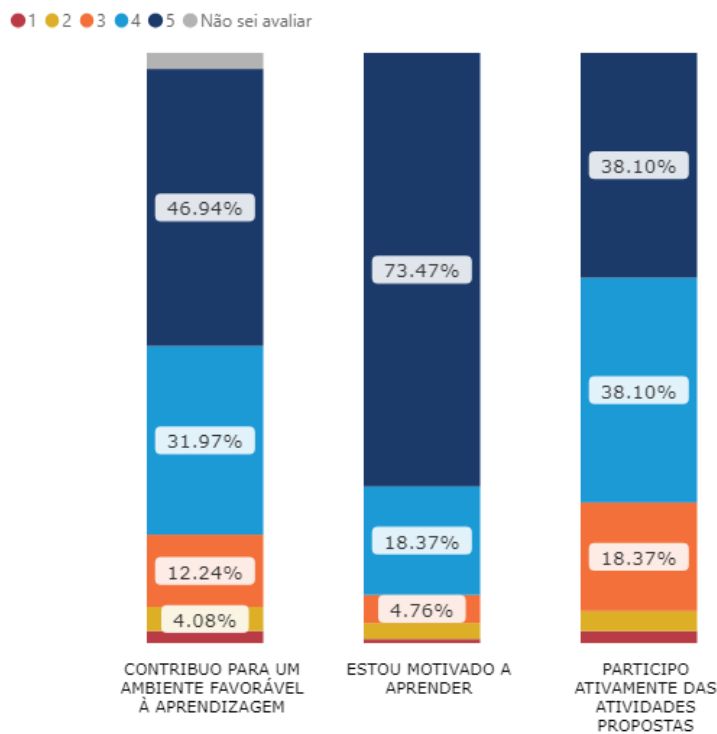
seja, dedicam-se a sua ocupação 40 horas ou mais, conforme dados apresentados a seguir.

### CARGA HORÁRIA DE TRABALHO DOS ALUNOS EAD



Visando que esses alunos refletissem sobre sua atuação na sua formação, assim como pesquisado junto aos alunos do presencial, também foram realizados questionamentos que os fizessem se autoavaliar.

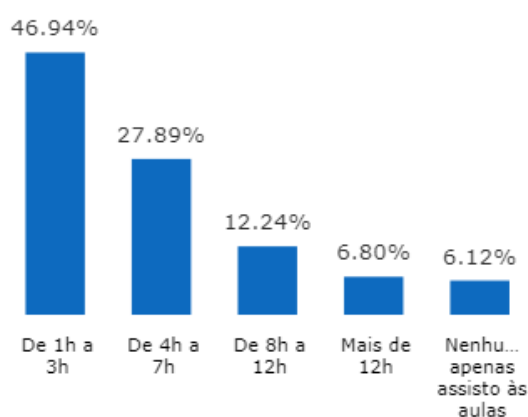
### AUTOAVALIAÇÃO DO ALUNO



O alto grau de motivação demonstrada nesse público, cerca de 92%, nos leva a concluir que o aluno do EAD não sentiu os efeitos da pandemia na sua rotina de estudos.

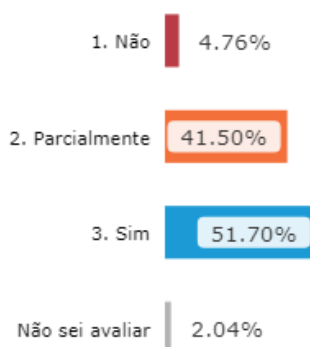
Assim como verificamos nos alunos do ensino presencial, no EAD a maioria do também só conseguem dedicar cerca de 3 horas semanais para estudos fora do ambiente de aula.

### TEMPO DE DEDICAÇÃO AO ESTUDO FORA DO AMBIENTE DE AULA



Mesmo sabendo que esses alunos optaram por cursos cuja modalidade de ensino é o EAD, a CPA decidiu perguntar se eles se adaptaram bem as aulas digitais. O resultado trás um alerta para o Gestores responsáveis pela Educação a Distância da FAESA, pois cerca de 42% dos alunos dizer que sua adaptação foi parcial, como pode ser verificado no gráfico a seguir.

### ADAPTAÇÃO ÀS AULAS DIGITAIS



Somando às opções que não sabe e avaliar com quem não se adaptou e, ainda, os que se adaptaram parcialmente o resultado chega a quase a metade dos alunos. Considerando a amostra, a CPA sugere que seja realizada uma nova pesquisa qualitativa para identificar as dificuldades relativas ao aprendizado apresentadas por esses alunos nas aulas digitais.

### 4.3. RESULTADOS DA PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA - 2019

Avaliação Institucional com a Comunicada Acadêmica da FAESA contemplou discentes, docentes, técnicos-administrativos. Os Discentes responderam à pesquisa desenvolvida pela CPA em maio de 2019. Os Docentes e Corpo Administrativo responderam à pesquisa em outubro de 2019.

Os resultados alcançados por essas pesquisas foram socializados com todo o corpo gestor da Instituição e, ainda, com o Núcleo de Desenvolvimento Institucional que é o setor responsável por acompanhar o Planejamento Estratégico e, conseqüentemente, os projetos e planos de ação dos setores.

Assim, os resultados obtidos pela Autoavaliação foram um orientador para o a construção dos planos de trabalho e projetos previstos para serem executados em 2020.

#### **4.3.1. PESQUISA COM CORPO DISCENTE**

A pesquisa elaborada pela CPA e respondida pelo Corpo Discente, contemplou os seguintes temas:

- Perfil do Aluno
- Autoavaliação do aluno
- Indicadores Estratégicos
- Docente

- Curso
- Coordenação de Curso
- Infraestrutura
- Avaliação geral da FAESA

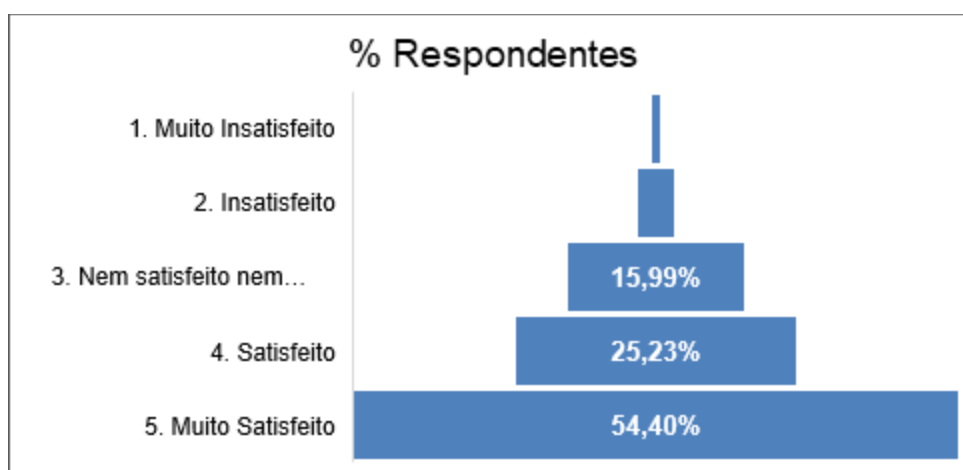
O perfil e a autoavaliação do aluno já foram apresentados no item 4.1.1.

Com o objetivo de mensurar os **INDICADORES ESTRATÉGICOS** da FAESA e retroalimentar o Planejamento, foram realizados os seguintes questionamentos, apresentados aqui com seus respectivos resultados.

A meta definida para todos os indicadores de satisfação é de 85%, considerando a soma entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

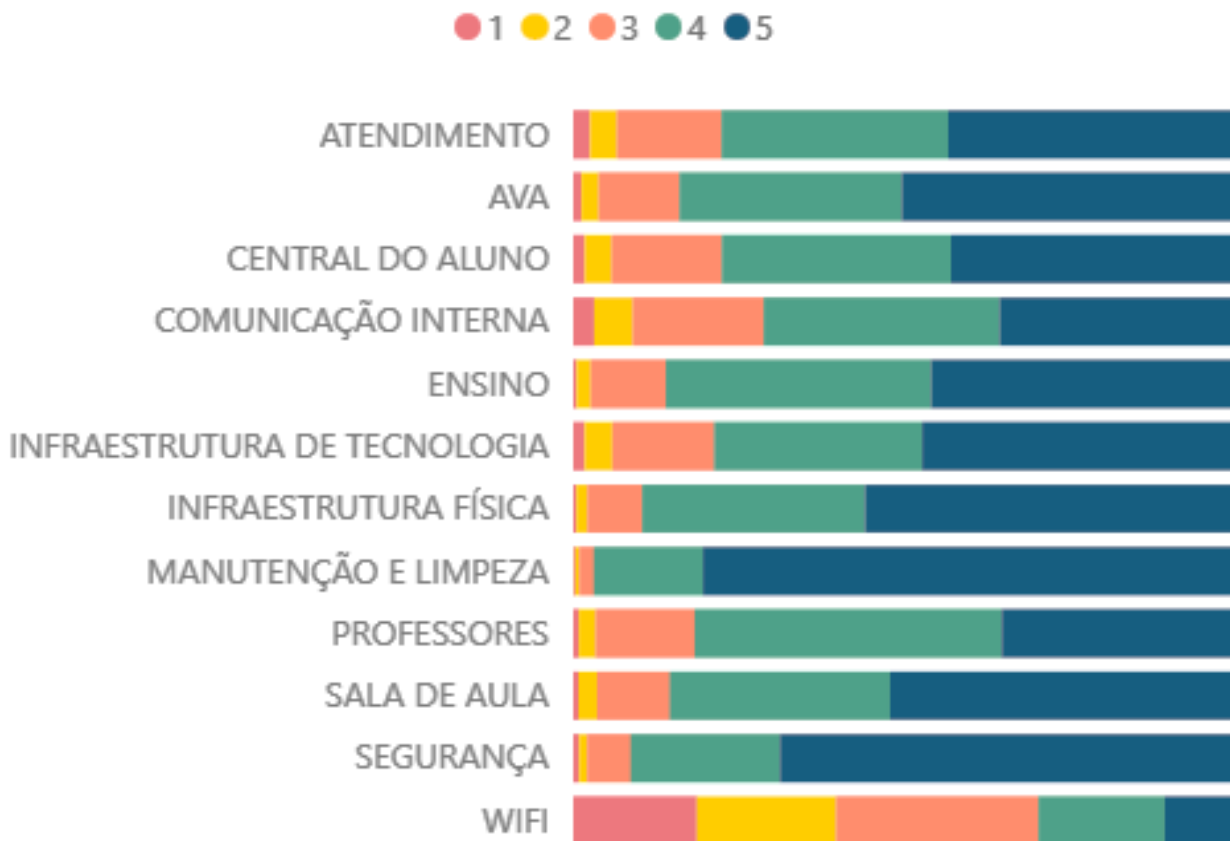
**De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados pela FAESA? (IGS)**

IGS	% DE RESPONDENTES
<b>1. Muito Insatisfeito</b>	0,87%
<b>2. Insatisfeito</b>	3,51%
<b>3. Nem satisfeito nem insatisfeito</b>	15,99%
<b>4. Satisfeito</b>	25,23%
<b>5. Muito Satisfeito</b>	54,40%



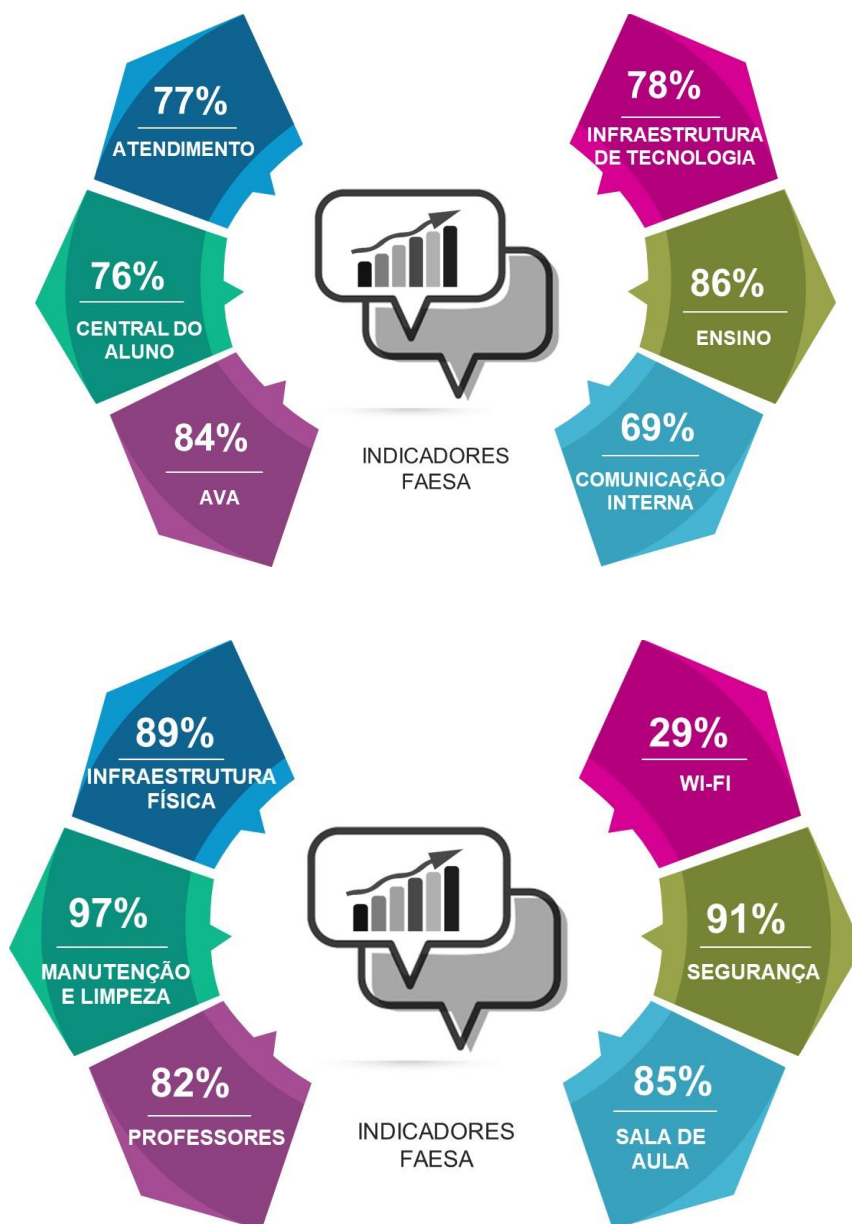
O índice de satisfação com os serviços prestados ficou em torno de 80%. Apesar de ser um excelente resultado, considerando a meta de 85%, o IGS da FAESA obtido nessa avaliação evidencia deve ser analisado como um alerta e, por isso, indica-se um acompanhamento e a busca constante pela melhoria contínua nos serviços prestados pela IES.

**Avalie sua satisfação com o(s)/a:** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Muito INSATISFEITO e 5= Muito SATISFEITO)





Levando em consideração a soma entre 4 e 5, os itens avaliados apresentaram o seguinte resultado.



Os itens Atendimento, Infraestrutura de Tecnologia, Central do Aluno, AVA, Professores e Wi-fi não atingiram a meta de satisfação, sendo que o Wi-fi ficou com o índice tão a quem que demandou pesquisa especial para entender melhor o problema.

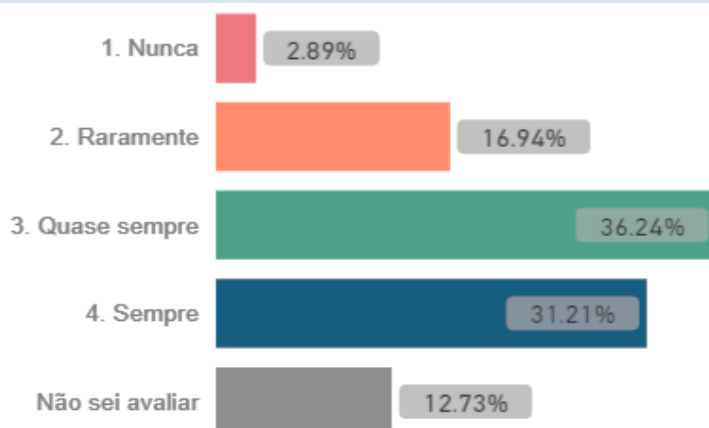
Nesse Sentido, foi realizada uma pesquisa específica para entender a PERCEPÇÃO dos alunos quanto a utilização da rede WiFi realizando grupos focais com grupos personalizados e trabalhar em conjunto com o Núcleo de Tecnologia

da Informação - NTI e traçar um PLANO DE AÇÃO para melhoria dos resultados obtidos na Avaliação Institucional e melhor prestação de serviços aos alunos.

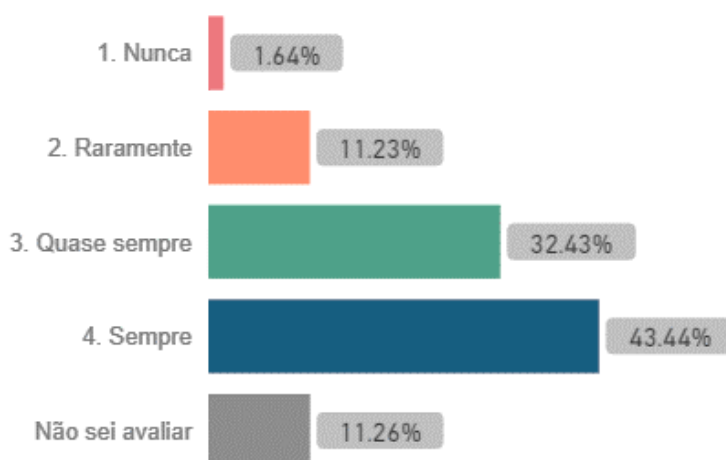
Dessa pesquisa foram sugeridas uma série de ações comportamentais e técnicas a serem realizadas para melhoria do serviço. Essas ações serão apresentadas no item 4.3.

O Próximo bloco de perguntas tem o objetivo de verificar a percepção dos Discentes em relação à **PROPOSTA DE VALOR** da Instituição.

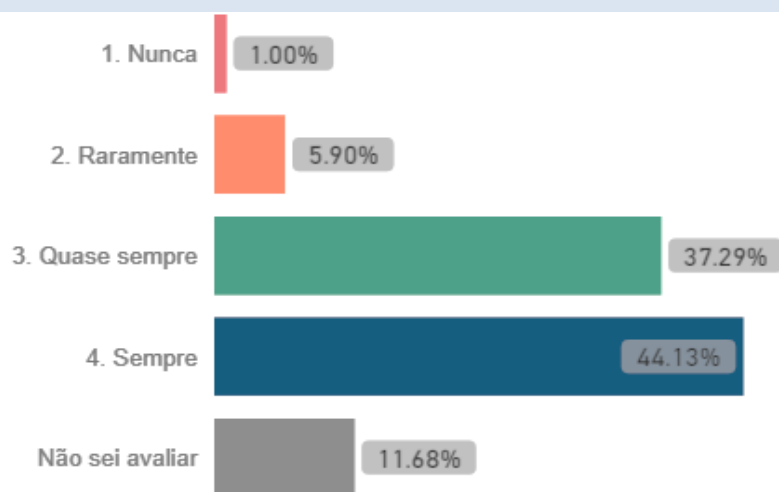
### A FAESA te proporciona uma formação empreendedora?



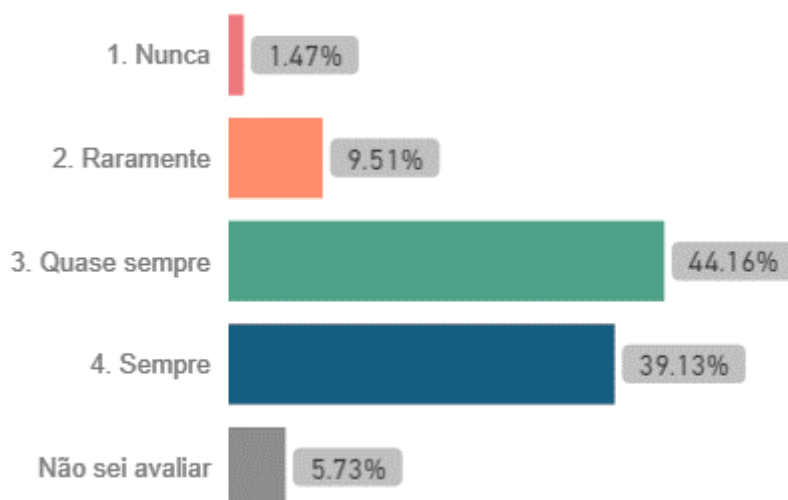
### A FAESA oferece oportunidade para sua empregabilidade?



**A formação dos alunos da FAESA está alinhada às necessidades do mercado de trabalho?**

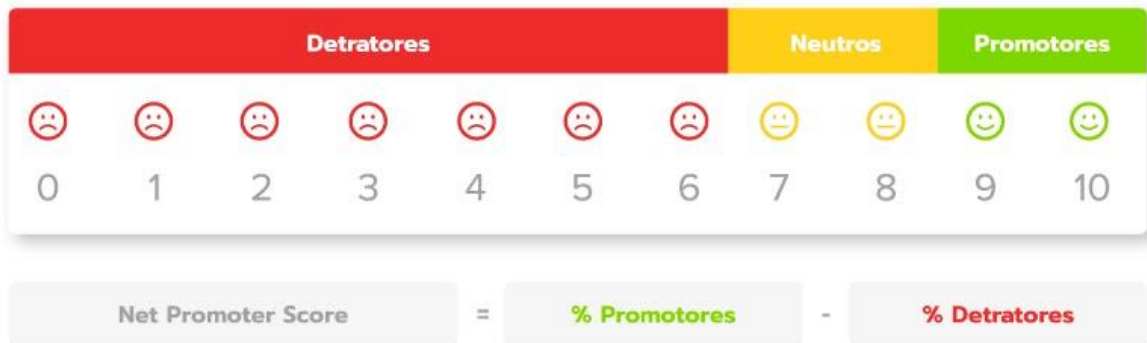


**Como aluno você tem suas demandas acolhidas, analisadas e respondidas pela FAESA?**



Ainda pensando na satisfação do aluno, foi questionado aos discentes se eles indicariam a FAESA, o CURSO que está matriculado e os PROFESSORES para um amigo ou conhecido. O objetivo desse bloco de perguntas é medir o NPS (*Net Promoter Score*), no intuito de verificar, além do grau de satisfação, a fidelidade dos alunos em relação aos itens questionados.

## Cálculo NPS

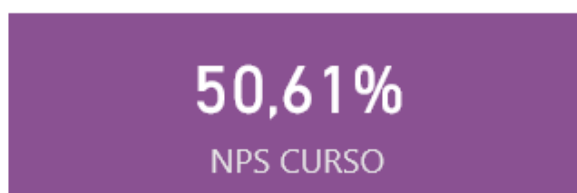


Diante do exposto, os alunos responderam as seguintes questões:

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os seus **PROFESSORES** para um amigo ou conhecido? (NPS DOCENTE)

NPS PROFESSOR			NPS PROFESSOR	
38,46%			NOTA	Qntd. de respondentes
NPS PROFESSOR				
NPS - PROFESSORES	% do Total	Qntd. de respondentes		
DETRATOR	13,97%	561	0	17
NEUTRO	33,60%	1349	1	17
PROMOTOR	52,43%	2105	2	21
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>4015</b>	3	52
			4	73
			5	178
			6	203
			7	488
			8	861
			9	810
			10	1295
			<b>Total</b>	<b>4015</b>

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria o seu **CURSO** para um amigo ou conhecido? (NPS CURSO)



NPS CURSO		
NPS - CURSO	% do Total	Qntd. de respondentes
DETRATOR	13,42%	539
NEUTRO	22,54%	905
PROMOTOR	64,03%	2571
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>4015</b>

NPS CURSO	
NOTA	Qntd. de respondentes
0	50
1	31
2	39
3	66
4	61
5	141
6	151
7	325
8	580
9	660
10	1911
<b>Total</b>	<b>4015</b>

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1 = Pouco provável e 10 = Extremamente provável, você recomendaria a **FAESA** para um amigo ou conhecido? (NPS FAESA)

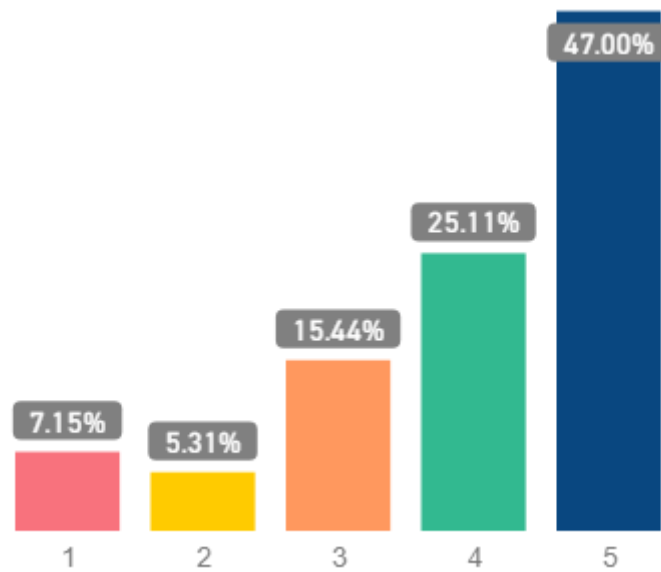


NPS FAESA		
NPS - FAESA	% do Total	Qntd. de respondentes
DETRATOR	12,15%	488
NEUTRO	23,04%	925
PROMOTOR	64,81%	2602
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>4015</b>

NPS FAESA	
NOTA	Qntd. de respondentes
0	52
1	27
2	22
3	36
4	54
5	141
6	156
7	345
8	580
9	737
10	1865
<b>Total</b>	<b>4015</b>

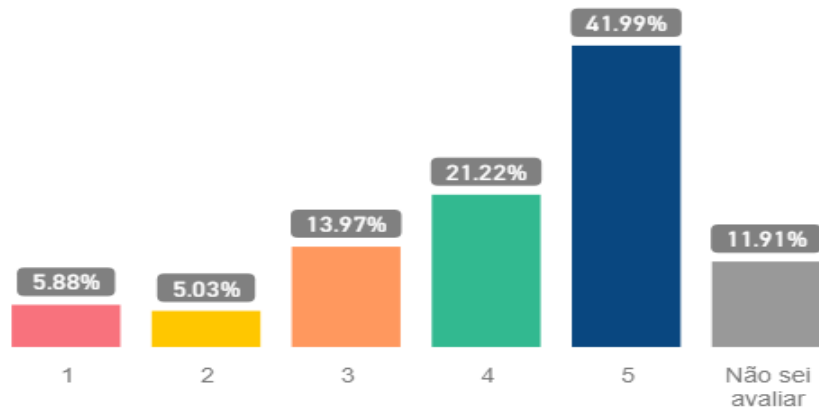
Em relação a atuação dos **COORDENADORES DE CURSO**, foram feitos os seguintes questionamentos aos alunos:

De maneira geral, como você avalia o(a) **COORDENADOR(A)** do seu curso? (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Péssimo e 5= Ótimo)

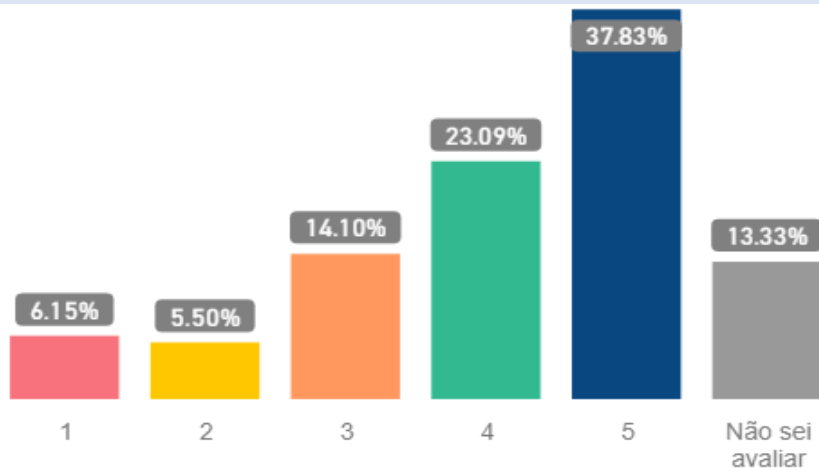


Foi pedido também para os alunos avaliarem seus avaliadores sob as seguintes óticas:

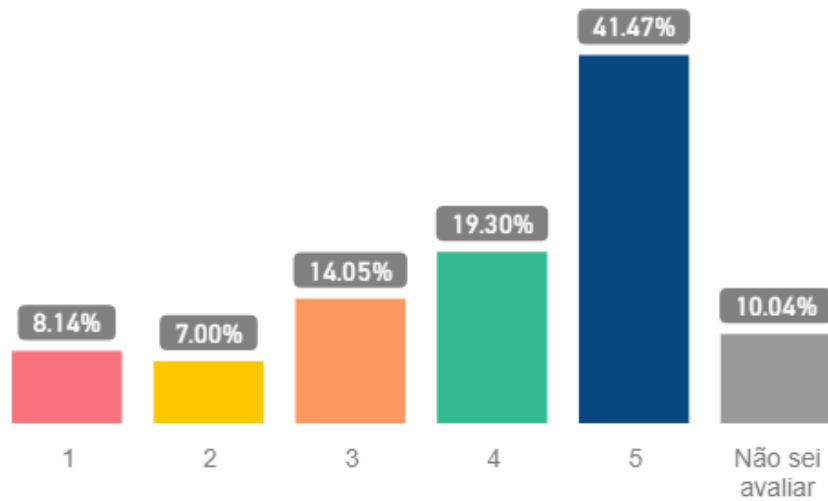
**Atendimento, resolução e retorno às demandas/necessidades**



