

RELATÓRIO PARCIAL 2017

ANO BASE 2016

CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO FAEX

Março de 2017

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO.....	4
1.2. COMPOSIÇÃO DA CPA EM 2016:	4
1.3. INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO.....	4
1.4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO	4
1.5. DIMENSÕES AVALIADAS EM 2016 E INDICADORES UTILIZADOS	6
1.5.1. Eixo 4 – Políticas de Gestão (dimensões 5, 6 e 10)	6
1.5.2. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional (dimensão 8)	7
2. METODOLOGIA	8
2.1. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES.....	9
2.2. REVISÃO DOS INDICADORES E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	10
2.3. SENSIBILIZAÇÃO.....	10
2.4. COLETA DE DADOS.....	12
2.5. TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	12
2.6. DEVOLUTIVA E ACOMPANHAMENTO	13
3. DESENVOLVIMENTO	16
3.1. EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO (DIMENSÕES 5, 6 E 10)	16
3.1.1. Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição)	16
3.1.2. Dimensão 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)	19
3.1.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira.....	25
3.1.4. Resultados das pesquisas de opinião referentes às Políticas de Gestão	27
3.2. EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 8)	32
3.2.1. Representatividade e participação da comunidade	32
3.2.2. Qualidade da atuação da CPA e sua contribuição à evolução Institucional	35
4. ANÁLISE DAS DIMENSÕES AVALIADAS PELA CPA EM 2016	38
4.1. DIMENSÃO 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)	38
4.2. DIMENSÃO 6 (Organização e Gestão da Instituição).....	38
4.3. DIMENSÃO 10 (Sustentabilidade Financeira).....	38
4.4. DIMENSÃO 8 (Planejamento e Avaliação Institucional).....	39
5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	39
5.1. DIMENSÃO 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)	39
5.1.1. Reformulação dos planos de carreira e revisão dos benefícios	39
5.1.2. Capacitação profissional dos docentes	40
5.1.3. Melhoria do clima organizacional entre os funcionários.....	40
5.2. DIMENSÃO 6 (Organização e gestão da instituição).....	40
5.2.1. Planejamento e organização da direção.....	40
5.2.2. Atuação da Ouvidoria.....	41
5.3. DIMENSÃO 8 (Planejamento e Avaliação Institucional).....	41
5.3.1. Aumento da percepção das melhorias institucionais geradas a partir dos resultados das pesquisas realizadas pela CPA	41
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
ANEXO I - Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo discente	43
ANEXO II - Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo docente.....	44
ANEXO III – Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo técnico-administrativo ...	45

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Quadro das 10 dimensões do ciclo avaliativo	5
Figura 2- Quadro das Pesquisas de opinião do ciclo avaliativo	5
Figura 3 – Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 5	6
Figura 4 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 6	6
Figura 5 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 10	7
Figura 6 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 8	7
Figura 7 – Ciclo metodológico da CPA/FAEX	8
Figura 8 – Cartaz de apresentação do novo sistema de avaliação da CPA	9
Figura 9 – Cartazes de sensibilização das pesquisas de 2016	11
Figura 10 - Folheto de divulgação dos resultados das pesquisas 2016 aos alunos	14
Figura 11 – Cartaz de divulgação do acompanhamento das ações geradas em função dos resultados das análises da CPA	15
Figura 12- Quadro das Notas atribuídas aos órgãos de gestão pelas últimas três Comissões de avaliação de Cursos recebidas pela FAEX	18
Figura 13 - Distribuição dos docentes por titulação e enquadramento funcional	19
Figura 14 – Distribuição dos docentes por Regime de trabalho	20
Figura 15 – Gráfico da evolução da Titulação docente	21
Figura 16 – Gráfico da satisfação dos docentes com a infraestrutura de trabalho	21
Figura 17 - Distribuição do corpo técnico administrativo, por Departamento	22
Figura 18 - Gráfico de satisfação dos funcionários com a Infraestrutura de trabalho	24
Figura 19 – Gráfico da satisfação dos professores com a gestão	27
Figura 20 – Gráfico da satisfação dos funcionários com a gestão	28
Figura 21 – Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão	28
Figura 22 – Gráfico da satisfação dos professores com os serviços de atendimento	29
Figura 23 – Gráfico da satisfação dos alunos com os serviços de atendimento	29
Figura 24 – Gráfico da satisfação dos professores com o clima organizacional	30
Figura 25 – Gráfico da satisfação dos funcionários com o clima organizacional	30
Figura 26 – Gráfico da satisfação dos alunos com o clima organizacional	30
Figura 27 – Gráfico da satisfação dos alunos com o curso, coordenação de curso e corpo docente	31
Figura 28 – Cartazes de divulgação dos candidatos às eleições de 2016 da CPA	33
Figura 29 - Percentual de participação nas eleições de 2016 da CPA	33
Figura 30 – Resultado das eleições de 2016 da CPA	34
Figura 31 – Cartaz de divulgação da atual composição da CPA	34
Figura 32- Percentual de participação nas pesquisas da CPA	35
Figura 33 – Gráfico da satisfação da comunidade interna com a CPA	35
Figura 34 - Notas atribuídas à CPA pelas três últimas Comissões de avaliação externa recebidas pela FAEX	36

1. INTRODUÇÃO

1.1. DADOS DA INSTITUIÇÃO

FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DE EXTREMA – FAEX

Cadastro no INEP: 2270

Sociedade Unificada de Educação de Extrema – UNIEX/FAEX (mantenedora)

Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema.

Faculdade isolada sem fins lucrativos

Sede: Estrada Municipal Pedro Rosa da Silva, s/nº, Bairro Vila Rica, Extrema, MG.

1.2. COMPOSIÇÃO DA CPA EM 2016:

Coordenadora

Profa. Vânia Gayer

Representantes Docentes

Prof. José Eduardo do Couto Barbosa

Profa. Danieli Morbidelli

Representantes Discentes

Cleber Saguini Junior

Isabelle Maria da Silva Carvalho

Representantes do Corpo Técnico Administrativo

Wagner Fermino

Lucilena Pedroso

Representante da Sociedade Civil Organizada

Cleusa Margarida da S. de Pádua

1.3. INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO

ANO BASE: 2016

TIPO DE RELATÓRIO: PARCIAL

ANO 2 DO CICLO AVALIATIVO

1.4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

Após a publicação da NOTA TÉCNICA N^o. 65, em 09 de outubro de 2014, a CPA incorporou o ciclo avaliativo de três anos na reestruturação de seu Projeto de Autoavaliação 2015-2017, que foi aprovado em dezembro de 2014, após ampla discussão da Comissão.

Figura 1 - Quadro das 10 dimensões do ciclo avaliativo

DIMENSÃO	2015	2016	2017
1- Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional			X
2- Políticas para o ensino, pesquisa, pós e extensão	X		
3- Responsabilidade social da instituição			X
4- Comunicação com a sociedade	X		
5- Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e técnico admin.		X	
6- Organização e gestão da instituição		X	
7- Infraestrutura Física	X		
8- Planejamento e Avaliação		X	
9- Política de atendimento a estudantes e egressos	X		
10- Sustentabilidade Financeira		X	

O Projeto de Autoavaliação 2015-2017 contempla ainda os instrumentos para a coleta dos dados necessária à avaliação das dez dimensões. Além de vasta documentação proveniente dos diversos setores das IES e dos relatórios emitidos pelas comissões de avaliação externa, a CPA definiu mais quinze pesquisas de opinião para coletar dados que propiciem uma adequada avaliação de cada dimensão, conforme Figura 2, a seguir.

Figura 2- Quadro das Pesquisas de opinião do ciclo avaliativo

Pesquisa	Respondentes	2015	2016	2017
(1) Qualidade do corpo docente dos cursos de graduação	Alunos da graduação	X	X	X
(2) Qualidade dos cursos de graduação	Alunos da graduação	X	X	X
(3) Qualidade do corpo docente dos cursos de pós graduação	Alunos da pós-graduação	X	X	X
(4) Qualidade dos cursos de graduação pós graduação	Alunos da pós-graduação	X	X	X
(5) Qualidade dos cursos de extensão (inclui a avaliação do ministrante)	Alunos da extensão	X	X	X
(6) Qualidade da comunicação interna	Comunidade interna	X		
(7) Qualidade da comunicação externa e imagem pública da IES	Comunidade interna e externa	X		
(8) Influência do curso no desempenho profissional e na qualidade de vida dos egressos	Egressos da graduação e pós-graduação	X		
(9) Qualidade da infraestrutura física: instalações e recursos em geral	Comunidade interna	X		
(10) Qualidade da infraestrutura física: instalações e recursos de uso didático	Corpo docente e discente	X		
(11) Qualidade da infraestrutura física: instalações e recursos de uso exclusivo do corpo docente e coord. curso	Corpo docente	X		
(12) Qualidade da atuação e contribuição da CPA para a evolução da IES	Comunidade interna		X	
(13) Qualidade dos serviços prestados e eficiência do corpo técnico-administrativo	Comunidade interna		X	
(14) Clima organizacional	Corpo docente e técnico administrativo		X	
(15) Qualidade da gestão da IES	Comunidade interna		X	

1.5. DIMENSÕES AVALIADAS EM 2016 E INDICADORES UTILIZADOS

1.5.1. Eixo 4 – Políticas de Gestão (dimensões 5, 6 e 10)

As Dimensões 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho), 6 (Organização e Gestão da Instituição) e 10 (Sustentabilidade Financeira) foram avaliadas pela CPA considerando os indicadores e instrumentos apresentados, a seguir, nos quadros apresentados nas figuras 3, 4 e 5.

Figura 3 – Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 5

Indicadores	Instrumento	Responsabilidade	Periodicidade
Qualidade dos serviços prestados e eficiência do corpo técnico-administrativo	Pesquisa ⁽¹³⁾ com o corpo discente, docente, corpo técnico administrativo, incluindo coordenadores e gestores da IES	CPA	Trienal
Clima organizacional	Pesquisa ⁽¹⁴⁾ com o corpo docente e técnico administrativo	CPA/RH FAEX	Trienal
	Relatório dos Programas de melhoria da qualidade de vida	RH	Anual
	Planos de carreira do corpo técnico administrativo e do corpo docente	RH	Trienal, se alterado
Qualificação profissional	Relatório dos Programas de qualificação profissional oferecidos pela IES	Núcleo de Extensão	Anual
	Relatório da participação do corpo técnico administrativo em cursos de qualificação profissional dentro e fora da Instituição	RH/Núcleo de Extensão	Anual
	Relatório da evolução da Titulação docente	RH	Trienal
	Relatório da participação do corpo docente em eventos de atualização profissional	NUPAC	Anual

Figura 4 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 6

Indicadores	Instrumento	Responsabilidade	Periodicidade
Qualidade da gestão da IES e participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios	Pesquisa ⁽¹⁵⁾ com o corpo discente, docente e técnico administrativo	CPA	Trienal
	Relatório da Comissão de credenciamento da IES	Avaliadores externos do MEC	Quando aplicável
Funcionamento e representatividade dos colegiados	Atas de designação dos membros dos colegiados e das reuniões realizadas	Secretaria Geral	Trienal

Figura 5 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 10

Indicadores	Instrumento	Responsabilidade	Periodicidade
Fluxo de caixa	Fluxo de caixa da IES	Dep. Financeiro	Trienal
Inadimplência do alunado	Relatório da evolução da inadimplência do alunado	Dep. Financeiro	Semestral
Programas de financiamento estudantil	Relatório de repasse de verbas dos programas de financiamento estudantil	Dep. Financeiro	Semestral
Reajustes praticados nas mensalidades e nos salários	Relatório dos reajustes das mensalidades e dos reajustes salariais	Dep. Financeiro	Semestral

1.5.2. Eixo 1 – Planejamento e Avaliação Institucional (dimensão 8)

A Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação Institucional) foi avaliada pelos indicadores e instrumentos do quadro apresentado na Figura 6, a seguir.

