



**Relatório Produzido Pela
Comissão Própria de
Avaliação – CPA**

Referência – ANO 2018

1 – INTRODUÇÃO

O processo de avaliação do desempenho organizacional da Faculdade Afonso Mafrense – FAM é desenvolvido a partir das diretrizes constantes no Programa Institucional de Avaliação constante no Plano de desenvolvimento Institucional, coordenado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA). A autoavaliação é um fator fundamental para a garantia da qualidade. Somente através de um rigoroso e contínuo processo de auto-avaliação as instituições de Ensino Superior poderão responder às demandas que lhe são impostas e exercer a função antecipatória da qual depende a sua sobrevivência no futuro.

Objetivando uma melhor qualidade de ensino, uma integração dos conteúdos programáticos das disciplinas que compõem as diretrizes curriculares dos cursos e serviços oferecidos pela Instituição, há uma conscientização da necessidade de se auto-avaliar, a Faculdade Afonso Mafrense - FAM, desde o início de seu funcionamento, envolve-se e preocupa-se com um programa de Avaliação Institucional.

Neste sentido, a lógica que orienta o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) rompe com a verticalidade hierárquica da estrutura universitária (centros, departamentos, cursos) e propõe a lógica das interações horizontais e verticais das atividades-fim e atividade-meio das IES. Essas atividades serão avaliadas em sua especificidade e sua globalidade, tendo como referência o Plano de Desenvolvimento Institucional.

Em síntese, o processo de avaliação institucional é uma ação flexível em permanente construção, o que leva ao redimensionamento do Programa de Avaliação Interna da Faculdade Afonso Mafrense – FAM, para que integre o SINAES. Por isso o trabalho da CPA versa em torno de criar uma tensão criativa dentro da instituição, envolvendo toda a comunidade acadêmica na busca por uma visão de futuro cada vez mais positiva da Faculdade.

Frente a isto nesta avaliação não se valoriza apenas os aspectos negativos que foram detectados por meio de um diagnóstico rígido e não reflexivo dos problemas, mas a ênfase estará, principalmente, na importância do envolvimento de todos os componentes da comunidade acadêmica no

compartilhar de esforços para superar a realidade atual em busca de um contexto sempre mais favorável para atender a missão e os valores internos.

2 – METODOLOGIA

A Faculdade Afonso Mafrense acredita que uma sistemática de avaliação interna deve ser compreendida como um mecanismo que gere e disponibilize informações para sofisticar o seu desempenho acadêmico, garantindo a eficiência administrativa e, desta forma, ajudando na construção da academia como espaço público. A partir destes pressupostos a Faculdade Afonso Mafrense chama a atenção para o lugar público da educação prestada pelas instituições superiores de ensino. Nesse contexto, a avaliação insere-se num campo mais amplo do que o de um trabalho isolado junto aos segmentos que sustentam a academia – docente, aluno e técnicos, envolvendo também a comunidade ao seu entorno.

A avaliação institucional no ano de 2018 consistiu em momentos de reflexão da Instituição sobre sua infraestrutura, serviços administrativos e de apoio, perfil do docente, bem como a avaliação deste pelos alunos, desencadeando um processo de auto avaliação que envolveu a realização de diversos subprojetos de avaliação. A avaliação realizada se deu no sentido de moldar um conjunto de indicadores e inferências, a partir dos quais a Instituição teve a oportunidade de analisar os vários dados de forma a qualificá-los, gerando relatórios que refletiram a percepção de si mesma.

Objetivando executarmos o acompanhamento sistemático dos objetivos, criamos um sistema de auto avaliação da Instituição que engloba a verificação e a avaliação propriamente dita. Na verificação colhemos os dados significativos sobre o que vamos avaliar. O recolhimento de dados é denominado de verificação. Estamos percebendo que a verificação é elemento crucial para avaliação da Instituição atingir seus fins.

Para que o recolhimento dos dados fosse realizado a comissão própria de avaliação desenvolveu, qualificou e aprovou um novo formulário a ser respondido pelos alunos. Este formulário foi construído de forma a possibilitar que o aluno avaliasse todos os setores e sujeitos que compõem a Faculdade

Afonso Mafrense, a saber: os professores, as coordenações de curso, a secretaria, a biblioteca, o financeiro, a estrutura física dos diversos setores da IES, os laboratórios, o nível de satisfação geral com a instituição, com as disciplinas, com o aprendizado que estão adquirindo durante as aulas e a forma como os próprios alunos se avaliam referente ao seu desempenho acadêmico. Somado a isto, também foi construído pela CPA um outro formulário direcionado apenas aos professores dos cursos de graduação, para que também pudessem avaliar a instituição e a qualidade dos cursos aos quais fazem parte.

É importante ressaltar que os procedimentos de avaliação que foram aplicados seguiram as etapas que são apontadas no Programa Institucional de Avaliação, que são: diagnóstico, sensibilização, capacitação, auto avaliação e consolidação final. Segue abaixo uma descrição detalhada da metodologia que foi empregada pela CPA:

<p>Reunião entre todos os membros que compõem a Comissão Própria de avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação da comissão; • Discussão sobre a finalidade da comissão, seus objetivos e prazos; • Escolha e preparação do instrumento de coleta de dados; • Síntese dos resultados; • Divulgação dos resultados;
<p>Divulgação para a comunidade acadêmica sobre a realização do auto avaliação (objetivos, importância, instrumentos, prazos e etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nesta etapa os alunos, bem como as lideranças de turma, foram informados sobre o trabalho da CPA e a realização da auto avaliação, em todas as suas etapas e procedimentos

<p>Consolidação dos dados e elaboração do relatório analítico</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nesta etapa buscou-se conhecer e analisar os resultados, quantitativos e qualitativos, alcançados com a aplicação do instrumento.
<p>Ampla divulgação do relatório final da CPA para toda a comunidade acadêmica</p>	<ul style="list-style-type: none"> Como última etapa ocorrerá a divulgação do relatório final, contendo os resultados alcançados em todos os indicadores avaliados, bem como as estratégias de melhoria já desenvolvidas pela gestão da IES

3 – RESULTADOS

Faixa Etária de Nossos Alunos

Qual sua idade ?