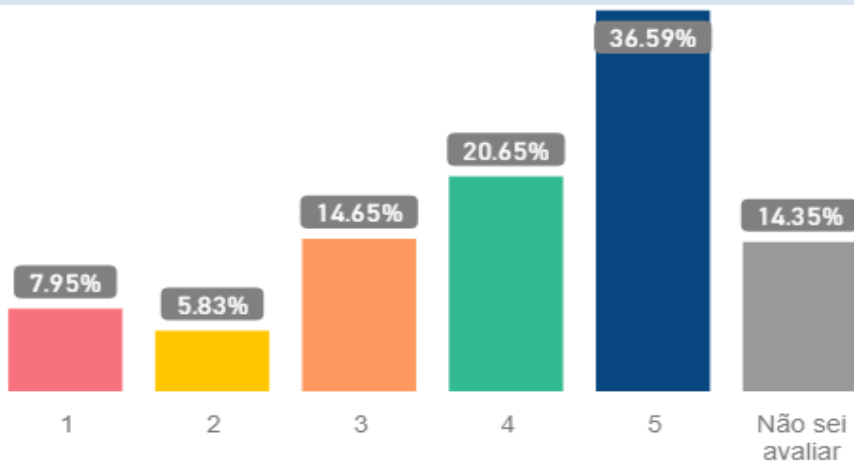
**Tempo de retorno às demandas/necessidades**



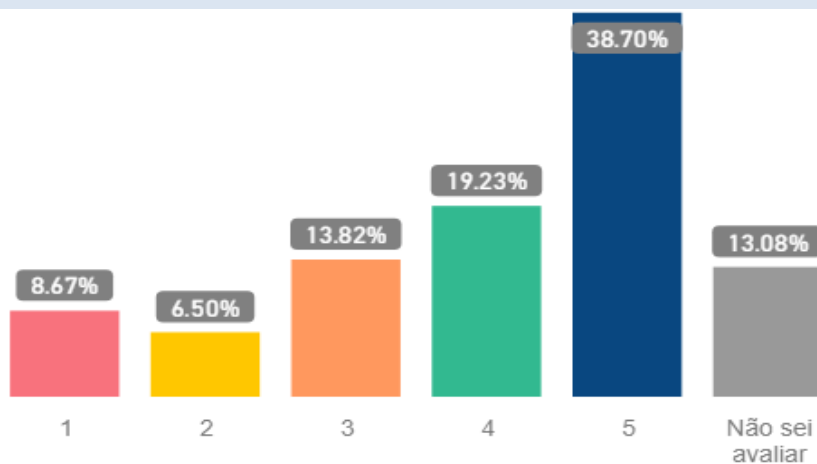
**Participação do(a) Coordenador(a) no dia a dia do curso (Gestão, promoção de atividades e eventos, etc.)**



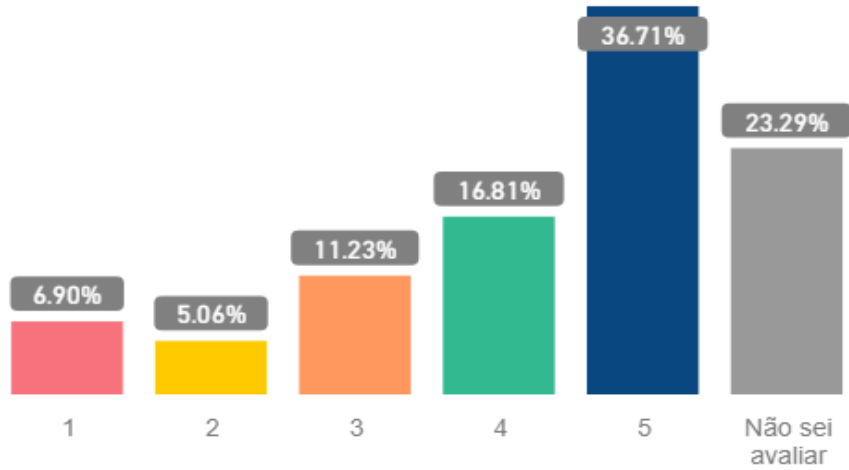
**Disponibilidade do(a) Coordenador(a) (Tempo disponível para atender aos alunos)**



**Organização da oferta das disciplinas**

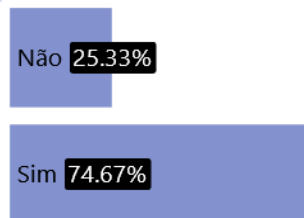


**Orientação para elaboração do plano de estudos quando necessário**

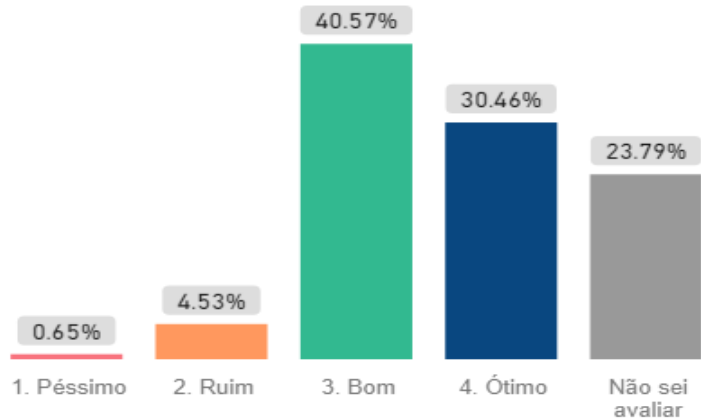


Em relação ao Curso, a CPA queria aferir qual o grau de conhecimento do aluno sobre as principais informações sobre seu curso, como Perfil do Egresso e Estrutura Curricular. Nesse sentido, foi solicitado que ele respondesse às seguintes perguntas:

**Você conhece o **PERFIL PROFISSIONAL** (Perfil do egresso) que seu curso forma?**



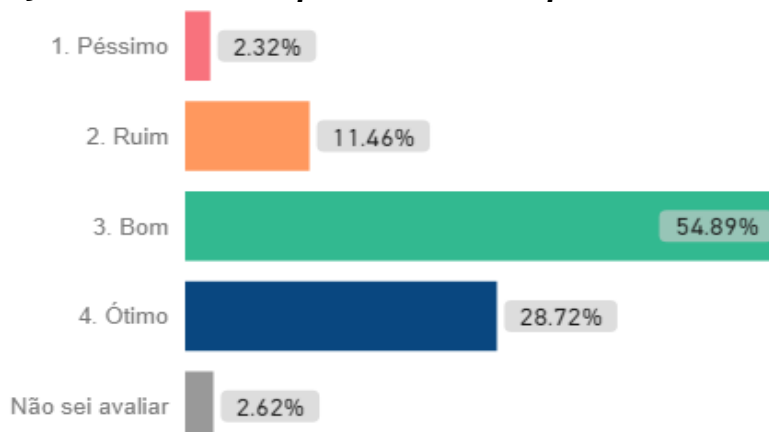
**Se **SIM**, como você avalia o perfil profissional do seu curso em relação as necessidades do mercado?**



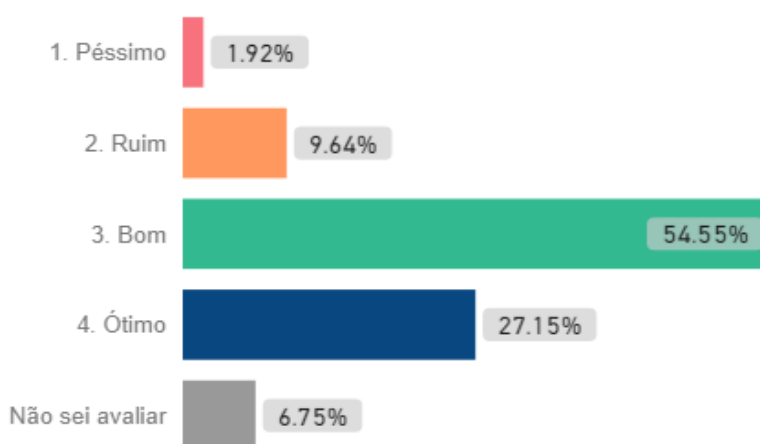


Com base na **ESTRUTURA CURRICULAR** do seu curso, como você avalia:

→ **A articulação entre teoria e prática das disciplinas**

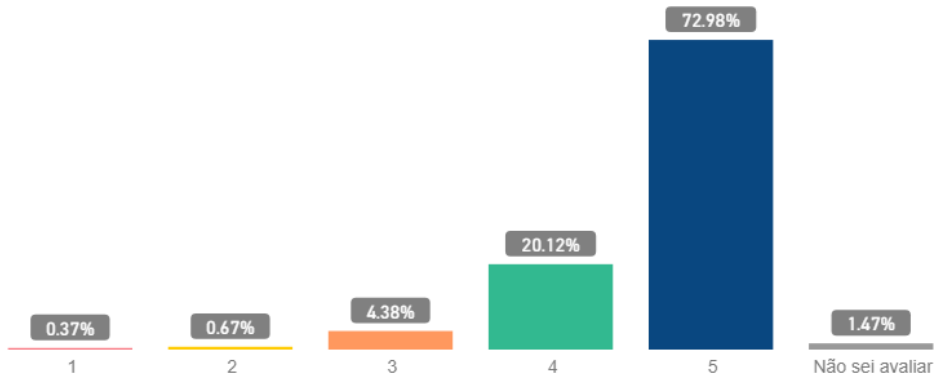


→ **O alinhamento das disciplinas com o mercado de trabalho**

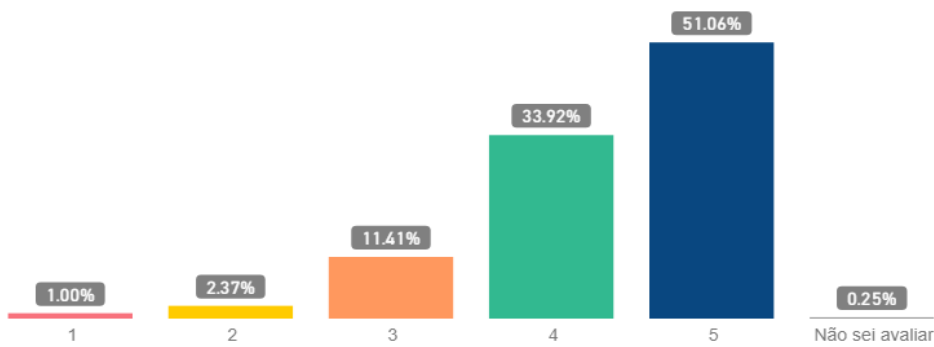


Percebe-se que, em função de cerca de 25% dos alunos não disserem que não conhecem o perfil do egresso do seu curso, as Coordenações de Curso precisam realizar ações que possam socializar com os alunos os Projetos Pedagógicos dos Cursos para que eles possam conhecer seu perfil de formação e todas as competências, habilidades e atitudes que eles desenvolverão do decorrer do Curso. Em relação a **INFRAESTRUTURA FÍSICA**, foram avaliados os seguintes espaços:

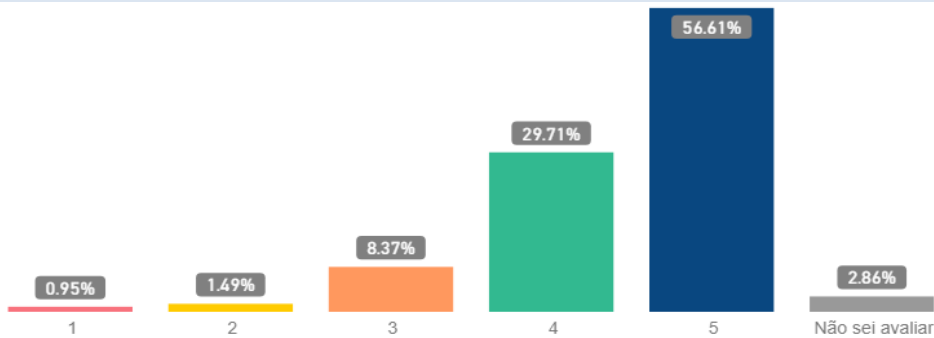
### Biblioteca



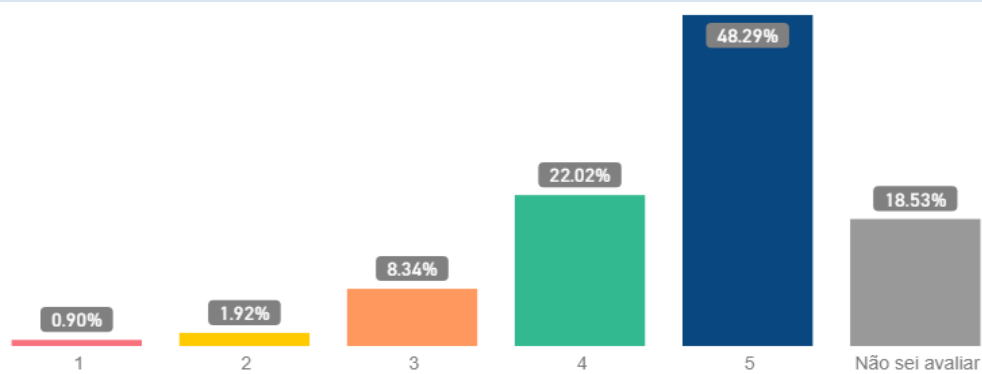
### Salas de aula



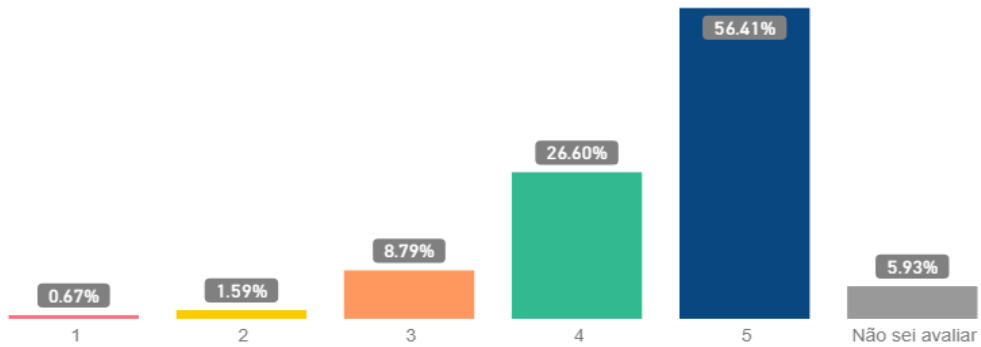
### NAA - Núcleo de Atendimento ao Aluno



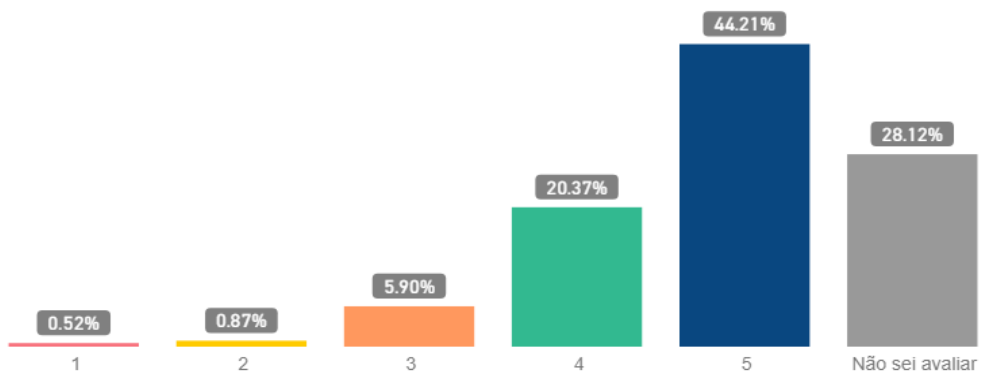
### Núcleo de Estágio e Emprego



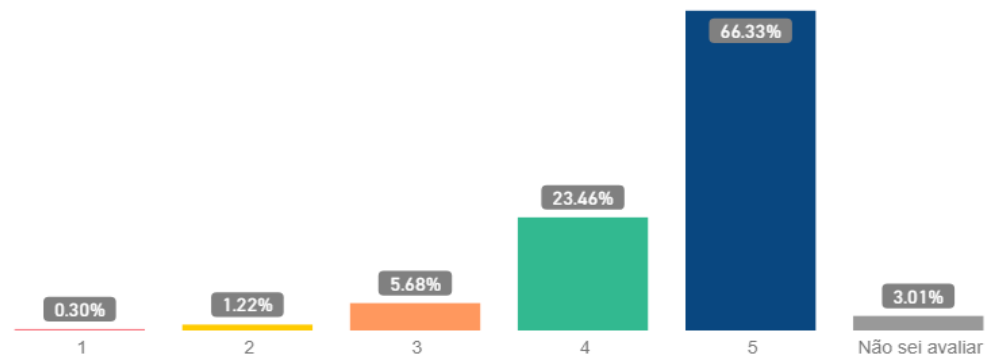
### Sala da Coordenação



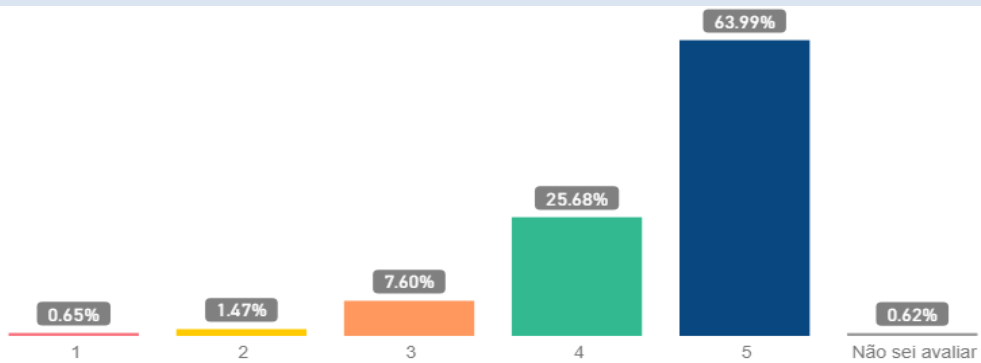
### Sala do Núcleo Pedagógico



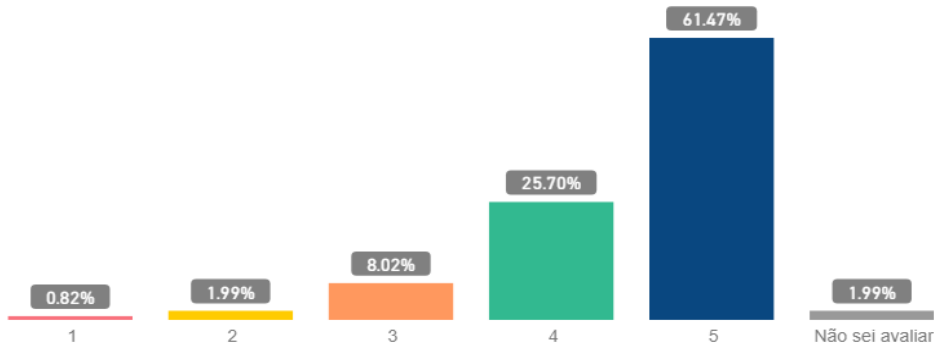
### Auditórios



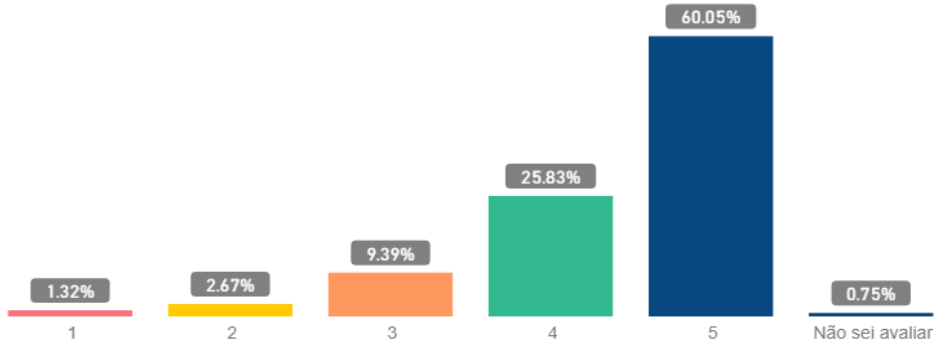
### Instalações Sanitárias



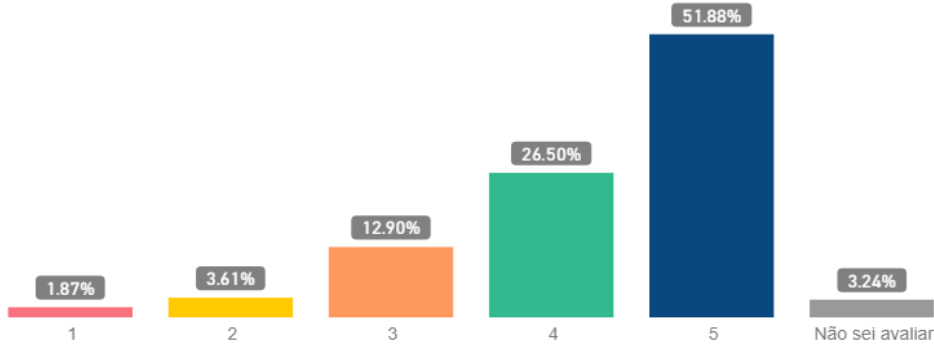
### Espaços de convivência e estudos



### Espaços de alimentação

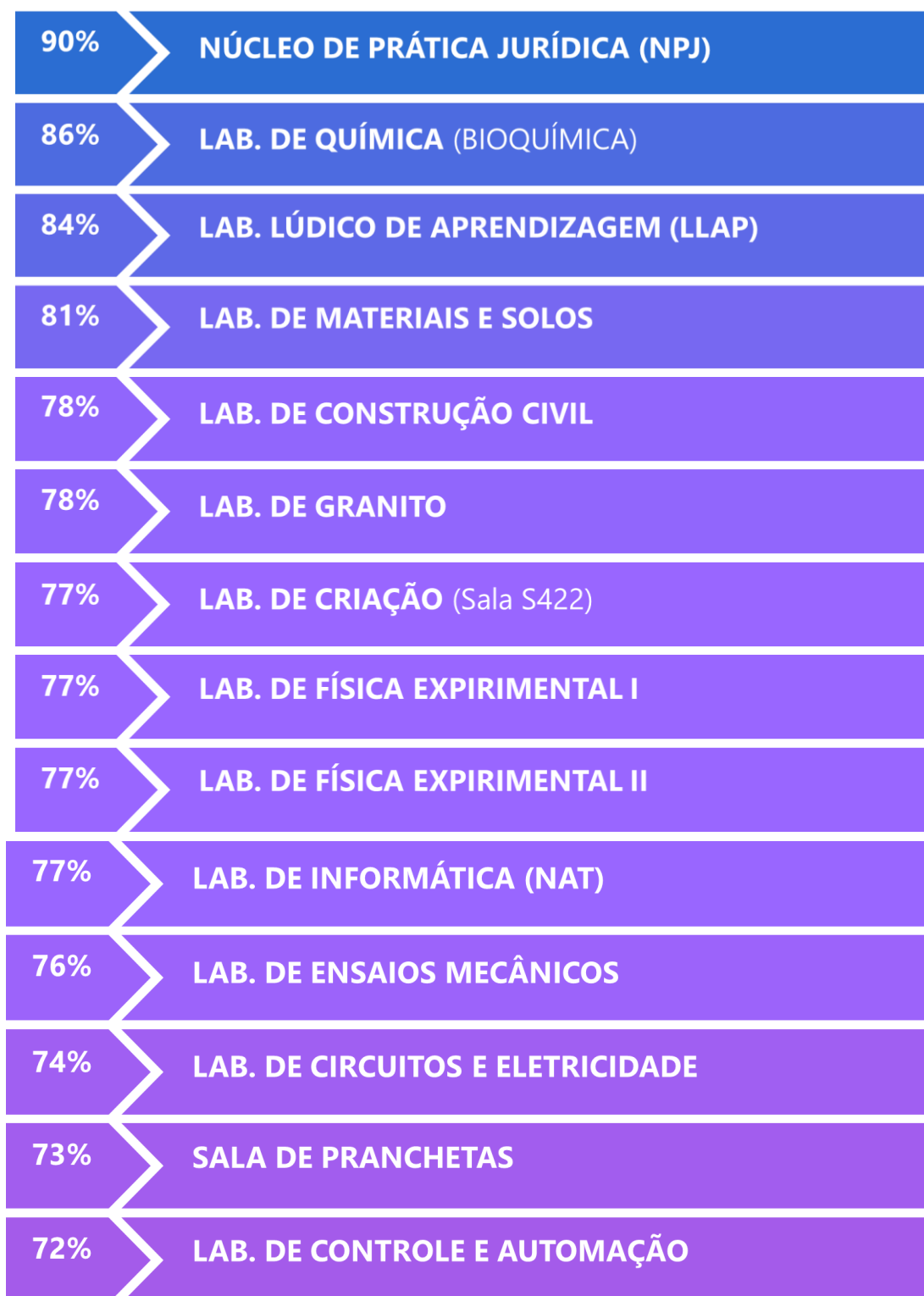


### Copiadora



Em relação aos laboratórios, cada aluno avaliou os seus laboratórios específicos e os resultados foram os seguintes, considerando a soma dos conceitos 4(muito bom) e 5 (ótimo):

91%LAB. DE BIOLOGIA (MICROSCOPIA / GENÉTICA)

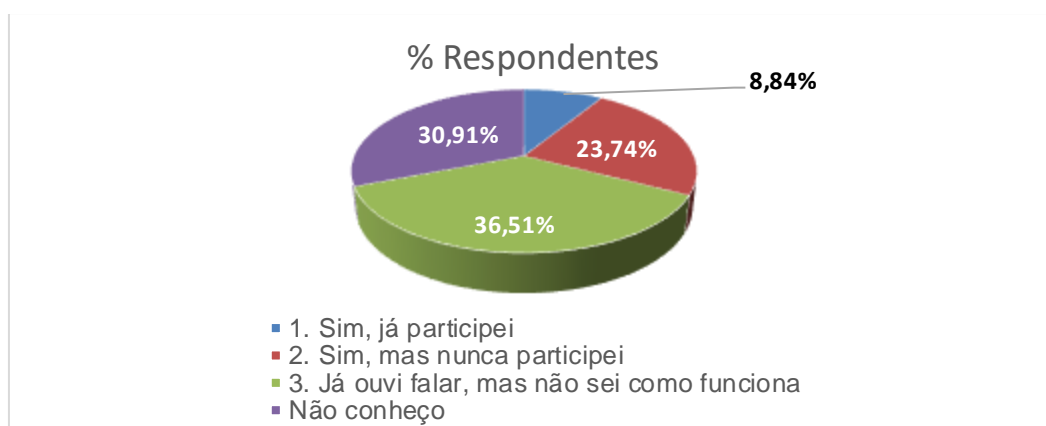




Por fim, a **AVALIAÇÃO GERAL** abordou pontos que a CPA entendeu que não podiam deixar de ser avaliados, mas também não tinha condições de aprofundar o questionamento, como, por exemplo, a Extensão e Iniciação Científica que estavam passando por reformulação de Políticas e Regulamentos. Sendo assim, tentou-se mensurar qual era a percepção e o conhecimento dos alunos em relação a esses assuntos e o resultado foi o seguinte:

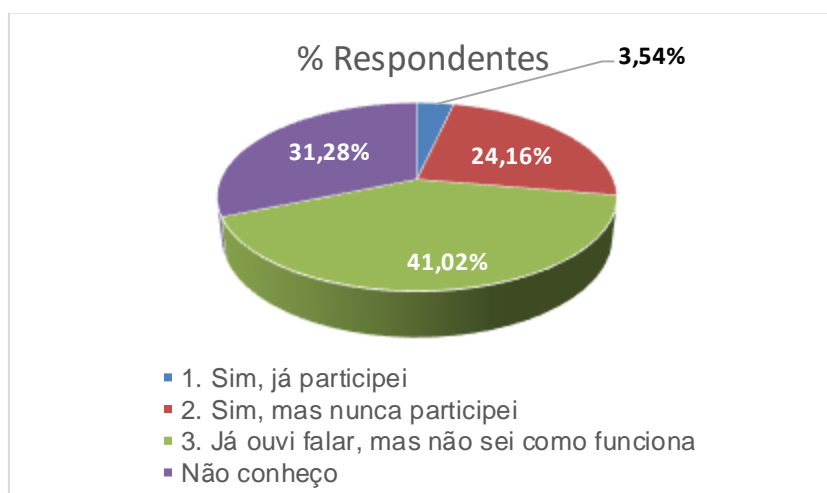
#### Você conhece a **EXTENSÃO** da FAESA?

OPÇÕES DE RESPOSTA	% RESPONDENTES
1. Sim, já participei	8,84%
2. Sim, mas nunca participei	23,74%
3. Já ouvi falar, mas não sei como funciona	36,51%
Não conheço	30,91%



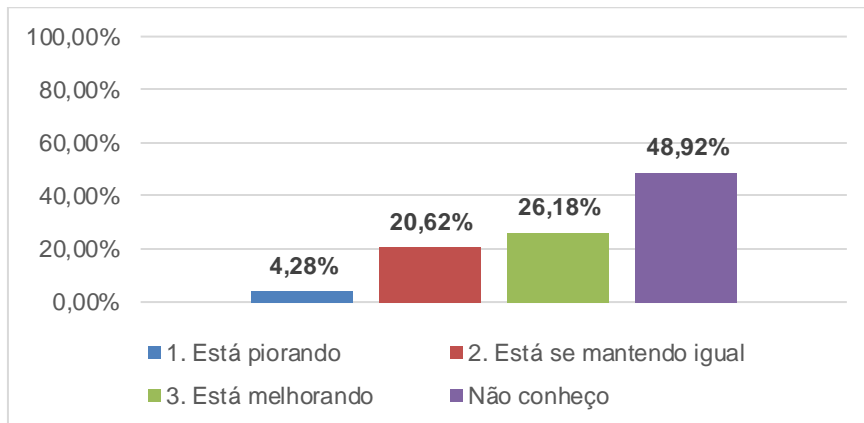
### Você conhece a **INICIAÇÃO CIENTÍFICA** da FAESA?