Figura 6 - Indicadores e instrumentos usados na avaliação da Dimensão 8

Indicadores	Instrumento	Responsabilidade	Periodicidade
Representatividade e participação da comunidade nos processos desenvolvidos pela CPA	Relatório de participação da comunidade nas eleições dos membros da CPA e nas pesquisas realizadas	CPA	Trienal
Qualidade da atuação da CPA nas seis etapas de sua metodologia de trabalho e sua contribuição à evolução Institucional	Relatórios das Comissões de avaliação externas para reconhecimento e renovação do reconhecimento de cursos	Avaliadores externos	Quando aplicável
	Relatório da Comissão de credenciamento da IES	Avaliadores externos	Quando aplicável
	Relatórios anuais da CPA	CPA	Anual
	Pesquisa ⁽¹²⁾ com o corpo docente, corpo técnico administrativo, incluindo coordenadores e gestores da IES	CPA	Trienal
	Metaavaliação	CPA	Trienal

2. METODOLOGIA

Na Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas de Extrema a Autoavaliação é desenvolvida através das ações da CPA (Comissão Própria de Avaliação), que busca, através da análise dos resultados das pesquisas aplicadas, dos relatórios provenientes dos diversos departamentos da Instituição e de outros indicadores, fornecer informações que auxiliem a promoção da qualidade da oferta educacional, considerando todos os aspectos que envolvem o ambiente educativo e os seus agentes. A Comissão Própria de Avaliação da FAEX usa uma metodologia processual, contínua e cíclica de Autoavaliação, que busca atender às perspectivas da faculdade, ao mesmo tempo que se mantém focada nas orientações do Sistema Nacional de Avaliação (SINAES). Tal metodologia apoia-se no envolvimento de toda a comunidade, que participa fornecendo dados, recebendo as informações geradas pela CPA e auxiliando na análise destas a fim de evidenciarmos as potencialidades e fragilidades de cada dimensão.

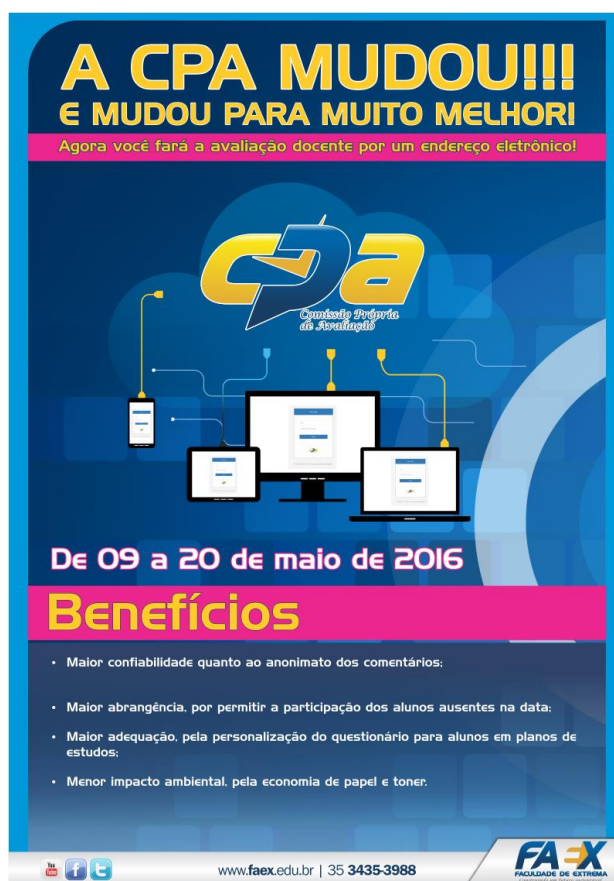
Figura 7 – Ciclo metodológico da CPA/FAEX



2.1. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES

O planejamento das ações foi feito ainda em 2015 e incluiu o desenvolvimento interno de um sistema informatizado responsivo para a coleta de dados, que permite ser acessado remotamente por qualquer equipamento conectado à internet, integrado com a base de dados de alunos e de professores do sistema TOTVS usado pela Instituição.

Figura 8 – Cartaz de apresentação do novo sistema de avaliação da CPA



Na etapa do planejamento foi feita ainda a definição do calendário das ações e da aplicação das pesquisas junto ao corpo discente, docente e técnico administrativo da FAEX, além da reserva prévia de laboratórios de informática, visando assegurar que não houvesse diminuição na participação dos alunos nas pesquisas da CPA em função do uso do sistema.

2.2. REVISÃO DOS INDICADORES E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os indicadores e os instrumentos de coleta dos dados para análise das dimensões avaliadas pela CPA em 2016 seguem o que consta do Projeto de Autoavaliação 2015-2017 e estão apresentados no capítulo 1, em quadros separados por dimensão. A revisão dos indicadores e dos instrumentos de coleta dos dados para análise das dimensões avaliadas pela CPA em 2016 foi realizada durante o IV Fórum da CPA, realizado em abril de 2016, com a participação dos membros da CPA, da direção, dos coordenadores de Cursos, professores membros do NDEs e coordenadores dos setores técnico administrativos da IES que participaram da elaboração das perguntas que compuseram os questionários das pesquisas e da definição da nova escala de avaliação, que passou de três para cinco níveis (5-Excelente, 4-Muito Bom, 3-Bom, 2-Regular e 1-insuficiente).

2.3. SENSIBILIZAÇÃO

A sensibilização da comunidade acadêmica se deu através de cartazes previamente afixados nos murais internos, chamadas na rede social Facebook, *banners* e notícias colocadas no site da FAEX pelo departamento de comunicação marketing da FAEX, tanto no período que antecedeu as pesquisas realizadas no 1º semestre, como as do 2º semestre de 2016.

No 1º semestre de 2016, a CPA também fez uma reunião com os representantes de sala, em 05 de maio, para apresentar o sistema informatizado, fazer esclarecimentos sobre o caráter sigiloso das respostas e da participação voluntária nas pesquisas. Para os professores, a apresentação do novo sistema foi incluída na pauta do IV Fórum da CPA, ocorrido em 27 de abril.

Mas, a CPA acredita que a expressiva participação da comunidade nas suas pesquisas se dá em decorrência da ampla devolutiva que a CPA faz dos resultados obtidos e pela visibilidade das ações decorrentes.

Figura 9 – Cartazes de sensibilização das pesquisas de 2016

Vem aí...

**Avaliação Docente e de Curso 2/2016
e junto com ela Mais Novidades!**

Em 2015/2 você avaliou:
A infraestrutura e a comunicação interna da FAEX.

Suas reivindicações se transformaram, entre outras melhorias, em mais 134 tomadas nas salas de aula, 10 novos ventiladores, um novo projeto de sinalização das salas e um novo portal para 2017.

Em 2016/2 você irá avaliar: Os serviços e a gestão da FAEX.

Não deixe de participar!
Clique aqui ou então acesse o link:
<http://help.faex.edu.br/cpa/>
de qualquer dispositivo conectado à internet,
inclusive de seu celular!

Entre 17 e 29 de outubro sua turma será convidada a ir até um laboratório participar. Mas, mesmo que você não esteja presente no dia, você pode participar acessando o link <http://help.faex.edu.br/cpa/> de qualquer dispositivo conectado à internet, inclusive de seu celular!

cpa@faex.edu.br

www.faex.edu.br | 35 3435-3988

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA GESTÃO DA FAEX

De 05 a 09 de novembro de 2016
A CPA quer ouvir você, aluno(a) da pós graduação FAEX!

Não deixe de participar!
Clique aqui ou então acesse o link:
<http://help.faex.edu.br/cpa/>
de qualquer dispositivo conectado à internet,
inclusive de seu celular!

Sua opinião e suas reivindicações são fundamentais para que a FAEX possa melhorar cada dia mais!

Dúvidas, comentários e sugestões:
cpa@faex.edu.br

www.faex.edu.br | 35 3435-3988

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA GESTÃO DA FAEX

De 20 a 26 de outubro de 2016

A CPA quer ouvir você, professor(a) FAEX!

Sua opinião e suas reivindicações são fundamentais para que a FAEX possa melhorar cada dia mais.

Não deixe de participar!

Clique neste cartaz ou então acesse o link
<http://help.faex.edu.br/cpa/professor/>
de qualquer dispositivo conectado à internet,
inclusive de seu celular!

Dúvidas, comentários e sugestões:
cpa@faex.edu.br

www.faex.edu.br | 35 3435-3988

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA GESTÃO DA FAEX

De 20 a 26 de outubro de 2016

A CPA quer ouvir você, colaborador(a) da FAEX!

Sua opinião e suas reivindicações são fundamentais para que a FAEX possa melhorar cada dia mais.

Não deixe de participar!

Clique neste cartaz ou então acesse o link
<https://goo.gl/forms/h2kJvPTmwwCQR8w1>
de qualquer dispositivo conectado à internet, inclusive de
seu celular!

Dúvidas, comentários e sugestões:
cpa@faex.edu.br

www.faex.edu.br | 35 3435-3988

2.4. COLETA DE DADOS

A coleta da documentação pertinente foi feita junto aos setores responsáveis, ao longo do ano. A coleta de dados das pesquisas de opinião aplicadas ao corpo docente ocorreu tanto no 1º como no 2º semestre do ano através do sistema informatizado desenvolvido internamente para a CPA, em períodos previamente fixados em calendário, sempre entre os períodos de provas bimestrais. Junto ao corpo docente, a coleta de dados ocorreu no 2º semestre, também através do sistema informatizado da CPA. Junto ao corpo técnico administrativo, a coleta de dados também foi feita no 2º semestre, porém usando formulários disponibilizados no sistema *google docs*, já que o sistema TOTVS usado na Instituição não tem ainda o módulo de Recursos Humanos instalado.

Ao longo do período de coleta de dados, funcionários técnico-administrativos treinados pela CPA, seguindo o calendário de aplicação das pesquisas e a programação prévia de uso dos laboratórios de informática realizada na etapa de planejamento, convidaram e acompanharam todas as turmas de graduação e pós-graduação aos laboratórios para que os alunos preenchessem a pesquisa.

Professores e funcionários acessaram as pesquisas da CPA de seus próprios computadores ou dispositivos de uso pessoal conectados à internet, a partir dos *links* das pesquisas que constaram dos cartazes enviados por e-mail pelo departamento de comunicação marketing da FAEX.

