



**CAMPANHA NACIONAL DE ESCOLAS DA COMUNIDADE – CNEC**

**FACULDADE CNEC NOVA PETRÓPOLIS - FACENP**

**COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO – CPA  
RELATÓRIO DE AUTOAVALIAÇÃO INSTITUCIONAL  
INTEGRAL  
2015-2017**

**NOVA PETRÓPOLIS - RS  
2017**

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO.....	3
1.2 COMPOSIÇÃO DA CPA.....	5
1.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO .....	6
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>8</b>
<b>3 DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>10</b>
3.1 AVALIAÇÃO DE CADA EIXO .....	11
<b>3.1.1 Eixo 1 – Planejamento e avaliação institucional .....</b>	<b>11</b>
3.1.1.1 Relato Institucional.....	11
<b>3.1.2 Eixo 2 – Desenvolvimento institucional .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1.3 Eixo 3 – Políticas acadêmicas .....</b>	<b>26</b>
<b>3.1.4 Eixo 4 – Políticas de gestão .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1.5 Eixo 5 – Infraestrutura física.....</b>	<b>40</b>
<b>4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>48</b>
4.1 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	48
<b>4.1.1 Dados relativos à avaliação da instituição pela comunidade externa.....</b>	<b>98</b>
4.2 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS CURSADAS (ACADÊMICOS) .....	99
4.3 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS MINISTRADAS (PROFESSORES).....	112
<b>5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE.....</b>	<b>124</b>
<b>6 CONCLUSÃO.....</b>	<b>126</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados obtidos através do processo de Avaliação Interna, desenvolvido pela Comissão Própria de Avaliação – CPA da Faculdade CNEC Nova Petrópolis. Este Relatório é Integral e se refere aos anos de 2015, 2016 e 2017, atendendo a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N°065 de 09 de outubro de 2014.

A elaboração deste material justifica-se pela necessidade e importância em verificar, continuamente, o desenrolar das ações propostas, assinalando os aspectos positivos e aqueles que precisam ser modificados e implementados para garantir a eficiência da Instituição e, conseqüentemente, da Educação Superior.

### 1.1 DADOS DA INSTITUIÇÃO

Nome da IES: **Faculdade CNEC Nova Petrópolis**

Código da IES: 2084

Caracterização da IES: A Instituição é privada, sem fins lucrativos e comunitária, sendo denominada Faculdade.

Estado: Rio Grande do Sul

Município: Nova Petrópolis

Diretor: Marcelo Mendes Sylvino

**Tabela 1 – Cursos Ofertados pela IES, Atos Regulatórios e Conceito dos Cursos**

CURSOS OFERTADOS	TIPO DE AVALIAÇÃO	ANO	ATO	CONCEITO DO CURSO	OBS.
ADMINISTRAÇÃO	Autorização	2003	Portaria nº 3005 de 24/10/2003, DOU 27/10/2003	-	-
	Reconhecimento	2009	Portaria nº 52 de 22/01/2009, DOU 26/01/2009	4	-
	Renovação de Reconhecimento	2013	Portaria nº 368 de 30/07/2013, DOU 31/07/2013	3	Renovação de Reconhecimento com base no IGC da Faculdade.

Continua na página seguinte

Continuação da página anterior

CURSOS OFERTADOS	TIPO DE AVALIAÇÃO	ANO	ATO	CONCEITO DO CURSO	OBS.
CIÊNCIAS CONTÁBEIS	Autorização	2006	Portaria nº 145 de 30/05/2006, DOU 01/06/2006	-	-
	Reconhecimento	2011	Portaria nº 503 de 23/12/2011	4	-
	Renovação de Reconhecimento	2013	Portaria nº 703 de 19/12/2013	3	Renovação de Reconhecimento com base no IGC da Faculdade.
	Renovação de Reconhecimento	2017	Portaria nº 367 de 03/04/2017, DOU 04/04/2017	3	-

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

**Tabela 2 – Conceitos Avaliativos dos Cursos**

Ano	Curso	ENADE	Conceito ENADE	CPC	Conceito CPC	IGC	Conceito IGC Contínuo
2009	Administração	3.1734	4	2.4625	3	-	-
	Ciências Contábeis	-	-	-	-		
2012	Administração	2.8827	3	2.711	3	2.822	3
	Ciências Contábeis	3.6925	4	3.0711	3		
2015	Administração	2.0901	3	1.8931	2	1.9308	2
	Ciências Contábeis	2.6567	3	1.9843	3		

Fonte: Coordenação dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

**Tabela 3 – Conceito da Instituição (Faculdade CNEC Nova Petrópolis)**

TIPO DE AVALIAÇÃO	ANO	ATO	CONCEITO	OBS.
Credenciamento da IES	2003	Portaria nº 3004 de 24/10/2003, DOU 27/10/2003	-	-
Redenciamento da IES	2012	Portaria nº 543 de 11/05/2012, DOU 14/05/2012	3	-

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

## 1.2 COMPOSIÇÃO DA CPA

A Comissão Própria de Avaliação – CPA foi criada, conforme a Lei nº 10.861 de 14/04/2004 e regulamentada pela Portaria Ministerial nº 2.051 de 19/07/2004, no dia 09 de novembro de 2004.

O período de mandato dos integrantes da CPA está estabelecido em seu Regimento no Artigo 6º, parágrafos 1º e 2º, transcritos abaixo:

Art. 6º O mandato dos membros da Comissão Própria de Avaliação – CPA - terá a duração necessária conforme a disponibilidade dos representantes envolvidos.

§ 1º - Não será permitida a substituição de todos os representantes da CPA de uma só vez.

§ 2º - A indicação ou substituição dos representantes da CPA deverá ser feita pelo Diretor da Faculdade Cenecista de Nova Petrópolis – RS com a concordância de 3/4 dos integrantes da CPA.

A Composição da CPA contempla dois representantes de cada segmento (titular e suplente), ou seja, dois docentes, dois discentes, dois técnico-administrativos e dois membros da sociedade civil organizada, conforme Quadro 1 abaixo:

<b>Nome</b>	<b>Segmento que representa (docente, discente, técnico-administrativo, sociedade civil)</b>
Marcio André Kny* (*Presidente da CPA e Titular)	Docente
Leonardo Neumann (Suplente)	Docente
Rubia Andréa Schaefer (Titular)	Técnico Administrativo
Marinéte Flores (Suplente)	Técnico Administrativo
Fábio Müller (Titular)	Sociedade Civil Organizada
André Boone Werkhausen (Suplente)	Sociedade Civil organizada
Cristine Adriane Holtz (Titular)	Discente
Cristina Kuhn (Suplente)	Discente

**Quadro 1** – Composição da CPA

Fonte: CPA (2017)

### 1.3 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUTOAVALIAÇÃO

Para desenvolver o processo de autoavaliação da CPA, referente à Faculdade CNEC de Nova Petrópolis, a referida Comissão elabora e operacionaliza o planejamento estratégico que está descrito no Quadro 2 abaixo:

O quê?	Quando?	Como?	Quem?	Divulgação
Reuniões Ordinárias e Extraordinárias, se for necessário.	Semestral.	Realizar duas reuniões semestrais da Comissão Própria de Avaliação (CPA) para abordar os assuntos pertinentes à referida Comissão.	Integrantes da CPA.	Registro das atas descrevendo as ações realizadas.
Avaliação de eventos organizados pela Instituição.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar os questionários impressos conforme o evento proposto.	Docentes, acadêmicos, egressos e comunidade em geral.	Apresentação à Direção, à Coordenação de Curso, aos docentes e acadêmicos dos dados tabulados.
Coleta das informações sócio culturais dos calouros.	Início de cada semestre letivo.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelo acadêmico no momento da matrícula.	Calouros: acadêmicos ingressantes na Instituição.	Apresentação à Direção, à Coordenação de Curso e aos docentes dos dados tabulados sobre o perfil de ingresso do acadêmico da FACENP.
Avaliação das Disciplinas cursadas (acadêmicos) e avaliação das Disciplinas ministradas (docentes), além da autoavaliação de ambos.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar questionário <i>on-line</i> para ser preenchido pelo acadêmico e pelo docente.	Docentes e acadêmicos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.

