



**FACULDADE NOSSA CIDADE**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO**

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**PERÍODO AVALIATIVO 2014**

**CARAPICUÍBA**

**MARÇO 2015**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Dados da Instituição .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Composição da CPA .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Planejamento Estratégico de Autoavaliação .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1 Etapas do Plano de Ações realizadas .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3.2 Consolidação dos Trabalhos da CPA .....</b>	<b>7</b>
<b>2 METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>7</b>
<b>3 DESENVOLVIMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1 Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2 Eixo 3 – Políticas Acadêmicas .....</b>	<b>10</b>
<b>3.3 Eixo 4 – Políticas de Gestão .....</b>	<b>11</b>
<b>3.4 Eixo 5 – Infraestrutura Física .....</b>	<b>12</b>
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 O que dizem os resultados do Eixo 2 .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 O que dizem os resultados do Eixo 3 .....</b>	<b>14</b>
<b>4.3 O que dizem os resultados do Eixo 4 .....</b>	<b>15</b>
<b>4.4 O que dizem os resultados do Eixo 5 .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5 Avanços e Desafios .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5.1 Ações a serem implantadas .....</b>	<b>18</b>
<b>4.5.2 Ações a serem mantidas .....</b>	<b>19</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>20</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório registra as ações desenvolvidas pela Comissão Própria de Avaliação – CPA da Faculdade Nossa Cidade – FNC no período de março a dezembro de 2014, e está organizado em quatro partes. Na primeira, apresentam-se os dados da IES, a composição da CPA e o planejamento estratégico de autoavaliação; na segunda, busca-se refletir os processos metodológicos e a proposição de indicadores de qualidade; na terceira parte são apresentados os dados e as informações pertinentes a cada dimensão/eixo, de acordo com a instrução da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES número 065; na quarta parte, são apresentadas as análises de dados e informações e as ações previstas com base nessa análise.

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

Mantenedora: Centro Educacional Nossa Cidade Ltda.

Mantida: Faculdade Nossa Cidade – FNC

Endereço: Avenida Francisco Pignatari, 630 – Bairro Gustavo Correa

Município: Carapicuíba – São Paulo

CEP: 06310-390

Fone: 11-4185-8410

Fax: 11-4185-8410

Sítio eletrônico: [www.FaculdadeFNC.com.br](http://www.FaculdadeFNC.com.br)

Código INEP: 4169

Caracterização da IES: Instituição privada, com fins lucrativos

Ato Regulatório: Credenciada pela Portaria MEC 491

Data da Publicação: D.O.U. de 13/02/2006

Diretor Geral: Professor Doutor Joel Garcia de Oliveira

Procurador Educacional Institucional: Professora Mestre Samira Martins Rodrigues Fortunato

Coordenador da CPA – Comissão Própria de Avaliação: Professor Doutor Valdir Luiz Lopes

A Faculdade Nossa Cidade ofertou, no ano letivo de 2014, vinte e dois (22) cursos de Graduação, sendo seis (6) na modalidade Bacharelado, três (3) cursos de Licenciatura e treze (13) cursos Superior Tecnológico, conforme demonstrado no quadro a seguir:

	<b>Cursos</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Portaria de Autorização/Reconhecimento</b>	<b>Alunos Matriculados no ano letivo de 2014</b>
1	Administração	Bacharelado	<b>RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 704, de 18/12/ 2013	1.045
2	Ciências Contábeis	Bacharelado	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SESU Nº 276 de 20/7/2011	396

3	Direito	Bacharelado	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SESU Nº 502 de 22/12/2011	360
4	Enfermagem	Bacharelado	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SESU Nº 263 de 14/7/2011	231
5	Engenharia Civil	Bacharelado	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SESU Nº 276 de 20/7/2011	622
6	Farmácia	Bacharelado	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SESU Nº300 de 02/8/2011	136
7	Educação Física	Licenciatura	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 317, de 27/12/2012	392
8	Letras Português/Inglês	Licenciatura	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria SESU Nº 65 de 22/1/2009	153
9	Pedagogia	Licenciatura	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 275, de 14/12/2012	768
10	Design Gráfico	Tecnológico	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SERES Nº 362 de 2/7/2014	0
11	Gestão Ambiental	Tecnológico	<b>RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO</b> Portaria SERES Nº 821 de 19/12/ 2014	99
12	Gestão da Tecnologia da Informação	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria SERES Nº 245 de 16/4/2014	361
13	Gestão de Recursos Humanos	Tecnológico	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SETEC Nº 99 de 30/6/2010	751
14	Gestão de Segurança Privada	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 307, de 27/12/2012	120
15	Gestão Financeira	Tecnológico	<b>RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO</b> Portaria no- 704, de 18/12/2013	304
16	Gestão Pública	Tecnológico	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria SERES Nº 362 de 2/7/2014	0
17	Logística	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 124 de 15/3/2013	497
18	Marketing	Tecnológico	<b>RENOVAÇÃO DE RECONHECIMENTO</b> Portaria MEC Nº 704, de 18/12/2013	221
19	Petróleo e Gás	Tecnológico	<b>AUTORIZAÇÃO</b> Portaria MEC 323, de 28/12/2012	27
20	Radiologia	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria SERES n.º 432 de 29/7/2014	322
21	Redes de Computadores	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria SERES n.º428 de28/7/2014	166
22	Segurança no Trabalho	Tecnológico	<b>RECONHECIMENTO</b> Portaria SERES n.425 de 28/7/2014	155
			<b>Total de Alunos</b>	<b>7.270</b>