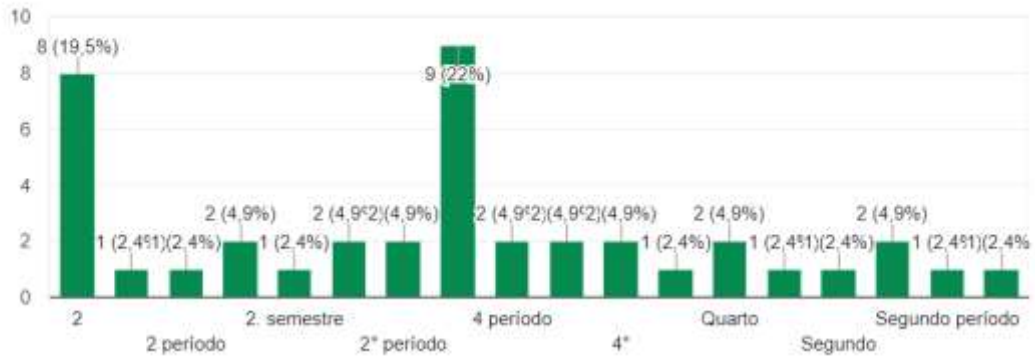
63 respostas



Do Período dos Nossos Alunos

Qual seu Período?

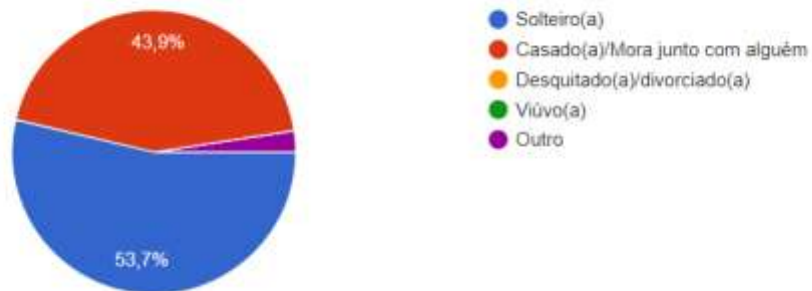
63 respostas



Do estado civil de nossos alunos

Qual o seu estado civil?

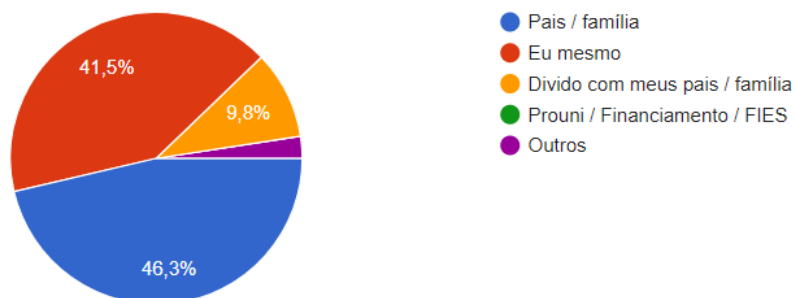
63 respostas



Forma de pagamento da mensalidade

Atualmente qual é a PRINCIPAL forma de pagamento da sua mensalidade?

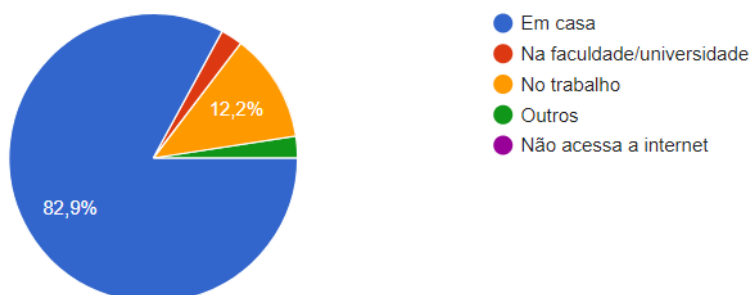
63 respostas



Locais de onde podem acessar a internet

Por favor, assinale qual o PRINCIPAL local de onde você acessa à internet:

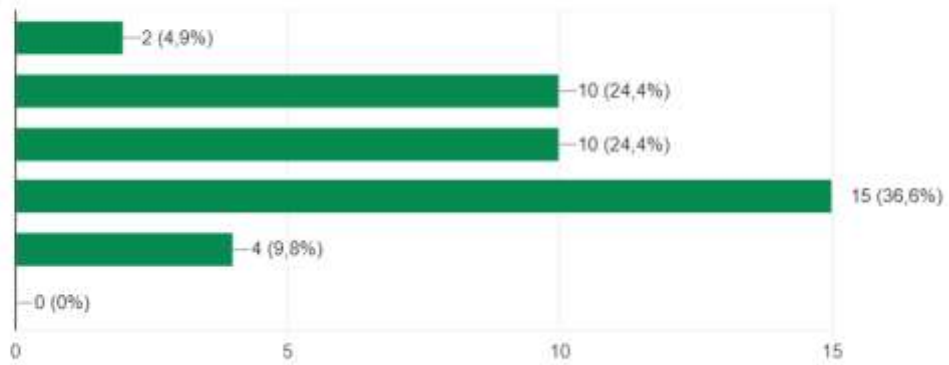
63 respostas



Grau de escolaridade do pai

Qual o grau de escolaridade de seu Pai?

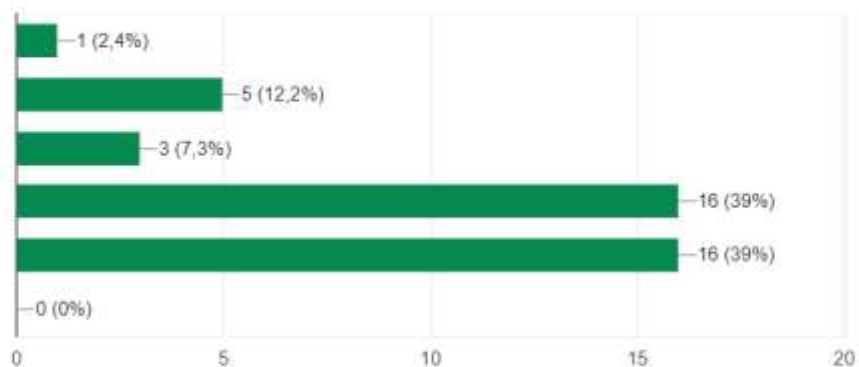
63 respostas



Grau de escolaridade da mãe

Qual o grau de escolaridade de sua Mãe?