Continua na página seguinte

Continuação da página anterior

O quê?	Quando?	Como?	Quem?	Divulgação
Avaliação dos Cursos de Extensão.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelo docente e pelo acadêmico.	Docentes e acadêmicos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.
Avaliação dos Egressos.	Primeiro semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelos egressos no momento da retirada do Diploma.	Egressos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.
Avaliação da Semana Acadêmica <sup>1</sup> da FACENP.	Segundo semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelos participantes.	Docentes, discentes, egressos, técnico administrativo e comunidade em geral.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso e Comissão Organizadora da Semana Acadêmica.
Avaliação da Instituição pela comunidade externa.	Segundo semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso e <i>on-line</i> para ser preenchido pelos participantes.	Comunidade em geral.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes, Acadêmicos, Técnico Administrativo e Comunidade em geral.
Avaliação da infraestrutura da Instituição.	Durante o segundo semestre letivo da cada ano.	Disponibilizar questionário impresso (técnico administrativo) e <i>on-line</i> (acadêmicos e docentes).	Docentes, acadêmicos e técnico administrativo.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes, Acadêmicos e Técnico Administrativo.

**Quadro 2** – Planejamento Estratégico da CPA

Fonte: CPA (2017)

<sup>1</sup> A Semana Acadêmica é organizada em parceria com a Associação Comercial e Industrial de Nova Petrópolis (ACINP), agregando a Jornada da Qualidade e Dia da Qualidade de Nova Petrópolis - RS.

## 2 METODOLOGIA

A CPA da Faculdade CNEC Nova Petrópolis desenvolve ao longo dos semestres letivos diferentes momentos de avaliação que compõem o processo de Avaliação Institucional Interna (autoavaliação). Portanto, o processo de Avaliação Interna foi desenvolvido no primeiro semestre com a aplicação do Questionário de Avaliação por parte do Professor, contendo a Avaliação para cada Disciplina Ministrada e, posteriormente, o Questionário de Avaliação por parte do Aluno, contendo a Avaliação para cada Disciplina cursada.

No segundo semestre o processo é repetido, sendo acrescentado o questionário para avaliar a infraestrutura da Instituição pela ótica dos docentes e discentes. O Técnico Administrativo também participa do processo avaliativo no segundo semestre, considerando a infraestrutura da Instituição e, também, realizando a autoavaliação. Os Cursos de Extensão também são avaliados pelos acadêmicos que os frequentam e pelos docentes que os ministram.

Ao longo do ano são tabulados dados sobre os egressos. Esta avaliação ocorre através de questionário impresso no momento que o egresso retira seu Diploma na secretaria da Instituição.

Os questionários foram constituídos por questões envolvendo pontuação de 1 a 5, sendo 5 o maior número de pontos, e questões envolvendo sim ou não, havendo sempre espaço para sugestões.

No início de cada semestre os calouros preenchem os questionários impressos sobre sua condição social, cultural e econômica. São vinte e três questões que abrangem os aspectos mencionados acima.

Os eventos realizados pela Instituição também são avaliados através de questionário impresso. No primeiro semestre ocorreu a “3ª Mostra de Iniciação Científica” sendo avaliada através de questionário impresso utilizando a escala crescente de 1 (Regular) a 4 (Ótimo). O evento objetivou divulgar os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCCs) elaborados pelos acadêmicos da Instituição.

No segundo semestre foi realizado o evento “7º Encontro do Dia do Administrador e do Contador” sendo avaliado através de questionário impresso utilizando a escala crescente de 1 (Regular) a 4 (Ótimo). Este evento buscou integrar os acadêmicos dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis e, também, egressos de ambos os Cursos da Instituição.

O evento “7ª Jornada Regional da Qualidade” e “XI Semana Acadêmica da Faculdade CNEC Nova Petrópolis”, também foi realizado no segundo semestre. Este evento é realizado em parceria com a Associação Comercial e Industrial de Nova Petrópolis (ACINP)



propiciando para as empresas e estudantes a formação continuada e a qualificação profissional. São três dias de palestras abrangendo diversos assuntos. Neste evento a avaliação também é realizada através de questionário impresso.

A palestra sobre “Reforma Trabalhista” foi ofertada ao público em geral sendo avaliada através de questionário impresso utilizando a escala crescente de 1 (Regular) a 4 (Ótimo).

A avaliação, envolvendo especificamente a comunidade externa, foi realizada no segundo semestre. Esta avaliação objetivou verificar como a Instituição é percebida pela comunidade de Nova Petrópolis. O Quadro 3, abaixo, exhibe as ações, o período, os instrumentos disponibilizados e os segmentos envolvidos nas avaliações:

<b>Ações</b>	<b>Período</b>	<b>Instrumentos Disponibilizados</b>	<b>Segmentos Envolvidos</b>	<b>% de Participação</b>
Informações socioculturais sobre os Calouros.	Início de cada semestre letivo.	Questionário impresso.	Calouros.	100
Autoavaliação Docente.	1º e 2º semestres.	Questionário <i>on-line</i> .	Docentes.	100
Autoavaliação Discente.	1º e 2º semestres.	Questionário <i>on-line</i> .	Discentes.	90
Avaliação do Egresso.	2º semestre.	Questionário impresso.	Egresso.	100
Infraestrutura, Política de Pessoal, Atendimento ao Discente.	2º semestre.	Questionário impresso e <i>on-line</i> .	Técnico-administrativo, Docentes e Discentes.	90
Eventos organizados pela Instituição: Cursos de Extensão, Palestras, Semana Acadêmica e Mostra Científica.	1º e 2º semestres.	Questionário impresso.	Docentes, Discentes e comunidade em geral.	95
Comunicação com a Sociedade.	2º semestre.	Questionário impresso e <i>on-line</i> .	Comunidade em geral.	50

**Quadro 3** – Resumo das Ações Avaliativas – CPA

Fonte: CPA (2017)

Para este Relatório as avaliações, mencionadas anteriormente, são apresentadas conforme os Cinco Eixos descritos no próximo título.

### 3 DESENVOLVIMENTO

A Lei Nº 10.861 instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), definindo dez dimensões que estão organizadas nos cinco eixos que seguem abaixo:

- **Eixo 1:** Planejamento e Avaliação Institucional, abrange a Dimensão 8: Planejamento e Avaliação. Este Eixo refere-se à descrição e a identificação dos elementos apurados no processo avaliativo da FACENP em relação ao seu PDI, relatórios da CPA e demais documentos avaliativos da Instituição. O Relato Institucional é o documento que possibilita a verificação da evolução acadêmica da FACENP.
- **Eixo 2:** Desenvolvimento Institucional, compreende a Dimensão 1: Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional e a Dimensão 3: Responsabilidade Social da Instituição. Este Eixo verifica a coerência existente entre o PDI e as ações da FACENP (ensino, extensão e gestão). Também verifica como a Instituição está inserida em seu contexto social e como atua em relação à inclusão e ao desenvolvimento econômico e social.
- **Eixo 3:** Políticas Acadêmicas, contempla a Dimensão 2: Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, a Dimensão 4: Comunicação com a Sociedade e a Dimensão 9: Política de Atendimento aos Discentes. Neste Eixo são analisadas as práticas de ensino e extensão com foco no aprendizado. Também há ênfase na relação entre as políticas acadêmicas, a comunicação com a sociedade e o atendimento ao discente.
- **Eixo 4:** Políticas de Gestão, abrange a Dimensão 5: Políticas de Pessoal, a Dimensão 6: Organização e Gestão da Instituição e a Dimensão 10: Sustentabilidade Financeira. Este Eixo verifica o desenvolvimento das políticas de pessoal e da organização e gestão da Instituição. Também considera os elementos do planejamento e sustentabilidade financeira da IES.
- **Eixo 5:** Infraestrutura Física refere-se à Dimensão 7: Infraestrutura Física. Este Eixo verificará as condições que a IES apresenta para o desenvolvimento de suas atividades (ensino, extensão e gestão).

### 3.1 AVALIAÇÃO DE CADA EIXO

A seguir cada Eixo será apresentado de acordo com a avaliação realizada (cem por cento realizado - % REAL, ou cem por cento não realizado - % N REAL). Cabe ressaltar que as avaliações consideradas compreenderão os anos de 2015, 2016 e 2017 e terão como parâmetro o PDI 2013-2017.

#### 3.1.1 Eixo 1 – Planejamento e avaliação institucional

Este Eixo se refere ao Planejamento e Avaliação Institucional, correspondendo à Dimensão 8 – Planejamento e Avaliação. O Relato Institucional, conforme mencionado anteriormente, possibilita conhecer a evolução da Instituição. A cópia na íntegra do mesmo segue abaixo:

##### 3.1.1.1 Relato Institucional

O presente Relato Institucional (RI) tem por objetivo apresentar os processos de gestão desenvolvidos considerando a análise dos resultados das avaliações realizadas (internas e externas). Este Relato se refere ao ano de 2017, atendendo a Nota Técnica INEP/DAES/CONAES N°062 de 09 de outubro de 2014.

A elaboração deste material justifica-se pela necessidade e importância em alinhar as ações da Faculdade CNEC Nova Petrópolis com as demandas e necessidades evidenciadas nos diferentes processos de avaliação (internos e externos), objetivando a qualidade do ensino e, conseqüentemente, a adequada formação de profissionais.

