



**PRIMEIRO RELATÓRIO PARCIAL  
DA AVALIAÇÃO 2021  
CICLO AVALIATIVO 2021 A 2023**

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES – MISSÃO E ORGANOGRAMA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. HISTÓRICO DO INSTITUTO.....</b>	<b>8</b>
<b>4. CONCEITOS OBTIDOS PELO IESO NAS AVALIAÇÕES INSTITUCIONAIS EXTERNAS .....</b>	<b>9</b>
<b>5. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>5.1 Histórico da Comissão Própria de Avaliação – CPA .....</b>	<b>10</b>
<b>5.2 Metodologia do Processo Avaliativo .....</b>	<b>15</b>
<b>5.3 Metodologia da Coleta de Dados .....</b>	<b>18</b>
<b>6. CONCLUSÃO .....</b>	<b>27</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>30</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

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

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

### **Membros CPA**

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

Representante do Corpo Docente – Valéria Cristina Andrade Barros

Representante do Corpo Discente – Clebson Pereira da Silva

Representante do pessoal Técnico-administrativo – Edna Velame Mendes

Representante dos Egressos – César Jorge de Souza Cabral

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

De forma ainda atípica, o ano de 2021, como foi o anterior, a Comissão Própria de Avaliação trabalhou de forma diferente, face ao ensino ter ocorrido de forma remota e com diferentes comportamentos da comunidade acadêmica. Mas, com a participação de cada um no processo de coleta de dados, a CPA pode levantar os pontos fortes e fragilizados da instituição e assim, debater coletivamente os rumos que queremos para a IES.

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

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

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

Em 2020, por solicitação da mantenedora Associação Pernambucana de Ensino Superior – APESU, através da Portaria Nº 196, de 24 de junho de 2020 do MEC, fica aprovada a unificação de mantidas, conforme descrição a seguir.

Processo e-MEC: 201931667

Mantenedora, CNPJ: APESU Ensino Superior de Pernambuco Ltda.  
11.870.359/0001-36

IES Incorporadoras: Faculdade de Ciências Contábeis de Recife - FAC CO R e  
Faculdade de Informática do Recife - FACIR

Denominação da IES após a unificação de mantidas: Instituto de Ensino Superior de  
Olinda - IESO

Endereço da IES após a unificação de mantidas: Av. Sigismundo Gonçalves, 375,  
Carmo, Olinda/PE

Assim, o Instituto de Ensino Superior de Olinda – IESO incorporou a FACCOR e FACIR. A Faculdade de Ciências Contábeis do Recife - FACCOR que foi credenciada por meio do Decreto de 10 de junho de 1992, publicado no DOU em

11/06/92, e oferece os cursos de graduação em Ciências Contábeis, reconhecido pela Portaria nº 581, publicada no DOU em 16/03/04 e o de Serviço Social, autorizado pela Portaria nº 133, publicada no DOU em 06/05/2016. Como também a Faculdade de Informática do Recife – FACIR teve seu Ato Legal de Autorização através do Dec. 98.906/90, publicado no DOU 01/02/90. A FACIR foi a primeira IES da mantenedora APESU, e após o seu credenciamento, a FACIR, funcionou na Av Marcos Freire, em Olinda/PE, por anos. Posteriormente, conforme Portaria SESU/MEC nº 1.235, publicada no D.O.U. em 19/12/2013, constou o novo endereço de funcionamento situado na Rua Sigismundo Gonçalves, 375, Bairro Carmo, Olinda/PE. Atualmente tem os seguintes cursos: Gestão da Tecnologia da Informação, Autorizado pela Portaria MEC nº 399/07, Análise desenvolvimento de sistemas (antigo -Sistema de Informação), Reconhecido pela Portaria MEC nº 286/12; Logística, Autorizado pela Portaria MEC nº 539/15.

O IESO oferecia 17 cursos de graduação na modalidade presencial, mas incorporou mais 2 da FACCOR, e mais 3 da FACIR, e agora tem 22 cursos de graduação na modalidade presencial. Com essa junção, atualmente tem 437 discentes e 28 docentes em cinco desses cursos (Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Contábeis, Direito e Enfermagem).

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

O IESO tem como missão investir em um processo de ensino e aprendizagem que capacite os seus egressos a atenderem às necessidades e expectativas do mercado de trabalho e da sociedade, com competência para formular, sistematizar e socializar conhecimentos em suas áreas de atuação. Para alcançar esse objetivo, a Instituição promove a educação superior, integrando o ensino e a extensão, com o intuito de formar sujeitos empreendedores e comprometidos com o