2.5. TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A partir de 2016, a tabulação dos resultados das pesquisas aplicadas pela CPA passou a ser feita pelo próprio sistema informatizado que calcula e gera os gráficos de setores dos percentuais de participação e dos percentuais de Excelente, Muito Bom, Bom, Regular, Insuficiente e Não conheço/não sei opinar de cada item avaliado, bem como os gráficos de colunas das notas médias (de 1 a 5) de cada variável considerada. O sistema apresenta ainda a lista de comentários e sugestões feitas pelos respondentes.

Afora a escala de avaliação que prevê notas de 1 a 5, para facilitar a análise e ainda atender ao previsto no projeto Qualidade FAEX, a CPA transforma a nota média de cada item avaliado em “percentual de satisfação”, calculado pela divisão da nota média por cinco. Já no caso dos comentários, a CPA os analisa com foco nos pontos negativos, que merecem maior atenção.

Após a CPA elaborar os gráficos dos percentuais de satisfação, estes foram apresentados para a direção em reunião do Projeto Qualidade FAEX ocorrida no final do ano, quando foram discutidos os indicadores que não atingiram o percentual de 75% de satisfação. Os prazos e as ações definidas pela direção da FAEX para a solução dos problemas apontados pela CPA encontram-se disponíveis no capítulo 5 deste relatório, que trata das ações com base nas informações prestadas pela CPA.

2.6. DEVOLUTIVA E ACOMPANHAMENTO

Com a implantação do sistema informatizado da CPA em 2016, a direção e os coordenadores de Curso passaram a ter acesso direto e imediato aos resultados das pesquisas realizadas, bem como aos comentários e sugestões. No caso dos do corpo docente, foi decidido, após consulta aos professores presentes ao VI Fórum da CPA, pela manutenção da liberação do acesso aos resultados individuais das avaliações realizadas pelos alunos apenas no início do semestre seguinte ao da realização da pesquisa.

Os resultados gerais das pesquisas foram amplamente divulgados aos membros do corpo discente, docente e técnico-administrativo, através de cartazes (Anexos I, II e III) afixados nos murais internos, e chamadas na rede social Facebook, *banners* e notícias colocadas no site da FAEX pelo departamento de comunicação marketing da FAEX, ainda no semestre de sua realização.

Ao corpo docente e técnico-administrativo, os gráficos dos percentuais de satisfação foram apresentados e discutidos nos VI e VII Fórum da CPA ocorridos, respectivamente, em 02 e 22 fevereiro deste ano, e ao corpo discente em folhetos distribuídos ao longo do mês de março.

Quanto ao acompanhamento, a CPA, durante o ano de 2016, monitorou a execução das ações tomadas com vistas à solução dos problemas identificados nas análises de 2015, em particular os relacionados à infraestrutura.

Figura 10 - Folheto de divulgação dos resultados das pesquisas 2016 aos alunos

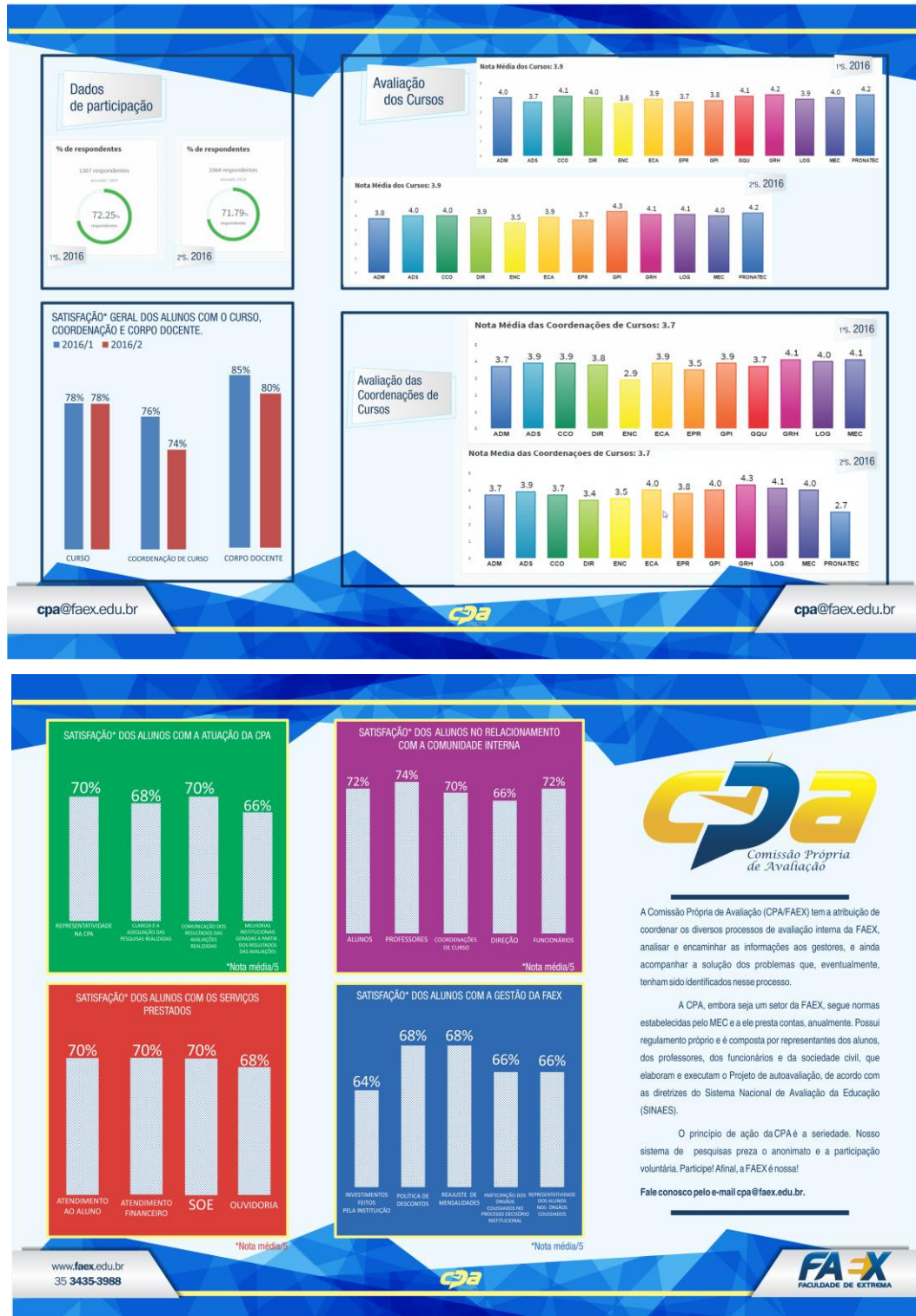


Figura 11 – Cartaz de divulgação do acompanhamento das ações geradas em função dos resultados das análises da CPA

Devolutiva Infraestrutura ATUALIZADA

Você pede! A FAEX ouve! A FAEX age! A CPA acompanha e cobra!

Pedido	Solução	Status
Sinal do wi-fi:	Aumento do alcance do sinal com mais 6 accesspoint: 5 no prédio 2 (maior número de reclamações) e 1 no prédio 3. O sinal passou a ser transmitido em 2 frequências.	Concluído 😊 <small>Em 2016 um novo sistema de login foi implantado para otimizar o sistema.</small>
Ventilação das salas de aula:	Compra e instalação de 10 ventiladores nas salas de onde provinham mais reclamações e reposicionamento dos ventiladores em outras salas.	Concluído 😊 <small>Já em 2015 após obtenção dos resultados da pesquisa.</small>
Tomadas nas salas de aula:	Compra e instalação de 134 tomadas nas salas de onde provinham mais reclamações.	Concluído 😊 <small>Já em 2015 após obtenção dos resultados da pesquisa.</small>
Preços das cantinas:	Aumento de preços justificados pela inflação. Redução do aumento promovido em alguns produtos e troca de algumas marcas por outras mais baratas. Exigida a tabela de preços fixada em local visível.	Concluído 😊 <small>Já em 2015 após obtenção dos resultados da pesquisa.</small>
Pavimentação do Estacionamento:	Os 11.000m2 de propriedade da FAEX estão asfaltados. A área usada como estacionamento não pertence à FAEX	Reinvidicação improcedente 😞
Tempo de espera no xerox:	Reunião com representantes de classe para que se encarreguem de realizar impressão das cópias necessárias para a aula em curso e solicitação aos professores para colaborarem com a otimização da ida de alunos ao xerox nos momentos de pico.	Concluído 😊 <small>Monitoramento contínuo, nova reunião em abril de 2017.</small>
Insetos voadores:	Acompanhamento do período em que ocorre o incômodo e contato com a empresa que realiza a dedetização e a desratização periódica no campus para tentar resolver o problema.	Concluído 😊 <small>Não foi percebido incômodo igual ao de 2016.</small>
Sinalização dos prédios e salas:	Projeto implantado.	Concluído 😊 <small>Em dezembro de 2016 dentro do prazo estipulado.</small>
Espaço Físico da Biblioteca:	Projeto já realizado, a ampliação já estava prevista.	Provisão de conclusão das obras, prevista dez/16, postergada para dez/17 😞
Acústica das Salas de Aula:	Estudo piloto em uma das salas do andar térreo do prédio 2, onde o problema é mais acentuado.	Não realizado 😞
Poças d' água no piso térreo Prédio III:	Nivelamento do piso com a construção do laboratório de Engenharia Civil no local.	Concluído em jul/16, antes do prazo inicialmente previsto (dez/17). 😊
Goteiras nas salas e laboratórios Prédio III:	Vistoria já realizada e contatada a construtora do prédio para traçar um cronograma das obras.	Concluído em jul/16, antes do prazo inicialmente previsto (dez/17). 😊

www.faex.edu.br | 35 3435-3988

3. DESENVOLVIMENTO

Os dados e as informações aqui apresentadas são oriundas de documentos internos/externos da IES, todos disponíveis para comprovação da veracidade das informações prestadas e das pesquisas de opinião aplicadas pela CPA em 2016 e anos anteriores.

3.1. EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO (DIMENSÕES 5, 6 E 10)

3.1.1. Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição)

A UNIEX-FAEX, entidade Mantenedora, é constituída por membros fundadores, membros colaboradores e membros beneméritos e possui Conselho Deliberativo, Diretoria e Conselho Fiscal na forma da lei e de seu Estatuto, registrado no cartório de Extrema.

- Conselho Deliberativo: órgão máximo de deliberação coletiva.
- Conselho Fiscal: órgão normativo e fiscalizador dos aspetos financeiros.
- Diretoria: órgão executivo, cujos membros são eleitos pelo Conselho Deliberativo.

A FAEX, mantida, possui um órgão executivo e um deliberativo em seu regimento:

- **órgão executivo:** Diretoria. Composta pela Diretoria Geral, Diretoria Administrativa, Diretoria Acadêmica¹ e Diretoria de Desenvolvimento Institucional.

- **órgão deliberativo:** Conselho Superior (CONSUP). Composto pelo Diretor Geral da FAEX que o preside, pelos diretores acadêmico, administrativo e de desenvolvimento institucional, secretário geral, coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação, um representante docente e um representante discente (escolhidos pelos seus pares), um representante da mantenedora, um representante técnico administrativo e um representante da comunidade (indicados pelo Presidente da Mantenedora). Reúne-se semestralmente.

