



**RELATÓRIO DA  
COMISSÃO PRÓPRIA  
DE AVALIAÇÃO  
2010**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	6
3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....	8
3.1. Caracterização da amostra.....	8
3.2. Dimensão 1: Missão e Desenvolvimento Institucional .....	11
3.3. Dimensão 2: As políticas para a pesquisa, a pós-graduação e extensão .....	13
3.4. Dimensão 3: Responsabilidade Social .....	15
3.5. Dimensão 4: Comunicação com a sociedade .....	16
3.6. Dimensão 5: Política de pessoal.....	22
3.7. Dimensão 6: Organização e gestão da instituição .....	25
3.8. Dimensão 7: Infra-estrutura física.....	26
3.9. Dimensão 8: Planejamento e avaliação .....	30
3.10. Dimensão 9: Políticas de atendimento ao estudante .....	32
3.11. Dimensão 10: Sustentabilidade financeira .....	33
4. POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES.....	36

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento é o relatório final gerado pelo processo de auto-avaliação realizado em 2010 no Instituto de Ensino Superior COC, que posteriormente no início de 2011 se tornou o atual Centro Universitário UNISEB-COC. Este relatório apresenta-se a disposição da comunidade acadêmica, em forma eletrônica, no site da instituição supracitada ([www.unisebcoc.com.br](http://www.unisebcoc.com.br)) para apreciação, discussão dos resultados e como ferramenta para auxiliar nos processos de tomada de decisão.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, está baseado na necessidade de promover a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional, da sua efetividade acadêmica e social e especialmente, do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais. O SINAES integra três modalidades principais de instrumentos de avaliação, que são aplicados em diferentes momentos e situações.

Este documento refere-se a uma das modalidades, denominada de **auto-avaliação**, que é conduzida pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada Instituição de Educação Superior (IES), desde 12 de setembro de 2004.

Segundo o SINAES, a avaliação das IES tem caráter formativo e tem por objetivo o aperfeiçoamento dos agentes da comunidade acadêmica e da instituição como um todo. Dentro deste contexto, a auto-avaliação tem como principais objetivos produzir conhecimentos, pôr em questão os sentidos do conjunto de atividades e finalidades cumpridas pela instituição, identificar as causas dos seus problemas e deficiências, aumentar a consciência pedagógica e capacidade profissional do corpo docente e técnico-administrativo, fortalecer as relações de cooperação entre os diversos atores institucionais, tornar mais efetiva a vinculação da instituição com a comunidade, julgar acerca da relevância científica e social de suas atividades e produtos, além de apresentar contas à sociedade, servindo como mecanismo de governança.

Desta forma, o foco principal dos processos avaliativos são as IES. A avaliação priorizada é a institucional, sob três aspectos:

a) o objeto de análise é o conjunto de dimensões, estruturas, relações, atividades, funções e finalidades de uma IES; dentre outros aspectos, ensino-pesquisa-extensão, administração, responsabilidade e compromissos sociais, formação etc;

- b) os sujeitos da avaliação são os conjuntos de professores, estudantes, funcionários e membros da comunidade externa, especialmente convidados ou designados;
- c) os processos avaliativos seguem os procedimentos institucionais e se utilizam da infraestrutura da própria instituição.

Entre os vários objetivos da avaliação, encontram-se os de conhecer as fortalezas e as dificuldades da instituição, tratar da adequação de seu trabalho com respeito às demandas sociais, as clássicas e as novas, identificar os graus de envolvimento e os compromissos de seus professores, estudantes e servidores, tendo em vista as prioridades institucionais básicas.

Portanto, considerando estes aspectos, a auto-avaliação realizada pela CPA na referida instituição no ano de 2010 teve por objetivo identificar dificuldades, lacunas e potencialidades e também sugestões que as otimizem, no que se refere as dez dimensões de avaliação propostas pelo SINAES, a saber:

1. Missão e Desenvolvimento Institucional;
2. As políticas para a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluindo os estímulos para a produção acadêmica, para as bolsas de pesquisa, de monitoria e demais modalidades;
3. A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere em sua contribuição à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural;
4. A comunicação com a sociedade;
5. As políticas de pessoal, de carreira do corpo docente e técnico-administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho;
6. Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios;
7. Infra-estrutura física, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação;
8. Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional;
9. Políticas de atendimento ao estudante;
10. Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.

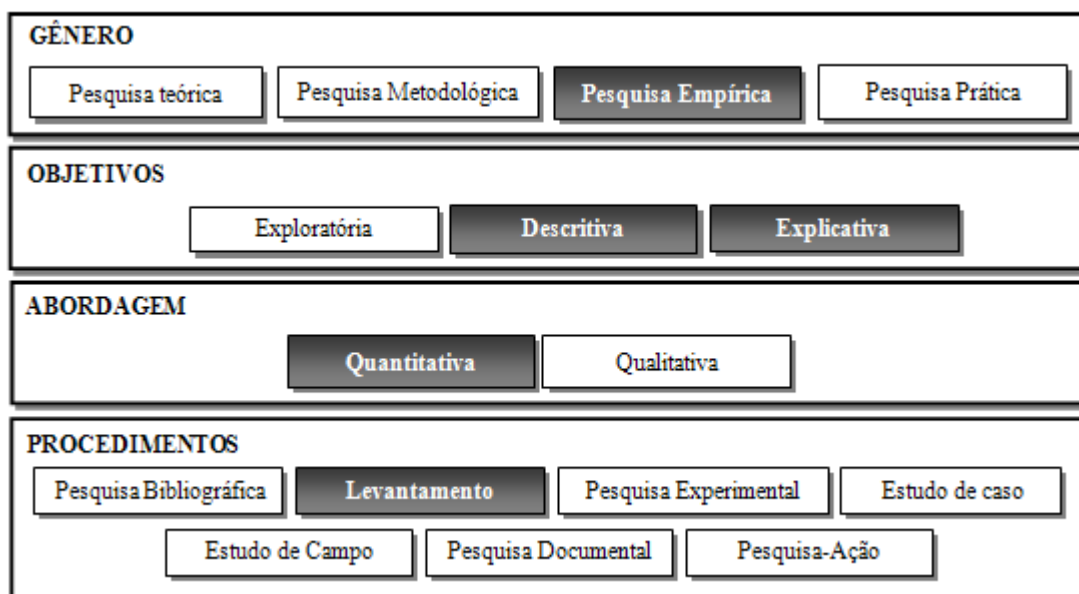
Para apresentar os resultados desta avaliação este documento está assim estruturado: o primeiro capítulo é a introdução, o segundo apresenta a metodologia de avaliação, o terceiro capítulo apresenta a síntese dos resultados da pesquisa com um conjunto de ações recomendadas

e o quarto e último capítulo discute as contribuições feitas pela CPA com relação à novas formas de realização da auto-avaliação.

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar a metodologia empregada na pesquisa, visando garantir a fidedignidade da mesma no que se refere aos meios utilizados para a obtenção, tratamento e interpretação dos resultados.

Como forma de esclarecer a proposta metodológica deste trabalho, a figura 1 apresenta a classificação da pesquisa quanto ao seu gênero, objetivos, abordagem e procedimentos:



**Figura 1.** Classificação da pesquisa

Este tipo de classificação é muito útil para o estabelecimento de um marco teórico, possibilitando uma aproximação conceitual com o objeto de estudo. Desta forma, pode-se verificar que esta pesquisa possui caráter de pesquisa empírica, pois se codificar a face mensurável da realidade do problema estudado, ou seja, avaliar a IES por meio de dados colhidos *in loco*.

Do ponto de vista dos objetivos esta pesquisa apresenta características mistas, envolvendo aspectos de pesquisas descritivas (que buscam ilustrar e descrever os elementos de interesse) e também de pesquisas explicativas, onde o objetivo é traçar relações entre as variáveis estudadas.

Quanto à abordagem, este trabalho adota a quantitativa, que busca a quantificação dos dados obtidos mediante pesquisa e o seu tratamento por meio do emprego de técnicas estatísticas.

Já quanto aos procedimentos, pode-se classificar esta pesquisa como um levantamento (ou *Survey*), onde é feita uma interrogação direta das pessoas que estejam ligadas ao fenômeno que se deseja conhecer. Desta forma, é feita uma solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para que, utilizando análise quantitativa, obtenham-se conclusões pertinentes ao fenômeno.

No que se refere à coleta de dados, a mesma aconteceu por meio da aplicação de um questionário estruturado composto por questões fechadas e apresentado aos participantes da pesquisa em meio eletrônico visando aumentar a agilidade do processo e o posterior tratamento das informações

O processo de coleta de dados se deu por amostragem sistemática, um tipo de amostragem probabilística onde todos os indivíduos da população têm a mesma chance de participarem da amostra que é colhida durante um tempo pré-determinado, que no caso da pesquisa consistiu de todo o mês de novembro de 2010. Para tanto foram considerados dois estratos distintos, porém complementares, o primeiro foi constituído pelos alunos do ensino presencial e o segundo pelos alunos da modalidade de Educação à Distância (EaD).

A estratificação se fez necessária porque em algumas dimensões a avaliação deve considerar as especificidades do modelo EaD (como Infra-estrutura física e comunicação com a sociedade) e por isso, nestes casos a análise é particularizada para esta modalidade e também para o ensino presencial.

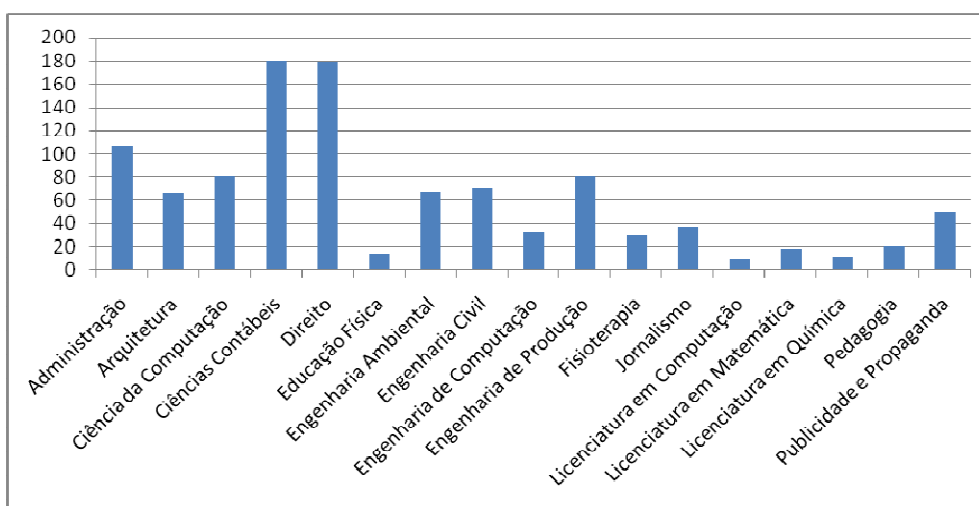
A descrição da amostra, bem como os resultados encontrados na pesquisa é apresentada no próximo capítulo.

### 3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo tem por objetivo apresentar os resultados da auto-avaliação realizada no ano de 2010. Inicialmente é feita a caracterização da amostra de respondentes e em seqüência a descrição dos resultados organizada segundo as dez dimensões de análise.

#### 3.1. Caracterização da amostra

A amostra de respondentes do estrato presencial sobre a pesquisa realizada apresenta a distribuição conforme ilustrado no gráfico 1 a seguir:



**Gráfico 1.** Distribuição da amostra do estrato presencial segundo cursos de graduação da UNISEB-COC

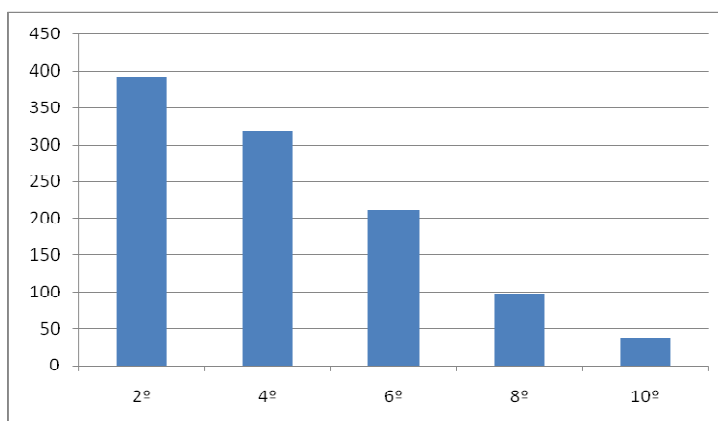
Conforme percebe-se pelo gráfico 1 o estrato presencial possui elementos de todos os cursos de graduação da IES, tendo em sua composição parcelas mais significativas de alunos dos cursos de Ciências contábeis, (180 respondentes), Direito (179 respondentes), Administração (107 respondentes), Engenharia de produção (81 respondentes), Engenharia civil (70 respondentes) e Engenharia ambiental (67 respondentes). A distribuição amostral reflete em grande parte a composição de alunos da instituição já que os cursos citados também representam a maioria de estudantes de graduação.

No total, somando-se todos os respondentes, este estrato é formado por 1054 estudantes de todos os cursos superiores do ensino presencial refletindo



aproximadamente 40% do total de alunos, sendo representativa para a análise descritiva que esta pesquisa de auto-avaliação busca realizar.

A composição da amostra segundo os semestres letivos é apresentada no o gráfico 2 a seguir:

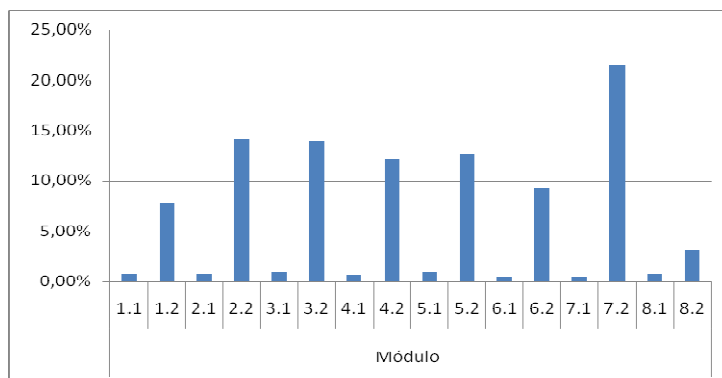


**Gráfico 2.** Distribuição da amostra por semestre letivo

Como a coleta de dados aconteceu no segundo semestre o gráfico 2 apresenta apenas semestres pares. Desta forma é possível perceber que a maior concentração é de alunos que cursam o segundo e o quarto semestres, o que se deve em parte a natural evasão que ocorrem em IES particulares, ao crescimento de novos alunos nos dois últimos anos e também a uma predisposição maior em alunos no início do curso para responder o questionário da pesquisa, aliando-se ao fato de que alunos dos últimos semestres por estarem diretamente envolvidos em atividades complexas como estágios e trabalhos de conclusão de curso têm menos tempo disponível para participar da pesquisa.

Para complementar a caracterização dos respondentes deste estrato deve-se ressaltar que a média de idade dos alunos da instituição é de 19,2 anos (com desvio padrão de 1,4 ano) e a maior parte da amostra é formada por mulheres (57%).

