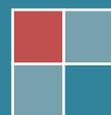


2016

RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO –
2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

De acordo com a Legislação do MEC - NOTA TÉCNICA
INEP/DAES/CONAES Nº 065, de 09 de Outubro de 2014





COMPONENTES DA CPA

Prof. JORGE THUMS - Presidente

Profa. CRISLAINE APARECIDA PALUDO – Representante dos Professores

Prof. HERMES FELLINI SEBBEN – Representante dos Técnico-Administrativos

Acadêmico STÉPHANO PELC AMARANTE - Representante dos Acadêmicos –
6º Sem – Administração

Sr. ANTÔNIO FRIZZO – Representante da Comunidade

Srta. GIULIA GABRIEL BERGAMIN – Secretária da CPA



SUMÁRIO

COMPONENTES DA CPA	2
SUMÁRIO	3
1 INTRODUÇÃO	10
1.1 DADOS DA MANTENEDORA	19
1.2 DADOS DA MANTIDA	19
1.3 CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES	20
1.4 COMPOSIÇÃO DA CPA	22
2 METODOLOGIA	24
2.1 INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	26
2.2 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	26
3 DESENVOLVIMENTO – DIMENSÕES DO SINAES – PDI.....	28
3.1 CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES.....	29
3.2 PROJETOS E PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO	31
3.3 DIVULGAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO	31
3.4 PLANO DE MELHORIAS DOS PROCESSOS AVALIATIVOS	32
3.5 PROCESSOS DE GESTÃO	34



3.6 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL.....	34
3.7 PDI DE 2013 A 2017	35
3.7.1 Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional (dim.8).....	41
3.7.2 Eixo 2: Desenvolvimento Institucional (dim. 1 e 3).....	42
3.7.3 Eixo 3: Políticas Acadêmicas (DIM. 2, 4 e 9).	42
3.7.4 Eixo 4: Políticas de Gestão (dim. 5, 6 e 10).	45
3.7.5 Eixo 5: Infraestrutura Física (DIM. 7).	47
3.8 PDI 2017-2021.....	47
3.9 OFERTA DE CURSOS: 2017 A 2021.....	51
3.9.1 Projetos de Autorização de Cursos de Graduação	52
3.9.2 Oferta de Cursos de Pós-Graduação.....	52
4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES	55
4.1 PERFIL DO INGRESSANTE.....	55
4.2 PERFL DO ALUNO CENECISTA.....	58
4.2.1 Identificação da Amostra por Idade.....	59
4.2.2 Identificação da Amostra por Curso.....	60
4.2.3 Identificação da Amostra por Cidade de Origem.....	60
4.2.4 Identificação da Amostra por Gênero	61
4.3 AUTOAVALIAÇÃO DOS ALUNOS	63
4.4 AVALIAÇÃO DOS DOCENTE DE TODOS OS CURSOS	84
4.5 INFRAESTRUTURA.....	95
4.5.1 Avaliação de Todos os Setores	95
4.5.1.1 Gabinete de Trabalho dos Coordenadores de Curso.....	95
4.5.1.2 O papel da Ouvidoria da Faculdade	96



4.5.1.3 O Setor de Bolsas e Incentivos da Faculdade.....	97
4.5.1.4 O acesso dos corredores e escadarias	97
4.5.1.5 O acesso através dos elevadores.....	98
4.5.1.6 O <i>site</i> da Faculdade	98
4.5.1.7 O Atendimento por Telefone da Faculdade.....	99
4.5.1.8 A limpeza e organização da Faculdade	100
4.5.1.9 A Participação nos Eventos da Faculdade.....	101
4.5.1.10 O Sistema de Comunicação da Faculdade	101
4.5.1.11 Identificação da Amostra por Curso.....	102
4.5.1.12 Identificação da Amostra por Gênero.....	103
4.5.1.12 Identificação da Amostra por Semestre.....	103
4.5.2 Avaliação da Biblioteca	103
4.5.2.1 Disponibilidade de Bibliografia.....	104
4.5.2.2 Espaço do Ambiente dos Computadores.....	105
4.5.2.3 Acessibilidade ao ambiente da Biblioteca Virtual	105
4.5.2.4 Atualização do acervo.....	106
4.5.2.5 Sistema de Consulta, Reserva e Renovação	107
4.5.2.6 Climatização do Ambiente	108
4.5.2.7 Qualidade do Atendimento.....	109
4.5.2.8 Ambiente de Biblioteca	110
4.5.2.9 Disposição do Acervo.....	111
4.5.2.10 Equipamentos das Salas de Estudo	111
4.5.3 Avaliação da Cantina	112
4.5.3.1 Espaço Físico da Cantina.....	112



4.5.3.2 Mobiliário	113
4.5.3.3 Cordialidade no Atendimento	114
4.5.3.4 Qualidade dos Produtos da Cantina	115
4.5.3.5 Diversidade de Produtos	116
4.5.3.6 Preços praticados	117
4.5.3.7 Espaço reservado para o lanche	118
4.5.3.8 Limpeza e organização da Cantina.....	119
4.5.3.9 Horário de Atendimento.....	119
4.5.3.10 Opções de Lanches e Refeições.....	120
4.5.4 Avaliação da Comunidade	121
4.5.4.1 Você considera muito boa a qualidade da Formação dos alunos da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?	121
4.5.4.2 Em sua Empresa tem alunos estudantes e/ou formados na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?	122
4.5.4.3 A formação profissional dos estudantes da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves apresentam contribuições positivas no processo da organização da empresa?.....	122
4.5.4.4 Você já utilizou o Site da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves? ...	123
4.5.4.5 Conheces todos os cursos de Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?.....	123
4.5.4.6 Conheces todos os cursos de Pós-Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?.....	124
4.5.4.7 Indicaria a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves para os seus amigos estudarem?.....	124



4.5.4.8 Tens conhecimento que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves faz convênios com Empresas para os funcionários estudarem em todos os níveis de ensino até a Faculdade com descontos promocionais?	125
4.5.4.9 Tens conhecimento de que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves realiza muitos cursos de Extensão abertos para a comunidade?	125
4.5.4.10 Tens conhecimento que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves possui Nota 4 (sendo 5 a nota máxima) perante a avaliação do MEC?	126
4.5.4.11 Identificação da Amostra por Idade	126
4.5.4.12 Identificação da Amostra por Gênero	127
4.5.4.13 Identificação da Amostra por Setor ou função na Empresa	127
4.5.5 Avaliação dos concluintes.....	127
4.5.6 Avaliação dos Laboratórios da faculdae	128
4.5.6.1 Laboratórios Utilizados Pelos Alunos	128
4.5.6.2 Laboratórios de Informática	128
4.5.6.3 Qualidade dos Equipamentos e Programas Disponíveis.....	129
4.5.6.4 Quantidade de Equipamentos	130
4.5.6.5 Acesso a <i>Internet</i>	131
4.5.6.6 Laboratórios da Área da Saúde - Infraestrutura dos Laboratórios.....	132
4.5.6.7 Quantidade de Equipamentos/Insumos	133
4.5.6.8 Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?	134
4.5.6.9 As Normas e Instruções sobre o Uso dos Laboratórios estão Claras?	134
4.5.6.10 Laboratórios do Curso de PP - Infraestrutura Adequada	135
4.5.6.11 Quantidade de Equipamentos/Programas.....	136
4.5.6.12 Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?...	137
4.5.7 Avaliação da Secretaria.....	137



4.5.7.1 Horário de atendimento	137
4.5.7.2 Qualidade de atendimento presencial	138
4.5.7.3 Qualidade de atendimento por telefone	139
4.5.7.4 Valor cobrado das taxas dos serviços	139
4.5.7.5 Prazos para atendimento de solicitações por escrito	140
4.5.7.6 Cordialidade dos funcionários	141
4.5.7.7 Espaço físico da Secretaria	142
4.5.7.8 Capacidade de solução dos problemas.....	143
4.5.7.9 Retorno às solicitações encaminhadas	143
4.5.7.10 Informações com qualidade	144
4.5.8 Avaliação do Xerox	145
4.5.8.1 Custo da Impressão por Cópia	145
4.5.8.2 Espaço do ambiente do Xerox.....	146
4.5.8.3 Atendimento dos Funcionários	146
4.5.8.4 Rapidez no Atendimento	147
4.5.8.5 Qualidade das Cópias.....	147
4.5.8.6 Serviços de Encadernação.....	148
4.5.8.7 Serviços Especiais de Cópias Coloridas	149
4.5.8.8 Atendimento por <i>E-mail</i>	149
4.5.8.9 Organização do Material.....	150
4.5.8.10 Capacidade de resolução dos Problemas.....	151
5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE	152
5.1 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DE TODOS OS SETORES	152
5.2 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA BIBLIOTECA	153



5.3 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA CANTINA.....	154
5.4 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA COMUNIDADE	155
5.5 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DOS LABORATÓRIOS DA FACULDADE.....	155
5.6 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA SECRETARIA.....	155
5.7 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DO XEROX	156
CONCLUSÃO	157



LISTA DE FIGURAS

Figura 1: 5 Dimensões do Sinaes	54
Figura 2: Identificação da Amostra por Idade.....	55
Figura 3: Identificação da Amostra por Gênero	56
Figura 4: Identificação da Amostra por Origem de Cidade	56
Figura 5: Se possui amigos de estudam ou já estudaram na CNEC.....	57
Figura 6: Como ficou sabendo do Vestibular.....	57
Figura 7: Que outros meios auxiliaram para obter informações para o Vestibular.....	58
Figura 8: Se participou da Visita aos Laboratórios na Faculdade.....	58
Figura 9: Idade	59
Figura 10: Curso.....	60
Figura 11: Cidade	61
Figura 12: Gênero	62
Figura 13: Semestre	62
Figura 14: Demonstro interesse pela boa formação na faculdade.....	63
Figura 15: Participo ativamente das aulas	64
Figura 16: Participo ativamente nos trabalhos	65



Figura 17: Busco aperfeiçoamento constante	66
Figura 18: Faço leituras regulares	66
Figura 19: Uso <i>laptop</i> e tecnologias de acesso à <i>internet</i> em sala de aula.....	67
Figura 20: Acesso outras fontes de consulta	68
Figura 21: Uso a <i>internet</i> para meu aprimoramento	69
Figura 22: Estudo em casa regularmente	69
Figura 23: Estudo somente para as provas	70
Figura 24: Tenho conhecimento da prova ENADE do meu curso.....	71
Figura 25: Tenho <i>e-mail</i> pessoal	72
Figura 26: Uso celular com conexão 3G ou 4G própria.....	72
Figura 27: Uso a rede <i>Wifi</i> da faculdade	73
Figura 28: É importante a rede <i>Wifi</i> para a realização de trabalhos.....	74
Figura 29: Sou flexível ao diálogo e ao debate em sala de aula.....	74
Figura 30: Tenho desenvolvido a postura crítica nos estudos e trabalhos	75
Figura 31: Tenho assinaturas de revistas/jornais impressos ou eletrônicos.....	76
Figura 32: Participo de outros eventos científicos fora da faculdade.....	76
Figura 33: Tenho <i>e-mail</i> corporativo (empresarial).....	77
Figura 34: Utilizo o <i>Facebook</i> como ferramenta para meus estudos.....	77
Figura 35: Utilizo o <i>site</i> da faculdade de forma efetiva.....	78
Figura 36: Me interesse pelas atividades do DCE.....	79
Figura 37: Participo ativamente da Semana Acadêmica do meu curso	80
Figura 38: Faço sugestões de melhorias para a Coordenação do curso	81
Figura 39: Divulgo o nome da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves	81
Figura 40: Sugiro aquisição de livros para a biblioteca.....	82



Figura 41: Me sinto bem na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves	83
Figura 42: Frequento assiduamente a biblioteca	83
Figura 43: Participo dos eventos promovidos pelo meu curso	84
Figura 44: Apresentou e explicou o Plano de Aula no primeiro dia.....	85
Figura 45: Indicou as principais Bibliografias	85
Figura 46: Explicou o Sistema de Avaliação.....	85
Figura 47: Explicou o Sistema de Trabalhos.....	86
Figura 48: Exige o cumprimento dos prazos.....	86
Figura 49: Está atingindo os objetivos propostos.....	86
Figura 50: É flexível em aula	87
Figura 51: Exige a participação dos alunos.....	87
Figura 52: Mostra interesse pela aprendizagem	87
Figura 53: Cumpre adequadamente os horários	88
Figura 54: Exige respeito entre todos em aula	88
Figura 55: Mostra-se pronto para ajudar nas dificuldades	88
Figura 56: Incentiva a leitura	89
Figura 57: Apresenta várias dinâmicas de aula.....	89
Figura 58: O Professor gosta de estar em dar aula.....	89
Figura 59: Tem domínio sobre a turma.....	90
Figura 60: Incentiva a participação dos alunos	90
Figura 61: Exige consultas pela <i>internet</i> ou outras fontes.....	90
Figura 62: Desenvolve uma postura crítica.....	91
Figura 63: Utiliza a linguagem científica e técnica.....	91
Figura 64: Mostra a conexão com outras matérias.....	91



Figura 65: Disponibiliza o seu <i>email</i> ou <i>site</i>	92
Figura 66: O professor participa de redes sociais de relacionamento	92
Figura 67: É comprometido com a aprendizagem	92
Figura 68: Respeita a Diferença de ideias	93
Figura 69: Mostra-se comprometido com a Faculdade	93
Figura 70: Tem postura Democrática em Sala de Aula	93
Figura 71: É comprometido com o Curso	94
Figura 72: O professor tem domínio do Conteúdo	94
Figura 73: O Professor tem visão aberta da realidade social.....	94
Figura 74: Gabinete de trabalho do Coordenador de Curso	95
Figura 75: O papel da Ouvidoria da Faculdade.....	96
Figura 76: O Setor de Bolsas e Incentivos da Faculdade.....	97
Figura 77: O acesso dos corredores e escadarias.....	98
Figura 78: O acesso através dos elevadores.....	98
Figura 79: O <i>site</i> da Faculdade	99
Figura 80: O atendimento por telefone da Faculdade	100
Figura 81: A limpeza e organização da Faculdade.....	100
Figura 82 A participação nos eventos da Faculdade.....	101
Figura 83: O Sistema de Comunicação da Faculdade.....	102
Figura 84: Identificação da Amostra por Curso	102
Figura 85: Identificação da Amostra por Gênero	103
Figura 86: Identificação da Amostra por Semestre	103
Figura 87: Disponibilidade de bibliografia.....	104
Figura 88: Espaço dos ambientes com computadores	105



Figura 89: Acessibilidade à biblioteca virtual	106
Figura 90: Atualização do acervo	106
Figura 91: Sistema de consulta, reserva e renovação	107
Figura 92: Climatização do ambiente.....	108
Figura 93: Qualidade do atendimento	109
Figura 94: Ambiente da biblioteca	110
Figura 95: Disposição do acervo.....	111
Figura 96: Equipamento das salas de estudos	112
Figura 97: Espaço físico	113
Figura 98: Mobiliário	114
Figura 99: Cordialidade no atendimento	115
Figura 100: Qualidade dos produtos.....	116
Figura 101: Diversidade de produtos	117
Figura 102: Preços praticados	118
Figura 103: Espaço reservado para o lanche	118
Figura 104: A limpeza e organização.....	119
Figura 105: Horário de atendimento.....	120
Figura 106: Opções de lanches e refeições.....	121
Figura 107: Você considera muito boa a qualidade da Formação dos alunos da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?.....	121
Figura 108: Em sua Empresa tem alunos estudantes e/ou formados na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?.....	122
Figura 109: A formação profissional dos estudantes da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves apresentam contribuições positivas no processo da organização da empresa?	122



Figura 110: Você já utilizou o Site da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?	123
Figura 111: Conheces todos os cursos de Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?	123
Figura 112: Conheces todos os cursos de Pós-Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?	124
Figura 113: Indicaria a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves para os seus amigos estudarem?	124
Figura 114: Tens conhecimento que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves faz convênios com Empresas para os funcionários estudarem em todos os níveis de ensino até a Faculdade com descontos promocionais?	125
Figura 115: Tens conhecimento de que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves realiza muitos cursos de Extensão abertos para a comunidade?	125
Figura 116: Tens conhecimento que a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves possui Nota 4 (sendo 5 a nota máxima) perante a avaliação do MEC?	126
Figura 117: Identificação da Amostra por Idade	126
Figura 118: Identificação da Amostra por Gênero	127
Figura 119: Identificação da Amostra por Setor ou função na Empresa	127
Figura 120: Laboratórios Utilizados Pelos Alunos.....	128
Figura 121: Estrutura Física dos Laboratórios.....	129
Figura 122: Qualidade dos Equipamentos e Programas Disponíveis	130
Figura 123: Quantidade de Equipamentos.....	131
Figura 124: Acesso a <i>Internet</i>	132
Figura 125: Infraestrutura dos Laboratórios	133
Figura 126: Quantidade de Equipamentos/insumos	133
Figura 127: Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?	134
Figura 128: As Normas e Instruções sobre o Uso dos Laboratórios estão Claras?	135



Figura 129: Infraestrutura Adequada	135
Figura 130: Quantidade de Equipamentos/Programas.....	136
Figura 131: Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?	137
Figura 132: Horário de atendimento.....	138
Figura 133: Qualidade de atendimento presencial	138
Figura 134: Qualidade de atendimento por telefone	139
Figura 135: Valor cobrado das taxas dos serviços	140
Figura 136: Prazos para atendimento de solicitações por escrito.....	141
Figura 137: Cordialidade dos funcionários.....	142
Figura 138: Espaço físico da Secretaria.....	142
Figura 139: Capacidade de solução dos problemas	143
Figura 140: Retorno às solicitações encaminhadas	144
Figura 141: Informações com qualidade	145
Figura 142: Custo da impressão por cópia.....	145
Figura 143: Espaço do ambiente do Xerox	146
Figura 144: Atendimento dos funcionários	146
Figura 145: Rapidez no atendimento	147
Figura 146: Qualidade das cópias.....	148
Figura 147: Serviços de encadernação	148
Figura 148: Serviços especiais de cópias coloridas	149
Figura 149: Atendimento por e-mail	150
Figura 150: Organização do material	150
Figura 151: Capacidade de resolução dos Problemas.....	151



LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Portarias de Autorização, reconhecimento e Renovação de Cursos	29
Quadro 2: Desempenho no ENADE 2009 a 2016	31
Quadro 3: Acervo Bibliográfico da Biblioteca em outubro de 2016	35
Quadro 4: Eixo 2 Missão e PDI	48
Quadro 5: Políticas de Ensino, Extensão, Iniciação Científica	48
Quadro 6: Responsabilidade Social.....	49
Quadro 7: Comunicação com a Comunidade	49
Quadro 8: Políticas de Pessoal e Carreira	49
Quadro 9: Organização e Gestão Organizacional.....	49
Quadro 10: Infraestrutura Acadêmica, Física e Tecnológica	50
Quadro 11: Autoavaliação Institucional.....	50
Quadro 12: Políticas de Atendimento aos Discentes.....	51
Quadro 13: Sustentabilidade Financeira	51
Quadro 14: Projetos de Autorização de Cursos de Graduação	52
Quadro 15: Realização de Cursos de Pós-Graduação 2013/2017	53
Quadro 16: Cursos em fase de Desenvolvimento pelas Coordenações.....	53



Quadro 17: Acervo Bibliográfico da Biblioteca em 10 out 2016107



1 INTRODUÇÃO

O presente relatório é expresso em análise qualitativa e quantitativa dos dados e informações que envolvem as dimensões do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior – SINAES desenvolvido e realizado pela Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves durante o ano de 2016.

A característica do Relatório é Parcial (2)

1.1 DADOS DA MANTENEDORA

Mantenedora	Campanha Nacional de Escolas da Comunidade
Endereço	Av. Dom Pedro I nº 426, Centro, João Pessoa PB – CEP 58. 013-021
Razão Social	CNEC
Registro no Cartório	Estatuto Social registrado no Cartório Toscano de Brito – Serviço Notarial e Registral – Registro Civil de Pessoas Jurídicas sob o nº. 578.107, no livro A-387, João pessoa – PB -, em 30 de maio de 2011.
Atos Legais	Decreto 36.505/1954 – Utilidade Pública Federal

1.2 DADOS DA MANTIDA

Nome da IES	Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves
Endereço	Rua Arlindo Franklin Barbosa nº. 460, Bairro São Roque – Bento Gonçalves/RS
Atos Legais	Criada pela portaria nº 1.493/98, com a denominação de Centro de Ensino Superior de Bento Gonçalves, passando a denominar-se Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, a partir de 11 de dezembro de 2002, com aprovação de novo Regimento, pela Portaria nº. 3.437, de 11 de dezembro de 2002. Recredenciada pela Portaria nº. 758, de 08 de julho de 2011. Novo processo de credenciamento em junho de 2016, com nota 4, aguardando a publicação da Portaria do MEC



1.3 CONTEXTUALIZAÇÃO DA IES

A mantenedora da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves é a Campanha Nacional de Escolas da Comunidade – CNEC-, pessoa jurídica de direito privado, constituída sob a forma de associação de fins não econômicos, de caráter educacional, beneficente, assistencial, cultural e de promoção humana, com sede e foro na cidade de João Pessoa – PB, com Estatuto Social registrado no cartório Toscano de Brito – Serviço Notarial e Registral – Registro Civil de pessoas jurídicas sob o nº. 578.107, no livro A-387, João Pessoa – PB -, em 30 de maio de 2011.

A CNEC foi fundada em 29 de junho de 1943, na cidade de Recife/PE, como Campanha do Ginasiano Pobre, a CNEC nasceu do ideal de um grupo de estudantes universitários que, liderados pelo Professor Felipe Tiago Gomes, resolveu contrariar a situação instalada - a escola como privilégio de poucos - oferecendo ensino gratuito a jovens carentes. O trabalho voluntário de seus idealizadores se propagou pelo Brasil, comemorando adesões e compromissos que fizeram da Campanha do Ginasiano Pobre - que inicialmente abrigava pedidos de ajuda e orientações para a criação de unidades escolares - a Campanha Nacional de Escolas da Comunidade - reconhecida como o mais expressivo movimento de educação comunitária existente na América Latina.

Ao longo de sua trajetória, a CNEC priorizou a educação Básica e Profissionalizante como principais fins de sua área de atuação, chegando a manter mais de 2.000 unidades de ensino em comunidades em que o Estado não apresentava condições de atender as carências apresentadas. À medida que o Estado passava a retomar suas funções no que tange a educação, a CNEC iniciou processo gradativo de redução de suas unidades.

Na Educação Superior, a CNEC iniciou em 1967, em Santo Ângelo, com a Faculdade de Direito. A linha de expansão da CNEC, nessa área, é especialmente verificada nos últimos oito anos. Atualmente há 20 unidades isoladas de ensino,



localizadas nos Estados de: Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Espírito Santo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, São Paulo, Paraná, Paraíba, Bahia.

A CNEC mantém 183 unidades de ensino, atuando nas modalidades de Educação Básica, educação de Jovens e Adultos, Educação Profissional em 20 Estados e no Distrito Federal.

A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves (FACEBG) é um estabelecimento isolado particular de Ensino Superior, sediado na cidade de Bento Gonçalves/RS, na Rua Arlindo Franklin Barbosa, 460, no Bairro São Roque, mantida pela Campanha Nacional de Escolas da Comunidade, pessoa jurídica, sem fins lucrativos.

A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves foi criada através da Portaria nº. 1.493/98, com a denominação de Centro de Ensino Superior de Bento Gonçalves, passando a denominar-se Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, a partir de 11 de dezembro de 2002, com aprovação de novo Regimento, pela Portaria nº. 3.437, retificada em 12/02/2003. Tem abrangência nos municípios de Garibaldi, Carlos Barbosa, Monte Belo do Sul, Santa Tereza, Veranópolis, Nova Prata e Nova Bassano, tendo como políticas de ensino o aprimoramento na construção do conhecimento, de forma participativa, criativa e inovadora.

Na área acadêmica, a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves destaca suas políticas para cada nível de ensino buscando a qualificação, dinamização, diversificação e ampliação de oportunidades que resultem na melhoria da qualidade acadêmica e de sua contribuição ao desenvolvimento humanístico, científico, tecnológico e social na região de sua abrangência bem como em caráter nacional.

Para o atendimento de suas políticas, a FACEBG tem como visão, missão, princípios e valores, para 2013-2017, amparados nos seguintes fundamentos basilares o que segue:

Missão

- ☛ “Promover a formação integral com compromisso social”.

Visão



- ➔ "Ser reconhecida, até 2019, como instituição de referência e inovadora em soluções educacionais”.

Princípios e Valores

- ➔ “Ética, Excelência, Valorização do Ser Humano, Compromisso Social e Ambiental”.

Para alcançar um ensino qualificado, prioriza-se a constante atualização dos projetos pedagógicos dos cursos, envolvendo a reformulação curricular e a atualização das competências a serem alcançadas e o perfil dos alunos almejado.

Em seus cursos de graduação voltados às Ciências Sociais Aplicadas (Administração; Biologia, Ciências Contábeis, Comunicação Social-Publicidade e Propaganda; Turismo) e da área da saúde (Enfermagem, Nutrição, Psicologia, Fisioterapia, Biomedicina), e o curso de Tecnólogo de Gastronomia a faculdade entende o aluno como um agente do próprio conhecimento, participante ativo de um processo organizado e sistêmico, através de uma instituição que oferece a ele os instrumentos de mediação, recursos, acesso, apropriação de competências e habilidades e o gerenciamento do percurso para que se desenvolvam conhecimentos determinados.

O perfil humano pretendido pela Faculdade é o de cidadãos bem informados, profundamente motivados, capazes de pensar criticamente e de analisar os problemas com a sociedade, procurando as suas soluções e aceitando as responsabilidades sociais dela decorrentes; sejam capazes de pensar criticamente nas mudanças que se operam na sociedade, e que tenham habilidade de transitar nas diferentes regiões do saber.

1.4 COMPOSIÇÃO DA CPA

A CPA da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves tem a seguinte composição, conforme Portaria N^o 029/2016, com mandato de 3 anos, segundo regulamento próprio da CPA:

Prof. JORGE THUMS – Presidente

Prof^a. CRISLAINE APARECIDA PALUDO – Representante dos Professores



Prof. HERMES FELLINI SEBEN – Representante dos Técnico-Administrativos

Sr. ANTÔNIO FRIZZO – Representante da Comunidade

Sr. STÉPHANO PELC AMANATE - Representante dos Acadêmicos



2 METODOLOGIA

A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves está realizando o processo de autoavaliação do SINAES desde a sua origem e vem aprimorando o seu processo, bem como o seu sistema de relacionamento com os distintos setores envolvidos na avaliação.

Tem desenvolvido, ao longo do tempo, novas formas e metodologias que se adequam melhor a realidade. Somos uma Instituição de pequeno porte, com aproximadamente 1.200 alunos e com muita facilidade de relacionamento entre todos os segmentos envolvidos, cursos, setores como biblioteca, xerox, secretaria e outros serviços.

A característica predominante de nosso aluno é da cultura italiana com a suas respectivas miscigenações culturais distintas de culturas oriundas dos mais próximos e longínquos lugares do Estado ou fora dele. Bento Gonçalves é uma cidade que acolhe todas as pessoas que estão em busca de trabalho e de uma melhor qualidade de vida.

Caracterizada como uma das cidades turísticas do estado do Rio Grande do Sul, com a segunda maior atração de pessoas que vem conhecer a cultura, o trabalho, a hospitalidade e as cantinas e indústrias do setor moveleiro, metalúrgico e outros. É uma cidade que cresce muito e com excelentes instituições de ensino privado e público (Federal e Estadual). Ou seja, uma cidade que permite escolhas culturais, de trabalho e de qualidade de vida.



Hoje é um roteiro garantido para o turismo de negócios. Bento Gonçalves sedia hoje as maiores feiras do país e da América Latina no segmento industrial e comercial. Os pavilhões do Parque de Eventos são o palco de acontecimentos conhecidos internacionalmente, como a Feira Internacional de Máquinas e Matéria Prima para a Indústria Moveleira (FIMMA BRASIL), a MOVELSUL BRASIL, a TRANSPON-SUL e a Feira Internacional de Ecologia e Meio Ambiente (FIEMA), além da EXPOBENTO. A cidade também é sede de festas e feiras alusivas à uva e ao vinho, como a Festa Nacional do Vinho (FENAVINHO), a maior e mais antiga festa comunitária do município, e a Avaliação Nacional de Vinhos. Na área da cultura destaque para o Bento em Dança e o Congresso Brasileiro de Poesia.

Nesse sentido, nosso sistema de Avaliação tem sempre permeado a busca de maiores quantidades de informações de todos os aspectos avaliados. Vínhamos trabalhando com vários instrumentos de pesquisa – quantitativos – para avaliar e submeter os nossos alunos a uma revisão de acordo com os nossos princípios e filosofia de trabalho.

Entretanto, nesse ano, 2016, em função das novas determinações de Avaliação, estamos trabalhando com novos instrumentos de pesquisa, reelaborados segundo as novas determinações e adequando aos princípios da avaliação externa e interna, visando o presente relatório mais completo e atendendo as exigências legais dos princípios normativos do MEC.

Ao mesmo tempo, estamos adotando uma nova forma de aplicação dos instrumentos de Pesquisa através do *Google Forms*, onde cada aluno receberá um *email* para acessar o *Link* e responder o questionário. Foi implantado o sistema não impresso, no sentido de adequar-se a realidade e proporcionar ao aluno a possibilidade de responder o mesmo de sua residência ou trabalho ou de qualquer lugar onde se encontrar.

Também utilizados instrumentos que foram aplicados aos sujeitos através de entrevistas, com instrumentos de pesquisa próprios e conseqüente tabulação através da Análise de Conteúdo de Bardim (2010). Toda essa nova estrutura visa adequar-se ao verdadeiro papel da CPA como mediadora das relações entre a instituição, o

mundo acadêmico e docente e aos órgãos de avaliação externa, proporcionando uma visão mais real da situação avaliada e corrigindo as lacunas ou proporcionando melhorias.

2.1 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Por isso, para o Ciclo Avaliativo 2016, acompanhando principalmente as alterações propostas pelas portarias e resoluções do MEC, em face aos novos modelos de Autoavaliação Institucional, estabelecemos os seguintes instrumentos de pesquisa e sujeitos envolvidos, conforme tabela abaixo, para explorar de forma mais abrangente e profunda a realidade educacional.

Tabela 1: Instrumentos de Pesquisa Empregados na Autoavaliação Institucional 2015

AÇÕES	PERÍODO DE APLICAÇÃO	INSTRUMENTO	SEGMENTO
Perfil do Ingressante	Julho e Novembro	Questionário	Ingressante
Perfil do Aluno	Novembro	Questionário	Discentes
Autoavaliação	Novembro	Questionário	Discentes
Avaliação Docentes	Novembro	Questionário	Discentes
PEPGE	Agosto e setembro	Entrevista	Coordenadores curso
Avaliação do Concluinte	Novembro	Questionários	Formandos dos Cursos
Responsabilidade Social	Novembro	Entrevista	Direção
Infraestrutura	Novembro	Questionário	Discentes
Política de Pessoal	Novembro	Questionário	Docentes e Tec. Adm.
Atendimento discente	Novembro	Entrevista	Coordenadores Curso; Ouvidoria, Bolsas
Sustentabilidade	Novembro	Entrevista	Direção
Comunicação com a Sociedade	Novembro	Questionário	Comunidade

Fonte: Elaborados pela Equipe da CPA

2.2 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

As técnicas de análise de dados estão amparadas em Bardim (2010), referentes à análise de conteúdo, através das entrevistas realizadas com os respectivos sujeitos envolvidos na pesquisa.

Os questionários foram analisados através do Programa SPSS da IBM, 20.0, onde foram realizadas análises de frequência simples, algumas correlações e outras formas que possam otimizar e compreender os resultados em jogo no presente trabalho.



Portanto, a maioria dos resultados quantitativos será apresentada em percentuais simples. A estrutura básica dos instrumentos está baseada numa escala de Likert, com indicadores.

Todos os instrumentos de pesquisa já foram validados em anos anteriores e foram adaptados em alguns pontos que as circunstâncias se modificaram. Portanto, são instrumentos de conhecimento de todos os respondentes.

3 DESENVOLVIMENTO – DIMENSÕES DO SINAES – PDI

A FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES conta atualmente com os seguintes Cursos de Graduação, com os respectivos atos de Autorização, Reconhecimento e Renovação das Portarias Ministeriais, conforme tabela abaixo:

ITEM	CURSO	SITUAÇÃO	PORTARIA	DATA	DOU	CONCEITO
1	ADMINISTRAÇÃO	AUT	82	14/01/1999	18/01/1999	3
		REC	397	08/02/2002	13/02/2002	
		REN	4.445	22/12/2005	23/12/2005	
		REN	44	22/05/2012	22/06/2012	
		REN	713	18/12/20013	19/12/2013	
2	BIOLOGIA	AUT	669	11/11/2014	12/11/2014	4
3	BIOMEDICINA	AUT	276	20/07/2011	21/07/2011	4
		REC	1.038	23/12/2015	24/12/2015	
4	CIÊNCIAS CONTÁBEIS	AUT	276	20/07/2011	21/07/2011	4
		REC	1.033	20/07/2011	21/07/2011	
5	COMUNICAÇÃO SOCIAL - PP	AUT	4.582	28/12/2005	29/12/2005	4
		REC	503	23/12/2011	26/12/2011	
		REN	713	18/12/2013	19/12/2013	
6	ENFERMAGEM	AUT	146	02/01/2004	14/01/2004	4
		REC	68	23/01/2007	24/01/2007	
		REN	1	06/01/2012	09/01/2012	
		REN	820	30/12/2014	02/01/2015	
7	FISIOTERAPIA	AUT	1.617	12/11/2009	13/11/2009	4
		REC	605	19/11/2013	20/11/2013	
		REN	820	30/12/2014	02/01/2015	



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

8	GASTRONOMIA	AUT	562	07/11/2013	08/11/2013	3
		REC	891	29/12/2016	04/01/2017	
9	NUTRIÇÃO	AUT	1.037	08/12/2006	11/12/2006	3
		REC	469	22/11/2011	24/11/2011	
		REN	820	30/12/2014	02/01/2015	
10	PSICOLOGIA	AUT	702	01/10/2015	05/10/2015	4
11	TURISMO	AUT	827	31/12/2006	01/11/2006	4
		REC	367	29/08/2011	29/08/2011	
		REN	713	18/12/2013	19/12/2013	

Quadro 1: Portarias de Autorização, reconhecimento e Renovação de Cursos

Fonte: Dados do Diário Oficial da União

3.1 CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES

A Faculdade trabalha no sentido de aprimorar todos os cursos ofertados em todas as dimensões destacando-se em ações de conscientização, qualificação, treinamento e formação profissional constante. Segue abaixo as respectivas notas das avaliações oficiais:

➤ Índice Institucional:

ÍNDICES	VALOR	ANO
CI – Conceito Institucional	4	2009
IGC_ índice Geral de Cursos	3	2013
IGC – Índice Geral Contínuo	2.5871	2013

➤ Índice dos Cursos:

CÓDIGO	MODALIDADE	GRAU	CURSO	ENADE	CPC	CC
91670	Presencial	Bacharelado	Administração	3	3	SC
1260337	Presencial	Bacharelado	Biologia	-	-	4
1152211	Presencial	Bacharelado	Biomedicina	-	-	4
1152212	Presencial	Bacharelado	Ciências Contábeis	-	-	SC
90506	Presencial	Bacharelado	Comunicação Social - PP	4	4	4
68953	Presencial	Bacharelado	Enfermagem	3	4	3
5000221	Presencial	Bacharelado	Fisioterapia	2	3	3
1192408	Presencial	Tecnólogo	Gastronomia	-	-	4
99517	Presencial	Bacharelado	Nutrição	2	3	3
1285115	Presencial	Bacharelado	Psicologia	-	-	4
97929	Presencial	Bacharelado	Turismo	3	3	4

Tabela 2: Índices Institucional e de Cursos

Fonte: Dados Oficiais do MEC

O desempenho da Instituição no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), referente ao período de 2009 a 2016, está expresso no quadro a seguir:

ÁREA	ANO	MÉDIA DA FORMAÇÃO GERAL		MÉDIA DO COMPONENTE ESPECÍFICO		MÉDIA GERAL		ENADE	IDD	CPC
		I	C	I	C					
ADMINISTRAÇÃO	2009	42.0	46.8	32.7	44.6	35.1	45.1	3	4	3
ADMINISTRAÇÃO	2012		40,9		30,7		34,6	3		3
ADMINISTRAÇÃO	2015	Aguardando Resultado								
BIOMEDICINA	2016	Prova em novembro de 2016								
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	2015	Aguardando Resultado								
COMUNICAÇÃO SOCIAL – PUBLICIDADE E PROPAGANDA	2012		50,7		43,4		45,2	4		4
ENFERMAGEM	2007	42.7	42.6	28.5	36.4	32.0	38.0	3	3	3
ENFERMAGEM	2010	46,7	46,9	43,2	46,7	44,1	46,8	2		3
ENFERMAGEM	2013		47.7		56.6		54.4	3	2.84	4
ENFERMAGEM	2016	Prova em novembro de 2016								
FISIOTERAPIA	2013									
FISIOTERAPIA	2016	Prova em novembro de 2016								
GASTRONOMIA	2015	Aguardando Resultado								
NUTRIÇÃO	2007	37.9		33.7		34.7		SC	SC	SC
NUTRIÇÃO	2010	39,6		32,4		34,2				3
NUTRIÇÃO	2013	42.1		34.2				2		3
NUTRIÇÃO	2016	Prova em novembro de 2016								
TURISMO	2009		51		53.5		52.8	SC		SC
TURISMO	2012		45,0		37,6		39,4	3		4



Quadro 2: Desempenho no ENADE 2009 a 2016

Fonte: E-MEC/Secretaria Acadêmica

3.2 PROJETOS E PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO

A **FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES** vem desenvolvendo a CPA desde o ano de 2006, de forma ininterrupta e aprimorando os processos iniciais até o presente momento, bem como atendendo às mudanças da legislação.

Em 2006, os principais instrumentos de avaliação interna estavam concentrados na avaliação das disciplinas e dos setores da faculdade que resultavam em Relatórios Parciais de cada Disciplina e dos Setores Avaliados, influenciando significativamente no processo de mudanças e aprimoramento da instituição.

A partir da Nota Técnica de nº 08 CGACGIES/DAES/INEP, de 25 de fevereiro de 2013, que instituiu um novo instrumento matricial organizado em cinco eixos que contemplam as Dez Dimensões do SINAES, a Faculdade passou a construir novos instrumentos de Avaliação Interna que contemplem todos os 5 eixos, mostrando uma abrangência maior do sistema de Avaliação Interna. Os novos instrumentos são dinâmicos e variam conforme as necessidades da situação e da realidade.

Os resultados alcançados confirmam a autonomia e importância das pesquisas realizadas com os alunos, professores e funcionários da Faculdade, que livremente se expressam no sentido exclusivo de aprimorar os processos de gestão institucional e na implantação de melhorias contínuas.

3.3 DIVULGAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO

A Comissão Permanente de Avaliação (CPA) trabalha no sentido de aprimorar constantemente os processos e instrumentos de pesquisa gerando Relatórios Individuais, Parciais e Gerais de todas as situações avaliadas. Destaca-se, entretanto, a participação dos alunos nesse processo: são selecionados em média de 40 a 50 alunos que aplicam os instrumentos em sala de aula e nos setores da Faculdade,



bem como são os responsáveis pela tabulação dos dados através de Planilhas Eletrônicas. Os mesmos recebem certificados de participação que podem ser usados como Atividades Acadêmicas para compor o currículo.

Essa participação aumenta o poder de transparência de todo o processo que é realizado de forma impressa, não digital. É um dia especial na Faculdade, pois os professores e funcionários participam igualmente em toda avaliação. Os resultados são finalizados no Instituto de Pesquisa onde são produzidos todos os demais Relatórios: oficiais e de uso interno. A divulgação é feita através do site da Faculdade e em todos os setores são expostos os principais resultados no mesmo ambiente, através de cartazes produzidos exclusivamente para esse fim.

É importante ressaltar que todos os resultados estão disponíveis do site da Faculdade, ocasião em que os alunos são comunicados por *e-mail da divulgação de todos os setores avaliados*.

Ao mesmo tempo, um painel é colocado no Hall de entrada da Faculdade com os principais resultados e ações que são decorrentes do processo de avaliação desenvolvido pelos alunos.

3.4 PLANO DE MELHORIAS DOS PROCESSOS AVALIATIVOS

Conforme já mencionado em vários Relatórios Gerais, os problemas são resolvidos de forma muito eficiente e rápida, visando sempre o aperfeiçoamento da instituição e o atendimento aos interesses dos acadêmicos. Até mesmo um professor que não se apresenta de forma eficiente e eficaz em sua metodologia ou conteúdo de aula é tomado providência imediata, aprimorando-o tecnicamente ou mesmo orientando-o para novas ações.

Tivemos alguns percalços destacados em várias comissões que envolviam o tema da Infraestrutura. O prédio estava em construção e, conseqüentemente, com muitos problemas próprios da construção: ruídos, áreas obstruídas, falta de banheiros, etc. Entretanto, aos poucos o prédio está em fase final, faltando apenas dois andares para a sua conclusão total, conforme levantamento fotográfico em Apêndice.

Esse mesmo processo atrasou na aquisição e construção de novos laboratórios o que vem sendo aprimorado desde o início do ano de 2013 a 2015. Dessa forma, podemos citar os seguintes laboratórios instalados na Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves e em funcionamento integral:

ITEM	SALA/ANDAR	LABORATÓRIO
1º	Térreo	Laboratório de Gastronomia
2º	Térreo	Laboratório de Anatomia de Ossos
3º	Térreo	Laboratório de Cadáveres
4º	201	Clínica de Fisioterapia
5º	205	Laboratório de Massoterapia
6º	206	Laboratório de Eletrofototerapia
7º	316	Laboratório de Semiologia
8º	315	Laboratório de Microscopia
9º	314	Laboratório de bioquímica e bromatologia
10º	313	Laboratório de microbiologia, parasitologia e imunologia
11º	312	Laboratório de Biologia Molecular
12º	311	Laboratório de Análises Clínicas
13º	310	Laboratório de Ciências Biológicas
14º	303	Laboratório de Informática
15º	403	Laboratório de Informática
16º	603	Laboratório de publicidade e propaganda
17º	602	Laboratório de Produção Gráfica
18º	602	Computação Gráfica - Agência experimental
19º	601	Laboratório de Fotografia
20	603	Laboratório de Filmagem
21	310	Laboratório de Ciências Biológicas
22	703	Laboratório de Radiologia

Em termos de infraestrutura temos a seguinte apresentação, conforme tabela abaixo:

ITEM	SALA/ANDAR	INFRAESTRUTURA FÍSICA
20º	Térreo	Bar e Lancheria
21º	Térreo	Direção e secretaria
22º	Térreo	Hall de entrada
23º	Térreo	Auditório
24º	Térreo	Acesso aos laboratórios e colégio
25º	Térreo	Ginásio de esportes
26º	2º andar	Biblioteca (equipada com 14 computadores e 11 salas de estudo e 17.200 livros).
27º	2º andar	Salas de coordenações e Orientações
28º	2º andar	Central de cópias
29º	3º andar	Salas de coordenações
30º	3º andar	Sala dos professores
31º	3º andar	Salas de aula – 9 salas por andar
32º	4º andar	Salas de aula – 8 salas por andar
33º	5º andar	Salas de aula – 9 salas por andar

34º	6º andar	Salas de aula – 9 salas por andar
35º	7º andar	Salas de aula – 9 salas por andar
36º	8º andar	Salas de aula em fase de conclusão
37º	9º andar	Salas de aula – em fase de conclusão
38º	10º andar	Quadra poliesportiva (em construção)
39º	Todos	Elevadores
40º	Todos	Escadas
41º	Todos	Escadas de emergência
42º	Todos	Sistema anti-incêndio
43º	Todos	Banheiros
44º	Térreo	Colégio, Ginásio e Faculdade.
45º	Térreo	Colégio
46º	TODOS	Placas Indicativas
47º	TÉRREO	História da Faculdade CNEC Bento
48º	Externas	Fotos Faculdade 2013
49º	Externas	Fotos Faculdade Hoje

3.5 PROCESSOS DE GESTÃO

A FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES propõe para o seu desenvolvimento de gestão acadêmico-administrativa, considerando as avaliações internas e externas uma série de ações e metas, com os respectivos prazos, constantes no PDI (2013-2017), conforme descritas no Apêndice nº 3, desse relatório. Importante destacar que todos os objetivos propostos estão em desenvolvimento e estão sendo perseguidos os resultados aguardados pela direção, professores, funcionários e comunidade acadêmica, bem como a comunidade em que a FACEBG está inserida.

3.6 DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL

A FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES está atendendo positivamente todos os elementos propostos em seu PDI consoante as 10 Dimensões do SINAES, conforme demonstrado no quadro em anexo, correspondente ao item 1.6. A seguir serão demonstrados alguns dados importantes sobre a evolução institucional (excetuando-se os dados fotográficos já evidenciados), conforme segue:

ÁREA	LIVROS		PERIÓDICOS POR TÍTULO	
	TÍTULOS	VOLUMES	NACIONAIS	ESTRANGEIROS
Ciências Agrárias	26	33	X	X
Ciências Biológicas	1.218	1.529	03	X

Ciências da Saúde	1.616	3.829	30	X
Ciências Exatas e da Terra	133	378	X	X
Ciências Humanas	1.362	3.795	04	X
Ciências Sociais Aplicadas	2.901	5.417	31	X
Engenharias	07	12	X	X
Linguística, Letras e Artes	447	716	X	X
Dicionários, Manuais e Outros	859	2.307	10	X
TOTAL	8.569	18.016	71	

Quadro 3: Acervo Bibliográfico da Biblioteca em outubro de 2016

Fonte: Dados fornecidos pela Bibliotecária Eunice Pigozzo.

A título de introdução é importante destacar que o primeiro PDI abrangeu o período de 2002 a 2007. Já o segundo PDI da Faculdade Cenecista abrangeu o período de 2008 a 2012, cujas metas e objetivos eram as seguintes descritas abaixo. Fazemos questão de colocar os objetivos e metas para demonstrar a evolução da Instituição, o seu alcance em termos de propostas colocadas e atingidas, bem como a evolução patrimonial em termos físicos e de estrutura de pessoas, gestão de pessoas e o próprio sistema educacional.

3.7 PDI DE 2013 A 2017

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIM. 8).			
DIMENSÃO	METAS	AÇÕES	PRAZOS
Planejamento e Avaliação	Consolidar o processo de autoavaliação institucional.	Organização de encontros com os diferentes setores da instituição.	Permanente
	Implementar sistemática de avaliação preventiva.	Desenvolvimento de parâmetros, critérios e instrumentos de avaliação. Análise e divulgação dos dados obtidos.	Permanente
	Promover discussões internas com foco nos resultados do processo de autoavaliação institucional.	Organização de encontros com os diferentes setores da instituição.	Permanente
	Integrar os diversos setores da IES para implementar ações de melhoria em relação aos apontamentos do processo.	Acompanhamento do processo de efetivação das ações.	Permanente
EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DIM. 1 E 3).			
Missão e PDI	Realizar reuniões entre os setores da instituição, visando estabelecer vínculos com vistas à mensuração	Análise do PDI. Avaliação da articulação entre as políticas do presente	Permanente

	de resultados das metas e ações deste PDI.	PDI e as praticadas na IES.	
	Realizar acompanhamento e avaliação, pela CPA, do encaminhamento e aplicação das práticas pedagógicas e administrativas em consonância com as atividades propostas neste PDI.	Verificação das ações propostas no PDI.	Permanente
Responsabilidade Social	Garantir a acessibilidade, a oportunidade e a igualdade de tratamento.	Fortalecimento dos princípios e valores estabelecidos neste PDI, valorizando a imagem de instituição assistencial, beneficente e filantrópica.	Permanente
	Promover atividades culturais, artísticas, ambientais e de inclusão social.	Implantação e implementação de projetos.	Permanente
	Promover e intensificar as parcerias com empresas, ONGs e poder público para viabilizar ações de desenvolvimento social.	Implantação e implementação de projetos.	Permanente
	Manter bolsas de estudos oferecidas por meio dos programas públicos de acesso a educação.	Continuidade das ofertas de bolsas de estudo.	Permanente

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS (DIM. 2, 4 E 9).