¹ Exercida pela Diretora Geral

E ainda os órgãos executivos e deliberativos de cada curso de graduação:

- **órgão executivo:** Coordenação de Curso.
- **órgão deliberativo:** Colegiado de Curso. Composto pelo Coordenador de curso, um representante da secretaria acadêmica, um representante do NDE do curso, um representante docente e um representante discente do curso, sendo os dois últimos eleitos pelos seus pares. Reúne-se semestralmente ou extraordinariamente, por iniciativa do Coordenador de Curso.
- **órgão de apoio:** Núcleo Docente Estruturante (NDE). Composto por 5 (cinco) docentes do Curso. Reúne-se mensalmente.

Para subsidiar a gestão da instituição, em julho de 2014 a FAEX deu início à reestruturação e padronização dos procedimentos internos, através do projeto **Projeto Qualidade FAEX**, que envolveu o levantamento da estrutura (organograma da instituição); o mapeamentos dos processos (diagrama de tartaruga); a formalização das rotinas de trabalho (descrição de cargos); a definição e descrição de todos os processos; a definição dos indicadores de cada processo; o treinamento/capacitação dos envolvidos na gestão dos processos; a estruturação da reunião de análise crítica da mantenedora e da direção, as estruturas de auditorias internas e, por fim, o acompanhamento e *follow-up* das ações definidas na análise crítica da mantenedora em conjunto com a direção.

Quanto aos documentos externos que poderiam subsidiar a análise das políticas de gestão da IES, a visita da Comissão de credenciamento está prevista para ocorrer nos últimos dias de março de e, de 2015, ano 1 do ciclo avaliativo, para cá, apenas o Curso de Direito da FAEX recebeu uma Comissão de avaliação externa para renovação do seu reconhecimento. Então, para ampliar o espectro, são apresentadas no quadro da Figura 12, a seguir, as notas e justificativas referentes aos itens 2.1. Atuação do Núcleo Docente Estruturante – NDE; 2.2. Atuação do (a) coordenador (a) e 2.14. Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente; das três últimas Comissões de avaliação externa para renovação do reconhecimento de Cursos recebidas pela IES.

Figura 12- Quadro das Notas atribuídas aos órgãos de gestão pelas últimas três Comissões de avaliação de Cursos recebidas pela FAEX

MECATRÔNICA- 05/11/2014 a 08/11/14 - Nota Geral = 4		Nota
2.1. Atuação do Núcleo Docente Estruturante. O NDE está previsto no regimento interno, seus membros são bastante atuantes e bastante comprometidos com o projeto do curso.		5
2.2. Atuação do (a) coordenador (a). O Coordenador é muito envolvido com o gerenciamento do curso e passou-nos a impressão de uma atitude pró-ativa. Tanto docentes quanto discentes relataram empenho do coordenador na solução de todos os problemas que lhe são apresentados.		5
2.14. Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente. O colegiado do curso está devidamente previsto no regimento interno da IES, suas atribuições são claramente definidas e sua atuação é efetiva. Todavia, a frequência de suas reuniões ordinárias é semestral, só há previsão para convocação de reuniões extraordinárias por iniciativa do coordenador do curso e apenas dois dos seis membros são eleitos pelos seus pares, os demais são direta ou indiretamente indicados pela direção da IES.		4
GRH14/12/2014 a 17/12/2014 - Nota Geral = 5		Nota
2.1. Atuação do Núcleo Docente Estruturante. A atuação do NDE atende de maneira excelente aos requisitos referente a periodicidade das reuniões, encaminhamentos das questões relativas ao que preconiza a legislação em vigor sobre as responsabilidades e atribuições desse núcleo. Mantendo reuniões mensais entre seus membros, discutindo a grade curricular do curso, repensando sistema de avaliação do curso, propondo mudanças em sua forma de operacionalização e funcionamento.		5
2.2. Atuação do (a) coordenador (a). A atuação da coordenação de curso é excelente em uma análise sistêmica e global, no que se apresenta ao empenho, comprometimento e diligência nas questões que envolvem aos estudantes, sendo observado pelos docentes e discentes em reunião específica.		5
2.14. Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente. No quesito Colegiado de curso, o indicador apresenta um quadro muito bom de implantação, com registro das reuniões de colegiado em ata, com pelo menos 02 reuniões anuais, suas contribuições ao funcionamento do curso e sua efetiva participação no processo de implantação do mesmo.		4
DIREITO - 20/05/2015 a 23/05/2015 - Nota Geral = 4		Nota
2.1. Atuação do Núcleo Docente Estruturante. A atuação do NDE, de acordo com a previsão feita no PPC e regulamentos do curso é excelente, considerando, os aspectos de concepção: acompanhamento, consolidação e avaliação do PPC. Essa conclusão é ratificada em face da entrevista feita com seus integrantes e do registro dos atos praticados por seus integrantes (atas de reuniões).		5
2.2. Atuação do (a) coordenador (a). A atuação do coordenador do Curso é excelente e merece destaque por esta comissão de avaliação ao se ponderar os aspectos de gestão do curso, relação com docentes e discente, além da representatividade no respectivo colegiado. O Professor Wanderson Gomes de Oliveira é exemplo de dedicação e de entrega ao Curso de Direito que coordena. Em todas as entrevistas realizadas in loco, seja com os docentes, seja com os discentes, suas qualidades de gestor foram destacadas, fazendo jus a esta citação nominal.		5
2.14. Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente. O funcionamento do colegiado de curso implantado está institucionalizado, de maneira muito boa ao se ponderar a representatividade, periodicidade de reuniões, registros e encaminhamento das decisões.		4

Além dos documentos externos, a CPA teve acesso aos estatutos, às atas de designação dos membros dos órgãos colegiados e das reuniões realizadas disponibilizadas pela Secretaria Geral, com o intuito de complementar a coleta de dados que permita analisar adequadamente a Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição)

3.1.2. Dimensão 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)

Para analisar a Dimensão 5, a CPA recebeu do setor de RH da FAEX os Planos de Carreira e relatórios dos quais foram extraídos os dados que a CPA sintetizou em tabelas, para facilitar a visualização e a análise. A fim de melhor organizar a apresentação dos dados desta dimensão, estes foram separados em dois grupos: os que se referem ao corpo docente e os que se referem ao corpo técnico-administrativo.

a) CORPO DOCENTE

O **Plano de Carreira** do corpo docente registrado no Ministério do Trabalho, entrou em vigor em 01/08/2008. Mediante portaria 001/2014, foram acrescentadas três novas progressões salariais, respeitando o piso da categoria. No plano de carreira em vigor, os professores da IES apresentam-se distribuídos nas seguintes classes:

- ✓ Especialista Nível I, II, III, IV, V e VI
- ✓ Mestre Nível I, II, III, IV, V e VI
- ✓ Doutor Nível I, II, III, IV, V e VI

A progressão na carreira se dá por antiguidade e titulação. Na horizontal, a progressão ocorre após o docente completar três anos de efetivo exercício, sendo alterado o nível dentro de cada titulação. Na vertical ocorre mediante apresentação de documentação que comprove o tempo e a titulação.

Figura 13 - Distribuição dos docentes por titulação e enquadramento funcional

Titulação	Nível						TOTAL	
	I	II	III	IV	V	VI	n	%
Especialista	22			2	5	9	38	47%
Mestre	13			2	9	15	39	48%
Doutor	1				2	1	4	5%
TOTAL	36	0	0	4	16	25	81	100%

O processo de admissão ocorre mediante indicação do coordenador de curso à direção e é exigida a categoria mínima compatível com a formação acadêmica e experiência profissional. São os próprios Coordenadores de Curso que se encarregam da divulgação das vagas, da pesquisa nos currículos recebidos via *email*, da solicitação de indicações à mantenedora e ao corpo docente e também são eles os responsáveis pelo processo de seleção, realizado através de análise curricular e entrevista, se necessário. A contratação pode ser realizada em regime de tempo integral (mínimo de 30 e máximo de 40 horas semanais), parcial (máximo de 20 hora-aula semanais) ou horista (máximo de 30 hora semanais).

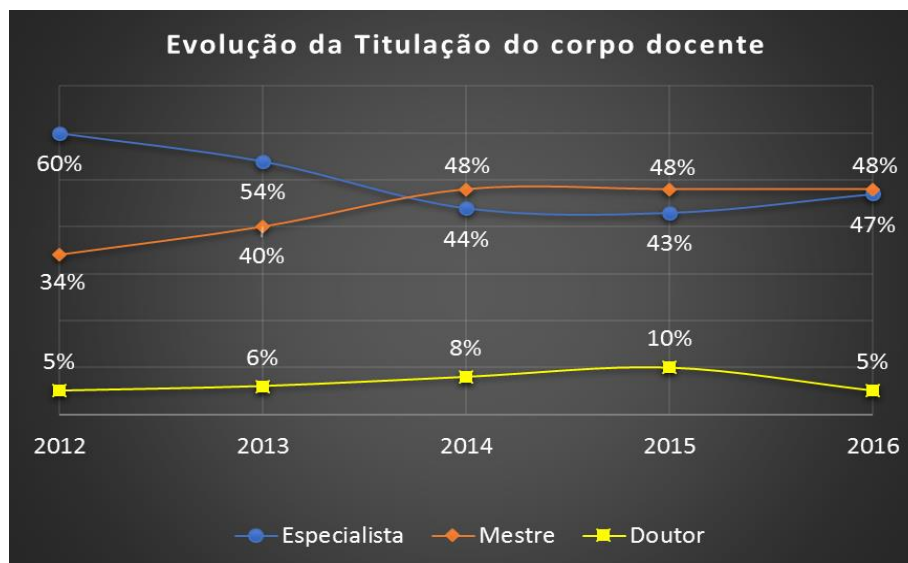
Figura 14 – Distribuição dos docentes por Regime de trabalho

Regime de trabalho	2012		2013		2014		2015		2016	
Prof. Tempo Integral	2	3%	2	2%	2	3%	1	1%	6	7%
Prof. Tempo Parcial	20	27%	27	33%	26	34%	27	34%	14	17%
Prof. Horista	51	70%	53	65%	49	64%	52	65%	61	75%
Total	73	100%	82	100%	77	100%	80	100%	81	100%

O período de experiência é de noventa dias e os benefícios oferecidos aos professores são o auxílio combustível, plano odontológico com 50% do custeio feito pela Instituição e convênios com empresas de segmentos diversos (alimentação, vestuário, saúde, academia etc) para obtenção de desconto no valor do pagamento e débito no contracheque do colaborador.

No que se refere ao **aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional do corpo docente**, a FAEX, com intuito de atender as necessidades de qualificação, atualização e capacitação profissional dos docentes, procura viabilizar, dentro das suas possibilidades, meios para participação em congressos, eventos científicos, tecnológicos ou culturais e também para a realização de cursos de Pós-Graduação Lato-Sensu ou Stricto-Sensu. Também, através das Coordenações de Curso, procura semestralmente nas reuniões pedagógicas, incentivar os professores a buscar novos conhecimentos e atualizar aqueles já apropriados, de forma a enriquecer-se e aplicá-los nas atividades que exercem.