A Faculdade Nossa Cidade ofertou também dez (10) Cursos de Pós-Graduação na modalidade *Lato Sensu* nas seguintes áreas:

	<b>Cursos</b>	<b>Alunos Matriculados no ano letivo de 2014</b>
1	Controladoria	10
2	Direito Empresarial	7

3	Gestão de Logística Empresarial	35
4	Gerenciamento de Marketing	9
5	Gestão em Saúde	7
6	Gestão Estratégica de Negócios	45
7	Gestão Estratégica de Pessoas	25
8	Gestão Financeira	12
9	Psicologia Organizacional	10
10	Psicopedagogia Institucional	30
	<b>TOTAL DE ALUNOS</b>	<b>190</b>

## 1.2 Composição da CPA

A Comissão Própria de Avaliação – CPA, constituída por Ato da Diretoria Geral, tem por objetivos conduzir os processos de autoavaliação da Faculdade Nossa Cidade – FNC, sistematizar e disponibilizar as informações geradas pelos respectivos processos; e, prestar periodicamente informações ao INEP sobre o nível de atuação e desempenho das ações de autoavaliação.

Com mandato para o biênio 2014-2015, a Comissão Própria de Avaliação – CPA na FNC está composta por treze (13) membros que representam diversos seguimentos da sociedade acadêmica na Instituição e da sociedade local, não privilegiando maiorias, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Nome	Segmento que representa
Valdir Luiz Lopes	Coordenador da CPA
Esther Cosso	Corpo Docente
Juvenal Francisco de Souza	Corpo Docente
Pedro Paulo Bogossian	Corpo Docente
Luciana Silva Santos	Corpo Técnico-Administrativo
Rose Elesban	Corpo Técnico-Administrativo
Liliana Miguel Teixeira	Corpo Técnico-Administrativo
Francisco Armando	Corpo Discente – 5º. Semestre ADM Manhã
Luana Cristina Coutinho	Corpo Discente – 3º. Semestre ADM Noite
Jadilson Pereira	Corpo Discente – 1º. Semestre ENF Noite
André de Melo	Sociedade Civil – Serviços
Elizabeth Fátima de Oliveira Timóteo	Sociedade Civil – Entidade Social
Israel Lopes dos Santos	Sociedade Civil – Comércio

### 1.3 Planejamento Estratégico de Autoavaliação

A Faculdade Nossa Cidade consciente que a avaliação é uma prática social de sentido fortemente pedagógico, enfatiza sua importância como mecanismo de produção de conhecimento e de juízo de valor sobre a própria instituição.

Com esse olhar, a CPA da FNC entende a avaliação como instrumento de melhoria e qualidade dos serviços prestados à comunidade acadêmica numa dimensão interativa e inovadora em que as ações partem, via de regra, de reflexões e sugestões colhidas em reuniões com os agentes envolvidos no processo.

No ano letivo de 2014, a Faculdade Nossa Cidade registrou a expansão da oferta de cursos de graduação de formação profissional nas áreas tecnológicas, bem como o número de matrículas novas em 100%.

Diante da expansão crescente do número de matrículas, a Comissão Própria de Avaliação – CPA encaminhou à Direção Geral parecer qualificando os instrumentos de avaliação; e, solicitou estudo para a implantação de *softwear* com programação digital e eletrônica com o objetivo de agilizar os processos de análise dos dados face às novas ações exigidas no processo de autoavaliação.

Em decorrência desse novo cenário, a CPA adotou procedimentos pontuais para a elaboração de questionários que refletissem as dez dimensões/eixos preconizadas pelo CONAES/INEP.

Os procedimentos para a realização da avaliação institucional levaram em consideração o número de alunos matriculados nos cursos ofertados nos períodos matutino e noturno de graduação nas modalidades bacharelado, licenciatura e superior de tecnologia, conforme apresentado no item 1.1 neste Relatório.

As atividades desenvolvidas pela CPA contemplaram reuniões periódicas com o intuito de refletir sobre a metodologia aplicada e os recursos disponíveis para a realização segura e eficaz dos mecanismos de avaliação institucional.

Com o apoio da Direção Geral, foi adquirido um *softwear* para atender de modo prático e satisfatório às necessidades apontadas pela CPA. Assim, os membros da CPA ocuparam espaço na agenda de trabalho com a elaboração de um conjunto de perguntas, por cada Dimensão/Eixo avaliada, cujas respostas possíveis poderiam capturar índices de satisfação (ou insatisfação) e de informações contemplares.

#### 4.4.1 Etapas do Plano de Ações realizadas

- a) Proposição de Cronograma de Atividades;
- b) Distribuição de tarefas entre os membros da CPA;
- c) Disponibilização de materiais e recursos operacionais;

- d) Elaboração de campanhas de sensibilização;
- e) Elaboração de relatórios parciais;
- f) Elaboração de estratégias de capacitação para acesso ao softwear;
- g) Adequação de questionários em consonância com as orientações da Nota Técnica INEP/DAES/CONAES número 065;
- h) Disponibilização dos questionários para o corpo discente;
- i) Coleta de dados a partir dos questionários respondidos;
- j) Tabulação e análise de dados;
- k) Elaboração de relatórios.

### **1.3.2 Consolidação dos Trabalhos da CPA**

- a) Conclusão do Relatório referente ao período de 2014;
- b) Encaminhamento do Relatório à Direção Geral da FNC para análise e aprovação;
- c) Encaminhamento do Relatório para o INEP/MEC.