#### *I – BREVE HISTÓRICO DA IES*

A Faculdade CNEC Nova Petrópolis é mantida pela 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 o novo Estatuto Social registrado no cartório Toscano de Brito – Serviço Notarial e Registral – Registro Civil de pessoas jurídicas sob o n°. 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. 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 17 unidades Isoladas de Ensino Superior (IES) ativas e 143 unidades de ensino, atuando nas modalidades de Educação Básica, Educação de Jovens e Adultos e Educação Profissional em 18 Estados e no Distrito Federal.

A Faculdade CNEC Nova Petrópolis divide a estrutura física com o tradicional Colégio Cenecista Frederico Michaelsen, na cidade de Nova Petrópolis, com mais de quarenta anos de presença na área educacional na Serra Gaúcha, no Estado do Rio Grande do Sul. Está localizada na rua 28 de Fevereiro, nº 100, bairro Logradouro, Nova Petrópolis. A Faculdade teve seu credenciamento aprovado pela Portaria nº 3.004 de 24 de outubro de 2003, publicada no DOU em 27 de outubro de 2003. É regida pela legislação do Sistema Federal de Ensino, com Regimento Interno, Resoluções emanadas do Conselho Superior e Estatuto da Mantenedora.

Ao longo desses anos, a Faculdade CNEC Nova Petrópolis tem se posicionado como uma IES regional com ampla capacidade de provimento de cargos em empresas da região. Tem contribuído para o aumento do nível do capital intelectual empregado e melhoria dos níveis de empregabilidade de todo o corpo discente. A Faculdade CNEC Nova Petrópolis possui 02 (dois) Cursos de Graduação voltados para a área de Ciências Sociais Aplicadas (Administração e Ciências Contábeis). Ambos são reconhecidos, conforme Tabela 4.

**Tabela 4 – Cursos de Graduação da Faculdade CNEC Nova Petrópolis**

<b>CURSOS</b>	<b>ATOS LEGAIS</b>	<b>Nº DE ACADÊMICOS</b>
Administração	Portaria de Reconhecimento Nº52 - DOU 26/01/2009	41
Ciências Contábeis	Portaria de Reconhecimento Nº503 - DOU 26/12/2011	20
<b>TOTAL</b>		61

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

No ano de 2011 foi realizado o Curso de Pós-Graduação Gestão Estratégica de Cooperativas. Atualmente, (2017) não há oferta de Curso de Pós-Graduação.

Neste ano (2017) foram ofertados os seguintes Cursos de Extensão: Finanças Pessoais, HP 12 C na Prática (4ª Edição) e Escrita Fiscal.

A área da Pesquisa é contemplada através da Iniciação Científica com a elaboração do Projeto de Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e o desenvolvimento do próprio TCC. A finalização do TCC ocorre com a apresentação do trabalho em Banca Avaliadora.

A FACENP também é Polo EaD da Unidade Cenequista de Osório, ofertando os seguintes Cursos de acordo com o Tabela 5 Cursos de Graduação na Modalidade EaD.

**Tabela 5 – Cursos de Graduação na Modalidade EaD**

<b>CURSO</b>	<b>GRAU</b>	<b>Nº DE ACADÊMICOS</b>
Processos Gerenciais	Tecnólogo	48
Gestão de Recursos Humanos	Tecnólogo	23
Administração	Bacharelado	07
Ciências Contábeis	Bacharelado	02
Gestão Ambiental	Tecnólogo	01
Logística	Tecnólogo	01
Pedagogia	Licenciatura	29
Teologia	Bacharelado	01
<b>TOTAL</b>		112

Fonte: Coordenação do Polo de Educação a Distância de Nova Petrópolis (2017)

O corpo de docentes é constituído por profissionais que possuem formação compatível com os Cursos ofertados pela Faculdade CNEC Nova Petrópolis, além de atuarem também no mercado de trabalho. Atualmente 08 (oito) docentes lecionam na Faculdade.

## *II – CONCEITOS OBTIDOS PELA IES NAS AVALIAÇÕES EXTERNAS INSTITUCIONAIS E DE CURSO*

O desempenho da Faculdade CNEC Nova Petrópolis no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE) está expresso na Tabela 6 Desempenho no ENADE.

**Tabela 6 - Desempenho no ENADE**

Ano	Curso	ENADE	Conceito ENADE	CPC	Conceito CPC	IGC
2009	Administração	3.1734	4	2.4625	3	-
	Ciências Contábeis	-	-	-	-	
2012	Administração	2.8827	3	2.711	3	2.822
	Ciências Contábeis	3.6925	4	3.0711	3	
2015	Administração	2.0901	3	1.8931	2	1.9308
	Ciências Contábeis	2.6567	3	1.9843	3	

Fonte: Coordenação dos Cursos de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

Os resultados da Avaliação Externa em relação ao desempenho da Faculdade podem ser visualizados na Tabela 7 Resultados da Avaliação Externa.

**Tabela 7 - Resultados da Avaliação Externa**

TIPO DE AVALIAÇÃO	CURSO	ANO	ATO	CONCEITO	OBS.
Reconhecimento	ADM	2009	Portaria nº 52 de 26/01/2009	4	-
Reconhecimento	CONT	2011	Portaria nº 503 de 23/12/2011	4	-
Recredenciamento da IES	FACENP	2012	Portaria nº 543 de 11/05/2012, DOU 14/05/2012	3	-
Renovação de Reconhecimento	ADM	2013	Portaria nº 368 de 30/07/2013, DOU 31/07/2013	3	Renovação de Reconhecimento com base no IGC da Faculdade.
Renovação de Reconhecimento	CONT	2013	Portaria nº 703 de 19/12/2013	3	Renovação de Reconhecimento com base no IGC da Faculdade.
Renovação de Reconhecimento	CONT	2017	Portaria nº 367 de 03/04/2017, DOU 04/04/2017	3	-

Fonte: Secretaria Acadêmica da Faculdade CNEC Nova Petrópolis (2017)

A análise dos resultados permite observar a qualidade do desempenho da Faculdade frente às avaliações externas promovidas pelo INEP/MEC, em atendimento as prerrogativas legais que regulam as Instituições de Ensino Superior do Sistema Federal de Ensino.

Associam-se a esses aspectos as ações da Faculdade voltadas à integração e desenvolvimento da comunidade, que se concretizam por meio das atividades de extensão e de iniciação científica que repercutem na qualidade da formação de seus egressos.

### *III – PROJETOS E PROCESSOS DE AUTOAVALIAÇÃO*

O processo de autoavaliação, desenvolvido pela Comissão Própria de Avaliação (CPA), tem embasado a gestão da Faculdade CNEC Nova Petrópolis objetivando adequar suas ações para atender as demandas expressas pela comunidade acadêmica.

Considerando o exposto, a referida Comissão organiza o processo avaliativo a partir das orientações expressas pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Portanto, identificar eventuais falhas e buscar o equacionamento das mesmas é prioridade da Instituição. O processo avaliativo da CPA abrange todas as atividades planejadas e realizadas pela Faculdade. A partir dos resultados expressos são feitos ajustes para melhorar e qualificar o trabalho desenvolvido pela Faculdade. Neste sentido, o PDI e a avaliação institucional (interna e externa) estão articulados.

Também, considerando a mudança de legislação em relação à elaboração ao Relatório de Autoavaliação, a CPA organizou o Planejamento Estratégico que consta no Quadro 4 Planejamento Estratégico de Autoavaliação. Portanto, a CPA procura verificar o desempenho de todas as atividades desenvolvidas na Faculdade, envolvendo também todos os segmentos que a compõem.

Desta maneira são disponibilizados instrumentos para avaliação na versão *on-line*, especificamente a ferramenta *Google Docs*<sup>®</sup>, e na versão impressa. Na avaliação *on-line* o Laboratório de Informática da Faculdade é disponibilizado para que os acadêmicos realizem a avaliação. Esta dinâmica tem propiciado maior participação dos discentes no processo avaliativo, o que intensifica a quantidade de opiniões, sugestões e críticas para reavaliar a prática da Faculdade e, conseqüentemente, o seu PDI. Portanto, missão, visão, valores, objetivos estratégicos e metas são subsidiados pelo trabalho desenvolvido pela CPA. O Quadro 4, abaixo, apresenta o Planejamento Estratégico de Autoavaliação da CPA.