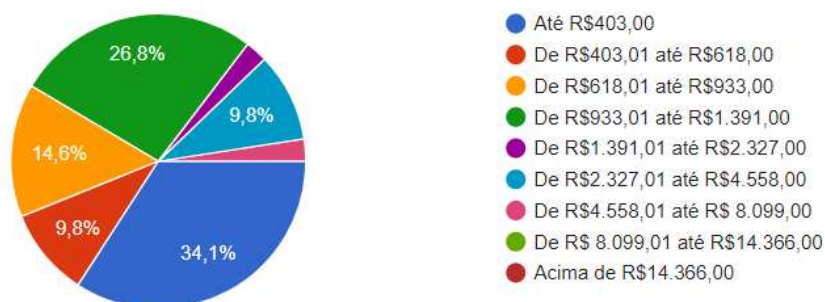
63 respostas



Faixa de renda mensal pessoal bruta

Qual sua faixa de renda PESSOAL mensal bruta (sem desconto)?

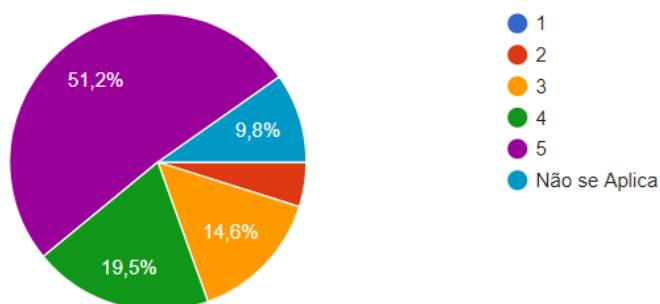
63 respostas



3.2 Avaliação do curso de graduação

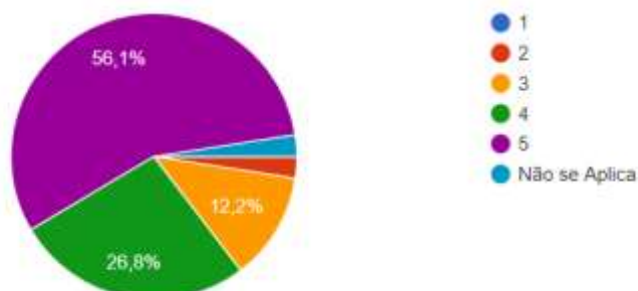
Conhecimento do Projeto Pedagógico do seu Curso - PPC (perfil do egresso, disciplinas mínimas, eletivas e optativas, Atividades Acadêmicas Complementares - AAC; Estágio Curricular/Supervisionado e Trabalho de Conclusão de Curso - TCC)

63 respostas



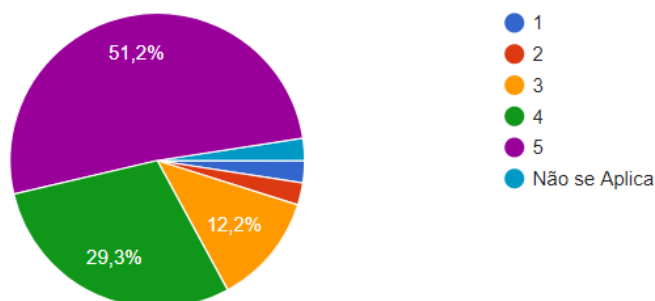
Qualidade do conteúdo do material didático das disciplinas.

63 respostas



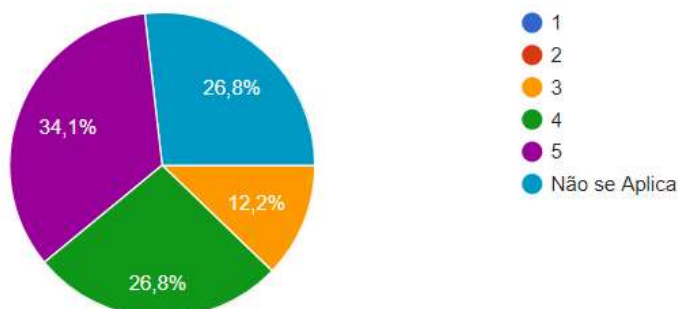
Oportunidades oferecidas para participar de Atividades Acadêmicas Complementares (AAC) - (ex: cursos de nivelamento, revisão, palestras, oficinas de leitura, iniciação científica, seminários de pesquisa, projetos que envolvam alunos e professores junto à comunidade, etc.)

63 respostas



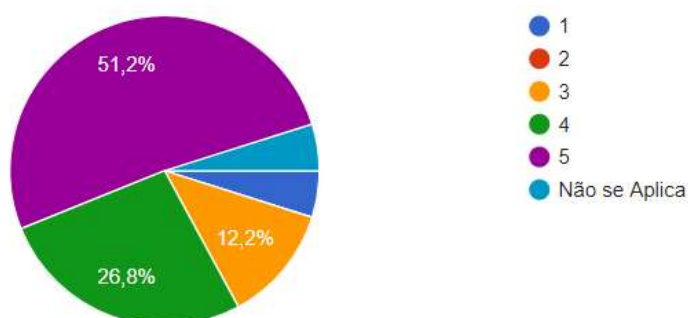
Organização e qualidade do funcionamento do Estágio Curricular/Supervisionado do seu curso, e contribuição para sua formação profissional

63 respostas



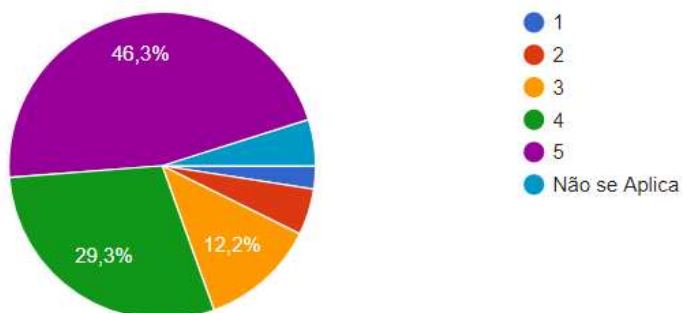
Preparação para o mercado de trabalho oferecida pela Instituição

63 respostas



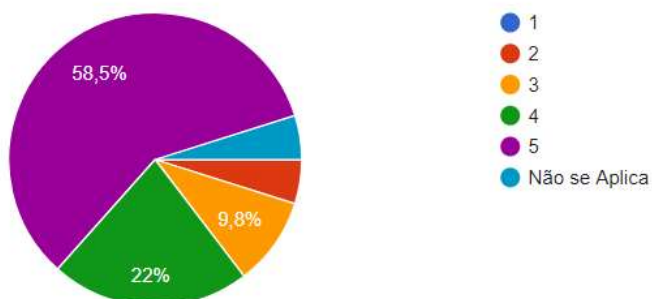
Conhecimento das Ações de Melhoria implantadas em seu Curso com base nos resultados da Avaliação Institucional.