Figura 15 – Gráfico da evolução da Titulação docente



Quanto às **condições de trabalho do corpo docente**, pesquisa realizada pela CPA no 2º semestre de 2015 e respondida por 63% do corpo docente teve seus resultados detalhados apresentados no relatório anual 2016, ano base 2015. Os resultados mostraram que os docentes estão satisfeitos com a infraestrutura física de trabalho, exceto em relação ao sinal do *wi-fi*, conforme mostra a Figura 16, a seguir.

Figura 16 – Gráfico da satisfação² dos docentes com a infraestrutura de trabalho



² O percentual de satisfação é calculado pela divisão da nota média do item dividida por cinco.

b) CORPO TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

O corpo técnico administrativo compõe-se por funcionários que prestam serviços de apoio técnico, administrativo, e operacional a todos os órgãos e níveis hierárquicos da instituição, que desempenhem as seguintes funções:

- I - Gerenciais: administração, coordenação, supervisão e avaliação;
- II - Atividades técnicas de assessoria e suporte à administração superior ou intermediária, que demandem análises, pareceres, procedimentos e execução;
- III - Atividades de apoio administrativo;
- IV - Atividades de apoio operacional em execução de serviços gerais necessários ao bom desempenho institucional.

Figura 17 - Distribuição do corpo técnico administrativo, por Departamento

Departamento	Número de funcionários
BIBLIOTECA	4
CONTABILIDADE	3
DIRETORIA	3
EAJAC	1
EXTENSÃO	1
FINANCEIRO	6
INFORMÁTICA	4
LABORATÓRIO	2
LIMPEZA	11
MARKETING	4
RH	1
SECRETARIA	15
SOE	1
TOTAL	56

O **Plano de Carreira** dos funcionários técnico administrativos, registrado no Ministério do Trabalho e Publicado no DOU sob no. 13/2010 em 06/05/2010, entrou em vigor em 01/06/2010. A carreira dos funcionários técnico-administrativos está estruturada nas seguintes categorias:

- I - Técnico-administrativo de Nível III: cargo que exige atividade e competência de maior complexidade e responsabilidade gerencial, ocupado por funcionário com nível superior completo.
- II - Técnico-administrativo de Nível II: cargo de média complexidade, específica da sua área de competência, ocupado por funcionário com ensino médio completo.
- III - Técnico-administrativo de Nível I: cargo cuja atividade requer conhecimento prático limitado a uma rotina de trabalho, ocupado por funcionário com grau de escolaridade mínima de ensino fundamental completo ou não.

A admissão é condicionada à existência de vagas e realizada mediante solicitação do responsável pelo setor, com posterior aprovação da Direção da Instituição. A divulgação das vagas se dá através do site da FAEX e agências de emprego, no caso de vagas específicas. Existe também um banco de dados dos currículos recebidos pela instituição.

O processo de seleção é realizado através de análise de *curriculum vitae*, entrevista e testes específicos adequados à categoria e os contratados passam por um período de experiência de noventa dias.

A progressão acontece, por merecimento e antiguidade, mediante requerimento de progressão na carreira, após transcorrido o prazo de 03 anos (reduzido se o funcionário obtiver nota máxima na avaliação de desempenho realizada pela chefia imediata) ou por avaliação de desempenho satisfatória.

Os benefícios oferecidos são auxílio transporte integral, sem desconto da parte dos funcionários transporte, Convênio médico, Plano odontológico com 50% do custeio feito pela Instituição e 50% pelo colaborador, cesta básica para funcionários do setor de limpeza e segurança, bolsa estudantil 50%, bolsa estudantil de 40% para dependentes e convênios com empresas de segmentos diversos (alimentação, vestuário, saúde, academia etc) para obtenção de desconto no valor do pagamento e débito no contracheque do colaborador. Os benefícios são informados durante o programa de integração.

No que se refere ao **aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional do do corpo técnico administrativo**, os funcionários, além de serem incentivados a participar dos cursos de graduação e pós-graduação oferecidos pela IES, através de bolsa de 50% e descontos especiais, a FAEX reserva 2 vagas para funcionários, a cada curso de extensão oferecido. A seleção é realizada mediante sorteio entre os interessados cadastrados. Em 2016 foram 7 os contemplados.

A capacitação dos funcionários também se dá através dos treinamentos internos oferecidos pelos coordenadores de setor, a maior parte deles visando a capacitação e atualização dos conhecimentos necessários à operação do sistema TOTVS e a alimentação dos dados do projeto Gestão da Qualidade da FAEX. Coordenadores de setor também participam de cursos externos, quando necessário. Em 2016 foram 311 horas de treinamento interno.

Quanto às **condições de trabalho do corpo técnico administrativo**, a pesquisa realizada pela CPA no 2º semestre de 2015, respondida por 82% dos funcionários e cujos resultados detalhados foram apresentados no relatório anual 2016, ano base 2015, mostram que os funcionários estão satisfeitos com a infraestrutura física de trabalho, exceto em relação à copa e aos vestiários, conforme mostra o gráfico apresentado na Figura 18, a seguir.

Figura 18 - Gráfico de satisfação dos funcionários com a Infraestrutura de trabalho



3.1.3. Dimensão 10 - Sustentabilidade Financeira

A receita mensal da UNIEX é composta pelas mensalidades praticadas nos cursos de Graduação e Pós-Graduação, como também dos cursos oferecidos à nível de Extensão e da prestação de serviços extraordinários ao alunado, itens que formam a base da Sustentabilidade Financeira da Instituição, que opta por uma mensalidade compatível ao mercado.

Os valores definidos para as anuidades são fixados após a análise do custo de cada curso e da análise da reposição inflacionária apurada no período, utilizando-se para isto o INPC/IBGE, a reposição do dissídio da categoria ocorrido no período e a variação dos demais custos somados ocorridos no período. A partir destes dados é feito um estudo para encontrar o menor índice possível de reajuste.

Nos anos de 2015 e 2016, levando-se em consideração as dificuldades e necessidades no momento e as sensíveis reduções de custo realizadas pela instituição, apurou-se que os valores já praticados para as anuidades poderiam ser mantidos. A política de reajuste zero no valor das mensalidades dos dois anos mostrou ser uma forma de fidelização do alunado, evitou uma maior evasão e possibilitou a manutenção de um número satisfatório de alunos, diante do cenário econômico apresentado no período.

A UNIEX trabalha também com financiamento estudantil e o repasse dos créditos compõe parte de sua receita mensal. O atraso no repasse de verbas é bem administrado dentro da IES, que possui programação de reservas, mantendo assim sua sustentabilidade financeira. Atualmente, após atrasos ocorridos em 2016, os repasses dos financiamentos estudantis encontram-se satisfatórios.

A inadimplência mensal é um obstáculo contornável para a UNIEX. No decorrer do semestre letivo, utiliza-se ferramentas de cobrança e negociações para que o aluno não acumule seus débitos e usufrua dos descontos oferecidos para o pagamento em dia das mensalidades. Ao final de cada semestre letivo e início de um novo semestre, através de negociações específicas para rematrícula, a recuperação da inadimplência é bem satisfatória, se comparada à média nacional. Após o período de rematrícula, a recuperação da inadimplência é trabalhada através

de consultoria jurídica terceirizada de cobrança, tanto para efeitos extrajudiciais, como também judiciais.

A UNIEX, através de seus Gestores, políticas de Gestão e Controle, em constante trabalho, otimiza seus custos e fideliza seu alunado, agregando valor aos serviços oferecidos, tornando-se cada vez mais competitiva, alocando o orçamento da Instituição de acordo com a quantidade de alunos matriculados, com total controle de suas despesas e cumprimento de todas suas obrigações e compromissos financeiros em dia, mantendo de forma saudável e transparente sua sustentabilidade financeira, à partir de controle orçamentário da captação e alocação de recursos. Gerencia as propostas de desenvolvimento para expansão e melhoria contínua para os cursos de Graduação, Pós-Graduação e Extensão, avaliando periodicamente as necessidades de investimento decorrentes da aquisição de equipamentos, acervo bibliográfico, biblioteca, laboratórios, qualificação profissional, programas de Iniciação Científica, implementação de seu espaço físico e ampliação da infraestrutura existente entre outros. Para isto são utilizadas as ferramentas de planejamento necessárias para a identificação das despesas significativas a serem efetuadas para a continuidade do crescimento do campus e sua sustentabilidade.

Para ampliação do campus foi utilizado aporte de Capital por parte dos Sócios Fundadores da UNIEX, como também financiamento realizado junto ao BNDES. Como sempre preserva seus compromissos em dia, além da receita adquirida através dos demais cursos existentes na Instituição, se necessário a qualquer tempo a Instituição, poderá utilizar aporte de recursos por parte de sócios fundadores da UNIEX e recursos a título de empréstimos com terceiros, para compor sua liquidez.

Assim, todo desembolso ou captação de recursos será realizado conforme planejamento econômico financeiro, através de controle orçamentário, utilizando, se necessário, de medidas corretivas, estabelecendo diretrizes de mudanças dada a não formação de turmas e evasão natural de alunos, seja por dificuldades financeiras, inadimplência, falta de adaptação ao Curso ou problemas de ordem pessoal, como também por influência de fatores externos ou ampliação da estrutura já existente.

3.1.4. Resultados das pesquisas de opinião referentes às Políticas de Gestão

No 2º semestre de 2016, para subsidiar a análise das dimensões que compõem o eixo 1 (Políticas de gestão), foram utilizados questionários nos quais os indicadores foram avaliados usando uma escala de cinco níveis (5-Excelente, 4-Muito Bom, 3-Bom, 2-Regular e 1-insuficiente). Para algumas perguntas foi incluída ainda a opção de resposta ‘Não conheço/não sei opinar’ e campos abertos para comentários. Os gráficos das médias e percentuais de respostas estão apresentados nos Anexos I, II e III deste relatório.

Posteriormente, as médias foram divididas por cinco para o cálculo dos percentuais de satisfação apresentados nos gráficos a seguir. Como meta de satisfação, a CPA utiliza a mesma definida pela direção da FAEX e usada para análise dos indicadores do projeto Qualidade FAEX, isto é 75%.

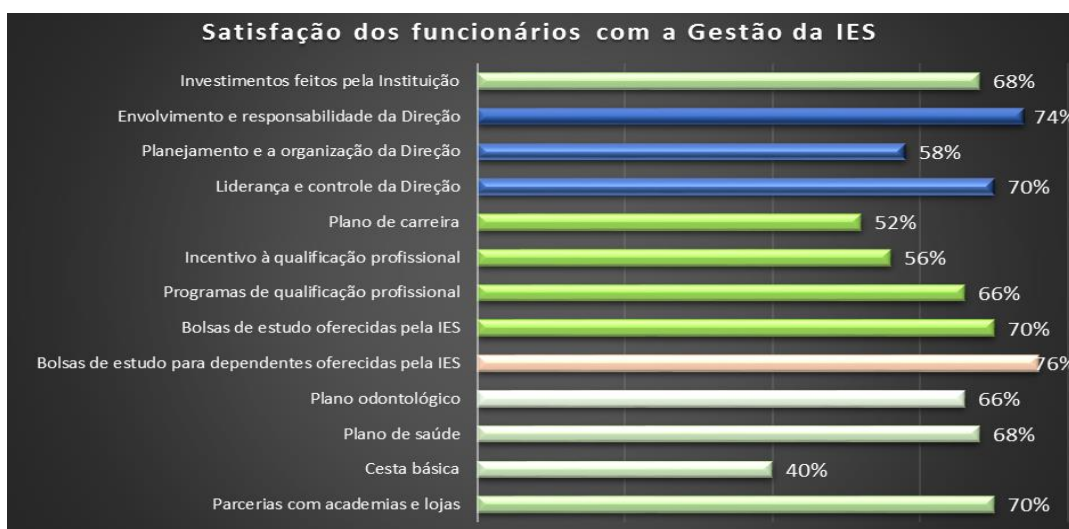
Quanto à **satisfação com a gestão da IES**, os professores se mostram satisfeitos com a gestão dos coordenadores de curso e da direção, mas não com a participação dos órgãos colegiados no processo decisório institucional e menos satisfeitos ainda com as políticas de incentivo à qualificação profissional e à pesquisa.

