



Associação Diocesana de Ensino e Cultura de Caruaru
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Caruaru

Reconhecida pelo Decreto 63990 de 15.01.69 D.O. 17-01-69

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO

MARÇO / 2010

Apresentação

O presente relatório de avaliação interna, como uma exigência posta pelo documento “Roteiro de Auto-Avaliação Institucional” e outros que compõem o SINAES, deve expressar o resultado do processo de discussão, análise e interpretação dos dados advindos do processo de auto-avaliação, cuja diretriz orientadora é a qualidade da educação superior ofertada. Este relatório, reflete o empreendimento de esforços consideráveis na direção da consecução dessa política de avaliação para a educação superior e, expressa com transparência o que tem sido vivenciado em termos de auto-avaliação institucional, desde a implantação do processo fundamentado na Lei nº 10.861/2004.

A Fafica encontra-se cadastrada no Inep sob o código 159. Atualmente conta com os seguintes cursos:

Pedagogia, História e Letras – Reconhecidos pelo Decreto nº 63.990 de 15/01/1969 – DOU 17/01/1969;

Ciências Contábeis – Reconhecido pela Portaria MEC nº 985, de 30/03/2005 - DOU 01/04/2005;

Administração – Reconhecido pela Portaria MEC nº 4.220, de 06/12/2005 – DOU 17/12/2005;

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas – Reconhecido pela Portaria MEC nº 220, de 07/03/2007 – DOU 09/03/2007;

Filosofia – Autorizado pela Portaria MEC nº 2.938, de 24/08/2005- DOU 26/08/2005

Curso Superior de Tecnologia em Redes de Computadores – Autorizado pela Portaria MEC nº 470, de 07/08/2007 – DOU 08/08/2007;

Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial – Autorizado pela Portaria MEC nº 600 de 13/12/2007 – DOU 14/12/2007.

A contextualização da Fafica, ainda que breve, se apresenta fundamental para a compreensão da sua identidade, missão e inserção histórica no agreste pernambucano. Mantida pela Associação Diocesana de Ensino e Cultura de Caruaru, foi fundada em 09 de agosto de 1960 como resposta aos anseios da população por formação em nível superior. Reconhecida pelo Decreto nº 63.990 de 15 de janeiro de 1969, é uma faculdade de natureza privada, confessional. Localiza-se na região Nordeste, no município de Caruaru, situado na região do agreste de Pernambuco, compondo a microrregião do Vale do Ipojuca, a 120 quilômetros do Recife. Caruaru é o município mais populoso do interior do Estado. Possui atualmente 289.086 habitantes, distribuídos numa área territorial de 921 quilômetros quadrados (IBGE, 2007). Sua economia está baseada no comércio, indústria e especialmente no turismo, destacando-se a Feira de Caruaru, entre outros atrativos. O município será beneficiado com o implemento de vários empreendimentos no Estado de Pernambuco, como: Suape; o Estaleiro Atlântico Sul; a

ferrovia transnordestina; o Pólo de Celulose; a duplicação da BR- 232 já concluída e da BR-101 (prevista para 2010), além da Refinaria Abreu e Lima.

Todas essas iniciativas demandam mão de obra especializada, o que explica e justifica os investimentos em educação realizados na cidade e Região e, particularmente, pela Fafica, que amplia e diversifica seus cursos e promove, com frequência, ações de melhoramento nos serviços educacionais que presta à comunidade.

Fazendo parte dessa realidade, a Fafica tem acompanhado atentamente os desafios emergentes das mudanças resultantes do desenvolvimento no município de Caruaru, procurando contribuir para uma maior qualidade de vida e trabalho da população da cidade e seu entorno.

Ao longo de 50 anos de uma trajetória consolidada no campo educacional, nas áreas em que tem atuado, a Fafica é alvo do reconhecimento da região a que tem prestado serviços, os quais evidenciam o papel social que lhes é inerente. Dessa forma, atua sintonizada com as demandas sociais emergentes, de forma prospectiva, considerando os desafios a serem enfrentados como oportunidades para a reflexão contextualizada e para a elaboração de proposições e ações contributivas com o atendimento de tais demandas mediante a oferta de uma educação superior pautada na “*experiência com excelência*”, conforme anuncia o seu lema e na sua missão que propugna por uma formação propositiva de

Estimular a curiosidade intelectual através da reflexão e da investigação científica; Tecer o labor acadêmico eivado de experiências, de troca de saberes, de tecnologias e das tendências do momento presente; Formar profissionais socialmente críticos, tecnicamente competentes e humanamente solidários.

Na esteira dessa missão, o trabalho acadêmico que realiza articula o global com o local, o empírico com o científico, o uno com o múltiplo, as similitudes com as diferenças, a teoria com a prática, na busca pela materialização de um processo de construção da humanização do ser humano, em que pese a defesa de princípios éticos e de práticas solidárias.

Nessa perspectiva vem, ao longo de sua existência, avaliando sua atuação, buscando a revisão contínua do seu projeto pedagógico na direção de uma melhor qualidade da educação que oferece. Esse processo de avaliação, vivenciado de modo assistemático e fragmentado, porém constitutivo de uma política de melhor eficácia institucional e efetividade acadêmica e social, até período bem recente, anterior à implementação do SINAES, incidiu prioritariamente sobre a dimensão de ensino e pautava-se pelos princípios da contextualidade, ação formativa, participação e práxis. A relação entre os objetos de ensino e a realidade social dinâmica e cambiante, exige a contextualidade dos processos e resultados experimentados por sujeitos concretos, presentes numa realidade peculiar.

A ação formativa desvela um dos mais importantes princípios que norteia a questão avaliativa. Assim como a avaliação da aprendizagem não é uma etapa estanque, dissociada do processo

de ensino e aprendizagem, a avaliação da prática educativa não se dissocia do processo no qual incorre. Seus resultados servem como objeto de reflexão-ação-reflexão, em duplo sentido de aludir e valorar a missão institucional e levar à reflexão e aprimoramento da prática educativa. Esse aprimoramento inclui a diversidade de concepções pedagógicas, o acrisolamento dos relacionamentos interpessoais mediante oportunidade de expressão a todos e todas, mesmo que constituam grupos minoritários, que queiram participar do processo de forma comprometida com a transformação qualitativa da realidade, implementando-se, dessa forma, o princípio da participação e da práxis, que segundo Freire “ implica a ação e a reflexão dos homens sobre o mundo para transformá-lo” (1987:67).

Esse processo avaliativo que vinha sendo vivenciado historicamente pela FAFICA ganhou, no contexto atual, maior visibilidade e abrangência no escopo da política de educação superior, materializada através do SINAES. A Fafica mais uma vez abraçou o desafio emergente, dessa feita, proposto pelo Sinaes, na confluência do objetivo comum com essa política de Estado que é a formulação de estratégias e instrumentos direcionados para a melhoria da qualidade e da relevância da educação superior implementada.

Nesse contexto de implementação do Sinaes foi instituída a Comissão Própria de Avaliação - CPA/FAFICA por ato da direção, materializado na Resolução nº 01 de 27 de abril de 2004.

Composição da CPA

A CPA conta atualmente com a seguinte composição:

Coordenação- Prof. Maria do Socorro Valois Alves – Mestre em Educação pela UFPE

Representantes do corpo docente: Professores Wilson Rufino da Silva e Ozana Maria da Cunha Cavalcante – Mestres em Educação pela UFPE;

Representantes do corpo técnico-administrativo: Dorgianne Sobral Couto de Lima e Chiara Pitombeira de Araújo – funcionárias da Secretaria e Tesouraria, respectivamente.

Representantes do corpo discente: Hugo Alves Santiago e Telma Lúcia da Silva, alunos do curso de Pedagogia.

Representantes da sociedade civil: Maria Ivania Almeida Gomes Porto, ex-secretária de educação do Município e Maria do Socorro Silva, coordenadora do núcleo Casa da Rua, parte integrante da Comunidade Viva – Comviva, movimento social que trabalha em prol de crianças e adolescentes em situação de risco pessoal e social.

A concepção de relatório assumida pela CPA/Fafica é a que o traduz como uma produção científica capaz de expressar o resultado do processo de discussão, aplicação de instrumentos de coleta de dados, análise e interpretação dos dados, encaminhamento e sugestões de

ações, como um conjunto de iniciativas advindas do processo de auto-avaliação, o qual tem como diretriz orientadora a qualidade da educação superior ofertada. Logo, em se tratando da sistematização de um processo, jamais se propõe conclusivo. O presente relatório, a despeito de guardar similitude no que concerne ao caráter inconclusivo, com os demais relatórios que foram enviados ao Inepe em anos anteriores, diferentemente daqueles, não referencia a consecução de etapas intermediárias do processo auto-avaliativo, mas de etapas que finalizam o cronograma de execução apresentado no projeto de auto-avaliação, norteador das ações da

CPA/Fafica. Ou seja, no momento em que todas as dimensões já foram avaliadas. Outro elemento que imprime ao presente relatório certa especificidade é que a sua elaboração sintetiza um processo auto-avaliativo vivenciado à luz do PDI referente ao período de 2003 a 2007, portanto, em fase de reelaboração. A interação recíproca entre a auto-avaliação e o PDI é fundamental para a definição, fortalecimento e redefinição do eixo norteador institucional, para o fortalecimento dos nexos mútuos que interpenetram os processos de auto-avaliação e de planejamento institucional e para potencializar os efeitos das ações implementadas de forma setorial e intersetorial, conseqüentes a essa interação.

Por fim, considerando que o ano de 2010 pressupõe tanto o recredenciamento da Instituição quanto o reconhecimento dos cursos de Filosofia, Gestão comercial, Redes de Computadores e renovação de reconhecimento do curso de Tecnologia em Sistemas de Informação, são esperadas as visitas das comissões externas de avaliação que poderão evocar o presente relatório como elemento para subsidiá-las.

