

# RELATÓRIO PARCIAL 2024

## ANO BASE 2023



CPA – COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO FAEX

Março de 2024

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
1.1.	DADOS DA INSTITUIÇÃO .....	4
1.2.	COMPOSIÇÃO DA CPA .....	4
1.3.	INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO .....	4
	Missão, Visão e Valores da Faex.....	6
1.4.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO.....	6
	Contribuições da CPA para a FAEX.....	7
<b>2.</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
2.1.	PLANEJAMENTO DAS AÇÕES.....	9
2.2.	REVISÃO DOS INDICADORES E COLETA DE DADOS.....	10
2.3.	SENSIBILIZAÇÃO .....	10
2.4.	COLETA DE DADOS.....	10
2.5.	TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	11
2.6.	DEVOLUTIVA E ACOMPANHAMENTO.....	12
<b>3.</b>	<b>DESENVOLVIMENTO (POLÍTICAS) .....</b>	<b>13</b>
3.1.1.	Políticas para o ensino.....	15
3.1.2.	Políticas para a iniciação científica.....	15
3.1.3.	Políticas para a pós-graduação.....	15
3.1.4.	Políticas para a extensão.....	16
3.2.	DIMENSÃO 4. COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE.....	17
3.2.1.	Qualidade da comunicação interna.....	17
3.2.2.	Atendimentos da Ouvidoria.....	18
3.2.2.1.	Net Promote Score.....	18

<b>3.3.DIMENSÃO 9 – POLÍTICA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES E EGRESSOS.....</b>	<b>18</b>
3.3.1.Políticas de atendimento aos estudantes.....	19
3.3.2. Acolhimento dos ingressantes.....	19
3.3.3. Orientação e apoio aos Estudantes.....	19
3.3.3.1. Net Promote Score.....	20
<b>3.4.DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA FÍSICA.....</b>	<b>20</b>
3.4.1.Adequação da Infraestrutura de TI .....	21
3.4.2.....Infraestrutura e acervo da Biblioteca física e virtual.....	24
3.4.3. Adequação dos espaços para práticas didáticas (salas e laboratórios) .....	24
3.4.4.Adequação dos espaços de uso comum (cantinas, áreas de convivência, sanitários, estacionamento.....	24
<b>4. ANÁLISE DAS DIMENSÕES AVALIADAS PELA CPA EM 2023/2 .....</b>	<b>24</b>
<b>5. AÇÕES DE MELHORIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>26</b>

## 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 com fins lucrativos

Sede: Av. Paulo Migliorini, 303 Morro Grande, Extrema, MG.

CEP 37.640.000

### 1.2. COMPOSIÇÃO DA CPA

**Coordenador** Prof. Bruno Bertolotti (A partir de março de 2023)

**Representantes Docentes** Prof. José Eduardo do Couto Barbosa  
Profa. Claudia Cobêro

**Representantes Discentes** Beatriz Katherine Rosa Araújo  
Leticia Soares Pena

#### **Representantes do Corpo Técnico Administrativo**

Thiago Munhoz  
Ana Júlia Geraldo da Palma

#### **Representante da Sociedade Civil Organizada**

Cleusa Margarida da S. de Pádua  
Waldecir Rodrigues Dias

### 1.3. INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO

**Ano Base: 2023**

**TIPO DE RELATÓRIO:** Parcial envolvendo os seguintes Eixos:

1. Planejamento e Avaliação Institucional
2. Desenvolvimento da Faex
3. Políticas Acadêmicas

#### **ANO 3 - CICLO AVALIATIVO**

#### **MISSÃO, VISÃO E VALORES DA FAEX**

Como parte da contínua reflexão que a área educacional enseja frente à dinâmica e a velocidade das mudanças atuais, a Direção Geral da Faex organizou um *workshop* em 2018, com a participação de sus diretores, coordenadores e gestores das diversas áreas para, em conjunto, repensar e refletir sua Missão, sua Visão, Valores e seus objetivos.

**MISSÃO:** “Transformar a vida das pessoas, por meio do conhecimento com educação de qualidade, formando cidadãos para um mundo melhor”.

**VISÃO:** “Estar entre as melhores instituições de ensino superior do Brasil, com alta performance organizacional”.

**VALORES:** “Inovação com qualidade; Gestão do conhecimento; Comprometimento com os resultados; Sustentabilidade; Ética e Transparência; Trabalho em equipe; Paixão pela Faex.

#### **ALUNOS FORMADOS ATÉ 2023:**

#### **PROJETO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL**

A autoavaliação institucional da Faex é coordenada e conduzida pela CPA que, de acordo com o Art I de seu Regulamento, tem por objetivo “coordenar, conduzir e articular o processo interno de avaliação, considerando as diferentes dimensões institucionais, bem como colaborar, através dos resultados apurados, para a melhoria constante das atividades desenvolvidas na Instituição.

Ao longo dos anos, a Faex consolidou a cultura da Avaliação, iniciada já na sua fundação, em 2002. Em 2004, em cumprimento à Lei 10.861/2004, a Portaria no. 001/2004, instituiu a CPA, que em 2005, atendendo ao previsto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, implantou seu primeiro Projeto de Avaliação da Educação Superior.