OPÇÕES DE RESPOSTA	% RESPONDENTES
1. Sim, já participei	3,54%
2. Sim, mas nunca participei	24,16%
3. Já ouvi falar, mas não sei como funciona	41,02%
Não conheço	31,28%



### Na sua percepção, a **JORNADA CIENTÍFICA** da FAESA:

OPÇÕES DE RESPOSTA	% RESPONDENTES
1. Está piorando	4,28%
2. Está se mantendo igual	20,62%
3. Está melhorando	26,18%
Não conheço	48,92%



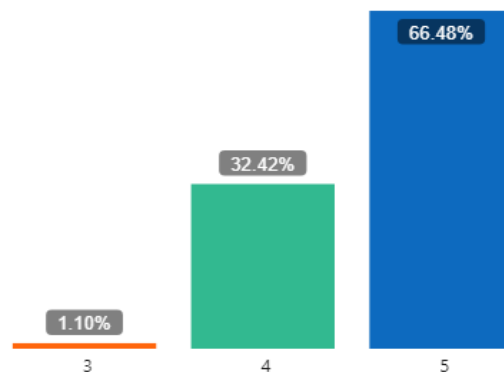
### 4.3.2. PESQUISA COM DOCENTES

A pesquisa aplicada pela autoavaliação institucional do Corpo Docente, contemplou os seguintes temas:

- Autoavaliação
- Indicadores Estratégicos
- Gestor Imediato
- Equipe de Trabalho
- Infraestrutura física e tecnológica
- Avaliação geral da FAESA

O primeiro tema abordado foi a autoavaliação. Nesse sentido foi perguntado aos docentes:

**De maneira geral, como você SE AVALIA?** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Pésimo e 5= Ótimo)

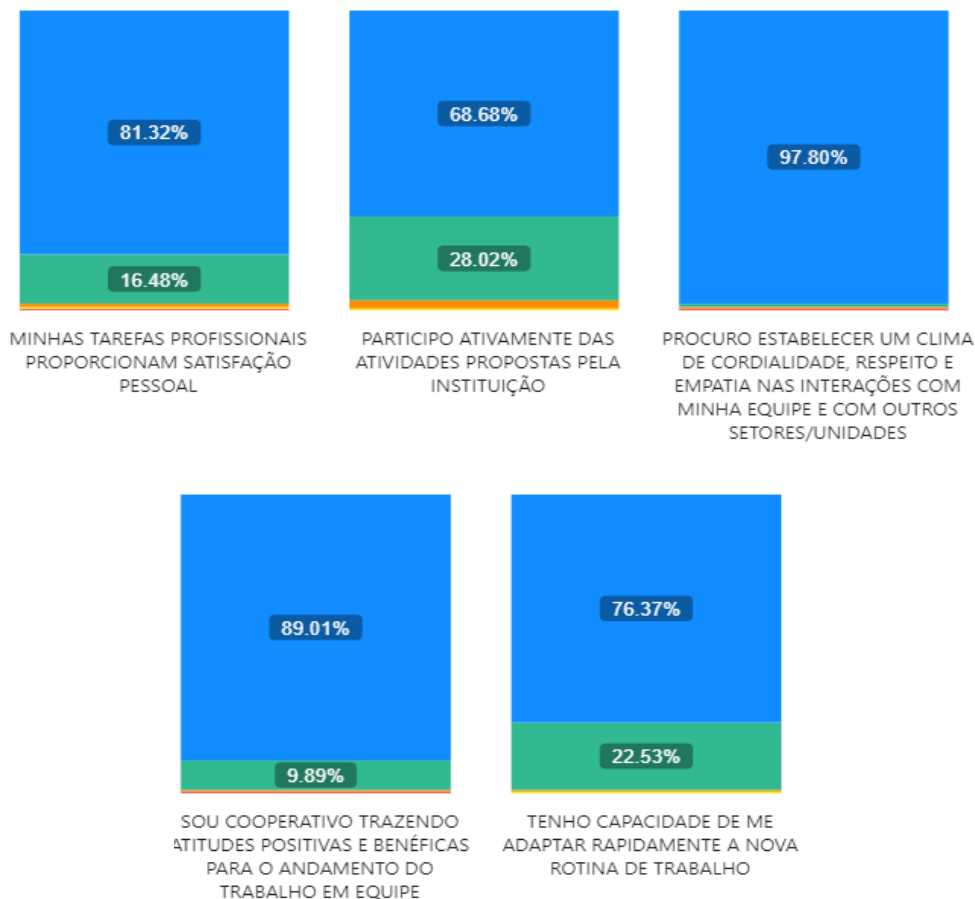




Fazendo uma autoavaliação da sua atuação profissional na FAESA, atribua nota de 1 (DISCORDO totalmente) a 5 (CONCORDO totalmente) às afirmativas abaixo:

- *Participo ativamente das atividades propostas pela Instituição*
- *Procuro estabelecer um clima de cordialidade, respeito e empatia nas interações com a minha equipe e com outros setores/idades*
- *Tenho capacidade de me adaptar rapidamente a nova rotina de trabalho*
- *Minhas tarefas profissionais proporcionam satisfação pessoal*
- *Sou cooperativo trazendo atitudes positivas e benéficas para o andamento do trabalho em equipe*

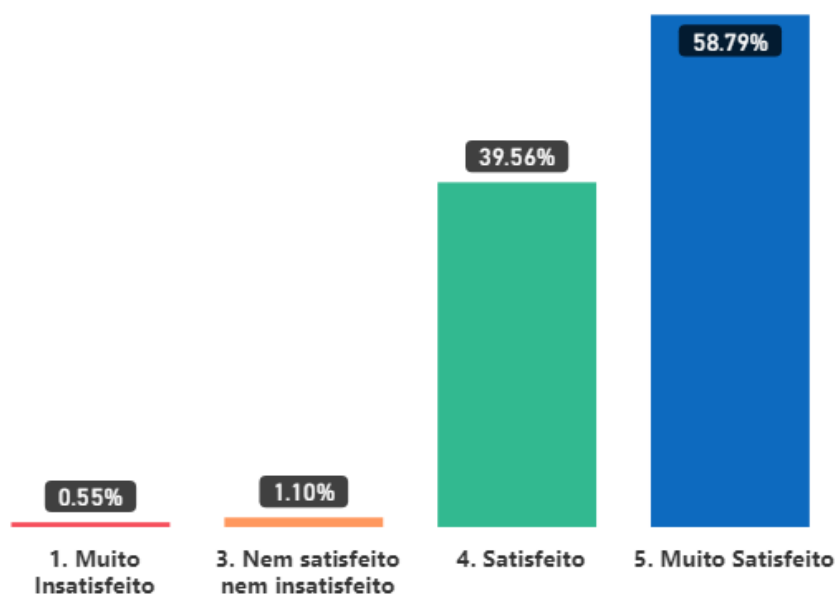
● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5



Assim, como foi realizado com o corpo discente, os docentes também avaliaram os **INDICADORES ESTRATÉGICOS** da FAESA visando retroalimentar o Planejamento.

A meta definida para todos os indicadores de satisfação é de 85%, considerando a soma entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

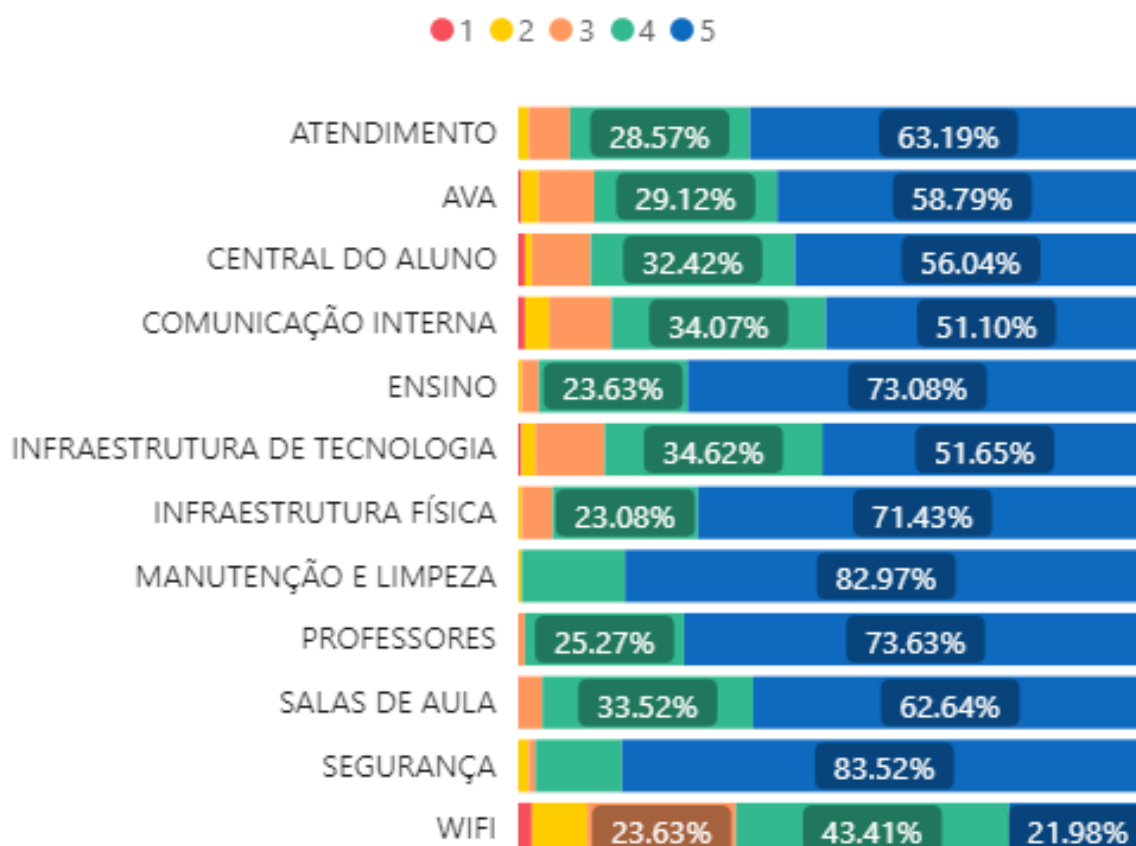
**De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados pela FAESA? (IGS)**



O índice de satisfação do corpo docente com a FAESA ficou em 98,35% levando em consideração a soma do “satisfeito” e “muito satisfeito”. Excelente resultado, mas também um grande desafio que se apresenta para a Instituição, que deverá mais do que nunca buscar continuamente a melhoria dos seus serviços para garantir a manutenção do resultado.

**Avalie sua satisfação com o(s)/a:** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Muito INSATISFEITO e 5= Muito SATISFEITO)

Levando em consideração a soma entre 4 e 5, os itens avaliados apresentaram o seguinte resultado.



Considerando que a meta da avaliação dos indicadores é 85% apenas o Wi-fi não atingiu a meta de satisfação, ficando em 65%. Apesar do resultado não se apresentar tão negativo quanto ao resultado do corpo discente, claramente percebe-se o que Wi-fi também é um problema para esse público que depende dessa ferramenta para o sucesso de suas aulas.

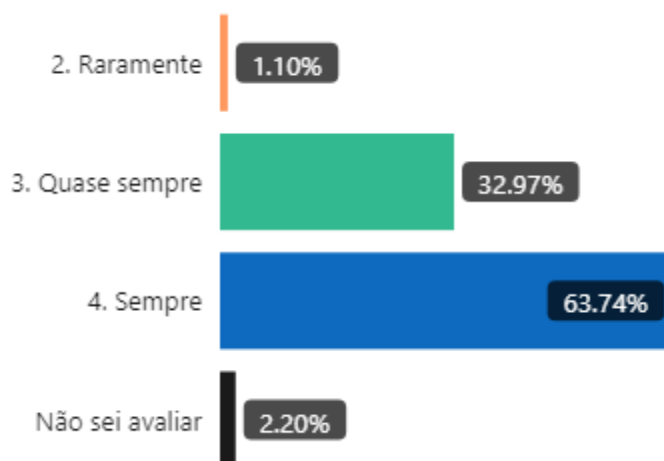
Nesse Sentido, foi realizada uma pesquisa específica para entender a PERCEPÇÃO dos professores quanto a utilização da rede WiFi realizando grupos

focais com grupos personalizados e trabalhar em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI e traçar um PLANO DE AÇÃO para melhoria dos resultados obtidos na Avaliação Institucional e melhor prestação de serviços aos alunos.

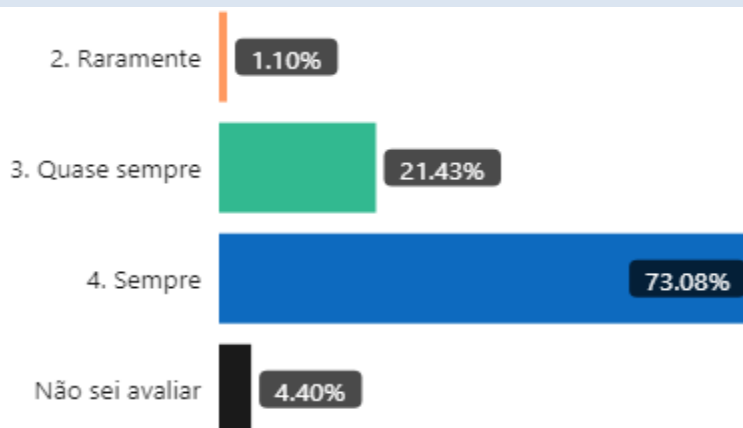
Dessa pesquisa foram sugeridas uma série de ações comportamentais e técnicas a serem realizadas para melhoria do serviço. Essas ações serão apresentadas no item 4.3.

O Próximo bloco de perguntas tem o objetivo de verificar a percepção dos Discentes em relação à **PROPOSTA DE VALOR** da Instituição.

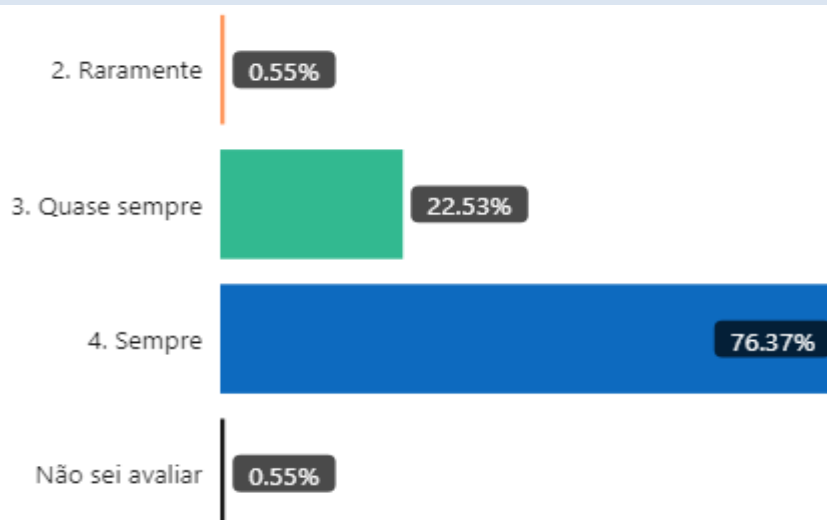
#### A FAESA proporciona uma formação empreendedora?



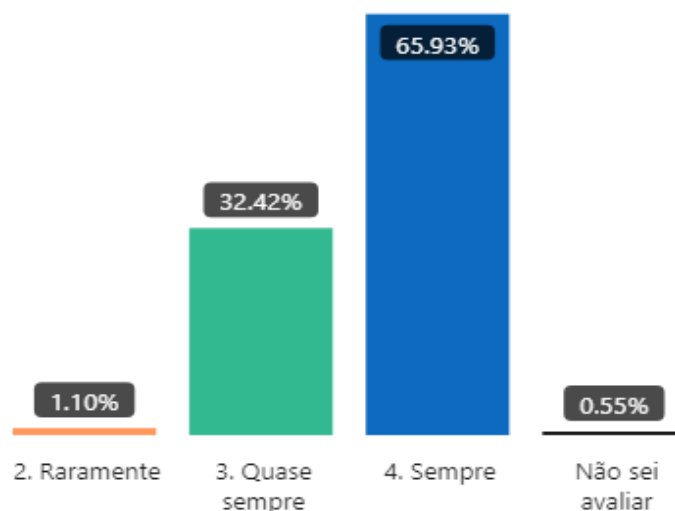
#### A FAESA oferece oportunidade para empregabilidade?



### A formação dos alunos da FAESA está alinhada às necessidades do mercado de trabalho?

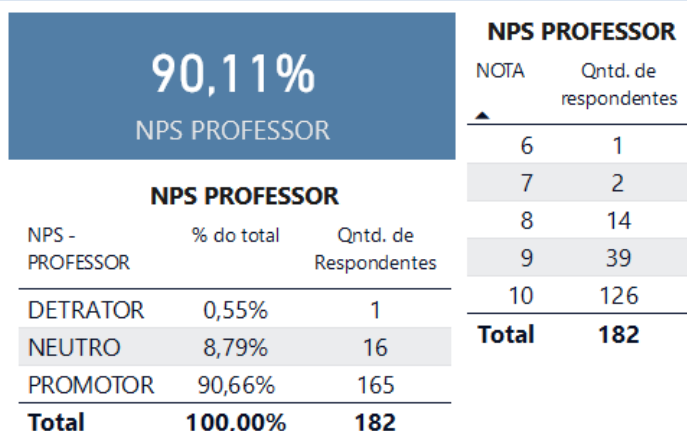


### Como empregado você tem suas demandas acolhidas, analisadas e respondidas pela FAESA?

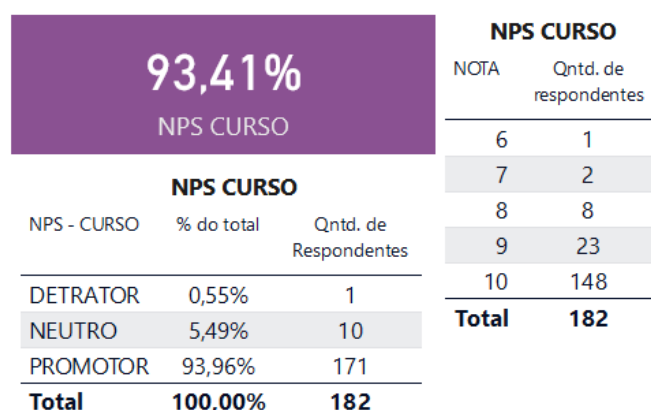


Ainda pensando na satisfação da Comunidade Acadêmica e, nesse caso específico, no docente, foi questionado se eles indicariam a FAESA, o CURSO que em que leciona e os PROFESSORES para um amigo ou conhecido. O objetivo desse bloco de perguntas é medir o NPS (*Net Promoter Score*), no intuito de verificar, além do grau de satisfação, a fidelidade dos professores em relação a IES. Diante do exposto, os professores responderam as seguintes questões:

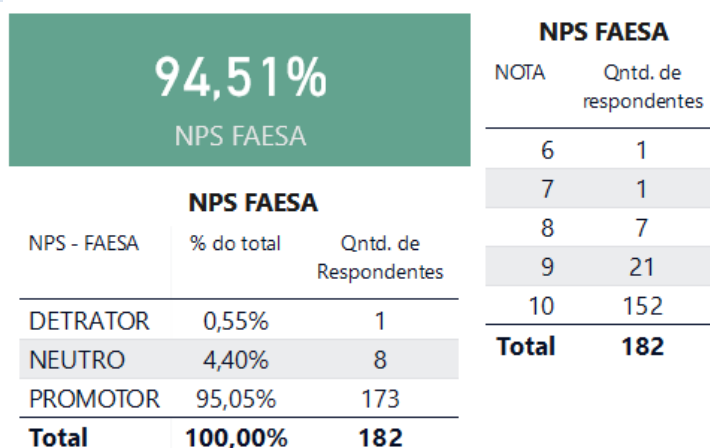
Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os **PROFESSORES** da FAESA para um amigo ou conhecido? (NPS DOCENTE)



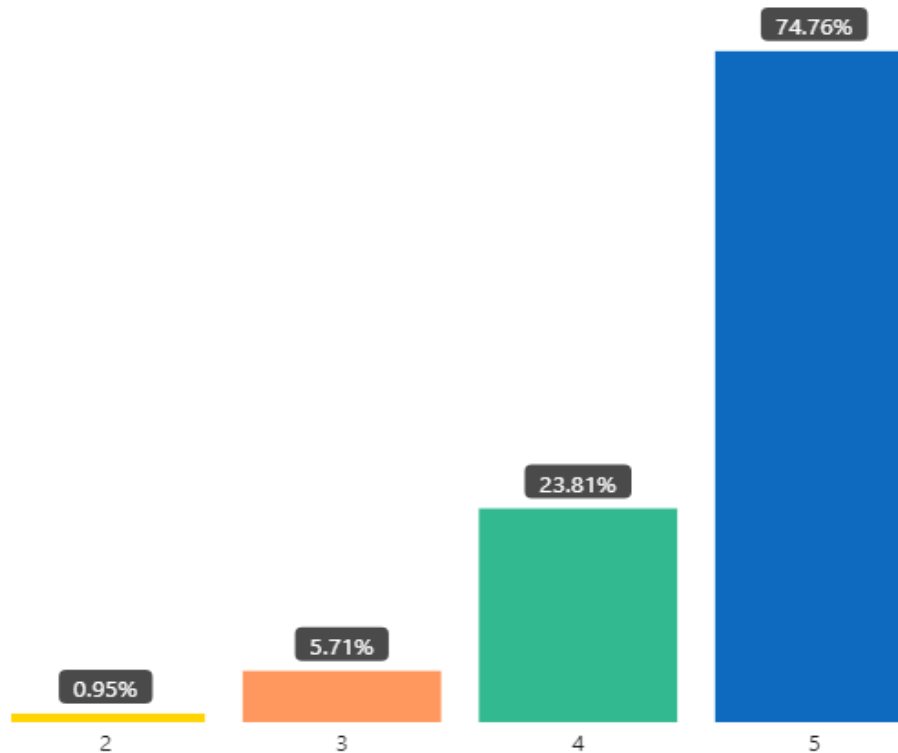
Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os **CURSOS** da FAESA para um amigo ou conhecido? (NPS CURSO)



Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria a **FAESA** para um amigo ou conhecido? (NPS FAESA)

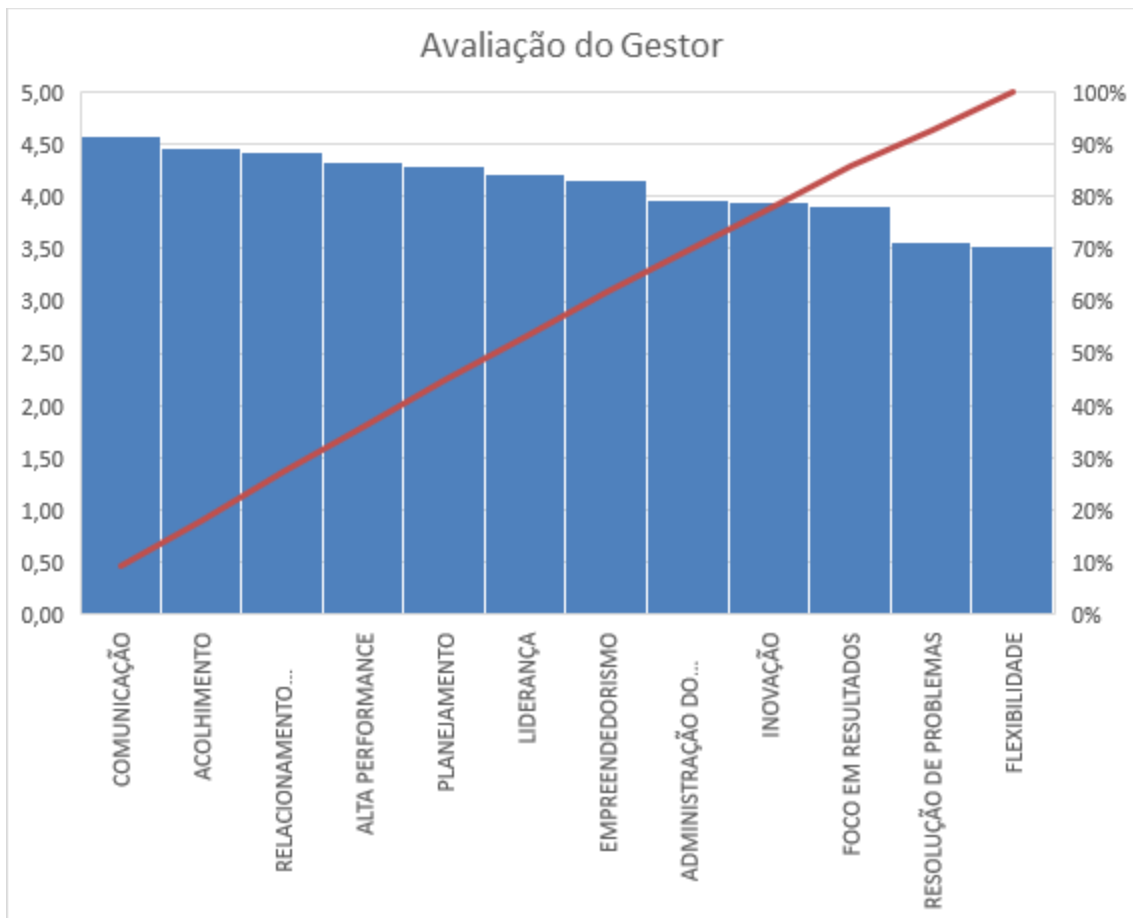


Em relação a atuação dos **GESTORES IMEDIATOS**, no caso dos docentes, os Coordenadores de Curso, de uma maneira geral eles tiveram uma avaliação excelente, com média de 98,57% de 4 e 5, considerando 1= Pésimo e 5= Ótimo.



De maneira geral, como você avalia o seu gestor em relação aos seguintes aspectos? (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Pésimo e 5= Ótimo)

- *Liderança*
- *Planejamento*
- *Foco em resultados*
- *Administração do tempo*
- *Alta performance*
- *Comunicação*
- *Relacionamento interpessoal*
- *Resolução de problemas*
- *Flexibilidade*
- *Inovação*
- *Acolhimento*
- *Empreendedorismo*



Percebe-se, no gráfico, que os docentes apresentam excelente grau de satisfação com a atuação dos Coordenadores de Curso nos diferentes aspectos avaliados. Evidentemente, que isso não quer dizer que não existam ações de melhorias necessárias. As críticas deixadas nos comentários dão indicativos de formação e treinamento para os gestores.