Nessa perspectiva, a etapa seguinte apresentará os pressupostos teóricos do processo de auto-avaliação institucional e, posteriormente, na etapa denominada de desenvolvimento descreverá o processo de auto-avaliação vivenciado, partindo de cada dimensão e, na mesma ordem, proposta pelo Sinaes, estabelecendo as articulações pertinentes com o PDI referenciado, na expectativa de promover uma visão geral do processo de auto-avaliação institucional.

Pressupostos teóricos do processo de auto-avaliação institucional

Os pressupostos teóricos e os princípios que orientam o processo de auto-avaliação se apresentam como fundamentais para a compreensão da prática desenvolvida. Nesse sentido, a elucidação de tais pressupostos terá lugar cativo em todos os relatórios enviados ao DAES, ainda que sob a forma de uma breve retrospectiva. Nessa perspectiva a concepção de avaliação norteadora de todo o trabalho realizado pela CPA, coaduna-se com a explicitada no PDI, a qual, regida pelo paradigma emancipatório (SAUL, 2000 p. 61), toma a descrição, análise e crítica da sua realidade institucional como norte para uma ação transformadora em direção à melhoria da qualidade da Instituição. Essas etapas, não sendo um fim em si mesmas,

nem se configurando isoladamente, são constitutivas de momentos que se sobrepõem e se retroalimentam gerando um movimento dinâmico de ação-reflexão-ação, como um exercício de olhar de forma crítica e reflexiva todo o processo de concretização da atividade educativa e não apenas sobre os seus resultados. Esse movimento praxiológico fundamentado no conceito de práxis definido por Paulo Freire (1987) se constitui numa lente mediante a qual é possível enxergar que “ *o compromisso principal desta avaliação é o de fazer com que as pessoas, direta ou indiretamente envolvidas em uma ação educacional, escrevam a sua própria história e gerem as suas próprias alternativas de ação*” (SAUL 2000 p . 62). Esse compromisso é o que atesta o caráter emancipatório que orienta a ação e que, ao mesmo tempo se apóia em processos decisórios democráticos que não prescindem de envolvimento responsável e compartilhado dos sujeitos que participam da proposta avaliativa e das conseqüências que a mesma, presumivelmente, imprimirá sobre todo processo educacional, a partir de alterações baseadas na análise crítica.

Com base nessa concepção de avaliação, a subjetividade não é um problema, mas um elemento a trabalhar positivamente. Num processo avaliativo as diversas questões e até “erros” cometidos, são elementos importantes de retorno ao processo para serem discutidos no coletivo e, positivos na continuidade das ações desenvolvidas. Assim, avaliação institucional pode ser definida como:

Uma construção coletiva de questionamentos, é uma resposta ao desejo de ruptura das inércias, é um por em movimento um conjunto articulado de estudos, análises, reflexões e juízos de valor que tenham alguma força de transformação qualitativa da instituição e de seu contexto, através da melhoria dos seus processos e das relações psicossociais (SOBRINHO 2000, p. 103).

Tomando por base essa fundamentação teórica, a realidade com seus dados e componentes que existe independente da avaliação, passa a ser tematizada, isto é, passa a ser objeto mediante uma operação intencional que exige escolhas, seleção e organização de dados de base e organização em função de objetivos definidos. Esses dados ressignificados no interior de um processo socialmente produzido transformam-se tecnicamente em indicadores da realidade e possibilitam a sua apreensão crítica e a sua transformação na direção dos objetivos definidos. O referido relatório, embora contenha especificidades já mencionadas, à semelhança de outros passados e de outros que o sucederão, não se impõem como conhecimento pronto e acabado, tem como finalidade consolidar periodicamente resultados provisórios que servirão de base para revisitação do processo e adoção de ações ulteriores.

Desenvolvimento

As atividades de auto-avaliação planejadas e realizadas no interstício marcado pelo período imediatamente posterior à elaboração do relatório CPA/2009 até fevereiro do corrente ano, cujo teor passará a constar deste relatório 2010, têm como categorias de análise: 1) As políticas e práticas institucionais para expansão e manutenção da pós-graduação e sua articulação com as demais atividades acadêmicas; 2) A política de atendimento ao egresso; 3) Ouvidoria. Dessa forma, todas as dimensões constitutivas da educação superior, sinalizadas pelo Sinaes já passaram por uma ou mais de uma avaliação, vislumbrando-se o fechamento de um ciclo de auto-avaliação. Entretanto considerando o desenvolvimento deste relatório mediante procedimento metodológico que relaciona as dimensões na ordem definida pelo Roteiro de Auto-Avaliação Institucional, editado pelo Inep, a descrição, análise e ações conseqüentes inerentes a essas categorias serão abordadas no interior das respectivas dimensões das quais fazem parte.

Objetivando contemplar uma visão geral do processo auto-avaliativo vivenciado nesse primeiro ciclo, segue abaixo as dimensões, na ordem acima mencionada. Para cada dimensão serão apresentados, em linhas gerais, os procedimentos avaliativos utilizados, os resultados e as ações adotadas pelo grupo gestor, conseqüentes ao processo de auto-avaliação.

1. A missão e o plano de desenvolvimento institucional

1.1. Análise da dimensão

O projeto de auto-avaliação que referencia o desenvolvimento do processo considera que o cumprimento da missão e a implementação do PDI terão como indicadores as práticas sociais exercidas no cotidiano institucional, a partir de informações fornecidas pelas análises do PDI, do projeto pedagógico institucional, dos projetos pedagógicos dos cursos, e dos resultados parciais e finais do processo de auto-avaliação.

Ao longo desse ciclo avaliativo documentos foram analisados e práticas sócio-educacionais foram avaliadas, nos seus mais diferentes aspectos e através da ótica de diversos sujeitos, com vistas à tabulação de resultados que pudessem garantir a leitura crítica mais próxima da realidade vivida cotidianamente e da subjetividade coletiva.

1.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

O conhecimento da Missão não é universal no contexto da Fafica, embora durante o processo avaliativo os sujeitos apontem para o seu cumprimento através das práticas institucionais, este fato sinaliza para fragilidades no processo de comunicação interna e externa, conforme explanado na dimensão referente à comunicação com a sociedade;

1.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

A missão e o PDI transcendem a concepção de imperativo normativo, sendo utilizados pelo grupo gestor mediante uma concepção praxiológica norteadora das ações implementadas;

Os resultados das avaliações orientadas por esses indicadores, sinalizam para o cumprimento da missão, uma vez que, com foco na mesma, a FAFICA tem feito um progressivo investimento na pesquisa, como atividade de rotina institucional de alunos e professores, associando-a organicamente às atividades de ensino e de extensão. Além disso, tem também envidado esforços na busca e consolidação de parcerias estratégicas com diferentes protagonistas da comunidade regional, sensíveis às legítimas demandas das camadas populares - movimentos sociais, organizações comunitárias, escolas públicas, universidades da região, ONGs, e outras instituições criando espaços de troca de saberes que vão além dos seus próprios muros.

Os resultados da avaliação apontam também para a implementação do PDI, considerando as metas e os objetivos estabelecidos naquele documento, tais como ampliar o leque de cursos de graduação e de pós-graduação oferecidos; ampliar o raio da pesquisa para a área de Ciências Sociais Aplicadas, mediante definição de linhas de pesquisa; intensificar a produção científica através de publicações de dissertações e teses e da revista institucional intitulada Interfaces de Saberes.

1.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

2. A política para o ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação

2.1. Análise da dimensão

Essa dimensão constitui a atividade fim de qualquer instituição de ensino superior. Na Fafica, sua importância ganha realce ao ser potencializada na razão de ser que a Instituição evoca para si, como sendo o *“despertar de novos olhares para a vida, para o mundo e para o conjunto das relações... exercitar a troca de saberes contextualizados com vistas no social, na formação do humano, nas pessoas em relação”* (PDI 2003 – 2007). A dimensão do ensino,

pesquisa e extensão constitui a ponte dialógica com as demais dimensões institucionais, com a comunidade acadêmica interna e externa e com a sociedade civil.

Essa dimensão exige esforços consideráveis da CPA. O projeto de auto-avaliação que referencia o desenvolvimento do processo considera a administração acadêmica, a organização didático-pedagógica e o corpo docente como categorias de análise. Dentro de tais categorias, foram elencados indicadores como as coordenações dos cursos de graduação e de pós-graduação, o colegiado institucional, a atuação do corpo técnico-administrativo, as concepções pedagógicas, a estrutura curricular, as práticas institucionais que estimulem a melhoria do ensino, o nível de qualificação para o trabalho docente, o contrato didático e as relações interpessoais. Esses indicadores apontaram para aspectos relevantes a serem avaliados, mediante informações fornecidas pelas análises do PDI, do projeto pedagógico institucional, dos projetos pedagógicos dos cursos, e dos resultados parciais e finais do processo de auto-avaliação, os quais foram obtidos pela via da aplicação de procedimentos metodológicos diversificados a um universo plural de sujeitos.