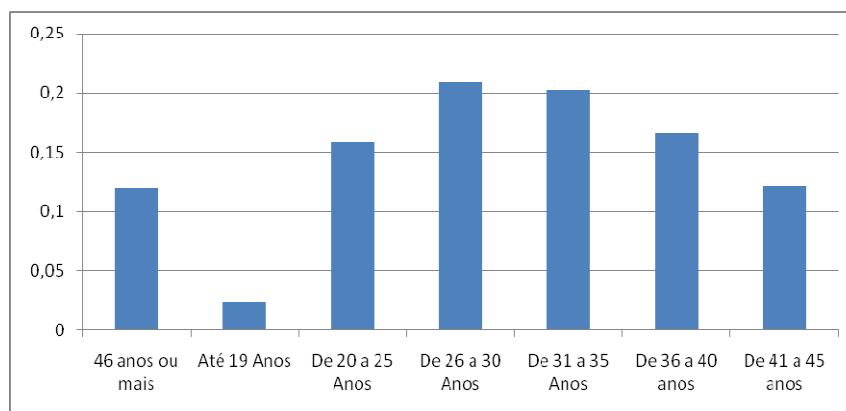
Com relação ao estrato dos alunos na modalidade EaD o gráfico a seguir apresenta a distribuição por semestre letivo



**Gráfico 3.** Distribuição do estrato da modalidade EaD por módulo

Como pode ser observado no gráfico, a maior parte dos respondentes cursam o módulo 7.2, ou seja, são alunos do penúltimo ano do curso. No restante da amostra acontece uma distribuição homogênea entre os outros módulos pares, e também verifica-se a minoria de respondentes dos módulos ímpares (alunos em regime de dependência)

Com relação a distribuição de idade dos respondentes do estrato do EaD a distribuição é apresentada no gráfico a seguir.



**Gráfico 4.** Distribuição por idade dos respondentes do estrato da modalidade EaD

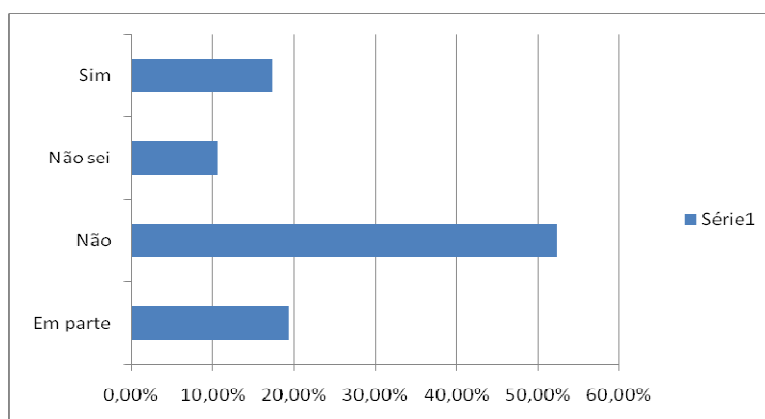
Verifica-se pela distribuição de idade nas classes propostas que os respondentes da modalidade EaD tem média de idade superior aos do estrato da modalidade do ensino presencial, onde a parcela mais representativa é a de 26 a 30 anos com cerca de 21% do total, seguida pela classe de 31 a 35 anos com cerca de 20% do total e pela classe de 36 a 40 anos com cerca de 16% do total de respondentes.

Essas primeiras informações não estão contempladas nas dimensões trazidas pelo SINAES, entretanto considera-se fundamental para conhecer o público da IES,

assim como, para estabelecer as políticas específicas de atendimento, seja para o ensino, pesquisa ou extensão. As próximas seções apresentam as respostas do questionário de pesquisa organizadas em função das dez dimensões de avaliação propostas pelo INEP.

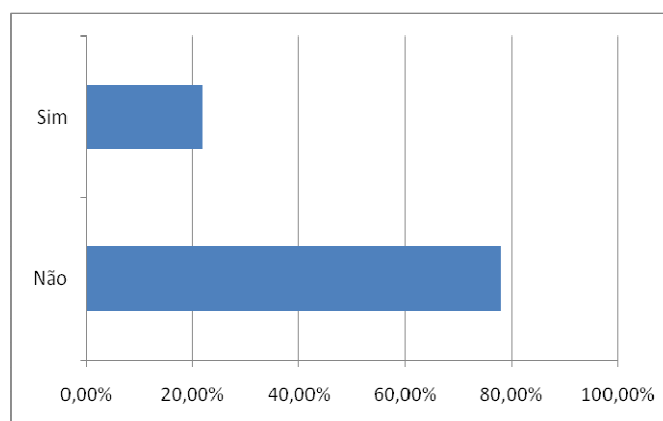
### 3.2. Dimensão 1: Missão e Desenvolvimento Institucional

O primeiro resultado a ser apresentado nesta dimensão é o nível de conhecimento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) por parte dos alunos presenciais de graduação da IES. Assim, verifica-se pelo gráfico 5 o baixo nível de conhecimento sobre o documento formulado para orientar o desenvolvimento institucional da IES, onde aproximadamente 53% dos respondentes afirmam desconhecimento total e cerca de 19% conhecem apenas em parte



**Gráfico 5.** Nível de conhecimento sobre o PDI

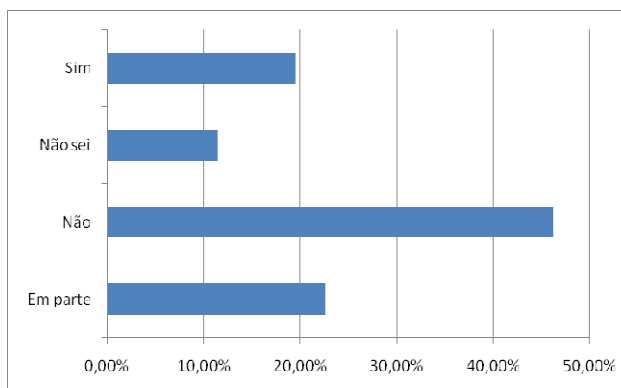
No estrato referente aos alunos de graduação dos cursos na modalidade Educação a Distância (EaD), o resultado apresenta uma pequena elevação:



**Gráfico 6.** Conhecimento do PDI

Como se observa no gráfico, cerca de 79% dos respondentes não possuem conhecimento sobre o PDI, o que sugere, assim como no caso do ensino presencial, a necessidade de ações de divulgação e concientização sobre o plano.

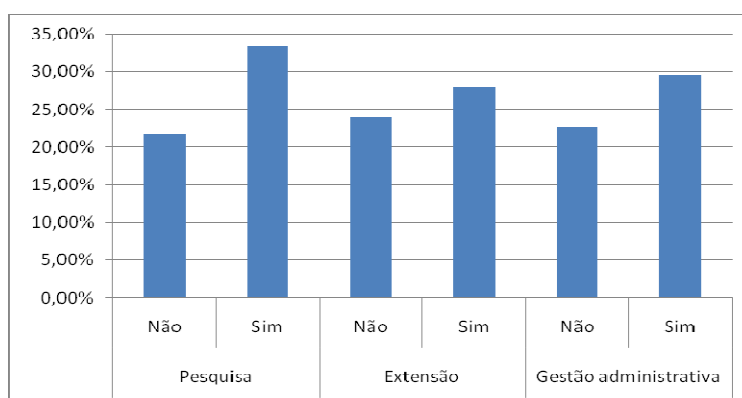
Já no que tange ao nível de conhecimento do Projeto Pedagógico Institucional (PPI), o cenário é semelhante conforme pode ser observado no gráfico 7 a seguir.



**Gráfico 7.** Nível de conhecimento sobre o PPI

O gráfico 7 revela que aproximadamente 46% dos respondentes não possuem conhecimento algum sobre o PPI e que 22% tem conhecimento apenas parcial o que sugere, para os dois casos a necessidade de ações de divulgação e de esclarecimento para um maior envolvimento da comunidade acadêmica no que se refere principalmente a atualização do plano.

Embora o cenário apresentado nos gráficos anteriores mostre o baixo nível de conhecimento dos alunos no que se refere ao PPI e ao PDI a percepção de coesão entre estes planos e relação as ações institucionais em relação a Pesquisa, Extensão e Gestão administrativa é positiva conforme apresentado no gráfico 8.



**Gráfico 8.** Coesão entre o PDI e as ações institucionais

Como é possível verificar no gráfico 8 a percepção de coesão das ações de Pesquisa (33%), Extensão (25%) e da Gestão administrativa (29%) é superior à percepção de não-coesão

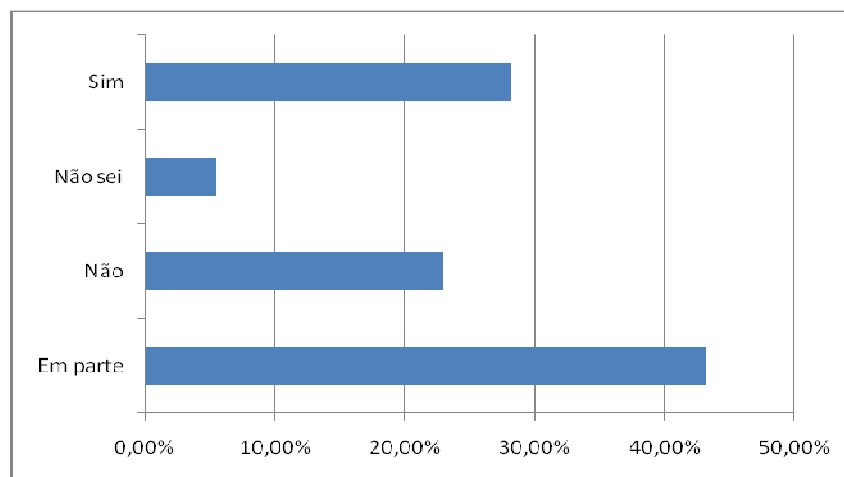
em todos os casos, o que reflete provavelmente as ações criadas nos últimos anos pela IES como a criação do núcleo de TCC, de IC e de extensão, do Simpósio de Iniciação Científica (SICOC) e da criação dos cursos de extensão em modalidade Educação a Distância (EAD). Dessa forma, observa-se que embora o respondente não conheça as formalidades dos documentos, as ações insitucionais são compreendidas como sigfnicativas e coesas, isto é, a gestão articula de forma coerente, de acordo com os respondentes, o ensino, pesquisa e a extensão.

### 3.3. Dimensão 2: As políticas para a pesquisa, a pós-graduação e extensão

No que se refere aos resultados desta dimensão, o primeiro aspecto relevante a ser apresentado é o nível de conhecimento das ações realizadas pela instituição para fomentar esta dimensão de avaliação, conforme apresentado no gráfico 9 a seguir.

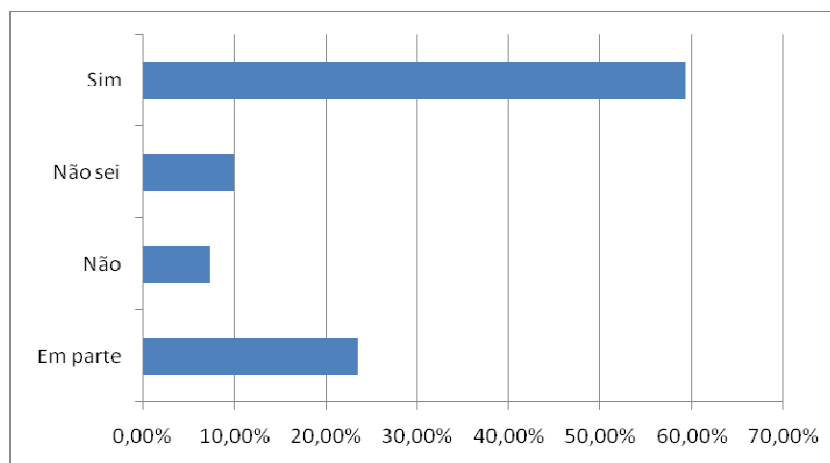
Corroborando o que foi apresentado no gráfico 8, o gráfico 9 mostra que a maioria dos alunos tem conhecimento pelo menos parcial sobre as ações da instituição no que se refere a pesquisa, pós graduação e extensão (cerca de 43% parcial e 28% total).

O nível de respondentes que revelaram desconhecimento total sobre estas ações é da ordem de 23% e embora possa ser considerado baixo em relação ao total, este percentual sugere a necessidade de fortalecer a divulgação e o envolvimento da comunidade acadêmica nestas iniciativas.



**Gráfico 9.** Conhecimento das ações da instituição sobre pesquisa, pós-graduação e extensão.

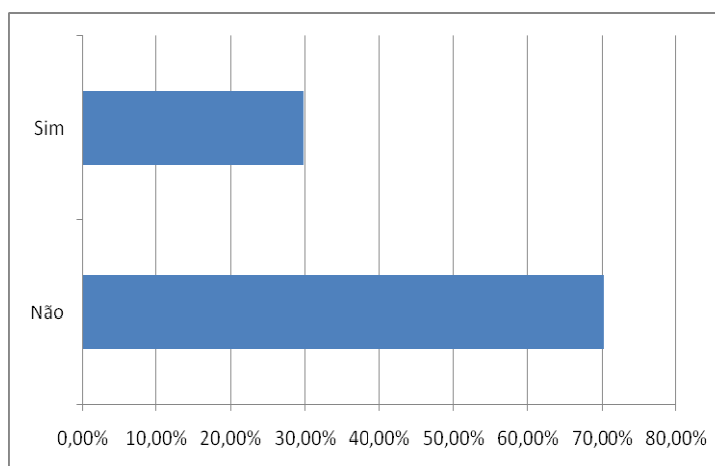
Outro aspecto a ser observado é a percepção quanto aos meios de divulgação de produção intelectual e científica, que é apresentado no gráfico 10.



**Gráfico 10.** Conhecimento sobre veículos de divulgação da produção científica e intelectual

A percepção quanto a existência de veículos de divulgação apresenta um resultado altamente positivo, onde aproximadamente 60% dos respondentes conhecem os meios pelos quais o corpo docente, discente e técnico-administrativo podem apresentar sua produção intelectual e científica, o que provavelmente se deve as ações já comentadas anteriormente e a criação da revista *Matteria Prima* e da revista *Multidisciplinar de Iniciação científica*.

Na modalidade EaD, a percepção dos alunos quanto aos cursos de extensão é apresentada no gráfico à seguir.

