

# **AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

**2016 – 2017**

**Relatório Final**

**Mogi Mirim  
2018**

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	1
1.1	DIMENSÕES .....	5
1.2	BREVE HISTÓRICO .....	6
1.3	A MISSÃO E O PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL.....	6
1.3.1	<i>Dos objetivos</i> .....	7
1.4	ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E INSTÂNCIAS DE DECISÃO.....	8
1.5	ORGANOGRAMA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	8
2	COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO.....	9
2.1	CONSTITUIÇÃO.....	9
2.2	PRINCÍPIOS.....	9
2.3	MISSÃO .....	10
2.4	OBJETIVOS .....	10
2.5	METAS .....	11
2.6	FUNÇÕES .....	11
2.7	PROJETO DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO INSTITUCIONAL.....	12
2.8	METODOLOGIA UTILIZADA.....	13
3	INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS.....	15
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA.....	15
4.1	METODOLOGIA UTILIZADA.....	15
4.1.1	<i>A Coleta dos Dados</i> .....	16
4.2	PESQUISAS.....	16
4.3	DESENVOLVIMENTO.....	16
4.3.1	<i>Metodologia de Trabalho da Comissão</i> .....	17
4.3.2	<i>Desenvolvimento do Processo</i> .....	17
4.3.3	<i>Consolidação dos Trabalhos da C.PA.</i> .....	17
4.3.4	<i>Metodologia dos instrumentos de coleta de dados</i> .....	17
4.3.5	<i>Procedimentos Avaliativos CPA.</i> .....	18
4.3.6	<i>Divulgação e análise dos resultados da autoavaliação</i> .....	24
5	Relatórios por Dimensão Avaliada .....	25
5.1.1	<i>Dimensões Resultados</i> .....	25
5.1.1.1	A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional .....	25
5.1.1.2	Políticas de atendimento aos estudantes.....	33
5.1.1.3	Sustentabilidade financeira.....	34
5.1.2	<i>Ações com base na análise</i> .....	35
5.1.2.1	Desempenho Docente .....	35
5.1.2.2	Desempenho Coordenação .....	35
5.1.2.3	Autoavaliação do discente .....	35
5.1.2.4	A comunicação com a sociedade .....	36
5.1.2.5	Estrutura e Serviços .....	36
6	RESUMO DAS POTENCIALIDADES, FRAGILIDADES E AÇÕES CORRETIVAS. ....	37

## 1 INTRODUÇÃO

A busca de novos horizontes e a necessidade de aumentar esforços, mobilizando recursos de forma coerente em direção a objetivos bem definidos, tem sido a grande mola propulsora das Instituições Isoladas de Ensino Superior. Sabe-se que as mesmas são absolutamente necessárias ao país, pois desempenham um papel de destaque no desenvolvimento do setor.

A Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia e a Faculdade de Direito de Mogi Mirim, foram no final de 2009 unificadas, nascendo dessa unificação a **Faculdade Santa Lúcia**.

A crescente exigência de qualidade no serviço prestado pela Instituição, aliada à velocidade das transformações sociais, demanda mais agilidade das Instituições Isoladas e, através da melhoria contínua e firmeza de propósitos, só possível com o auxílio da comunidade acadêmica e com a participação da sociedade, a Instituição poderá contribuir de forma ativa para o desenvolvimento integral do indivíduo.

Nesse sentido, a antiga Comissão Permanente de Avaliação Institucional (CPAI) da Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia, hoje Faculdade Santa Lúcia, desenvolve, desde 1998, um trabalho de avaliação institucional, visando à promoção do autoconhecimento institucional e sua real participação na comunidade.

A premissa, considerada pela CPAI, era de que a Instituição está empenhada na melhoria da qualidade de seus serviços em promover a boa formação do seu quadro discente, estabelecendo um ambiente de trabalho criativo e estimulante para seus colaboradores. Os dados e as análises feitas servirão de base para mudanças significativas na IES, para a formação plena dos seus alunos e colaboradores no âmbito pessoal e profissional.

Através dos órgãos colegiados da antiga Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia, foi criada, em 26/06/2004, a Comissão Própria de Avaliação (CPA). Suas funções, utilidades, autonomia e período de atividades são as constantes do Regulamento da Comissão.

A metodologia adotada prevê, num primeiro momento, a realização da análise do ambiente da Instituição (externo e interno), criando a consciência de suas oportunidades e ameaças, assim como de seus pontos fracos e fortes. A partir daí, será possível traçar os prováveis cenários em que a Instituição irá atuar, aproveitando as oportunidades, potencializando os pontos fortes e minimizando ameaças e riscos.

Para enfrentar os desafios do mundo contemporâneo, as IES precisam passar por profundas transformações em suas práticas e culturas. Os professores contribuem com seus saberes, valores e experiências na complexa tarefa de aprimoramento da qualidade do trabalho escolar (Libâneo, 2003). Quanto à função social da escola, temos:

*O processo ideológico de formação pessoal e social e de reconhecimento do processo de cidadania em termos de direitos e deveres;*

*O entendimento de que os direitos humanos e cidadania significam prática de vida em todas as instâncias de convívio social dos discentes: família, escola, igreja e sociedade;*

*A necessidade de o docente e discente participarem na elaboração, gestão e*

*desenvolvimento do projeto educativo escolar, onde o docente deve levar sua atuação para além da sala de aula, a fim de comprometer-se com o coletivo da IES;*

*A atuação da IES de forma participativa, estabelecendo relações de parceria e colaboração com a comunidade; e,*

*A promoção de práticas educativas que levarão em conta as características, necessidades e anseios dos discentes.*

A IES, independente de sua função social, tem a obrigação de preparar os profissionais do futuro e, para isso, precisa estar atenta ao ambiente onde está inserida, acompanhando suas mudanças e, principalmente, tendo flexibilidade para adaptar-se a ele.

Embora seja importante o conhecimento do ambiente, é fundamental conhecer também o tipo de aluno que faz parte de uma IES para que esta possa elaborar e/ou repensar seu projeto pedagógico, levando sempre em consideração as características dos estudantes e a legislação vigente. A IES precisa ser capaz de atender aos anseios e às necessidades dos alunos, promovendo pleno desenvolvimento desses alunos, e dando oportunidade para que eles ampliem seus conhecimentos pessoais e profissionais.

A IES não deve ter como objetivo norteador “formar” um profissional, como numa linha de produção, mas deve procurar melhorar a qualidade do ensino que está ministrando, oferecendo um leque de opções abrangentes, sempre em sintonia com as mudanças que ocorrem ao seu redor. Observa-se, no Plano Nacional de Graduação MEC/SESU<sup>1</sup>, a preocupação com a formação dos futuros profissionais que são formados nas IES:

*A graduação não deve restringir-se à perspectiva de uma profissionalização estrita, especializada. Há que propiciar a aquisição de competências de longo prazo, o domínio de métodos analíticos, de múltiplos códigos e linguagens, enfim, uma qualificação intelectual de natureza suficientemente ampla e abstrata para constituir, por sua vez, base sólida para a aquisição contínua e eficiente de conhecimentos específicos.*

Em função da crescente cobrança da sociedade, implantar e consolidar um processo contínuo de Avaliação Institucional é uma necessidade primordial. O acompanhamento dos resultados dessa avaliação subsidiará o planejamento estratégico dos diversos setores da Instituição, resultando na melhoria crescente da qualidade dos serviços prestados pela mesma.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), criado pela Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 e regulamentado pela Portaria 2.051 de 09 de julho de 2004, fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e, especialmente, do aprofundamento dos seus compromissos e responsabilidades sociais. Em decorrência de sua concepção, o SINAES está apoiado em alguns princípios fundamentais:

- Responsabilidade social com a qualidade da educação superior;

---

<sup>1</sup> Disponível na página <http://www.mec.gov.br/Sesu/planograd.shtm>, o Plano é um referencial para criação de políticas educacionais, facilitando os debates em torno das políticas de graduação.

**ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LÚCIA**  
**Faculdade Santa Lúcia**

---

- Reconhecimento da diversidade do sistema;
- Respeito à identidade, à missão e à história das instituições;
- Globalidade, isto é, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada;
- Continuidade do processo avaliativo.

Além disso, o SINAES estabeleceu que à Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), como órgão colegiado de supervisão e coordenação do SINAES, compete estabelecer diretrizes, critérios e estratégias para o processo de avaliação, em conformidade com suas atribuições legais. Dentre as diretrizes do CONAES, constam: sistematizar a concepção, os princípios e as dimensões da avaliação postulada pelo SINAES e definir sua implementação.

O SINAES integra três modalidades principais de instrumentos de avaliação aplicadas em diferentes momentos:

- I. Avaliação das Instituições de Educação Superior (AVALIES), com duas etapas principais: a) autoavaliação, coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES; e b) avaliação externa, realizada por comissões externas designadas pelo INEP, segundo diretrizes da CONAES;
- II. Avaliação dos Cursos de Graduação (ACG);
- III. Exame Nacional de Avaliação do Desempenho dos Estudantes (ENADE); além de informações adicionais como: questionário socioeconômico, cadastro da IES, relatório e conceito CAPES etc.

Atualmente a Faculdade Santa Lúcia tem os cursos ativos nas modalidades de Bacharelado, conforme descrição na tabela abaixo

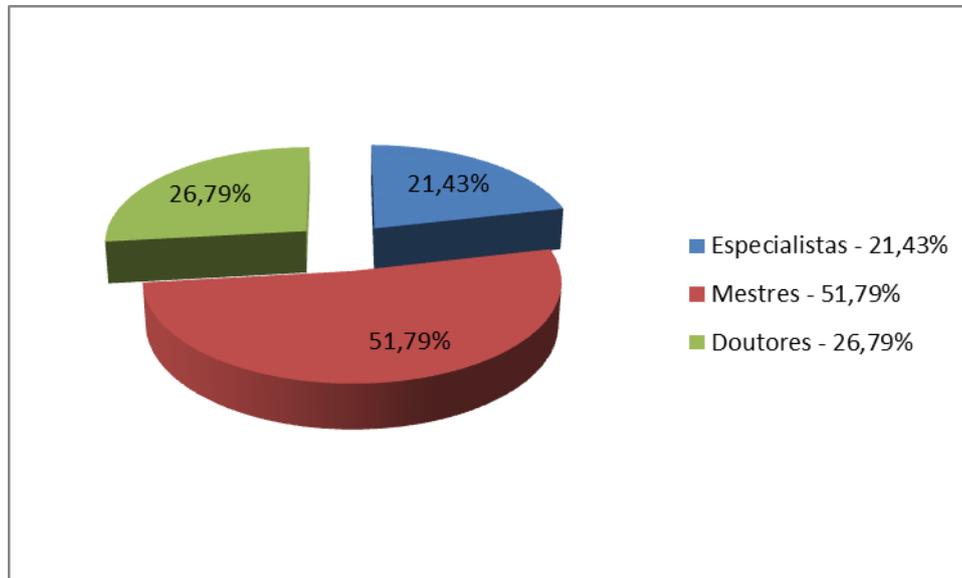
<b>Curso</b>	<b>Enade</b>	<b>CPC</b>	<b>CC</b>	<b>Ato Regulatório</b>
<i>Administração</i>	3	4	3	<i>Renovado o reconhecimento pela Portaria SeRES nº 270 de 03/04/2017, publicada no D.O.U 04/04/2017.</i>
<i>Ciências Contábeis</i>	3	3	3	<i>Renovado o reconhecimento pela Portaria SeRES nº 270 de 03/04/2017, publicada no D.O.U 04/04/2017.</i>
<i>Direito</i>	2	3	4	<i>Renovado o reconhecimento pela Portaria SeRES nº 270 de 03/04/2017, publicada no D.O.U 04/04/2017.</i>
<i>Sistemas de Informação</i>	3	4	3	<i>Renovado o reconhecimento pela Portaria SeRES nº 1.094, de 24/12/2015, publicada no DOU de 30/12/2015.</i>
<i>Serviço Social</i>	3	3	4	<i>Renovado o reconhecido pela Portaria nº 135 de 01.03.2018, publicada no D.O.U de 02.03.2018</i>
<i>Engenharia da Computação</i>	sc	sc	sc	<i>Autorização: Portaria n. 565, de 27/09/2016, publicada no D.O.U. em 28/09/2016.</i>
<i>Engenharia da Produção</i>	sc	sc	Sc	<i>Autorização: Portaria n. 563, de 27/09/2016, publicada no D.O.U. em 28/09/2016.</i>

Destaca-se também que conforme bases legais do Ministério da Educação todos os docentes apresentam minimamente titulação em Lato Sensu, contando também com professores com titulação em Stricto Sensu, conforme demonstrativo abaixo:

**ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LÚCIA**  
**Faculdade Santa Lúcia**

---

A Faculdade Santa Lúcia conta com 79% de seu corpo docente constituído por mestres e doutores, conforme gráfico abaixo.