<b>O quê?</b>	<b>Quando?</b>	<b>Como?</b>	<b>Quem?</b>	<b>Divulgação</b>
Reuniões Ordinárias e Extraordinárias, se for necessário.	Semestral.	Realizar duas reuniões semestrais da Comissão Própria de Avaliação (CPA) para abordar os assuntos pertinentes à referida Comissão.	Integrantes da CPA.	Registro das atas descrevendo as ações realizadas.
Avaliação de eventos organizados pela Instituição.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar os questionários impressos conforme o evento proposto.	Docentes, acadêmicos, egressos e comunidade em geral.	Apresentação à Direção, à Coordenação de Curso, aos docentes e acadêmicos dos dados tabulados.
Coleta das informações sócio culturais dos calouros.	Início de cada semestre letivo.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelo acadêmico no momento da matrícula.	Calouros: acadêmicos ingressantes na Instituição.	Apresentação à Direção, à Coordenação de Curso e aos docentes dos dados tabulados sobre o perfil de ingresso do acadêmico da FACENP.
Avaliação das Disciplinas cursadas (acadêmicos) e avaliação das Disciplinas ministradas (docentes), além da autoavaliação de ambos.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar questionário <i>on-line</i> para ser preenchido pelo acadêmico e pelo docente.	Docentes e acadêmicos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.
Avaliação dos Cursos de Extensão.	Durante os semestres letivos.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelo docente e pelo acadêmico.	Docentes e acadêmicos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.

Continua na página seguinte



Continuação d apágina anterior

O quê?	Quando?	Como?	Quem?	Divulgação
Avaliação dos Egressos.	Primeiro semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelos egressos no momento da retirada do Diploma.	Egressos.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes e Acadêmicos.
Avaliação da Semana Acadêmica <sup>2</sup> da FACENP.	Segundo semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso para ser preenchido pelos participantes.	Docentes, discentes, egressos, técnico administrativo e comunidade em geral.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso e Comissão Organizadora da Semana Acadêmica.
Avaliação da Instituição pela comunidade externa.	Segundo semestre letivo de cada ano.	Disponibilizar questionário impresso e <i>on-line</i> para ser preenchido pelos participantes.	Comunidade em geral.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes, Acadêmicos, Técnico Administrativo e Comunidade em geral.
Avaliação da infraestrutura da Instituição.	Durante o segundo semestre letivo da cada ano.	Disponibilizar questionário impresso (técnico administrativo) e <i>on-line</i> (acadêmicos e docentes).	Docentes, acadêmicos e técnico administrativo.	Apresentação dos resultados para Direção, Coordenação de Curso, Docentes, Acadêmicos e Técnico Administrativo.

**Quadro 4** – Planejamento Estratégico da CPA  
Fonte: CPA (2017)

<sup>2</sup> A Semana Acadêmica é organizada em parceria com a Associação Comercial e Industrial de Nova Petrópolis (ACINP), agregando a Jornada da Qualidade e Dia da Qualidade de Nova Petrópolis - RS.

#### *IV – DIVULGAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA AUTOAVALIAÇÃO*

No processo de avaliação institucional externa, tais como autorização e/ou reconhecimento de cursos, os avaliadores do MEC, nas dez dimensões do SINAES, apresentam uma série de apontamentos em seu parecer. Os relatórios avaliativos emitidos pelas comissões de Avaliação do INEP/MEC são analisados em reuniões individualizadas com cada coordenação de curso para tomar conhecimento e avaliar com propriedade o desempenho da gestão do curso, do corpo docente e da infraestrutura como um todo. O documento é analisado focando pontos com maior fragilidade, apontadas pelos avaliadores com vistas à implementação de melhoria e qualificação de demandas que propiciem o atendimento das metas e objetivos configurados no PDI.

A partir dos apontamentos no Parecer da Comissão Avaliadora do MEC, a CPA procede a discussões e encaminha ao debate com a Direção e Coordenações dos Cursos, buscando analisar os aspectos relacionados à importância e melhoria do desempenho institucional, criando ferramentas que deixem explícito que os dados/resultados da avaliação institucional são utilizados pelos gestores no planejamento institucional.

Os conceitos auferidos pelos cursos nas avaliações externas são divulgados via Portal da Instituição, Coordenações e meios de comunicação à comunidade interna e externa da Faculdade. O objetivo não está em apenas socializar resultados, mas dar a conhecer a evolução da Instituição em termos de qualidade e compromisso com a atividade educacional e formação dos futuros profissionais.

#### *V – PLANO DE MELHORIAS A PARTIR DOS PROCESSOS AVALIATIVOS*

As avaliações são recursos importantes que embasam a revisão permanente do PDI e promoção de mudanças na Instituição, com o intuito de melhoria da qualidade do ensino. Todas as ações de planejamento voltadas ao ensino, à iniciação científica e à extensão são resultantes da análise dos resultados das avaliações em conjunto com a Diretoria.

O planejamento das avaliações é feito a partir de calendário próprio. Após as avaliações, os resultados são discutidos com os segmentos, buscando alternativas e realizando ações para melhorias ou atendimento às demandas. As informações decorrentes destas discussões servem de base para a produção dos relatórios anuais, que são disponibilizados no *site/facebook* da Instituição/CPA, murais e nas salas de aula.

Sendo assim, o fluxo operacional pós-relatório, da CPA da Instituição, tem como trânsito interno os seguintes passos:

1. Encaminhamento dos relatórios pelos organismos envolvidos;
2. Definição das metas e as ações a serem desenvolvidas, tendo por base os pontos negativos e positivos levantados;
3. Retorno, por parte dos organismos, à CPA das ações, cronograma e meta concluída;
4. Supervisão e divulgação por parte da CPA, perante a comunidade envolvida, do cumprimento dos pontos levantados.

#### *VI – PROCESSOS DE GESTÃO*

A CPA propicia o mapeamento dos indicadores de cada curso e dos setores administrativos da Instituição. Os resultados das avaliações encaminham para a organização e tomada de decisões, gerando resultados a partir da adoção de diretrizes estratégicas, divulgadas e debatidas em reuniões e/ou encontros organizados para este fim, bem como a adoção de medidas corretivas ou reavaliação dos processos e implantação de novas propostas.

A gestão por resultados e avaliação do desempenho das ações propicia à comunidade acadêmica a internalização da importância da avaliação para alinhar planos e ações institucionais, que se refletem na dinâmica de trabalhos, reuniões e comunicações com a comunidade interna e externa.

#### *VII – DEMONSTRAÇÃO DE EVOLUÇÃO INSTITUCIONAL*

A Comissão Própria de Avaliação da Faculdade CNEC Nova Petrópolis se fundamenta nas orientações do SINAES para o desenvolvimento da sua autoavaliação. Ao longo dos anos tem-se estruturado melhor e realizado suas atividades orientadas por planejamentos feitos em reuniões desenvolvidas a partir do seu calendário acadêmico, sempre com a reflexão voltada para o processo de avaliação interna da Instituição e a sua melhoria, por meio da avaliação dos relatórios produzidos nos períodos anteriores.

A CPA acredita que o processo de avaliação é sempre contínuo, passível de mudanças e deve ser desenvolvido respeitando sua realidade institucional para melhoria do conjunto de suas atividades. Desse modo, a CPA tem realizado seu trabalho pautado pela preparação, desenvolvimento e consolidação de todas as suas ações, baseadas especificamente na sua constituição, no que diz respeito aos seus membros, no planejamento de todas as atividades concernentes ao seu papel institucional, no trabalho de sensibilização, na produção dos relatórios e divulgação dos mesmos e, por fim, no balanço crítico para a criação de estratégias para a superação dos problemas identificados.

Na Tabela 8 é possível verificar a evolução da Instituição em relação ao número de acadêmicos. Os números revelam que a Educação a Distância aumentou sua demanda, especialmente no ano de 2017, com a oferta de mais seis cursos: Administração, Ciências Contábeis, Logística, Pedagogia e Teologia.

**Tabela 8 – Número de Acadêmicos na FACENP**

<b>CURSOS PRESENCIAIS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Administração	87	50	41
Ciências Contábeis	48	32	20
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>82</b>	<b>61</b>
<b>CURSOS EaD</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Processos Gerenciais	36	44	48
Gestão de Recursos Humanos	13	18	23
Administração	-	-	07
Ciências Contábeis	-	-	02
Gestão Ambiental	-	-	01
Logística	-	-	01
Pedagogia	-	-	29
Teologia	-	-	01
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>112</b>

Fonte: CPA (2017)

Portanto, a FACENP está atendendo a comunidade local e regional conforme seu planejamento institucional. Neste sentido o auxílio da Mantenedora, para oferta de novos produtos, se mostra adequado e competitivo com as necessidades e exigências do mercado.