DIMENSÃO	METAS	AÇÕES	PRAZOS
Políticas de Ensino, Iniciação Científica e Extensão	Desenvolver e implantar produtos em consonância com as necessidades do mercado.	Implantação de novos cursos de graduação, pós-graduação lato sensu, extensão e qualificação profissional.	Permanente
	Aprimorar o processo pedagógico com foco na aprendizagem.	Monitorar o processo e os resultados da aprendizagem. Construir fazeres e saberes que tenham sentido, sejam significativos, problematizadores e úteis. Exercitar a leitura problematizadora, desenvolvendo a capacidade de análise, interpretação e compreensão. Resignificar e problematizar os conteúdos e desenvolver metodologias coerentes. Apropriar a metodologia da problematização e colocá-la em prática.	Permanente
	Implantar e consolidar programas	Formação continuada para	Permanente



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

de pós-graduação em nível <i>lato sensu</i> .	atender as novas concepções de mundo.	
Promover eventos de extensão nas áreas em que atua e necessários à região onde está inserida.	Análise para oferta de cursos de extensão em conformidade com as necessidades das demandas regionais.	Permanente
Promover ambiente investigativo capaz de despertar a capacidade crítica e de reflexão em seu meio acadêmico.	Fomentar o espírito investigativo em todos os aspectos da vida acadêmica, buscando a coerência entre práxis e discurso. Instaurar o clima investigativo, pautado na resignificação e problematização das ações pedagógicas, respeitando as características humanas. Desenvolver a capacidade de investigar e intervir em diferentes contextos. Transformar fatos e situações da atualidade em problemas de investigação que serão o disparador da motivação.	Permanente
Promover reformulações e atualizações curriculares nos cursos oferecidos.	Análise das matrizes curriculares e dos planos de ensino das disciplinas visando a adequação destes componentes à atualidade. Resgate dos fatos, significados, necessidades e problemas que originaram os conteúdos teóricos, resignificando-os na realidade do discente. Mapeamento dos conteúdos teóricos, classificando-os por componente curricular e por nível, série e disciplina. Investigação da origem dos conteúdos, resignificando-os na atualidade.	Permanente
Articular o ensino às atividades de iniciação científica e extensão.	Aprimoramento dos processos de integração das atividades de iniciação científica e extensão.	Permanente
Desenvolver projetos de iniciação científica em parcerias com entidades de fomento.	Estímulo à participação da comunidade acadêmica, com vista ao desenvolvimento do espírito científico.	Permanente
Avaliar as práticas pedagógicas	Organização de encontros	Permanente



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

	desenvolvidas nos cursos.	com vistas à análise crítica das práticas pedagógicas. Planejamento e desenvolvimento de práticas pedagógicas coerentes com o perfil almejado, baseado nas leituras críticas textuais e subjetivas. Compreensão do perfil almejado, por meio de avaliação diagnóstica, da formação continuada de professores e da aplicação de práticas pedagógicas favorecedoras da aprendizagem. Promoção da apropriação e inclusão tecnológica nas práticas pedagógicas. Incorporação de práticas pedagógicas que expressem as identidades locais e regionais e, a partir delas, a compreensão global. Incentivo ao desenvolvimento de práticas pedagógicas problematizadoras.	
Comunicação com a Sociedade	Fortalecer a marca CNEC.	Viabilização e implementação da divulgação da marca por várias mídias, com objetivo de alcançar toda comunidade local e regional.	Permanente
	Prover e possibilitar mecanismos de integração entre instituição e comunidade local.	Implementação e implantação de mecanismos que propiciem a integração entre a comunidade e a IES. Promoção de atividades que venham ao encontro das expectativas da comunidade interna e externa.	Permanente
	Garantir e ampliar o atendimento da Ouvidoria.	Aperfeiçoamento do atendimento da Ouvidoria. Aumento do elo de comunicação da instituição com os diferentes interesses da comunidade por meio da ouvidoria.	2014
Políticas de Atendimento aos Discentes	Avaliar a formação e o desempenho do egresso.	Acompanhamento do desempenho dos egressos.	Permanente
	Promover e intensificar as parcerias	Realização de convênios	Permanente

e convênios para o desenvolvimento de sua formação.	com instituições parceiras para que os discentes possam complementar e qualificar sua formação.	
Acompanhar o desempenho do aluno.	Orientação didática aos alunos com dificuldades de aprendizagem.	Permanente
Oferecer mecanismos de nivelamento aos alunos ingressantes.	Identificação das principais defasagens dos ingressantes por meio do processo seletivo.	Permanente
Apoiar a iniciativa do aluno no sentido de organização de eventos e divulgação científica.	Incentivo à participação e organização de eventos internos e externos. Otimização dos recursos de divulgação.	Permanente
Fortalecer a participação dos alunos em atividades acadêmicas.	Implementação de programas que estimulem a participação dos alunos em atividades acadêmicas. Incentivo a participação dos alunos nos órgãos colegiados e estudantil.	Permanente

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO (DIM. 5, 6 E 10)

DIMENSÃO	METAS	AÇÕES	PRAZOS
Políticas de Pessoal	Garantir o desenvolvimento de colaboradores.	Desenvolvimento contínuo da formação teórico-prática. Desenvolvimento de políticas para a formação continuada. Formação contínua dos colaboradores, com foco no desenvolvimento das competências.	Permanente
	Desenvolver programa interno de treinamento para capacitação e desenvolvimento dos colaboradores.	Realização de convênios com instituições parceiras para estudos de atualização	Permanente
	Avaliar o desempenho funcional dos colaboradores.	Acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas pelos colaboradores	Permanente
	Aprimorar a política de implementação dos planos de cargos e carreiras.	Levantamento situacional dos colaboradores para posterior enquadramento, de forma gradativa aos planos de cargos e carreiras.	2013
Organização e Gestão da Instituição	Implantar central de serviços compartilhados.	Promoção da cultura do planejamento estratégico e da gestão compartilhada.	2014



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

	Estabelecer redes de parcerias.	Implementação e implantação de políticas e mecanismos que efetivem as parcerias.	Permanente
	Aprimorar o processo de gestão para o público alvo.	Adequação do modelo de gestão pedagógico-administrativo ao cenário contemporâneo.	2015
	Reestruturar o desenho organizacional com foco nos processos.	Criação de um ambiente propício para a tomada de decisões coletivas e a participação do corpo social da instituição. Realização de pesquisa de clima institucional visando às intervenções necessárias.	2013
	Implementar a governança corporativa	Diagnóstico de clima e cultura organizacional.	2013
Sustentabilidade Financeira	Maximizar os resultados econômico-financeiros.	Planejamento e utilização racional e adequada dos recursos financeiros para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição com equilíbrio sustentável.	Permanente
	Aumentar a participação da CNEC no mercado educacional do ensino superior.	Planejamento de ações estratégicas para ampliação da participação da CNEC no mercado educacional de forma sustentável.	Permanente
	Garantir serviços educacionais de excelência e com a melhor relação custo-benefício.	Aperfeiçoamento e ampliação dos serviços educacionais com vistas ao atingimento da excelência sem prejudicar a saúde financeira da instituição.	Permanente
	Reduzir a inadimplência e evasão.	Levantamento das causas que levam a inadimplência e a evasão por parte dos alunos. Criação de mecanismos para minimizar os índices de inadimplência e evasão.	2013-2014
	Ampliar o número de alunos.	Análise de mercado para novos cursos. Criação de atratividade para os cursos existentes.	Permanente
	Criar política de fidelização de alunos.	Desenvolvimento de mecanismos de permanência dos alunos.	Permanente
	Otimizar custos e despesas fixas.	Elaboração de plano de	Permanente

	Maximizar os resultados econômico-financeiros.	Planejamento e utilização racional e adequada dos recursos financeiros para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição com equilíbrio sustentável.	Permanente
	Manter as políticas de atendimento psicopedagógico.	Intensificação das práticas de acompanhamento psicopedagógico.	Permanente

EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA (DIM.7)			
DIMENSÃO	METAS	AÇÕES	PRAZOS
Infraestrutura Acadêmica, Física e Tecnológica	Garantir a adequação da infraestrutura para a prestação de serviços.	Efetivação da infraestrutura física, acadêmica e tecnológica para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas.	Permanente
	Aprimorar o sistema de gestão integrada.	Consolidação e aperfeiçoamento do sistema de gestão integrada.	Permanente

Consideramos que o PDI é um instrumento que deve ser trabalhado permanentemente e, por essas razões, o mesmo está sempre em reformulação e adequação das novas realidades e leituras que se fazem necessárias.

3.7.1 EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIM.8).

EIXO1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL				
META	AÇÕES	PRAZO	% REAL	% N REAL
Consolidar o processo de autoavaliação institucional.	Organização de encontros com os diferentes setores da instituição.	Permanente	100	X
Implementar sistemática de avaliação preventiva.	Desenvolvimento de parâmetros, critérios e instrumentos de avaliação. Análise e divulgação dos dados obtidos.	Permanente	100	X
Promover discussões internas com foco nos resultados do processo de autoavaliação institucional.	Organização de encontros com os diferentes setores da instituição.	Permanente	100	X
Integrar os diversos setores da IES para implementar ações de melhoria em relação aos apontamentos	Acompanhamento do processo de efetivação das ações.	Permanente	100	X



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

do processo.

3.7.2 EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DIM. 1 E 3).

EIXO2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL				
META	AÇÕES	PRAZO	% REAL	% N REAL
Realizar reuniões entre os setores da instituição, visando estabelecer vínculos com vistas à mensuração de resultados das metas e ações deste PDI.	Análise do PDI. Avaliação da articulação entre as políticas do presente PDI e as praticadas na IES.	Permanente	100	X
Realizar acompanhamento e avaliação, pela CPA, do encaminhamento e aplicação das práticas pedagógicas e administrativas em consonância com as atividades propostas neste PDI.	Verificação das ações propostas no PDI.	Permanente	100	X
Garantir a acessibilidade, a oportunidade e a igualdade de tratamento.	Fortalecimento dos princípios e valores estabelecidos neste PDI, valorizando a imagem de instituição assistencial, beneficente e filantrópica.	Permanente	100	X
Promover atividades culturais, artísticas, ambientais e de inclusão social.	Implantação e implementação de projetos.	Permanente	95	5
Promover e intensificar as parcerias com empresas, ONGs e poder público para viabilizar ações de desenvolvimento social.	Implantação e implementação de projetos.	Permanente	100	X
Manter bolsas de estudos oferecidas por meio dos programas públicos de acesso a educação.	Continuidade das ofertas de bolsas de estudo.	Permanente	100	X

3.7.3 EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS (DIM. 2, 4 E 9).

EIXO3: POLÍTICAS ACADÊMICAS				
META	AÇÕES	PRAZO	% REAL	% N REAL
Desenvolver e implantar produtos em consonância com as necessidades do mercado.	Implantação de novos cursos de graduação, pós-graduação lato sensu, extensão e qualificação profissional.	Permanente	100	X
Aprimorar o processo	Monitorar o processo e os	Permanente	95	5



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

pedagógico com foco na aprendizagem.	resultados da aprendizagem. Construir fazeres e saberes que tenham sentido, sejam significativos, problematizadores e úteis. Exercitar a leitura problematizadora, desenvolvendo a capacidade de análise, interpretação e compreensão. Ressignificar e problematizar os conteúdos e desenvolver metodologias coerentes. Apropriar a metodologia da problematização e colocá-la em prática.			
Implantar e consolidar programas de pós-graduação em nível <i>lato sensu</i> .	Formação continuada para atender as novas concepções de mundo.	Permanente	100	X
Promover eventos de extensão nas áreas em que atua e necessários à região onde está inserida.	Análise para oferta de cursos de extensão em conformidade com as necessidades das demandas regionais.	Permanente	100	X
Promover ambiente investigativo capaz de despertar a capacidade crítica e de reflexão em seu meio acadêmico.	Fomentar o espírito investigativo em todos os aspectos da vida acadêmica, buscando a coerência entre práxis e discurso. Instaurar o clima investigativo, pautado na ressignificação e problematização das ações pedagógicas, respeitando as características humanas. Desenvolver a capacidade de investigar e intervir em diferentes contextos. Transformar fatos e situações da atualidade em problemas de investigação que serão o disparador da motivação.	Permanente	95	5
Promover reformulações e atualizações curriculares nos cursos oferecidos.	Análise das matrizes curriculares e dos planos de ensino das disciplinas visando a adequação destes componentes à atualidade. Resgate dos fatos, significados, necessidades e problemas que originaram os conteúdos teóricos, ressignificando-os na realidade do discente. Mapeamento dos conteúdos	Permanente	100	X



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

	teóricos, classificando-os por componente curricular e por nível, série e disciplina. Investigação da origem dos conteúdos, ressignificando-os na atualidade.			
Articular o ensino às atividades de iniciação científica e extensão.	Aprimoramento dos processos de integração das atividades de iniciação científica e extensão.	Permanente	100	X
Desenvolver projetos de iniciação científica em parcerias com entidades de fomento.	Estímulo à participação da comunidade acadêmica, com vista ao desenvolvimento do espírito científico.	Permanente	95	5
Avaliar as práticas pedagógicas desenvolvidas nos cursos.	Organização de encontros com vistas à análise crítica das práticas pedagógicas. Planejamento e desenvolvimento de práticas pedagógicas coerentes com o perfil almejado, baseado nas leituras críticas textuais e subjetivas. Compreensão do perfil almejado, por meio de avaliação diagnóstica, da formação continuada de professores e da aplicação de práticas pedagógicas favorecedoras da aprendizagem. Promoção da apropriação e inclusão tecnológica nas práticas pedagógicas. Incorporação de práticas pedagógicas que expressem as identidades locais e regionais e, a partir delas, a compreensão global. Incentivo ao desenvolvimento de práticas pedagógicas problematizadoras.	Permanente	95	5
Fortalecer a marca CNEC.	Viabilização e implementação da divulgação da marca por várias mídias, com objetivo de alcançar toda comunidade local e regional.	Permanente	100	X
Prover e possibilitar mecanismos de integração entre instituição e comunidade local.	Implementação e implantação de mecanismos que propiciem a integração entre a comunidade e a IES. Promoção de atividades que venham ao encontro das expectativas da comunidade interna e externa.	Permanente	95	5
Garantir e ampliar o	Aperfeiçoamento do	2014	100	X



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

atendimento da Ouvidoria.	atendimento da Ouvidoria. Aumento do elo de comunicação da instituição com os diferentes interesses da comunidade por meio da ouvidoria.			
Avaliar a formação e o desempenho do egresso.	Acompanhamento do desempenho dos egressos.	Permanente	100	X
Promover e intensificar as parcerias e convênios para o desenvolvimento de sua formação.	Realização de convênios com instituições parceiras para que os discentes possam complementar e qualificar sua formação.	Permanente	100	X
Acompanhar o desempenho do aluno.	Orientação didática aos alunos com dificuldades de aprendizagem.	Permanente	100	X
Oferecer mecanismos de nivelamento aos alunos ingressantes.	Identificação das principais defasagens dos ingressantes por meio do processo seletivo.	Permanente	100	X
Apoiar a iniciativa do aluno no sentido de organização de eventos e divulgação científica.	Incentivo à participação e organização de eventos internos e externos. Otimização dos recursos de divulgação.	Permanente	100	X
Fortalecer a participação dos alunos em atividades acadêmicas.	Implementação de programas que estimulem a participação dos alunos em atividades acadêmicas e colegiados.	Permanente	100	X

3.7.4 EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO (DIM. 5, 6 E 10).

EIXO4: POLÍTICAS DE GESTÃO				
META	AÇÕES	PRAZO	% REAL	% N REAL
Garantir o desenvolvimento de colaboradores.	Desenvolvimento contínuo da formação teórico-prática. Desenvolvimento de políticas para a formação continuada. Formação contínua dos colaboradores, com foco no desenvolvimento das competências.	Permanente	95	5
Desenvolver programa interno de treinamento para capacitação e desenvolvimento dos colaboradores.	Realização de convênios com instituições parceiras para estudos de atualização	Permanente	50	50
Avaliar o desempenho funcional dos colaboradores.	Acompanhamento e avaliação das ações desenvolvidas pelos colaboradores	Permanente	100	X
Aprimorar a política de	Levantamento situacional dos	2013	100	X



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

implementação dos planos de cargos e carreiras.	colaboradores para posterior enquadramento, de forma gradativa aos planos de cargos e carreiras.			
Implantar central de serviços compartilhados.	Promoção da cultura do planejamento estratégico e da gestão compartilhada.	2014	100	X
Estabelecer redes de parcerias.	Implementação e implantação de políticas e mecanismos que efetivem as parcerias.	Permanente	95	5
Aprimorar o processo de gestão para o público alvo.	Adequação do modelo de gestão pedagógico-administrativo ao cenário contemporâneo.	2015	95	5
Reestruturar o desenho organizacional com foco nos processos.	Criação de um ambiente propício para a tomada de decisões coletivas e a participação do corpo social da instituição. Realização de pesquisa de clima institucional visando às intervenções necessárias.	2013	50	50
Implementar a governança corporativa	Diagnóstico de clima e cultura organizacional.	2013	100	X
Maximizar os resultados econômico-financeiros.	Planejamento e utilização racional e adequada dos recursos financeiros para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição com equilíbrio sustentável.	Permanente	95	5
Aumentar a participação da CNEC no mercado educacional do ensino superior.	Planejamento de ações estratégicas para ampliação da participação da CNEC no mercado educacional de forma sustentável.	Permanente	95	5
Garantir serviços educacionais de excelência e com a melhor relação custo-benefício.	Aperfeiçoamento e ampliação dos serviços educacionais com vistas ao atingimento da excelência sem prejudicar a saúde financeira da instituição.	Permanente	95	5
Reduzir a inadimplência e evasão.	Levantamento das causas que levam a inadimplência e a evasão por parte dos alunos. Criação de mecanismos para minimizar os índices de inadimplência e evasão.	2013-2014	?	?
Ampliar o número de alunos.	Análise de mercado para novos cursos. Criação de atratividade para os cursos existentes.	Permanente	95	5



Criar política de fidelização de alunos.	Desenvolvimento de mecanismos de permanência dos alunos.	Permanente	100	X
Otimizar custos e despesas fixas.	Elaboração de plano de ação.	Permanente		
Maximizar os resultados econômico-financeiros.	Planejamento e utilização racional e adequada dos recursos financeiros para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas da instituição com equilíbrio sustentável.	Permanente	100	X
Manter as políticas de atendimento psicopedagógico.	Intensificação das práticas de acompanhamento psicopedagógico.	Permanente	100	X

3.7.5 EIXO 5: INFRAESTRUTURA FÍSICA (DIM. 7).

EIXO5: INFRAESTRUTURA FÍSICA				
META	AÇÕES	PRAZO	% REAL	% N REAL
Garantir a adequação da infraestrutura para a prestação de serviços.	Efetivação da infraestrutura física, acadêmica e tecnológica para o desenvolvimento das atividades acadêmicas e administrativas.	Permanente	100	X
Aprimorar o sistema de gestão integrada.	Consolidação e aperfeiçoamento do sistema de gestão integrada.	Permanente	100	X

É importante destacar que todas as metas e ações foram concluídas com êxito, aprimorando o processo educativo da Instituição, através de seu planejamento racional e ponderado. É evidente, que muitas ações precisam ser aprimoradas e/ou modificadas. Todo processo de planejamento sempre envolva a dinamicidade que lhe é peculiar, portanto, em constantes modificações e atualizações.

3.8 PDI 2017-2021

Em outubro de 2016 foi encaminhado para o MEC o pedido de transformação da FACULDADE CENECISTA DE BENTO GONÇALVES em CENTRO UNIVERSITÁRIO CENECISTA DE BENTO GONÇALVES, cujo processo está em andamento. Por essa razão, foi antecipado o PDI para 2017-2021, cujas metas e ações e prazos estão detalhados nos quadros abaixo:

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL
DIMENSÃO 1: MISSÃO E PDI



RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – 2º RELATÓRIO PARCIAL -2016

Jorge Thums – Coordenação da CPA

META	AÇÕES	PRAZO
Realizar reuniões sistemáticas entre os setores da Instituição.	Análise do PDI. Avaliação da articulação entre as políticas do PDI e as praticadas na IES.	2017-2021
Acompanhar o processo de avaliação da CPA.	Analisar os relatórios da CPA.	2017-2021

Quadro 4: Eixo 2 Missão e PDI

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS		
DIMENSÃO 2: POLÍTICAS DE ENSINO, EXTENSÃO, INICIAÇÃO CIENTÍFICA		
META	AÇÕES	PRAZO
Aprimorar o processo pedagógico com foco na aprendizagem.	Monitorar o processo e os resultados da aprendizagem. Qualificação docente.	2017-2021
Promover eventos de extensão nas áreas de atuação.	Análise para oferta de cursos de extensão em conformidade com as necessidades das demandas regionais.	2017-2021
Promover o processo de Iniciação Científica.	Implantação do processo de Iniciação Científica.	2017-2021
Promover reformulações e atualizações curriculares nos cursos oferecidos.	Análise das matrizes curriculares e dos planos de ensino das disciplinas visando a adequação destes componentes à atualidade.	2017-2021
Articular o ensino às atividades de iniciação científica e extensão.	Aprimoramento dos processos de integração das atividades de iniciação científica e extensão.	2017-2021
Desenvolver projetos de iniciação científica em parcerias com entidades de fomento.	Estímulo à participação da comunidade acadêmica, nos projetos de Iniciação Científica.	2017-2021
Avaliar as práticas pedagógicas desenvolvidas nos cursos.	Planejamento e desenvolvimento de práticas pedagógicas coerentes com o perfil almejado.	2017-2021

Quadro 5: Políticas de Ensino, Extensão, Iniciação Científica

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 2 – DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL		
DIMENSÃO 3: RESPONSABILIDADE SOCIAL		
META	AÇÕES	PRAZO
Garantir a acessibilidade, a oportunidade e a igualdade de tratamento.	Atender a normatização vigente.	2017-2021
Promover atividades culturais, artísticas, ambientais e de inclusão social.	Desenvolvimento e aplicação de projetos artístico-culturais e de inclusão social.	2017-2021
Promover e intensificar as parcerias com empresas, ONGs e poder público para viabilizar ações de desenvolvimento social.	Desenvolvimento e aplicação de Projetos.	2017-2021
Manter bolsas de estudos oferecidas por meio dos programas públicos de acesso a educação.	Continuidade das ofertas de bolsas de estudo.	2017-2021

Quadro 6: Responsabilidade Social

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS		
DIMENSÃO 4: COMUNICAÇÃO COM A COMUNIDADE		
META	AÇÕES	PRAZO
Fortalecer a marca CNEC.	Divulgar a marca por várias mídias, com objetivo de alcançar toda comunidade local e regional.	2017-2021
Realizar a integração entre Instituição e comunidade local.	Gerar programas de integração através de grupos específicos.	2017-2021
Manter o atendimento da Ouvidoria.	Atender e/ou solucionar as demandas.	2017-2021

Quadro 7: Comunicação com a Comunidade

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO		
DIMENSÃO 5: POLÍTICAS DE PESSOAL E DE CARREIRA		
META	AÇÕES	PRAZO
Garantir o desenvolvimento dos colaboradores.	Desenvolvimento contínuo da formação teórico-prática. Desenvolvimento de políticas para a formação continuada. Formação contínua dos colaboradores.	2017-2021
Desenvolver programas de treinamento e capacitação dos colaboradores.	Realização de programas de treinamento.	2017-2021
Manter a política dos planos de cargos e carreira	Realização de processos de enquadramento funcional	2017-2021
Avaliar o desempenho funcional dos colaboradores.	Implantação de processos de Gestão de Pessoas.	2017-2021

Quadro 8: Políticas de Pessoal e Carreira

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO		
DIMENSÃO 6: ORGANIZAÇÃO E GESTÃO ORGANIZACIONAL		
META	AÇÕES	PRAZO
Comunicação interna.	Utilização do sistema de comunicação interna – <i>intranet</i> CNEC.	2017-2021
Aprimorar o processo de gestão organizacional.	Adequação do modelo de gestão pedagógico-administrativo.	2017-2021
Aprimorar o desenho organizacional com foco no Centro Universitário.	Criação de mecanismos de acompanhamento e controles da Gestão de Pessoas. Diagnóstico de clima e cultura organizacional.	2017-2021

Quadro 9: Organização e Gestão Organizacional

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 5 – INFRAESTRUTURA FÍSICA		
DIMENSÃO 7: INFRAESTRUTURA ACADÊMICA, FÍSICA E TECNOLÓGICA		
META	AÇÕES	PRAZO
Garantir a melhor infraestrutura para a prestação de serviços	Remodelação dos ambientes para a implantação do Centro Universitário	2017-2021
Aprimorar o sistema de gestão integrada do Centro Universitário	Consolidação do sistema de gestão do UNICNEC BENTO GONÇALVES	2017-2021
Ampliar a oferta de laboratórios na área da saúde.	Construir os novos laboratórios na área da saúde	2017-2021
Dar continuidade a obras de ampliação da estrutura física do UNICNEC BENTO GONÇALVES.	Finalizar o 10º Andar do Prédio principal	2017-2021
Ampliar o acervo da Biblioteca do UNICNEC BENTO GONÇALVES.	Adquirir bibliografia específica para os novos Cursos	2017-2021
Melhorar a área de TI.	Adquirir novos equipamentos para os Laboratórios de Informática	2017-2021
Oferecer estímulos à capacitação de docentes e técnico-administrativos.	Propiciar aos docentes a participação em cursos de qualificação, atualização e/ ou aperfeiçoamento, eventos, seminários, através da concessão de bolsas e/ou ajuda de custo.	2017-2021
Capacitar professores e funcionários.	Propiciar aos técnico-administrativos a participação em cursos de atualização e/ ou aperfeiçoamento que propiciem a elevação dos índices de produtividade.	2017-2021
	Definir atribuições e competências à luz das determinações do MEC, indicando o responsável pelo serviço.	2017-2021

Quadro 10: Infraestrutura Acadêmica, Física e Tecnológica

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 1 – PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL		
DIMENSÃO 8: AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL		
META	AÇÕES	PRAZO
Aperfeiçoar o processo de autoavaliação institucional.	Reuniões com os diferentes setores da IES.	2017-2021
Promover discussões internas com foco nos resultados do processo de autoavaliação institucional.	Divulgação dos resultados da CPA para os diferentes setores.	2017-2021
Avaliar o processo de melhorias.	Acompanhar a divulgação dos resultados da CPA e dos processos de melhorias.	2017-2021

Quadro 11: Autoavaliação Institucional

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 3 – POLÍTICAS ACADÊMICAS		
DIMENSÃO 9: POLÍTICAS DE ATENDIMENTO AOS DISCENTES		
META	AÇÕES	PRAZO
Avaliar a formação e o desempenho	Acompanhamento do desempenho dos	2017-2021

do egresso.	egressos pela CPA.	
Acompanhar o desenvolvimento da formação dos acadêmicos.	Ofertar cursos e formação específica para discentes e egressos.	2017-2021
Acompanhar o desempenho dos alunos nos seus cursos.	Orientação profissional aos alunos com dificuldades de aprendizagem.	2017-2021
Oferecer mecanismos de nivelamento aos alunos ingressantes.	Identificação das principais defasagens dos ingressantes por meio do processo seletivo.	2017-2021
Promover iniciativas aos alunos para a organização de eventos e de iniciação científica.	Incentivo à participação e organização de eventos internos e externos, bem como a participação em jornadas de iniciação científica.	2017-2021
Fortalecer a participação dos alunos nas semanas acadêmicas de seus cursos.	Realização de semanas acadêmicas em todos os cursos e jornadas de iniciação científica.	2017-2021
Manter políticas de atendimento psicopedagógico.	Intensificação das práticas de acompanhamento psicopedagógico.	2017-2021

Quadro 12: Políticas de Atendimento aos Discentes

Fonte: PDI 2017-2021

EIXO 4 – POLÍTICAS DE GESTÃO		
DIMENSÃO 10: SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA		
META	AÇÕES	PRAZO
Maximizar os resultados econômico-financeiros.	Planejamento e utilização racional dos recursos financeiros	2017-2021
Aumentar a participação da CNEC no mercado educacional do ensino superior.	Criação de novos cursos superiores: Educação Física, Pedagogia, Direito e Medicina	2017-2021
Garantir serviços educacionais de excelência e com a melhor relação custo-benefício.	Aperfeiçoamento e ampliação dos serviços educacionais com vistas ao atingimento da excelência sem prejudicar a saúde financeira da Instituição.	2017-2021
Reduzir a inadimplência e evasão.	Levantamento das causas que levam a inadimplência e a evasão por parte dos alunos.	2017-2021
Ampliar o número de alunos.	Análise de mercado para novos cursos. Criação de cursos de Extensão para a comunidade interna e externa	2017-2021
Criar política de fidelização de alunos.	Desenvolvimento de mecanismos de permanência dos alunos. Oferecer cursos de formação continuada.	2017-2021

Quadro 13: Sustentabilidade Financeira

Fonte: PDI 2017-2021

3.9 OFERTA DE CURSOS: 2017 A 2021

Para a oferta de novos cursos, O UNICNEC BENTO GONÇALVES sempre levou em conta as potencialidades institucionais e o estudo do contexto socioeconômico regional, aliado às pesquisas de opinião.

Em termos da qualificação do processo de ensino-aprendizagem e visando expandir sua área de atuação, além de atender aos anseios da comunidade bentogonçalvense, o PDI 2017/2021 da IES, estabeleceu o desenvolvimento de ações em termos dos Cursos de Graduação, como demonstrado no quadro abaixo:

3.9.1 PROJETOS DE AUTORIZAÇÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO

NOVOS CURSOS	MOD	CH	PERÍODO	ANO	VAGAS	TURNO	RESULTADO
DIREITO	BAC	3.800	10	2018	120	NOITE	ENCAMINHAR
PEDAGOGIA	LIC	3.200	8	2018	80	NOITE	ENCAMINHAR
EDUCAÇÃO FÍSICA	BAC	3.200	8	2019	80	NOITE	ENCAMINHAR
MEDICINA	BAC	7.200	12	2021	100	INTEGRAL	ENCAMINHAR

Quadro 14: Projetos de Autorização de Cursos de Graduação

FONTE: Dados do PDI 2017/2021 e da Secretaria Acadêmica

O Projeto que visava à autorização de funcionamento do Curso de Medicina, foi encaminhado, no período do quinquênio anterior, contudo não obteve autorização de funcionamento pelo número mínimo de leitos para internações ter sido insuficiente no momento da solicitação.

3.9.2 OFERTA DE CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO

No período de 2013/2017, o UNICNEC BENTO GONÇALVES, com o apoio das Coordenações de Curso, realizou os seguintes Cursos de Pós-graduação e lançou outros que não atingiram o número mínimo para completar a turma:

CURSO	INÍCIO	FIM	CONCLUINTES
GESTÃO EMPRESARIAL II	2016	2017	20
GESTÃO DE PESSOAS	2013	2014	13
GESTÃO EMPRESARIAL I	2013	2014	22
GESTÃO DA SAÚDE	2013	2014	14

FINANÇAS E CONTROLADORIA	2012	2013	17
MARKETING	2012	2013	26
PRODUÇÃO	2012	2013	15
RECURSOS HUMANOS	2012	2013	19
TOTAL			146

Quadro 15: Realização de Cursos de Pós-Graduação 2013/2017

FONTE: Dados da Pós-Graduação com base em Relatórios Finais de Curso

Para o próximo quinquênio estão previstos os seguintes cursos de Pós-Graduação, na modalidade *Lato Sensu*, conforme quadro abaixo:

CURSOS	ÁREA	CH	VAGAS	INÍCIO
GESTÃO EMPRESARIAL III	ADMINISTRAÇÃO	380	35	2017
FINANÇAS E CONTROLADORIA II	ADMINISTRAÇÃO	380	35	2017
MARKETING II	ADMINISTRAÇÃO	380	35	2017
RECURSOS HUMANOS II	ADMINISTRAÇÃO	380	35	2017
GESTÃO DE MARKETING II	ADMINISTRAÇÃO	380	35	2018
CURSOS	ÁREA	CH	VAGAS	INÍCIO
SAÚDE COLETIVA	ENFERMAGEM	380	35	2018
NUTRIÇÃO AVANÇADA	NUTRIÇÃO	380	35	2018
FISIOTERAPIA CLÍNICA	FISIOTERAPIA	380	35	2019
PSICOPEDAGOGIA	PEDAGOGIA	380	35	2019
BIOMEDICINA ESTÉTICA	BIOMEDICINA	380	35	2019
GESTÃO DA COMUNICAÇÃO	PUBLICIDADE E PROPAGANDA	380	35	2019

Quadro 16: Cursos em fase de Desenvolvimento pelas Coordenações

Fonte: Coordenações de Cursos

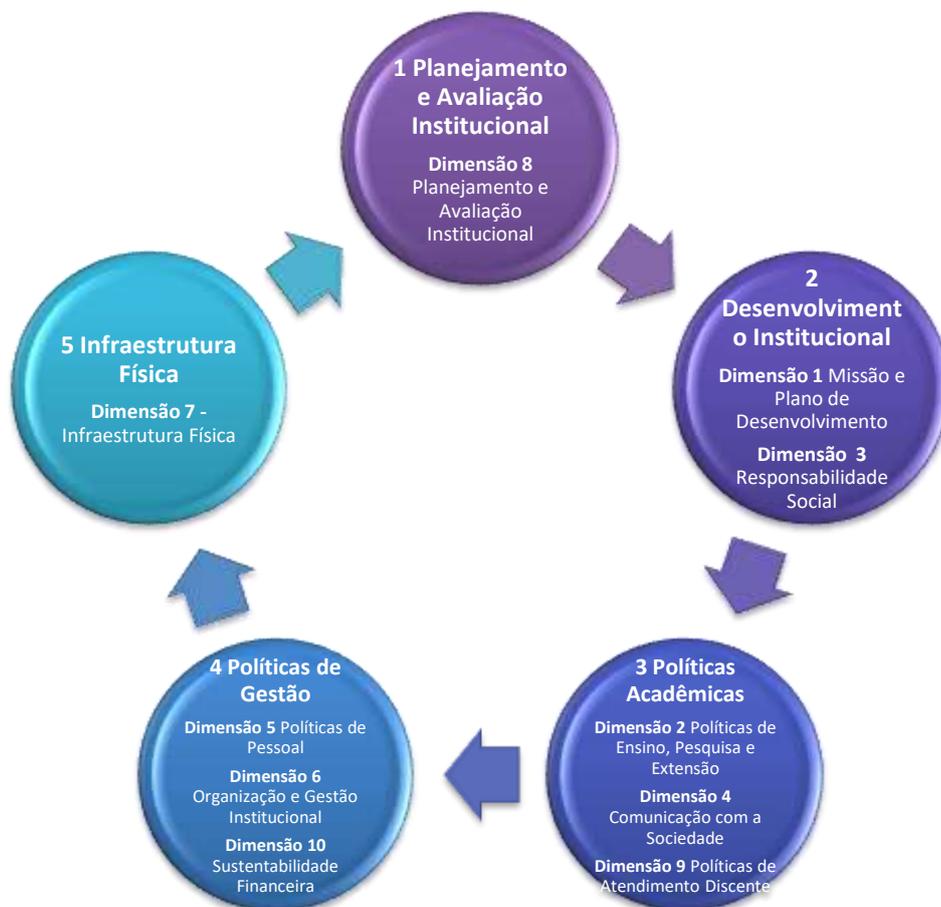


Figura 1: 5 DIMENSÕES DO SINAES

Fonte: Elaborado por Jorge Thums

4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

4.1 PERFIL DO INGRESSANTE

Os dados abaixo são resultantes do Vestibular de inverno aplicado aos alunos que se inscreveram para a obtenção de vagas num dos cursos oferecidos pela Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, cujos resultados nos apontam um público bem jovem.

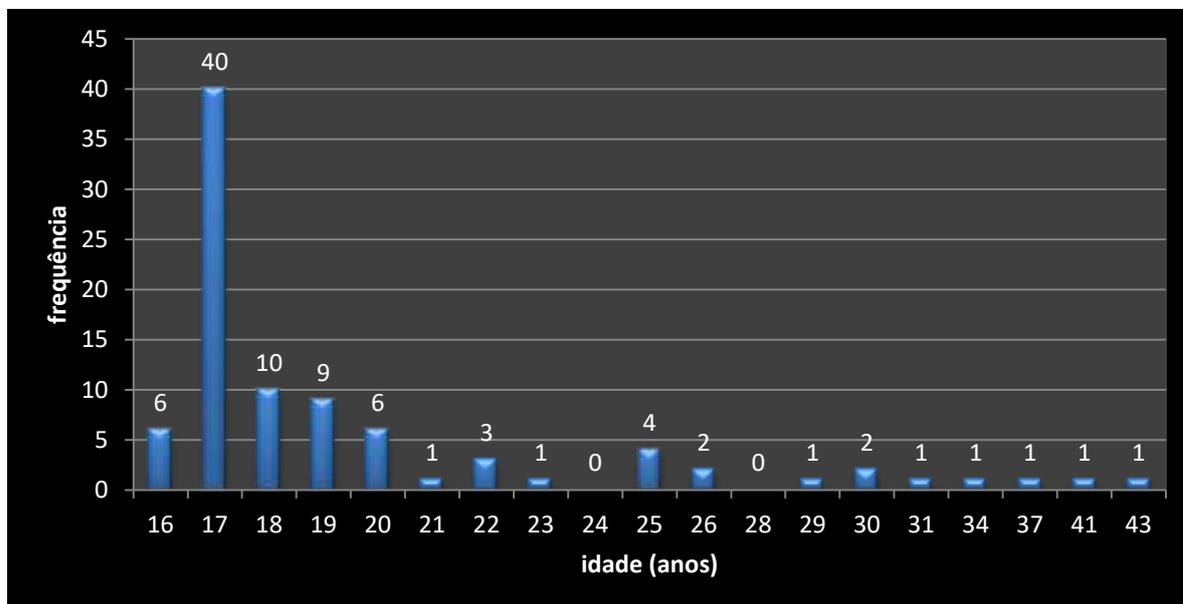


Figura 2: Identificação da Amostra por Idade

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

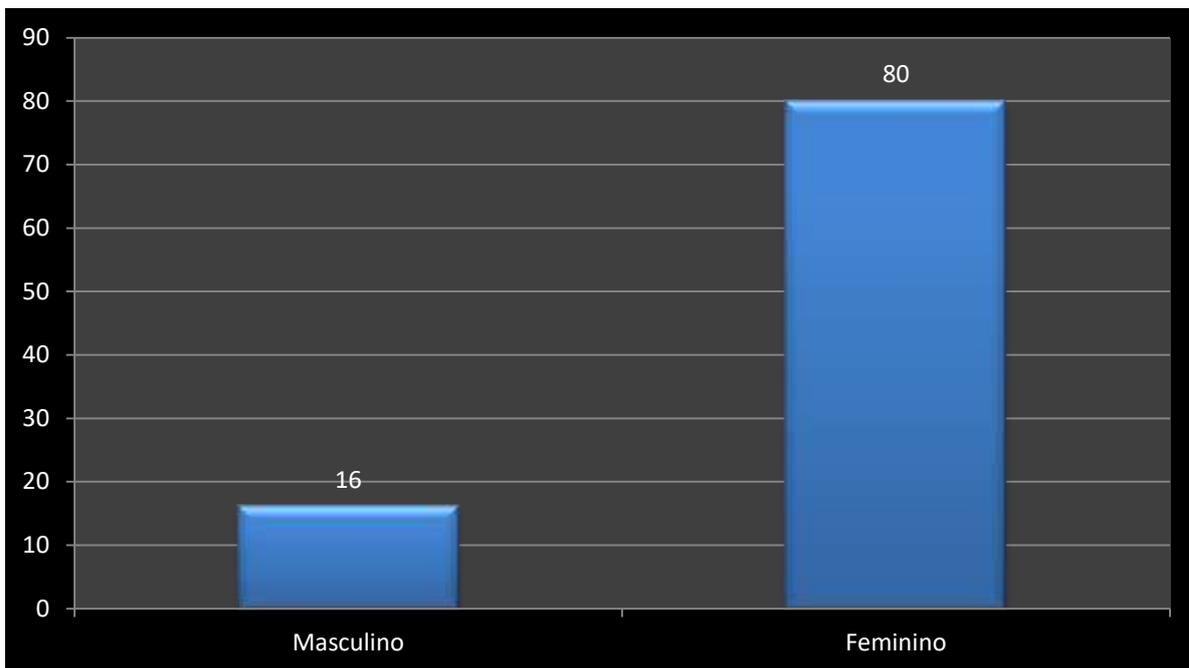


Figura 3: Identificação da Amostra por Gênero

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

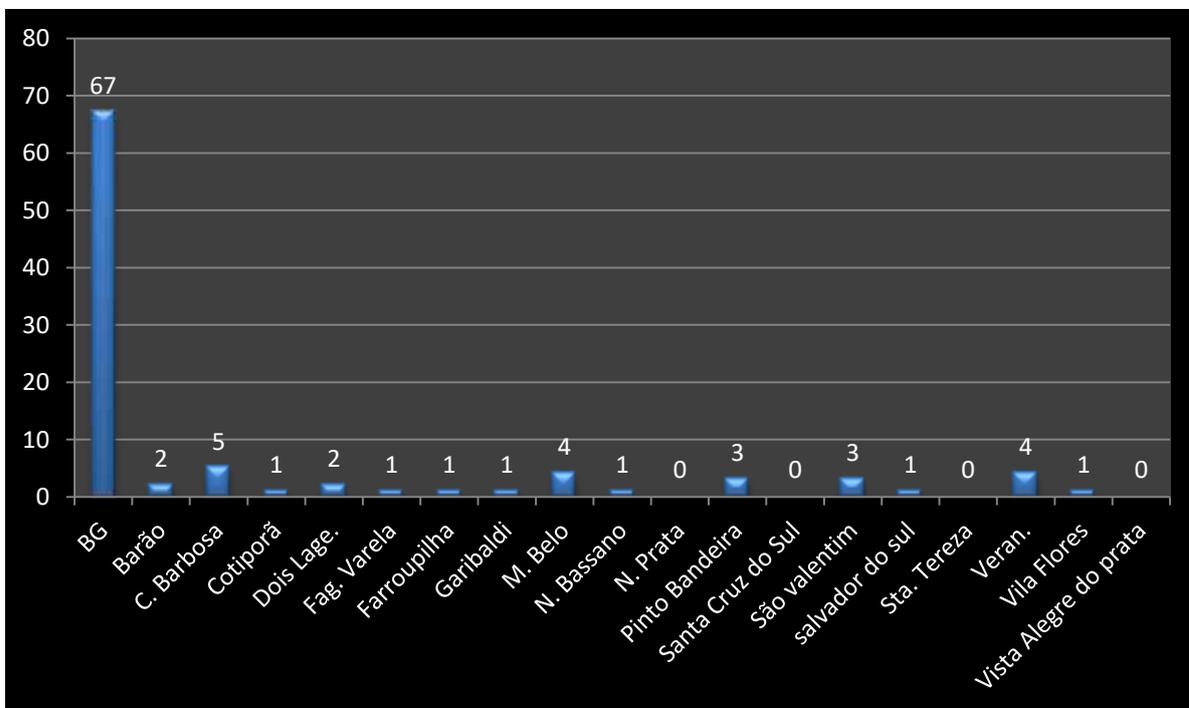


Figura 4: Identificação da Amostra por Origem de Cidade

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

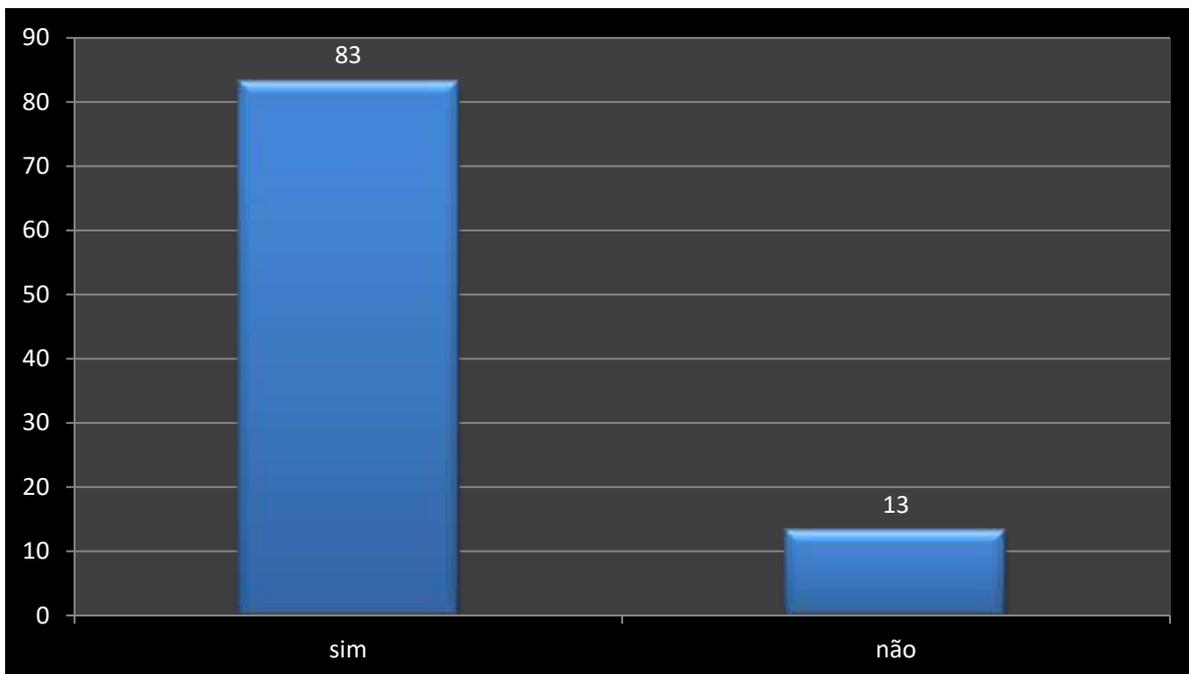


Figura 5: Se possui amigos de estudam ou já estudaram na CNEC

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

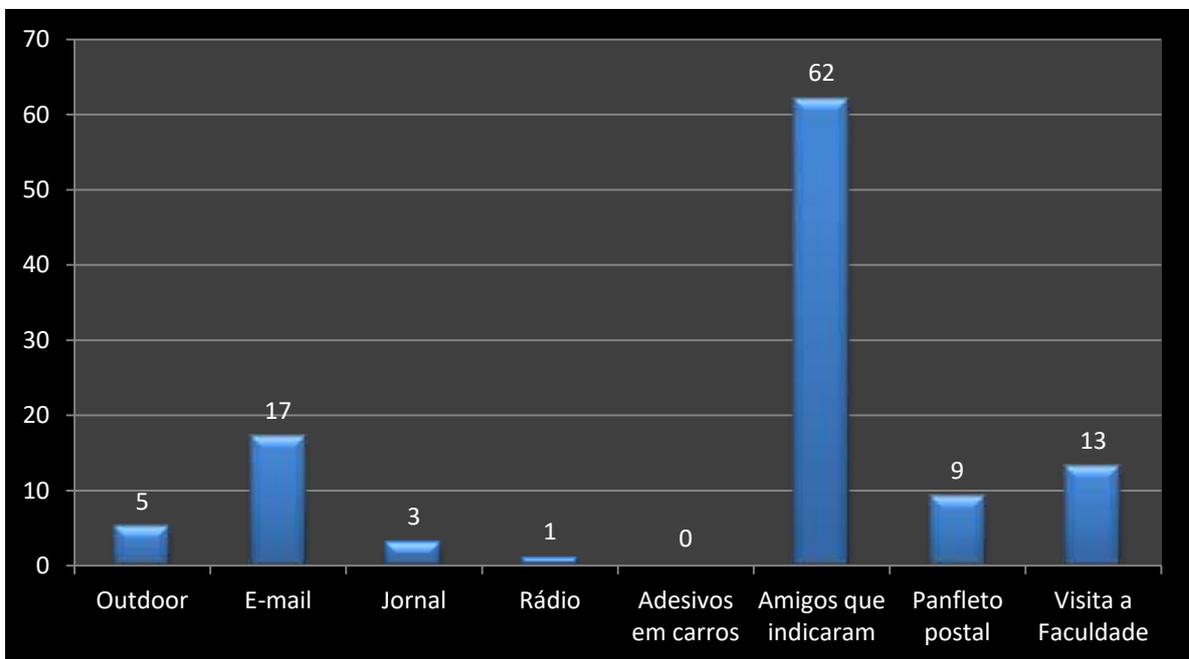


Figura 6: Como ficou sabendo do Vestibular

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

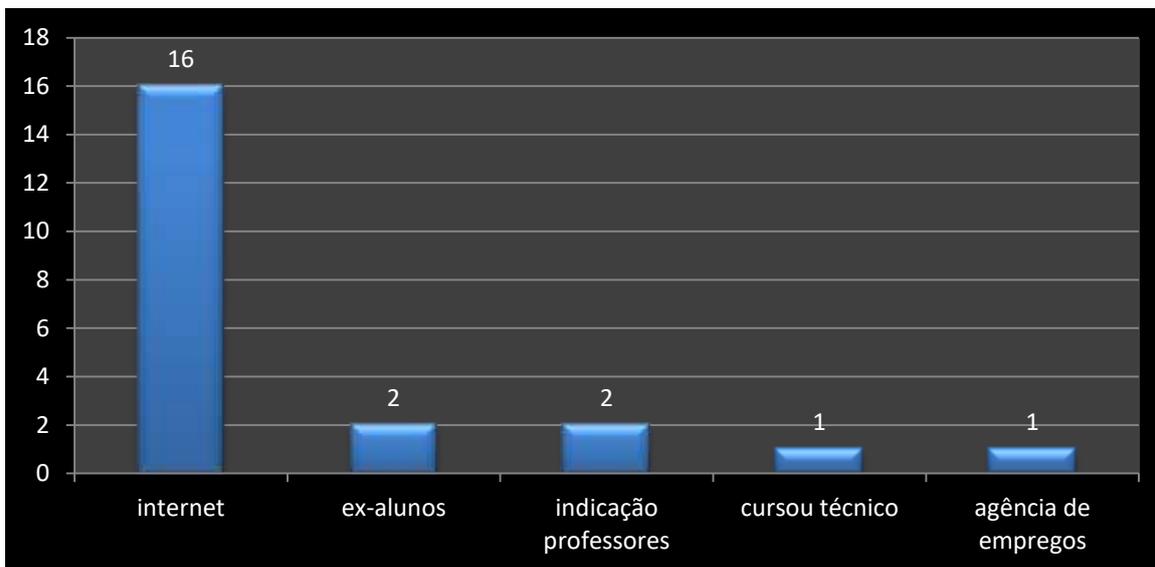


Figura 7: Que outros meios auxiliaram para obter informações para o Vestibular

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

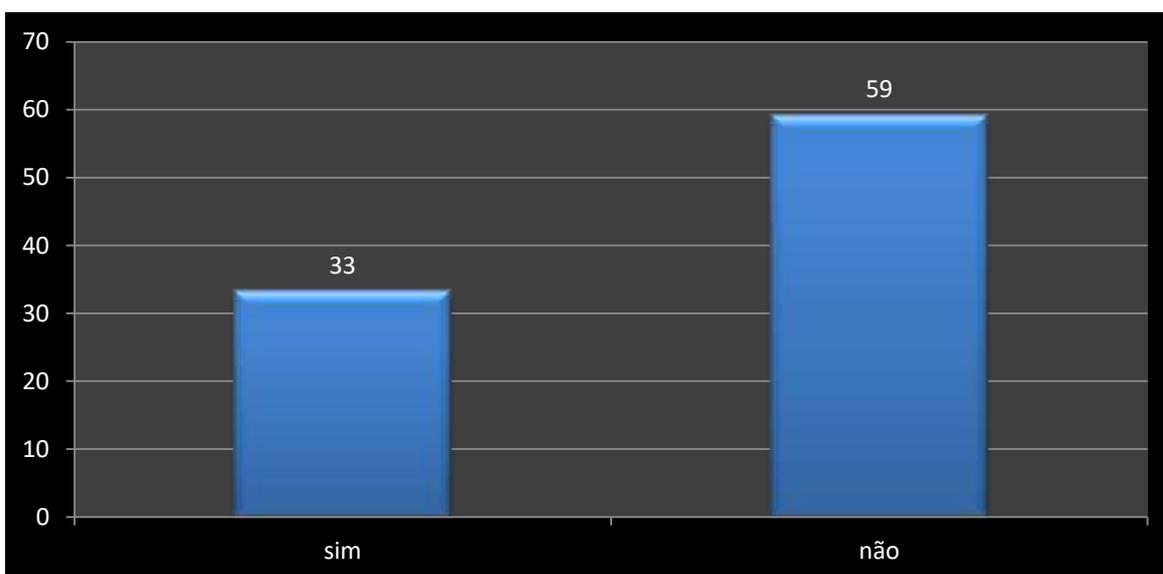


Figura 8: Se participou da Visita aos Laboratórios na Faculdade

Fonte: Dados oriundos do Questionário Aplicado aos Vestibulandos

4.2 PERFIL DO ALUNO CENECISTA

Para identificar o perfil do aluno da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves nos utilizamos dos dados oriundos do Relatório Geral de Autoavaliação dos Alunos, respondido por 756 sujeitos, através de instrumento de Pesquisa enviado

via *Google Forms* e cujos dados foram tabulados pelo Programa SPSS da IBM, especificamente para esse trabalho, bem como de formulário impresso.