Em 2009, ocasião da primeira Avaliação Institucional, a antiga Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia obteve conceito global “3”.

Dimensão	Conceito
1	3
2	3
3	4
4	4
5	4
6	3
7	3
8	4
9	3
10	4

O processo ficou parado no Ministério da Educação até 2017, quando foi recredenciada pela PORTARIA No - 427, DE 27 DE MARÇO DE 2017. O recredenciamento é válido pelo prazo de 3 (três) anos.

## 1.1 Dimensões

A Lei nº 10.861/2004, no seu art. 3º, estabelece as dimensões que devem ser o foco da avaliação institucional e que garantem simultaneamente à unidade do processo avaliativo em âmbito nacional e a especificidade de cada instituição:

- a) **A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)** - identifica o projeto e/ou missão institucional, em termos de finalidade, compromissos, vocação e inserção regional e/ou nacional.
- b) **A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização**, incluídos os procedimentos para estímulo ao desenvolvimento do ensino, à produção acadêmica e das atividades de extensão - explicita as políticas de formação acadêmico-científica, profissional e cidadã; de construção e disseminação do conhecimento; de articulação interna, que favorece a iniciação científica e profissional de estudantes, os grupos de pesquisa e o desenvolvimento de projetos de extensão.
- c) **A responsabilidade social da instituição**, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social; ao desenvolvimento econômico e social; à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural contempla o compromisso social da instituição na qualidade de portadora da educação como bem público e expressão da sociedade democrática e pluricultural, de respeito pela diferença e de solidariedade, independentemente da configuração jurídica da IES.
- d) **A comunicação com a sociedade** - identifica as formas de aproximação efetiva entre IES e sociedade, de tal sorte que a comunidade participe ativamente da vida acadêmica, bem como a IES se comprometa efetivamente com a melhoria das condições de vida da comunidade, ao repartir com ela o saber que produz e as informações que detém.
- e) **As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho** - explicita as políticas e os programas de formação, aperfeiçoamento e capacitação do pessoal docente e técnico-administrativo, associando-os a planos de carreira condizentes com a magnitude das tarefas a serem desenvolvidas e a condições objetivas de trabalho.
- f) **Organização e gestão da instituição**, especialmente o funcionamento e a representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade acadêmica nos processos decisórios - avalia os meios de gestão para cumprir os objetivos e projetos institucionais, a qualidade da gestão democrática, em especial nos órgãos colegiados, as relações de poder entre estruturas acadêmicas e administrativas e a participação nas políticas de desenvolvimento e expansão institucional.
- g) **Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação** - analisa a infraestrutura da instituição, relacionando-a às atividades acadêmicas de formação, de produção e disseminação de conhecimentos e às finalidades próprias da IES.

- h) **Planejamento e avaliação, especialmente dos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional** - considera o planejamento e a avaliação como instrumentos integrados, elementos de um mesmo *continuum*, partícipes do processo de gestão da educação superior. Esta dimensão está na confluência da avaliação como processo centrado no presente e no futuro institucional, a partir do balanço de fragilidades, potencialidades e vocação institucionais.
- i) **Políticas de atendimento aos estudantes** - analisa as formas com que os estudantes estão sendo integrados à vida acadêmica e os programas por meio dos quais a IES busca atender aos princípios inerentes à qualidade de vida estudantil.
- j) **Sustentabilidade financeira**, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior - avalia a capacidade de gestão e administração do orçamento e as políticas e estratégias de gestão acadêmica com vistas à eficácia na utilização e na obtenção dos recursos financeiros necessários ao cumprimento das metas e das prioridades estabelecidas.
- k) **Outras dimensões** - inclui outros itens considerados relevantes para a instituição, tendo em vista a compreensão e construção da sua identidade institucional, suas especificidades e sua missão (hospitais, teatros, rádios, atividades artísticas, esportivas e culturais, inserção regional, entre outros).

## 1.2 Breve Histórico

A ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LUCIA – AEDASLU – foi fundada em 12 de março de 1990, na cidade de Piracicaba, com sede à Rua Maringá, 450, Parque Taquaral. É uma associação civil, de direito público privado, sem fins lucrativos para seus associados, conforme a legislação vigente. Teve seu estatuto registrado sob nº 1.429, do Livro A-1 de Registro Civil de Pessoas Jurídicas do 1º Cartório de Registro de Imóveis e Anexos de Piracicaba em 29 de março de 1990 e sofreu uma alteração estatutária em 26 de setembro de 1997. Está inscrito no CGC/MF sob nº 60.717.261/0001-59

A associação tem sua diretoria composta por um Presidente, um Vice-Presidente, um Tesoureiro e um Secretário.

Em 1994, foi autorizado a funcionar o curso de Administração. Em 1995 foi autorizado o curso de Ciências Contábeis. Em 2004 foi autorizado o curso de Sistemas de Informação e, em 2005 foi autorizado o curso de Serviço Social. Em 2009, foram unificadas a Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia e a Faculdade de Direito de Mogi Mirim, através da Portaria nº 1.746 de 22/12/2009. D.O.U. 24/12/2009, nascendo a Faculdade Santa Lúcia.

## 1.3 A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional

Ao realizar-se este trabalho, parte-se da premissa de que a Instituição está empenhada na melhoria da qualidade de seus serviços, em promover a boa formação do seu quadro discente e em estabelecer um ambiente de trabalho criativo e estimulante para seus colaboradores e comunidade.

Pode-se definir valores como sendo o conjunto de crenças e princípios que orientam as atividades e operações da Instituição e, certamente, influenciam o comportamento geral de seus membros.

Os valores da Instituição são os seguintes:

**“Liberdade, Responsabilidade, Justiça, Ética, Cidadania, Educação e Respeito, Integração, Parceria, Criatividade e Pluralidade”.**

Ao respondermos a pergunta: Por que existimos? Estamos definindo a missão da instituição. Ela é a sua razão de ser e deve refletir os motivos pelos quais a Instituição foi criada e é mantida. Ao ser formulada, a missão deve permear o dia a dia de todas as atividades da Instituição.

Dimensionar as possibilidades da Instituição irá ajudar a estabelecer sua missão. Devemos dar atenção aos pontos fortes, pois eles expressam as áreas em que melhor a instituição pode atuar, atendendo necessidades reais.

A missão da Instituição:

**“Atuar na região, como um agente permanente de mudanças, no processo de formação integral do indivíduo, investindo no desenvolvimento profissional e pessoal de seus alunos, professores, colaboradores e comunidade”.**

Quando se fala do futuro da instituição, estamos falando onde queremos chegar, nossa visão de futuro, e é essa visão que direcionará os rumos da Instituição.

A Visão de Futuro da Instituição:

**“Ser reconhecida como referencial de excelência no ensino, por seus membros e pela sociedade em geral”.**

A partir dessa visão, uma das metas da Instituição é aperfeiçoar continuamente os indicadores para sinalizar, mediante avaliação, controle e acompanhamento, se o rumo está certo e quais ações corretivas devem ser aplicadas.

E, por fim, foram definidas as metas, as estratégias e as ações para que a Instituição possa alcançar os objetivos propostos no presente plano.

### 1.3.1 Dos objetivos

De acordo com o art. 2 de seu Regimento, a Instituição destina-se a:

- I. Estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II. Formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira e colaborar na sua formação contínua;
- III. Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e à criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV. Promover a divulgação dos conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V. Suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos

que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

- VI. Estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade; e
- VII. Promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão de conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

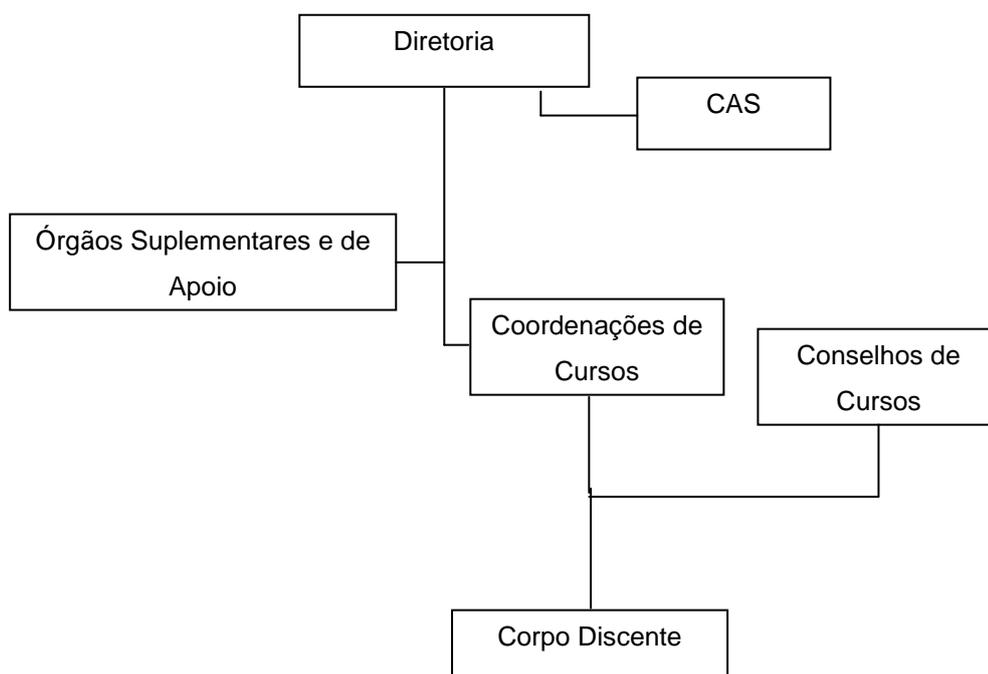
Quando falamos de objetivo, estamos expressando uma situação que a Instituição deseja atingir no futuro, com probabilidades razoáveis de sucesso. Como ele representa o que será realizado para construir a visão e cumprir a missão institucional, é importante que seja vinculado a diferentes níveis dentro da estrutura organizacional: estratégico, gerencial e operacional.

#### 1.4 Estrutura organizacional e Instâncias de decisão

De acordo com o art. 3º do Regimento, a Faculdade possui a seguinte estrutura:

- I. Conselho de Administração Superior;
- II. Conselho de Curso;
- III. Diretoria;
- IV. Coordenação de Curso; e
- V. Órgãos Suplementares e de Apoio.

#### 1.5 Organograma da Estrutura Organizacional



## 2 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

### 2.1 Constituição

Com a instituição do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, pela promulgação da Lei n.º 10.861, de 14 de abril de 2004, impõe-se o desafio de mobilização de toda a comunidade acadêmica, das grandes instituições e universidades até as pequenas escolas isoladas, no sentido de compartilharem e assumirem a condição de agentes de sua própria avaliação e da construção das suas diretrizes para alcançarem os seus objetivos, “respeitadas identidade, história e missão de cada uma”.

A Faculdade Santa Lúcia, de pronto, entendeu e assumiu o que lhe competia fazer. Criou a sua CPA, através da Portaria nº 09/2004 de 26 de junho de 2004.