2.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

2.2.1 Ensino

Alguns professores não conseguem despertar ou manter o interesse dos alunos pela temática estudada;

Algumas salas próximas à rua principal sofrem a interferência de ruídos externos;

2.2.2. Pesquisa

Grande parte dos alunos afirma não conhecer os veículos de divulgação da produção intelectual, artística e cultural existentes;

A carga horária disponibilizada aos professores que compõem o Nupesq tem se mostrado insuficiente para atender à demanda;

Quantitativo de professores escalados para o Nupesq tem se mostrado insuficiente para atender à demanda;

As linhas de pesquisa definidas não abrangem todas as áreas de atuação expressas pelas graduações oferecidas;

Inúmeras atividades de pesquisa, embora contem com a participação da Fafica, são realizadas de forma paralela ao Nupesq, deixando de fortalecer essa instância institucional;

Requer maior articulação com o ensino (graduação e pós) e com a extensão;

Dificuldade de acesso à revista Interfaces dos Saberes, pela via *on-line*, para fins de gerenciamento;

2.2.3. Extensão

Grande parte dos alunos afirma não conhecer a atuação extensionista da IES. De forma semelhante alguns sujeitos que trabalham nos espaços onde a extensão é operacionalizada. Eles percebem a presença dos grupos e a realização do trabalho, mas não sabem ao certo de onde procedem. Exemplo disso foi o desconhecimento por parte de alguns gestores do Hospital Geral do Agreste em relação ao trabalho dos “Leitores da Alegria” formado por estudantes da Fafica que atuam na pediatria do referido hospital;

Requer maior articulação com o ensino (graduação e pós) e com a pesquisa institucionalizada pelo Nupesq;

2.2.4. Pós-graduação

Requer maior articulação com a pesquisa institucionalizada pelo Nupesq;

Um percentual mais elevado do que o desejável, não conhece alguns espaços de produção intelectual, artística e cultural institucionalizados;

Requer mais envolvimento das coordenações;

Alguns professores não apresentam o plano de ensino da disciplina no início do módulo;

Alguns professores não disponibilizam as notas em tempo hábil;

2.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

2.3.1. Ensino

O Apêndice V apresenta quantitativamente a análise qualitativa que segue:

Há articulação entre o ensino e a missão e o PDI da Instituição;

A maioria das decisões tomadas pelos coordenadores de cursos de graduação e pós-graduação são pensadas com o coletivo de professores;

Há apresentação dos planos de ensino para os discentes pelos docentes, com pouquíssimas exceções;

Há coerência entre as diretrizes dos cursos e o que é proposto na maioria dos planos de ensino;

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO 2010 CPA/FAFICA

Há coerência entre o proposto nos planos de ensino e a prática docente;

Os professores promovem novas situações didáticas visando a superação de dificuldades de aprendizagem relacionadas ao conteúdo trabalhado;

As relações entre os professores e alunos são dialógicas e respeitadas, tanto na sala de aula, quanto em outros espaços da Faculdade;

Os professores são assíduos e pontuais, respeitando tanto o horário previsto para o início das aulas, quanto os prazos determinados para aposição das notas no sistema e para a entrega das cadernetas devidamente preenchidas;

Há estímulo constante, por parte das coordenações, para que professores e alunos participem de eventos científicos relacionados com a sua área de atuação e/ou formação;

2.3.2. Pesquisa

Há um projeto institucional de pesquisa, articulado com a missão, com o PDI da Instituição e com as demandas sociais emergentes;

Há professores com carga horária definida para atuação no Nupesq;

As vagas propostas institucionalmente pela pesquisa são preenchidas totalmente;

Os pesquisadores participam de eventos científicos e publicam trabalhos;

Os professores recebem ajuda de custo para apresentação de trabalhos científicos em eventos nacionais e internacionais;

2.3.3. Extensão

Há um projeto institucional de extensão, articulado com a missão, com o PDI da Instituição e com as demandas sociais emergentes;

A intervenção social operacionalizada pelas ações extensionistas tem impacto bastante positivo tanto sobre a formação profissional dos alunos, quanto nos espaços sociais que delas participam;

2.3.4. Pós-graduação

Apresenta sintonia com as demandas sociais da região;

Possibilita a construção e o aperfeiçoamento, de forma consistente, de competências profissionais requeridas pelo mercado de trabalho;

Viabiliza a missão institucional e a consecução de objetivos expressos no PDI;

A biblioteca atende às demandas, tanto em termos do acervo quanto de horário e atendimento dos funcionários;

Os laboratórios de informática atendem às demandas (esse item foi avaliado apenas pelos cursos da área de Administração e Ciências Contábeis);

Os demais serviços e a infra-estrutura física atendem às demandas, com exceção da cantina;

Quanto à organização didática, há coerência entre o proposto nos planos de ensino e o que é vivenciado no módulo; os professores despertam o interesse dos alunos para os temas estudados; as relações professor-aluno ocorrem num clima de respeito e diálogo;

2.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

2.5. Cômputo dos resultados aferidos mediante instrumentos aplicados, como última etapa do ciclo de avaliação que ora se encerra (Apêndice II)

3. A responsabilidade social da instituição

3.1. Análise da dimensão

Com base no projeto de auto-avaliação que rege todo o processo, essa dimensão tem seus indicadores avaliados de forma integrada através de outras dimensões, especialmente a segunda. À medida que a Instituição apresenta, nesse primeiro ciclo avaliativo que ora se encerra, o cumprimento da sua missão, a implementação do proposto no seu PDI, um conjunto de ações voltadas para a inclusão social e para a melhoria dos aspectos que apresentaram fragilidades, demonstra mais do que responsabilidade social, demonstra compromisso. Na Fafica esses dois termos implicam concepções diferenciadas. Responsabilidade relaciona-se com a obrigação de fazer, com o senso do dever a ser cumprido, muitas vezes por força de atos normativos. Compromisso expressa a compreensão da necessidade de depreender todos os esforços possíveis e potencialmente factíveis, com vistas a atingir o que se propõe. Compromisso não prescinde de responsabilidade, esta porém, como condição de realização daquele e não como uma imposição exógena. Assim, as fragilidades, as potencialidades e as ações adotadas em função da melhoria da qualidade da educação superior que é ofertada, estão pulverizadas nas análises referentes às demais dimensões avaliadas. Mesmo assim, convém que algumas importantes potencialidades sejam descritas abaixo.

3.2. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

As ações de responsabilidade social implementadas no cotidiano institucional estão em plena consonância com a missão e com o PDI da Instituição;

As relações da Fafica com os diversos setores da sociedade tem, ao longo da sua trajetória, resultado em ações implementadoras da missão e de diretrizes, objetivos e metas aventados no PDI. Tais relações têm sido expressas de modo significativo através de várias ações institucionais, sendo importante destacar o ensino e as ações extensionistas voltadas para o desenvolvimento socioeconômico e educacional do país, a exemplo da Escola de Tempo Integral, funcionando nas instalações da Fafica pela manhã e à tarde e os projetos de intervenção social implementados em inúmeras comunidades locais;

3.3. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

4. A comunicação com a sociedade

4.1. Análise da dimensão

A comunicação é uma importante ferramenta no processo de gestão institucional. Uma comunicação eficiente e eficaz apresenta-se multifacetada. Numa de suas faces veicula informações fundamentais ao processo decisório em qualquer nível hierárquico constitutivo da Instituição. Em outra pode informar ao seu público de interesse e a sociedade em geral o trabalho desenvolvido que, no caso da Fafica, representa um diferencial qualitativo de bastante significado para a região na qual se insere. Ainda em outra contribui com a interdisciplinaridade estabelecendo vínculos com diversas áreas do conhecimento, aproximando sujeitos e setores fortalecendo interações mútuas passíveis de potencializar ações implementadas.

Essa dimensão, de acordo com o projeto de auto-avaliação, foi analisada considerando duas categorias de análise – a comunicação interna e a externa, tendo como indicadores os canais de comunicação, a efetividade da comunicação e circulação das informações institucionais, os meios de comunicação externa utilizados pela Fafica e a imagem da Instituição.

4.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Trabalhos de importante cunho social realizados pela Instituição não são do conhecimento do universo de atores sociais da instituição nem do público em geral, como é o caso de ações extensionistas;

Algumas informações não são veiculadas intersetorialmente, o que leva alguns sujeitos a buscá-las no setor de origem, com vistas à resolução de questões iminentes;

4.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

Existe uma estrutura de informação na Instituição, voltada de modo prioritário para o corpo discente, mas visando atender também aos demais atores sociais e ao público em geral;

O setor de Protocolo foi bem avaliado por todos os segmentos que responderam a seu respeito;

Houve a maximização da tecnologia da informação;

Há conhecimento dos diversos veículos de comunicação interna e externa, utilizados pela Fafica – rádio, televisão, jornal local, internet, out-door, telefone, quadros de aviso, cartazes.

Há visualização da relação entre as mensagens veiculadas e a missão institucional;

A imagem pública da instituição reflete de maneira clara seus conceitos, seus valores, sua identidade

As informações prestadas estão em consonância com a prática institucional;

As informações são prestadas de forma clara e completa;

Criação da Ouvidoria e a sua efetividade funcional tem sido evidenciada por ações implementadas. Tais ações visam à resolução de problemas encaminhados às instâncias acadêmicas e administrativas, identificados em queixas e reclamações recebidas pela Ouvidoria por diversos atores sociais tanto do contexto interno quanto externo da Instituição. A avaliação da Ouvidoria é parte integrante da última etapa de avaliação que encerra o primeiro ciclo. O detalhamento e resultados encontram-se no Apêndice IV.

4.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

5. As políticas de pessoal

5.1. Análise da dimensão

Com base no projeto de auto-avaliação, essa dimensão foi avaliada a partir da administração de recursos humanos como categoria de análise pontuada por indicadores como os planos de carreira regulamentados para o corpo docente e técnico-administrativo; programas de qualificação profissional e de melhoria da qualidade de vida que contemplam aspectos a serem avaliados tais como a existência desses planos, sua regulamentação e implementação;

estabelecimento de critérios para seleção, ingresso, progressão profissional e desligamento de docentes e pessoal técnico-administrativo; concessão de incentivos para docentes em processo de mestrado ou doutorado; formação continuada do corpo docente e técnico-administrativo; incentivos financeiros e oportunidade de participação em eventos de caráter científico. Os achados da pesquisa realizada sobre essa dimensão resultaram bastante satisfatórios, demonstrando a importância do clima organizacional na consecução de ações que demandam o trabalho coletivo, cooperativo e focado em determinada direção que, no caso da Fafica é a qualidade do ensino e serviços oferecidos à comunidade local e regional, com vistas à viabilização da sua missão institucional que abrange todo o universo institucional, inclusive os espaços do exercício funcional.