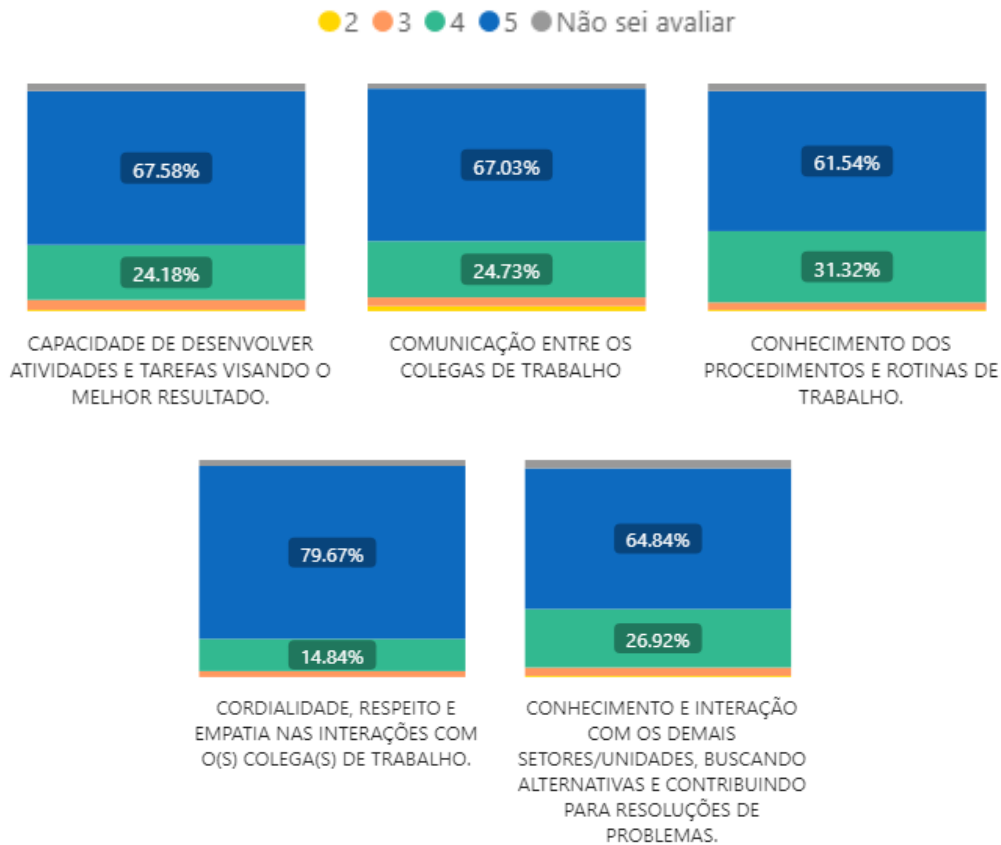
Também foi solicitado ao professor que ele avaliasse sua equipe de trabalho em relação aos seguintes aspectos:

**Considerando a escala que varia de 1 (Péssimo) a 5 (Ótimo), de modo geral, como você avalia seu(s) **COLEGA(S) DE TRABALHO** nos seguintes aspectos:**

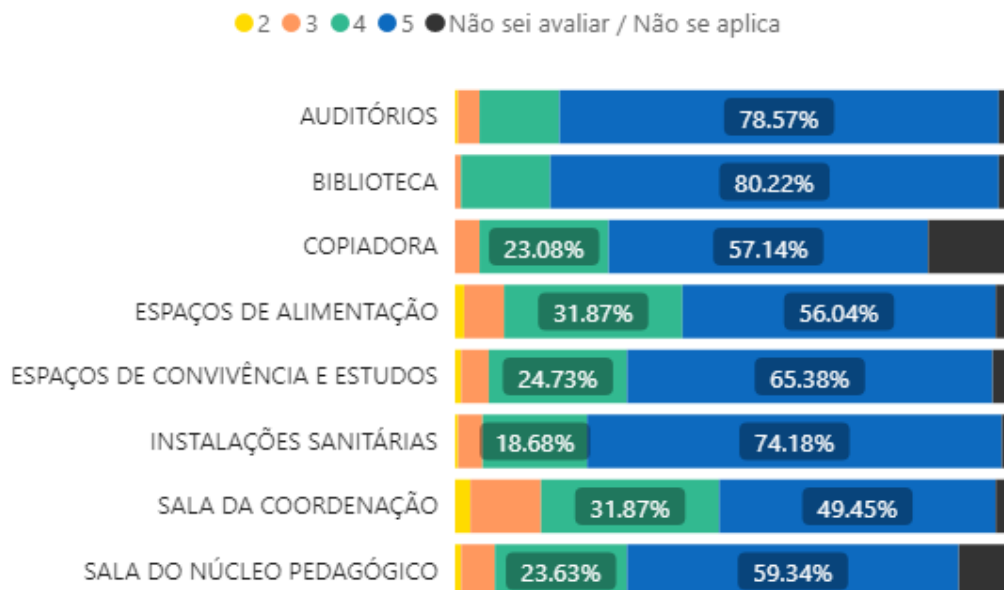
- ***Conhecimento dos procedimentos e rotinas de trabalho***
- ***Capacidade de desenvolver atividades e tarefas visando o melhor resultado***
- ***Cordialidade, respeito e empatia nas interações com o(s) colega(s) de trabalho***



- **Conhecimento e interação com os demais setores/unidades, buscando alternativas e contribuindo para resoluções de problemas**
- **Comunicação entre os colegas de trabalho**



Em relação a **INFRAESTRUTURA FÍSICA** foram avaliados os seguintes ambientes:

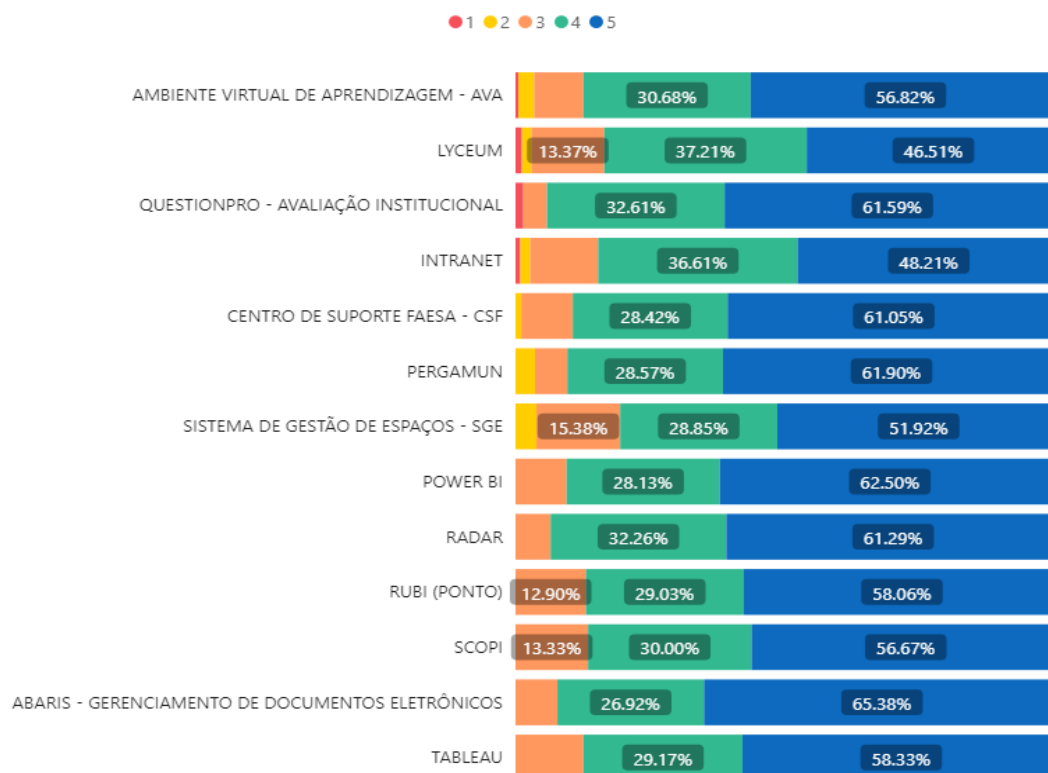


A infraestrutura física apresentou o seguinte grau de satisfação considerando a somatória da nota 4 e 5:

INFRAESTRUTURA FÍSICA	IGS Infraestrutura Física(4+5)
AUDITÓRIOS	93%
BIBLIOTECA	96%
COPIADORA	80%
ESPAÇOS DE ALIMENTAÇÃO	88%
ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E ESTUDOS	90%
INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	93%
SALA DA COORDENAÇÃO	81%
SALA DO NÚCLEO PEDAGÓGICO	83%

Vários sistemas são utilizados como ferramenta pelo corpo docente para auxiliá-los no planejamento, avaliação e execução de suas atividades. Sendo assim, solicitamos que docentes avaliassem esses recursos.

**Considerando a escala que varia de 1 (Péssimo) a 5 (Ótimo), de modo geral, como você avalia o(s) SISTEMAS que utiliza:**

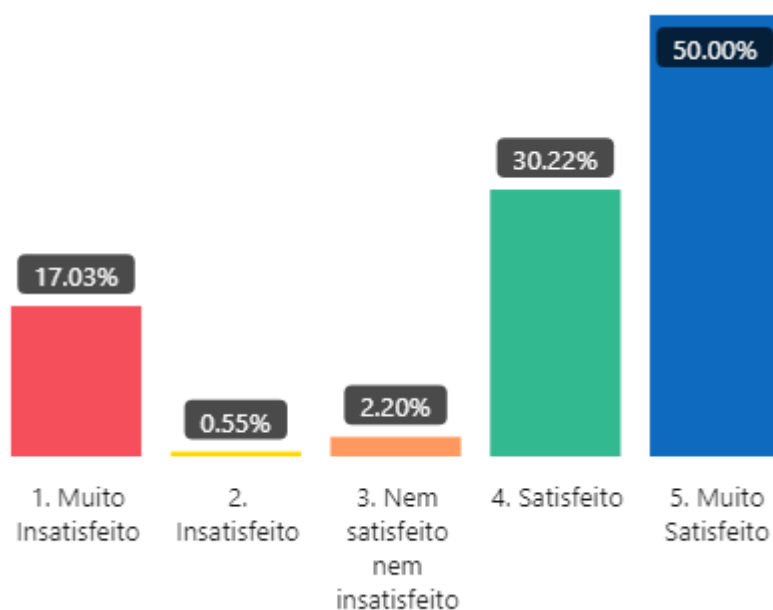


Esses sistemas, apresentaram o seguinte grau de satisfação considerando a somatória da nota 4 e 5:

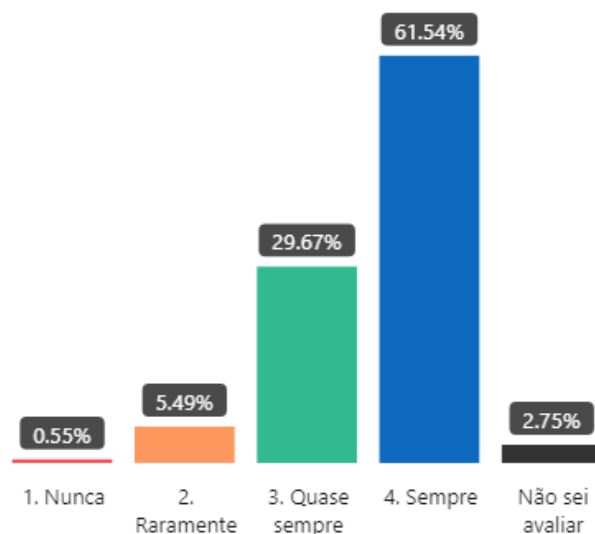
SISTEMAS	IGS Sistemas (4+5)
ABARIS - GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS	92%
AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - AVA	88%
CENTRO DE SUPORTE FAESA - CSF	89%
INTRANET	85%
LYCEUM	84%
PERGAMUN	90%
POWER BI	91%
QUESTIONPRO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	94%
RADAR	94%
RUBI (PONTO)	87%
SCOPI	87%
SISTEMA DE GESTÃO DE ESPAÇOS - SGE	81%
TABLEAU	88%

Por fim, a **AVALIAÇÃO GERAL** avaliamos a satisfação do docente em trabalhar na FAESA, perguntando, ainda, a Instituição oferece oportunidade de capacitação, crescimento e desenvolvimento profissional. Esses quesitos apresentaram os seguintes resultados:

#### De maneira geral, você está satisfeito em trabalhar na FAESA?



**A FAESA oferece oportunidades de capacitação, crescimento e desenvolvimento profissional?**



**Gostaria de receber **TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO** da FAESA?**

Não	71	15.99%
Sim	373	84.01%
<b>Total</b>	<b>444</b>	<b>100.00%</b>

**Descreva aqui quais **TREINAMENTOS/CAPACITAÇÕES** gostaria de receber:**



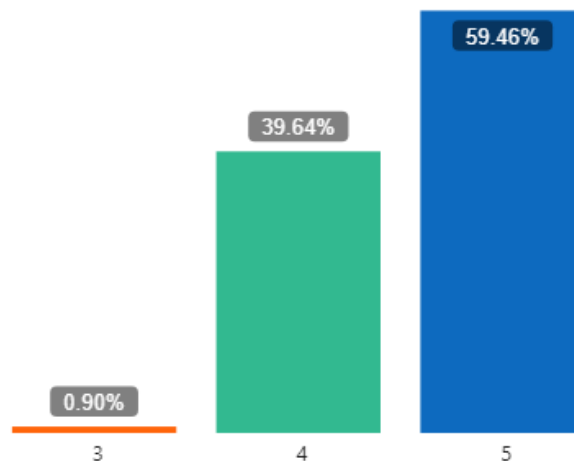
### 4.3.3. PESQUISA COM O CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

A pesquisa realizada junto ao corpo administrativo da FAESA abordou os seguintes temas:

- Autoavaliação
- Indicadores Estratégicos
- Gestor Imediato
- Equipe de Trabalho
- Infraestrutura física e tecnológica
- Avaliação geral da FAESA

O primeiro ponto avaliado foi a autoavaliação. Nesse sentido foi perguntado aos administrativos:

**De maneira geral, como você SE AVALIA?** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Péssimo e 5= Ótimo)



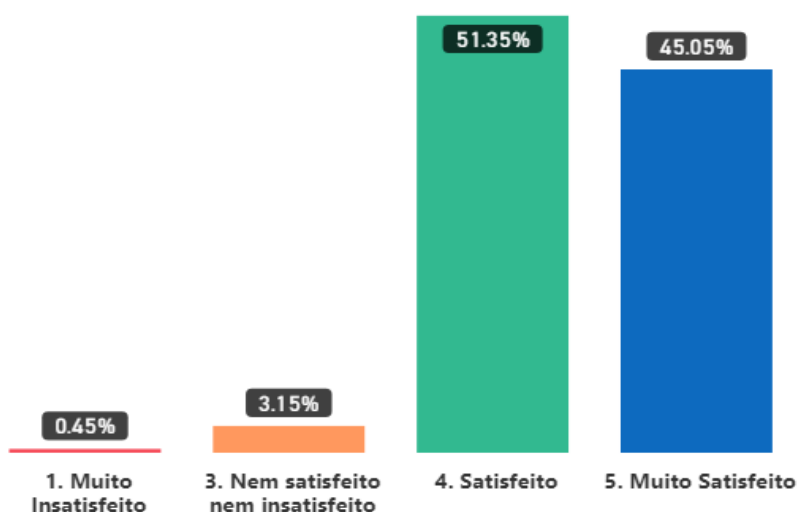
Fazendo uma autoavaliação da sua atuação profissional na FAESA, atribua nota de 1 (DISCORDO totalmente) a 5 (CONCORDO totalmente) às afirmativas abaixo:

AUTOAVALIAÇÃO	Indicador de autoavaliação (4+5)
TENHO CAPACIDADE DE ME ADAPTAR RAPIDAMENTE A NOVA ROTINA DE TRABALHO	98%
SOU COOPERATIVO TRAZENDO ATITUDES POSITIVAS E BENÉFICAS PARA O ANDAMENTO DO TRABALHO EM EQUIPE	99%
PROCURO ESTABELECEER UM CLIMA DE CORDIALIDADE, RESPEITO E EMPATIA NAS INTERAÇÕES COM MINHA EQUIPE E COM OUTROS SETORES/UNIDADES	99%
PARTICIPO ATIVAMENTE DAS ATIVIDADES PROPOSTAS PELA INSTITUIÇÃO	95%
MINHAS TAREFAS PROFISSIONAIS PROPORCIONAM SATISFAÇÃO PESSOAL	93%

Toda a Comunidade Acadêmica participou da mensuração dos **INDICADORES ESTRATÉGICOS** da FAESA visando retroalimentar o Planejamento. Dessa forma, a participação do corpo administrativo foi fundamental para se entender melhor os processos institucionais.

A meta definida para todos os indicadores de satisfação é de 85%, considerando a soma entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados pela FAESA? (IGS)



O índice de satisfação do corpo administrativo com os serviços prestados pela FAESA ficou em 96,04%, levando em consideração a soma do “satisfeito” e “muito satisfeito”. Excelente resultado, e assim como aconteceu com o corpo docente, representa um grande desafio para a Instituição, que deverá buscar continuamente a melhoria dos seus serviços para garantir a manutenção do resultado.

**Avalie sua satisfação com o(s)/a:** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Muito INSATISFEITO e 5= Muito SATISFEITO)

Levando em consideração a soma entre 4 e 5, os itens avaliados apresentaram o seguinte resultado.

INDICADOR	IGS (4+5)
ATENDIMENTO	89%
AVA	89%
CENTRAL DO ALUNO	84%
COMUNICAÇÃO INTERNA	75%
ENSINO	99%
INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA	87%
INFRAESTRUTURA FÍSICA	92%
MANUTENÇÃO E LIMPEZA	97%
PROFESSORES	99%
SALAS DE AULA	95%
SEGURANÇA	95%
WIFI	69%

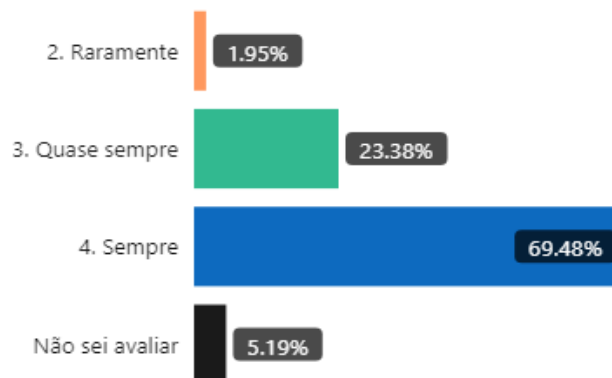
O Wi-fi foi o pior indicador de satisfação avaliado em todos os segmentos. Considerando que a meta da avaliação dos indicadores é 85% o Wi-fi e a Comunicação Interna não atingiram a meta de satisfação, ficando em 69% e 75%, respectivamente.

Apesar do resultado não se apresentar tão negativo quanto ao resultado do corpo docente, claramente percebe-se o que Wi-fi também é um problema para esse público que depende dessa ferramenta para o desempenho de suas funções.

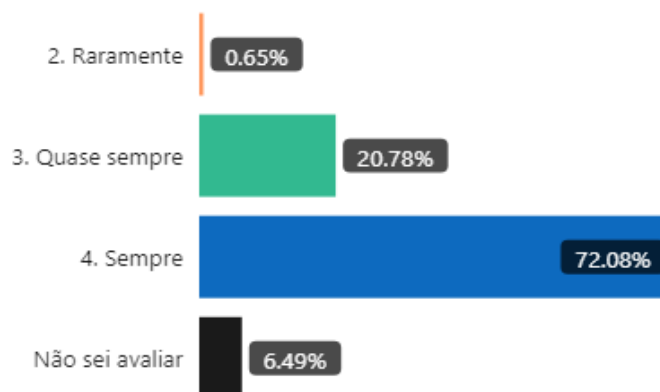
Nesse Sentido, foi realizada uma pesquisa específica para entender a PERCEPÇÃO desse público quanto a utilização da rede WiFi realizando grupos focais com grupos personalizados e trabalhar em conjunto com o Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI e traçar um PLANO DE AÇÃO para melhoria dos resultados obtidos na Avaliação Institucional e melhor prestação de serviços aos alunos. Dessa pesquisa foram sugeridas uma série de ações comportamentais e técnicas a serem realizadas para melhoria do serviço. Essas ações serão apresentadas no item 4.3.

O Próximo bloco de perguntas tem o objetivo de verificar a percepção dos Discentes em relação à **PROPOSTA DE VALOR** da Instituição.

#### A FAESA proporciona uma formação empreendedora?

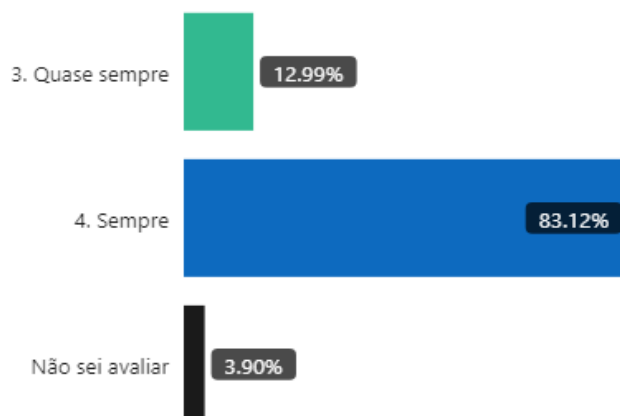


#### A FAESA oferece oportunidade para empregabilidade?

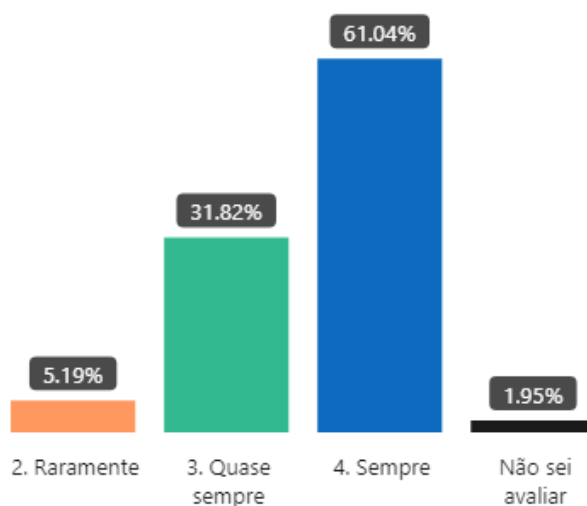




**A formação dos alunos da FAESA está alinhada às necessidades do mercado de trabalho?**



**Como empregado você tem suas demandas acolhidas, analisadas e respondidas pela FAESA?**

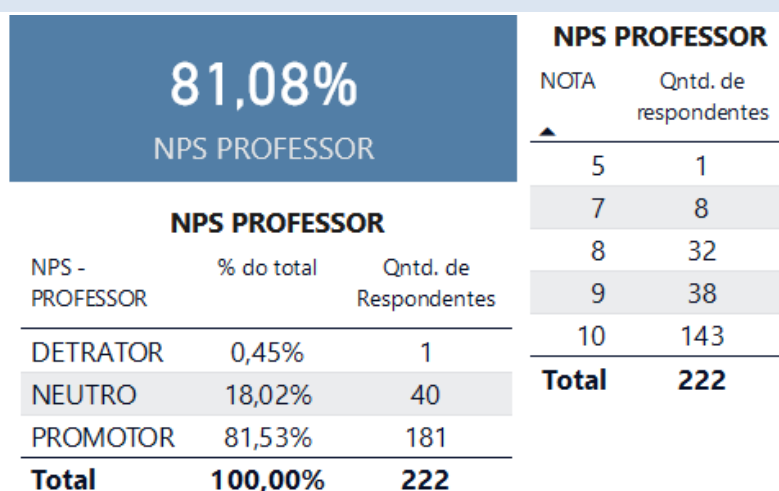


Ainda pensando na satisfação da Comunidade Acadêmica e, nesse caso específico, no Administrativo, foi questionado se eles indicariam a FAESA, o CURSO que em que leciona e os PROFESSORES para um amigo ou conhecido. O objetivo desse bloco de perguntas é medir o NPS (*Net Promoter Score*), no intuito

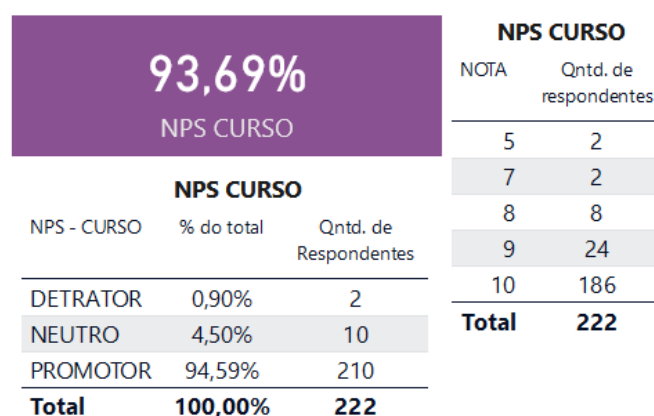
de verificar, além do grau de satisfação, a fidelidade dos alunos em relação aos itens questionados.

Diante do exposto, o corpo administrativo apresentou os seguintes índices de promoção:

**Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os **PROFESSORES** da FAESA para um amigo ou conhecido? (NPS DOCENTE)**



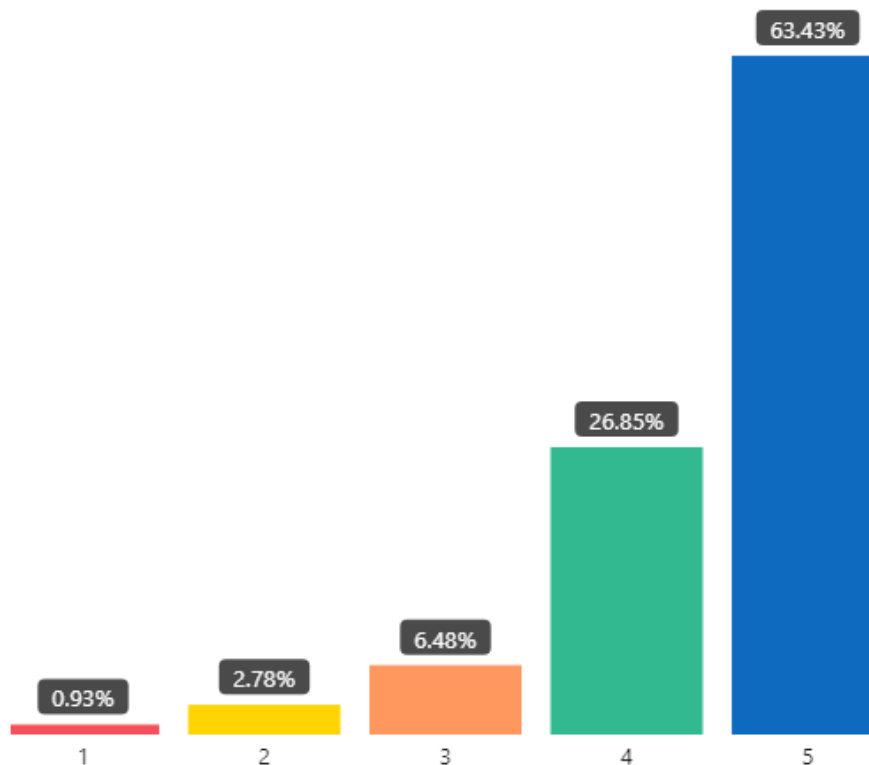
**Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os **CURSOS** da FAESA para um amigo ou conhecido? (NPS CURSO)**



Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria a **FAESA** para um amigo ou conhecido? (NPS FAESA)

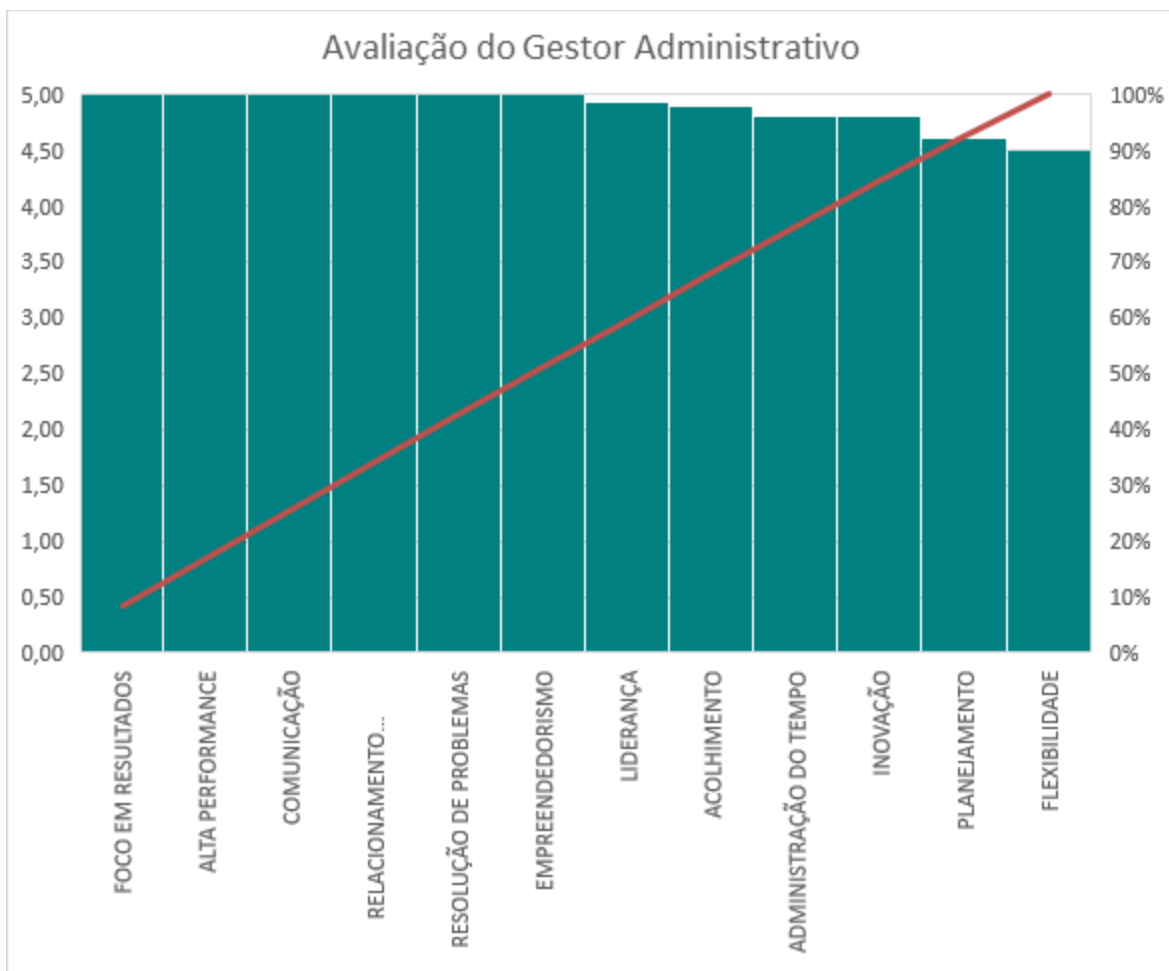
NPS FAESA			NPS FAESA	
NPS - FAESA	% do total	Qntd. de Respondentes	NOTA	Qntd. de respondentes
DETRATOR	1,80%	4	4	1
NEUTRO	5,41%	12	5	2
PROMOTOR	92,79%	206	6	1
			7	1
			8	11
			9	14
			10	192
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>222</b>	<b>Total</b>	<b>222</b>

Em relação a atuação dos **GESTORES IMEDIATOS**, levando em consideração os cargos de diretores, gerentes e supervisores, de uma maneira geral eles tiveram uma avaliação excelente, com média de 90,28% de 4 e 5, considerando 1=Péssimo e 5= Ótimo.



De maneira geral, como você avalia o seu gestor em relação aos seguintes aspectos? (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Pésimo e 5= Ótimo)

- *Liderança*
- *Planejamento*
- *Foco em resultados*
- *Administração do tempo*
- *Alta performance*
- *Comunicação*
- *Relacionamento interpessoal*
- *Resolução de problemas*
- *Flexibilidade*
- *Inovação*
- *Acolhimento*
- *Empreendedorismo*



Percebe-se, no gráfico, que os docentes apresentam excelente grau de satisfação com a atuação dos Gestores Administrativos nos diferentes aspectos avaliados. Assim como ocorreu com os Gestores Acadêmicos, isso não quer dizer que não existam ações de melhorias necessárias. As críticas deixadas nos comentários dão indicativos de formação e treinamento para os gestores.