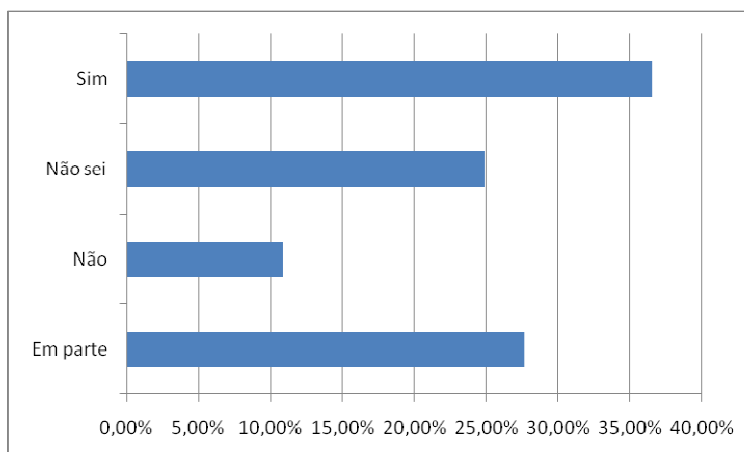


**Gráfico 11.** Conhecimento sobre atividades de extensão

Os resultados apresentados no gráfico acima mostram que a grande maioria dos respondentes não conhece os cursos em modalidade de extensão oferecidos pela IES, o que sugere a necessidade de uma maior divulgação para este público.

### 3.4. Dimensão 3: Responsabilidade Social

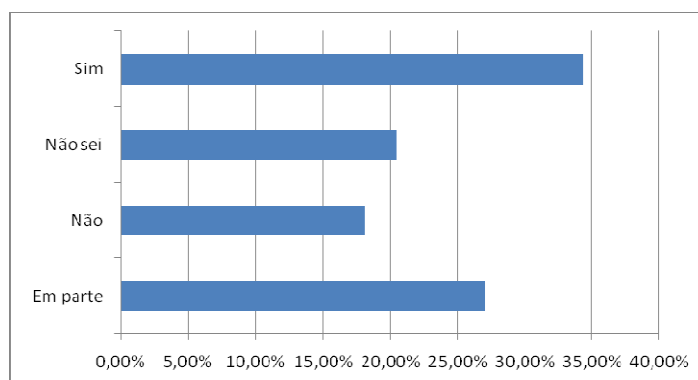
Com respeito a responsabilidade social da IES é possível destacar inicialmente a articulação das ações de pesquisa e extensão e as demandas do entorno social, conforme exposto no gráfico 12 a seguir:



**Gráfico 12.** Articulação das ações de pesquisa e extensão e as demandas do entorno social

Conforme é possível observar no gráfico 12 a maior parcela dos respondentes percebe articulação das ações de pesquisa e extensão com as demandas do entorno social (aproximadamente 37%), o que reflete ações realizadas pela IES no intuito de aumentar os vínculos com a sociedade como, por exemplo, o núcleo de prática jurídica do curso de Direito ou o Escritório modelo do curso de Arquitetura e Urbanismo que realizam continuamente ações de extensão para a sociedade, além de diversos cursos e palestras ofertados regularmente aos sábados na modalidade EaD.

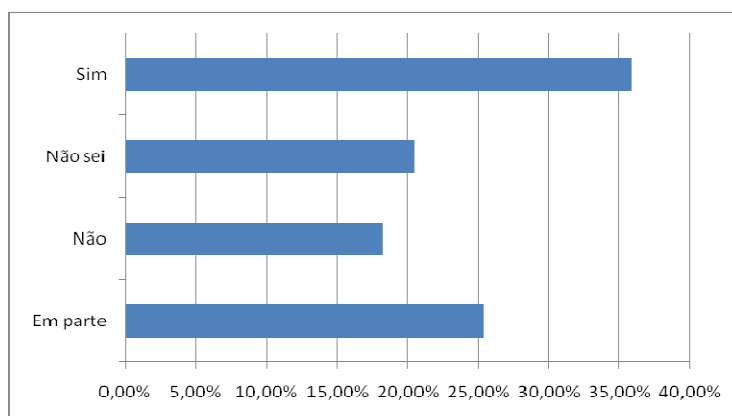
Outro aspecto a ser discutido nesta dimensão é a participação dos alunos nas atividades de extensão supracitadas, conforme apresentado no gráfico 13 a seguir.



**Gráfico 13.** Participação do corpo discente em atividades de extensão e intervenção social

O gráfico 9 mostra que cerca de 34% concordam totalmente e cerca 27% concordam parcialmente quando questionados se as atividades de extensão dirigidas a sociedade tem inserção do corpo discente, o que reflete a orientação da IES em realizar atividades práticas durante os cursos de graduação em que os alunos possam de fato contribuir para o entorno social.

Finalizando esta dimensão, o gráfico 14 apresenta os resultados referentes a realização de atividades de extensão orientadas à comunidade regional em termos sociais, culturais e de saúde.



**Gráfico 14.** Ações de extensão orientadas a comunidade regional

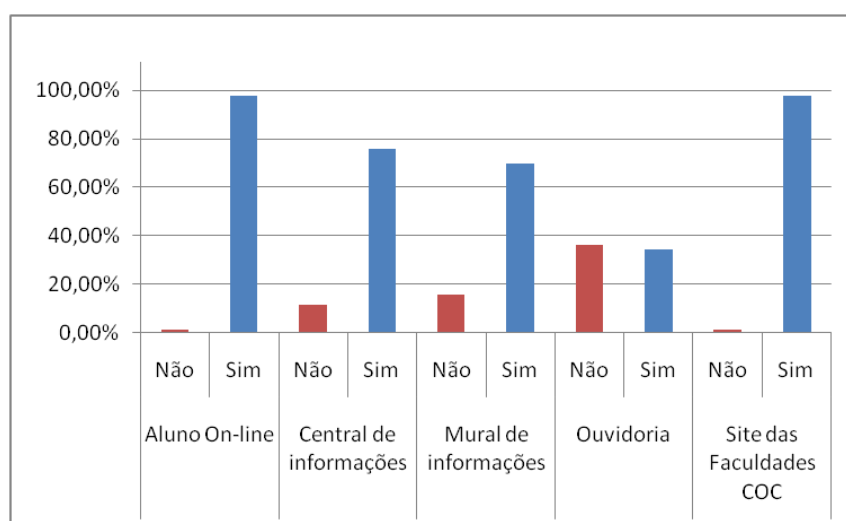
De forma similar aos resultados anteriores cerca de 36% dos respondentes afirmaram haver atividades de extensão orientadas a comunidade regional em termos sociais, culturais e de saúde e cerca de 25% afirmaram que há parcialmente esta orientação.

De fato, a percepção dos respondentes reflete ações realizadas pela IES com respeito a responsabilidade social, sendo possível destacar como exemplos a caracterização física da Favela Monte Alegre para fins de regularização fundiária, diagnóstico ambiental dos atrativos turísticos do município de Altinópolis, diagnóstico ambiental, monitoria e modelagem matemática da qualidade da água do córrego São Simão e a publicação do Boletim informativo de hidrocefalia.

### **3.5. Dimensão 4: Comunicação com a sociedade**

Nesta dimensão o primeiro aspecto a ser destacado além da comunicação existente por meio dos veículos apresentados no gráfico 10 é a presença de membros da sociedade civil na própria CPA. Além disso, é possível destacar os itens do gráfico 15:

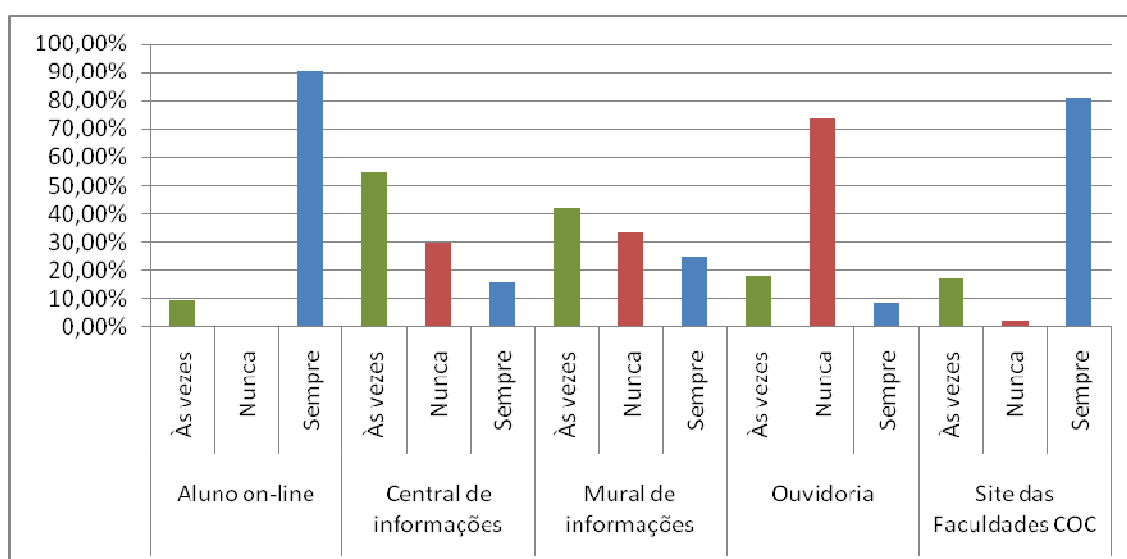




**Gráfico 15.** Meios de comunicação com a sociedade

Como pode ser observado no gráfico 15, a maior parte dos meios de comunicação com a comunidade acadêmica e com a sociedade em geral são conhecidos e utilizados pelos respondentes, com destaque para o *site* da IES e do sistema aluno on-line. Entretanto, quando se trata da ouvidoria é possível perceber o alto nível de respondentes que não conhecem este meio de comunicação, o que pode ser considerado uma fragilidade nesta dimensão.

No gráfico 16 é apresentada a frequência de utilização dos meios de comunicação citados anteriormente.

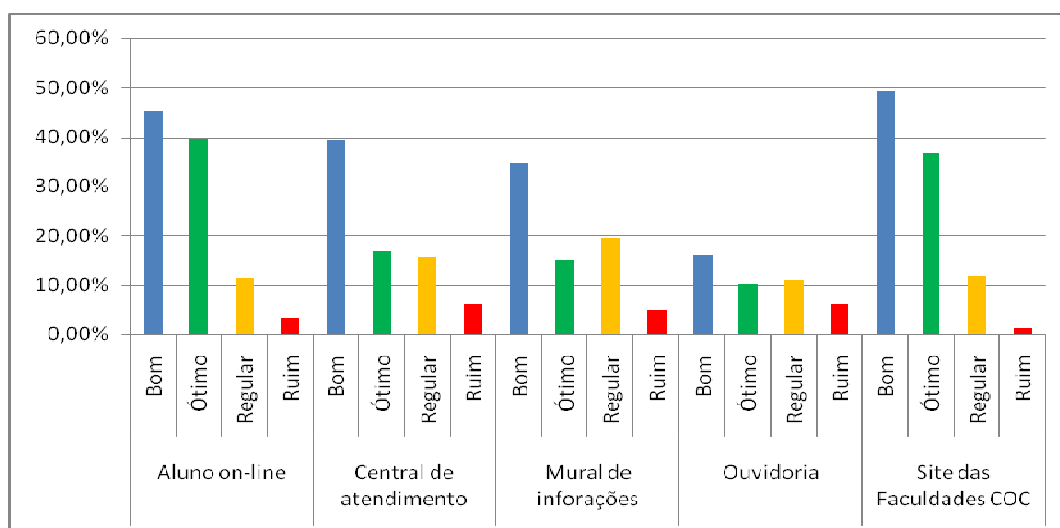


**Gráfico 16.** Frequência de utilização dos meios de comunicação

É possível observar pelo gráfico 16 que os meios de comunicação mais frequentemente utilizados são o aluno on-line e o *site* das Faculdades COC (atual Centro Universitário UNISEB-COC), entretanto a utilização dos outros meios é muito inferior, o que pode demonstrar dificuldade de acesso ou de utilização destes canais, demonstrando possivelmente outra fragilidade nesta dimensão de avaliação.

Possivelmente a preferência dos estudantes em relação à comunicação via internet pelo site das Faculdades COC e também pelo Aluno On-line explica-se pela imersão no universo *web* que os jovens e adultos vivem atualmente. Especialmente a os mais jovens, usualmente conhecidos como geração Y, possuem como principais característica a fluência digital, a rapidez para absorção das informações e o prazer de trabalhar em rede (*net*).

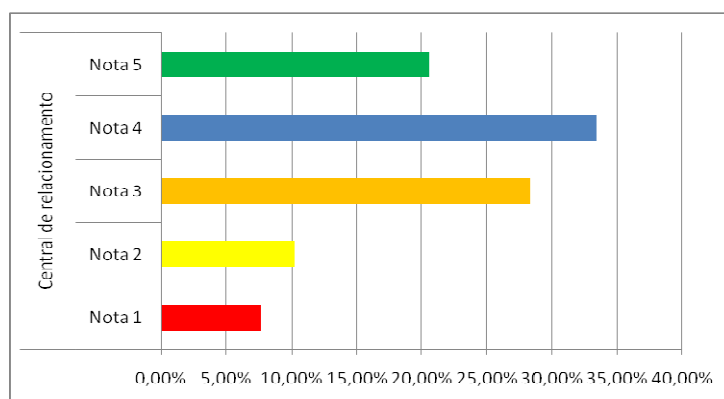
Quanto à qualidade dos meios de comunicação da IES os resultados são apresentados no gráfico 17.



**Gráfico 17.** Avaliação de qualidade dos meios de comunicação

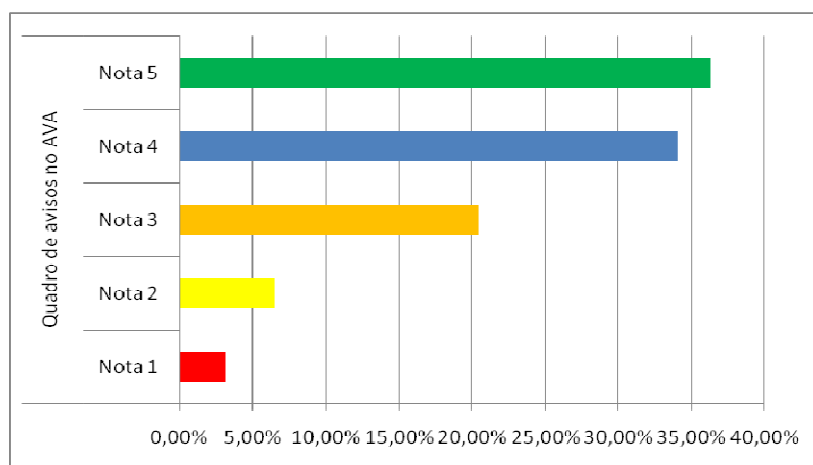
A avaliação de qualidade dos meios de comunicação com a sociedade pode ser considerado em geral positivo, sendo que a maior parte dos mesmos teve significativa avaliação em nível “ótimo” ou “bom” pelos respondentes. Entretanto deve-se ressaltar a avaliação do Mural de informações teve em que cerca de 20% a avaliação “regular”, o que sugere a necessidade de uma ação de melhoria para eliminar esta possível fragilidade.

Os meios de comunicação também foram avaliados levando em consideração o estrato composto pelos alunos da modalidade EaD. Os resultados são apresentados a seguir.