5.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Algumas ações relacionadas ao corpo funcional implementadas no escritório de contabilidade que presta serviços à Fafica, portanto fora das suas instalações produzindo dificuldades de acesso ao responsável por tais ações;

5.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

O acompanhamento interno das questões relativas ao corpo funcional, realizado com acuidade e compromisso ético alimentado pelo respeito, diálogo e busca dos meios possíveis de solução de problemas;

O clima organizacional reflete um ambiente de trabalho prazeroso, permeado por relações respeitadas, cordiais e solidárias;

Existência de plano de carreira do pessoal docente e técnico-administrativo;

Existência de mecanismos operacionalizadores do projeto de qualificação do corpo docente e técnico-administrativo;

5.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

6. A organização e gestão da Instituição

6.1. Análise da dimensão

A avaliação dessa dimensão tomou como indicador a estrutura organizacional e adotou como fontes de informações o PDI, o Plano de Gestão, o Regimento da Instituição, o Censo, o Colegiado e os resultados parciais referentes às demais dimensões. Os sujeitos da Avaliação

foram representantes dos corpos docente e técnico-administrativo da Instituição e membros da CPA.

A CPA utilizou como instrumentos de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas e análise documental, visando avaliar aspectos como a existência e efetividade de instrumentos normativos definidores de procedimentos institucionais; a identificação dos setores da Instituição, suas funções, os responsáveis pelo seu gerenciamento, sua formação e atribuições; sistema de arquivo e registro acadêmico; o Colegiado como instância de apoio, participação e consulta para tomada de decisões; o uso da gestão e da tomada de decisões institucionais e sua relação com as finalidades educativas; o uso da gestão estratégica para antecipar problemas e soluções.

6.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Ausência de instruções de Serviços – IS, que informem ao corpo funcional a respeito dos setores da Faculdade, no que se refere à existência, função, atribuições, gestão, requisitos exigidos para ocupação da função gestora, formas de recrutamento, seleção e provimento das funções institucionais;

6.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

Existência de regimento, normas acadêmicas, portarias, resoluções e comunicados;

Existência de processos de organização da Instituição e de processos para tomada de decisões, atrelados à missão institucional, ao PDI, ao Regimento, ao Projeto Pedagógico institucional, ao Censo e aos resultados advindos dos processos de auto-avaliação;

6.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

7. A infra-estrutura física

7.1. Análise da dimensão

A estrutura física exerce papel preponderante na consecução das atividades fins da Instituição, tendo também relevância na realização das atividades meio. No interior dessa dimensão foram considerados indicadores da estrutura física propriamente dita e dos serviços prestados através dos setores que ocupam tal estrutura. Quanto à estrutura física, os aspectos avaliados referenciam condições adequadas, em termos de espaço, iluminação, ventilação, mobiliário, acústica, higiene e segurança. Quanto aos serviços, os aspectos referenciam qualidade técnica

e postura profissional dos atendentes. Alguns setores exigem o acréscimo de outros aspectos a serem avaliados. A cantina requer aspectos relacionados ao cardápio. Os laboratórios de informática requerem aspectos relacionados à quantidade e qualidade dos *softs* requeridos pelas especificidades dos cursos. A biblioteca, pela magnitude alcançada graças ao seu relevante papel na construção e produção de conhecimento requer aspectos relacionados ao acervo.

7.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Algumas salas de aula, próximas à rua principal, sofrem a interferência de ruídos externos;

O atendimento da cantina, no que se refere à postura profissional das atendentes não vem se mostrando satisfatório;

7.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

A Faculdade, além da área construída composta pelo primeiro prédio erguido até os demais que o sucederam, dispõe de uma área permeada por jardins, praças, espaços de socialização intelectual, artística e cultural, a exemplo da tenda de leitura, da área poliesportiva e do espaço Dom Antonio Soares Costa, formando um cenário bucólico, bonito e agradável, bastante convidativo e referenciado por alunos, professores e funcionários;

A estrutura do prédio construída com o propósito de abrigar uma faculdade, proporciona condições adequadas, carecendo apenas de pequenas adaptações exigidas por padrões da atualidade, tais como a colocação de aparelhos de ar refrigerado modernos;

7.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

8. Planejamento e avaliação

8.1. Análise da dimensão

Essa dimensão tem como categoria de análise a gestão institucional referenciada por indicadores como o planejamento geral e ações implementadas. Os dados serão coletados através dos instrumentos avaliativos aplicados às demais dimensões. Dessa forma, toda comunidade acadêmica e diversos segmentos da sociedade civil, avaliam essa dimensão. A concepção emancipatória assumida pelo projeto norteador do processo de auto-avaliação, se cristaliza nos procedimentos avaliativos voltados para essa dimensão, pois ao garantir a participação de todos os sujeitos de avaliação, estabelece a interlocução com diversos agentes, imprimindo tons mais fortes às cores já existentes da gestão participativa institucional.

Os resultados do processo avaliativo e as sugestões da CPA têm sido acolhidas pelo grupo gestor. Assim, à luz do projeto de auto-avaliação, o trabalho voltado para essa dimensão tem tido resultados satisfatórios, uma vez que o projeto sinaliza como critérios de excelência a acolhida das sugestões da CPA, a sua inclusão no planejamento geral em termos de metas de curto, médio e longo prazo e o acesso da CPA no que se refere ao acompanhamento de tais metas desde a sua elaboração, realização e reelaboração a partir do realizado.

A participação da CPA nos moldes acima mencionados é fator preponderante à reelaboração do projeto de auto-avaliação que já se encontra em vias de sistematização, potencializando os nexos estabelecidos entre gestão e avaliação num processo contínuo de retroalimentação.

8.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Administração financeira centralizadora, obsoleta e resistente a mudanças requeridas pela dinâmica complexa e cambiante imposta pela realidade;

Sobrecarga de trabalho sobre o diretor geral, exigindo do mesmo, tomada de decisões imediatistas com vistas à resolução de problemas criados e iminentes, relacionados principalmente a lacunas deixadas pela postura conservadora da diretoria financeira;

A socialização de alguns resultados avaliativos obtidos, via on-line, sofreram atraso devido a dificuldades no setor de informática da Instituição

8.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

Há um planejamento das atividades da Instituição;

Existência de auto-avaliação institucional, anterior ao Sinaes, mesmo de forma assistemática e fragmentada;

Há sistematização de informações decorrentes das ações auto-avaliativas;

Há divulgação e apropriação de resultados das ações auto-avaliativas junto à comunidade acadêmica;

O grupo gestor considera os resultados do processo auto-avaliativo e tem implementado ações que lhes são conseqüentes.

Diversos segmentos da comunidade acadêmica recorrem à CPA em busca de informações e solicitando procedimentos avaliativos sobre objetos ainda não tematizados que possam direcionar ações e decisões

A implantação da cultura de avaliação no âmbito da Fafica registra avanços significativos, apontando para sua consolidação a curtíssimo prazo;

8.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

9. Política de atendimento aos estudantes

9.1. Análise da dimensão

Essa dimensão assume as categorias de análise e os indicadores das demais dimensões como seus. É essa dimensão que referencia a qualidade da educação referendada de modo prioritário na segunda dimensão. A política de atendimento aos estudantes é entendida, na Fafica, como um importante pilar de sustentação da qualidade da educação. É condição indispensável o apoio institucional voltado para a satisfação de determinadas necessidades apresentadas pelo corpo discente, como forma de possibilitar o acesso e a permanência dos estudantes, sem, contudo, comprometer a qualidade da formação profissional recebida. O processo de avaliação dessa dimensão tomou como categorias de análise a política de atendimento ao estudante da graduação e da pós-graduação e a política de atendimento ao egresso. Os indicadores referenciados são os mecanismos geradores do acesso e propiciadores da permanência dos discentes na Instituição; mecanismos propiciadores da participação dos discentes em atividades de ensino; sistematização de análises de dados sobre ingressantes; criação de oportunidades de formação continuada; inserção profissional dos egressos; participação dos egressos na vida acadêmica da Instituição. Essa dimensão está entretecida com todas as demais, porém é importante ressaltar as políticas de apoio ao estudante implementadas pelo setor financeiro, evidenciadas no processo de avaliação da dimensão sustentabilidade financeira e relacionadas no apêndice III, deste relatório, além dos mecanismos de apoio pedagógico e psicológico implantados na Instituição. Outra questão relevante está relacionada aos alunos portadores de deficiência temporária ou em perspectiva mais duradoura. A Faculdade tem envidado esforços consideráveis no sentido de proporcionar todas as condições necessárias ao seu acesso, permanência e bem estar físico e emocional, como condição para a construção de uma formação profissional qualificada.

A realização da última etapa de avaliação da política de atendimento ao egresso, ocorreu no final do ciclo avaliativo que ora se encerra. Por essa razão o cômputo geral dos seus resultados encontra-se expresso no Apêndice I, que compõe o corpo deste relatório

9.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Falta envolvimento mais geral dos alunos no sentido de divulgar, participar e fortalecer os mecanismos de apoio aos estudantes, existentes na Faculdade;

A procura pelos mecanismos de apoio aos estudantes parte quase que exclusivamente de necessidades manifestas;

Os alunos informam o endereço eletrônico de forma incorreta, ou mudam de endereço, telefone, etc e não informam à Faculdade, dificultando a comunicação, especialmente quando se trata de egressos.

9.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

A instituição apresenta condições adequadas de acesso para portadores de deficiências, pois as ações de atendimento aos estudantes nessa condição são conseqüentes ao processo de auto-avaliação e têm como referência o Decreto nº 5.296/2004 que garante a acessibilidade às pessoas portadoras de necessidades especiais;

As ações de atendimento a pessoas portadoras de deficiência estão em consonância com o proposto no PDI;

Existência de mecanismos de apoio pedagógico, psicológico e financeiro gerenciados por profissionais qualificados em cada uma dessas áreas;

Política de incentivo à participação dos discentes em eventos científicos, bem como normas e critérios para a concessão de ajuda de custo;

Existência de mecanismos que apontem a opinião dos egressos sobre a formação recebida, tanto no aspecto epistemológico quanto ético;

Existência de mecanismos expressivos do índice de ocupação das vagas disponíveis e do índice de evasão de estudantes;

Existência de atividades de atualização e formação continuada direcionada aos egressos;

Existência de mecanismos propiciadores da participação dos egressos na Instituição;

Consideração da opinião dos sujeitos implicados nesses mecanismos como estratégia de revisão dos projetos institucionais;

Um percentual elevado de egressos avalia de forma bastante satisfatória a sintonia estabelecida entre os cursos de graduação e as demandas sociais da região e do mercado de trabalho; a construção das competências profissionais; a viabilização da missão institucional através das práticas exercidas; a melhoria na trajetória profissional associada à realização do curso; a atuação dos coordenadores dos cursos; a infra-estrutura da instituição; os serviços; os mecanismos possibilitadores da participação nas atividades da Faculdade, após a conclusão do curso (ver Apêndice II).