## **2 METODOLOGIA E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS**

A avaliação foi norteada por questões fechadas e formuladas com base em indicadores qualitativos, levantados pelos Membros da CPA em suas várias discussões; nos encontros de sensibilização com os representantes e vice-representantes de turma/classe; e, com os coordenadores de curso, tais como: nível de compromisso e participação, colaboração, parcerias e comunicação, condições de infraestrutura, práticas docentes, dentre outros, tendo como pano de fundo, o cumprimento das metas planejadas coletivamente.

Para tanto, construiu-se um conjunto de questões para cada Dimensão/Eixo que formaram os instrumentos da avaliação interna. Ao final de cada bloco de questões, apresentou-se espaço livre para respostas abertas, reclamações e sugestões

No contexto deste Relatório, apresentam-se os indicadores de avaliação e sua pertinência com as questões na visão do aluno por entendermos, na concepção da instituição da educação superior do setor privado, que o aluno deve receber um produto de qualidade para a sua satisfação.

A metodologia adotada pela CPA da FNC levou em consideração que as perguntas elaboradas para cada indicador/eixo referem-se às práticas, atitudes ou situações que qualificam o indicador. Cada pergunta foi analisada pelo aluno e recebeu um descritor de qualidade, atendendo a um dos conceitos possíveis: **excelente, muito bom, bom, insuficiente/ruim, não existente/péssimo.**

Caso o aluno avaliasse que essas práticas, atitudes ou situações apresentaram alto grau de estima e valorização de qualidade ou de superioridade consolidadas na FNC, deveria atribuir-lhes o conceito **excelente**, revelando que se trata de um excelente caminho no processo de manutenção da melhoria da qualidade dos serviços ofertados pela FNC.

Se na FNC essas atitudes, práticas ou situações ocorreram de forma corriqueira e consolidada, o aluno poderia atribuir o conceito **muito bom**, revelando que as ações têm qualidade e merecem, portanto, ser mantidas pelos Gestores da FNC.

Se na FNC essas atitudes, práticas ou situações ocorreram de forma regular e atendem às necessidades mínimas do cotidiano, o aluno poderia atribuir o conceito **bom**, revelando que as ações devem ser mantidas pelos Gestores da FNC.

Caso o aluno avaliasse que na FNC essas atitudes, situações ou práticas são inexistentes ou quase inexistentes, poderia atribuir-lhes o conceito **insuficiente ou ruim**. Nesses casos, a intervenção da CPA e dos Gestores precisará ser imediata.

O aluno poderia, ainda, perceber que não possui conhecimentos suficientes para avaliar essas práticas e propostas da IES. Nesse caso, o conceito **não existente ou péssimo** seria a resposta, indicando que é necessária uma ampla divulgação e sensibilização das ações e programas da FNC.

O formato das perguntas ajudou o aluno a ponderar e decidir sobre qual descritor reflete com mais precisão a situação da FNC em relação a cada indicador, segundo o seu ponto de vista. Diante do que foi atribuído para as perguntas, o aluno avalia qual descritor que melhor qualifica o indicador de qualidade naquela dimensão.

A partir desses conceitos, a CPA da FNC realizou a autoavaliação por meio de formulação de questões disponibilizadas no *sistema Menthor Web*, na Central do Aluno via *site* da FNC, em dois momentos no ano letivo de 2014: no período de 19 de maio a 7 de junho; e, no período de 3 de novembro a 11 de dezembro. Ao término do prazo previsto, os dados obtidos foram processados e consolidados na forma de relatórios de modo a permitir a análise e interpretação dos resultados obtidos.

Para a fase de análise dos dados, considerou-se o número de participantes da comunidade acadêmica envolvidos no processo da avaliação interna e os conceitos atribuídos para cada dimensão avaliada. Desta forma, os resultados aferidos revelam, no conjunto, os pontos de vista do corpo discente.

Posteriormente, com base em gráficos gerados a partir dos dados coletados, a Comissão Própria de Avaliação teve condições de detectar pontos que merecem destaque e que permitirão nortear ações da Direção Acadêmica e Direção Geral da FNC.



A coleta de dados foi realizada pelo ambiente Menthor Web, que é bastante presente no dia a dia dos membros da comunidade. O acesso aos questionários ocorreu através de um *login* e uma senha, apenas para garantir que cada membro respondesse ao questionário e apenas uma única vez. Os dados obtidos em cada questionário foram tratados de forma totalmente anônima e as informações finais apresentadas de forma puramente estatística.

O ambiente Menthor Web possibilita gerar tipos de relatórios de interesse, tais como gráficos que facilitam a visualização dos dados e a interpretação e análise dos mesmos.

### 3 DESENVOLVIMENTO

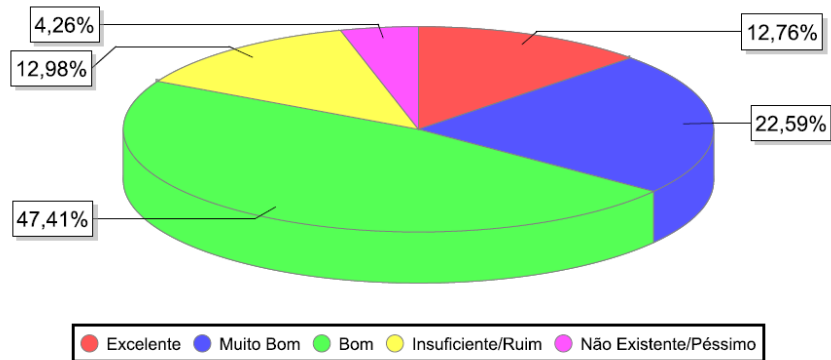
A Autoavaliação aplicada ao corpo discente no período de 2014 foi organizada para atender as seguintes dimensões:

- Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão;
- Políticas de Gestão;
- Infraestrutura;
- Planejamento e Avaliação.