#### **1.4. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Em 2015, a CPA incorporou o ciclo avaliativo trienal em seu Projeto de Autoavaliação, tomando como base NOTA TÉCNICA Nº. 65, publicada em 09 de outubro de 2014. Para o ciclo 2018-2020 o Projeto de Autoavaliação foi atualizado, considerando os novos Instrumentos de Avaliação Externa (Avaliação Institucional – Presencial e a Distância e Avaliação de Cursos de Graduação – Presencial e a Distância), constantes da NOTA TÉCNICA Nº 16/2017/CGACGIES/DAES de 15 de dezembro de 2017, e da análise crítica dos processos implantados no ciclo anterior.

Em 2020, ano final do ciclo avaliativo, a CPA elaborou o projeto de Autoavaliação 2021-2023 considerando a nova realidade decorrente do impacto da pandemia do coronavírus nas atividades acadêmicas, bem como das mudanças pedagógicas e de gestão ocorridas na IES, mantendo por princípio a visão de que as ações desta Comissão devem estar pautadas na imparcialidade e na transparência, entendendo que os dados apurados serão relevantes e fundamentais para o autoconhecimento da IES e se tornarão importantes subsídios para a gestão da Instituição.

## CONTRIBUIÇÕES DA CPA PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA FAEX

### CONTRIBUIÇÕES EM 2021

- Revisar, homologar, implantar e divulgar os novos Planos de Carreira dos colaboradores;
- Rever os benefícios e o transporte oferecidos aos colaboradores;
- Investir em treinamento para atender às demandas da comunidade;
- Contratar profissional qualificado para o setor de Recursos Humanos;
- Atualizar o Planejamento Orçamentário em função do cenário mercadológico

### CONTRIBUIÇÕES EM 2022

- Implantar a Iniciação Científica com algo estrutural da Instituição
- Realização de eventos periódicos que atendam as demandas da sociedade, aproximando dela para o aprimoramento contínuo;
- Incrementar Treinamento e capacitação dos colaboradores.

### CONTRIBUIÇÕES EM 2023

- Reavaliar as estratégias exploradas no tocante à motivação dos alunos na participação mais efetiva nas atividades da CPA;
- Considerar esta prática acadêmica de suma importância para a IES e, com ela, acompanhar o nível de satisfação de todos envolvidos no projeto educacional.
- Estabelecer um paralelo com as práticas profissionais em que as empresas precisam identificar seus pontos fracos e corrigir em tempo real. Os pontos positivos devem ser incrementados. Os alunos participando esta atividade poderão aprender a analisar seus processos de trabalhos.

### EIXOS, DIMENSÕES E PLANEJAMENTO DE 2021 ATÉ 2024.

Figura 1 - Quadro resumo da distribuição das 10 dimensões no ciclo avaliativo

EIXOS	DIMENSÕES	2021	2022	2023	2024
1 – Planejamento e Avaliação	8– Planejamento e Avaliação			X	
	1- Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional			X	

<b>2 – Desenvolvimento Institucional</b>	<b>3- Responsabilidade social da instituição</b>			<b>X</b>	
<b>3 - Políticas Acadêmicas</b>	<b>2- Políticas para o ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão</b>		<b>X</b>		
	<b>9– Política de atendimento a estudantes e egressos</b>		<b>X</b>		
	<b>4- Comunicação com a sociedade</b>		<b>X</b>		
<b>4 – Políticas de Gestão</b>	<b>5- Políticas de pessoal, a carreira do corpo docente e do corpo técnico administrativo</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
	<b>6– Organização e gestão da instituição</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
	<b>10– Sustentabilidade Financeira</b>	<b>X</b>			<b>X</b>
<b>5 – Infraestrutura Física</b>	<b>7– Infraestrutura Física</b>		<b>X</b>		