9.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação (Apêndice III)

10. Sustentabilidade financeira

10.1. Análise da dimensão

Essa dimensão tem como categoria de análise a situação financeira da Instituição, mediante indicadores dos mecanismos de captação de recursos, adimplência e inadimplência do corpo discente, equilíbrio entre a receita e a despesa. A situação financeira é definidora dos prazos estipulados para o cumprimento de metas e até para sua elaboração. É também definidora do atendimento de pleitos advindos dos diversos segmentos que formam o universo institucional e das propostas de ações advindas do grupo gestor além de se apresentar como componente fundamental nas decisões tomadas e na sustentação de projetos acadêmicos e administrativos.

10.2. Fragilidades identificadas pelo processo de auto-avaliação:

Administração financeira centralizadora, obsoleta e resistente a mudanças requeridas pela dinamicidade complexa e cambiante imposta pela realidade;(sinalizada na dimensão 8, p. 18);

Sobrecarga de trabalho sobre o diretor geral, exigindo do mesmo, tomada de decisões imediatistas com vistas à resolução de problemas criados e iminentes, relacionados principalmente a lacunas deixadas pela postura conservadora da diretoria financeira;

Parte das despesas sob o controle direto e particular do contador, impossibilitando uma visão geral, por parte do setor financeiro, de toda dimensão das contas a pagar.

10.3. Potencialidades identificadas pelo processo de auto-avaliação

Redimensionamento da diretoria financeira, inclusive com a substituição do seu diretor e a admissão de sujeitos com experiência na área;

10.4. Ações adotadas conseqüentes ao processo de auto-avaliação

As ações adotadas para essa dimensão carecem de explicações como condição para torná-las mais claras. Assim, tais ações não fazem parte do Apêndice III, encontram-se relacionadas abaixo.

Regularização de receitas não-operacionais tais como aluguel da quadra poliesportiva, estacionamento, reprografia, livraria, mediante assinatura de contratos, emissão de boletos de pagamento bancário e incluídas no sistema eletrônico como receitas institucionais não-operacionais da IES e administradas pela Diretoria Financeira;

Redução de prejuízos advindos da falta de acompanhamento sistemático do programa implementado pelo FIES, mediante o processo de conciliação entre a aprovação do cadastro do aluno na Faculdade e na Caixa Econômica Federal.

Reformulação do contrato de prestação de serviços educacionais, pois o contrato anterior deixava algumas lacunas relacionadas às obrigações dos alunos junto à IES, que causavam certos prejuízos financeiros.

Criação de mecanismos de controle que garantam a devolução do acervo da biblioteca disponibilizado sob a forma de empréstimo;

Instituição de novos mecanismos dinamizadores da atividade institucional, a exemplo do “Vestibular de Verão”;

Reestruturação das ações direcionadas à publicidade da IES veiculada em meios de comunicação de grande circulação;

Elaboração de planilhas de custo relativas à pós-graduação e à extensão a serem disponibilizadas após propostas de manutenção e expansão da oferta de cursos.

CPA/ FAFICA – limites e possibilidades que marcam a sua trajetória

O olhar crítico sobre o desempenho da CPA e dos processos de auto-avaliativos, é importante como estudo dos fatores limitantes e das possibilidades geradas pela auto-avaliação que marcam a sua trajetória, a partir dos Sinaes. Seguindo o esquema analítico do processo de avaliação das dimensões descrito acima, o texto que segue informa questões relevantes a esse estudo e se presta como resultado avaliativo a serviço da dimensão que envolve o planejamento e a avaliação da Instituição. Nessa perspectiva estão transcritas abaixo as fragilidades e as possibilidades que marcam a trajetória da CPA/Fafica.

A despeito dos avanços registrados, o trabalho desenvolvido apresenta também algumas fragilidades:

- A rotatividade dos componentes da CPA dificultou bastante a realização do trabalho a partir de questões elementares como a presença às reuniões ordinárias, importantes para discussão e tomada de decisões conjuntas. Além disso a CPA em 2008 passou por um processo de esvaziamento ocasionado pela impossibilidade de alguns membros de permanecerem no exercício das atividades por questões de ordem pessoal: uma das representantes do corpo técnico-administrativo casou e foi morar em Brasília. A outra representante teve o período do seu mandato cumprido, dessa forma os dois assentos foram substituídos por novos representantes, cuja atuação requer um tempo para apropriação das orientações, da dinâmica da CPA e participação efetiva. Além do fato de serem novatas, a coordenação da CPA enfrenta dificuldades relacionadas à liberação de uma dessas representantes, funcionária da Tesouraria, por parte da sua chefia imediata, para participação nas reuniões. No caso da representação da sociedade civil, uma das representantes, a Sra. Ivania Porto concorreu a cargo eletivo no Município. Não pareceu interessante à CPA substituí-la por não ser conveniente mais pessoas novas e, conseqüentemente, sem o necessário engajamento na CPA e considerando a grande contribuição que vem sendo dada à CPA por essa representante que, na condição de secretária de educação, agora ex-secretária, devido à nova conjuntura política instalada por ocasião das últimas eleições municipais, tem conhecimento abalizado a respeito de egressos e egressas da IES, absorvidos amplamente por essa Secretaria. Nesse mesmo período extinguiu-se por força do tempo o mandato de outro membro da CPA, dessa feita uma representante do corpo docente. O outro professor também representante desse segmento foi convidado para fazer parte do Conselho Municipal de Educação, o que limitou bastante o seu tempo disponível para participar da CPA. Os representantes do corpo docente

foram substituídos por força da conclusão dos seus cursos. Assim essa foi uma das grandes dificuldades enfrentadas pela CPA em 2008. Atualmente a CPA está reestruturada em termos da sua composição e vem trabalhando em busca da superação das dificuldades apresentadas.

- Outra fragilidade pode ser apontada mediante a ausência de remuneração específica aos representantes do corpo docente pelas atividades desenvolvidas na CPA. Essa é uma dificuldade concreta, uma vez que os mesmos são professores horistas e tem atribuições em outras instâncias educativas.

- Um outra fragilidade se prende à sistematização de dados coletados – a CPA enfrentou muitas dificuldades relacionadas ao antigo e ao novo sistema eletrônico adotado na IES. A expectativa era de que o novo sistema agilizasse o atendimento das demandas impostas pelas rotinas de serviço da Instituição, essa foi também a perspectiva do grupo gestor ao investir recursos financeiros nessa área. No caso das demandas da CPA essa expectativa foi frustrada, primeiro porque o sistema não admite os critérios de avaliação esboçados no projeto de auto-avaliação institucional. O programa oferece critérios como “sim/não” ou notas de zero a dez. Levar os sujeitos da avaliação a responder dentro desse limitado círculo de critérios seria negar ou substituir a concepção de avaliação assumida no projeto de auto-avaliação e implementada na prática avaliativa, desde a sua aprovação pelo INEP. Durante o primeiro semestre de 2008 o programa começou a sofrer as intervenções necessárias, realizadas por uma técnica em informática contratada para essa e outras finalidades demandadas pelo setor. A referida técnica vinha desenvolvendo o seu trabalho de modo satisfatório, tanto que no final de novembro foi possível disponibilizar no sítio da IES o instrumento mediante o qual os alunos e alunas avaliaram os seus professores, através da internet, de forma cômoda e segura para os alunos e para a IES, uma vez que poderiam responder os instrumentos a qualquer hora e de qualquer local onde tivesse acesso à rede internacional e computadores, o que facilitaria muito o trabalho e eliminaria o congestionamento nos laboratórios de informática da Faculdade e a conseqüente necessidade de dispensa de aulas nesses espaços, transtornos causados pelo processo de coleta de dados realizado em 2007. Contrariando as expectativas da CPA, o processo passou a enfrentar dificuldades relacionadas à emissão dos relatórios individuais contendo os resultados da avaliação dos professores e professoras. Até o presente mês de março não foi possível resgatar os referidos relatórios, pois a funcionária que produziu as modificações no programa e, obviamente, faria esse trabalho foi convocada para prestar serviço na Secretaria no expediente da tarde e da noite e não tem horário disponível, dentro do seu contrato de trabalho, para finalizar o trabalho de avaliação. Depois de muitas investidas discorrendo sobre a importância e necessidade de obtenção desses dados, principalmente como resposta aos professores avaliados, a CPA recebeu um relatório com os resultados gerais do processo.

Diante dessa dificuldade, outros instrumentos que avaliariam outras dimensões e dariam curso ao processo de avaliação, ainda não foram incluídos no programa, muito menos disponibilizados eletronicamente à comunidade acadêmica.

- Outro ponto frágil refere-se à formação de subcomissões de caráter multidisciplinar. A CPA em reunião ordinária decidiu pelo convite a profissionais da casa, especialistas em determinadas áreas, com o fim de formar comissões de avaliação de duas importantes dimensões: Política de Pessoal e Sustentabilidade Financeira. Os nomes foram sugeridos na reunião e a CPA procedeu ao convite enviando correspondência aos professores indicados. Os professores convidados não aceitaram a tarefa sob a alegação de falta de tempo para analisar a documentação pertinente e estudar a questão. Diante da constante recusa, três professoras dos cursos de licenciatura aceitaram o desafio e iniciaram a tarefa a partir da análise do Plano de Cargos e Carreira da Instituição. A Sustentabilidade Financeira, como outra dimensão a ser avaliada, ficou sob o encargo da própria CPA e os resultados de ambos os trabalhos e também os referentes ao relatório geral emitido com base na avaliação dos docentes estão descritos a seguir.