A partir do Relato Institucional é possível verificar que as metas e ações propostas no PDI 2013-2017 foram atingidas, conforme o Tabela 9:

**Tabela 9 – Eixo 1**

EIXO 1: PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL (DIMENSÃO 8)				
METAS	AÇÕES	PRAZOS	% REAL	% N REAL
-Consolidar o processo de autoavaliação institucional.	-Organização de encontros com os diferentes setores da Instituição.	Permanente	100	-
-Implementar sistemática de avaliação preventiva.	-Desenvolvimento de parâmetros, critérios e instrumentos de avaliação. -Análise e divulgação dos dados obtidos.	Permanente	100	-
-Promover discussões internas com foco nos resultados do processo de autoavaliação institucional.	-Organização de encontros com os diferentes setores da Instituição.	Permanente	100	-
-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	100	-

Fonte: CPA (2017).

### 3.1.2 Eixo 2 – Desenvolvimento institucional

O Eixo 2 se refere ao Desenvolvimento Institucional, compreendendo a Dimensão 1 (Missão e Plano de Desenvolvimento Institucional) e a Dimensão 3 (Responsabilidade Social da Instituição). A Tabela 10 apresenta a avaliação das metas e ações propostas para as referidas Dimensões, conforme o PDI 2013-2017:

**Tabela 10 – Eixo 2**

EIXO 2: DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL (DIMENSÕES 1 e 3)				
METAS	AÇÕES	PRAZOS	% REA L	% N REA L
-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	-
-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	-
-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	-
-Promover atividades culturais, artísticas, ambientais e de inclusão social.	-Implantação e implementação de projetos.	Permanente	90	10
-Promover e intensificar as parcerias com empresas, ONGs e poder público para viabilizar ações de desenvolvimento social.	-Implantação e implementação de projetos.	Permanente	100	-
-Manter bolsas de estudos oferecidas por meio dos programas públicos de acesso à educação.	-Continuidade das ofertas de bolsas de estudo.	Permanente	100	-

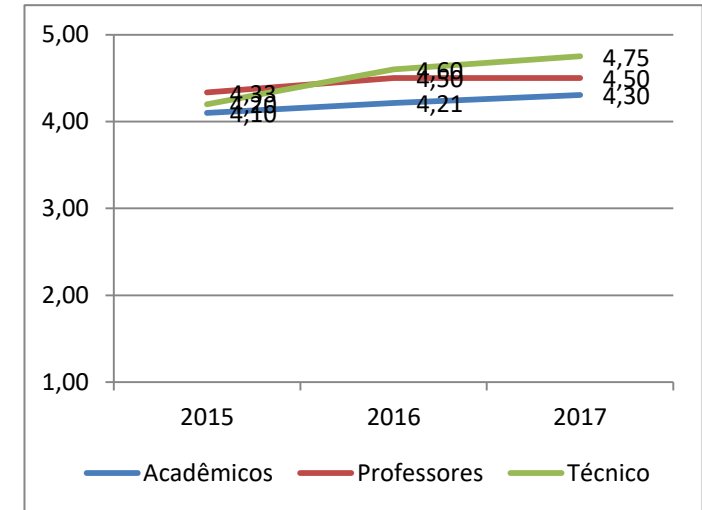
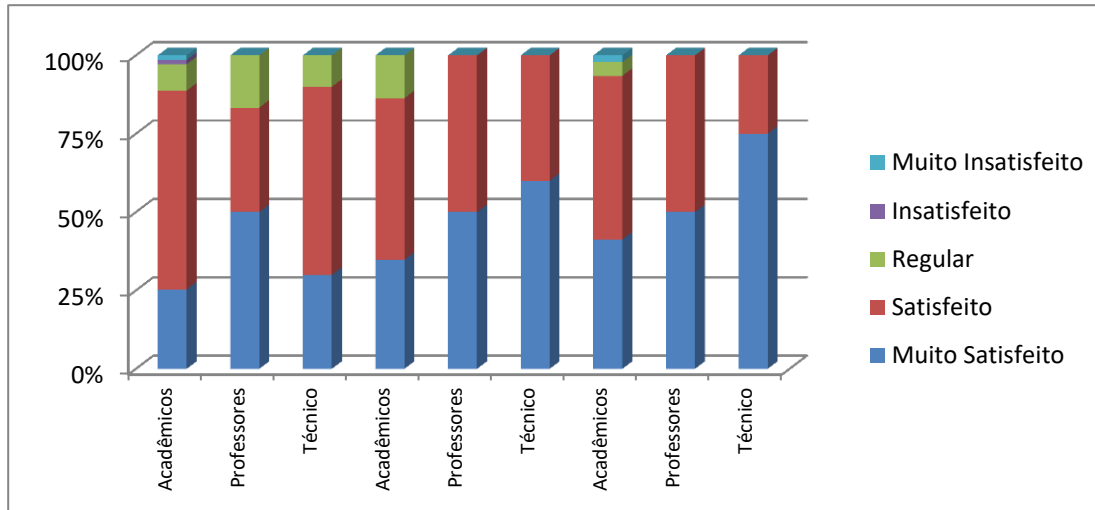
Fonte: CPA (2017).

As três avaliações apresentadas a seguir “Funcionalidade da CPA”, “Satisfação Geral com a FACENP” e “Satisfação Geral com a Disciplina” exibem a opinião da comunidade acadêmica. Cabe ressaltar que as médias referentes à “Funcionalidade da CPA” expressam crescimento.

A “Satisfação Geral com a FACENP” não é avaliada pelo Técnico Administrativo. Este fato deverá ser considerado em avaliações futuras. Portanto, acadêmicos e professores avaliam a FACENP mantendo a média quatro.

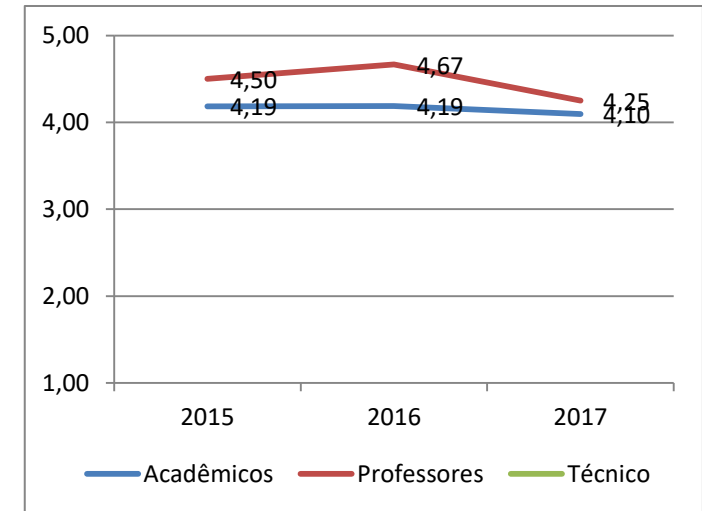
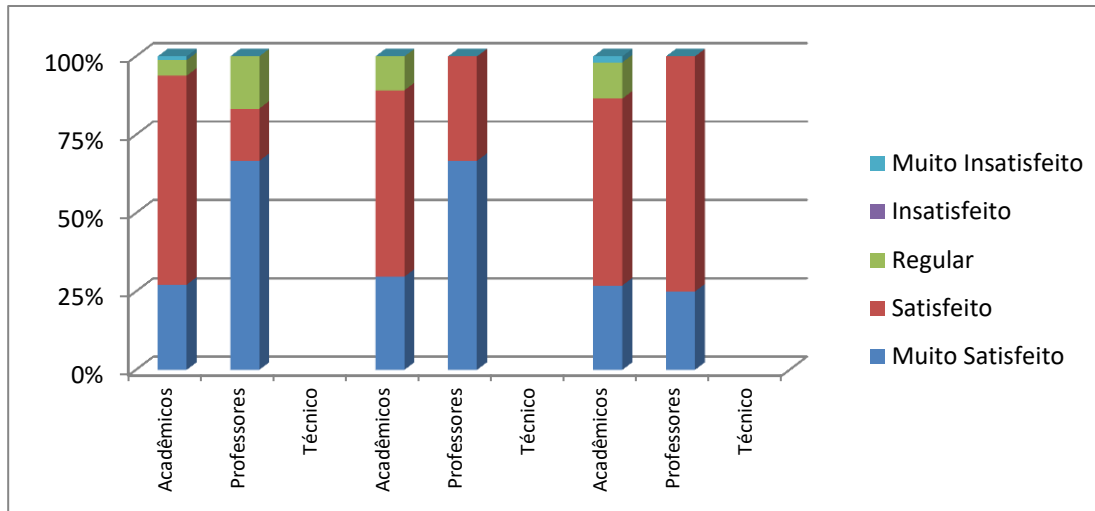
Na “Satisfação Geral com a Disciplina” a média em evidência é a quatro, indicando que os acadêmicos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com as disciplinas cursadas.

