



COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

**RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO
INSTITUCIONAL DA FAOP
ANO: 2022**

São Miguel – RN, 2022.

**MANTENEDORA
CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E TECNOLÓGICO OESTE
POTIGUAR – CESTOP**

**MANTIDA
FACULDADE DO OESTE POTIGUAR – FAOP**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DA FAOP
ANO: 2022**

São Miguel - RN, fevereiro de 2023.

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA**QUADRO DE COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO - CPA**

Nome:	CRISTIANE DE ARAÚJO SILVA
Telefone:	84981347768
E-mail:	dearaujocristiane247@gmail.com
Cargo:	TÉCNICO(A) ADMINISTRATIVO(A)
Nome:	PEDRO ATUAN DE MEDEIROS ALBINO
Telefone:	84981727017
E-mail:	pedroatuan@gmail.com
Cargo:	DOCENTE e COORDENAÇÃO DA CPA
Nome:	SIMONE DE ARAÚJO AQUINO
Telefone:	84981307323
E-mail:	simonearaujoaquino@gmail.com
Cargo:	DISCENTE
Nome:	TYCIANA PESSOA FERNANDES DE LIMA
Telefone:	84 981112018
E-mail:	tycyanafernandes14@gmail.com
Cargo:	SOCIEDADE CIVIL

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
1.1	Apresentação	4
1.2	Breve Histórico da Faculdade do Oeste Potiguar	5
1.3.	Missão da Faculdade do Oeste Potiguar	6
2.	COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO: OBJETIVOS E DESAFIOS	8
3.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	10
3.1	Etapas Metodológicas da Avaliação	12
3.1.1	Sensibilização	12
3.1.2	Diagnóstico	13
3.2	Análise e Entrega dos Resultados	13
4	ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	14
4.1	Do Processo de Sensibilização.....	14
4.2	Dados cadastrais dos cursos.....	14
4.3	Análise e discussão dos dados empíricos dos Cursos	15
4.3.1	Infraestrutura da Faculdade do Oeste Potiguar - FAOP	15
4.3.2	Recursos Humanos do FAOP	18
4.4	Análise e discussão dos dados empíricos dos Cursos	21
4.3.3.2	Potencialidades encontradas pelo ENSINO :.....	24
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24
ANEXOS		30

1. INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação

O presente relatório objetiva tornar público os resultados da avaliação institucional da FACULDADE DO OESTE POTIGUAR, Instituição de Ensino Superior, credenciada pela Portaria MEC Nº 1.812 de 18 de outubro de 2019 publicada no DOU no dia 19/10/2019, situada à Rua Vereador Salomão Queiroz, 151, Centro, São Miguel, RN, mantida pelo CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E TECNOLÓGICO DO OESTE POTIGUAR – CESTOP devidamente inscrita sob o CNPJ nº.28.648.412/0001-51, particular em sentido restrito, de fins educacionais e econômicos, com sede e foro na cidade de São Miguel, Estado do Rio Grande do Norte e rege-se pela legislação em vigor; pelo contrato social da entidade mantenedora e seus atos normativos internos; pelo Regimento Geral e normas/deliberações próprias.

A FAOP, através deste relatório, apresenta as ações realizadas pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, no âmbito da instituição citada, com o intuito de atender aos objetivos propostos no Plano de Desenvolvimento Institucional, observando o contexto excepcional pós Pandemia.

Em cumprimento às orientações do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, a FAOP - contempla todos os segmentos do para realizar sua avaliação anualmente. Neste sentido, a implantação desse sistema de avaliação torna-se valiosa, na medida em que o mesmo visa contribuir com o desenvolvimento desta Instituição, considerando que, antes de tudo, é um momento oportuno para rever as próprias práticas.

Assim, o objetivo geral da FAOP é dar ênfase à formação humana e social, política e ética ao indivíduo, atribuindo uma identidade própria ao ensino da instituição. A avaliação proporciona, portanto, momentos de reflexão e um juízo de valor acerca do funcionamento da IES.

A avaliação dessa forma cumpre as funções de diagnóstico das condições existentes na realidade em estudo, bem como aponta caminhos para a tomada de

decisões necessárias à melhoria da qualidade de ensino do referido instituto.

O processo de avaliação institucional, desenvolvido pela FAOP, reveste-se de compromisso político com a mudança. Os resultados levantados, longe de serem verdades absolutas, traduzem a pluralidade de valores que envolvem a vida dentro de uma IES, nas suas relações internas e externas. Portanto, o processo de avaliação institucional não se constitui em um momento isolado ou modismo, mas é um compromisso regular que a FAOP desenvolve junto à comunidade interna e externa, tendo em vista a melhoria qualitativa dos serviços prestados.

1.2 Breve Histórico da Faculdade do Oeste Potiguar

A Faculdade do Oeste Potiguar - FAOP, por sua concepção estratégica e filosófica, entendeu de sua responsabilidade a formação dos quadros profissionais da região do alto oeste Potiguar, em especial a região de abrangência da IES no estado do Rio Grande do Norte e também dos estados do Ceará e da Paraíba a quem faz vizinhança, tendo no ensino, na pesquisa e na extensão o compromisso com as diretrizes e preceitos da excelência educacional. Nessa perspectiva a abrangência educacional da IES partiu das seguintes áreas do Ensino Superior:

Credenciada com vínculo aos cursos de Psicologia e Serviço Social, esta Instituição recebeu no ano de vigência desse Relatório, os cursos de Engenharia Civil e Pedagogia, todos na modalidade 100% presencial, abertos a candidatos que tenham concluído o Ensino Médio ou equivalente e que tenham sido classificados em processo seletivo da própria IES, portadores de notas do ENEM a partir de 450 pontos e candidatos selecionados pelo ProUni e FIES.

A Faculdade do Oeste Potiguar tem atualmente Cursos de Especialização em nível de Pós-Graduação Lato Sensu, na modalidade Presencial, abertos a candidatos diplomados em cursos de Graduação que atendam às exigências da Instituição e da Legislação vigente.

Assim, a IES vem fortalecendo seu compromisso social ao reconhecer que a educação é chave para o desenvolvimento sustentável. Seu propósito é possibilitar, por meio de seus produtos educacionais, a formação de profissionais em diversas áreas do saber, visando ampliar o patrimônio cultural e contribuindo para o crescimento

econômico e social do Estado do Rio Grande do Norte e a formação de cidadãos em uma perspectiva de constituição do homem como ser social e histórico.