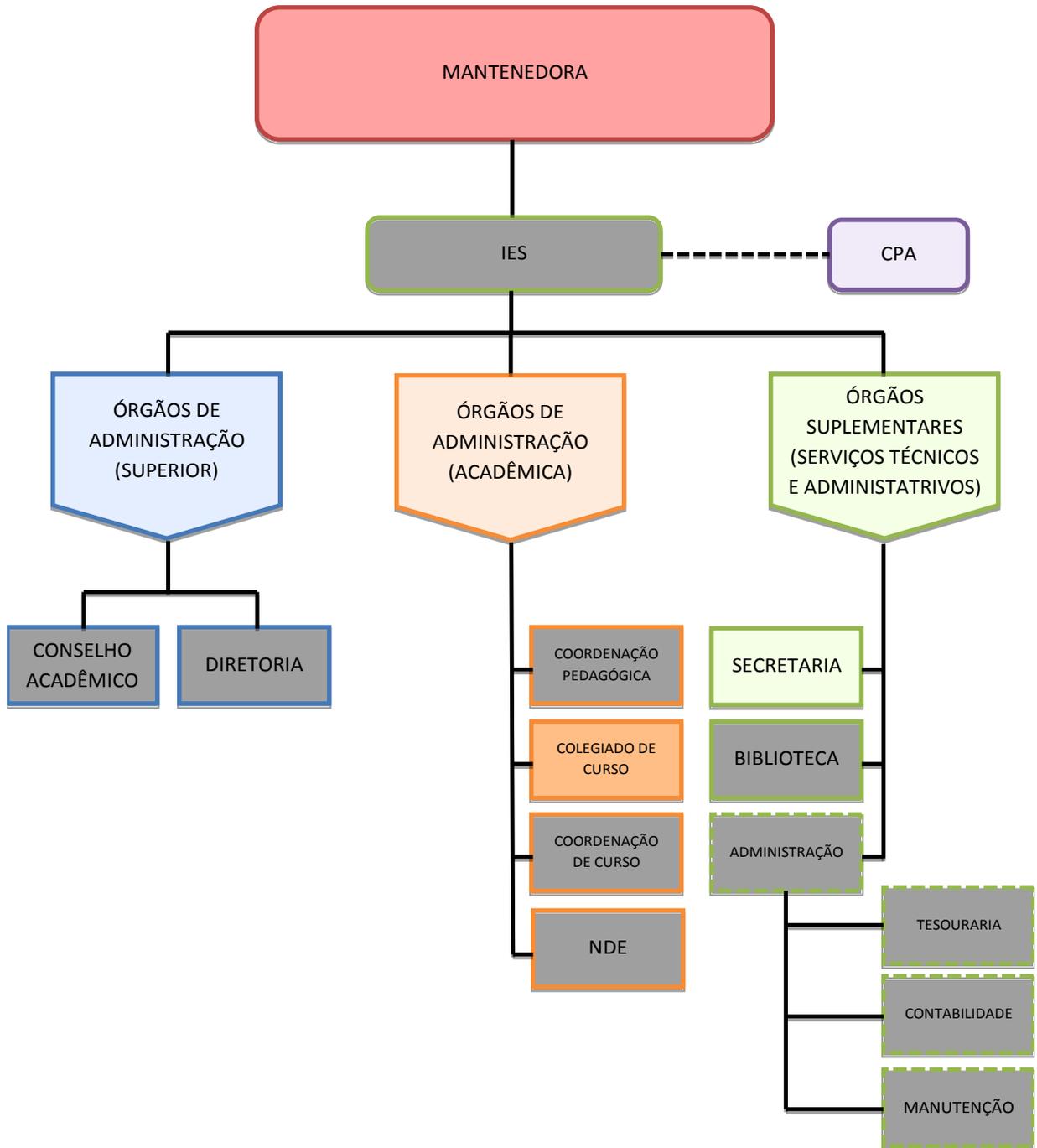
autoconhecimento, a transformação social, cultural, política e econômica do estado e da região.

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

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

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

### Organograma da Instituição



### 3. HISTÓRICO DO INSTITUTO

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

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

#### Autorização e Reconhecimento de Cursos

CURSO	AUTORIZAÇÃO	RECONHECIMENTO	VAGAS	DISCENTES			DOCENTES
	PORTARIA	PORTARIA		2019	2020	2021	2021
Administração	3013 – 18/12/01	2.218 – 23/06/05	300	203	114	72	05
Comunicação Social	4012 -30/12/02	-	100	-	-	-	-
Direito	2.047 – 31/07/03	494 -20/12/11	200	234	202	172	07
Comércio Exterior	3013 – 18/12/01	-	280	-	-	-	-
Comunicação Empresarial	3.399 – 21/10/04	-	100	-	-	-	-
Estética e Cosmética	770 – 01/12/16	-	-	-	-	-	-
Comunicação para Web	1.357 – 12/05/04	-	100	-	-	-	-
Gestão da Tecnologia da Informação	3013 – 18/12/01	-	100	-	-	-	-
Gestão de Marketing	3.940 – 02/12/04	-	100	-	-	-	-
Gestão de Rec Humanos	411 – 08/06/07	-	100	-	-	-	-
Gestão Empreendedora	3939 – 02/12/04	-	100	-	-	-	-

Gestão Hospitalar	411 -08/06/07	-	100	-	-	-	-
Gestão Mercadológica	3.934 -02/12/04	-	100	-	-	-	-
Multimídia	1530 – 27/05/04	-	100	-	-	-	-
Redes de Computadores	3.938 -02/12/04	92 – 15/06/12	100	-	-	-	-
Turismo Receptivo	3.935 – 02/12/04	-	100	-	-	-	-
Enfermagem	1.252 – 07/12/17	-	100	19	15	12	01
Ciências Contábeis	Dec. 10.06.92 DOU 11/06/92	581 – 12/03/04 DOU 16/03/04	120	122	67	42	05
Serviço Social	nº133, publicada DOU 06/05/2016	-	100	-	-	-	-
Gestão da Tecnologia da Informação	399/07		100	-	-	-	-
Análise e Desenvolvimento de Sistemas	98.906 – 31/01/90	286/12	100	41	39	10	03
Logística	539 - 21/07/15		100	-	-	-	-

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

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

Em 2021, não houve alunos da IES fazendo a avaliação do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE).

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

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

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

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

b - a finalidade última da avaliação não é classificar nem selecionar e excluir. Seus resultados devem ser analisados a fim de que sejam propostos caminhos, metas, estratégias que vão ao encontro das intenções educativas e responsabilidades sociais da IES. A pressuposição para essa autoavaliação se justifica e se transforma em uma necessidade por ser um direito da população, distinguindo-se, assim, da proposição de um estado avaliador.