Estas avaliações confirmam que a FACENP está atendendo ao seu Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).



**Funcionalidade da CPA**

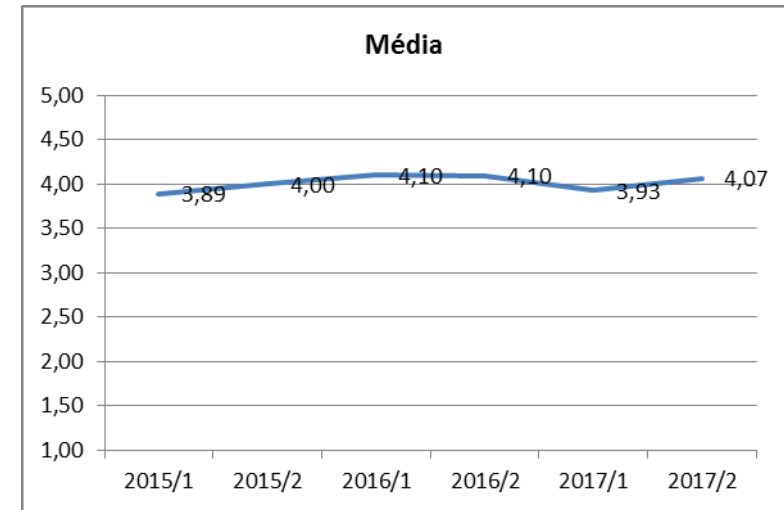
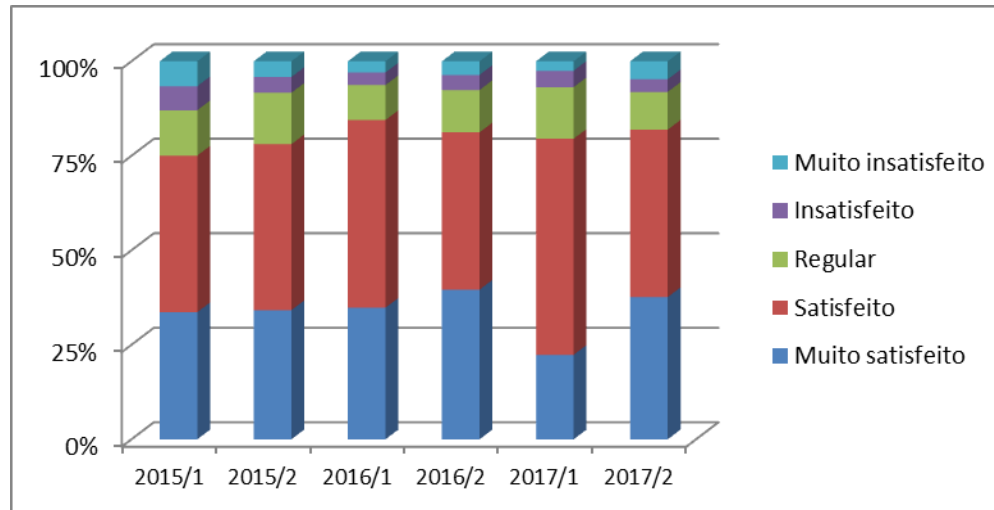
	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	18	22,22%	3	50,00%	3	25,00%	23	31,08%	1	33,33%	3	37,50%	19	36,54%	2	50,00%	6	75,00%
<b>Satisfeito</b>	45	55,56%	2	33,33%	6	50,00%	34	45,95%	1	33,33%	2	25,00%	24	46,15%	2	50,00%	2	25,00%
<b>Regular</b>	6	7,41%	1	16,67%	1	8,33%	9	12,16%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	0	0,00%	2	16,67%	8	10,81%	1	33,33%	3	37,50%	6	11,54%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,10	77,46%	4,33	83,33%	4,20	80,00%	4,21	80,30%	4,50	87,50%	4,60	90,00%	4,30	82,61%	4,50	87,50%	4,75	93,75%



**Satisfação Geral com a FACENP**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	22	27,16%	4	66,67%			22	29,73%	2	66,67%			14	26,92%	1	25,00%		
<b>Satisfeito</b>	54	66,67%	1	16,67%			44	59,46%	1	33,33%			31	59,62%	3	75,00%		
<b>Regular</b>	4	4,94%	1	16,67%			8	10,81%	0	0,00%			6	11,54%	0	0,00%		
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%		
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			1	1,92%	0	0,00%		
<b>Não sei/Não utilizei</b>	0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%		
<b>Média</b>	4,19	79,63%	4,50	87,50%			4,19	79,73%	4,67	91,67%			4,10	77,40%	4,25	81,25%		





#### Satisfação geral com a disciplina

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	143	33,65%	123	34,17%	94	34,81%	99	39,60%	36	22,36%	79	37,62%
<b>Satisfeito</b>	176	41,41%	158	43,89%	134	49,63%	104	41,60%	92	57,14%	93	44,29%
<b>Regular</b>	51	12,00%	49	13,61%	25	9,26%	28	11,20%	22	13,66%	21	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	27	6,35%	15	4,17%	9	3,33%	10	4,00%	7	4,35%	7	3,33%
<b>Muito insatisfeito</b>	28	6,59%	15	4,17%	8	2,96%	9	3,60%	4	2,48%	10	4,76%
<b>Média</b>	3,89	72,29%	4,00	74,93%	4,10	77,50%	4,10	77,40%	3,93	73,14%	4,07	76,67%

### 3.1.3 Eixo 3 – Políticas acadêmicas

Este Eixo se refere às Políticas Acadêmicas abrangendo a Dimensão 2 (Políticas para o Ensino, a Pesquisa e a Extensão), a Dimensão 4 (Comunicação com a Sociedade) e a Dimensão 9 (Política de Atendimento aos Discentes). A Tabela 12 apresenta a avaliação realizada sobre as Dimensões mencionadas acima, conforme o PDI 2013-2017:

**Tabela 12 – Eixo 3**

EIXO 3: POLÍTICAS ACADÊMICAS (DIMENSÕES 2, 4 e 9)				
METAS	AÇÕES	PRAZOS	% REAL	% N REAL
-Desenvolver e implantar produtos em consonância com as necessidades do mercado.	-Estudar a proposta de oferta/implantação de novos cursos de pós-graduação <i>lato sensu</i> , extensão e/ou qualificação profissional.	Permanente	100	-
-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. -Ressignificar e problematizar os conteúdos e desenvolver metodologias coerentes. -Apropriar a metodologia da problematização e colocá-la em prática.	Permanente	95	5
-Implantar e consolidar programas de pós-graduação em nível <i>lato sensu</i> .	-Formação continuada para atender as novas concepções de mundo.	Permanente	50	50
-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	-
-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	95	5

Continua na página seguinte

Continuação da página anterior

-Promover reformulações e atualizações curriculares nos cursos oferecidos.	-Análise das matrizes curriculares e dos planos de ensino das disciplinas visando à 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 teóricos, classificando-os por componente curricular e por nível, série e disciplina. -Investigação da origem dos conteúdos, ressignificando-os na atualidade.	Permanente	95	5
-Articular o ensino às atividades de iniciação científica e extensão.	-Aprimoramento dos processos de integração das atividades de iniciação científica e extensão.	Permanente	100	-
-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	-
-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 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	100	-