O conjunto de questões priorizou:

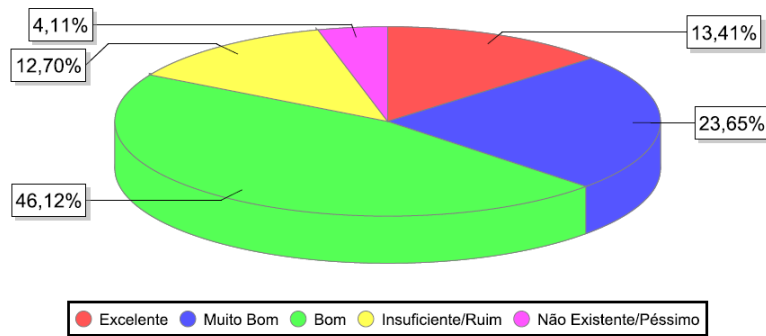
#### 3.1 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional (Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional; e, Dimensão 2: Responsabilidade Social da IES)

	Excelente	Muito Bom	Bom	Insuficiente/Ruim	Não Existente/Péssimo	Resp.	Aplic.	Média
1 - Tenho conhecimento da nota do meu curso atribuída pelo MEC por ocasião da visita dos profissionais a Faculdade	148	284	592	228	97	1.349	7.226	6,23
2 - Percebo que as minhas sugestões, ou dos meus colegas de turma, encaminhadas para a coordenação do curso são ouvidas e implantadas de maneira:	87	186	657	306	109	1.345	7.226	5,76
3 - Tenho a percepção de que a FNC é reconhecida na comunidade local e regional como uma faculdade:	218	436	617	67	11	1.349	7.226	7,16
4 - Tenho conhecimento dos resultados da CPA - Comissão Própria de Avaliação de maneira:	86	221	679	253	104	1.343	7.226	5,90
5 - Tenho conhecimento da Missão da FNC de forma:	158	317	692	142	36	1.345	7.226	6,62
6 - Conheço o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da FNC de maneira:	83	191	665	304	95	1.338	7.226	5,80
7 - Conheço a Matriz Curricular do meu Curso de forma:	207	368	643	100	21	1.339	7.226	6,96
8 - Tenho conhecimento das atividades de Solidariedade/Responsabilidade Social desenvolvidas pela Faculdade de forma:	257	361	633	80	11	1.342	7.226	7,15
9 - Tenho conhecimento que profissionais já formados pela FNC atendem às exigências do mercado de trabalho	156	322	642	165	58	1.343	7.226	6,53
10 - Tenho conhecimento dos Programas de Bolsas de Estudos e de Financiamento existentes na FNC de forma:	315	350	552	100	30	1.347	7.226	7,22
	1.715	3.036	6.372	1.745	572	13.440	72.260	6,53



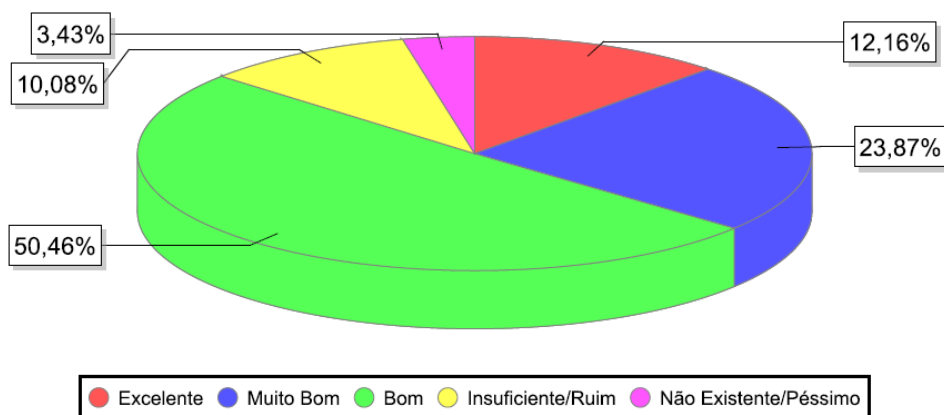
**3.2 Eixo 3: Políticas Acadêmicas** (Dimensão 2: Políticas para o Ensino, Pesquisa e Extensão; Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade; e, Dimensão 9: Políticas de Atendimento aos Discentes)