1.3. Missão da Faculdade do Oeste Potiguar

A Faculdade do Oeste Potiguar tem como missão contribuir para o desenvolvimento regional e local, socialmente comprometido, sem perder de vista o contato com o mundo contemporâneo, preservando fundamentos e princípios como a manutenção do espaço onde a ética, a coerência e a democracia balizam cada atividade de ensino, de pesquisa e de extensão, investindo em metodologias de ensino- aprendizagem, que capacitem os seus egressos a atenderem as demandas do mercado de trabalho e da sociedade.

A FAOP Propõe produzir e socializar o conhecimento nos diversos campos do saber, em especial junto aos cursos que serão ofertados pela IES, contemplados no PDI, embasados nas premissas da qualidade do ensino, de modo a contribuir para a formação de profissionais qualificados e aptos a atuar no trabalho como cidadãos capazes de construir a democracia e a justiça social, com desígnios que estarão definidos nos seguintes princípios:

- I – a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão;
- II – a ética como norteadora da prática institucional, em todas as suas relações internas e com a sociedade;
- III – a garantia da transdisciplinaridade do conhecimento e de suas concepções pedagógicas, no exercício da liberdade de ensino, pesquisa e extensão, difundindo e socializando saberes;
- IV – a igualdade de acesso e de permanência na Instituição;
- V – a contribuição para o desenvolvimento socioeconômico, técnico-científico,

político,cultural, artístico e ambiental da região e do Estado;

VI– o compromisso com a ampliação do ensino nos diversos níveis de qualidade;

VII– o planejamento democrático e participativo na Instituição;

VIII – a educação propedêutica, voltada para a valorização e qualificação do trabalho profissional e da vida social.

2. COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO: OBJETIVOS E DESAFIOS

O FAOP tem como proposta filosófica e acadêmica de trabalho a análise das múltiplas possibilidades do real, por meio da articulação entre teoria e prática, reflexão e ação, indivíduo e coletividade, sedimentada no seu modo de ensinar, pesquisar e fazer ensino, pesquisa e extensão. Sua missão é oferecer ensino de excelência, sustentado pelo duplo compromisso com o desenvolvimento científico e tecnológico da região, e com a solução dos problemas da comunidade na qual se encontra inserido.

A partir desse compromisso que a Instituição se propõe a uma reflexão coletiva como forma de promover o seu autoconhecimento e como instrumento valioso para constatação de progressos e/ou dificuldades, o que possibilita a reorientação do processo avaliativo. Ao se detectar os resultados é possível, pois, verificar se os objetivos institucionais estão relacionados às finalidades sociais do ensino da preparação do aluno do FAOP para as exigências sociais, a fim de inseri-lo no processo globalizante de transformação da realidade, bem como proporcionar a este aluno uma participação efetiva nas diversas esferas da sociedade.

Considerando o exposto, cabe destacar que, observando a necessidade do processo de autoavaliação institucional, contemplando os segmentos do FAOP, foi instaurado o referido processo a partir dos seguintes objetivos:

- ✓ Impulsionar um processo criativo da autocrítica da instituição, como evidência da vontade política de se autoavaliar e de prestar contas à sociedade da consonância entre a ação da FAOP com as demandas científicas e sociais da atualidade.
- ✓ Conhecer, numa atitude diagnóstica, como se realizam e como se interligam, na FAOP, as tarefas acadêmicas, em suas dimensões de ensino e de administração.
- ✓ Estudar e propor mudanças no cotidiano das tarefas acadêmicas do ensino e da extensão, contribuindo para a elaboração de projetos pedagógicos socialmente legitimados e relevantes.
- ✓ Repensar objetivos, modos de atuação e resultados, na perspectiva de uma IES mais coerente com o momento histórico em que se insere. Considerando o tempos de Pandemia e materilização da Educação Remota
- ✓ Orientar a gestão institucional, em suas dimensões política, acadêmica e

administrativa, para promover os ajustes necessários à elevação do seu padrão de desempenho.

- ✓ Mobilizar a comunidade acadêmica para refletir sobre sua função social, de modo a proporcionar a autocrítica e o conhecimento da realidade institucional, em sua dimensão global, tendo em vista o fortalecimento de sua identidade.
- ✓ Criar condições adequadas ao comprometimento da comunidade acadêmica com as atividades político-científicas e sociais desenvolvidas pela Instituição.
- ✓ Manter uma cultura de avaliação, ora existente, com vistas à integração de um programa permanente de avaliação ao processo administrativo da FAOP.

Desse modo, este relatório seguiu com a seguinte estrutura: o detalhamento dos Procedimentos Metodológicos, descrição de todas as etapas que subsidia o processo de autoavaliação institucional: apresentação dos resultados e análises referentes às respectivas etapas do processo avaliativo, quais sejam: sensibilização, diagnóstico e auto-avaliação em si.

Ao final deste relatório são apresentadas as considerações finais, destacando os impactos de tal processo, e traduzindo a pluralidade de valores que envolvem a vida dentro de uma IES, nas suas relações internas e externas, bem com os gráficos estatísticos que traduzem uma leitura eficaz no tratamento das informações coletadas.

Se faz necessário ressaltar que, em virtude de todo o transtorno causado pela Pandemia da Covid-19, este ano, exigiu mudanças drásticas no processo de ensino. Muitas manobras metodológicas foram realizadas para atender a todos os estudantes, evitando ao máximo a exclusão digital e o abandono intelectual, inclusive utilizando estratégias diferenciadas para avaliação dos alunos dos cursos ofertados pela IES.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Ao destacar os procedimentos metodológicos do Processo de Avaliação Institucional, cabe destacar alguns princípios norteadores do mesmo. Primeiramente, ressalta-se que no momento em que a FAOP vivenciou o processo de autoavaliação institucional, a preocupação maior foi com a transparência, a coerência e a consistência interna de uma IES, capaz de cumprir sua tarefa educacional. Neste sentido, o nosso Processo de Avaliação Institucional foi constantemente autoavaliativo, à luz dos seguintes critérios:

- a. Viabilidade – a avaliação foi viável, exequível e prática, não se constituindo num peso para ninguém.
- b. Propriedade – a avaliação foi apropriada, realizada com justeza e ética, respeitando os múltiplos valores existentes.
- c. Exatidão – a avaliação foi realizada, buscando resultados exatos.
- d. Visibilidade – respeitando o dissenso, buscou-se o consenso na publicação dos resultados visíveis, para que todos se beneficiem do processo.