Embora haja o registro de fragilidades, houve avanços consideráveis na trajetória da CPA passíveis de sobrepujá-las. Dentre tais possibilidades é possível registrar as que seguem abaixo:

- O processo de regulação inerente ao SINAES, que legitima a instituição e atuação da CPA no cotidiano institucional;
- O tempo remunerado concedido à coordenação da CPA para desempenho das atividades decorrentes do processo de auto-avaliação;
- O incremento da reflexão constante sobre a missão da instituição e sobre responsabilidades individuais relacionadas a essa missão, por parte de um número crescente de atores da Instituição, tanto do ponto de vista educacional como institucional;
- A intensificação de ações institucionais voltadas para a formação continuada dos professores numa perspectiva mais ampliada, inclusive com maior incentivo à produção científica;
- Compromisso explícito dos dirigentes da Instituição, materializado mediante o apoio institucional às ações da CPA;
- Uso do processo e dos resultados avaliativos na elaboração e implementação de ações, na tomada de decisões concretamente relacionadas e conseqüentes a tais processos e resultados.
- Constatação de uma cultura de avaliação amplamente difundida na Instituição, explicitada, entre outros fatores, pela procura de diversos sujeitos por resultados avaliativos e por ações de avaliação capazes de orientar e respaldar decisões.

Considerações Finais

O presente relatório reflete resultados de um denso e sistemático trabalho de auto-avaliação. Sem se pretender conclusivo, emerge no momento de confluência de importantes fatores como a finalização de um ciclo avaliativo; a finalização do PDI 2003-07 que serve de referência a esse ciclo; o momento de credenciamento da Instituição e de reconhecimento de alguns de seus cursos. Reflete também a inter-relação entre os princípios aventados pelo SINAES e os princípios orientadores dos processos de avaliação institucional, que vêm sendo vivenciados na FAFICA. É o espaço de expressão de um processo de auto-avaliação regido, predominantemente pelo princípio da globalidade propulsor da ampliação do campo da avaliação, que busca refletir a instituição na totalidade dos seus processos, relações e resultados. Nessa perspectiva, este relatório evidencia as importantes contribuições do SINAES para a implementação de um processo avaliativo mais sistemático e abrangente. A Fafica, inserida nas questões emergentes da contemporaneidade, aderiu a essa política, orientada pelo objetivo comum de melhoria da qualidade da educação superior, visando contribuir com a sua implementação, mediante a execução do proposto no seu projeto institucional de auto-avaliação que se fundamenta na experiência historicamente acumulada ao longo dos seus 50 anos de atuação, na identidade dos princípios e práticas avaliativas já desenvolvidas institucionalmente, no conjunto de orientações e diretrizes instituídas pela CONAES e pelas normas legais instituídas pelo MEC.

Assim, o documento ora apresentado, não é um fim em si mesmo, nem tampouco um documento pronto e acabado, pois se propõe a relatar parte da execução do projeto de auto-avaliação, esta compreendida como um processo contínuo e uma atitude heurística de busca de compreensão do conjunto da instituição, numa espiral crescente de caráter nunca acabado, porém sempre melhorável.

Uma leitura acurada do tópico que relaciona as possibilidades da CPA e do Apêndice III, que relata as ações adotadas pela Fafica, conseqüentes ao processo de auto-avaliação, descotina a implementação de ações relevantes, capazes de transformar a estrutura organizacional da Instituição. Quatro dessas ações merecem destaque. A primeira relaciona-se à criação de setor de recursos humanos, com funcionamento nas instalações da Faculdade, portanto de fácil acesso aos seus usuários, gerenciado por pessoa qualificada para a área. A segunda relaciona-se à criação do setor de marketing, também gerenciado por pessoa qualificada para a área e funcionando nas instalações da Faculdade. A terceira relaciona-se à criação da Ouvidoria que funcionando na própria Instituição e sendo gerenciada por uma funcionária, opera de forma próxima às demandas locais, como um centro captador das mesmas, difusor de encaminhamentos e de soluções requeridas. Por fim a quarta relaciona-se à reestruturação da diretoria financeira, inclusive com a substituição do seu diretor por pessoa também qualificada na área.

Seria muita pretensão da CPA assumir a responsabilidade total por mudanças tão profundas, mas sua contribuição, somada a outros fatores gerados no contexto institucional é inegável, à medida que processos e resultados avaliativos são prospectivos de problemas que vêm obstaculizando as rotinas da Instituição e de possíveis soluções encaminhadas a título de sugestões pela CPA que, não tendo função decisória, assume sua função subsidiária de decisões.

Obs: Os anexos de que trata este Relatório podem ser encontrados no documento impresso, constante dos arquivos da CPA/FAFICA

Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e dá outras providências.

_____. Portaria nº 2.051, de 9 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 20.861, de 14 de abril de 2004

_____. MEC/Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) Orientações gerais para o roteiro da auto-avaliação das instituições, Brasília, 2004

_____. MEC/Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) Diretrizes para a avaliação das instituições de educação superior, Brasília, 2004

_____. MEC/Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) Roteiro de auto-avaliação institucional, Brasília, 2004

BRASIL. INEP/.Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior: da concepção à regulamentação. Brasília: Inep, 2009

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação da educação superior, Petrópolis, RJ: Vozes, 2000

FAFICA. Plano de Desenvolvimento Institucional, período 2003-2007 Caruaru, 2003.

FAFICA/CPA. Projeto de Auto-avaliação Institucional. Caruaru, 2005.

_____. Relatório de auto-avaliação, Caruaru, abril, 2006.

_____. Relatório de auto-avaliação, Caruaru, junho, 2008.

_____. Relatório de auto-avaliação, Caruaru, março, 2009.

FREIRE, Paulo. Pedagogia do oprimido, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987

SAUL, A.M. Avaliação emancipatória: desafios à teoria e à prática de avaliação e reformulação de currículo, São Paulo: Cortez, 2000

TAVARES Maurício. Comunicação empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática

APÊNDICE I

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

MÉDIA GERAL DOS DADOS COMPUTADOS POR CURSO - EGRESSOS

Dimensão: Política de atendimento aos estudantes

Categoria de análise: Política de atendimento ao egresso

Indicadores: - Criação de oportunidades de formação continuada; Inserção profissional dos egressos; Participação dos egressos na vida acadêmica da Instituição

Sujeitos da Avaliação: egressos e egressas dos cursos de Graduação

Quantitativo de alunos matriculados:

Quantitativos de sujeitos que responderam aos instrumentos: 145 alunos/as

Responsável pela computação dos resultados: CPA

1. Sintonia com as demandas sociais da região:

Ótimo	Bom	Regular
63,47%	22,62%	13,91%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 86,09%

2. Possibilidade de construção e o aperfeiçoamento de competências profissionais requeridas pelo mercado de trabalho

Ótimo	Bom	Regular
63,16%	22,55%	14,29%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 85,71%

3. Viabilização da missão institucional da Fafica através do curso:

Ótimo	Bom	Regular
54,34%	30,59%	15,07%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 84,93%

4. identificação de melhoria na trajetória profissional associada à realização do curso de graduação

Identificam	Não identificam	Não Responderam
54,98%	4,77%	40,25%

Melhorias mais assinaladas:

Ascensão profissional, aumento da remuneração, aquisição de conhecimento, inserção no mercado de trabalho.

5.

Coordenação do Curso	Sim	Não
5.1 Disponibiliza todas as orientações necessárias sobre o curso	69,44%	30,56%
5.2 Pronuncia-se sempre que é solicitado	71,40%	28,60%
5.3 Divulga eventos relacionados com a área de atuação	76,62%	23,38%
5.4 Incentiva a participação nesses eventos	66,10%	33,9%

6. Infra-estrutura

6.1. Biblioteca

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.1.1 Acervo indicado pelo professor	74,97%	25,03%
6.1.2 Horário de funcionamento	87,79%	12,21%
6.1.3 Atendimento dos funcionários	88,22%	11,78%

6.2 Laboratório de informática

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.2.1 Recursos de soft indicados pelo professor	76,49%	23,51%
6.2.2 Horário de funcionamento	69,69%	30,31%
6.2.3 Atendimento dos funcionários	81,76%	18,24%

6.3 Secretaria

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.3.1 Informações e outras demandas do aluno	86,75%	13,25%
6.3.2 Horário de funcionamento	93,38%	6,62%
6.3.3 Atendimento dos funcionários	90,31%	9,69%

6.4 Protocolo

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.4.1 Informações demandadas pelo aluno	94,76%	5,24%
6.4.2 Horário de funcionamento	89,54%	10,46%
6.4.3 Atendimento dos funcionários	90,64%	9,36%

6.5 Tesouraria

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.5.1 Informações e outras demandas do aluno	94,47%	5,53%
6.5.2 Horário de funcionamento	93,38%	6,62%
6.5.3 Atendimento dos funcionários	93,11%	6,89%

6.6 Reprografia

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.6.1 Localização e reprodução dos textos indicados pelo professor	84,77%	15,23%
6.6.2 Horário de funcionamento	94,23%	5,77%
6.6.3 Atendimento dos funcionários	81,15%	18,85%

6.7 Cantina

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.7.1 Necessidades demandadas pelo aluno em termos de variedade do cardápio, considerando	71,88%	28,12%

o seu conceito de cozinha regional		
6.7.2 Em termos de preparo (sabor, cheiro, aspecto)	78,46%	21,54%
6.7.3 Horário de funcionamento	88,57%	11,43%
6.7.4 Atendimento dos funcionários	57,07%	42,93%
6.7.5 Higiene do local e dos utensílios	87,82%	12,18%

6.8 Salas de aula

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
6.8.1 Tamanho da sala	95,79%	4,21%
6.8.2 Mobiliário	48,57%	51,43%
6.8.3 Iluminação	71,89%	28,11%
6.8.4 Ventilação	62,5%	37,5%
6.8.5 Acústica	61,01%	38,99%

7. Quais os mecanismos que você identifica como capazes de propiciar a sua participação nas atividades da Fafica depois da conclusão do curso?