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

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

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

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

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

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

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

Em 2012 a CPA manteve sua avaliação de forma eletrônica com uma adesão maior das pessoas. As questões dos formulários foram reformuladas dando uma maior ênfase aos aspectos relacionados à estrutura física, devido à mudança de

campus. A divulgação da CPA se solidificou e as pessoas demonstram uma maior compreensão sobre o assunto.

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

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

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

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

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

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

Em 2019, a CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano e ampliando sua forma de coleta de dados, fez a aplicação dos seus questionários para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo de forma totalmente “online”, através do site institucional. Num processo de melhoria do acesso, foi disponibilizado um acesso ao aluno no site institucional, através do portal do aluno. Para os professores foi realizado o acesso através do “professor online”, e para os técnicos administrativos foi pelo acesso aos seus dados funcionais. Estas informações foram endossadas, a cerca do período de disponibilização dos questionários de avaliação institucional e a importância do envolvimento de todos nesse processo, através de mensagens, elaboradas pela CPA, enviadas aos alunos e professores pelos coordenadores de curso.

Ao longo da aplicação dos questionários, observou-se que os dados não estavam sendo alimentados, que as respostas não estavam gerando resultados, porque ficava acusando que apenas uma pessoa tinha respondido o questionário. Também, verificou-se que os alunos não conseguiam acessar via celular, apenas por computador e julgavam que não haviam questionários disponibilizados a eles. Isso já havia acontecido no ano anterior e foi solicitado que o link de acesso fosse colocado no centro da tela para melhor visualização, mas no celular continuou complicado. Mesmo tardiamente foi corrigido o acesso também no celular, com isso, foi estendido o prazo para todos reponderem o questionário de avaliação, ficando também disponibilizados os laboratórios da instituição. No entanto, ao final do processo de coleta, foi possível observar uma maior adesão de respondentes.

Em 2020, a CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano. Para coleta de dados, fez a aplicação dos seus questionários para os discentes, docentes e corpo técnico administrativo de forma totalmente “online”, através do site institucional. Buscando atrair o aluno para o processo de coleta de dados, a partir do momento que responde o questionário, tendo em vista que o processo de sensibilização presencial não houve diretamente, apenas de forma online, face ao atendimento estar sendo remoto, a CPA modificou o acesso aos questionários por parte dos docentes. Ao colocar o seu login e senha de acesso no site institucional, abre uma faixa informando que há um questionário de avaliação

institucional em aberto para o aluno responder, e uma sensibilização da importância dele realizar essa avaliação institucional. Porém, para os professores foi realizado o acesso através do “professor online”, e para os técnicos administrativos foi pelo acesso aos seus dados funcionais no site da instituição. Estas informações foram endossadas, a cerca do período de disponibilização dos questionários de avaliação institucional e a importância do envolvimento de todos nesse processo, através de mensagens, elaboradas pela CPA, postadas para todos os alunos via Teams pelos coordenadores de curso, assim como para os professores. Para os funcionários técnico-administrativos foi via chefia.

Ao longo da aplicação dos questionários, observou-se que a adesão de respostas não estava dentro do esperado. A CPA cogitou que pelo fato dos alunos estarem em aulas remotas, o questionário online fluiria com maior naturalidade para eles, por estarem mais familiarizados e envolvidos com atividades e formulários online. Mas a adesão dos respondentes ficou aquém do esperado pela comissão, mesmo tentando sensibilizar a comunidade, o número de respondentes foi de 47%. O trabalho da Comissão ficou mais difícil e menos acessível do que em anos anteriores. Provavelmente devido a pandemia e pelo fato das aulas presenciais terem sido suspensas dificultou o trabalho da comissão.

Em 2021 a pesquisa junto aos discentes, docentes e corpo técnico administrativo se deu de maneira semelhante à 2020.

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

No site foi colocado um banner informando sobre a existência da pesquisa e sobre a importância da participação de toda a comunidade acadêmica na avaliação. O banner surgia quando eles acessavam o site para colher qualquer informação.

A coleta de dados foi feita de forma digital e foi utilizado o próprio sistema para a tabulação dos dados. As informações, análise e geração de dados foram discutidas entre os membros da comissão da CPA, e então, foi redigido este Relatório.

A participação da comunidade acadêmica foi maior neste ano do que no ano anterior. Foi obtido um percentual de participação de 72% dos discentes, 95% por parte dos docentes e de 100% por parte do corpo técnico administrativo.

Os coordenadores de cursos observaram que tanto os alunos, como os professores falaram mais sobre seus anseios, receios, temores e ansiedades. Sobre o desejo e receio de voltar ao ensino presencial diante da pandemia.

Certamente, estes últimos dois anos foram de aprendizagens, reaprendizagens, criatividade, enfrentamento de mudanças e superação de limites.

Houve relatos de saudades da biblioteca física, por outro lado, de aprendizado na exploração das bibliotecas virtuais, proporcionando novos olhares para diversas áreas, temas e disciplinas.

## **5.2 METODOLOGIA DO PROCESSO AVALIATIVO**

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

Em consonância com os pressupostos e justificativas apresentados, o processo avaliativo desta IES fundamentou-se nos seguintes princípios:

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

g – continuidade

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

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

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

**O princípio da não premiação ou punição** fundamenta-se no pressuposto de que o processo de avaliação não deve estar vinculado a mecanismos de punição ou premiação. Avaliar é um processo contínuo e sistemático que serve para firmar valores. A intenção, ao tratar da afirmação de valores, é mostrar que há na avaliação uma função educativa que, em muito, sobrepuja o mérito à questão do punir ou do premiar. É essa função educativa que conduz ao processo de instalação da cultura da avaliação – processo que existe em uma dada realidade, em um contexto cultural que o antecede e o qual se pretende melhorar sempre.

