



Centro Universitário de Votuporanga

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA

Rua Pernambuco, 4196 – Votuporanga/SP - CEP 15500-006

PBX - (017) 3405 9999 - FAX – 34224510

e-mail: fev@fev.edu.br

RELATÓRIO FINAL 2008

AUTO-AVALIAÇÃO

INSTITUCIONAL



CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO	1
1.1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA UNIFEV E DA FEV.....	1
1.1.1.1 Mantenedora.....	1
1.1.1.2 Base legal.....	1
1.1.1.3 Mantida	1
1.1.1.4 Base legal e breve histórico do Centro Universitário de Votuporanga.....	2
1.1.1.5 Estrutura organizacional	4
1.1.1.6 Diretoria executiva da FEV	5
1.1.1.7 Administração acadêmica - UNIFEV	6
1.1.2 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)	6
1.1.2.1 Núcleo de avaliação institucional.....	6
1.1.2.2 Ato de constituição da CPA – Comissão Própria de Avaliação.....	11
1.1.2.3 Período de mandato da CPA.....	12
2. OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO.....	12
3. METODOLOGIA	12
4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E COMENTÁRIOS.....	16
5. REFERÊNCIAS	28

1. INTRODUÇÃO

1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

1.1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA UNIFEV E DA FEV

1.1.1.1 Mantenedora

Nome: Fundação Educacional de Votuporanga			
CNPJ: 45 164 654 0001-99			
Endereço: Rua Pernambuco			n° 4936 ou 4196
Bairro: Centro	Cidade: Votuporanga	CEP: 15500-006	UF: SP
Fone: 17 3405 9999		Fax: 17 3422 4510	
E-mail: fev@fev.edu.br			

1.1.1.2 Base legal

A **FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA** é uma entidade comunitária sem fins lucrativos criada pela Lei Municipal n.º 751 de 30 de abril de 1966, sob a forma de autarquia pública municipal. Foi transformada em fundação de direito privado pela Lei Municipal n.º 1.163 de 01 de julho de 1970 e constituída por escritura pública registrada no Cartório de Registro de Pessoas Jurídicas da Comarca de Votuporanga, Estado de São Paulo, sob n.º 117, livro A-1, fls. 58/59 em 10.12.1970. Seu estatuto está averbado à margem do mesmo número de registro.

É mantenedora do Centro Universitário de Votuporanga - UNIFEV, do Colégio UNIFEV, do Colégio Técnico UNIFEV e da Fundação Rádio Educacional de Votuporanga, esta mantenedora das emissoras de Rádio e TV, ambas educativas.

1.1.1.3 Mantida

Nome: Centro Universitário de Votuporanga			
CNPJ: 45 164 654 0001-99			
Endereço: Rua Pernambuco			n° 4936
Bairro: Centro	Cidade: Votuporanga	CEP: 15500-006	UF: SP
Fone: 17 3405 9999		Fax: 17 3405 9995	
E-mail: fev@fev.edu.br			

1.1.1.4 Base legal e breve histórico do Centro Universitário de Votuporanga

No dia 30 de abril de 1966, a Lei Municipal n. 751 criava, em regime de Autarquia Municipal, a Faculdade de Ciências e Letras de Votuporanga (FACLE). O Decreto Estadual N° 49.971, de 12 de julho de 1968, com fundamento na Resolução CFE N° 06/68, autorizava o seu funcionamento, iniciando suas atividades no dia 25 de julho de 1968, com os cursos de Ciências, Letras e Pedagogia, com 60, 100 e 200 vagas, respectivamente, todas preenchidas.

A criação da FACLE baseou-se em pesquisa de opinião realizada entre estudantes do ensino médio da época. Tal estudo revelou a necessidade de uma instituição de ensino superior que possibilitasse a formação profissional do jovem e, conseqüentemente, a fixação de mão de obra qualificada na região. A distância dos cursos superiores existentes na época exigia o deslocamento maciço da população estudantil e, em geral, os formandos não retornavam para a região, pois eram absorvidos pelos grandes centros de formação, como São Paulo, Araraquara, São Carlos, Rio Claro, Campinas e São José do Rio Preto.

Quadro descritivo da implantação dos cursos na Fundação Educacional de Votuporanga

Ano	Base legal	Ato
1970	Lei Municipal N° 1.163, de 01 de julho	Cria a Fundação Educacional de Votuporanga, que passou a ser mantenedora da Faculdade de Ciências e Letras.
1971	Lei Municipal n° 1236, de 11 de julho de 1971	Revogou o artigo 4° da Lei N° 1163, tornando a Fundação Educacional uma instituição de natureza jurídica, declarada de Direito Privado pelo Parecer CFE 542/71, aprovado em 03 de julho de 1971.
1973	Decreto Federal n° 72.491, de 18 de julho de 1973	Reconhece os cursos de Letras, Pedagogia e Ciências foram reconhecidos.
1973	Decreto Federal N° 72.646, de 17 de agosto de 1973	Autoriza os cursos de Ciências Biológicas e Matemáticas (Licenciatura Plena).
1973	Decreto Federal N° 72.818, de 21 de setembro de 1973 (cursos) Reconhecidos? com base no Parecer CFE N° 1045/73.	Autoriza a Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativas de Votuporanga (FACICA).
1974	Deliberação CFE 30/74 reconhecida pelo Decreto Federal N° 77.994, de 08 de julho de 1976	Converte os cursos de Ciências Biológicas e Matemáticas (Licenciatura Plena) em habilitações em Biologia e Matemática.
1977	Decreto Federal N°	Reconhece os cursos de Ciências Contábeis e Administração.

	79.872, de 27 de junho de 1977	
1985	Decretos Federais n.ºs. 90.872, de 29 de janeiro de 1985, e 91.180, de 02 de abril de 1985, reconhecidos pelas Portarias de números 72, de 27 de janeiro de 1988, e 101, de 18 de fevereiro de 1987, respectivamente.	Autoriza o Curso de Geografia e a Habilitação em Química, junto à Faculdade de Ciências e Letras.
1984	Decreto Federal n.º 90.779 de 28 de dezembro de 1984). (Reconhecido pela Portaria Ministerial n.º 13, de 11 de janeiro de 1988).	Autorizada a habilitação em Administração Hospitalar junto à Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativas.
1992	Parecer CFE n.º 362, de 4 de julho de 1991, homologado pela Portaria n.º 1627, de 11 de setembro de 1991, retificada pela Portaria n.º 351, de 28 de fevereiro de 1992,	Aprova a unificação da Faculdade de Ciências e Letras e da Faculdade de Ciências Contábeis e Administrativas, criando-se as Faculdades Integradas de Votuporanga (FIV).
1995	Decreto Federal de 10.02.95 (O curso de publicidade e propaganda e radialismo foi reconhecido pela Portaria MEC n. 1528 de outubro de 1999)	Autoriza os cursos de Comunicação Social com Habilitações em Jornalismo, Publicidade e Propaganda e Radialismo.
1995	Decreto Federal de 13.02.95	Autoriza os cursos de Ciência da Computação.
1997	Decreto Federal de 02 de dezembro, publicado no DOU de 03.12. de 1997	Credencia o Centro Universitário de Votuporanga e autoriza os Cursos de Turismo e Direito.
1999	Em razão de sua autonomia, o Centro Universitário	Cria os Cursos de Arquitetura e Urbanismo, Educação Física, Enfermagem e Obstetrícia, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica e Eletrônica, Farmácia, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia, Serviço Social; Tecnologia em Produção Moveleira, Produção Sucroalcooleira; Gestão Ambiental; Gestão Comercial, Produção Industrial e Webdesign.

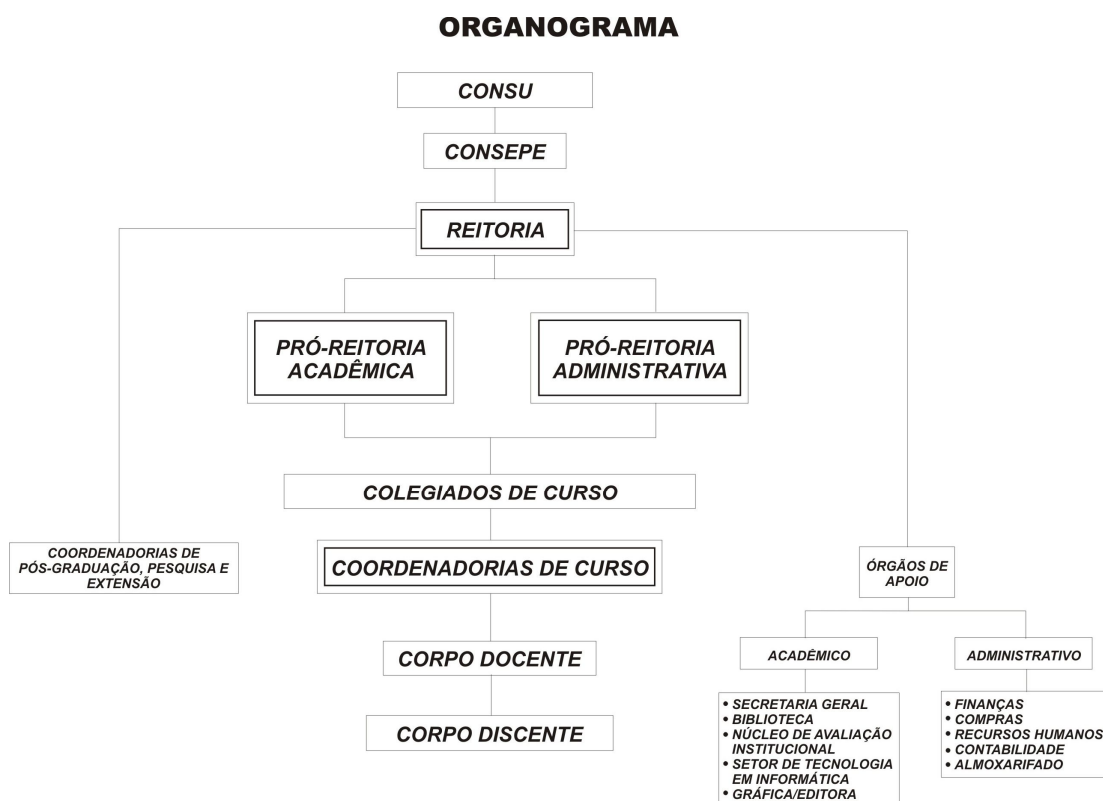
2004	Portaria do MEC nº 555 de 12 de março de 2004	Recredencia o Centro Universitário de Votuporanga.

A UNIFEV oferece 42 cursos de graduação: 27 nas áreas biológicas, da saúde, exatas, humanas e sociais e 15 tecnológicos. Todos eles são regidos pelo Projeto Pedagógico Institucional e pelos Projetos Políticos dos Cursos, ambos aprovados pelo CONSU e CONSEPE, instâncias deliberativas compostas por discentes, docentes, coordenadores, reitoria, mantenedora, pessoal administrativo e membros da comunidade. Tais projetos resultam de discussões periódicas entabuladas nas instâncias pertinentes e se constroem democraticamente.

Consolidada no que se refere ao ensino de graduação, encontra-se numa situação privilegiada com relação ao ensino superior da região. No momento consolida-se quanto ao ensino da pós-graduação “*latu sensu*” e da pesquisa, possibilitando a educação continuada aos seus egressos e demais profissionais.

1.1.1.5 Estrutura organizacional

A estrutura organizacional do Centro Universitário é descrita pelo seguinte organograma:



- a) **Órgãos deliberativos e normativos** estruturados em forma de Conselhos: Conselho Universitário (**CONSU**) e Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (**CONSEPE**). O **CONSU** constitui-se no órgão máximo de natureza deliberativa e normativa. Integram o CONSU: como membros natos, a Reitoria e as Pró-reitorias; como membros indicados na forma regimental, representantes das coordenadorias, do corpo docente, da mantenedora, do corpo técnico administrativo, do corpo discente e da comunidade. O Conselho é presidido pelo Reitor e nos impedimentos deste, pelo Pró-Reitor Administrativo. O **CONSEPE** é o órgão central de supervisão das atividades de ensino, pesquisa e extensão e possui atribuições deliberativas, normativas e consultivas. O **CONSEPE** é constituído pela Pró-reitoria acadêmica, Pró-reitoria administrativa, por representantes das coordenadorias, do corpo docente, do corpo discente e da mantenedora. O Conselho é presidido pelo Pró-Reitor Acadêmico. Nos impedimentos deste a presidência é exercida pelo Pró-Reitor Administrativo.
- b) Órgãos executivos compreendendo: Reitoria, Pró-Reitoria Acadêmica e Administrativa e Coordenadorias.
- c) Órgãos de apoio logístico e operacional: secretaria geral, biblioteca central, núcleo de avaliação institucional (NAI), tecnologia em informática (STI) comunicação (rádio e TV educativa); gráfica e editora; administrativo (finanças, compras, recursos humanos, contabilidade e almoxarifado).

1.1.1.6 Diretoria executiva da FEV

Presidente: João Edson Rodrigues Agostinho

Vice Presidente: Ivo Henrique Matavelli Junior

Diretor Tesoureiro: Darci Pereira de Moura

Diretor 2º Tesoureiro: Santo Billalba Junior

Diretor Secretário: Pedro Luiz Riva

Diretor 2º Secretário: Edécio Roosevelt Martins

Direito Vogal: Walter Pereira de Carvalho

1.1.1.7 Administração acadêmica - UNIFEV

Reitor: Prof. Dr. Marcelo Ferreira Lourenço

Pró-Reitor Administrativo: Prof. Dr. Marcelo Casali Casseb

1.1.2 COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO (CPA)

- ✓ Coordenadora do CPA: **Edilene Regina Simioli**
- ✓ Representante Docente: **Ramon Lombardi Teixeira Nunes**
- ✓ Representante Docente: **Denise Aparecida Mencaroni**
- ✓ Representante Docente: **Eduardo César Catanozi**
- ✓ Representante Discente: **Aline Junqueira da Silva**
- ✓ Representante Discente: **Giseli Maria dos Santos Cerqueira**
- ✓ Representante Técnico-administrativo: **Lourdes Mainardi**
- ✓ Representante Técnico-administrativo: **Paulo Gil Guimarães**
- ✓ Representante Técnico-administrativo: **Viviane Cristina de Freitas Coienca**
- ✓ Representante da Sociedade Civil organizada: **Edélcio Roosevelt Martins**
- ✓ Representante da Sociedade Civil organizada: **Clóvis de Prosdócimi**

1.1.2.1 Núcleo de avaliação institucional

O Núcleo de Avaliação Institucional foi especialmente constituído para desenvolver, nos últimos cinco anos, uma experiência de Avaliação que permitiu a construção de uma ampla visão da complexidade da UNIFEV e tem servido de base para melhoria de suas ações administrativas e acadêmicas.

Com a criação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), o Núcleo foi designado para oferecer suporte à Comissão Própria de Avaliação (CPA) na realização da auto-avaliação. No ano de 2008, ele é composto da seguinte forma:

- ✓ Coordenadora do NAI: **Edilene Regina Simioli**
- ✓ Colaborador: **Ramon Lombardi Teixeira Nunes**
- ✓ Colaborador: **Viviane Cristina de Freitas Coienca**

A primeira iniciativa de Avaliação Institucional na UNIFEV foi realizada sob a orientação da Profa. Dra. Encarnação Manzano e participação de uma comissão composta pelos seguintes professores: MSc. Mariângela Cazetta, Prof. José Garcia Martins, Prof. Paulo Cesar Ladislau e a secretária Ana Cristina A. Cambaúva.

Em Portaria publicada aos 19 dias do mês de fevereiro de 2001 pela Magnífica Reitora, foi instituído o Núcleo de Avaliação Institucional. A partir daí, os membros constituintes se dedicaram a levantamentos bibliográficos, estudos das legislações pertinentes, reunião de material sobre o assunto e a coleta de dados relevantes.

A avaliação realizada no ano 2001 foi feita por amostragem com os alunos de todas as séries dos cursos de graduação, objetivando levantar e organizar dados para tabulação e posterior geração de relatórios estatísticos, produzir gráficos e apresentar resultados à comunidade acadêmica. O trabalho foi desenvolvido pelo Núcleo de Avaliação Institucional, por meio de um software específico, com características que pudessem atender às necessidades de leitura dos gabaritos óticos que, depois de compilados, disponibilizaram informações relevantes à comunidade acadêmica para análise.

O processo de avaliação, dirigido à comunidade acadêmica, incluiu o levantamento completo de todos os cursos, disciplinas e professores da época da avaliação, bem como o planejamento necessário para, dentro das condições possíveis, difundir os seus resultados para toda a comunidade acadêmica.

Ampliando o conceito de comunidade acadêmica ou universitária, Luiz Eduardo Wanderley (1996, p. 125-145) afirma que “até algum tempo era aplicado ao corpo docente e discente. Porém, na atualidade, essa relação vem sendo alterada com a inclusão de outro segmento da universidade: o corpo administrativo”.

A avaliação geral da Instituição, realizada no segundo semestre de 2001, permitiu aos discentes avaliar treze diferentes objetos (desempenho docente, plano de ensino, provas e trabalhos, disciplinas, cursos, coordenadores, estágios, secretaria, biblioteca, laboratórios, infraestrutura, auto-avaliação e divulgação de resultados da avaliação). A avaliação dos docentes foi dividida em três partes, procurando manter sua identidade preservada ao emitir opiniões sobre alguns objetos, como aconteceu na avaliação dos discentes, na qual as questões sobre o objeto “coordenador” não tinham referência sobre a pessoa pesquisada.

No ano de 2002, o Núcleo de Avaliação Institucional, além das atividades transformadas em rotina do setor, iniciou a elaboração de novas estratégias para avaliações, com a consecução dos trâmites necessários para implementação do projeto de Avaliação do Diagnóstico das Condições de Oferta, para demonstrar os níveis dos indicadores de qualidade dos cursos.

Ainda como parte das novas estratégias do NAI, todo o sistema de apuração dos resultados da Pesquisa Institucional 2001 e 2002 foi aprimorado quando da criação de um software específico para gerar gabaritos de leitura ótica, o que tornou o trabalho mais rápido, no intuito de produzir informações precisas e ágeis para toda a comunidade acadêmica.