63 respostas



Satisfação geral com o seu curso

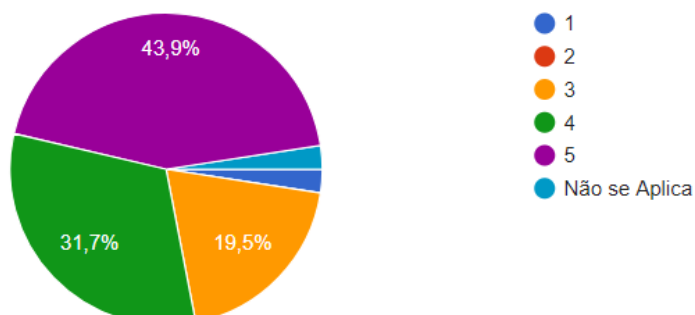
63 respostas



3.3 Avaliação dos laboratórios do curso, exceto o de informática

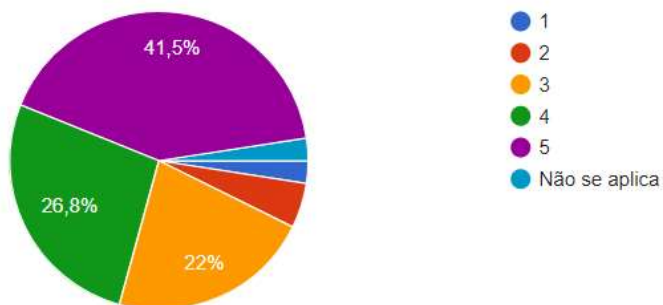
Satisfação com a infraestrutura dos laboratórios específicos do seu curso, quanto ao espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade e conservação).

63 respostas



Satisfação com a utilização dos laboratórios específicos do seu curso para o desenvolvimento profissional.

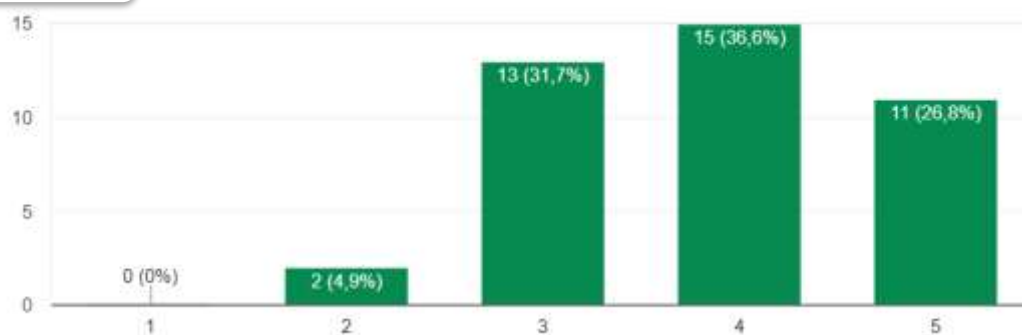
63 respostas



3.4 Autoavaliação do aluno

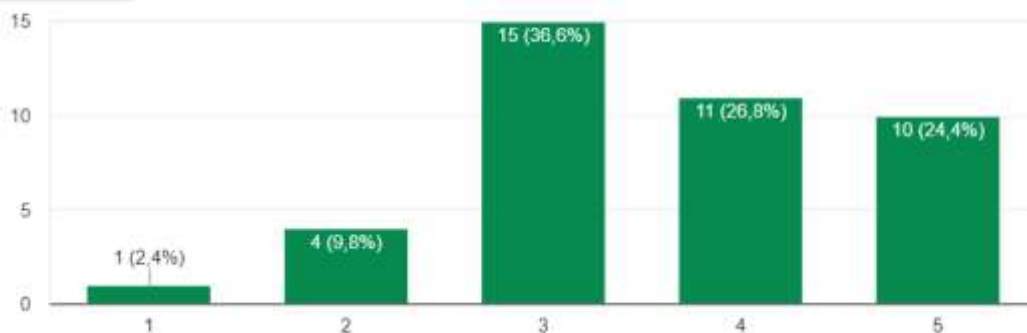
Leitura prévia e utilização do material didático como objeto de estudo

63 respostas



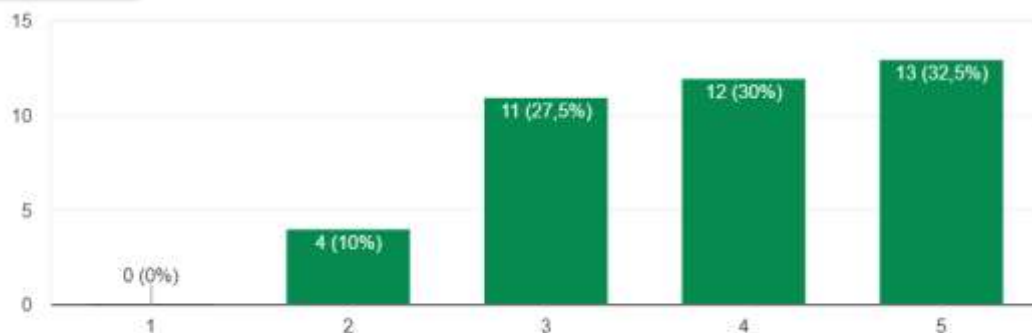
Utilização da bibliografia das disciplinas

