

Faculdade de Tecnologia de Valença



AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

RELATÓRIO FINAL

**Valença/BA
2014**

SUMÁRIO

	Pág.
1 Apresentação.....	3
2 Justificativa.....	5
3 Objetivos.....	6
4 Pressupostos da avaliação.....	8
5 Estratégias para operacionalização	11
5.1. Preparação.....	12
5.2 Desenvolvimento.....	13
5.3 Consolidação.....	14
6 Análise dos dados.....	15
6.1 Como os professores avaliam a FACTIVA.....	15
6.2 Como os estudantes avaliam a FACTIVA.....	29
6.3 Como os funcionários avaliam a FACTIVA	46
7 Conclusões.....	50
8 Plano de Melhorias.....	52
9 Anexos.....	53
10 Referências.....	85

1 APRESENTAÇÃO

A Faculdade de Tecnologia de Valença (FACTIVA) apresenta o seu primeiro Relatório de Avaliação Interna, elaborado com base nas referências construídas no processo de Avaliação, buscando procedimentos e instrumentos de avaliação com o intuito de que alcançassem os resultados esperados.

O processo avaliativo, contou com a participação da comunidade acadêmica durante a realização dos seminários de sensibilização, informes no quadro e reuniões com professores, funcionários e estudantes, além dos momentos destinados a aplicação dos instrumentos.

Como um processo incorporado à vida acadêmica da faculdade, a coordenação da CPA buscou consolidar os princípios da avaliação institucional que se afirma, como uma ferramenta de gestão capaz de produzir indicadores confiáveis para subsidiar decisões que possam garantir a qualidade do ensino promovido pela IES.

Os resultados da avaliação foram divulgados em murais e discutidos em seminários com os estudantes, funcionários e professores, momento em que foram previstas ações estratégicas a serem implementadas, visando melhorar o desempenho da IES.

A avaliação interna envolveu, portanto, a totalidade da comunidade acadêmica. Durante a sua aplicação se buscou mobilizar os atores, visando garantir a participação de todos no debate sobre a melhoria do ensino, pesquisa, extensão, gestão e atendimento de qualidade. O que se espera com o trabalho realizado é contribuir com informações em dois níveis: no nível interno, para a consolidação da instituição segundo referências de qualidade na região; e no nível externo, para o debate sobre a educação superior na tentativa de subsidiar políticas públicas voltadas para a elevação da qualidade da educação brasileira. Espera-se, ainda, fornecer informações aos órgãos de regulação para que IES privadas de médio porte possam receber orientação do MEC, visando a sua expansão qualitativa.

Finalmente, a FACTIVA considera que é de grande relevância fortalecer na instituição uma cultura avaliativa que garanta a busca permanente de sua excelência a partir da discussão dos seus limites e dificuldades, bem como de seus

pontos positivos e avanços, como subsídios para o planejamento estratégico, a fim de que possa consolidar significativas parcerias com a comunidade na inserção regional, sendo capaz de interferir na realidade educacional, social, política e econômica da comunidade da qual faz parte e dos municípios circunvizinhos.

2 JUSTIFICATIVA

A FACTIVA considera que esse processo de avaliação interna irá contribuir, decisivamente, para orientar a expansão da sua oferta, o aumento permanente de sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos seus compromissos e responsabilidades sociais.

Assim, o processo de avaliação interna através de um auto-diagnóstico a instituição espera construir conhecimentos sobre sua própria realidade, criando parâmetros para a tomada de decisão no que pertence a elevação da qualidade educativa.

Para a consecução desse momento da avaliação, tomando como referência o modelo proposto pela CONAES, foram realizados encontros com estudantes, funcionários e professores, com o intuito de promover o debate sobre a importância do trabalho avaliativo para a instituição. A partir dos seminários, buscou-se a participação e o entendimento de todos. Na ocasião, foi reafirmada a necessidade de não se perder de vista as referências postas no projeto institucional da FACTIVA, a missão e o plano de desenvolvimento, o que entendemos foi de fundamental importância para a compreensão e entendimento de todos para esse primeiro relatório de Avaliação Interna.

Nessa perspectiva, é que a avaliação pode exercer função pedagógica, educativa e construtiva, não se constituindo em uma justaposição de informações, mas, sobretudo, proporcionando leituras e indicadores voltados à promoção da melhoria da IES. Para isso, a avaliação se desenvolve como um processo de continuidade articulada entre a sua formação interna, conhecimentos e experiências adquiridas na avaliação externa e os momentos de regulamentação do MEC.

3 OBJETIVOS

Para a definição dos objetivos da Avaliação Interna foram retomados os seguintes objetivos definidos pelo SINAES:

Objetivos gerais definidos pelo SINAES:

Avaliar a instituição de ensino superior como um sistema integrado em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, respeitando as peculiaridades de suas dimensões, missão, políticas institucionais, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades, tendo como propósito estabelecer um perfil e o significado da atuação desta IES em âmbito nacional.

Objetivos Específicos do SINAES

- Permitir o conhecimento sobre o desempenho da IES com relação aos objetivos definidos em seu Projeto Desenvolvimento Institucional e Projeto Político Pedagógico;
- Constituir um banco de informações sobre o perfil das instituições de ensino superior para o público demandante.
- Instituir Comissões Próprias de Avaliação (CPA) para coordenação da auto-avaliação.
- Fortalecer uma cultura institucional baseada na ética, na estética e na responsabilidade social.
- Incentivar a prática de uma administração estratégica baseada na pesquisa, prospecção, demandas econômicas e sociais, prognósticos, buscando sistematizar informações para analisá-las e interpretá-las com vistas à identificação de práticas exitosas.

Objetivos da Instituição

- Consolidar o processo de auto-avaliação institucional como uma prática educativa voltada a geração de conhecimento sobre a instituição;
- Promover a discussão sobre os pontos fortes e os pontos fracos da IES, garantindo o planejamento de ações estratégicas de curto, médio e longo prazo buscando elevação de sua qualidade acadêmica;

- Possibilitar aos membros da comunidade acadêmica autoconsciência de suas qualidades, problemas e desafios para o presente e o futuro, garantindo que os mecanismos institucionalizados e participativos subsidiem a gestão estratégica da IES;
- Servir como um instrumento a ser utilizado pela gestão da IES.

Os objetivos propostos pela FACTIVA, descritos acima, apresentam alcances diversos, a saber: a) objetivos mais imediatos referentes ao conhecimento institucional e estabelecimento de perfis; b) objetivos relacionados à implantação de melhorias no processo para superação de algumas limitações, fraquezas e dificuldades encontradas na auto-avaliação, esses elementos identificados requerem um tempo maior para a superação dos mesmos, principalmente, em função da necessidade de redirecionamento de ações e recursos, portanto um instrumento de gestão; c) objetivos voltados ao fortalecimento de uma cultura de avaliação sistemática e comparativa, observando tendências de crescimento e inovação institucional.

No geral, podemos afirmar que a avaliação institucional vai contribuir, significativamente, para reafirmar a importância do PDI no crescimento planejado da IES.

4 PRESSUPOSTOS DA AVALIAÇÃO

A avaliação no âmbito da FACTIVA foi norteada por princípios, pressupostos e elementos essenciais ao alcance dos objetivos. A definição de pressupostos contribui para imprimir na avaliação interna um processo de transparência, objetividade e sistematização, permitindo uma linguagem comum na comissão. Os princípios norteadores das ações institucionais são os seguintes:

- A avaliação institucional, muito mais que uma exigência legal, é uma atitude de fazer gestão com base em informações, tendo como meta a melhoria da qualidade educacional.
- A Comissão Própria de Avaliação deverá ser possuidora de autonomia na relação com a mantenedora a fim de cumprir os objetivos, os projetos e tomar decisões concernentes à preservação da qualidade educacional.
- O processo avaliativo terá dois propósitos acompanhamento/diagnóstico, ambos realizados numa perspectiva formativa, mediadora e emancipatória. Tal perspectiva considera que o processo avaliativo somente se completa quando os dados obtidos servem de referência para analisar a realidade e nela intervir, buscando a superação dos entraves e enfatizando as potencialidades.
- A ação de avaliar não se esgota na avaliação da aprendizagem; deve, antes, estender-se a todos os atores envolvidos no desenvolvimento do curso: (a) docentes (b) discentes (c) corpo técnico-administrativo e (d) comunidade. Sendo que os princípios a serem estabelecidos deverão ser amplamente discutidos e aceitos por todos envolvidos;
- Avaliar o desempenho da IES significa fazer uma apreciação sistemática sobre o todo, de forma que os resultados contribuam para reflexão, ação e prática de melhorias na IES, constituindo um processo contínuo de re-educar a comunidade acadêmica.
- A avaliação deverá usar mecanismos que considere a inclusão social, o público demandante e as peculiaridades da região, sendo um indicador para a adesão em projetos que privilegiam políticas de atendimentos aos estudantes.

- A avaliação contribuirá para o alcance da missão da instituição, colaborando para os ajustes necessários ao desenvolvimento social e econômico na região na qual está inserida.
- A avaliação é um processo dinâmico que deve envolver a todos, dirigentes e dirigidos, na busca de soluções para problemas voltadas à melhoria do trabalho e à consecução dos objetivos da organização. Pouco ou nada se aproveita de uma avaliação de desempenho se for caracterizada por um processo unilateral, onde somente o dirigente tem o poder de decidir sobre o destino do avaliado.
- Avaliação deverá ser visualizada como um meio para melhorar os resultados das pessoas na organização. Não é um fim em si mesma. Deve permitir conhecer o potencial de cada pessoa em relação a novos desafios, ajuda a determinar necessidades de formação profissional específica, proporciona oportunidades de crescimento profissional e de participação na organização.
- Ter objetivos consensuais e compromisso - Dentro dos objetivos organizacionais é possível estabelecer metas pessoais, negociadas entre o avaliado e seu dirigente. Negociar metas tem a vantagem de fazer com que o acordo firmado se realize, uma vez que o compromisso é intimamente assumido. Observa-se que o desempenho melhora quando objetivos específicos são estabelecidos.
- Prover meio e recursos necessários - Para que metas sejam atingidas, devem ser definidos os recursos a utilizar: equipamentos, o trabalho de outras pessoas ou da equipe, investimentos na qualificação e desenvolvimento profissional.
- O *feedback* deve ser a base para proporcionar a informação e suporte na comunicação. O avaliado precisa saber como está caminhando em seus esforços e se está no rumo dos resultados acordados. É importante dar ao avaliado a oportunidade de discutir pontos fortes e fracos, estabelecendo novos objetivos.
- A avaliação como referência de análise, as discussões, elaboração de relatórios e análise de informação leva em consideração as pessoas, equipes e a organização como um todo, proporcionando espaço para planejamento

centrado no presente e no futuro, assim como, o surgimento de inovações em vários de seus processos.

- Este tipo de avaliação, com ênfase nos resultados, permite, também, a avaliação numa “mão-dupla”, onde a equipe avalia o dirigente e seu papel na gestão dos recursos disponíveis para o trabalho, abrindo perspectivas para relações de trabalho mais eficazes de desempenho docente, discente e técnico-administrativo.
- Os indicadores formados pela prática avaliativa deverão subsidiar decisões nos que se referem às dimensões de sustentabilidade, manutenção e crescimento da instituição.

Os pressupostos definidos pela CPA foram balizadores para realização do diagnóstico na avaliação interna, expressaram princípios e valores da IES, como também, a concepção da avaliação institucional e sua proposta de educação. Foram elementos imprescindíveis para unificar o planejamento e as ações avaliativas.

5 ESTRATÉGIAS PARA OPERACIONALIZAÇÃO

A fim de realizar uma avaliação com a participação efetiva de todos os atores envolvidos no processo, a FACTIVA seguiu três principais etapas imprescindíveis para realização da auto-avaliação:

5.1. Preparação

Conforme dispositivo no art. 11 da Lei nº 10.861/04 foi instituída em 2011, na FACTIVA, a Comissão Própria de Avaliação (CPA) com funções de coordenar e articular o processo interno de avaliação e disponibilizar informações permanentemente.

Na CPA instituída em 2014 estão representados os seguintes seguimentos da comunidade acadêmica e local:

- a) Gilberto Augusto Araujo Muniz - Coordenador CPA/FACTIVA
- b) Jose Carlos Silva Neves - Professor e Pesquisador Institucional (Convidado)
- c) Verena Lucia Mata Sousa - Representante dos funcionários da FACTIVA
- d) Ulysses Rezende – Professor Representante do curso de Administração
- e) Ninaldo S. Santos – Professor Representante do Curso de Pedagogia
- f) Marinaldo de Jesus Dias - Discente Do Curso Tecnólogo em Marketing
- g) Edila Damasceno Couto - Discente Do Curso de Administração
- h) Rodrigo Moraes Oliveira Couto - Discente Do Curso de Eng. Civil
- i) Danilia Deiro - Representante da comunidade

A CPA instituiu cronograma de atividades para o ano de 2014 contemplando as seguintes ações:

1. Indicação de instrumentos de avaliação, garantindo maior objetividade no processo de avaliação;
2. Aprimoramento do uso das ferramentas digitais de coleta e tabulação para a avaliação institucional;
3. Aplicação de uma nova estratégia de sensibilização para a participação dos atores participantes do processo de avaliação;

4. Aplicação dos instrumentos de coleta de dados via email privado sem interferência. Cada ator recebe um tipo específico de instrumento via email;
5. Organização da estrutura e dos recursos necessários à realização do trabalho, em parceria com a coordenação de curso;
6. Elaboração do relatório;
7. Divulgação dos resultados.

5.2. Etapa de Desenvolvimento

Nessa fase foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Seminários internos para discussão do processo

As discussões sobre o processo de avaliação foram realizadas mediante a promoção de seminários com a participação de estudantes, professores e funcionários, visando mobilizar todos os atores para sua participação na auto-avaliação.

As discussões promovidas enfatizavam a regulamentação da Avaliação Institucional Interna pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES); os conceitos de avaliação; a avaliação como um instrumento de gestão da IES; a autonomia da CPA diante da diretoria da instituição. A partir da realização do seminário foram feitas sistematizações das demandas, idéias e sugestões decorrentes dos debates promovidos sobre o processo de avaliação.

Instrumentos para coleta de dados 2014

Os instrumentos de coleta de dados foram aprimorados, possibilitando a extratificação dos resultados. A CPA tomou como base os formulários aplicados em outras Instituições, cuja construção foi feita a partir de um amplo processo de discussão com a comunidade acadêmica.

As dimensões contempladas nos instrumentos para avaliação pelos **discentes** foram os seguintes: PDI e Missão institucional; comunicação interna; comunicação com a sociedade; estrutura organizacional e gestão; corpo técnico administrativo; infra-estrutura física; imagem institucional; projeto político-pedagógico; trabalho docente, coordenação de curso, políticas de atendimento ao aluno, responsabilidade social.

O instrumento respondido pelos **docentes** apresentava as seguintes dimensões: PDI e Missão institucional; comunicação interna; comunicação com a sociedade; estrutura organizacional e gestão; gestão de recursos humanos; corpo técnico administrativo; infra-estrutura física; imagem institucional; projeto político-pedagógico; políticas de atendimento ao aluno, responsabilidade social.

O instrumento dos **funcionários** contemplava os itens: PDI e Missão institucional; comunicação interna; comunicação com a sociedade; estrutura organizacional e gestão; gestão de recursos humanos; sustentabilidade financeira; infra-estrutura física; imagem institucional e responsabilidade social.

Na construção dos instrumentos foram considerados indicadores que expressaram os objetivos da organização no que se referem ao ensino, pesquisa e extensão, a gestão acadêmica e a gestão administrativa. Outros indicadores foram direcionados à satisfação dos públicos atingidos, qualidade dos serviços oferecidos, impactos dos projetos, inovações, novos métodos de trabalho, bem como, a melhoria do que as pessoas fizeram, e, a manutenção da organização em dia com seu universo de ação.

Tais características revelam que a prática da avaliação institucional como um processo dinâmico e participativo, constitui-se em fator de motivação e aprimoramento da IES na medida em que coloca na ordem do dia um olhar cuidadoso sobre suas fraquezas e virtudes, tornando-se uma alavanca para tornar a instituição mais atenta, dinâmica e atualizada quanto a novos desafios da educação e da gestão.

Definição da metodologia de análise

Para proceder à análise do material coletado tomaram-se como referência os elementos postos no debate atual no âmbito da produção de conhecimento das ciências sociais. Assim, a construção dos indicadores e a análise dos resultados se ancoraram em referências que concebem a realidade social como complexa e dinâmica e permeada por contradições. Nessa abordagem, as relações organicamente constituídas entre atores e estruturas precisaram ser tomadas como direcionadores das opções a serem feitas sobre as técnicas de coleta e de análises a serem adotadas. Estas, por sua vez, devem se adequar ao tipo de informação

coletada e aos objetivos definidos no processo de levantamento das informações que, no nosso caso, buscou contemplar o tratamento estatístico dos dados e a análise dos documentos institucionais.

5.3. Consolidação dos resultados

Após conclusão das análises dos dados coletados e da elaboração do Relatório foram promovidas as seguintes estratégias de discussão: reunião do Conselho Superior para discussão dos resultados e apresentação de propostas de melhorias; seminário ampliado com professores, estudantes e funcionários para discussão de sugestões e definição do plano de melhorias. O plano de melhorias é apresentado ao final deste relatório.