A CPA conquistou maior abrangência na Instituição, com considerável avanço nos instrumentos avaliativos. Houve um amadurecimento do debate a respeito da auto avaliação, bem como uma maior conscientização de todos os segmentos institucionais – coordenações de curso, corpo docente, corpo discente e técnico-administrativo – a respeito do papel da CPA e de suas formas de intervenção.

O fluxo de informações sobre o andamento das atividades e os relatórios parciais de avaliação da CPA são compartilhados com todas as instâncias de tomada de decisão dentro da Instituição, e não apenas com os membros do colegiado, a fim de que coordenações e direção tenham condições de implementar as mudanças necessárias com uma base de informação mais ampla e segura.

A atual coordenação da CPA, iniciada em janeiro de 2009, também vem realizando um trabalho de conscientização junto ao corpo discente, esclarecendo dúvidas sobre a atuação do colegiado e incentivando a participação dos alunos no processo de avaliação interna, visto que quanto maior o número de questionários respondidos, mais confiável e produtiva se torna a análise dos resultados.

### 2.2 Princípios

A Avaliação Institucional deve ser um instrumento básico de aferição da qualidade no sistema educacional de ensino superior no Brasil.

O SINAES estabeleceu que todas as IES estão obrigadas a se submeterem ao processo de Avaliação Institucional. Além disso, dispõe a Lei nº 10.861/2004, no seu art. 11º, que “cada instituição pública ou privada constituirá Comissão Própria de Avaliação (CPA) no prazo de 60 dias a contar da publicação desta lei”.

Um programa de avaliação só terá sucesso se for norteado por alguns princípios que possam garantir a busca da qualidade do ensino da instituição:

- **Ética:** A ética deve estar em todas as atividades, especialmente nas dos avaliadores que são os condutores do processo;
- **Participação:** Deve-se promover a maior integração e participação de todos os colaboradores da instituição;

- **Isenção:** A avaliação precisa ser feita de maneira isenta para que seus resultados sejam significativos;
- **Globalidade:** Abranger todos os aspectos da instituição;
- **Periodicidade:** A avaliação deve ser feita em períodos pré-determinados;
- **Comunicação:** Durante todo o processo de avaliação, os envolvidos devem ser informados dos resultados de cada etapa e, se for o caso, das mudanças que forem sendo introduzidas;
- **Continuidade/Comparabilidade:** Os instrumentos devem ser capazes de mostrar a evolução da instituição, a comparação no tempo irá revelar o grau de eficácia das medidas adotadas a partir dos resultados obtidos;
- **Identidade Institucional:** Deve-se procurar contemplar e respeitar as características da identidade e filosofia institucional;
- **Objetividade:** O projeto de avaliação institucional deve ser claro e objetivo, e é essa objetividade que irá garantir seu sucesso;
- **Credibilidade:** A Avaliação Institucional precisa ser percebida como justa e equitativa.

### 2.3 Missão

A CPA da Faculdade Santa Lúcia consiste em utilizar estratégias que contemplem as dimensões interna e externa, conjugando os aspectos quantitativos e qualitativos da realidade a ser examinada.

A CPA da instituição pretende não só a busca de qualidade para o seu trabalho interno, mas também a satisfação das necessidades do seu ambiente externo, sua clientela e mercado, com vistas a enfrentar os desafios do futuro.

Ao responsabilizar-se pela condução dos processos de avaliação internos e externos, pela sistematização e pela prestação das informações solicitadas pela CONAES, a CPA deve atuar de forma autônoma em relação a conselhos e demais órgãos colegiados existentes, contando com a participação de todos os segmentos da comunidade universitária e da sociedade civil organizada.

### 2.4 Objetivos

A CPA da Faculdade Santa Lúcia tem a finalidade de avaliar a capacidade institucional, o processo de ensino e produção do conhecimento, o processo de aprendizagem e a sua responsabilidade social. Tem também o objetivo de assegurar o caráter público de todos os processos e procedimentos avaliativos, mantendo o respeito à identidade e à diversidade de seus cursos, promovendo a participação do corpo discente, docente e técnico administrativo, bem como da sociedade civil, por meio de suas representações e a análise global e integrada das dimensões: estruturas, relações, compromisso social, atividades, finalidades e responsabilidades sociais dos cursos da própria IES.

Além disso, como objetivo geral, o trabalho da CPA visa subsidiar e orientar a gestão institucional em suas dimensões política, acadêmica e administrativa para promover os ajustes necessários à elevação do seu padrão de desempenho e à melhoria permanente da qualidade das atividades desenvolvidas.

Os objetivos específicos da CPA são:

- Sensibilizar constantemente os diferentes segmentos – acadêmicos e administrativos – para a importância da avaliação como um processo de melhoria da qualidade;
- Proceder à avaliação interna dos cursos de graduação, especialização e extensão;
- Avaliar as atividades e a inserção da instituição na comunidade;
- Acompanhar o desenvolvimento do Plano de Desenvolvimento Institucional;
- Verificar a infraestrutura institucional e sua adequação às mudanças necessárias para a implantação do Projeto Institucional desejado;
- Facilitar a avaliação externa dos cursos de graduação;
- Promover condições favoráveis para o desenvolvimento da cultura de avaliação na comunidade acadêmica;
- Fortalecer a identidade cultural da instituição entre os seus integrantes, através do conhecimento de sua realidade global.

## **2.5 Metas**

- Desenvolver trabalho de sensibilização para a comunidade interna;
- Elaborar quadros de indicadores institucionais de avaliação;
- Avaliar o corpo docente dos cursos de graduação e pós-graduação;
- Avaliar a estrutura didático-pedagógica dos cursos;
- Avaliar a infraestrutura institucional;
- Realizar avaliação dos cursos por egressos;
- Avaliar o corpo técnico-administrativo;
- Avaliar a gestão dos cursos de graduação e pós-graduação;
- Avaliar a gestão da instituição, em todos os níveis;
- Avaliar as atividades de ação comunitária;
- Elaborar relatórios parciais dos resultados, no decorrer do processo;
- Promover a apresentação e discussão de resultados;
- Promover condições favoráveis para realização da avaliação externa;
- Analisar os resultados obtidos pela Instituição na avaliação externa, articulando-os aos da autoavaliação.

## **2.6 Funções**

A CPA tem a função de coordenar e conduzir o processo da Avaliação Institucional, sendo que suas principais atribuições são:

- Sensibilizar a comunidade envolvida;
- Envolver a comunidade acadêmica e administrativa no processo de avaliação, estimulando a participação;
- Organizar o sistema de coleta e análise de dados;
- Contribuir para construção e aplicação de instrumentos de coleta de dados;
- Agrupar e proceder à análise dos dados colhidos;
- Divulgar resultados e promover discussões em torno da análise dos resultados;
- Orientar ações futuras através da comparação das avaliações internas e externas;

- Avaliar continuamente os objetivos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI, de modo a desenvolver uma cultura de constante aprimoramento;
- Promover a continuidade e o aperfeiçoamento do processo avaliativo.

## **2.7 Projeto de Acompanhamento e Avaliação do Desempenho Institucional**

Desde sua criação, a Faculdade Santa Lúcia vem priorizando a qualidade do ensino que ministra, transformando-a em uma preocupação constante, evidenciada através dos Projetos Pedagógicos de seus cursos e da constante atualização dos conteúdos, visando, ainda de forma embrionária, a integração entre pesquisa e ensino, demonstrada através de ações como as Atividades Complementares e as Atividades de Conclusão de Curso. Além disso, procura criar, equipar e modernizar seus laboratórios e sua biblioteca, buscando, com isso, alcançar seus objetivos.

O processo contínuo de autoavaliação institucional da Faculdade de Ciências Administrativas e Contábeis Santa Lúcia tem a função de apontar os pontos fortes e fracos da instituição, detectando suas dificuldades e virtudes, e oferecendo subsídios para a tomada de decisões.

Houve mudanças nos instrumentos de avaliação e iniciativas no sentido de fortalecer o comprometimento de toda comunidade acadêmica. Dentre essas iniciativas, figura a aplicação do conjunto de instrumentos relativos à autoavaliação discente e docente, discente avalia docente, discente avalia Estágios/TCC/Prática e Atividades Complementares e docente avalia discente uma vez por ano, de preferência no segundo semestre letivo.

A CPA entende que a repetição desses instrumentos anualmente é uma maneira de incorporar a avaliação à cultura institucional e acompanhar com maior frequência o desempenho do corpo docente e discente, a fim de que qualquer medida de correção necessária seja aplicada no menor tempo possível, evitando desdobramentos prejudiciais às atividades da Instituição e ao seu compromisso com a qualidade de ensino.

A partir de 2016 a avaliação divulgará seus resultados final a cada dois anos, e parcialmente a cada ano.

A compilação dos dados é efetuada de modo a constituir ações que objetivem o contínuo aprimoramento da IES.

Quanto à avaliação externa, deverá haver visitas periódicas de uma comissão de avaliadores especialistas do MEC. Após a visita, a comissão elaborará o relatório de avaliação institucional, tendo por base o relatório de autoavaliação, os documentos da instituição, as consultas desenvolvidas pelo MEC (Censo, Cadastros), a realização de entrevistas e as demais tarefas desenvolvidas durante a visita, além das informações provenientes dos diversos processos avaliativos (ENADE, Avaliação de Cursos e Exames de Conselhos Profissionais).

Apurando o grau de eficiência das atividades desenvolvidas, os resultados na avaliação externa oferecerão indicadores para a melhoria da qualidade de ensino, dando oportunidade de aperfeiçoamento dos aspectos positivos e da adoção de medidas de superação dos aspectos negativos identificados.

São utilizados como indicadores de desempenho das ações previstas no Plano de Desenvolvimento Institucional que compõem esta Avaliação Institucional os resultados dos processos de avaliação dos cursos de graduação, o grau de melhoria da qualificação e condições de trabalho do corpo docente, o número de candidatos

por vaga nos diferentes cursos, a taxa de evasão, o nível de melhoria da infraestrutura disponível e o grau de absorção pelo mercado dos profissionais formados pela Instituição.

## **2.8 Metodologia Utilizada**

Adotar uma metodologia adequada é uma exigência que deve ser atendida ao se planejar o processo avaliativo. Dependendo do enfoque teórico, os métodos avaliativos podem ser classificados de diferentes modos. Segundo alguns teóricos, eles são classificados como não invasivos e invasivos. O primeiro não pressupõe qualquer interação entre o avaliado e os participantes no processo, analisando pistas físicas, notas de observações e de arquivos. O segundo baseia-se na interação dos avaliadores com os participantes do processo, com aplicação de testes de conhecimento, levantamentos de valores, atitudes e comportamentos.

A abordagem, por sua vez, pode ser qualitativa – a qual busca compreender o ponto de vista dos envolvidos quanto às características de um programa e seus resultados. Já a abordagem quantitativa parte de parâmetros pré-estabelecidos, que possam ser traduzidos em termos numéricos; nela a quantificação é enfatizada como fator de discussão do objeto em avaliação. Não sendo mutuamente excludentes, estas duas abordagens podem ser utilizadas beneficiando o processo de avaliação.

Um Programa de Avaliação Institucional deve utilizar uma estratégia que contemple as dimensões interna e externa, conjugando os aspectos quantitativos e qualitativos da realidade a ser examinada. Pretende-se não só a busca de qualidade para o trabalho interno, mas também a satisfação das necessidades do seu ambiente externo, sua clientela e mercado, com vistas a enfrentar os desafios do futuro.

A aplicabilidade de qualquer técnica para um propósito particular depende de um grande número de fatores, os quais precisam ser cuidadosamente considerados desde o início do processo avaliativo, o qual deve ser coletivo, participativo e organizado.

Diante das rápidas transformações sociais, tecnológicas e comportamentais, a CPA pretende, através da busca da qualidade e melhoria dos processos internos da IES, obter a legitimação externa. Portanto, em termos metodológicos, não se pode perder de vista a especificidade das características internas, nem tampouco deixar de lado padrões externos que permitam a comparabilidade. A CPA adota uma perspectiva quali-quantitativa, optando pela combinação de métodos e técnicas que mais se coadunam com as características da Instituição, utilizando-se de uma avaliação diagnóstica formativa.