4.2.1 Identificação da Amostra por Idade

A população-alvo da Faculdade mudou muito nos últimos anos: de uma população mesclada de pessoas jovens com pessoas de mais experiência e com a sua profissão já estabelecida para uma população essencialmente jovem: 72% dos alunos se enquadram na faixa dos 18 a 25 anos de idade. A tendência é que os alunos entrem cada vez mais jovens na faculdade, conforme perfil do vestibular.

Outros 13% se encontram na faixa dos 26 a 30 anos, considerando que muitos alunos cursam duas ou três disciplinas por ano e acaba estendendo o seu tempo de formação o que pode ser verificado também na faixa dos 31 a 35 anos de idade, com 10%. Somando-se essas três faixas de idade obteremos um percentual de 95% que se situa na faixa dos 18 aos 35 anos de idade.

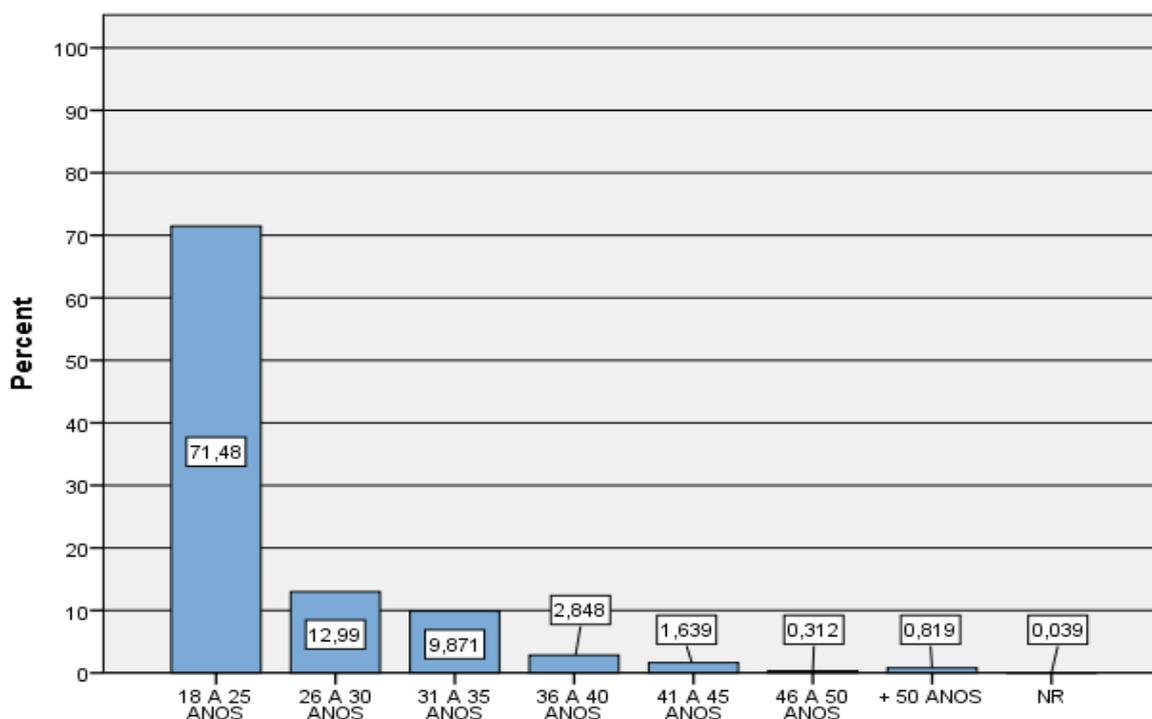


Figura 9: Idade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.2.2 Identificação da Amostra por Curso

O curso que ainda mantém a maior concentração de alunos é o de Administração com 28% dos alunos, seguido pelo curso de Fisioterapia com 27% e o de Biomedicina com 14%. Os demais cursos estão se consolidando, como o de Ciências Contábeis, Biologia, Tecnólogo em Gastronomia e outros se apresentam de forma deficitária em termos de matrículas.

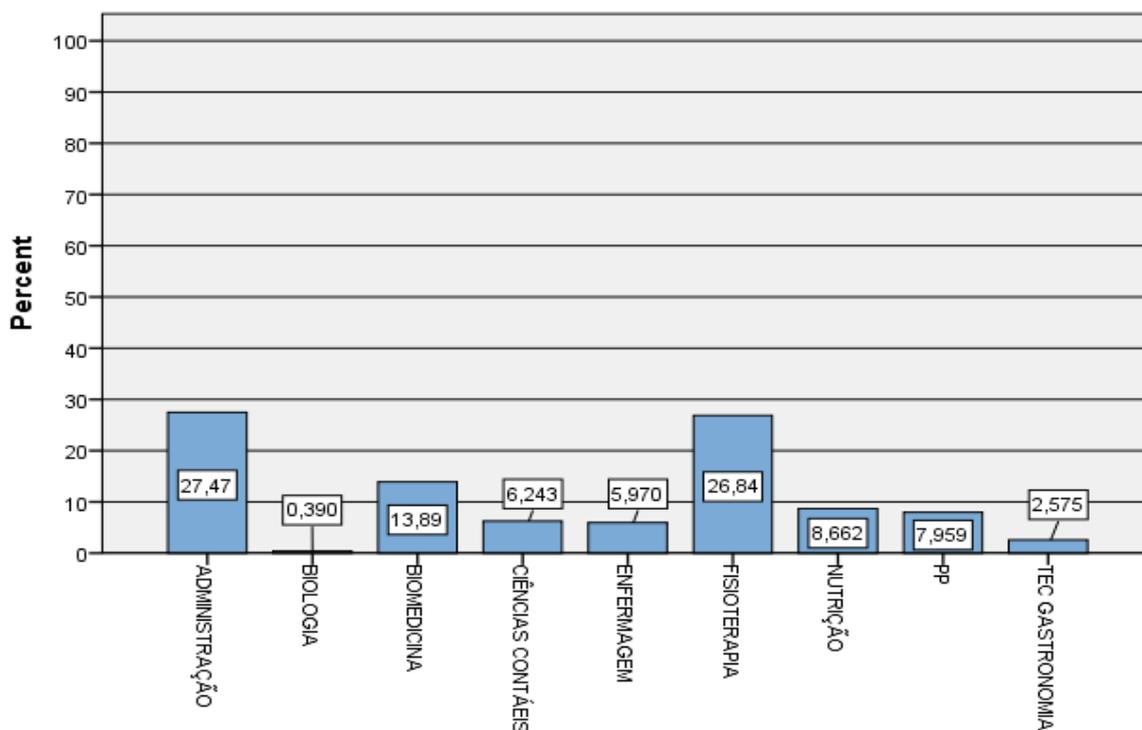


Figura 10: Curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.2.3 Identificação da Amostra por Cidade de Origem

Nossa população de estudantes é predominantemente de Bento Gonçalves e de muitas cidades vizinhas com até 100 Km de distância. Isso demonstra o interesse que os alunos têm por estudar em nossa instituição, pois estamos cercados de faculdades e universidades. A apresentação do mapa, conforme PDI, realmente se confirma com os alunos matriculados e frequentando os cursos oferecidos pela Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves.

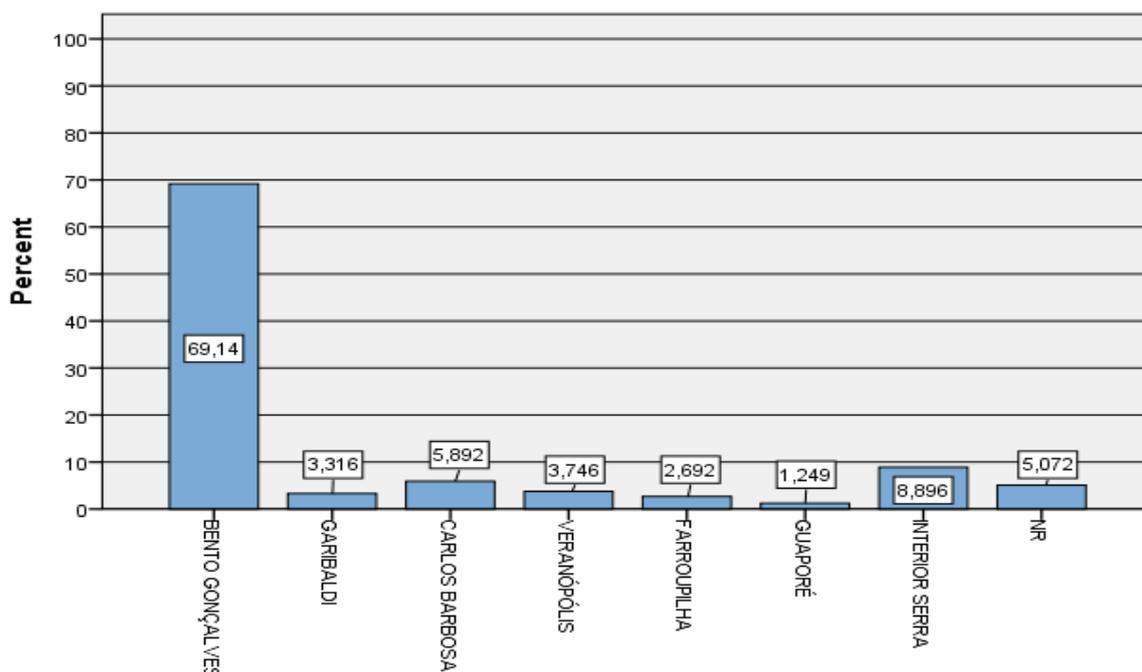


Figura 11: Cidade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.2.4 Identificação da Amostra por Gênero

Com 81% da amostra do sexo feminino e 19% do sexo masculino. Esse perfil também tem sofrido alterações nos últimos anos na Faculdade. Nos cursos tradicionais como o de Administração a população era predominantemente masculina e com mais de 30 anos de idade. Hoje, a população é jovem e feminina.

Por outro lado, temos uma maior concentração de mulheres buscando os cursos na área da saúde: enfermagem, fisioterapia, nutrição, gastronomia, etc. Esses dados também são o reflexo cultural local, tão amplamente já analisado no Relatório Institucional. Os homens ainda são aqueles que vão primeiro para o mercado de trabalho e depois vão em busca de sua formação. A mulher investe, por condições culturais locais, na sua formação, incentivadas pelas suas famílias.

“O mundo será das mulheres no poder nos próximos anos” – essa não é uma frase de efeito, mas uma realidade a ser observada, estudada e analisada de forma bem significativa, pois essa é a tendência do mercado.

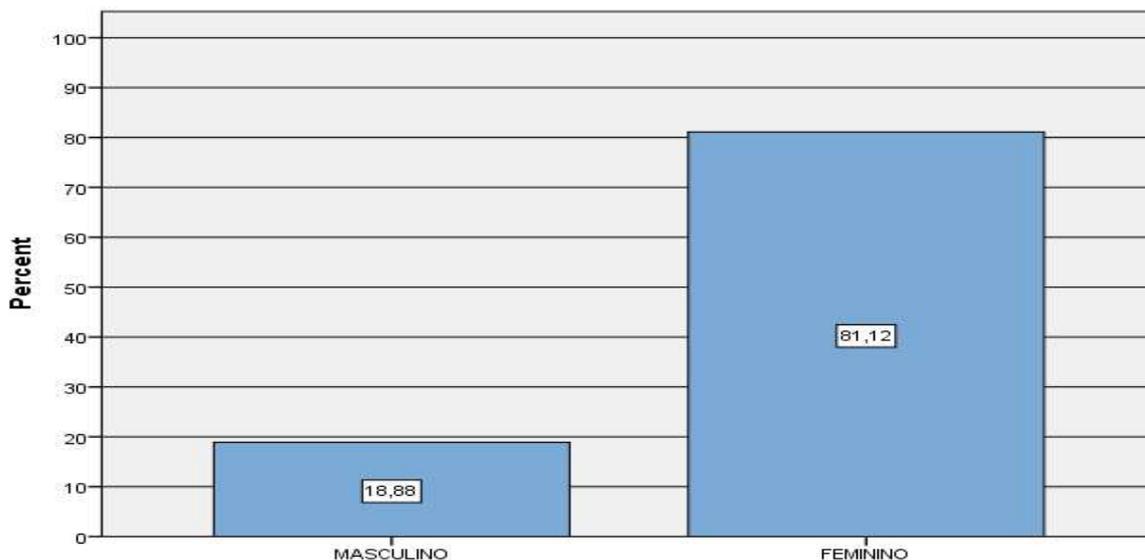


Figura 12: Gênero

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.2.5 Identificação da Amostra por Semestre

O instrumento foi respondido por todos os alunos da Faculdade, em todos os semestres que os alunos se encontram, conforme figura abaixo, sem nenhuma concentração exclusiva de nenhum deles.

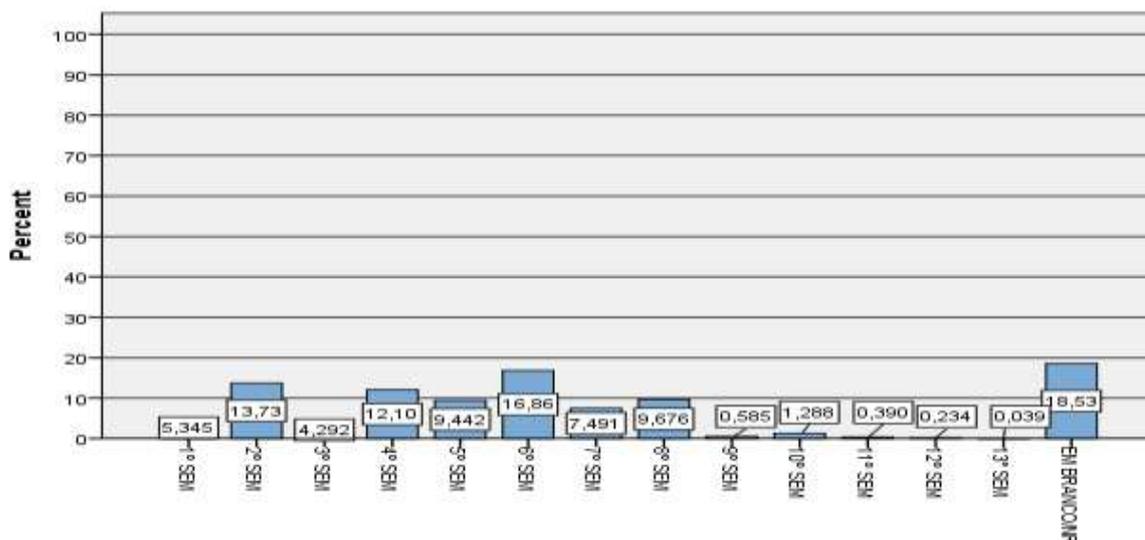


Figura 13: Semestre

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3 AUTOAVALIAÇÃO DOS ALUNOS

O presente Relatório de Autoavaliação dos alunos foi realizado de forma impressa, com 756 respondentes, atingindo aproximadamente 70% da população. Os resultados se mostram bastante significativos em relação a 2015, demonstrando que o trabalho coletivo das coordenações e corpo docente tem produzido excelentes resultados.

4.3.1 Demonstro interesse pela boa Formação na Faculdade

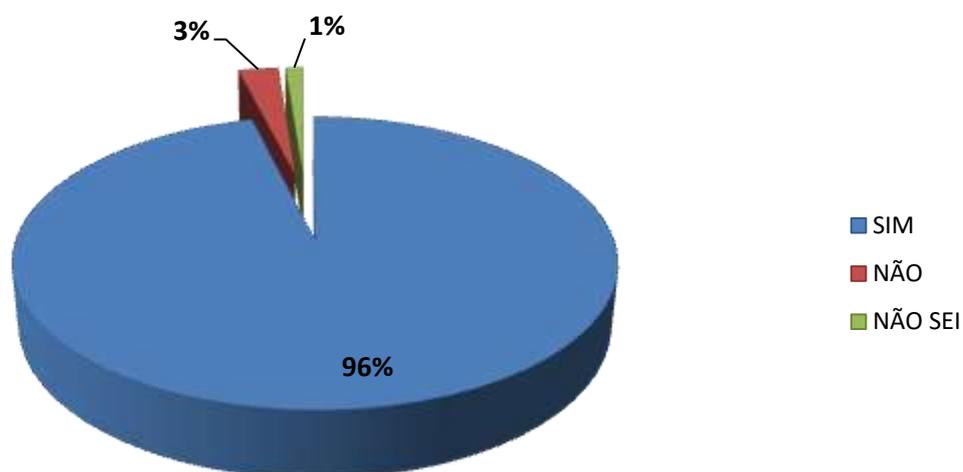


Figura 14: Demonstro interesse pela boa formação na faculdade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

Conforme a figura de nº 1, acima, o aluno da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves é preocupado pela sua boa formação em todos os aspectos, com 96% de respostas afirmativas sobre a sua formação.

É importante essa manifestação expressa, pois é o sentimento que todos os envolvidos com o processo sentem em relação à Faculdade e seu sistema de educação. Temos professores comprometidos e alunos interessados na boa formação, razão pela qual os resultados são cada vez mais animadores no processo pedagógico.

4.3.2 Participo Ativamente das Aulas

O fazer pedagógico é repleto de rotinas, de procedimentos didático-pedagógicos, às vezes atraentes e outras vezes pouco atraentes, mas necessários para a compreensão e o entendimento da aprendizagem.

Ao mesmo tempo é preciso considerar o avanço das novas tecnologias de informação que ajudam a distrair muito o estudante das aulas ao acessar sites dos mais diversos tipos, desde os educativos aos de bate-papo. Mesmo assim, nossos indicadores ainda estão muito favoráveis, pois 85% se dizem ativos e participativos, dados obtidos em 2015. Mas em 2016, como todo aluno consciente de sua participação nas aulas, a figura nº 2 retrata bem a situação, pois apresenta 91% de respostas positivas sobre a sua participação em aula, demonstrando sempre um elevado interesse em sua boa formação

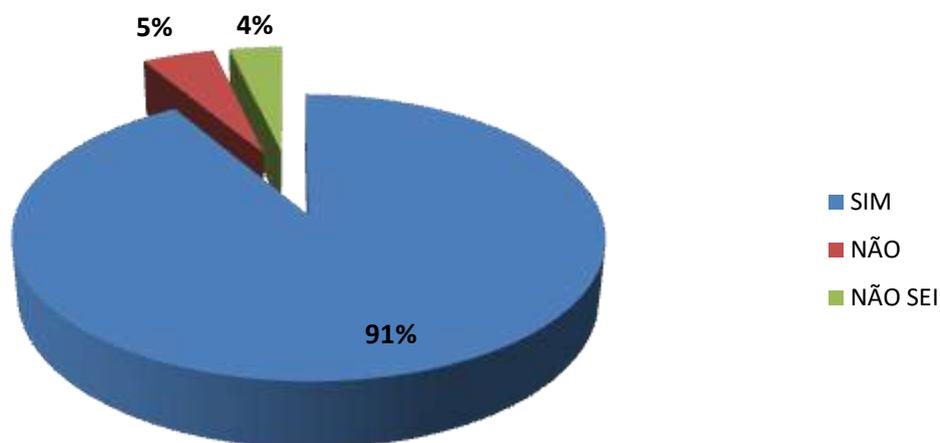


Figura 15: Participo ativamente das aulas

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.3 Participo Ativamente nos Trabalhos

A dinâmica da construção de trabalhos em grupo está fortemente assegurada e implantada em todos os cursos. O aluno precisa aprender a trabalhar de forma coletiva, participativa. O conhecimento é sempre construção, participação, diálogo.

O trabalho em grupo é sempre um fazer coletivo, nunca individual, portanto participativo. Conforme comentado acima, com as múltiplas tecnologias usadas pelos alunos em salas de aula ou em laboratórios de informática e até mesmo na biblioteca é bem comum que o aluno se disperse, se distraia e demora a se encaixar no trabalho de grupo. Entretanto, isso também é aprendizagem.

Os dados de 2016 nos apontam 97% de respondentes que se dizem participativos nos trabalhos que envolvem a dinâmica de grupos ou coletiva.

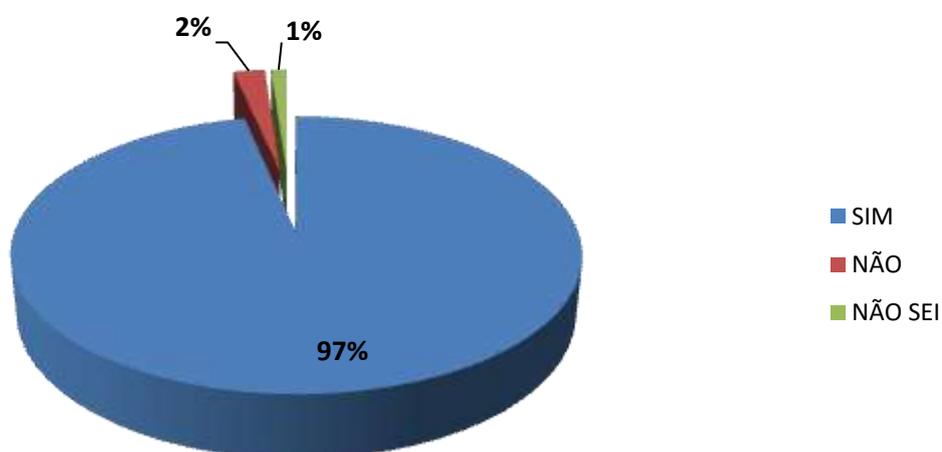


Figura 16: Participo ativamente nos trabalhos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.4 Busco aperfeiçoamento constante

Com 80% dos alunos confirmando a busca por aperfeiçoamento constante denota a questão do compromisso e da responsabilidade por uma boa formação, segundo dados de 2015. Já em 2016, estes dados se modificam substancialmente, pois atingem o patamar de 97%.

Essa característica está bem detalhada em outras CPAs de anos anteriores e que somente confirma a nossa vocação de nosso aluno. Mesmo, e, principalmente, os nossos alunos oriundos da área da saúde. Fazem plantões em diversos locais e depois, no outro dia, vem para a aula de manhã. São alunos extremamente dedicados e comprometidos com a sua formação.

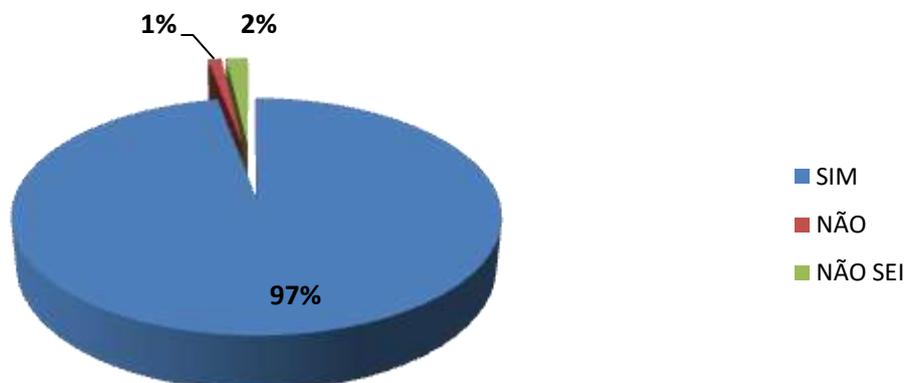


Figura 17: Busco aperfeiçoamento constante

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.5 Faço Leituras Regulares

São apenas 65% dos alunos que dizem fazer leituras regulares. O que se entende por regular? De forma sistemática? Rotineira? A prática tem demonstrado que as leituras, em sua maioria, devem ser realizadas na própria faculdade, nos grupos, de forma coletiva para a própria realização dos trabalhos, foram os dados de 2015. Já em 2016 estes dados sobem para 95%, verificando-se uma maior cobrança dos professores em relação às leituras, principalmente para a confecção das provas.

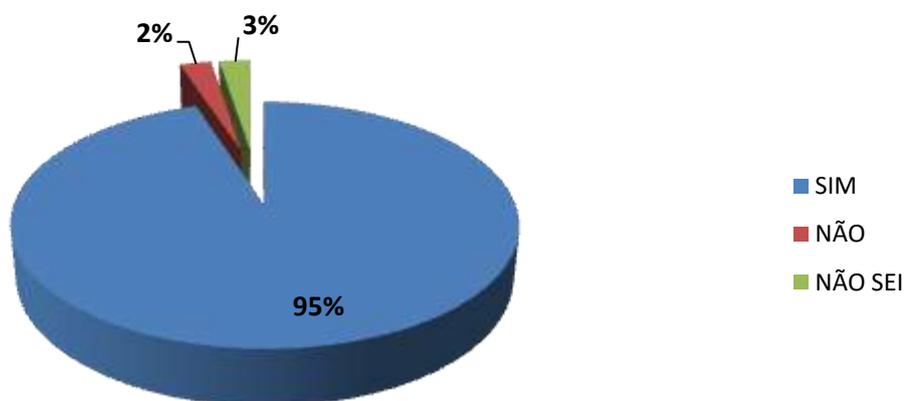


Figura 18: Faço leituras regulares

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.6 Uso *laptop* e tecnologias de acesso à *internet* em sala de aula

Temos 57% de alunos que utilizam algum tipo de tecnologia em aula. O que comprova os dados analisados acima: nem todos participam ativamente das aulas e dos trabalhos, pois existem meios para distração através da tecnologia, são os dados de 2015.

Já em 2016, esses dados se modificam substancialmente atingindo 90% de alunos que usam tecnologias de acesso a *internet* em sala de aula. Nosso aluno é equipado com *smartphones* e outros aparelhos de ponta que permitam que ele esteja conectado, à serviço da educação ou não. O professor precisa saber trabalhar com esse aluno que está conectado – nem sempre em busca dos reais interesses da educação, mas, muitas vezes, de seus próprios interesses e terá que compensar no outro momento o que deixou de fazer em sala de aula ou, não terá apreendido.

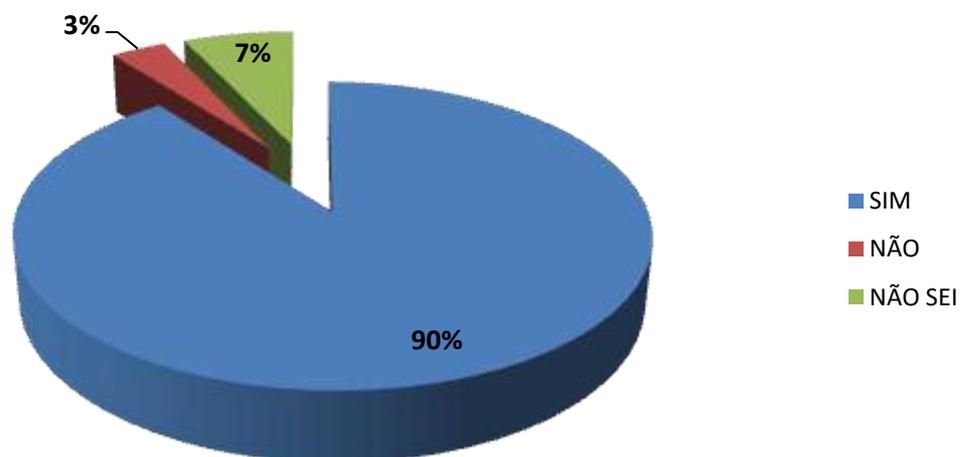


Figura 19: Uso *laptop* e tecnologias de acesso à *internet* em sala de aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.7 Acesso outras fontes de consulta

Com 93% dos respondentes dizendo que utilizam a tecnologia da informação para acessar a outras fontes de consulta para o seu aperfeiçoamento isso nos remete que o aluno de hoje é quase 100% conectado com a tecnologia da informação de

uma forma ou de outra. Será que a base de suas buscas é no sentido de aprofundamento e aperfeiçoamento? É o mesmo resultado alcançado em 2016.

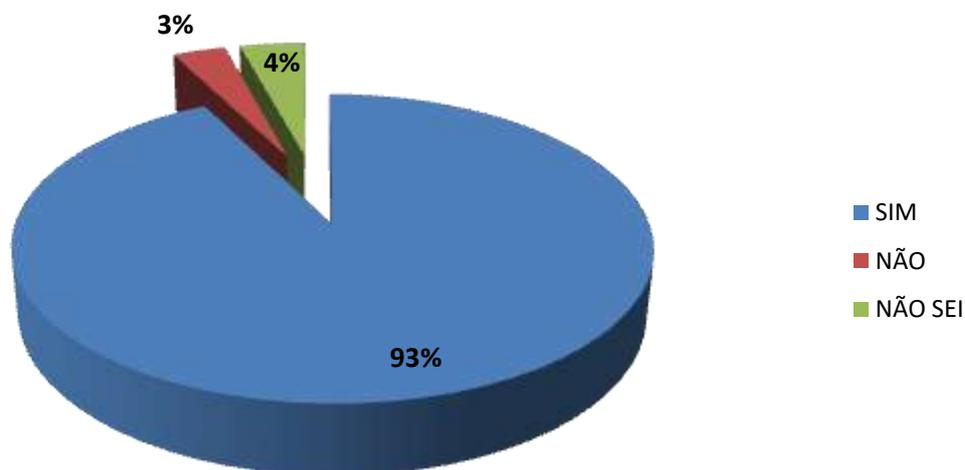


Figura 20: Acesso outras fontes de consulta

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.8 Uso a *internet* para meu aprimoramento

Com 98% de respostas afirmativas sobre o uso da *internet* como aprimoramento é um dado simbólico importante em duas dimensões: primeira por ser o veículo de excelência de tudo o que se consulta hoje em todas as áreas e, segunda, essa realidade não influencia significativamente a diminuição da leitura de obras clássicas de todos os cursos dos alunos? Estes mesmos resultados são confirmados em 2016 com 96% de respostas afirmativas.

Parece-me que a majestade moderna tem nome:  e a fonte quase exclusiva de buscas de novos conhecimentos vem  pelos grandes provedores mundiais. A leitura de obras clássicas diminuiu sensivelmente.

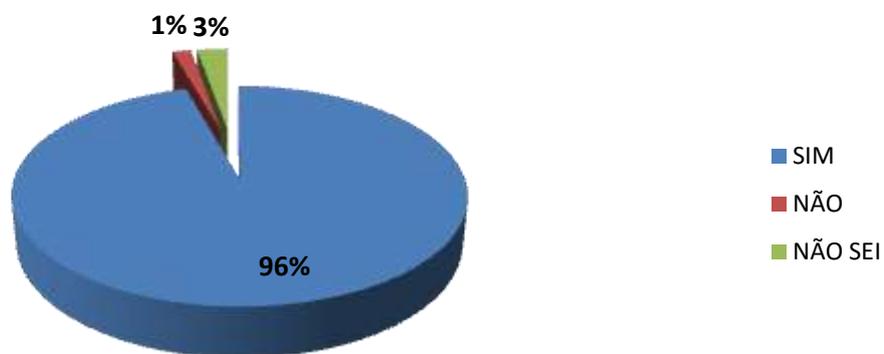


Figura 21: Uso a *internet* para meu aprimoramento

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.9 Estudo em casa regularmente

Conforme análise já feita anteriormente, essa figura de nº 9 confirma a condição básica de nosso aluno: é trabalhador e a noite ou pela manhã, cursa a sua faculdade na qual pretende trabalhar e ganhar a sua vida. Mesmo assim, 94% afirmam que estudam em casa de forma regular.

É preciso destacar que todos os docentes estão envolvidos em processos de cobranças junto a seus alunos de leituras e estudos individuais, o que gerou resultados positivos em relação a avaliação de 2015.

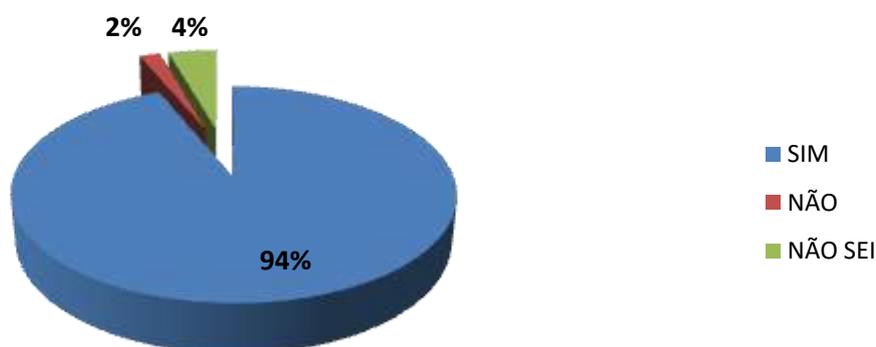


Figura 22: Estudo em casa regularmente

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.10 Estudo somente para as provas

Mais uma questão para confirmar as nossas observações anteriores: 33% confirmam estudar somente para as provas e outros 62% dizem que estudam de forma mais regular. Percebe-se, que muitos alunos, ao terminar a aula alguns minutos mais cedo, ficam em sala de aula revisando os seus materiais, pois isso não conseguirão fazer no dia seguinte, são os dados de 2015.

Em 2016, conforme comentários realizados mais acima, nesse relatório, 92% estudam somente para as provas. Não vamos analisar a eficácia e a eficiência dessa resposta, mas apenas uma demonstração importante para reflexão. Os resultados alcançados foram mais positivos ou negativos? Essas e outras questões devem ser analisadas para emitir melhores juízos.

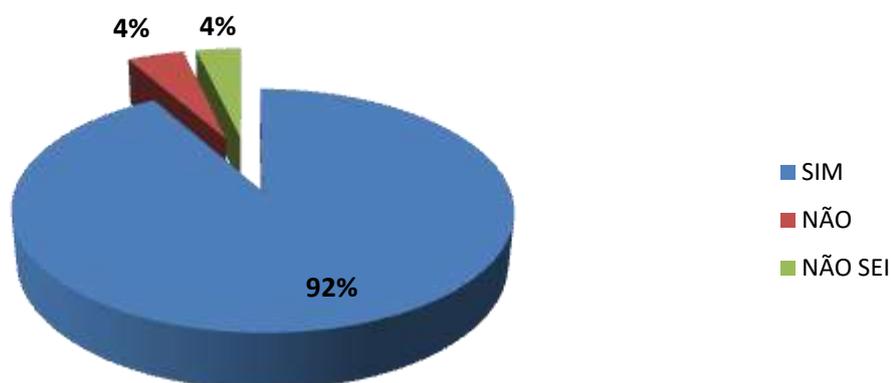


Figura 23: Estudo somente para as provas

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.11 Tenho conhecimento da prova ENADE do meu Curso

Com 62% dos alunos confirmando o conhecimento da prova do ENADE de seu curso já é um ponto de partida importante, mas temos 30% que não sabem ou dizem que não sabem. Todos os coordenadores de curso informam os alunos sobre a existência da prova do ENADE, bem como todos os professores, pois a metodologia de realização de provas estabelece o mesmo critério das provas do ENADE, resultados obtidos em 2015.

Portanto, nosso aluno tem conhecimento da prova e não pode ser considerado um alienado. Apenas 8% dos alunos dizem que não sabem ou não conhecem a existência do sistema nacional de avaliação de curso o que causa estranheza, pois todos os professores de todos os cursos informam os seus alunos sobre essa realidade acadêmica a que serão submetidos ou no início ou no final do curso.

Em 2016, após intenso trabalho de coordenadores e professores, junto com a direção, este nível de consciência aumentou muito: 97% dos alunos tem conhecimento da prova do ENADE. A prova do ENADE tornou-se de conhecimento de todos os alunos, pois de uma forma ou de outra estão envolvidos nos processo, ou como entrantes ou como concluintes e, ao mesmo tempo, todos os professores falam em sala de aula de suas provas no padrão ENADE.

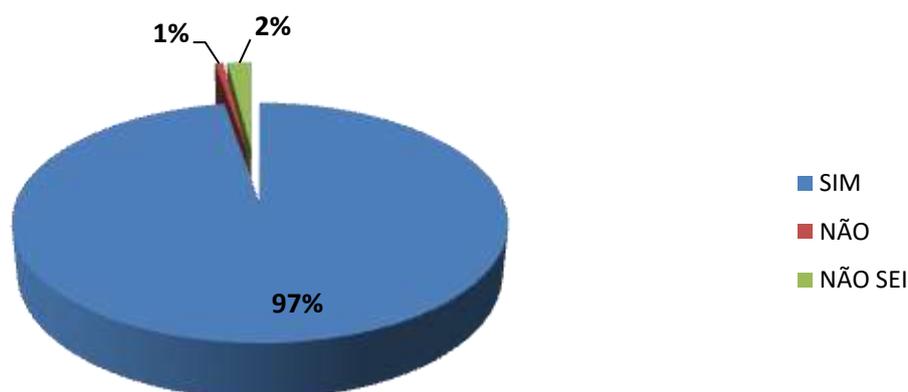


Figura 24: Tenho conhecimento da prova ENADE do meu curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.12 Tenho *e-mail* pessoal

O *e-mail* é uma ferramenta que todos os alunos se utilizam para a sua comunicação. Muitos alunos ainda possuem o *e-mail* corporativo, mas aí conforme a sua locação dentro das organizações. Temos 95% dos alunos que possuem o email pessoal.



Figura 25: Tenho e-mail pessoal

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.13 Uso celular com conexão 3G ou 4G própria

Já temos 75% dos alunos que utilizam a tecnologia 3G ou 4G como forma de conexão em seus aparelhos celulares. Apenas 23% dos respondentes não possuem conexão 3 ou 4G. Ou seja, nosso aluno está conectado virtualmente ao mundo do trabalho, da educação, da família, dos amigos e de todas as pessoas ou situações de seu interesse o tempo todo, resultados obtidos em 2015.

Em 2016 esse indicador aumentou para 87% dos alunos que possuem celular com conexão 3G ou 4G, de uso particular, sem ser empresarial. Esse indicador reforça nossos comentários acima sobre o uso da tecnologia pessoal para estudo ou interesses particulares.

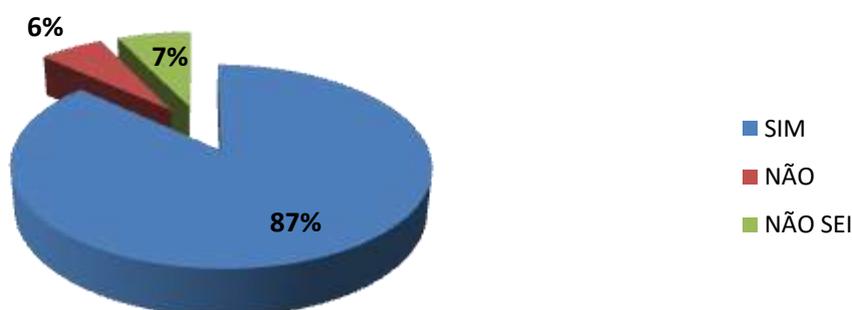


Figura 26: Uso celular com conexão 3G ou 4G própria

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.14 Uso a rede *Wifi* da faculdade

Apesar de muitas reclamações por causa de rede (*Wifi*) ser lenta, é mais de 70% de alunos que utilizam a rede sem fio. Não foi questionado, mas deve ser pequeno o número de alunos que não utilizam telefonia celular ou se utilizam, não dispõem de pacotes de *internet*, e acabam usando a rede sem fio para as suas atualizações, forma os dados de 2015.

Em 2016 esse número cresceu mais ainda: 81% dos alunos utilizam a rede *wifi*.

Conforme já analisado em outros Relatórios da CPA, todos os andares da faculdade estão com a Rede sem fio completamente livre para acessar qualquer site.

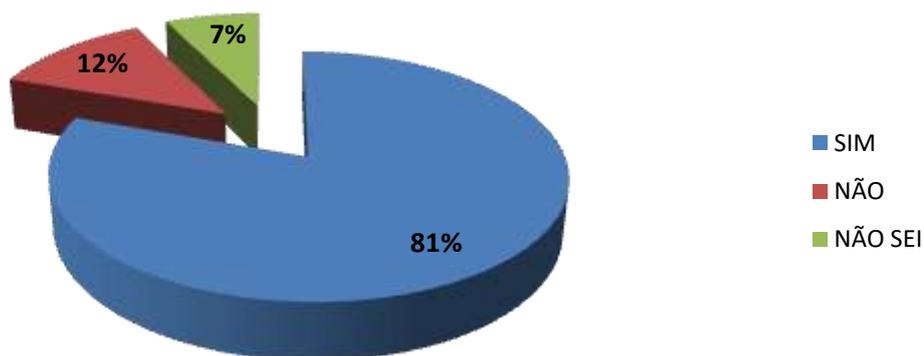


Figura 27: Uso a rede *Wifi* da faculdade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.15 É importante a rede *Wifi* para a realização de trabalhos

São 94% dos respondentes que consideram ser importante a rede sem fio para a realização de trabalhos, o que facilita a não locomoção dos estudantes para a biblioteca ou para os laboratórios de informática. As redes sem fio não comportam muitos acessos simultâneos, tornando-se lenta a sua busca. Ao mesmo tempo, por causa da localização, a faculdade na tem o melhor serviço de acesso a rede por deficiência de rede local, não da faculdade, são os dados de 2015 e os mesmos em 2016.

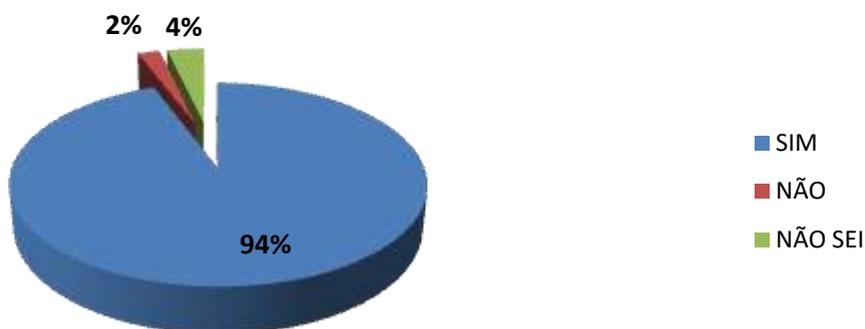


Figura 28: É importante a rede *Wifi* para a realização de trabalhos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.16 Sou flexível ao diálogo e ao debate em sala de aula

O nosso aluno, certamente como de qualquer outra instituição se diz flexível, aberto ao diálogo e ao debate. Mas não é sempre isso que se observa em sala de aula. São desenvolvidos muitos temas complexos em várias disciplinas e percebe-se que muitos temas não complexos de serem desenvolvidos e sempre com traços de preconceito.

90% dos alunos dizem ser flexíveis e abertos ao diálogo, segundo dados de 2015. Esses dados melhoraram em relação a 2016, com 93% de respostas positivas. É perceptível a mudança lenta e gradual dos alunos em relação ao diálogo e opiniões em sala de aula.

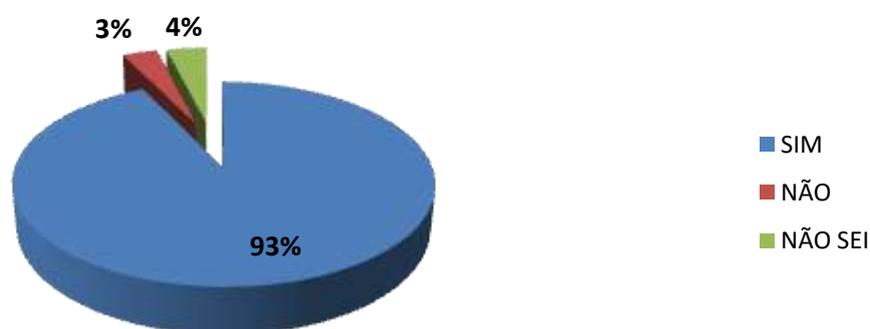


Figura 29: Sou flexível ao diálogo e ao debate em sala de aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.17 Tenho desenvolvido a postura crítica nos estudos e trabalhos

Com o mesmo percentual da questão anterior, 90% dos alunos tem desenvolvido a postura crítica em sala de aula, nos estudos e na vida profissional. Essa é a grande meta de todos os cursos em suas estruturas curriculares, segundo resultados de 2015. Esses dados ainda apresentaram melhores resultados em 2016, com 95% de respostas afirmativas, demonstrando uma mudança significativa na postura dos alunos e na atuação dos professores.