6 ANÁLISE DOS DADOS

Neste ponto do relatório serão apresentados os resultados das análises realizadas sobre os dados coletados com base nos questionários. As análises foram organizadas em função dos três grupos de sujeitos participantes da avaliação, a saber: professores, funcionários e estudantes. O instrumento aplicado com cada um dos grupos foi construído com base em indicadores definidos pela comissão e estão relacionados às dez dimensões indicadas anteriormente.

No instrumento aplicado não foram tratadas todas as dimensões indicadas isoladamente, mas se deu destaque a algumas delas, especialmente àquelas em que os sujeitos avaliam a atuação da Faculdade, além disso, foram realizados alguns cruzamentos em que um mesmo indicador contribui para avaliar mais de uma dimensão. Esse processo de análise buscou construir uma visão ampliada da instituição articulada ao que está proposto no seu Plano de Desenvolvimento Institucional e no Projeto Político Pedagógico.

A seguir, apresentam-se os resultados com relação a cada um dos grupos participantes da avaliação.

6.1 Como os professores avaliam a FACTIVA

Caracterização da amostra

A amostra trabalhada com relação aos professores foi equivalente a 100% do total de professores que trabalham na instituição e foi escolhida de forma aleatória.

A análise dos resultados apresentadas no questionário procurou estabelecer relações entre as dimensões tomadas como referência no primeiro processo avaliativo, no processo avaliativo atual e o que afirma os documentos norteadores da ação institucional da Faculdade (o PDI e o PPI).

A avaliação contemplou os itens: comunicação interna; estrutura organizacional e de gestão; imagem institucional; gestão de recursos humanos; apoio técnico-administrativo ao trabalho docente e infra-estrutura para desenvolvimento das atividades pedagógicas.

A análise realizada com relação aos itens indicados acima contempla diversas dimensões com destaque para as seguintes: missão e PDI, responsabilidade social, comunicação com a sociedade, políticas de pessoal, organização e gestão e infra-estrutura física.

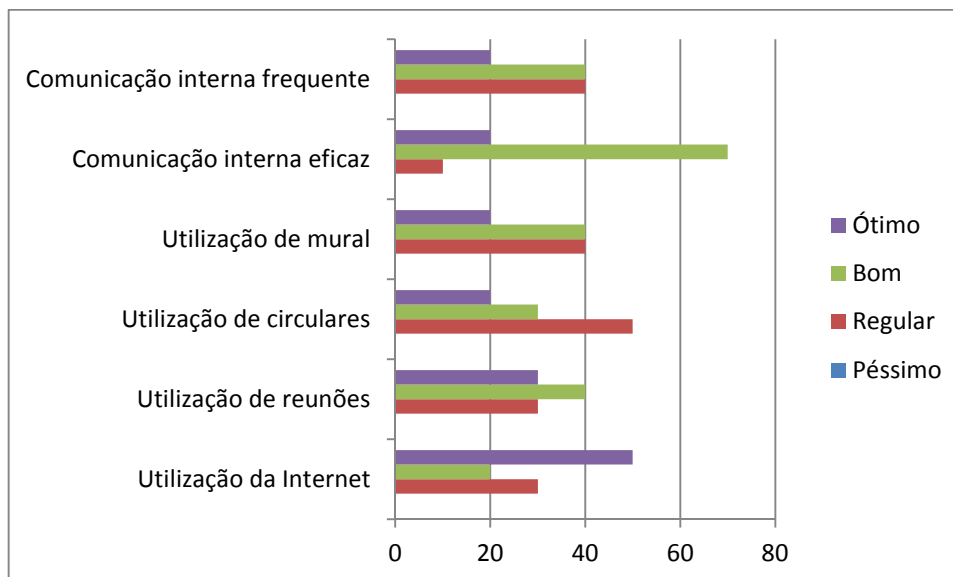
A seguir apresentaremos os resultados que foram encontrados.

Análise dos resultados

Ao tratar do primeiro indicador relativo à **comunicação interna** da instituição as formas mais usadas e eficazes indicadas pelos professores são a internet e a realização de reuniões que aparecem em destaque de indicação como bom, como demonstra o **gráfico 1**. Neste gráfico destaca-se indiretamente a comunicação via e-mail que demonstra rapidez e eficiência na comunicação entre os atores institucionais.

Gráfico 1

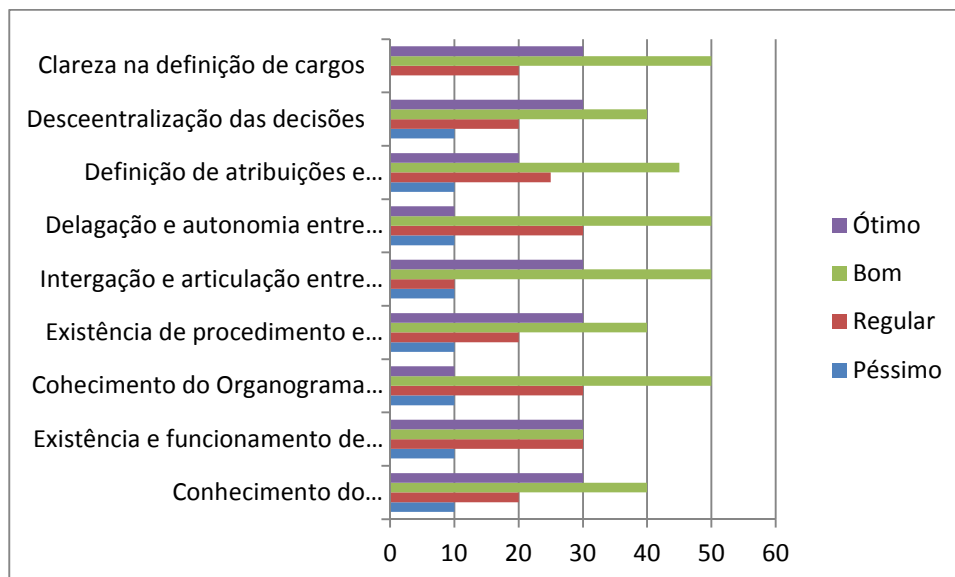
Professor Avaliando a Comunicação Interna da Instituição



No que se refere ao indicador **estrutura organizacional e gestão** os itens avaliados pelos professores com melhor desempenho foram os seguintes itens: delegação da autonomia dos cargos; definição de atribuições; descentralização das decisões e clareza na definição dos cargos. Resultados expressivos ainda aparecem e apontam para o não conhecimento do planejamento estratégico da instituição; existência e funcionamento de colegiados e conhecimento do organograma (ver **gráfico 2**). Mesmo após informes e apresentações dos professores participantes em reuniões de início e término de semestre sendo implementadas após diagnóstico feito em avaliação anterior.

Gráfico 2

Professor Avaliando a Estrutura Organizacional e Gestão

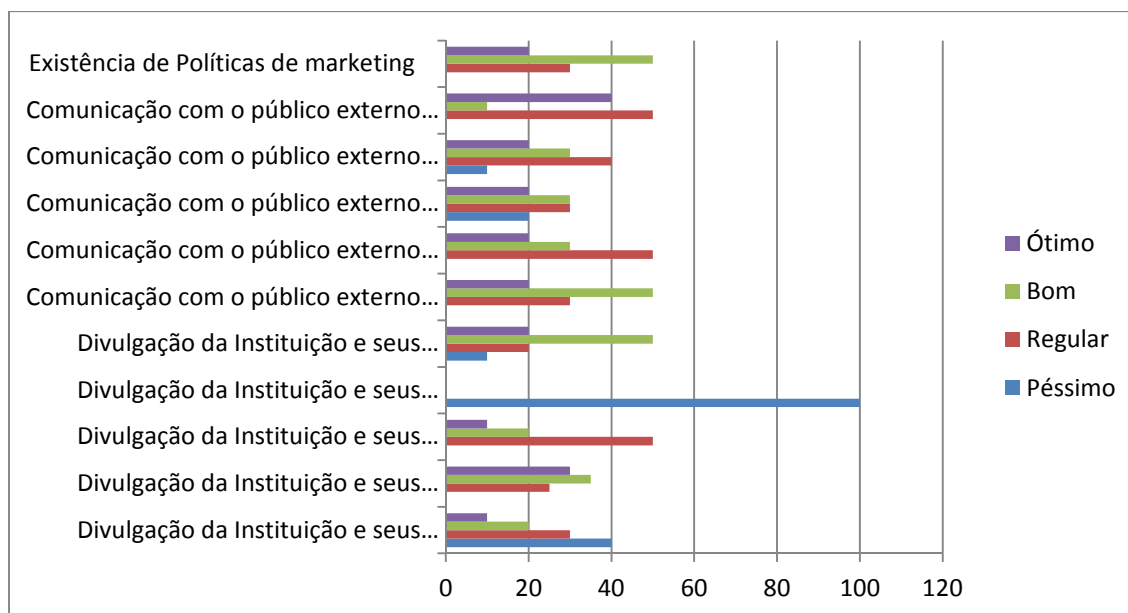


A **imagem institucional** foi avaliada de forma positiva entre bom e ótimo para a maioria dos respondentes, isso reflete como a IES se expressa na comunidade, sua identidade imagética, sua coerência com a missão e seus objetivos maiores. A Instituição utiliza diversas plataformas de comunicação, entre os meios mais usados foram destacados o material impresso (folhetos, folders, cartazes) a internet e outdoor, respectivamente como podemos observar no **gráfico 3**.

3.

Gráfico 3

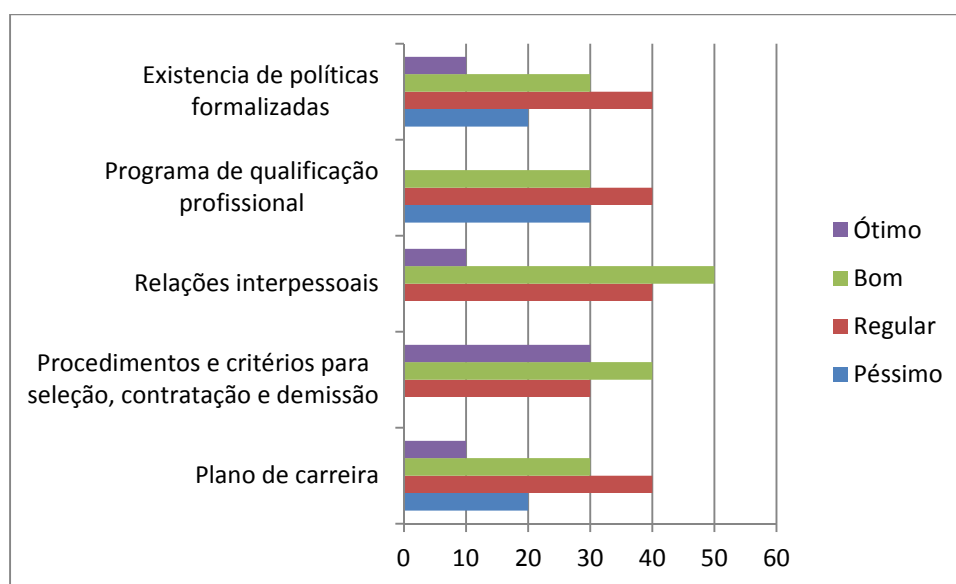
Professor Avaliando a Imagem Institucional



Segundo os respondentes, quando questionados sobre a **gestão de recursos humanos**, existe clareza no processo de recrutamento, seleção, admissão e demissão de professores. Alertamos que na jornada pedagógica que dá início a cada semestre letivo diversas atividades são realizadas pelos professores com a participação da coordenação de cada curso que desenvolve ações específicas e ainda elaboram juntas o Projeto Integrador integrante do semestre no calendário, acontece ainda sempre uma boa discussão com tema atual que colabora com a formação continuada. No geral o clima organizacional entre os professores e a IES é bom (ver **gráfico 4**).

Gráfico 4

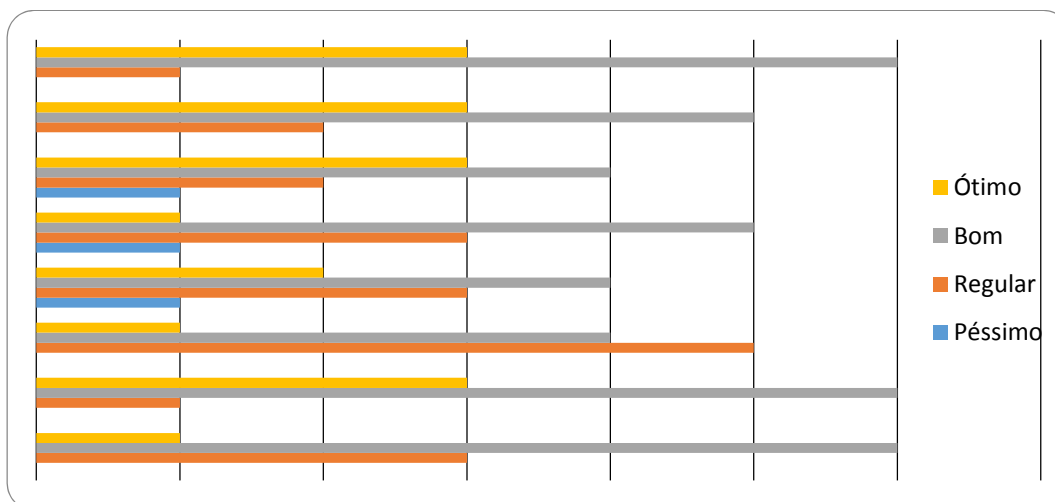
Professor Avaliando a Gestão de Recursos Humanos



Quanto aos resultados da avaliação do **corpo técnico da secretaria acadêmica** no atendimento às demandas e necessidades do professor no desempenho de suas funções, segundo os professores, a mesma está sempre funcionando quando procurada, presta informações acadêmicas com clareza e objetividade, mantendo os mesmos níveis de qualidade e comprometimento com a qualidade dos serviços prestados pelo setor conforme indica o **gráfico 5**, abaixo.

Gráfico 5

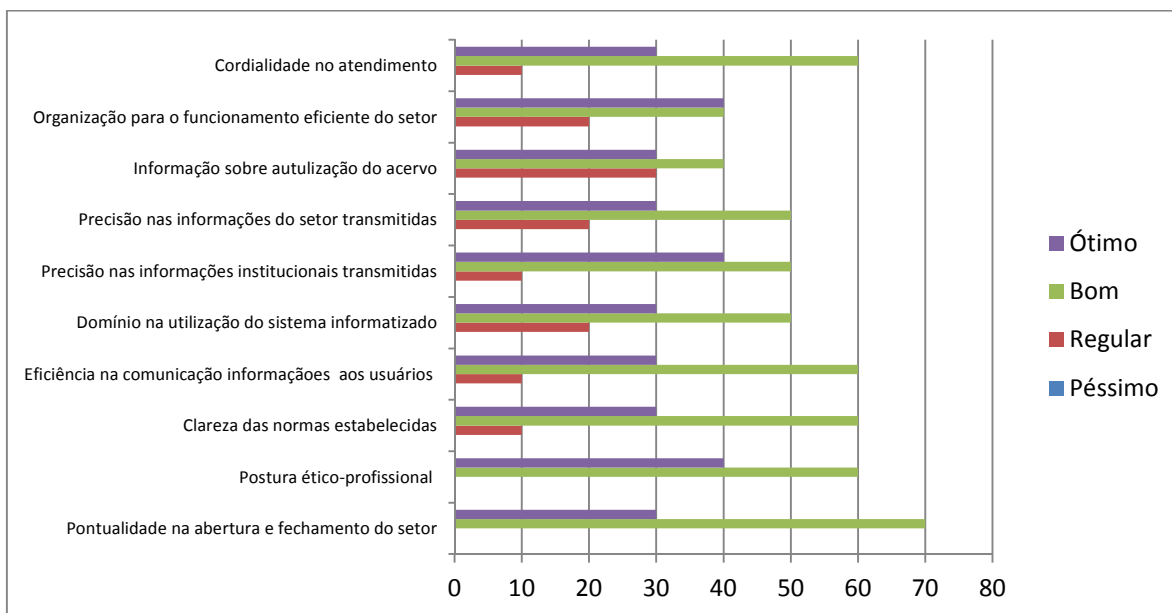
Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Secretaria)



No indicador relativo à **biblioteca**, os dados apresentados no **gráfico 06** informam uma avaliação bastante positiva, pelos professores, dos serviços prestados, destacando-se a pontualidade, o atendimento cordial, ético e esclarecedor.