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

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

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

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

<b>Objetivos Gerais</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
<p>- Avaliar a instituição como uma totalidade integrada que permite a autoanálise valorativa da coerência entre a missão e as políticas institucionais efetivamente realizadas, visando à melhoria da qualidade acadêmica e o desenvolvimento institucional, e;</p> <p>- Privilegiar o conceito da autoavaliação e sua prática educativa para gerar, nos membros da comunidade acadêmica, autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, estabelecendo mecanismos institucionalizados e participativos para sua realização.</p>	<p>- Gerar conhecimento para a tomada de decisão dos dirigentes da instituição em relação à melhoria contínua de qualidade dos serviços de educação superior ofertados;</p> <p>- Pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades as cumpridas pela instituição;</p> <p>- Identificar as potencialidades da instituição e as possíveis causas dos seus problemas e pontos fracos;</p> <p>- Aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo;</p> <p>- Fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais;</p> <p>- Tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade;</p> <p>- Julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos;</p> <p>- Prestar contas à sociedade sobre os serviços desenvolvidos.</p>

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

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

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

## 5 Eixos abrangendo as 10 dimensões do SINAES

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

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

### 5.3 Metodologia da Coleta de Dados

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

Em 2021, assim como no ano anterior, tudo continuou de forma atípica para a CPA, porém, menos impactante do que o ano anterior porque já havia sido realizada uma avaliação após o início da pandemia. O contato direto e a vivência das fases se deram parecidas em relação ao ano anterior, mas bem diferente do que as que vinham ocorrendo anteriormente à pandemia.

As fases avaliativas da CPA também não ficaram bem definidas e não se deu de forma satisfatória para a comissão de avaliação, tendo em vista que os acessos aos alunos de forma direta e as ouvidas e trocas com a comunidade acadêmica não gerou um feedback direto e automático, onde nas fases de sensibilização isso é muito importante, porque quando a comissão se dirige aos alunos há uma troca instantânea. Assim, os instrumentos como cartazes, banners, panfletos informativos, apresentação nas salas de aula, formulário de atendimento na secretaria, e conversas com alunos e docentes deixaram de acontecer, como no ano anterior. Mas foi possível, como citado acima, que os coordenadores de cursos observaram que tanto os alunos, como os professores falaram mais sobre seus anseios, receios, temores e ansiedades. Sobre o desejo e receio de voltar ao ensino presencial diante da pandemia.

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

A CPA fez sua avaliação no segundo semestre do ano e fez a coleta de dados pelo site institucional, através do login e senha no acesso do aluno, do professor e dos funcionários. Ao entrar, todos da comunidade acadêmica receberam um banner, informando que havia uma avaliação institucional a ser respondida e que a ampla participação de todos seria muito importante.

Com isso, tanto na coleta dos dados, quanto no resumo das respostas foram utilizados recursos tecnológicos, via formulário eletrônico, visando assim proporcionar maior confiabilidade e agilidade na coleta e apuração dos dados. Foi gerado um resumo com o percentual das respostas.

Para os professores foi realizado o acesso através do “professor online”, e para os técnicos administrativos foi pelo acesso aos seus dados funcionais. Estas

informações foram endossadas, a cerca do período de disponibilização dos questionários de avaliação institucional e a importância do envolvimento de todos nesse processo, através de mensagens, elaboradas pela CPA, enviadas aos alunos e professores pelos coordenadores de curso de forma online. Assim, os acessos aos alunos se deram de forma indireta através dos coordenadores de curso.

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

Observou-se que a maioria dos alunos responderam os questionários. Mesmo com toda dificuldade, houve uma participação nas respostas do questionário de 72% do total de alunos (maior participação que no ano passado), de 95% dos professores e 100% dos funcionários. Também, que houve um discreto aumento de discordância das assertivas do questionário de pesquisa por parte dos alunos.

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

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

- Durante o Planejamento da Avaliação institucional há uma preocupação com a Sensibilização, objetivando envolver o maior número possível de discentes, tentando desenvolver o interesse e a cultura pela autoavaliação. No ano de 2021 assim como no ano anterior, isso ocorreu de forma diferenciada em relação às ferramentas utilizadas em anos anteriores, onde a abordagem era predominantemente presencial. Ficando então a comunicação deste processo de forma remota e online, utilizando-se de material de divulgação digital, tais como, banners, imagens, conversas informais e explicações nas salas de aulas virtuais e através das coordenações de curso e dos professores. O planejamento do questionário de pesquisa teve um direcionamento ao momento diferenciado vivenciado pela comunidade acadêmica em razão da pandemia. E o preenchimento dos questionários eletrônicos ocorreu de forma online, por parte

dos discentes, docentes e funcionários como já vinha ocorrendo em anos anteriores.

- Anteriormente, foi possível a observação de que a grande maioria dos alunos afirmarem conhecer a existência e funcionamento da CPA, mas neste último ano observamos um maior número de alunos (21%) afirmaram desconhecer. É desejado que suba gradativamente a cada ciclo o número de alunos que conheçam a CPA e que a avaliação seja naturalmente tratada na instituição como uma avaliação continuada. Isso pode ter ocorrido devido ao distanciamento físico com os alunos causado pela pandemia, ou mesmo a uma necessidade de maior sensibilização por parte da CPA junto aos alunos. Porém, neste último ano, 72% dos alunos responderam o questionário de avaliação, um número bem maior que o ano passado (46,5%). Isso demonstrou um aumento do interesse em participar. Assim, houve uma melhor participação dos alunos no processo avaliativo, que foi um dos objetivos traçados para este ciclo pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, provavelmente pela maior mobilização e divulgação no site da IES de forma mais clara e objetiva e alcance junto aos alunos, mesmo que de forma remota, no horário das aulas com palestras e explicações sobre a importância da avaliação institucional, além do trabalho mais robusto da direção e coordenação de cursos.