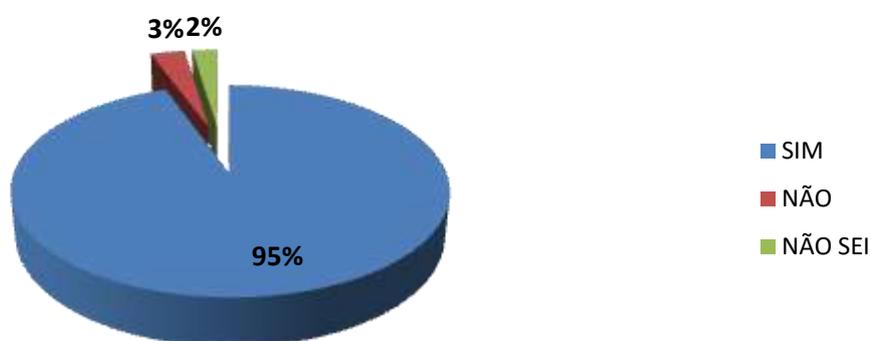


Figura 30: Tenho desenvolvido a postura crítica nos estudos e trabalhos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.18 Tenho assinaturas de revistas/jornais impressos ou eletrônicos

Essa questão foi introduzida apenas para confirmar outras informações que os respondentes já nos indicavam. Mesmo assim, 32% dos respondentes diz possuir algum tipo de assinatura de revista ou jornais ou impressos eletrônicos, segundo informações de 2015.

Esse é um dado importante pois é a busca permanente de informações que forma um sujeito mais crítico, consciente e responsável, comprometido com a realidade social de seu bairro, de sua escola, de sua empresa ou de qualquer ambiente frequentado por esse aluno. É preciso que tenha consciência de que ele é um agente de mudança, em todos os sentidos. Esses resultados modificaram substancialmente no ano de 2016, com 81% dos alunos dizendo sim ao item assinaturas de revistas e/ou impressos.

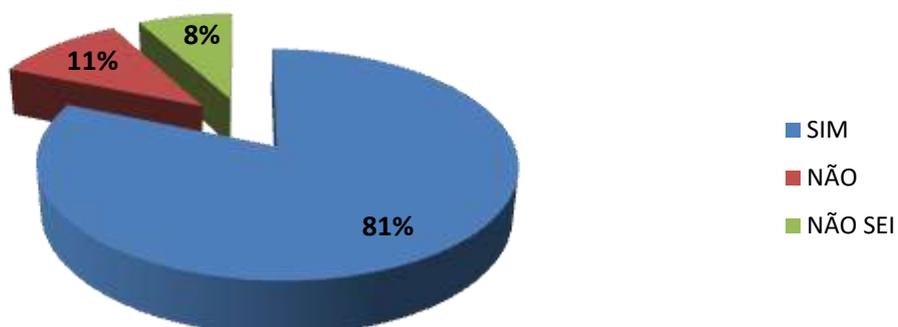


Figura 31: Tenho assinaturas de revistas/jornais impressos ou eletrônicos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.19 Participo de outros eventos científicos fora da faculdade

Com 50% dos respondentes confirmando a sua participação em outros eventos científicos fora da faculdade mostra a preocupação que os acadêmicos têm com a sua formação. Certamente, essa participação está mais ligada aos eventos dentro de suas organizações ou em participação de seminários ou congressos de interesse organizacional, segundo resultados de 2015. Para 2016, esses dados mudam para 91% de alunos que participam de eventos fora da faculdade.

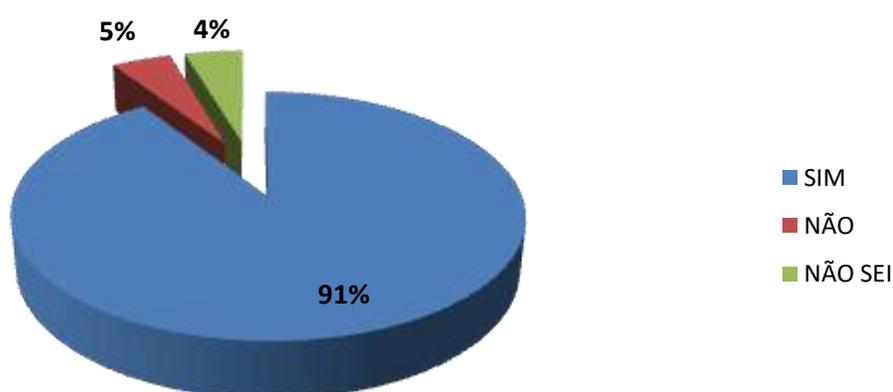


Figura 32: Participo de outros eventos científicos fora da faculdade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.20 Tenho e-mail corporativo (empresarial)

Não é um percentual elevado, mas mesmo assim, 45% dos respondentes tem e-mail corporativo, segundo dados de 2015. Já em 2016, esse percentual subiu para 93%. Geralmente o e-mail corporativo está ligado ao tipo de trabalho que desenvolvem dentro das organizações.

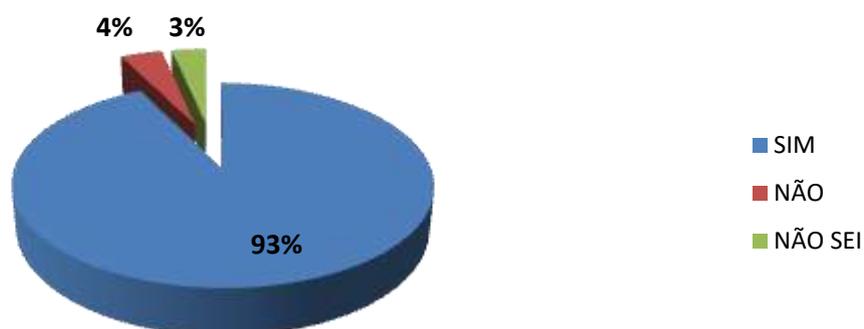


Figura 33: Tenho e-mail corporativo (empresarial)

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.21 Utilizo o Facebook como ferramenta para meus estudos

Com 43% das respostas positivas em 2015 e com 88% dos respondentes em 2016 dizem utilizar o Facebook como ferramenta de estudo, fator bastante significativo. Certamente, muitos desavisados não perceberam o conteúdo da pergunta, pois transformá-lo como fonte de estudo é bastante complicado.

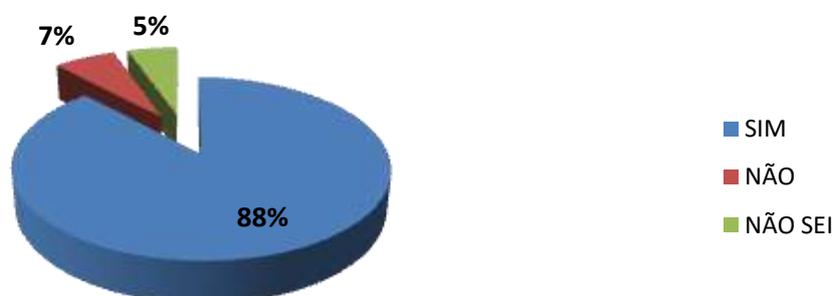


Figura 34: Utilizo o Facebook como ferramenta para meus estudos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.22 Utilizo o *site* da faculdade de forma efetiva

É interessante perceber que 90% utiliza o site da faculdade de forma efetiva, mas ao mesmo tempo, em outro instrumento de pesquisa falam mal do site da faculdade, dizendo não ser interativo e outras reclamações. Acredita-se, que essa informação corresponde à realidade, pois a busca por informações constantes no site são realizadas através de infinitos *e-mails* para as coordenações e secretaria, cuja realidade deve ser melhorada.

Esse percentual cresceu em 2016, atingindo 95% de alunos que se utilizam do site da faculdade para múltiplas situações de sua vida acadêmica.

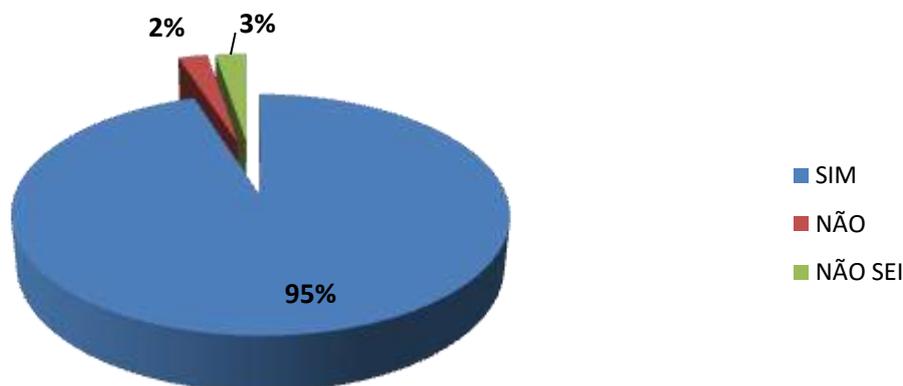


Figura 35: Utilizo o *site* da faculdade de forma efetiva

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.23 Me interesse pelas atividades do DCE

Apenas 38% dos respondentes se interessam pelo DCE. Outros 40% não demonstram nenhum interesse. De fato, no último ano (2015) foi difícil compor as chapas para concorrerem ao DCE. O nosso tipo de aluno não tem a preocupação com os movimentos estudantis, pois estão desligados de qualquer partido ou movimento político.

Essa é a principal razão pelo não desenvolvimento e surgimento de lideranças estudantis. Por outro lado, nosso aluno é trabalhador e não tem tempo livre para

dedicar-se ao DCE, que necessita de tempo para ser gerenciado e administrado. O DCE já foi bem mais dinâmico e importante para a Faculdade, porém, vem decaindo a sua importância, na própria ótica dos alunos e, apesar dos incentivos da faculdade.

Esses dados se modificaram para melhor em 2016, mas mesmo assim, apenas 60% demonstram algum tipo de interesse pelo DCE, número ainda baixo, se considerar a importância que o mesmo representa para os discentes.

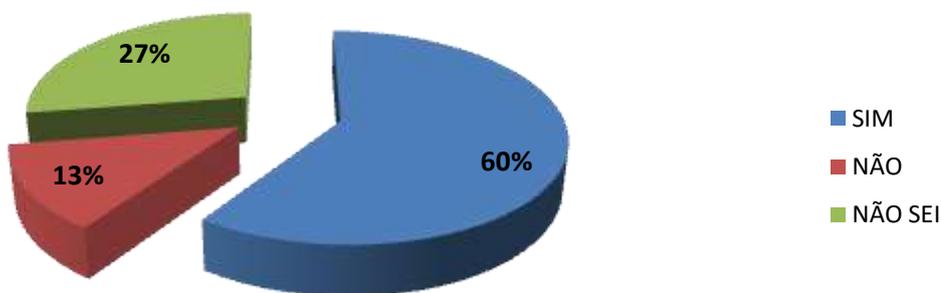


Figura 36: Me interesse pelas atividades do DCE

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.24 Participo ativamente da Semana Acadêmica do meu curso

Com 76% de respostas afirmativas, os acadêmicos se interessam pelas semanas acadêmicas dos cursos, cuja atividade faz parte do planejamento estratégico e do planejamento dos cursos. É uma experiência de aprendizagem muito importante quando as mesmas são organizadas pelos próprios líderes das turmas, são os resultados obtidos em 2015.

A Semana Acadêmica dos cursos foi trabalhada intensamente no ano de 2016 e obteve resultados altamente positivos, como podemos verificar: 96% de participação efetiva dos respondentes. Todos os coordenadores de curso tiveram a sua preparação com a direção da Faculdade, no sentido de aprimorar e desenvolver estratégias de envolvimento e participação dos alunos.

Os resultados são o reflexo das respostas expressas nesse instrumento de avaliação da CPA, demonstrando a positividade do trabalho conjunto.

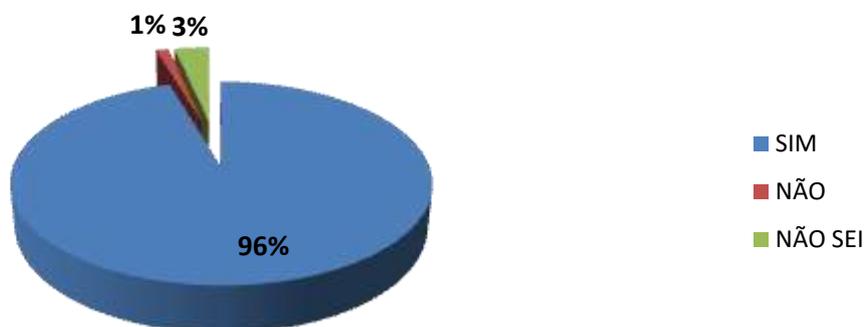


Figura 37: Participo ativamente da Semana Acadêmica do meu curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.25 Faço sugestões de melhorias para a Coordenação do curso

Apenas 52% dos alunos dizem que fazem sugestões de melhorias para a Coordenação do Curso e outros 40% simplesmente responderam que não, esses são os dados da pesquisa de 2015. Nosso aluno ainda não pode ser considerado um sujeito ativo e participante nos processos de desenvolvimento do curso. Esses estão atrelados ao corpo docente que se reúne e discute a necessidade das mudanças.

Já em 2016, essa situação muda de forma significativa, com 95% dos alunos dizendo que fazem sugestões de melhorias para a coordenação dos cursos. O que denota um aluno muito mais participativo e atuante. É importante considerar que cada vez estamos lidando com pessoas mais jovens, mas exigentes, mas críticas.

Quando o aluno se diz ser sujeito crítico, reflexivo e participativo é o entendimento dele em sua forma de ver a realidade. Esperamos que essa seja a posição de pessoas mais comprometidas, responsáveis e atuantes em cada curso.

Com o percentual de 2% de alunos que não fazem críticas e nem levam sugestões para a coordenação atingimos um patamar de resultados altamente significativo e que demonstra que estamos num caminho certo.

Participação é a chave do sucesso de qualquer curso e que se materializa com o sentimento de pertencimento, de acolhimento da faculdade.

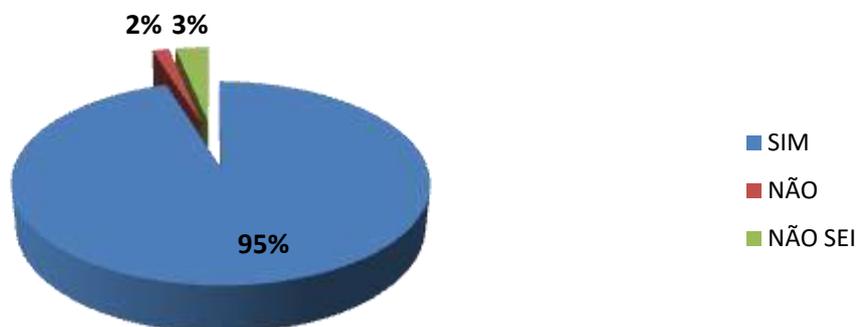


Figura 38: Faço sugestões de melhorias para a Coordenação do curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.26 Divulgo o nome da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves

Com quase 90% das respostas afirmativas, os alunos tem o costume de divulgar o nome da Faculdade. Conforme Relatório da Avaliação dos Setores, muitos alunos se posicionaram extremamente favoráveis a estudar na CNEC Bento. Sentem orgulho de sua participação na vida da comunidade estudantil, conforme pesquisa de 2015.

Esse número se torna ainda mais significativo em 2016 com 97% dos alunos dizendo que divulgam o nome da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves.

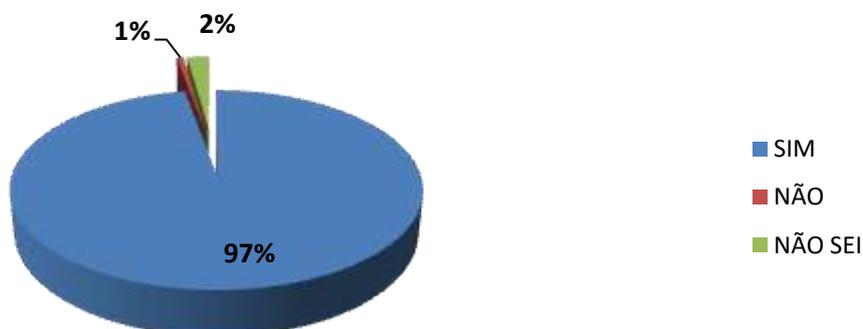


Figura 39: Divulgo o nome da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.27 Sugiro aquisição de livros para a biblioteca

Com 45% de respostas afirmativas sobre a sugestão de aquisição de livros e outros 50% dizendo que não sugerem aquisições para a biblioteca, dados da pesquisa de 2015. Esse dado confirma a pouca participação ativa dos alunos nos problemas ou temas do seu curso. São hábeis em cobrar a falta de livros, mas têm dificuldades de se dirigir as fontes onde isso deve ser encaminhado.

Esses dados se modificam também em 2016, com 95% dos alunos dizendo que encaminham sugestões para as coordenações para aquisição de obras para a biblioteca.

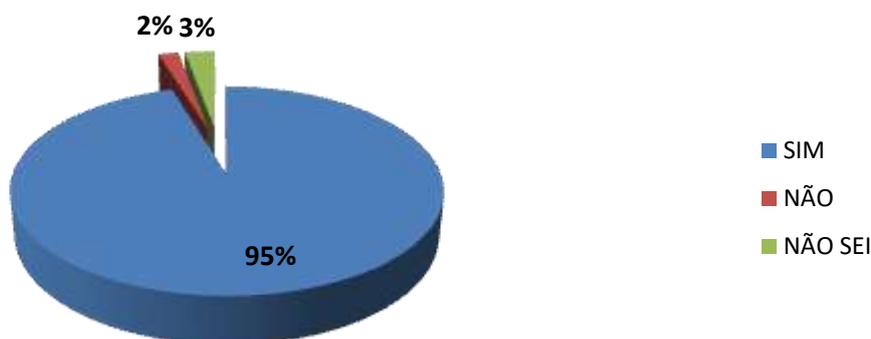


Figura 40: Sugiro aquisição de livros para a biblioteca

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.28 Me sinto bem na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves

Confirmando os dados da questão 26, desse Relatório de Autoavaliação dos Alunos, e de outras tantas questões feitas sobre o sentimento de estudar na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves os indicadores nos apontam sempre resultados acima de 90%. Nessa questão específica com 92% de sentimento de bem estar. Realmente, o clima na Faculdade é muito agradável envolvendo todos os profissionais, sem exceção, conforme pesquisa de 2015.

Esse resultado é ainda mais significativo em 2016, com 97% dos alunos dizendo que se sentem bem na faculdade, pois consideram uma família.

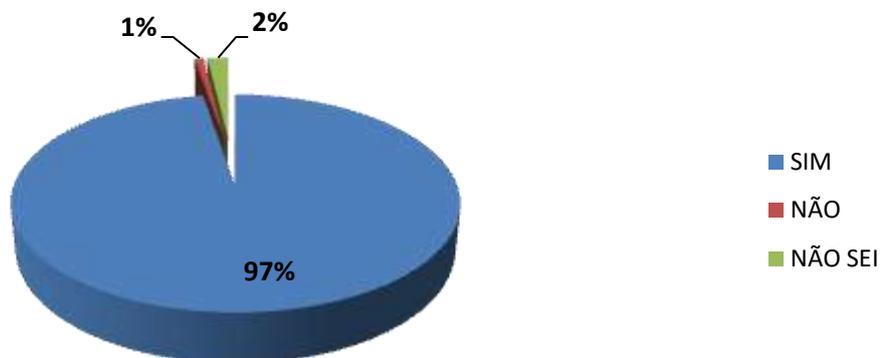


Figura 41: Me sinto bem na Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.29 Frequento assiduamente a biblioteca

Com aproximadamente 60% de respostas afirmativas sobre a frequência a biblioteca temos um retrato de como alguns cursos são mais incisivos na cobrança do que outros. A frequência à biblioteca depende da metodologia utilizada pelos professores em sala de aula, dados de 2015.

Os dados de 2016 são ainda mais animadores, pois 97% dos alunos frequenta assiduamente a biblioteca. Esse resultado é decorrente do incentivo a leitura e a realização de trabalhos em grupos.

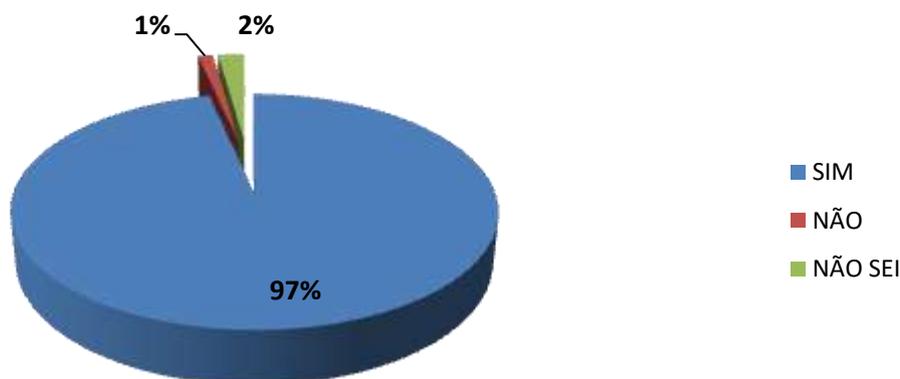


Figura 42: Frequento assiduamente a biblioteca

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.3.30 Participo dos eventos promovidos pelo meu curso

Com 82% de respostas afirmativas sobre a participação nos eventos promovidos pelo curso se tem um dado importante: os alunos participam efetivamente de todas as promoções e eventos realizados pelos cursos. Essas evidências estão materializadas em vários Relatórios da CPA, segundo levantamento de 2015.

Em 2016, esses indicadores mudam mais ainda, pois são 95% dos respondentes que dizem participar dos eventos promovidos pelo curso, o que corresponde a outras respostas de questões anteriores, sobre a Semana Acadêmica.

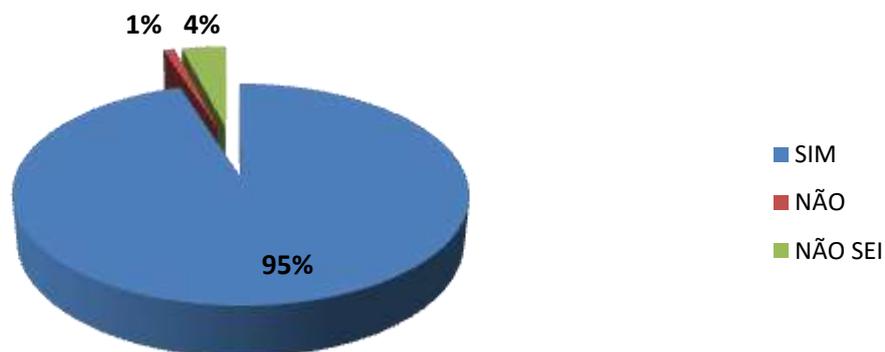


Figura 43: Participo dos eventos promovidos pelo meu curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

O presente Relatório se mostrou extremamente significativo em termos de melhora dos indicadores afirmativos em todas as questões. Essa é a percepção dos alunos – portanto, é preciso muito cuidado e clareza na interpretação das informações, pois são o resultado dos trabalhos desenvolvidos por toda Equipe CNEC Bento Gonçalves.

4.4 AVALIAÇÃO DOS DOCENTE DE TODOS OS CURSOS

A aplicação do instrumento de pesquisa foi realizada no período de 24 de outubro a 24 de novembro de 2016, de forma impressa, em sala de aula, aplicada

pelos professores e por um grupo de alunos selecionados para essa finalidade, com 756 respondentes, ou seja 70% da população.

4.4.1 Apresentou e explicou o Plano de Aula no primeiro dia



Figura 44: Apresentou e explicou o Plano de Aula no primeiro dia

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.2 Indicou as principais Bibliografias



Figura 45: Indicou as principais Bibliografias

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.3 Explicou o Sistema de Avaliação



Figura 46: Explicou o Sistema de Avaliação

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.4 Explicou o Sistema de Trabalhos

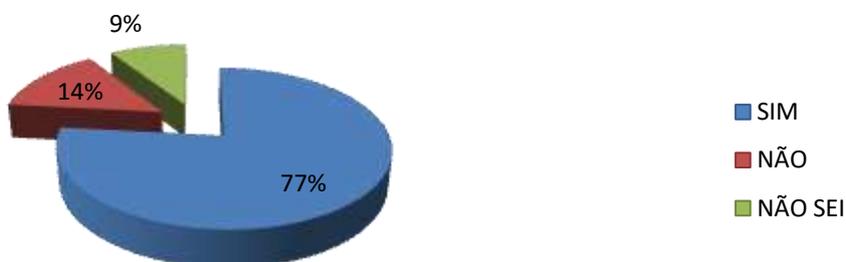


Figura 47: Explicou o Sistema de Trabalhos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.5 Exige o cumprimento dos prazos

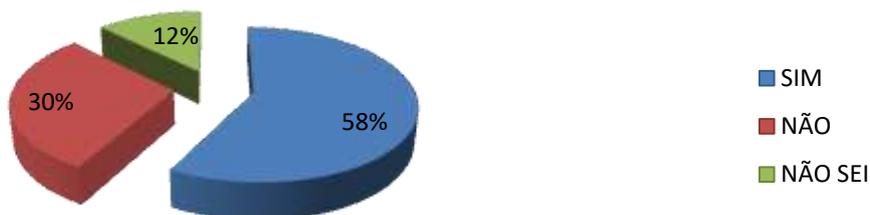


Figura 48: Exige o cumprimento dos prazos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.6 Está atingindo os objetivos propostos

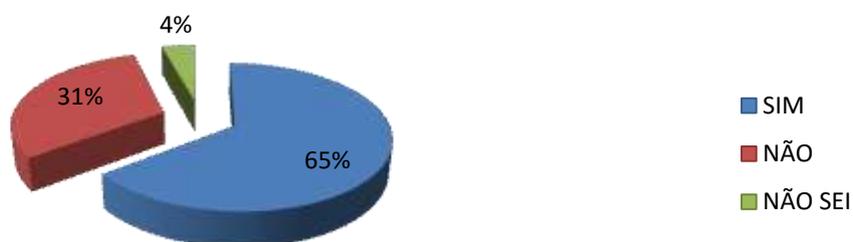


Figura 49: Está atingindo os objetivos propostos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.7 É flexível em aula

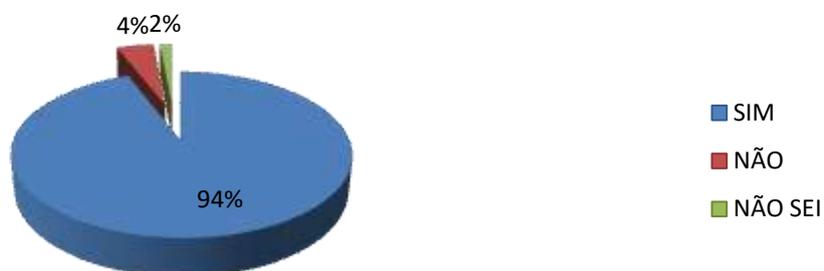


Figura 50: É flexível em aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.8 Exige a participação dos alunos



Figura 51: Exige a participação dos alunos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.9 Mostra interesse pela aprendizagem

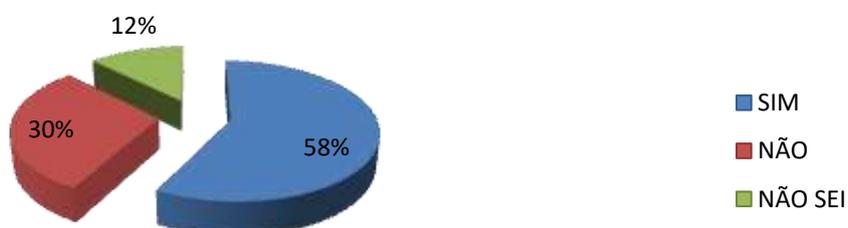


Figura 52: Mostra interesse pela aprendizagem

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.10 Cumpre adequadamente os horários

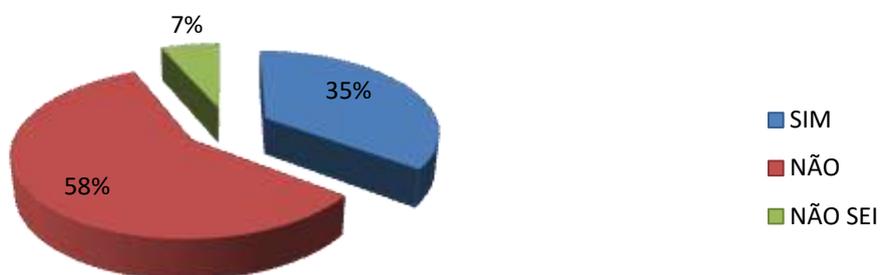


Figura 53: Cumpre adequadamente os horários

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.11 Exige respeito entre todos em aula

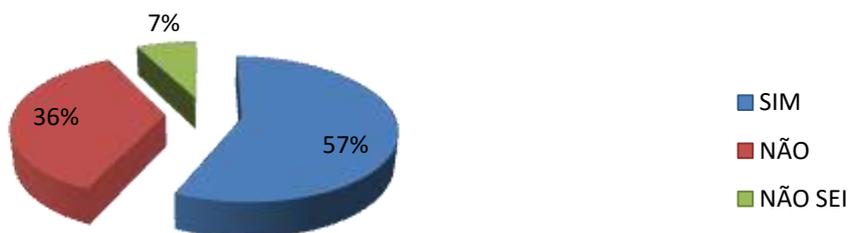


Figura 54: Exige respeito entre todos em aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.12 Mostra-se pronto para ajudar nas dificuldades



Figura 55: Mostra-se pronto para ajudar nas dificuldades

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.13 Incentiva a leitura



Figura 56: Incentiva a leitura

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.14 Apresenta várias dinâmicas de aula

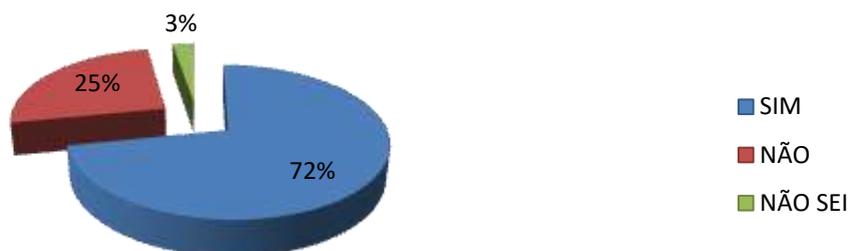


Figura 57: Apresenta várias dinâmicas de aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.15 O Professor gosta de estar em dar aula



Figura 58: O Professor gosta de estar em dar aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.16 Tem domínio sobre a turma



Figura 59: Tem domínio sobre a turma

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.17 Incentiva a participação dos alunos



Figura 60: Incentiva a participação dos alunos

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.18 Exige consultas pela *internet* ou outras fontes

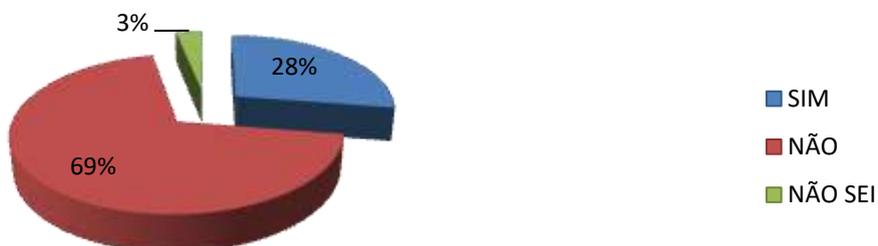


Figura 61: Exige consultas pela *internet* ou outras fontes

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.19 Desenvolve uma postura crítica

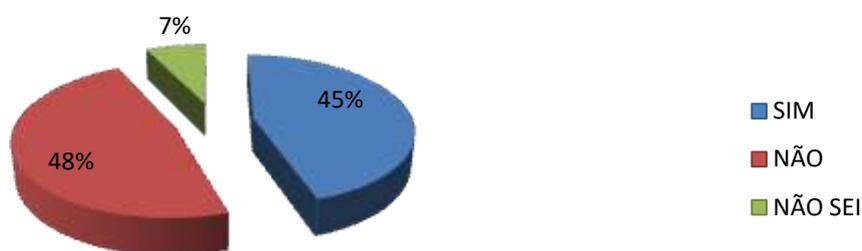


Figura 62: Desenvolve uma postura crítica

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.20 Utiliza a linguagem científica e técnica

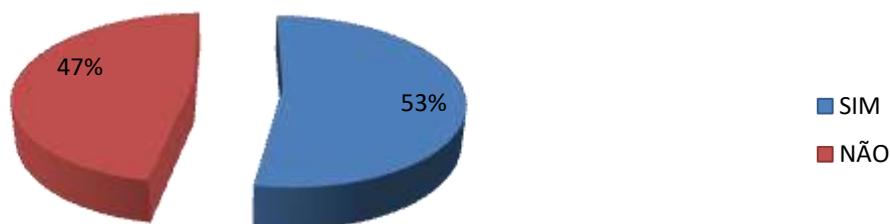


Figura 63: Utiliza a linguagem científica e técnica

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.21 Mostra a conexão com outras matérias

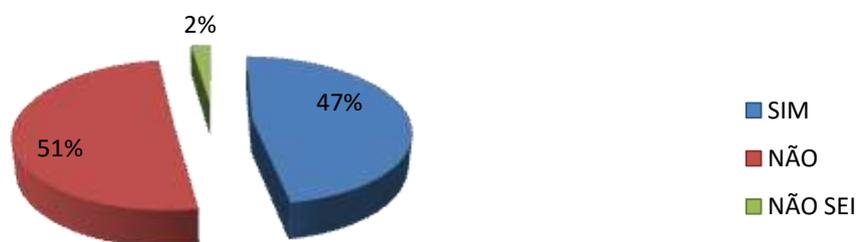


Figura 64: Mostra a conexão com outras matérias

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.22 Disponibiliza o seu *email* ou *site*

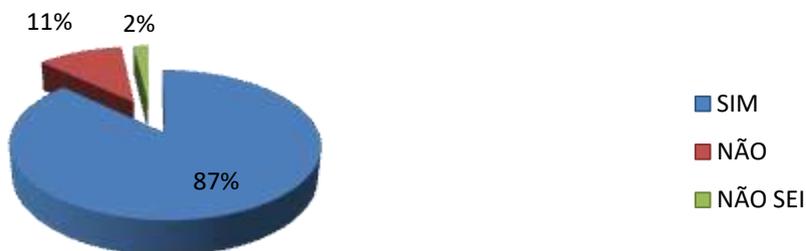


Figura 65: Disponibiliza o seu *email* ou *site*

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.23 O professor participa de redes sociais de relacionamento

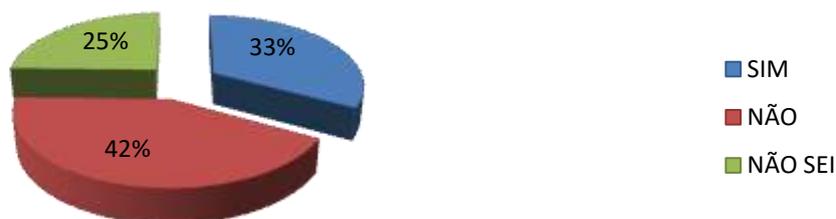


Figura 66: O professor participa de redes sociais de relacionamento

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.24 É comprometido com a aprendizagem

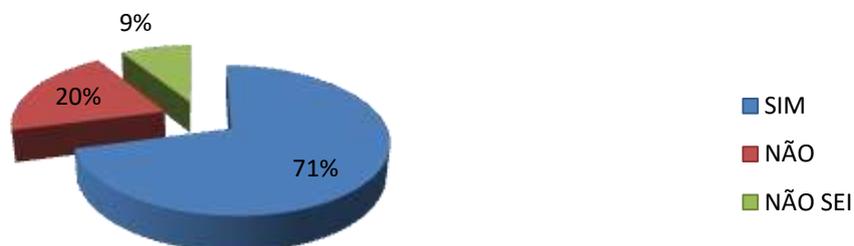


Figura 67: É comprometido com a aprendizagem

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.25 Respeita a Diferença de ideias

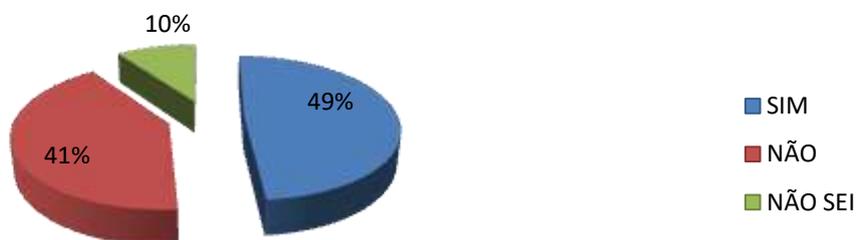


Figura 68: Respeita a Diferença de ideias

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.26 Mostra-se comprometido com a Faculdade



Figura 69: Mostra-se comprometido com a Faculdade

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.27 Tem postura Democrática em Sala de Aula

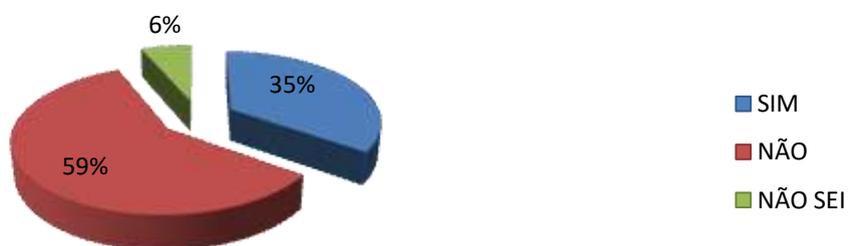


Figura 70: Tem postura Democrática em Sala de Aula

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.28 Indicou as principais Bibliografias

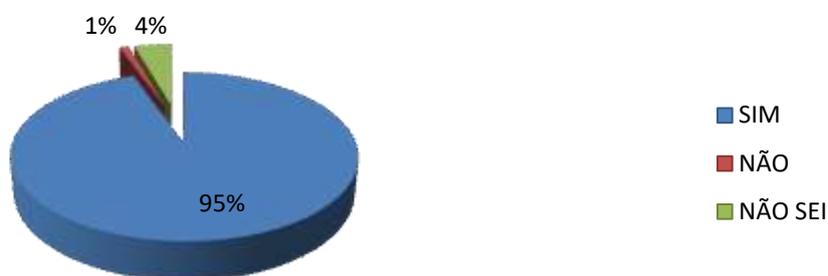


Figura 71: É comprometido com o Curso

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.29 O professor tem domínio do Conteúdo



Figura 72: O professor tem domínio do Conteúdo

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.4.30 O Professor tem visão aberta da realidade social

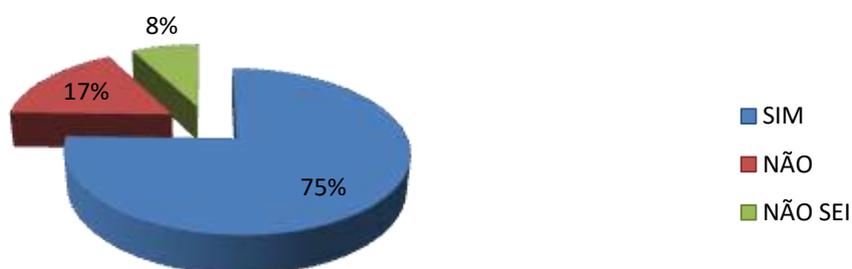


Figura 73: O Professor tem visão aberta da realidade social

Fonte: Dados Oriundos do Instrumento de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5 INFRAESTRUTURA

4.5.1 AVALIAÇÃO DE TODOS OS SETORES

4.5.1.1 Gabinete de Trabalho dos Coordenadores de Curso

É importante destacar uma característica fundamental da amostra realizada no ano de 2016, onde o percentual de alunos que decidiram opinar pelo pouco satisfeito e pelo nem satisfeito e nem insatisfeito soma um percentual elevado em todos os instrumentos de pesquisa aplicados.

Esse cenário não confere com as avaliações dos anos anteriores, onde havia uma coerência maior com as respostas. Respeitamos a opinião de todos os respondentes, porém é improvável uma modificação tão acentuada de opinião de um ano para outro, como aconteceu por exemplo na avaliação dos corredores e escadas, elevadores, etc. o Cenário permanece o mesmo, mas a avaliação dos respondentes se modificou de forma exacerbada.

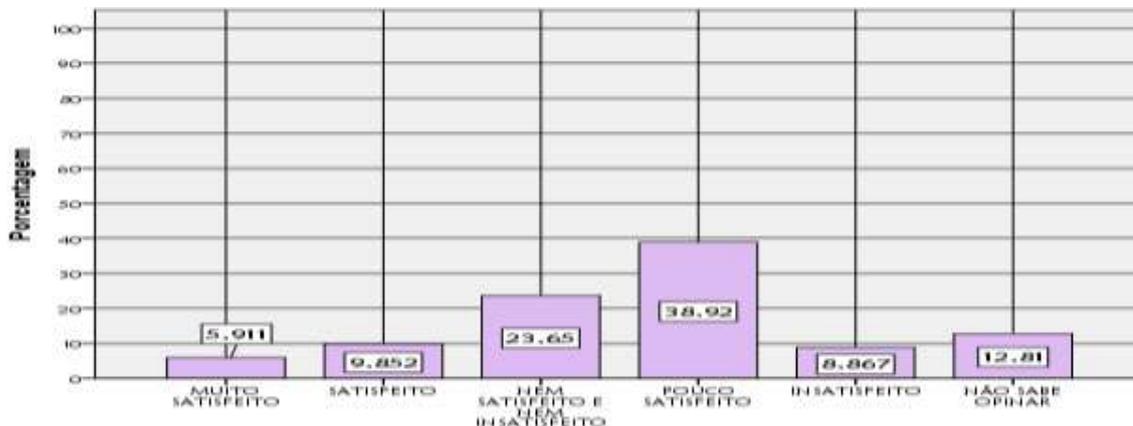


Figura 74: Gabinete de trabalho do Coordenador de Curso

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Não houve mudanças nos gabinetes de trabalho dos orientadores e coordenadores de curso, bem como quaisquer outros setores avaliados por essa comissão. Para comprovar essa realidade expressamos textualmente o parecer do relatório de 2015, onde se lê:

Na realidade, as salas de coordenações foram avaliadas pelas Comissões do MEC *in loco* como excelentes e de acordo com as necessidades de cada coordenação. O que pode ser verificado no Reconhecimento de Curso de Ciências Contábeis, ocorrido nos dias 16 a 19/09/2015, pelos avaliadores Constantino de Gaspari Gonçalves e Romildo de Oliveira Moraes, atribuindo a **Nota 5** para o espaço de trabalho para a coordenação do curso e serviços acadêmicos (Protocolo 201414717, Código do MEC 998382, cuja nota final ao Curso atribuída foi 4).

4.5.1.2 O papel da Ouvidoria da Faculdade

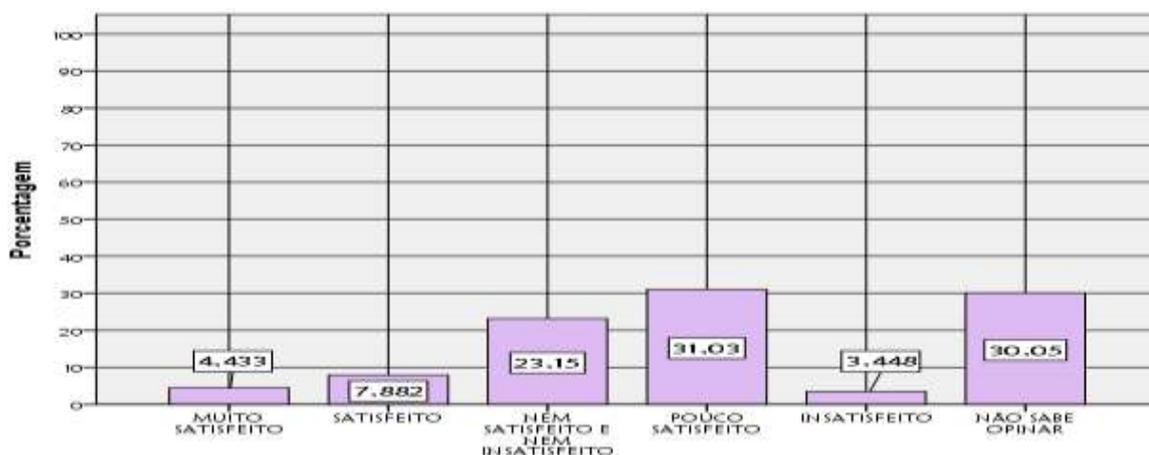


Figura 75: O papel da Ouvidoria da Faculdade

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Temos um percentual de 30% dos respondentes que não sabem opinar a respeito da atuação da Ouvidoria na Faculdade. Outros 23% se dizem nem satisfeitos e nem insatisfeitos e outros 31% se dizem pouco satisfeitos. Somando esses percentuais chegamos a 84% dos respondentes. Apenas 11% estão satisfeitos ou muito satisfeitos.

Por outro lado, as demandas encaminhadas para a ouvidoria, através de *e-mail*, telefone ou por escrito não somam 10%. Por essa constatação, há um equívoco evidente por parte dos respondentes dessa amostra em estudo. Como podem estar insatisfeitos se demandas não houve? Só pode mostrar-se insatisfeito que não foi atendido em suas solicitações.

O trabalho da ouvidoria acontece por telefone ou por demandas através do site da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves. Com certeza, temos problemas de comunicação, de informação com os respondentes. É preciso melhorar o sistema de

informação e conhecimento de todas as atividades que a instituição desenvolve junto ao grupo de alunos, docentes e funcionários.

4.5.1.3 O Setor de Bolsas e Incentivos da Faculdade

O setor de Bolsas e Incentivos da Faculdade passa pelo mesmo critério de avaliação anterior, amplamente analisado. Com um percentual de 38% de sujeitos que se sentem pouco ou insatisfeitos com o setor. Certamente envolve os critérios e exigências para a liberação das bolsas de estudo, pois outros 27% se sentem muito satisfeitos ou satisfeitos, conforme figura abaixo:

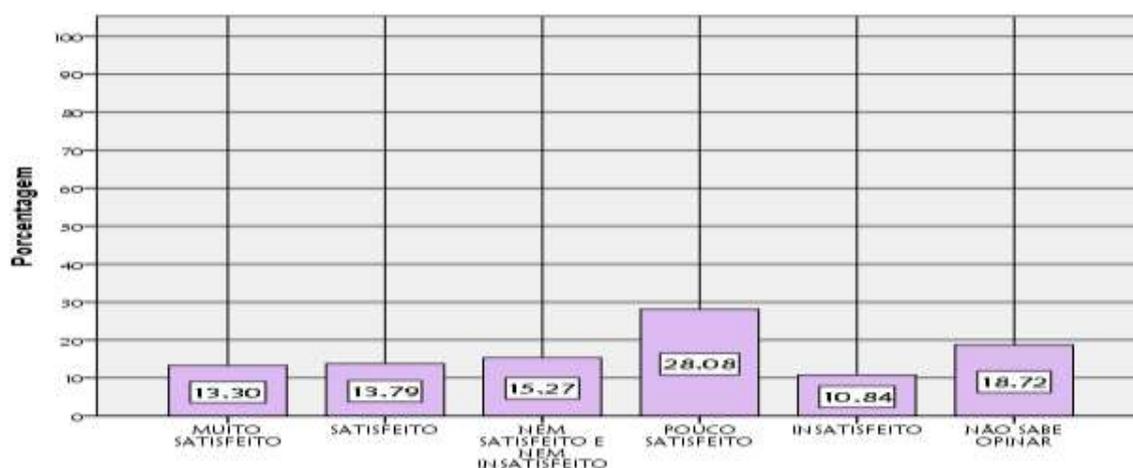


Figura 76: O Setor de Bolsas e Incentivos da Faculdade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.4 O acesso dos corredores e escadarias

Quanto ao acesso aos corredores e escadarias, podemos observar um equívoco quanto às respostas de insatisfeito e pouco satisfeito, pois os mesmos seguem um padrão da obra e avaliados de forma positiva junto ao MEC em suas visitas técnicas.

No ano anterior a avaliação foi positiva com 88% de aprovação dos mesmos espaços avaliados. Esses espaços não sofreram nenhum tipo de modificação nem para melhor e nem para pior, razão pela qual os indicadores deveriam se repetir, mas o que não aconteceu. O equívoco da avaliação desse ano de 2016, com 90%

de insatisfeito e pouco satisfeito reside na inconsistência de valores atribuídos em relação a 2015.