Também foi solicitado ao pessoal administrativo que fosse avaliado a sua equipe de trabalho em relação aos seguintes aspectos:

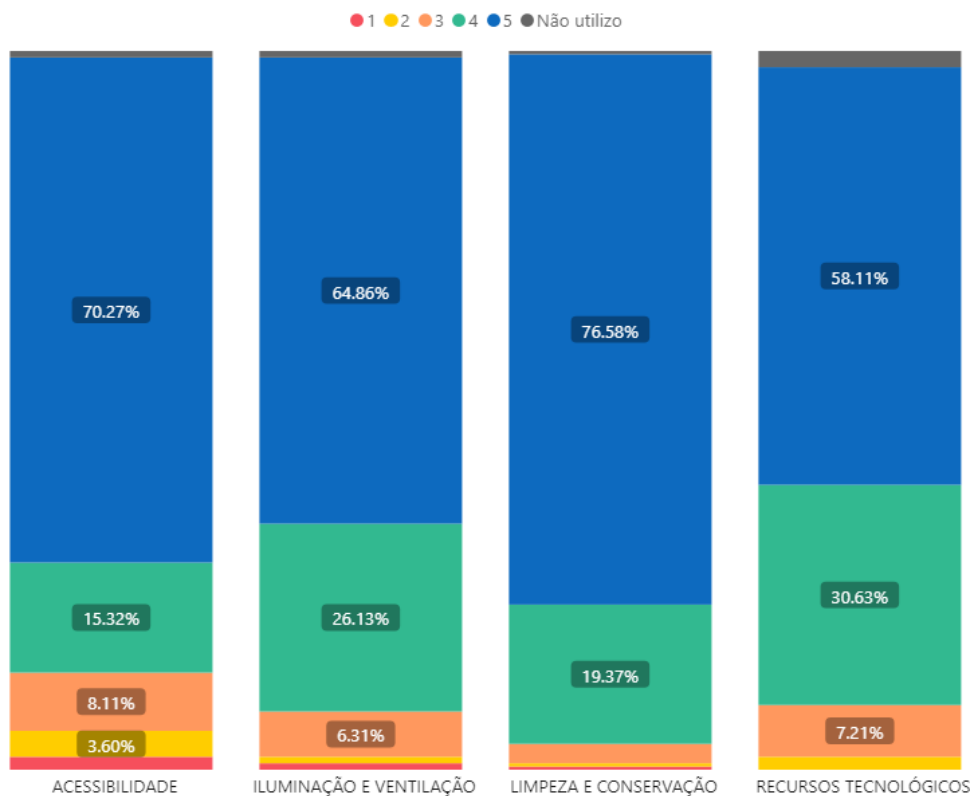
**Considerando a escala que varia de 1 (Péssimo) a 5 (Ótimo), de modo geral, como você avalia seu(s) COLEGA(S) DE TRABALHO nos seguintes aspectos:**

AVALIAÇÃO DA EQUIPE	IGS Equipe (4+5)
CAPACIDADE DE DESENVOLVER ATIVIDADES E TAREFAS VISANDO O MELHOR RESULTADO.	87%
COMUNICAÇÃO ENTRE OS COLEGAS DE TRABALHO	86%
CONHECIMENTO DOS PROCEDIMENTOS E ROTINAS DE TRABALHO.	91%
CORDIALIDADE, RESPEITO E EMPATIA NAS INTERAÇÕES COM O(S) COLEGA(S) DE TRABALHO.	89%
CONHECIMENTO E INTERAÇÃO COM OS DEMAIS SETORES/UNIDADES, BUSCANDO ALTERNATIVAS E CONTRIBUINDO PARA RESOLUÇÕES DE PROBLEMAS.	83%

Sob a ótica do Corpo Administrativo a **INFRAESTRUTURA FÍSICA** apresentou o seguinte grau de satisfação considerando a somatória da nota 4 e 5:

INFRAESTRUTURA FÍSICA	IGS Infraestrutura Física(4+5)
AUDITÓRIOS	91%
BIBLIOTECA	97%
COPIADORA	84%
ESPAÇOS DE ALIMENTAÇÃO	85%
ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA E ESTUDOS	94%
INSTALAÇÕES SANITÁRIAS	95%
SALA DA COORDENAÇÃO	86%
SALA DO NÚCLEO PEDAGÓGICO	88%

Visando a melhoria das condições de trabalho do Corpo Administrativo, a CPA avaliou os ambientes de trabalho sob os seguintes aspectos:



AMBIENTE DE TRABALHO	IGS Ambiente de Trabalho (4+5)
ACESSIBILIDADE	86%
ILUMINAÇÃO E VENTILAÇÃO	91%
LIMPEZA E CONSERVAÇÃO	96%
RECURSOS TECNOLÓGICOS	89%

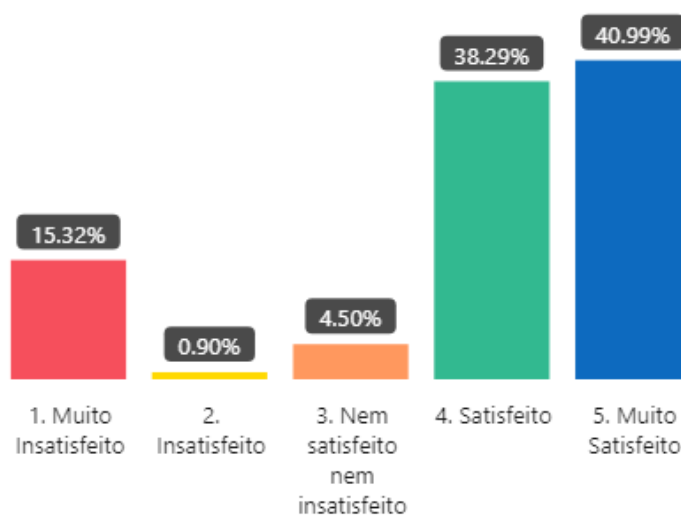
Vários sistemas são utilizados como ferramenta para o desempenho das atividades administrativas e acadêmicas. Sendo assim, solicitamos que o pessoal administrativo avaliasse esses recursos, apresentaram o seguinte grau de satisfação considerando a somatória da nota 4 e 5:

**Considerando a escala que varia de 1 (Péssimo) a 5 (Ótimo), de modo geral, como você avalia o(s) SISTEMAS que utiliza:**

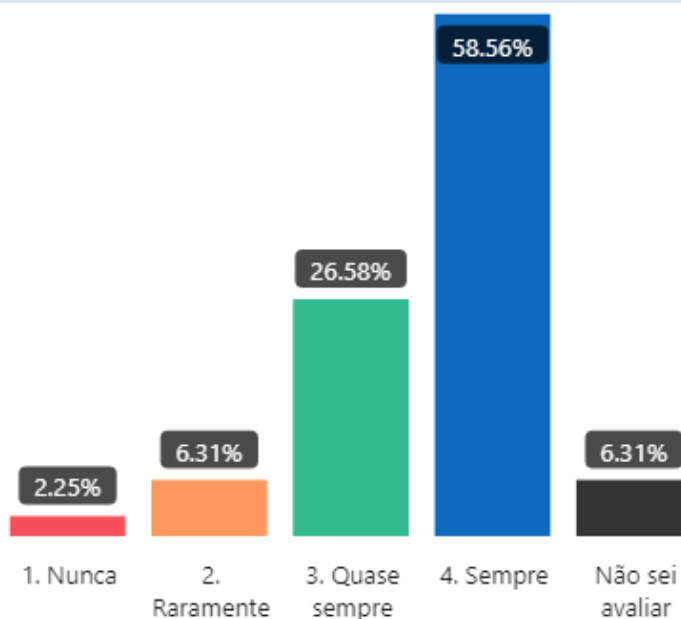
SISTEMAS	IGS Sistemas (4+5)
ABARIS - GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS ELETRÔNICOS	92%
AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM - AVA	91%
CENTRO DE SUPORTE FAESA - CSF	92%
INTRANET	95%
LYCEUM	91%
PERGAMUN	98%
POWER BI	96%
QUESTIONPRO - AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	95%
RADAR	87%
RUBI (PONTO)	77%
SCOPI	82%
SISTEMA DE GESTÃO DE ESPAÇOS - SGE	83%
TABLEAU	97%

Finalizando, na **AVALIAÇÃO GERAL** a CPA buscou avaliar a satisfação do administrativo em trabalhar na FAESA, perguntando, também, se a Instituição oferece oportunidade de capacitação, crescimento e desenvolvimento profissional. Esses quesitos apresentaram os seguintes resultados:

**De maneira geral, você está satisfeito em trabalhar na FAESA?**



**A FAESA oferece oportunidades de capacitação, crescimento e desenvolvimento profissional?**





**Gostaria de receber TREINAMENTO/CAPACITAÇÃO da FAESA?**

Não	26	11.71%
Sim	196	88.29%
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>100.00%</b>

**Descreva aqui quais TREINAMENTOS/CAPACITAÇÕES gostaria de receber:**

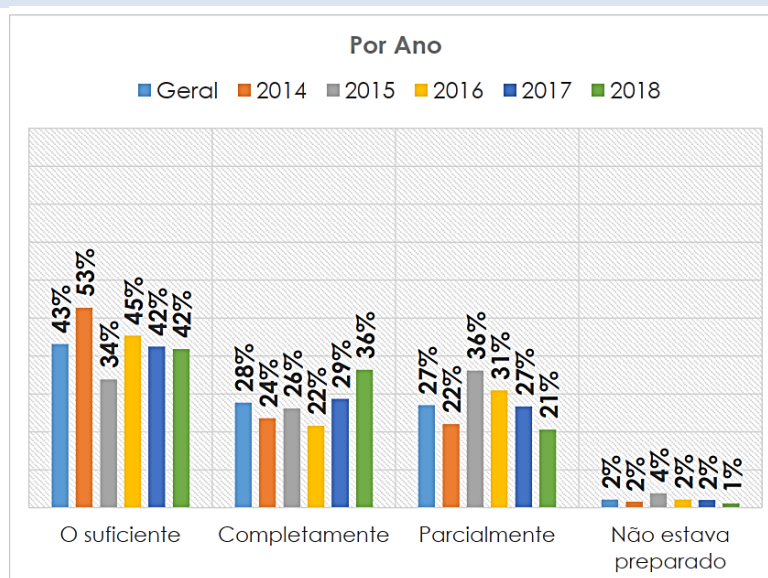

### 4.3.4. PESQUISA COM EGRESSO

A pesquisa do egresso contou com a participação de 707 ex-alunos, sendo que a margem de erro geral foi de 4%, considerando grau de confiança de 95%, e satisfatória para uma análise estatística.

A Pesquisa do Egresso teve como objetivo geral avaliar o grau de satisfação dos ex-alunos (egressos) FAESA, bem como entender o comportamento acadêmico e profissional após a conclusão do curso. Este estudo tem como importância, subsidiar o plano de melhorias e contribuir na elaboração da estratégia para estreitar o relacionamento institucional com os Egressos.

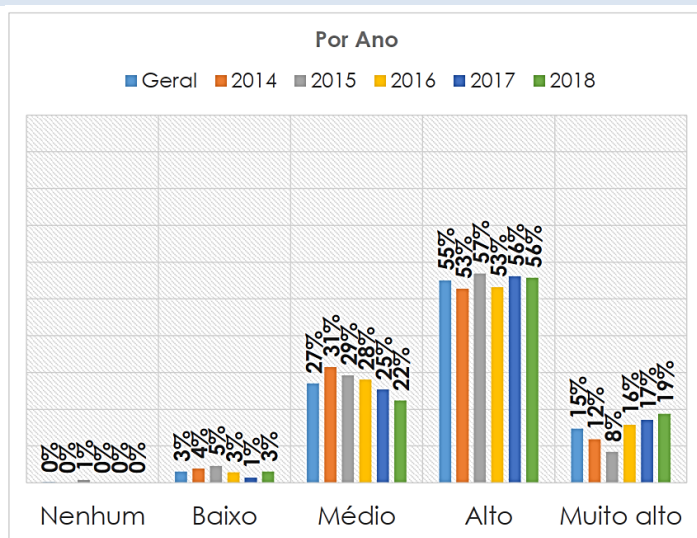
A Pesquisa foi ocorreu em março de 2019, por meio de um questionário estruturado e realizada por contato telefônico. A empresa responsável pela pesquisa, a Data Censo, definiu em sua metodologia que margem de erro geral é de 4%, considerando grau de confiança de 95%, e satisfatória para uma análise estatística. Diante do exposto, a CPA apresenta os principais questionamentos a pesquisa do Egresso FAESA:

#### Nível de preparação dos alunos para o mercado de trabalho quando se formaram, com base no que aprenderam em sua graduação na FAESA



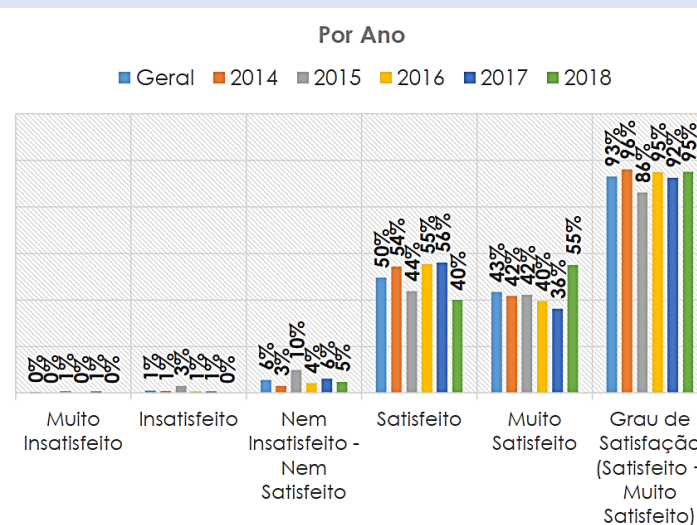
No geral, a maior ocorrência dos alunos da FAESA aprendeu o suficiente ao fim da graduação. Houve um equilíbrio entre quem considera completamente e parcialmente. Analisando por ano, percebe-se que vem diminuindo o índice de suficiente e aumentando o completamente.

### Nível de exigência que o curso teve (Estimulada Única)



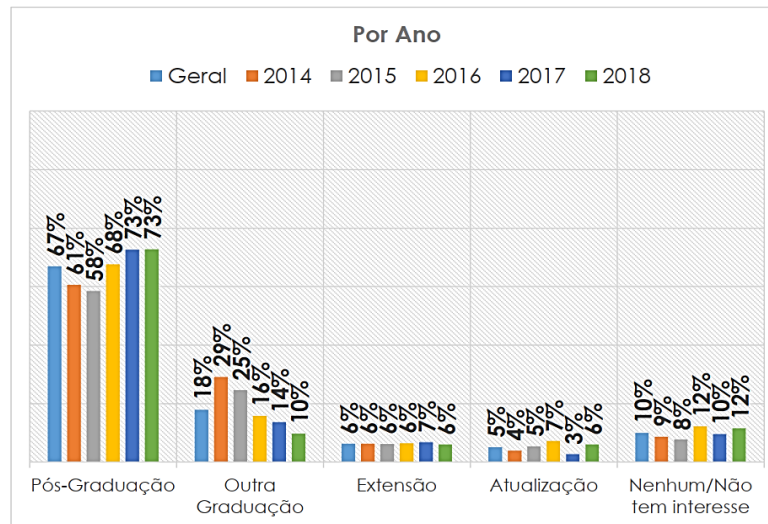
Independente do ano que se formou, para a maioria dos ex-alunos da FAESA, o nível de exigência do curso foi alto. Percebe-se que, desde 2016, vem aumentando o índice do nível muito alto.

### Grau de satisfação com o curso em relação às expectativas atendidas quanto a sua formação acadêmica na FAESA (Espontânea Única)



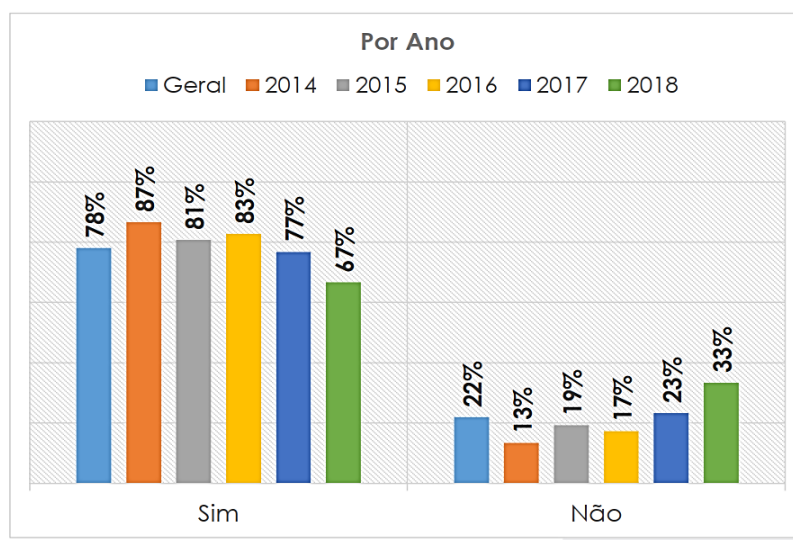
No geral, os ex-alunos da FAESA estão entre satisfeitos e muito satisfeitos em relação às expectativas atendidas na formação acadêmica, apresentando ótimo grau de satisfação.

### Tipo de curso que gostaria de fazer, caso voltasse a estudar (Estimulada Múltipla)

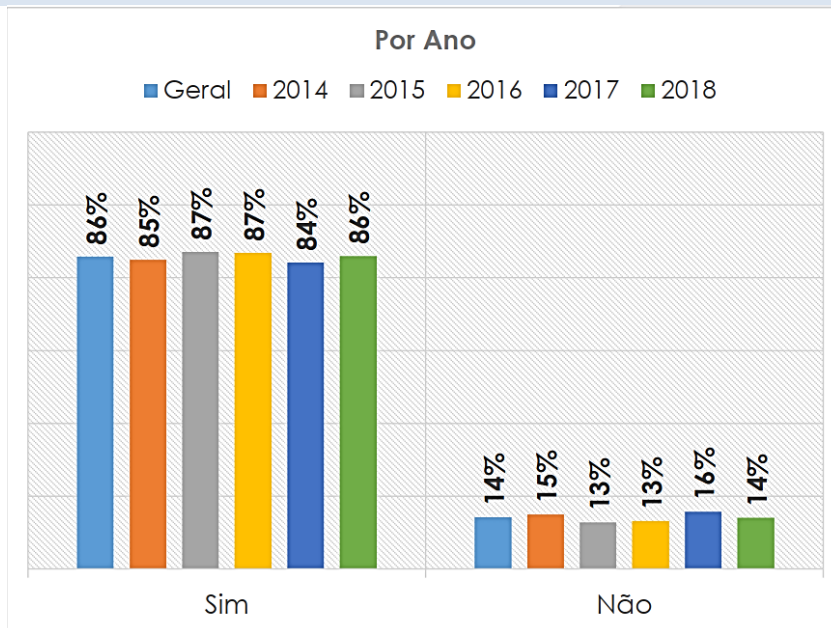


Outro dado importante levantado pela pesquisa é que a maior parte dos ex-alunos gostaria de fazer um curso de pós-graduação, principalmente os alunos formados recentemente.

### Percentual de ex-alunos que está trabalhando no momento (Espontânea Única)

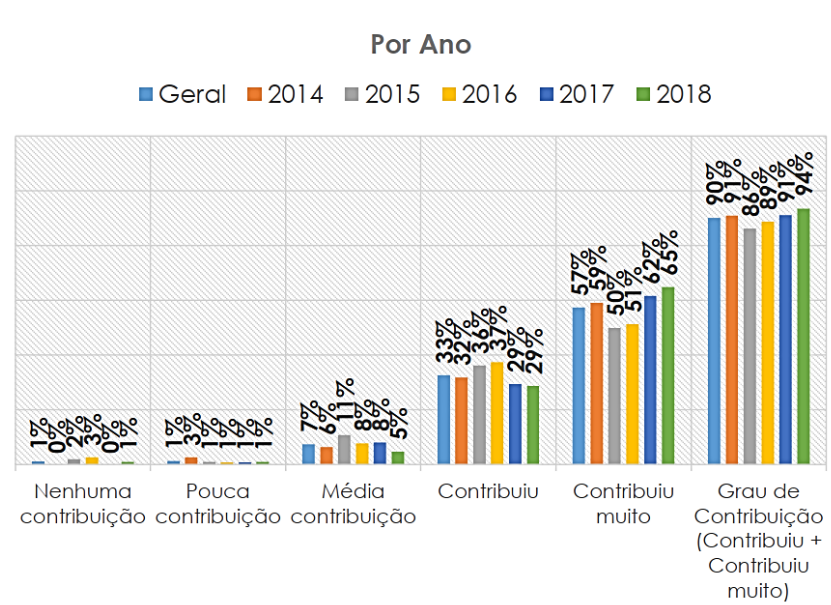


**Percentual de ex-alunos que acredita que o curso que fez contribuiu para a sua colocação ou melhora no mercado de trabalho (Espontânea Única)**



A grande maioria dos ex-alunos acreditam que a graduação contribuiu de forma positiva para sua colocação ou melhora no mercado de trabalho.

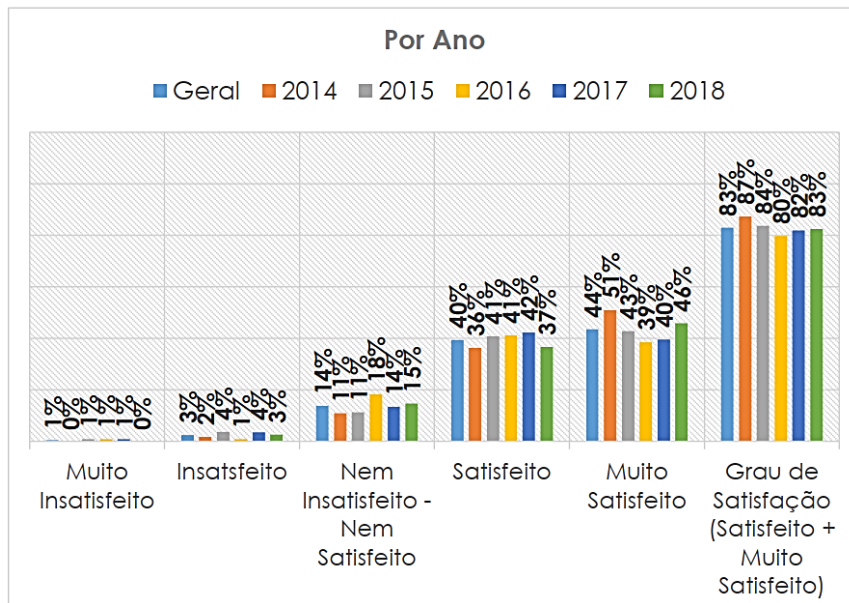
**Grau de contribuição da graduação para a evolução profissional do ex-aluno (Estimulada Única)**





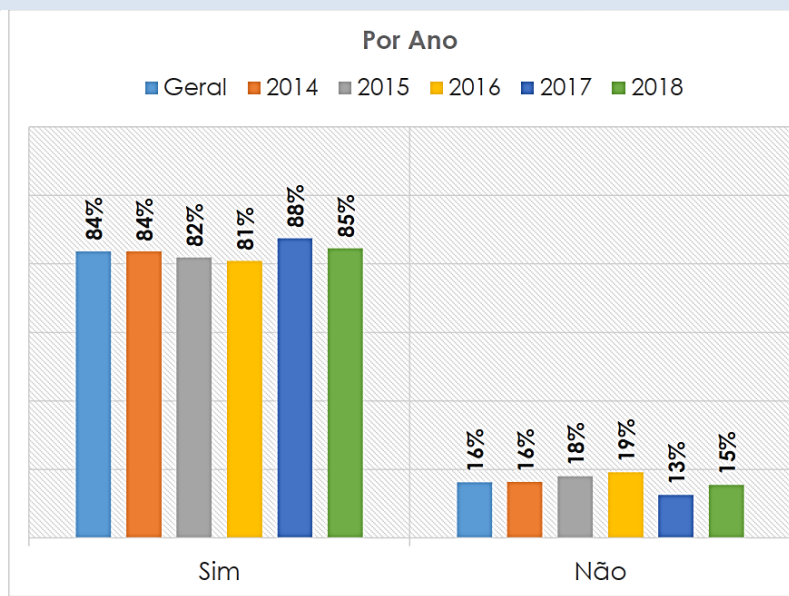
Para a maioria dos ex-alunos, a graduação contribuiu muito para a sua evolução profissional, principalmente para os recém-formados. A cada ano vem aumentando o grau de contribuição.

### Grau de satisfação com a situação profissional atual (Estimulada Única)



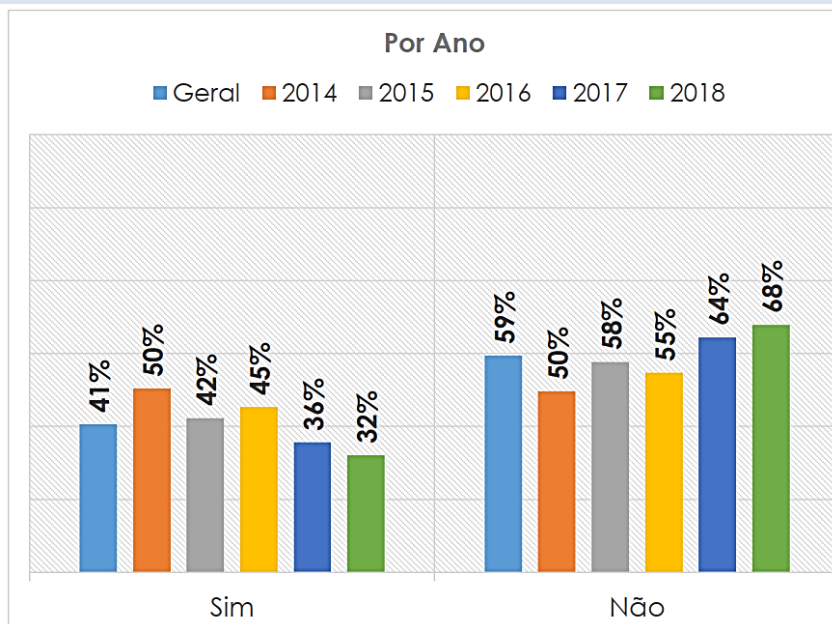
No geral, os ex-alunos estão entre satisfeitos e muito satisfeitos com a situação de trabalho atual, apresentando grau de satisfação de 83%.

### Percentual de ex-alunos em que a atividade profissional que está exercendo é em sua área de formação (Espontânea Única)



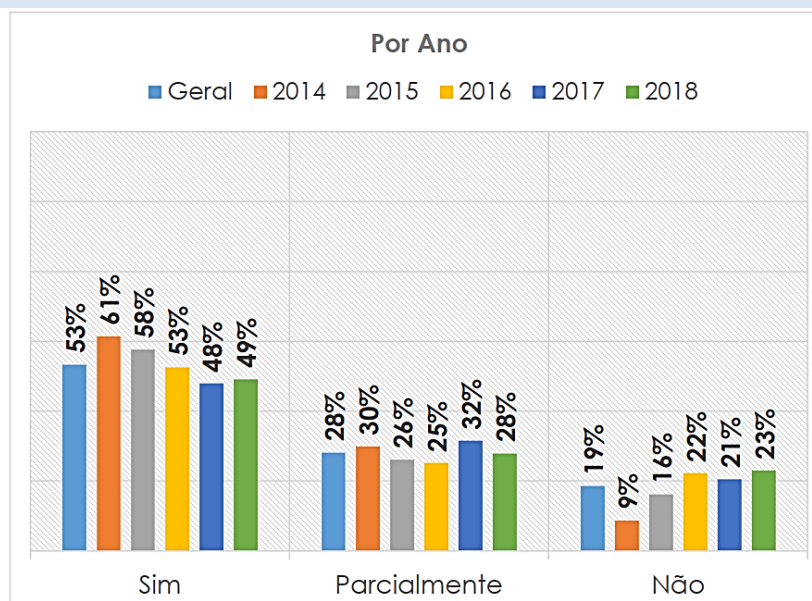
No geral, a maior parte dos ex-alunos entrevistados está trabalhando em sua área de formação.

### Percentual de ex-alunos que tem mantido algum contato com a FAESA após a sua formação (Estimulada Única)



No geral, a maior parte dos ex-alunos não manteve contato com a FAESA após a formação, principalmente os recém-formados que estudaram em 2018.

### Percentual de ex-alunos que se considera um profissional de sucesso



Mais da metade dos ex-alunos entrevistados acredita que é um profissional de sucesso. Acredita-se que o percentual do "sim" é menor para os recém-formados, pois estão no início da carreira.

Em resumo a pesquisa do Egresso FAESA apontou algumas questões relevantes:

- No geral, a principal palavra que associam quando ouvem falar da FAESA (DNA da marca) é boa faculdade, seguido de qualidade e educação.
- Após a formação, a maior parte dos alunos não manteve contato com a FAESA.
- As principais sugestões para a envolver mais o ex-alunos com a FAESA, no geral, são: oferecer mais palestras, cursos, workshops; seguida de manter os ex-alunos informados sobre os acontecimentos e eventos; e abrir cursos de pós-graduação na área de formação.
- O Índice NPS, percentual que mede o nível de cliente promotor e detrator, da FAESA, no geral, é de 61%, e é considerado um bom resultado, pois o ideal é ficar igual a 50% ou superior.
- Para a maioria dos ex-alunos, a graduação contribuiu muito para a sua evolução pessoal e profissional, principalmente para os recém-formados. Ótimo resultado.
- Quanto ao perfil dos alunos, no geral, a maior parte se considera muito relacional (bom relacionamento com as pessoas) e resoluto (mais decidido, firme e determinado). Mais da metade acredita que é consideravelmente inovador. De acordo com a pesquisa, no geral, o nível de qualidade de ensino da FAESA vem melhorando a cada ano.
- Mais da metade dos ex-alunos entrevistados acredita que é um profissional de sucesso. O percentual do "sim" é menor para os recém-formados, pois estão no início da carreira.



#### 4.4. RESULTADOS DA PESQUISA COM A COMUNIDADE ACADÊMICA - 2020

O Ano de 2020 foi atípico para Educação Brasileira e para atuação das CPAs nas Instituições de Educação Superior em função da Pandemia da COVID 19. Na FAESA, não foi diferente! A suspensão das atividades presenciais, fez a CPA reinventar seu trabalho, sua forma de se comunicar e sua atuação.

Uma das dificuldades encontradas foi a realização da pesquisa junto ao corpo técnico-administrativo e corpo docente da FAESA. Atendendo à uma solicitação da Reitoria a CPA não realizou as avaliações com esse público. Assim, foi operacionalizada apenas a autoavaliação institucional na ótica do corpo discente.