A forma de estruturação da CPA da Faculdade Santa Lúcia compreende seis fases que, por sua vez, subdividem-se em etapas de execução, todas elas interdependentes e complementares, mas com características e naturezas próprias e são compostas por: sensibilização; diagnóstico; autoavaliação; avaliação externa; reavaliação; reformulação.

Outro importante componente da avaliação é a reflexão sobre o processo, suas dificuldades e avanços, permitindo planejar ações visando à continuidade do mesmo.

A Avaliação Externa certamente buscará a integração com a avaliação interna. O processo de avaliação externa é composto por duas etapas: 1) visita de uma

comissão externa de avaliadores à IES; 2) elaboração do relatório de avaliação institucional.

Os resultados da avaliação interna são traduzidos numericamente, não para se ter da IES um diagnóstico apenas quantitativo, mas, “superando meras verificações e mensurações” e, mediante uma análise crítica e interpretativa que agregasse valor qualitativo às informações obtidas, fosse ponto de partida para julgar potencialidades e realizações, fragilidades e dificuldades, pontos positivos e negativos da IES.

### **3 INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS**

A Faculdade Santa Lúcia está localizada em Mogi Mirim, Estado de São Paulo. Os cursos oferecidos pela Instituição são Administração, Ciências Contábeis, Direito, Sistemas de Informação, Serviço Social, Tecnológicos em: Redes de Computadores, Análise de Sistemas e Comércio Exterior.

Sabe-se que é necessário melhorar este nível, aumentando o percentual de docentes com regime parcial e integral dentro da Faculdade, mas deve-se levar em conta que, financeiramente, ainda é difícil, visto que, apesar dos investimentos relativamente grandes para o porte da instituição, o valor da mensalidade mantém-se num patamar competitivo com os valores praticados na região.

A Faculdade Santa Lúcia tem investido continuamente no sentido de ser referência na região. Cursos como Administração, Direito e Ciências Contábeis são valorizados na cidade e, a despeito da concorrência regional crescente, as inscrições para o vestibular comprovam a preferência pela IES. A busca por profissionais qualificados, aliada a uma estrutura curricular moderna e, até mesmo, inovadora na região, são os diferenciais que a faculdade deve continuamente perseguir, ampliando os investimentos na estrutura interna conforme necessário.

### **4 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO INTERNA**

#### **4.1 Metodologia Utilizada**

Ao preparar o questionário, a Comissão Própria de Avaliação se preocupou em buscar tópicos relevantes para análise deste instrumento e criar, para cada um deles, um indicador. Dividido em questões, estes indicadores, quando tabulados em conjunto, oferecerão uma visão geral do tópico analisado.

A média de cada questão é obtida pela soma de todas as notas que contribuíram para a sua formação, exceto as questões que o discente não sabe avaliar.

Funcionando como uma medida de eficiência, a média determina a tendência do grupo em função da escala.

É importante ressaltar que se deve analisar, antes de tomar a média como 100% verdadeira, o grau de participação dos alunos. Sendo assim, médias alcançadas com baixa participação percentual podem mascarar resultados e cabe ao coordenador de cada curso decidir se deve considerá-las.

Os relatórios e gráficos, gerados pelo sistema, apresentam as médias para comparação das perguntas que compõem o indicador analisado. Com o indicador dividido, é possível visualizar as médias em cada questão que o compõe e observar as discrepâncias quando acontecerem.

Como medida de dispersão, o Desvio Padrão serve para análise da eficácia de uma média: quanto maior o Desvio Padrão, maior a dispersão de notas e, portanto, menor sua eficácia. Não podemos omitir a forte tendência de que, quanto maior o universo pesquisado, maior será o desvio apurado. Um Desvio Padrão alto em um indicador pode estar informando que uma ou mais perguntas são discrepantes entre si (algumas, bem avaliadas, outras não). Nesse sentido, podemos considerar

unânime um indicador quando este apresentar um Desvio Padrão menor ou igual a 0,75.

Quanto à média desejada, temos como premissa a visão de futuro da instituição: **“Ser reconhecida como referencial de excelência no ensino, por seus membros e pela sociedade em geral”**. Por isso, devemos superar o satisfatório, não nos contentando apenas em sermos mais um, mas sim, uma referência, em todos os sentidos, na região em que atuamos.

#### 4.1.1 A Coleta dos Dados

Para a elaboração dos instrumentos, tivemos a preocupação de formular questões neutras, simples e claras. Neutras, para que as perguntas não se tornassem manipulatórias, isto é, não contivessem certa carga valorativa. Simples, de modo a que não contivessem facetas múltiplas, ou seja, que não oferecessem dúvidas quanto à sua resposta (perguntas ambíguas). Claras, para não colocar os respondentes em situações desconfortáveis e não ferir quaisquer tipos de suscetibilidades.

A Comissão Própria de Avaliação procurou envolver o maior número possível de participantes. A investigação qualitativa utilizada serve para abordar e analisar a realidade empírica na busca do conhecimento e compreensão das necessidades e expectativas do corpo discente dos cursos ministrados pela Faculdade Santa Lúcia.

Para Bogdan e Biklen (1994:47-48),

Na investigação qualitativa a fonte directa é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal. (...) Os investigadores qualitativos frequentam os locais de estudo porque se preocupam com o contexto. Entendem que as acções podem ser melhor compreendidas quando são observadas no seu ambiente habitual de ocorrência.

O que se procura, com a investigação empírica, é aumentar o grau de compreensão de determinados fenômenos que afetam nossa realidade.

Quanto a essa questão, Dencker e Viá (2001:50) consideram que:

Para que a ciência possa produzir conhecimentos sobre a realidade ou para que possua interesse prático, é necessário que contenha elementos empíricos, pois é apenas pela experiência sensível que podemos recolher informações básicas a respeito do mundo.

#### 4.2 Pesquisas

São sujeitos deste estudo todos os professores da Faculdade Santa Lúcia, o corpo discente, os funcionários e colaboradores da Instituição, os Coordenadores de Cursos e a Direção.

#### 4.3 Desenvolvimento

Documento elaborado pela C.P.A. da Faculdade Santa Lúcia, atendendo às exigências do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES,

instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.

O Projeto de Avaliação Institucional apoia-se nas diretrizes delineadas pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) e pelo novo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) instituídos pela Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004.

#### **4.3.1 Metodologia de Trabalho da Comissão**

As ações avaliativas assim como as de divulgação de seus resultados acompanharam o cronograma de atividades da CPA e também o Projeto de Auto-Avaliação da IES, sempre tendo como parâmetro as 10 Dimensões avaliadas.

Etapas do Plano de Ações, realizadas em ordem sequencial e cronológica:

- ✓ Criação do Cronograma.
- ✓ Distribuição de tarefas.
- ✓ Envolvimento da comunidade acadêmica.
- ✓ Disponibilização de materiais e recursos operacionais.
- ✓ Reuniões com os colegiados e a C.P.A.
- ✓ Reuniões com os membros da C.P.A. e a sua coordenação para leitura de comunicados, legislação e de documentos para efetivação do calendário.
- ✓ Divulgação do Processo na mídia eletrônica.

#### **4.3.2 Desenvolvimento do Processo**

- ✓ Reestruturação dos membros da CPA.
- ✓ Entrega de documentação com orientação e modelos aos membros.
- ✓ Aplicação dos questionários quantitativos por meio da mídia eletrônica.
- ✓ Tabulação de dados.
- ✓ Recebimento dos Relatórios.

#### **4.3.3 Consolidação dos Trabalhos da C.P.A.**

- ✓ Conclusão do Relatório;
- ✓ Remessa do Relatório Final para o MEC.

A etapa da consolidação refere-se à elaboração, divulgação e análise do Relatório Final. Prevê também, a realização de um balanço crítico do processo avaliativo e de seus resultados em termos da melhoria da qualidade da IES.

#### **4.3.4 Metodologia dos instrumentos de coleta de dados**

As estratégias e construção de instrumentos para coleta de dados foram definidas em reunião da CPA, Direção e Coordenadores.

As atribuições da CPA ficaram assim definidas:

- ✓ Levantar dados importantes e específicos – núcleo básico e comum e temas optativos.

- ✓ Identificar a história e a cultura de cada dimensão.
- ✓ Identificar parâmetros / índices (regionais e nacionais).
- ✓ Identificar no P.D.I tópicos de cada dimensão e relacioná-los.
- ✓ Formatação de questionários.
- ✓ Coleta de dados por meio de questionário eletrônico e tradicional.
- ✓ Tabulação de dados.
- ✓ Campanhas de sensibilização.

Os instrumentos de avaliação foram diversificados por dimensão. Optou-se pelo questionário, relatório, histórico e entrevistas (quando for o caso).

Quanto à metodologia por instrumento, definiu-se o número de questões dos questionários, os tipos de públicos e as dimensões que os utilizariam.

Houve, no decorrer do trabalho, um monitoramento sistemático do trabalho dos membros da CPA.

Os questionários foram respondidos por professores, alunos, funcionários e sociedade civil, e as informações coletadas foram utilizadas no presente parecer.

Passaremos a adotar os seguintes procedimentos avaliativos:

#### 4.3.5 Procedimentos Avaliativos CPA.

<p><b><u>Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> com a finalidade de identificar as atividades que se relacionam ou não com a missão; Analisar coerência entre Missão, PDI e PPI; Analisar articulação entre PDI, Planejamento Estratégico e o PPI no que diz respeito às políticas de ensino, de extensão, de gestão acadêmica e administrativa e avaliação institucional; Analisar perfil dos ingressantes e dos egressos.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> análise e sugestões oriundas dos mesmos.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e elencar os indicadores de qualidade da Instituição.</p>
<p><b><u>Política de Ensino</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Considerar a coerência entre as PPCs dos cursos de graduação e os parâmetros curriculares nacionais. Observar coerência entre objetivos do curso, missão e PPI. Analisar e sistematizar informações sobre prática interdisciplinar, flexibilidade curricular e planos de ensino. Identificar o percentual de docentes e discentes envolvidos nos programas de extensão.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar a opinião de alunos, professores e coordenadores sobre a qualidade do processo ensino-aprendizagem em sala de aula.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir os indicadores de qualidade do processo ensino-aprendizagem; avaliar aspectos relacionados ao processo de ensino, culminando com a sistematização e produção de</p>

	relatório-síntese.
<b><u>Política para a Extensão</u></b>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar e sistematizar as atividades de extensão desenvolvidas. Identificar: o número de estudantes e professores nos projetos de extensão; o número de projetos por cursos e por áreas de conhecimento; os projetos com envolvimento da comunidade externa: convênios, parcerias, etc.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar opiniões internas e externas sobre a qualidade das atividades de extensão, programas e projetos.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir os indicadores de qualidade para as atividades de extensão; Avaliar a política de extensão desenvolvida pela Instituição.</p>
<b><u>Política para o Ead</u></b>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar coerência entre as matrizes curriculares dos cursos, o planejamento e a organização dos projetos com o PPI, a missão e o PDI.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Após a implantação, verificar: a opinião de alunos, professores e coordenadores sobre a qualidade do processo ensino-aprendizagem na modalidade EaD de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos; a opinião de coordenadores e docentes sobre os programas de formação continuada; a opinião de discentes e docentes sobre os programas e os projetos desenvolvidos na modalidade EaD; opinião dos professores e coordenadores sobre a organização do trabalho pedagógico; a opinião de discentes e docentes sobre o sistema de comunicação entre professor e aluno, os recursos educacionais/material didático, setor de apoio/infraestrutura específica para EaD e AVA.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir os indicadores de qualidade do processo ensino-aprendizagem na modalidade EaD. Avaliar a política de EaD desenvolvida pela instituição.</p>
<b><u>Responsabilidade Social da Instituição</u></b>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar os programas e projetos desenvolvidos pela Instituição e sua coerência com os documentos institucionais.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar opinião da comunidade interna e externa sobre os principais programas e projetos que caracterizam a responsabilidade social da Instituição.</p> <p><b>Reuniões:</b> Avaliar as políticas de responsabilidade social, desenvolvidas pela Instituição.</p>
<b><u>Comunicação com a Sociedade</u></b>	<p><b>Análise documental:</b> Identificar e sistematizar todos os serviços de comunicação existentes na instituição.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar</p>