63 respostas



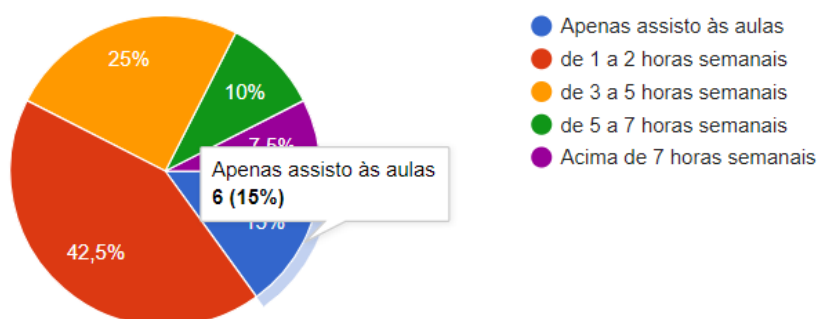
Satisfação geral com o seu desempenho como estudante de graduação

63 respostas



Sobre o tempo médio que você dedica semanalmente aos estudos fora da faculdade e da sala de aula, utilizando a escala abaixo, por favor, nos indique qual representa a sua realidade:

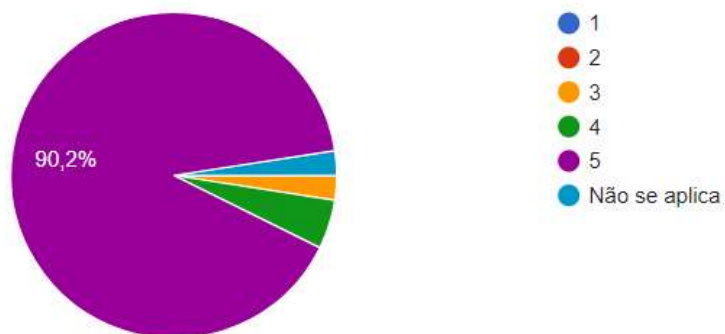
63 respostas



3.5 O atendimento oferecido pela FAM aos alunos

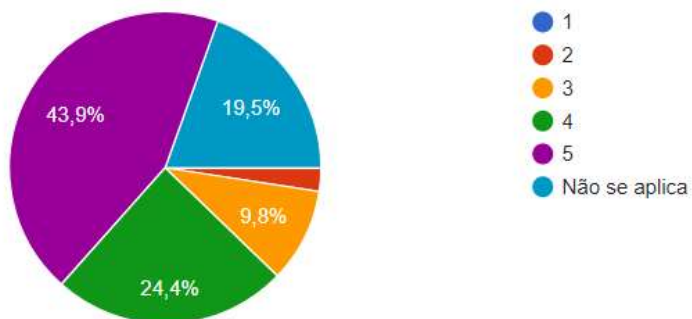
Atendimento na Secretaria Acadêmica

63 respostas



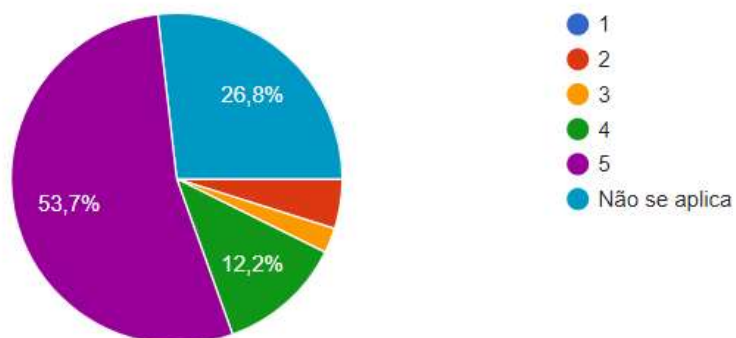
Atendimento por chat

63 respostas



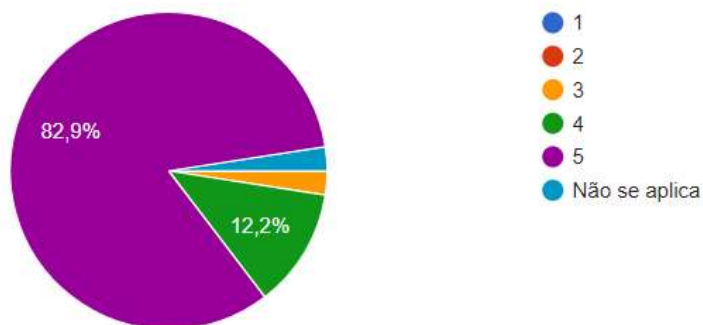
Outros canais de atendimento

63 respostas



Satisfação geral com o Atendimento

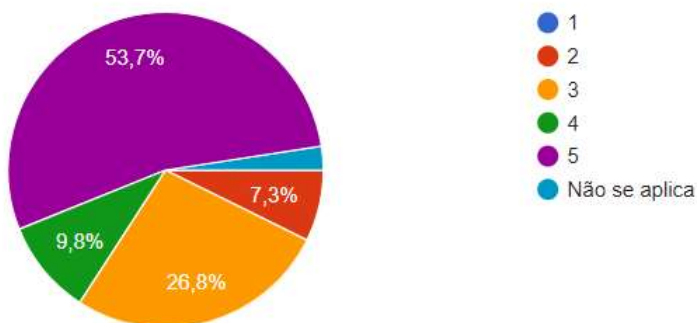
63 respostas



3.6 A infraestrutura da FAM

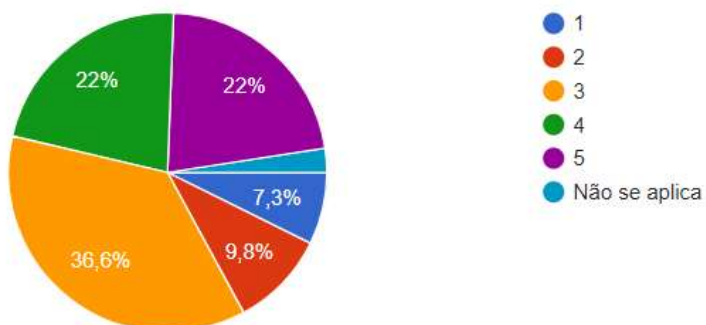
Disponibilidade de equipamento (computadores) nos laboratórios de informática