**Gráfico 18.** Avaliação da central de relacionamento

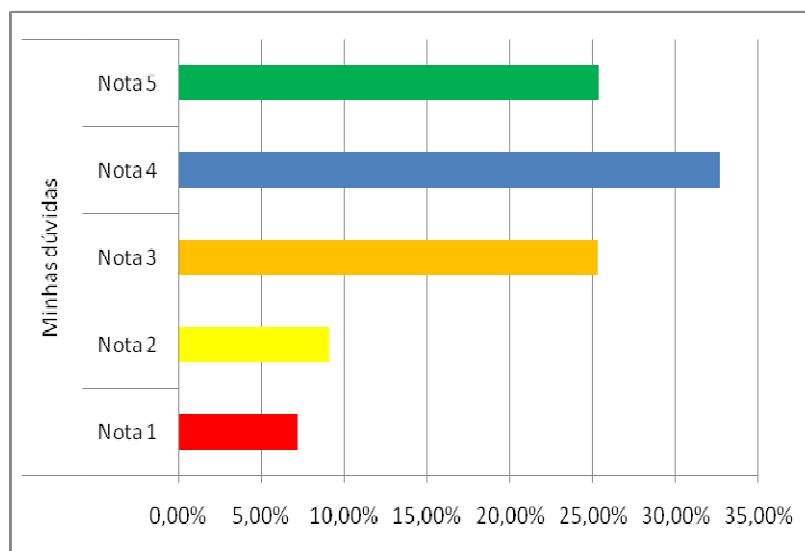
O primeiro aspecto avaliado é a central de relacionamento<sup>1</sup>, que recebeu nota “quatro” de cerca de 35% dos respondentes e nota “cinco” de cerca de 20%. Desta forma, verifica-se que a percepção sobre este meio de comunicação é positiva.



**Gráfico 19.** Avaliação do quadro de avisos no AVA

<sup>1</sup> Para os estudantes, tutores e comunidade em geral um dos canais de comunicação é a Central de Relacionamento, este setor estabelece comunicação direta com a EaD do Instituto de Ensino Superior COC atendendo de segunda-feira à sexta-feira, das 08h às 22h, e aos sábados, das 08h às 12h, pelo telefone (16) 3603-9900, pelo *e-mail* [atendimentoead@coc.com.br](mailto:atendimentoead@coc.com.br) e pelo chat no site [www.estudeadistancia.com](http://www.estudeadistancia.com), reiterando a proposta da excelência no atendimento.

Outro meio de comunicação avaliado foi o quadro de avisos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)<sup>2</sup>. Como é possível perceber pelo gráfico acima a avaliação é fortemente positiva pois aproximadamente 70% dos estudantes o classificaram como nota “quatro” ou “cinco” demonstrando que este meio de comunicação atende as necessidades dos estudantes que o utilizam.



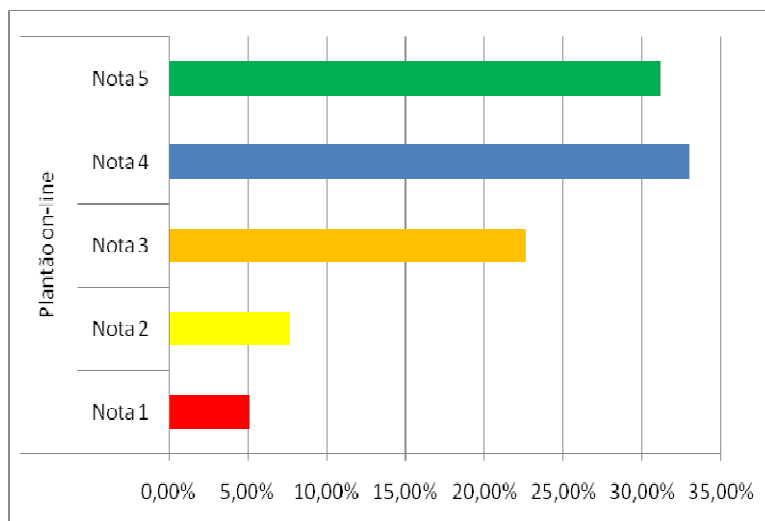
**Gráfico 20.** Avaliação do sistema “minhas dúvidas”

O próximo meio de comunicação avaliado é o sistema “minhas dúvidas<sup>3</sup>”, onde os alunos se comunicam com os docentes para dirimir dúvidas sobre o conteúdo das disciplinas ministradas. Novamente a percepção é positiva, com cerca de 55% dos alunos avaliando como nota “quatro” ou “cinco” este meio de comunicação.

---

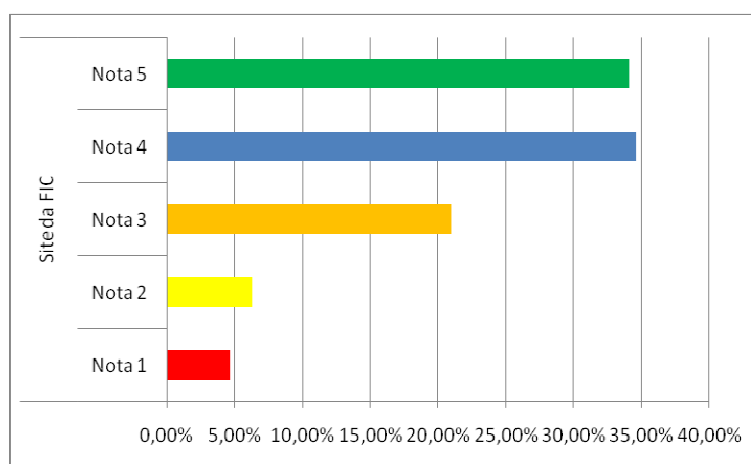
<sup>2</sup> A EaD da IESCOC utiliza aulas interativas, material impresso e a Ambiente Virtual de Aprendizagem para o desenvolvimento das atividades pedagógicas, nos diversos cursos. Ambiente Virtual de Aprendizagem é um Portal de Internet que possui ferramentas de interatividade como fóruns e chats (plantão on-line), além de quadro de avisos, textos complementares, bem como tutoria eletrônica para esclarecimentos de dúvidas nos momentos de auto-estudo. No ambiente virtual o estudante encontra momentos de interação síncrona e assíncrona com os tutores a distância além de materiais que complementarão a leitura do material impresso, atividades de auto-estudo e atividades avaliativas que irão compor sua média.

<sup>3</sup> Minhas Dúvidas: ícone que o estudante se comunica de maneira assíncrona com o docente da disciplina enviando perguntas, dúvidas ou comentários. Ele recebe sua resposta em no máximo 48 horas.



**Gráfico 21.** Avaliação do Plantão on-line

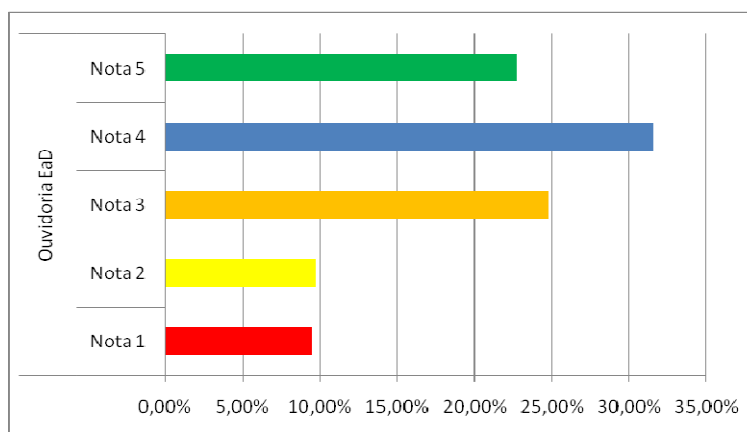
O “plantão on-line”<sup>4</sup>, que é o *chat* realizado pelos docentes das disciplinas da modalidade EaD, foi outro meio de comunicação avaliado e apresentou cenário semelhante aos anteriores, com cerca de 60% dos respondentes indicando “cinco” ou “quatro”, revelando uma avaliação positiva sobre o mesmo.



**Gráfico 21.** Avaliação do Site da FIC

<sup>4</sup> Plantão On Line: Neste espaço estudantes e docentes interagem em tempo real, em um chat que pode ocorrer com lousa, para, por exemplo, disciplinas de exatas tais como matemática financeira ou estatística, onde os docentes realizarem cálculos; sem lousa, para disciplinas que necessitem mais de explicações por escrito e também com câmeras, que é um recurso usado especialmente para a disciplina de LIBRAS;

Outro meio de comunicação que foi avaliado é o site do Centro Universitário Interativo COC, anteriormente chamada de Faculdade Interativa COC (FIC), que também apresentou avaliação com notas “quatro” e “cinco” em cerca de 67% dos respondentes, o que pode ser considerado fortemente positivo.



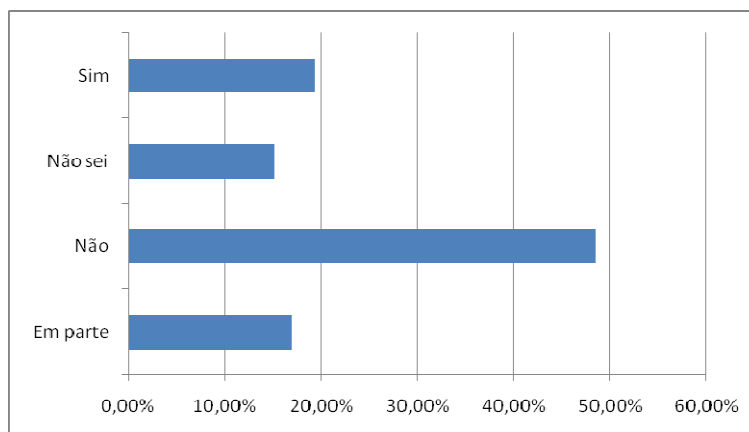
**Gráfico 22.** Avaliação da Ouvidoria EaD

Finalizando a avaliação desta dimensão, o último meio de comunicação avaliado é a Ouvidoria EaD que também obteve boa avaliação por parte dos respondentes, onde cerca de 65% obtiveram notas “quatro” e “cinco”. Entretanto ressalva-se que um alto percentual de alunos (cerca de 25%) perceberam a qualidade deste meio de comunicação como “nota 3”, ou seja, apenas regular, indicando a necessidade de uma verificação da possibilidade de melhoria neste item.

Este cenário possivelmente se explica devido ao fato de que os estudantes da educação a distância são imersos em um contexto no qual utilizam dos recursos da tecnologia da informação e comunicação para mediação do conhecimento estando familiarizados com as possibilidades de comunicação que a IES oferece. Destaca-se que todas as formas de comunicação sejam síncronas ou assíncronas são bem avaliadas e atendem as expectativas de atendimento.

### **3.6. Dimensão 5: Política de pessoal**

Nesta dimensão de avaliação o primeiro aspecto a ser destacado são os programas de qualificação profissional oferecidos pela IES.

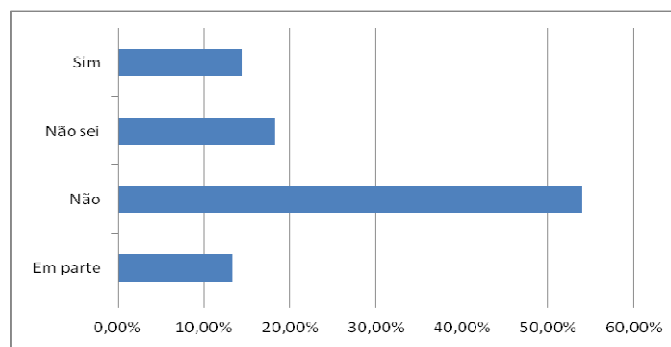


**Gráfico 23.** Nível de conhecimento dos programas de qualificação profissional

Os resultados apresentados no gráfico acima mostram uma situação preocupante no que tange aos programas profissionais. A IES vem já há alguns anos oferecendo treinamento e qualificação para seus funcionários, entretanto o nível de desconhecimento dos mesmos entre os respondentes é muito alto (aproximadamente 49%). Este aspecto sugere uma fragilidade que exige ações de divulgação contínua entre toda a comunidade acadêmica para maior aproveitamento destas ações.

Outro resultado importante a ser discutido é apresentado no gráfico 24 que ilustra o nível de conhecimento dos respondentes sobre os programas de melhoria de qualidade de vida realizados pela IES. Como pode ser observado os resultados mostram o baixo nível de conhecimento da amostra sobre o assunto e apontam para uma fragilidade dentro desta dimensão.

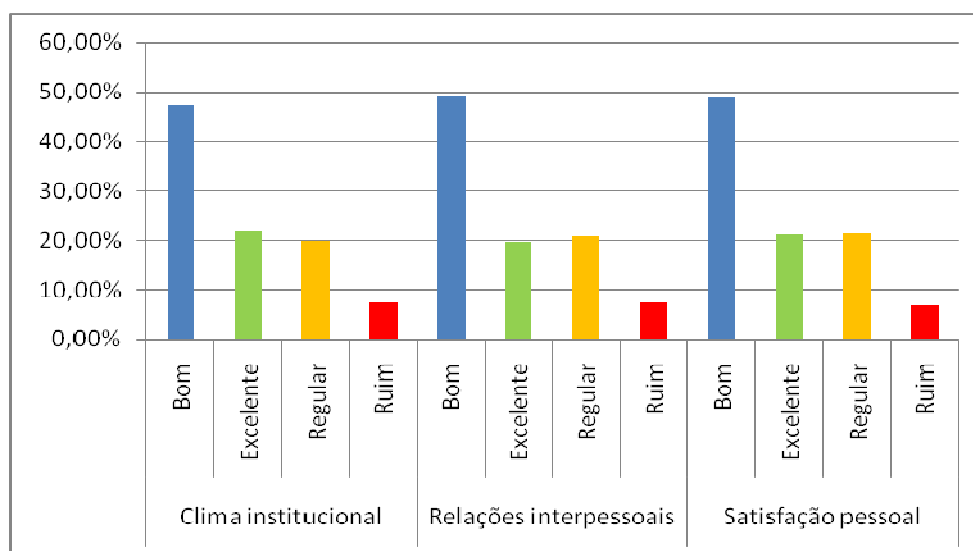
Cabe ressaltar ainda que é de conhecimento da CPA que a IES realiza ações importantes no sentido de qualificação de seus colaboradores como a criação da Universidade Corporativa que possui programas de formação continuada, administração, comunicação, tecnologia da informação, arte e cultura, informática, integração e formação de líderes.



**Gráfico 24.** Nível de conhecimento do programa de melhoria de qualidade de vida

Mesmo com ações como a COC Mania, que consiste de um conjunto de ações realizadas pelo Sistema COC de ensino no sentido de ampliar o nível de conhecimento da comunidade sobre este assunto, este resultado sugere a necessidade de uma maior divulgação, seja por meio de palestras ou de treinamentos entre os possíveis interessados para que as ações de melhoria de qualidade de vida sejam mais bem aproveitadas.

Finalizando a análise desta dimensão o gráfico 25 apresenta os resultados da avaliação em três aspectos, o clima institucional, as relações interpessoais e a satisfação pessoal.