Continua na página seguinte

Continuação da página anterior

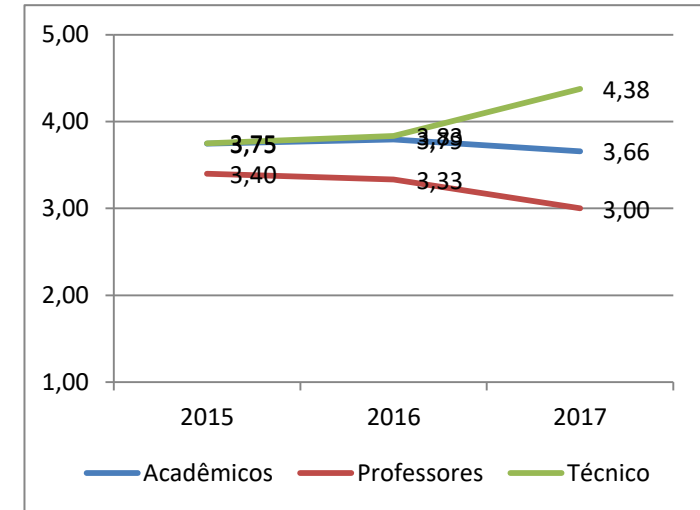
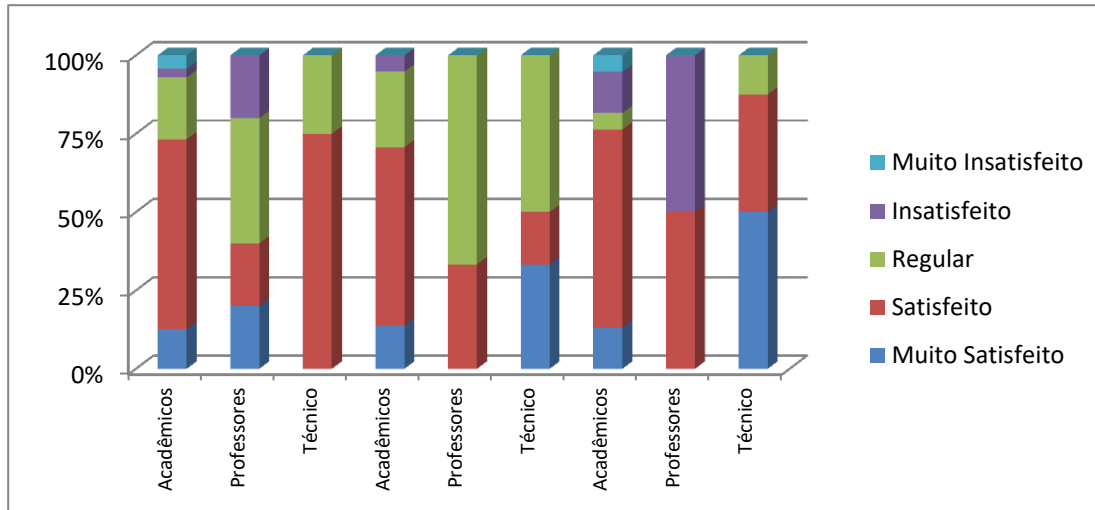
-Avaliar a formação e o desempenho do egresso.	-Acompanhamento do desempenho dos egressos.	Permanente	100	-
-Promover e intensificar as parcerias e convênios para o desenvolvimento de sua formação.	-Realização de convênios com instituições parceiras para que os discentes possam complementar e qualificar sua formação.	Permanente	100	-
-Acompanhar o desempenho do aluno.	-Orientação didática aos alunos com dificuldades de aprendizagem.	Permanente	100	-
-Oferecer mecanismos de nivelamento aos alunos ingressantes.	-Identificação das principais defasagens dos ingressantes por meio do processo seletivo.	Permanente	100	-
-Apoiar a iniciativa do aluno no sentido de participação/organização de eventos e divulgação científica.	-Incentivo à participação e organização de eventos internos e externos. -Otimização dos recursos de divulgação.	Permanente	100	-
-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 estudantis.	Permanente	100	-

Fonte: CPA (2017).

As avaliações a seguir “Abertura para participação nas decisões (gestão participativa)”, “Funcionalidade do Diretório Acadêmico”, “Funcionalidade da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior)” e “Atendimento da Ouvidoria” expressam as avaliações com médias entre três e cinco.

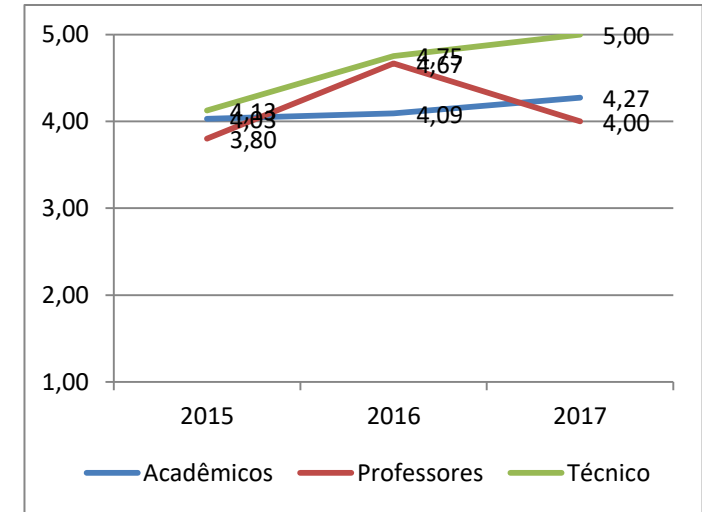
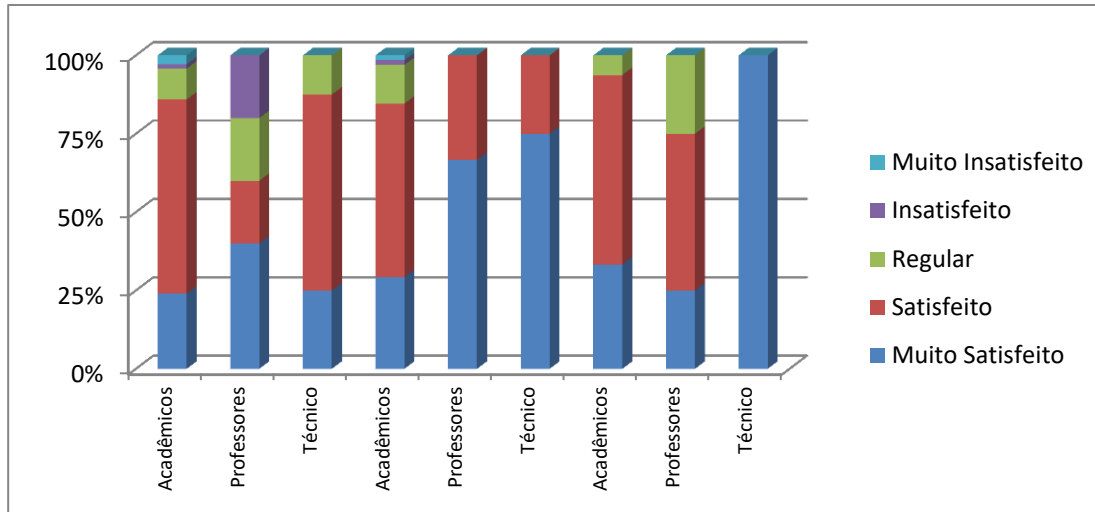
Cabe destacar que a “Funcionalidade da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior)” é avaliada pelos professores e técnicos administrativos, no decorrer dos anos, com médias mais elevadas. Os acadêmicos, considerando o mesmo número de anos, avaliam a mesma com a média três e quatro, havendo pouca diferença entre estas.

O “Atendimento da Ouvidoria”, apesar de apresentar média quatro, não é utilizada pela comunidade acadêmica. As sugestões, reivindicações, reclamações e assuntos que preocupam a comunidade acadêmica são abordados diretamente com as pessoas responsáveis ou encaminhadas para CPA através do Processo Avaliativo da mesma que ocorre semestralmente.



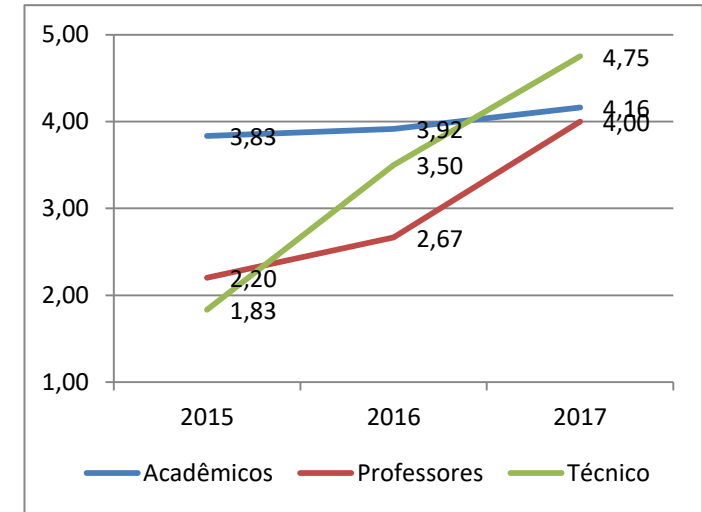
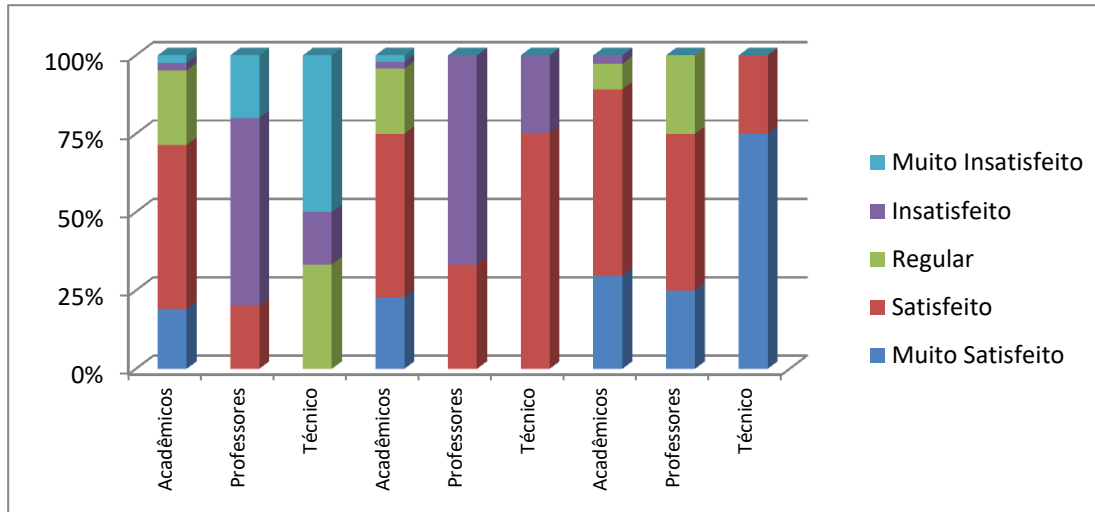
**Abertura para participação nas decisões (gestão participativa).**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	9	11,11%	1	16,67%	0	0,00%	8	10,81%	0	0,00%	2	25,00%	5	9,62%	0	0,00%	4	44,44%
<b>Satisfeito</b>	43	53,09%	1	16,67%	6	60,00%	33	44,59%	1	33,33%	1	12,50%	24	46,15%	2	50,00%	3	33,33%
<b>Regular</b>	14	17,28%	2	33,33%	2	20,00%	14	18,92%	2	66,67%	3	37,50%	2	3,85%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	2	2,47%	1	16,67%	0	0,00%	3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	5	9,62%	2	50,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	1	16,67%	2	20,00%	16	21,62%	0	0,00%	2	25,00%	14	26,92%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>	3,75	68,66%	3,40	60,00%	3,75	68,75%	3,79	69,83%	3,33	58,33%	3,83	70,83%	3,66	66,45%	3,00	50,00%	4,38	84,38%