	<p>a opinião da comunidade interna e externa sobre questões relacionadas à qualidade percebida, confiabilidade e relacionamento com a IES. Verificar e analisar a satisfação quanto à qualidade da informação, os meios utilizados e a periodicidade.</p> <p><b>Reuniões:</b> Organizar fóruns visando coletar opiniões e avaliações sobre a qualidade da comunicação interna e externa. Discutir o serviço de ouvidoria. Avaliar as políticas de comunicação com a sociedade desenvolvidas pela instituição.</p>
<p><b><u>Políticas de Pessoal, de Carreira do Corpo Docente e do Corpo Técnico-administrativo</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar: os documentos sobre: condições e regime de trabalho, plano de carreira e programa de qualificação.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar: a opinião da comunidade acadêmica sobre os programas de capacitação/atualização, qualidade das relações interpessoais e grau de satisfação pessoal e profissional; a qualidade do atendimento dos serviços prestados pelos profissionais da instituição</p> <p><b>Reuniões:</b> Avaliar as políticas de pessoal, desenvolvidas pela instituição.</p>
<p><b><u>Organização e Gestão da Instituição</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar e verificar metas e realizações; Verificar e analisar forma de organização e participação no Planejamento Estratégico/PDI, PPI e PPP;</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar opinião da comunidade interna e externa sobre as políticas da gestão.</p> <p><b>Reuniões:</b> Avaliar as políticas da gestão.</p>
<p><b><u>Órgãos colegiados</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar: as atas dos órgãos colegiados; os regulamentos internos, normas acadêmicas, regimentos e estatutos. Verificar o conhecimento que a comunidade interna tem dos órgãos Colegiados Superiores.</p>
<p><b><u>Infraestrutura para Viabilizar o Ensino, a Extensão e Outros Serviços</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Verificar as condições e quantidade dos equipamentos didático-pedagógicos. Estrutura física e manutenção - Sistematizar os dados dos relatórios referentes à infraestrutura física; Identificar os espaços de convívio acadêmico; Analisar projeto de acessibilidade aos portadores de necessidades especiais. Laboratórios específicos: Verificar a quantidade de equipamentos didáticos dos laboratórios. Biblioteca: Identificar se o acervo existente está de acordo com as necessidades da Instituição; Analisar: a adequação do espaço físico de acordo com a demanda de usuários; a quantidade dos equipamentos de informática de acordo com a</p>

	<p>demanda de usuários; a quantidade de pessoal técnico e administrativo de acordo com a demanda de usuários. Informática: Identificar e analisar a quantidade de equipamentos de informática por estudantes.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar as opiniões sobre a qualidade da infraestrutura e serviços prestados no espaço institucional. Estrutura física e manutenção - Analisar: as condições de manutenção, conservação e adequação do espaço físico (salas de aula, setores administrativos, etc.); as condições dos espaços de convívio acadêmico. Laboratórios específicos: Avaliar as condições de manutenção, conservação, adequação do espaço físico e equipamentos dos laboratórios. Biblioteca - Avaliar o grau de satisfação dos usuários quanto à infraestrutura da Biblioteca. Informática - Avaliar o grau de satisfação dos usuários de equipamentos e serviços de informática (e-mail, acesso à internet, a base de dados do sistema pelos funcionários, etc.); Analisar condições de manutenção, conservação e adequação do espaço físico dos laboratórios de informática.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir indicadores de qualidade relacionados à infraestrutura.</p>
<p><b><u>Planejamento e Avaliação Institucional</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar a integração da avaliação institucional com o PDI, PPC e o PPI; Organizar e sistematizar relatórios parciais e integrais das avaliações e as ações decorrentes; Diagnosticar as ações decorrentes do uso de resultados.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir os indicadores de qualidade relacionados à avaliação institucional; Avaliar as políticas de avaliação institucional, desenvolvidas pela instituição.</p>
<p><b><u>Políticas de Atendimento a Estudantes e Egressos – Ingressantes e matriculados</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Analisar: os programas de atendimento e apoio aos estudantes; o atendimento a alunos de baixa renda; as informações do perfil dos estudantes da IES contidos no censo socioeconômico-cultural acadêmico. Identificar e analisar informações sobre evasão/abandono/trancamento/ transferência.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Avaliar: os serviços e orientações de estágio; a prática do estágio em escolas e empresas; as atividades de ensino e extensão.</p> <p><b>Reuniões:</b> Discutir e definir os indicadores de qualidade relacionados ao atendimento do estudante. Avaliar as políticas de atendimento ao estudante desenvolvidas pela Instituição.</p>

<p><b><u>Políticas de Atendimento a Estudantes e Egressos</u></b></p>	<p><b>Análise documental:</b> Identificar as atividades institucionais voltadas para os egressos.</p> <p><b>Aplicação de instrumentos de avaliação:</b> Verificar a situação profissional dos egressos e opiniões sobre a relação entre mercado de trabalho e as habilidades e competências desenvolvidas no curso. Coletar opinião de empregadores e associações empresariais da região.</p>
---	---

Como é sabido, a Faculdade Santa Lúcia tem realizado avaliações internas desde 1998. A partir da criação da CPA foi implementado um modelo de autoavaliação que incorporou as diretrizes do MEC às práticas de avaliação já consolidadas pela instituição, cujo objetivo principal é possibilitar o conhecimento da realidade da IES, tendo em vista assegurar a qualidade acadêmica e de gestão no cumprimento da missão institucional.

A autoavaliação da IES se orienta pelos princípios de ser relevante, buscar a objetividade, atender à globalidade, ser participativa, ter continuidade e visar a função formativa, procurando ser instrumento capaz de fornecer subsídios para o aprimoramento institucional.

Desde a sua fundação a CPA tem entre seus membros representantes docentes, colaboradores técnicos administrativos, da sociedade civil e dos discentes.

A instituição tem procurado desenvolver uma avaliação voltada para a função formativa ou de regulação buscando, a par da criação de uma cultura de avaliação e fornecer subsídios para decisões acadêmicas e de gestão que assegurem a excelência no cumprimento da sua missão institucional conforme expressa no seu PDI vigente.

O processo de autoavaliação da Faculdade Santa Lúcia tem procurado, por um lado, atender às orientações e dimensões previstas no Sinaes, visto que são relevantes para a indução de qualidade e, por outro, estabelecer um caminho próprio adaptado às necessidades e possibilidades institucionais, justamente para tornar a avaliação relevante à realidade institucional.

A avaliação dos cursos tem sido, desde o início, parte importante da avaliação interna e realizada a partir de dados da autoavaliação e das avaliações externas, procedendo-se a análise dos relatórios das comissões in loco e dos resultados do Enade.

A avaliação dos cursos faz-se importante, pois seus resultados estão relacionados, refletem e ao mesmo tempo influenciam os vários outros componentes da IES que contribuem para o desempenho institucional.

A avaliação interna tem sido realizada por meio de:

### **I. Avaliação de cada disciplina dos cursos pelos alunos**

Aqui, abrangemos todos os aspectos da prática pedagógica do professor, cada professor recebe seu resultado de forma privada. É importante que cada professor saiba como os alunos enxergam seu trabalho. Os resultados são disponibilizadas para as Coordenações de Curso, nos da CPA preferimos nos abster de recomendações muito pontuais, obviamente algumas ações são recomendadas, mas cabe a coordenação analisar e pontuar os resultados, visto que o coordenador

e NDE de cada curso conhece melhor seus pares.

**II. Avaliação do curso pelos alunos, abrangendo aspectos pedagógicos, de gestão e infraestrutura do curso.**

Os resultados são também disponibilizados para a gestão da faculdades ensejando ações de melhoria e divulgação para os alunos.

**III. - Avaliação dos cursos pelos formandos, abrangendo, entre outros, aspectos da prática pedagógica durante o curso, professores, gestão do curso, componentes curriculares, preparação para o mercado de trabalho;**

A avaliação dos cursos pelos egressos oferece dados sobre sua inserção profissional atua, sua percepção sobre a formação recebida no curso bem como sobre a IES.

**IV. - Avaliação pelos professores abrangendo os aspectos da percepção dos docentes sobre sua prática pedagógica, sobre os recursos disponíveis para o ensino e sobre a gestão do curso.**

É importante ouvir nossos professores, sua impressão sobre a estrutura da IES bem como a respeito da condução do curso auxiliar a gestão da faculdade a implementar melhorias constantes. Essa percepção é entregue as coordenações e direção da IES com sugestões de ações, quando for o caso.  
gestão;

**V. Pesquisa de evasão abordando os fatores a partir da visão do aluno.**

O sistema gerencial da faculdade fornece relatórios sobre evasão, quando não é justificada pelo discente, tentamos entrar em contato para termos a realidade do aluno ao desistir de seu curso.

**VI. - Avaliação pelo corpo técnico administrativo abordando as condições do exercício das funções ligadas ao ensino, e conservação e manutenção.**

**VII. Levantamento de dados externos como os do Censo do Ensino Superior e dados internos da instituição abrangendo todos os setores acadêmicos e outros como a Ouvidoria, o Apoio psicopedagógico, o administrativo e o financeiro.**

A concepção de avaliação ao se abranger essas informações é a de que a coleta de dados a partir das perspectivas de diferentes atores e resultados relacionados ao objeto de avaliação permite uma visão sistêmica e, portanto, mais confiável e mais completa dos cursos e da IES tornando-se mais relevante na indicação de caminhos para a melhoria da qualidade. Essa concepção atende ao **princípio da globalidade da avaliação**.

Todas as modalidades de avaliação que envolvem atores institucionais têm sido realizadas predominantemente, mas não exclusivamente, por meio do Portal do Aluno e dos Professores e não são mandatórias, havendo permanentemente ações em direção à motivação para participação.

Os instrumentos de avaliação são melhorados sempre que se observa a necessidade a partir da análise dos resultados, mantendo-se, entretanto, uma parte das informações que permitam uma visão longitudinal. As informações constantes dos instrumentos são aquelas consideradas relevantes a partir de estudos da área sobre os indutores de qualidade no ensino, dos indicadores dos instrumentos de avaliação do Sinaes e da visão institucional sobre a qualidade desejada no processo de ensino.

Os instrumentos compõem-se de questões fechadas e abertas o que permite, através destas últimas, a livre expressão pelo aluno e professor a respeito de aspectos diferenciados. As questões abertas são analisadas através da técnica de análise de conteúdo criando-se as categorias a partir das próprias respostas.

As avaliações dos cursos e disciplinas são realizadas semestralmente. A avaliação pelos professores é realizada anualmente e a dos egressos é permanentemente disponibilizada no portal para egressos da faculdade (<https://santalucia.br/ex-alunos/>).

Os dados internos e da avaliação externa são coletados e analisados continuamente.

Os resultados das avaliações internas são analisados e reportados em relatórios durante o semestre e, anualmente, por meio do relatório de autoavaliação que procura indicar o grau de atendimento ao PDI vigente, os pontos fortes e as necessidades de melhoria institucional.

#### **4.3.6 Divulgação e análise dos resultados da autoavaliação**

Os dados da avaliação interna são analisados pela CPA e descritos em relatórios divulgados para os professores e gestores e discutidos em reuniões periódicas. Os Coordenadores de curso e o Núcleo Docente Estruturante (NDE) fazem parte do processo de divulgação dos resultados ao informarem e discutirem estes com os alunos e docentes.

Os dados das avaliações de disciplinas pelos alunos são disponibilizados para cada professor na sua página do portal docente para que ele possa analisá-los e realizar as reformulações necessárias na sua prática pedagógica.

O relatório anual da autoavaliação é disponibilizado online no site institucional, disponível para consulta de toda comunidade acadêmica, interna e externa.