À luz destes critérios, o processo desenvolveu-se com as seguintes características:

- Participação dos envolvidos, tanto nos procedimentos e implementações, como na utilização dos resultados.
- Integração das diferentes experiências avaliativas.
- Avaliação contínua e sistemática para promover o constante aperfeiçoamento do processo de ensino.
- Utilização de procedimentos quantitativos e qualitativos.

Dessa maneira, tomando como base esses critérios e características, destacamos que tal processo de avaliação priorizou os Cursos de Graduação, para aprofundar a análise da dimensão do ensino e, num segundo momento, os professores e concomitantemente a própria instituição, dentro de uma dimensão maior, avaliando os serviços realizados pelos seus setores. Assim, a metodologia

utilizada para a avaliação dos cursos, dos professores, da instituição e de todos que a compõem, inspirou-se nos princípios de cidadania, de aceitação do processo de autoavaliação e de legitimidade do processo avaliativo que sustentam as ações destinadas à:

- Sensibilização da comunidade para garantir sua receptividade e participação no processo avaliativo.
- Formulação de diagnóstico multidimensional através de indicadores quantitativos e qualitativos.
- Autoavaliação e Avaliação dos Cursos.
- Reavaliação pela comunidade acadêmica das informações coletadas e das recomendações dos avaliadores, apontando as prioridades para o aprimoramento dos cursos.
- Reformulação das políticas gerais da Instituição e implementação das medidas apontadas pelo processo avaliativo, mediante o compromisso da administração com o Projeto.

Cabe destacar que o presente relatório descreve, principalmente, as etapas de Sensibilização, Formulação de diagnóstico e Autoavaliação. Assim, a partir do embasamento teórico-prático obtido através de estudos e seminários promovidos pelas plataformas virtuais, a Comissão Própria de Avaliação – CPA, com um trabalho coletivo com docentes interessados, elaborou instrumentos de avaliação e coordenou os diversos grupos que viabilizaram o processo no curso. A partir do processo avaliativo, respaldando-se na análise dos dados levantados no processo, aprofundou-se no estudo e na investigação, com o objetivo de programar inovações na metodologia de trabalho a fim de implementar uma prática de educação de melhor qualidade e eficiente.

O processo de coleta de dados foi efetuado por cursos e segmentos da IES, com vistas a uma melhor operacionalização dos resultados coletados. E os mesmos estão disponibilizados, com a descrição das características das amostras nos tópicos correspondentes. Quanto à análise dos resultados, esta foi realizada de forma quantitativa através do Programa Estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social*

Sciences), no momento da tabulação e análise dos dados obtidos através dos instrumentos, sendo utilizadas estatísticas descritivas (frequência e percentual). Além dos indicadores quantitativos, as análises pautaram-se em técnicas de análise de conteúdo, a fim de destacar as categorias de respostas mais significativas observadas tanto nas etapas de sensibilização, quanto nos momentos de escuta junto à comunidade acadêmica, que em razão da parada obrigatória da Pandemia, a investigação foi realizada através de formulários on-line para os Cursos ofertados pela Faculdade do Oeste Potiguar.

3.1 Etapas Metodológicas da Avaliação

A metodologia utilizada na avaliação dos cursos buscou atender aos princípios e aos procedimentos propostos pelo Projeto de Autoavaliação Institucional assim como as orientações do MEC. Neste processo, procurou-se dimensionar os principais fatores que envolvem o processo de ensino-aprendizagem na formação do profissional, levantando a realidade da instituição, enquanto espaço que cumpre funções científicas e sociais. Assim, seguindo as etapas da Avaliação, foram desenvolvidas as ações de Sensibilização e Diagnóstico.

3.1.1 Sensibilização

Para concretizar a sensibilização junto à comunidade acadêmica, realizou-se eventos acadêmicos por Plataforma *G-Suite* e Canal de *You-Tube* e neles tratou-se da questão da relevância da avaliação institucional.

Após estes eventos, as Coordenações dos cursos foram orientadas para realizar uma espécie de escuta a fim de conhecer a avaliação dos estudantes, dos professores e dos demais funcionários sobre os eventos. Momento em que foram solicitadas sugestões para próximos eventos.

Na sequência, a CPA esteve reunida, de forma virtual, através da Plataforma Google Meet/*G-Suite* para buscar formas de recebimento dos questionários que foram entregues aos estudantes de Serviço Social, enfatizando a importância da

participação dos estudantes ao responder os questionários, momento mais formal para explicitarem suas satisfações, insatisfações e sugestões na busca de uma melhor realidade educativa da Instituição. Conjuntamente, foi destacada a relevância do processo de avaliação e a questão do processo regulatório no âmbito da FAOP, e a criação de formulários on-line para realização da avaliação por parte dos estudantes do Curso de Psicologia.

3.1.2 Diagnóstico

A CPA, após a etapa de Sensibilização junto aos discentes e outros integrantes da IES, recolheu os instrumentos avaliativos, que foram formulários on-lines, questionários, com questões fechadas - em que os participantes apresentaram a intensidade de satisfação e/ou insatisfação em relação a cada aspecto avaliado - e questões abertas - em que podiam expor em quais aspectos a instituição e os agentes envolvidos poderiam melhorar. Cabe destacar que, sempre se adota um procedimento padrão informando como proceder para responder tais instrumentos, garantindo o anonimato, o sigilo das respostas dos participantes e ainda, informando acerca do caráter voluntário do processo.

3.2 Análise e Entrega dos Resultados

A análise dos resultados é realizada de forma quantitativa e qualitativa, buscando sempre relacionar com a realidade vivenciada na Instituição. Sendo considerado, principalmente, o percurso de construção do trabalho desenvolvido pela FAOP.