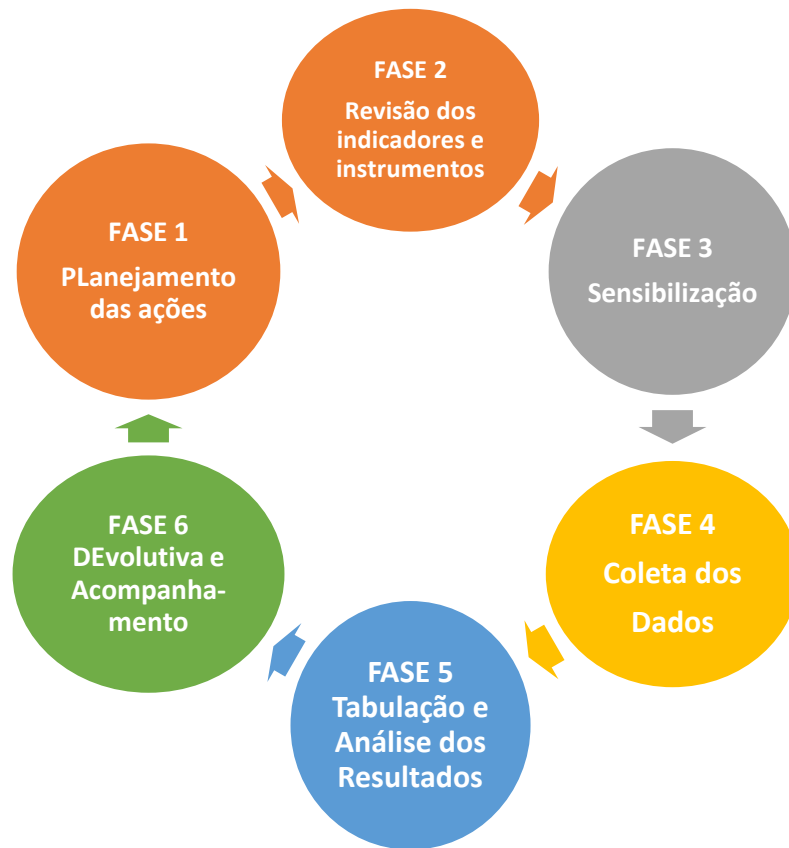
## 2. METODOLOGIA

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 em 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 2 – Ciclo metodológico da CPA/FAEX





## 2.1. PLANEJAMENTO DAS AÇÕES

Entendendo ser o início de um novo ciclo avaliativo uma oportunidade propícia para mudanças mais significativas, a CPA planejou para 2023 a revisão dos indicadores e a elaboração de novos instrumentos para as Pesquisas de Comunicação Externa e Imagem Pública da FAEX e da Pesquisa Egressos, realizadas com público externo, bem como da Pesquisa sobre Infraestrutura e Serviços previstas no Projeto de Autoavaliação 2021-2023 e ainda da Pesquisa de Satisfação Acadêmica semestral aplicada no 2º semestre de 2023.

Um desafio constante é a sensibilização dos alunos para a participação efetiva das avaliações. Os questionários envolvendo as dimensões da CPA são constantemente analisados para minimizar o tempo consumido pelos alunos nas avaliações.

A cada ano novas estratégias são implementadas pela Instituição para o envolvimento dos alunos nas avaliações porque, infelizmente, alguns discentes muitas vezes insatisfeitos com o rigor no tocante às chamadas diárias e ao estilo de avaliação dentro das exigências do mercado de trabalho, repasse da inflação no valor das mensalidades conforme legislação em vigor etc, tendem a influenciar os alunos para a não participação da CPA. Em resumo, os alunos fazem a opção pelo ensino presencial, mas exigem o nível de cobrança praticado no ensino EaD.

## 2.2. REVISÃO DOS INDICADORES E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A revisão dos indicadores e instrumentos de coleta de dados usados para subsidiar a autoavaliação da IES no ciclo 2021-2023 considerou a nova realidade educacional global, que condicionou a realização das atividades acadêmicas às diretrizes para controle da pandemia do coronavírus, e, principalmente, as novas

políticas de gestão e a metodologia de Aprendizagem Baseada em Projetos (ABP) implantada na FAEX em 2020 em parceria com o grupo educacional LIGA.

No entanto, face a opção pela não renovação do contrato de parceria com o grupo Liga em meados de 2022, para o 2º semestre do ano a CPA promoveu uma nova revisão nos indicadores da Pesquisa de Satisfação Acadêmica.

Após a aprovação dos novos indicadores e instrumentos de coleta de dados pelos membros da CPA, esses foram apresentados aos coordenadores de curso, ao coordenador de marketing e à direção da FAEX, para que fizessem suas contribuições. Também foi definida em conjunto a manutenção da escala avaliativa baseada em notas de 1 a 10, implantada em 2021.

### 2.3. SENSIBILIZAÇÃO

No segundo semestre de 2023, a sensibilização do público interno seguiu sendo feita por meios digitais e presencial, além dos e-mails institucionais e dos *posts* veiculados nos grupos de *whats app* e nas redes sociais oficiais da FAEX, a comunicação com o público interno também se deu por meio de cartazes afizados nos murais internos, da sala dos professores e no refeitório dos funcionários da IES.

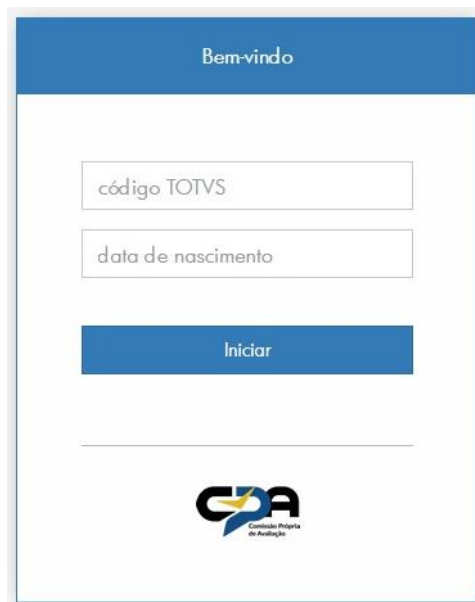
Para a realização da CPA 2024, implementaremos novas estratégias para maior comprometimento dos alunos nas pesquisas.

### 2.4. COLETA DE DADOS

A coleta de dados das pesquisas aplicadas ao corpo discente e docente em 2023 seguiu sendo realizada por meio do sistema informatizado *CPA online*, desenvolvido internamente, e em períodos fixados de acordo com o calendário de atividades acadêmicas. A partir do cálculo e monitoramento da margem de erro das pesquisas em curso, a CPA avalia a necessidade de prorrogação do período da coleta

de dados. Já as pesquisas realizadas com o corpo técnico administrativo e com público externo se valeu de formulários elaborados no *google forms*.