Foram preparados e aplicados dois instrumentos de avaliação, respectivamente, nos meses de outubro e novembro, para os discentes e para os docentes, com alterações nos cadernos de questões. Tais alterações representaram avanços em relação ao ano de 2001, de acordo com sugestões e necessidades detectadas junto aos atores do processo, intentando aprimorar o trabalho.

Posteriormente, foram feitos estudos comparativos dos resultados dos anos de 2001 e 2002, segundo o desvio padrão desenvolvido pela Instituição para garantir os melhores níveis de excelência em cada objeto avaliado, tomando por base os indicadores do MEC. Essas informações foram divulgadas aos coordenadores de cada curso, com o objetivo de gerar discussões dos pontos fortes e fracos da Instituição, averiguando também o que mudou de um ano para o outro e incentivando novas sugestões para a avaliação seguinte.

Com a publicação do Manual das Condições de Ensino em agosto de 2002, o Núcleo de Avaliação Institucional propôs a reformulação dos critérios adotados no simulado do diagnóstico e a criação do Núcleo de Apoio Didático Pedagógico ao Docente, com a finalidade de dar suporte aos docentes nos pontos em que suas avaliações individuais mostraram alguns problemas, necessitando, por parte desses professores, especial atenção.

Após a apresentação dos resultados para os diversos atores da comunidade acadêmica, o Núcleo de Avaliação Institucional, dando continuidade às atividades desenvolvidas nos anos anteriores, ampliou sua área de abrangência avaliativa, propondo, para o ano de 2003, a elaboração de um Plano de Ação, por meio do qual os coordenadores desenvolveram, junto ao seu colegiado e aos discentes, estratégias de atuação na melhoria da qualidade acadêmica, como a Divulgação dos resultados da Avaliação 2002, o Simulado do Diagnóstico, os Padrões de Qualidade, bem como a elaboração das Atas correspondentes às ações praticadas.

Com o objetivo de promover a integração dos novos estudantes ao ambiente acadêmico, o curso de Serviço Social criou, no ano 2000, o Programa de Orientação e Apoio Psico-Social – POP’S. Posteriormente, para ampliar o alcance das ações sociais da Instituição, com a incorporação de elementos estatísticos que permitissem um melhor acompanhamento dos alunos, foi integrado ao Núcleo de Avaliação Institucional em 2002 um novo organismo acadêmico, como consequência das atividades do Programa de Orientação Psicossocial.

Criado com Portaria da Magnífica Reitora Dra. Encarnação Manzano, o Núcleo de Apoio Psico-Pedagógico ao Discente – NAPPS foi institucionalizado e iniciou suas atividades em 18 de dezembro de 2003, constituindo-se num significativo avanço para compreensão de variáveis que interferem no processo ensino-aprendizagem e que puderam ser monitoradas e estudadas, detalhadamente, por esse novo organismo.

No ano de 2003, foram aplicados dois instrumentos de avaliação, seguindo o procedimento adotado nos anos anteriores: um dirigido aos docentes e outro aos discentes, com alterações sugeridas pelos coordenadores, professores e alunos e incorporadas nos cadernos de questões. Essas alterações demonstraram a necessidade específica de aperfeiçoamento e produziram valorosas inovações na busca da melhoria da qualidade desse importante instrumento de coleta dos dados da Pesquisa Institucional.

Em 2004, após inúmeros estudos e debates, o Núcleo de Avaliação Institucional implantou o projeto de construção de um novo instrumento, intitulado Diagnóstico do Aproveitamento Discente, que visa a verificar o desempenho dos discentes, fazendo a média das notas bimestrais alcançadas no semestre e no ano, comparando o aproveitamento do aluno, como também, a frequência às aulas em cada disciplina. Outro instrumento de análise e aperfeiçoamento da qualidade implantado na mesma ocasião foi o Diagnóstico de Atendimento aos Docentes, realizado por meio de entrevistas feitas pelo Núcleo de Apoio Didático Pedagógico ao Docente.

Nesse ano, os discentes avaliaram 16 diferentes objetos: plano de ensino, provas e trabalhos, disciplinas e desempenho docente na primeira parte (que compreendia 21 questões); auto-avaliação, o curso, o coordenador, a divulgação dos resultados da Pesquisa Institucional anterior, a infra-estrutura, a biblioteca, a secretaria geral, os serviços de xérox, o atendimento do SAE, o DCE, os laboratórios e o estágio supervisionado, na segunda parte, num total de 62 questões. Os cadernos de questões em 2004 foram revistos e incorporaram sugestões apresentadas em reuniões com discentes e docentes do Campus Sul e do Campus Centro.

A análise dos dados tabulados revelou que a Instituição alcançou níveis de qualidade desejados, tendo por base os indicadores do MEC e o desvio padrão. Os resultados foram divulgados aos coordenadores de curso, com o objetivo de gerar novas discussões dos pontos fortes e fracos e incentivar sugestões de melhorias. Posteriormente, fez-se divulgação deles a toda a comunidade acadêmica.

As atividades do Núcleo foram marcadas pelas inovações permanentes e criação de novos instrumentos de Avaliação na busca da excelência e da qualidade, considerados elementos indispensáveis no processo, conforme afirma Balzan e Sobrinho (1995, p. 119): “Avaliação e qualidade apresentam-se como dois segmentos que se completam de modo indissociável. Há necessidade de se avaliar para se desenvolver a qualidade e há necessidade de se avaliar e inovar a própria avaliação”.

O portal do egresso, assim como planejado no ano anterior, foi projetado por meio de um designer gráfico, aprovado e disponibilizado no site da UNIFEV com recursos de cadastramento do usuário, informações sobre educação continuada, concursos, estágios, artigos, notícias de encontro de ex-alunos e um endereço eletrônico para contato direto com o Núcleo de Avaliação Institucional.

A pesquisa do egresso permitirá que sejam reunidas informações e avaliados inúmeros dados relevantes sobre suas atividades após a conclusão do curso. A pesquisa constitui-se em um importante instrumento de coleta de dados e as informações sobre a inserção dos ex-alunos no mercado de trabalho permitem que a Instituição visualize os resultados do processo de ensino-aprendizagem.

O Núcleo de Avaliação Institucional, a partir da publicação da Lei ° 10.861 de 14 de abril de 2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior, e da Portaria Ministerial 2.051 de 19-07-2004 que normatizou, no âmbito de cada instituição de educação superior, a criação de uma Comissão Própria de Avaliação, vem se empenhando junto aos diversos órgãos do Centro Universitário de Votuporanga – UNIFEV, para alinhar os processos internos de avaliação da Instituição, com o propósito de sistematizar os procedimentos da CPA, disponibilizando as informações solicitadas pelo INEP e pelo Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior – CONAES.

1.1.2.2 Ato de constituição da CPA – Comissão Própria de Avaliação

A Comissão Própria de Avaliação – CPA, prevista no art. 11 da Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004, regulamentada pela Portaria Ministerial nº 2.051 de 19 de Julho de 2004 e constituída pela Portaria da Reitoria nº 158, de 28 de dezembro de 2007, tem por atribuição a coordenação dos processos internos de avaliação da instituição, sistematizando e prestando as informações solicitadas pelo INEP.

Compete à CPA: a condução dos processos internos de avaliação da UNIFEV, a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo INEP, com as seguintes atribuições:

- ✓ Propor e avaliar as dinâmicas, os procedimentos e os mecanismos internos da avaliação institucional de cursos e de desempenho dos estudantes;
- ✓ Estabelecer diretrizes e indicadores para a organização dos processos internos de avaliação;
- ✓ Analisar relatórios, elaborar pareceres e encaminhar recomendações à direção superior da UNIFEV;
- ✓ Acompanhar, permanentemente, e avaliar, anualmente, o Plano de Desenvolvimento Institucional, propondo alterações ou correções, quando for o caso;
- ✓ Acompanhar os processos de avaliação desenvolvidos pelo Ministério da Educação, realizando estudos sobre os relatórios avaliativos institucionais e sobre os cursos ministrados pela UNIFEV;
- ✓ Formular propostas para a melhoria da qualidade do ensino desenvolvido pela UNIFEV, com base nas análises e recomendações produzidas nos processos internos de avaliação e nas avaliações realizadas pelo Ministério da Educação;
- ✓ Articular-se com as comissões próprias de avaliação das demais IES integrantes do Sistema Federal de Ensino e com a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES), visando a estabelecer ações e critérios comuns de avaliação, observado o perfil institucional da UNIFEV;
- ✓ Realizar reuniões ordinárias trimestrais e extraordinárias, sempre que convocadas pelo Reitor ou o coordenador da Comissão.

1.1.2.3 Período de mandato da CPA

O mandato dos membros da CPA será de dois anos, sendo permitida a recondução. Não será permitida, em um mesmo ano, a renovação de mais de dois terços dos membros da CPA. Ocorrendo vaga antes da conclusão do mandato, a nomeação do substituto far-se-á para completar o mandato do substituído, obedecidas a legislação e as normas vigentes.

2. OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO

O objetivo desse trabalho foi concretizar as atividades programadas na proposta de auto-avaliação de 2008, encaminhada para o Ministério da Educação. Nessa etapa, foram definidos os grupos de trabalho e realizadas as técnicas programadas como: seminários, painéis de discussão, reuniões técnicas e sessões de trabalho; foram construídos, aplicados e interpretados os instrumentos de avaliação (questionários, entrevistas e/ou outros).

Os objetivos específicos dessa avaliação foram:

- ✓ Avaliar o desempenho docente (Dimensão 2);
- ✓ Avaliar o desempenho da biblioteca (Dimensão 7);
- ✓ Avaliar o desempenho da central de atendimento ao aluno (Dimensão 9).

3. METODOLOGIA

Conforme o Art. 10 da Portaria Ministerial nº 2.051 de 19-07-2004, o processo de auto-avaliação foi coordenado pela Comissão Própria de Avaliação, que, conforme o Art. 11 da Lei nº 10.861/2004, assumiu a responsabilidade pela “condução dos processos de avaliação internos da Instituição, de sistematização e de prestação de informações solicitadas pelo INEP”.

A Auto-Avaliação adotou uma metodologia participativa, buscando trazer, para o âmbito das discussões, as opiniões de toda a comunidade acadêmica, de forma aberta e cooperativa.

Os métodos adotados partiram do individual para o coletivo, favorecendo a convergência dos dados em torno de objetivos comuns, bem como a busca compartilhada de soluções para os problemas apresentados.

A metodologia proposta orientou o processo quanto às decisões, técnicas e métodos de forma flexível, para, diante de situações concretas, assumir novos contornos, adotar decisões e técnicas mais oportunas e diretamente vinculadas às situações em pauta.

O processo abriu espaço para sugestões e avaliações espontâneas em todos os instrumentos de avaliação interna. O processo envolveu toda a comunidade acadêmica, docentes, discentes, técnicos administrativos, coordenadores, setores administrativos, núcleos, e demais órgãos da UNIFEV.

As atividades foram processadas da seguinte forma:

- A CPA reuniu-se regularmente deliberando sobre o processo de implementação do SINAES - Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior na UNIFEV, acompanhando o andamento dos trabalhos, definindo e captando recursos necessários junto à Instituição, organizando informações, estabelecendo estratégias e construindo o consenso para o desenvolvimento do processo avaliativo;
- Foram promovidas reuniões para implementar a sensibilização da comunidade acadêmica com a participação dos coordenadores de curso e pessoal técnico administrativo. Durante as reuniões, estudou-se a Lei nº 10.861 de 14 de abril de 2004 e a Portaria Ministerial nº 2.051 de 19 de Julho de 2004, documentos básicos para implementação do SINAES. Foram feitas exposições sobre o processo avaliativo em cada uma de suas etapas e discutidas as formas de integração e participação de todos os atores e departamentos da Instituição, por tratar-se de um esforço participativo no qual todos teriam responsabilidades e tarefas específicas.

Com o objetivo de estruturar o processo avaliativo e implementá-lo de forma abrangente e ordenada levantando com minudência as realidades da Instituição, foram criados grupos de trabalho que se reuniram regularmente para elaborar o diagnóstico institucional. Cada grupo estabeleceu um responsável pelo gerenciamento dos dados e informações e para a condução das reuniões.

Foram construídos diversos instrumentos de avaliação com o objetivo de levantar e registrar, de forma técnica e estatística, as informações necessárias ao processo avaliativo, como questionários, entrevistas, tabelas, gráficos comparativos e outros, aplicados progressivamente ao longo do processo avaliativo. Foram definidos, ainda, os instrumentos existentes que poderiam

contribuir para a leitura e a interpretação da realidade e foi definida também a metodologia de análise e interpretação de dados.

Ao concluir o processo avaliativo foi elaborado o presente relatório final, com base nos resultados das discussões e nas análises e interpretações dos dados da auto-avaliação que serão divulgados para a comunidade acadêmica por meio de vários mecanismos próprios.

A observação do desempenho dos docentes, da biblioteca e da central de atendimento, além de oportunizar o monitoramento do processo ensino-aprendizagem, pode permitir ainda a detecção de problemas de ordem pessoal, aos quais os alunos estão sujeitos durante seus estudos. A Instituição, por meio desse Instrumento, incorpora uma ferramenta moderna, de grande valor psicossocial, que pode auxiliar na ampliação dos serviços prestados à comunidade acadêmica.

As avaliações foram conduzidas no mês de Junho de 2008, por meio da utilização do Portal Universitário, que apresentou 19 questões fechadas aos alunos respondentes dessa avaliação. Foram respondidos 3.270 questionários que continham as seguintes indagações:

Avaliação pedagógica/docente:

- ✓ Avalie a importância da disciplina na formação profissional dos alunos;
- ✓ Avalie a pontualidade no início e no término das aulas, com o aproveitamento do período;
- ✓ Avalie coerência entre os conteúdos das provas e os desenvolvidos em sala de aula;
- ✓ Avalie o domínio do professor sobre o assunto ministrado;
- ✓ Avalie o empenho do professor no trabalho que executa;
- ✓ Avalie se o professor está atualizado em relação aos conteúdos que ministra;
- ✓ Avalie sobre os comentários e debates dos resultados das provas na sala de aula;
- ✓ Considerando o plano de ensino de cada disciplina, avalie o cumprimento do planejamento previamente estabelecido;

Avaliação da biblioteca:

- ✓ Avalie a biblioteca quanto à acomodação adequada nas instalações para consultas e estudos;
- ✓ Avalie a biblioteca quanto à agilidade no atendimento;

- ✓ Avalie a biblioteca quanto à cortesia no atendimento;
- ✓ Avalie a biblioteca quanto à qualidade e precisão das informações prestadas sobre os serviços oferecidos;
- ✓ Avalie a biblioteca quanto à qualidade e quantidade do acervo de livros e periódicos;
- ✓ Avalie a biblioteca quanto ao número de computadores para pesquisa;

Avaliação da central de relacionamentos:

- ✓ Avalie a central de relacionamento quanto à cortesia no atendimento;
- ✓ Avalie a central de relacionamento quanto à qualidade da infra-estrutura para o atendimento;
- ✓ Avalie a central de relacionamento quanto à qualidade e precisão das informações prestadas;
- ✓ Avalie a central de relacionamento quanto à rapidez no atendimento;
- ✓ Avalie a central de relacionamento quanto às mudanças efetuadas na infra-estrutura.

De acordo com parâmetros preestabelecidos pelo Núcleo de Avaliação Institucional, são agrupadas as médias de todas as turmas e cursos e atribuídos padrões de cores que representam desempenho “ótimo”, “bom”, “regular” ou “insatisfatório”, permitindo a melhor visualização dos resultados, que podem ser comparados aos bimestres, semestres ou até aos anos anteriores, de acordo com a necessidade do coordenador ou do avaliador. As distorções, quando detectadas, são adequadamente analisadas por profissionais de setores afins, com o intuito de que sejam tratadas com perícia e com competência.

Foram calculadas as porcentagens de incidência de cada resposta por disciplina ministrada, por turma e por curso. As análises foram realizadas mediante o cálculo da média e do desvio padrão das porcentagens apontadas. A interpretação dos resultados foi baseada na tabela abaixo:

Tabela 1: Desempenho do indicador e ações corretivas

Desempenho	Ação
D > Média + 1 DP	Desempenho aceitável Divulgação dos resultados e expansão do desempenho
Média + 1 DP >= D > Média - 1 DP	Desempenho aceitável Buscar a melhoria do desempenho no médio prazo
Média - 1 DP >= D > Média - 2 DP	Desempenho inaceitável Buscar a melhoria do desempenho no curto prazo
D <= Média - 2 DP	Desempenho inaceitável Identificação de oportunidades de melhoria e ação imediata

Observação: D = Desempenho; DP = Desvio padrão

Tabela 2: Cálculo do desvio padrão do desempenho

Parâmetro da Instituição 2008			Média	88,61%	QtDs
AZUL	95,59%	100,00	$\Delta > 0,96$		23
LARANJA	81,63%	95,59%	$0,82 < \Delta \leq 0,96$		160
AMARELO	74,65%	81,63%	$0,75 < \Delta \leq 0,82$		26
VERMELHO	0,00	74,65%	$\Delta \leq 0,75$		2
CÁLCULO SOBRE O VALOR POSITIVO			Desvio	6,98%	211

4. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS E COMENTÁRIOS

A Tabela 3 apresenta os resultados obtidos a partir da tabulação e do cálculo das médias das respostas de diversas questões feitas aos alunos em relação aos docentes dos diferentes cursos da Instituição. Para um melhor entendimento dos resultados, deve-se esclarecer que o resultado da segunda coluna (Positivo) é a soma dos indicadores ótimo e bom enunciados nas terceira e quarta colunas, respectivamente.