Gráfico 06

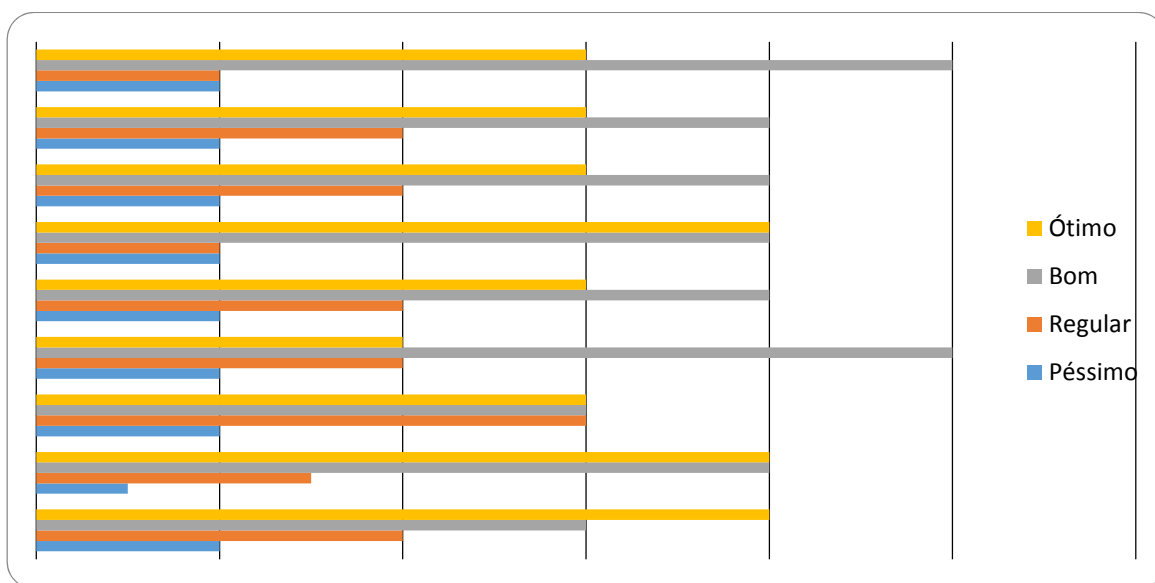
Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Biblioteca)



O serviço do **laboratório** é avaliado pelos professores positivamente, pois apresenta agilidade nas soluções dos problemas técnicos; os funcionários demonstram conhecimentos específicos, presteza e qualidade no atendimento.

Gráfico 07

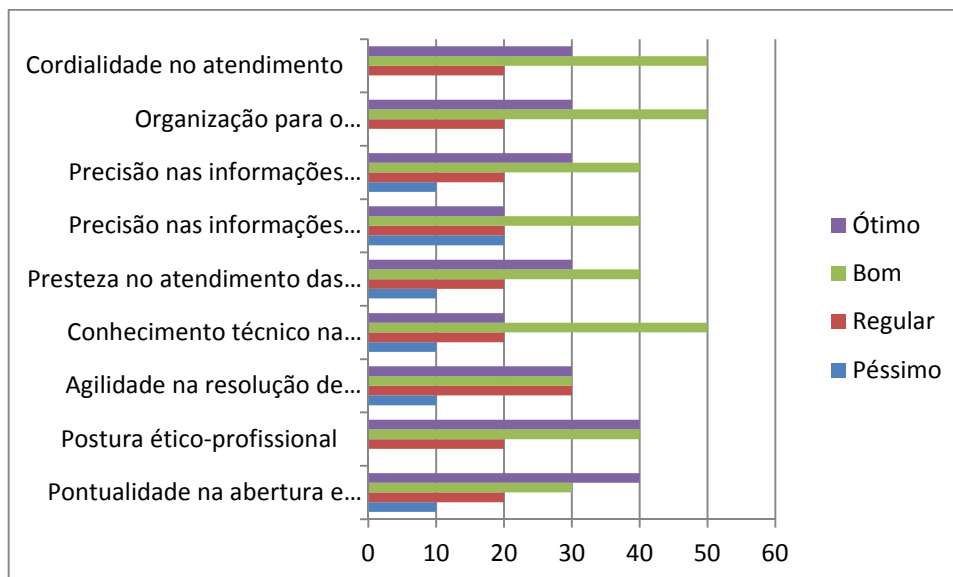
Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Laboratório)



Segundo os respondentes no que se refere ao indicador **recepção**, os profissionais são reconhecidos como cordiais no atendimento ao público, pontuais e flexíveis com o horário de saída, possuem uma boa postura ética. A portaria possui hoje um expositor exclusivo para informes, propagandas e oportunidades.

Gráfico 08

Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Recepção)

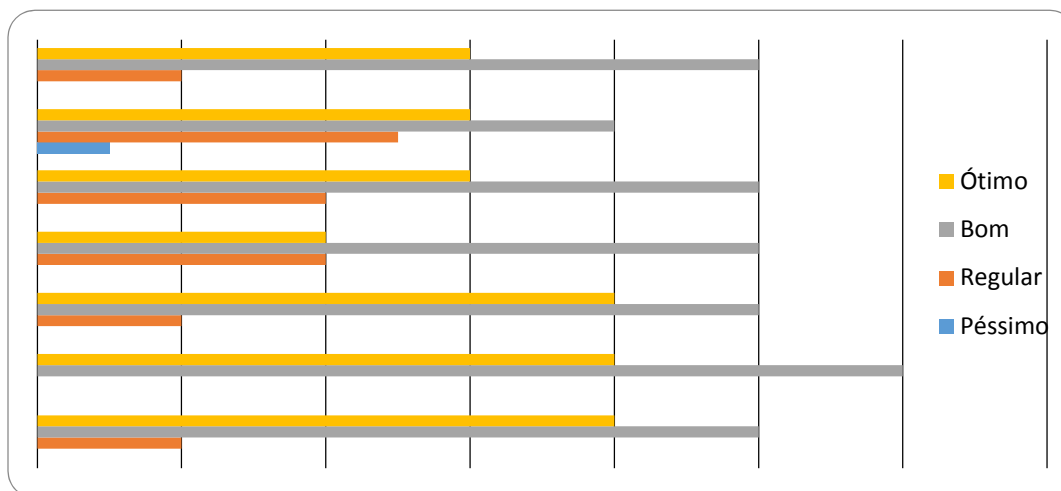


Segundo a avaliação dos professores o **peçoal de apoio** é pontual, cordial e atende com presteza e qualidade. Realiza o trabalho de forma adequada, sistematizada, educada e organizada, conforme demonstra o **gráfico 9**.

Gráfico 09

Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo

(Subitem Pessoal de Apoio – Recursos audiovisuais)

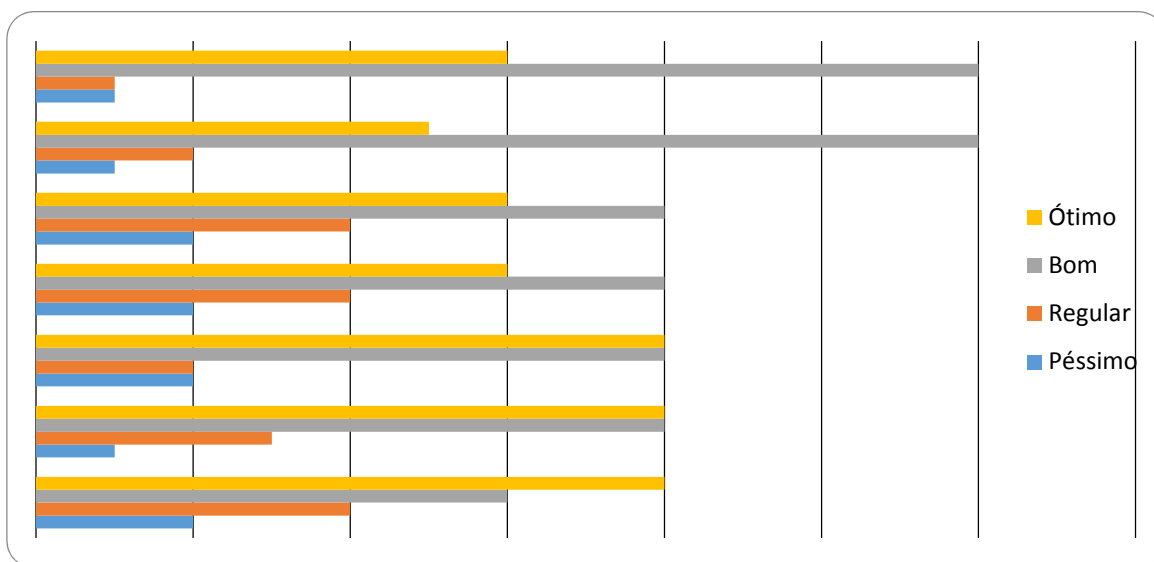


No que se referem ao indicador **serviços gerais**, segundo os respondentes, a qualidade dos serviços prestados encontra-se entre bom e ótimo. Os funcionários

são éticos, pontuais, cordiais e solícitos. A limpeza é adequada e o setor é organizado eficientemente (ver **gráfico 10**).

Gráfico 10

Professor Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Pessoal de Apoio – Serviços Gerais)

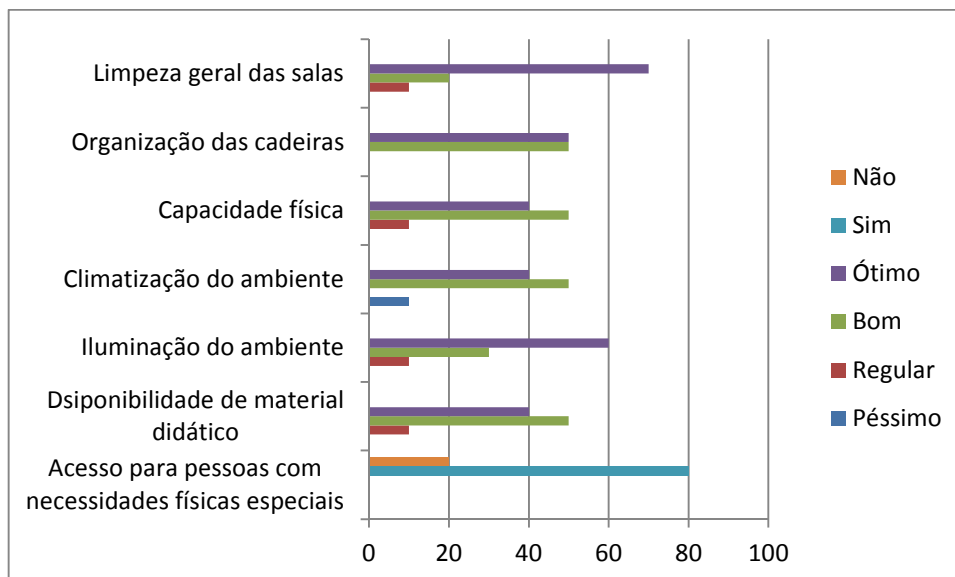


Quanto à **estrutura física** da Instituição foram avaliados vários aspectos, destacando-se entre eles: auditórios, biblioteca, laboratórios, banheiro, cantina e reprografia.

No que trata do auditório, foi avaliado como adequado para as atividades acadêmicas, como pode ser observado no **gráfico 11**, abaixo. Foram considerados pelos professores que o auditório possui boa instalação, capacidade física adequada aos eventos, cadeiras são confortáveis; a climatização e a iluminação atendem ao ambiente.

Gráfico 11

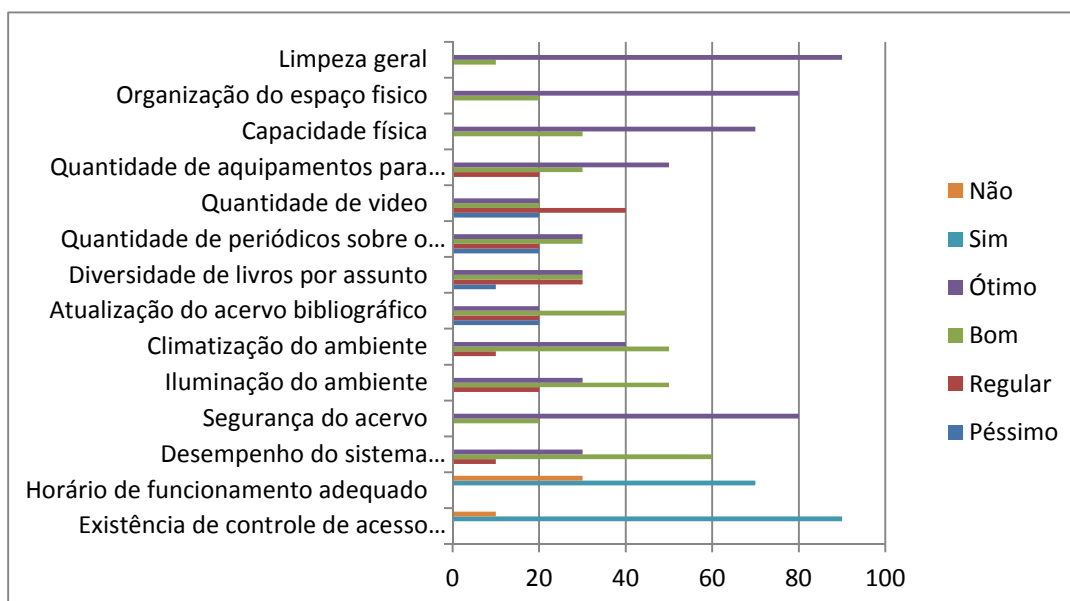
Professor Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Auditório)



Quanto à **infra-estrutura da biblioteca**, os professores avaliaram positivamente as condições existentes (ver **gráfico 12**). Avaliaram como bom ou ótimo a climatização do ambiente, a iluminação e a organização; a diversidade de exemplares bibliográficos e um sistema informatizado que atende com qualidade e rapidez às necessidades do público.

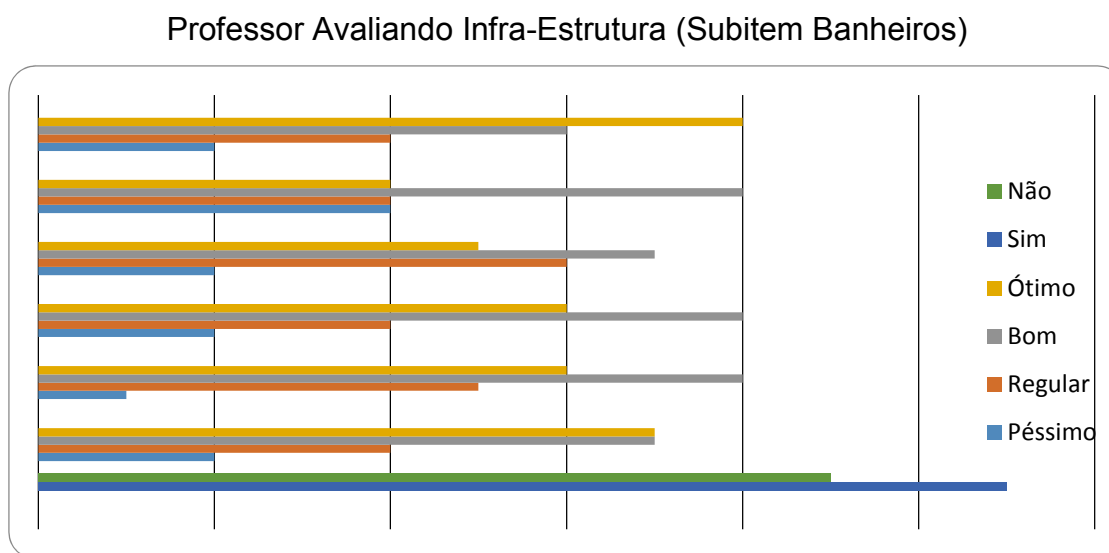
Gráfico 12

Professor Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Biblioteca)



A IES apresenta uma quantidade razoável de **banheiros**, que atende a necessidade simultânea em momentos de pico (intervalo). Os professores apresentam algumas informações positivas quanto ao mobiliário e a ventilação do ambiente. Em termos de limpeza e conservação do ambiente, existe uma ótima manutenção diária, segundo os professores (ver **gráfico 13**).

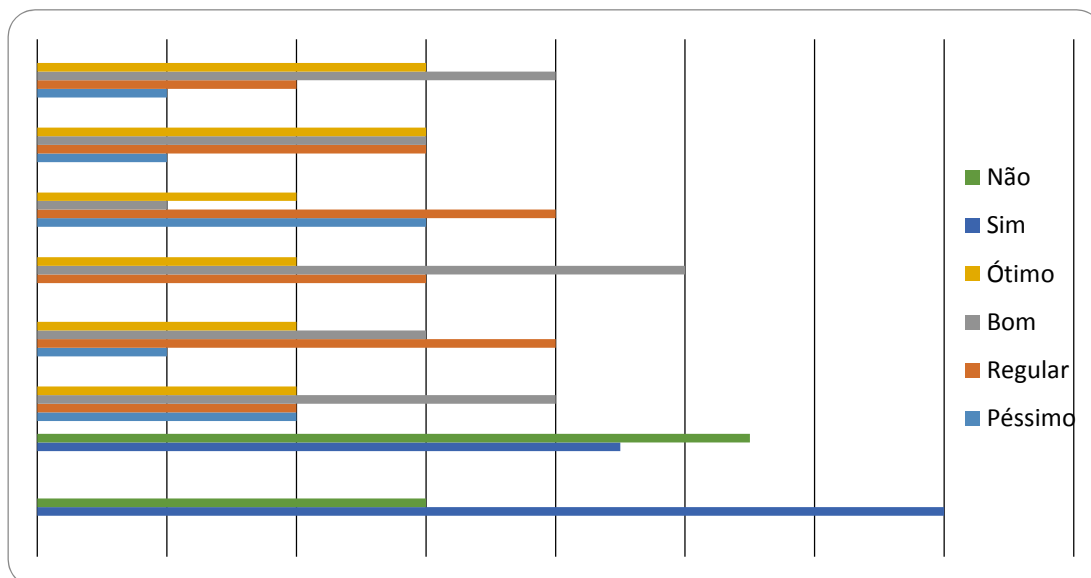
Gráfico 13



Segundo os professores o **atendimento na cantina** é bom e o horário de funcionamento está adequado às necessidades. No que se refere à qualidade, preços e oferta parte significativa dos professores avalia como boa. Percebe-se, no entanto, que as indicações dos professores indicam a melhoria significativa dos serviços prestados pela cantina.