	Excelente	Muito Bom	Bom	Insuficiente/Ruim	Não Existente/Péssimo	Resp.	Aplic.	Média
1 - Os professores, de um modo geral, são vocacionados e comprometidos com a educação de qualidade desenvolvida na Faculdade de forma:	339	472	462	44	5	1.322	7.226	7,66
2 - Percebo que a Faculdade desenvolve os 4 pilares da educação conforme a UNESCO: aprender a ser; aprender a fazer; aprender a conhecer e aprender a viver juntos de maneira:	228	399	595	81	8	1.311	7.226	7,16
3 - Tenho conhecimento que o Núcleo de Pesquisa e Extensão-NUPEX, por meio do PIC-Programa de Iniciação Científica, desenvolve pesquisas para a comunidade local e/ou regional	105	216	614	269	100	1.304	7.226	5,93
4 - O desenvolvimento de boas amizades, respeito e dignidade são características de nosso ambiente acadêmico	240	398	608	55	10	1.311	7.226	7,23
5 - Tenho conhecimento os representantes de classe participam de algumas instâncias administrativas da Faculdade como representantes dos alunos	135	237	573	254	107	1.306	7.226	6,06
7 - Percebo que o Núcleo de Atendimento Psicopedagógico-NAP que existe na FNC funciona de forma:	85	241	701	174	96	1.297	7.226	6,07
8 - A Faculdade oferece cursos de extensão relativos ao meu curso	122	276	639	211	51	1.299	7.226	6,32
9 - Meu conhecimento sobre o Projeto Político Pedagógico-PPC do meu Curso é:	78	191	624	290	113	1.296	7.226	5,74
10 - Utilização de laboratórios para o desenvolvimento da prática pedagógica e reforço da aprendizagem	104	255	644	236	59	1.298	7.226	6,17
11 - Costumo receber por email institucional informações importantes para minha formação de maneira:	275	323	548	128	33	1.307	7.226	7,04
12 - Considero a comunicação entre alunos e professores:	216	390	618	83	9	1.316	7.226	7,10
	1.927	3.398	6.626	1.825	591	14.367	79.486	6,59



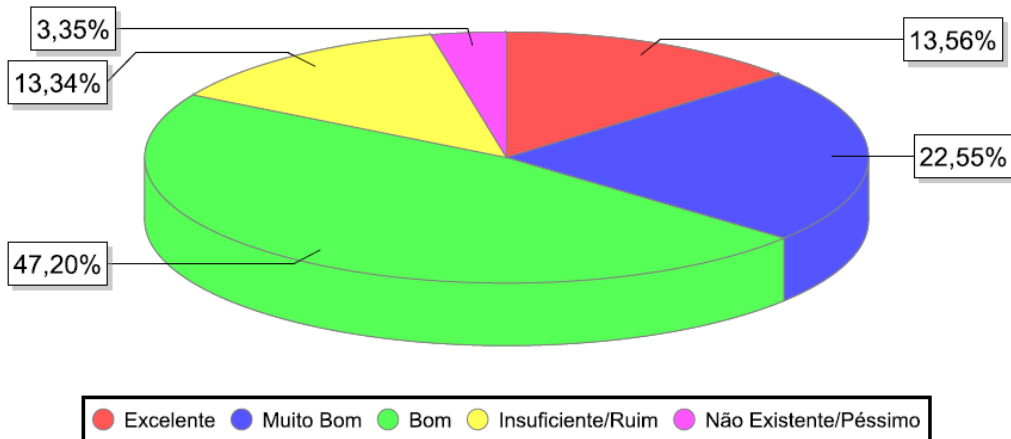
### 3.3 Eixo 4: Políticas de Gestão ( Dimensão 5: Políticas de Pessoal; Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição)

	Excelente	Muito Bom	Bom	Insuficiente/Ruim	Não Existente/Péssimo	Resp.	Aplic.	Média
1 - A gestão do meu curso é democrática (todos têm possibilidades de participar, fazer sugestões para melhorar o curso)	158	306	607	178	57	1.306	7.226	6,51
2 - Atuação do Núcleo Docente Estruturante-NDE do Curso:	105	291	712	137	49	1.294	7.226	6,41
3 - Atuação do Colegiado do Curso:	107	325	716	108	36	1.292	7.226	6,56
4 - Considero positivas as ações da Direção da Faculdade no desenvolvimento da infraestrutura para que ocorra um melhor ambiente de aprendizagem	164	337	693	88	20	1.302	7.226	6,82
5 - A revista da Faculdade "Delfos" é um espaço importante para a publicação de artigos de alunos e professores	147	270	616	156	101	1.290	7.226	6,32
6 - O meu Coordenador do Curso está, na maioria das vezes, disponível para atender os estudantes	251	292	523	182	52	1.300	7.226	6,78
7 - Percebo que a Qualificação Docente (Programa de Capacitação dos Professores) melhora o desempenho dos docentes em sala de aula	190	316	669	97	26	1.298	7.226	6,84
8 - Percebo que a Gestão de Pessoas em toda a Faculdade acontece de maneira:	141	342	705	101	15	1.304	7.226	6,76
	1.263	2.479	5.241	1.047	356	10.386	57.808	6,62