Todo o processo propicia a elaboração de um conjunto de propostas alternativas para melhoria da qualidade dos cursos em funcionamento, de forma a subsidiar a formulação de planos e políticas, em consonância com os objetivos, como potencial e os recursos da instituição.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Numa perspectiva multidimensional, os resultados obtidos não são oriundos apenas das avaliações feitas através dos questionários impressos/formulários on-line, mas compreende os frutos de todas as etapas do Processo de Avaliação Institucional levado a cabo pela CPA. Destarte, os resultados e impactos de cada etapa a serem expostos a seguir:

- Processo de sensibilização;
- Dados cadastrais dos cursos;
- Aplicação dos questionários impressos e/ou formulários on-line;
- Autoavaliação.

4.1 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

4.2.1 Do Processo de Sensibilização

As avaliações dos cursos, dos professores, dos discentes e de todos que estão envolvidos na Instituição, ocorreu no período letivo 2022.2.

As atividades de sensibilização constituem uma busca de todos envolvidos no processo acadêmico assumirem o compromisso com o desenvolvimento da IES, passando o processo de avaliação a ser uma responsabilidade compartilhada.

O processo de sensibilização contribuiu para que a comunidade acadêmica reagisse satisfatoriamente para apontar caminhos, visando à melhoria da qualidade do ensino objetivado pela Instituição, bem como para preparar essa comunidade para sensibilização da importância de uma consciência crítica necessária ao ato avaliativo. Desse modo, o processo alcançou os objetivos previstos no Projeto de Autoavaliação Institucional.

4.2.2 Dados cadastrais dos cursos

A FACULDADE DO OESTE POTIGUAR – FAOP oferece, atualmente, para a

comunidade e região em que está inserido, os cursos de graduação em: Psicologia, Serviço Social e Engenharia Civil (bacharelados) e Pedagogia (Licenciatura) além de diversos cursos de Pós graduação *lato sensu*, como Educação Infantil e Gestão com ênfase em Práticas Educativas.

4.3 Análise e discussão dos dados empíricos dos Cursos oferecidos pela FAOP

Com o objetivo de investigar acerca das percepções da comunidade acadêmica que compõem a FAOP, participaram do processo de autoavaliação o corpo administrativo, os funcionários, o corpo docente e o corpo discente, que avaliaram alguns aspectos que fazem parte da realidade da FAOP, e em cada categoria, foram abordados aspectos relativos à atuação de cada segmento para o desenvolvimento da IES.

Cada segmento da IES ao avaliá-la, apontou pontos positivos e negativos. E, com base nisso, na medida do possível são repensadas práticas da IES para atender melhor às diferentes demandas dos diversos segmentos.

4.3.1 Infraestrutura da Faculdade do Oeste Potiguar - FAOP

A seguir serão expostas as avaliações dos discentes, do corpo docente, dos funcionários e do corpo administrativo sobre a estrutura da FAOP nos seus aspectos físicos e político-pedagógicos.

Para os **discentes** (anexo I), os itens avaliados como satisfatório pela maioria, foram: o ambiente físico, que favorece a aprendizagem (88,0%); as condições físicas e pedagógicas, que contribuem para a melhoria da atuação dos professores (82,8%); o fato de a instituição divulgar o calendário semestral e apresentar o fluxograma dos cursos (95,5%). a instituição divulga os objetivos e a duração dos cursos (95%) e o fato de a instituição preocupar-se com aspectos que dizem respeito ao grau de titulação dos professores (92,1%), sendo este o item que demonstrou maior percentual de satisfação por parte dos discentes, observando que os professores possuem um bom nível de aperfeiçoamento.

Por outro lado, os discentes apontaram que quanto à Instituição apresentar

mecanismos que apoiam os discentes que apresentam dificuldades acadêmicas e pessoais, a maioria se declarou satisfeita, pois a IES tem Núcleo de Apoio Psicopedagógico atuante.

Sobre o fato de existir uma adequada comunicação entre administração-funcionário-discentes a maioria disse que existe e estão medianamente satisfeitos. Sobre a biblioteca, dizem atender às necessidades dos componentes curriculares dos cursos. Desse modo, mostram-se medianamente satisfeitos. Sobre os recursos audiovisuais existentes na instituição serem suficientes em quantidade e qualidade, foram unânimes em afirmar que sim atendem as necessidades do ensino.

Em relação às **avaliações dos professores** (anexo II), a respeito das condições estruturais do FAOP e sua atuação, a maioria afirmou que o ambiente físico favorece o desenvolvimento de suas atividades. Sobre a instituição possuir espaço adequado para o seu funcionamento, afirmaram que sim para início de funcionamento, porém no decorrer dos cursos necessita de ampliação para atender satisfatoriamente a demanda. E sobre a existência de ambiente adequado para reuniões e atendimento aos alunos, avaliaram que a cada ano a instituição vem ampliando buscando atender satisfatoriamente estes espaços.

Outro aspecto abordado, além das condições físicas, foram os recursos didático- pedagógicos, sobre o que disseram que contribuem para sua atuação. Sobre a disponibilidade de computadores para realização de suas atividades, os professores afirmaram que há uma condição mediana. No que tange ao material didático para execução de atividades, eles disseram que há uma satisfação mediana. Sobre os recursos tecnológicos existentes na instituição serem suficientes em quantidade e qualidade, mostraram-se satisfeitos.

Em relação à biblioteca atender às necessidades dos componentes curriculares dos cursos, os professores dividiram-se em medianamente e totalmente. Sobre o fato de a instituição divulgar o calendário semestral e apresentar o fluxograma dos cursos, a maioria avaliou positivamente. Sobre existir uma adequada comunicação entre administração - funcionários - corpo docente, a maioria avaliou positivamente.

Questionou-se ainda, como a instituição se preocupa com aspectos que dizem respeito à qualificação dos docentes. Estes expressaram que há essa preocupação da IES. Sobre a instituição estimular a participação dos professores em atividades acadêmicas e culturais, eles expressaram que há motivação para tal. Buscando conhecer mais sobre este aspecto, perguntou-se se a instituição promove atividades culturais e acadêmicas, sobre o quê afirmaram com unanimidade que sim.

Outro aspecto que versa o questionário de autoavaliação é sobre a remuneração dos professores a ser atualizada de acordo com os direitos da categoria, em que se dividiram, sugerindo que, de fato, é preciso que eles enquanto categoria fiquem atentos às questões salariais da instituição. Perguntou - se também sobre a remuneração se é feita em dia, em que a maioria expressou que sim.