Tabela 3: Pesquisa com discentes sobre a percepção da qualidade em relação ao desempenho docente

CURSO	Positivo	Ótimo	Bom	Regular	Insatisf.	Não sei
ADMINISTRAÇÃO	84,50%	51,19%	33,31%	8,56%	4,59%	2,35%
ARQUITETURA E URBANISMO	86,80%	55,69%	31,11%	6,63%	2,50%	4,07%
BIOMEDICINA	89,47%	57,74%	31,73%	5,69%	4,45%	0,39%
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	92,94%	65,99%	26,95%	4,15%	1,63%	1,28%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	88,81%	56,16%	32,65%	7,15%	2,20%	1,83%
COMUNICAÇÃO SOCIAL - HABILITAÇÃO EM JORNALISMO	83,26%	46,90%	36,36%	9,22%	4,36%	3,15%
COMUNICAÇÃO SOCIAL- HABILITAÇÃO EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA	86,71%	57,69%	29,02%	7,61%	4,48%	1,21%

DIREITO	86,04%	52,00%	34,04%	8,00%	2,63%	3,33%
EDUCAÇÃO FÍSICA BACHARELADO	93,42%	71,31%	22,11%	2,27%	2,19%	2,11%
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA	90,71%	53,42%	37,29%	5,06%	2,59%	1,64%
ENFERMAGEM	89,61%	58,49%	31,12%	5,98%	2,08%	2,33%
ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	76,02%	45,90%	30,12%	9,33%	8,78%	5,86%
ENGENHARIA ELÉTRICA	95,45%	61,50%	33,95%	0,93%	1,67%	1,95%
FARMÁCIA	89,47%	57,72%	31,75%	5,12%	2,91%	2,50%
FÍSICA	94,52%	58,05%	36,47%	2,26%	2,38%	0,83%
FISIOTERAPIA	90,43%	60,05%	30,38%	5,86%	1,52%	2,19%
FONOAUDIOLOGIA	96,35%	85,42%	10,94%	0,52%	0,00%	3,13%
GEOGRAFIA	96,71%	62,03%	34,69%	2,39%	0,87%	0,03%
LICENCIATURA EM LETRAS	89,87%	64,46%	25,42%	3,74%	1,33%	5,06%
LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	89,65%	51,07%	38,58%	6,66%	1,62%	2,07%
MATEMÁTICA	86,88%	58,28%	28,60%	6,09%	1,46%	5,57%
NUTRIÇÃO	87,85%	54,04%	33,81%	7,45%	2,29%	2,40%
PSICOLOGIA	91,71%	66,32%	25,39%	3,66%	1,75%	2,88%
QUÍMICA	92,81%	65,84%	26,97%	3,96%	1,98%	1,25%
SERVIÇO SOCIAL	91,71%	61,26%	30,45%	5,47%	2,18%	0,65%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	82,84%	50,59%	32,25%	8,71%	6,16%	2,29%
TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL	89,52%	58,64%	30,88%	4,50%	2,35%	3,64%
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL	90,31%	59,24%	31,07%	4,36%	1,73%	3,60%
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	89,50%	71,00%	18,50%	4,25%	4,38%	1,88%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO INDUSTRIAL	94,08%	74,41%	19,67%	2,49%	0,95%	2,49%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MOVELEIRA	92,17%	59,28%	32,89%	5,30%	1,64%	0,88%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA	88,62%	61,25%	27,37%	6,76%	1,76%	2,86%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO SUCROALCOOLEIRA	89,88%	61,29%	28,59%	4,65%	2,60%	2,86%
TURISMO	77,81%	24,06%	53,75%	9,69%	12,50%	0,00%
Total geral	88,61%	56,79%	31,82%	6,20%	2,74%	2,45%
Desvio Padrão	6,98%	8,02%	5,74%	2,30%	1,70%	1,37%

Pelos resultados obtidos pode-se observar que todos os cursos apresentaram um bom nível de desempenho, visto que a média geral do item “Positivo” foi de $(88,61 \pm 4,54)\%$. Dessa forma, quase a totalidade dos cursos conseguiu se enquadrar dentro do parâmetro “média – 1 desvio padrão” ($X-1s$), ocorrendo algumas exceções tais como: Comunicação Social - Habilitação em Jornalismo (83,26%), Engenharia de Computação (76,02%), Sistemas de Informação (82,84%) e Turismo (77,81%).

Em busca de outros esclarecimentos, foi criada a Tabela 4, associando as médias de desempenho de cada turma dos diferentes cursos.

Tabela 4: Pesquisa com discentes sobre a percepção da qualidade em relação ao desempenho docente

ANO	2008						
CURSO	TURMA	Ótimo	Bom	Regular	Insatisf.	Não sei	Positivo
ADMINISTRAÇÃO	1AADMINIS	62,70%	23,88%	6,17%	5,84%	1,41%	86,57%

	1BADMINIS	57,37%	26,04%	8,09%	4,85%	3,65%	83,41%
	3AADMINIS	53,48%	29,37%	10,05%	4,41%	2,70%	82,85%
	3BADMINIS	53,98%	33,16%	7,36%	4,48%	1,02%	87,14%
	5AADMINIS	53,91%	33,02%	7,44%	1,42%	4,22%	86,93%
	5BADMINIS	38,56%	45,62%	10,71%	4,83%	0,28%	84,18%
	7AADMINIS	27,58%	49,82%	12,48%	7,58%	2,54%	77,40%
	7BADMINIS	44,93%	42,42%	7,86%	2,37%	2,41%	87,36%
ADMINISTRAÇÃO Total		51,19%	33,31%	8,56%	4,59%	2,35%	84,50%
ARQUITETURA E URBANISMO	10CARQUIT	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
	1AARQUIT	60,83%	31,64%	4,76%	2,00%	0,77%	92,47%
	1CARQUIT	58,10%	32,99%	4,86%	0,58%	3,47%	91,09%
	3CARQUIT	50,75%	34,09%	6,59%	3,48%	5,08%	84,84%
	5CARQUIT	62,99%	24,39%	6,13%	3,43%	3,06%	87,38%
	7CARQUIT	41,19%	31,82%	13,07%	3,27%	10,65%	73,01%
ARQUITETURA E URBANISMO Total		55,69%	31,11%	6,63%	2,50%	4,07%	86,80%
BIOMEDICINA	1CBIOMED	46,80%	50,28%	2,35%	0,47%	0,09%	97,09%
	3CBIOMED	51,45%	26,87%	11,73%	9,95%	0,00%	78,32%
	5CBIOMED	74,04%	18,85%	2,88%	4,23%	0,00%	92,88%
	7CBIOMED	67,30%	25,09%	3,80%	2,54%	1,27%	92,39%
BIOMEDICINA Total		57,74%	31,73%	5,69%	4,45%	0,39%	89,47%
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS	1ACBIOLOG	66,97%	22,83%	5,98%	1,92%	2,30%	89,80%
	3ACBIOLOG	57,41%	35,21%	4,09%	1,94%	1,35%	92,62%
	5ACBIOLOG	77,77%	19,91%	1,52%	0,49%	0,31%	97,68%
	7ACBIOLOG	62,56%	32,01%	3,47%	1,96%	0,00%	94,57%
CIÊNCIAS BIOLÓGICAS Total		65,99%	26,95%	4,15%	1,63%	1,28%	92,94%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	1ACCONTAB	64,41%	27,45%	5,41%	1,99%	0,74%	91,86%
	3ACCONTAB	57,81%	34,11%	5,64%	1,79%	0,64%	91,93%
	5ACCONTAB	47,51%	36,31%	9,97%	2,65%	3,57%	83,82%
	7ACCONTAB	54,33%	32,94%	7,76%	2,43%	2,54%	87,27%
CIÊNCIAS CONTÁBEIS Total		56,16%	32,65%	7,15%	2,20%	1,83%	88,81%
COMUNICAÇÃO SOCIAL - HABILITAÇÃO EM JORNALISMO	1ACOMJORN	73,00%	21,18%	3,55%	0,89%	1,38%	94,19%
	3ACOMJORN	57,92%	35,04%	5,13%	0,78%	1,12%	92,97%
	5ACOMJORN	39,95%	32,40%	16,10%	7,16%	4,40%	72,35%
	7ACOMJORN	33,63%	51,01%	6,55%	5,00%	3,81%	84,64%
COMUNICAÇÃO SOCIAL - HABILITAÇÃO EM JORNALISMO Total		46,90%	36,36%	9,22%	4,36%	3,15%	83,26%
COMUNICAÇÃO SOCIAL- HABILITAÇÃO EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA	1ACOMPUBL	75,34%	19,14%	3,09%	1,38%	1,05%	94,48%
	3ACOMPUBL	75,90%	18,18%	3,23%	2,39%	0,30%	94,08%
	5ACOMPUBL	45,77%	35,30%	11,25%	4,35%	3,33%	81,07%
	7ACOMPUBL	40,36%	39,42%	11,44%	8,29%	0,49%	79,78%
COMUNICAÇÃO SOCIAL- HABILITAÇÃO EM PUBLICIDADE E PROPAGANDA Total		57,69%	29,02%	7,61%	4,48%	1,21%	86,71%
DIREITO	1ADIREITO	57,85%	29,85%	6,97%	3,04%	2,29%	87,70%
	1CDIREITO	59,19%	27,90%	7,59%	2,45%	2,88%	87,09%
	3ADIREITO	50,24%	32,52%	11,17%	3,53%	2,54%	82,76%
	3CDIREITO	56,21%	32,77%	5,98%	1,67%	3,37%	88,98%
	5ADIREITO	55,30%	32,99%	4,16%	3,02%	4,54%	88,29%
	5CDIREITO	58,83%	28,84%	6,08%	5,63%	0,62%	87,67%
	7ADIREITO	54,52%	34,05%	7,52%	1,48%	2,43%	88,57%
	7CDIREITO	56,05%	34,54%	5,45%	1,20%	2,76%	90,58%

	9ADIREITO	40,90%	42,67%	10,00%	2,12%	4,31%	83,57%
	9CDIREITO	44,95%	30,60%	12,63%	4,55%	7,28%	75,55%
DIREITO Total		52,00%	34,04%	8,00%	2,63%	3,33%	86,04%
EDUCAÇÃO FÍSICA BACHARELADO	1AEDFISBA	75,04%	23,74%	1,23%	0,00%	0,00%	98,77%
	3AEDFISBA	66,70%	20,09%	3,57%	4,91%	4,73%	86,79%
EDUCAÇÃO FÍSICA BACHARELADO Total		71,31%	22,11%	2,27%	2,19%	2,11%	93,42%
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA	1AEDFISLI	74,89%	22,95%	1,38%	0,78%	0,00%	97,85%
	3AEDFISLI	47,27%	42,69%	4,78%	1,99%	3,26%	89,96%
	5AEDFISLI	58,27%	34,18%	4,67%	2,38%	0,49%	92,45%
	7AEDFISLI	52,91%	34,73%	5,89%	2,99%	3,49%	87,63%
	7BEDFISLI	34,53%	51,08%	8,78%	5,30%	0,30%	85,61%
EDUCAÇÃO FÍSICA LICENCIATURA Total		53,42%	37,29%	5,06%	2,59%	1,64%	90,71%
ENFERMAGEM	1AENFERMN	52,09%	36,21%	5,70%	2,23%	3,78%	88,30%
	1CENFERMD	61,49%	24,36%	8,28%	3,37%	2,51%	85,84%
	3AENFERMN	63,26%	28,57%	4,29%	0,76%	3,12%	91,83%
	3BENFERMN	49,31%	36,19%	9,19%	1,25%	4,06%	85,50%
	3CENFERMD	66,41%	23,27%	7,40%	2,59%	0,33%	89,68%
	5AENFERMN	58,77%	29,35%	4,17%	3,85%	3,85%	88,12%
	5BENFERMN	55,18%	35,30%	5,24%	3,63%	0,65%	90,48%
	5CENFERMD	60,68%	31,76%	6,34%	1,19%	0,04%	92,44%
	7AENFERMN	76,17%	20,93%	2,79%	0,11%	0,00%	97,10%
	7BENFERMN	67,01%	26,59%	5,01%	1,19%	0,20%	93,60%
	7CENFERMD	51,23%	37,69%	7,82%	1,53%	1,72%	88,93%
ENFERMAGEM Total		58,49%	31,12%	5,98%	2,08%	2,33%	89,61%
ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO	1CENGCOMP	57,88%	14,29%	1,91%	5,30%	20,62%	72,16%
	3CENGCOMP	36,18%	35,10%	15,87%	8,53%	4,33%	71,27%
	5CENGCOMP	43,67%	26,15%	11,68%	17,43%	1,07%	69,82%
	7CENGCOMP	40,28%	37,59%	10,37%	6,11%	5,65%	77,87%
	9CENGCOMP	61,11%	35,94%	1,74%	0,00%	1,22%	97,05%
ENGENHARIA DE COMPUTAÇÃO Total		45,90%	30,12%	9,33%	8,78%	5,86%	76,02%
ENGENHARIA ELÉTRICA	1CENGELET	61,50%	33,95%	0,93%	1,67%	1,95%	95,45%
ENGENHARIA ELÉTRICA Total		61,50%	33,95%	0,93%	1,67%	1,95%	95,45%
FARMÁCIA	1AFARMACN	62,87%	28,30%	4,54%	1,10%	3,18%	91,18%
	1CFARMACD	57,43%	30,52%	3,34%	3,38%	5,33%	87,95%
	3AFARMACN	55,90%	32,01%	7,59%	2,36%	2,14%	87,91%
	3CFARMACD	47,77%	40,40%	5,08%	4,46%	2,28%	88,17%
	5AFARMACN	67,16%	27,19%	1,90%	2,26%	1,49%	94,35%
	5CFARMACD	64,85%	26,65%	5,01%	2,31%	1,19%	91,49%
	7AFARMACN	51,55%	32,88%	6,16%	4,73%	4,68%	84,43%
	7CFARMACD	56,68%	33,23%	5,95%	3,17%	0,97%	89,91%
FARMÁCIA Total		57,72%	31,75%	5,12%	2,91%	2,50%	89,47%
FÍSICA	3AFISICA	66,00%	31,17%	1,83%	0,83%	0,17%	97,17%
	5AFISICA	50,00%	45,87%	1,62%	1,33%	1,18%	95,87%
	7AFISICA	59,75%	28,50%	4,00%	6,50%	1,25%	88,25%
FÍSICA Total		58,05%	36,47%	2,26%	2,38%	0,83%	94,52%
FISIOTERAPIA	1AFISIO'TN	70,76%	24,42%	2,69%	0,62%	1,52%	95,17%
	1CFISIO'TD	59,36%	31,75%	7,29%	0,87%	0,74%	91,11%
	3AFISIO'TN	60,37%	34,48%	2,68%	0,27%	2,20%	94,85%
	3CFISIO'TD	50,38%	45,08%	4,42%	0,13%	0,00%	95,45%
	5AFISIO'TN	53,01%	33,01%	7,27%	3,69%	3,01%	86,02%