Até o final de 2020, os resultados alcançados por essa pesquisa foram socializados com a Reitoria, Pró-reitoria Acadêmica, Unidades de Conhecimento e, ainda, com o Núcleo de Desenvolvimento Institucional que é o setor responsável por acompanhar o Planejamento Estratégico e, conseqüentemente, os projetos e planos de ação dos setores.

Em 2020, os alunos do Ensino a Distância também responderam a autoavaliação institucional. Visto que o ensino à distância na FAESA, conforme organização administrativa, é considerada outra unidade de negócio, os resultados serão apresentados de forma separada para facilitar a análise dos gestores.

Assim, os resultados obtidos pela Autoavaliação foram um orientador para o a construção dos planos de trabalho e projetos previstos para serem executados em 2021.

##### **4.4.1. PESQUISA COM CORPO DISCENTE DO ENSINO PRESENCIAL**

A pesquisa elaborada pela CPA e respondida pelo Corpo Discente do ensino presencial, contemplou os seguintes temas:

- Perfil do Aluno
- Autoavaliação do aluno
- Indicadores Estratégicos
- Docente/Preceptor/Supervisor de Estágio
- Biblioteca Virtual
- Iniciação Científica e Extensão.

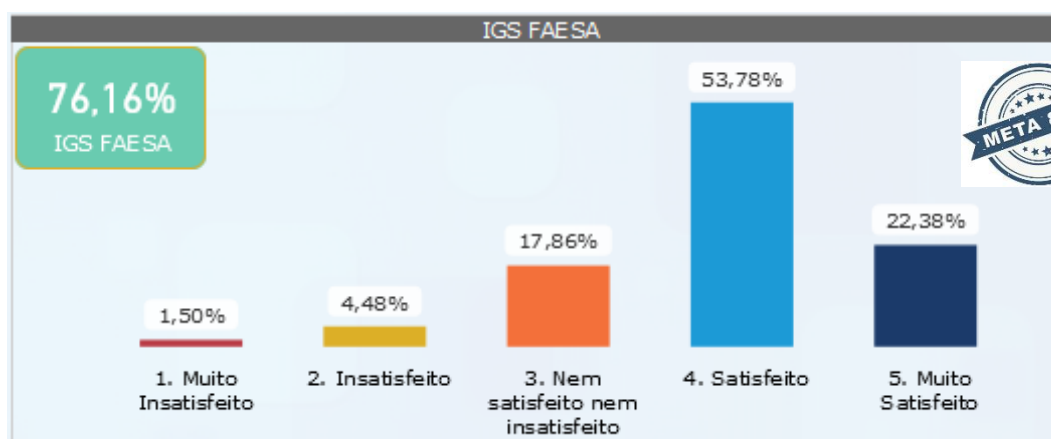
O perfil e a autoavaliação do aluno já foram apresentados no item 4.2.1.

#### 4.4.1.1. Indicadores Estratégicos

Assim como foi contemplado em 2019 e conforme previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, a CPA realizou a mensuração dos **INDICADORES ESTRATÉGICOS** da FAESA, com o objetivo de retroalimentar o Planejamento. Para tanto, foram realizados os seguintes questionamentos, apresentados aqui com seus respectivos resultados.

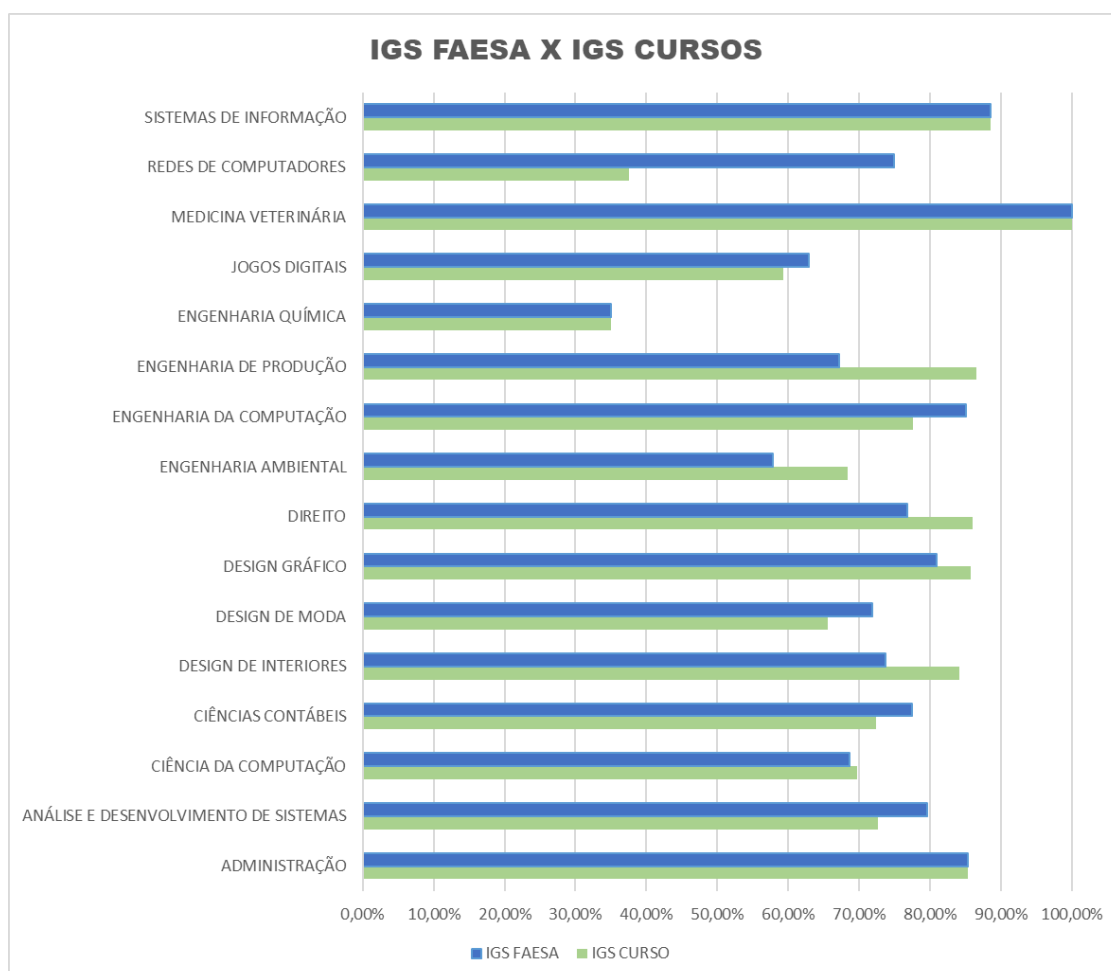
A meta definida para todos os indicadores de satisfação é de 85%, considerando a soma entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

**De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados pela FAESA? (IGS)**



O índice de satisfação com os serviços prestados ficou em torno de 76%. Apesar de ser um bom resultado, apesar da queda de 4 pontos percentuais, considerando a meta de 85%, o IGS da FAESA obtido nessa avaliação, assim como o conquistado em 2019, evidencia um alerta e, por isso, indica-se um acompanhamento e a busca constante pela melhoria contínua nos serviços prestados pela IES. Apesar dos gestores acreditarem que a queda se deu pela Pandemia da COVID 19, a CPA recomendou a criação de um plano de melhorias específico para esse quesito.

Em 2020, em função do resultado do IGS da FAESA em 2019, a CPA decidiu investigar o IGS por curso, visando identificar o curso que tivesse impactando no resultado institucional. Nessa perspectiva, os resultados apresentam os seguintes scores:

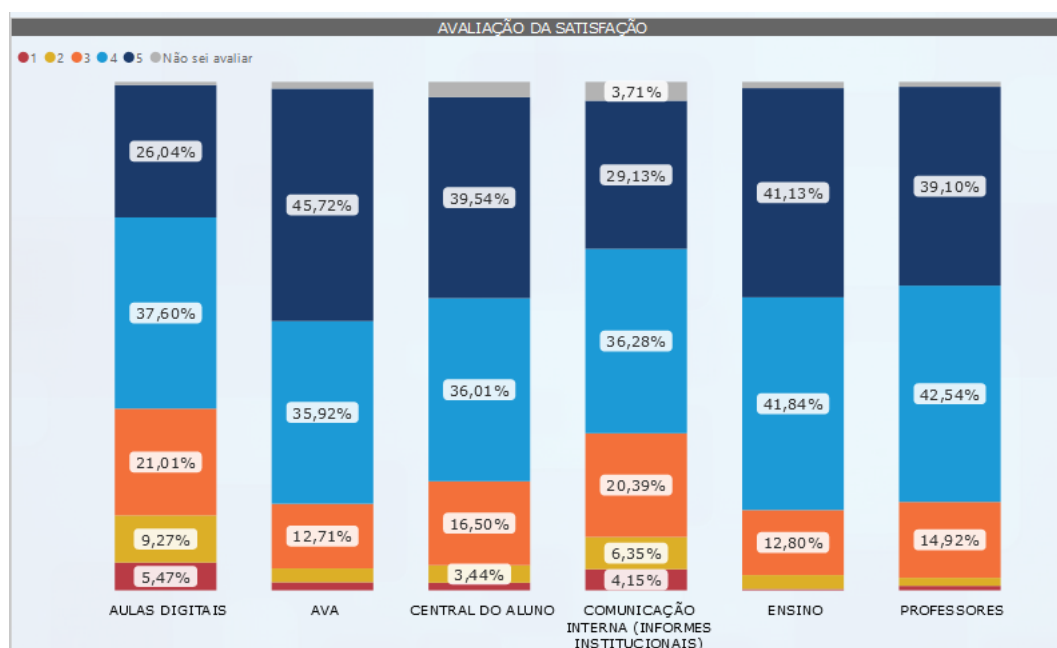


Analisando os resultados do IGS Curso em relação ao IGS FAESA, verificamos que a maioria dos alunos estão mais satisfeitos com os cursos os alunos do que com a Instituição de Ensino. Apesar de alguns cursos apresentarem essa diferença em percentuais mínimos, vale a atenção para que a gestão acadêmica dos cursos investigue de forma qualitativa as insatisfações dos alunos.

Em 2019, a CPA realizou pesquisa para avaliar os cursos e da atuação dos coordenadores. Os resultados foram apresentados e ações de melhoria foram propostas para cada Coordenador de Unidade. Contudo, percebe-se que essas ações não foram concretizadas. Isso pode ter ocorrido em função da Pandemia da COVID 19, visto que algumas ações dependiam da presencialidade dos atores para serem executadas.

Em relação aos indicadores previstos no Plano de Desenvolvimento Institucional, a mensuração dos indicadores referentes a satisfação referentes aos serviços prestados. Cabe ressaltar que em função da paralização de atividades presenciais, alguns serviços não foram avaliados se compararmos com 2019.

**Avalie sua satisfação com o(s)/a:** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Muito INSATISFEITO e 5= Muito SATISFEITO)



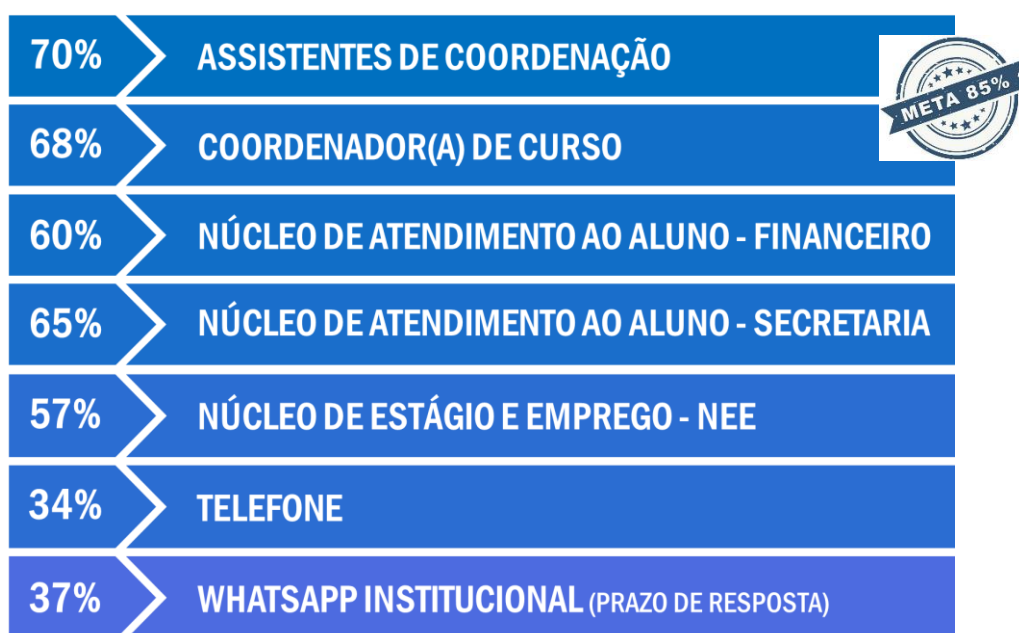
Levando em consideração a soma entre 4 e 5, os itens avaliados apresentaram o seguinte resultado.



Comparando com 2019, os resultados alcançados em 2020, apresentaram uma pequena melhora. Contudo, a comunicação interna, ou seja, a comunicação com os alunos teve uma queda 5 pontos percentuais. Esse dado é preocupante visto que a cada avaliação ele vai se afastando da meta institucional estabelecida e demonstrando um aumento na insatisfação dos alunos em relação a comunicação da FAESA.

Vale ressaltar que a CPA não identificou nenhuma ação no ano de 2020 voltada a melhoria da Comunicação Interna, no que se refere especificamente ao aluno.

Dando continuidade ao trabalho de mensuração de indicadores para o PDI, a CPA novamente avaliou a satisfação do aluno com relação ao atendimento prestado pelos setores da FAESA. Considerando a que a meta de satisfação é 85%, o atendimento da FAESA apresenta os seguintes percentuais de satisfação:



Em comparação com a última avaliação, apenas o atendimento das assistentes de coordenação e dos coordenadores de curso foram avaliados. Nesses dois casos, à satisfação em relação ao atendimento das assistentes de coordenação teve uma queda de 15 pontos percentuais, visto que em 2019 meta de satisfação com o atendimento foi alcançada, enquanto em 2020 ela ficou bem aquém do esperado. Essa situação pode ter sofrido influência da paralisação das atividades presenciais e a dificuldade de comunicação relatada pelos alunos. Independentemente do motivo, a CPA indicou que fosse realizada ação de melhoria junto às assistentes de coordenação, para entender o ocorrido e buscar a melhoria da prestação do serviço. Em relação ao atendimento dos coordenadores de curso, a satisfação apresentou ligeira melhora passando de 64% para 68%. Ainda demanda atenção esse item.

Os demais setores avaliados não apresentam comparação em relação à 2019, mas requerem planos de melhorias nas atuações junto aos alunos.

Corroborando o baixo índice de satisfação com a comunicação interna, os resultados referentes ao atendimento telefônico e ao WhatsApp institucional tiveram seus scores muito aquém da meta. Essa situação também pode ser reflexo

das dificuldades apresentadas pela pandemia. A acareação dessa informação somente será possível após o retorno à normalidade das atividades.

Ainda pensando na satisfação do aluno, foi questionado aos discentes se eles indicariam a FAESA, o CURSO que está matriculado e os PROFESSORES para um amigo ou conhecido. O objetivo desse bloco de perguntas é medir o NPS (*Net Promoter Score*), no intuito de verificar, além do grau de satisfação, a fidelidade dos alunos em relação aos itens questionados.

**Net Promoter Score** é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as Organizações.

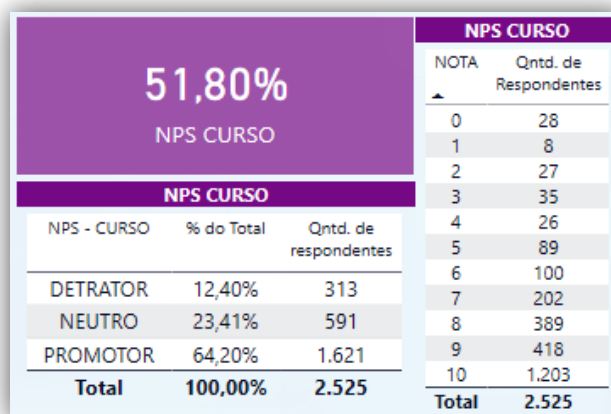


Diante do exposto, os alunos responderam as seguintes questões:

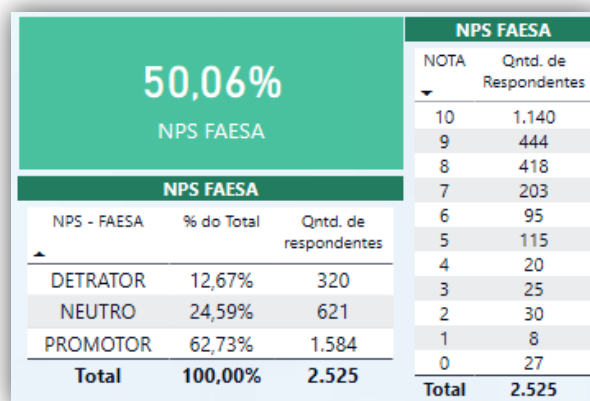
**Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os seus PROFESSORES para um amigo ou conhecido? (NPS DOCENTE)**

NPS PROFESSOR			NPS PROFESSOR	
51,45%			NOTA	Qntd. de Respondentes
NPS PROFESSOR				
NPS - PROFESSOR	% do Total	Qntd. de respondentes	1	2
DETRATOR	9,70%	245	0	11
NEUTRO	29,15%	736	2	14
PROMOTOR	61,15%	1.544	4	24
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.525</b>	3	27
			5	79
			6	88
			7	262
			8	474
			9	485
			10	1.059
			<b>Total</b>	<b>2.525</b>

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria o seu **CURSO** para um amigo ou conhecido? (NPS CURSO)



Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1 = Pouco provável e 10 = Extremamente provável, você recomendaria a **FAESA** para um amigo ou conhecido? (NPS FAESA)



Levando em consideração os resultados apresentados pelo NPS mensurados e a meta institucional de 65%, podemos dizer que conforme a metodologia adotada, os professores, os cursos e a FAESA encontram-se na zona da qualidade, visto que na faixa de avaliação os alunos viram vários pontos positivos durante a experiência com a Instituição, porém certamente alguns pontos deixaram a desejar.

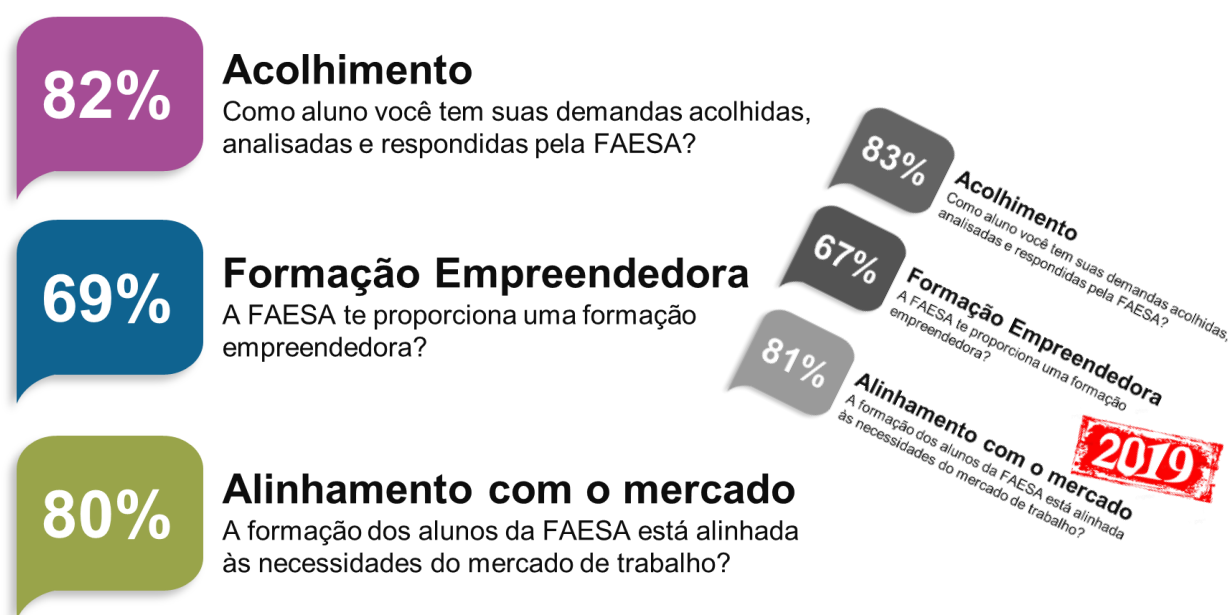
Lembrando as que as zonas de avaliação medidas pelo NPS são:



- ZONA DE EXCELÊNCIA: PONTUAÇÃO ENTRE 75 E 100
- ZONA DE QUALIDADE: PONTUAÇÃO ENTRE 50 E 74
- ZONA DE APERFEIÇOAMENTO: PONTUAÇÃO ENTRE 0 E 49

Mesmo apresentando resultados satisfatórios, a CPA vai recomendar a gestão da Instituição que a meta do NPS seja revista em função do posicionamento Institucional que é **SER UMA INSTITUIÇÃO DE EXCELÊNCIA COM FOCO NO SUCESSO DO ALUNO**. Nesse sentido, a sugestão da CPA será uma meta seja 75% para alcançar a Zona de Excelência definida pela metodologia.

O Próximo bloco de perguntas tem o objetivo de verificar a percepção dos Discentes em relação à **PROPOSTA DE VALOR** da Instituição.



Analisando comparativamente, não houve alterações relevantes em relação ao resultado apresentado em 2019. Apenas uma pequena elevação na proposta de valor voltada ao empreendedorismo. O Núcleo de Desenvolvimento Institucional, guardião do planejamento, já está trabalhando junto à Pró-reitoria Acadêmica, Núcleo de Comunicação e Marketing e Unidades de Conhecimento ações de melhoria visando a comunicação e o entendimento da Comunidade Acadêmica sobre a proposta de valor e o posicionamento da FAESA

#### 4.4.1.2. Docente e Preceptor/Supervisor de Estágio

A avaliação dos docentes e dos preceptores e supervisores do estágio são analisadas pela Pró-reitoria Acadêmica, Núcleo Pedagógico e Unidades de Conhecimento.

As questões são elaboradas de forma a avaliação o cumprimento da Política de Ensino, mas especificamente, a execução da Aula FAESA e seus pilares: Personalização, Experimentação, Avaliação e Uso de Tecnologias, principalmente no que diz respeito a utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA.

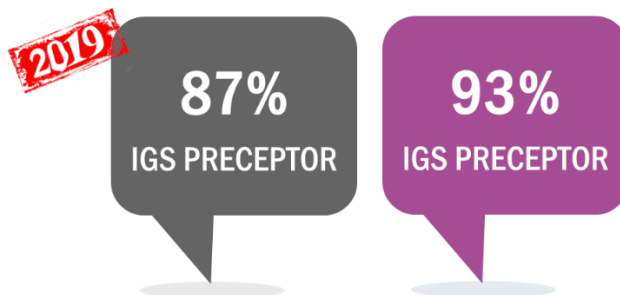
A meta para esses blocos também é de 85%, considerando a soma das duas melhores notas da escala e SIM ou NÃO nas questões que mais direcionadas.

Dessa forma, foram formuladas e aplicadas as seguintes questões alinhadas a Aula FAESA:

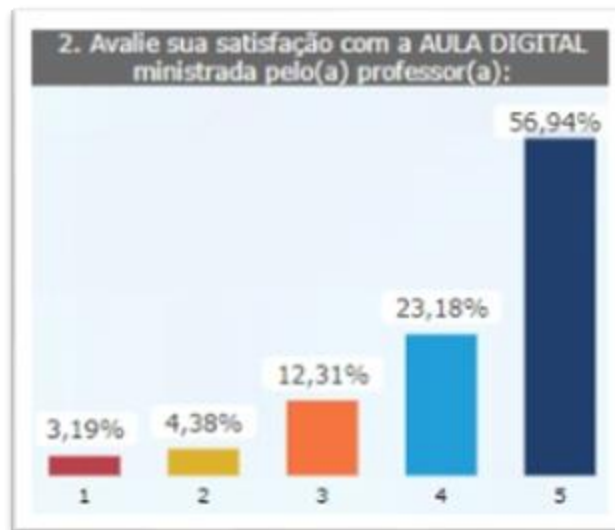
##### 1. De maneira geral, como você avalia o(a) professor(a)?



##### 2. De maneira geral, como você avalia o(a) Preceptor/Supervisor?



### 3. PERSONALIZAÇÃO

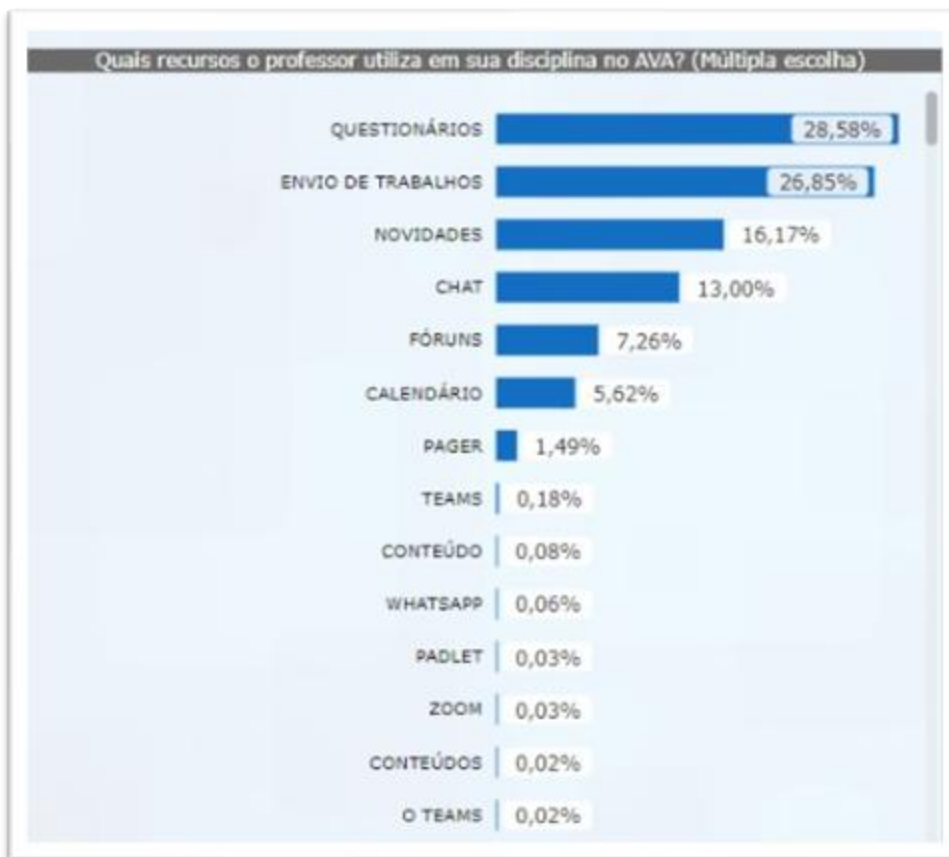


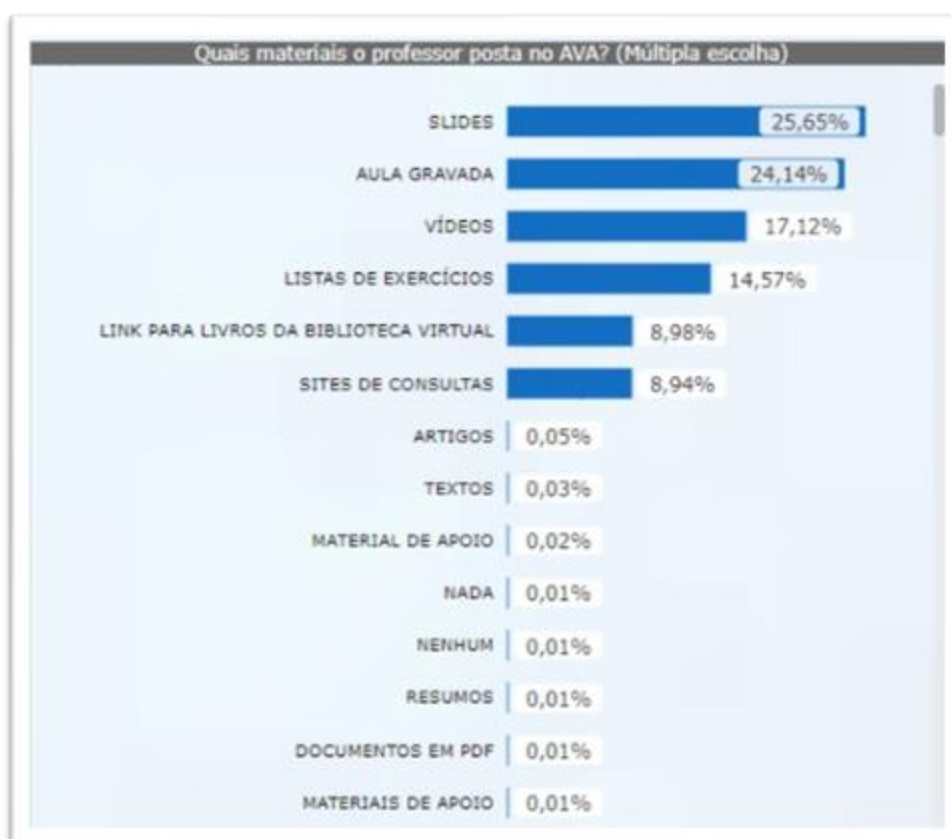
## 4. EXPERIMENTAÇÃO



## 5. AVALIAÇÃO E TECNOLOGIA







A avaliação docente foi amplamente divulgada e discutida com a Pró-reitoria Acadêmica, Núcleo Pedagógico e Unidades de Conhecimento. A CPA construiu relatórios com as avaliações individuais de cada docente para que os Coordenadores de Unidade pudessem apresentar e discutir de forma reservada o resultado de cada um visando a melhoria da atuação docente.