## 5 Relatórios por Dimensão Avaliada

A análise destes relatórios seguirá o seguinte roteiro em cada dimensão:

- a) Análise da Dimensão: ações planejadas, ações realizadas, resultados alcançados, fragilidades e potencialidades.
- b) Considerações finais: Divulgação dos resultados e sugestão de ações.

Não devemos nos esquecer que a **CPA de uma pequena instituição de ensino** como a nossa resolve, quase que de imediato, os problemas que vão surgindo no decorrer do ano letivo, isso se dá, pelo fato de toda a comunidade acadêmica ter acesso a Direção e Coordenação de curso.

Nos da CPA nos orgulhamos da agilidade com que sanamos os problemas que, por ventura, aparecem ao longo dos semestres letivos, não existe entrave para conversas, ou demora para resolver problemas assim, a Direção da IES garante o bom relacionamento entre toda a comunidade.

### 5.1.1 Dimensões Resultados

#### 5.1.1.1 A missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional

O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) é o documento que identifica a Instituição de Ensino Superior no que se refere à sua filosofia de trabalho, à missão a que se propõe, às diretrizes pedagógicas que orientam suas ações, à estrutura organizacional e às atividades acadêmicas e administrativas que desenvolve ou planeja desenvolver.

Como já esperado, os dados de matrícula da graduação nos últimos anos vem caindo, principalmente os cursos que não são exigidos exames de suficiência ou proficiência (OAB e CRC), refletem a realidade do ensino superior em nossa região, a competição acirrada em virtude da grande oferta de vagas em cursos presenciais e EaD, indubitavelmente os fatores “custo” e “facilidades para se formar” estão levando os jovens de nossa região a procurar facilidades e não uma boa oportunidade de formação.

A faculdade Santa Lúcia não mede esforços no sentido de manter seu padrão de qualidade e, ao mesmo tempo, diagnosticar e buscar estratégias acadêmicas e administrativas para o enfrentamento desse cenário. Como um dos resultados desse esforço pode ser considerada a reversão, embora discreta, na curva descendente de matrículas de 2017 para 2018.

Quanto a pós-graduação a IES ainda tenta consolidar-se em sua região, mas existe demasiada oferta de cursos de pós na modalidade EaD, fazendo com que nossos alunos prefiram esses cursos, uma vez que o encontro presencial, na maioria das vezes, dar-se-á uma vez ao mês.

Como parte da sua responsabilidade social a IES mantém nas matrizes curriculares de todos os cursos disciplinas/conteúdos relacionados à diversidade étnico-racial. Nas atividades complementares desenvolvidas pelos alunos de diferentes cursos são também contempladas ações relacionadas à diversidade.

ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LÚCIA  
Faculdade Santa Lúcia

Atividades ligadas à promoção de Direitos e Igualdade étnico-racial são também realizadas nas Faculdades na forma de debates e palestras como, por exemplo, as atividades desenvolvidas durante o ano pelo curso de Serviço Social.

Os serviços oferecidos à comunidade são o ponto forte da Faculdade, nosso escritório Jurídico, bem como de assistência social atendem a população carente de nossa cidade e, se permitido pelos conselhos, região.

O CEJUSC é referência nacional, a IES recebe visitas do Brasil todo para conhecerem nosso modelo, hoje atendemos os casos pré-processuais. Está em estudo para que o Tribunal de Justiça de São Paulo autorize a faculdade a realizar as audiências processuais também.

O quadro abaixo apresenta as demandas pelos serviços a pessoas físicas, a série histórica considera o número de atendimentos (At.) e acordos realizados (Ac.):

DEMANDA PESSOA FÍSICA CEJUSC	2014		2015		2016		2017		Total	
	At.	Ac.	At.	Ac.	At.	Ac.	At.	Ac.	At.	Ac.
Acidente de trânsito	22	10	46	18	46	15	44	18	158	61
Alimentos	4	3	17	11	14	9	32	17	67	40
Cobrança	43	14	64	20	36	9	69	25	212	68
Danos morais	14	3	17	3	11	1	12	2	54	9
Desocupação de imóvel	4	-	8	2	3	-	6	2	21	4
Direito de vizinhança	4	2	3	2	4	2	9	4	20	10
Divórcio	9	6	48	35	63	47	67	51	187	139
Exclusão do nome do SPSC/Serasa	4	1	5	2	10	6	9	5	28	14
Guarda	3	3	10	7	11	5	10	4	34	19
Inexigibilidade de débito	7	2	16	7	19	6	29	10	71	25
Obrigações de fazer	35	8	53	15	59	19	74	21	221	63
Pedido de medicamentos	4	-	5	1	-	-	-	-	9	1
Reconhecimento e dissolução de sociedade de fato	1	-	7	4	3	1	17	8	28	13
Reconhecimento de paternidade	-	-	1	-	3	3	0	0	4	3
Renegociação de dívida	15	5	29	6	15	6	22	7	81	24
Rescisão de contrato	22	11	29	11	24	12	16	9	91	43
Reparação de danos materiais	35	17	13	4	15	8	17	8	80	37
Ressarcimento de valor	44	12	80	25	72	26	113	32	319	95
Revisão/execução de alimentos	-	-	4	3	13	11	11	4	28	18
Visita	1	-	2	1	2	2	4	1	9	4
Outros	3	-	1	1	5	4	2	1	11	6

Foram 320 demandas de questões relacionadas à família que resultaram em 219 acordos, ou seja, para 68% dos casos observou-se resolutividade. As demais demandas, que derivam de relações, seja entre pessoas envolvendo bens, ou entre pessoas físicas e jurídicas, somam **1.413 atendimentos. Destes, em 690 ocorreram acordos (48%).**

Percebe-se que a resolutividade das mediações ocorridas têm maior relevância

estatística quando são relacionadas à família, o que demonstra a importância social deste atendimento, uma vez que 67% dos demandantes percebem uma renda de até 2 salários mínimos. Relação similar ocorre também nos demais atendimentos.

Quanto aos atendimentos do Núcleo de Práticas Jurídicas, em 2017 totalizaram 100 ocorrências sociojurídicas, sendo que 60 resultaram em abertura de processo e 40 demandaram orientação de cidadania. Nesta, predominam as situações envolvendo pensão (11), divórcio (7) e guarda (3), enquanto que, nos processos, observamos demanda por pensão alimentícia (22), guarda (10) e divórcio (6).

### **A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas formas de operacionalização.**

#### **Ações Programadas:**

- ✓ Ampliação dos Programas de Iniciação Científica.
- ✓ Manutenção dos programas de extensão junto a comunidade.
- ✓ Políticas institucionais para cursos de graduação.
- ✓ Políticas institucionais para cursos de pós-graduação: Lato Sensu.

#### **Ações Realizadas:**

- ✓ Divulgação e cooperação com Prefeituras, Entidades de classes e comunidades em Geral, onde fortalecemos a extensão.
- ✓ Os cursos de graduação estão sendo operacionalizados em conformidade com as políticas institucionais descritas no PDI, observadas as determinações dos respectivos PPC's dos cursos. Constata-se que cada disciplina tem seu plano de ensino e que a carga horária de cada curso está sendo cumprida na íntegra bem como estão sendo ministradas todas as disciplinas previstas na Matriz seguindo as respectivas DCN's.
- ✓ Todos os Cursos contam com monitoria realizadas pelos alunos.
- ✓ Oferta de novos cursos de Pós-Graduação.

#### **Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Financeira, devido ao Orçamento da IES não é possível ampliar a Iniciação Científica bem como remunerar todos os monitores.	Riqueza na complementação das vivências práticas, no conteúdo das disciplinas e no crescimento profissional do acadêmico.
Pouca procura por cursos de pós-graduação presencial. Na cidade e nas cidades vizinhas são oferecidos a distância a um custo muito baixo e sem obrigatoriedade de presença.	As atividades desenvolvidas pelos docentes são planejadas para o semestre letivo e mostram-se ricas na complementaridade e enriquecimento do conteúdo das disciplinas envolvidas.

#### **Recomendação:**

Continuar com os programas de iniciação científica que agreguem valor ao currículo dos discentes e docentes. Buscar temas de interesse dos acadêmicos como forma de potencializar a participação nas ações propostas.

Promover ações no sentido de autorizar os cursos em conformidade com as políticas institucionais descritas no PDI.

Permanente revisão e atualização das Matrizes curriculares dos cursos e suas respectivas bibliografias.

Manutenção das atividades de extensão junto a comunidade, sendo que é a marca das Faculdades Integradas Maria Imaculada.

### **A responsabilidade social da instituição**

#### **Ações Programadas:**

- ✓ Coerência das ações de responsabilidade social com as políticas constantes dos documentos oficiais.
- ✓ Relações da IES com a sociedade; setor público, setor privado e mercado de trabalho.
- ✓ Relações da IES com a sociedade: inclusão social.
- ✓ Relações da IES com a sociedade: defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.

#### **Ações Realizadas:**

- ✓ As ações de responsabilidade social praticadas pela Instituição estão de acordo com as propostas contidas no PDI.
- ✓ As relações da IES com a sociedade se concretizam no resultado da aplicação de diretrizes institucionais aprovadas e definidas pelos órgãos colegiados em projetos de extensão voltados ao desenvolvimento dos setores socioeconômico e educacional.
- ✓ As relações da IES com vistas à inclusão social se concretizam na aplicação de diretrizes institucionais aprovadas e definidas pelos órgãos colegiados em projetos de inclusão social e de acessibilidade.
- ✓ O vestibular é gratuito para população carente, facilitando o acesso de uma parcela da sociedade de menor poder aquisitivo, além de oferecer um Programa de Financiamento próprio para alunos de baixa renda, além da Bolsa de Estudos.
- ✓ Grupos de discussões em defesa do meio ambiente, da memória e do patrimônio cultural, da produção artística e dos Direitos Humanos.

#### **Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Dificuldade de organização dos horários das aulas, programas das disciplinas e os horários disponíveis por parte de alguns palestrantes.	<p>Maior interação entre os diversos setores envolvidos.</p> <p>Maior visibilidade às comunidades assistidas pelos programas de inclusão social.</p> <p>Minimizar os impactos causados pelo processo histórico de exclusão dessas comunidades.</p> <p>Alto grau de engajamento do alunado.</p>

**Recomendação:**

Continuar a oferecer os atendimentos a população carente sempre com vista a sua apleiação.

**A comunicação com a sociedade**

**Ações Programadas:**

- ✓ Coerência das ações de comunicação com a sociedade com as políticas constantes dos documentos oficiais.
- ✓ Comunicação interna e externa.

**Ações Realizadas:**

- ✓ Os canais de comunicação, com a sociedade, utilizados pela IES são: o web site da instituição e a Revista Eletrônica para publicação das produções científicas dos discentes e docentes.
- ✓ Além destes meios a instituição dispõe de quadros murais instalados nas áreas de circulação interna da IES, na biblioteca e nas salas de aula.
- ✓ A ouvidoria está implantada.
- ✓ Reuniões bimestrais com Coordenadores e Representantes de Classe.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Pouca comunicação institucional nas cidades circunvizinhas.	Aumento do raio de abrangência de um potencial número de acadêmicos.
Uma parte do alunado demonstra desconhecimento de várias informações inseridas na sua área da Internet.	O material de divulgação e comunicação interna alcança os objetivos desejados.
Há uma tímida participação dos acadêmicos junto a ouvidoria, visto a característica da IES.	Efetivo canal de comunicação e de transparência nas ações realizadas.
	O canal aberto bimestralmente com as coordenações evita que problemas alcem proporções maiores que a devida.
	Conceito da Faculdade junto a população.

**Recomendação:**

Ampliar a comunicação institucional e o raio de abrangência.  
Implantar meios de divulgação dos trabalhos do corpo discente e docente da instituição.  
Ampliação dos meios de comunicação das ações desenvolvidas pela Ouvidoria.

**As políticas de pessoal, as carreiras do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho.**

**Ações Programadas:**

- ✓ Formação do corpo docente
- ✓ Condições institucionais para os docentes.
- ✓ Condições institucionais para o corpo técnico-administrativo.