63 respostas



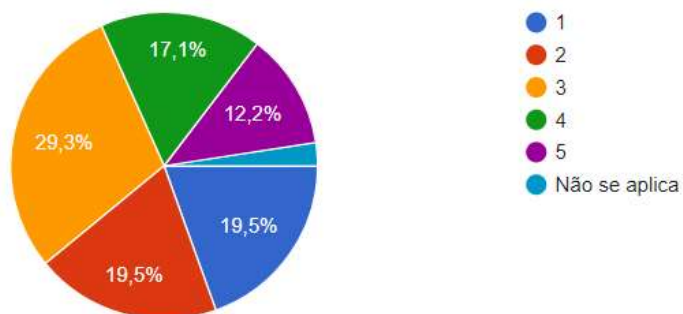
Satisfação com a conexão da Internet nos laboratórios

63 respostas



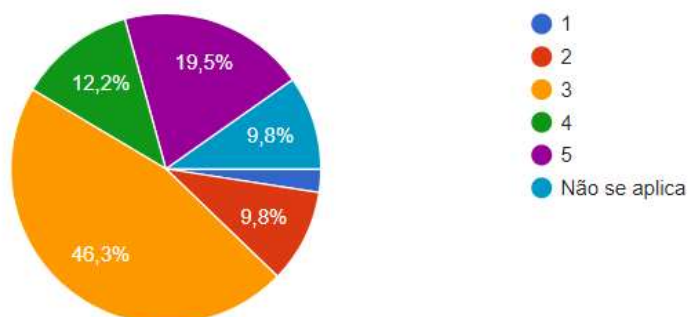
Disponibilidade de sinal de internet via Wi-fi no seu polo.

63 respostas



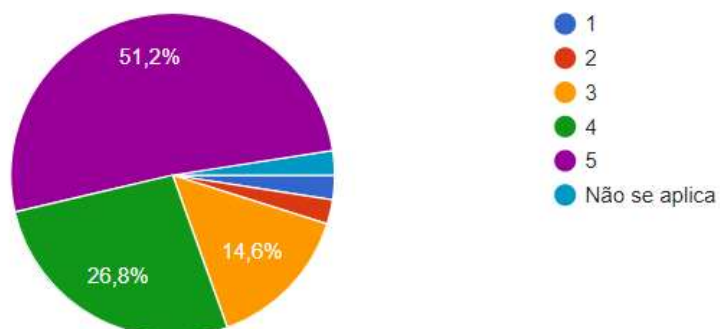
Satisfação com a conexão da Internet na biblioteca

63 respostas



Satisfação geral com a Infraestrutura

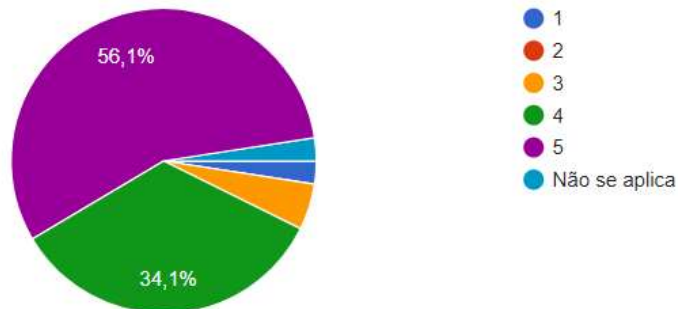
63 respostas



3.7 A biblioteca da FAM

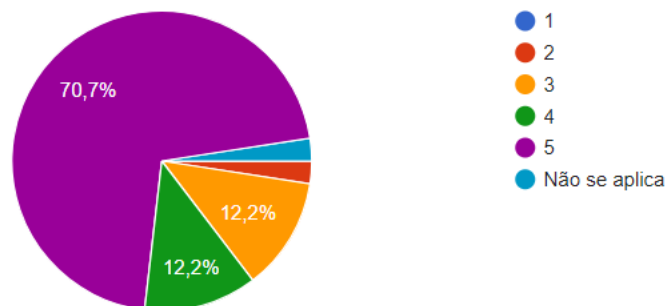
Disponibilidade do acervo bibliográfico da FAM para atender às necessidades das disciplinas do seu curso

63 respostas



Satisfação geral com a infraestrutura da Biblioteca da FAM quanto ao espaço físico (dimensão, limpeza, iluminação, ventilação, segurança, acessibilidade e conservação) e quanto à disponibilidade de ambientes de estudos individuais e em grupo.

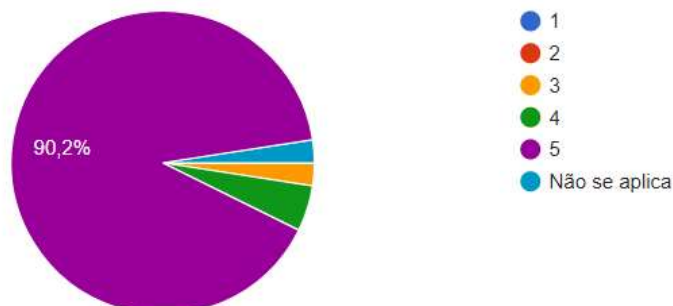
63 respostas



3.8 Processos Financeiros

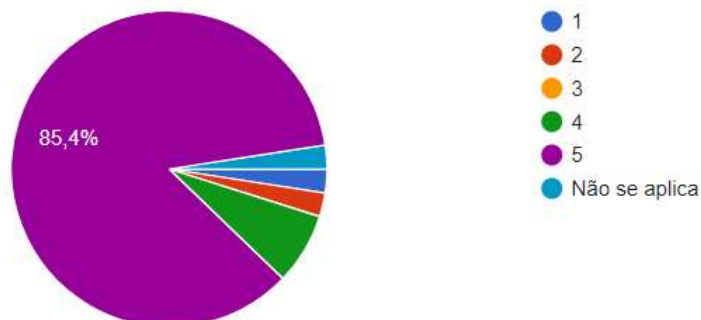
Clareza e facilidade de entendimento das informações do seu boleto

63 respostas



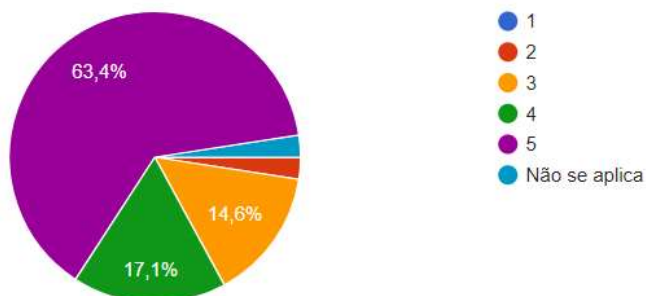
Exatidão dos valores cobrados no boleto (de acordo com o que foi contratado: descontos, juros, etc.)