Figura 19 – Gráfico da satisfação dos professores com a gestão



Já os funcionários técnico-administrativos mostram estar insatisfeitos com o planejamento e a organização da direção, com o plano de carreira e com as políticas de apoio à qualificação profissional e muito insatisfeitos com a cesta básica. Mostram estar satisfeitos apenas com as bolsas de estudo para dependentes oferecidas pela instituição e com o envolvimento e responsabilidade da direção, conforme mostra o gráfico da Figura 20, a seguir.

Figura 20 – Gráfico da satisfação dos funcionários com a gestão



Os alunos mostram-se insatisfeitos com todos os itens referentes à gestão da IES, sendo a maior insatisfação com os investimentos feitos pela instituição, o que pode ser visto no gráfico da Figura 21.

Figura 21 – Gráfico da satisfação dos alunos com a gestão

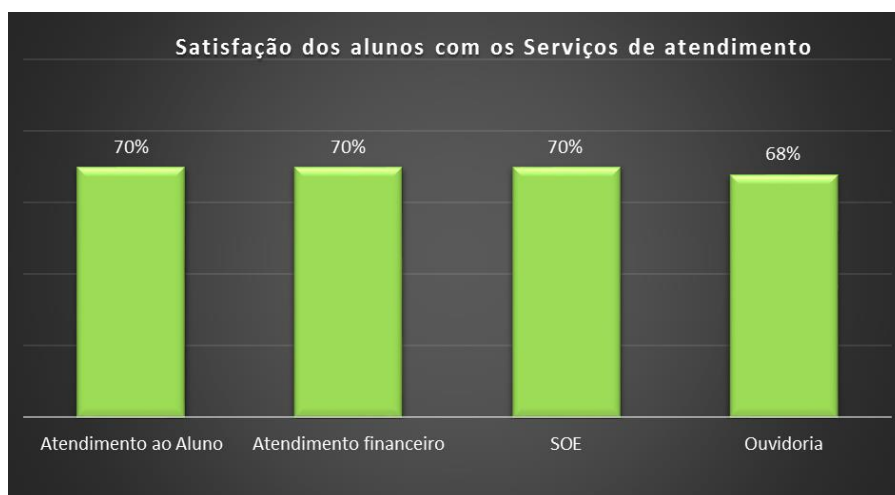


A pesquisa da CPA investigou também a satisfação do corpo docente e discente com os **serviços de atendimento**. No caso dos docentes, esses avaliaram o RH, Apoio docente, Eventos/Marketing e TI. Os resultados (Figura 22) mostram que apenas os serviços da TI não atingiram a meta de 75% de satisfação junto ao corpo docente. Alunos avaliaram o Atendimento aos alunos, Atendimento financeiro, SOE e Ouvidoria. Os resultados (Figura 23) mostram que nenhum dos serviços atingiu a meta de 75%, sendo a mais baixa satisfação dos alunos, 68%, com os serviços da ouvidoria. A Biblioteca (Acervo, Sistema de consultas e empréstimo e Sala de estudos) foi avaliada na pesquisa de opinião sobre a infraestrutura de 2015 e os resultados apresentados no Relatório 2016. Apesar do foco ter sido a parte física, os respondentes avaliaram, e bem, os serviços do setor em seus comentários.

Figura 22 – Gráfico da satisfação dos professores com os serviços de atendimento



Figura 23 – Gráfico da satisfação dos alunos com os serviços de atendimento



Quanto ao **clima organizacional**, verificado pela satisfação dos diversos segmentos com o relacionamento entre a comunidade interna da FAEX, os professores são os mais satisfeitos (Figura 24) e os funcionários são os mais insatisfeitos, sendo a maior insatisfação verificada no relacionamento com seus pares (Figura 25). Alunos também se mostram insatisfeitos com o clima organizacional, com maior insatisfação no relacionamento com a direção e a menor, de 74%, no relacionamento com os professores (Figura 26).

Figura 24 – Gráfico da satisfação dos professores com o clima organizacional



Figura 25 – Gráfico da satisfação dos funcionários com o clima organizacional

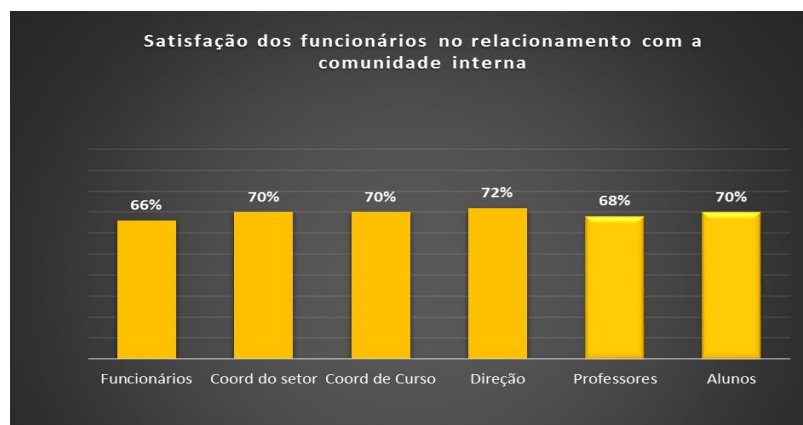
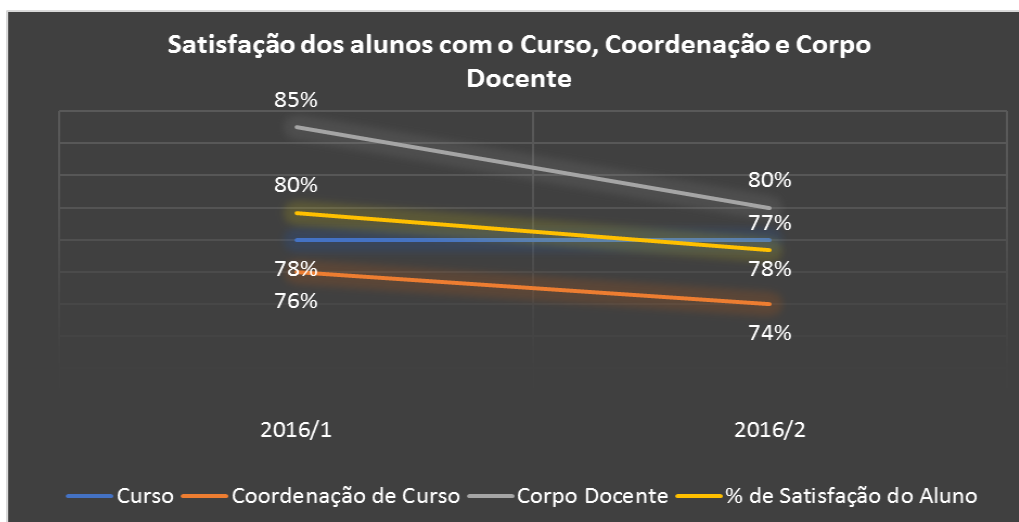


Figura 26 – Gráfico da satisfação dos alunos com o clima organizacional



De posse dos resultados das avaliações docente e de curso aplicadas semestralmente, a CPA calculou ainda a satisfação dos alunos com o curso, a coordenação do curso e o corpo docente (Figura 27). Os resultados mostram que, apesar da satisfação dos alunos com os três itens avaliados atingirem a meta de 75%, houve diminuição no percentual de satisfação com a atuação do corpo docente, 5%, e das coordenações de curso (2%), se comparados os resultados das pesquisas do 1º e 2º semestres de 2016.

Figura 27 – Gráfico da satisfação dos alunos com o curso, coordenação de curso e corpo docente



3.2. EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 8)

Para a avaliação da Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação Institucional) os indicadores são a representatividade e participação da comunidade nos processos desenvolvidos pela CPA, a qualidade da atuação da CPA nas seis etapas de sua metodologia de trabalho e sua contribuição à evolução Institucional.

3.2.1. Representatividade e participação da comunidade

Na FAEX, a representatividade da comunidade na CPA é assegurada em seu regimento que prevê dois representantes de cada segmento: corpo discente, corpo docente e corpo técnico-administrativo, sendo um eleito pelos seus pares e um indicado pela direção. Ainda compõe a CPA dois representantes da sociedade civil, indicados pela direção, e uma coordenadora também indicada pela direção, sendo que todos os membros possuem mandato de dois anos, permitida a recondução.

A participação da comunidade nos processos desenvolvidos pela CPA pode ser comprovada, de forma quantitativa, pelo número de candidatos a representantes na CPA; pelo percentual de participação nas eleições e nas pesquisas realizadas pela CPA, números que serão apresentados a seguir.

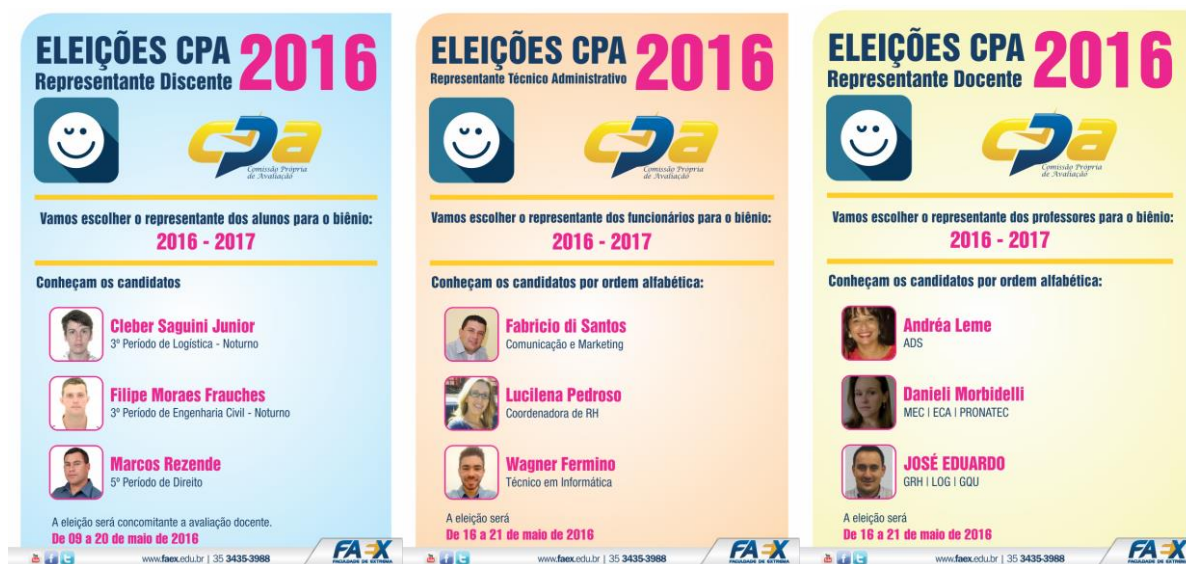
Mas a participação da comunidade na CPA também pode ser verificada, de forma qualitativa, pelas contribuições dos participantes nos debates promovidos nos Fóruns, da CPA; pelo envolvimento e colaboração, em especial, dos funcionários técnico-administrativos do setor de comunicação e marketing, que criam as artes (muitas delas apresentadas neste relatório) e divulgam as informações a toda a comunidade interna e externa; o setor de eventos, que colabora com a organização dos Fóruns; o setor de tecnologia da informação, que desenvolve e aprimora o sistema de pesquisas da CPA; o setor responsável pelos laboratórios, que programa e aloca os laboratórios de informática para a realização das pesquisas; os funcionários que auxiliam na aplicação das pesquisas, os professores que cedem espaço de suas aulas para que seus alunos participem das pesquisas; os representantes de sala, que vêm antes do horário de aulas para reuniões, quando solicitados etc. Em suma, é com o apoio e envolvimento de toda a comunidade que

a CPA consegue colocar em prática sua metodologia de trabalho e mais que apenas legalidade, a CPA/FAEX ganha cada vez mais legitimidade.