**Ações Realizadas:**

- ✓ O corpo docente da instituição possui experiência e formação profissional adequada à docência do ensino superior, composto por Doutores, Mestres e Especialistas nas diversas áreas do saber e está de acordo com os documentos oficiais da IES.
- ✓ O corpo docente possui instalações que possibilitam a maximização de suas potencialidades, com salas de aula adequadas ao processo ensino-aprendizagem, moderno equipamento e mobiliário, sala para descanso dos professores, laboratórios e demais dependências.
- ✓ O corpo técnico-administrativo possui instalações que possibilitam a maximização de suas potencialidades no labor diário.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Pouco envolvimento com a conservação dos equipamentos e demais materiais por parte de alguns Docentes.	Garantias salariais e de carreira docente aos profissionais da educação no ensino superior.  Qualificação profissional do corpo docente.  Crescimento pessoal e profissional do corpo técnico administrativo da instituição.

**Recomendação:**

As formações são realizadas com os Docentes e os Técnicos Administrativos, ressalta-se a oficina **Acessibilidade Tátil: a Autonomia em destaque** tanto para Docentes quanto para os Técnicos Administrativos e para os Técnico a oficina de Marketing: “um olhar para captação de alunos por meio do Vestibular e manutenção dos mesmos”, a oficina foi ministrada pela Agência Nezz.

Entende-se que o corpo docente e técnico-administrativo parecem estar contentes com o ambiente de trabalho e plano de carreira.

**Organização e gestão da instituição**

**ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LÚCIA**  
Faculdade Santa Lúcia

---

A IES conta com seus órgãos colegiados independentes e atuantes, é autônoma em relação a mantenedora, sua gestão é participativa, todos podem opinar e apresentar sugestões de melhoria e existe a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.

**Ações Programadas:**

- ✓ Gestão institucional, considerar as especificidades da gestão.
- ✓ Funcionamento, representação e autonomia dos Conselhos Superiores.
- ✓ Funcionamento, representação e autonomia dos colegiados de curso.

**Ações Realizadas:**

- ✓ A gestão institucional se pauta em princípios de qualidade, e resulta de diretrizes de ações implementadas pela instituição.
- ✓ O funcionamento e a representatividade dos Conselhos Superiores cumprem os dispositivos regimentais e estatutários.
- ✓ O funcionamento e a representatividade nos colegiados de curso cumprem os dispositivos regimentais e estatutários.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Faltas nas reuniões de colegiado.	Agilidade nos processos decisórios.  Estrutura mais enxuta.

**Recomendação:**

Maior divulgação das ações dos Conselhos Superiores da instituição.

**Infraestrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.**

**Ações Programadas:**

- ✓ Ampliação dos laboratórios para os novos cursos
- ✓ Ampliação do acervo bibliográfico
- ✓ Assinatura de uma biblioteca virtual.

**Ações Realizadas:**

- ✓ Biblioteca atualizada em conformidade com os planos de ensino das disciplinas.
- ✓ Construção do laboratório de Química e Eletrônica dos cursos de Engenharia.
- ✓ Construção da sala multidisciplinar do curso de Psicologia.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Panorama econômico do país, resultando em medo de investir em melhorias sem ter a certeza de um retorno.	Área para expansão no centro da cidade.

**Recomendação:**

Constante adequação do acervo bibliográfico à demanda da comunidade acadêmica

**Planejamento e avaliação, especialmente dos processos, resultados e eficácia da autoavaliação institucional.**

**Ações Programadas:**

- ✓ Autoavaliação institucional
- ✓ Planejamento e ações acadêmico-administrativas a partir dos resultados das avaliações.

**Ações Realizadas:**

- ✓ Comissão Própria de Avaliação está implantada e funciona adequadamente, há efetiva participação da comunidade interna (professores, estudantes e técnico-administrativos) e externa nos processos de autoavaliação institucional, e há divulgação das análises e dos resultados das avaliações, estando às informações correspondentes acessíveis à comunidade acadêmica.
- ✓ A IES implementa adequadamente ações, baseadas nos resultados da autoavaliação e das avaliações externas.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Apesar da grande participação da comunidade no processo de autoavaliação, as respostas, por vezes, não expressam a realidade dos fatos.	Proporcionar a participação da comunidade acadêmica na gestão institucional.
Pequeno envolvimento da comunidade docente e técnico administrativo no processo decisório	Agilidade na proposição de políticas institucionais.
	Envolvimento de toda a comunidade

e na implementação de medidas mitigadoras das deficiências apontadas pela avaliação institucional.	acadêmica e técnico administrativo no processo acadêmico.
--	---

### **Recomendação:**

Apesar da pouca participação da comunidade acadêmica, a IES deve continuar com seus esforços para o envolvimento da maior parcela possível de sua comunidade.

Explicar como os dados das avaliações internas e externas colaboram no planejamento e expor exemplos dos usos dos dados para a comunidade. Propor discussões entre a direção e a comunidade interna e, a partir dos resultados obtidos pela CPA e/ou avaliações in loco do INEP, levantar ações que sejam importantes para a Faculdade e que tenham impacto direto no PDI - Apresentar os resultados obtidos para a comunidade interna e externa, exemplificando como alguns pontos observados na avaliação da CPA e/ou INEP fundamentaram ações da direção da Faculdade, coordenações de curso e como essas ações devem impactar o PDI.

### **5.1.1.2 Políticas de atendimento aos estudantes**

#### **Ações Programadas:**

- ✓ Programas de apoio ao desenvolvimento acadêmico dos discentes referentes à realização de eventos
- ✓ Condições institucionais de atendimento ao discente.
- ✓ Acompanhamento de egressos e criação de oportunidades de formação continuada.
- ✓ Ampliação do atendimento do NAPP.

#### **Ações Realizadas:**

- ✓ Os programas de apoio ao desenvolvimento acadêmico dos discentes, de realização de atividades científicas, técnicas, esportivas e culturais, e de divulgação da sua produção estão implantados e adequados.
- ✓ Verifica-se a adequação das políticas de acesso, seleção e permanência de estudantes (critérios utilizados, acompanhamento pedagógico, espaço de participação e de convivência) praticadas pela IES e há adequada relação com as políticas públicas e com o contexto social.
- ✓ Existem mecanismos adequados para conhecer a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto curricular quanto ética, para saber o índice de ocupação entre eles, para estabelecer relação entre a ocupação e a formação profissional recebida; além disso, a opinião dos empregadores dos egressos é utilizada para revisar o plano e os programas e existem atividades de atualização e formação continuada

para os egressos.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
Há certa dificuldade no agendamento no atendimento do Programa de Apoio do Discente.  Pouca participação do corpo discente na produção de eventos culturais e científicos.	Melhoria nas relações interpessoais e na resolução de conflitos pessoais.  Acompanhamento profissional do egresso de forma a vislumbrar o perfil do profissional e as exigências do mercado de trabalho.

**Recomendação:**

Ampliação dos horários de atendimento dos Programas de Apoio ao Discente.  
Fomentar a implantação e a participação da comunidade acadêmica em eventos científicos e culturais.

**5.1.1.3 Sustentabilidade financeira**

**Ações Programadas:**

- ✓ Verificação da Sustentabilidade financeira da instituição.
- ✓ Políticas direcionadas à aplicação de recursos para programas de ensino, pesquisa e extensão.

**Ações Realizadas:**

- ✓ A sustentabilidade financeira da IES está coerente com a especificada no PDI, haja vista que as receitas oriundas das mensalidades dos alunos foram suficientes para pagar os custos dos respectivos cursos e da IES como um todo.
- ✓ Foram implementadas políticas de aquisição de equipamentos e de expansão e/ou conservação do espaço físico, necessárias à adequada implementação dos programas de ensino, pesquisa e extensão.

**Resultados:**

<b>Fragilidades</b>	<b>Potencialidades</b>
A inadimplência.	Estrutura enxuta IES se adequa com rapidez as mudanças no mercado.

### **Recomendação:**

Manter o sistema de controle financeiro existente na IES com estímulos aos discentes com possibilidade de ofertas de bolsas e outros programas. Ampliar o FESLU.

## **5.1.2 Ações com base na análise**

### **5.1.2.1 Desempenho Docente**

Por meio dos resultados obtidos na categoria de avaliação “desempenho docente”, constatou-se que a prática à docência vem se desenvolvendo de maneira positiva. Atribui-se a esse resultado a intensificação das ações desenvolvidas diretamente com professores a fim de refletir e analisar a prática docente.

É no trabalho em sala de aula que se cumprem as diretrizes e as políticas de ensino, pesquisa e extensão, que balizam o fazer pedagógico eficiente para o desenvolvimento das habilidades e competências desejadas na formação do perfil profissional do egresso.

### **5.1.2.2 Desempenho Coordenação**

Quanto ao indicador Desempenho da Coordenação de Curso, este apresentou bons resultados, os alunos estão satisfeitos com o trabalho desenvolvido por seus coordenadores. Um ponto a ressaltar, as reuniões periódicas, bimestralmente, que os coordenadores realizam com os representantes de classe, os discentes elogiaram a atuação e acreditam que tais reuniões minimizam possíveis problemas no semestre.

### **5.1.2.3 Autoavaliação do discente**

Ao analisar a categoria “autoavaliação dos alunos”, foi possível constatar que os estudantes dos cursos de graduação da Faculdade Santa Lúcia fizeram uma avaliação bastante positiva com relação à participação nas aulas, aplicação dos conhecimentos adquiridos, pontualidade e assiduidade.

Ao observarmos as respostas dos alunos percebemos que a dedicação dos estudantes está limitada ao contexto da sala de aula, mostrando que a educação ainda está bastante focada no ensino tradicional. Os estudantes esperam que a aprendizagem se efetive exclusivamente pelas aulas dos professores.

Recomenda-se que os discentes fortaleçam metodologias do trabalho pedagógico que envolva o estudante para a busca de aprendizagens, além dos conteúdos propostos pelos professores.

#### 5.1.2.4 A comunicação com a sociedade

A Comunicação Institucional, um dos indicadores avaliados pelos acadêmicos, não obteve o crescimento esperado desde 2015, apresentando limitações que afetam diretamente a sua qualidade e principalmente a visão estabelecida pela Instituição na busca da excelência.

Merecendo desta forma, maior atenção, foi identificada ainda problemas de comunicação, à Instituição necessita refletir acerca dos problemas de comunicação que a impedem de alcançar seus objetivos junto ao público alvo com excelência, uma vez que os resultados continuam apontando insatisfação por parte do corpo discente.

Dentre os comentários analisados, destaca-se a falta de comunicação e relacionamento entre alunos e professores, resultando em informações equivocadas. Exemplificando, alguns professores insistem em não visitar regularmente a biblioteca e, com isso, passando informações equivocadas aos alunos, tornando a avaliação da mesma muito aquém do esperado.

Recomendamos que a instituição deva elaborar e implantar o **Manual Acadêmico** e **Manual do Professor Iniciante**

#### 5.1.2.5 Estrutura e Serviços

Pelo que foi apurado em 2016, os docentes estão satisfeitos com a estrutura e serviços oferecidos pela instituição. Alguns problemas pontuais sempre serão apresentados, tais como: salas de aulas muito quentes (sugerem a instalação de ar condicionado); falta de ventiladores e o barulho na hora da saída.

Sugere-se que a saída seja mais bem controlada, não faremos menção ao problema do calor, a cidade é quente demais e sabemos que as salas possuem número adequado de ventiladores.

Outro ponto, a rede sem fio da faculdade, os alunos dizem que é impossível acessar a internet de seus aparelhos após as 20 horas. Melhorias devem ser feitas nos roteadores da internet sem fio para que os discentes possam utilizar melhor seus equipamentos para consulta e estudos.

Cantina e papelaria, serviços de terceiros, foram avaliados de forma positiva.