63 respostas



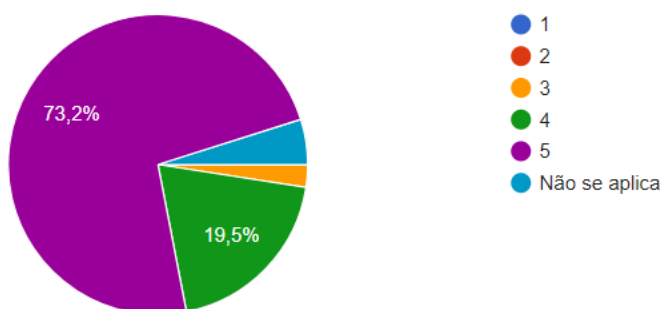
Satisfação geral com o preço e a qualidade do serviço prestado, ou seja, com custo-benefício da universidade / faculdade

63 respostas



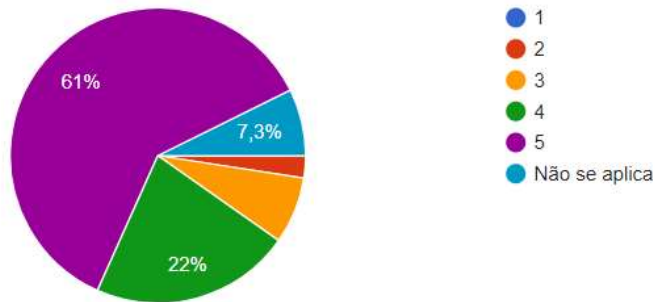
Satisfação geral com a mensalidade cobrada pela faculdade em comparação com as demais instituições de ensino superior privadas

63 respostas



Satisfação geral com os processos financeiros da FAM

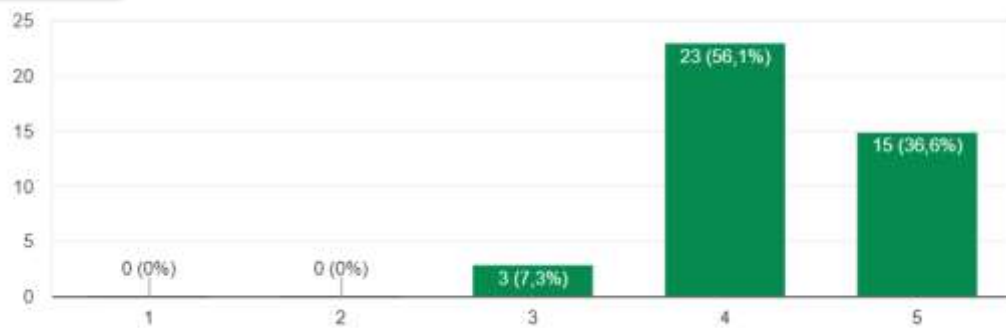
63 respostas



3.9 Satisfação Geral com a FAM

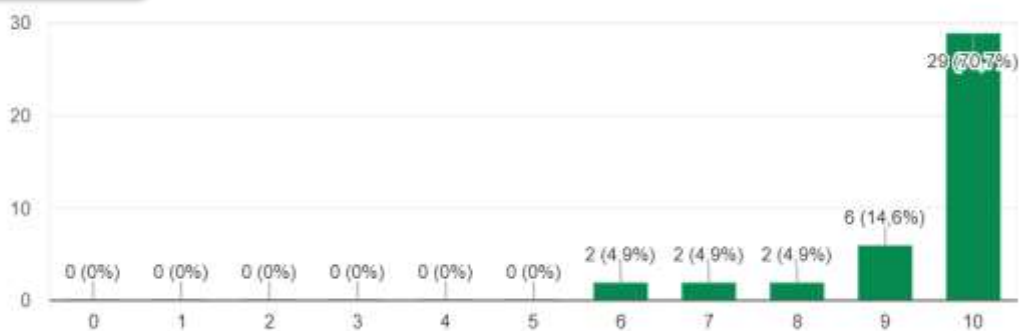
Satisfação Geral com a FAM neste semestre

63 respostas



Pensando na FAM, de uma forma geral, quão disposto você estaria a recomendá-la a seus amigos e familiares? (Para responder, por favor, utilize uma escala onde 0 significa Certamente não recomendaria e 10 significa Certamente recomendaria.)

63 respostas



4 – DISCUSSÃO

Os discentes da Faculdade foram atores principais no processo de avaliação institucional de 2018, tendo em vista algumas situações vivenciadas pelas coordenações de curso no cotidiano de suas atividades acadêmicas e gerenciais no tocante a algumas queixas e demonstrações de insatisfações dos alunos, de modo que se percebeu a real necessidade de centrar os esforços da CPA na captação das percepções e concepções desse público acerca dos serviços administrativos e de apoio da organização, da infraestrutura da instituição e dos seus docentes.

A pretensão aqui desenhada permeia a importância de colocar o discente como partícipe do processo de melhoria dos processos de trabalho avaliados a partir da manifestação de suas visões, ponto de partida significativo para se vislumbrar ações de melhorias que possam refletir em uma maior satisfação do aluno e, sobretudo, em um processo de formação mais solidificado.

Vale reforçar que a avaliação institucional está pautada não apenas em dados quantitativos, mas em oportunidades de expressão dos alunos de informações que desaguam em uma perspectiva qualitativa dos processos averiguados, sendo reservado em todos os impressos de avaliação um espaço para que o discente se posicione de forma mais livre, muitas vezes justificando ou mesmo esclarecendo as notas atribuídas aos itens examinados.