Participação da comunidade interna nas eleições promovidas pela CPA

A última eleição da CPA, realizada em maio de 2016, contou com três candidatos de cada segmento da comunidade interna, que voluntariamente apresentaram suas candidaturas.

Figura 28 – Cartazes de divulgação dos candidatos às eleições de 2016 da CPA



A votação para eleição do representante dos alunos ocorreu entre os dias 9 e 20 de maio de 2016, no formato digital, concomitante à avaliação docente. Professores votaram em seus representantes entre os dias 16 e 21 de maio, depositando seus votos em urna disponibilizada na sala dos professores e funcionários votaram em seus representantes no mesmo período depositando seus votos em urna que percorreu os diversos setores administrativos da FAEX.

Figura 29 - Percentual de participação nas eleições de 2016 da CPA

	Alunos	Docentes	Funcionários
Total geral	1707	80	56
Total de participantes	1242	62	47
% de Participação	72%	78%	84%

Figura 30 – Resultado das eleições de 2016 da CPA

	Representante discente	Representante docente	Representante técnico administrativo
1	Marcos Rezende - 5º Direito (343 votos)	Profa. Andréa Leme (32 votos)	Wagner Júnior - TI (22 votos)
2	Filipe Moraes Frauches - 3º Eng Civil (226 votos)	Prof. José Eduardo do Couto Barbosa (19 votos)	Lucilena Pedroso - RH (17 votos)
3	Cleber Saguini Junior - 3º Logística (105 votos)	Profa. Danieli Morbidelli (10 votos)	Fabrício - Comunicação e Marketing (8 votos):

Após as eleições, as indicações completaram o quadro da CPA para o biênio 2016/2017, no entanto, ao longo de 2016 houve mudanças na composição da CPA, tendo a professora Danieli Morbidelli, 1ª suplente, assumido a vaga deixada pela professora eleita, Andréa Leme e o aluno Cléber Saguini Junior, 3º suplente, assumido a vaga deixada pelo colega eleito, Marcos Rezende e não assumida por motivos pessoais pelo 2º suplente, Filipe Moraes Fauches.

Figura 31 – Cartaz de divulgação da atual composição da CPA



Participação da comunidade interna nas pesquisas realizadas pela CPA

Se por um lado a implantação do sistema informatizado de pesquisas da CPA proporcionou maior confiabilidade nos resultados, diminuição no tempo da

devolutiva; facilidade de visualização dos resultados pelos gestores, coordenadores e professores, economia de papel, toner e tempo de trabalho operacional, por outro havia o receio de haver uma diminuição no número de alunos e professores participantes que poderiam não confiar no anonimato do sistema, em função da necessidade de se fazer o *login* no sistema. No entanto, os percentuais de participação se mantiveram estáveis, se comparados aos de 2015.

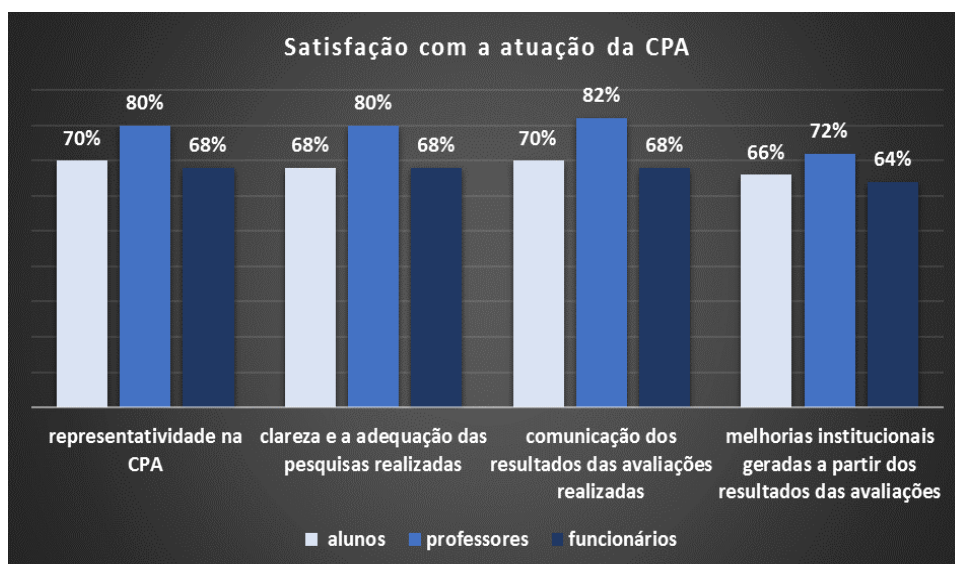
Figura 32- Percentual de participação nas pesquisas da CPA

	2015/1	2015/2			2016/1	2016/2		
	Alunos	Alunos	Professores	Funcionários	Alunos	Alunos	Professores	Funcionários
Total geral	1704	1461	80	50	1707	1510	94	48
Participantes	1223	1014	50	41	1242	1084	47	42
% de Participação	72%	69%	63%	82%	72%	72%	50%	88%

3.2.2. Qualidade da atuação da CPA e sua contribuição à evolução Institucional

Os resultados da pesquisa aplicada ao corpo discente, docente e corpo técnico administrativo da IES, (Figura 33), mostram que os professores são os mais satisfeitos com a atuação da CPA e os funcionários os menos satisfeitos. Nos três segmentos pesquisados, a menor satisfação ocorre em relação às melhorias institucionais geradas à partir dos resultados das avaliações realizadas pela CPA.

Figura 33 – Gráfico da satisfação da comunidade interna com a CPA



Para a avaliação da Dimensão 8 (Planejamento e Avaliação Institucional), é prevista ainda a análise dos Relatórios das Comissões de avaliação externas para reconhecimento e renovação do reconhecimento de cursos e da Comissão de credenciamento da IES. No caso do credenciamento, a visita da Comissão está prevista para ocorrer após o fechamento deste relatório, no período de 27 a 29 de março de 2017. Seguindo o mesmo critério usado na coleta de dados nos documentos externos usados no eixo 1 (políticas de gestão), são apresentadas, a seguir, as notas atribuídas ao item 1.2 - Ações decorrentes dos processos de avaliação do curso e as respectivas justificativas das três últimas Comissões de avaliação externa para renovação do reconhecimento de Cursos recebidas pela instituição.

Figura 34 - Notas atribuídas à CPA pelas três últimas Comissões de avaliação externa recebidas pela FAEX

MECATRÔNICA - 05/11/2014 a 08/11/2014 – Nota Geral = 4	
1.12. Ações decorrentes dos processos de avaliação do curso: Foram constatadas diversas ações visando melhorias, decorrentes da atuação da CPA.	4
GRH - 14/12/2014 a 17/12/2014 - Nota Geral = 5	
1.12. Ações decorrentes dos processos de avaliação do curso: As ações acadêmico-administrativas, em decorrência das auto-avaliações e da avaliação externas (avaliação de curso, CPC), no âmbito do curso, estão previstas/implantadas de maneira excelente, contemplam a avaliação docente, coordenação e as 10 dimensões do SINAES.	5
DIREITO - 20/05/2015 a 23/05/2015 – Nota Geral = 4	
1.12. Ações decorrentes dos processos de avaliação do curso: As ações decorrentes das autoavaliações estão implantados de forma muito boa, resultando em melhorias nos aspectos pedagógicos e estruturais do curso.	4

META-AVALIAÇÃO

Para realizar sua meta-avaliação, a CPA apoderou-se do Instrumento que subsidia os atos de credenciamento e credenciamento presencial de instituições de educação superior e a transformação da organização acadêmica de faculdade para centro universitário e deste para universidade. Os resultados da avaliação que a CPA faz de seu próprio trabalho constam do quadro apresentado a seguir.

Item	Nota	Critério
1.1 Evolução institucional a partir dos processos de Planejamento e Avaliação Institucional	4	Quando a demonstração de evolução institucional contida no Relato Institucional é caracterizada como muito boa em relação aos processos de Planejamento e Avaliação Institucional
Justificativa: Analisando agora o Relato Institucional elaborado, embora o texto tenha apresentado a grandiosa evolução da Instituição, não conseguiu apresentar de forma excelente a vinculação desta evolução com os processos de Planejamento e Avaliação Institucional. Hoje a CPA apresentaria um Relato Institucional diferente.		
1.2 Projeto/processo de autoavaliação institucional.	4	Quando o projeto/processo de autoavaliação institucional está previsto/implantado e atende muito bem às necessidades institucionais, como instrumento de gestão e de ações acadêmico-administrativas de melhoria institucional.
Justificativa: Apesar do processo de autoavaliação institucional atender de forma excelente às necessidades da direção da FAEX, como instrumento de gestão e de ações acadêmicas-administrativas, a CPA não conseguiu ainda atingir o mesmo nível em relação a todos os coordenadores de curso.		
1.3 Autoavaliação institucional: participação da comunidade acadêmica.	5	Quando o processo de autoavaliação está previsto/implantado, com participação excelente da comunidade acadêmica.
Justificativa: O processo de autoavaliação na FAEX começou a ser implantado desde sua fundação, em 2002, antes mesmo da implantação do SINAES, em 2014. Ao longo dos anos, a cultura da autoavaliação foi sendo consolidada e hoje encontra-se plenamente incorporada à cultura organizacional, com excelente participação da comunidade acadêmica, tanto nas eleições como nas pesquisas. As pesquisas são realizadas usando-se de sistema informatizado desenvolvido especialmente para atender às necessidades da CPA e possui característica responsiva, permitindo que a comunidade o acesse de qualquer dispositivo conectado à Internet. O sistema promoveu ainda a inclusão de deficientes visuais, que agora podem responder sozinhos as pesquisas realizadas.		
1.4 Autoavaliação institucional e avaliações externas: análise e divulgação dos resultados.	5	Quando a divulgação das análises dos resultados do processo de autoavaliação institucional e das avaliações externas previstas/implantadas ocorre, de maneira excelente, para a comunidade acadêmica.
Justificativa: A divulgação das análises e resultados dos processos de avaliação acontece não só através de cartazes afixados no mural exclusivo de uso da CPA, nas salas de aula, na sala dos professores e no mural do espaço de refeições dos funcionários, mas também nos Fóruns semestrais organizados pela CPA e na página exclusiva da CPA existente no site da FAEX, onde são feitos os uploads dos relatórios anuais e dos arquivos apresentados nos Fóruns. Diretores, Coordenadores e professores acessam os resultados das pesquisas, mediante senha, diretamente no sistema de pesquisa informatizado de qualquer dispositivo conectado à Internet.		
1.5 Elaboração do relatório de autoavaliação.	4	Quando o relatório de autoavaliação apresenta resultados, análises, reflexões e proposições de forma muito boa para subsidiar planejamento e ações.
Justificativa: Em uma análise realista, há ainda pontos de melhoria nos relatórios apresentados. A carga horária de trabalho da coordenação da CPA limita o aprofundamento das análises, reflexões e a elaboração de proposições que subsidiem de forma excelente o planejamento e as ações.		