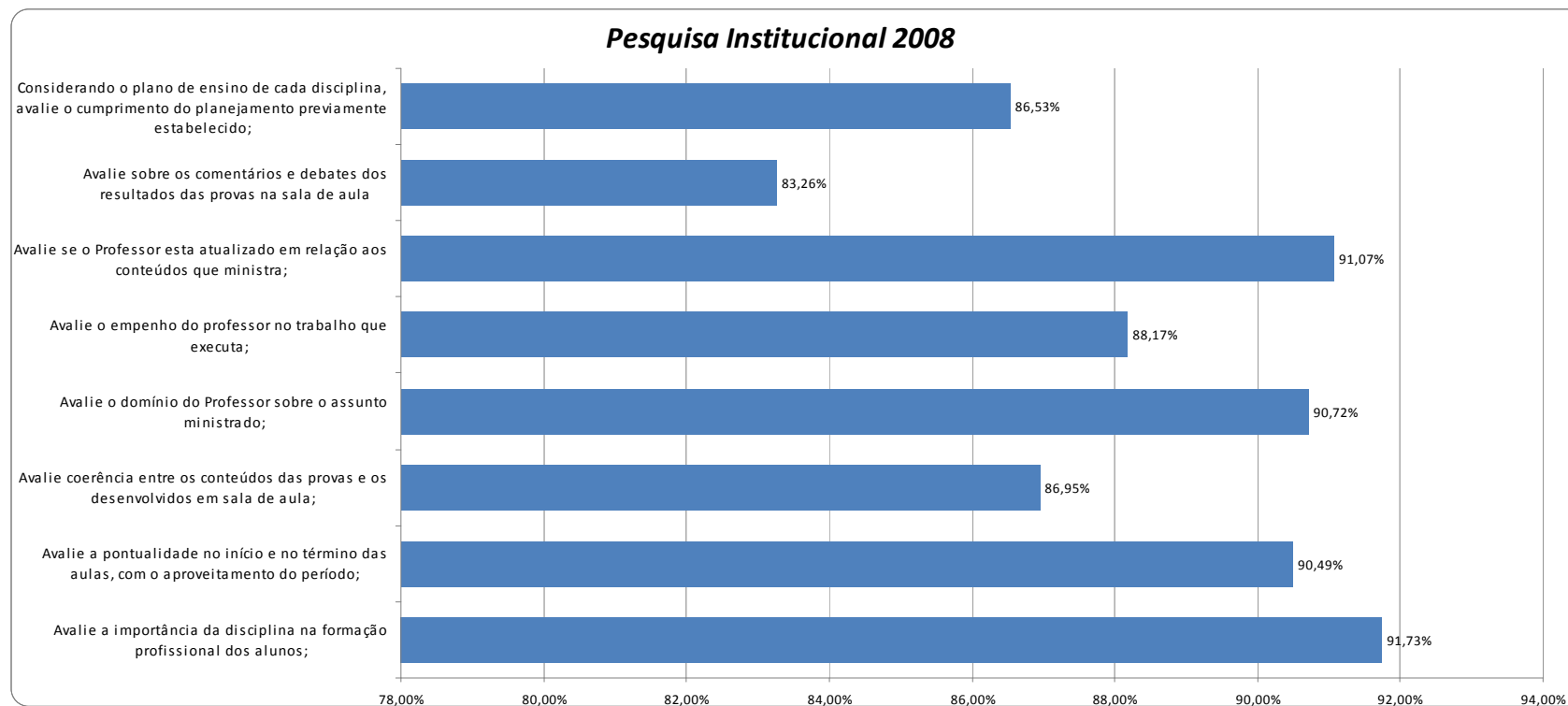
	5CFISIOTD	74,92%	17,12%	5,08%	0,61%	2,27%	92,05%
	7AFISIOTN	41,78%	32,24%	14,36%	5,81%	5,81%	74,01%
	7CFISIOTD	43,99%	41,56%	10,06%	0,97%	3,41%	85,55%
FISIOTERAPIA Total		60,05%	30,38%	5,86%	1,52%	2,19%	90,43%
FONOAUDIOLOGIA	7AFONOAU	85,42%	10,94%	0,52%	0,00%	3,13%	96,35%
FONOAUDIOLOGIA Total		85,42%	10,94%	0,52%	0,00%	3,13%	96,35%
GEOGRAFIA	1AGEOGRLI	76,57%	21,33%	1,78%	0,32%	0,00%	97,90%
	3AGEOGRLI	55,92%	42,37%	1,71%	0,00%	0,00%	98,29%
	5AGEOGRLI	62,78%	35,51%	1,42%	0,19%	0,09%	98,30%
	7AGEOGRLI	24,21%	63,10%	7,34%	5,36%	0,00%	87,30%
GEOGRAFIA Total		62,03%	34,69%	2,39%	0,87%	0,03%	96,71%
LICENCIATURA EM LETRAS	1ALETRASE	66,44%	22,03%	3,44%	1,29%	6,80%	88,47%
	1ALETRASI	65,84%	25,93%	2,82%	2,47%	2,94%	91,77%
	3ALETRASE	51,72%	24,60%	10,34%	1,38%	11,95%	76,32%
	3ALETRASI	59,24%	32,16%	4,11%	0,96%	3,53%	91,40%
	5ALETRASE	66,88%	26,30%	3,41%	0,97%	2,44%	93,18%
	5ALETRASI	77,19%	17,04%	1,41%	0,61%	3,74%	94,24%
	7ALETRASE	58,55%	28,77%	1,93%	1,19%	9,56%	87,32%
	7ALETRASI	69,06%	26,17%	2,58%	1,56%	0,63%	95,23%
LICENCIATURA EM LETRAS Total		64,46%	25,42%	3,74%	1,33%	5,06%	89,87%
LICENCIATURA EM PEDAGOGIA	1APEDAGOG	40,60%	49,53%	5,48%	1,33%	3,06%	90,13%
	3APEDAGOG	43,33%	36,89%	14,51%	3,80%	1,48%	80,22%
	5APEDAGOG	55,56%	36,35%	5,97%	1,42%	0,69%	91,91%
	7APEDAGOG	64,56%	31,06%	1,22%	0,08%	3,08%	95,63%
LICENCIATURA EM PEDAGOGIA Total		51,07%	38,58%	6,66%	1,62%	2,07%	89,65%
MATEMÁTICA	1AMATEMAT	68,95%	18,85%	6,94%	1,09%	4,17%	87,80%
	3AMATEMAT	62,98%	22,28%	5,21%	2,16%	7,37%	85,26%
	5AMATEMAT	39,77%	44,32%	7,67%	1,42%	6,82%	84,09%
	7AMATEMAT	65,89%	31,51%	2,34%	0,26%	0,00%	97,40%
MATEMÁTICA Total		58,28%	28,60%	6,09%	1,46%	5,57%	86,88%
NUTRIÇÃO	1ANUTRICN	48,10%	34,84%	9,29%	3,25%	4,52%	82,94%
	3ANUTRICN	48,74%	38,82%	10,25%	1,01%	1,18%	87,56%
	3CNUTRICD	52,40%	42,19%	3,00%	1,20%	1,20%	94,59%
	5ANUTRICN	58,46%	29,96%	9,42%	2,08%	0,08%	88,42%
	5CNUTRICD	67,59%	29,35%	2,22%	0,00%	0,83%	96,94%
	7ANUTRICN	60,47%	32,18%	5,69%	0,69%	0,97%	92,65%
	7CNUTRICD	61,11%	23,61%	7,32%	2,02%	5,93%	84,72%
	9NUTRN	35,20%	44,08%	5,92%	14,80%	0,00%	79,28%
NUTRIÇÃO Total		54,04%	33,81%	7,45%	2,29%	2,40%	87,85%
PSICOLOGIA	1APSICOLN	73,28%	20,16%	2,30%	0,55%	3,72%	93,44%
	1CPSICOLD	70,53%	20,73%	1,20%	0,80%	6,73%	91,27%
	3APSICOLN	66,40%	25,91%	4,76%	2,44%	0,49%	92,32%
	3CPSICOLD	50,37%	38,42%	7,30%	3,82%	0,08%	88,80%
PSICOLOGIA Total		66,32%	25,39%	3,66%	1,75%	2,88%	91,71%
QUÍMICA	1AQUIMICA	68,95%	25,37%	2,91%	1,42%	1,34%	94,33%
	3AQUIMICA	74,29%	20,61%	2,97%	1,46%	0,66%	94,90%
	5AQUIMICA	64,01%	27,82%	4,79%	2,05%	1,32%	91,83%
	7AQUIMICA	50,19%	37,51%	6,79%	3,87%	1,64%	87,69%
QUÍMICA Total		65,84%	26,97%	3,96%	1,98%	1,25%	92,81%
SERVIÇO SOCIAL	1ASERVSOC	70,89%	23,17%	0,48%	3,37%	2,09%	94,06%
	3ASERVSOC	60,71%	33,11%	5,74%	0,44%	0,00%	93,83%
	5ASERVSOC	58,36%	32,67%	6,33%	2,03%	0,61%	91,03%

	7ASERVSOC	57,05%	32,07%	8,13%	2,65%	0,11%	89,11%
SERVIÇO SOCIAL Total		61,26%	30,45%	5,47%	2,18%	0,65%	91,71%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO	1ASISTINF	61,64%	29,88%	7,03%	1,33%	0,12%	91,52%
	3ASISTINF	39,02%	37,83%	10,83%	7,91%	4,40%	76,85%
	5ASISTINF	45,92%	23,61%	12,59%	13,88%	4,01%	69,53%
	7ASISTINF	58,98%	35,63%	3,74%	1,58%	0,07%	94,61%
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO Total		50,59%	32,25%	8,71%	6,16%	2,29%	82,84%
TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL	1AGAMBIEN	70,81%	18,55%	2,09%	2,33%	6,22%	89,36%
	3AGAMBIEN	45,56%	42,60%	7,04%	3,01%	1,79%	88,16%
	4AGAMBIEN	63,98%	28,86%	3,52%	0,91%	2,73%	92,84%
TECNOLOGIA EM GESTÃO AMBIENTAL Total		58,64%	30,88%	4,50%	2,35%	3,64%	89,52%
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL	1AGCOMERC	65,60%	25,48%	4,88%	1,55%	2,50%	91,07%
	2AGCOMERC	50,41%	38,84%	3,64%	1,98%	5,12%	89,26%
TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL Total		59,24%	31,07%	4,36%	1,73%	3,60%	90,31%
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA	1AGLOGIST	71,00%	18,50%	4,25%	4,38%	1,88%	89,50%
TECNOLOGIA EM LOGÍSTICA Total		71,00%	18,50%	4,25%	4,38%	1,88%	89,50%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO INDUSTRIAL	1APRODIND	74,41%	19,67%	2,49%	0,95%	2,49%	94,08%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO INDUSTRIAL Total		74,41%	19,67%	2,49%	0,95%	2,49%	94,08%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MOVELEIRA	1APRODMOV	79,23%	13,27%	3,85%	2,12%	1,54%	92,50%
	3APRODMOV	67,50%	29,62%	1,73%	1,15%	0,00%	97,12%
	5APRODMOV	32,35%	54,78%	10,11%	1,65%	1,10%	87,13%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MOVELEIRA Total		59,28%	32,89%	5,30%	1,64%	0,88%	92,17%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA	1ATECMULT	63,35%	24,79%	5,61%	0,99%	5,26%	88,14%
	3ATECMULT	59,47%	29,56%	7,73%	2,40%	0,84%	89,03%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO MULTIMÍDIA Total		61,25%	27,37%	6,76%	1,76%	2,86%	88,62%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO SUCROALCOOLEIRA	1APRODSUC	67,38%	22,68%	4,12%	2,81%	3,00%	90,06%
	3APRODSUC	55,70%	32,30%	5,90%	3,52%	2,58%	88,01%
	4APRODSUC	58,32%	34,21%	3,68%	0,75%	3,05%	92,52%
TECNOLOGIA EM PRODUÇÃO SUCROALCOOLEIRA Total		61,29%	28,59%	4,65%	2,60%	2,86%	89,88%
TURISMO	7ATURISMO	24,06%	53,75%	9,69%	12,50%	0,00%	77,81%
TURISMO Total		24,06%	53,75%	9,69%	12,50%	0,00%	77,81%
Total geral		56,79%	31,82%	6,20%	2,74%	2,45%	88,61%

Observa-se que os dados obtidos do curso de Comunicação Social – Habilitação em Jornalismo - apontam que as turmas do quinto e terceiro períodos apresentaram uma maior exigência em relação aos docentes, visto que foram os responsáveis pelo abaixamento da média do curso. Na Engenharia de Computação, observou-se um público mais exigente, pois somente o nono período do curso obteve o resultado de “Positivo” acima da média geral (97,05%), enquanto o restante dos períodos apresentou resultados em torno de 72,00%, ocasionando a

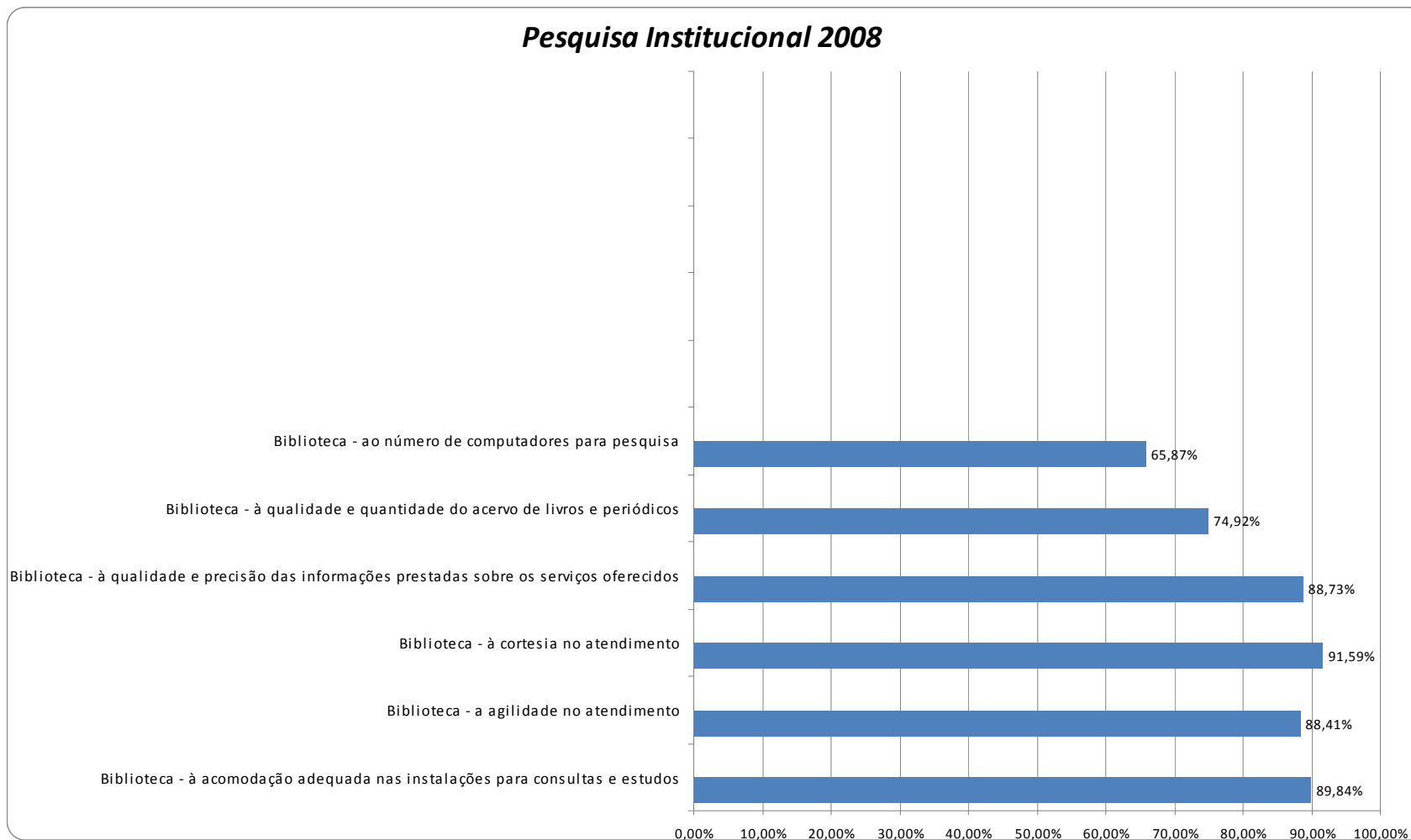
queda da média do curso. No curso de Sistemas de Informação pode-se observar que os responsáveis pela queda da média do curso foram os terceiro e quinto períodos com médias de 76,85% e 69,53%, respectivamente. Para o curso de Turismo, que durante a avaliação possuía somente um período, este é o responsável pela média do curso inferior à média geral.

Gráfico 1: Resultados da avaliação pedagógica/docente - 2008



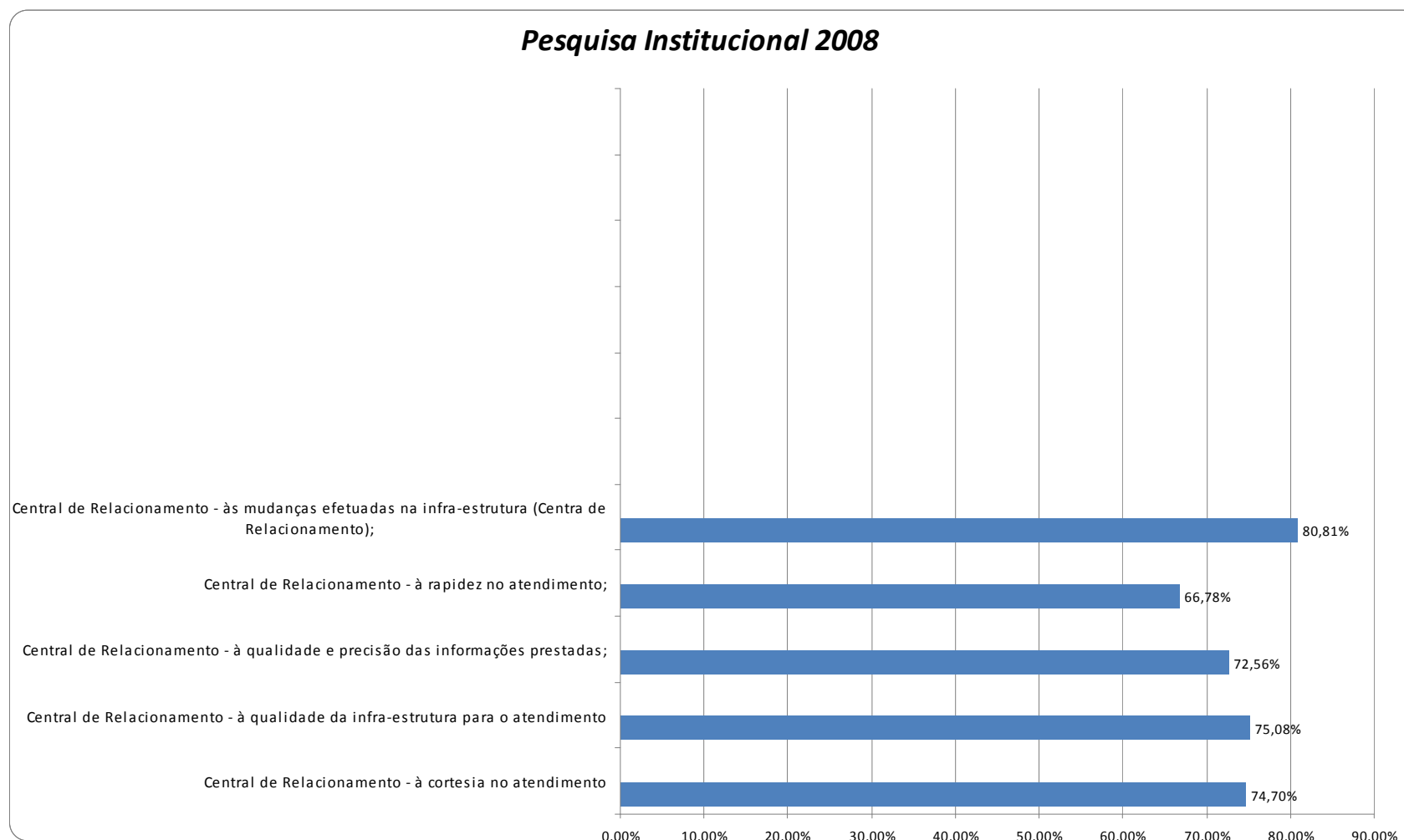
Legenda: Porcentagem média observada do “parâmetro ótimo + bom” de todos os docentes do Centro Universitário de Votuporanga.

Gráfico 2: Resultados da avaliação da biblioteca - 2008



Legenda: Porcentagem observada do “parâmetro ótimo + bom” da avaliação da biblioteca.

Gráfico 3: Resultados da avaliação da central de relacionamentos - 2008



Legenda: Porcentagem observada do “parâmetro ótimo + bom” da avaliação da central de relacionamentos.