Também se contou com a **avaliação dos funcionários** (anexo II) sobre aspectos relativos às condições estruturais da FAOP. E sobre o espaço da instituição ser adequado para o seu funcionamento, sobre o ambiente físico favorecer o desenvolvimento de suas atividades, sobre a comunicação existente entre administração – funcionários assumiram que ainda é ineficiente, porém percebem grande desenvolvimento nas práticas da IES. No que se refere aos recursos que possibilitam o trabalho dos funcionários, a maioria se colocou positivamente. E em relação à disponibilidade de computadores para realização de suas atividades, eles se colocaram satisfatoriamente.

Para finalizar, os funcionários expuseram suas avaliações sobre a Instituição estimular a participação deles em cursos de qualificação, a maioria disse que medianamente. E quanto à Instituição promover atividades que visem a sua qualificação, existe muito pouco. Sobre a remuneração ser atualizada de acordo com os direitos da categoria e feita em dia, responderam que sim.

Por último, contou-se com a **avaliação do corpo administrativo** (anexo II) no que tange aos aspectos estruturais da FAOP, expressaram que o ambiente físico favorece o desenvolvimento de suas atividades. Em relação a existir ambiente adequado para reuniões e atendimento aos professores e alunos, afirmaram que sim. Sobre o espaço para o funcionamento da administração está adequado mediante a

pouca demanda de alunos oriundo dos dois cursos existentes.

Em relação aos recursos existentes, as avaliações foram de que os recursos didático- pedagógicos contribuem para sua atuação. Outros aspectos avaliados foram se a instituição divulga o calendário semestral e apresenta o fluxograma dos cursos, todos disseram que sim. Sobre a comunicação entre administração-corpo docente, todos avaliaram como medianamente. Sobre a instituição preocupar-se com aspectos que dizem respeito ao grau de titulação dos professores, todos disseram que há essa preocupação da IES. Para dois administradores a instituição estimula sua participação em atividades acadêmicas e culturais medianamente. Em relação à instituição promover atividades culturais e acadêmicas, eles avaliaram positivamente.

No que diz respeito às melhorias das condições estruturais da FAOP, decidiu-se expô-las em conjunto. Assim, de acordo com o observado, os participantes expuseram estarem satisfeitos com a estrutura física continua em desenvolvimento e têm clareza de ao final de cada reforma, muitos aspectos serão aprimorados. Espaços como: Sala de professores, gabinetes docentes, Espaço de Convivência, Estacionamento, Núcleo Psicopedagógico, Laboratório de Informática e neste momento a Biblioteca que está recebendo um melhoramento com total comodidade e satisfação da comunidade acadêmica, seja discente ou docente.

4.3.2 Recursos Humanos do FAOP

Inicialmente, contou-se com a participação do **CORPO ADMINISTRATIVO**, composto pelos respectivos Coordenadores de Curso, da Direção de Ensino e pelo Diretor- Administrativo. Para lograr tal objetivo, solicitou-se, primeiramente, que realizassem uma avaliação sobre eles mesmos (anexo II) nos seguintes aspectos: assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa, produtividade e responsabilidade. Em seguida, sobre o corpo de funcionários com o qual trabalham diretamente. Em relação à assiduidade, operacionalizada nos aspectos Frequência ao local de trabalho e Observância de horários e comparecimento, verificou-se que a avaliação dos membros do corpo administrativo avaliado evidencia o cumprimento destes com assiduidade nos horários de trabalho.

Em seguida, solicitou-se que avaliassem o item disciplina, concretizado nos aspectos de observância e cumprimento da hierarquia funcional e observância das relações no ambiente de trabalho. No primeiro item verificou-se que a maioria dos membros observa e cumpre a hierarquia funcional e apenas um se autoavaliou como eventualmente observando a hierarquia funcional. No segundo item, encontrou-se que dois disseram manter um excelente clima de trabalho e dois se enquadraram na opção “Mantenho um bom clima de trabalho”. Ainda no aspecto disciplina, tem-se o item Tratamento com o público interno e externo, em que os membros disseram demonstrar serem educados, pacientes e corteses.

Buscou-se ainda conhecer mais sobre a percepção que o corpo administrativo possui em relação à capacidade de iniciativa, em que todos disseram sempre apresentar ideias e sugestões para contribuir com a melhoria da Instituição. No aspecto produtividade e responsabilidade, operacionalizado com a frase exerço com zelo e dedicação as minhas atribuições, os membros se avaliaram positivamente.

No item Cumpro os prazos estabelecidos pelas diferentes esferas administrativas, a avaliação foi satisfatória.

Concluído esse primeiro momento de avaliação do seu próprio empenho e desempenho, foi solicitado às pessoas que compõem a administração que avaliassem alguns aspectos relativos aos funcionários. Primeiramente, avaliaram que os funcionários precisam melhorar na Observância e cumprimento da hierarquia funcional. Em relação ao item Observância das relações no ambiente de trabalho, avaliaram que os funcionários mantêm um bom clima de trabalho. Perguntou-se ainda se o funcionário cumpre com zelo e dedicação as suas atribuições, a maioria disse que geralmente cumpre. Perguntou-se também se o funcionário apresenta disponibilidade para executar o que lhe é solicitado, verificando-se uma avaliação positiva, pois os administradores disseram que isto ocorre frequentemente.

De acordo como que foi demonstrado, também se contou com a participação dos funcionários expondo suas opiniões sobre alguns aspectos referentes à sua prática e outras esferas da Instituição. Primeiramente, indagou-se sobre seu próprio empenho e desempenho no ambiente de trabalho, nos aspectos assiduidade,

disciplina e relações de trabalho, capacidade de iniciativa, aprimoramento e atualização, disciplina e relações de trabalho, capacidade de iniciativa, aprimoramento, atualização, produtividade e responsabilidade sobre o que se mostraram empenhados nas atividades. No que tange ao aspecto assiduidade, operacionalizado em dois itens, verificou-se que em relação à Frequência ao local de trabalho, a avaliação dos funcionários que participaram evidenciaram que eles raramente faltam, o que demonstra um bom índice de frequência. Já no que diz respeito à Observância de horários e comparecimento, os funcionários disseram que somente eventualmente se atrasam na chegada ao trabalho.