## **6 RESUMO DAS POTENCIALIDADES, FRAGILIDADES E AÇÕES CORRETIVAS.**

### **DIMENSÃO I - A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional**

**POTENCIALIDADES:** As Atividades desenvolvidas pelos cursos vem aumentando a interação da ES com a comunidade, mas é preciso que outros cursos se envolvam nessas atividades, por enquanto os cursos de Direito, Serviço Social e Contabilidade são os que mais contribuem para nossa IES. Existe atualização permanente do acervo bibliográfico físico e virtual, visando atingir o referencial máximo na avaliação das condições de oferta, com serviços de qualidade para os usuários.

**FRAGILIDADES:** A missão tem sido implementada com sucesso. Porém sua divulgação para o público interno precisa ser ampliada.

**AÇÕES:** Expor nos murais internos a missão da Instituição para que a comunidade acadêmica conheça e participe na consecução da mesma.

### **DIMENSÃO II – Políticas para Ensino, Pesquisa e Extensão**

**POTENCIALIDADES:** As atividades de Estágio Supervisionado obrigatório fazem com que os discentes atuem aliando a teoria à prática. Buscando sanar as fragilidades apresentadas em virtude da deficiência na formação do ensino médio, adotou-se como base o nivelamento aos alunos, independente do semestre. Ampliaram-se as discussões sobre a importância e a operacionalização dos conteúdos relacionados às questões ambientais, etnia, afrodescendência e libras, sejam por meio de disciplinas optativas, ou ainda com a inserção de discussões dos temas nas disciplinas.

**FRAGILIDADES:** Há produção acadêmica, por parte dos docentes e/ou alunos mas, essas atividades precisam evoluir para atingir um maior número de acadêmicos. Percebe-se a dificuldade por parte dos discentes em produção de textos, em grande parte, devido às deficiências da formação no ensino médio, além da limitação do tempo, comum em cursos oferecidos no período noturno.

**AÇÕES:** Inserir em todas as disciplinas a prática de elaboração de atividades e avaliações com questões contextualizadas, que exijam interpretação. Estimular a produção acadêmica dando prioridade em nossa revista UNIVERSITAS para a produção interna de qualidade. Melhorar as atividades de extensão oferecendo disciplinas na modalidade de EAD, assim, a limitação do tempo não será um problema tão grande, essas atividades irão melhorar as habilidades de autogestão, disciplina e organização. Aumentar a oferta de seminários e eventos para a comunidade acadêmica, com abrangência nas diversas áreas de atuação do futuro profissional

### **DIMENSÃO III – Responsabilidade Social**

**POTENCIALIDADES:** A IES atua fortemente em programas de responsabilidade e inclusão social. As ações de responsabilidade social estão articuladas de forma

coerente com o PDI. Dentre as ações de inclusão social destacam-se: o Núcleo de Prática Jurídica, Escritório de Assistência Social.

**FRAGILIDADES:** As atividades de defesa do meio ambiente, a produção artística e cultural precisam ser incentivadas.

**AÇÕES:** Implementar o Intervalo Cultural e elaborar o calendário semestral de eventos culturais. Ampliar a discussão da defesa do meio ambiente na sala de aula, principalmente nas disciplinas que tenham relação com o tema. Fazer com que todos os cursos se envolvam em práticas sociais, não ficando restrito apenas a Serviço Social e Direito.

#### **DIMENSÃO IV – Comunicação com a Sociedade**

**POTENCIALIDADES:** A comunicação com a sociedade se dá por meio da mídia impressa, televisiva, radiofônica, bem como, por meio de portal na internet. A IES possui serviço de ouvidoria dentro de seu site, oferecendo um canal de comunicação tanto para o público interno como para o público externo. As ações e eventos acadêmicos têm propiciado a interação e parceria com outros órgãos e instituições. Houve a instalação do stand da ouvidoria no hall de entrada de instituição.

**FRAGILIDADES:** As ações de mídia são realizadas para divulgação da IES junto à sociedade, mas ainda há muitos espaços que podem ser ocupados.

**AÇÕES CORRETIVAS:** Ampliar a divulgação das ações realizadas na Instituição nas redes sociais, foruns e principalmente para comunicada interna, que carece de conhecimento das nossas ações.

#### **DIMENSÃO V – Política de Pessoal**

**POTENCIALIDADES:** A IES possui plano de carreira implantado, para os corpos docentes e técnico-administrativo, protocolado junto ao Ministério do Trabalho. As condições de trabalho são satisfatórias e o clima organizacional é muito bom. O corpo docente dispõe de plano de Reenquadramento em função da titulação e da produção científica. A faculdade dispõe de técnicos administrativos e docentes em quantidade suficiente para atender às suas necessidades. - Percebe-se que há um excelente clima organizacional.

**FRAGILIDADES:** Sempre podemos melhorar em quaisquer que sejam as dimensões, mas quanto a política de pessoal não foram apontadas fragilidades nem descontentamentos.

**AÇÕES:** Manter e ampliar o programa de treinamento para toda comunidade, especialmente agora que a IES pretende ser credenciada para oferta de cursos EaD.

#### **DIMENSÃO VI – Organização e Gestão da IES**

**POTENCIALIDADES:** O Conselho de Administração Superior, presidido pelo Diretor e composto por toda comunidade acadêmica, interna e externa, é o órgão máximo de natureza normativa, consultiva e deliberativa em matérias didático-científicas e administrativas. A Diretoria é órgão de natureza executiva. Os Conselhos de Curso são presididos pelos Coordenadores de Curso, e contam com representantes dos docentes e discentes. São órgãos de natureza normativa e deliberativa no âmbito dos cursos, nos limites estabelecidos pelo Regimento da IES.

A Coordenação do curso é órgão de natureza executiva. O Núcleo Docente Estruturante (NDE) está implantado em todos os cursos, de acordo com a legislação vigente e muito tem apoiado as Coordenações dos diversos cursos da IES. A IES mantém relação de autonomia na formação de novos cursos, de acordo com a legislação vigente, e possui administração autônoma em relação à sua mantenedora.

FRAGILIDADES: Nada a apontar.

AÇÕES: Nada a apontar.

### **DIMENSÃO VII – Infraestrutura Física**

POTENCIALIDADES: A infraestrutura física tornou-se adequada ao bom funcionamento da IES, coerente com o PDI. A infraestrutura da biblioteca precisa ser melhorada, sendo ampliada, mas segundo o PDI, já existe cronograma para tal ampliação. A Pearson Biblioteca Universitária foi uma conquista da CPA, os alunos agora podem complementar seus estudos em casa ou onde desejarem. A Instituição dispõe de quatro laboratórios de informática, para uso em aulas ou para uso individual dos alunos. As salas de coordenações e dos professores também dispõem de equipamentos de informática.

FRAGILIDADES: Reorganização da infraestrutura, estrutura enxuta dificulta instalações de uso específico, a maioria é multiuso.

AÇÕES: Reuniões sistemáticas para ajustes do fluxo e utilização da infraestrutura. Melhoria e ampliação do sinal de wi-fi, entendemos os problemas causados pelo sinal em sala de aula, mas melhorará o acesso dos alunos a pesquisas, visto que muitos trazem seu próprio equipamento. Ampliar as instalações para o NDE e os professores em tempo integral.

### **DIMENSÃO VIII – Planejamento e Avaliação**

POTENCIALIDADES: O planejamento da autoavaliação contempla os aspectos da divulgação, da sensibilização, da aplicação de questionários, da tabulação e análise dos resultados e da divulgação dos mesmos. Busca-se, por meio dos questionários, especificamente voltados para o corpo discente, para o corpo docente e o corpo técnico-administrativo e, também, por meio da ouvidoria, medir o grau de satisfação com os processos envolvidos no dia a dia da IES. Existe uma grande proximidade entre alunos, professores, funcionários, coordenadores e direção, o que facilita a resolução de muitos problemas, em curto espaço de tempo, evitando o agravamento de situações de insatisfação.

FRAGILIDADES: Dificuldade na participação do número desejado de componentes da comunidade acadêmica, em especial dos discentes, que ainda acreditam que podem ser identificados no questionário *online*.

AÇÕES: Aumentar o período de sensibilização da comunidade interna sobre a CPA e seus resultados. Envolver os alunos da sensibilização por meio de pequenos vídeos expostos na entrada da Instituição e nas redes sociais. Fazer ampla divulgação dos resultados da CPA através de banner em local visível, site da Instituição e elaborar placas padronizadas para serem colocadas em todas as ações resultantes do trabalho da CPA. Informar aos discentes que os questionários são fechados e que é impossível identificar quem os respondeu.

### **DIMENSÃO IX – Política de Atendimento aos Discentes**

**POTENCIALIDADES:** A política de atendimento aos discentes está coerente com a especificada no PDI, atendendo o referencial mínimo de qualidade. As práticas e políticas de acesso, seleção e permanência dos estudantes estão de acordo com as políticas públicas e com o contexto social, por meio da oferta de mensalidades com valores acessíveis e diversas possibilidades de financiamento e concessão de bolsas de estudo. Com o sistema da secretaria, os discentes contam com a facilidade de acessar seus dados acadêmicos pela internet: consulta a notas e faltas; conteúdo programático das disciplinas; histórico escolar, atestados, e informações financeiras. Os docentes preenchem o diário eletrônico, com o lançamento de notas, presenças e conteúdo programático. Encontra-se implantado e em funcionamento o NAPP conforme previsto no PDI.

**FRAGILIDADES:** Negociação direta do aluno com a Mantenedora, nas questões financeiras, por intermédio do sistema acadêmico.

**AÇÕES:** Devido ao porte da nossa Instituição e relação com a Mantenedora, não é possível modificar esse formato. Porém, esse formato oferece autonomia ao aluno para que resolva a sua situação financeira, dentro das possibilidades que são oferecidas.

### **DIMENSÃO X – Sustentabilidade Financeira**

**POTENCIALIDADES:** A mantenedora tem aprovado, no orçamento anual, grandes investimentos na infraestrutura da IES. A mantenedora tem sólida base financeira, não representando maiores riscos à execução dos objetivos previstos no PDI e aprovados no orçamento. Mesmo possuindo o teto orçamentário, esse teto foi extrapolado, principalmente em aquisições para biblioteca e laboratórios, e o diferimento foi obtido.

**FRAGILIDADES:** Nada a apontar.

**AÇÕES:** Nada a apontar.

### **Resultado Final 2016-2017**

Com o intuito de atender plenamente a legislação proposta, estabelecida pelo SINAES, visando à consolidação de uma cultura de avaliação que permita uma visão crítica e consciente do papel da instituição de ensino superior, no contexto social da comunidade acadêmica que a constitui, a CPA desenvolveu suas atividades objetivando identificar as fragilidades e potencialidades em suas dez dimensões, com a finalidade de orientar seu planejamento estratégico, previsto no PDI.

A IES tem investido significativamente na estrutura física para atender ao crescimento e desenvolveu ampla e direcionada campanha de comunicação para a captação de novos alunos. Em virtude dos resultados apontados na avaliação interna, a Instituição priorizou atender às necessidades mais urgentes: melhoria e ampliação da rede WiFi em todo o ambiente de convívio comum da Faculdade, que tem por objetivo levar a tecnologia ao alcance de todos; melhoria do Núcleo de Práticas Jurídicas, visando o atendimento a comunidade (disponibilizando bolsas para mais alunos atuarem no núcleo); aprimoramento do sistema de catraca para

ASSOCIAÇÃO EDUCACIONAL E ASSISTENCIAL SANTA LÚCIA  
Faculdade Santa Lúcia

---

controle do fluxo de pessoas na IES, de forma que melhora as condições de segurança dos que trabalham e estudam na Faculdade. Houve investimento na estrutura pedagógica com a contratação de professores com maior titulação e experiência profissional, buscando atender aos requisitos legais para a faculdade. Estas ações certamente representam novos desafios para instituição e para a CPA, para que as conquistas alcançadas sejam mantidas ou melhoradas, proporcionando um serviço de qualidade reconhecido pela comunidade.

Mogi Mirim, 27 de agosto de 2018

Romildo Morelato Júnior - Docente  
Coordenadora da CPA