**Gráfico 25.** Clima institucional, Relações interpessoais e Satisfação pessoal

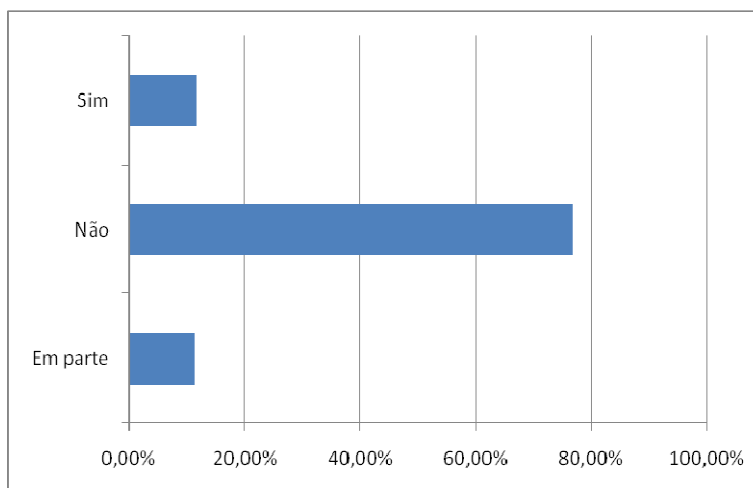
Como é possível perceber pelo gráfico acima, nos três itens observados a IES teve avaliação positiva, onde a maior parte dos respondentes (por volta de 50%) percebe o clima institucional, as relações interpessoais e a satisfação pessoal em nível “bom”.

Estes resultados refletem as boas relações de trabalho e pessoais do corpo docente, discente e técnico-administrativo, que por sua vez são fomentadas por ações como a criação de plano de carreira (visando à motivação e evolução profissional) e da semana pedagógica que aumenta a integração entre os funcionários da IES.



### 3.7. Dimensão 6: Organização e gestão da instituição

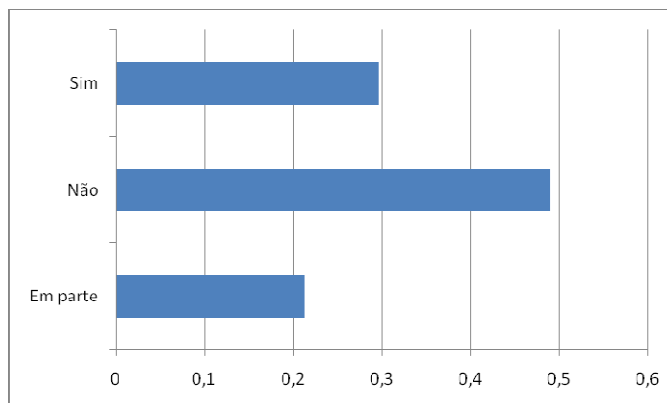
Nesta dimensão, os primeiros aspectos avaliados são relacionados à percepção dos respondentes quanto à presença e atuação do conselho superior de administração e dos colegiados de curso.



**Gráfico 26.** Conselho superior de administração

Especificamente no que se refere ao conselho de administração a enorme maioria dos respondentes não possuem conhecimento sobre o trabalho realizado o que por sua vez demonstra uma não-conformidade a ser tratada nesta dimensão, provavelmente com um trabalho de divulgação e conscientização por parte do corpo discente.

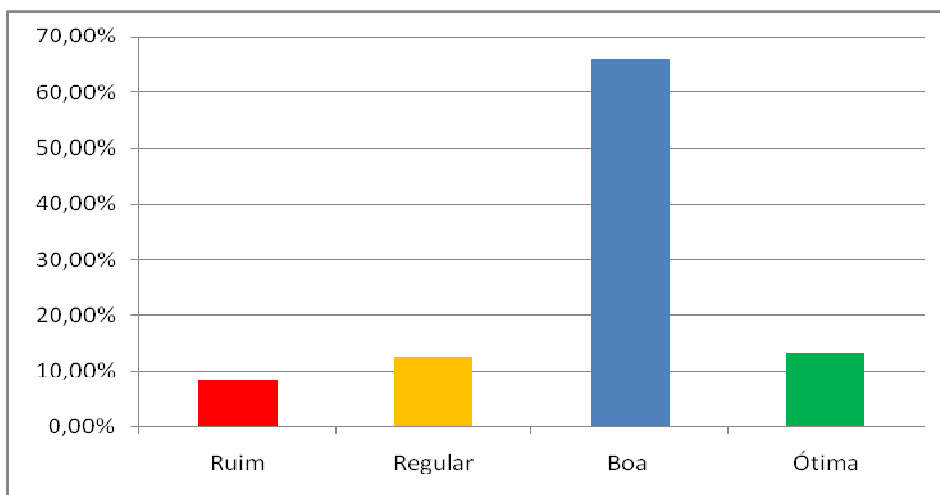
No que tange ao conhecimento do colegiado de curso o cenário se repete, pois segundo o gráfico a seguir 60% dos respondentes não possuem conhecimento sobre o mesmo.



**Gráfico 27.** Colegiado do curso

Desta forma, sugere-se que seja tomada medida semelhante à proposta para o conselho de administração, com ações de divulgação e conscientização do corpo discente.

Outro aspecto a ser destacado é a percepção sobre a gestão da IES pelos respondentes, apresentada no gráfico a seguir:



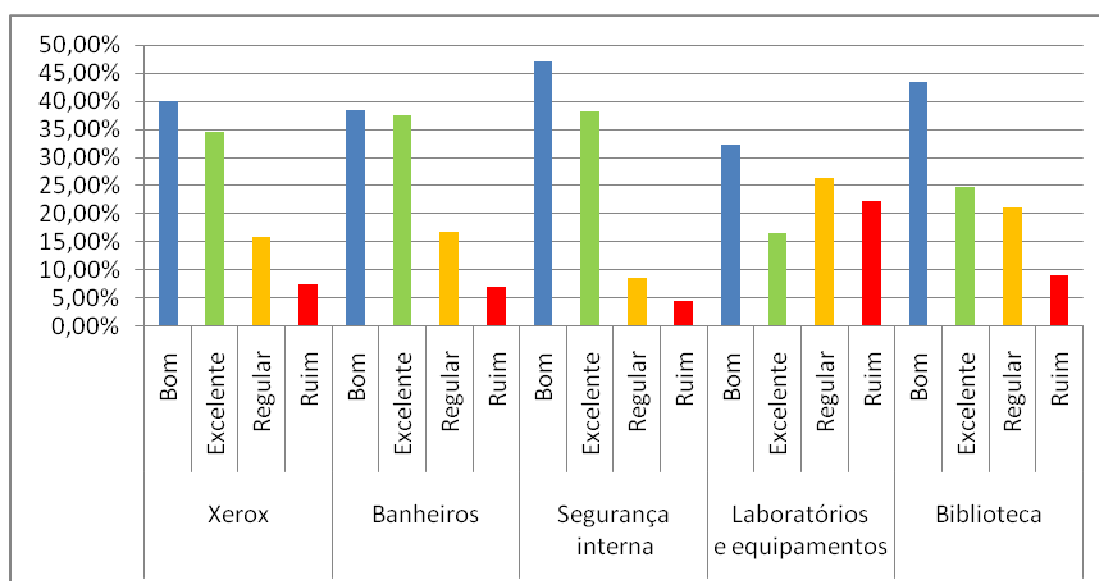
**Gráfico 28.** Gestão da IES

Conforme pode ser observado no gráfico, a gestão da IES possui boa avaliação frente aos respondentes, indicando bom nível do trabalho realizado nos diversos níveis administrativos, o que pode ser destacado como um aspecto positivo da avaliação.

Embora os respondentes não conheçam os órgãos colegiados que realizam a gestão, a maioria considera a gestão boa, provavelmente, esse resultado se deve ao perceptível esforço da IES com respeito à presença e eficácia dos gestores em suas áreas funcionais.

### **3.8. Dimensão 7: Infra-estrutura física**

Esta dimensão pode ser considerada de especial importância por permitir a análise da percepção dos usuários sobre um elemento fundamental para as práticas acadêmicas de qualquer IES.



**Gráfico 29.** Avaliação da infra-estrutura pelo estrato presencial

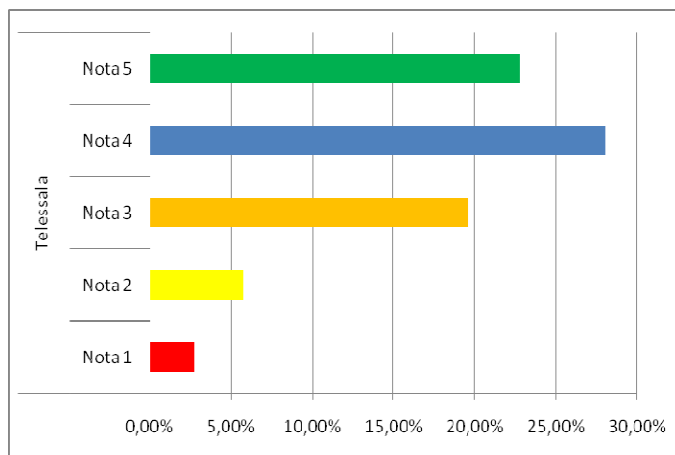
O gráfico acima apresenta a avaliação da infra-estrutura por parte dos alunos dos cursos presenciais, onde é possível perceber que em quatro dos cinco elementos avaliados (Xerox, banheiros, laboratórios e equipamentos e biblioteca), quatro possuem avaliação fortemente positiva, com a maioria dos respondentes percebendo a instituição em nível “bom” ou “excelente”.

Entretanto, cabe a ressalva de que itens críticos nesta dimensão (laboratórios e equipamentos) possuem, avaliação inferior aos demais, sendo que cerca de 22% dos respondentes consideraram estes itens ruins. Ressalva-se que mesmo com este percentual este fato não pode ser apontado como uma fragilidade da IES nesta dimensão.

Embora haja conhecimento, por parte da CPA de que ações de melhoria estão sendo implementadas nos laboratórios e equipamentos da IES (como atualização de computadores e aquisição de novos softwares), este resultado sugere a necessidade de acompanhamento das medidas já em estágio de implementação e também da criação de um plano de identificação de fragilidades na infra-estrutura e proposição de ações de melhoria contínua.

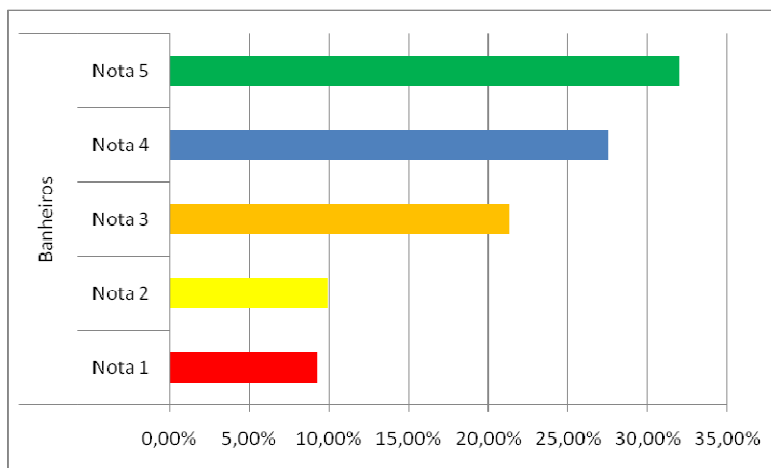
No que diz respeito a avaliação desta dimensão por parte dos alunos dos cursos em modalidade EaD, os próximos gráficos apresentam os resultados.

O primeiro aspecto avaliado é o nível de qualidade da Telessala<sup>5</sup>, que é um elemento fundamental para a prática da educação nesta modalidade. Como é possível verificar pelo gráfico, a maior parte dos alunos (cerca de 51%) avaliou este aspecto da estrutura como nota “quatro” ou “cinco” (em uma escala de 1 a 5) o que reflete os esforços da IES nos últimos anos em aprimorar a qualidade dos diversos pólos da instituição.



**Gráfico 30.** Avaliação da telessala

Outro aspecto avaliado nesta dimensão é a qualidade dos banheiros presentes em cada pólo, os resultados são apresentados no gráfico a seguir.

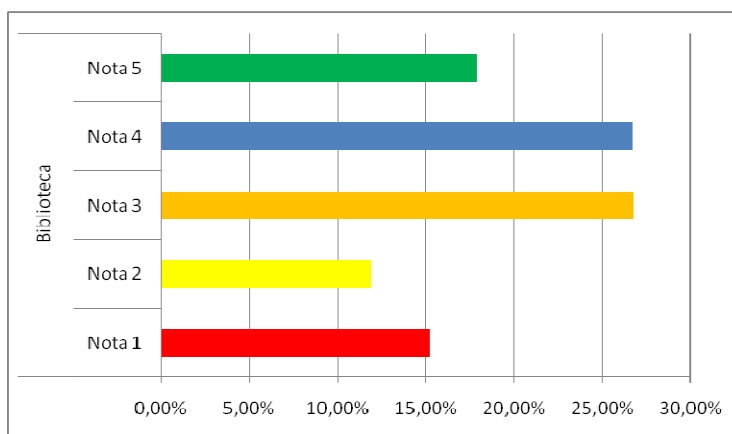


**Gráfico 31.** Avaliação dos banheiros dos pólos

<sup>5</sup> Telessalas® são auditórios equipados para transmitir as aulas interativas (ao vivo). Com tecnologia para receber e enviar imagens e áudio para possibilitar a interação durante a transmissão. Todas as telessalas® possuem um rack contendo os seguintes equipamentos: Potência de Som, Nobreak, Computador, 2 microfones, teclado, mouse, controle dos projetores, controle da câmera, carregador de pilhas e 12 pilhas recarregáveis, sendo 4 pilhas AAA e 8 pilhas AA.

Assim como no caso das telessalas, os banheiros tiveram majoritariamente uma avaliação positiva com a maioria dos respondentes avaliando com nota “cinco” e nota “quatro”, podendo ser caracterizado como um elemento positivo da estrutura.

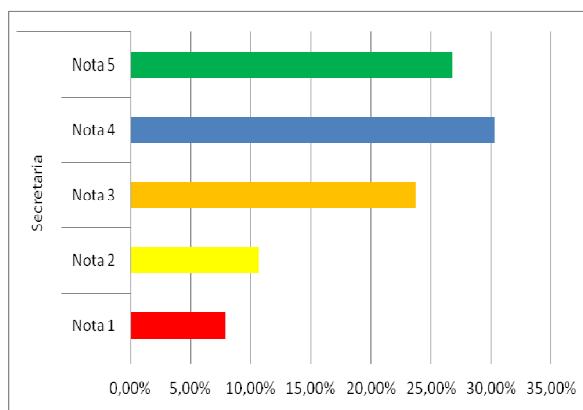
Outro aspecto de suma relevância dentro desta dimensão é a avaliação da biblioteca, conforme apresentado no gráfico abaixo.