Ainda mais, objetivou-se conhecer sobre como os funcionários se percebem nos aspectos de disciplina e relações de trabalho, a partir de três itens: Observância e cumprimento da hierarquia funcional, Observância das relações no ambiente de trabalho e Tratamento com o público interno e externo. Sobre essas questões a avaliação foi muito satisfatória. Outro aspecto de fundamental relevância é a Capacidade de Iniciativa, Aprimoramento e Atualização. Neste, perguntou-se se os funcionários Apresentam ideias e sugestões para contribuir com a melhoria da Instituição, sendo verificado que a maioria afirmou fazer isso e só uma minoria afirmou não fazer a contento. Perguntou-se ainda se procuram manter-se atualizado para desempenhar melhor as atividades, observando-se que a maioria afirmou que sempre o fazem e um disse que só algumas vezes procura se atualizar.

Produtividade e responsabilidade foi outro aspecto considerado, operacionalizado segundo dois itens, no primeiro considerando o zelo e a dedicação com que exercem suas atribuições, sobre o que a maioria revelou sempre fazer e apenas um disse que frequentemente. Em seguida, sobre o cumprimento dos prazos estabelecidos pelas diferentes esferas administrativas, a maioria disse que frequentemente cumpre.

Solicitou-se também a opinião dos funcionários no que tange à administração, no item Observância das relações no ambiente de trabalho, sendo verificado que os mesmos disseram que a administração mantém um bom clima de trabalho. Perguntou-se ainda como avaliam a relação da administração com os professores, em que a

maioria apontou que percebem a administração mantendo ambiente de respeito.

Por fim, perguntou-se aos funcionários em quais aspectos os demais colegas funcionários e a administração (Gestão, Diretora de Ensino e Coordenadores de Curso) poderiam melhorar para contribuir com a efetivação do seu trabalho, estes responderam que é necessário diálogo entre as diferentes esferas para melhorar o próprio desempenho.

Os professores também avaliaram ainda alguns aspectos relativos aos funcionários. No item observância e cumprimento da hierarquia funcional, os professores disseram que os funcionários observam e cumprem a hierarquia funcional. No item Observância das relações no ambiente de trabalho, os professores disseram que os funcionários mantêm um bom clima de trabalho, e apenas um professor avalia que os funcionários mantêm uma certa distância dos colegas, mas respeita todos. Sobre o cumprimento de suas atribuições, a maioria dos professores afirmou que os funcionários sempre cumprem com zelo e dedicação, e um disse que frequentemente observam tal zelo e dedicação. Também perguntou-se aos professores com que frequência percebem que os funcionários apresentam disponibilidade para executar o que lhe é solicitado, sendo verificado que os professores disseram que sempre os funcionários executam o que lhes é solicitado. E, finalmente, expuseram suas opiniões sobre a relação da administração com os professores, em que os professores disseram que a administração frequentemente mantém um bom clima de trabalho.

Sobre as sugestões dos professores em relação aos funcionários e à administração, eles sugerem melhor efetivação do trabalho pedagógico, evidenciando a necessidade de melhoria na gestão, caracterizada por mais autonomia pedagógica aos coordenadores e capacitação técnica aos funcionários, pois os mesmos precisam interagir mais com a instituição, otimizando o aspecto organizacional da mesma.

4.4 Resultados da Autoavaliação

Ao longo do semestre letivo 2022.2, os alunos e professores responderam questionários avaliando o desenvolvimento de cada componente curricular. O questionário elaborado na plataforma *Google Forms*, foi encaminhado aos grupos de cada período no *WhatsApp*.

Destacando que foi investigado com os docentes, (09 participantes) sobre as

dificuldades e potencialidades do ensino de forma remota do período anterior. Com os discentes (39 participantes) buscou identificar as questões relacionadas a garantia da qualidade do ensino, ou seja, cumprimento da carga horária das disciplinas, pontualidade e assiduidade, segurança dos docentes no uso das ferramentas tecnológicas, garantia de momentos para interação e possíveis intervenções que possam contribuir para a construção do conhecimento e disponibilização de materiais de apoio para depois das aulas síncronas. Todas estas questões foram avaliadas a partir das possibilidades de sempre, quase sempre, às vezes ou nunca e ainda foi investigado sobre a inclusão digital e a motivação para a participação dos alunos no ensino de forma geral.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O comprometimento da FACULDADE DO OESTE POTIGUAR - FAOP com a qualidade do ensino na perspectiva de formar sujeitos sociais envolvidos com o contexto social em que estão inseridos, se expressa com responsabilidade na busca pela melhoria do ensino que oferece, no sentido de se autoavalia, propondo-se a rever suas práticas para melhor atender aos anseios da comunidade acadêmica e da região assistida pela IES, pois, por meio da CPA, busca promover com seriedade seu processo de autoavaliação.

Desse modo, com base nos princípios avaliativos do MEC, entende-se que a metodologia de avaliação deve respeitar a identidade e a realidade institucional da FAOP. Assim, mediante o desenvolvimento de um processo de avaliação participativo e democrático, o processo avaliativo ocorreu com ações comprometidas com a melhoria do ensino.

Em relação à sensibilização com a comunidade acadêmica, esta ação foi desenvolvida como objetivo de proporcionar uma compreensão a toda comunidade acadêmica sobre a situação atual da IES, incentivando a partir desta, a assumirem um compromisso explícito com o desenvolvimento da mesma.

Entre os objetivos a serem atingidos, defendeu-se um parâmetro avaliativo institucional que permita uma constante reavaliação da educação superior construída na IES, respeitando a pluralidade de discursos e práticas pedagógicas

no sentido de avançar na realização de atividades fundamentais nos paradigmas atuais. Além do mais, pretendeu-se consolidar o processo de autoavaliação institucional da FAOP, como impulsionadora de mudanças nas práticas acadêmicas, procurando promover a execução do Projeto de Desenvolvimento Institucional, de modo a garantir a qualidade acadêmica. Desse modo, percebeu-se o processo avaliativo institucional como instrumento que permitiu uma autoavaliação e uma autoconsciência da responsabilidade social com vistas à qualidade da educação superior proposta pela FAOP.