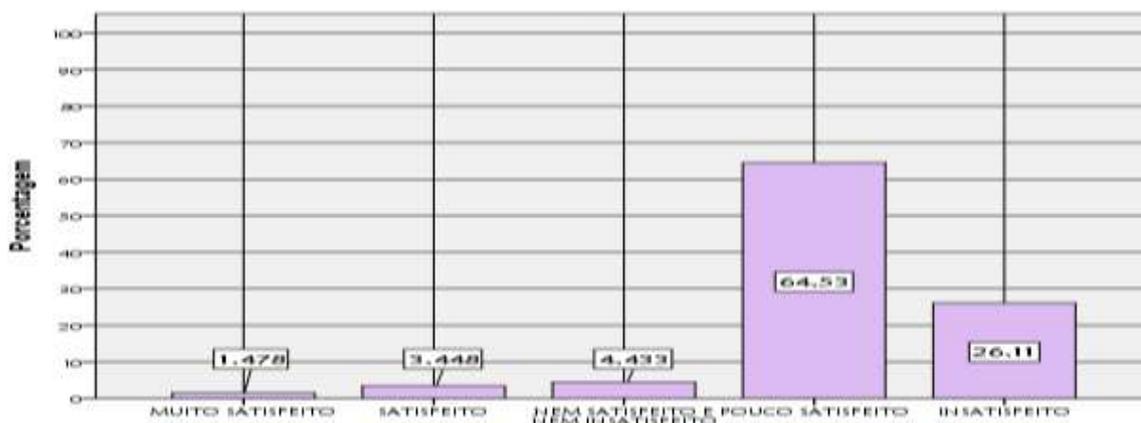


Figura 77: O acesso dos corredores e escadarias

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.5 O acesso através dos elevadores

Na mesma linha de observação entram os elevadores, que somam um conjunto de 4. Aparelhos novos, sempre em permanente manutenção e, que eventualmente, por descuido ou excesso de carga apresentam problemas, mas que são imediatamente solucionados.

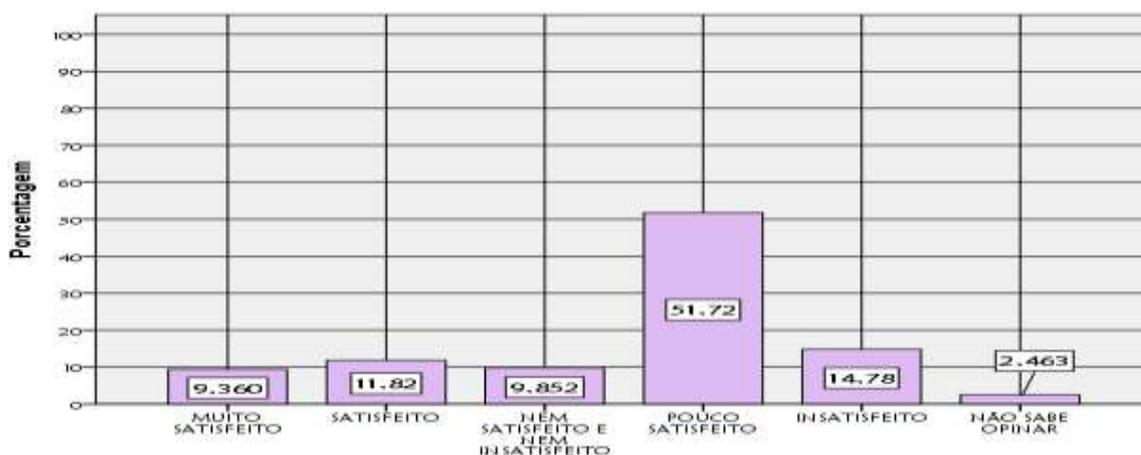


Figura 78: O acesso através dos elevadores

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.6 O site da Faculdade

O site da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves foi remodelado no ano de 2015 e está sendo alimentado pela Agência Experimental do Curso de Publicidade e Propaganda. Ficou muito mais atraente e acessível, com informações mais precisas.

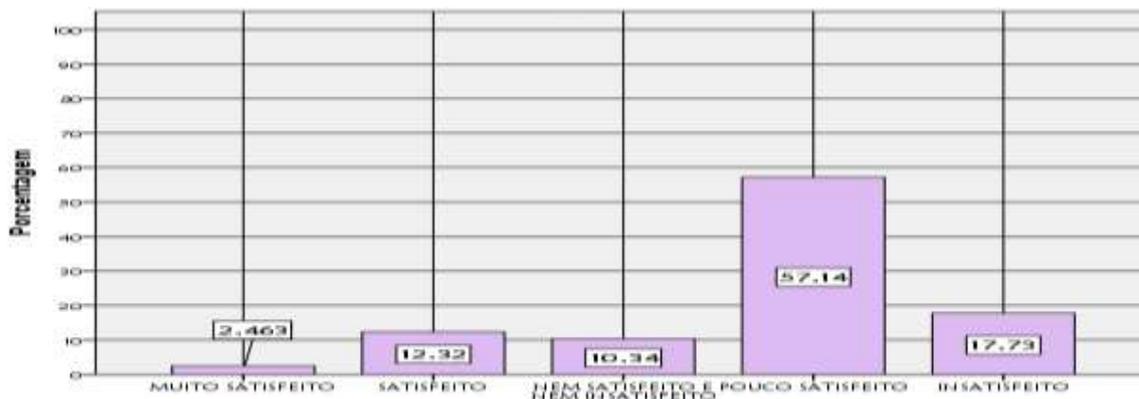


Figura 79: O site da Faculdade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.7 O Atendimento por Telefone da Faculdade

Em relação ao atendimento telefônico da Faculdade temos alguns indicadores que nos remetem para a necessidade de melhorias, plano de treinamento e capacitação e/ou talvez, ampliação da capacidade de atendimento técnico.

Os indicadores nos apontam que 12% apenas se consideram satisfeitos e muito satisfeitos. Outros 13% se encontram nem satisfeitos e nem insatisfeitos. Porém, 54% dos respondentes se consideram pouco satisfeitos e 12% insatisfeitos. Para essa amostra, os dados merecem cuidados especiais e outras avaliações, considerando que uma equipe de atendentes é responsável pelo período da manhã e tarde e outra equipe pelo atendimento da noite, cuja procura é bem maior.

Os indicadores apontam para necessidades de ampliarmos o processo de comunicação, de informação. Apesar de existirem vários meios de informação como o site e o Guia Acadêmico onde se encontram mais de 90% das informações que são consultadas via telefone, esses instrumentos são pouco utilizados ou até ignorados pelos pesquisadores.

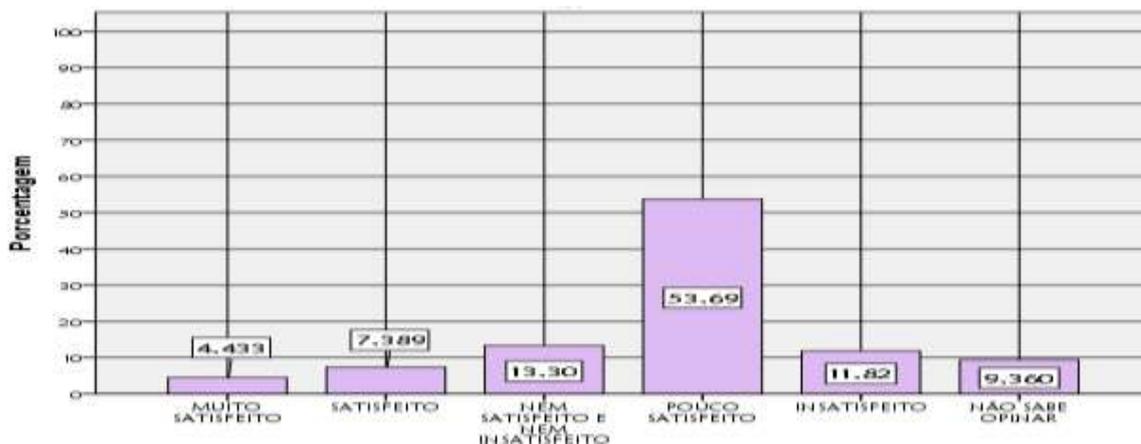


Figura 80: O atendimento por telefone da Faculdade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.8 A limpeza e organização da Faculdade

Quanto à limpeza e organização da Faculdade os indicadores também não são muito favoráveis, como em todo o instrumento dessa avaliação. Entretanto, a faculdade zela pela limpeza dos corredores e salas de aula. Todos os ambientes são limpos pelas funcionárias, após cada aula, e ordenadas com todo o zelo.

Entretanto, mesmo assim, 85% se consideram pouco satisfeitas com a limpeza e organização da Faculdade. Esses dados nos remetem a novas avaliações com indicadores mais precisos e objetivos.

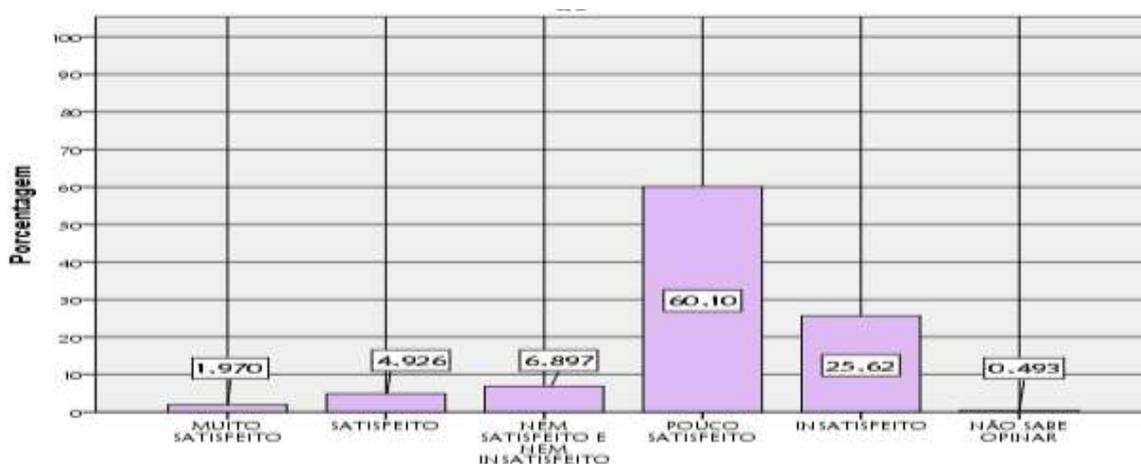


Figura 81: A limpeza e organização da Faculdade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.9 A Participação nos Eventos da Faculdade

Quanto à participação dos alunos nos eventos da Faculdade 57% dos alunos se consideram pouco satisfeitos ou insatisfeitos. Infelizmente, como é uma avaliação geral, não podemos precisar se essa avaliação corresponde a quantidade de eventos, a qualidade dos eventos ou que outras informações estão inseridas nos aspectos de insatisfação dos respondentes.

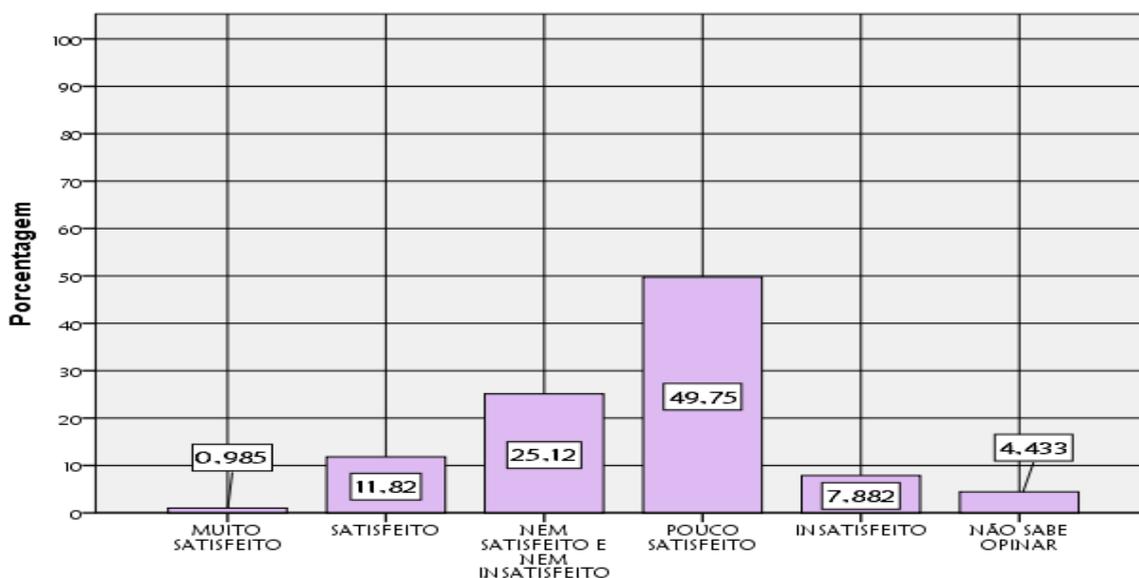


Figura 82 A participação nos eventos da Faculdade

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.10 O Sistema de Comunicação da Faculdade

Porém, considerando o mesmo critério de avaliação da amostra aos itens anteriores existe uma coerência quanto ao processo adotado pelos respondentes, sempre avaliando de forma negativa todos os setores, conforme demonstra na figura abaixo.

Com percentuais de 64% de pouco satisfeito, insatisfeito e sem opinião avaliam o sistema de comunicação da faculdade. Entretanto, de acordo com a avaliação da CPA de 2015, muitas ações foram implantadas no setor de comunicação, principalmente por *e-mail* e pelo site da Faculdade.

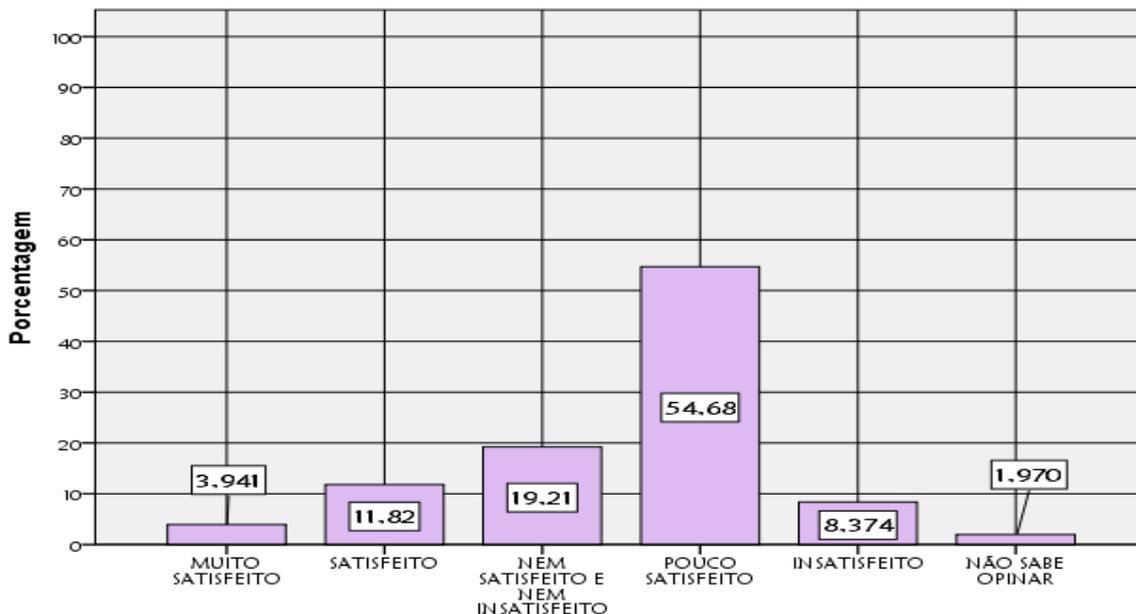


Figura 83: O Sistema de Comunicação da Faculdade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.11 Identificação da Amostra por Curso

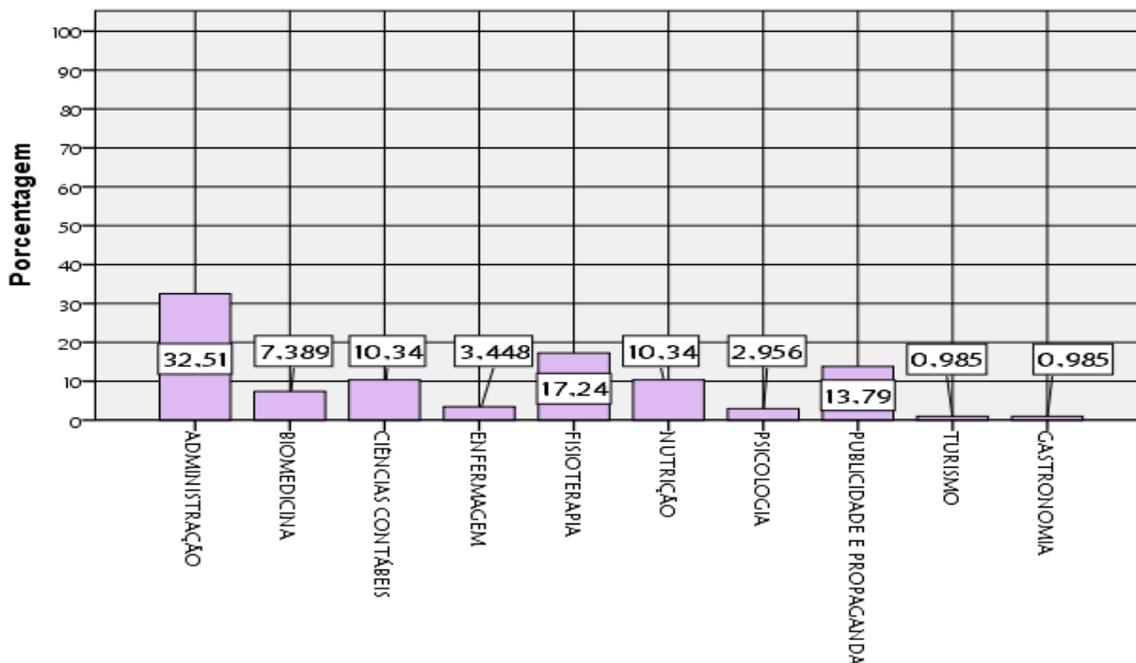


Figura 84: Identificação da Amostra por Curso

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.12 Identificação da Amostra por Gênero



Figura 85: Identificação da Amostra por Gênero

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.1.12 Identificação da Amostra por Semestre

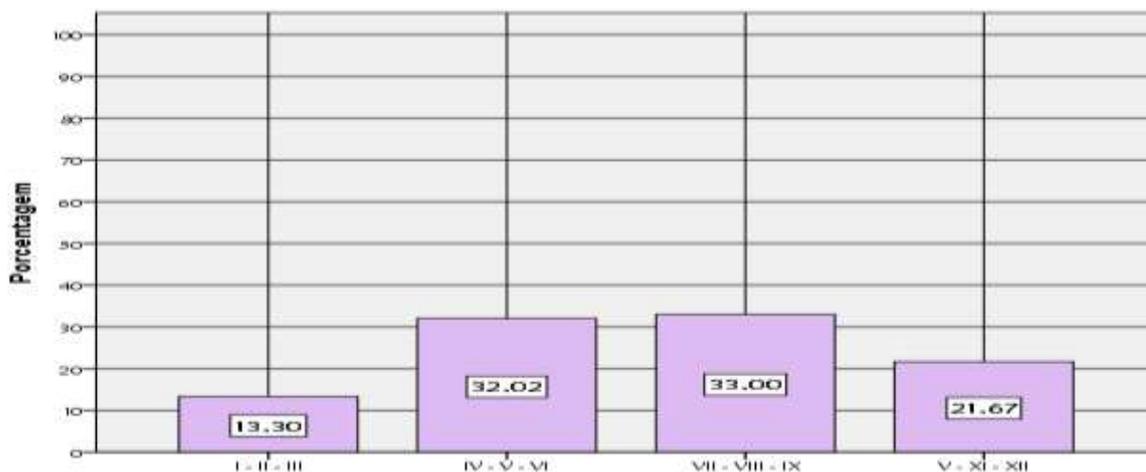


Figura 86: Identificação da Amostra por Semestre

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.2 AVALIAÇÃO DA BIBLIOTECA

Comparando os resultados de 2015 com os de 2016, houve uma mudança significativa nos critérios por parte dos alunos destacando de forma acentuada os aspectos de insatisfação e indiferença. Entretanto, como é uma pesquisa realizada por *e-mail*, através de um instrumento do *Google Forms* é possível que o

anonimato permite esse tipo de realidade, considerando que a biblioteca não tem apresentado modificações substanciais, nem mesmo aquisição substancial de novos exemplares, conforme será demonstrado em tabela abaixo.

4.5.2.1 Disponibilidade de Bibliografia

Os resultados da pesquisa mostraram que 75,20% dos sujeitos se sentem muito satisfeitos e satisfeitos com a bibliografia existente na Biblioteca e outros 18,18% não se sentem nem satisfeitos e nem insatisfeitos, conforme levantamento do ano anterior. Nesse ano, a avaliação modificou-se bastante, com apenas 29,65% de sujeitos muito satisfeitos e satisfeitos. Em compensação temos 57,93% de sujeitos nem satisfeitos e nem insatisfeitos e insatisfeitos.

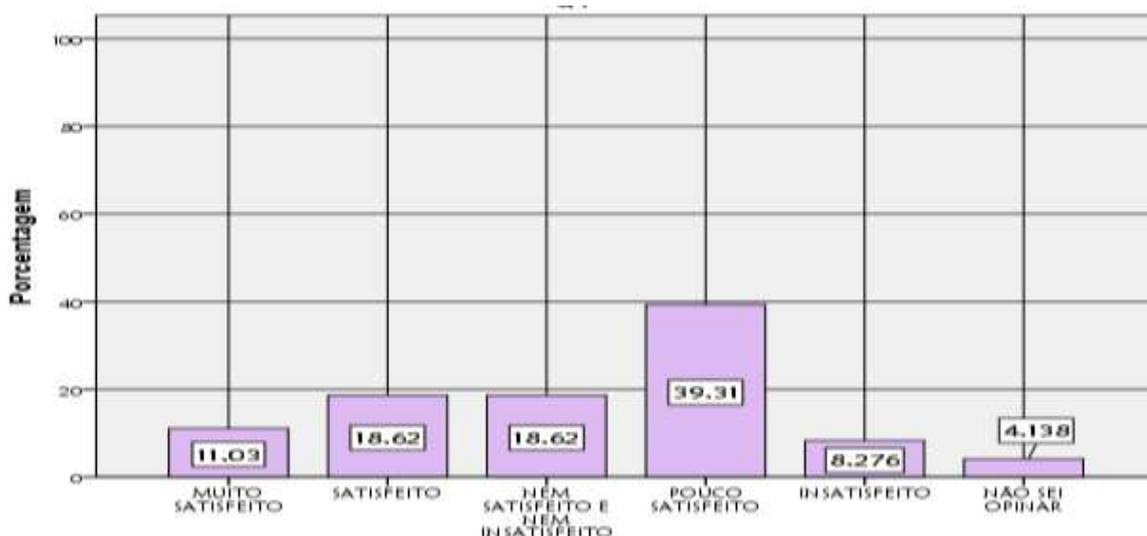


Figura 87: Disponibilidade de bibliografia

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

Existe mais reclamação pontual de alguns setores, do que de fato com a não existência de bibliografias sobre determinados temas, em determinadas áreas do conhecimento. Os estudantes de enfermagem reclamam do acesso a Banco de Dados específicos, e observações pontuais sobre a dinâmica da biblioteca (considerando que muitas situações merecem uma análise mais aprofundada, pois envolvem a estética do setor avaliado e outras implicações).

4.5.2.2 Espaço do Ambiente dos Computadores

A biblioteca está equipada com muitos espaços de pesquisa com computadores para consulta *online* e para a realização de trabalhos individuais ou em grupo. Obtivemos 29,65% de satisfação e 44,83% de insatisfação. Essa média reflete bem a realidade observada *in loco* pelo Coordenador da CPA. É um ambiente importante de pesquisa utilizado por todos os professores e alunos, que precisa de alguns ajustes, tais como observar mais o silêncio, ampliar os espaços e as tecnologias da informação, principalmente a *internet* (que após ter sido liberada para todos de forma irrestrita se tornou lenta e com tráfego impossível).

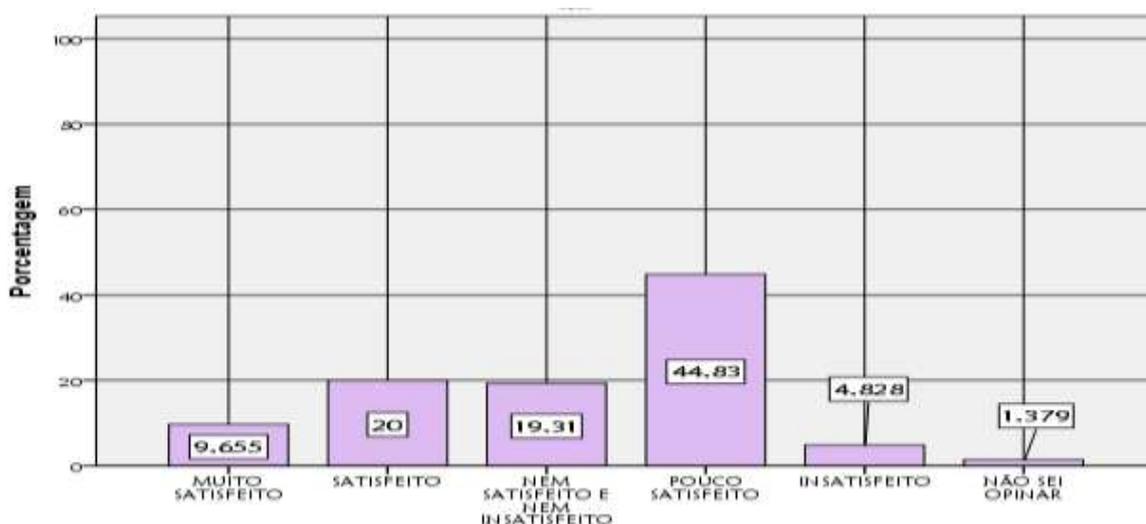


Figura 88: Espaço dos ambientes com computadores

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.2.3 Acessibilidade ao ambiente da Biblioteca Virtual

Um percentual de 24,82% que utilizam o ambiente da biblioteca virtual se considera satisfeito e muito satisfeito. Outros 22,76% não se consideram nem satisfeito e nem insatisfeito. E, outros 30,34% se consideram pouco satisfeitos. Esta constatação está amparada nos comentários acima, bem como na parte descritiva apresentada nesse relatório. Como tem queixas quanto ao cesso a *internet* é evidente que a Consulta Virtual vai ter a mesma avaliação do item anterior, considerando as dificuldades da rede sem fio e da *internet* que sobrecarrega, pois

com a unificação das redes o sistema não comporta o número de alunos conectados simultaneamente.

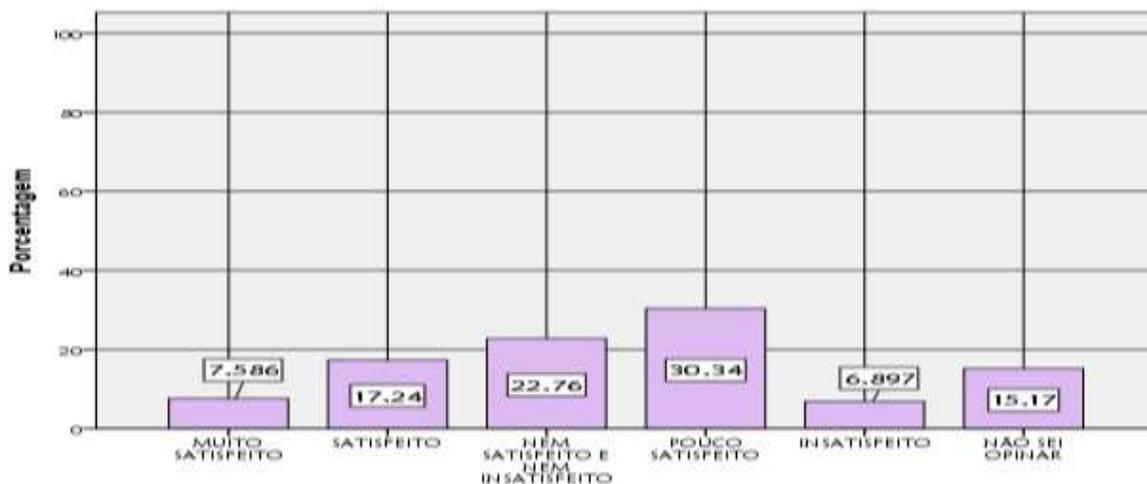


Figura 89: Acessibilidade à biblioteca virtual

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.2.4 Atualização do acervo

Dos respondentes 34,48% se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com o acervo da biblioteca. 23,45% se consideram nem satisfeitos e nem insatisfeitos e outros 30,34% se consideram insatisfeitos, cujo percentual é significativo, entretanto, as aquisições continuam no mesmo ritmo do ano anterior.

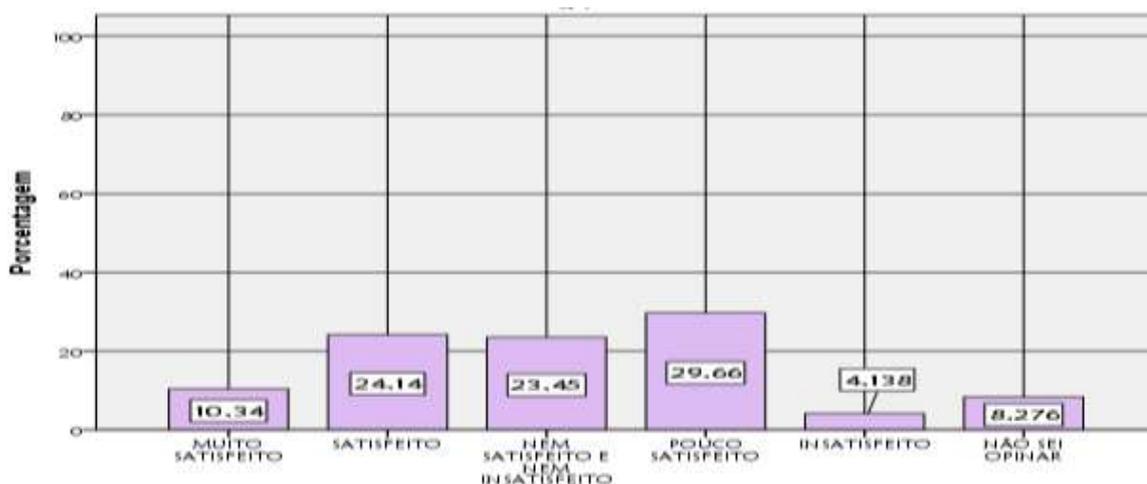


Figura 90: Atualização do acervo

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Para dirimir essa dúvida, comprovamos abaixo, a evolução da aquisição de obras para a Biblioteca, segundo informações da Bibliotecária Eunice Pigozzo no levantamento realizado em Outubro de 2016. Portanto, apesar das notificações enviadas por e-mail, para os alunos, através de setor de comunicação da faculdade, os alunos não perceberam a aquisição de novos exemplares. Nosso dever consiste em informar e comprovar as informações repassadas.

ÁREA	LIVROS		PERIÓDICOS POR TÍTULO	
	TÍTULOS	VOLUMES	NACIONAIS	ESTRANGEIROS
Ciências Agrárias	26	33	X	X
Ciências Biológicas	1.218	1.529	03	X
Ciências da Saúde	1.616	3.829	30	X
Ciências Exatas e da Terra	133	378	X	X
Ciências Humanas	1.362	3.795	04	X
Ciências Sociais Aplicadas	2.901	5.417	31	X
Engenharias	07	12	X	X
Linguística, Letras e Artes	447	716	X	X
Dicionários, Manuais e Outros	859	2.307	10	X
TOTAL	8.569	18.016	71	

Quadro 17: Acervo Bibliográfico da Biblioteca em 10 out 2016

Fonte: Dados fornecidos pela Bibliotecária Eunice Pigozzo

4.5.2.5 Sistema de Consulta, Reserva e Renovação

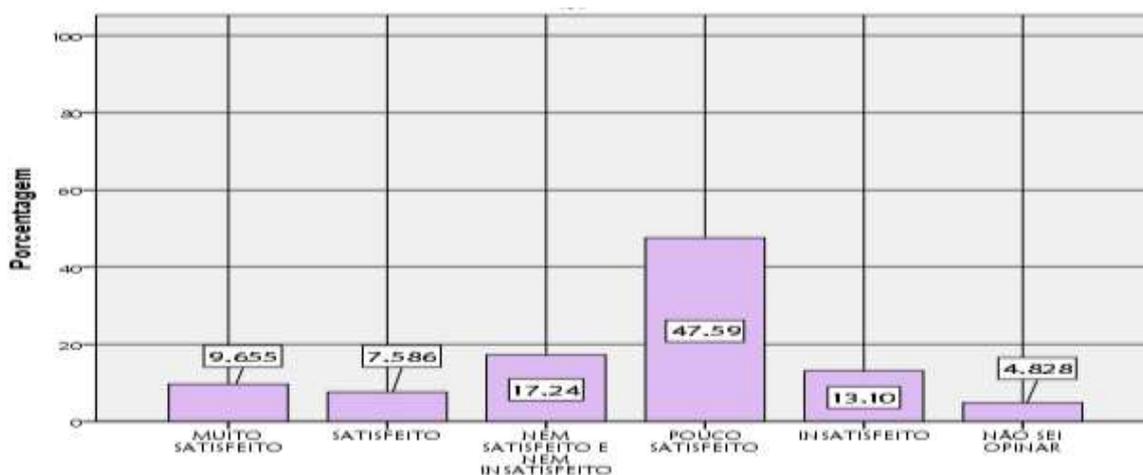


Figura 91: Sistema de consulta, reserva e renovação

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

A pesquisa nos indica que 17,23% dos respondentes se sentem muito satisfeitos ou satisfeitos com o sistema de reserva, consulta e renovação adotado pela biblioteca. Outros 13,10% se sentem insatisfeitos. E 47,59% se sentem pouco satisfeitos, enquanto que outros 47,59% não se sentem satisfeitos e nem insatisfeitos e 4,82% não tem opinião sobre o tema avaliado.

É evidente que o sistema de consulta, reserva e renovação tem regras. Geralmente os motivos de insatisfação surgem por causa das regras, multas por atraso e livros que já se encontram com reserva por outro aluno. Acreditamos que esses dados refletem o resultado fidedigno da realidade acadêmica pesquisada.

O sistema de reservas de obras pela *internet* segue padrões de outras bibliotecas espalhadas pelo país. É possível, que em alguns casos possa ter ocorrido algum desencontro e imprecisão de informação, o que é compreensível – mas certamente não tolerável pelos respondentes.

4.5.2.6 Climatização do Ambiente

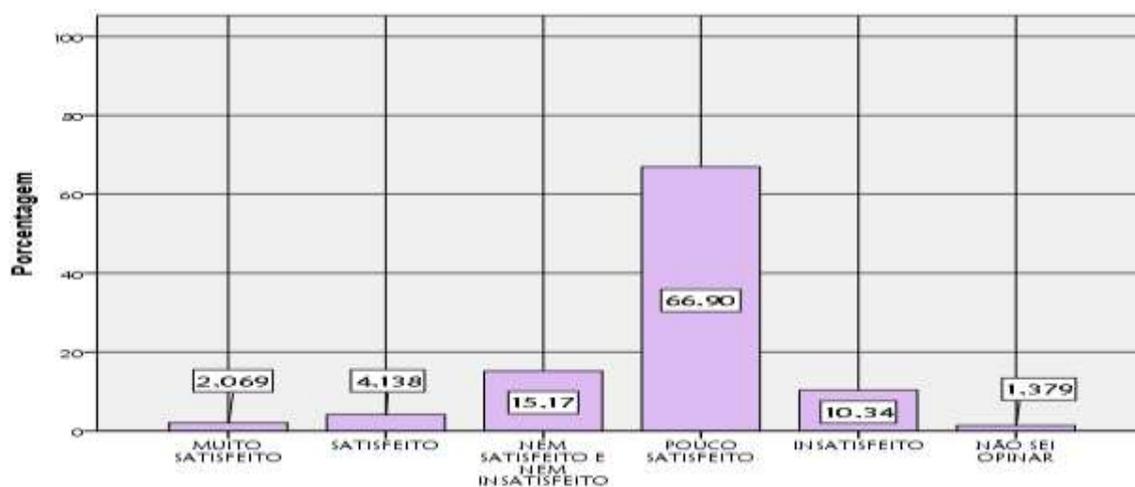


Figura 92: Climatização do ambiente

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Com um dado significativo de 84,71% dos respondentes se sentem satisfeitos e muitos satisfeitos, na avaliação de 2015, com a climatização do ambiente. Entretanto, um ano após, 66,90% dos respondentes se sentem pouco satisfeitos. O espaço é amplo, sem ar condicionado, mas com janelas amplas, o que facilita a

ventilação do espaço. Ao mesmo tempo, a biblioteca se encontra num lugar privilegiado onde não sofre as ameaças do calor como em outras salas da Faculdade. Por se tratar de um canto da faculdade, recebe somente o calor do sol da manhã. É possível que a pergunta possa ter ensejado climatização por ar condicionado, mas mesmo assim, o ambiente é arejado e agradável.

4.5.2.7 Qualidade do Atendimento

Com indicadores de 76,03% de satisfação, 10,33% de insatisfação e outros 13,64% de nem satisfação e nem insatisfação foi o resultado obtido ao indicador qualidade no atendimento, no ano de 2015. Já para o ano de 2016, esses indicadores mudaram muito: 44,83% dos respondentes se consideram pouco satisfeitos com o atendimento dos funcionários do setor. Entretanto, 30,34% se consideram satisfeitos e muito satisfeitos com o atendimento.

Existem várias observações de respondentes do instrumento sobre a necessidade de um atendimento mais qualificado, com orientações para os alunos, mas que isso não acontece. Essa situação precisa ser revista e a equipe necessita passar por treinamento, qualificação e maior presença da Bibliotecária no ambiente para dar suporte aos alunos e funcionários.

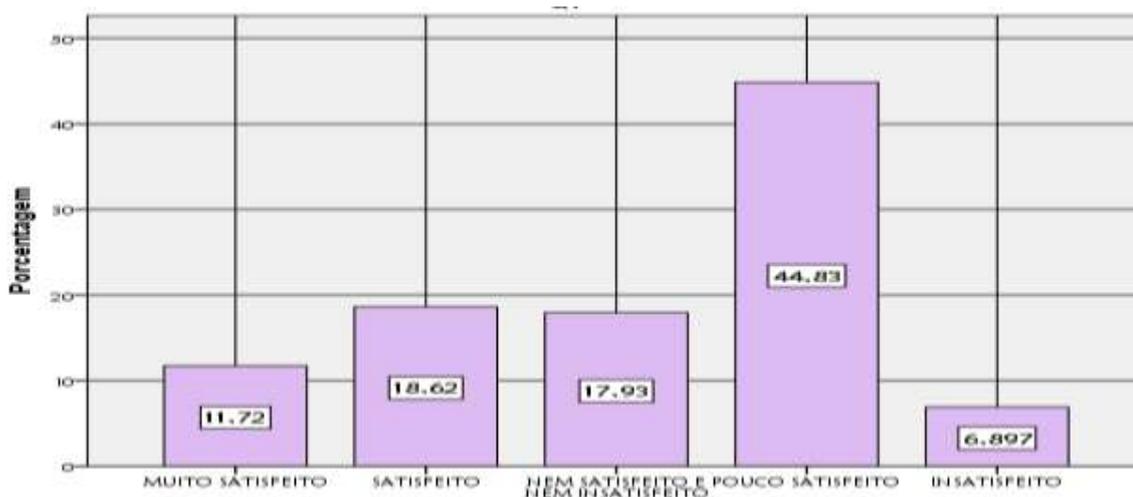


Figura 93: Qualidade do atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.2.8 Ambiente de Biblioteca

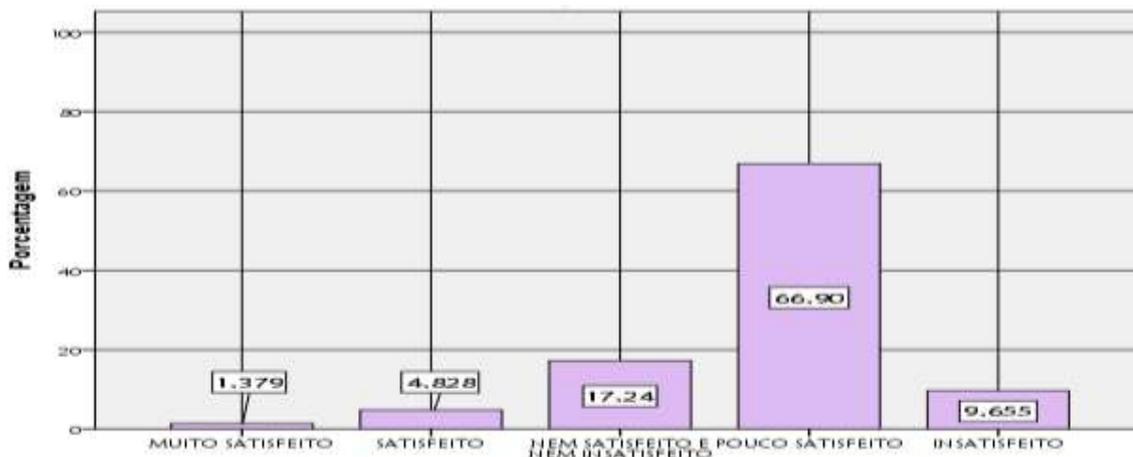


Figura 94: Ambiente da biblioteca

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

São 84,71% de sujeitos satisfeitos e muito satisfeitos com o ambiente da biblioteca, no ano de 2015. Já para 2016, esses dados se invertem de forma crescente, ou seja, temos 66,90% de respondentes com pouca satisfação em relação ao ambiente. O que mudou em relação a 2015?

Houve algumas modificações que implicaram na conduta dos respondentes, tais como: professores orientando alunos em trabalhos de estágio e de conclusão de curso, o que aumenta o ruído, quando na verdade o ambiente requer silêncio, estudo.

Por outro lado, mais alunos na biblioteca é um bom sinal de estudo, de exigência dos professores, de trabalhos supervisionados, etc. O que não pode ocorrer é a transformação desse ambiente num local de barulho.

Todos os alunos estão cientes dessa regra, que foi amplamente difundida desde 2014, em todos os elevadores, escadarias e portas de acesso aos andares, bem como a colocação de armários no *hall* de entrada da biblioteca. Mesmo assim, apesar das câmeras existentes no interior da Biblioteca, é significativo o número de obras furtadas a cada ano. Essa prática é uma forma de inibir a apropriação indevida de obras da biblioteca.

4.5.2.9 Disposição do Acervo

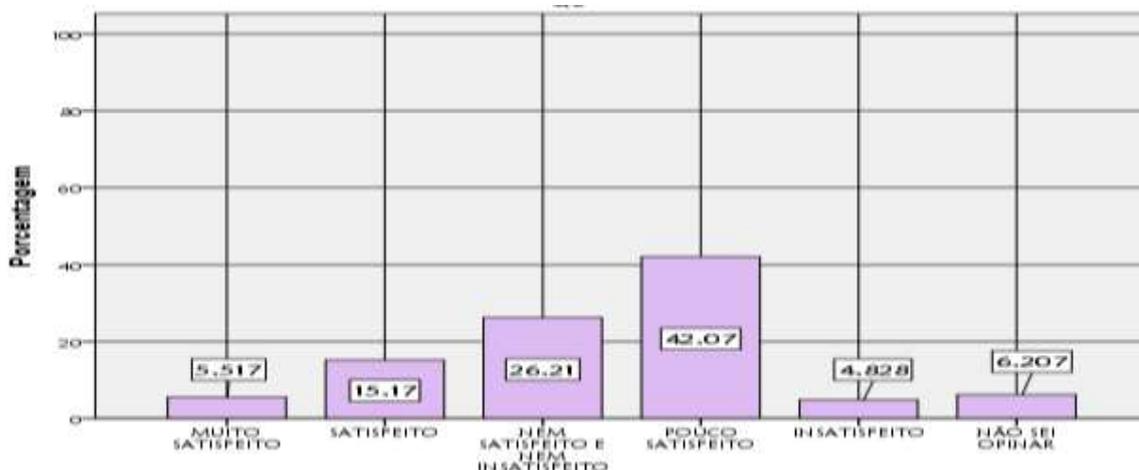


Figura 95: Disposição do acervo

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Com um indicador de 74,79% de satisfação no ano de 2015, foi avaliada a disposição do acervo. Já para esse ano (2016) a avaliação de 42,07% dos respondentes se mostram pouco satisfeitos com a disposição. Aliás, é à disposição de qualquer biblioteca. Na Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves foi privilegiado o espaço para pesquisa, com mesas e cadeiras e com os espaços de estudo com computadores, e outros espaços com sofás, para uma leitura tranquila.

Além da disposição dos livros nas estantes, a biblioteca está equipada com 6 salas de estudo com computadores, no primeiro ambiente e no segundo ambiente tem mais estantes de livros e 3 salas de estudo com computadores. Também possui 12 mesas com duas cadeiras e 4 mesas com 8 cadeiras para o aluno fazer seus estudos, conforme demonstrado abaixo:

4.5.2.10 Equipamentos das Salas de Estudo

Com um indicador de 76,44% de satisfação em 2015, e agora, em 2016, com 48,28% de pouco satisfeitos e outros 20% nem satisfeitos ou insatisfeitos.

A Biblioteca conta com 10 salas de estudo, equipadas com computadores, sendo uma sala da Coordenação. A sala 1 conta com 5 computadores e as outras contam cada uma com um computador, ou seja, são 13 computadores para

pesquisa. Ao mesmo tempo, a biblioteca está equipada com 11 mesas de estudo no centro da biblioteca, com 44 cadeiras e dois sofás.

Acredita-se, que ambiente proporcionado pelos equipamentos disponibilizados na biblioteca atendam as necessidades reais dos estudantes. Entretanto, na avaliação não é bem isso que foi constatado. Apesar de todas as manifestações por escrito, não foi possível identificar os percentuais de insatisfação.

Se considerarmos o descontentamento com a internet e o acesso via Wifi, aí sim, encontramos o culpado para o processo de tanta insatisfação ou falta de reconhecimento dos esforços que estão sendo realizados pela instituição no sentido de aprimorar os serviços.

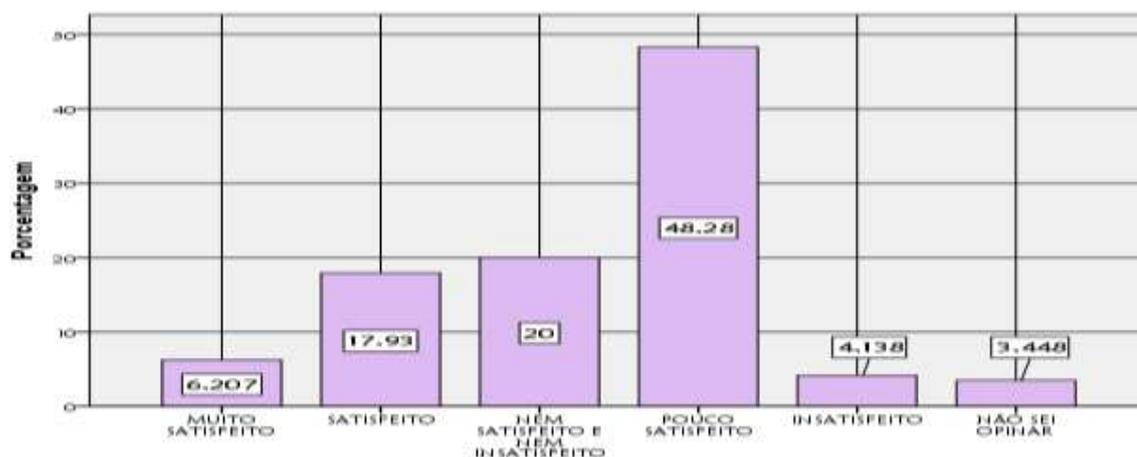


Figura 96: Equipamento das salas de estudos

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3 AVALIAÇÃO DA CANTINA

4.5.3.1 Espaço Físico da Cantina

Na avaliação dos respondentes 68% consideram o espaço como satisfeito e muito satisfeito, melhorando dessa forma o desempenho na avaliação em relação ao ano de 2015, quando obtivemos 65% de avaliações positivas.