Sistema *CPA online*: tela de login para coleta de dados



A imagem mostra a interface de login do sistema CPA online. No topo, há uma barra azul com o texto "Bem-vindo". Abaixo, há dois campos de entrada: "código TOTVS" e "data de nascimento". Um botão azul com o texto "Iniciar" está posicionado abaixo dos campos. Na base da tela, há o logo da CPA (Comissão Própria de Avaliação).

## 2.5. TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A tabulação dos resultados das pesquisas em que a CPA se utiliza de seu sistema informatizado *CPA online* é feita pelo próprio sistema, que calcula e gera os gráficos de colunas das notas médias (de 1 a 10) de cada indicador considerado.

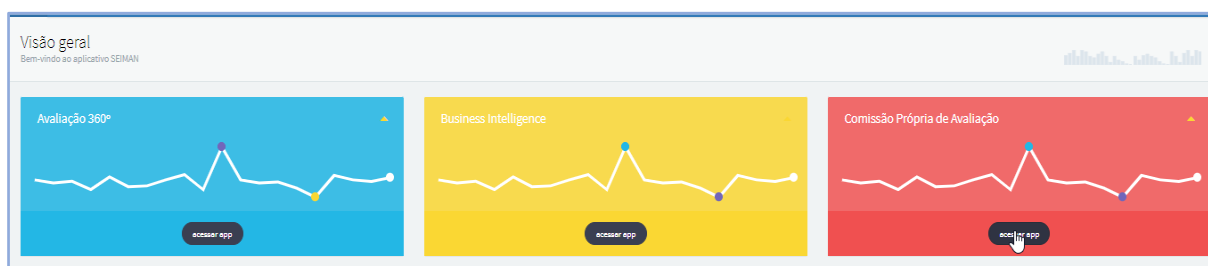
A análise quantitativa dos resultados tabulados pelo sistema é feita pela coordenadora da CPA que usa o Excel para gerar a série histórica de satisfação do ciclo avaliativo com cada indicador considerado, realiza os testes estatísticos apropriados a fim de verificar possíveis diferenças entre as médias e a existência de associações entre os indicadores. Os indicadores que não atingiram a meta de 75% de satisfação são os que recebem maior atenção na análise de seus resultados. Em relação aos comentários, após o *download*, esses são agrupados acordo com palavras-chave e tem seus pontos de atenção destacados pela coordenadora.

Na sequência, o coordenador reúne inicialmente a CPA e posteriormente os coordenadores para a apresentação das análises realizadas e, em decorrência das discussões promovidas, novas análises estatísticas podem ser realizadas.

## 2.6. DEVOLUTIVA E ACOMPANHAMENTO

Para a Direção e os Coordenadores de Curso, os resultados das pesquisas realizadas pelo sistema CPA *online* ficam disponíveis em tempo real, por meio de uma senha de acesso diferenciada.

Sistema CPA *online*: acesso da Direção, coordenadores e corpo docente aos resultados das pesquisas da CPA

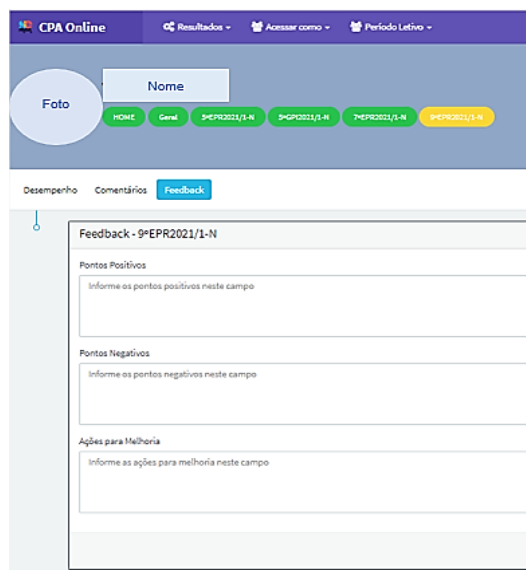


Integração ao SEIMAN

A Direção e os Coordenadores de Curso recebem da CPA também os resultados das pesquisas realizadas pelo *google forms*.

No caso da devolutiva ao corpo docente, a senha do sistema CPA *online* lhes permite visualizar os resultados gerais das pesquisas, os resultados individuais das avaliações realizadas pelos alunos e ainda o registro de um *feedback* da avaliação recebida em cada disciplina, com a indicação dos pontos positivos, negativos e as ações de melhoria que pretendem efetivar. Cabe aos coordenadores de Curso acompanharem e auxiliarem os docentes cujas avaliações não sejam satisfatórias.

Figura 3 – Sistema CPA *online*: visualização de resultados individuais e *feedback* docente



CPA Online

Resultados - Acessar como - Período Letivo -

Foto Nome

HOME Geral 9ºEPR2021/1-N 9ºEPR2021/1-N 9ºEPR2021/1-N 9ºEPR2021/1-N

Desempenho Comentários Feedback

Feedback - 9ºEPR2021/1-N

Pontos Positivos  
Informe os pontos positivos neste campo

Pontos Negativos  
Informe os pontos negativos neste campo

Ações para Melhoria  
Informe as ações para melhoria neste campo

Para os diversos segmentos acadêmicos participantes das pesquisas realizadas pela CPA, os resultados gerais são divulgados por meio de cartazes (Anexos I a VII) encaminhados nos grupos de *whats app* e afixados nas dependências da IES.