### 3.4 Eixo 5: Infraestrutura Física (Dimensão 7: Infraestrutura)

	Excelente	Muito Bom	Bom	Insuficiente/Ruim	Não Existente/Péssimo	Resp.	Aplic.	Média
1 - As informações que necessito sobre a minha relação acadêmica encontro na Central do aluno (site) de forma:	244	404	689	197	24	1.558	7.226	6,83
2 - Considero que a Biblioteca tem feito aquisições de livros atuais e importantes que melhoram a busca por conhecimentos do meu curso	320	498	624	101	11	1.554	7.226	7,31
3 - Atendimento realizado pelos funcionários da biblioteca:	332	502	611	86	22	1.553	7.226	7,33
4 - Atendimento realizado pelos funcionários das Cantinas:	325	529	611	63	23	1.551	7.226	7,38
5 - Atendimento Realizado pelos funcionários da Secretaria:	234	388	694	190	46	1.552	7.226	6,74
6 - Tempo de espera para atendimento na Secretaria:	76	170	688	474	141	1.549	7.226	5,44
7 - Atendimento dos funcionários do departamento Financeiro:	193	330	815	144	59	1.541	7.226	6,59
8 - Considero o serviço de portaria:	427	486	569	52	12	1.546	7.226	7,64
9 - Os Laboratórios de Informática da FNC, quanto a qualidade das máquinas e de acesso a internet atendem de forma:	166	318	692	300	67	1.543	7.226	6,28
10 - Infraestrutura necessária para o bom desenvolvimento das competências e habilidades dos alunos do meu curso.	174	408	784	154	24	1.544	7.226	6,72
11 - Considero o serviço de Estacionamento da FNC:	110	213	808	254	147	1.532	7.226	5,85
12 - Variedade dos Produtos das Cantinas:	227	351	793	143	30	1.544	7.226	6,78
13 - Faixa de preços dos produtos das Cantinas:	81	160	818	392	82	1.533	7.226	5,69
15 - Faixa de preços dos produtos da Copiadora:	261	377	806	80	14	1.538	7.226	7,03
16 - A limpeza dos banheiros acontece de forma:	228	327	652	267	66	1.540	7.226	6,50
17 - Considero as salas de aula no que tange aos quesitos de: iluminação, ventilação, acústica	121	254	713	380	74	1.542	7.226	5,96
18 - Atendimento realizado pelos funcionários da Coordenação:	191	334	858	120	28	1.531	7.226	6,71
19 - Considero o atendimento telefônico da FNC:	130	297	844	200	59	1.530	7.226	6,31
20 - Os Laboratórios de Informática da FNC, quanto a quantidade de máquinas atendem de forma:	136	263	767	312	52	1.530	7.226	6,16
	3.976	6.609	13.836	3.909	981	29.311	137.294	6,59



## 4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

A presente análise focaliza a dinâmica e as etapas de autoavaliação institucional aplicada pela CPA no ano letivo de 2014. Observa-se que houve um processo participativo pelo qual a comunidade acadêmica teve a possibilidade de externar seu ponto de vista sobre as dimensões/eixos avaliadas/os.

É oportuno sublinhar que a CPA concebeu a avaliação institucional de forma democrática e livre, não obrigando aqueles que por motivo pessoal não desejaram externar seu ponto de vista. Nesse sentido, observou-se que a participação voluntária da comunidade acadêmica produziu resultados reais e significativos para os Gestores da FNC.

Deste modo, para a *análise de dados e das informações*, a CPA utilizou como instrumento para coletar as informações, os questionários eletrônicos respondidos pelos alunos que efetivamente participaram da avaliação, cujo número se aproxima de 1.600 (mil e seiscentos alunos); isto é, 22% (vinte e dois por cento) em um universo de 7.226 (sete mil duzentos e vinte e seis) alunos matriculados no período.

O processo de autoavaliação institucional na FNC evidenciou o caráter dinâmico de uma proposta marcadamente pedagógica, na qual a comunidade acadêmica buscou refletir sobre as condições existentes e necessárias que condicionam a totalidade das práticas educativas e administrativas. Esse procedimento determinou interpretações que produziram significados e sentidos à presente reflexão.

Para esta fase de análise, fez-se um exame dos resultados levantados a partir das respostas de 1.600 (mil e seiscentos) respondentes, enfatizando os indicadores considerados fortes ou fracos de acordo com a escala de valores pré-determinada pela CPA da FNC.

### 4.1 O que dizem os resultados do Eixo 2

As perguntas para avaliar o Eixo 2 – Desenvolvimento Institucional – se inscreveram considerando-se o universo de conhecimento e percepção do discente em relação à/ao:

- Missão da FNC;
- Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Nota(s) do(s) Curso(s) nas avaliações do MEC;
- Divulgação da(s) matriz(es) curricular(es) do(s) curso(s);

- Reconhecimento social da FNC na região e no entorno;
- Promoção de ações comunitárias e de solidariedade, juntamente com os alunos, objetivando a população do bairro e da cidade;
- Divulgação das atividades da CPA;
- Oferta de Programas de Bolsas de Estudo e Financiamento Estudantil.

A análise possibilitou detectar pontos considerados positivos ou fortes nesse *Eixo 2 de qualidade* na medida em que a aferição da escala de valores evidenciou o conhecimento e o envolvimento dos alunos nas propostas da FNC. No conjunto das respostas observadas, obteve-se o seguinte resultado:

- 12,76% dos respondentes consideram *Excelente o grau de conhecimento* sobre o Desenvolvimento Institucional a FNC;
- 22,59% indicam grau de satisfação *Muito Bom*;
- 47,41% dos respondentes indicam grau de satisfação considerado *Bom*;
- 12,98% indicam conhecimento *insuficiente* sobre as ações realizadas;
- 4,26% se dizem não possuir conhecimento para avaliar.

#### **4.2 O que dizem os resultados do Eixo 3**

As perguntas para avaliar o Eixo 3 – Políticas Acadêmicas – se inscreveram considerando-se o universo de conhecimento e percepção do discente em relação à/ao:

- Comprometimento do professor com os processos de ensino na turma;
- Divulgação das atividades do Programa de Iniciação Científica;
- Comprometimento dos representantes de classe nas atividades acadêmicas;
- Funcionamento NAP – Núcleo de Atendimento Psicopedagógico;
- Funcionamento do NUPEX – Núcleo de Pesquisa e Extensão e respectivas ofertas de Cursos de Extensão;
- Organização do Projeto Pedagógico do Curso;
- Utilização de laboratórios específicos para as disciplinas;
- Utilização dos meios de comunicação institucional.