O espaço foi remodelado no início de 2015, quando deixou de ser terceirizado. Em 2015, a Faculdade assume a Cantina e faz todo um processo de remodelação, de mobiliário e de oferta de produtos e serviços. Este processo

demorou um pouco e foi percebido pela comunidade acadêmica de forma não satisfatória. Entretanto, era necessário cumprir os prazos para a entrega do espaço e a nova readaptação do ambiente ao novo projeto.

Em 2016, foram realizadas mais algumas modificações no espaço destinado para fazer o lanche, abrindo a demarcação existente com painel de vidro e deixando o espaço mais dinâmico e menos cercado.

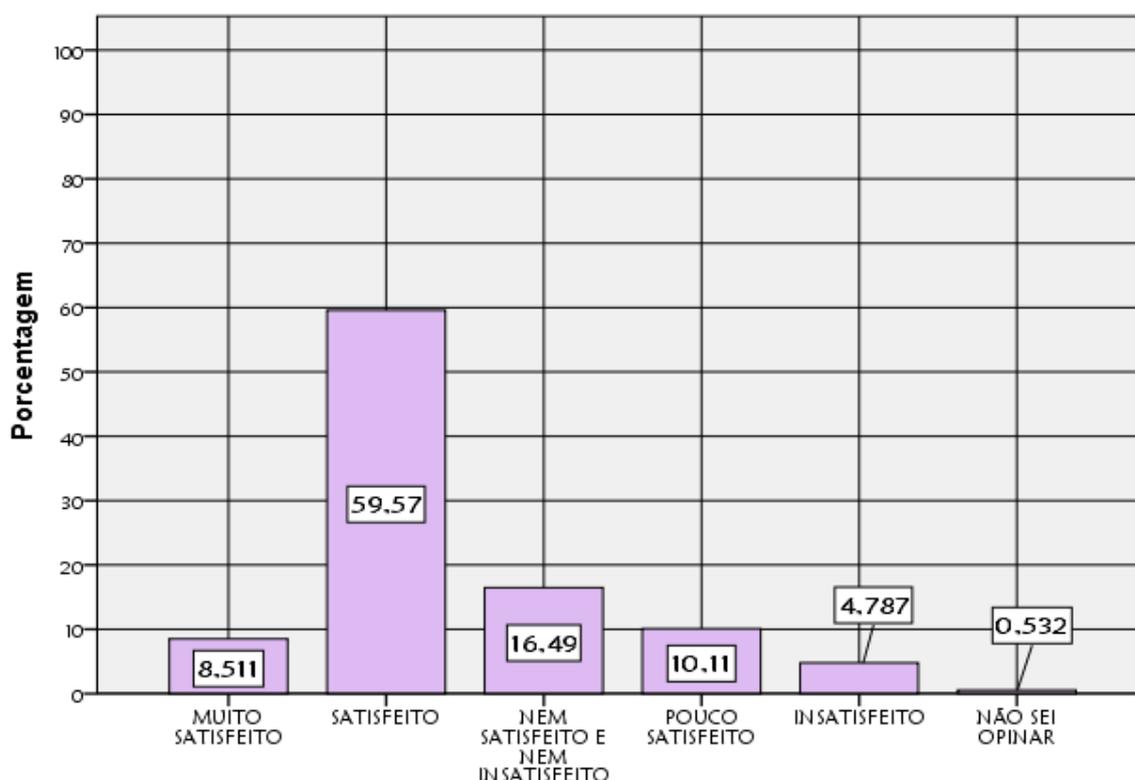


Figura 97: Espaço físico

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.2 Mobiliário

Com um percentual significativo de 78%, conforme avaliações dos respondentes se mostram muito satisfeitos e satisfeitos, de acordo com as observações geradas acima, face à modificação da cantina. Todo o mobiliário é novo. Foi completamente remodelado e ficou mais bonito.

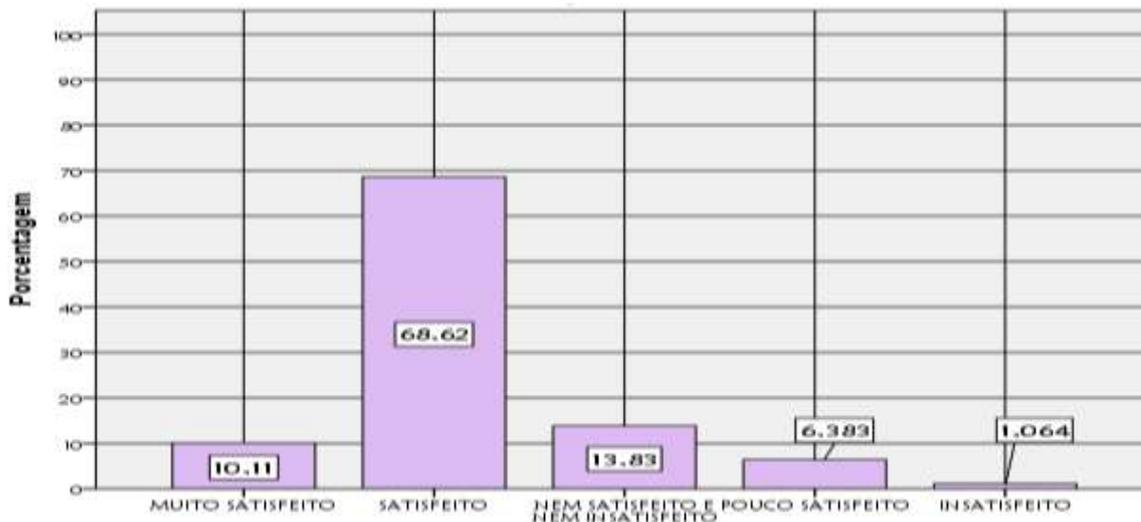


Figura 98: Mobiliário

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

4.5.3.3 Cordialidade no Atendimento

Em toda a mudança são necessárias novas mudanças para que se possam atingir os objetivos traçados. Nesse sentido, a nova Cantina passou pelo mesmo processo. Novas equipes de trabalho foram formadas e testadas. É sempre um período de ajustes importantes até atingir o ponto de equilíbrio necessário para a boa prática dos serviços oferecidos.

Nesse sentido, apenas 57,5% dos respondentes consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento em 2015. Esse percentual cresceu em 2016, atingindo 68%. E outros 12% se sentem pouco satisfeitos ou insatisfeitos com o atendimento, diminuído substancialmente o número de insatisfeitos em relação a avaliação de 2015.. Por esse motivo, conforme detalhamento acima, a formação da equipe ideal demorou um pouco até chegar ao objetivo proposto.

Também influenciou significativamente no processo a mudança de um ambiente para outro, de uma forma de atender para outra. Não querendo justificar os possíveis desacertos, mas tentando compreender a importância de uma boa administração e gerenciamento necessário para o sucesso do empreendimento.

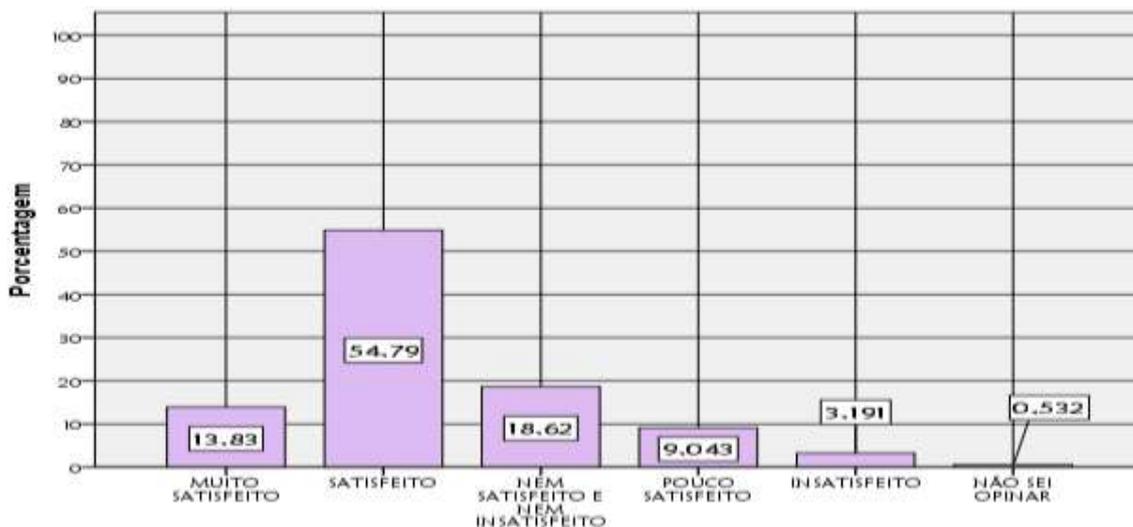


Figura 99: Cordialidade no atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.4 Qualidade dos Produtos da Cantina

Com um percentual de 60,63 de satisfação e com 22,5% de insatisfação e foi assim que os respondentes avaliaram a qualidade dos produtos em 2015. O percentual de satisfação em 2016 baixou um pouco: 54% e outros aproximadamente 30% se consideram insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Considerando a diversidade de alunos e sua busca por formação profissional é notório que aumenta o nível de exigências em relação ao que consomem em termos de alimentos. Alunos de nutrição e enfermagem sempre mais preocupados com alimentos mais saudáveis.

É sempre uma dificuldade estabelecer uma mediana em termos de alimentação. Existem os que se preocupam com uma alimentação mais *light* e outros que não se importam com o que consomem e atender a todos esses públicos é sempre complicado. Cabe ressaltar a reflexão desenvolvida acima sobre a falta de experiência no desenvolvimento do novo empreendimento. Assim, considera-se normal acontecer alguns equívocos, principalmente com um cardápio alimentar de satisfação. Por outro lado, é necessário rever o cardápio para atender as novas demandas oriundas de alimentos mais saudáveis.

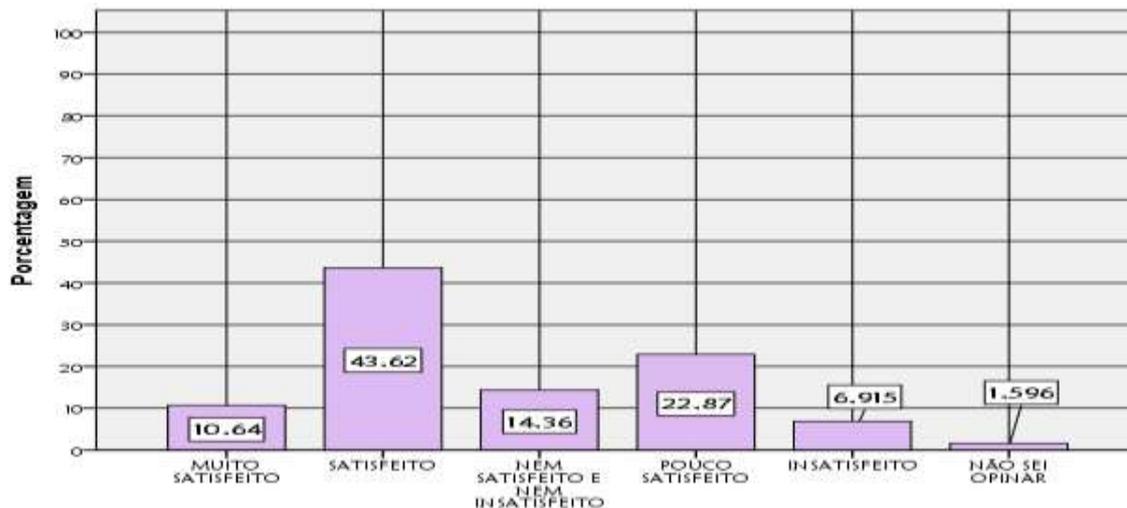


Figura 100: Qualidade dos produtos

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

4.5.3.5 Diversidade de Produtos

Conforme estávamos analisando acima, em termos de qualidade de produtos e agora em termos de diversidade a crítica se torna mais acentuada. Por isso temos 30,63% de respondentes insatisfeitos ou pouco satisfeitos com a diversidade de produtos, na avaliação de 2015. Por isso, em 2016, 36% se consideram insatisfeitos ou pouco satisfeitos em relação à diversidade de produtos oferecidos no bar.

Realmente, houve vários problemas envolvendo a adequação do bar a realidade dos usuários. Foi uma adaptação do tipo ensaio-e-erro. Por outro lado, também não adiante diversificar demais e ter produtos em excesso, com possibilidade de deteriorização ou vencimento de prazos. É sempre uma adequação difícil, mas é preciso melhorar, fazer novos levantamentos de dados com os alunos para que possamos atendê-los em suas necessidades.

É preciso considerar as sugestões encaminhadas pelos alunos que sempre são muito ricas. Tem muitas sugestões importantes que serão consideradas no processo de replanejamento do bar para o ano de 2017. Nesse sentido, a CPA cumpre plenamente a sua função no levantamento das necessidades dos alunos para a realização dos objetivos do processo avaliativo.

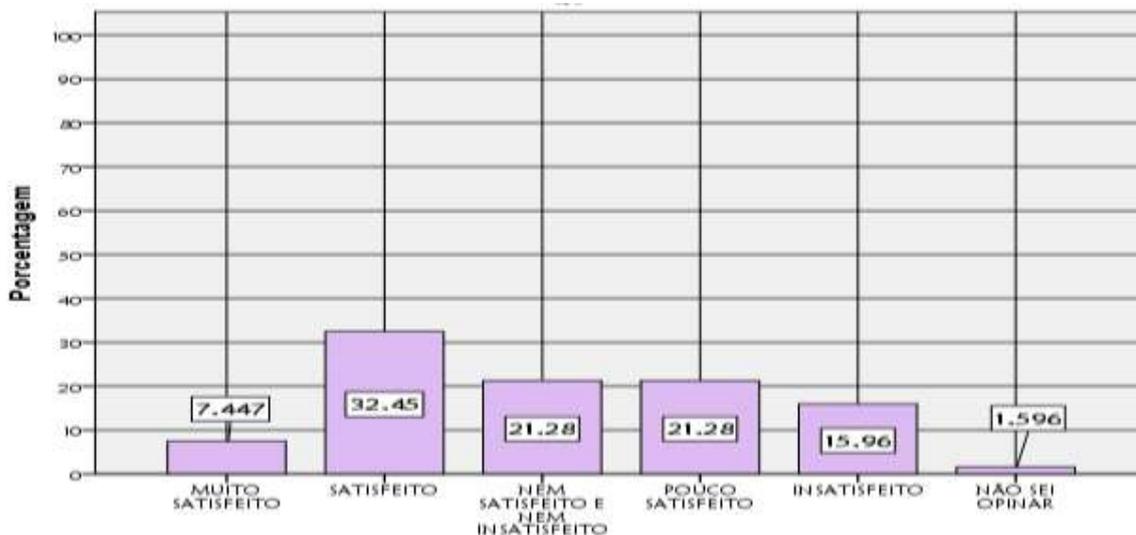


Figura 101: Diversidade de produtos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.6 Preços praticados

São 28,76% dos respondentes que se consideram insatisfeitos e pouco satisfeitos em relação aos preços praticados na Cantina. Outros 47,5% se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos, ou seja, existe uma boa distância na percepção existente entre os dois grupos, segundo avaliação de 2015.

Já na avaliação para 2016 essa percepção modifica bastante, onde 25% se consideram satisfeitos e muito satisfeitos e outros 48% se consideram insatisfeitos.

Na verdade, os preços praticados estão de acordo com o mercado. A margem de lucro está dentro do padrão para manter o empreendimento, pagar os tributos dos funcionários e legais para conseguir manter o negócio. Existem 26,60% que não se consideram nem satisfeitos e nem insatisfeitos, ou seja, não tem opinião sobre os preços praticados na Cantina.

Por outro lado, na frente da Faculdade existem outros comércios de alimentos, com opções comerciais comuns e até supermercado, com possibilidades de compra de gêneros alimentícios. Na verdade, o aluno chega a Faculdade e quer fazer o seu lanche de forma confortável e segura, por isso prefere a Cantina.

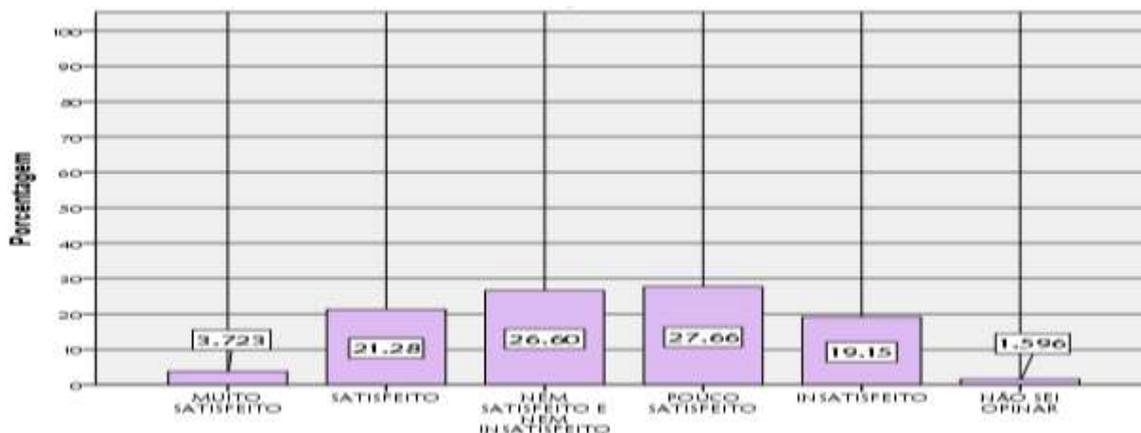


Figura 102: Preços praticados

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.7 Espaço reservado para o lanche

Os respondentes do instrumento de pesquisa apontam um percentual de 74% de satisfação com o espaço destinado para o lanche. Mas outros 14% se sentem pouco satisfeitos ou insatisfeitos. Esses últimos dados não são preocupantes, considerando que o espaço destinado para o lanche, com mesas para fazer a refeição sentada, é de 40 lugares (10 mesas redondas com 4 cadeiras). A proposta é servir lanches rápidos e não pratos quentes, do tipo *Buffet*. O nível de satisfação cresceu em relação a 2015.

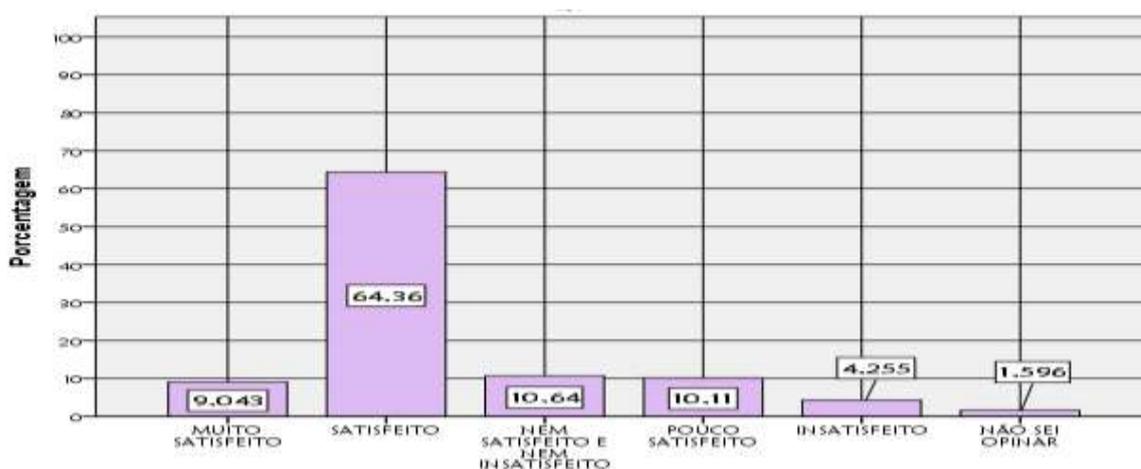


Figura 103: Espaço reservado para o lanche

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.8 Limpeza e organização da Cantina

Quanto à limpeza e organização do ambiente obteve-se 81,88% de satisfação e 21,88 de insatisfação. Esses números se modificaram para melhor em 2016, com 87% de satisfação e apenas 6% de insatisfação. Na verdade, por tratar-se de um ambiente de manipulação de alimentos, tem que ser limpo, organizado e supervisionado. A Cantina é supervisionada pela Faculdade de Gastronomia e de Nutrição. Portanto, dentro dos padrões exigidos para oferecer um serviço de qualidade e de responsabilidade para os seus usuários. Esse fato é vastamente comprovado, inclusive por mim, Coordenado da CPA que frequento a Cantina de forma assídua.

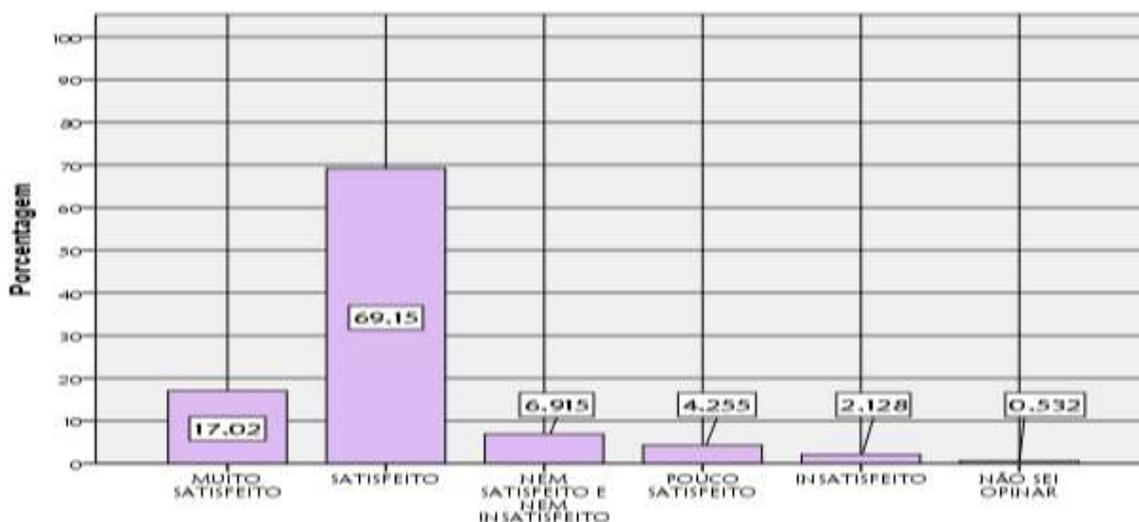


Figura 104: A limpeza e organização

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

4.5.3.9 Horário de Atendimento

Em 2015, 76,25% dos respondentes se mostram satisfeitos com o horário de atendimento e outros 14,99% se mostravam insatisfeitos. Em 2016, 71% se consideram satisfeitos e 22% insatisfeitos. Acompanhando as observações dos alunos a insatisfação está relacionada ao fechamento do bar às 22 horas e não às 22h30 ou 22h45. O bar será informado desse pedido dos alunos para providenciar alterações.

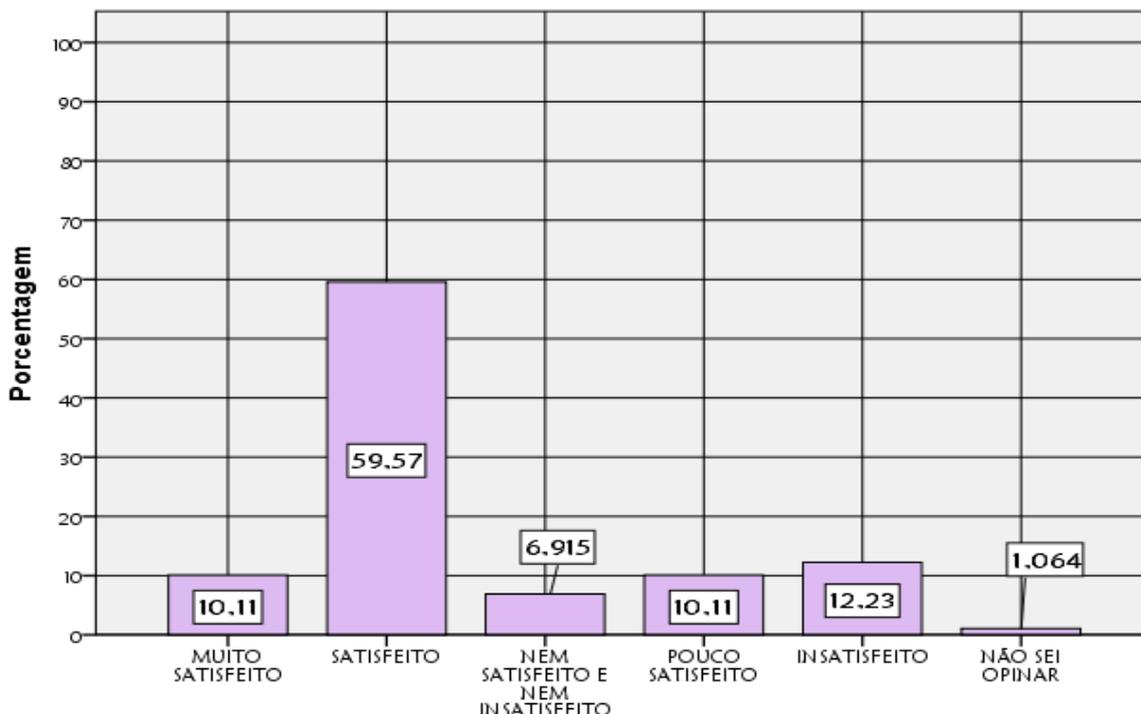


Figura 105: Horário de atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.3.10 Opções de Lanches e Refeições

Com um índice de 54,37% de sujeitos satisfeitos e com 26,26% de insatisfeitos e outros 16,88% que não se mostram nem satisfeitos e nem insatisfeitos é o cenário apresentado na avaliação sobre as opções de Lanches e Refeições no ano de 2015. Já em 2016, apenas 38% se sentem satisfeitos e outros 40% se sentem insatisfeitos.

É evidente que muitos alunos gostariam de fazer uma refeição mais substancial, com comida *a La Carte ou Buffet*. Entretanto, a Faculdade não tem estrutura para oferecer tal variedade e nem usuários suficientes para esse tipo de consumo que pudesse se mostrar economicamente viável.

A proposta da Faculdade consiste em oferecer lanches saudáveis e rápidos. Por isso, segue uma relação dos principais lanches, considerando que a Cantina vende também produtos comerciais diversos como balas, chocolates, guloseimas de todo tipo, bem como refrigerantes e sucos artificiais.

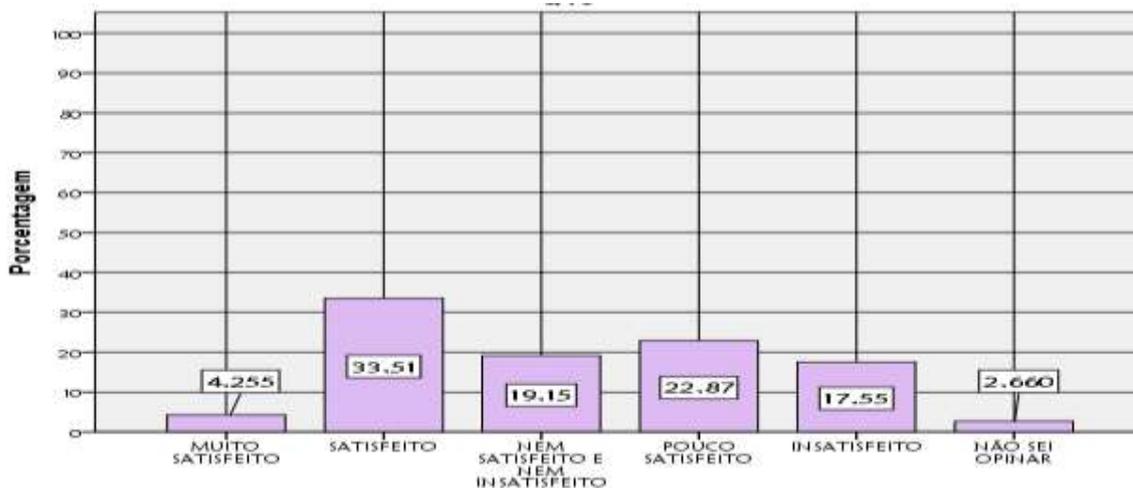


Figura 106: Opções de lanches e refeições

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4 AVALIAÇÃO DA COMUNIDADE

4.5.4.1 Você considera muito boa a qualidade da Formação dos alunos da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?

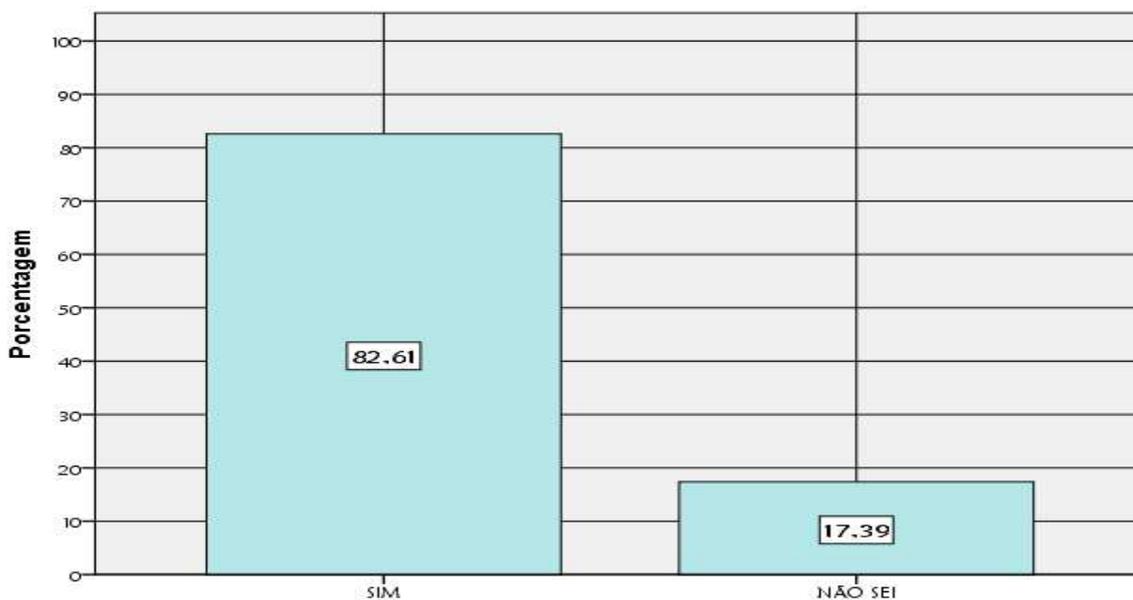


Figura 107: Você considera muito boa a qualidade da Formação dos alunos da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.2 Em sua Empresa tem alunos estudantes e/ou formados na Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

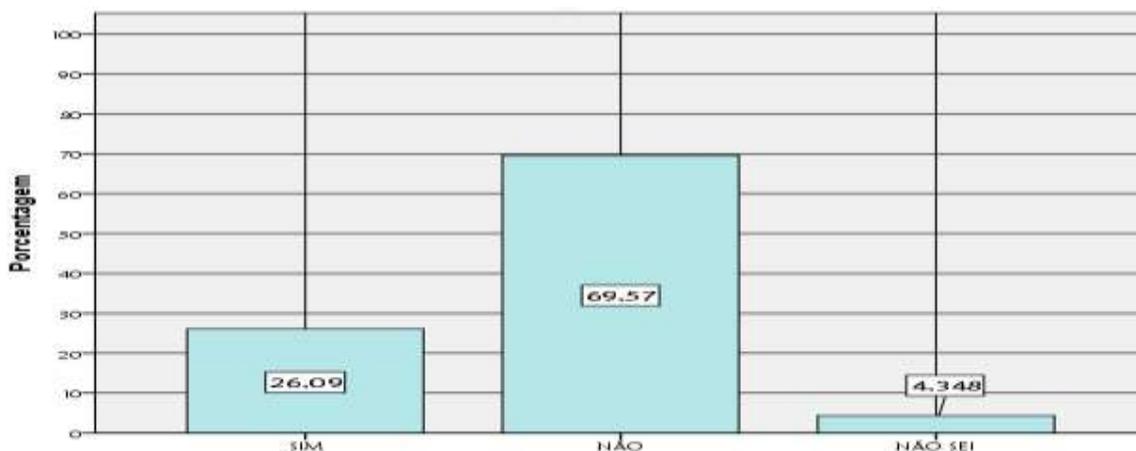


Figura 108: Em sua Empresa tem alunos estudantes e/ou formados na Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.3 A formação profissional dos estudantes da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves apresentam contribuições positivas no processo da organização da empresa?

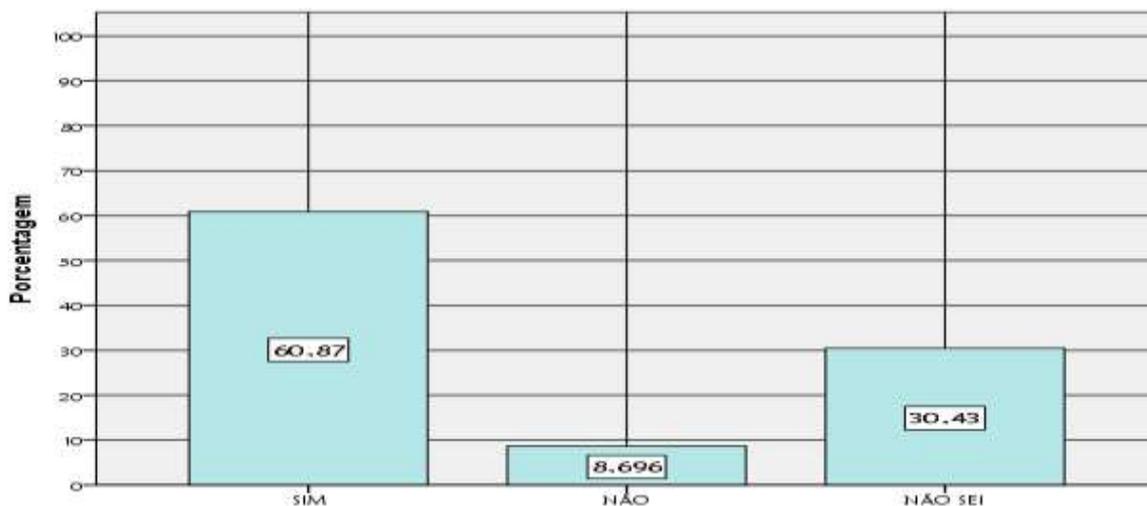


Figura 109: A formação profissional dos estudantes da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves apresentam contribuições positivas no processo da organização da empresa?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.4 Você já utilizou o Site da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

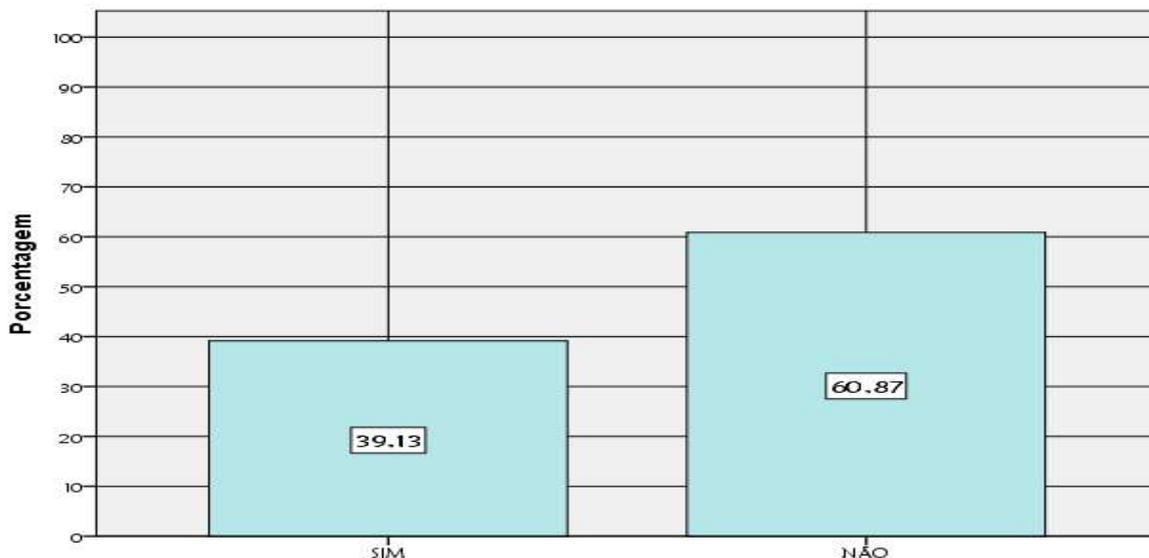


Figura 110: Você já utilizou o Site da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.5 Conheces todos os cursos de Graduação da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

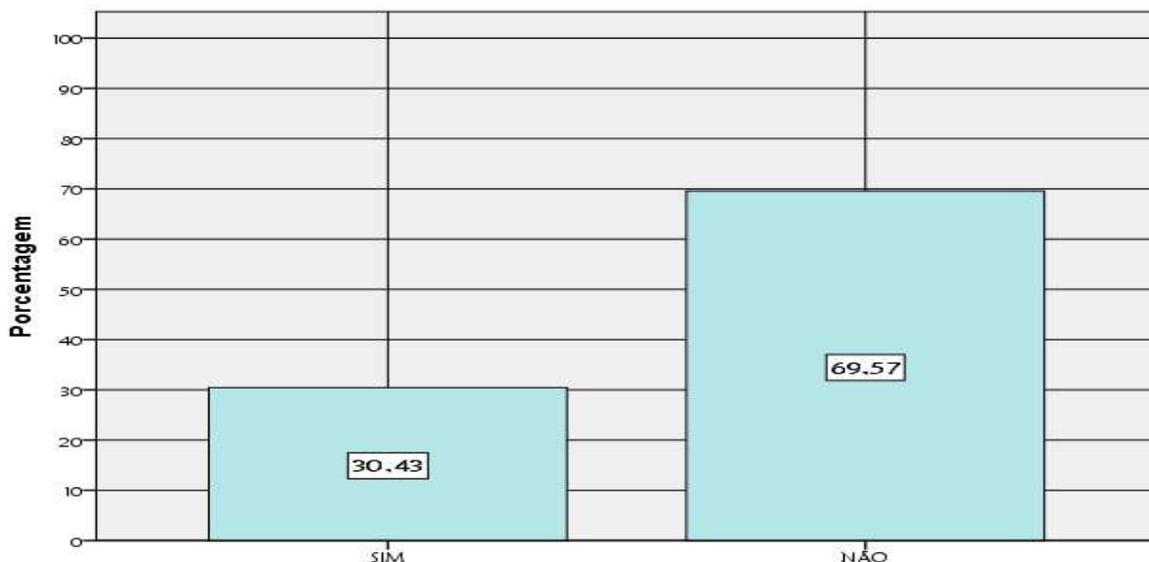


Figura 111: Conheces todos os cursos de Graduação da Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.6 Conheces todos os cursos de Pós-Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?



Figura 112: Conheces todos os cursos de Pós-Graduação da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.7 Indicaria a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves para os seus amigos estudarem?

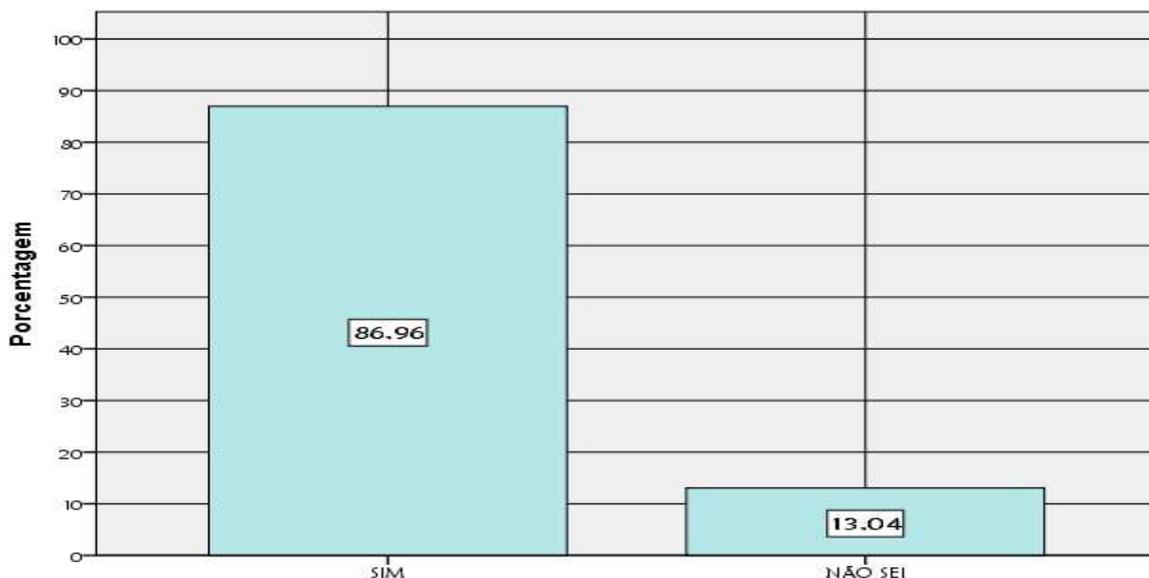


Figura 113: Indicaria a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves para os seus amigos estudarem?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.8 Tens conhecimento que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves faz convênios com Empresas para os funcionários estudarem em todos os níveis de ensino até a Faculdade com descontos promocionais?

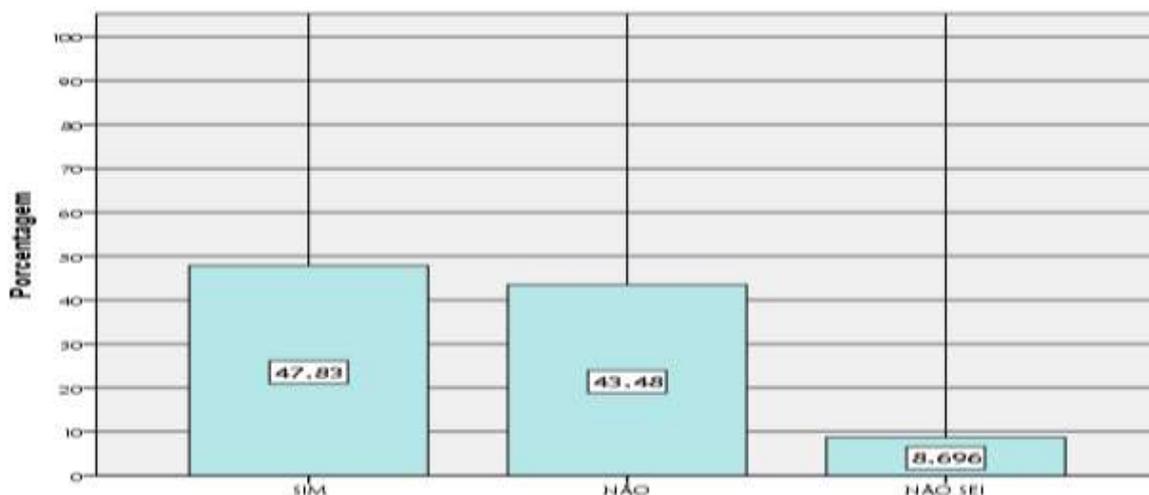


Figura 114: Tens conhecimento que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves faz convênios com Empresas para os funcionários estudarem em todos os níveis de ensino até a Faculdade com descontos promocionais?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.9 Tens conhecimento de que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves realiza muitos cursos de Extensão abertos para a comunidade?

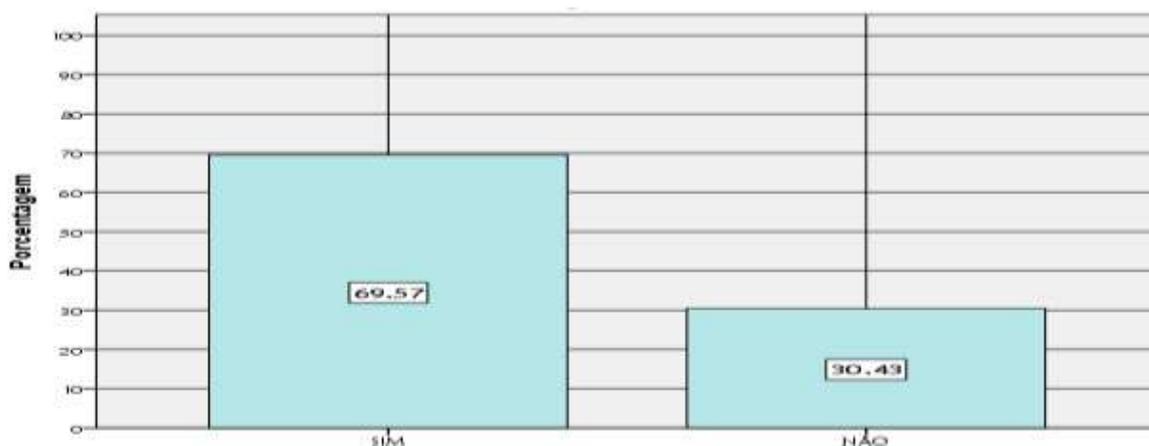


Figura 115: Tens conhecimento de que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves realiza muitos cursos de Extensão abertos para a comunidade?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.10 Tens conhecimento que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves possui Nota 4 (sendo 5 a nota máxima) perante a avaliação do MEC?

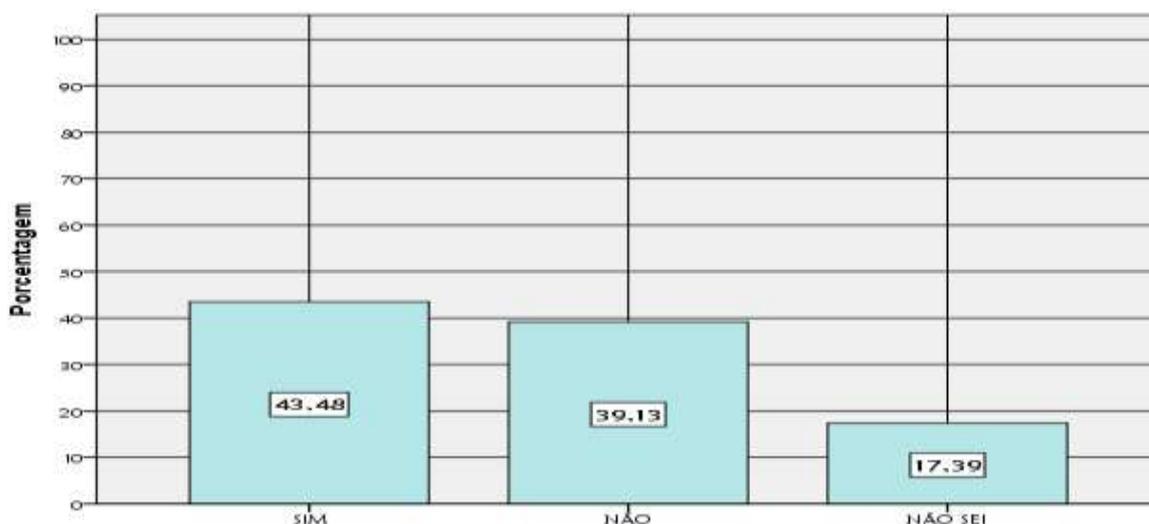


Figura 116: Tens conhecimento que a Faculdade Cenequista de Bento Gonçalves possui Nota 4 (sendo 5 a nota máxima) perante a avaliação do MEC?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.11 Identificação da Amostra por Idade

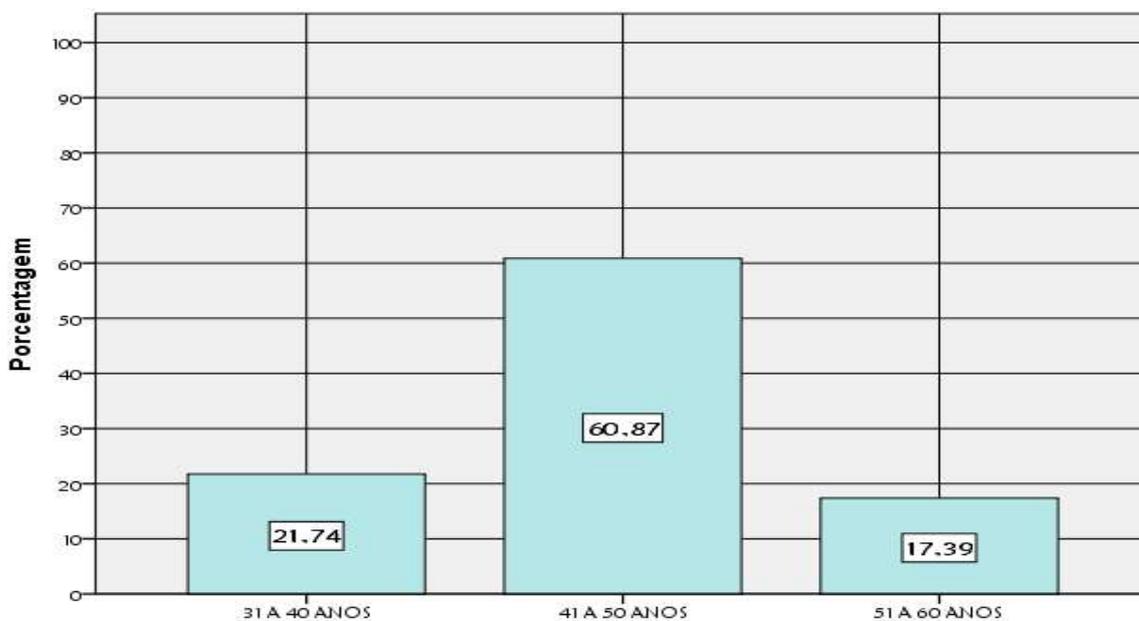


Figura 117: Identificação da Amostra por Idade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.12 Identificação da Amostra por Gênero



Figura 118: Identificação da Amostra por Gênero

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.4.13 Identificação da Amostra por Setor ou função na Empresa

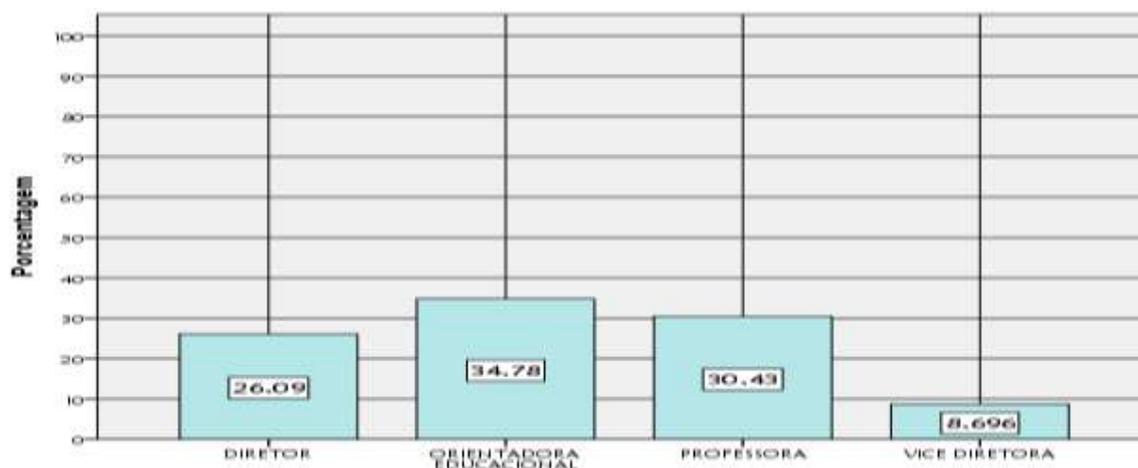


Figura 119: Identificação da Amostra por Setor ou função na Empresa

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.5 AVALIAÇÃO DOS CONCLUINTES

Nesse ano de 2016, a pesquisa foi realizada com os concluintes de cada curso, ou seja: formandos de Administração, Biomedicina, Ciências Contábeis, Fisioterapia, Nutrição, Publicidade e Propaganda e Turismo e esses resultados foram apresentados em relatórios próprios de cada curso.