Gráfico 4: Comparativo do total de docentes avaliados por ano

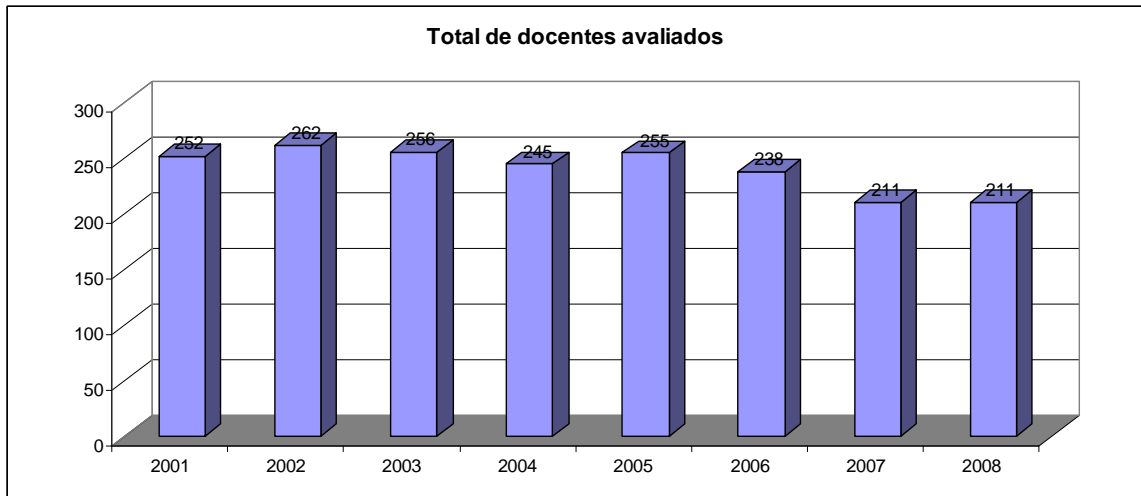
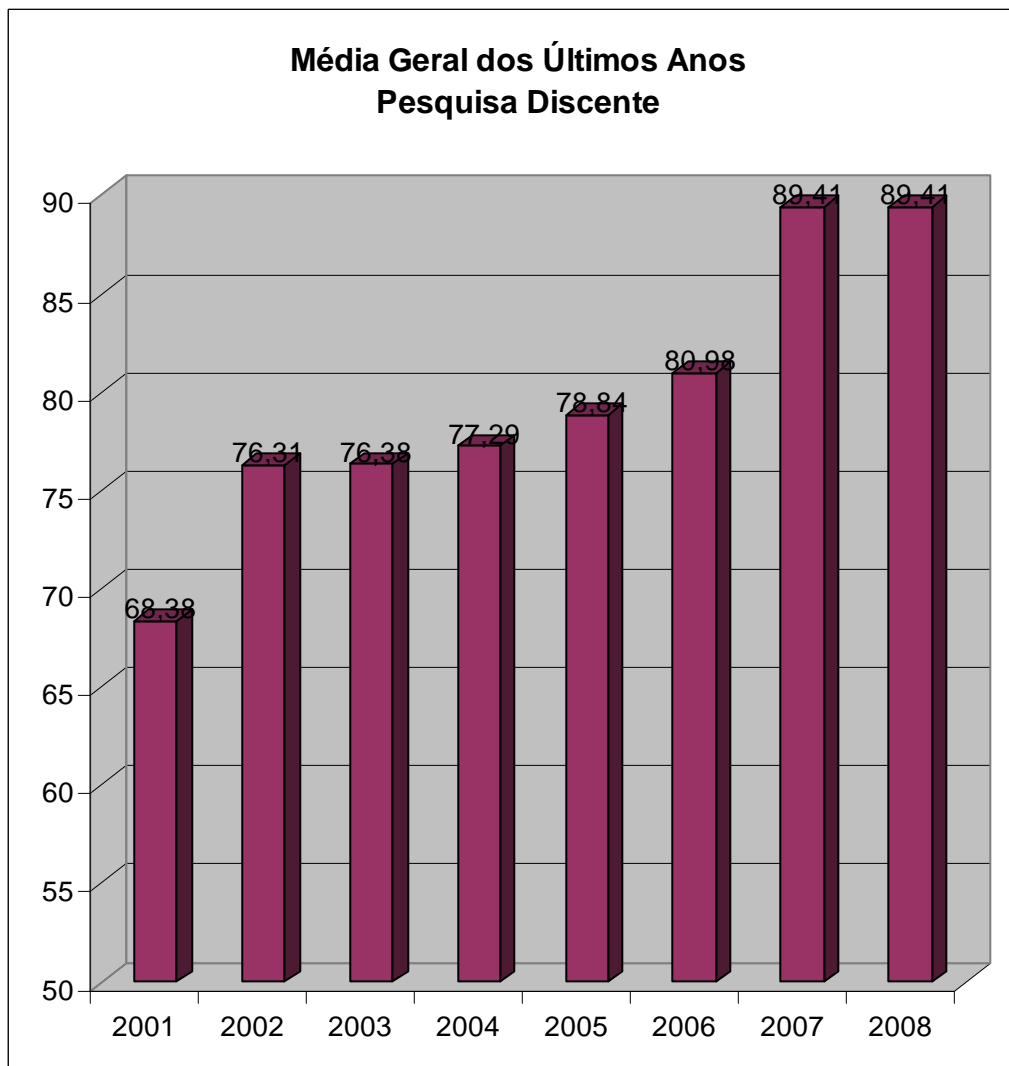


Gráfico 5: Média geral de desempenho positivo nas avaliações com os alunos.



Legenda: Porcentagem total observado nos parâmetros “ótimo + bom” dos diferentes indicadores de desempenho.

5. REFERÊNCIAS

- AMORIM, A. **Avaliação institucional da universidade**. São Paulo: Cortez, 1992.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Orientações gerais para o roteiro de auto-avaliação das instituições**. Brasília, 2004.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Avaliação externa de instituições de educação superior – diretrizes e instrumento**. Brasília, 2006.
- LIKER, J. K. **O modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- SÁ, P. A. **Avaliação das escolas superiores**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1977.
- SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- SOBRINHO, J. D. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.

ANEXO 1

FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE VOTUPORANGA
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA

Núcleo de Avaliação Institucional

PROPOSTA DE AUTO-AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL
ciclo avaliativo: 2008-2010

VOTUPORANGA-SP
Novembro de 2008

DADOS DA INSTITUIÇÃO

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOTUPORANGA

CARACTERIZAÇÃO: Fundação Educacional

MUNICÍPIO: Votuporanga

ESTADO: São Paulo

RESPONSÁVEIS PELO PROJETO

Fernando Mayer Dias

Coordenador da Comissão Própria de Avaliação (CPA)

Edilene Regina Simioli Cestaro

Representante docente

Denise Aparecida Mencaroni

Representante docente

Eduardo César Catanozi

Representante docente

Joice Cristina Camillo

Representante discente

Giseli Maria dos Santos Cerqueira

Representante discente

Lourdes Mainardi

Representante técnico-administrativo

Paulo Gil Guimarães

Representante técnico-administrativo

Edécio Roosevelt Martins

Representante da sociedade civil organizada

Clóvis de Prosdócimi

Representante da sociedade civil organizada

APOIO TÉCNICO

Silvia Brandão Cuenca Stipp

Revisão do texto

1. INTRODUÇÃO

1.1 APRESENTAÇÃO

O processo de avaliação institucional, definido no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, fundamenta-se na necessidade de promover a melhoria contínua da qualidade da educação e de garantir os compromissos e responsabilidades sociais das Instituições de Ensino Superior do país (IES).

Este sistema oficial de avaliação prevê a articulação de quatro instrumentos:

- *A avaliação das instituições*, na perspectiva de identificar seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores;
- *A avaliação dos cursos de graduação*, com o objetivo de identificar as condições de ensino oferecidas, perfil do corpo docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica;
- *A avaliação das condições de ensino (ACE)*, aplicada aos cursos nos casos em que uma comissão de avaliação julgar necessária uma verificação;
- *A avaliação do desempenho dos estudantes dos cursos de graduação*, realizada pelo Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade), com a finalidade de aferir o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos, suas habilidades e competências.

Segundo o Ministério da Educação (BRASIL, 2004), o objetivo desse sistema é identificar as causas dos problemas e deficiências institucionais e promover uma ampla discussão em busca de soluções e da melhoria contínua. Os resultados das avaliações possibilitam traçar um panorama da qualidade da educação superior no país.

Sob a ótica da demanda, para o ingressante do ensino superior, a qualidade tornou-se um importante mecanismo de escolha de cursos e de instituições. Nos últimos anos tem ocorrido uma grande ampliação da oferta de cursos e vagas nas diferentes regiões do país, intensificando o processo de concorrência e a disputa pelo aluno. A região Sudeste, que abriga quase 42% da população, é a que possui

maior concorrência no ensino superior e o maior número de instituições. De acordo com o último Censo Educacional do Inep/MEC, são mais de 10.341 cursos de ensino superior, o que equivale a quase 47% da oferta brasileira.

Os mecanismos oficiais de regulação e a pressão da concorrência estão gerando uma verdadeira “revolução da qualidade”. De um lado, a IES é acompanhada pelo Ministério da Educação para aferir o nível de qualidade da oferta educacional, do outro, para a IES, prestar serviços de alta qualidade pode trazer uma considerável vantagem competitiva, reduzindo custos e gerando alunos mais satisfeitos.

Existem várias definições sobre qualidade na literatura acadêmica. Slack (2002) propõe a conciliação delas e define a qualidade como sendo: “[...] *a consistente conformidade com as expectativas dos clientes.*” Este projeto considera o aluno e o mercado de trabalho, que contrata os egressos dos cursos, como “clientes” de um sistema educacional. Assim sendo, a qualidade está relacionada ao grau de adequação entre expectativas dos alunos do nível superior e do mercado de trabalho e à percepção deles em relação ao serviço recebido. Quando a experiência com a prestação do serviço for melhor que a esperada, o aluno e o mercado estão satisfeitos e a qualidade é percebida como alta. A consistência na prestação de serviço de qualidade é entendida como um processo de rotina e não como um evento isolado.

A partir desse pressuposto teórico, duas questões se estabelecem: *Qual é a expectativa de qualidade dos alunos ingressantes no nível superior e do mercado de trabalho? Como aqueles percebem os serviços educacionais oferecidos pelo Centro Universitário de Votuporanga?*

Baseado neste contexto, este trabalho apresenta uma nova proposta de Auto-Avaliação Institucional para o Centro Universitário de Votuporanga a ser aplicada para o triênio 2008/2009/2010.

O trabalho inicia-se com um breve histórico institucional. Em seguida, define os objetivos principais da auto-avaliação interna, apresenta os procedimentos metodológicos que serão utilizados e as etapas do processo e termina com a apresentação dos recursos necessários para a execução das melhorias e de um cronograma de trabalho.

1.2 OBJETIVOS

Considerando as finalidades e os objetivos específicos da instituição e entendendo a auto-avaliação institucional como parte do processo de avaliação de caráter educativo e pautado nas diretrizes e orientações propostas pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) e nas novas exigências mercadológicas do ensino superior, destacam-se os principais objetivos gerais da CPA para a realização do processo de auto-avaliação institucional do Centro Universitário de Votuporanga:

- Avaliar e certificar a qualidade dos serviços educacionais prestados pelo Centro Universitário de Votuporanga de forma integrada e sistêmica;
- Aprimorar a cultura de auto-avaliação que se pautar pela perspectiva construtiva e formativa voltada para as especificidades da Instituição;
- Simplificar o processo de auto-avaliação, gerando informações que efetivamente servirão para o processo de melhoria da oferta da educação superior pelo Centro Universitário de Votuporanga;
- Sistematizar e disponibilizar informações da instituição solicitadas pelo INEP/MEC, visando estabelecer o elo entre o projeto de avaliação específico do Centro Universitário de Votuporanga e o conjunto do sistema de educação superior do país.

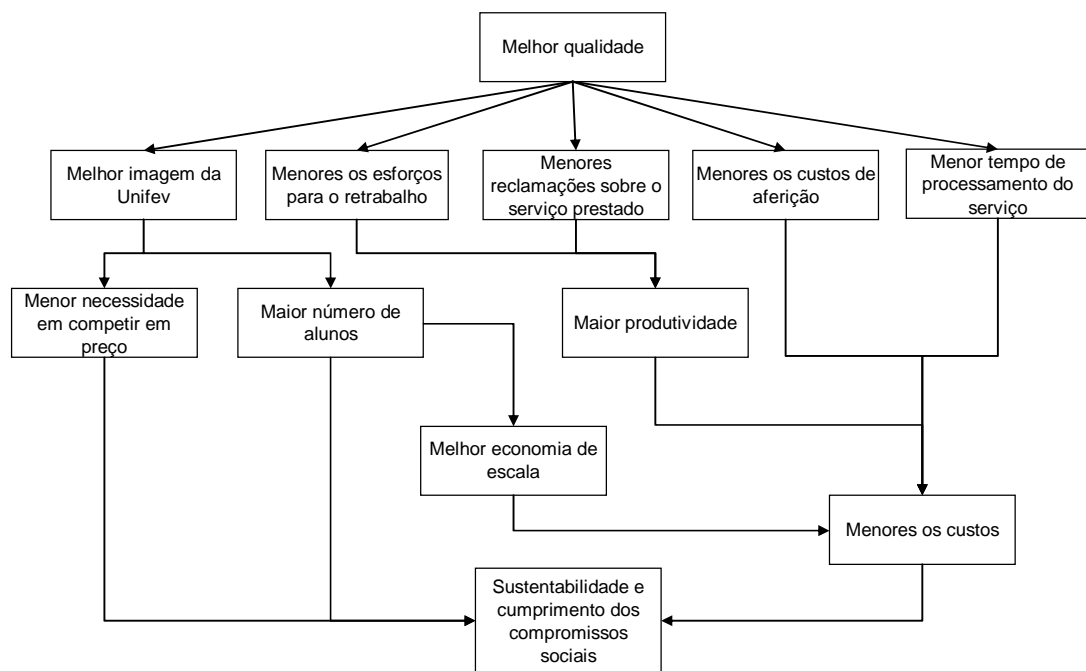
Se detectados problemas de qualidade nos serviços educacionais, este trabalho investigará suas causas, definindo os seguintes objetivos específicos:

- Avaliar se as especificações dos projetos pedagógicos dos cursos de nível superior estão alinhadas com os benefícios pretendidos pelos respectivos NDEs (Núcleos Docentes Estruturantes);
- Avaliar se há coerência entre as especificações dos projetos pedagógicos dos cursos e as expectativas dos alunos e do mercado de trabalho;
- Avaliar se o serviço educacional oferecido está conforme as especificações dos projetos pedagógicos;
- Avaliar se as promessas feitas aos alunos e ao mercado de trabalho sobre os serviços educacionais são, efetivamente, realizadas pela Unifev.

1.3 JUSTIFICATIVAS

O processo de auto-avaliação institucional justifica-se por dois princípios: o atendimento à Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 e a necessidade de garantir a qualidade dos serviços educacionais, visando a sustentabilidade do Centro Universitário de Votuporanga. Ambos se relacionam com o compromisso social assumido pela Instituição. Com a finalidade de esclarecer o princípio da sustentabilidade institucional, este trabalho apresenta a Figura 1.

FIGURA 1: Relação entre qualidade dos serviços educacionais e sustentabilidade



2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia a ser adotada para a condução das avaliações tem como diretrizes o Roteiro de Auto-Avaliação Institucional – Orientações Gerais (BRASIL, 2004), o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior (BRASIL, 2006) e o postulado teórico sobre gestão da qualidade (SLACK *et al*, 2002; LIKER, 2005).

Conforme preconiza o SINAES (BRASIL, 2004), o processo de auto-avaliação deverá contar com:

- ✓ A participação de uma comissão (CPA), designada para planejar, organizar, refletir e cuidar do interesse de toda a comunidade pelo processo;
- ✓ A participação e o envolvimento de toda a comunidade acadêmica;
- ✓ O apoio incondicional dos setores de gestão da instituição, seja pela disponibilização dos meios e recursos para que as atividades sejam executadas, seja pelo compromisso de mudança e melhoria quando um ciclo de avaliação se encerra;
- ✓ A disponibilização de informações e dados confiáveis.

A CPA tem por atribuições a condução dos processos de avaliação internos, bem como a sistematização e a prestação das informações solicitadas pelo INEP.

Em 2008, a CPA foi constituída pela Portaria n.º 30 de 21 de julho de 2008 da Reitoria do Centro Universitário de Votuporanga, em observância à Lei n.º 10.861, de 2004, que instituiu o SINAES. A equipe da CPA foi composta da seguinte forma: Fernando Mayer Dias – coordenador da comissão; Edilene Regina Simioli Cestaro – representante docente; Denise Aparecida Mencaroni – representante docente; Eduardo César Catanozi – representante docente; Joice Cristina Camillo – representante discente; Giseli Maria dos Santos Cerqueira – representante discente; Lourdes Mainardi – representante técnico-administrativo; Paulo Gil Guimarães – representante técnico-administrativo; Edélcio Roosevelt Martins – representante da sociedade civil organizada; Clóvis de Prosdócimi – representante da sociedade civil organizada.

A auto-avaliação institucional do Centro Universitário de Votuporanga adotará uma metodologia participativa, entendida como aquela em que há a participação

efetiva de todos os agentes da comunidade acadêmica, de forma voluntária e pró-ativa.

Esta metodologia baseia-se na formação de grupos de trabalho que se reunirão para a realização das avaliações e das análises específicas e globais. De acordo com as necessidades verificadas, os grupos elaborarão um plano de ações que prevê a definição de indicadores de desempenho, o desenvolvimento dos mecanismos para a coleta de dados, metodologia de análise e interpretação das informações e o planejamento de ações para o aprimoramento do processo avaliativo, com envio de cronograma à CPA.