Gráfico 14

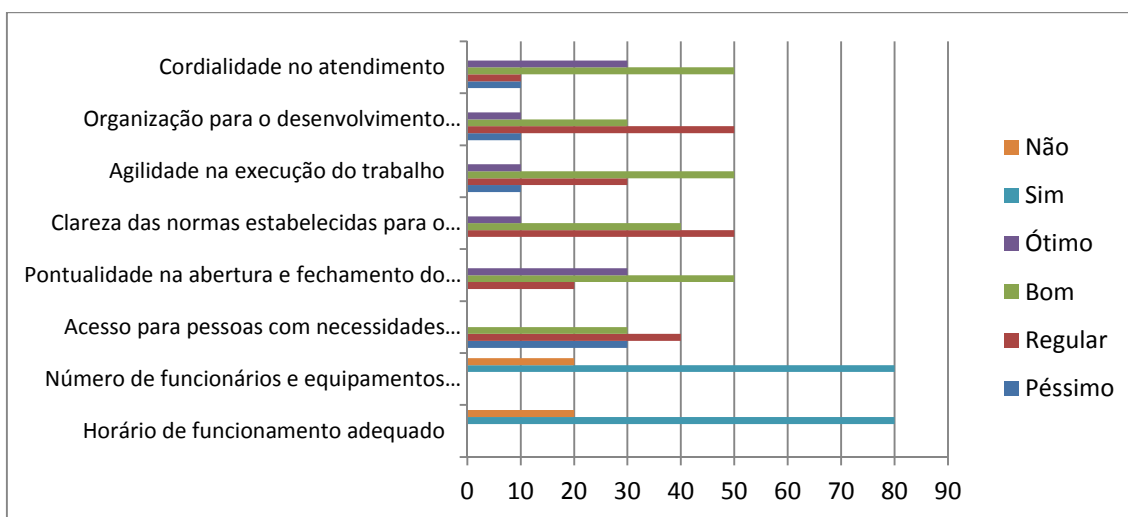
Professor Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Cantina)



Quanto ao item **reprografia** a avaliação dos professores revela que os serviços funcionam apropriadamente ressaltando o número de funcionários e o horário de funcionamento adequado às atividades inerentes aos serviços prestados. A reprografia vem atendendo positivamente a demanda solicitada como podemos perceber no **gráfico 15**.

Gráfico15

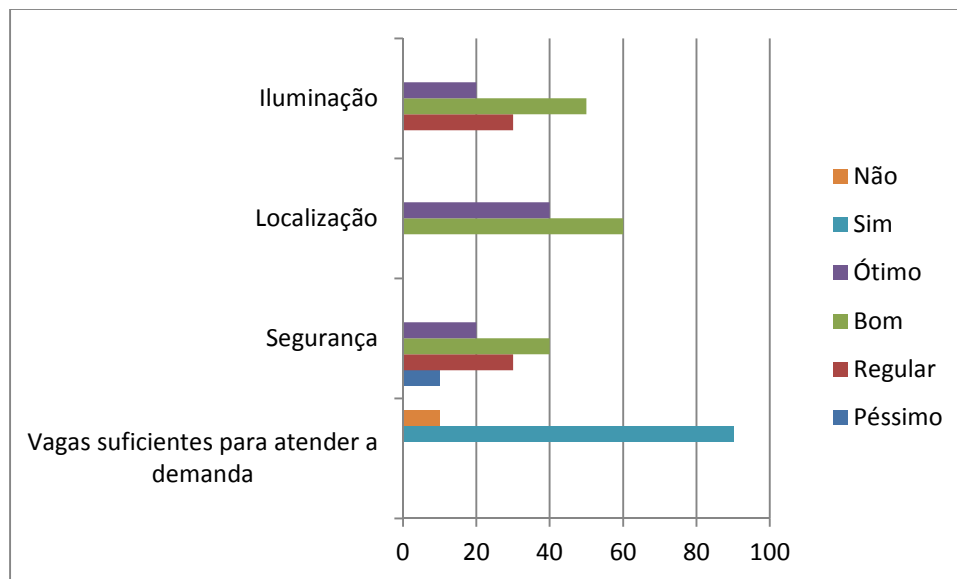
Professor Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Reprografia)



No item **estacionamento** os professores sinalizam que o mesmo possui boa localização e segurança, principalmente, por ele está situado em frente da faculdade. As vagas, na área interna, são suficientes e existe segurança, iluminação adequada o que dificulta e inibe a a ação de meliantes.

Gráfico 16

Professor Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Estacionamento)



6.2 Como os estudantes avaliam a FACTIVA

Caracterização da amostra

A amostra trabalhada com relação aos estudantes foi equivalente a 62% do total de alunos que freqüentam a instituição.

Esse percentual de estudantes respondeu as questões relativas aos indicadores comuns ao curso.

A análise dos resultados apresentadas no questionário seguiu os mesmos procedimentos já apresentados com relação aos professores e foi realizada tomando como referência os documentos que regulamentam a vida recente da instituição.

A avaliação realizada a partir dos itens trabalhados no questionário pode ser agrupada da seguinte maneira:

1. Corpo técnico-administrativo e o apoio às atividades discentes no que se refere aos serviços de secretaria, setor financeiro, biblioteca, laboratório, recepção, recursos audiovisuais e serviços gerais;
2. Infra-estrutura no que se refere às salas de aula, auditório, laboratório, biblioteca, banheiros, cantina, reprografia e estacionamento;
3. Comunicação com a sociedade;
4. Imagem institucional;
5. Projeto político pedagógico;
6. Trabalho docente.

A análise realizada com relação aos itens indicados acima contempla diversas dimensões com destaque para as seguintes dimensões: missão e PDI, responsabilidade social, comunicação com a sociedade, organização, gestão e infra-estrutura física, imagem institucional e políticas de atendimento ao aluno.

A seguir apresentamos os resultados que foram encontrados, destacando os indicadores que revelam os pontos fortes e os pontos fracos da instituição,

Análise dos resultados

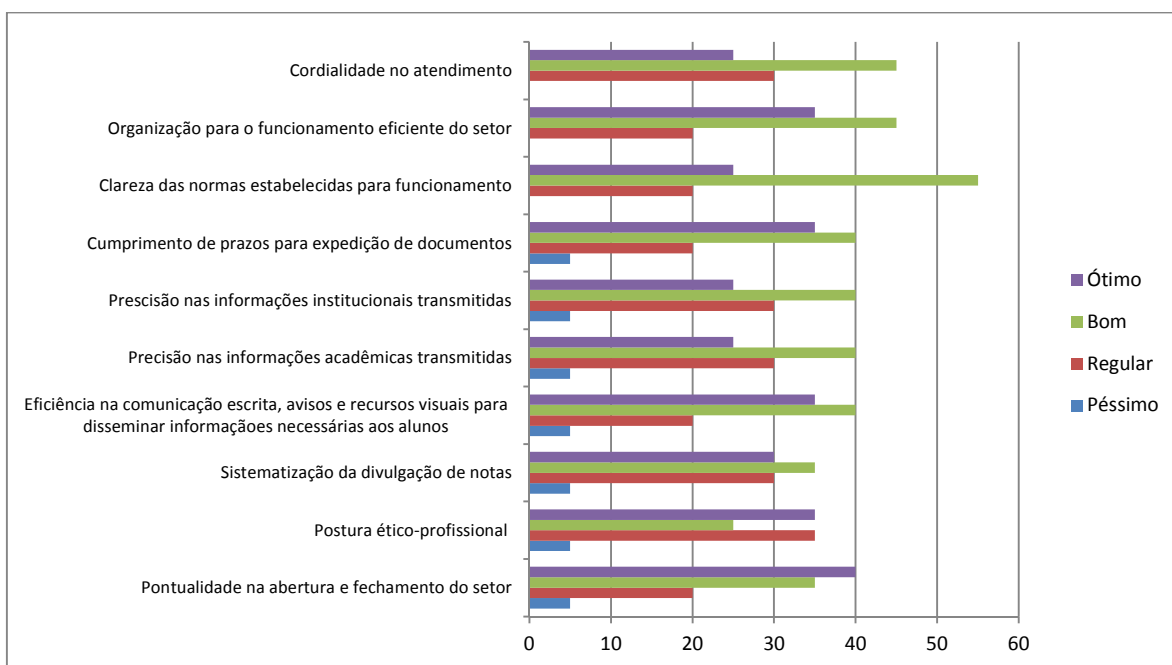
A primeira dimensão avaliada pelos estudantes foi relativo ao ***apoio técnico-administrativo para as atividades discentes*** no que se refere aos serviços de secretaria, setor financeiro, biblioteca, laboratório, recepção, recursos audiovisuais e serviços gerais.

Ao considerarmos as avaliações dos estudantes sobre os serviços prestados pela ***secretaria acadêmica*** aspectos que consideramos fundamental para o bom andamento do curso e para avaliar o nível de satisfação dos alunos com relação ao seu cotidiano na instituição podem observar que estes consideram positivas, com destaque para uma avaliação boa e ótima, a atuação da secretaria nos indicadores de pontualidade e postura ético-profissional dos profissionais que atuam nesse setor, Destaca-se, também, como aspectos positivos para a organização do setor, o cumprimento dos prazos na expedição de documentos, a clareza das normas estabelecidas, reforçando aspectos da avaliação anterior.

Com uma avaliação ótima e boa que se equivalem podemos destacar o sistema de divulgação das notas que funciona on-line (Portal do Aluno via site www.faculdadefactiva.com.br), destacamos ainda os prazos de entregas de notas, a precisão das informações e organização do setor. Entretanto ainda existem aspectos para melhorarem no item relacionado as informações institucionais. Como podemos observar no **gráfico 17**, abaixo.

Gráfico 17

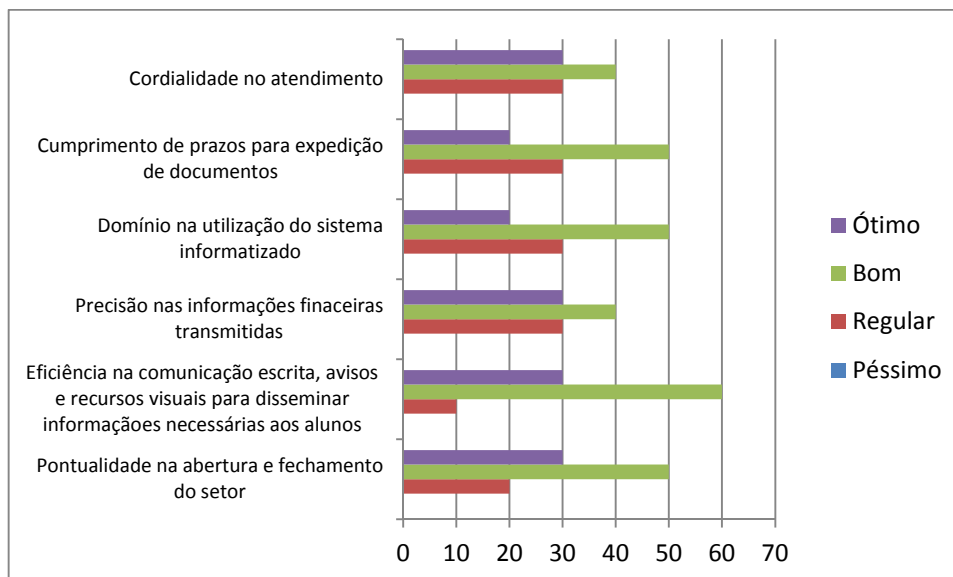
Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Secretaria)



No que se refere ao indicador **setor financeiro**, podemos observar que prevalece uma avaliação positiva marcada pela mesma tendência que o item anterior, como demonstra o **gráfico 18**. O setor destaca-se por aceitação como ótimo em boa parte de sua avaliação.

Gráfico 18

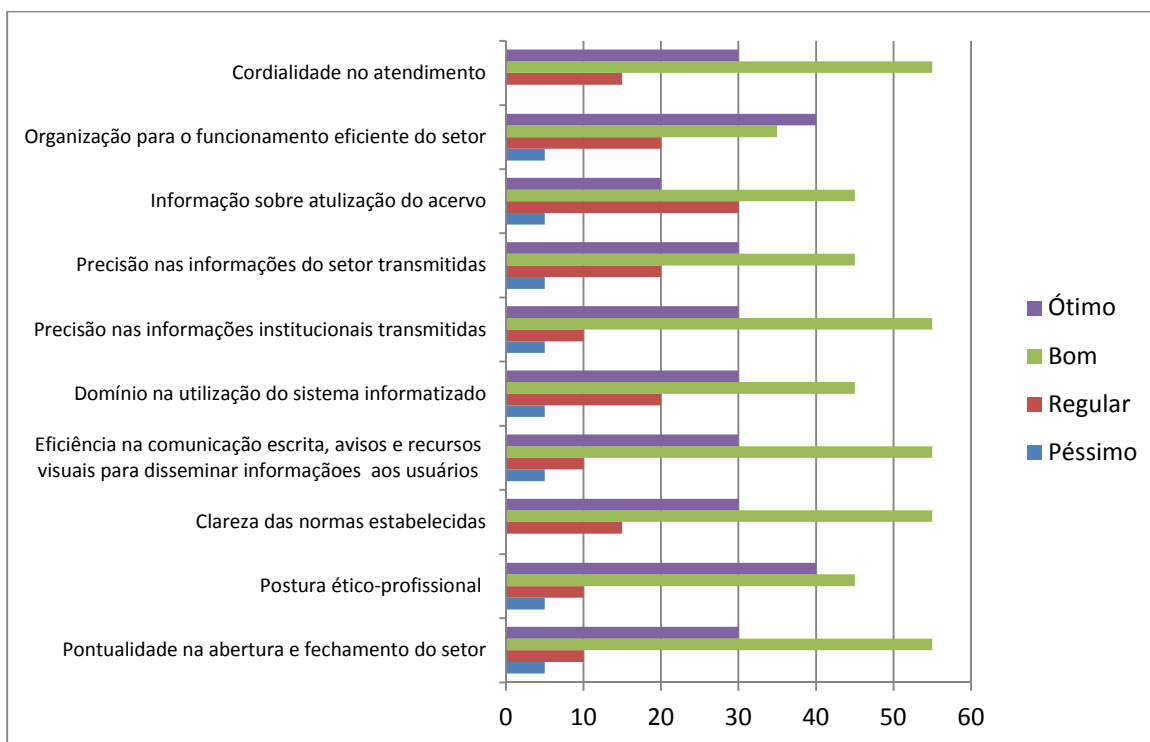
Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Setor Financeiro)



Os serviços prestados pela **biblioteca**, como revelam as informações prestadas pelos alunos destacadas no **gráfico 19**, foram avaliados de forma positiva, destacando as indicações entre bom e ótimo, o que revela que a instituição presta um excelente serviço nesse setor.

Gráfico 19

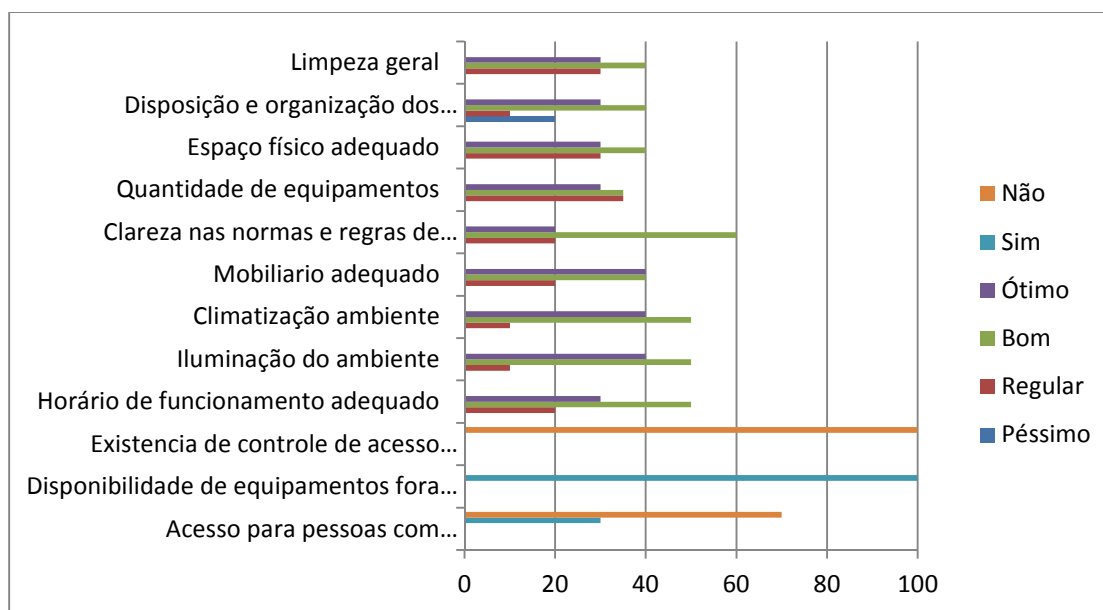
Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Biblioteca)



O que afirmamos com relação à biblioteca pode ser repetido para os serviços prestados pelo **laboratório da informática**, cuja avaliação se destaca por uma pontuação que predomina o bom e o ótimo para todos os itens, como demonstra o **gráfico 20**.