4.5.6 AVALIAÇÃO DOS LABORATÓRIOS DA FACULDAE

4.5.6.1 Laboratórios Utilizados Pelos Alunos

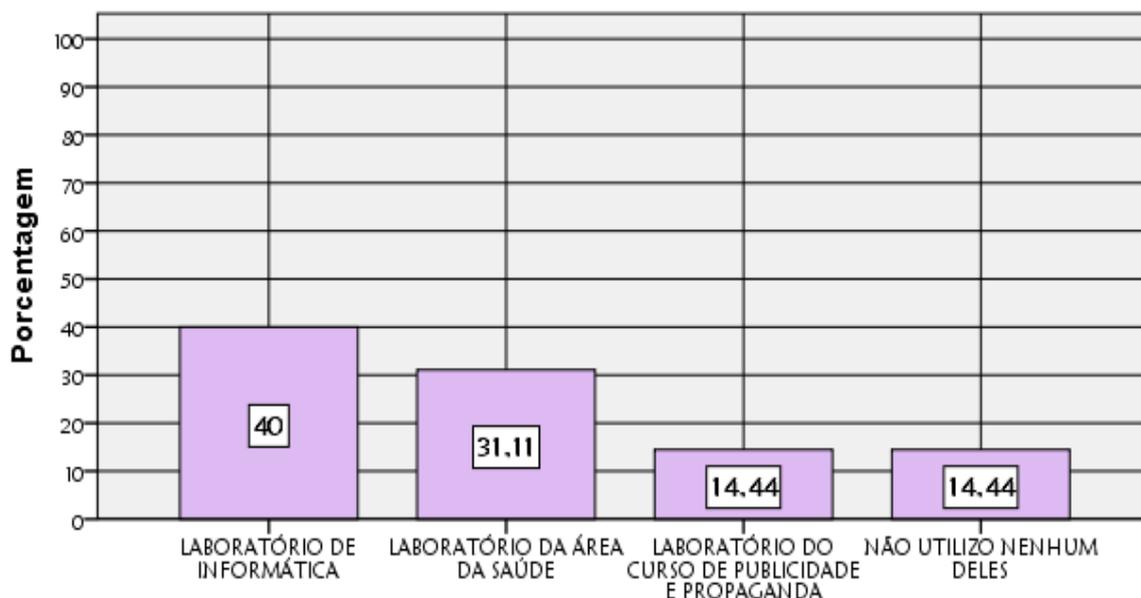


Figura 120: Laboratórios Utilizados Pelos Alunos

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

Percebe-se uma distribuição equitativa dos laboratórios, de acordo com o número de alunos por curso, ao menos, nessa amostra. A maioria utiliza os laboratórios de informática, da biblioteca e os outros percentuais são correspondentes ao número de alunos por curso. E, de forma estranha, temos 15% de alunos que não utilizam nenhum laboratório.

4.5.6.2 Laboratórios de Informática

Temos 42% dos sujeitos dessa amostra que se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos. E temos 28% dos sujeitos que se mostram insatisfeitos ou pouco satisfeitos. Um percentual de 17% de sujeitos que não sabem opinar e outro percentual de 12% que não se consideram nem satisfeitos ou insatisfeitos. Somando os dois últimos percentuais temos 29% de sujeitos que não se posicionam frente a questão em análise.

É comum ter insatisfação em relação à tecnologia da informação, a menos que se consigam equipamentos e tecnologia de ponta, de última geração, o que sempre envolve muitos custos e gastos com o processo de renovação. Nesse sentido, está em estudo um processo de modificação dos laboratórios de informática para serem criados dois ambientes mais amplos e reunindo toda a tecnologia da informação num único andar da faculdade, proposta para 2017.

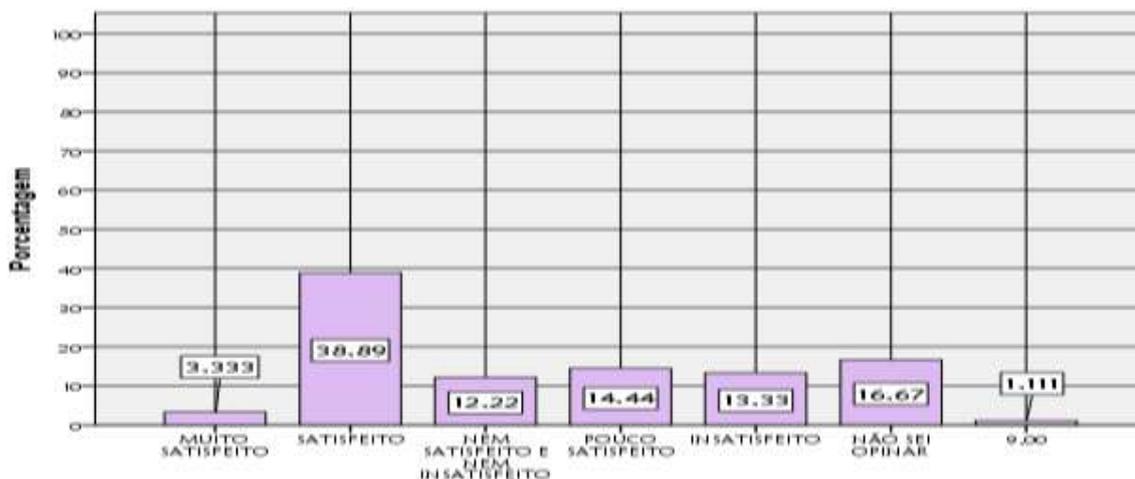


Figura 121: Estrutura Física dos Laboratórios

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

4.5.6.3 Qualidade dos Equipamentos e Programas Disponíveis

Em relação a qualidade dos equipamentos e programas em uso nos laboratórios de informática existe a mesma percepção do item anterior. Há uma insatisfação com relação aos programas que estão nos equipamentos dos laboratórios de informática, mas são programas básicos e necessários para o desenvolvimento de trabalhos da academia.

Isso significa: programas do pacote *Windows*, tecnologia existente em todas as máquinas da faculdade, exceto os laboratórios de Publicidade e Propaganda. São 34% da amostra que se mostra insatisfeita ou pouco satisfeita com os equipamentos e programas existentes nos laboratórios.

São 33% dos alunos da amostra que se mostram satisfeitos ou muito satisfeitos. São 31% dos alunos que não sabem opinar ou não se mostram nem satisfeitos ou insatisfeitos.

Sempre é um investimento significativo a renovação das licenças dos programas existentes nas máquinas, mas que a faculdade vem realizando anualmente junto a mantenedora. Há necessidade de compra de novos programas e pacotes de informática.

Algumas máquinas têm programas específicos, concedidos em forma de licença, principalmente para o Curso de Ciências Contábeis. Esse curso desenvolve atividades que envolvem a comunidade local em forma de Programas de Extensão com a atuação presente e importante dos alunos da Faculdade.

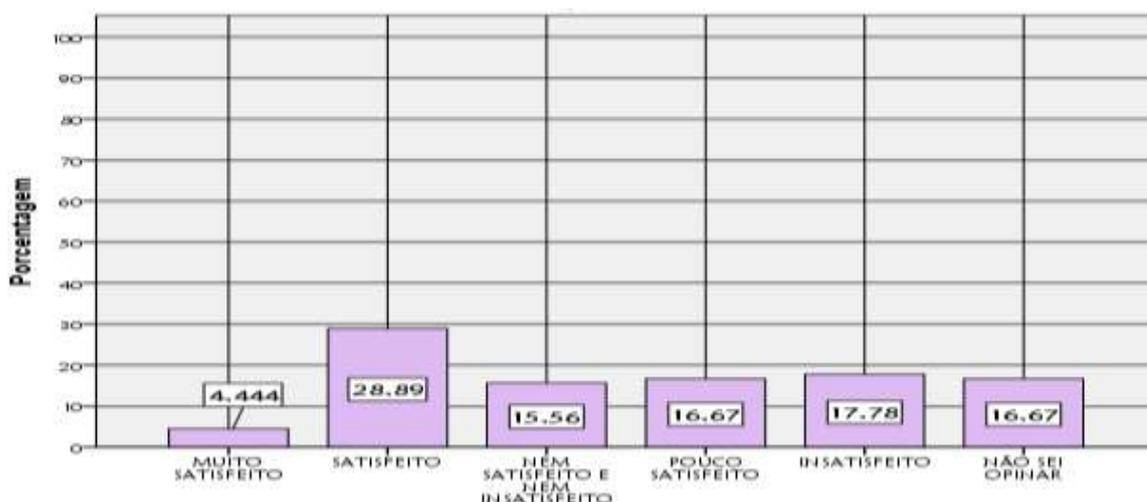


Figura 122: Qualidade dos Equipamentos e Programas Disponíveis

Fonte: Dados oriundos da aplicação dos instrumentos de avaliação da CPA pelos alunos

4.5.6.4 Quantidade de Equipamentos

Considerando a nossa amostra, percebe-se, de forma clara, que nem todos têm conhecimento de uso de tecnologias da informação, pois muitos dos respondentes não sabem opinar ou se encontram na faixa dos que não estão contentes e nem insatisfeitos.

Entretanto, 31% se dizem satisfeitos e outros 37% se dizem insatisfeitos. Esse indicador nos mostra que existe um dado de insatisfação maior do que de satisfação e que a faculdade precisa aprimorar o seu processo de tecnologia da informação com equipamentos e programas de informática, conforme percepção abaixo:

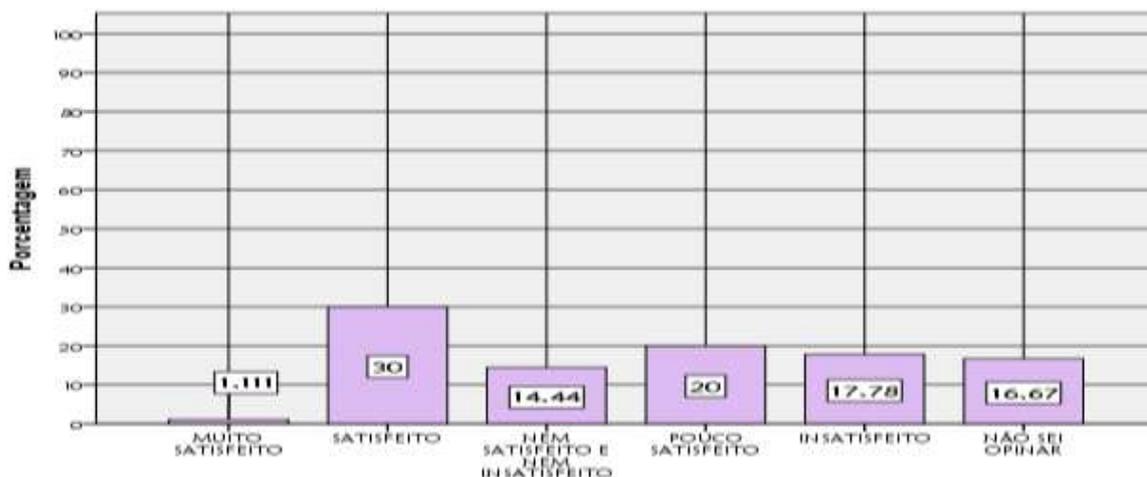


Figura 123: Quantidade de Equipamentos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.5 Acesso a *Internet*

Quanto ao acesso a *Internet*, são 45% dos respondentes que se consideram insatisfeitos ou pouco satisfeitos. O que aconteceu durante o ano de 2016? A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves tinha duas redes internas: uma para alunos e outra para professores, com restrições de acesso. A rede foi unificada e liberada, sob o princípio da necessidade de informação ilimitada e livre.

Qual a realidade? Na verdade, a rede não comporta tantos acessos simultâneos em relação ao pacote contratado pela Faculdade com o seu fornecedor.

O que aconteceu? Insatisfação de professores e alunos que não conseguem mais acessar a rede depois das 18 horas, tornando-se extremamente lenta. Isso gerou a insatisfação, pois os alunos acabam utilizando os seus celulares para fazer as conexões de que necessitam para as suas aulas e trabalhos.

Enfim, temos que rever o processo de fornecimento de internet sem fio com o fornecedor da tecnologia e, quem sabe, rever o processo de acesso livre, sem restrições, cujo trabalho será destinado para 2017.

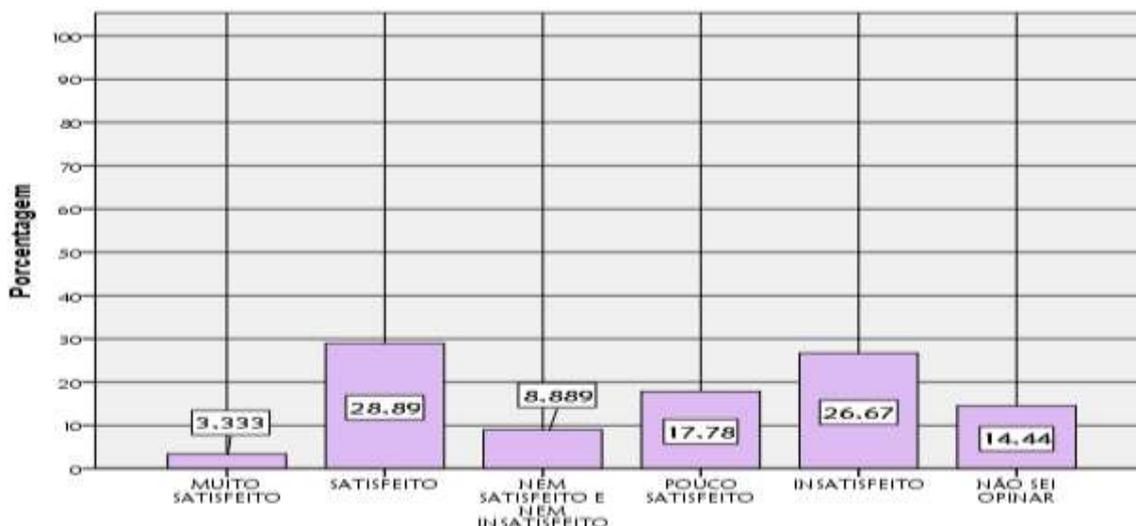


Figura 124: Acesso a *Internet*

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.6 Laboratórios da Área da Saúde - Infraestrutura dos Laboratórios

Em relação aos Laboratórios da área da saúde, 30% dos respondentes se consideram satisfeitos e outros 25% se consideram insatisfeitos, mas temos um percentual de 29% que não sabem opinar e outros 15% que não se sentem nem satisfeitos e nem insatisfeitos.

Considerando as observações feitas na questão aberta, temos vários comentários que devem ser considerados e avaliados pelos envolvidos dos laboratórios, professores, alunos e coordenação.

A falta de materiais e a ausência de monitores realmente devem ser analisadas em profundidade, pois são responsáveis diretamente pela qualidade das aulas e no desenvolvimento dos cursos. Esses temas já foram pauta em reuniões de professores, mas deverão ser tomadas algumas decisões no sentido de atender melhor os nossos acadêmicos para atingir um trabalho de qualidade, de conhecimento e, o que se prega o tempo todo: prática.

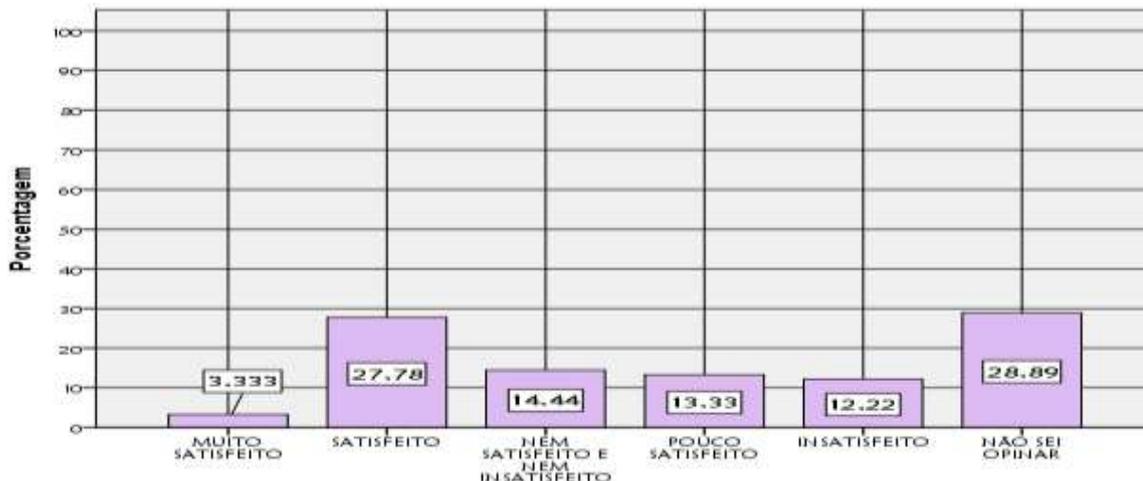


Figura 125: Infraestrutura dos Laboratórios

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.7 Quantidade de Equipamentos/Insumos

Quanto ao item quantidade de equipamentos e insumos, os percentuais significativos são os seguintes: 25% de satisfação e 35% de insatisfação. Outros 28% não sabem opinar e 12% que nem estão insatisfeitos e nem satisfeitos.

Conforme comentário realizado no item anterior, esses dados confirmam todas as nossas observações, uma vez que, muitos alunos se expressaram por escrito sobre a satisfação e insatisfação envolvendo os laboratórios.

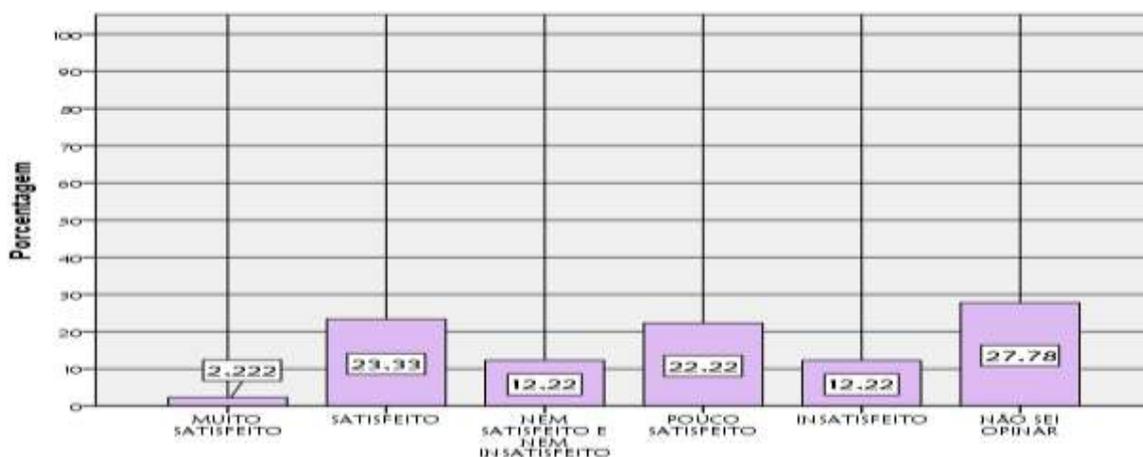


Figura 126: Quantidade de Equipamentos/insumos

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.8 Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?

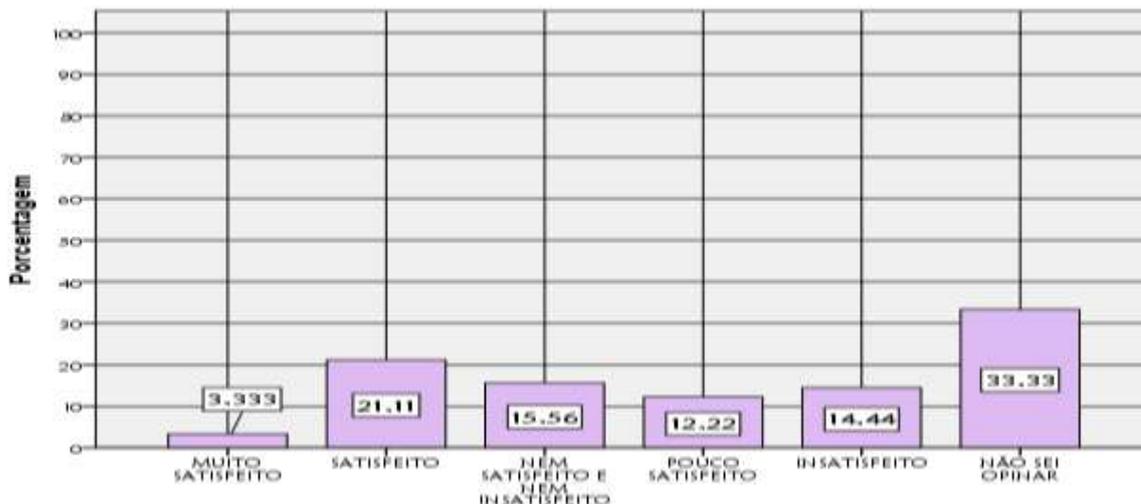


Figura 127: Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Quanto à figura acima, temos 25% de satisfação e outros 25% de insatisfação e dois percentuais elevados de sujeitos que não sabem opinar (34%) e outros 15% que nem se encontram satisfeitos ou insatisfeitos.

É evidente que os alunos querem mais aulas práticas nos laboratórios e, principalmente mais participação, não ser apenas espectadores do processo de aula, mas para isso é preciso ter insumos e equipamentos

4.5.6.9 As Normas e Instruções sobre o Uso dos Laboratórios estão Claras?

No que diz respeito à figura abaixo, de número 9, sobre as normas e instruções de uso dos Laboratórios estarem claras, obtivemos os seguintes percentuais de respostas:

Com 43% de satisfação e outros 16% de insatisfação. Também encontramos 35% de sujeitos que não sabem opinar. Na verdade, as normas de funcionamento e uso dos laboratórios foram decididas pela coordenação dos mesmos e seguem regras definidas pela Instituição e regras de segurança. Portanto, a pergunta teve a finalidade de descobrir se os alunos seguem as regras.

Certamente, é trabalho permanente difundir e esclarecer os princípios dos regulamentos de uso e manipulação dos laboratórios, por todos, não só pela coordenação, mas pelo grupo de professores.

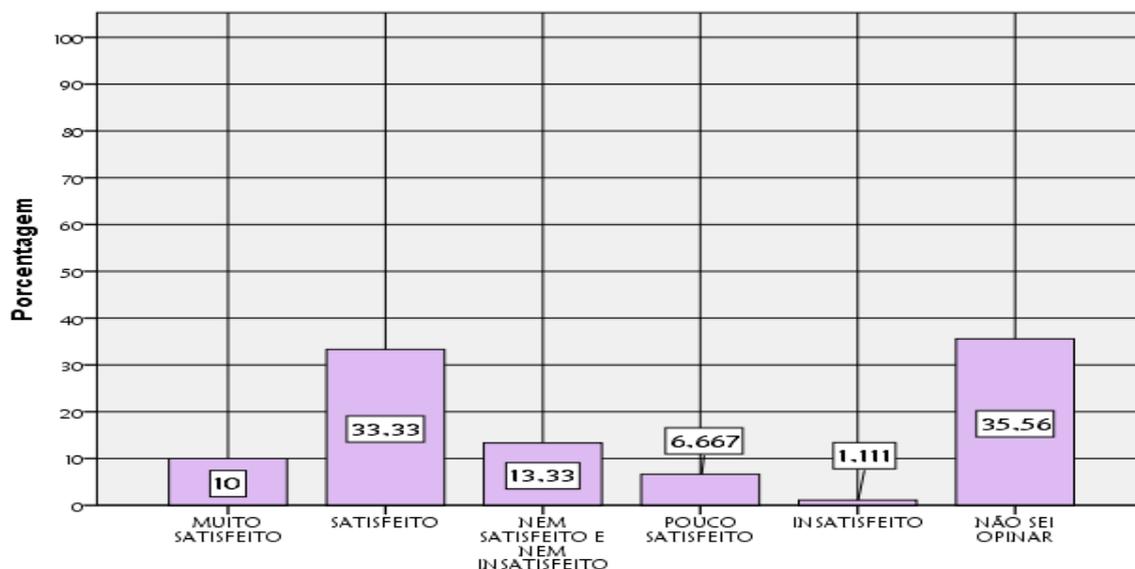


Figura 128: As Normas e Instruções sobre o Uso dos Laboratórios estão Claras?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.10 Laboratórios do Curso de PP - Infraestrutura Adequada

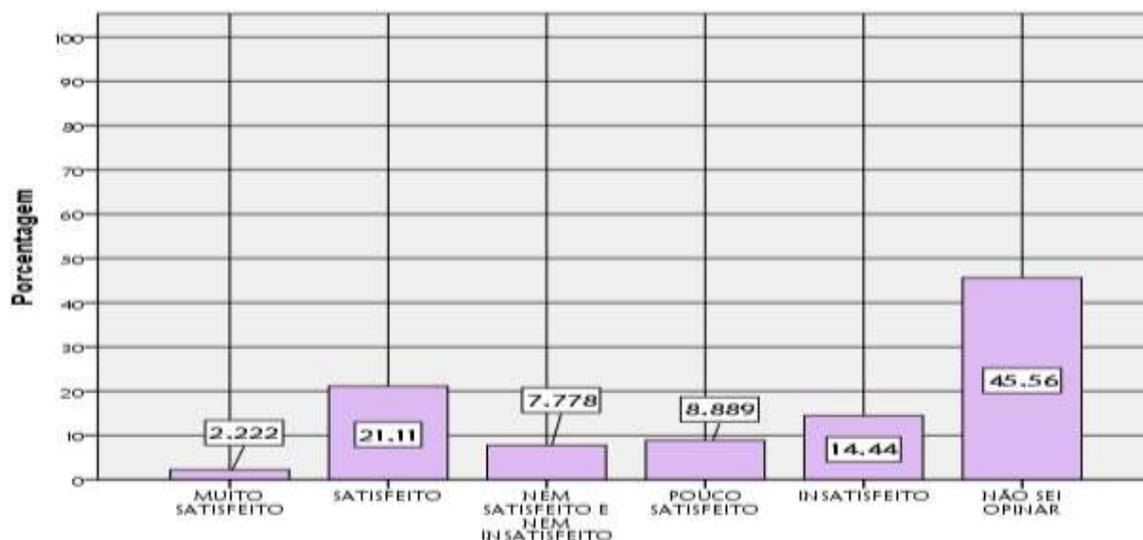


Figura 129: Infraestrutura Adequada

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Conforme já comentamos e analisamos questões anteriores, essa pergunta (figura 10) sobre a infraestrutura do laboratório de Publicidade e Propaganda se enquadra como as demais questões com percentuais semelhantes. Ou seja, precisamos nos comunicar melhor, aprimorar os laboratórios e os serviços, bem como adquirir novos programas para os computadores para atender de forma mais adequada os acadêmicos.

4.5.6.11 Quantidade de Equipamentos/Programas

Temos um percentual maior de 45% de respondentes que não sabem opinar, uma vez que esse laboratório é exclusivo do curso de Publicidade e Propaganda.

A figura abaixo, apresenta os mesmos indicadores, o que corresponde a uma justa avaliação por parte dos respondentes, mas também o item de insatisfação é considerado significativo, com 30% de sujeitos insatisfeitos ou pouco satisfeitos.

Temos um percentual de 45% de sujeitos que não conhecem e nem usam o laboratório em análise e, conseqüentemente, não sabem opinar.

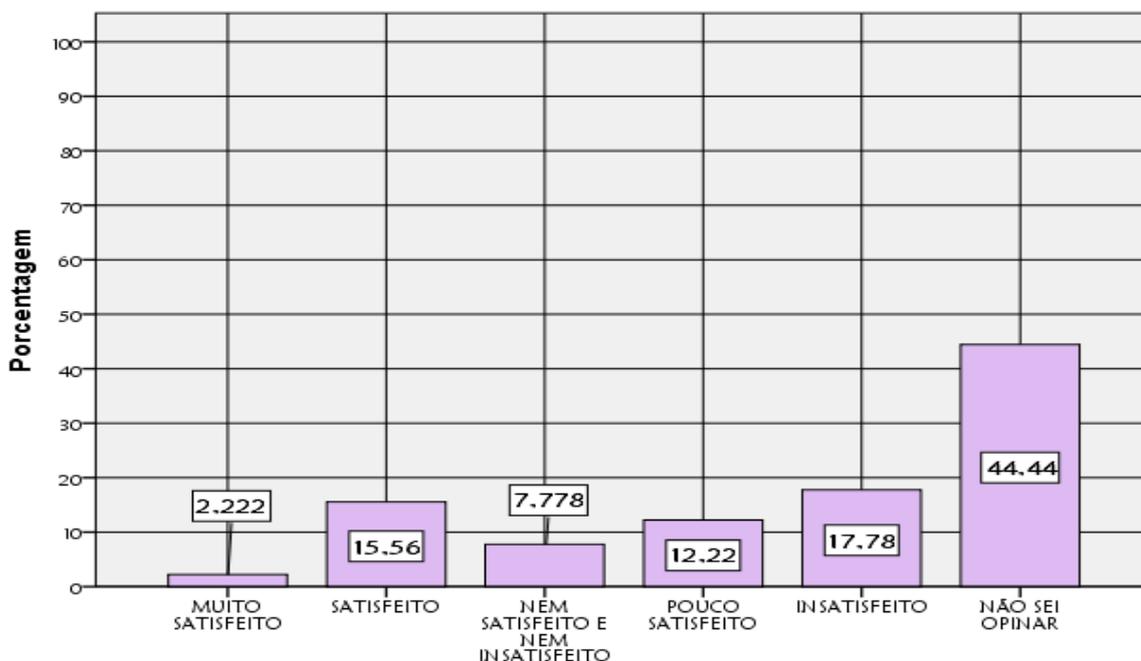


Figura 130: Quantidade de Equipamentos/Programas

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.6.12 Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?

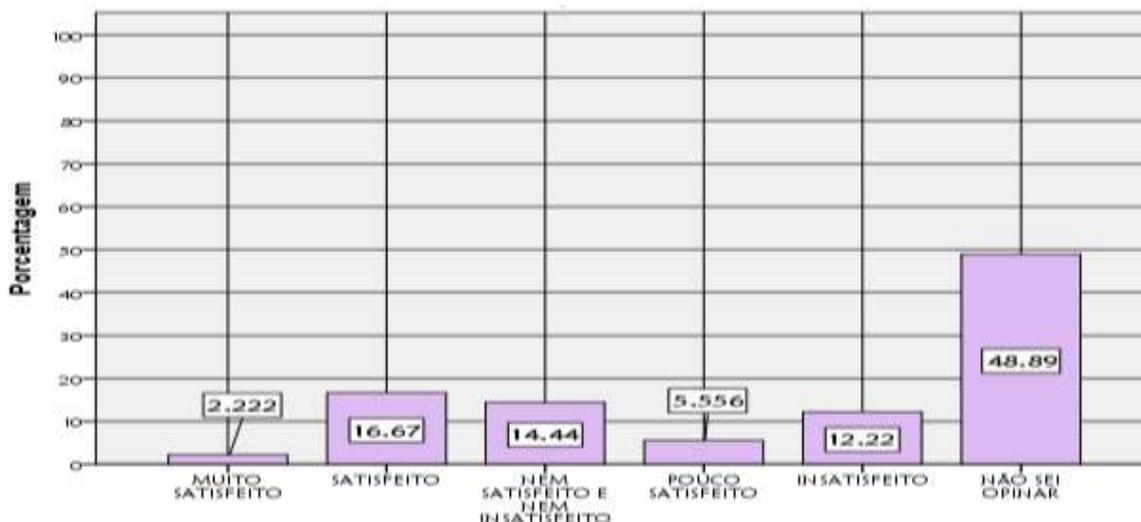


Figura 131: Considera Adequada a Quantidade de Horas/aula no Laboratório?

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7 AVALIAÇÃO DA SECRETARIA

4.5.7.1 Horário de atendimento

Com um indicador de 87,51% os alunos avaliaram o horário de atendimento como muito satisfatório e satisfatório. E com 3,12% de insatisfação e outros 8,75 que não se acham nem satisfeitos e nem insatisfeitos, foram os resultados de 2015. Agora em 2016 esses dados melhoraram mais ainda, com 88% de alunos satisfeitos. Ainda precisamos melhorar os serviços, pois temos muitas observações na questão aberta.

O atendimento da secretaria tem um período amplo que só fecha ao meio-dia, mas a Faculdade fica aberta até às 22h45min. Ou seja, o expediente da secretaria fecha somente por uma hora no horário de almoço.

Sempre, em cada período, tem dois funcionários para atender as ligações telefônicas e aos que buscam informações, aos professores que retiram os seus cadernos de chamada e toda a comunidade que vem buscar alguma orientação ou informação.

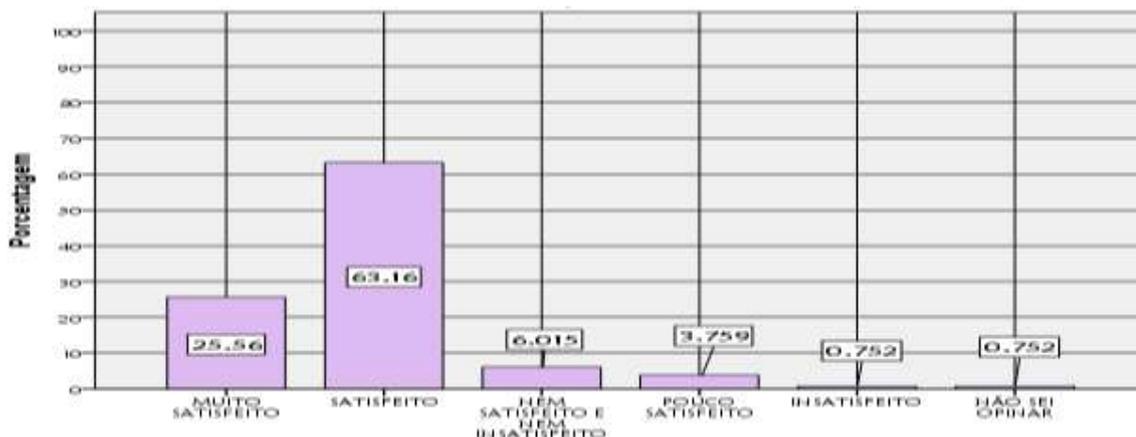


Figura 132: Horário de atendimento

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.2 Qualidade de atendimento presencial

Uma das questões importantes da avaliação era sobre a qualidade do atendimento presencial dos funcionários e obteve uma avaliação correspondente a 80,63% de satisfação e apenas 7,49% de insatisfação, resultados da avaliação de 2015. Quanto à satisfação diminuíram os indicadores em 2016, com 73% e outros 14% de insatisfação quanto ao atendimento presencial.

O atendimento ao público deve ser de qualidade e com competência. A equipe vem demonstrando a sua eficiência em todos os turnos que atende ao público. A quantidade de trabalho dos atendentes é bem significativa nos horários que abrange das 18h até às 20h e em períodos de matrículas.

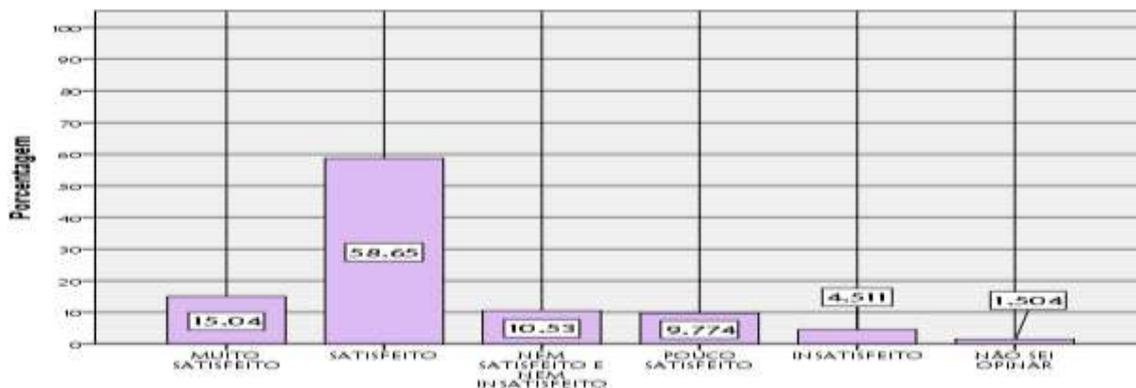


Figura 133: Qualidade de atendimento presencial

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.3 Qualidade de atendimento por telefone

A qualidade no atendimento ao telefone também obteve um resultado significativo com 78,13% de satisfação e apenas com 12,49% de insatisfação, dados de 2015. Em 2016, a qualidade de atendimento por telefone em termos de satisfação caiu para 58% e de insatisfação 20%.

A central telefônica oferece a opção pelos principais ramais ou é preciso aguardar o atendimento telefônico pelo funcionário. Esse sistema facilitou bastante a forma de atendimento telefônico, mas ao mesmo tempo, causa insatisfação, pois se precisar falar com o atendente ele precisa esperar para ser atendido. Essa situação poderá acarretar um desconforto de quem liga e, em outra situação, muitas vezes as duas linhas estão ocupadas e é preciso aguardar. Na verdade, ninguém gosta de aguardar nos tempos modernos.

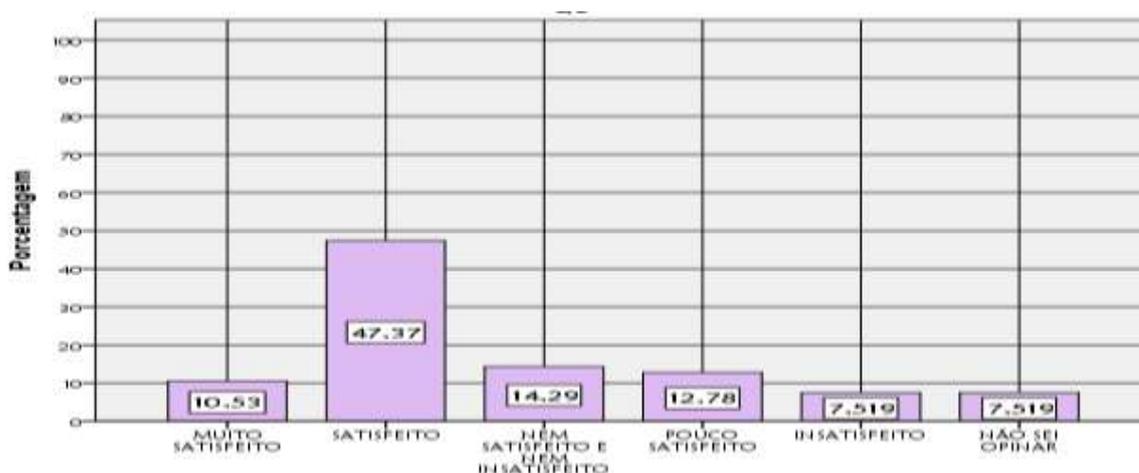


Figura 134: Qualidade de atendimento por telefone

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.4 Valor cobrado das taxas dos serviços

Com 40,63% de respondentes do instrumento de pesquisa consideram os valores cobrados pelas taxas de serviços muito insatisfeitos. Apenas 28,13% se consideram satisfeitos com as taxas de serviços e outros 26,25% não se consideram nem satisfeitos e muito menos insatisfeitos (talvez por entenderem que é necessário cobrar alguma taxa pela expedição de documentos), esses são os resultados de

2015. Já nesse ano, 24% se consideram satisfeitos e muito satisfeitos, em compensação 35% se consideram insatisfeitos ou pouco satisfeitos. Outros 32% não se consideram, nem satisfeitos ou insatisfeitos. E um percentual de 8% que não sabe opinar.

Realmente, a posição sobre taxas sempre é difícil de avaliar por parte dos alunos, pois são os interessados na questão. Atingimos quase a maioria dos alunos que se consideram satisfeitos, o que demonstra que os valores estão de acordo. Mesmo assim, essa situação será encaminhada para a direção da Faculdade, no sentido de revisar ou confirmar os valores a serem praticados durante o ano de 2017.

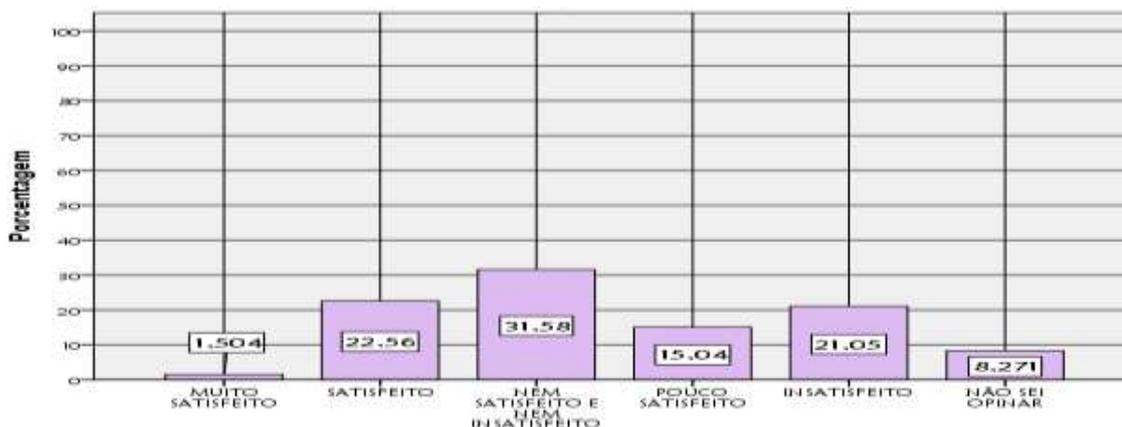


Figura 135: Valor cobrado das taxas dos serviços

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.5 Prazos para atendimento de solicitações por escrito

Com um índice de 56,88% de satisfação quanto aos prazos de atendimento de solicitações por escrito, podemos inferir que os prazos ou estão muito longos ou não são cumpridos, cuja situação deverá ser examinada com o responsável do setor, dos referentes ao ano de 2015. Em 2016, esses indicadores diminuíram para 40% de satisfação.

E com 13,12% de insatisfação, mais 14,38% que não se sentem nem satisfeitos ou insatisfeitos e outros 15,63 que não sabem opinar, ou seja, nunca utilizaram esse tipo de expediente, foi o resultado de 2015. Esses indicadores se apresentam em

2016, da seguinte forma: 18% pouco satisfeitos ou insatisfeitos, 23% não sabem opinar e outros 18% estão nem satisfeitos e nem insatisfeitos.

É preciso averiguar a situação e os procedimentos, pois esse tipo de trabalho deve ser feito com qualidade, presteza e cumprir os prazos estabelecidos. Muitas pessoas solicitam os documentos e demoram além do prazo para a sua retirada, o que poderia ser modificado informando aos interessados a conclusão do atendimento. Sugere-se utilizar o sistema da CNEC para encaminhamento de solicitações com protocolo.

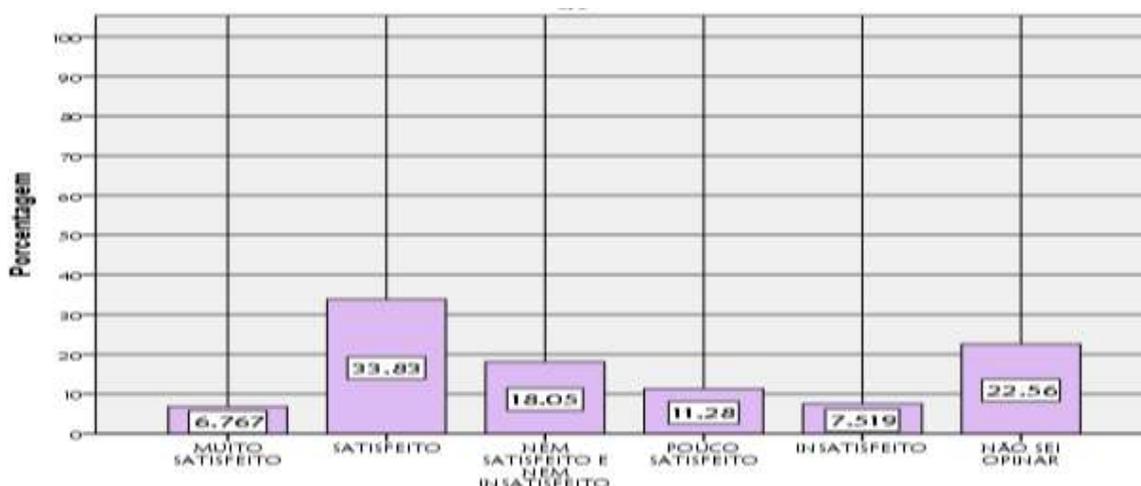


Figura 136: Prazos para atendimento de solicitações por escrito

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.6 Cordialidade dos funcionários

Com um indicador de 82,50% de satisfação e 6,30% de insatisfação podemos inferir que a cordialidade é uma prática de nossos atendentes. Com 4 funcionários: duas mulheres e dois homens. Todos são estudantes da Faculdade e uma com curso superior completo, são as informações de 2015. Em 2016, com o mesmo grupo de funcionários os indicadores são os seguintes: 75% de satisfação. Ou seja, diminuímos a nossa qualidade no atendimento em relação ao ano passado, considerando os respondentes dessa pesquisa. Temos 11% de insatisfação dos respondentes. Esses indicadores nos apontam a que tem usuários com queixas em relação a cordialidade no atendimento da Secretaria. Esse serviço precisa ser

melhorado a cada dia, por isso, a necessidade de treinamento e otimização do sistema para auxiliar os atendentes com respostas precisas e mais rápidas. A secretaria tem muito trabalho nos horários de pico, das 18 às 20 horas e depois no intervalo das 21h15min. Mas os serviços são executados com qualidade e gentileza, sempre na ótica da possibilidade de aprimoramento.