4. ANÁLISE DAS DIMENSÕES AVALIADAS PELA CPA EM 2016

Durante a análise dos dados coletados, a CPA elaborou uma lista dos pontos fortes e os pontos fortes e, ao final, colocou-os nos quadros apresentados a seguir, para facilitar a visualização da análise das dimensões avaliadas em 2016.

4.1. DIMENSÃO 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)

Pontos fortes	Pontos fracos
Condições de trabalho do corpo técnico administrativo	Planos de carreira e benefícios
Condições de trabalho do corpo docente	Políticas de apoio à pesquisa, à qualificação e à capacitação profissional dos docentes
Clima organizacional entre os professores	Clima organizacional entre os funcionários

4.2. DIMENSÃO 6 (Organização e Gestão da Instituição)

Pontos fortes	Pontos fracos
Envolvimento e responsabilidade da direção	Planejamento e organização da direção
Gestão dos coordenadores de curso	Acúmulo de cargos de Diretor Geral e Diretor Acadêmico
Atuação dos NDEs	Atuação da Ouvidoria

4.3. DIMENSÃO 10 (Sustentabilidade Financeira)

Pontos fortes	Pontos fracos
Planejamento orçamentário.	Momento econômico do país
Programas de recuperação da	Reajuste das mensalidades abaixo do

inadimplência	índice de INPC/IBGE, mais a reposição do dissídio e a variação de custos ocorrida no período.
Captação de recursos	Repasse do FIES em meses posteriores ao do vencimento das mensalidades

4.4. DIMENSÃO 8 (Planejamento e Avaliação Institucional)

Pontos fortes	Pontos fracos
Projeto de auto avaliação contemplando a avaliação docente, da coordenação e as 10 dimensões do SINAES, implantado e consolidado	
Participação da comunidade interna nos processos desenvolvidos pela CPA	Participação do corpo docente nas pesquisas realizadas
Ações realizadas pela direção em decorrência dos processos de avaliação da CPA	Percepção das melhorias institucionais geradas a partir dos processos de avaliação da CPA

5. AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

Após a apresentação das análises da CPA para a Mantenedora e para a Direção da instituição, a coordenadora da CPA reuniu-se em dezembro de 2016 com a Diretora Geral da FAEX, Terezinha Aparecida Monteiro Onisto, com o objetivo de traçar as ações necessárias, em função dos pontos fracos identificados.

5.1. DIMENSÃO 5 (Políticas de pessoal, carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho)

5.1.1. Reformulação dos planos de carreira e revisão dos benefícios

- Contratação da profissional de RH, Paula Tavella, já em janeiro de 2017, para a reformulação dos planos de carreira até julho de 2017.

- Reuniões da profissional contrata com cada setor para identificação dos anseios e revisão dos benefícios oferecidos por ocasião da reformulação do Plano de carreira.

5.1.2. Capacitação profissional dos docentes

- Contratação do Prof. Alexsandro Salgado para ministrar o curso de capacitação em Metodologias Ativas, na modalidade a distância, com carga horária de 48 horas distribuídas em 03 módulos de 8 horas no primeiro semestre e 03 módulos de 8 horas no segundo semestre de 2017, início em 15 de março de 2017 e certificação fornecida pela FAEX.

5.1.3. Melhoria do clima organizacional entre os funcionários

- Contratação de Gestor de RH, ainda em 2017.
- Parceria do RH com a psicóloga do SOE para o desenvolvimento de programas de melhoria da qualidade de vida, de integração dos funcionários, cursos de relacionamento interpessoal, entre outros.
- A partir de janeiro de 2017, reformulação do evento 'bolo do mês', organizado pelo RH na sala dos professores, para 'aniversariantes do mês', evento temático organizado pelo setor de eventos, sem local fixo, podendo ocorrer inclusive ao ar livre. Em janeiro o tema foi o verão e houve distribuição de picolés, em fevereiro o tema foi Carmem Miranda e o bolo substituído por salada de frutas. Funcionários participam também sugerindo os temas.
- Mudança do local de refeições para um espaço maior (sala B10), integrado à um espaço de convivência e descanso para os funcionários ainda em 2017.

5.2. DIMENSÃO 6 (Organização e gestão da instituição)

5.2.1. Acúmulo de cargos de Diretor Geral e Diretor Acadêmico

- Contratação de um Diretor Acadêmico em 2017

5.2.2. Planejamento e organização da direção

- Com a contratação de um Diretor Acadêmico, a Diretora Geral, que acumula dos dois cargos, poderá se dedicar mais às funções de planejamento e organização.

5.2.3. Atuação da Ouvidoria

- Substituição da ouvidora e também coordenadora do SOE. A nova ouvidora e coordenadora do SOE, contratada em janeiro de 2017, é a Psicóloga Carolina Di Lorenzo.

5.3. DIMENSÃO 8 (Planejamento e Avaliação Institucional)

5.3.1. Aumento da percepção das melhorias institucionais geradas a partir dos processos de avaliação da CPA

- Criação de novas campanhas para intensificação da divulgação das melhorias institucionais geradas a partir dos processos de avaliação da CPA com novas linguagens, mais imagens e vídeos nas comunicações.
- Reestruturação da página da CPA no novo site da instituição (em construção), de modo a permitir a inclusão do novo material.

5.3.2. Aumento da participação do corpo docente nas pesquisas realizadas

- O VI Fórum da CPA, ocorrido de 02 de fevereiro de 2017, na semana de planejamento pedagógico, incluiu na pauta esclarecimentos sobre o caráter sigiloso da coleta de dados feita pelo sistema da CPA e a importância da participação do corpo docente para que sejam evidenciados os pontos carentes de melhorias.
- Elaboração de campanhas de sensibilização em 2017 exclusivas para o corpo docente.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CPA FAEX tem recebido forte apoio ao processo de Autoavaliação, o que reflete na cultura de avaliação consolidada ao longo dos anos. O interesse da Direção Geral pelos resultados das pesquisas e das análises feitas pela CPA tem favorecido a rápida implantação das ações que visam solucionar os problemas apontados pela CPA. No entanto, a CPA entende que muitos dos problemas apontados dependem de investimentos financeiros que não poderão ser realizados no curto prazo, momento em que medidas de contenção de gastos precisam ser mantidas para que a IES passe por esse momento econômico conturbado, sem abalar sua sustentabilidade financeira.

Não obstante, a CPA, em uma análise geral das dimensões avaliadas neste relatório, conclui que a FAEX possui uma infraestrutura muito boa de trabalho para o corpo docente e técnico administrativo, um ótimo clima organizacional entre os professores, uma boa gestão dos cursos que oferece, uma CPA forte e atuante, uma direção envolvida e responsável e um planejamento orçamentário que garante a sustentabilidade financeira da IES mesmo em tempos de crise.

ANEXO I - Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo discente

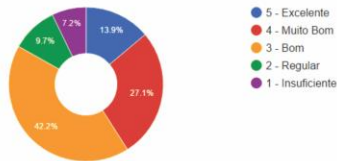
CPA Comissão Própria de Avaliação

DEVOLUTIVA 2/2016

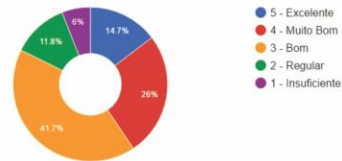
Avaliação Gestão e Serviços pelos alunos

Quanto à atuação dos órgãos colegiados:

A representatividade dos alunos: 3.3

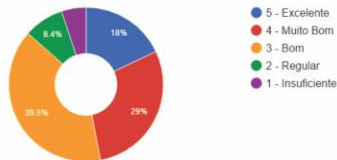


A participação dos órgãos colegiados no processo decisório institucional: 3.3

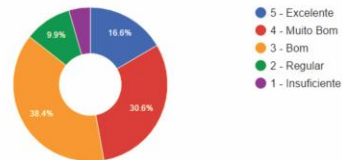


Quanto à atuação da CPA:

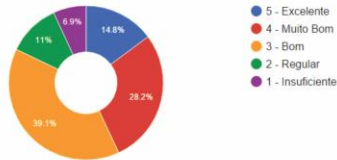
A representatividade dos alunos na CPA: 3.5



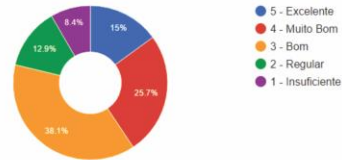
A clareza e a adequação das pesquisas realizadas: 3.4



A comunicação dos resultados das avaliações realizadas: 3.5

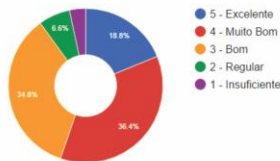


As melhorias institucionais geradas a partir dos resultados das avaliações: 3.3

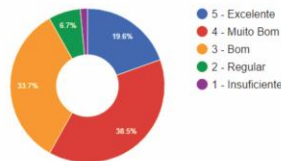


Quanto ao Ambiente Institucional:

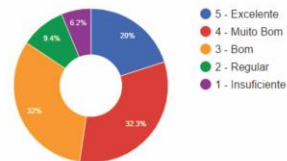
Relações alunos / alunos: 3.6



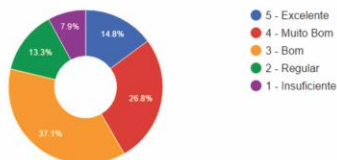
Relações alunos / professores: 3.7



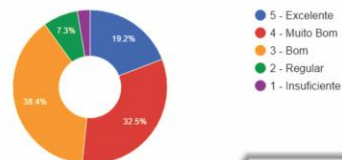
Relações alunos / coordenação de Curso: 3.5



Relações alunos / direção: 3.3



Relações alunos / funcionários técnico-administrativos: 3.6



ANEXO II - Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo docente

CPA Comissão Própria de Avaliação

DEVOLUTIVA 2/2016

Avaliação Gestão e Serviços

pelos professores



ANEXO III – Cartaz da devolutiva das pesquisas 2016/2 ao corpo técnico-administrativo