Identificam	Não identificam	Não Responderam
51,69%	36,44%	11,87%

Mecanismos identificados: cursos de pós-graduação e semana científica

8. Que sugestões de mecanismos propiciadores dessa participação você daria?

Sugere	Não sugere	Não Responderam
30,71%	49,00%	20,29%

Sugestões mais comuns:

Maior diversificação da oferta dos cursos de pós-graduação

APÊNDICE II

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

MÉDIA GERAL DOS DADOS COMPUTADOS POR CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO

Dimensão: Política para o ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação

Categoria de análise: Políticas e práticas institucionais para expansão e manutenção da pós-graduação *lato sensu* e sua articulação com as demais atividades acadêmicas

Indicadores: - Articulação com as demandas sociais, políticas e econômicas da região; Integração com a graduação, pesquisa e extensão; Veículos e espaços institucionalizados para discussão, divulgação e apresentação da produção científica; Coordenação do Curso; Infra-estrutura da IES.

Sujeitos da Avaliação: Alunos e alunas da pós-graduação

Cursos de pós-graduação avaliados: Gestão em Finanças, Psicologia Organizacional e Gestão de Recursos Humanos, Gestão em marketing e Vendas e Gestão Educacional

Quantitativo de alunos matriculados : 129

Quantitativos de sujeitos que responderam aos instrumentos: 66

Percentual de sujeitos que cursaram a graduação na Fafica: 40% da amostra

Responsável pela computação dos resultados: CPA

1. Sintonia com as demandas sociais da região:

Ótimo	Bom	Regular
23,85%	64,37%	8,35%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 88,22%

1. Construção e o aperfeiçoamento de competências profissionais requeridas pelo mercado de trabalho

Ótimo	Bom	Regular
20,47%	76,62%	3%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 97%

2. Viabilização da missão institucional da Fafica através do curso:

Ótimo	Bom	Regular	Não responderam
19,67%	72,35%	4,45%	3,53%

Critérios ótimo e bom apresentam um somatório de 92,02%

3. Conhecimento e participação dos veículos institucionalizados propostos como espaços para discussão, divulgação e apresentação da produção científica:

Veículo	Não conhece	Conhece	Participou ou participa*	Não Responderam
Café Filosófico	80%	20%	4%	-
Interfaces dos Saberes (Revista)	68%	23%	15%	9%
Semana de Ensino, Pesquisa e Extensão	63%	37%	26%	-

* Percentual de participantes dentre os que conhecem o veículo

60% dos sujeitos cursaram a graduação em outra IES

5.

Coordenação do Curso	Sim	Não	Não Responderam
Disponibiliza todas as orientações necessárias sobre o curso	48,25%	46,07%	5,68%
Pronuncia-se sempre que é solicitado	66,6%	33,4%	-
Divulga eventos relacionados com a área de atuação	40%	56,3%	3,7%
Incentiva a participação nesses eventos	43%	57%	-

6. Infra-estrutura 6.1. Biblioteca

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende	Não Responderam
Acervo indicado pelo professor	80%	19%	1%
Horário de funcionamento	80%	20%	-
Atendimento dos funcionários	67,6%	32,4%	-

6.2 Laboratório de informática NÃO SE APLICA

Aspecto Avaliado	Atende		Não atende	
Recursos de soft indicados pelo professor		%		%
Horário de funcionamento				
Atendimento dos funcionários				

6.3 Secretaria

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
Informações e outras demandas do aluno	85%	15%
Horário de funcionamento	100%	-
Atendimento dos funcionários	100%	-

6.4 Protocolo

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende	Não Responderam
Informações demandadas pelo aluno	73%	27%	-
Horário de funcionamento	66,5%	21,6%	11,9%
Atendimento dos funcionários	68,5%	15,62%	15,88%

2.5 Tesouraria

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende	Não Responderam
Informações demandadas pelo aluno	77,6%	7,6%	14,8%
Horário de funcionamento	69,2%	16%	14,8%
Atendimento dos funcionários	62,3%	21,3%	16,4%

6.6 Reprografia

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende	Não Responderam
Localização e reprodução dos textos indicados pelo professor	74,9%	20,9%	4,2%
Horário de funcionamento	52,8%	43%	4,2%
Atendimento dos funcionários	84,3%	11,4%	4,3%

6.7 Cantina

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende	Não Responderam
Necessidades demandadas pelo aluno em termos de variedade do cardápio, considerando o seu conceito de cozinha regional	29,6%	51%	19,4%
Em termos de preparo (sabor, cheiro, aspecto)	41,7%	45,7%	12,6%
Horário de funcionamento	46,6%	40,8%	12,6%
Atendimento dos funcionários	44%	56%	-
Higiene do local e dos utensílios	50,8%	35,5%	13,7%

6.8 Salas de aula

Aspecto Avaliado	Atende	Não atende
Tamanho da sala	100%	-
Mobiliário	85%	15%
Iluminação	98,4%	1,6%
Ventilação	61,3%	38,7%
Acústica	72,8%	27,2%

7. Organização didático-pedagógica

Aspectos Avaliados	Sim	Não	Não Responderam
Os professores apresentam e discutem o Plano de Ensino da disciplina, no início do módulo;	50,8%	48,2%	1%
Há coerência entre o proposto no Plano de Ensino e o que foi vivenciado no módulo, em termos de objetivos, conteúdos, metodologia e avaliação;	73,2%	11,9%	14,9%
Os professores despertam o interesse dos alunos para os temas estudados	75,5%	12,2%	12,3%
Os professores criam novas situações didáticas que visem eliminar dificuldades de aprendizagem	72,6%	16,3%	11,1%
As relações professor-aluno ocorrem num clima de respeito e diálogo	91,2%	7,2%	1,6%
Os professores disponibilizam as notas em tempo hábil	33,2%	55,1%	11,7%

APÊNDICE III

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA

AÇÕES IMPLEMENTADAS PELA FAFICA CONSEQUENTES AO PROCESSO AUTO-AVALIATIVO DE CATEGORIAS DE ANÁLISE ESSENCIAIS ÀS DIMENSÕES AVALIADAS

CATEGORIAS DE ANÁLISE	AÇÕES IMPLEMENTADAS
Missão e PDI	<p>Inserir, como forma de publicização, a missão institucional em espaços de comunicação interna e externa da Fafica;</p> <p>Adotar a missão como eixo norteador e como ponto de partida nas capacitações em serviço de docentes e funcionários;</p>
Administração Acadêmica Organização didático-pedagógica Corpo docente	<p>Instituição de novas configurações de estágios supervisionados para discentes;</p> <p>Admissão de profissionais devidamente qualificados;</p> <p>investimentos no seu quadro docente, por meio de incentivo à inserção em programas de mestrado e doutorado em instituições devidamente reconhecidas pela Capes;</p> <p>Oferta de capacitação em serviço como alternativa de formação continuada, mediante a realização de seminários de estudos com docentes e funcionários, semestralmente, com a participação de educadores(as) de renome, que contribuam para a discussão de temáticas relevantes e pertinentes;</p> <p>Manutenção de ajuda de custo para docentes mestrandos e doutorandos e adequação dos seus horários de trabalho aos horários do seu respectivo curso de pós-graduação;</p>
Políticas e práticas institucionais de pesquisa Políticas e práticas institucionais de extensão Políticas e práticas institucionais para manutenção e expansão da pós-graduação	<p>Promoção e participação em encontros, seminários de estudos fóruns, cursos de extensão e pós-graduação, sob a chancela da Instituição ou em parceria com outras;</p> <p>Ampliação do número de projetos e da oferta</p>

<i>lato sensu</i>	<p>de cursos de extensão;</p> <p>Ampliação da oferta de cursos de pós-graduação;</p> <p>Redefinição das linhas de pesquisa orientadas pelo Nupesq;</p> <p>Incentivo financeiro para professores e funcionários com trabalhos inscritos em eventos científicos nacionais ou internacionais;</p>
Estrutura física	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliação da sala dos professores; - Ampliação do número de terminais de computadores disponibilizados para os professores; - Disponibilidade do acesso à internet sem fio para máquinas de uso pessoal; - Construção de quatro sanitários, dois banheiros e dois lavabos para uso dos professores; - Compra e instalação de 37 aparelhos de refrigeração de ar, tipo <i>split</i> - Aposição de catracas nas entradas da Faculdade; - Estruturação do estacionamento interno, capaz de abrigar todos os automóveis que acessam a Faculdade; - Ampliação do espaço físico da biblioteca; - Renovação de todo o mobiliário da secretaria; - Construção da sala da coordenação dos cursos de pós-graduação das áreas dos bacharelados, no bloco B; - Ampliação da sala de línguas; - Aquisição de 250 cadeiras acolchoadas para cinco salas de aula; - Climatização do auditório; - Construção de mais uma sala de aula no Bloco B; - Criação de duas salas de aula no Bloco A, mediante reengenharia de espaço;
Comunicação interna Comunicação externa	<p>- Criação de uma ouvidoria, para atender demandas de alunos, professores e funcionários;</p> <p>Criação do Setor de Marketing nas</p>

	instalações da Faculdade;
<p>Estrutura organizacional</p> <p>Gestão institucional</p> <p>Administração de recursos humanos</p> <p>Situação financeira</p>	<p>- Reformulação do horário do Ceped, inclusive a contratação de outro funcionário;</p> <p>- Acréscimo de 250 alunos no ano de 2010, considerando 135 matrículas efetivadas e a estimativa de entrada de 115 alunos no 2º semestre;</p> <p>- Adesão ao Prouni, como via de acesso de alunos independente das vagas autorizadas e dentro dos limites estipulados pelo Programa;</p> <p>- Instalação de um novo sistema computacional, inclusive com a compra de novos servidores;</p> <p>Informações conforme solicitado pela secretaria;</p> <p>Criação do setor de recursos humanos nas instalações da Faculdade;</p>
<p>Política de atendimento ao estudante</p> <p>Política de atendimento ao egresso</p>	<p>- Criação do Serviço de Aconselhamento Psicológico aos alunos da Faculdade;</p>