Gráfico 20

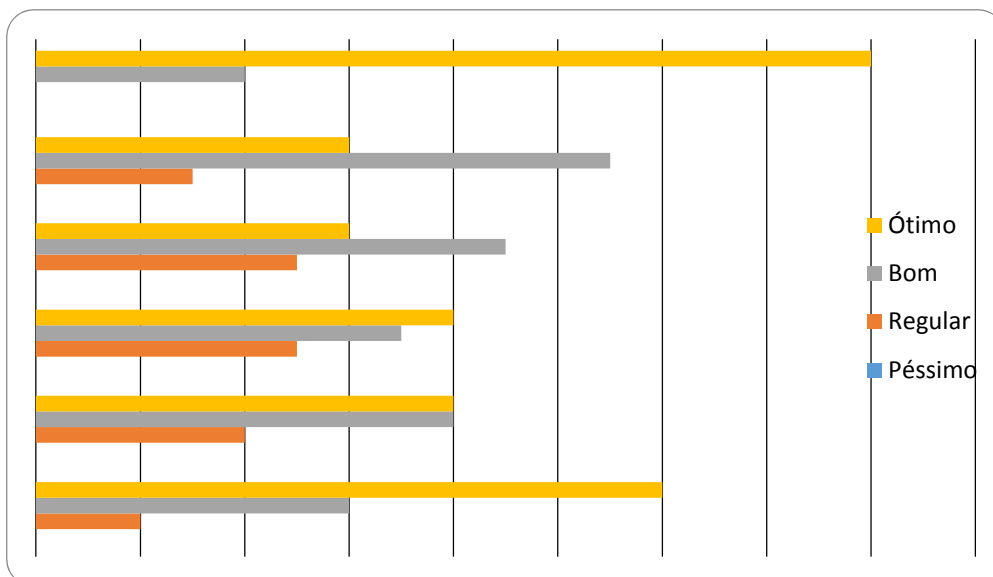
Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Laboratório)



No que se refere ao indicador **recepção e portaria**, setores responsáveis pelo atendimento ao aluno na sua chegada na instituição, este setor tem se destacado com positiva, agora atribuídas pelos alunos, como demonstra o **gráfico 21**. Entre os aspectos destacados pelos alunos indicamos a pontualidade cordialidade e apresentação pessoal, coincidindo com a avaliação realizada pelos professores.

Gráfico 21

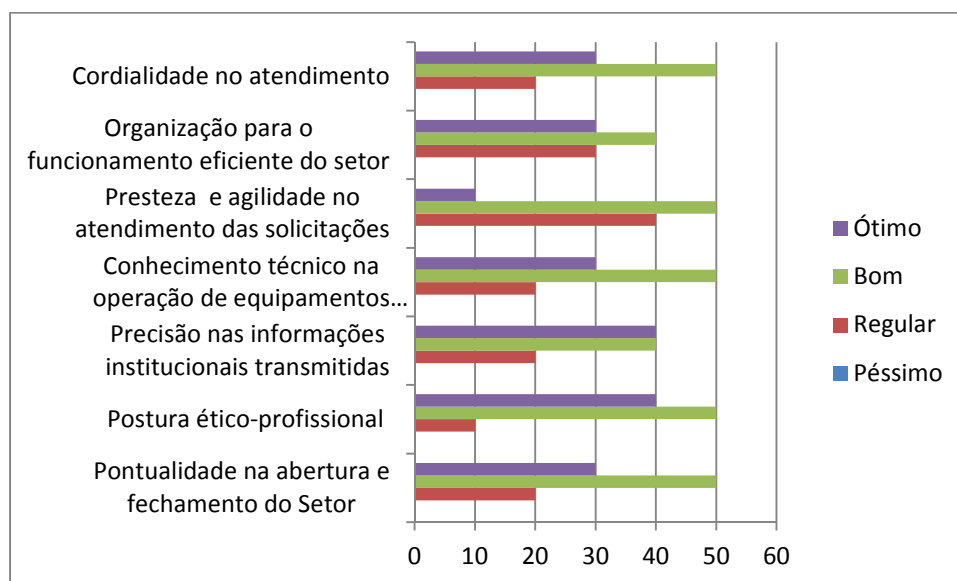
Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Recepção-Portaria)



No tocante aos **serviços prestados pelo setor de recursos audiovisuais** podemos observar que os discentes avaliam positivamente, com indicadores que variam em sua maioria entre bom e ótimo.

Gráfico 22

Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Pessoal de Apoio – Recursos audiovisuais)

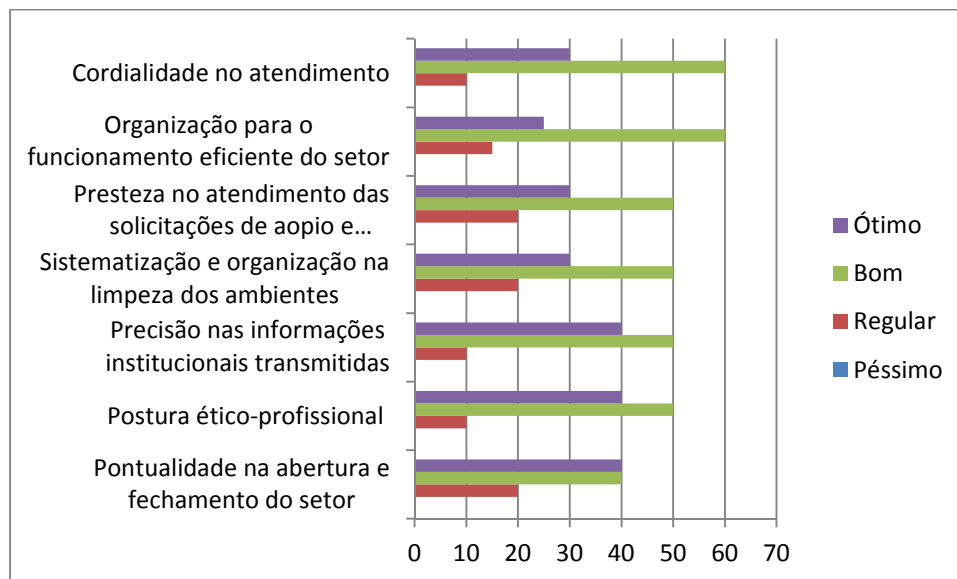


Ainda no que se refere ao aspecto do apoio técnico-administrativo para as atividades discentes, no que trata mais especificamente dos profissionais que

realizam **serviços gerais** na instituição, a avaliação revelou-se positiva, com elevadas indicações como ótimo e bom como demonstra o **gráfico 23**.

Gráfico 23

Aluno Avaliando Corpo Técnico-Administrativo (Subitem Pessoal de Apoio – Serviços Gerais)



As análises realizadas até aqui a partir dos resultados das avaliações dos estudantes, demonstram que os mesmos avaliam positivamente o trabalho desempenhado pelo corpo técnico-administrativo que atua na instituição, destacando-se três setores nessa avaliação positiva: a biblioteca, a recepção na portaria e o pessoal de apoio que realiza serviços gerais.

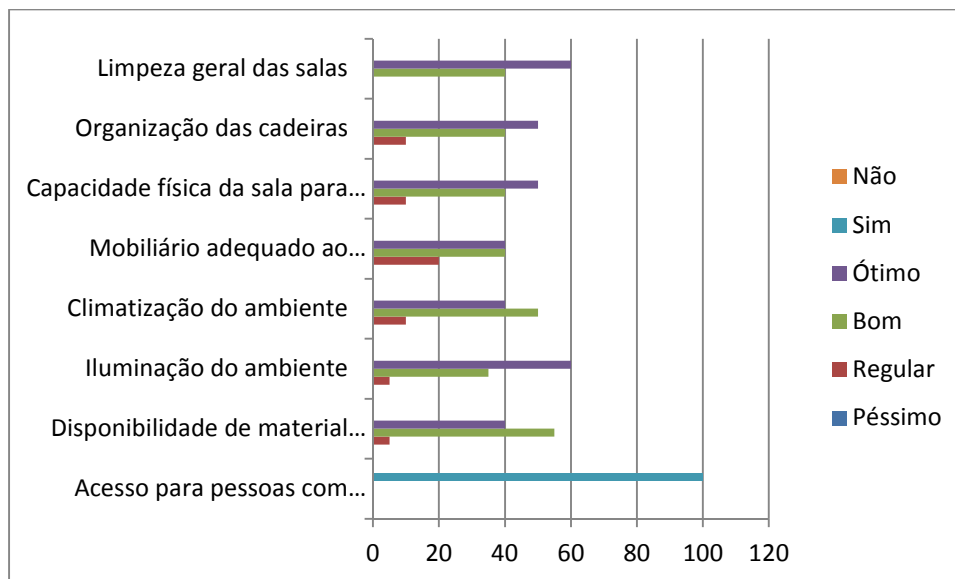
A segunda dimensão avaliada pelos estudantes foi o da **infra-estrutura**, momento em que considerarem os espaços das salas de aula, auditório, laboratório, biblioteca, banheiros, cantina, reprografia e estacionamento.

A avaliação dos estudantes sobre os aspectos da infra-estrutura oferecida para o desenvolvimento das atividades acadêmicas pela instituição caracteriza-se como instrumento relevante para o desenvolvimento do projeto institucional, a preocupação com o espaço físico, os equipamentos, as salas de aula revelam o cuidado com o ambiente físico que ganha vida na medida se materializam as vivências cotidianas dos sujeitos.

Nesse aspecto, ao serem consultados sobre como avaliam a **infra-estrutura** no que se refere especificamente às **salas de aula**, podemos observar que os estudantes avaliam como boas e ótimas as condições das salas, climatizadas e com cadeiras apropriadas destacando o indicador sobre a acessibilidade reconhecida pelos estudantes.

Gráfico 24

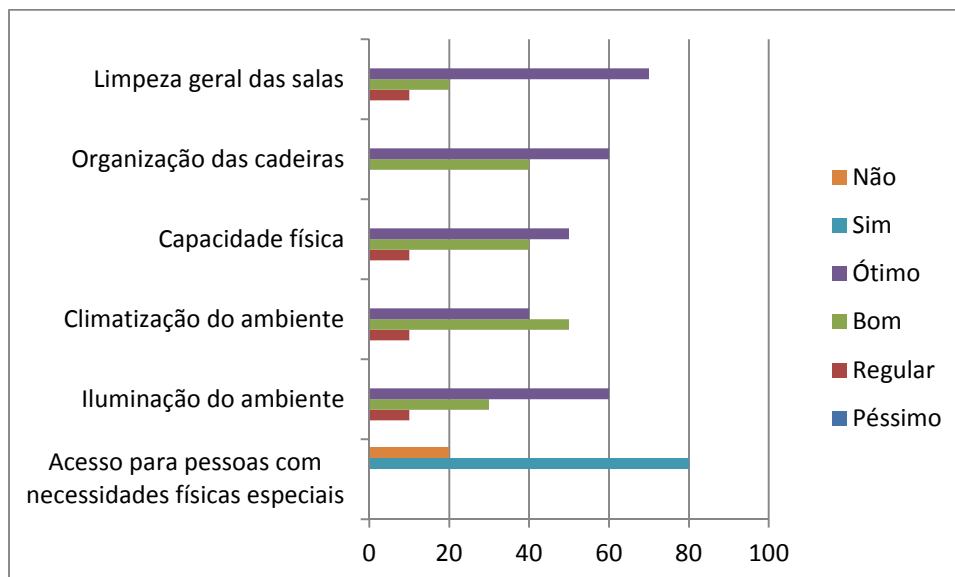
Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Salas de Aula)



Ao analisar os resultados da avaliação dos estudantes com relação ao item **auditório** podemos observar que a mesma segue a direção da avaliação feita com relação às salas de aula.

Gráfico 25

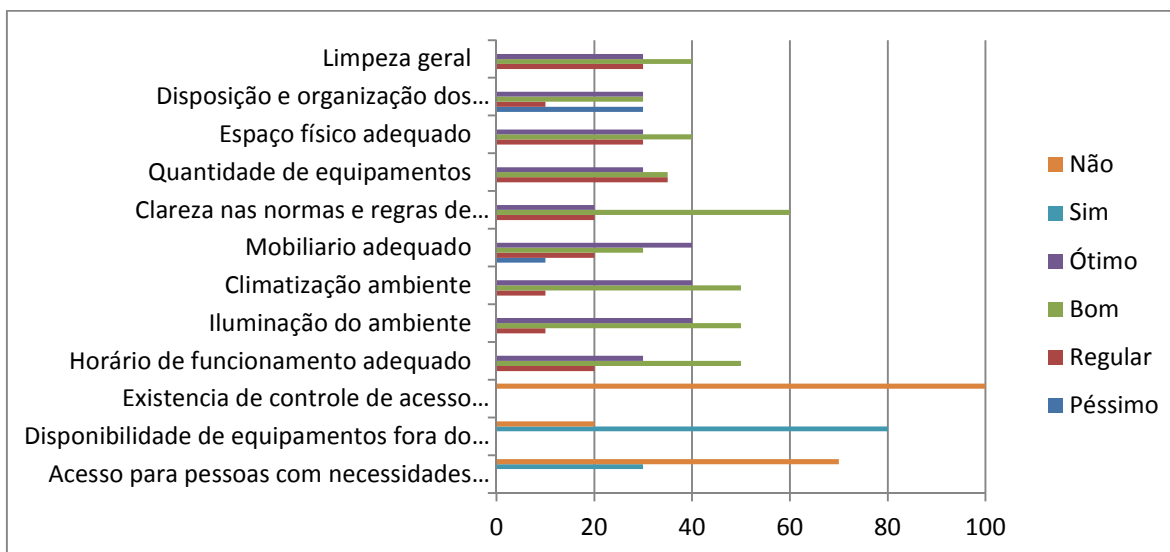
Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Auditório)



Ao tratar sobre o **laboratório de informática** pudemos observar a maior incidência de avaliação positiva quanto à maioria dos indicadores trabalhados. Nesse sentido, aspectos como infra-estrutura do laboratório e a quantidade dos equipamentos e a adequação do espaço físico foram superados como podemos perceber.

Gráfico 26

Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Laboratório)

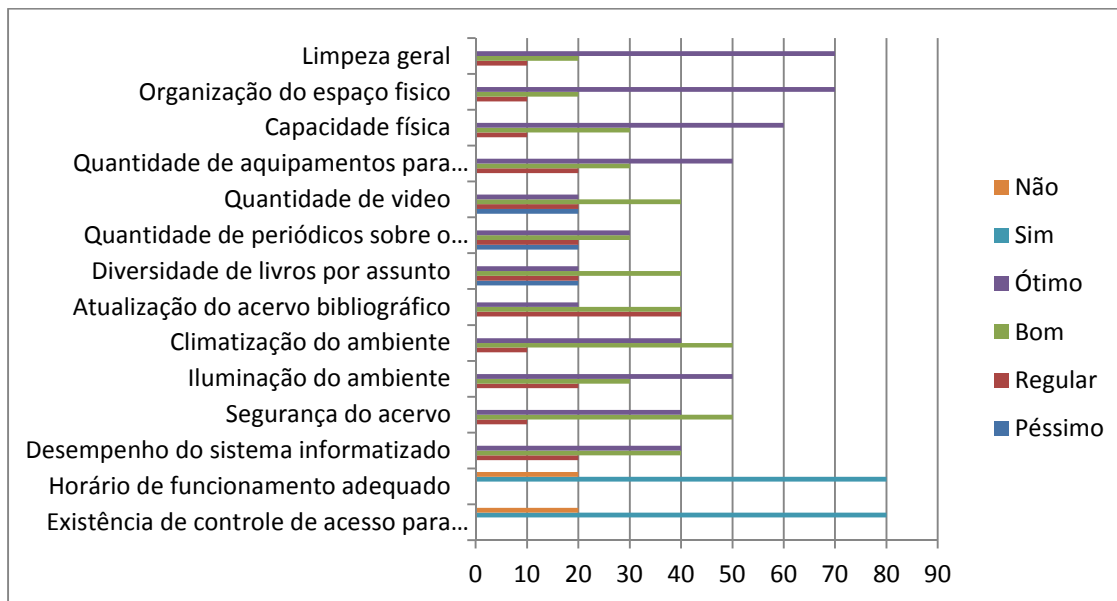


A avaliação da biblioteca demonstra a preocupação e respeito da FACTIVA para com a comunidade acadêmica, sua avaliação positiva com relação a todos os

aspectos desde sua infraestrutura, que agora acompanha as avaliações positivas com relação aos serviços prestados pelo corpo técnico-administrativo da biblioteca, demonstrado no **gráfico 27**, abaixo.

Gráfico 27

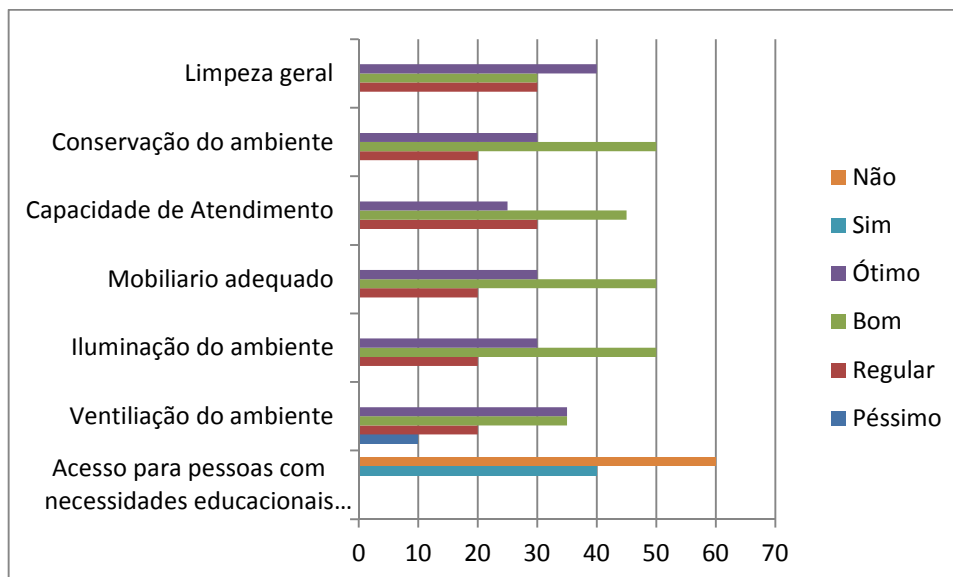
Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Biblioteca)



Ao tratar sobre as condições de **infra-estrutura dos banheiros**, os estudantes avaliaram, em sua maioria, como boas e ótimas, destacando a limpeza constante e a preocupação do setor em atender sempre que solicitado com uma prestreza incansável.