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

- Diante da preocupação da CPA e da Gestão institucional em sempre divulgar as atividades realizadas, principalmente as sociais, os relatórios da CPA também são expostos no site e nos quadros de avisos, porém, nestes últimos dois anos essa divulgação ficou mais restrita aos meios digitais. Assim, os resultados ficam de livre acesso a todos aqueles que se interessarem, bem como, é compartilhado junto à sociedade civil para informar e criar maior engajamento entre os discentes, além de colocar a comunidade dentro da instituição. Nesse aspecto, os alunos, nos dois primeiros anos deste ciclo, em sua grande maioria afirmou que os resultados da Comissão Própria de Avaliação são divulgados no site da IES de forma objetiva.

- Foi observado ao longo do ciclo que os discentes relataram conhecer a Missão da IES, principalmente, porque ela se articula às atividades de ensino, pesquisa e extensão. Além dos docentes e dos técnicos administrativos afirmarem conhecer a Missão institucional.
- Mesmo que as relações pessoais da comunidade interna tenham sido modificadas e o contato pessoal tenha ocorrido de forma diferenciada, a IES buscou um maior envolvimento com a sociedade civil, e com isso intensificou as ações de Responsabilidade Social. Neste último ano a IES continuou com engajamento com o público externo através de uma organização não governamental, a ONG Grupo Partilhar Iluminando Caminhos. Alguns alunos e professores se engajaram em trabalhos sociais de forma voluntária, presencialmente e ou de forma remota. Isso proporcionou desenvolvimento pessoal, profissional e construção de relações em prol do social da nossa comunidade acadêmica. Foi fundamental o trabalho dos alunos junta com a ONG nesta parceria educacional e social.
- Atitudes antes incentivadas continuam em prática na instituição, incorporadas no cotidiano, tais como as lixeiras “Atitude Seletiva” e as caixas de recolhimento de papel para hospital do câncer que mesmo sem atendimento presencial continuaram exercendo seus papéis com os colaboradores internos. Ainda, o envio de material didático por parte dos professores para os emails e grupos do Teams e de WhatsApps, objetivando o não uso do papel, entre outras atividades corriqueiras e já abstraídas.

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

- Em relação ao ensino, nesses últimos dois anos a instituição teve que se reinventar, se reestruturar e se adaptar a uma nova realidade que emergia e que se esperava que fosse breve e se estendeu dessa maneira. Os docentes modificaram suas metodologias de ensino para aulas remotas e os discentes tiveram que se adaptarem a essas novas metodologias, e ao longo do tempo novas tecnologias de informação e comunicação foram introduzidas objetivando um melhor ensino aprendizagem.

- Nesses últimos dois anos também houve modificações do comportamento do aluno em relação a sua forma de aprendizagem. E, em relação a esse aspecto foi indagado aos alunos sobre, se durante o período da pandemia tiveram dificuldade de adaptação e de desenvolver seus estudos por não ter a prática da metodologia do ensino remoto. A maioria sinalizou que não teve dificuldade com a metodologia do ensino remoto. E, ainda, afirmaram que ao realizar os estudos na modalidade EAD sentiram que seus aproveitamentos foram satisfatórios. Provavelmente, esse posicionamento se deu porque os alunos julgaram que as condições do ensino remoto oferecido pela instituição para o desenvolvimento do conteúdo programático do curso atenderam as suas expectativas. E que as ferramentas e o ambiente virtual para a realização das aulas e disponibilização de materiais acadêmicos (AVA, Zoom, Teams) foram adequados para o ensino remoto (65% dos alunos respondentes). Assim como a interatividade oferecida foi de fácil acesso contribuindo para melhor aproveitamento dos estudos (54%).
- Quanto aos docentes e a percepção dos alunos em relação a eles, 62% afirmaram que a forma como os docentes apresentaram as aulas virtuais permitiram um bom aproveitamento, o qual contribuiu para sua formação. E, ainda, que seus professores demonstraram adaptações ao ambiente digital no ensino remoto de forma positiva, na visão dos alunos (61%).
- Foi possível observar que mesmo diante da dificuldade enfrentada pelos alunos nesta pandemia, e a necessidade de adaptar os estudos para ensino remoto, 50% dos alunos afirmaram que tiveram facilidade nessa adaptação. Provavelmente por perceberem que a Instituição ofereceu ambiente digital favorável ao ensino remoto (58%). No montante, pôde ser percebido que houve um pequeno decréscimo no percentual positivo, e junto com isso vem o indício da falta que a maioria dos alunos sentem da convivência com a comunidade acadêmica.
- Sobre a percepção dos alunos em relação à própria atuação profissional e a satisfação com o ensino oferecido pela instituição, 57% deles responderam positivamente. Em relação ao nível de autossatisfação do aluno quanto ao seu aproveitamento acadêmico metade deles responderam positivamente e a outra metade não. Muitos alunos relataram que tiveram dificuldades de adaptação no

meu ambiente físico para desenvolver seus estudos. Salienta-se que 71% dos alunos tiveram como acompanhar as aulas, pois afirmaram que tinham internet suficiente para acessar os conteúdos e participar das atividades propostas. Mas o importante seria que 100% tivessem esse acesso.