### 3. DESENVOLVIMENTO

De acordo com o projeto de autoavaliação em vigor, no ano 3 a CPA se propõe a avaliar as seguintes dimensões:

- ❖ **Dimensão 2: Políticas para o ensino, pesquisa, pós-graduação e extensão**
- ❖ **Dimensão 4: Comunicação com a sociedade**
- ❖ **Dimensão 9: Política de atendimento a estudantes e egressos**
- ❖ **Dimensão 7: Infraestrutura Física**

No que se refere ao trabalho da CPA, a terceirização de alguns processos, a sobrecarga de trabalho dos funcionários técnico-administrativos e a extinção de

alguns órgãos de suporte acadêmico têm dificultado o acesso à documentação interna comumente usada no trabalho de avaliação das dimensões do SINAES, de modo que as informações aqui apresentadas referem-se basicamente aos resultados das pesquisas de opinião aplicadas pela CPA em 2023 disponíveis para comprovação da veracidade das informações prestadas.

### 3.1.DIMENSÃO 2. POLÍTICAS PARA O ENSINO, PESQUISA, PÓS-GRADUAÇÃO E EXTENSÃO

De acordo com o Projeto de Autoavaliação 2021-2023, a análise da dimensão 2 deverá considerar os seguintes indicadores:

Indicadores	Instrumentos	Responsabilidade	Periodicidade
Políticas para o ensino de graduação	PDI	Diretoria	Quinquenal
	Relatórios das comissões externas de avaliação	PI	Quando aplicável
	Relatório de Desempenho dos alunos no ENADE	INEP	Trienal, se aplicável
	<i>Pesquisa de satisfação acadêmica com o corpo discente e docente.</i>	CPA	Semestral
	Relatório de publicações do Corpo docente	NUPAC	Trienal
	Relatório de eventos científicos e tecnológicos promovidos pela IES	NUPAC	Anual
	Relatório de visitas técnicas promovidas pela IES	Comunicação e Marketing	Anual
Políticas para a iniciação científica	Relatório de projetos de Iniciação Científica realizados e em andamento	NUPAC	Anual
	Relatório de participação dos alunos em eventos de iniciação científica fora da IES	NUPAC	Anual
Difusão da produção acadêmica docente e discente	Relatório de publicações do corpo docente e discente nas revistas internas	NUPAC	Anual
Políticas para a pós-graduação	Relatório de avaliação dos cursos pelos alunos da pós graduação	Coordenação de Pós Graduação	Anual
Políticas para a extensão	Relatório de Cursos ofertados e quantidade de alunos	Núcleo de Extensão	Anual
	Relatório de avaliação dos cursos pelos alunos de extensão	Núcleo de Extensão	Anual

	Relatório de Eventos para a comunidade	Núcleo de Extensão	Anual
--	----------------------------------------	--------------------	-------

### 3.1.1. Políticas para o ensino

Mesmo diante de todo empenho da instituição, divulgação por vários meios, a pesquisa teve apenas a participação de 2,30 de respondentes, 22 alunos em um universo de 958, de modo que não existe como extrair um resultado confiável, além do que, existem vários cursos que sequer houve participantes, não havendo a menor possibilidade de se realizar uma análise séria do resultado.

### 3.1.2. Políticas para a iniciação científica

A Instituição busca motivar os alunos e professores a realizarem trabalhos científicos e sociais que agreguem valor a formação profissional. Todas as atividades propostas aos alunos buscam impactar social e economicamente a cidade de Extrema e região, um diferencial impactante da instituição é a revista institucional E-locução que por apresentar um fator de impacto considerável (B2).

Os quesitos considerados balizadores são:

- 1) Impacto socioeconômico;
- 2) Teoria e prática em funcionamento;
- 3) Iniciação dos alunos ao ambiente de pesquisa;
- 4) Possibilitar ambiente de publicação aos alunos da Faex.

### 3.1.3. Políticas para a pós-graduação

A Faculdade de Extrema construiu e implementou desde 2017 vários cursos de pós-graduação na intenção de complementar a formação dos alunos graduados de extrema e região. Com o foco em proporcionar conhecimento mais elevados e atualizados em gestão, áreas específicas de engenharia, psicologia e direito a



instituição propõe grades inovadoras e dentro do estado da arte nas respectivas áreas.

Os princípios básicos da pós-graduação são:

- 1) Metodologia prática;
- 2) Conteúdo atualizado;
- 3) Professores atuantes na área;
- 4) Didática impactante e atrativa.

### **Diferenciais**

Corpo Docente qualificado com comprovada vivência prática na área e experiência acadêmica com titulação de Mestrado e Doutorado.

### **Benefícios**

A atualização profissional, vantagem competitiva no mercado de trabalho, menor desgaste emocional diante das dificuldades na gestão de pessoas, ascensão profissional.