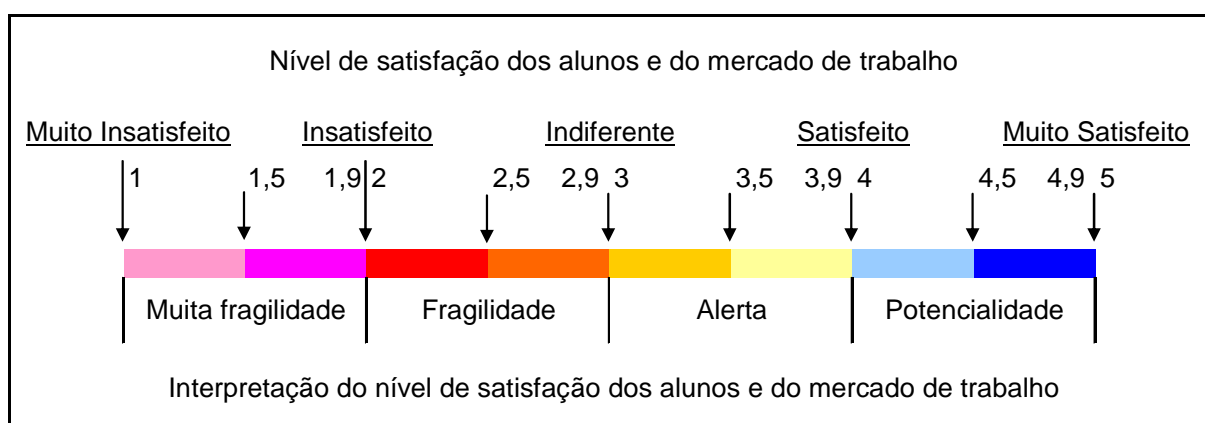
As avaliações serão realizadas anualmente utilizando-se dos dados empíricos e realizadas análises qualitativas e quantitativas, de forma que possam oferecer todos os parâmetros e indicadores convergentes para o processo de entendimento da realidade da instituição, bem como para o processo de tomada de decisão.

Resultados quantitativos (variáveis) são expressos em termos numéricos e confiáveis. O método quantitativo pressupõe uma população de objetos e estudos comparáveis, que fornecem dados generalizáveis. Para essa análise, os grupos de trabalho poderão utilizar indicadores para obter o grau de satisfação do aluno em relação à característica de qualidade, usando-se notas de 1 a 5, sendo: 1 = Muito insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Indiferente; 4 = Satisfeito; 5 = Muito satisfeito.

Esta escala de 1 a 5 é semelhante à utilizada pelo Ministério da Educação na avaliação institucional externa e na avaliação de cursos.

Para a interpretação dos dados quantitativos poderão ser adotados os critérios da Figura 2 e o planejamento de ações de aprimoramento poderá ser baseado no Quadro 1.

FIGURA 2: Escala de dados e interpretação



QUADRO 1: Planejamento de ações de aprimoramento

Desempenho	Ação
Potencialidade	Desempenho aceitável Divulgação dos resultados e expansão do desempenho
Alerta	Desempenho aceitável Buscar a melhoria do desempenho no médio prazo
Fragilidade	Desempenho inaceitável Buscar a melhoria do desempenho no curto prazo
Muita Fragilidade	Desempenho inaceitável Identificação de oportunidades de melhoria e ação imediata

Métodos qualitativos esclarecem questões (atributos) difíceis de quantificar, como sentimentos, motivações, crenças e atitudes individuais. Este estudo leva em conta que a integração dos métodos se fundamenta na idéia de que os limites de um poderão ser contrabalançados pelo outro.

Os métodos adotados partem do individual para o todo sistêmico, buscando soluções para os problemas apresentados. Este pensamento está em sintonia com a proposta de avaliação do INEP/MEC, que pressupõe um processo de avaliação do ensino superior alicerçado na avaliação institucional, na avaliação de cursos, na avaliação das condições de ensino e no ENADE.

Estão previstas técnicas baseadas em seminários, fóruns de discussão, reuniões técnicas e sessões de trabalho. Para problemas complexos serão adotados métodos que preservem a identidade dos participantes. Serão aplicados questionários, de fácil entendimento e de rápido preenchimento, via Portal Universitário, de forma a ocupar o respondente, no máximo, por 5 minutos. A avaliação abrirá espaço para sugestões e manifestações espontâneas em todos os instrumentos de avaliação interna.

Para os cálculos dos resultados serão realizadas médias dos desempenhos individuais e seu desvio padrão. As questões serão analisadas individualmente, bem como em conjunto, para a análise de correlação entre variáveis. Os grupos de trabalho também poderão criar um índice geral de satisfação dos alunos, atribuindo pesos maiores para os quesitos mais importantes. Para a interpretação dos

resultados do nível de satisfação dos alunos e do mercado de trabalho, este projeto propõe os índices apontados no Quadro 2, os quais serão comparados anualmente.

QUADRO 2: Interpretação do nível de satisfação

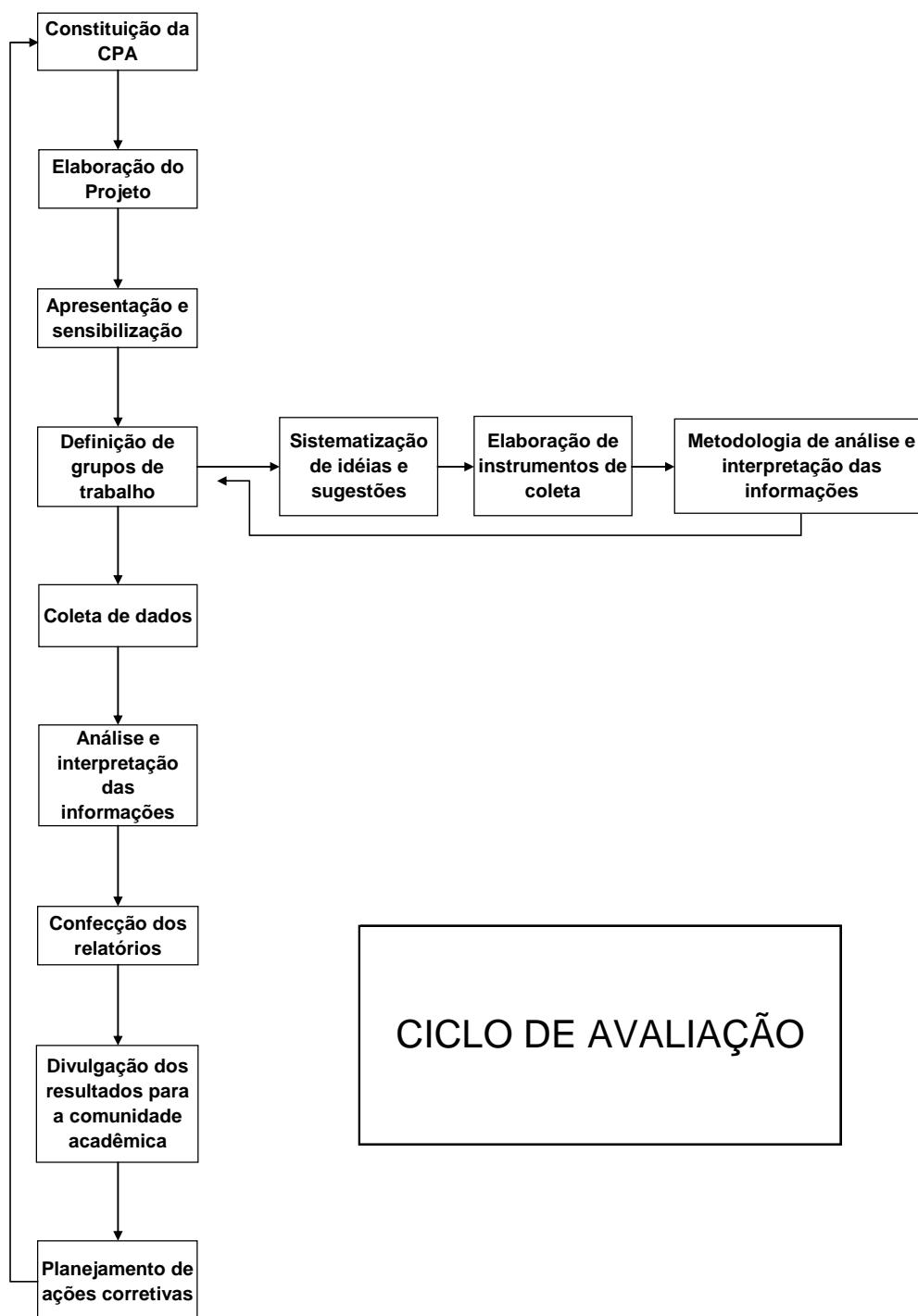
AVALIAÇÃO	NÍVEL DE DESEMPENHO
EXCELENTE	Acima de 90% de satisfação
MUITO BOM	De 80% a 90% de satisfação
BOM	De 70% a 80% de satisfação
RAZOÁVEL	De 60% a 70% de satisfação
PREOCUPANTE	De 40 à 60% de satisfação
RUIM	Abaixo de 40% de satisfação

Como um processo democrático, construído ao longo do seu desenvolvimento, serão estabelecidos os métodos e as ações específicos a serem adotados para o saneamento das deficiências. Este trabalho pressupõe a adoção de medidas corretivas que estimulem a participação de toda a comunidade acadêmica nas avaliações.

Com os resultados tabulados, será preciso definir o que fazer, quem vai fazer, quando vai fazer e como vai fazer, definindo iniciativas nos níveis operacional, tático e estratégico, com responsabilidades e datas.

Para ilustrar as atividades que serão desenvolvidas por esta avaliação, foi elaborada a Figura 3.

FIGURA 3: Atividades do processo de auto-avaliação institucional do Centro Universitário de Votuporanga

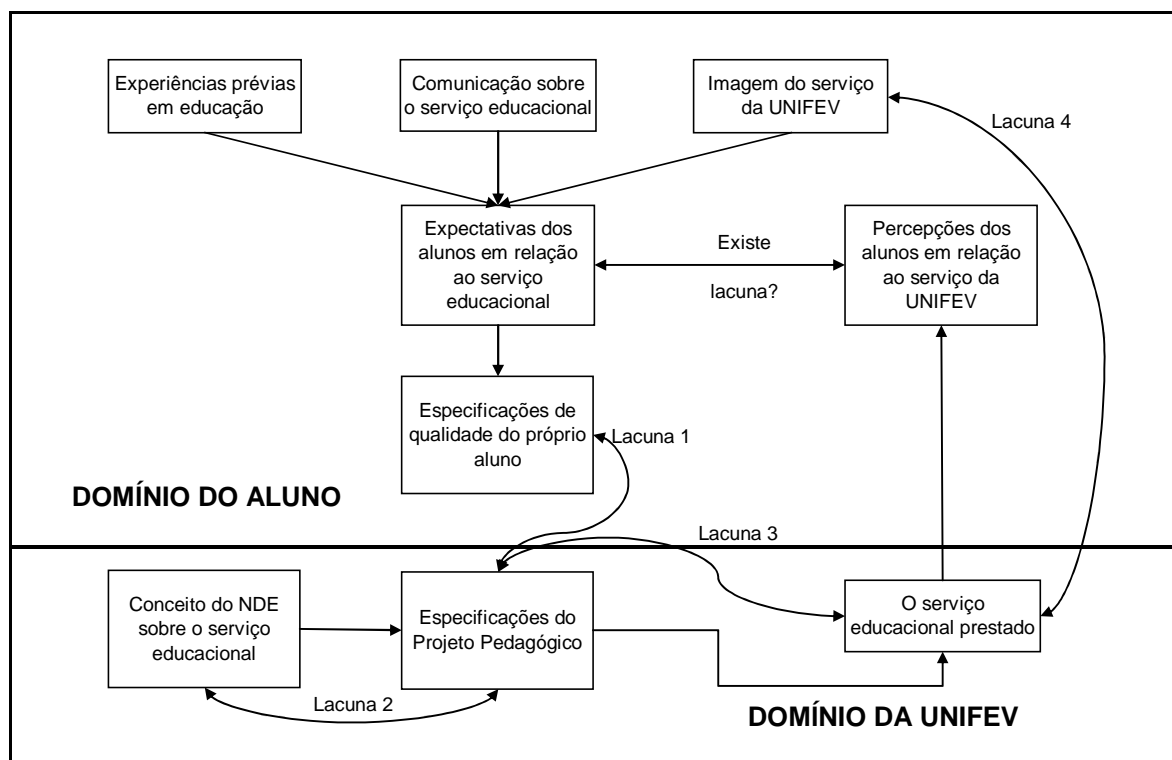


Considerando-se a avaliação interna como um processo de gestão da qualidade, este trabalho parte da premissa de que a Instituição deve garantir a produção de serviços educacionais livres de erros e que correspondam precisamente às especificações dos projetos pedagógicos dos cursos. Além disso, os serviços devem corresponder ao seu propósito, ou seja, às exigências e às necessidades dos alunos e do mercado de trabalho.

Essas questões carregam uma dificuldade operacional, pois os alunos possuem diferentes expectativas individuais. Além disso, cada aluno ou cada empresa percebe o serviço educacional prestado de formas diferentes. Essas questões serão consideradas nas avaliações. Nesses casos, a adoção de sistemas que façam o gerenciamento do relacionamento com alunos pode ser uma ferramenta útil.

Para o diagnóstico dos problemas de qualidade do serviço educacional, este trabalho deverá investigar, principalmente, a lacuna entre o serviço educacional prestado e as especificações do projeto pedagógico (Figura 3 – Lacuna 3). Porém, conforme definido nos objetivos específicos deste trabalho, a avaliação pretende estimular uma profunda reflexão nos cursos de graduação sobre as demais lacunas expostas na Figura 4.

FIGURA 4 – Lacunas de qualidade na prestação de serviços educacionais



Com a finalidade de garantir conformidade à especificação dos projetos pedagógicos dos cursos, os grupos de trabalho desenvolverão as seguintes etapas:

1. Definição dos indicadores de desempenho do serviço educacional prestado;
2. Definição de como medir cada indicador, podendo ser de forma quantitativa (variável) ou qualitativa (atributos);
3. Estabelecer padrões de qualidade para cada indicador, ou seja, é o nível de qualidade que define a fronteira entre o aceitável e o inaceitável;
4. Controlar a qualidade em relação a esses padrões:
 - a. Definir os momentos de checagem da qualidade dos cursos;
 - b. Definir o tamanho da amostra a ser investigada e checar a qualidade dos serviços pelo método do Controle Estatístico de Processo (do inglês, *Statistical Process Control – SPC*).
5. Encontrar e corrigir as causas da má qualidade;
6. Continuar a fazer melhoramentos.

3. DIMENSÕES DE AVALIAÇÃO

A Lei n.º 10.861/04 estabelece as dimensões consideradas no processo de auto-avaliação das instituições. São elas:

1. Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional;
2. Política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de pesquisas, de monitoria e demais modalidades;
3. 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;
4. A Comunicação com a Sociedade;
5. Políticas de pessoal, de carreiras do corpo docente e do corpo técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
6. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
7. Infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
8. Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional;
9. Políticas de atendimento aos estudantes, inclusive egressos;
10. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

4. RECURSOS

Para a realização das avaliações, este projeto conta com a participação efetiva dos componentes da CPA, dos grupos de trabalho que serão constituídos e dos seguintes recursos:

- ✓ Um profissional da área de informática, um computador e uma impressora para a elaboração e publicação dos instrumentos informatizados de coleta de dados e para a geração de informações;
- ✓ Um profissional do setor administrativo, um computador e uma impressora para auxiliar nos trabalhos dos grupos, constituir as atas de reuniões, construir os cronogramas, gerar os resultados e auxiliar na elaboração dos relatórios finais;
- ✓ Um docente, um computador e uma impressora para apoiar os membros da CPA e dos grupos e trabalho, operacionalizando as ações de sensibilização, fóruns de discussão, seminários e reuniões;
- ✓ Espaço físico para arquivo de documentos e relatórios de avaliação.

6. REFERÊNCIAS

AMORIM, A. **Avaliação institucional da universidade**. São Paulo: Cortez, 1992.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Orientações gerais para o roteiro de auto-avaliação das instituições**. Brasília, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação (MEC). **Avaliação externa de instituições de educação superior – diretrizes e instrumento**. Brasília, 2006.

LIKER, J. K. **O modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

SÁ, P. A. **Avaliação das escolas superiores**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1977.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. **Administração da produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

SOBRINHO, J. D. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.

ANEXO 2

**RELATÓRIO
AUTO-AVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL**

**AVALIAÇÃO PRELIMINAR DO NÍVEL DE
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
DEZEMBRO 2008**



RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

INTRODUÇÃO

O processo de auto-avaliação institucional do Centro Universitário de Votuporanga está fundamentado na necessidade de aferir a qualidade dos serviços educacionais de forma que possa promover sua melhoria contínua e com isso cumprir com seus compromissos e responsabilidade sociais previstos no Projeto de Desenvolvimento Institucional e no Projeto Pedagógico Institucional.

Este relatório foi produzido em consonância com a nova Proposta de Auto-Avaliação Institucional do Centro Universitário de Votuporanga (ciclo avaliativo 2008-2010), com o Instrumento de Avaliação Externa de Instituições de Educação Superior (BRASIL, 2008), com o Roteiro de Auto-Avaliação Institucional – Orientações Gerais (BRASIL, 2004) e com a Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

OBJETIVOS DA AVALIAÇÃO

Os objetivos desta avaliação podem ser assim destacados:

- ✓ Realizar uma avaliação preliminar de diferentes indicadores de qualidade dos serviços prestados pelo Centro Universitário de Votuporanga em 2008;
- ✓ Subsidiar a elaboração de padrões de desempenho que serão desenvolvidos pelos grupos de trabalho responsáveis pelas definições de indicadores de qualidade;
- ✓ Sistematizar a proposta de auto-avaliação para o ciclo avaliativo 2008-2010;
- ✓ Gerar material para discussões acerca das expectativas dos alunos e as percepções relativas aos serviços prestados.