- Em se tratando de comunicação interna e externa, em relação ao uso dos meios de comunicação e ao trabalho do marketing, junto aos alunos, professores e funcionários, a maioria afirmou que esta comunicação é efetiva e que a comunicação tem sido eficaz, mas esta CPA percebe que há espaço para melhoria. Que a comunicação interna e com a sociedade é transparente via site, e foram realizadas orientações e informações sobre a pandemia e procedimentos a serem adotados, contribuindo na prevenção da doença. A grande maioria dos alunos tem a percepção de que o atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações (secretaria, ouvidoria, reclame aqui), está disponível durante todo o ano letivo. Assim como julgam que a instituição ofereceu apoio e atendimento de diferentes formas, a fim de que o aluno se sentisse apoiado e amparado por todos os segmentos (secretaria, tesouraria, coordenação e outros).
- Desde o início da pandemia, as atividades presenciais de extensão realizadas foram através de uma organização não governamental, a ONG Grupo Partilhar Iluminando Caminhos. Alguns alunos e professores se engajaram em trabalhos sociais de forma voluntária, presencialmente e ou de forma remota. Isso proporcionou desenvolvimento pessoal, profissional e construção de relações em prol do social da nossa comunidade acadêmica. Foi de fundamental importância educacional e social o trabalho dos alunos junta com a ONG.
- Quanto ao atendimento realizado ao aluno, os respondentes afirmaram que as orientações passadas sobre o ensino remoto foram suficientes para o desenvolvimento das suas atividades do estudo, e a maioria apontou como satisfatória. E sobre o atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações, se estiveram disponibilizado durante todo o ano (secretaria, ouvidoria, reclame aqui), a maioria dos respondentes afirmaram positivamente.

- Quando questionado aos alunos sobre se a condição financeira oferecida pela instituição foi adequada para o momento de pandemia, a maioria dos alunos apontou como inadequada. Será importante a instituição analisar esta questão.
- Nesses últimos dois anos observou-se que a pesquisa não ocupou cenários significativos na IES, por isso, faz-se necessário intensificar junto aos cursos a cultura da iniciação à pesquisa, onde for possível, despertando o interesse dos alunos pela busca do conhecimento e de geração de dados primários.

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

- Quanto à gestão da IES os alunos (79%) tiveram a percepção positiva de que a instituição tomou todas as medidas impostas pelas autoridades do ensino superior objetivando a segurança e bem estar dos alunos. Assim, como disponibilizou aos alunos ambientes virtuais para o ensino remoto (AVA, Zoom, Teams), e os alunos (65%) perceberam como adequados.
- Houve uma percepção desta comissão que a instituição vinha num processo de melhoria na qualidade, para a grande maioria dos alunos, da estrutura de atendimento ao aluno para informações, orientações e solicitação de documento, mas com a pandemia, essas formas de atendimento também tiveram que ser modificados, conforme citado no Eixo anterior.
- Com a junção de três mantidas pela instituição mantenedora, espera-se um fortalecimento e crescimento na quantidade de alunos da instituição, mesmo que depois da pandemia tenha havido uma queda. Por isso, a IES fará uma adoção de novas estratégias para captação de alunos e pesquisa de marketing para abertura de novos cursos que tenham maior demanda por parte do mercado. Espera-se que as matrículas possam crescer novamente.

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

- Sobre a infraestrutura, questões não puderam ser bem avaliadas nestes últimos dois anos, face ao ensino presencial ter sido suspenso desde março de 2020. O atendimento da secretaria tem sido predominantemente de forma remota, assim

como a biblioteca que passou a ser utilizada apenas a virtual, sendo acessada pelo aluno no ambiente virtual de aprendizagem, e ainda, o pátio da IES como local de convivência, salas de aula e laboratórios.

- Ao longo dos últimos anos algumas melhorias na infraestrutura foram observadas, tais como, melhoria da sala de convivência dos funcionários, como ampliação e compra de eletrodomésticos e TV, e ainda, armários individualizados para guardar pertences. Também a sala dos professores obteve ampliação e melhorias com ampliação no número de armários para professores. Ao redor do restaurante foram colocadas mais mesas e cadeiras. Espera-se que toda a comunidade acadêmica volte a usufruir da estrutura e que ela melhore a cada ano um pouco mais num processo de desenvolvimento, dentro do esperado.
- A comunidade interna percebe que existe uma preocupação, por parte da Instituição em dar boas condições de acessibilidade aos Portadores de Necessidades Especiais, inclusive, o IESO tem alunos com deficiência auditiva em mais de um curso e seus respectivos intérpretes de LIBRAS.
- Os Laboratórios, Biblioteca e estrutura de atendimento aos alunos presenciais estão sem ser utilizados pelos alunos, face a pandemia, mas eles são mantidos e preparados para o retorno. Só a secretaria que faz atendimento individualizado quando necessário.

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

## **6. CONCLUSÃO**

Os relatórios das avaliações internas e externas servem de norteador para que a IES busquem uma melhoria constante. Além das ações acima descritas, e visando sanar as fragilidades apontadas nos relatório de avaliação externa, além das apontadas pela CPA, a instituição irá ampliar e melhorar as pesquisas junto à comunidade de entorno, visando conhecer mais as características regionais e locais a fim de proporcionar melhores aderências aos cursos oferecidos pela Instituição. Como também está em constante inovação junto às novas tendências de mercado. A IES está com diversas campanhas de marketing objetivando atrair os alunos da comunidade que desejam fazer seu curso superior.

Com o retorno do ensino presencial em 2022, a IES pretende retomar e intensificar a parceria junto a Prefeitura Municipal de Olinda nos programas sociais, de educação e saúde, junto à comunidade.