### **Objetivos**

Especializar e oportunizar aos diversos profissionais com interesse na área técnicas.

### **Público-alvo**

Consultores, Gestores da área de logística. Empresários e Gestores Organizacionais, Estudantes, Profissionais autônomos, Educadores e todos aqueles que queiram conhecer, aprofundar e iniciar o desenvolvimento de uma nova profissão.

#### 3.1.4. Políticas para a extensão

Tendo em vista o alto nível de atividade empresarial em Extrema e região a Faex desenvolve inúmeras atividades para se manter ativa socialmente e comercialmente junto as empresas.

As ações de extensão da instituição mais impactantes são:

- 1) Feira de empregabilidade (evento online anual que envolve grandes empresas da região e as agências de emprego);
- 2) FETEF, a feira de tecnologia e empreendedorismo da Faex é um evento presencial anual que reunir as maiores empresas da região, junto com os pequenos empreendedores para gerar networking e desenvolver a região;
- 3) Cursos gratuitos de pequena e média duração;

- 4) Ações sociais humanitárias (campanhas do agasalho, mantimentos e ajuda a cidades com desastres naturais);
- 5) Podcast, lives, palestras e seminários.

As atividades de extensão da instituição buscam atender as necessidades de Extrema e região no auxílio para o avanço nas questões culturais, sociais e ainda de evolução técnicas para gerar valor agregado as empresas.

### 3.2. DIMENSÃO 4. COMUNICAÇÃO COM A SOCIEDADE

De acordo com o Projeto de Autoavaliação 2021-2023, a análise da dimensão 4 deverá considerar os seguintes indicadores:

Indicadores	Instrumentos	Responsabilidade	Periodicidade
Qualidade da comunicação interna	<i>Pesquisa com a comunidade interna</i>	CPA	Trienal
Atendimentos da Ouvidoria	Relatório de atendimentos da Ouvidoria	Ouvidoria	Anual
Qualidade da comunicação externa	<i>Pesquisa com a comunidade interna, egressos e demais segmentos da sociedade</i>	CPA	Trienal
	Relatório do Plano de Relacionamento Institucional (PRI)		Anual
Imagem pública da Instituição	<i>Pesquisa com a comunidade interna, egressos e demais segmentos da sociedade</i>	CPA	Trienal

#### 3.2.1. Qualidade da comunicação interna

Mesmo diante de todo empenho da instituição, divulgação por vários meios, a pesquisa teve apenas a participação de 2,30 de respondentes, 22 alunos em um universo de 958, de modo que não existe como extrair um resultado confiável, além do que, existem vários cursos que sequer houve participantes, não havendo a menor possibilidade de se realizar uma análise séria do resultado.

### 3.2.2. Atendimentos da Ouvidoria

Como princípio de qualidade institucional, o atendimento pela ouvidoria se faz presente, atuante e ativo na intenção de buscar soluções para os alunos e evoluir as atividades institucionais. A Faex sempre apresentou um nível de reclamações pela ouvidoria abaixo de 25 reclamações por ano, sendo esse número alcançado durante a pandemia. Com a média de 15 atendimentos por ano, a ouvidoria tem o prazo de 48 horas para responder aos alunos.

O processo da ouvidoria se baseia no recebimento das críticas produtivas que são direcionadas ao departamento responsável pela geração da reclamação e a resposta deve ocorrer em 48 horas. É importante salientar que a direção está sempre em cópia das ouvidorias e mantendo o acompanhamento de cada solução e feedback aos remetentes.

#### 3.2.2.1. Net Promote Score

Mesmo diante de todo empenho da instituição, divulgação por vários meios, a pesquisa teve apenas a participação de 2,30 de respondentes, 22 alunos em um universo de 958, de modo que não existe como extrair um resultado confiável, além do que, existem vários cursos que sequer houve participantes, não havendo a menor possibilidade de se realizar uma análise séria do resultado.

### 3.3. DIMENSÃO 9 – POLÍTICA DE ATENDIMENTO A ESTUDANTES E EGRESSOS

De acordo com o Projeto de Autoavaliação 2021-2023, a análise da dimensão deverá considerar os seguintes indicadores:

Indicadores	Instrumentos	Responsabilidade	Periodicidade
Acolhimento dos ingressantes	Relatório das atividades realizadas para acolhimento dos	Smile	Anual

	ingressantes (trote solidário e outras ações)		
Orientação e apoio aos Estudantes	Relatório de atendimentos do Serviço de Orientação ao Estudante	Smile	Anual
	Relatório de empresas conveniadas, vagas e estágios	Setor de Relacionamento Institucional	Anual
	Relatório de monitorias e cursos de nivelamento oferecidos	Secretaria geral	Anual
Influência do curso no desempenho profissional e na qualidade de vida dos egressos	<i>Pesquisa com egressos dos cursos de graduação</i>	CPA/Depto. de Comunicação e Marketing	Trienal

### 3.3.1. Políticas de atendimento aos estudantes

Todos os departamentos da instituição recebem treinamentos anuais para realizarem o melhor atendimento aos discentes, docentes e sociedade em geral. Com o atendimento personalizado e ativo a Faex recebe uma avaliação positiva referente ao trabalho de desenvolve.