A avaliação dos serviços administrativos e de apoio evidenciou um resultado favorável, quando mais de 80% dos alunos considera essas áreas dentro de um conceito excelente, ótimo ou bom. Os itens caracterizados com negativos, ou seja, regular ou ruim foram mencionados pelos discentes em função de alguns aspectos apontados sobre a lanchonete, a saber: poucos funcionários, contribuindo para uma prática higiênica precária quando a mesma pessoa que entrega o lanche recebe também o dinheiro pago pelo cliente, sendo mencionado, ainda, um cardápio pouco saudável.

Outras nuances que contribuíram para esse resultado dentro da avaliação dos serviços administrativos e de apoio direcionam para um entendimento muitas vezes deficiente por parte dos alunos acerca das atribuições da recepção e secretaria acadêmica, fazendo com que o mesmo interprete com falta de resolutividade para com os seus problemas. Isso porque essa falta de compreensão quanto aos serviços desempenhados pelos setores mencionados conduz à percepção por parte do aluno de existência de falta de interesse em dar respostas efetivas às suas necessidades.

No que tange à avaliação da infraestrutura, uma panorama igualmente positivo foi demonstrado quando 76% das respostas dos alunos apontam para excelente, ótimo ou bom. Os aspectos considerados negativos dentro desse grupo de critérios avaliados fazem emergir algumas lacunas nos nossos processos de limpeza do campus, manutenção do ar condicionado de algumas salas de aula e iluminação excessiva nas salas de aula.

A avaliação dos docentes desenvolvidas pelos alunos, por sua vez, deixa em evidência a qualidade do nosso quadro de professores, composto por profissionais experientes, com inserção acadêmica e técnica no mundo do trabalho, sendo um facilitador nato em sala de aula na integração das habilidades teóricas e práticas junto aos alunos, contribuindo para a formação de profissionais de fato preparados para atender às exigências de um contexto cada vez mais complexo.

Em todos os itens avaliados quanto ao desempenho docente, observou-se uma predominância numérica significativa entre os conceitos excelente e bom. Chama atenção, pela frequência com que aparecem, os comentários satisfatórios emitidos pelos alunos, como por exemplo: muito competente no que faz; vasto domínio do conteúdo; material didático de fácil aquisição; muita dedicação em sala de aula.

Algumas críticas, no entanto, foram delimitadas pelos alunos quanto à prática de seus docentes, a saber: aulas pouco dinâmicas; necessidade de uma maior interação com os alunos; e dificuldade de entender o conteúdo discutido.

5 – OPORTUNIDADES DE MELHORIAS

- Realizar reunião com a equipe da lanchonete para socialização dos achados da avaliação institucional;
- Traçar, em conjunto com a equipe da lanchonete, ações que possam refletir em melhorias nos serviços ofertados;
- Formatar e executar um curso de noções de higiene e limpeza para a equipe da lanchonete, bem como para os profissionais responsáveis pela limpeza da instituição; projeto de extensão desenvolvido pelos professores e alunos de disciplinas afins;
- Trabalhar com a equipe da lanchonete na construção de um cardápio mais saudável, aproveitando os alunos de enfermagem do terceiro período que estão cursando uma disciplina que aborda esse conteúdo; pensar igualmente em um projeto de extensão;
- Escrever as rotinas institucionais da recepção e secretaria acadêmica instrumentalizando os colaboradores dessas áreas para o adequado esclarecimento aos alunos quando da demanda desses por solução de seus problemas;
- Realizar reunião com as equipes da recepção e secretaria acadêmica para divulgação dos achados da avaliação institucional;
- Traçar, em conjunto com as equipes da recepção e secretaria acadêmica, ações que possam refletir em melhorias nos serviços ofertados;
- Instituir uma rotina organizacional de manutenção preventiva do ar condicionado das salas de aula;
- Resolver o problema da iluminação excessiva das salas de aulas;
- Formatar e executar um encontro de formação docente para trabalhar as dimensões do processo de ensino e aprendizagem.

6 – MELHORIAS JÁ ALCANÇADAS NA INSTITUIÇÃO COM O TRABALHO DA CPA:

- Garantia de que colaboradores da cantina e pessoal da limpeza usem EPIs de forma adequada;
- Revisão conduzida pelos dos livros disponíveis na biblioteca referente às suas disciplinas, requerendo aquisições quando julgar necessário, além de adequar o número de exemplares disponíveis ao número de usuários;
- Realização do acolhimento dos alunos em cada início de semestre letivo pelos diretores, coordenadores e professores do período, enfatizando aspectos importantes do curso e do período em curso.
- Realização de ações de responsabilidade social por curso e aquelas de cunho interdisciplinar, enviando relatório no início de cada semestre para a CPA;
- Incentivo junto aos professores, por meio das coordenações de curso, para realização de visitas técnicas e outras atividades extra sala de aula em suas disciplinas;
- Incentivo junto aos professores, por meio das coordenações de curso, para realização de projetos de extensão;
- Realizar orientações aos professores, por meio de suas coordenações de curso, quanto à necessidade e importância de cumprir algumas rotinas acadêmicas: postagem de materiais para os alunos em tempo hábil, de acordo com o conteúdo trabalhado; postagem de notas e frequências continuamente;
- Realizar orientações aos professores, por meio de suas coordenações de curso, quanto à necessidade e importância discutir as avaliações com os alunos, dirimindo suas dúvidas, além de entregar as provas aos discentes, uma vez que se trata de um documento pertencente ao aluno;
- Realizar orientações aos professores, por meio de suas coordenações de curso, quanto a não estabelecer comparações negativas entre as turmas, aproveitando a potencialidade de cada turma e procurando minimizar as dificuldades encontradas.
- Instalação de mais roteadores através da estrutura física da instituição, para melhorar a conexão da internet para alunos e professores;
- Compra da biblioteca virtual da Person, como estratégia de ampliar o acesso de discentes e docentes a referências científicas básicas e complementares em cada disciplina;
- Participação ativa das lideranças de turma na construção do curso, através de reuniões com professores e coordenador de curso;

- Aprimoramento das metodologias ativas de trabalho como forma potencializar o aprendizado dos alunos, focando no desenvolvimento de habilidades e não só no de conhecimento

- Aprimoramento do currículo do curso de graduação em Psicologia, através da construção de ênfases curriculares condizentes com a realidade local e microrregional;