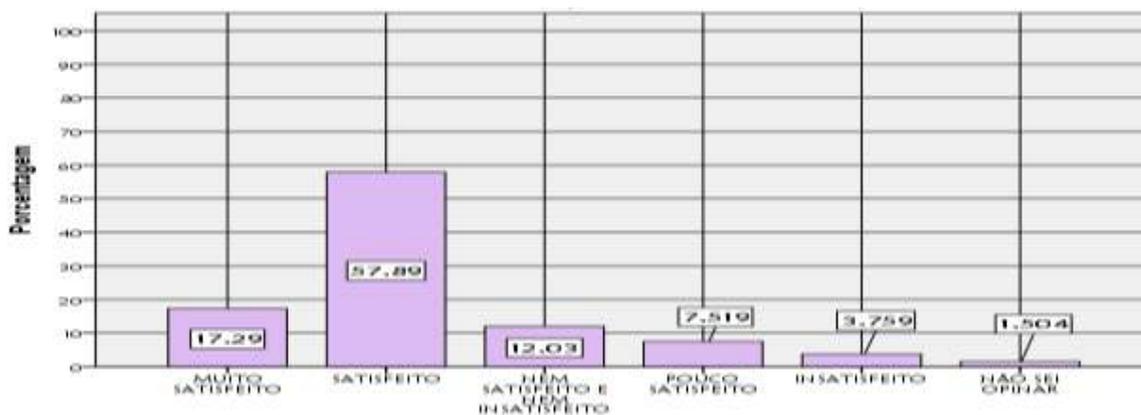


Figura 137: Cordialidade dos funcionários

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.7 Espaço físico da Secretaria

Com 75,63% de satisfação os respondentes avaliam o espaço da Secretaria, que a princípio, pode ser considerado excelente, mas tem muita movimentação de professores e outros funcionários, o que às vezes, dificulta o trabalho dos profissionais, conforme análise de 2015. Esse número se modifica muito pouco para 2016, com 73% de satisfação.

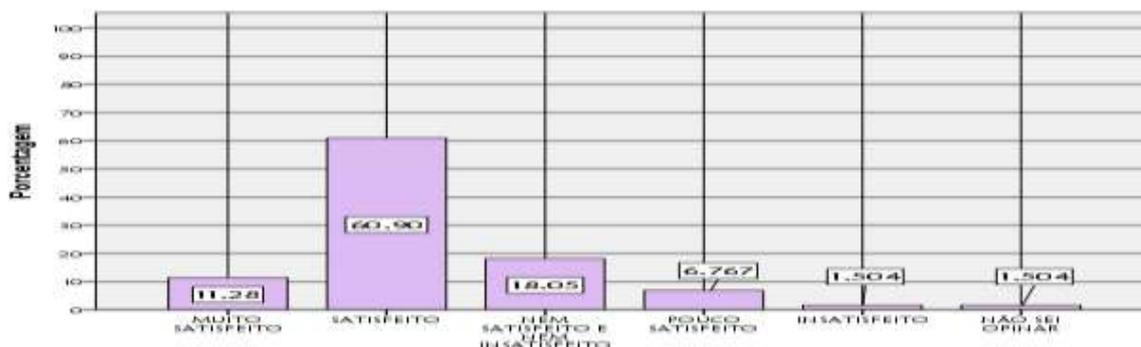


Figura 138: Espaço físico da Secretaria

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.8 Capacidade de solução dos problemas

Com 70,00% de satisfação dos respondentes foi avaliada a solução dos problemas. E com 13% de insatisfação e outros 13, 13% que não se consideram nem satisfeitos e nem insatisfeitos, dados referentes a 2015. Esses indicadores mudam relativamente de forma substancial para 2016, quando os indicadores de satisfação somam 57% e com 21% de insatisfação.

Conforme já mencionamos em outros comentários acima, percebe-se a necessidade de treinamento dos envolvidos, para que esses resultados sejam mais proativos. Eles são satisfatórios, bons e alguns deles excelentes, mas percebe-se a necessidade de aprimoramento, principalmente nos descritores da questão aberta. É importante considerar que tem 22% de respondentes que não estão satisfeitos e nem insatisfeitos, cujo indicador deveria ser melhor ou para positivo ou para negativo, ou, efetivamente, são sujeitos que não utilizam o serviço.

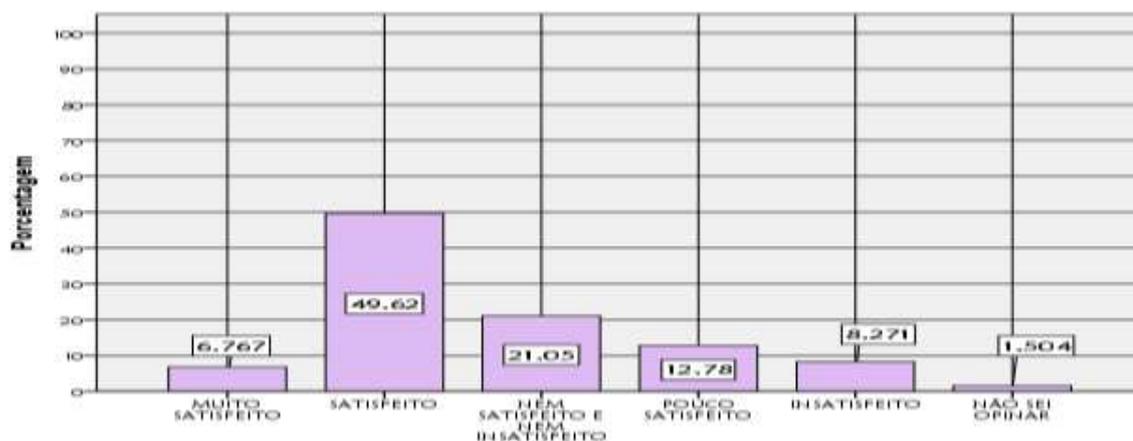


Figura 139: Capacidade de solução dos problemas

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.9 Retorno às solicitações encaminhadas

Com 67,5% de satisfação em relação às solicitações encaminhadas e outros 12,5% de insatisfação, somados a mais 15% de sujeitos nem satisfeitos e nem insatisfeitos temos um cenário semelhante aos itens anteriores, Um bom serviço prestado, mas com falhas, certamente, dados de 2015. Já para 2016, temos 59% de

satisfação e 19% de insatisfação. Esses resultados refletem os mesmos indicadores já apontados acima, nas questões anteriores.

É preciso aprimorar, refinar o que está funcionando bem, mas pode funcionar muito melhor.

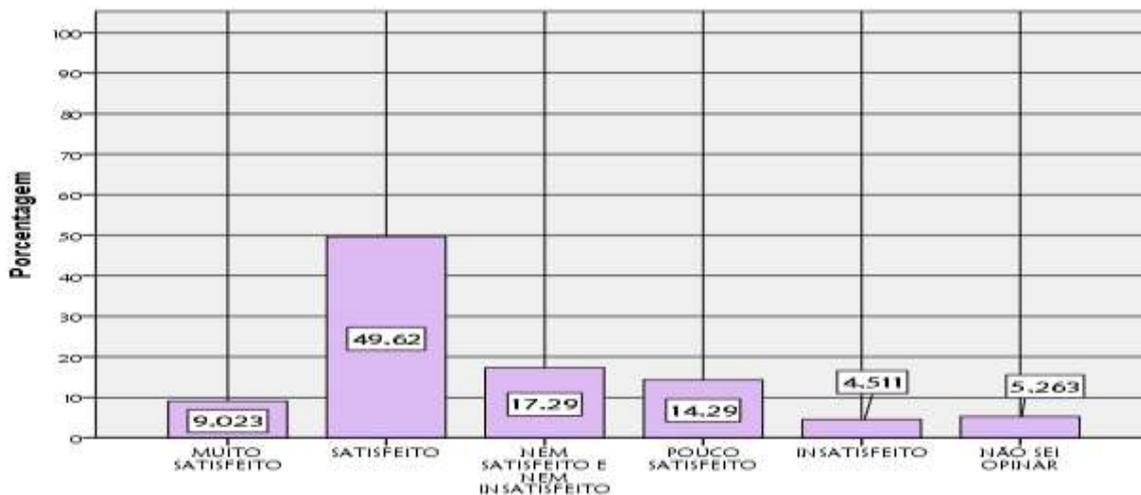


Figura 140: Retorno às solicitações encaminhadas

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.7.10 Informações com qualidade

A qualidade das informações foi avaliada em 74,38%. Outros 15,63 não se consideram nem satisfeitos ou insatisfeitos e os outros 8,74% se consideram insatisfeitos, dados de 2015. Em 2016, obtivemos 63% de satisfação e 12% de insatisfação.

Portanto, conforme vínhamos analisando as questões anteriores, a amostra dos respondentes deste instrumento de pesquisa se mostra coerente em todas as questões. Pois se o sujeito se sente insatisfeito em relação a um determinado item ele estende as suas respostas, de forma coerente, para as demais percepções do instrumento.

O indivíduo que liga para a faculdade e encontra os ramais todos ocupados não quer esperar. Ou, se liga, entra a secretária eletrônica com várias opções de ramais o que cansa o sujeito que quer uma resposta rápida. É compreensível a

insatisfação, mas é necessário estudar opções que possam facilitar o acesso à comunicação com a faculdade.

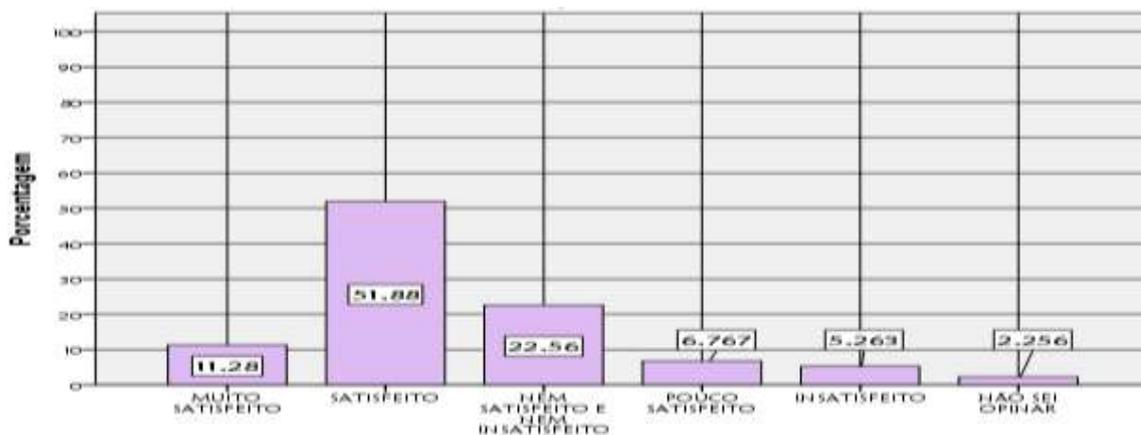


Figura 141: Informações com qualidade

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8 AVALIAÇÃO DO XEROX

Tudo o que diz respeito a custo, geralmente, é elevado quando é o sujeito que efetua a compra. O mesmo acontece com a cópia do Xerox onde 44% se consideram pouco satisfeitos ou insatisfeitos. Por outro lado, 48% dos respondentes consideram-se muito satisfeitos ou satisfeitos com o preço praticado, ou seja, há um equilíbrio nas avaliações a respeito do preço.

4.5.8.1 Custo da Impressão por Cópia

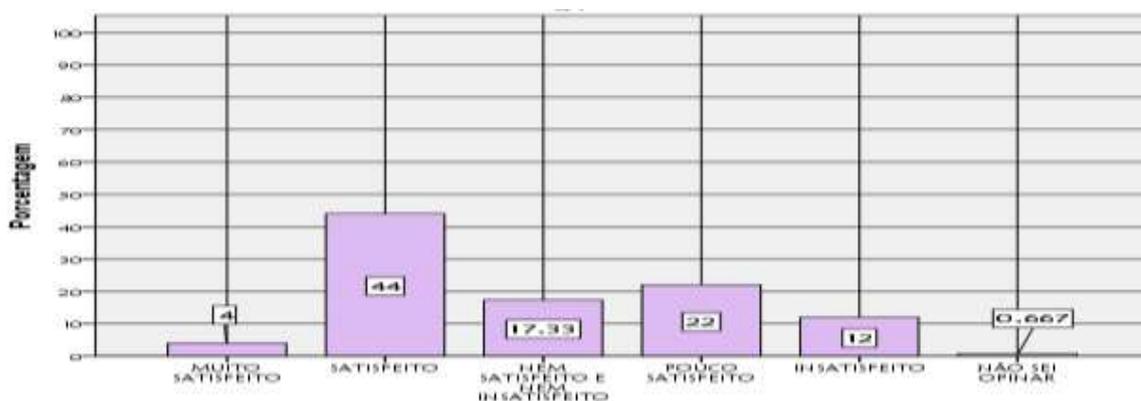


Figura 142: Custo da impressão por cópia

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.2 Espaço do ambiente do Xerox

Quanto ao espaço, desde a avaliação de 2015, estamos tentando otimizar o espaço existente no Xerox, com mudança de layout e acesso ao ambiente. Essas mudanças aconteceram e aprimoraram o serviço. Entretanto, ainda é um lugar muito pequeno em relação à necessidade que o serviço exige.

Realmente, os 70% de respondentes que consideram o local insatisfeito e pouco satisfeito estão corretos na sua análise. A melhora para esse setor já está em estudo quando a instituição passar a ser Centro Universitário, cuja remodelação inclusive já está desenhada pelos especialistas da arquitetura e da engenharia.

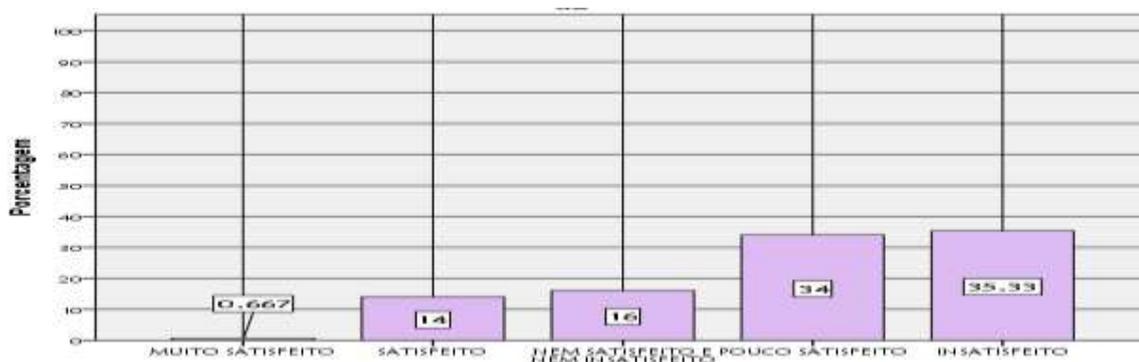


Figura 143: Espaço do ambiente do Xerox

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.3 Atendimento dos Funcionários

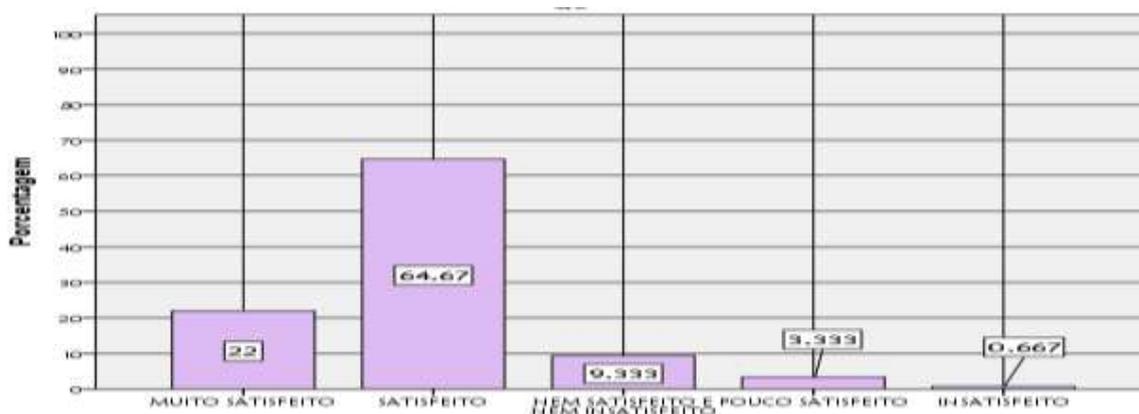


Figura 144: Atendimento dos funcionários

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Em relação ao atendimento dos funcionários existe uma avaliação altamente positiva com indicadores de 87% de muito satisfeitos e satisfeitos. Esse é um fator que cresceu bastante em relação ao ano de 2015. Novos funcionários bem treinados e qualificados permitiu uma melhora no setor de forma muito significativa.

4.5.8.4 Rapidez no Atendimento

A rapidez no atendimento tem indicadores de 56% de satisfação e muita satisfação. Entretanto, outros 28% se mostram nem satisfeitos e nem insatisfeitos e outros 14% se apresentam como pouco satisfeitos. A rapidez no atendimento sofre influência por causa da localização do espaço que não permite fluidez no atendimento.

Por outro lado, a partir de 2017 ou início de 2018, essa realidade já estará modificada com a alocação de um novo espaço, mais amplo e com mais serviços que serão oferecidos para alunos e professores.

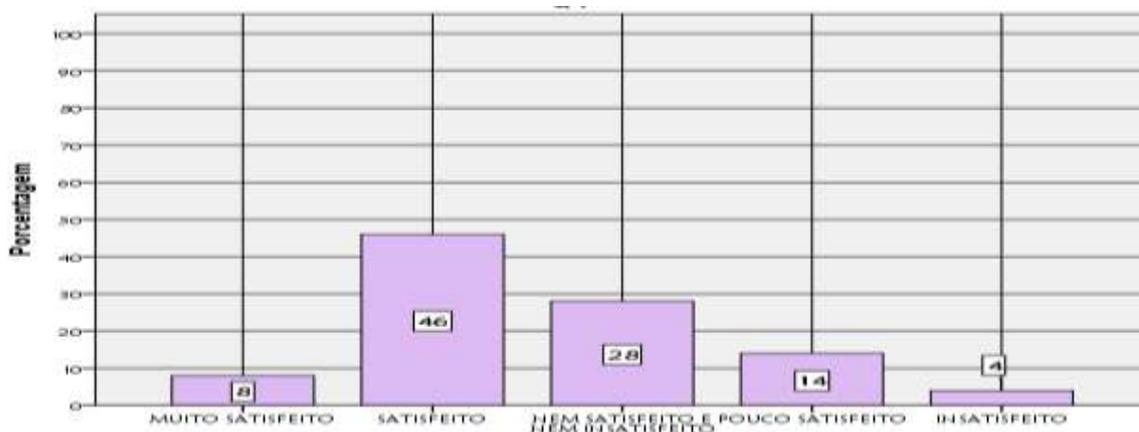


Figura 145: Rapidez no atendimento

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.5 Qualidade das Cópias

Em relação à qualidade das cópias 61% dos respondentes dizem que se encontram satisfeitos e muito satisfeitos. Apenas 8% dizem que não se sentem satisfeitos.

Qualidade sempre é um tema importante. Se de fato, alguma cópia não apresentar o padrão de qualidade isso gera frustração. A proposta é investir sempre mais em qualidade de cópias com tecnologias mais avançadas.

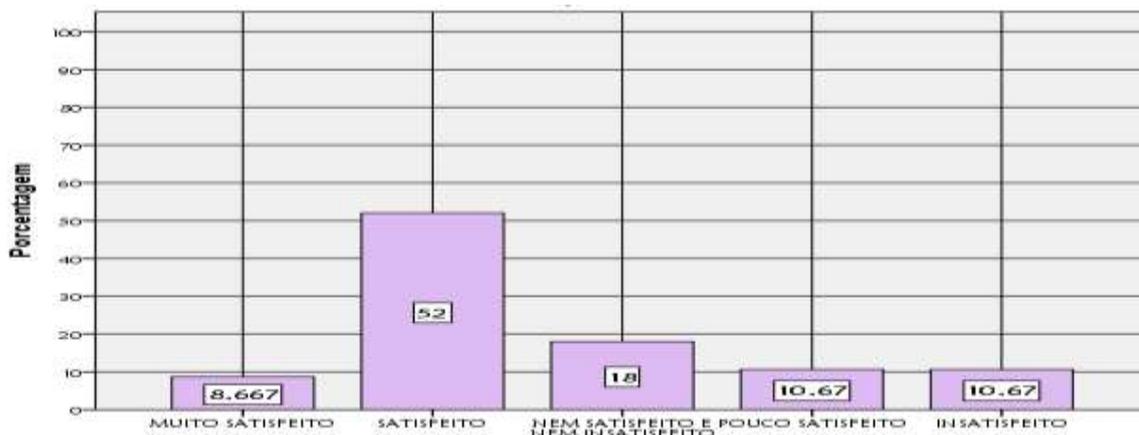


Figura 146: Qualidade das cópias

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.6 Serviços de Encadernação

O setor oferece serviços de encadernação, cuja avaliação é muito favorável com 65% de satisfação e muita satisfação, ou seja, o produto em avaliação é de muita qualidade. Existe um percentual de 24% de respondentes que não sabem opinar, pois certamente, não utilizam o serviço, conforme quadro abaixo.

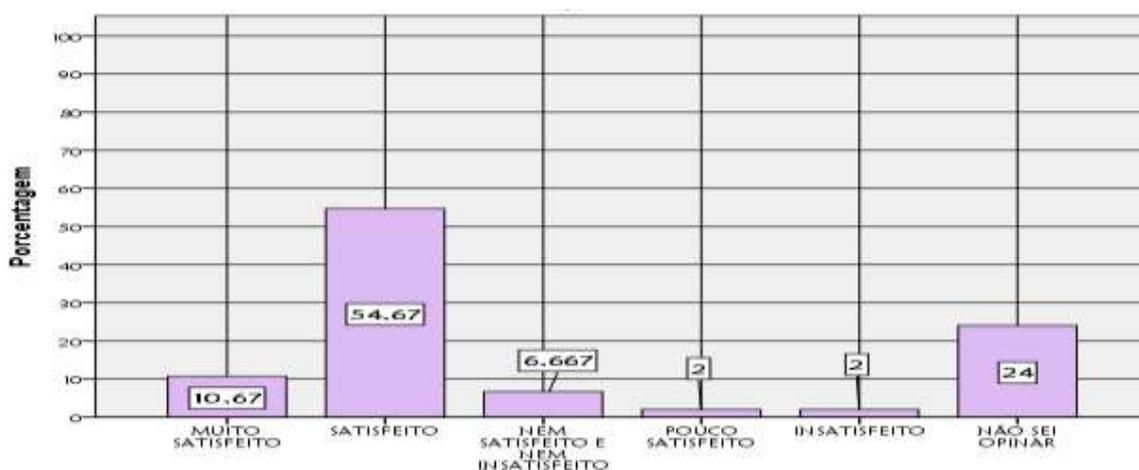


Figura 147: Serviços de encadernação

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.7 Serviços Especiais de Cópias Coloridas

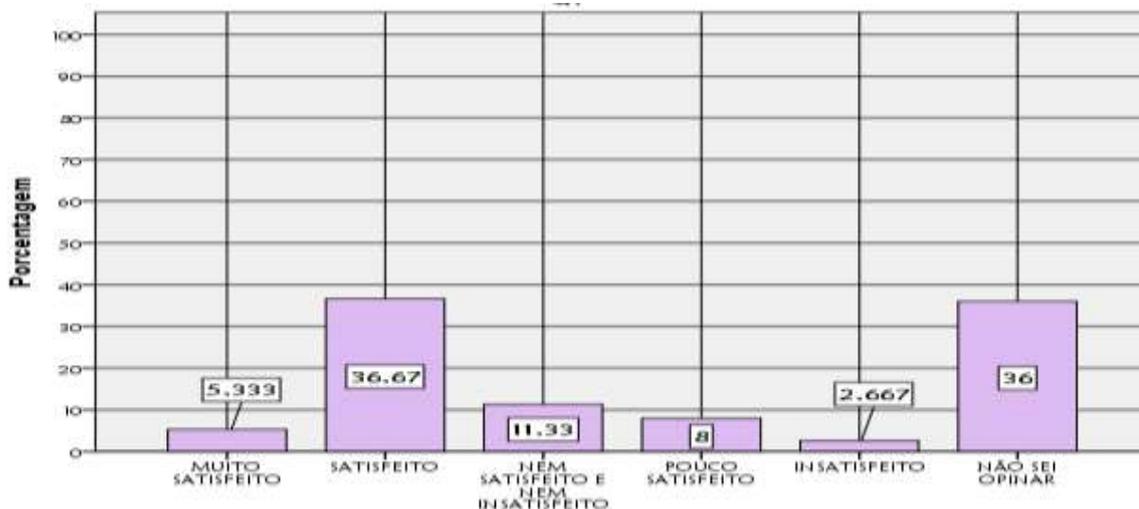


Figura 148: Serviços especiais de cópias coloridas

Fonte: Dados oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

Quanto aos serviços de cópias coloridas 41% se dizem satisfeitos ou muito satisfeitos. 6% não sabem opinar e apenas 10% se considera insatisfeito, o que demonstra uma qualidade muito boa do serviço em avaliação.

Esse setor também teve um crescimento em sua avaliação considerando o ano de 2015. Isso é muito importante, pois é o objetivo da CPA: melhorar os produtos e serviços em avaliação dentro da Faculdade.

4.5.8.8 Atendimento por *E-mail*

Com relação ao atendimento por *e-mail*, conforme figura abaixo, 31% se mostra satisfeitos ou muito satisfeitos. Um percentual de 50% não sabe opinar, pois certamente nunca utilizou o referido serviço. Isso nos remete para a necessidade do setor de informar o respectivo serviço aos acadêmicos.

Essa opção foi ampliada com relação ao ano de 2015. Mesmo assim, muitos alunos ainda não sabem utilizar ou não se utilizam do respectivo serviço, o que facilita bastante a impressão dos trabalhos, sem a necessidade de frequentar filas para ser atendido. Mais uma vez necessitamos nos comunicar melhor e ser mais efetivos na nossa proposta.

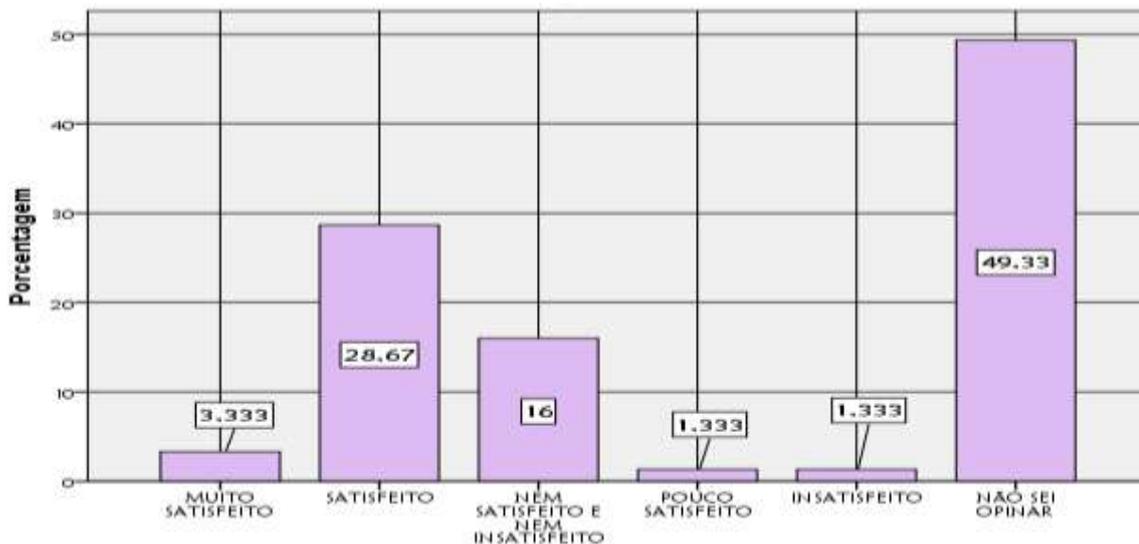


Figura 149: Atendimento por e-mail

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.9 Organização do Material

Quanto à organização do material temos 79% de satisfação. Ou seja, todos os materiais colocação à disposição para reprodução estão muito bem organizados e não geram dificuldades para alunos ou professores, conforme figura abaixo.

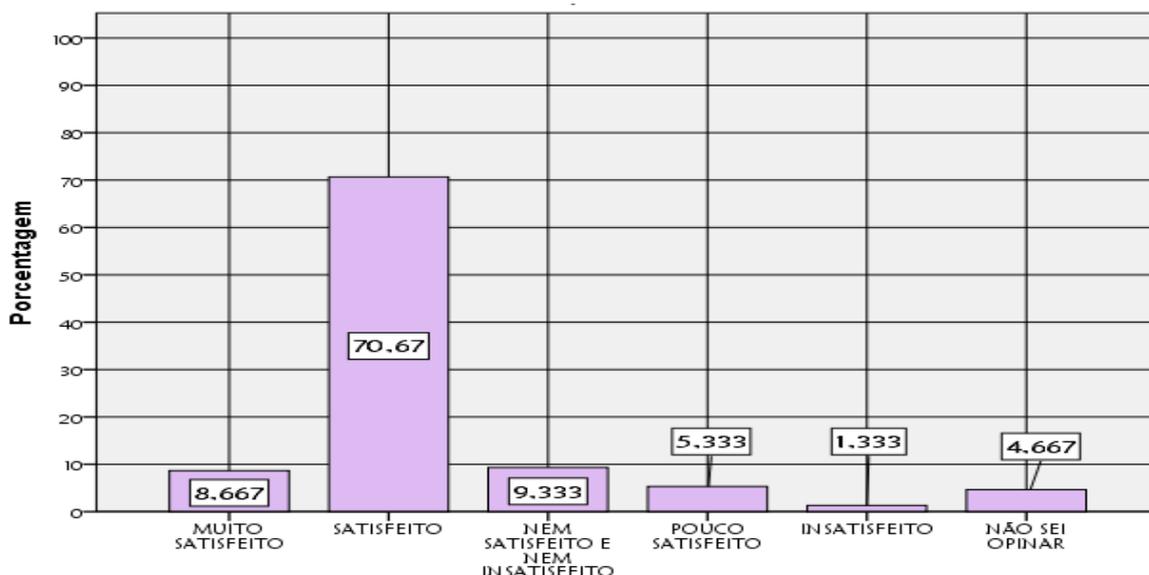


Figura 150: Organização do material

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

4.5.8.10 Capacidade de resolução dos Problemas

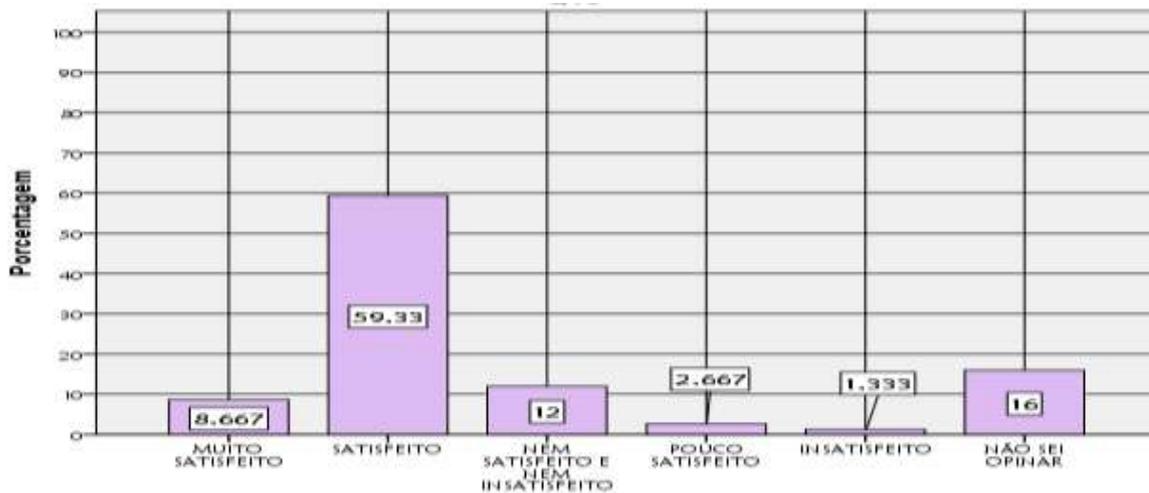


Figura 151: Capacidade de resolução dos Problemas

Fonte: Dados Oriundos da Aplicação dos Instrumentos de Avaliação da CPA pelos Alunos

5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

5.1 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DE TODOS OS SETORES

A pesquisa nos indicou de forma muito satisfatória a avaliação realizada pelos respondentes dos mais diversos setores da Faculdade e nos aponta a possibilidade de atender a todos os dezesseis pontos observados pelos pesquisados, se não de forma imediata, com projetos e propostas para os próximos dois anos ou mais, se for preciso, pois estamos diante de uma crise financeira gravíssima.

Alguns pontos serão discutidos com a comunidade acadêmica, professores e funcionários para que sejam tomadas as melhores decisões e o favorecimento do ambiente de aprendizagem de forma confortável, segura e eficiente.

A pesquisa indicou vários aspectos favoráveis e de muita satisfação, pois é com esse intuito que a Faculdade Cenecista, através de seu grupo diretivo vem empenhando esforços na qualidade da formação de seus acadêmicos.

Diante da constatação da realidade, através do levantamento de dados e das sugestões encaminhadas a coordenação da CPA se reuniu com a Equipe diretiva para desenvolver algumas propostas e solucionar alguns problemas pontuais, conforme descrito abaixo em forma de tabelas.

É importante destacar o crescimento de conscientização da comunidade acadêmico, dos funcionários e professores em relação ao processo avaliativo da CPA, demonstrando maturidade e compromisso social.

5.2 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA BIBLIOTECA

Diante da constatação da realidade, após reunião com os responsáveis, principalmente com a Gestora da Biblioteca Sra. Eunice Pigozzo e direção, forma encaminhadas as seguintes propostas para a solução e melhor encaminhamento dos problemas detectados pela pesquisa no ano de 2015, conforme segue:

REALIDADE EM 2015			
ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Atualização da Bibliografia – Acervo	Continuar Processo de Compra	2016-7
2	Programas Pagos: <i>Pubmed</i> e <i>Lilacs</i>	Encaminhar Proposta a Rede CNEC	2016-7
3	Acesso a Artigos Pagos	Está funcionando com o <i>Comut</i>	2016
4	Atendimento Funcionários	Treinamento para funcionários	2016
5	Identidade Visual	Proposta de criação junto a PP	2016
6	Salas de Estudos	Fechar até o teto para evitar ruídos	2016
7	Aquisição de novos Programas	Encaminhar Proposta a Rede CNEC	2016
8	Política de Aquisição de Livros	Treinamento dos Professores	XXX
9	Mais espaços de Estudo	Proposta de Identidade Visual	2016
10	Reservas de Livros Telefone e Internet	Treinamento Funcionários	2016-7
11	Biblioteca com muito barulho	Identidade Visual e Treinamento	2016

Para 2016, comparamos as atividades desenvolvidas em 2015, no sentido de aprimorar os serviços da biblioteca e constatamos, em 2016, mais problemas levantados pelos alunos e que, como grupo de sujeitos envolvidos, buscaremos as melhores soluções para 2017, com as seguintes propostas:

PROPOSTA PARA 2017 E 2018 PEDENTES DE 2016			
ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Atualização da Bibliografia – Acervo	Continuar Processo de Compra	2017-8
2	Programas Pagos de Acesso	Verificar junto a Rede CNEC	2017-8
3	Acesso a Artigos Pagos	Está funcionando com o <i>Comut</i>	OK
4	Atendimento Funcionários	Treinamento para funcionários	2017-8
5	Identidade Visual	Proposta de criação junto a PP	2017-8
6	Salas de Estudos	Estudar uma nova forma	2017
7	Aquisição de novos Programas	Encaminhar Proposta a Rede CNEC	OK
8	Política de Aquisição de Livros	Treinamento dos Professores	2017-8
9	Mais espaços de Estudo	Proposta de Identidade Visual	2017-8
10	Reservas de Livros Telefone e Internet	Treinamento Funcionários	2017-8
11	Biblioteca com muito barulho	Identidade Visual e Treinamento	2017
12	Utilização dos Cadeados	Revisar a Realidade	2017
13	Utilização dos Armários	Revisar a Realidade	2017
14	Ruído na Biblioteca	Cf. item 11	2017
15	Internet e Wifi	Reavaliar o Sistema	2017
16	Ampliar salas e tecnologia	Cf. item 6	2017
17	Colocação de tomadas	Aumentar os pontos	2017
18	Climatização do Ambiente	Avaliado como satisfatório	OK



NOVOS ITENS DA PESQUISA 2016 – PROPOSTAS PARA 2017-2018 - CONTINUAÇÃO

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
19	Aquisição de novos exemplares	Cf. item 1	2017-8
20	Terminais de Autoatendimento	Colocar no mínimo 2 terminais	2017

Todos os pontos sugeridos ou indicados estão sendo estudados pela comissão e em conjunto com a direção da faculdade, no sentido de proporcionar melhor qualidade de trabalho e estudo para todos: alunos, professores e funcionários.

5.3 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA CANTINA

Diante da constatação da pesquisa, em termos quantitativos e em termos de sugestões propostas, segue abaixo a avaliação prospectiva:

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Qualidade dos Produtos – 30% Insatisfeitos e/ou pouco satisfeitos	Avaliar a oferta de produtos considerando as sugestões enviadas	2017
2	Diversidade de Produtos – com 37% de Insatisfeitos e/ou pouco satisfeitos	Avaliar a oferta de produtos considerando as sugestões enviadas	2017
3	Preços praticados com 47% de Insatisfeitos e/ou pouco satisfeitos	Reavaliar a política de preços de acordo com o mercado	2017
4	Opções de lanches e Refeições – com 40% de Insatisfeitos e/ou pouco satisfeitos	Avaliar a oferta de produtos considerando as sugestões enviadas	2017

Fonte: Dados oriundos da Pesquisa Realizada nos dias de 28 de setembro a 14 de outubro de 2015 através do *Google Forms*

A pesquisa nos indicou de forma muito satisfatória o trabalho desenvolvido pela Cantina e nos aponta a possibilidade de atender a todos os pontos observados pelos pesquisados, principalmente em termos de preço, qualidade e diversidade de produtos.

Conforme já exposto acima, o bar é uma experiência nova na Gestão da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves e que passou por muitas adaptações até o momento presente, sempre no sentido de ouvir os acadêmicos para servir melhor.

Todos os esforços foram desempenhados nesse sentido de qualidade, bom atendimento, cordialidade e confiança nos lanches proporcionados pela Cantina, oferecendo segurança alimentar, bom atendimento, serviços prestativos e com cordialidade, sempre dentro dos melhores padrões de higiene e saúde, conforme preconizam os próprios cursos da faculdade de Gastronomia e Nutrição.

5.4 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA COMUNIDADE

Diante da constatação da realidade, seguindo os critérios de insatisfação superiores a 30%, adotaremos medidas de estudo e atendimento das necessidades de melhorias, conforme segue abaixo:

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Empresa possui formados CNEC	CONSTATAÇÃO	XXX
2	Utiliza o Site da Faculdade	CONSTATAÇÃO	XXX
3	Conhece os Cursos de Graduação	DIVULGAÇÃO	2017
4	Conhece os Cursos de Pós-Graduação	DIVULGAÇÃO	2017
5	Faculdade realiza Convênios	DIVULGAÇÃO	2017
6	Faculdade Realiza Cursos de Extensão	DIVULGAÇÃO	2017
7	Nota 4 da Faculdade	DIVULGAÇÃO	2017

Fonte: Dados oriundos da Pesquisa Realizada nos dias 11 a 20 de setembro de 2015 através do *Google Forms*

5.5 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DOS LABORATÓRIOS DA FACULDADE

Diante da constatação da realidade apontamos para as seguintes propostas, conforme segue:

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Laboratórios de Informática	Novos Programas; Melhores equipamentos; <i>Acesso a Internet</i>	2017-8
2	Laboratórios da Saúde	Melhorar Equipamentos; Ter insumos; Aulas Práticas	2017-8
3	Laboratórios de PP	Novos programas; Computadores adequados	2017-8

Fonte: Dados oriundos da Pesquisa Realizada através do *Google Forms*

5.6 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DA SECRETARIA

Diante dos comentários realizados anteriormente e da constatação da realidade encaminhamos uma proposta prospectiva de trabalho, conforme segue:

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Qualidade de atendimento presencial	Treinamento	2017
2	Qualidade de atendimento telefone	Treinamento	2017
3	Valor cobrado - taxas	Revisar os valores	2017
4	Prazos por escrito	Revisar os prazos e treinamento	2017
5	Capacidade de solução de Problemas	Treinamento	2017
6	Retorno as Solicitações	Treinamento	2017
7	Informações de Qualidade	Treinamento	2017

Fonte: Dados oriundos da Pesquisa Realizada nos dias 11 a 20 de setembro de 2015 através do *Google Forms*

Os resultados da pesquisa com o setor da Secretaria são altamente satisfatórios. Entretanto, constatamos que podemos melhorar os serviços muito mais em termos de qualidade, presteza, cordialidade, agilidade e retorno as solicitações encaminhadas por telefone ou por escrito.

A base da proposta de trabalho é de revisão de alguns itens para 2017 e de treinamento dos funcionários envolvidos em sua totalidade. Há necessidade de organização e reorganização do espaço destinado para a secretaria para que seja mais atraente e adequado.

5.7 AVALIAÇÃO PROSPECTIVA DO XEROX

Outro ponto positivo da pesquisa via *Google Forms* foram às sugestões apresentadas pelos alunos em grande número e de suma importância. Diante desse cenário elaboramos a seguinte tabela abaixo, com as decisões que envolvem a constatação da realidade e a solução proposta, conforme segue:

ITEM	CONSTATAÇÃO REALIDADE	SOLUÇÃO PROPOSTA	META
1	Espaço do Ambiente	Ampliar	2017-8
2	Qualidade das Cópias	Aumentar o controle de Qualidade	2017
3	Rapidez no Atendimento	Depende de espaço mais amplo	XXX

Fonte: Dados oriundos da Pesquisa Realizada nos dias 11 a 20 de setembro de 2015 através do *Google Forms*

A pesquisa nos indicou de forma muito satisfatória o trabalho desenvolvido pelo Xerox e nos aponta a possibilidade de atender a todos os onze pontos observados pelos pesquisados.

Entretanto, aos demais pontos a proposta de resolução dos problemas será implantado imediatamente, se ainda não o foi, ou serão tomadas ao longo do ano de 2017. Desta forma, o setor se encontra muito bem quando ao serviço prestado dentro da faculdade, merecendo elogios quanto à qualidade e gentileza no atendimento e atenção aos acadêmicos.

CONCLUSÃO

Consolidando o 2º Relatório Autoavaliação Institucional (Parcial 2 – 2016) de acordo com a Legislação do MEC – NOTA TÉCNICA INEP/DAES/CONAES Nº 0655, de 09 de outubro de 2014, a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves se sente orgulhosa dos resultados obtidos em todos os processos de avaliação.

Alguns pontos importantes merecem ser mencionados nesse Relatório, pois são conquistas de mudanças implantadas com o novo sistema de avaliação digital e o modelo tradicional impresso. A utilização do *Google Forms* foi uma ferramenta importante, útil e rápida, considerada ecológica, do ponto de vista da preservação do meio ambiente pela não utilização impressa dos instrumentos que passaria facilmente das 10 mil páginas.

A utilização do modelo tradicional impresso apenas foi empregado na autoavaliação dos alunos e na avaliação docente, cujo processo foi subordinado pela coordenação da CPA e por todos os professores e professores supervisores de estágios (em seus campos de atuação). Certamente, essa foi a última utilização de material impresso para a realização da CPA.

Os alunos tiveram uma aceitação importante do sistema digital, pois são os próprios alunos digitais, da geração digital. Os instrumentos foram respondidos de forma muito rápida, perfeita e com muitas sugestões que no sistema impresso nunca aconteceram. Portanto, fomos munidos de muitas informações positivas.



Durante o ano de 2016 aconteceu o recredenciamento da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves, que através de sua equipe de avaliadores, considerando o excelente desempenho em todos os fatores avaliados, com nota 4 (aguardando a publicação no Diário Oficial da União), sugeriu que fosse encaminhado o processo para transformação em Centro Universitário, o que acabou se materializando em outubro, ocasião em que o Sistema do E-Mec oportunizou tal situação.

Warem Bennis dizia que uma informação deveria ser premiada, pois todo cliente que toma o seu tempo para lhe elogiar ou criticar está prestando um serviço para a empresa. É nesse sentido que analisamos todas as observações enviadas pelos acadêmicos em seus respectivos instrumentos de pesquisa.

Evidentemente, a maioria das sugestões ou informações são de muita relevância e podem ser implantadas num curto espaço de tempo. Por isso, em todos os relatórios gerais, nos preocupamos em desenvolver uma estrutura de análise denominada de AVALIAÇÃO PROSPECTIVA.

É uma avaliação que, conforme o Aurélio significa: “que faz ver adiante, ou ao longe”. É nesse sentido que nos propomos, em todos os setores avaliados, enxergar o melhor caminho, a melhor solução (numa época de crise) para diminuir os impactos das necessidades constatadas.

Por isso, elaboramos um mural, com todas as Avaliações Prospectivas e nos propomos, ao longo dos dois semestres de 2017, desenvolver o melhor trabalho possível, para otimizar os resultados em favor dos alunos, colegas e profissionais que se dedicam de forma comprometida com todos os resultados propostos. Ao mesmo tempo, esses resultados estarão expostos no Hall de Entrada do Prédio da Faculdade e no segundo piso, ao lado da entrada da Biblioteca, cujo setor transitam muitos alunos que vão ao Xerox e a biblioteca.

Evidentemente, temos alguns problemas que não são de fácil solução, mas começarão a ser elencados em nossas pautas de melhorias, pois necessitam de orçamentos da Rede Nacional CNEC, tais como: programas licenciados de consulta de base de dados para a Biblioteca; programas licenciados para o curso de Publicidade e Propaganda; investimentos em tecnologia para os mais diversos



curso na área da saúde, nutrição, fisioterapia, biomedicina e todos os demais cursos que exigem tecnologias de ponta.

A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves apresenta uma estrutura financeira adequada a realidade, mas está com a sua estrutura centralizada em Brasília. Temos uma inadimplência muito pequena, pois o aluno que estiver em débito com a instituição não consegue realizar a sua matrícula, necessitando, nessa situação, renegociar os valores para continuar seus estudos, o que é uma prática permanente da instituição com os seus acadêmicos.

Temos dois cursos com desempenho insuficiente no ENADE (nota 2), e que foram trabalhados do ponto de vista técnico e administrativo durante o ano de 2016. Após a divulgação desses resultados muitas ações já foram tomadas pelos coordenadores de curso e com os respectivos alunos no sentido de adequar o curso de forma mais responsável e comprometida com a realidade.

Os dois cursos tem profissionais excelentes, com qualificação profissional e competência técnico-científica exigida pela legislação. Portanto, houve outros fatores que influenciaram negativamente no resultado geral e que estão sendo administrados adequadamente.

O curso de Gastronomia entrou no processo de credenciamento e a avaliação foi contestada pela Faculdade. Entretanto, no dia 28 de dezembro de 2016 saiu a portaria 820, autorizando o curso, porém sem a emissão da nota final.

Muitos outros cursos melhoraram a sua avaliação no ENADE e no processo de credenciamento, com as novas mudanças e aprimoramentos implantados.

No ano de 2016 a Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves realizou diversos convênios com organizações privadas, públicas (municipais, estaduais e federais) no sentido de desenvolver estágios, intercâmbios e estreitar relações de parcerias ou específicas. Podemos citar o excelente convenio com a 36ª Delegacia Regional de Educação do Estado do Rio Grande do Sul, com o desenvolvimento de palestras para a qualificação de diretores, professores e funcionários, bem como outros convênios importantes.



A Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves está com a sua infraestrutura, em termos de prédio, quase concluída. Faltam ainda dois andares para serem equipados com classes, cadeiras e outros materiais, bem como o último andar do prédio que terá uma área de esportes e recreação.

Enfim, estamos comprometidos com a nossa Avaliação Prospectiva e teremos um ano cheio de novos desafios para realizar ao longo de 2017.

É o relatório!

Bento Gonçalves, 13 de janeiro de 2017!

JORGE THUMS

Coordenador da CPA

MARCELO SYLVINO

Diretor da Faculdade Cenecista de Bento Gonçalves