**Gráfico 32.** Avaliação da biblioteca dos pólos

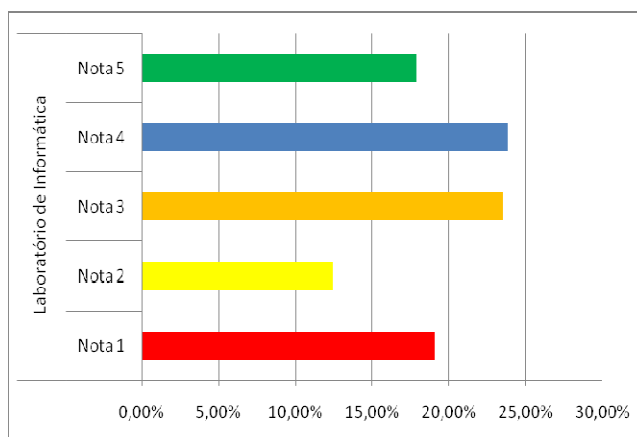
No que tange a avaliação da biblioteca a avaliação é positiva, com mais da metade dos respondentes avaliando a mesma com notas três, quatro ou cinco. Assim pode-se considerar que a biblioteca está atendendo as necessidades dos estudantes,.

Entretanto, este resultado sugere uma ação de investigação sobre o que levou a cerca de 28% dos respondentes atribuírem notas um ou dois, já que é de conhecimento da CPA que IES investiu maciçamente na melhoria das bibliotecas dos polos no ano de 2010 (cerca de 9 milhões de reais), sendo que possivelmente este investimento influenciou positivamente a percepção dos alunos quanto a qualidade deste aspecto da estrutura.



**Gráfico 33.** Avaliação da secretaria

O gráfico 33, apresenta a avaliação da secretaria da IES e conforme pode ser observado, novamente a avaliação dos alunos é positiva, onde cerca de 58% dos respondentes indicaram notas “quatro” ou “cinco” na avaliação deste elemento, sendo portanto fortemente positiva e não demandando maiores ações.



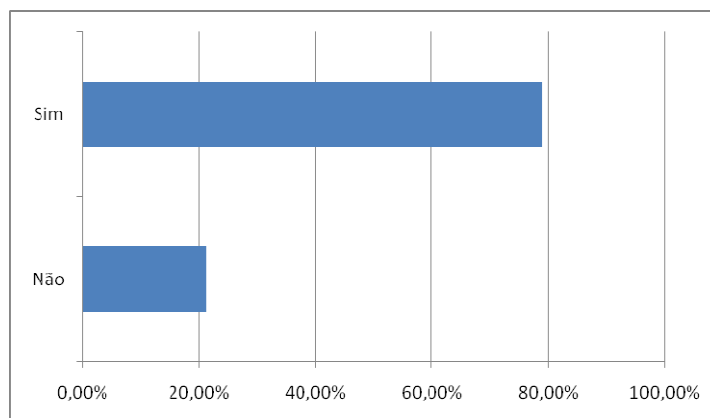
**Gráfico 34.** Avaliação do laboratório de informática

No que se refere ao laboratório de informática dos polos, os resultados são bastante equilibrados, sendo que boa parte dos alunos avaliaram positivamente com notas “quatro” “ou cinco” (cerca de 41%), entretanto, boa parte dos alunos (cerca de 30% avaliaram com notas “um” ou “dois” os laboratórios da instituição.

Este resultado sugere que pode haver polos que estão desatualizados no que tange aos laboratórios, indicando a necessidade de uma investigação profunda por parte da IES e tomando medidas de melhoria e atualização dos laboratórios caso se verifique na prática esta situação. Entretanto, há que se considerar a diversidade regional. A IES atua na EaD em 22 estados brasileiros com situações diversas em relação ao acesso tecnologia, como por exemplo, a qualidade do acesso a internet ou a banda larga e esses fatores devem ser levados em consideração para fazer tal análise.

### **3.9. Dimensão 8: Planejamento e avaliação**

Nesta dimensão os primeiros aspectos investigados são relacionados com a avaliação e atuação da CPA na IES, conforme pode ser observado no gráfico a seguir.

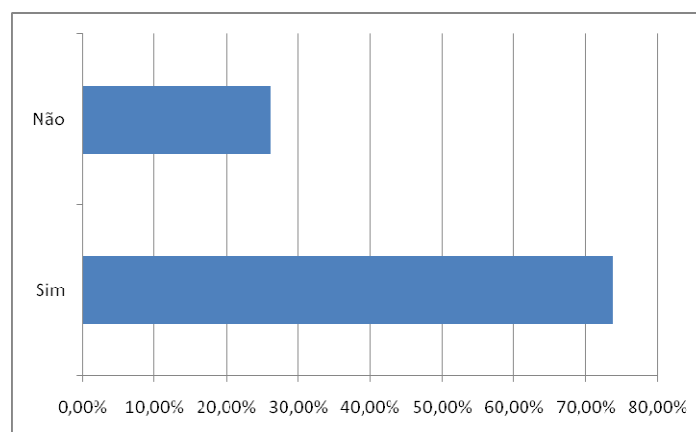


**Gráfico 35.** Conhecimento do trabalho da CPA

Como é possível observar pelo gráfico, o trabalho da CPA é conhecido por cerca de 80% dos respondentes o que em princípio pode ser considerado um fator positivo no que tange ao trabalho de avaliação.

Entretanto, deve ser ressaltado que o percentual de respondentes que acusaram desconhecimento do trabalho da CPA indica a necessidade de ações de divulgação e atuação mais sistemática da comissão. Como benefício destas ações espera-se um maior envolvimento da comunidade acadêmica no processo de avaliação institucional.

O próximo aspecto investigado nesta dimensão afere a percepção dos respondentes no que tange as mudanças advindas do processo de avaliação institucional.



**Gráfico 36.** Mudanças realizadas devido ao trabalho da CPA

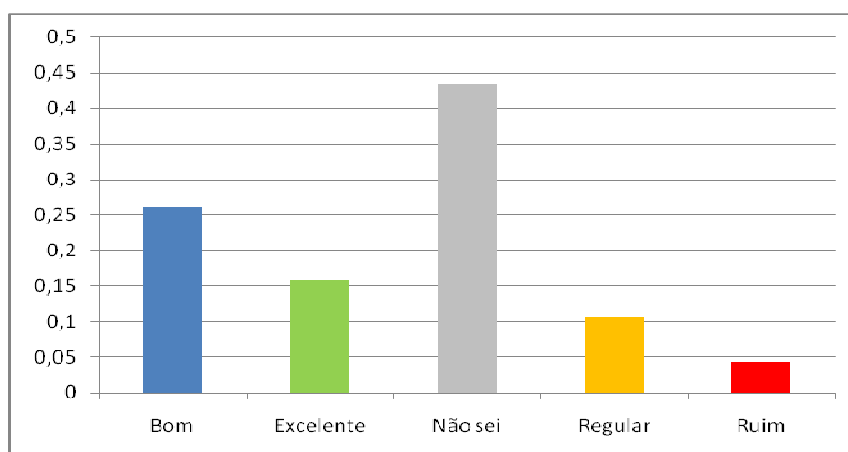
Os resultados apresentados no gráfico acima mostram que cerca de 75% dos respondentes percebem mudanças advindas do processo de avaliação institucional

realizado pela CPA, refletindo o esforço da organização nos últimos anos na busca da melhoria contínua desde 2004 quando a comissão foi criada.

Embora se trate de um resultado expressivo é preciso ressaltar que a referida comissão busca evoluir no processo de avaliação e na proposição de ações de melhoria da IES por meio de novas ações que serão apresentadas nos capítulos subseqüentes deste relatório.

### 3.10. Dimensão 9: Políticas de atendimento ao estudante

Esta dimensão busca avaliar a percepção da comunidade acadêmica no que se refere a qualidade do atendimento aos estudantes.



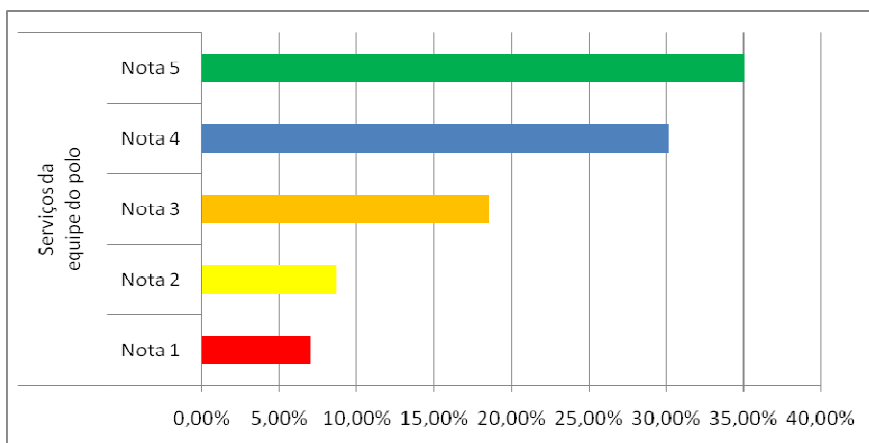
**Gráfico 37.** Nível de atendimento ao estudante

O gráfico 37 demonstra aspectos positivos e também aspectos preocupantes no que se refere à qualidade do atendimento. Como ponto positivo é possível destacar que cerca de 42% dos respondentes consideraram o atendimento ao estudante (em todos os níveis) como “bom” ou “excelente”.

Entretanto, preocupa o alto nível de respondentes que não se posicionaram quanto a avaliação deste item (cerca de 43%), refletindo desconhecimento sobre o atendimento aos estudantes na instituição que precisa ser melhor divulgado à comunidade acadêmica.

Considerando o estrato de respondentes da modalidade EaD os resultados são apresentados a seguir.



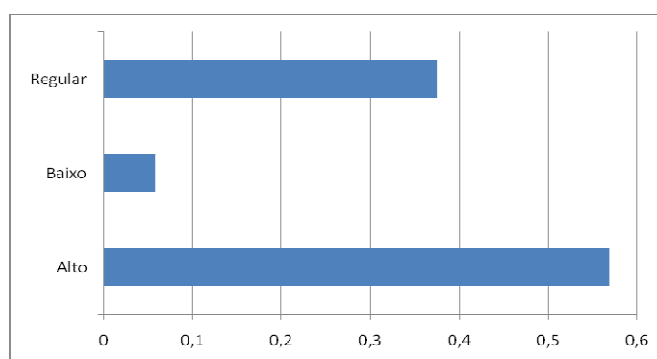


**Gráfico 38.** Serviços da equipe do pólo

Observando o gráfico 38 é possível destacar a avaliação fortemente positiva do trabalho prestado pelos funcionários dos pólos, onde a maioria dos respondentes (cerca de 65%) avalia com notas “cinco” ou “quatro” a qualidade dos serviços de atendimento. Esta avaliação reflete as ações de treinamento, capacitação e posterior monitoramento realizado pela IES no que se refere a equipe dos pólos da modalidade EaD, podendo ser classificada como uma potencialidade nesta dimensão.

### 3.11. Dimensão 10: Sustentabilidade financeira

Na última dimensão de avaliação busca-se verificar a percepção da sustentabilidade financeira da instituição por parte da comunidade acadêmica.



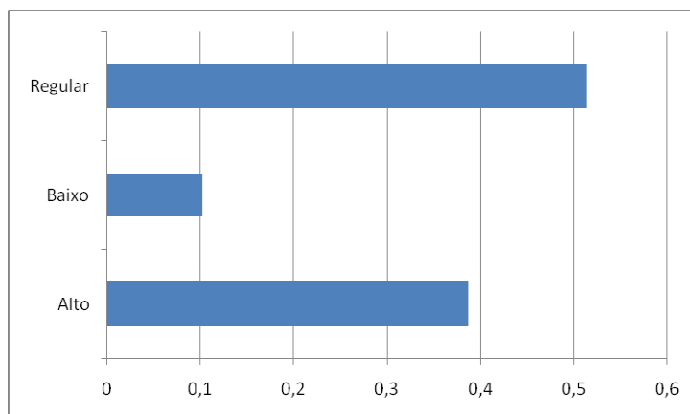
**Gráfico 29.** Nível de sustentabilidade financeira

O gráfico acima mostra que a maioria dos respondentes, cerca de 56% avaliam como “alto” o nível de sustentabilidade financeira da IES. Este resultado reflete

provavelmente a imagem de mercado que a instituição possui, já que faz parte de uma organização de grande porte e de grande longevidade na área de educação, tendo captado muitos recursos com a abertura de capital a alguns anos e realizando constantes investimentos na IES em questão.

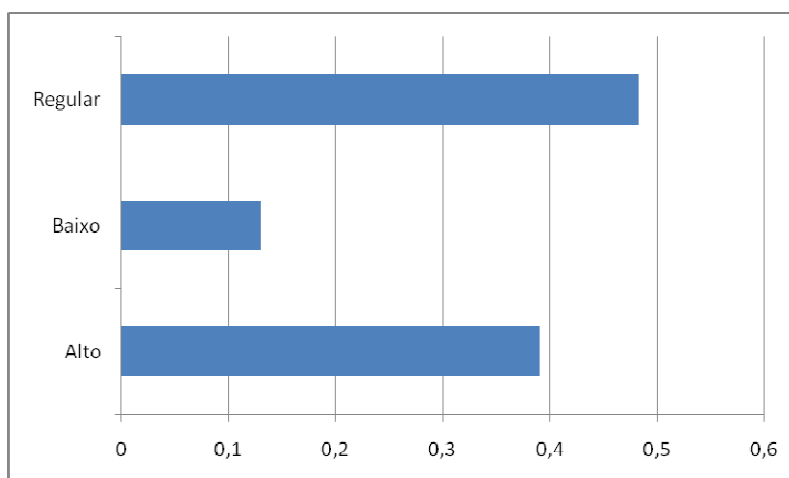
Dentro deste contexto, o gráfico a seguir apresenta a percepção dos respondentes quanto a aplicação de recursos para o desenvolvimento institucional, envolvendo a aplicação de recursos financeiros e também os investimentos na ampliação do espaço físico

De acordo com o gráfico, cerca de 51% dos respondentes consideram a aplicação dos recursos em nível “regular” e cerca de 39% consideram em nível “alto” o que não indica algum tipo de fragilidade a ser tratada.



**Gráfico 40.** Aplicação de recursos para o desenvolvimento institucional

O último aspecto observado nesta dimensão é a ampliação de espaço físico e adequação às necessidades da instituição.



**Gráfico 41.** Ampliação do espaço físico e adequação as necessidades da instituição

Observando o gráfico anterior percebe-se que os resultados são semelhantes aos da percepção sobre a aplicação de recursos, onde a ampliação de espaço físico e a adequação às necessidades da instituição são consideradas em nível “regular” por parte de 48% dos respondentes e em nível “alto” por parte de 39%, o que aponta para uma situação adequada ao atendimento das necessidades da instituição neste momento.

Contudo, cabe ressaltar que considerando os dois últimos gráficos, embora não se possa apontar uma fragilidade, com a transformação da IES em Centro Universitário, a expectativa da CPA bem como a de toda a comunidade acadêmica é da realização de investimentos significativos visando melhoria e expansão da infra-estrutura, que são necessários em instituições deste tipo.