Entendemos como imprescindível a realização de uma autoavaliação pautada na ética e no compromisso social para que possamos adotar procedimentos críticos e reflexivos que tornem evidente a situação real da IES, frente às exigências e necessidades da população a que atende.

A Instituição de acordo com seu objetivo geral pretende formar profissionais, cada vez mais comprometidos com o progresso e a melhoria da qualidade de vida, promovendo formação de profissionais capacitados a atuarem de forma competente nas suas áreas de formação, bem como no desenvolvimento de pessoas e da sociedade como um todo.

Sobre a questão da necessidade da instituição para melhor alcançar os seus objetivos, considera-se de fundamental importância que a instituição promova uma política de conscientização da população para que perceba a relevância dos cursos para o desenvolvimento sócio educacional da região, permanecendo nos cursos e proporcionando assim melhores condições da instituição para investir na ampliação da infraestrutura, nos recursos das TIC's e na ampliação dos espaços físicos da biblioteca.

Destaca-se que a meta prioritária para a preparação de profissionais que enfrentam a crescente complexidade das relações humanas e profissionais da sociedade contemporânea, constitui-se em um desafio às instituições de ensino superior que requerem uma formação para o exercício pleno da cidadania numa perspectiva interdisciplinar.

Como Instituição que valoriza a formação profissional dos alunos ingressantes nos seus cursos de graduação, há uma responsabilidade de desenvolver práticas de ensino favoráveis à integração do aluno na sociedade, para que estes no campo de atuação possam contribuir com compromisso, integrando os conhecimentos

adquiridos durante a formação, de modo a contribuir para uma melhoria de vida e da sociedade em que estão inseridos.

A FAOP tem como objetivos institucionais dinamizar suas práticas de ensino, melhorar e modernizar tecnologicamente o processo ensino-aprendizagem. Nesta perspectiva, a autoavaliação da Instituição apontou para a seguinte política:

Trabalhar um parâmetro avaliativo institucional que permita uma permanente reavaliação da Educação Superior construída na IES, respeitando a pluralidade de discursos e práticas pedagógicas, no sentido de avançar na realização de atividades fundamentais nos paradigmas atuais; redimensionar, através da autoavaliação institucional, os significados das atividades institucionais, consolidando a autoavaliação da FAOP como impulsionadora de mudanças no processo acadêmico.

Assim, considerando a importância de desenvolver uma prática reflexiva na educação superior, especificamente, a autoavaliação precisa cada vez se pautar na ética e no compromisso social da FAOP. Com isso, adotamos procedimentos críticos e reflexivos que tornam evidentes a situação real da IES frente às exigências e necessidades da comunidade a que serve. Para tanto, desenvolvemos uma metodologia de avaliação de modo a motivar a autodeterminação e a busca de desenvolvimento da comunidade acadêmica.

Finalmente, no que diz respeito ao processo de avaliação, este levou em consideração o corpo docente, o corpo discente, a infraestrutura física e pedagógica e a gestão administrativa. Para traçar o perfil da FAOP, utilizou-se os procedimentos metodológicos descritos anteriormente. Desse modo, verificou-se que no corpo docente se faz necessária uma ampliação de recursos tecnológicos, revisão de questões salariais de acordo com a categoria, para que a maioria dos professores possa buscar a dedicação exclusiva na tentativa de colaborar com a melhoria do ensino-aprendizagem, bem como a integração de professores de áreas afins, para que o trabalho coletivo possa ocorrer de modo cada vez mais eficaz.

Acerca da análise do Projeto que pauta a filosofia e ações da FAOP, este versa sobre uma educação superior comprometida com a formação de profissionais competentes para atuarem nas suas respectivas áreas, priorizando um profissional que saiba conviver com a diversidade, as diferenças culturais e comprometimento com a ética. Ainda mais, há uma busca de que os futuros profissionais pratiquem

comportamentos e atitudes que os tornem sujeitos críticos e reflexivos, respeitando os outros, com convívio harmonioso na vida em sociedade.

Assim, a formação desenvolvida pela FAOP procura articular a teoria com a prática pedagógica e social desde o início dos cursos, oportunizando através de suas atividades curriculares com o aluno (futuro profissional) refletir sobre a ação e na ação (estágios, pesquisas e práticas) à luz de teorias que contribuam para o desvelar de problemas, contribuindo para orientação na solução destes, levando-os a se conscientizarem de cada situação problema em cada contexto singular, exigindo, portanto, a tomada de decisões diferenciadas.

Assim, uma instituição que passa por uma avaliação participativa descobre sua identidade através de um olhar voltado para si mesmo, num trabalho dinâmico, compreendendo a avaliação como uma prática que instaura processos, os quais possibilitam práticas inovadoras no âmbito da IES. Por fim, com base nas avaliações realizadas, evidenciamos algumas conquistas fundadas na prática autoavaliativa da IES: revisão do Projeto de Avaliação da IES e planejamento das atividades para continuidade do processo de avaliação; implantação do Núcleo Psicopedagógico para atender os discentes com dificuldades; promoção de cursos de extensão; implantação de políticas efetivas de inclusão; construção de infraestrutura para eventos acadêmicos; instauração de identidade institucional, tendo uma atuação nas organizações; ampliação e melhoramento da política de integração do ensino, da pesquisa e da extensão; ampliação da integração das disciplinas e da própria prática pedagógica, relacionando teoria e prática; ampliação de estabelecimento de parcerias com as instituições para realização dos estágios supervisionados das práticas profissionais inerentes a cada curso; atuação dos cursos junto a espaços sociais na comunidade.

Portanto, a prática de avaliação instaurada na FAOP é uma realidade necessária, e os resultados são fundamentais, pois com base neles são reunidos encaminhamentos, para que se “possam corrigir rumos, providenciar recursos, adequar procedimentos, redimensionar metas, superar fracassos...” (PARO, 2003, p. 93). Dessa maneira, constantemente a IES se propõe a considerar e reconsiderar o Ensino como prioridade, juntamente com a Pesquisa e a Extensão para estabelecer relação entre as práticas institucionais da educação superior, buscando construir qualidade no universo das práticas e produções acadêmicas. Assim, eis em síntese o fluxograma que expressa a organização das atividades desenvolvidas pela CPA no

período de novembro de 2022 a fevereiro de 2023.