### 3.3.2. Acolhimento dos ingressantes:

No início de cada semestre os ingressantes e veteranos são recebidos com eventos acadêmicos/educativos e entretenimento, o qual tem por finalidade a ambientação dos alunos e gerar um sentimento positivo sobre a marca Faex.

### 3.3.3. Orientação e apoio aos Estudantes

A Faculdade de Extrema desenvolve inúmeras ações na intenção de melhorar a comunicação com o público externo, alunos e professores. Podemos destacar algumas das principais ações realizadas para um comunicação e conseqüentemente orientação aos alunos:

- 1) Comunicação por vídeo e artes estáticas por redes sociais e e-mail's marketing;
- 2) Comunicação visual dentro da instituição;

- 3) Manuais do aluno atualizados anualmente;
- 4) Marketing digital ativo e criativo para uma comunicação eficaz.

### 3.3.3.1. Net Promote Score

## 3.4. DIMENSÃO 7 – INFRAESTRUTURA FÍSICA

De acordo com o Projeto de Autoavaliação 2021-2023, a análise da dimensão 7 deverá considerar os seguintes indicadores:

Indicadores	Instrumentos	Respons.	Periodicidade
Adequação da Infraestrutura de TI	Relatório de aquisição e expansão dos recursos de TIC	Coord. TI	Anual
	Política de segurança da informação, Plano de contingência		Trienal, se alterados
	Relatório de incidentes de TICa		Anual
	Pesquisa com a comunidade interna	CPA	Trienal
Infraestrutura e acervo da Biblioteca física e virtual	Relatório de evolução do acervo	Coord. Biblioteca	Anual
	<i>Pesquisa com o corpo discente, docente e tutores.</i>	CPA	Trienal
Adequação dos espaços para práticas didáticas (salas e laboratórios)	<i>Pesquisa com o corpo discente, docente e tutores.</i>		
Adequação dos espaços de uso comum (cantinas, áreas de convivência, sanitários, estacionamento)	<i>Pesquisa com a comunidade interna</i>		
Instalações de uso exclusivo do corpo docente	<i>Pesquisa com o corpo docente</i>		
Instalações de uso exclusivo dos funcionários técnico administrativos	<i>Pesquisa com o corpo técnico administrativo</i>		
Conservação, limpeza, manutenção e segurança das instalações	<i>Pesquisa com a comunidade interna</i>		

### 3.4.1. Adequação da Infraestrutura de TI

As premissas de Segurança da Informação a serem seguidas por todas as áreas da Instituição de Ensino (IES) - Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Extrema (FAEX), esclarecendo sobre a utilização de recursos e sistemas disponibilizados, direcionando um programa efetivo de proteção dos ativos de informação, sendo a base para o estabelecimento dos padrões e procedimentos de segurança da informação.

A Política de Segurança da Informação abrange funcionários (CLT e Pessoa Jurídica), representantes comerciais, e prestadores de serviços, coletivamente, (“Colaboradores”). Todos os Colaboradores da Instituição de Ensino devem ter ciência da política de Segurança da Informação, estando sempre disponível e de fácil acesso.

Salienta-se ainda que a instituição vem implementando todos os regulamentos diretamente ligados a lei geral de proteção de dado (LGPD), tais ações tem como objetivo garantir ainda mais segurança aos processos internos e externos da Faex. Com relação a infraestrutura temos:

Laboratório	Área	Local	Estações	Descrição de Hardware	Descrição de Software
LTI II	120m <sup>2</sup>	A-03	42	Computador Dell i5 8ª Geração, 8GB de RAM, HD de 1TB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 10 PRO, IDE DevC++, Ferramentas de Modelagem (AutoCAD, SSCNC), Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL Workbench), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco Packet Tracer), Microsoft Office 2016, Software Sniffy, o Rato Virtual da Cengage.
LTI I	60m <sup>2</sup>	A-02	15	Computador Dell i5 6ª Geração, 4GB de RAM, HD de 500GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL Workbench), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco Packet Tracer), VS Code, Compilador Java Netbeans, Eclipse, PHPStorm, Microsoft Office 2016, Contimatic Phoenix Contábil.
LTI V	60m <sup>2</sup>	A-01	20	Computador Intel Core2Duo, 2GB de RAM, HD250GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL Workbench), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco Packet Tracer), Android Studio, Compilador Java Netbeans, Eclipse, PHPStorm, Microsoft Office 2016.
Eletroeletronica e Laboratório de Instrumentação	110m <sup>2</sup>	C-10	15	Computador Intel i5, 8GB de RAM, HD500GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas de Comunicação para Microcontroladores (MikroC Compiler, Pic Kit 2), Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL Workbench), Ferramentas de Redes (Cisco Packet Tracer), Microsoft Office 2016, Simulação Eletrônica (Quartus II, Proteus), Ferramenta de Simulação de Estruturas de Concreto e Estruturas Metálicas (Cypecad 2018).
Laboratório de Processos Mecânicos	110m <sup>2</sup>	C-09	15	Computador intel i3, 8GB de RAM, HD500GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas de Modelagem (AutoCAD, SSCNC, EdgeCAM), Ferramenta para modelagem de base de dados (MySQL), Ferramentas de Simulação eletrônica (Quartus II, Proteus), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco, Packet Tracer), Microsoft Office 2016.