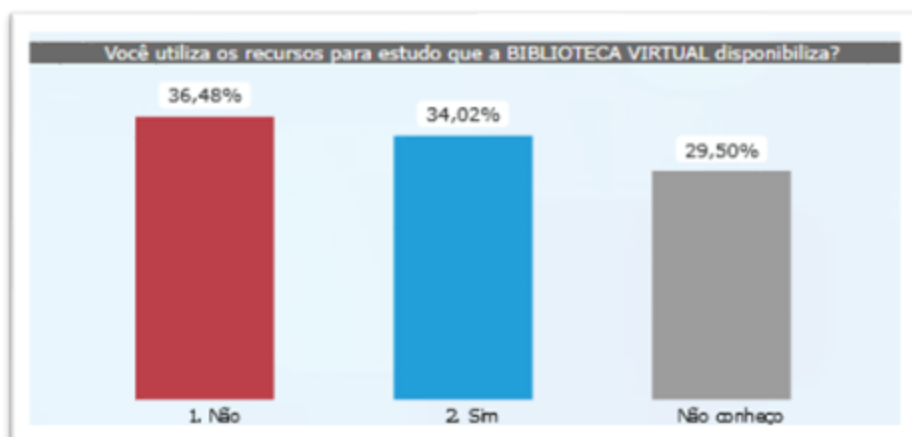
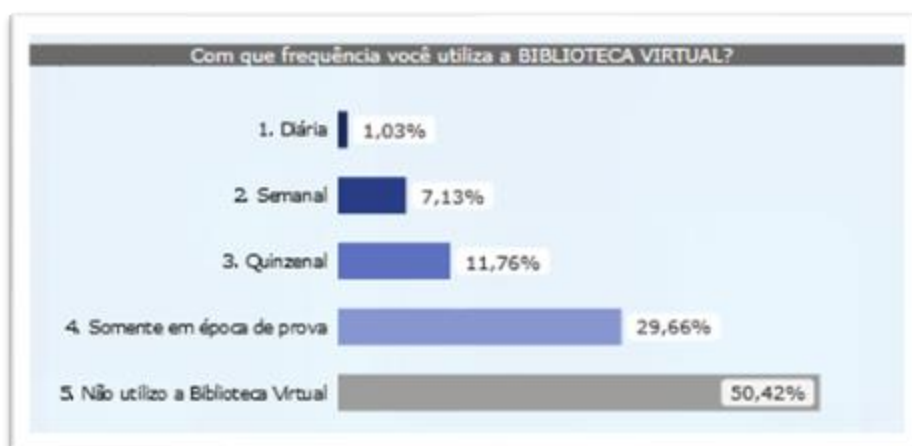
Paralelamente a esse trabalho, a Pró-reitoria e o Núcleo Pedagógico identificaram as principais fragilidades dos docentes e planejaram para executar durante o ano de 2021 uma série de oficinas e treinamentos visando o aperfeiçoamento da atuação docente, principalmente no que tange as aulas digitais.

A CPA irá acompanhar a evolução desse trabalho por meio das avaliações institucionais.

#### 4.4.1.3. Biblioteca Virtual

A avaliação da Biblioteca Virtual disponibilizada pela FAESA se deu por meio de uma parceria entre a CPA e a Coordenação das Bibliotecas. A CPA precisava avaliar a satisfação dos alunos em relação à essa importante ferramenta para aprendizagem, e a Gestão da Biblioteca precisava entender melhor o perfil dos usuários desse serviço visando a busca pela melhoria e qualidade da oferta.

Diante do exposto, o instrumento utilizado para essa pesquisa foi elaborado em conjunto com a Pró-reitoria Acadêmica, com a Coordenadora das Bibliotecas e com a CPA. Esse trabalho apresentou o seguinte resultado:



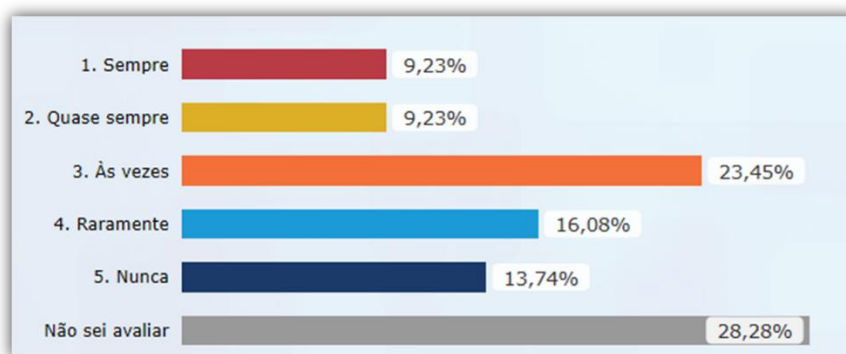
Quando perguntado sobre o acesso e utilização dos recursos para estudos, percebe-se, claramente, que os alunos acessam pouco a Biblioteca Virtual e, ainda, não acessam ou não conhecem os recursos de estudos disponibilizados por ela.

Esse resultado pode estar atrelado à dificuldade de acesso dos alunos ao sistema, visto que cerca de 20% disseram que quase sempre ou sempre tem dificuldades para acessar e cerca de 28% dos alunos não souberam nem avaliar. O que demonstra que quase a metade dos alunos da FAESA não sabem como funciona a Biblioteca Virtual disponibilizada para eles, como pode ser verificado no gráfico a seguir.

**28%**  
Não sabe avaliar

### Dificuldade de acesso

Você tem dificuldade para acessar aos materiais da BIBLIOTECA VIRTUAL?



Com esses resultados, mais análise qualitativa dos comentários, concluí-se que os usuários não conhecem o ambiente da Biblioteca Virtual. Nesse sentido, a Gestão da Biblioteca, a Pró-reitoria Acadêmica junto com o Núcleo de Desenvolvimento Institucional da FAESA, desenvolveram planos de ação voltado para os alunos e para os docentes, com o intuito de apresentar o ambiente na sua totalidade e capacitá-los para o uso.



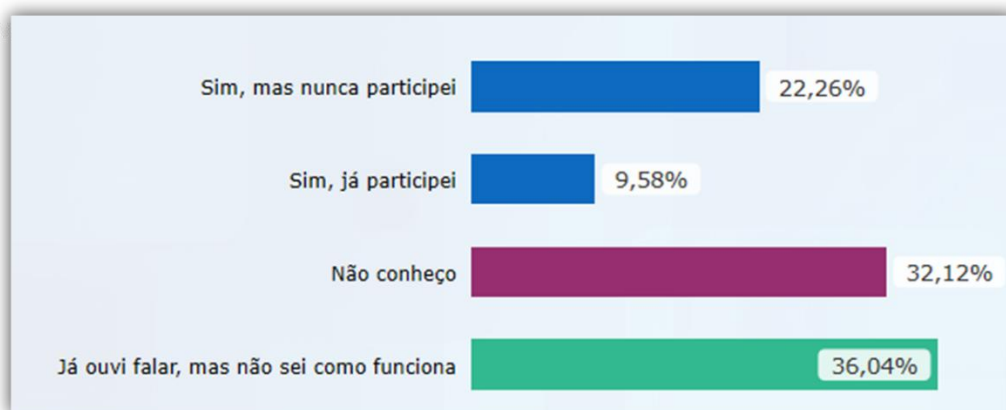
#### 4.4.1.4. Extensão e Iniciação Científica

### EXTENSÃO

Com a implementação da nova Política de Extensão e o alinhamento dos PPCs às novas diretrizes definidas pela Resolução do Conselho Nacional de Educação, a pesquisa visou verificar se os alunos tem percebido a inserção das ações de extensão no dia a dia do seu Curso, visto que na autoavaliação de 2019, cerca de 67% não conheciam ou não sabiam como funcionava a extensão na FAESA.

Assim, foram realizados os seguintes questionamentos aos alunos:

Você conhece a EXTENSÃO da FAESA?

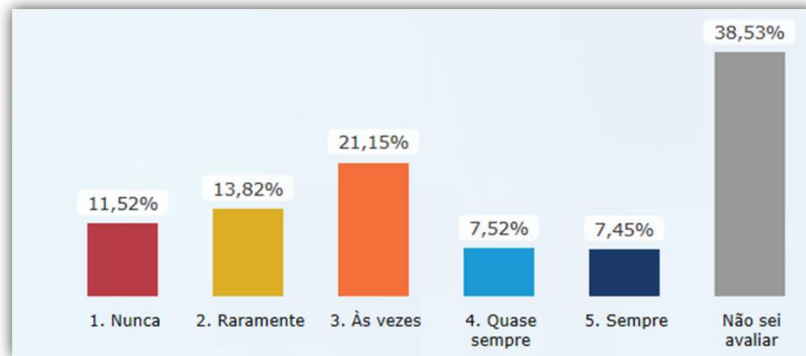


Percebe-se que quando perguntado se os alunos conhecem a Extensão da FAESA, aparentemente, não houve nenhuma mudança em relação ao resultado apresentado em 2019. Quando apresentado o resultado para a Gestora do Centro de Pesquisa e Extensão da FAESA, ela justificou o resultado pela suspensão, em função da Pandemia, de algumas ações, programas e projetos de extensão previstos para o ano de 2020.

Para entender melhor os dados de 2019, foi necessário entender também o perfil do aluno FAESA e sua motivação em participar de ações de extensão. Esse questionamento apresentou o resultado.

**15%**  
Quase sempre e Sempre

Você se sente motivado a desenvolver projetos de EXTENSÃO?

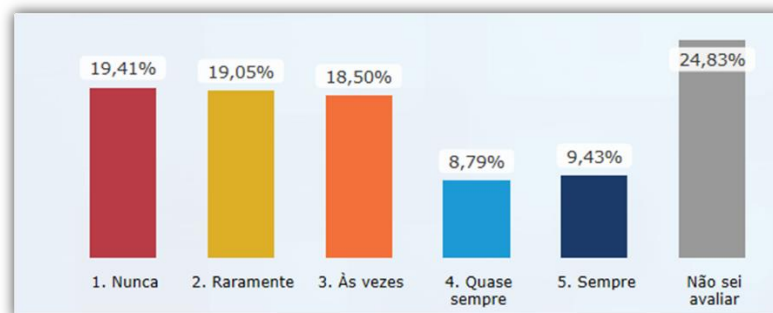


Diante desses dados percebe o grande desafio do Centro de Pesquisa e Extensão – CEPE para institucionalizar a extensão. Apenas 15% dos alunos estão motivados a participar de ações de extensão e outros 39% se quer sabem avaliar.

Em 2020, o CEPE realizou uma série de reuniões e fóruns de capacitação com os Coordenadores e Docentes para apresentar a nova política de extensão, suas regras e editais visando ampliar tanto a participação do docente como a do aluno. Diante dessas ações, perguntamos aos alunos se os professores divulgam as oportunidades extensão e apenas 18% dos alunos responderam quase sempre e sempre.

**19%**  
NUNCA

Seus professores divulgam as oportunidades de participação em projetos de EXTENSÃO?



Mesmo prejudicada pela Pandemia da COVID 19, a execução da nova Política de Extensão tem avançado na Instituição. Com a revisão dos PPCs e a inserção de

10% da carga horária total de atividades de extensão, como por exemplo, as disciplinas mistas extensionistas, projetos integradores, entre outras, espera-se que esses resultados apresentem uma melhora significativa na próxima avaliação.

Como já falado nesse relatório, a pandemia fez com que as Instituições de Educação Superiores se reinventassem para conseguir cumprir com as ações planejadas no seu PDI, nas suas políticas e no seu dia-a-dia. Diante desse desafio, a FAESA optou em manter a Jornada Científica e Cultural

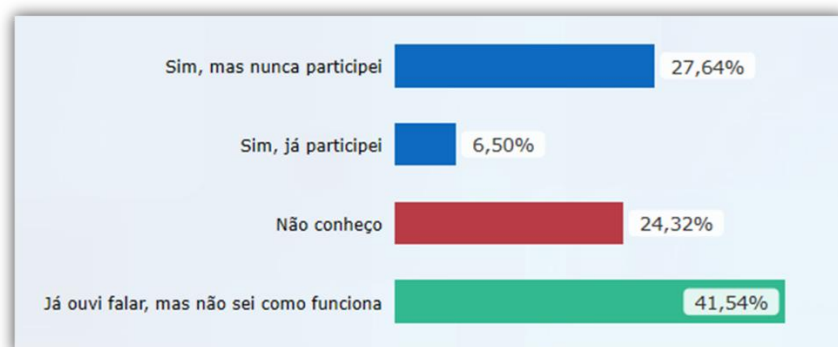
### INICIAÇÃO CIENTÍFICA

A lógica de avaliação da iniciação científica da FAESA seguiu a mesma metodologia da Extensão. A Política de Iniciação Científica também foi revisitada e as linhas de pesquisa delimitadas conforme o perfil e institucional e de cada cursos. Assim, as linhas de pesquisa de cada curso foram definidas nos projetos pedagógicos, alinhadas a identidade do curso e ao perfil do corpo docente.

Assim, foram realizados os seguintes questionamentos aos alunos:

**35%**  
Conhece a IC

Você conhece a INICIAÇÃO CIENTÍFICA da FAESA?

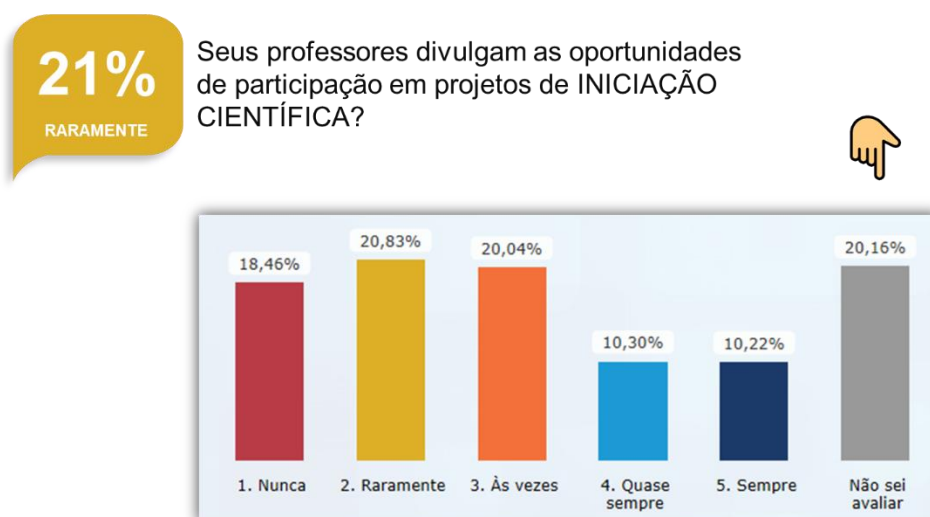


Em relação a iniciação científica, percebe-se uma pequena melhora nos resultados, pois cerca de 35% dos alunos conhecem a Iniciação Científica. Contudo, o número

de alunos que não conhecem e não sabem como funciona ainda apresenta um score alto ficando em torno de 66%.

Também foi perguntado se os alunos se sentem motivados a desenvolver projetos de Iniciação Científica e o resultado foi semelhante ao da Extensão. Apenas cerca de 17% dos alunos se mostram motivado para participar de projetos de iniciação científica. Esse número, pode estar atrelado a falta de conhecimento e divulgação da iniciação científica entre os discentes.

Assim como aconteceu com a Extensão, foram promovidos fóruns online e plantões para capacitação docentes e discente visando ampliar tanto a participação dos editais de iniciação científica lançados em 2020. Nesse sentido, foi questionado aos discentes:



Assim, como aconteceu com a extensão, a divulgação por parte dos docentes dos projetos e editais de iniciação científica ainda está muito incipiente e pouco eficaz. É importante levar em consideração também nesses resultados todos os impactos causados pela suspensão das atividades presenciais devido a Pandemia da COVID 19.

#### 4.4.2. PESQUISA COM CORPO DISCENTE DO ENSINO A DISTÂNCIA

A pesquisa elaborada pela CPA e respondida pelo Corpo Discente do ensino distância, contemplou os seguintes temas:

- Perfil do Aluno
- Autoavaliação do aluno
- Indicadores Estratégicos
- Docente/Preceptor/Supervisor de Estágio

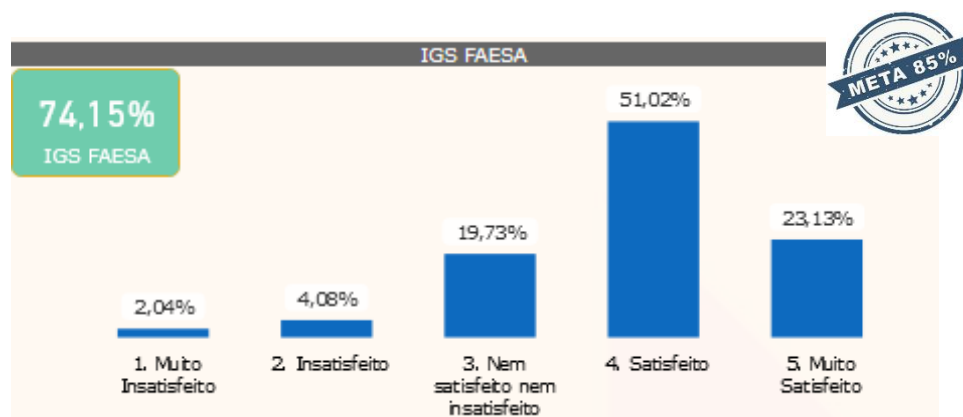
O perfil e a autoavaliação do aluno já foram apresentados no item 4.2.2.

##### 4.4.2.1. Indicadores Estratégicos

Conforme previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, a CPA realizou a mensuração dos **INDICADORES ESTRATÉGICOS** da FAESA, também no público de ensino a distância, com o objetivo de retroalimentar o Planejamento.

A meta institucional definida para todos os indicadores de satisfação é de 85%, considerando a soma entre “satisfeito” e “muito satisfeito”.

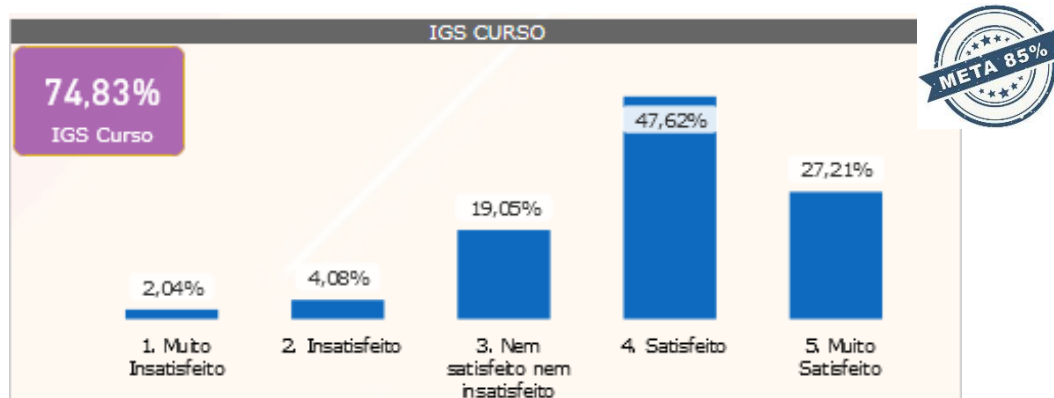
**De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com os serviços prestados pela FAESA? (IGS)**



O índice de satisfação com os serviços prestados ficou em torno de 74%. Apesar de ser um bom resultado, considerando a meta de 85%, o IGS da FAESA obtido nessa avaliação, assim como aconteceu com o ensino presencial, evidencia um alerta e, por isso, indica-se um acompanhamento e a busca constante pela melhoria contínua nos serviços prestados pela IES.

Foi realizada também a avaliação do IGS por curso, visando identificar o curso que tivesse impactando no resultado institucional. Nessa perspectiva, os resultados apresentam os seguintes scores:

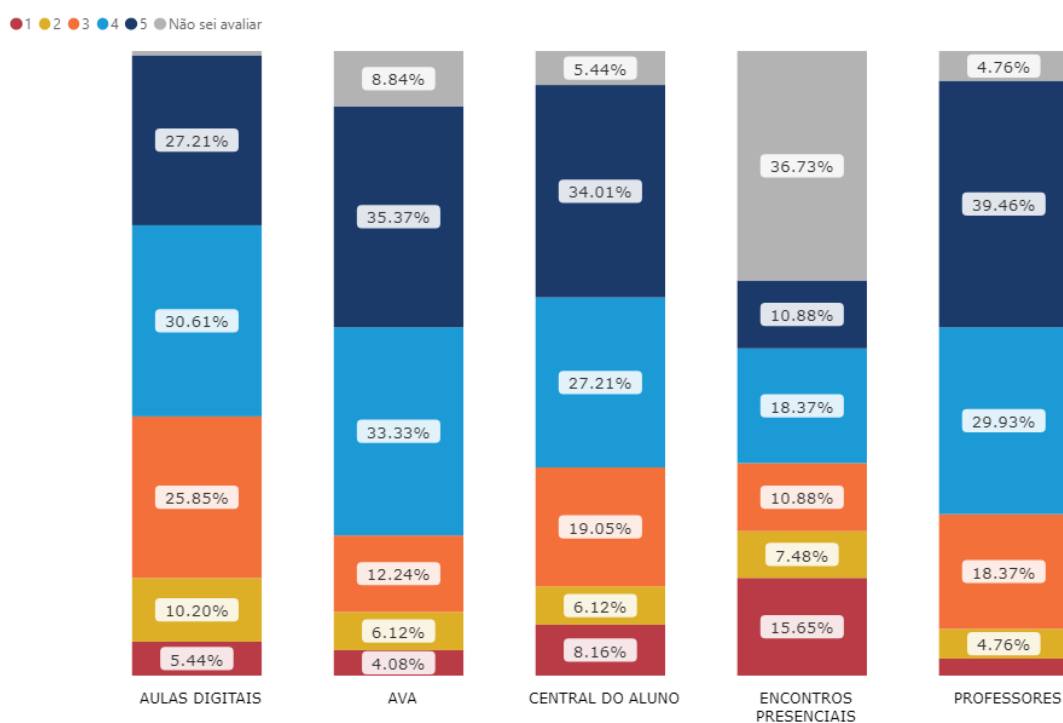
**De um modo geral, como você avalia a sua satisfação com o seu CURSO?**  
(IGS)



Analisando os resultados do IGS Curso em relação ao IGS FAESA, que em praticamente todos os cursos os alunos apresentam o mesmo grau de com a Instituição de Ensino e com o curso. Apesar de alguns cursos apresentarem um percentual mais satisfatório, a média entre eles equipara os IGSs curso e institucional. A mesma recomendação feita para os cursos presenciais vale a gestão dos cursos EAD, ou seja, é necessário realizar uma avaliação qualitativa para entender em quais pontos a FAESA precisa melhorar a prestação dos seus serviços.

Em relação aos indicadores previstos no Plano de Desenvolvimento Institucional, a mensuração dos indicadores referentes a satisfação referentes aos serviços prestados.

**Avalie sua satisfação com o(s)/a:** (Atribua uma nota de 1 a 5, onde 1= Muito INSATISFEITO e 5= Muito SATISFEITO)



Levando em consideração a soma entre 4 e 5, os itens avaliados apresentaram o seguinte resultado.

INDICADOR - SATISFAÇÃO	Avaliação (4 + 5)
AULAS DIGITAIS	58%
AVA	69%
CENTRAL DO ALUNO	61%
ENCONTROS PRESENCIAIS	29%
PROFESSORES	69%

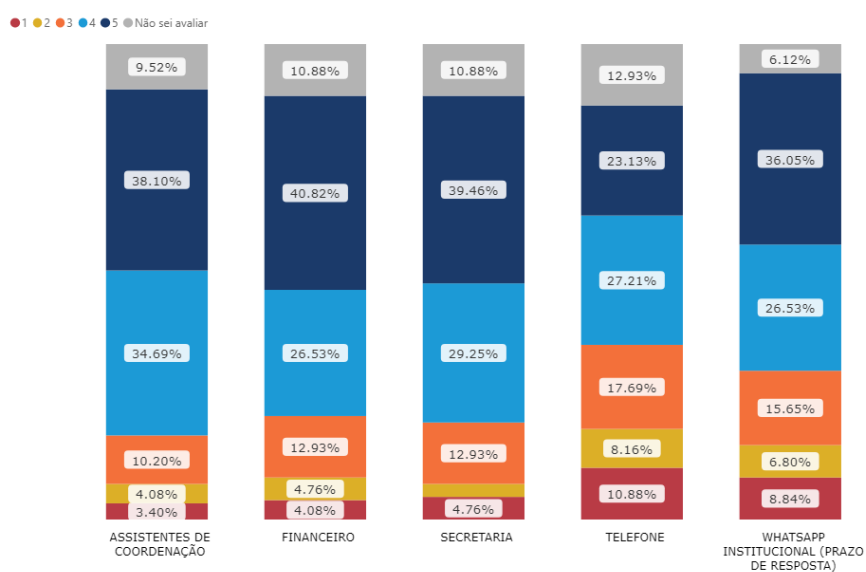


Os dados levantados pela autoavaliação institucional em 2020, demonstra muita preocupação com os resultados. Todos os itens avaliados ficaram muito aquém da meta institucional estabelecida. Chama muita atenção, o baixo nível de satisfação com os encontros presenciais, visto que esses encontros são tidos como o grande diferencial dos cursos.

Mesmo baixo, o percentual de participação pode ser considerado estatisticamente válido e, por esse motivo, a CPA sugere que os resultados apresentados na autoavaliação institucional sejam investigados de forma mais qualitativa, visando a melhoria dos encontros presenciais e demais itens avaliados.

Outro ponto de alerta e que necessita uma intervenção institucional urgente se refere as aulas digitais (58%) e ao AVA (69%), principais canais de aprendizado desses alunos. Dificuldades no aprendizado pode refletir no desempenho discente, que futuramente, poderão impactar negativamente os indicadores de qualidade avaliados pelo MEC.

Em relação à satisfação com o atendimento da FAESA, para os alunos do ensino EAD, foram verificados os seguintes itens.





INDICADOR - ATENDIMENTO	Avaliação (4+5)
ASSISTENTES DE COORDENAÇÃO	73%
FINANCEIRO	67%
SECRETARIA	69%
TELEFONE	50%
WHATSAPP INSTITUCIONAL (PRAZO DE RESPOSTA)	63%



Mais uma vez nenhum dos canais de atendimento avaliados conseguiu atingir a meta institucional. Assim como nos resultados anteriores, o atendimento destinado aos alunos do EAD precisa ter seu modelo melhorado. Para tanto, indicamos a elaboração de um plano de melhorias para todos os itens avaliados.

Ainda pensando na satisfação do aluno, foi questionado aos discentes dos cursos EAD se eles indicariam a FAESA, o CURSO que está matriculado e os PROFESSORES para um amigo ou conhecido. O objetivo desse bloco de perguntas é medir o NPS (*Net Promoter Score*), no intuito de verificar, além do grau de satisfação, a fidelidade dos alunos em relação aos itens questionados.

**Net Promoter Score** é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as Organizações.



Diante do exposto, os alunos responderam as seguintes questões:

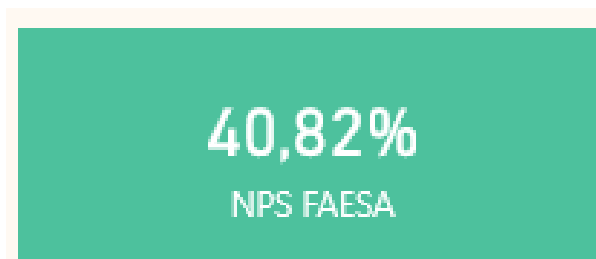
Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria os seus **PROFESSORES** para um amigo ou conhecido? (NPS DOCENTE)

<b>23,81%</b> NPS PROFESSOR			<b>NPS PROFESSOR</b>	
			NOTA	Qntd. de Respondentes
			0	2
			1	2
			2	1
			3	1
			4	6
			5	14
			6	7
			7	13
			8	33
			9	26
			10	42
			<b>Total</b>	<b>147</b>
<b>NPS PROFESSOR</b>				
NPS - PROFESSOR	% do Total	Qntd. de respondentes		
DETRATOR	22,45%	33		
NEUTRO	31,29%	46		
PROMOTOR	46,26%	68		
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>147</b>		

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1= Pouco provável e 10= Extremamente provável, você recomendaria o seu **CURSO** para um amigo ou conhecido? (NPS CURSO)

<b>32,65%</b> NPS CURSO			<b>NPS CURSO</b>	
			NOTA	Qntd. de Respondentes
			0	4
			1	1
			2	1
			3	1
			4	2
			5	7
			6	10
			7	18
			8	29
			9	27
			10	47
			<b>Total</b>	<b>147</b>
<b>NPS CURSO</b>				
NPS - CURSO	% do Total	Qntd. de respondentes		
DETRATOR	17,69%	26		
NEUTRO	31,97%	47		
PROMOTOR	50,34%	74		
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>147</b>		

Atribuindo uma nota de 1 a 10, sendo 1 = Pouco provável e 10 = Extremamente provável, você recomendaria a **FAESA** para um amigo ou conhecido? (NPS FAESA)



Levando em consideração os resultados apresentados pelo NPS mensurados e a meta institucional de 65%, podemos dizer que conforme a metodologia adotada, os professores, os cursos e a FAESA encontram-se na zona de aperfeiçoamento.