Gráfico 28

Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Banheiros)



No que se refere à infraestrutura da **reprografia e cantina**, observamos uma melhoria na qualidade dos serviços prestados. Quanto à cantina ainda permanecem algumas críticas feitas pelos estudantes, especialmente, no que trata capacidade de atendimento e quanto a diversidade dos produtos e preços podemos notar melhora significativa com relação a avaliação anterior.

Gráfico 29

Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Reprografia)

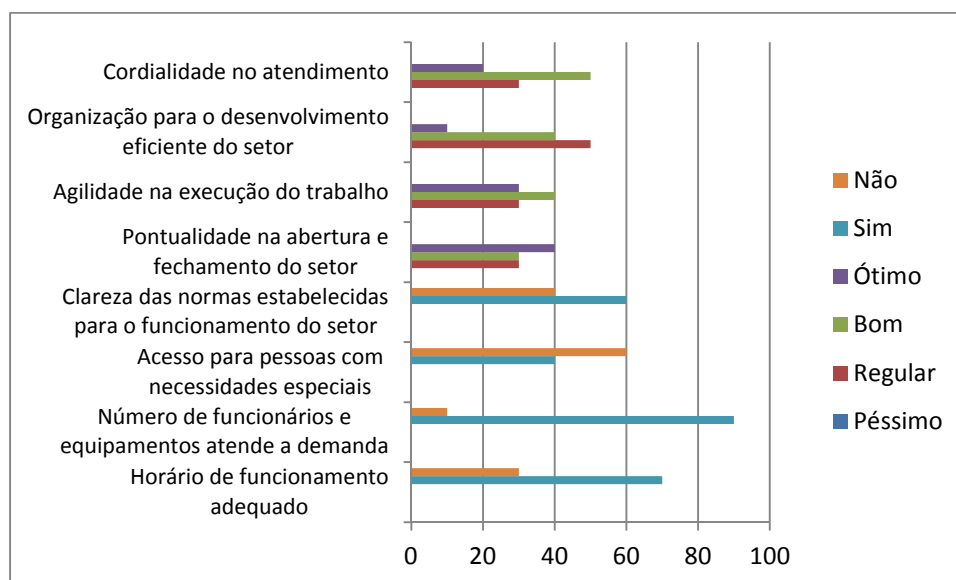
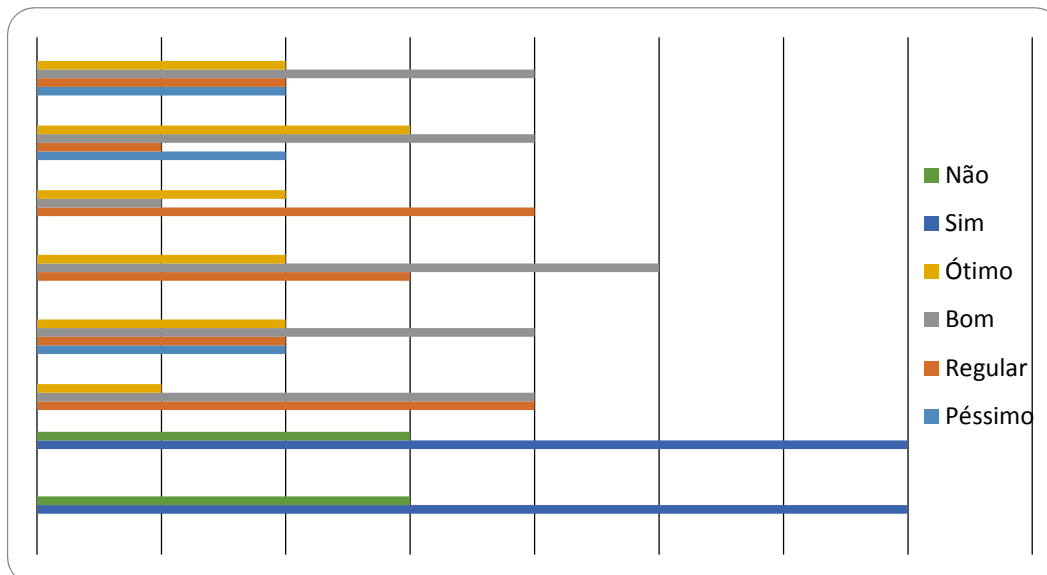


Gráfico 30

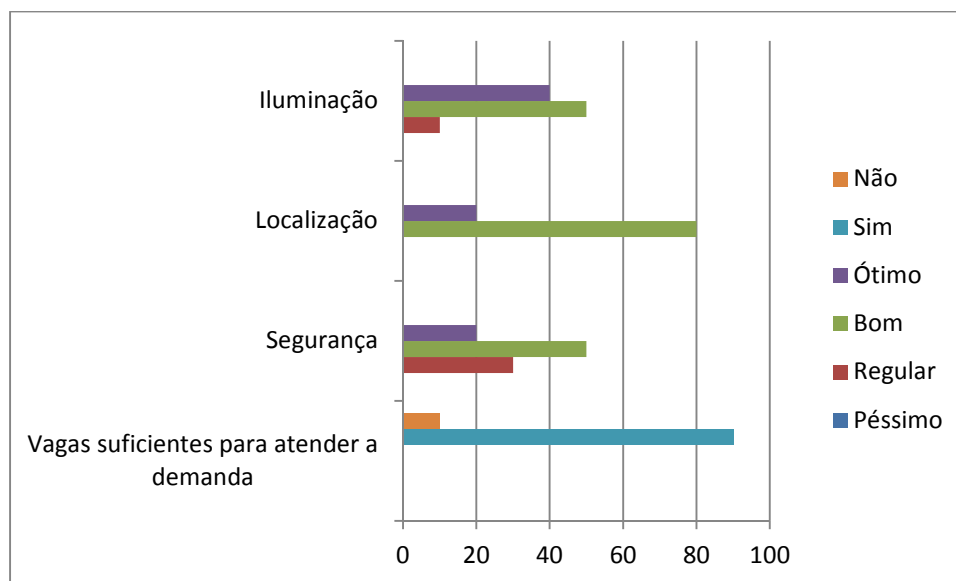
Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Cantina)



Quanto ao **estacionamento** a avaliação dos estudantes indica que o mesmo atende a demanda, aparecendo indicações importantes quanto à necessidade de melhoria nas vagas de bicicletas e motos (ver **gráfico 31**).

Gráfico 31

Aluno Avaliando Infra-Estrutura (Subitem Estacionamento)



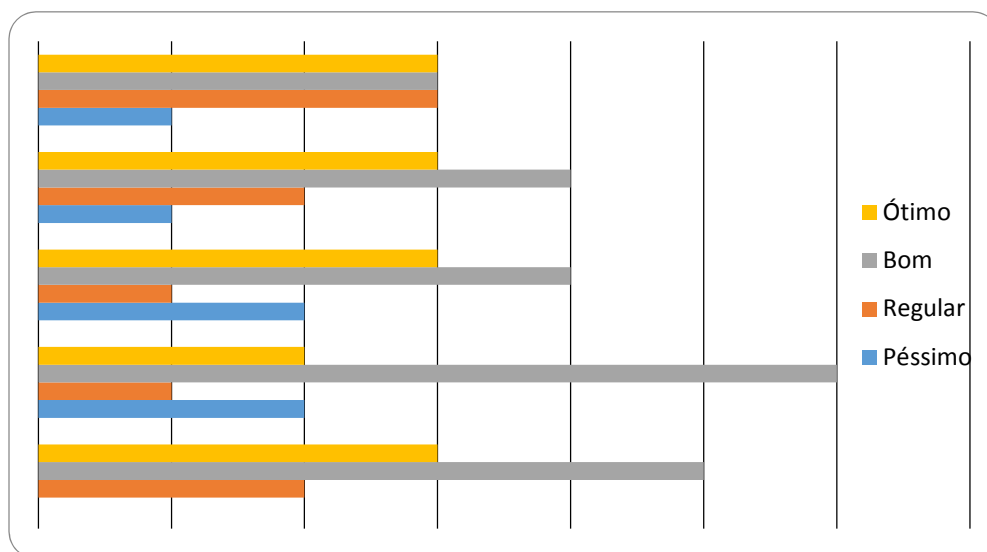
De uma perspectiva geral, podemos afirmar que os estudantes avaliam positivamente a infraestrutura da instituição nos seus diversos aspectos,

destacando como espaços com maior adequação a biblioteca, os laboratórios e as salas de aula.

Como terceira dimensão foi avaliada a **comunicação com a sociedade**. A comunicação com a sociedade se caracteriza como um aspecto relevante para a afirmação da identidade institucional e para a sua credibilidade no que tange aos trabalhos que realiza, além de se caracterizar como uma necessidade para dar visibilidade às ações desenvolvidas. O **gráfico 32**, a seguir, demonstra a visão dos estudantes sobre a forma como a instituição se comunica com a sociedade por meio de seu *site* na qual predomina a indicação de que esta apresenta boa qualidade.

Gráfico 32

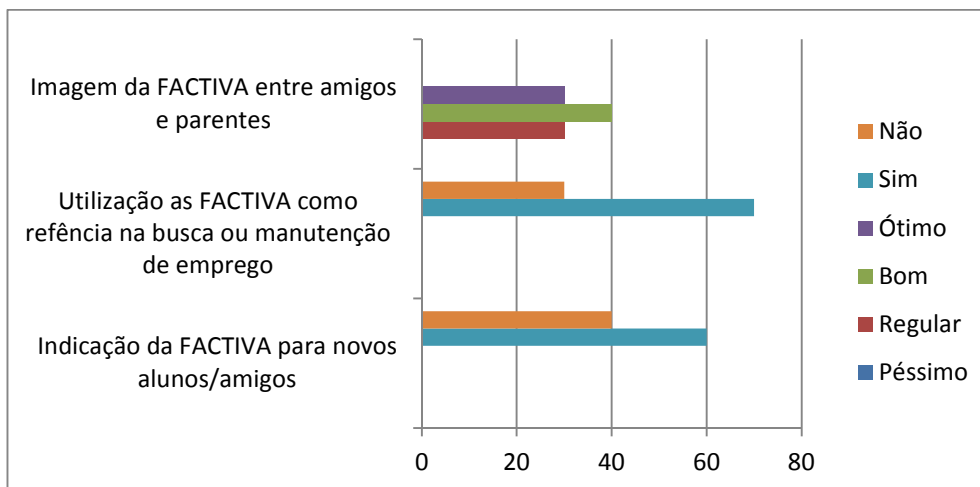
Aluno Avaliando Comunicação (Subitem Site)



Outra dimensão avaliada foi a **imagem institucional**, aspecto muito importante da avaliação institucional, pois investiga a credibilidade que o estudante deposita na instituição que está freqüentando. Nesse sentido, podemos perceber que os estudantes, de uma maneira geral, avaliam de forma muito positiva a instituição, o que pode ser percebido na afirmação que a maioria faz de que indicaria a instituição para um amigo ou parente, e de que utilizaria o nome da FACTIVA na busca ou manutenção de emprego.

Gráfico 33

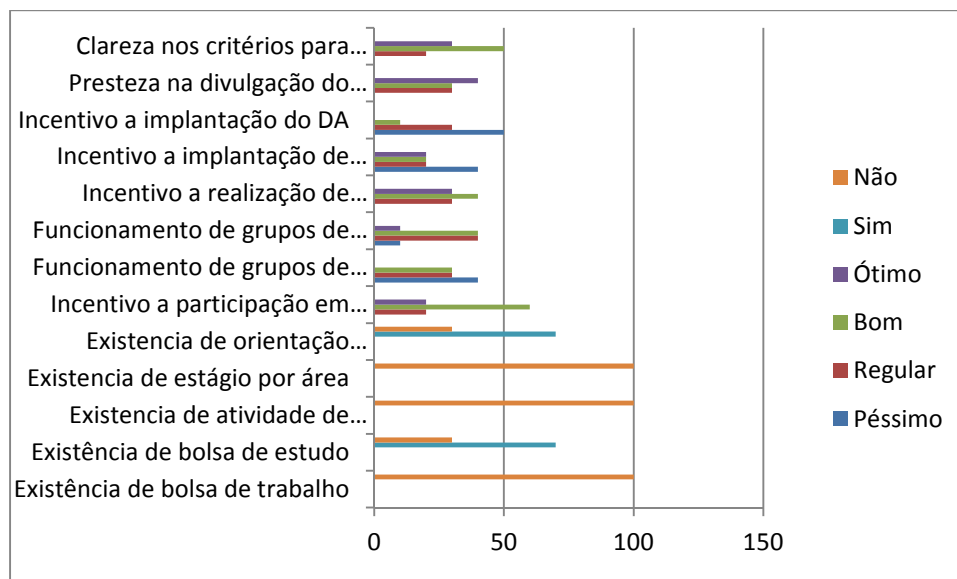
Aluno Avaliando a Imagem Institucional



A dimensão **políticas de atendimento ao aluno** parece se constituir em mais um ponto forte da atuação da instituição, segundo a opinião dos estudantes. Estes revelam que a instituição oferece bolsas de estudo, desenvolve atividades de monitoria, e de estágio por área, entre outros aspectos.

Gráfico 34

Aluno Avaliando as Políticas de Atendimento



Nas dimensões **Projeto Político Pedagógico e desempenho docente**, avaliados pelos estudantes, os dados foram coletados e analisados por curso. Sendo assim, a seguir apresentamos os resultados encontrados para cada um dos

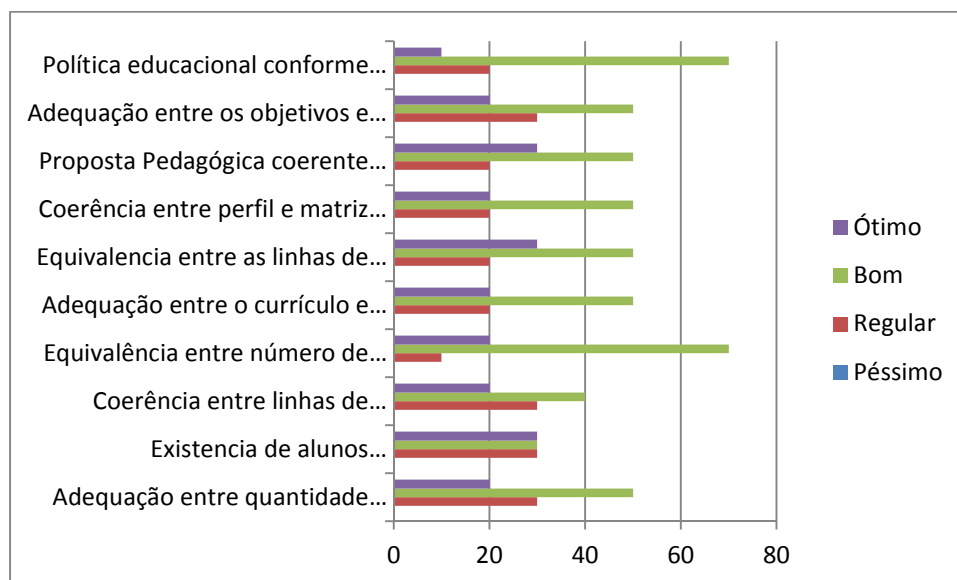
cursos oferecidos pela instituição, a saber: Tecnólogo em Marketing, Pedagogia, Administração e Engenharia Civil.

CURSO DE MARKETING

Na avaliação do Projeto Político Pedagógico do **Curso de Marketing**, pelos alunos, destaca-se a indicação de bom. Nessa direção, foram sinalizados indicadores como coerência entre o currículo e a proposta pedagógica, coerência entre o perfil do egresso e a matriz curricular, a adequação entre os objetivos e a missão da instituição. Testam-se a participação em vistas técnicas e a articulação entre os temas de TCC.