A análise possibilitou detectar pontos considerados positivos ou fortes nesse *Eixo 3 de qualidade* na medida em que a aferição da escala de valores evidenciou o

conhecimento e o envolvimento dos alunos nas propostas da FNC. No conjunto das respostas observadas obteve-se o seguinte resultado:

- 13,41% dos respondentes consideram *Excelente* as ações desenvolvidas pelas Políticas Acadêmicas;
- 23,65% qualificam como *Muito Bom* as propostas realizadas;
- 46,12% revelam que o procedimento foi *Bom*;
- 12,70% demonstraram ter conhecimento *insuficiente* para avaliar;
- 4,11% se dizem não possuir conhecimento para avaliar.

#### 4.3 O que dizem os resultados do Eixo 4

As perguntas para avaliar o Eixo 4 – Políticas de Gestão – se inscreveram considerando-se o universo de conhecimento e percepção do discente em relação à/ao:

- Atuação da Direção Acadêmica;
- Atuação do(s) NDE(s) – Núcleo(s) Docente(s) Estruturante(s);
- Atuação do(s) Colegiado(s) de Curso(s);
- Atuação do(s) Coordenador(es) de Curso(s);
- Programa de Qualificação e Capacitação Docente;
- Espaço reservado para publicação de artigos de alunos na Revista Delfos;
- Política de Gestão de Pessoas.

A análise possibilitou detectar pontos considerados positivos ou fortes nesse *Eixo 4 de qualidade* na medida em que a aferição da escala de valores evidenciou o conhecimento e o envolvimento dos alunos nas propostas da FNC. No conjunto das respostas observadas obteve-se o seguinte resultado:

- 12,16% dos respondentes consideram *Excelente o grau de conhecimento* sobre o Desenvolvimento Institucional;
- 23,87% indicam grau de satisfação *Muito Bom*;
- 50,46% dos respondentes indicam grau de satisfação considerado *Bom*;
- 10,08% indicam que conhecimento *insuficiente* sobre as ações realizadas;
- 3,43% se dizem não possuir conhecimento para avaliar.

#### 4.4 O que dizem os resultados do Eixo 5

As perguntas para avaliar o Eixo 5 – Infraestrutura – se inscreveram considerando-se o universo de conhecimento e percepção do discente em relação à/ao:

- Atendimento de serviços prestados na Biblioteca;
- Atendimento de serviços prestados nas Cantinas;
- Atendimento de serviços prestados pela Secretaria;
- Atendimento de serviços prestados pela Tesouraria;
- Atualização do acervo da Biblioteca;
- Organização das salas de aula quanto à iluminação, ventilação, acústica e limpeza;
- Organização do site da FNC;
- Qualidade dos serviços disponibilizados nos Laboratórios de Informática;
- Qualidade dos serviços disponibilizados pelas Cantinas;
- Qualidade dos serviços disponibilizados pelo Estacionamento;
- Qualidade dos serviços disponibilizados pelo Setor de Cópias;
- Qualidade dos serviços realizados pela Equipe de Limpeza e Manutenção.

A análise possibilitou detectar pontos considerados positivos ou fortes nesse *Eixo 5 de qualidade* na medida em que a aferição da escala de valores evidenciou o conhecimento e o envolvimento dos alunos nas propostas da FNC. No conjunto das respostas observadas obteve-se o seguinte resultado:

- 12,56% dos respondentes consideram *Excelente o grau de conhecimento* sobre o Desenvolvimento Institucional;
- 22,55% indicam grau de satisfação *Muito Bom*;
- 47,20% dos respondentes indicam grau de satisfação considerado *Bom*;
- 13,44% indicam que conhecimento *insuficiente* sobre as ações realizadas;
- 3,35% se dizem não possuir conhecimento para avaliar.

#### 4.5 Avanços e Desafios

A CPA da FNC considerou que as metas previstas foram alcançadas, como se pode observar no resumo dos descritores a seguir:



Descritor	Percentual
Excelente	12,97%
Muito Bom	23,16%
Bom	47,80%
Insuficiente/ Ruim	12,28%
Não Existente/ Péssimo	3,79%

O processo de autoavaliação proposto pela CPA da FNC para o ano letivo de 2014 registrou resultados *satisfatórios na visão do aluno* quanto aos quatro eixos avaliados, se observados os descritores na escala de valores. Tais resultados revelam o esforço de cada agente da comunidade acadêmica, bem como de cada um dos membros da CPA e dos Colegiados e dos setores envolvidos na busca do aprimoramento dos serviços prestados à comunidade local.

Nesse sentido, os resultados dessa avaliação serão encaminhados à Direção Geral para apreciação e considerações quanto aos pontos considerados frágeis ou vulneráveis; bem como a manutenção das ações cujos resultados apontaram grau de satisfação.

É oportuno dizer também que a análise apontou a opinião do aluno a partir de questão aberta, cujo espaço fora reservado ao respondente que desejasse registrar seu ponto de vista. No contexto deste relatório, destacam-se a seguir os tópicos comuns e as ações encaminhadas:

Se desejar deixe aqui seus comentários	Ação decorrente
Os alunos declararam ter pouco conhecimento da nota da FNC no MEC. Além disso, alegam não saber o resultado das avaliações realizadas pela CPA.	A CPA encaminhou à Direção proposta de estratégias para a divulgação dos resultados de avaliação externa e interna de forma mais visível. Dentre essas estratégias estão: reuniões com representantes de sala, disponibilização de <i>banners</i> , publicação de cartazes, informativos <i>via facebook e site</i> da FNC e criação de um selo de qualidade.
O tempo de espera da copiadora é muito grande	A Direção autorizou a ampliação do espaço para a ampliação dos serviços a fim de agilizar o tempo de espera e a qualidade das cópias
As sugestões de melhoria encaminhadas pelos alunos às Coordenações de Cursos não estão sendo implantadas.	A CPA solicitou aos Coordenadores de Cursos levantamento das sugestões encaminhadas para posterior análise e respectivas respostas aos alunos colaboradores.