O próximo capítulo apresenta as propostas da CPA para melhoria de desempenho da IES nas dimensões avaliadas neste capítulo.

#### 4. POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES

Neste capítulo são apontadas as fragilidades e potencialidades detectadas nos resultados da pesquisa realizada no ano de 2010. A apresentação destes itens é feita por dimensão de avaliação nos quadros abaixo.

Ressalta-se que em todas as dimensões, cabe a IES cumprir as metas estabelecidas no PDI, entretanto deve-se ter especial atenção nas dimensões que possuem sugestões de melhoria que apontem este documento.

<b>Dimensão 1</b>	<b>A Missão e o Plano de Desenvolvimento Institucional</b>
<b>Potencialidades</b>	Coesão entre o PDI, o PPI e as ações realizadas no que tange a ações de pesquisa, extensão e gestão administrativa
<b>Fragilidades</b>	Alto nível de alunos que desconhecem o PPI e o PDI
<b>Ações realizadas</b>	Trabalho contínuo de atividades de difusão de temas que dizem respeito aos alicerces institucionais, tais como: missão, PDI, PPI, entre outros, feitos sistematicamente através de seminários, reuniões, painéis, entre outros, com o propósito de difundir estes conceitos internamente.  Disponível no ambiente virtual para os estudantes consultarem o regimento da IES.
<b>Sugestões da CPA</b>	Devem ser realizadas ações mais diretas para a divulgação e compreensão por parte dos alunos da importância do PDI e do PPI, para tanto a CPA sugere que cada coordenador de curso ofereça uma palestra aos seus alunos sobre o tema e disponibilize cópia eletrônica dos referidos documentos no ambiente virtual (cursos presenciais), de forma que haja não somente o acesso aos documentos, mas a conscientização da importância dos mesmos por parte do corpo discente.

<b>Dimensão 2</b>	<b>A política para o ensino, a pesquisa, a pós-graduação, a extensão e as respectivas normas de operacionalização, incluídos os procedimentos para estímulo à produção acadêmica, as bolsas de</b>
-------------------	--

	<b>pesquisa, de monitoria e demais modalidades.</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>Conhecimento das possibilidades de atuação profissional (perfil do egresso) proporcionadas pelo curso, abrangência adequada do conteúdo das disciplinas nas principais áreas da futura profissão, equilíbrio do conteúdo das disciplinas entre teoria e prática, conteúdos das disciplinas são considerados atuais, contato pessoal e profissional com os docentes do curso é considerado muito bom e a avaliação geral do curso é excelente e boa.</p> <p>A IES mostrou grande evolução no que se refere a práticas de pesquisa, meios de apresentação da produção intelectual e também de extensão universitária</p>
<b>Fragilidades</b>	Pouca divulgação dos diversos cursos de extensão propostos pela IES
<b>Ações realizadas</b>	Existe o monitoramento constante do trabalho docente tanto no modelo presencial como EaD, os docentes e coordenadores possuem mestrado ou doutorado em sua enorme maioria, foram criados núcleos de estágio, pesquisa e de trabalho de conclusão de curso, bem como de revistas científicas para a divulgação da propriedade intelectual e científica.
<b>Sugestões da CPA</b>	<p>Embora a IES seja notadamente competente nas atividades de extensão, possivelmente não está ocorrendo a divulgação adequada dos mesmos, assim a CPA sugere que os docentes sejam orientados pelos seus coordenadores a divulgarem os cursos de extensão durante suas aulas e que sejam capacitados a indicar e dirimir quaisquer dúvidas a respeito dos mesmos.</p> <p>Outra sugestão é o envolvimento da comunidade discente na criação de cursos de seu interesse. Assim seria necessária a realização de uma pesquisa entre os alunos para identificar suas necessidades e desejos, o que certamente aumentará o nível de conhecimento do corpo discente sobre os mesmos.</p> <p>Elaborar ações que fortaleçam continuamente esta dimensão para atender o item 4.1 do PDI com vigência 2009-2013</p>

<b>Dimensão 3</b>	<b>A responsabilidade social da instituição, considerada especialmente no que se refere à sua contribuição em relação à inclusão social, ao desenvolvimento econômico e social, à defesa do meio ambiente, da memória cultural, da produção artística e do patrimônio cultural.</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>Os resultados mostram excelente percepção, por parte da comunidade da IES, sobre a importância das ações de responsabilidade social e sua contribuição para a sociedade, na transferência de conhecimentos e na inclusão social. Reconhecimento, por parte da comunidade interna e externa, sobre as políticas de inclusão de estudantes de situação econômica desfavorecida, praticadas pela IES. Excelentes resultados verificados na percepção das ações desenvolvidas pelos programas da Justiça Itinerante, do escritório modelo de arquitetura e ações como a caracterização física da Favela Monte Alegre para fins de regularização fundiária, diagnóstico ambiental dos atrativos turísticos do município de Altinópolis, diagnóstico ambiental, monitoria e modelagem matemática da qualidade da água do córrego São Simão e a publicação do Boletim informativo de hidrocefalia</p> <p>A EaD da IES incentiva a ação solidária dos estudantes todo ano em seu início de semestre letivo o “trote solidário”. Em 2010 os alunos, nos diversos polos de atuação, a doação de sangue. Em 2011 foi realizada uma campanha de doação de um kit escolar com lápis, borracha e caderno para doação para entidades educacionais tais como ONGs.</p>
<b>Fragilidades</b>	Não houveram fragilidades nesta dimensão
<b>Sugestões da CPA</b>	<p>Continuação e melhoria contínua do programa de ações de responsabilidade social, gerenciado por parte dos coordenadores de curso e que envolvendo continuamente os alunos de graduação em atividades deste programa considerando suas competências.</p> <p>Uma sugestão que possivelmente traria melhoria seria envolver os orientadores de trabalhos de conclusão de curso e seus respectivos orientados para buscar o direcionamento dos mesmos para a obtenção de resultados úteis para a sociedade.</p>

<b>Dimensão 4</b>	<b>Comunicação com a sociedade</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>A Instituição possui veículos de divulgação, registro e desenvolvimento da produção intelectual, artística e cultural do corpo docente, discente e técnico-administrativo (livros, revistas, jornais, editora, simpósios, fóruns, palestras, <i>web site</i>, etc.).</p> <p>O grau de satisfação é elevado quanto à quantidade e qualidade de informações disponíveis na Central de Atendimento, Mural, Site da IES, Ouvidoria, Sistema “minhas-dúvidas”, AVA, Plantão on-line e Aluno on-line.</p>
<b>Fragilidades</b>	Baixa utilização da Ouvidoria
<b>Sugestões da CPA</b>	<p>Embora seja de conhecimento da CPA que a IES empreendeu esforços no sentido de estruturar de forma coerente a Ouvidoria, é haja incentivos para que os alunos tomem conhecimento e façam uso desta forma de atendimento.</p> <p>Para isso é preciso que os alunos sejam orientados pelos coordenadores de curso a procurarem a ouvidoria caso não sejam adequadamente atendidos nas outras instâncias, isso deve ser esclarecido apontando o caminho para a comunicação com a mesma.</p> <p>Outra sugestão que cabe a direção da IES é a promoção de treinamentos dos atendentes da ouvidoria de forma a melhorar o serviço e agilizar a resolução dos problemas e dificuldades trazidos pelos estudantes.</p> <p>Verificar o alinhamento desta dimensão com o item 2.5 do PDI</p>

<b>Dimensão 5</b>	<b>As políticas de pessoal, de carreira do corpo docente e técnico administrativo, seu aperfeiçoamento, seu desenvolvimento profissional e suas condições de trabalho</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>O Clima institucional, as relações institucionais e a satisfação pessoal foram bem avaliadas pelos respondentes.</p> <p>As condições de trabalho também tiveram boa avaliação</p> <p>O Plano de Carreira regulamentado possui critérios claros de admissão e</p>

	de progressão
<b>Fragilidades</b>	Nível significativo de desconhecimento dos programas de melhoria de vida promovidos pela IES
<b>Sugestões da CPA</b>	Realização de divulgação contínua por meio de cartazes para toda a comunidade acadêmica sobre os programas de melhoria de qualidade de vida e de capacitação oferecidos pela IES Ampliar, para além da semana pedagógica, cursos de treinamento e capacitação Incentivar e ampliar a oferta de programas de qualificação profissional para o corpo técnico-administrativo. Realizar ações para cumprir as metas de expansão e capacitação dos docentes propostas no PDI

<b>Dimensão 6</b>	<b>Organização e gestão da instituição, especialmente o funcionamento e representatividade dos colegiados, sua independência e autonomia na relação com a mantenedora, e a participação dos segmentos da comunidade universitária nos processos decisórios.</b>
<b>Potencialidades</b>	Percepção positiva sobre a gestão da IES. A gestão institucional conta com a efetiva participação dos coordenadores acadêmicos e de cursos da IES.
<b>Fragilidades</b>	Nível significativo de desconhecimento por parte dos discentes das ações do colegiado de curso Nível significativo de desconhecimento por parte dos discentes das ações do colegiado conselho de administração
<b>Sugestões da CPA</b>	Conscientizar a comunidade acadêmica sobre o papel e os envolvidos em no conselho de administração e no colegiado de curso. Adotar mecanismos de governança corporativa como publicação de balanço e relatórios gerenciais que explicitem as ações administrativas no site da instituição de forma clara e acessível

<b>Dimensão 7</b>	<b>Infra-estrutura, especialmente a de ensino e de pesquisa, biblioteca, recursos de informação e comunicação.</b>
-------------------	--



<b>Potencialidades</b>	<p>A estrutura física, no que tange a xerox, banheiros, infra-estrutura e serviços da biblioteca e a segurança interna foram positivamente avaliados</p> <p>Na modalidade EaD os banheiros, a secretaria e a telessala dos pólos tiveram boa avaliação</p> <p>Investimentos maciços nas bibliotecas (R\$ 9 milhões nas bibliotecas dos pólos e cerca de R\$ 400 mil na biblioteca do ensino presencial)</p>
<b>Fragilidades</b>	Não houveram fragilidades nesta dimensão
<b>Ações realizadas</b>	Foi realizada a compra de novos livros para atualização das bibliotecas dos pólos e também do ensino presencial
<b>Sugestões da CPA</b>	<p>Acompanhar a disponibilidade e necessidade dos livros da literatura básica e complementar de todas as disciplinas nas bibliotecas, por parte dos coordenadores de curso, e indicação de compra caso haja a necessidade.</p> <p>Coordenadores de curso devem instruir os docentes a incentivar o os alunos a utilizarem a biblioteca com frequência e estimularem o retorno dos mesmos sobre a condição e disponibilidade de livros.</p> <p>Realizar acompanhamento contínuo visando manter o bom nível de desempenho sobre as condições dos computadores dos laboratórios de informática dos pólos em relação a software e hardware, por parte dos coordenadores de curso e de pólo, e indicação de novas aquisições caso haja a necessidade.</p> <p>Estimular e verificar, no plano de ensino, as atividades planejadas, incluindo pesquisas e atividades na biblioteca, utilizando, por exemplo, um roteiro de estudos para estimular o corpo discente na utilização da biblioteca.</p> <p>Realizar ações para manter o cumprimento das Políticas de Atualização, Conservação e Expansão do Acervo propostas no PDI</p>
<b>Dimensão 8</b>	<b>Planejamento e avaliação, especialmente em relação aos processos, resultados e eficácia da auto-avaliação institucional.</b>

<b>Potencialidades</b>	<p>A avaliação institucional foi implantada nas Faculdades COC em 2002, ou seja, anterior à exigência do SINAES.</p> <p>Visando desenvolver um processo de auto-avaliação integral, a instituição disponibilizou recursos de informação, espaço físico nos laboratórios e equipe, para que todos os segmentos participassem do processo de auto-avaliação institucional.</p> <p>Por meio de campanhas sistemáticas de sensibilização, foi assegurado o comprometimento dos integrantes da comunidade acadêmica, que permitiram a apropriação dos dados e apresentação de resultados</p> <p>A participação dos representantes da sociedade civil na CPA é significativa, assim como a atuação dos mesmos na comunidade.</p> <p>O processo de auto-avaliação é amplo e possibilitou a construção de diagnósticos sobre várias dimensões institucionais.</p> <p>Alto nível de percepção sobre as mudanças geradas a partir do trabalho da CPA</p> <p>Melhoria contínua do processo avaliativo</p>
<b>Fragilidades</b>	<p>Discussão e divulgação dos resultados dos relatórios da autoavaliação com a comunidade interna.</p>
<b>Ações realizadas</b>	<p>Elaboração do método avaliativo complementar baseado na gestão por processos</p> <p>Recebimento de comissões de avaliação (já em andamento)</p> <p>Aprimoramento do processo avaliativo (já em andamento)</p>
<b>Sugestões da CPA</b>	<p>Cabe a CPA evoluir nos próximos anos no que tange a:</p> <p>Simplificação do procedimento avaliativo para ampliar a participação da comunidade acadêmica</p> <p>Divulgação dos trabalhos da CPA por meio de fórum com a participação da comunidade acadêmica.</p> <p>Conscientização da comunidade acadêmica da importância da participação.</p>

<b>Dimensão 9</b>	<b>Políticas de atendimento aos estudantes.</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>Nível de atendimento aos estudantes da instituição considerado ótimo ou bom pelos respondentes</p> <p>Na modalidade EaD os serviços executados pela equipe dos pólos</p>

	<p>também foi positivamente avaliada</p> <p>Atuação efetiva do Núcleo de Apoio Discente, que conta com regulamento próprio, espaço físico e pessoal disponível para atendimento aos estudantes nas questões de natureza pedagógica, financeira e de encaminhamento para atendimento especializado quando necessário.</p> <p>Efetiva atuação da Comissão do FIES/PROUNI na divulgação de informações, seleção dos candidatos e manutenção das bolsas oferecidas pelos referidos programas.</p>
<b>Fragilidades</b>	Nível significativo de respondentes que não se manifestaram quanto a este item
<b>Sugestões da CPA</b>	Realizar pesquisa em profundidade com representantes de sala para identificar a ocorrência

<b>Dimensão 10</b>	<b>Sustentabilidade financeira, tendo em vista o significado social da continuidade dos compromissos na oferta da educação superior.</b>
<b>Potencialidades</b>	<p>Bom nível de avaliação quanto à percepção de sustentabilidade financeira.</p> <p>Bom nível de avaliação quanto à percepção sobre a aplicação de recursos para o desenvolvimento institucional</p> <p>Previsão de recursos financeiros para aplicação em programas de ensino, pesquisa e extensão.</p> <p>Previsão de recursos financeiros para cumprimento das obrigações e compromissos patronais.</p> <p>Previsão de recursos financeiros para aquisição de insumos para o desenvolvimento institucional.</p> <p>Previsão de recursos financeiros para ampliação do espaço físico para atualização e adequação das instalações no atendimento das demandas da IES.</p>
<b>Fragilidades</b>	A ampliação de espaço físico para a adequação às necessidades da instituição foi avaliado como regular, o que embora não possa tipicamente caracterizar uma “fragilidade”, deve manter a IES em estado de atenção.
<b>Sugestões da</b>	Realizar análise do PDI e verificar a necessidade de atualização