Gráfico 35

Aluno do curso de Marketing Avaliando o Projeto Político Pedagógico

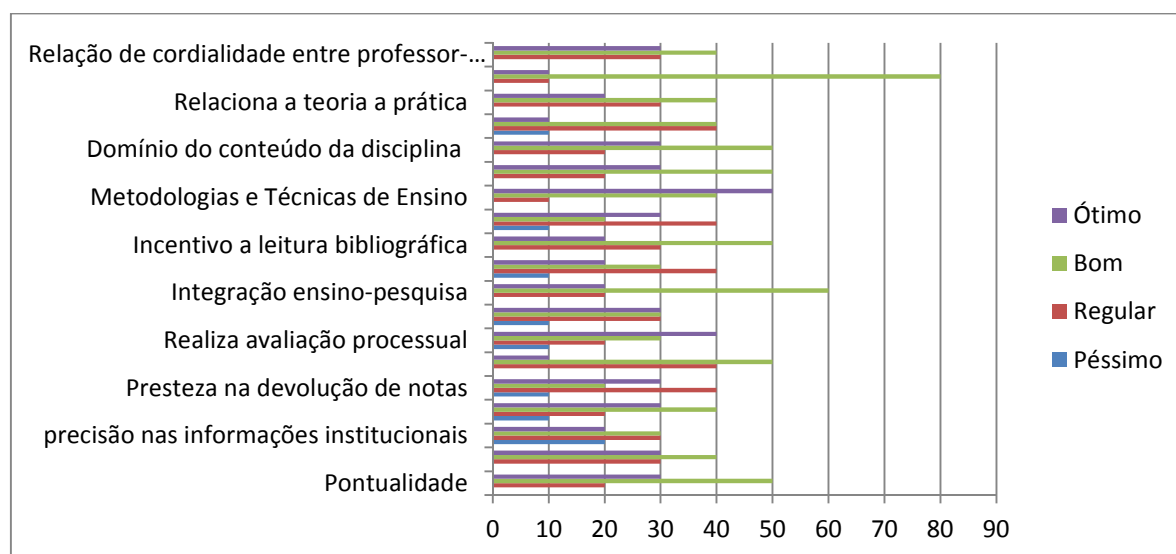


Com relação ao **trabalho docente** a avaliação dos estudantes foi bastante positiva, o que revela o padrão de qualidade dos profissionais contratadas pela instituição, conforme demonstra o **gráfico 36**. Entre os aspectos destacados pelos estudantes, estão: domínio de conteúdo; atualização bibliográfica; incentivo a leitura; recursos didáticos; assiduidade; fundamentação científica, perspectiva interdisciplinar, postura ético-profissional; avaliação processual, entre outros. Entre

os aspectos indicados como regulares aparece: a integração entre ensino e extensão, o que revela a necessidade de uma especial atenção para o lugar da extensão na formação dos alunos, bem como para o esclarecimento sobre como essa atividade está integrada ao currículo, conforme já comentado anteriormente. A avaliação feita pelos estudantes revela coerência com aquela feita sobre o PPP do curso e indica que a instituição continua no caminho certo na formulação e na condução do projeto do curso.

Gráfico 36

Aluno do curso de Marketing Avaliando o Corpo Docente



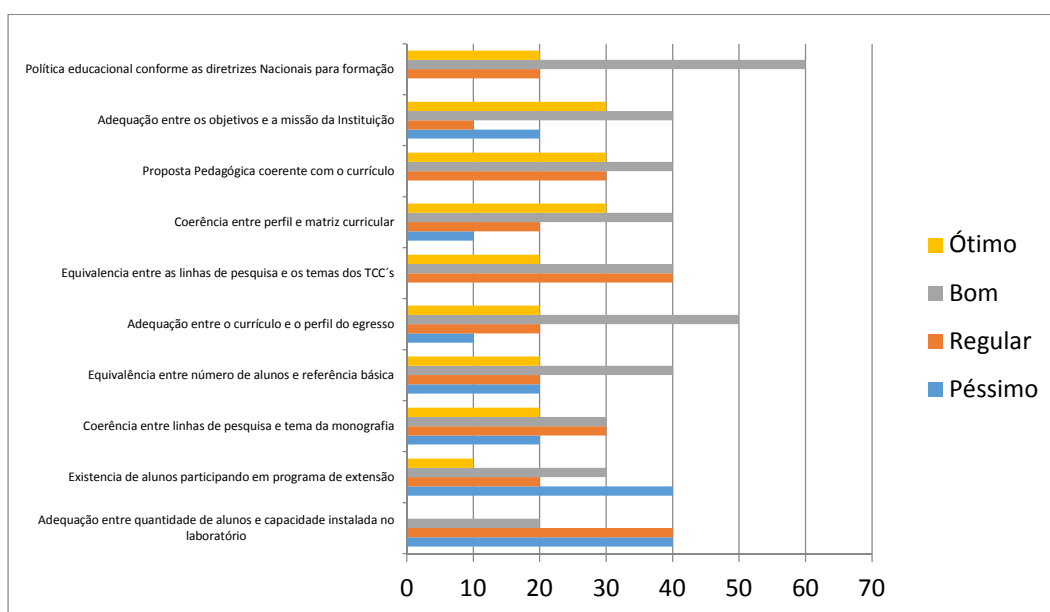
CURSO DE PEDAGOGIA

Na avaliação do Projeto Político Pedagógico do **Curso de Pedagogia**, pelos alunos, destaca-se a indicação de bom. Nessa direção, foram sinalizados indicadores como coerência entre o currículo e a proposta pedagógica, coerência entre o perfil do egresso e a matriz curricular, a adequação entre os objetivos e a missão da instituição. Alguns aspectos como participação em programas de extensão e pesquisa, e articulação entre os temas das monografias e as linhas de pesquisa precisam ser observadas com atenção em função do grande número de indicações como regular. Nesse caso, a que se considerar que a ampliação do número de alunos matriculados no curso leva a uma menor proporção da

participação de atividades de pesquisa, que, por outro lado, são desenvolvidas no próprio curso como parte do projeto acadêmico e talvez não esteja sendo compreendido como tal. Outro ponto a considerar é a indicação da necessidade de promover um melhor atendimento no laboratório no que se refere à adequação entre quantidade de equipamento e a disponibilidade como relação ao número de alunos atendidos (**ver gráfico 37**).

Gráfico 37

Aluno do curso de Pedagogia Avaliando o Projeto Político Pedagógico

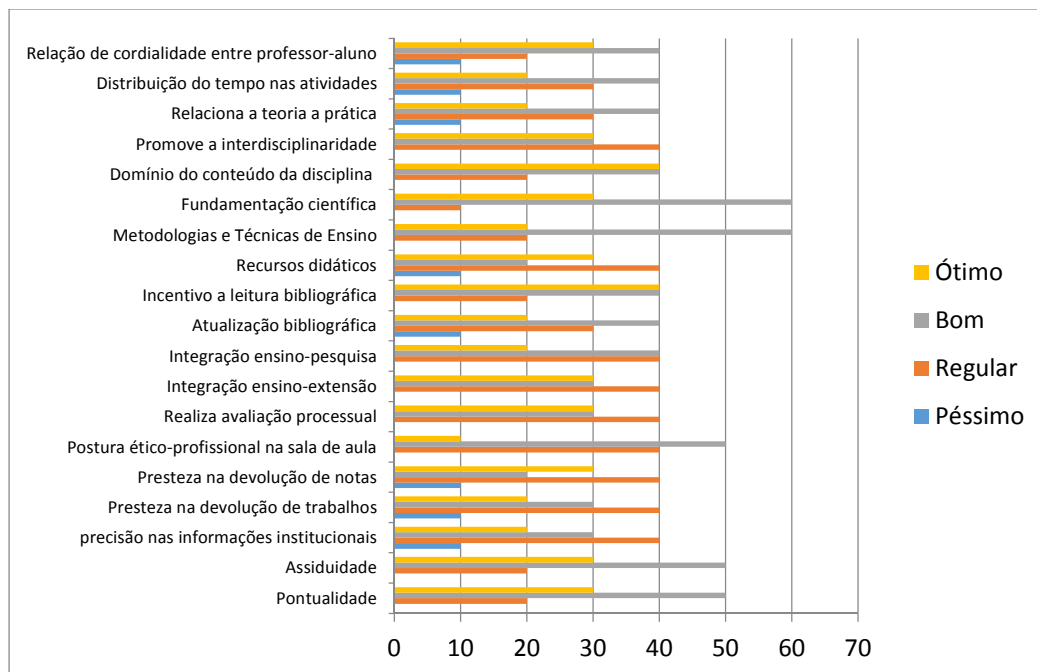


Com relação ao **trabalho docente** a avaliação dos estudantes foi bastante positiva, acompanhando tendência da avaliação realidade anteriormente, o que revela o padrão de qualidade dos profissionais contratadas pela instituição, conforme demonstra o **gráfico 38**. Entre os aspectos destacados pelos estudantes, estão: domínio de conteúdo; atualização bibliográfica; incentivo a leitura; recursos didáticos; assiduidade; fundamentação científica, perspectiva interdisciplinar, postura ético-profissional; avaliação processual, entre outros. Entre os aspectos indicados como regulares aparece: a integração entre ensino e extensão, o que revela a necessidade de uma especial atenção para o lugar da extensão na formação dos alunos, bem como para o esclarecimento sobre como essa atividade

está integrada ao currículo, conforme já comentado anteriormente. A avaliação feita pelos estudantes revela coerência com aquela feita sobre o PPP do curso e indica que a instituição continua no caminho certo na formulação e na condução do projeto do curso.

Gráfico 38

Aluno do curso de Pedagogia Avaliando o Corpo Docente

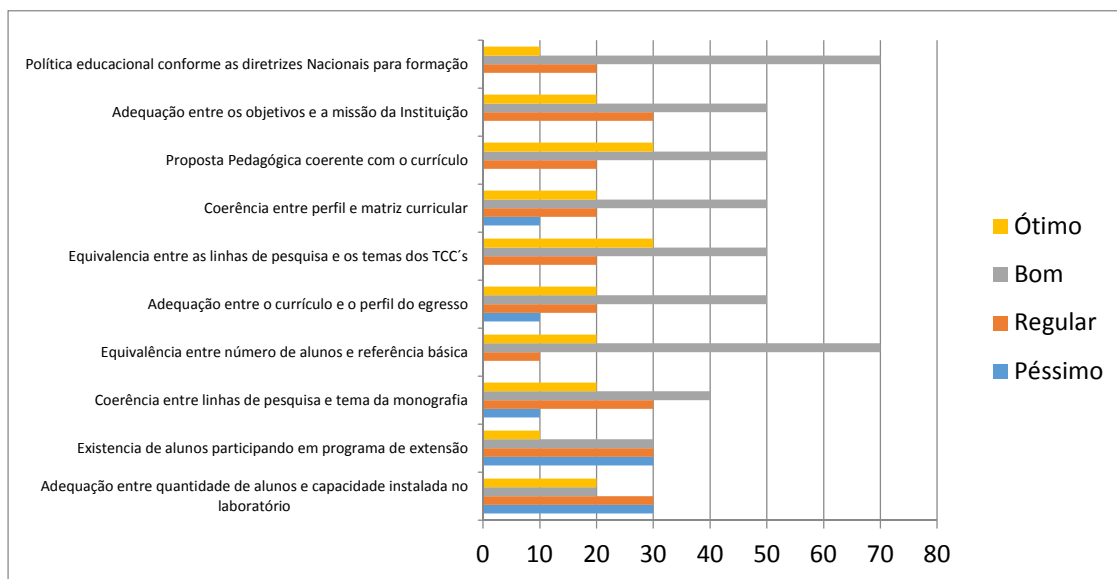


CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

O nível de satisfação dos estudantes do Curso de Administração é altamente positivo, o que pode ser demonstrado no **gráfico 39**, que indica a **avaliação do Projeto Político Pedagógico do Curso**. Entre os aspectos destacados pelos estudantes como bom ou excelente, encontram-se: coerência entre o currículo e a proposta pedagógica; o perfil do egresso e a matriz curricular, a adequação dos objetivos à missão da instituição, adequação entre número de alunos e as referências básicas indicadas pelos professores, etc. Indicam apenas três aspectos como regulares: a adequação quantitativa do laboratório às necessidades, a participação de alunos em atividades de extensão.

Gráfico 39

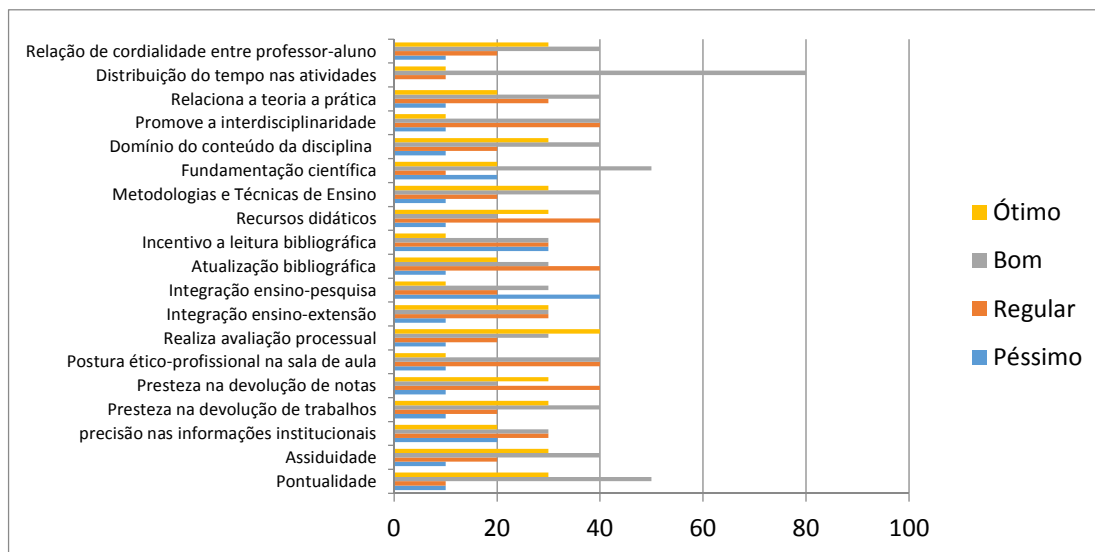
Aluno do curso de Administração Avaliando o Projeto Político Pedagógico



A avaliação da dimensão **trabalho docente** feita pelos estudantes do Curso de Administração também acompanha a tendência da avaliação quanto ao projeto pedagógico, como pode ser percebido no **gráfico 40**, sinalizando para um olhar positivo com relação a este profissional. Nesse caso, predomina a avaliação boa ou ótima para aspectos como: relação teoria e prática, presteza na devolução dos trabalhos, atualização bibliográfica, cordialidade, postura ético-profissional; relação ensino-extensão e ensino-pesquisa; entre outros.

Gráfico 40

Aluno do curso de Administração Avaliando o Corpo Docente

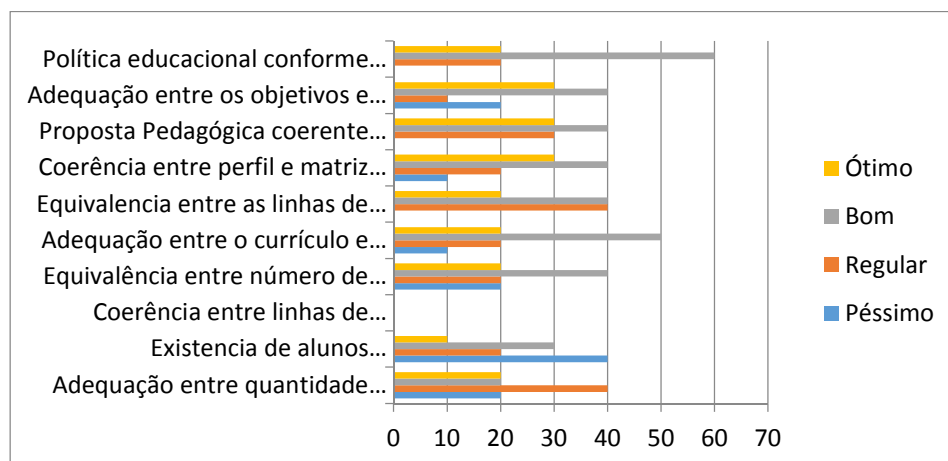


CURSO DE ENGENHARIA CIVIL

Ao analisar os dados relativos à avaliação do **Projeto Pedagógico do Curso de Engenharia Civil** pelos estudantes podemos perceber que o nível de satisfação é positivo. Entre os aspectos destacados pelos estudantes como bom ou excelente, encontram-se: coerência entre o currículo e a proposta pedagógica. Os três aspectos destacados são: laboratórios adequados, a participação em atividades de campo ou externas.

Gráfico 41

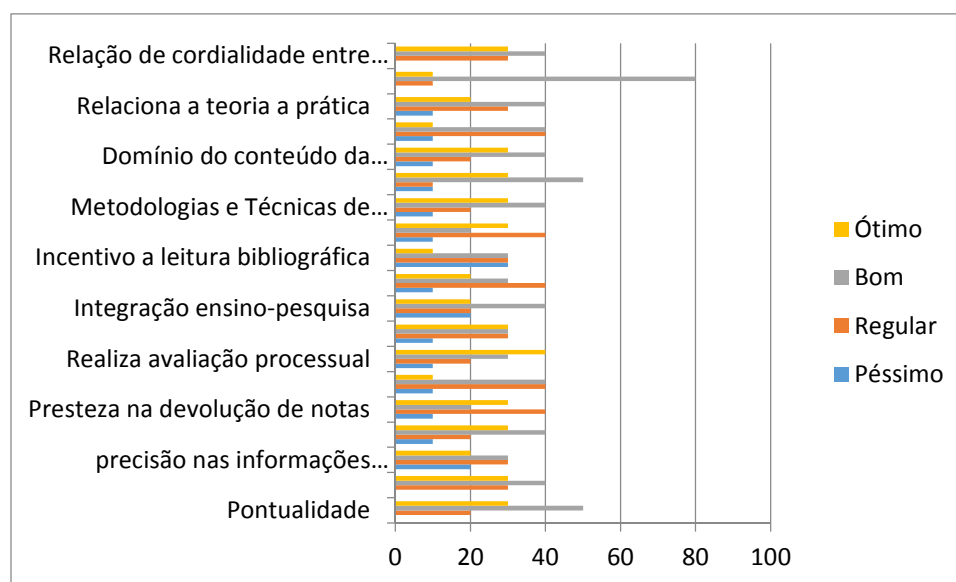
Aluno do curso de Engenharia Avaliando Projeto Político Pedagógico



No que trata da dimensão **trabalho docente** a avaliação dos estudantes acompanha a mesma tendência da avaliação quanto ao projeto pedagógico (ver **gráfico 42**). Nesse caso, predomina a boa para vários aspectos, destacando-se: utilização de recursos didáticos, incentivo a leitura bibliográfica, domínio de conteúdo, já comentado para outros cursos anteriormente; interdisciplinaridade e metodologias e técnicas adotadas.