APÊNDICE IV

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO

APROFUNDAMENTO DA ANÁLISE DE INDICADORES

Dimensões: Missão Institucional / Política para o ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação; Responsabilidade social da Instituição / Comunicação com a sociedade / Organização e gestão da instituição / Planejamento e avaliação / Política de atendimento aos estudantes.

aos estudantes

Objeto da avaliação: Ouvidoria, na pessoa da Ouvidora Terezinha Braz

Sujeito da avaliação: Prof. Socorro Valois – Coordenadora da CPA

Indicadores: Práticas sociais exercidas no cotidiano institucional; práticas institucionais que estimulem a melhoria do ensino; relação interpessoal; canais de comunicação interna; estrutura organizacional; uso da gestão estratégica para antecipar problemas e soluções; instância de apoio, participação e consulta para tomada de decisões; planejamento geral da Instituição e ações implementadas; mecanismos geradores do acesso e propiciadores da permanência dos discentes na IES

Data: 16/06/09

Instrumento de coleta de dados: Entrevista semi-estruturada e análise de material produzido pela Ouvidoria

A Ouvidoria foi instituída pela Direção da Fafica em 1º de setembro de 2006, mediante a Resolução nº 3 que, no corpo do seu texto afirma a “necessidade de uma maior proximidade entre a IES e o seu alunado, bem como, visando ampliar a pronta acolhida com vistas à melhoria dos seus serviços”. Considerando a data da sua criação, a Ouvidoria não consta, no corpo de Projeto de Auto-Avaliação Institucional, como objeto de avaliação, o que não significa que não se constitua como tal ao longo desse processo. A Ouvidoria é um espaço político-pedagógico importante e sua criação marca empenho do grupo gestor da IES em reforçar os canais de construção da cidadania e, conseqüentemente, a efetividade da sua missão. Busca também, estimular a participação e o controle social das práticas exercidas no cotidiano institucional e agilizar o atendimento às demandas apresentadas pelos sujeitos que compõem o tecido acadêmico.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista semi-estruturada e análise do material produzido pela Ouvidoria. No referido instrumentos as questões chaves tinham como

foco a função, os canais de comunicação utilizados, o perfil da Ouvidoria e por fim a sua atuação.

A CPA considera como resultado os seguintes dados:

Quanto à função

A Ouvidoria tem a função de receber, analisar, encaminhar e responder às demandas geradas pelos diversos sujeitos, envolvidos nas práticas sociais exercidas na IES. Ao receber o faz na forma de reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões; ao encaminhar para os setores pertinentes, o faz na perspectiva de facilitar as relações entre os sujeitos que compõem o universo, de aperfeiçoar os serviços oferecidos; ao responder aos usuários o faz amparada no dever da resposta que traduz o respeito pelos demandantes e implica na ação de cobrar dos setores as respostas produzidas, as providências adotadas, sempre na direção de soluções que garantam a melhoria da educação oferecida.

Quanto aos canais de comunicação utilizados

A Ouvidoria dispõe apenas do telefone como canal de acesso dos usuários, além do comparecimento pessoal. A ouvidora informou da necessidade de acesso por um e-mail institucional e disse que pediu esse acesso várias vezes ao setor de informática, mas não obteve sucesso nos seus pleitos. A dificuldade de comunicação interna já detectada pela CPA em outros momentos avaliativos se evidencia também na Ouvidoria, pois as respostas são dadas aos demandantes, mas não há uma socialização do seu trabalho junto ao público mais amplo.

Quanto ao perfil da Ouvidoria

Coaduna-se com os princípios defendidos no PDI e no projeto de auto-avaliação institucional, os quais consideram a participação dos sujeitos e suas possibilidades de escreverem sua história e criarem suas próprias alternativas de ação.

Quanto à atuação

A ouvidora se sente à vontade para exercer suas funções com autonomia e independência, pois além de ter tido esses atributos delegados pela direção da IES, os detém com base no conhecimento e envolvimento que tem com todas as instâncias da Faculdade, nas quais as práticas sociais são exercidas. Em termos de recepção de demandas a Ouvidoria até agora não conta com elogios nem denúncias. Desde a sua criação até o primeiro semestre de 2009, recebeu sugestões e reclamações, estas últimas distribuídas da seguinte forma:

Total de reclamações: 93 reclamações

Número de reclamações relacionadas a professores e professoras: 30% (28 reclamações)

Número de reclamações relacionadas ao atendimento do pessoal administrativo: 14% (13 reclamações);

Número de reclamações relacionadas à infra-estrutura física: 9% (8 reclamações);

Número de reclamações relacionadas à segurança: 6,5% (6 reclamações);

Número de reclamações relacionadas a outros alunos em função de vandalismo e indisciplina: 3% (3 reclamações);

Número de reclamações relacionadas ao Diretório Acadêmico: 4% (4 reclamações). Essas reclamações uma vez realizadas são encaminhadas ao Diretório, porém como espaço autônomo que é não sofre interferência da IES quanto ao procedimento ou decisões ligadas às possíveis soluções.

A Ouvidoria recebeu outras reclamações de ordem geral ou improcedentes.

As demandas endereçadas à Ouvidoria têm sido objeto de atenção e adoção de ações reparadoras dos problemas identificados, por parte das instâncias competentes. Entretanto, a forma de registro de tais demandas, de forma manuscrita num caderno, impõe limites a uma análise mais acurada das rotinas de trabalho e a um levantamento estatístico baseado nas reclamações recebidas. Durante o processo de avaliação desse setor, a CPA sugeriu a criação de um formulário que permita um melhor acompanhamento sobre o que está sendo demandado. Esse formulário não tem que necessariamente ser impresso, pode ficar arquivado eletronicamente e classificado por semestre. Na fase de socialização dos achados resultantes da avaliação realizada e, considerando algumas dificuldades identificadas no que se refere à análise do material produzido, a CPA propôs a adoção de um formulário com vistas à sistematização dos dados, de tal forma que seja possível registrar, analisar, elaborar levantamentos estatísticos e acompanhar o processo de solução às demandas procedentes, e assim garantir a efetividade da Ouvidoria. Como forma de atendimento à necessidade de dar uma configuração institucional aos registros da Ouvidoria, a CPA propõe um formulário, não como uma produção acabada, mas passível de mudanças a partir de sugestões que viabilizem sua operacionalização. O formulário proposto foi apresentado à Ouvidoria que o aprovou na íntegra e o adotará a partir do segundo semestre letivo de 2009.

Proposta de formulário eletrônico para registro de demandas destinadas à Ouvidoria



Associação Diocesana de Ensino e Cultura de Caruaru
Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Caruaru

Reconhecida pelo Decreto 63990 de 15.01.69 D.O. 17-01-69

Registro da Ouvidoria

Nº <input type="text"/>	Data / /	† Elogio	† Reclamação	† Sugestão	† Denúncia:
Demandante/s: † Aluno /a † Professor/a † Funcionário/a † Outros					
Nome/s: (opcional)					
Objeto da Demanda: : † Aluno /a † Professor/a † Funcionário/a † Outros					
Nome/s:					
Detalhamento da demanda					
Encaminhamento - Data / / Destino:					
Solução adotada - Data / / Responsável					

Apêndice V

MÉDIA GERAL DOS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DOS DOCENTES PELOS DISCENTES

Dimensão 2: Política para o ensino, pesquisa, extensão e pós-graduação - Categorias de Análise corpo docente e organização didático-pedagógico - Sujeitos da Avaliação: Corpo Discente - Objeto da Avaliação - Corpo Docente Abaixo Anos 2008 e 2009, respectivamente

Aspecto avaliado	Critérios (%)					
	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Sim	Não
Apresenta e discute o plano de ensino da disciplina					89,7	10,3
Trabalha os conteúdos apresentados no plano de ensino					88,4	11,6
Realiza a avaliação conforme os critérios apresentados no plano de ensino					87,7	12,3
Demonstra conhecimento dos conteúdos da disciplina que trabalha	75,5	12,3	9	3,2		
Aborda os temas a serem estudados com clareza e objetividade	57,4	21,9	14,2	6,5		
Aborda os conteúdos propostos mediante aulas e atividades dinâmicas e criativas	43,9	29,7	16,10	10,3		
Desperta o interesse dos alunos pelos temas estudados	54,2	14,8	16,8	14,2		
Aborda os conteúdos de forma a estabelecer a articulação entre a teoria e a prática	61,9	16,2	11,6	10,3		
Estabelece a relação com os alunos na sala de aula de modo	75,5	14,1	5,2	5,2		
Estabelece a relação com os alunos em outros espaços da Faculdade que não seja a sala de aula de modo	71,7	17,4	1,9	9		
Pontualidade em relação ao horário p/ início da aula definido pela IES de modo	60,6	22,6	9,7	7,1		

Aspecto avaliado	Critérios					
	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Sim	Não
Apresenta e discute o plano de ensino da disciplina					93,8	6,2
Trabalha os conteúdos apresentados no plano de ensino					95,5	4,5
Realiza a avaliação conforme os critérios apresentados no plano de ensino					88	12
Demonstra conhecimento dos conteúdos da disciplina que trabalha	83,3	10	4,9	1,8		
Aborda os temas a serem estudados com clareza e objetividade	66,5	18,8	9,3	5,4		
Aborda os conteúdos propostos mediante aulas e atividades dinâmicas e criativas	48,7	18,8	24,2	8,3		
Desperta o interesse dos alunos pelos temas estudados	56,1	18,8	13,5	11,6		
Aborda os conteúdos de forma a estabelecer a articulação entre a teoria e a prática	64,2	15,5	12,5	8,1		
Estabelece a relação com os alunos na sala de aula de modo	74,9	12,5	6,4	6,2		
Estabelece a relação com os alunos em outros espaços da Faculdade que não seja a sala de aula de modo	75,6	11,6	6,7	6,1		
Pontualidade em relação ao horário p/ início da aula definido pela IES de modo	69,3	21	5,4	4,3		