Finalizando este relatório a CPA chamar a atenção da equipe gestora da FAOP na construção estratégias urgentes para enfrentar, de forma conjunta, uma série de desafios que esta Comissão tem se deparado para concretização de sua missão e efetiva ação. Dentre elas, a CPA destaca pontos que merecem um olhar mais aprofundado no sentido de a cada dia buscar superar e evoluir.

Desta feita cabe recomendar que se institua a secretaria administrativa da CPA a ser composta por, no mínimo dois representantes dos docentes e gestores; disponibilizar pelo menos um funcionário, com sólida formação tecnológica, para integrar a secretaria da CPA, de modo a atender as demandas de fluxo constante dessa comissão; proporcionar um espaço próprio para a secretaria e equipá-la com móveis, materiais, equipamentos e recursos tecnológicos adequados: mesas, cadeiras, computadores, impressora, wifi e materiais de escritório indispensáveis à realização dos serviços; Implantar uma política de eficiência para materialização de CPAs em cada curso; Motivar os membros da CPA – tanto os da comissão Central quanto os Coordenadores dos cursos - a participarem efetiva e rotineiramente das reuniões e dos trabalhos de competência da mesma; Ofertar condições e autonomia para que os membros da CPA redimensionem as suas tarefas no seu setor, inclusive que possam ter em suas jornadas diárias tempo disponível para se dedicarem às ações da Comissão; Desenvolver uma política de formação continuada para os membros da CPA em relação às questões relacionadas à avaliação interna; Criar diferentes canais para divulgação do trabalho da CPA, com vistas a despertar o interesse dos diferentes segmentos da comunidade acadêmica em torno do debate avaliativo; Intensificar a divulgação dos objetivos, importância e divulgação dos resultados à comunidade acadêmica nas mídias da FAOP; Desenvolver estratégias para envolver os diferentes segmentos (docentes, discentes, técnicos administrativos e representantes da comunidade externa) no processo avaliativo; E por fim ratificar a consciência dos gestores institucionais e de toda comunidade acadêmica sobre a relevância da avaliação institucional permanente.

Presente relatório aponta de forma sucinta e dinâmica as ações desta comunicação que no tocante a observação, pesquisa e relato dos trabalhos didáticos pedagógicos, assim como estruturais e funcionais da FAOP, os fatos aqui mensurados são resultado das interações com corpo técnico-administrativo, assim como docentes

e disidentes da instituição como olhar voltado para diagnosticar possíveis fraquesa e pontos fortes e carater aconselhado para constante melhoria da instituição.

ANEXOS

ANEXO I

FACULDADE DO OESTE POTIGUAR - FAOPQUESTIONÁRIO DISCENTE

OBSERVAÇÃO: Questionário respondido pelos discentes

FAOP: Com o objetivo de avaliar o funcionamento do curso, visando à melhoria do ensino e das práticas institucionais, agradecemos a sua colaboração no preenchimento deste material. Avalie a instituição e seu curso, preenchendo com **A, B, C, D ou E** os itens listados a seguir relativo ao desenvolvimento das práticas da IES. Para esclarecimento quanto à definição dos itens, veja a discriminação abaixo.

PRÁTICAS ACADÊMICAS	1	2	3	4	5	6	7	8
1 PONTUALIDADE DOCENTE								
2 ASSISDUIDADE DOCENTE								
3 DOMÍNIO DE CONTEÚDO DOCENTE								
4 CLAREZA E OBJETIVIDADE NA EXPOSIÇÃO								
5 ORGANIZAÇÃO DAS DISCIPLINAS								
6 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL								
7 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM								
8 ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES JUNTO À COORDENAÇÃO/GESTÃO								

CONCEITOS:

A/Excelente B/Muito Bom C/Bom D/Regular E/Ruim

DISCRIMINAÇÃO DOS ITENS:

1. **PONTUALIDADE**- inicia e termina a aula no horário previsto.
2. **ASSISDUIDADE**- comparecimento às aulas.
3. **DOMÍNIO DE CONTEÚDO**- conhecimento na disciplina; segurança ao ministrar às aulas.
4. **CLAREZA E OBJETIVIDADE NA EXPOSIÇÃO** – demonstra ter planejado a aula, relacionando teoria e prática; formula perguntas de natureza exploratória; busca alternativas para facilitar a aprendizagem; emprega voz audível.
5. **ORGANIZAÇÃO DA DISCIPLINA**- apresenta o programa no início do semestre; relaciona a bibliografia a ser consultada; segue o programa ao longo do semestre.
6. **RELACIONAMENTO INTERPESSOAL**– relação professor/aluno dentro e fora da sala de aula.
7. **AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM** - estimula a aprendizagem do

aluno; identifica as deficiências de aprendizagem dos estudantes e os orienta, tendo em vista a superação das mesmas.

8. ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES À COORDENAÇÃO/GESTÃO

– atendimento das solicitações apresentadas à Coordenação/Gestão da IES, considerando a viabilidade.

Este espaço é para você colocar:

PONTOS POSITIVOS

PONTOS A MELHORAR

Obrigado pela sua participação.

ANEXO II

FACULDADE DO OESTE POTIGUAR – FAOP

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO DOCENTE, TÉCNICO-ADMINISTRATIVO

FAOP: Com o objetivo de avaliar o funcionamento da IES, visando à melhoria das práticas institucionais, agradecemos a sua colaboração no preenchimento deste material. Avalie sua prática e da IES, a partir das questões apresentadas a seguir. Para tanto, preencha os itens com os conceitos **A, B, C, D ou E**.

Para esclarecimento quanto à definição dos itens, veja a discriminação abaixo.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO:	
CORDIALIDADE	
PONTUALIDADE	
ASSIDUIDADE	
PRESTEZA NAS RESOLUÇÕES DE SOLICITAÇÕES	
RESPEITO À HIERARQUIA	
DISPONIBILIZAÇÃO PELA IES DOS RECURSOS TÉCNICOS E MATERIAIS PARA REALIZAÇÃO DE SEU TRABALHO	

CONCEITOS:

A/Excelente B/Muito Bom C/Bom D/Regular E/Ruim

O espaço abaixo é livre para que sejam abordados e avaliados pontos que não foram listados neste

Questionário e que são considerados relevantes:

PONTOS POSITIVOS

PONTOS A MELHORAR

Obrigado pela sua participação