De acordo com os discentes, o “sistema telefônico é lento”; e a(s) telefonista(s) apresentam pouco conteúdo de informações.	A CPA sugeriu à Direção um projeto de capacitação de pessoal de secretaria e telefonia, com apoio da Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos.
Há professores sem didática e por conta disso os discentes não têm motivação uma vez que as aulas são monótonas.	A CPA, em parceria com o NAP - Núcleo de Apoio Pedagógico propuseram a implantação de um projeto de capacitação e acompanhamento das práticas docentes.  Nesses cursos são tratados diversos temas, tais como: motivação, didática e metodologias ativas para o ensino superior. Além disso, os docentes têm atendimento individual dependendo de cada caso.
Os alunos não têm acesso à rede WIFI.	Após reuniões específicas, a Direção autorizou a instalação, a princípio no andar Térreo, da rede WIFI, cujo serviço será gratuito para todos os alunos.
Há indicativos que a limpeza dos banheiros é falha; e, há puxadores de papel quebrados	A Direção esclareceu que a FNC mantém, em tempo integral, equipes de limpeza e manutenção. Apesar disso, e em atenção aos depoimentos de alunos, foi autorizada a ampliação do quadro de funcionários na área de limpeza de manutenção a fim de atender a demanda. Foi providenciada também a compra de mais puxadores de papel e as devidas substituições.
Registrou-se que há ventiladores quebrados em diversas salas de aula.	A CPA em parceria com a Equipe de Manutenção fez o levantamento da quantidade de equipamentos quebrados e solicitou a imediata reposição dos mesmos.
Registrou-se que há número insuficiente de laboratórios.	A CPA foi informada pela Direção que foram adquiridos 90 <i>laptops</i> novos para uso exclusivo de seus alunos, para uso imediato.

#### 4.5.1 Ações a serem implantadas

- Criação de um “*selo de qualidade*” que reflita o compromisso da CPA em parceria com a comunidade interna;
- Dinamização da interação entre os membros da comunidade acadêmica;
- Divulgação do agendamento dos horários na entrada de cada laboratório e na sala da coordenação, para conhecimento dos alunos;

- Implantação de mecanismos de comunicação com o aluno egresso e seus empregadores;
- Implantação do Comitê de Planejamento Estratégico;
- Implantar mecanismos de ampliação das relações com a comunidade;
- Implementação da avaliação de desempenho do corpo técnico-administrativo com vistas à progressão na carreira;
- Orientação dos docentes para participar e supervisionar os alunos na dinâmica e necessidade de avaliação permanente.

#### **4.5.2 Ações a serem mantidas**

- Ampliação de políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes;
- Devolução dos resultados para todos os professores participantes;
- Fortalecimento da divulgação das ações solidárias da FNC por meios de diferentes veículos de comunicação;
- Fortalecimento da divulgação das Atividades Complementares pelos respectivos cursos de graduação;
- Fortalecimento da divulgação de Cursos de Extensão;
- Fortalecimento da divulgação dos programas de financiamento estudantil;
- Fortalecimento das políticas de incentivo à capacitação e aperfeiçoamento do corpo docente e técnico-administrativo;
- Fortalecimento do apoio aos docente e discente, pelo Núcleo de Apoio Psicopedagógico;
- Fortalecimento dos canais de comunicação e sistemas de informação da FNC visando à interação interna e externa;
- Fortalecimento dos serviços de Nivelamento e Aprofundamento de Estudos;
- Intensificação da divulgação da Ouvidoria enquanto canal de expressão de reivindicações de melhorias;
- Intensificação dos processos da dinâmica de sala de aula: avaliações, provas, trabalhos, plano de ensino; pontualidade, sistema de trabalho, didáticas inovadoras e outros aspectos que compõem esse espaço denominado sala de aula.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados obtidos a partir das análises de dados referenciados nas dimensões/eixos contribuíram para uma análise crítica dos serviços ofertados pela FNC – Faculdade Nossa Cidade.

O processo de Autoavaliação Institucional, realizado pela CPA, permitiu ter conhecimento de como a comunidade acadêmica avalia a FNC, o que é de fundamental importância, pois gera subsídios a fim de guiar as próximas estratégias, manter e melhorar os pontos fortes e buscar o aperfeiçoamento em questões que necessitam de maiores cuidados.

Os índices de satisfação, em média, foram positivos, pois a maior parte das avaliações indicou o conceito Bom ou Muito Bom, e com percentuais superiores em comparação com a última avaliação, referente ao ano de 2013.

A Comissão Própria de Avaliação divulgará no site da FNC, os resultados desta avaliação, também uma versão resumida será fixada nos murais das salas de aula, sala dos professores e ambientes de uso coletivo na Instituição, com o intuito de tornar público para a comunidade acadêmica e sociedade civil todas as informações e sugestões resultantes do processo.

Carapicuíba, 20 de março de 2015

Professor Doutor Valdir Luiz Lopes  
Coordenador da CPA da Faculdade Nossa Cidade