<b>CPA</b>	quanto a este item, explicitando ações para execução de ampliação de espaço físico nos próximos anos visando atender a criação dos novos cursos criados após a transformação em centro universitário executando conforme o aumento de demanda e conseqüente necessidade ampliação de salas de aulas, laboratórios, estacionamentos, banheiros, bibliotecas e outros.
------------	--

**ANEXO 1**

**NOVOS PROJETOS DA CPA:**

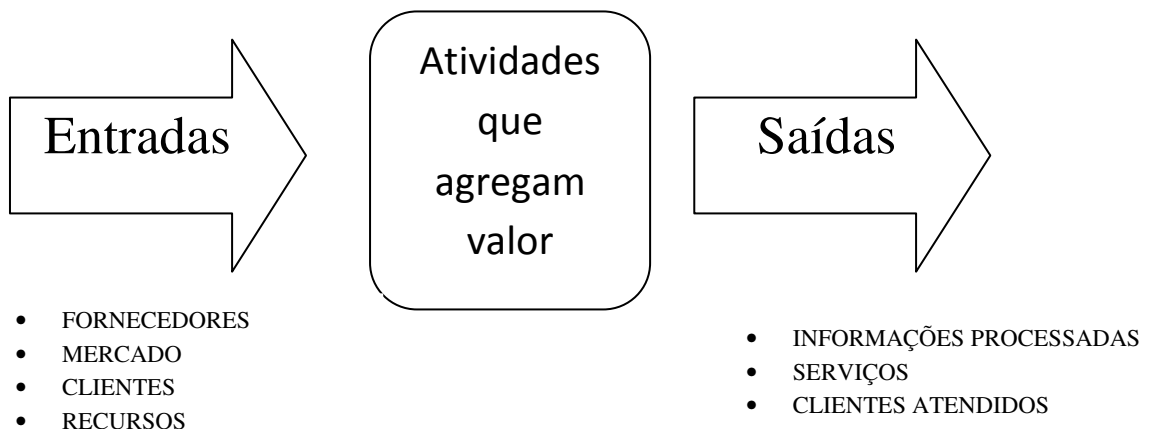
**GESTÃO POR PROCESSOS**

## Gestão por processos

As organizações são constituídas por uma complexa combinação de recursos (capital humano, intelectual, instalações, equipamentos, sistemas informatizados e etc.) interdependentes e inter-relacionados, que devem buscar os mesmos objetivos e cujo desempenho pode afetar positivamente ou negativamente a organização em seu conjunto.

A excelência do desempenho e o sucesso do negócio requerem que todas as atividades inter-relacionadas sejam compreendidas e gerenciadas segundo uma visão que permita compreender as interações entre todos os elementos envolvidos, independentemente de suas áreas funcionais, permitindo a compreensão dos seus clientes e seus respectivos requisitos para que haja atendimento de suas necessidades.

Os processos de negócio, ou processos organizacionais, podem ser definidos como um conjunto de atividades organizadas, por meio das quais uma organização produz valor para os seus clientes. Este conceito pode ser observado na figura 1:

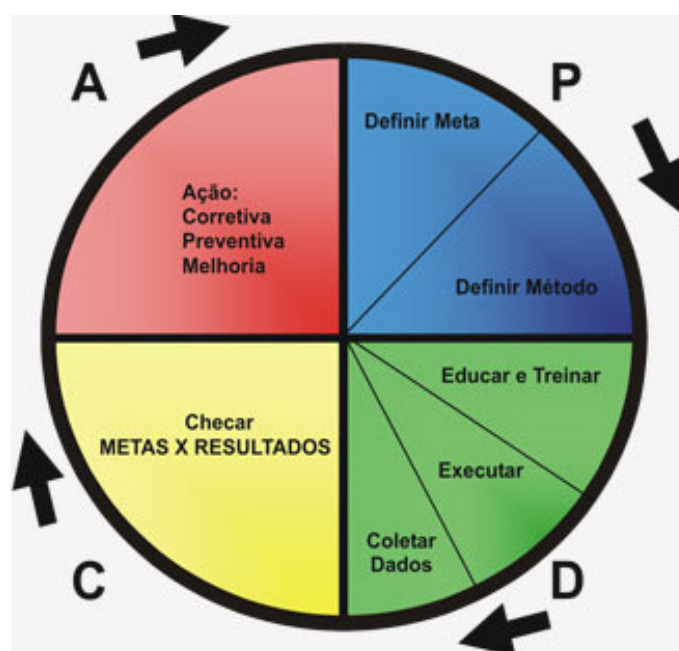


**Figura 2.** Processo de negócio

Desta forma, a gestão por processos observa sistemicamente a organização, buscando mapear o conjunto de processos que de fato agregam valor ao cliente (em uma Instituição de Ensino Superior portanto, aqueles associados a relação de ensino-aprendizagem, ou seja, estudantes, docentes e pessoal técnico administrativo que dá suporte ao processo), independente da área funcional envolvida (opondo-se portanto a tradicional forma de gestão praticada pela maioria das instituições).

Para a implantação da gestão por processos é preciso de início identificar os processos chamados de “poucos e vitais”, mapeá-los (bem como as partes envolvidas), realizar sua parametrização, avaliá-los segundo os parâmetros e por fim realizar ações de correção e de melhoria.

Ao atingir a maturidade em termos da gestão por processos a organização deve buscar melhorá-los continuamente de forma a superar as expectativas de seus clientes com respeito aos bens e serviços gerados por elas. Este processo de melhoria compreende em geral o chamado ciclo PDCA como destacado a seguir, na figura 2:

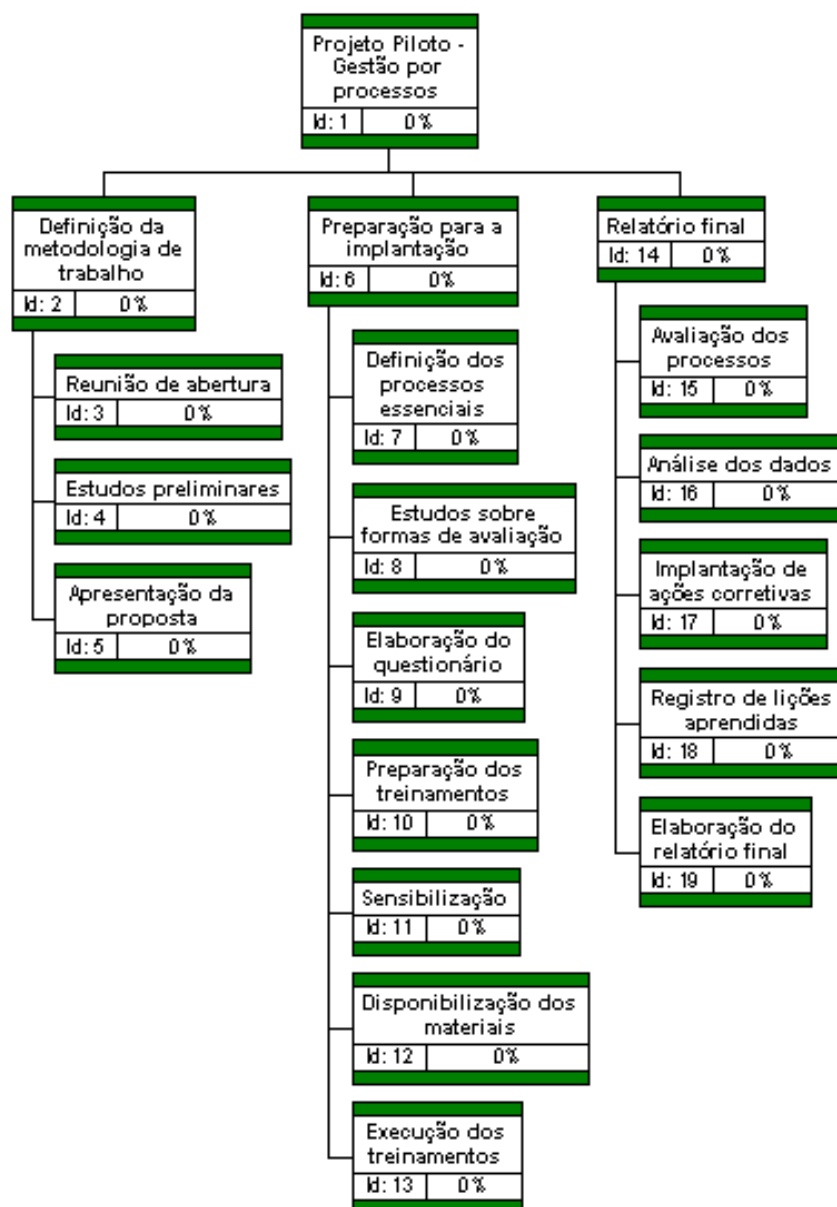


**Figura 3.** Ciclo PDCA

Ressalta-se que a gestão por processos a ser implementada no Centro Universitário UNISEB-COC, segue em linhas gerais os aspectos supracitados, havendo portanto um período de mapeamento ou compreensão sobre os processos de negócio vitais para a instituição, até que seja alcançado um nível de maturidade que permita a realização de melhoria contínua como apresentado na figura acima.

### **Escopo do projeto**

O projeto piloto de implantação da gestão por processos tem o escopo apresentado na Estrutura Analítica de Projeto (EAP) mostrada na figura 3 a seguir:



**Figura 4.** Estrutura Analítica de Projeto

A descrição das atividades propostas para a implantação do projeto é apresentada em sequência no dicionário da Estrutura Analítica de Projeto, ilustrado no quadro 1:

ID	Descrição
1	Título do projeto
2*	Atividades associadas à definição da forma de trabalho no projeto
3	Realização de reunião que abre oficialmente o projeto



4	Realização de estudos sobre a viabilidade e forma de implantação
5	Apresentação formal da proposta de trabalho para o projeto
6*	Atividades associadas à preparação para a implantação da gestão por processos
7	Identificação dos principais processos de negócio da IES
8	Elaboração dos questionários de avaliação dos processos
9	Preparação dos treinamentos para as partes envolvidas
10	Realização de divulgação entre as partes envolvidas para sensibilização da importância da gestão por processos
11	Disponibilização dos materiais para estudo das partes envolvidas
12	Execução dos treinamentos para capacitar os envolvidos a avaliar os processos de negócio
13*	Atividades relacionadas a construção de um relatório de avaliação dos processos
14	Avaliação dos processos nas dimensões escolhidas por parte das partes envolvidas
15	Análise dos dados obtidos com a avaliação
16	Implementação de ações para corrigir não conformidades nos processos
17	Registro formal das lições aprendidas durante a implantação do projeto
18	Elaboração do texto do relatório final do projeto
* Entregas principais do projeto	

**Quadro 1.** Dicionário da estrutura analítica do projeto

### Dimensões avaliadas

As dimensões avaliadas por meio de questionário são ilustradas a seguir:

#### 1) Dimensão “condições de sala de aula”

1	Limpeza		Satisfatório		Insatisfatório
2	Organização do mobiliário		Satisfatório		Insatisfatório
3	Iluminação		Satisfatório		Insatisfatório
4	Sonorização		Satisfatório		Insatisfatório
5	Equipamentos		Satisfatório		Insatisfatório
6	Kit aula		Satisfatório		Insatisfatório
7	Condições físicas		Satisfatório		Insatisfatório

**Quadro 2.** Aspectos observados na dimensão associada às condições de sala de aula

A primeira dimensão observada nos processos avaliados envolve os aspectos de infra-estrutura física, que permitem o conforto e subsidiam a relação ensino-aprendizagem na sala de aula. Esta dimensão é envolve a limpeza, a organização do mobiliário, a adequação da iluminação, a sonorização (caixas de som), os equipamentos (computador e *datashow*), o chamado “kit-aula” (jogo de canetas coloridas e apagador para escrever na lousa) e o estado geral das condições físicas da sala de aula.

## 2) Dimensão “processo de aula”

1	Sem operação		Ocorrência		
2	Horário de início		Pontual	Não pontual	
3	Horário de término		Pontual	Não pontual	
4	Frequência dos alunos		1 [0-50%]	2 [51-85%]	3 [86-100%]
5	Relação docente-discente		Harmoniosa	Não harmoniosa	
6	Relação discente-discente		Harmoniosa	Não harmoniosa	
7	Aproveitamento do conteúdo		Total	Parcial	Não assimilado
8	Rigor do conteúdo		Baixo	Médio	Elevado
9	Assiduidade do titular		Titular	Substituto	
10	Aferição de frequência		Assinatura	Chamada	Não houve

**Quadro 3.** Aspectos observados na dimensão associada à condução da aula pelo docente

A segunda dimensão observada verifica aspectos associados à relação docente-dicente, da relação dicente-dicente e da operacionalização da aula, como o horário de início e término, a frequência dos alunos e o rigor e aproveitamento do conteúdo ministrado.

## 3) Dimensão “conhecimento e aprendizagem”

1	Houve apresentação da pergunta de aula?		Sim	Não	
2	Apresentação de autores / textos?		Sim	Não	
3	Houve apresentação de conceitos?		Sim	Não	
4	Houve simulação da aplicação do conceito?		Sim	Não	
5	Ocorrência de interpretação de casos / conteúdo		Sim	Não	
6	Grau de aprofundamento do conteúdo		Leve	Moderado	Exigente
7	Estímulo a investigação voluntária do tema		Sim	Não	
8	Ocorrência de indicação de novas leituras		Sim	Não	
9	Grau de domínio do aluno sobre o conteúdo		Apto a ensinar	Inapto	
10	Grau de estranhamento por parte do aluno		Existe	Não existe	
11	Característica da aula		Descritiva	Interpretativa	Práxis

**Quadro 4.** Aspectos observados na dimensão associada a relação ensino-aprendizagem

A terceira dimensão envolve os aspectos relacionados à relação ensino-aprendizagem, como a apresentação de autores e textos, a aplicação de conceitos, o estímulo a investigação voluntária do tema e a característica da aula avaliada.

#### 4) dimensão “Trabalho do docente”

1	Leitura prévia do conteúdo pelos alunos	Satisfatório	Insatisfatório		
2	Aplicação de exercícios / casos	Sim	Não		
3	Conduta da sala	Adequada	Inadequada		
4	Indicação de bibliografias / textos	Sim	Não		
5	Grau de participação	Baixo	Médio		Alto
6	Grau de dificuldade do conteúdo lecionado	Leve	Moderado		Exigente
7	Condições gerais de trabalho	Adequadas	Não adequadas		

**Quadro 5.** Trabalho do docente

Esta dimensão permite que o docente imprima sua percepção sobre o ocorrido em sala de aula, como a conduta da sala, o grau de participação, o grau de dificuldade do conteúdo lecionado e as condições gerais de trabalho.

A idéia por trás desta iniciativa é manter um acompanhamento “on-line” de aspectos centrais das da relação entre docente e discente e da estrutura de suporte a essa relação, tornando a avaliação acadêmica mais dinâmica e permitindo a realização de ações corretivas imediatas caso seja necessário.