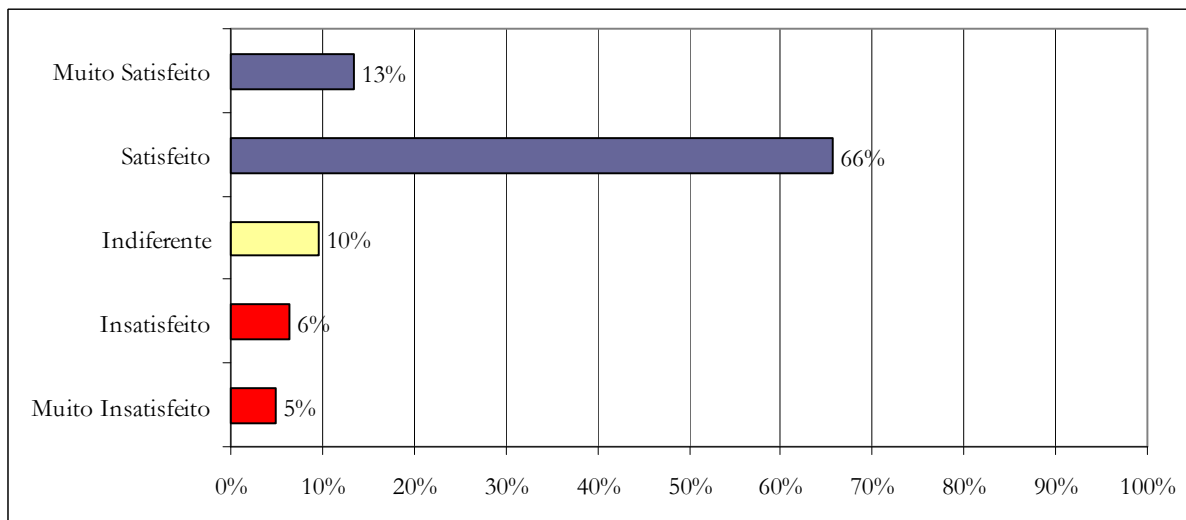
NOTAS METODOLÓGICAS

O questionário foi desenvolvido pela equipe do Núcleo de Avaliação Institucional – NAI, que observou a necessidade de produzir um instrumento de fácil e rápido preenchimento de forma a cumprir com o novo projeto de avaliação. Foram formuladas 12 questões fechadas, de múltipla escolha, para aferir o nível de satisfação do aluno em relação aos diferentes setores da instituição. As perguntas se referiam aos indicadores de desempenho e apresentavam cinco níveis de desempenho: muito satisfeito, satisfeito, indiferente, insatisfeito e muito insatisfeito. A avaliação foi conduzida por intermédio do Portal Universitário durante o período de 8 a 20 de dezembro de 2008. Durante esse período, foram recebidas 4.707 devolutivas, com a participação de estudantes de todos os cursos e turmas. As respostas aos questionários foram depositadas num banco de dados e estas foram trabalhadas para que fosse possível obter as porcentagens de alunos em cada categoria de resposta. Feito isso, foram elaborados gráficos para facilitar a visualização e interpretação das informações. Para a interpretação dos resultados partiu-se do princípio proposto pelo postulado teórico de *Gestão da Qualidade*, onde os resultados podem ser avaliados conforme apontado na tabela 1.

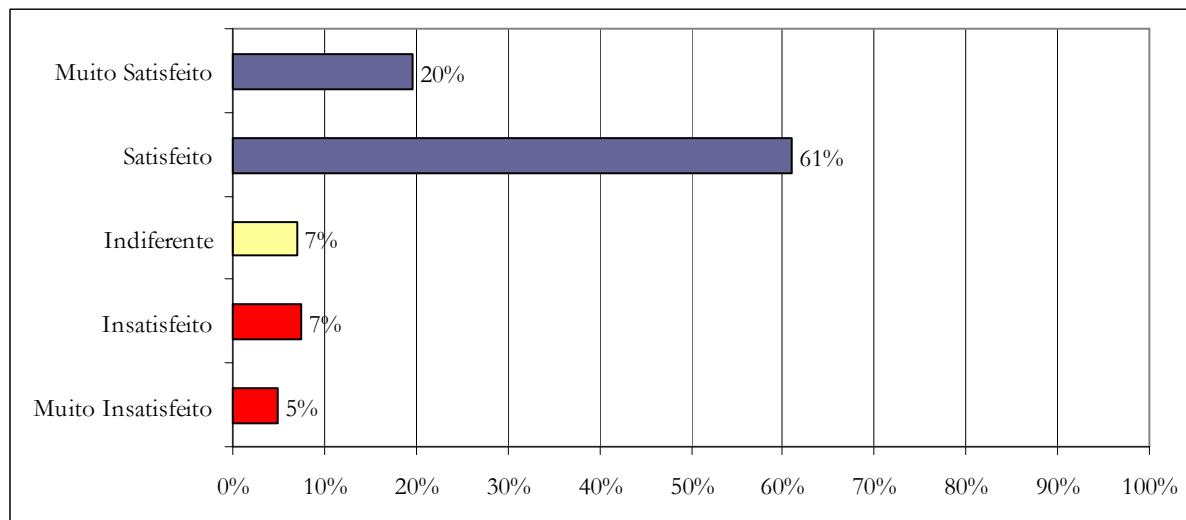
Tabela 1: Interpretação das respostas.

Resposta	Interpretação
Muito satisfeito	O nível de serviço percebido superou as expectativas dos alunos
Satisfeito	O nível de serviço percebido foi equivalente às expectativas dos alunos
Indiferente	O aluno não conseguiu ou não quis avaliar o nível de serviço ou suas expectativas
Insatisfeito	O nível de serviço prestado ficou aquém das expectativas dos alunos
Muito insatisfeito	O nível de serviço percebido ficou muito aquém das expectativas dos alunos

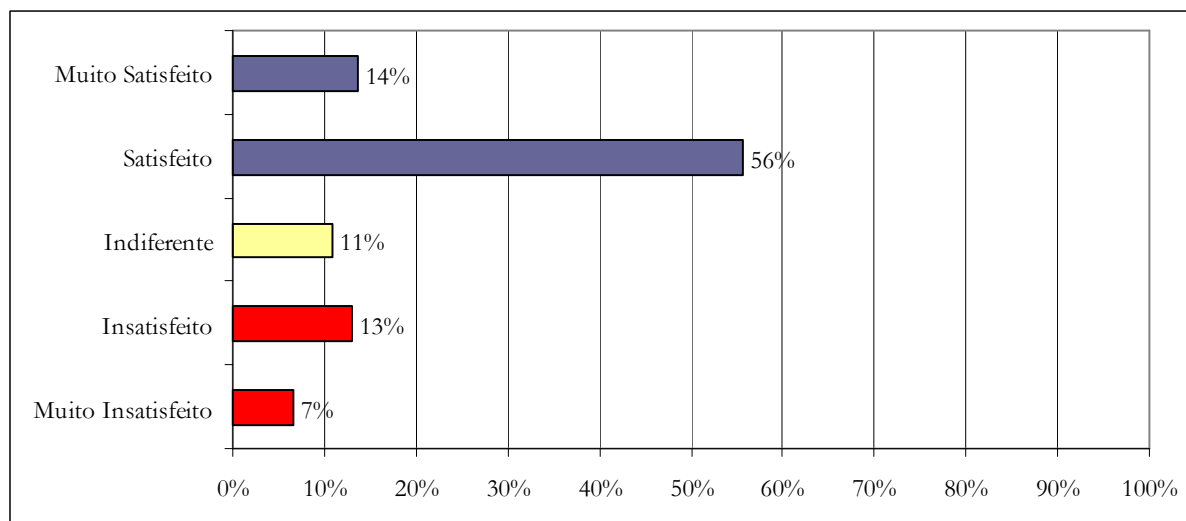
1. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL COM OS SERVIÇOS DA UNIFEV.



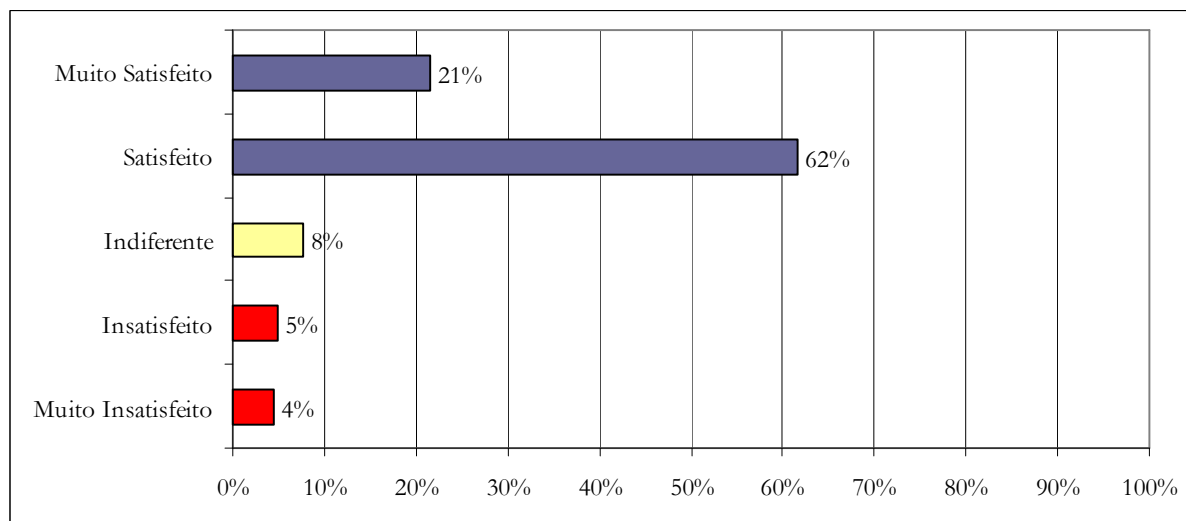
2. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO GERAL DAS INSTALAÇÕES DA UNIFEV.



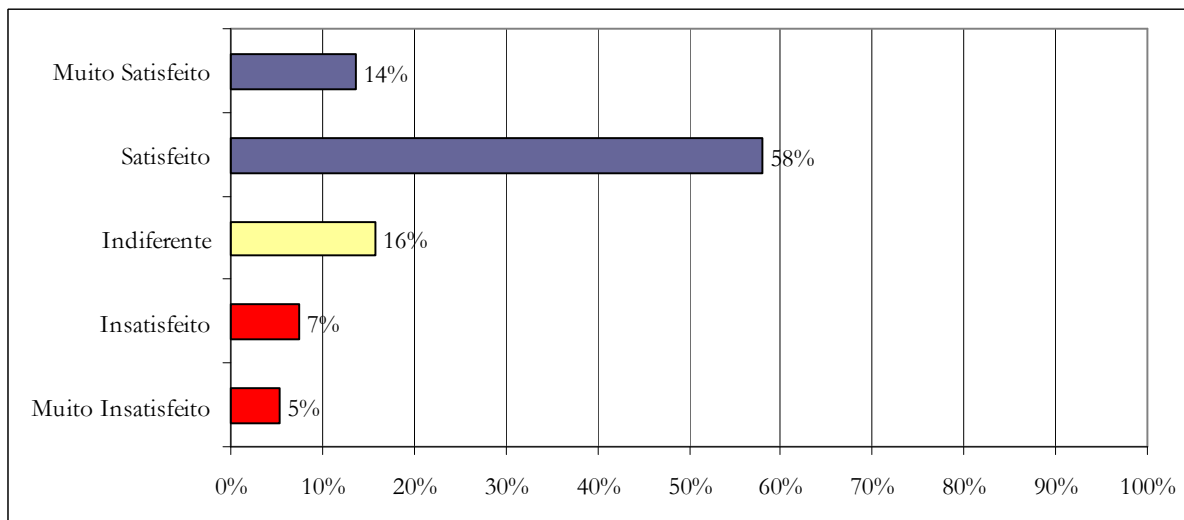
3. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM A DISPONIBILIDADE DE RECURSOS (EQUIPAMENTOS / LABORATÓRIOS) PARA A REALIZAÇÃO DO CURSO.



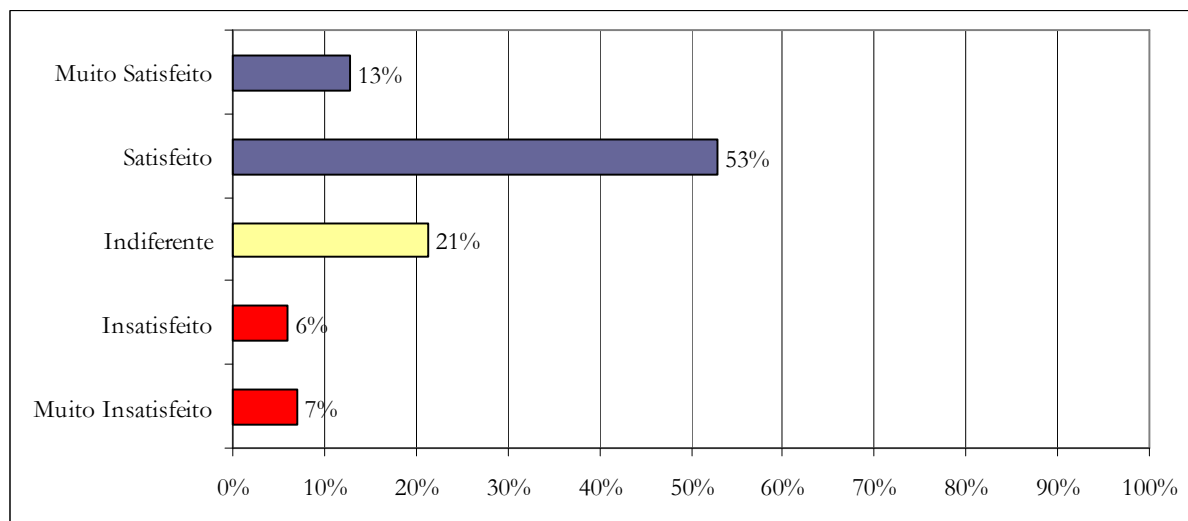
4. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA BIBLIOTECA.



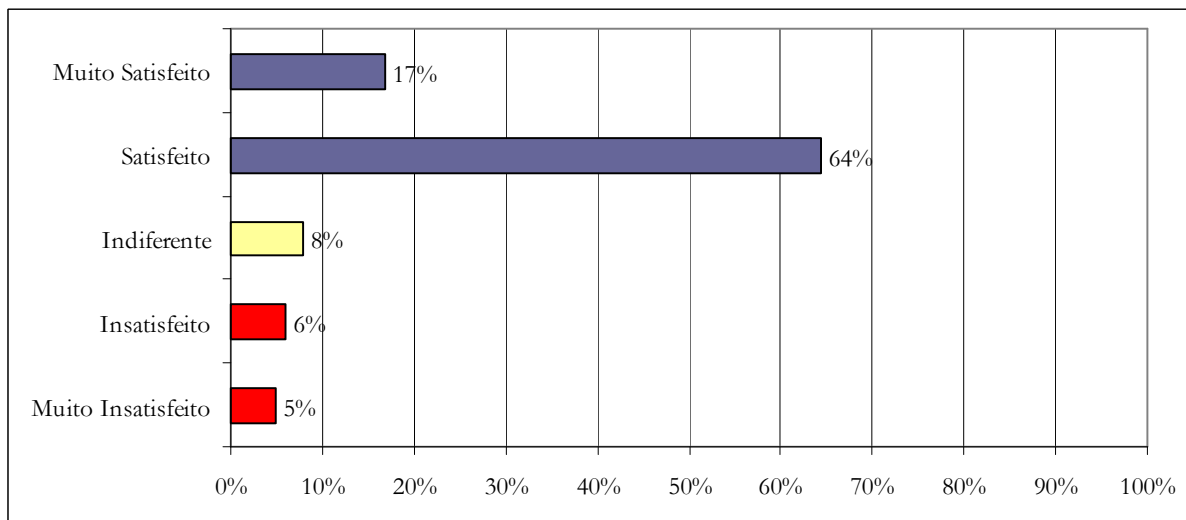
5. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTOS.



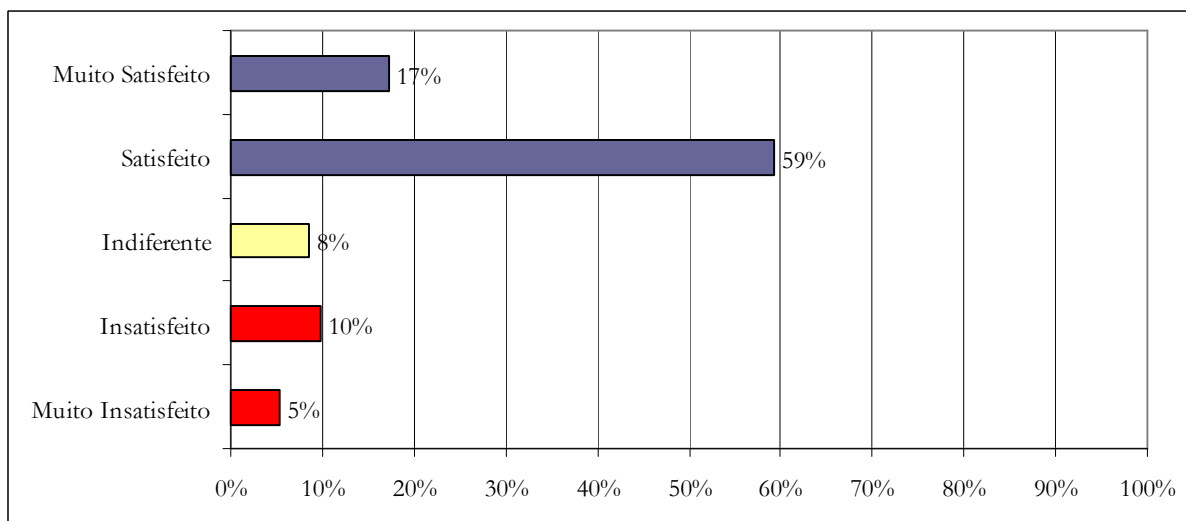
6. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DA CANTINA/LANCHONETE.