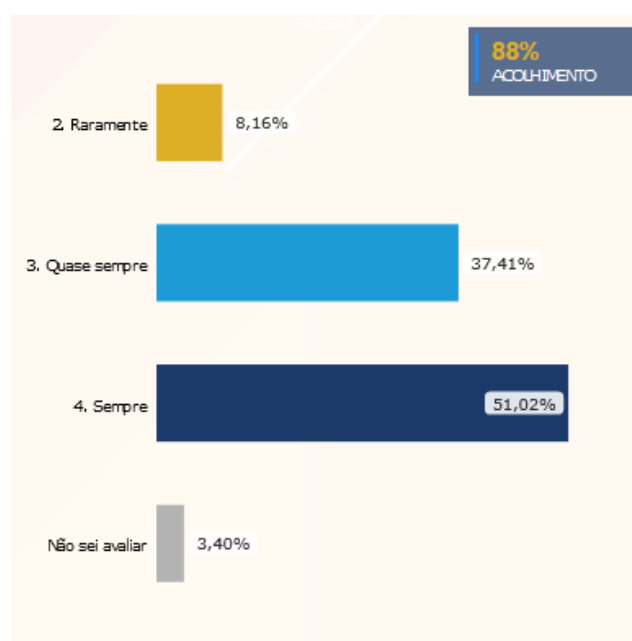
Lembrando as que as zonas de avaliação medidas pelo NPS são:

- ZONA DE EXCELÊNCIA: PONTUAÇÃO ENTRE 75 E 100
- ZONA DE QUALIDADE: PONTUAÇÃO ENTRE 50 E 74
- ZONA DE APERFEIÇOAMENTO: PONTUAÇÃO ENTRE 0 E 49

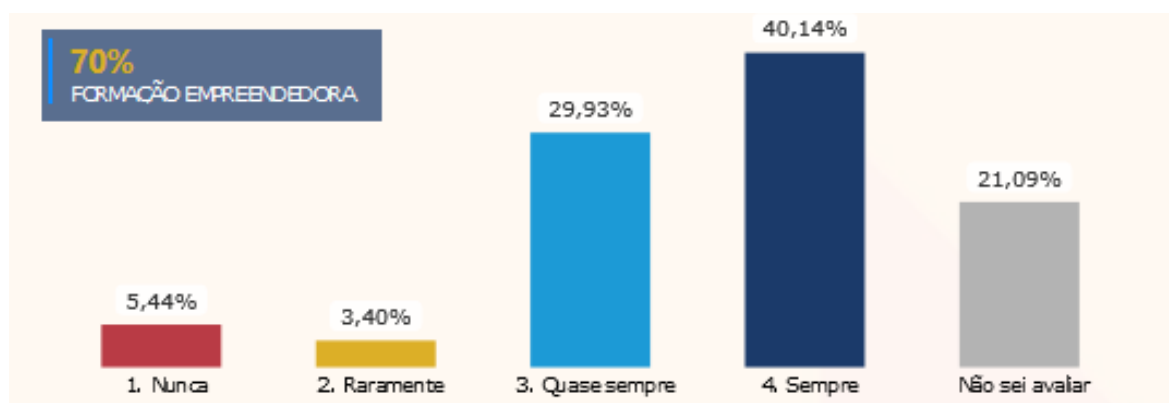
Visto que os resultados ficaram muito aquém da meta institucional estabelecida, a CPA, junto com os demais quesitos, planos de melhoria e, ainda, vai recomendar a gestão da Instituição que a meta do NPS seja revista em função do posicionamento Institucional que é **SER UMA INSTITUIÇÃO DE EXCELÊNCIA COM FOCO NO SUCESSO DO ALUNO**. Nesse sentido, a sugestão da CPA será uma meta seja 75% para alcançar a Zona de Excelência definida pela metodologia.

O Próximo bloco de perguntas tem o objetivo de verificar a percepção dos Discentes em relação à **PROPOSTA DE VALOR** da Instituição.

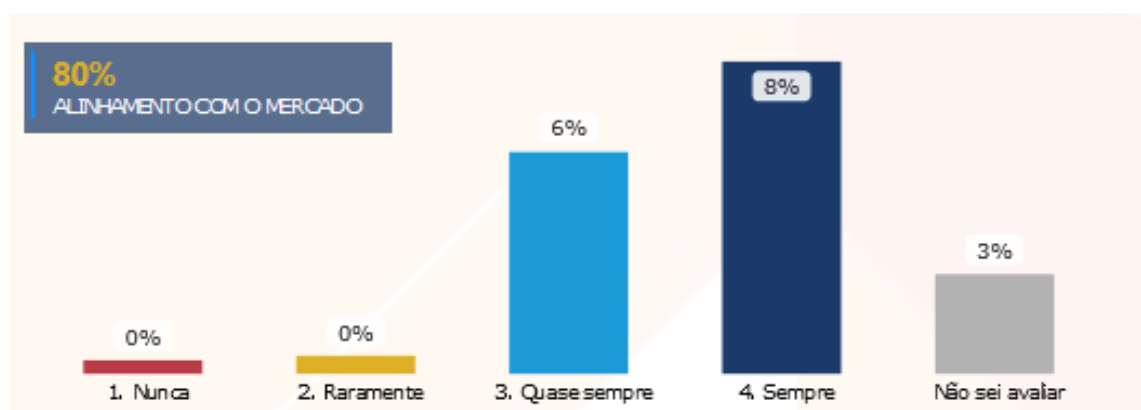
Em relação ao acolhimento, os resultados se mostram satisfatório em relação a meta estipulada de 85%, conforme pode ser verificado no gráfico a seguir.



A formação empreendedora também apresenta resultado satisfatório, contudo não atingiu a meta, como pode ser verificado a seguir.



A formação acadêmica alinhada ao mercado de trabalho também é outra preocupação da instituição no que se refere a formação do aluno e sua empregabilidade. Nesse sentido, mesmo não alcançando a meta de 85%, esse item teve uma boa avaliação, de acordo com os resultados que seguem.



Em resumo, a mensuração dos indicadores apresenta uma série de deficiências que precisam ser sanadas em relação a oferta de Educação a Distância pela FAESA. A CPA sugere que os planos de melhoria sejam realizados após a ausculta qualificada dos alunos, pois assim, será possível entender as demandas e realizar a tratativa de forma mais eficaz.

#### 4.4.2.2. Avaliação Docente

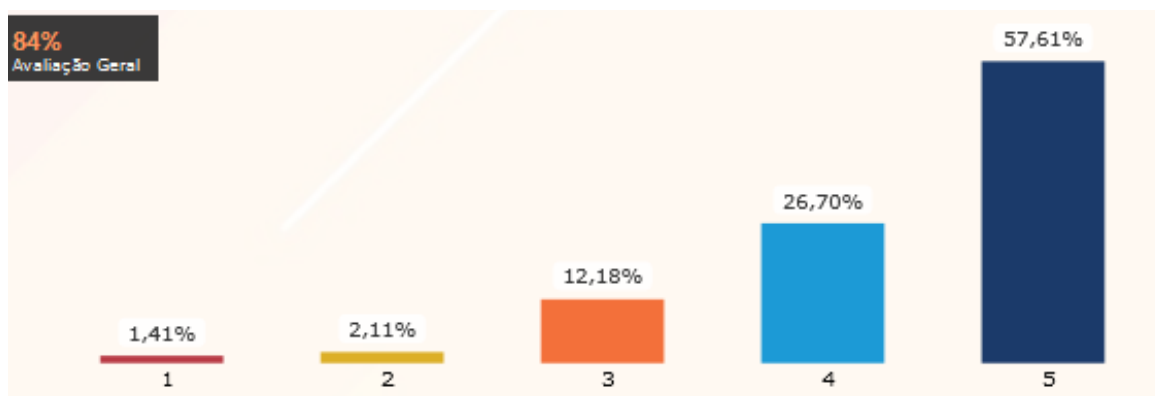
O resultado avaliação dos docentes do Ensino a Distância será analisado pela Pró-reitoria Acadêmica e pela Gestão da Educação a Distância da FAESA. É importante ressaltar que essa é a primeira vez que os alunos do EAD respondem a pesquisa da avaliação institucional.

As questões são elaboradas de forma a avaliação o cumprimento da Política de Ensino, mas especificamente, a execução da Aula FAESA e seus pilares: Personalização, Experimentação, Avaliação e Uso de Tecnologias, principalmente no que diz respeito a utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA.

A meta para esses blocos também é de 85%, considerando a soma das duas melhores notas da escala e SIM ou NÃO nas questões que mais direcionadas.

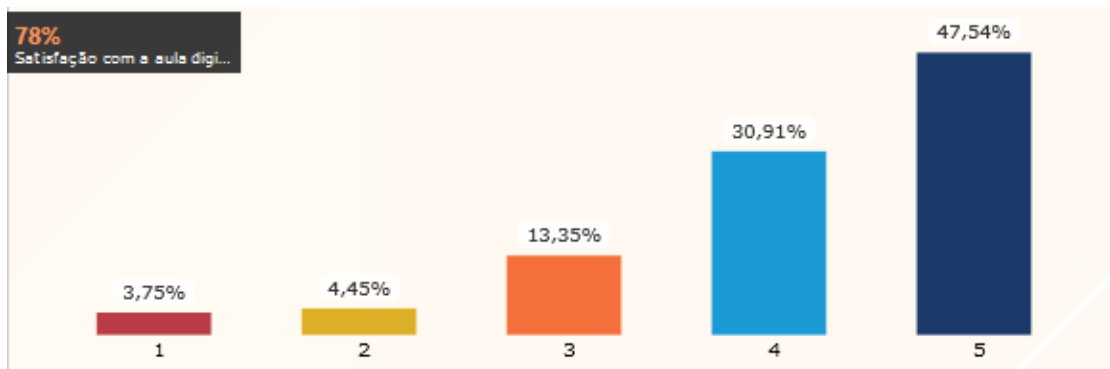
Dessa forma, foram formuladas e aplicadas as seguintes questões alinhadas a Aula FAESA:

##### ➤ De maneira geral, como você avalia o(a) professor(a)?

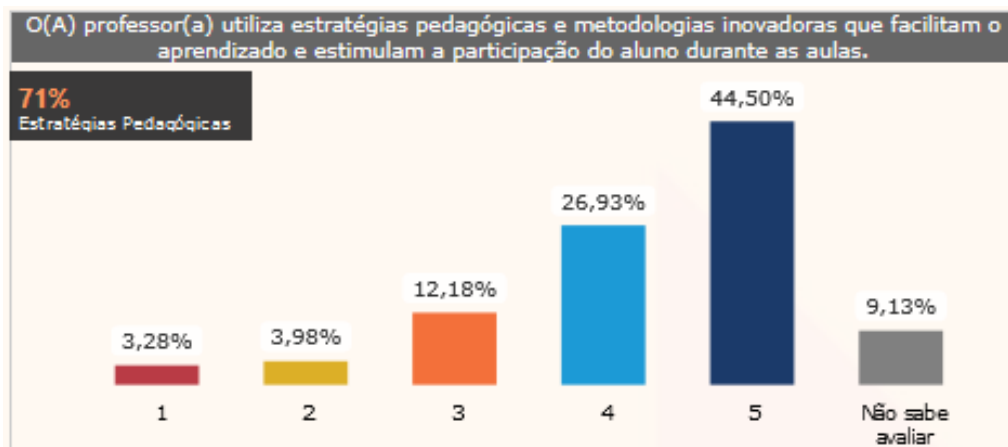
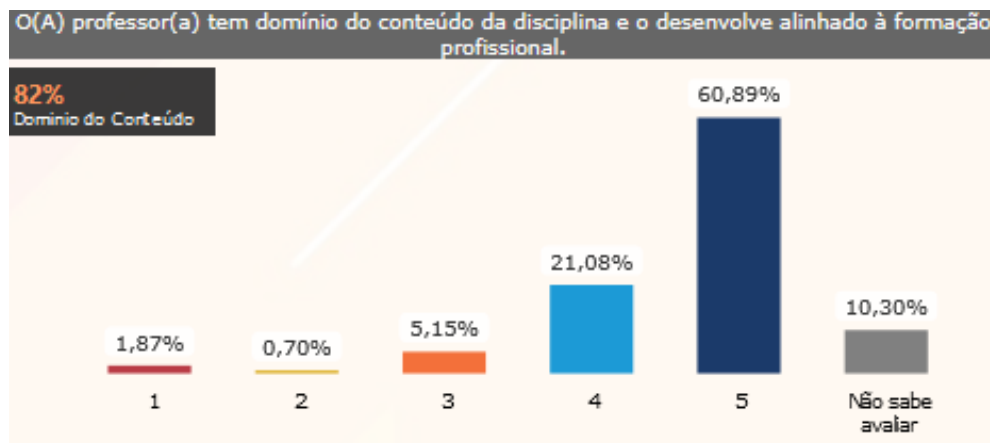


##### ➤ PERSONALIZAÇÃO

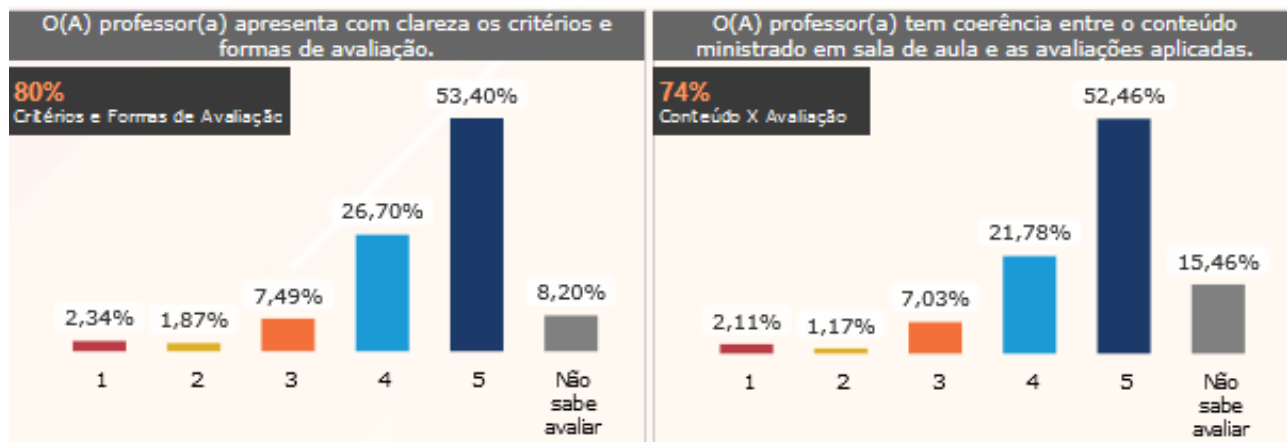
Avalie a aula digital do o(a) professor(a)?



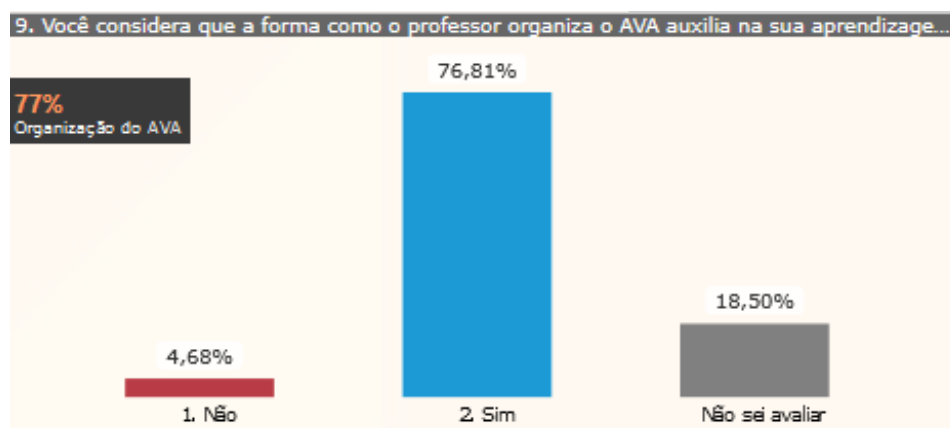
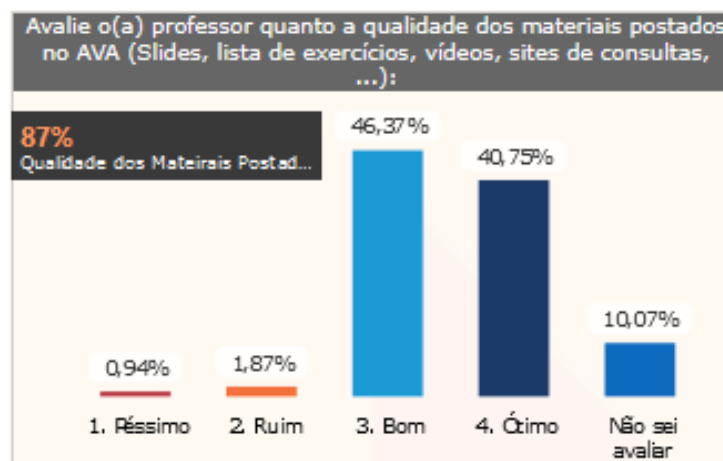
## ⇨ EXPERIMENTAÇÃO

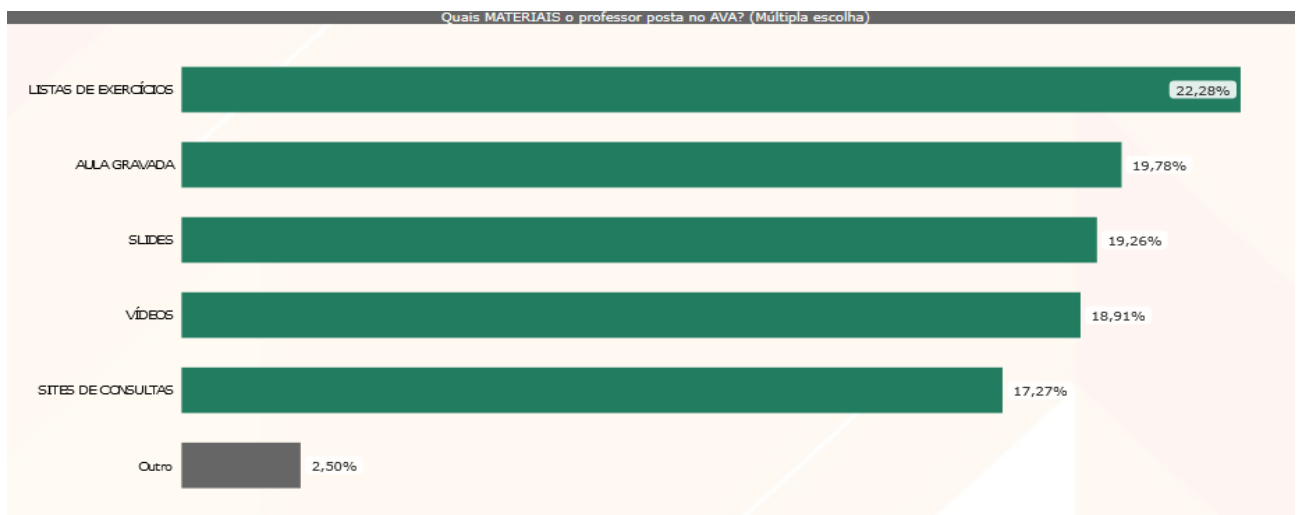
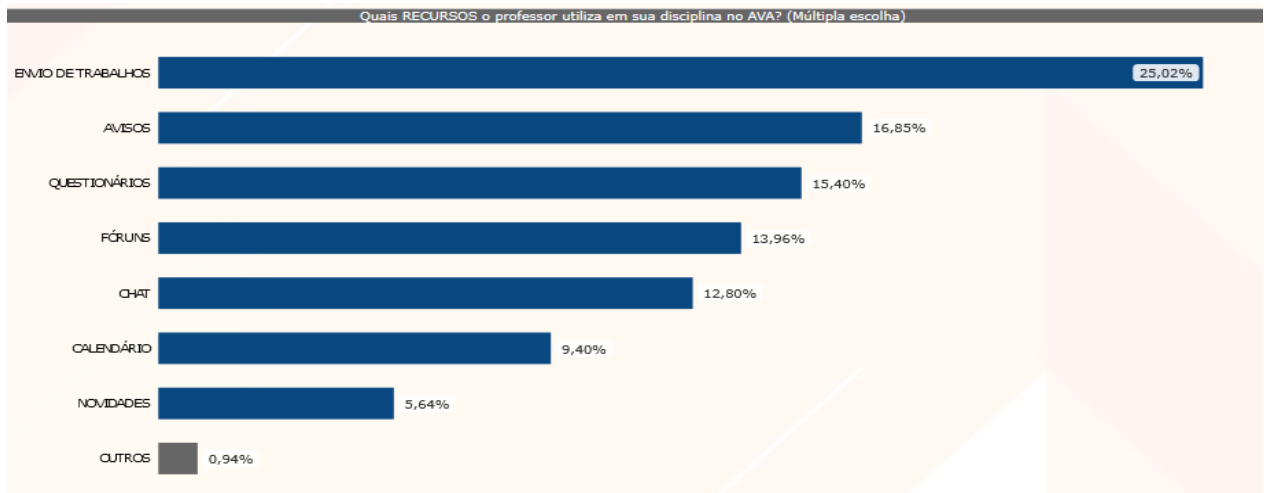


## ➤ AVALIAÇÃO



## ➤ TECNOLOGIA (AVA)





Assim, como foi feito com os resultados da avaliação com os alunos do ensino presencial, os resultados da avaliação docente realizada com os alunos do ensino a distância foram amplamente divulgados e discutidos com a Pró-reitoria Acadêmica e Gestores da Educação a Distância da FAESA. A CPA consolidou os resultados em um BI para facilitar o acesso aos dados.

Durante a reunião para a apresentação dos resultados com os gestores citados acima a CPA demonstrou toda sua preocupação com os scores dos indicadores de qualidade Institucionais. A CPA foi informada que mesmo antes de ter acesso aos dados já existia um plano de melhoria específico para o EAD e que com esses dados esse plano seria revisitado para garantir ações de melhoria mais assertivas e que fossem percebidas de imediato pelos alunos.



#### 4.5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

De acordo com os desafios e avanços destacados nos eixos avaliados, pretendem-se a partir da análise de dados e das informações, algumas sugestões como melhorias das atividades acadêmicas de gestão da instituição. Dentre as sugestões a CPA destaca-se:

- Criar um plano de avaliação a ser realizado pelo Núcleo Docente Estruturante dos cursos, visando ampliar a participação da gestão acadêmica na avaliação Institucional.
- Criar mecanismos de comunicação com a comunidade acadêmica, num diálogo que motive a participação no processo de autoavaliação, bem como a interação constante com a Comissão Própria de Avaliação;
- Conscientizar a comunidade acadêmica da importância do processo da autoavaliação como mecanismo de melhoria das ações da IES;
- Divulgar a nova Política de Iniciação Científica e Extensão amplamente perante a Comunidade Acadêmica;
- Criar um Política de Relacionamento com o Aluno Egresso FAESA;
- Desenvolver ações de monitoramento e registro em base de dados das publicações científicas dos docentes da IES em periódicos nacionais e/ou internacionais;
- Criar projetos e parcerias que proporcionem aos alunos uma experiência acadêmica internacional
- Proporcionar aos docentes a vivência com metodologias ativas e outros recursos tecnológicos, visando a melhoria das aulas presenciais e digitais.
- Melhorar a comunicação entre os setores administrativos e acadêmicos;
- Qualificar a comunicação disponibilizada no AVA;
- Manutenção das informações do site institucional;
- Criar um comitê de crise para celeridade na tomada de decisão;
- Estabelecer fóruns de socialização das informações;
- Ampliar a disponibilização serviços on-line para os alunos, visando promover inovação e automação nos serviços prestados a ele;

- Implantar atendimento por senha nas Coordenações que ainda não possuem esse mecanismo, para direcionar os atendimentos e diminuir o tempo de espera dos alunos;
- Realizar a revisão do processo de análise dos requerimentos realizados no NAA visando celeridade nas respostas aos alunos e professores;
- Formação Continuada dos Pessoal Administrativo;
- Ampliar a realização de atividades que visem o desenvolvimento científico e cultural do estudante;
- Disponibilizar mobiliário e recursos tecnológicos que tragam inovação para sala de aula;
- Ampliar a quantidade de carteiras especiais visando acessibilidade;
- Ampliar a parceria com a Polícia Militar solicitando reforço os horários de entrada e saída dos alunos;
- Oficina de boas práticas pedagógicas, visando a capacitação de professores para uma dinâmica mais inovadora em sala de aula;
- Criar um programa de atendimento pedagógico específico para os docentes;
- Divulgar os acervos físicos e virtuais da biblioteca junto aos alunos e professores;
- Melhorar a sinalização da Biblioteca, para atender a todos os públicos garantindo a acessibilidade do ambiente;
- Intensificar a manutenção corretiva e preventiva dos laboratórios;
- Ampliar/otimizar as licenças de softwares;
- Ampliar a disponibilidade de laboratórios para uso comum;
- Formação docente específica para os professores da Educação a Distância;
- Reformulação dos processos de atendimento para os alunos de Educação à Distância;
- Capacitação específica para utilização do AVA da Educação a Distância;
- Plano de melhoria da atuação da FAESA na Educação a Distância.

Com relação ao Wi-fi a CPA após análise mais criteriosa e por representar o pior índice de satisfação em todos os seguimentos, apresenta as seguintes ações de melhoria:

## **AÇÕES COMPORTAMENTAIS**

1. Definição e publicação das Políticas de Acesso em meio público, acessível aos alunos
2. Parceria com o Núcleo de Comunicação para ação institucional de conscientização sobre o uso do WiFi e sobre as Políticas de Acesso à rede
3. Boas práticas com seus dispositivos; Checklist de ações antes de chegar no NTI
4. Criação de fluxo de comunicação para o aluno reportar ocorrências.

## **AÇÕES TÉCNICAS**

1. *Quality of Service* dos serviços acadêmicos essenciais
2. Autenticação dos usuários
3. Relatório técnico dos *Access Point* (APs) sobrecarregados para análise de viabilidade de substituição e/ou instalação de APs auxiliares
4. Re-análise das possíveis sombras no ambiente da FAESA
5. Disponibilização de canal para comunicação de problemas e falsos positivos de maneira mais eficaz

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A estratégia de desenvolvimento institucional da FAESA está fundamenta na satisfação da comunidade acadêmica e na qualidade da prestação de serviços. Para sucesso dessa estratégia os processos de gestão têm como principal ferramenta a Avaliação Institucional. Esta, por sua vez, quando utilizada com esse propósito, tem os objetivos de:

- a) estabelecer mecanismos de controle de qualidade do funcionamento e, principalmente, do serviço oferecido pela IES, visando melhores padrões de eficiência e eficácia;
- b) fornecer informações à própria instituição, aos órgãos regulamentadores da educação superior e à sociedade, subsidiando tomadas de decisões importantes na IES, entre os quais, alocação de recursos humanos e financeiros, formulação de políticas e definição de prioridades, entre outras, e;
- c) institucionalizar um processo sistemático de reflexão e tomada de decisão com vistas ao cumprimento da Missão e Visão Institucionais.

Dessa forma, diante dos objetivos apresentados, fica evidenciada a necessidade de integrar a avaliação institucional, externa e interna, ao planejamento estratégico institucional.

Nesse contexto, a autoavaliação Institucional, segundo explicitado pelo Projeto Político-Pedagógico Institucional (PPI), pelo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e pelo Planejamento Estratégico Institucional da FAESA, caracteriza-se por uma busca constante de evolução enquanto processo, mediando o diagnóstico da realidade contextual da comunidade acadêmica como uma prática permanente de análise e reflexão crítica, objetivando o aperfeiçoamento de suas funções de ensino, iniciação científica/pesquisa e extensão.

No processo auto avaliativo da FAESA em 2019 constata-se que o Índice Geral de Satisfação (IGS) da comunidade acadêmica foi de 80% entre os discentes, 98% entre os docentes e 91 entre os funcionários técnico-administrativos, sendo que a meta é de 85%. Visto que, o corpo discente não alcançou a meta, fica demonstrada a necessidade de melhoria dos processos dos setores da FAESA, principalmente, aqueles responsáveis pelo atendimento ao aluno, além da melhoria da oferta de recursos de tecnologia, com o Wi-fi.

Outro aspecto que merece atenção refere-se ao índice Net Promoter Score (NPS), ou seja, a comunidade acadêmica indica a IES na qual estuda ou trabalha para alguém, promovendo a Instituição. No geral, o NPS da FAESA atingiu 52,65% dos discentes, se considerado que o ideal deveria ser igual ou superior a 50%, a meta foi atingida. Em relação aos Docentes e Técnicos-administrativos o resultado do NPS foi excelente, atingindo a sua meta, ficando 93,41% e 90,99%, respectivamente, quase que zerando o número de detratores.

Os resultados obtidos pelo processo de autoavaliação institucional são amplamente divulgados entre a comunidade acadêmica por meio de reuniões, fóruns específicos, no site, entre outros meios. Além disso, a FAESA promove semestralmente, o “Evento de Gestão FAESA” que compõe a estrutura de fóruns institucionais de planejamento e controle, com o objetivo de socializar com os gestores, que desempenham funções estratégicas e táticas, os resultados das avaliações institucionais e pesquisas realizadas pela CPA onde é apresentado o contexto dos cenários interno e externo da FAESA, visando a retroalimentação do processo de planejamento, a elaboração de planos de melhoria e definições de ações relativas à qualificação do processo de gestão.

Além das autoavaliações, também é analisado os resultados que FAESA vêm alcançando nos ciclos avaliativos referentes aos indicadores de qualidade definidos pelo MEC.

Com a implementação do novo Programa de Avaliação Institucional, na medida em que a avaliação institucional se consolida como um processo contínuo, a mesma subsidiará o processo de execução do planejamento estratégico se transformando em um instrumento de extrema importância para tomada de decisões.

Conclui-se que, apesar dos desafios apontados pelas pesquisas realizadas na autoavaliação institucional, das análises dos documentos apresentados pelos diferentes setores da IES e das entrevistas com o corpo gestor da Instituição, os dados evidenciaram muitos avanços referentes aos serviços prestados à comunidade acadêmica. Essas conquistas são oriundas do cumprimento das metas e da execução dos projetos estabelecidos no PDI.

Contudo, como as mudanças na educação ocorrem de forma muito rápida, faz-se necessário o realinhamento das propostas institucionais às inovações provocadas pelos avanços tecnológicos, pela Pandemia da COVID 19 e pelo comportamento da sociedade, visando buscar resultados cada vez mais eficientes, trilhando os caminhos referenciados na missão, que é ***“promover o desenvolvimento social por meio do conhecimento”*** e avançando cada vez mais em sua visão de futuro.

Por fim, quando solicitado aos alunos que definissem a FAESA em uma palavra, o resultado foi o seguinte.