Gráfico 42

Aluno do curso de Engenharia Avaliando o Corpo Docente



6.3 Como os funcionários avaliam a FACTIVA

Caracterização da amostra

A amostra trabalhada com relação aos funcionários foi equivalente a 100% do total de funcionários que trabalham na instituição.

A análise dos resultados apresentadas no questionário procurou estabelecer relações entre as dimensões tomadas como referência no início do processo avaliativo e o que afirma os documentos norteadores da ação institucional da

Faculdade (o PDI e o PPI). Nas análises foram feitos os cruzamentos com a análise dos documentos.

A avaliação contemplou os itens: comunicação interna, imagem institucional, gestão e RH, sustentabilidade financeira, responsabilidade social e infra-estrutura física.

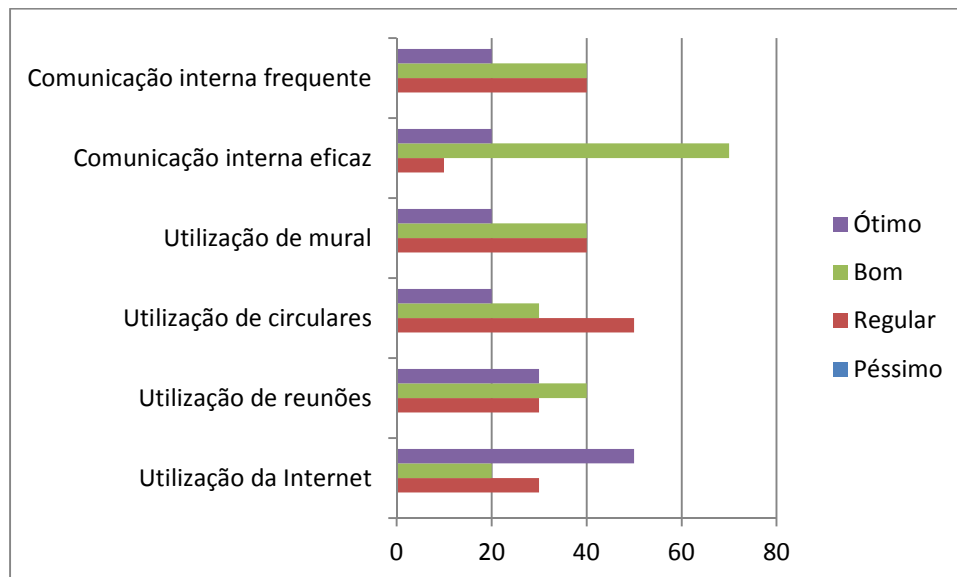
A seguir apresentaremos os resultados que foram encontrados.

Análise dos resultados

Na dimensão **comunicação interna**, chama a atenção a manutenção da avaliação negativa feita pelos funcionários com relação à eficácia e à freqüência da comunicação.

Gráfico 43

Funcionário Avaliando a Comunicação Interna da Instituição

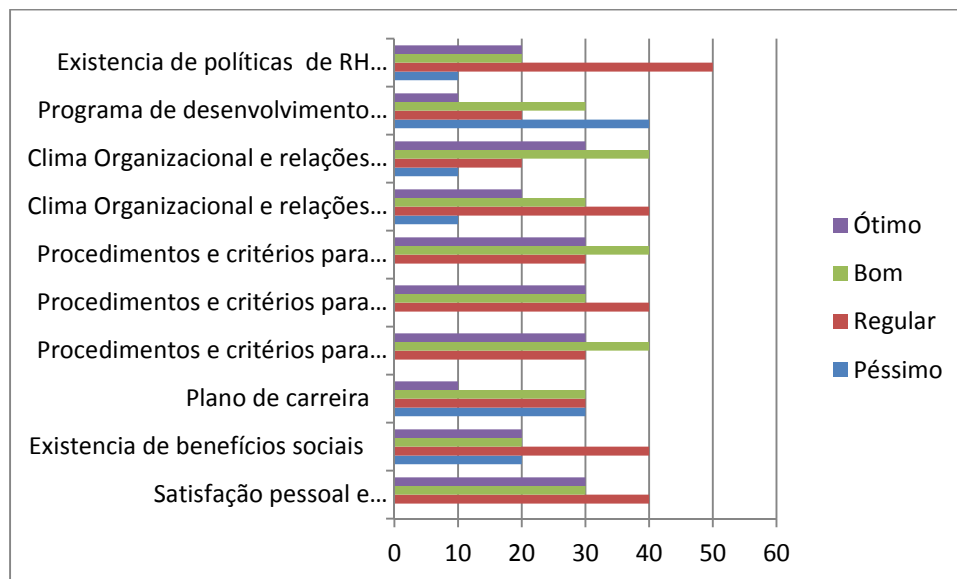


Na dimensão relativa à **imagem Institucional**, segundo os respondentes, a estratégia de divulgação que assume o ponto alto na IES é o uso do rádio, seguida da internet, site e jornal. Revelam a necessidade de promover uma intensificação

de comunicação e divulgação diretamente com o seu público através de mídias como internet.

Gráfico 44

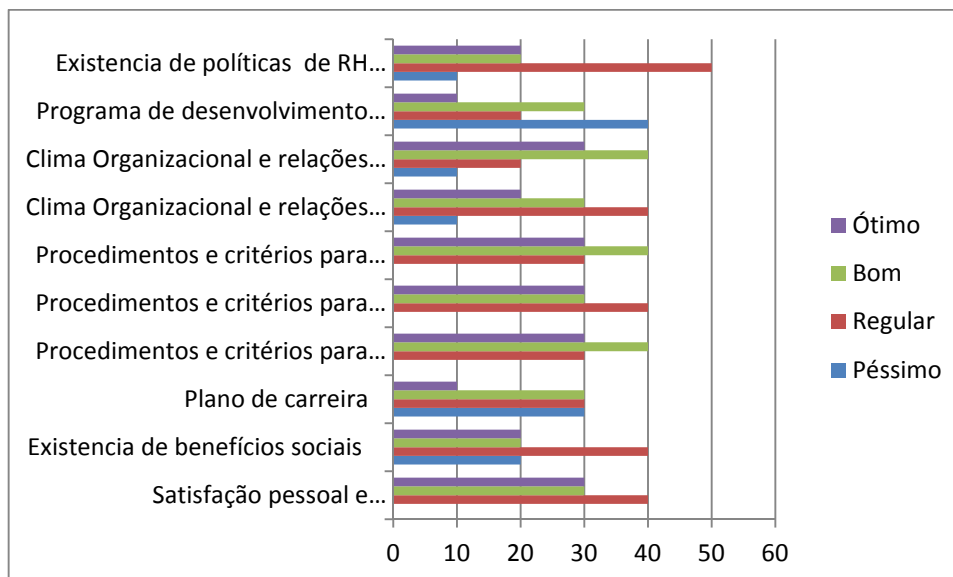
Funcionário Avaliando a Imagem Institucional



Ao tratar da dimensão **gestão de recursos humanos**, os funcionários demonstram contradição em suas respostas, pois, ao mesmo tempo em que revelam satisfação pessoal e profissional com a instituição e com as relações interpessoais com os colegas e com a direção, o que contribui para um bom clima organizacional, sinalizam para uma avaliação negativa quanto à existência de plano de cargos e salários, de programas de desenvolvimento profissional, bem como de benefícios sociais (ver **gráfico 45**).

Gráfico 45

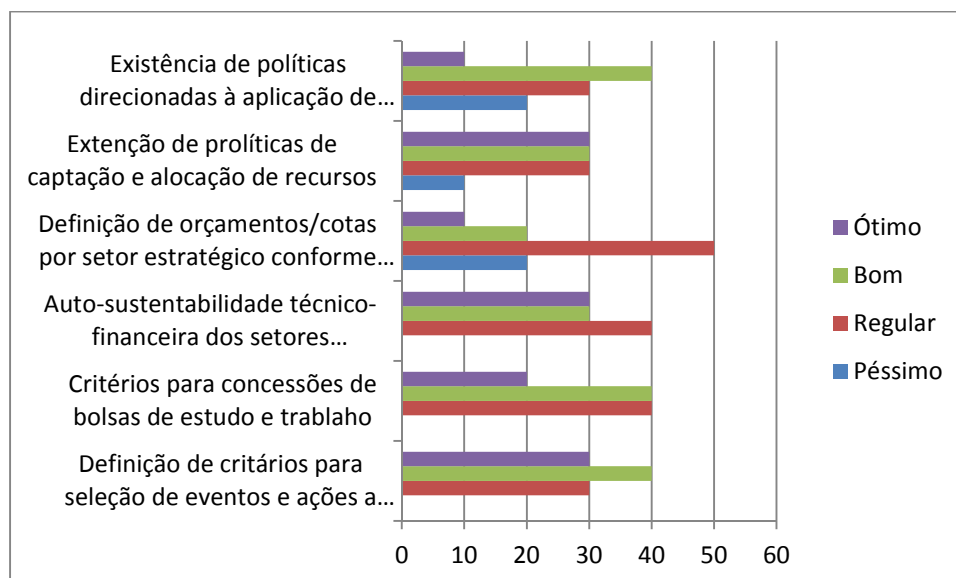
Funcionário Gestão de Recursos Humanos



Ao tratar da dimensão **sustentabilidade financeira** os dados apresentados no **gráfico 46** revelam uma avaliação positiva com relação às políticas sobre a aplicação de recursos, bem como definição de critérios para patrocínios de eventos.

Gráfico 46

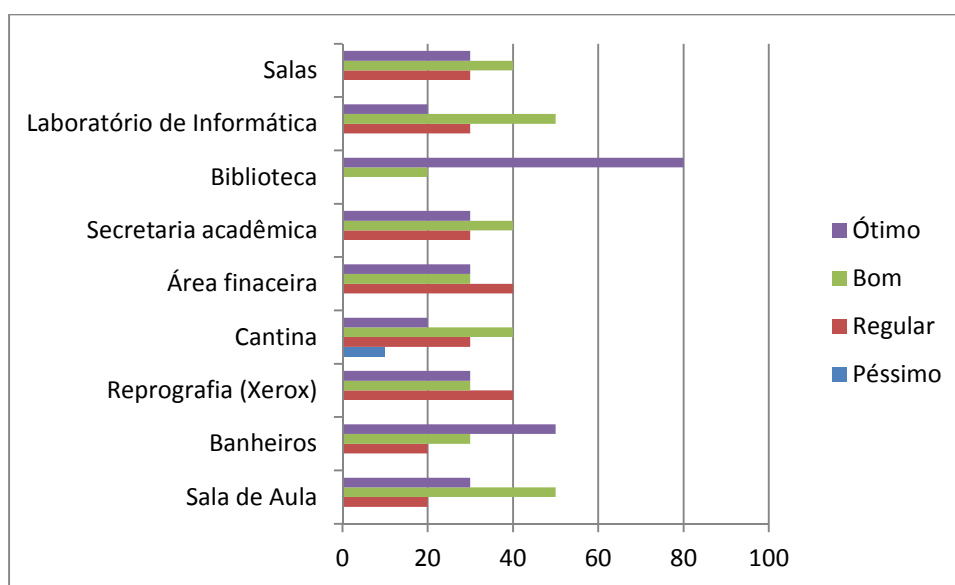
Funcionário Avaliando Sustentabilidade Financeira



No que se refere à **dimensão infraestrutura**, os funcionários consideram boas as instalações das salas, laboratório, biblioteca e secretaria acadêmica (ver **gráfico 47**).

Gráfico 47

Funcionário Avaliando a Infraestrutura



7 CONCLUSÕES

O processo de auto-avaliação cujo relatório apresentamos anteriormente, caracterizou-se como espaço importante de promoção do conhecimento sobre o fazer cotidiano da instituição no que se refere à implementação de seu Projeto Institucional, do significado sócio-político do seu currículo, do curso e da cultura acadêmica e administrativa, sua organização seus sujeitos e suas práticas.

O trabalho de coleta e sistematização dos dados se pautou pelas dimensões definidas inicialmente, com base nas referências nacionais postas no âmbito da CONAES. A partir da discussão e do trabalho realizado pela CPA e pelos grupos de trabalho nos diversos setores chegamos aos resultados apresentados neste relatório final.

A análise dos dados coletados junto aos professores, alunos e funcionários e aos documentos da instituição, revela uma avaliação positiva com relação à maior parte das dimensões investigadas. Evidenciou-se, assim, uma relação próxima entre o que está proposto no Plano de Desenvolvimento Institucional e no Projeto Político Pedagógico Institucional e as ações desenvolvidas no cotidiano da instituição. Essa relação se destaca no que se refere à implantação coerente do Projeto Político-Pedagógico de seu curso, avaliado pelos estudantes como positivo, com destaque para o nível de satisfação demonstrado pelos estudantes do Curso de Marketing, Pedagogia, Administração e Engenharia Civil. Nesse item, deve-se destacar o reconhecimento do trabalho docente, bem como a articulação entre o perfil dos futuros formandos e o currículo do curso.

Além disso, vale destacar que nesse ponto a instituição não perde o foco de sua missão de formação de sujeitos críticos e comprometidos com a realidade em que vivem e articula, de forma concreta, a sua atuação junto à comunidade com a formação de seus alunos, que desenvolvem atividades de extensão junto às instituições mantidas ou apoiadas pela FACTIVA. A esse ponto se articulam as políticas de atendimento ao aluno que desenvolve ações como a concessão de bolsas de estudo e bolsas de trabalho, revelando a continuidade de ações estratégicas importantes para a implantação de um projeto de ensino superior de qualidade.

A comunicação com a sociedade revelou-se, também, como aspecto avaliado de forma positiva por todos os segmentos, confirmando a credibilidade conquistada pela FACTIVA na região em função de seu pouco tempo de atuação. Nesse ponto, sugestões são dadas para que a instituição trabalhe melhor a sua imagem, ampliando a comunicação para diversos meios de comunicação, além do rádio, internet, *site* e dos outdoors.

No que se refere à estrutura física a FACTIVA demonstrou, segundo a ótica dos sujeitos que vivem o cotidiano da instituição, que possui condições adequadas para seu funcionamento com qualidade, revelando a melhoria de diversos aspectos identificados como regular em avaliação anterior. Dois pontos têm necessidade de atenção especial, trata-se de aspectos relativos às políticas de pessoal e a organização e gestão da instituição.

Diante do exposto, podemos afirmar que a avaliação exerceu funções pedagógica, educativa e construtiva na medida em que, ao longo de sua realização, favoreceu o conhecimento sobre a IES e alimentou o debate para a construção de um plano de melhorias que visam resolver os problemas sinalizados pela comunidade acadêmica.

A seguir, apresentamos o plano de melhorias construído com base nas discussões promovidas a partir dos resultados da autoavaliação.

8 PLANO DE MELHORIAS

Em função dos resultados identificados durante o processo de auto-avaliação da FACTIVA, apresenta-se, a seguir, um plano de melhorias em que se define um conjunto de ações voltadas à garantia da qualidade dos serviços prestados com destaque para os seguintes aspectos:

1 - Comunicação Interna

- Para implantação de um espaço virtual de comunicação interna em substituição ao software utilizado;

2 – Gestão Organizacional

- Realização de reuniões periódicas (consolidar)
- Definição de diretrizes para a criação de um plano de desenvolvimento de RH;
- Capacitação periódica dos funcionários para atendimento ao público direto ao exemplo de biblioteca, secretaria, cedic e coordenação e telefonia (consolidar)
- Capacitação periódica dos funcionários sobre relações interpessoais (consolidar);

3 – Imagem Institucional

- Plano de Marketing;

4 – Infra-Estrutura

- Sistema de monitoramento interno;
- Melhoramento no estacionamento, com iluminação externa, sinalização e vigilância (implantado);
- Aquisição de novos títulos para o acervo da Biblioteca (implantado);

- Ampliação do laboratório de informática (consolidado);
- Melhoria da acessibilidade (implantado);
- Sinalização das salas e demais ambientes (implantado);

5 – Projeto Pedagógico Institucional

- Projeto Integrador (implantado)
- Semana do curso (implantação);
- Atividades Culturais e Científicas (consolidar);
- Divulgação dos programas de extensão dos cursos (em andamento);
- Divulgação dos projetos de pesquisa (em andamento).

10 REFERÊNCIAS

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE VALENÇA - FACTIVA. **Plano de Desenvolvimento Institucional**. Valença, 2012.

_____. **Projeto Político Pedagógico Institucional**. Valença, 2012.

_____. **Regimento Interno**. Valença, 2012.

MEC/COMISSÃO NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR – CONAES. **Diretrizes para a Avaliação das Instituições de Educação Superior**. 2004.

MEC/SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR – SINAES. **Roteiro de Auto-Avaliação Institucional**. 2004.