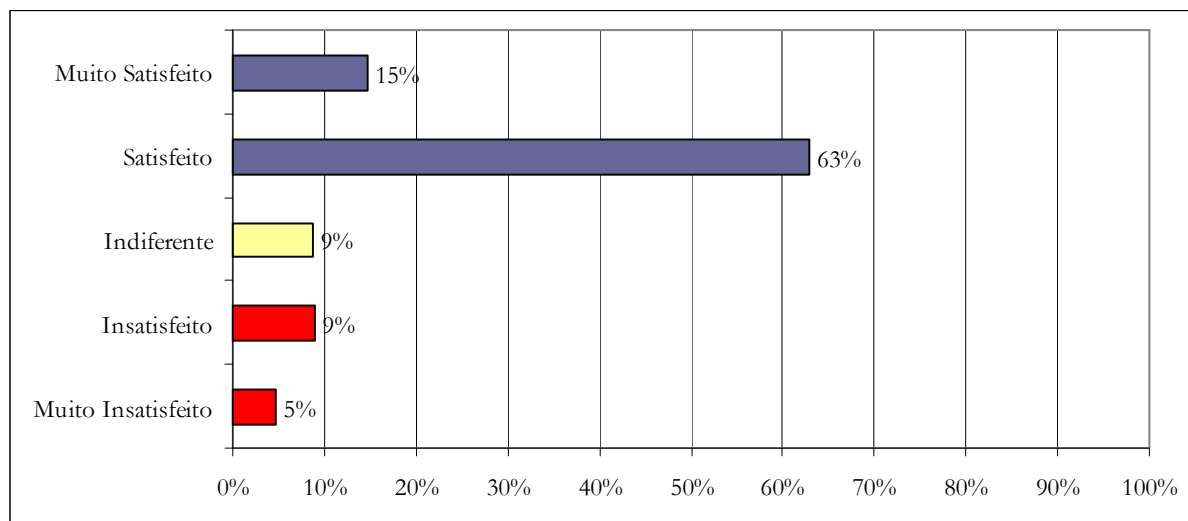
7. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O CUMPRIMENTO DOS HORÁRIOS DAS AULAS.



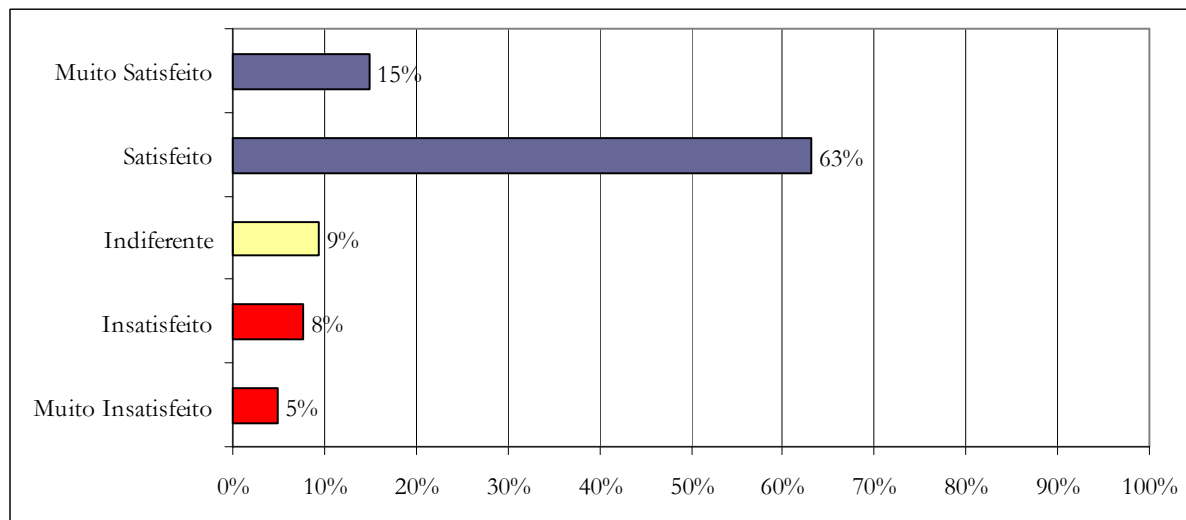
8. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM AS AULAS (NÍVEL DE CONHECIMENTO DOS PROFESSORES, CLAREZA NAS EXPLICAÇÕES E USO ADEQUADO DE TEMPOS E MÉTODOS).



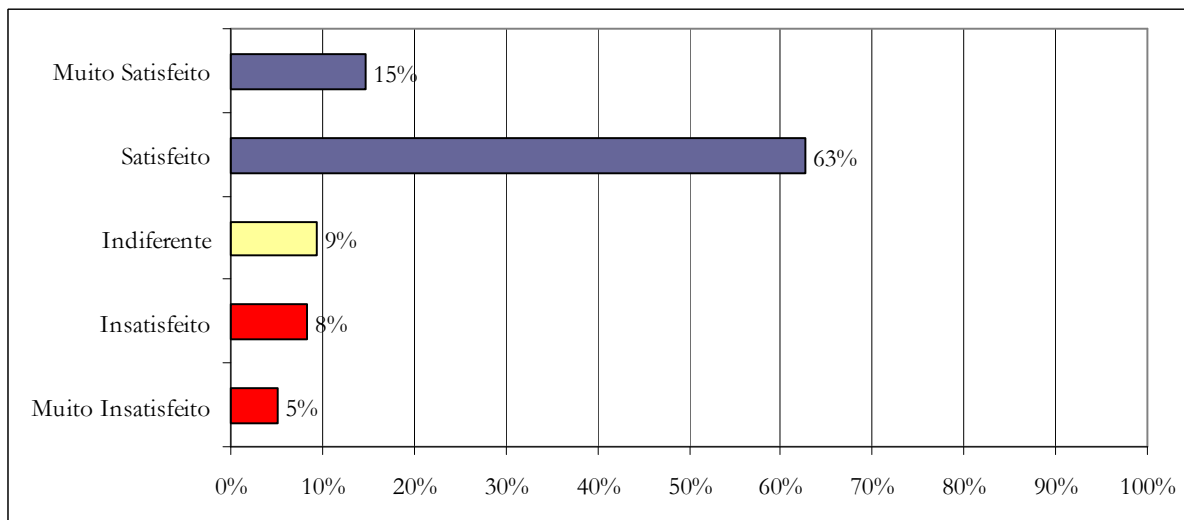
9. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O SEU APRENDIZADO EM RELAÇÃO AO ESPERADO.



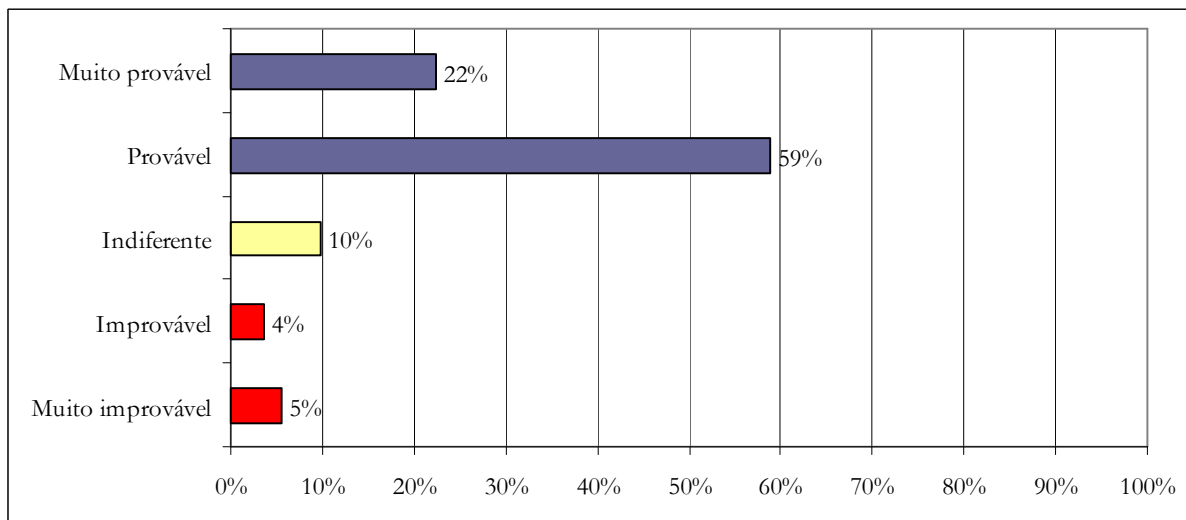
10. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM O CUMPRIMENTO DOS OBJETIVOS PROPOSTOS PARA O CURSO.



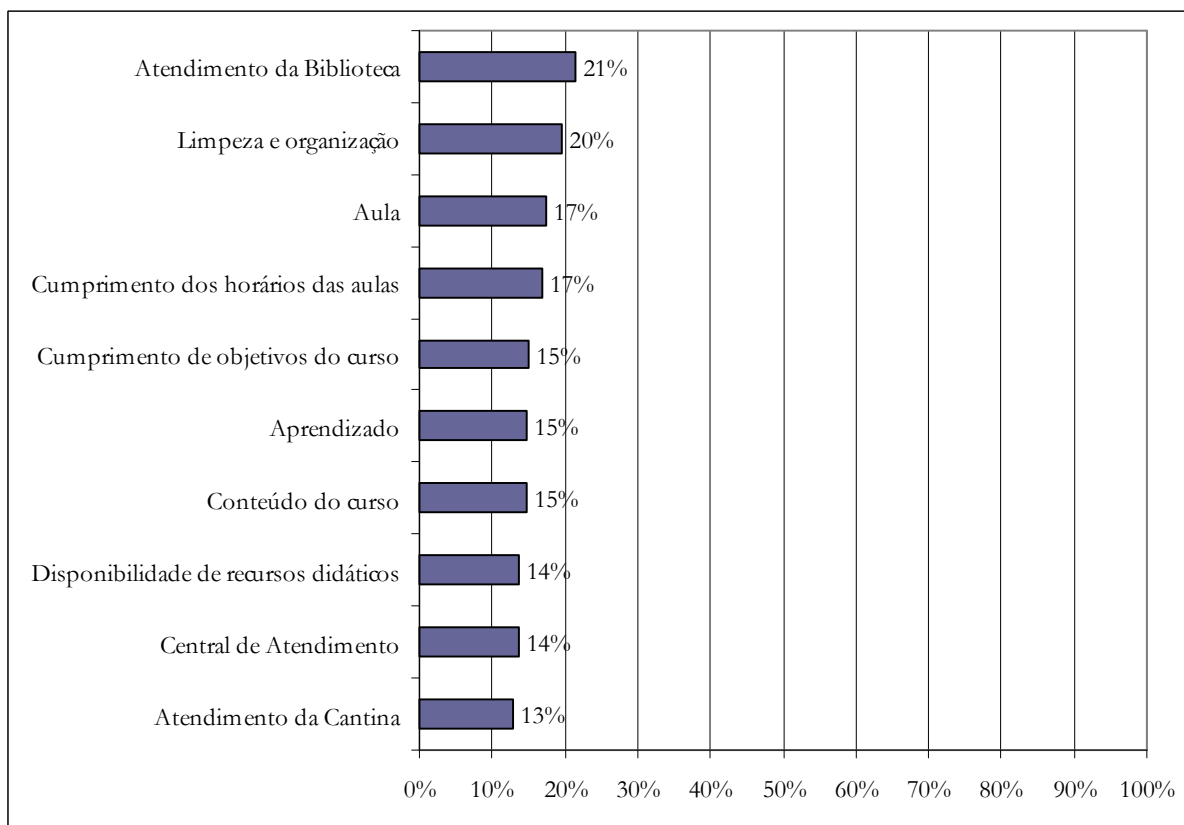
11. QUESTÃO: INDIQUE O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO DO CONTEÚDO DO CURSO EM RELAÇÃO ÀS EXPECTATIVAS.



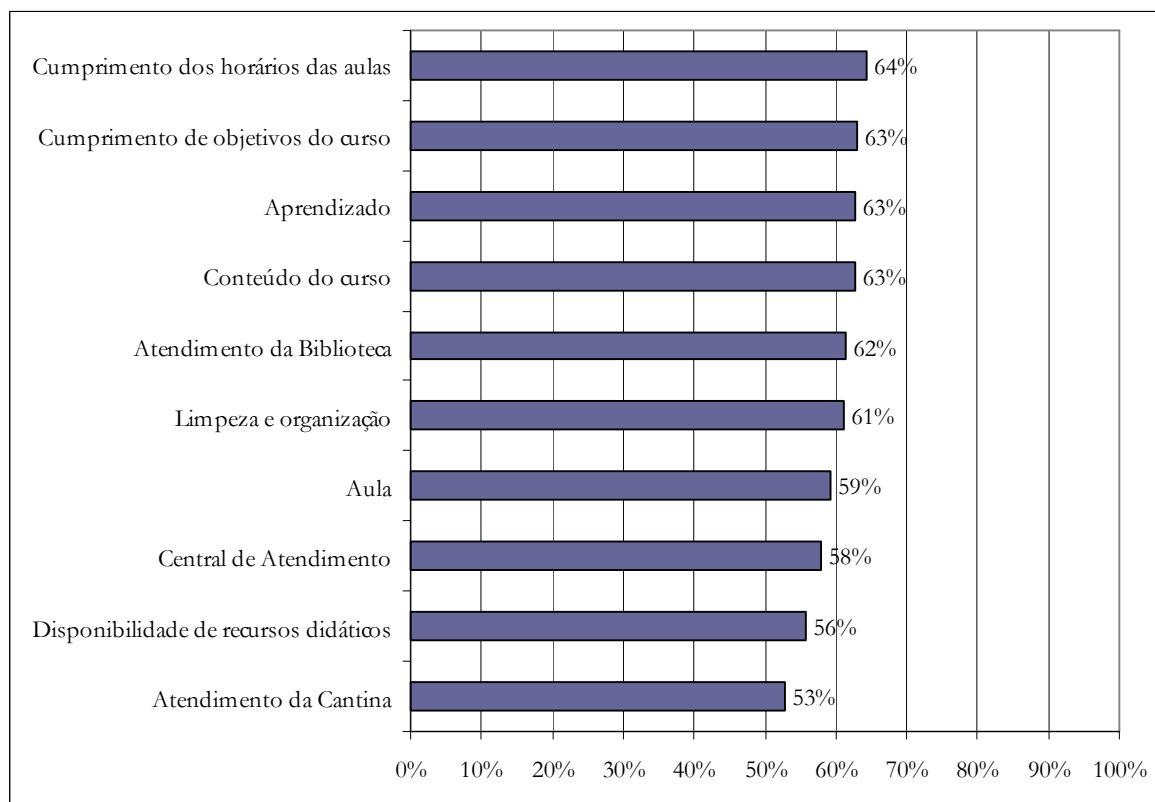
12. QUESTÃO: INDIQUE A SUA PROBABILIDADE DE RECOMENDAR A UNIFEV PARA UM AMIGO OU COLEGA.



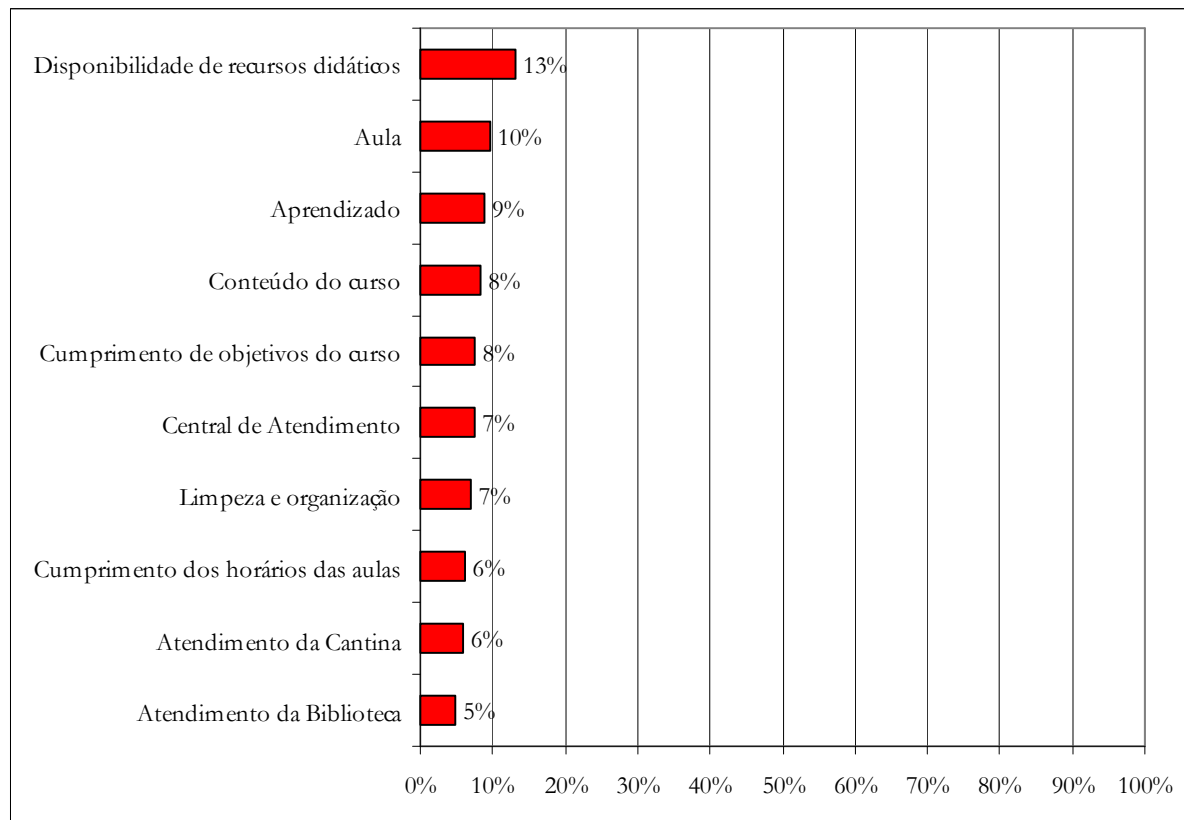
COMPARATIVO 1: INDICADORES QUE APRESENTARAM OS MAIORES ÍNDICES DE SUPERAÇÃO DAS EXPECTATIVAS DOS ALUNOS



COMPARATIVO 2: INDICADORES QUE APRESENTARAM OS MAIORES ÍNDICES DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS



COMPARATIVO 3: INDICADORES QUE APRESENTARAM OS MAIORES ÍNDICES DE INSATISFAÇÃO DOS ALUNOS



COMPARATIVO 4: INDICADORES QUE APRESENTARAM OS MAIORES ÍNDICES DE MUITA INSATISFAÇÃO DOS ALUNOS