Objetivando uma maior integração da comunidade acadêmica, a gestão tem realizado reuniões virtuais com os docentes e as coordenações de curso. A gestão tem modificado este comportamento sem exclusivamente a utilização do coordenador, mas diretamente junto aos docentes, fortalecendo assim o engajamento entre eles.

Em relação à estrutura física, não há muito o que ser apontado porque se utilizou pouco nos últimos dois anos. Mas a IES vinha numa evolução gradativa de melhoria dos espaços, beneficiando os docentes, discentes e funcionários, em resposta ao solicitado por eles. Há uma atenção com a estrutura organizacional a fim de viabilizar e propiciar uma melhoraria continuada e bem estar a toda a comunidade.

O atendimento ao discente foi modificado nos últimos dois anos e passou a ser predominantemente virtual. Como também a instituição tem buscado melhorar o atendimento e apoio ao docente, tais como a atuação da CPA junto aos alunos num processo de escuta e atenção aos fatores demandados. Além disso, a IES tem formas de assistência ao discente com o Núcleo de Acessibilidade e Apoio

Psicopedagógico, as tecnologias de informação e comunicação no processo de ensino aprendizagem e procedimentos de acompanhamento e de avaliação dos processos de ensino-aprendizagem.

As avaliações não são estanques, pois a cada ano começa um novo ciclo, não do ponto zero, e sim baseado no último ciclo avaliativo no qual emergiram diversos aprendizados para toda a instituição.

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

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

Num processo de ações contínuas, a CPA junto com a gestão institucional, visa nos próximos exercícios sanar ou minimizar as fragilidades apontadas e intensificar as ações em cima das suas potencialidades e inovações, buscando um

maior engajamento da comunidade acadêmica num processo continuado de melhoria de qualidade e inclusão social.

## ANEXOS

### ANEXO I - QUESTIONÁRIOS DOS DISCENTES IESO 2021

QUESTÃO	COM PLE %	CON PAR %	DIS PAR %	DIS PLE %
1. Você tem conhecimento da existência e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação - CPA, responsável pela avaliação interna de IES?	30	33	16	21
2. A Comissão Própria de Avaliação - CPA realiza no período de sensibilização a explicação aos discentes de suas funções com material explicativo?	23	35	23	19
3. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES de forma clara?	23	35	23	19
4. Tive facilidade para adaptar meus estudos na modalidade EAD.	20	30	20	30
5. A Instituição ofereceu ambiente digital favorável ao ensino remoto.	23	35	20	22
6. Os professores se mostraram adaptados ao ambiente digital no ensino remoto.	25	37	27	10
7. Em relação ao meu nível de aproveitamento acadêmico, estou satisfeito.	18	32	23	27
8. Não tive dificuldades de adaptação no meu ambiente físico para desenvolver meus estudos	23	27	27	23
9. Disponha de equipamentos necessários para desenvolver minhas atividades de estudos, na modalidade a distância	36	28	18	18
10. A internet que tenho, foi suficiente para eu acessar os conteúdos e participar das atividades propostas.	41	29	13	16
11. As orientações passadas sobre o ensino remoto foram suficientes para o desenvolvimento das atividades do estudo.	21	35	23	22
12. A interatividade oferecida foi de fácil acesso contribuindo para melhor aproveitamento dos estudos.	18	36	24	22
13. A condição financeira oferecida pela instituição foi adequada para o momento de pandemia.	14	23	14	50
14. A instituição divulgou, no site e em cartazes, todas as orientações e informações sobre a pandemia e procedimentos a serem adotados, contribuindo na prevenção da doença.	29	35	21	15
15. Durante o período da pandemia tive dificuldade de desenvolver meus estudos por não ter a prática da metodologia do ensino remoto.	30	32	20	17
16. As condições do ensino remoto oferecido pela instituição para o desenvolvimento do conteúdo programático do curso atenderam minhas expectativas.	14	35	23	27
17. Ao realizar os estudos na modalidade EAD senti que meu aproveitamento foi satisfatório.	18	31	18	32
18. A forma como os docentes apresentaram as aulas virtuais permitiram um bom aproveitamento, o qual contribuiu para minha formação.	23	38	23	16
19. A instituição ofereceu apoio e atendimento de diferentes formas, a fim de que o aluno se sentisse apoiado e amparado por todos os segmentos (secretaria, tesouraria, coordenação e outros).	19	27	20	33
20. O atendimento ao aluno para questões acadêmicas, financeiras, orientações e reclamações esteve disponibilizado durante todo o ano (secretaria, ouvidoria, reclame aqui).	19	34	20	26
21. O ambiente virtual disponibilizados (AVA, ZOOM, TEAMS) foram adequados.	28	37	22	11
22. Em relação à minha atuação profissional estou satisfeito com o ensino oferecido pela instituição.	23	34	23	18
23. A instituição tomou todas as medidas impostas pelas autoridades do ensino superior objetivando a segurança e bem estar dos alunos.	43	36	10	10