<b>Laboratório de Automação I</b>	110m <sup>2</sup>	C-11	15	Computador intel Dual Core, 2GB de RAM, HD250GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL), Ferramentas de Simulação de Comandos elétricos e Pneumáticos (CADSimu,FluidSIM), Ferramenta de Supervisório Indusoft, interfaces de Programação para Equipamentos de automação (WPS 2.00, ADP 6.8), Ferramenta de Programação de Braços robóticos LynxMotion RIOS, Ferramentas de Simulação eletrônica (Proteus), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco,Packet Tracer), Microsoft Office 2016.
<b>Laboratório de Automação II</b>	110m <sup>2</sup>	C-12	15	Computador intel Dual Core, 2GB de RAM, HD250GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet.	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL), Ferramentas de Simulação de Comandos elétricas e Pneumáticos (CADSimu,FluidSIM), Ferramenta de Supervisório Indusoft, interfaces de Programação para Equipamentos de automação (WPS 2.00, ADP 6.8), Ferramenta de Programação de Braços robóticos LynxMotion RIOS, Ferramentas de Simulação eletrônica (Proteus), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco,Packet Tracer), Microsoft Office 2016.
<b>LTI - IV - Multidisciplinar</b>	110m <sup>2</sup>	C-03	30	Computador Intel Dual Core, 4 GB RAM, HD250GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL Workbench), Ferramenta de Simulação de Redes (Cisco Packet Tracer), Android Studio, Compilador Java Netbeans, Eclipse, PHPStorm, Microsoft Office 2016.
<b>LTI III - Livre</b>	110m <sup>2</sup>	C-04	20	Computador Intel dual Core, 4GB de RAM, HD250GB, Monitor, Teclado, Mouse, acesso a rede e internet	Sistema Operacional Windows 7 PRO, IDE DevC++, MySQL Workbench, Ferramentas para modelagem de base de dados (MySQL), Ferramentas de Simulação de Redes (Cisco Packet Tracer), Compilador Java NetBeans, Eclipse, PHPStorm, Microsoft Office 2016.



### **3.4.2. Infraestrutura e acervo da Biblioteca física e virtual**

Mesmo diante de todo empenho da instituição, divulgação por vários meios, a pesquisa teve pequena participação dos alunos e os resultados conquistados possibilitam uma análise não confiável.

A Faex tem se esforçado, na medida do possível, cumprir as metas estabelecidas, no tocante à atualização dos laboratórios de tecnologia, e acervo bibliográfico.

### **3.4.3. Adequação dos espaços para práticas didáticas (salas e laboratórios)**

As excelentes instalações da Faex, possibilitam a adequação dos espaços disponíveis para as práticas acadêmicas e dinâmicas com os alunos. Isto pode ser constatado porque a IES chegou a ter 2.000 alunos e hoje, somente 958 discentes. Sabemos que sempre é importante adequar os espaços dentro das demandas dos professores e alunos.

### **3.4.4. Adequação dos espaços de uso comum (cantinas, áreas de convivência, sanitários, estacionamento)**

Durante o ano letivo de 2023, foi construído novo banheiro para os alunos especiais, A cantina foi reformada para possibilitar o atendimento mais eficaz dos alunos. Objetivo; evitar longas filas e não comprometer seu retorno para as salas de aula.

As áreas de convivências e estacionamento são elogiadas pelos alunos.

## **4. ANÁLISE DAS DIMENSÕES AVALIADAS PELA CPA EM 2023/2**

### **Ações de Melhorias**

Diante de um cenário desafiador e crescimento acelerado das novas tecnologias, a Faex tem priorizado as seguintes melhorias:

- Disponibilizar para os alunos laboratórios de tecnologias para a sua efetiva preparação para o exercício da profissão;
- Capacitar os professores para as atividades acadêmicas dentro das exigências do mercado de trabalho e para o empreendedorismo;
- No tocante à Gestão de Pessoas, trabalho em equipe e empatia comportamental, a Faex evidencia que cada professor deve explorar sua experiência organizacional e direcionar abordagens acadêmicas, com o objetivo de repassar aos alunos os desafios do mercado de trabalho.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A CPA sempre pode apresentar resultados mais efetivos para uma IES. As dimensões da CPA realmente possibilitam “fotografia” real da Faex e diante das informações coletadas decisões estratégicas são priorizadas. Os pontos negativos são analisados e ações corretivas priorizadas. Os pontos positivos são incrementados e os envolvidos nas ações práticas devidamente reconhecidos...

Aprendemos muito com a CPA e, em 2024, implementaremos ações mais efetivas para maior envolvimento dos alunos. É de suma importância sensibilizar os alunos a participarem como forma preparação para o exercício da profissão. O profissional da atualidade deve acompanhar o nível de satisfação dos seus clientes para a conquista das metas planejadas. Exercitando na faculdade sua capacidade de análise, certamente o aluno estará se preparando para fazer sucesso na vida profissional.

Vamos reforçar para que tenhamos uma política institucional permanente, a fim de conscientizar a comunidade acadêmica sobre a importância da participação efetiva nas pesquisas de avaliação.

Propomos ainda que na época da realização das pesquisas se intensifique a comunicação e divulgação, incentivando a participação de todos.