**LEGENDA:**

CON PLE: CONCORDO PLENAMENTE  
CON PAR: CONCORDO PARCIALMENTE

DIS PAR: DISCORDO PARCIALMENTE  
DIS PLE: DISCORDO PLENAMENTE

## **ANEXO 2 - QUESTIONÁRIOS DOS DOCENTES IESO 2021**

<b>QUESTÃO</b>	<b>COM PLE</b>	<b>CON PAR</b>	<b>DIS PAR</b>	<b>DIS PLE</b>
1. A Biblioteca virtual oferece publicações adequados às necessidades dos usuários?	95	5	0	0
2. A Comissão Própria de Avaliação - CPA realiza no período de sensibilização com os docentes/discentes o esclarecimento do seu papel?	80	20	0	0
3. A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, piso tátil e sinalização em Braille e estacionamento demarcado) para o Portador de Necessidades Especiais?	70	30	0	0
4. A IES realiza trabalho de marketing (outdoor, publicações em redes sociais) e o site institucional que atenda de forma satisfatória a comunicação com a sociedade?	80	20	0	0
5. A imagem que a IES passa para você é positiva?	100	0	0	0
6. A Instituição e o curso que você leciona realiza eventos (extracurriculares), de forma virtual, que promovem o desenvolvimento da formação profissional do egresso do seu curso?	95	5	0	0
7. A organização didático-pedagógica da IES facilita seu trabalho enquanto docente?	95	5	0	0
8. As fragilidades detectadas em CPAs anteriores e relatadas nos relatórios foram resolvidas e/ou melhoradas?	70	30	0	0
9. O (a) coordenador (a) do curso que você leciona é presente, ativo e conduz adequadamente as relações com a comunidade docente?	100	0	0	0
10. O (a) coordenador (a) do seu curso é acessível e procura atender às suas necessidades e tirar suas dúvidas dentro do possível?	100	0	0	0
11. O curso que você leciona desenvolve ações, que contribuem para a promoção da atenção a setores sociais e da cidadania na região na qual está inserido?	95	5	0	0
12. Os conteúdos das disciplinas são coerentes e mantém uma atualização pertinente à área de atuação e ao mercado de trabalho?	90	10	0	0
13. Os Docentes conhecem a Missão da IES, principalmente, porque ela se articula às atividades de ensino, pesquisa e extensão?	95	5	0	0
14. Os meios e canais de comunicação ( e-mails das coordenações, cartazes, banners, redes sociais e site institucional), que são utilizados atendem de forma satisfatória a comunicação com a comunidade docente?	90	10	0	0
15. Os recursos humanos disponibilizados para lhe atender são suficientes?	90	10	0	0
16. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES de forma clara?	80	20	0	0
17. Os resultados da Comissão Própria de Avaliação são divulgados no site da IES de forma objetiva?	80	20	0	0
18. Você acha que a IES promove uma Política institucional de acompanhamento dos egressos?	80	20	0	0
19. Você considera que os meios de comunicação que a IES utiliza (Intagran, Facebook, redes sociais e site institucional) atendem as necessidades da Comunidade Externa?	70	30	0	0
20. Você considera que os meios de comunicação que a IES utiliza (Intagran, Facebook, redes sociais e site institucional) atendem as necessidades da Comunidade Interna?	80	20	0	0

**LEGENDA:**

CON PLE: CONCORDO PLENAMENTE  
CON PAR: CONCORDO PARCIALMENTE

DIS PAR: DISCORDO PARCIALMENTE  
DIS PLE: DISCORDO PLENAMENTE

### **ANEXO 3 - QUESTIONÁRIOS DOS TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS 2021**

<b>QUESTÃO</b>	<b>COM PLE</b>	<b>CON PAR</b>	<b>DIS PAR</b>	<b>DIS PLE</b>
1. A Comissão Própria de Avaliação - CPA no período de sensibilização realiza com os técnicos-administrativos a explicação de suas funções?	100	0	0	0
2. A Direção se mostra preocupada em resolver problemas enfrentados pelos Técnicos-Administrativos?	90	10	0	0
3. A IES disponibiliza um ambiente favorável para seu desenvolvimento profissional?	100	0	0	0
4. A IES proporciona condições de acessibilidade (rampas, banheiros adaptados, piso tátil e sinalização em Braille), e estacionamento demarcado para o Portador de Necessidades Especiais?	100	0	0	0
5. A IES realiza trabalho de marketing (outdoor, divulgações nas redes sociais da instituição) e o site institucional para atender de forma satisfatória a comunicação com a comunidade externa?	100	0	0	0
6. A Instituição tem bolsas de estudo ou outras formas de apoio ao aluno e funcionários para sua formação acadêmica?	100	0	0	0
7. Os meios e canais de comunicação (site, Facebook, Instagram), que são utilizados atendem de forma satisfatória a comunicação com a comunidade acadêmica?	90	10	0	0
8. Os relatórios da Comissão Própria de Avaliação - CPA são disponibilizados no site da IES de forma clara?	90	10	0	0
9. Seus Superiores imediatos ouvem suas sugestões?	100	0	0	0
10. Você atribui as melhorias da estrutura física ao trabalho conjunto da CPA e dirigentes da IES?	100	0	0	0
11. Você conhece a Missão da IES?	100	0	0	0
12. Você considera a estrutura de atendimento ao aluno para informações, orientações e solicitação de documento é satisfatória?	100	0	0	0
13. Você considera que a IES promove um ambiente favorável para os Alunos e Professores?	90	10	0	0
14. Você contribui para o desenvolvimento dos alunos e professores?	100	0	0	0
15. Você percebe uma preocupação dos dirigentes na melhoria do seu ambiente de trabalho?	95	5	0	0
16. Você se considera apto a desempenhar seu trabalho de forma satisfatória com as capacitações promovidas pela IES?	90	10	0	0
17. Você se sente motivado no seu ambiente de trabalho?	100	0	0	0
18. Você tem conhecimento da existência da Ouvidoria?	100	0	0	0
19. Você tem conhecimento da existência e funcionamento da Comissão Própria de Avaliação - CPA, responsável pela avaliação interna de IES?	100	0	0	0
20. Você tem conhecimento que IES realiza trabalho de Responsabilidade Social com a comunidade externa?	95	5	0	0

**LEGENDA:**

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