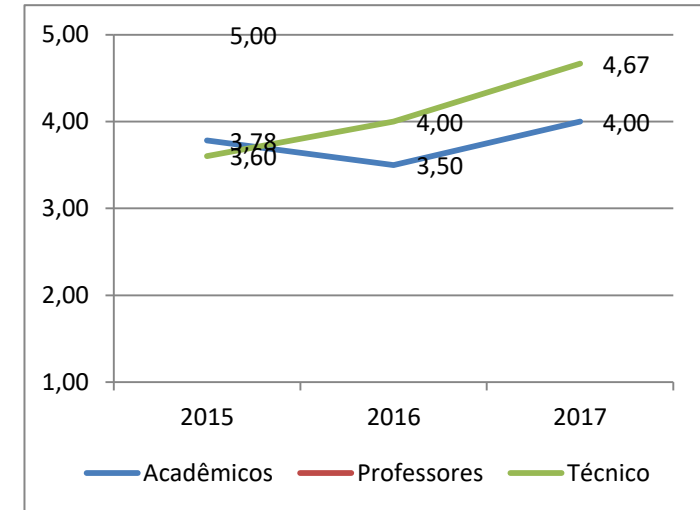
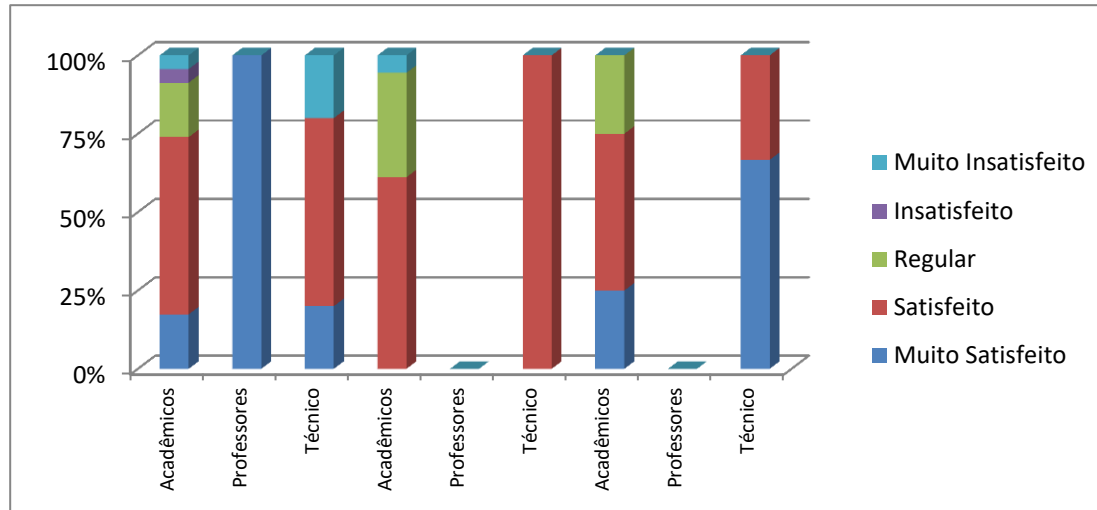
**Funcionalidade do Diretório Acadêmico**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	17	20,99%	2	33,33%	2	16,67%	19	25,68%	2	66,67%	3	37,50%	16	30,77%	1	25,00%	4	50,00%
<b>Satisfeito</b>	44	54,32%	1	16,67%	5	41,67%	36	48,65%	1	33,33%	1	12,50%	29	55,77%	2	50,00%	0	0,00%
<b>Regular</b>	7	8,64%	1	16,67%	1	8,33%	8	10,81%	0	0,00%	0	0,00%	3	5,77%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	1	16,67%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	2	2,47%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	1	16,67%	4	33,33%	9	12,16%	0	0,00%	4	50,00%	4	7,69%	0	0,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	4,03	75,70%	3,80	70,00%	4,13	78,13%	4,09	77,31%	4,67	91,67%	4,75	93,75%	4,27	81,77%	4,00	75,00%	5,00	100,00%



**Funcionalidade da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior).**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	8	9,88%	0	0,00%	0	0,00%	11	14,86%	0	0,00%	0	0,00%	11	21,15%	1	25,00%	3	37,50%
<b>Satisfeito</b>	22	27,16%	1	16,67%	0	0,00%	25	33,78%	1	33,33%	3	37,50%	22	42,31%	2	50,00%	1	12,50%
<b>Regular</b>	10	12,35%	0	0,00%	2	18,18%	10	13,51%	0	0,00%	0	0,00%	3	5,77%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	3	50,00%	1	9,09%	1	1,35%	2	66,67%	1	12,50%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	1	16,67%	3	27,27%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	39	48,15%	1	16,67%	5	45,45%	26	35,14%	0	0,00%	4	50,00%	15	28,85%	0	0,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	3,83	70,83%	2,20	30,00%	1,83	20,83%	3,92	72,92%	2,67	41,67%	3,50	62,50%	4,16	79,05%	4,00	75,00%	4,75	93,75%



### Atendimento da Ouvidoria

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	4	4,94%	1	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	2	25,00%
<b>Satisfeito</b>	13	16,05%	0	0,00%	3	25,00%	11	14,86%	0	0,00%	1	14,29%	4	7,69%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Regular</b>	4	4,94%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,11%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	1	8,33%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	58	71,60%	5	83,33%	7	58,33%	56	75,68%	3	100,00%	6	85,71%	44	84,62%	4	100,00%	5	62,50%
<b>Média</b>	3,78	69,57%	5,00	100,00%	3,60	65,00%	3,50	62,50%			4,00	75,00%	4,00	75,00%			4,67	91,67%



### 3.1.4 Eixo 4 – Políticas de gestão

Este Eixo se refere às Políticas de Gestão abrangendo as Dimensões 5 (Políticas de Pessoal), a Dimensão 6 (Organização e Gestão da Instituição) e a Dimensão 10 (Sustentabilidade Financeira). A Tabela 13 apresenta a avaliação realizada sobre as Dimensões mencionadas acima, conforme o PDI 2013-2017:

**Tabela 13 – Eixo 4**

EIXO 4: POLÍTICAS DE GESTÃO (DIMENSÕES 5, 6 e 10)				
METAS	AÇÕES	PRAZOS	% REAL	% N REAL
-Garantir o desenvolvimento de colaboradores.	-Desenvolvimento contínuo da formação teórico-prático. -Desenvolvimento de políticas para a formação continuada. -Formação contínua dos colaboradores, com foco no desenvolvimento das competências.	Permanente	90	10
-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	-
-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	100	-
-Implantar central de serviços compartilhados.	-Promoção da cultura do planejamento estratégico e da gestão compartilhada.	2014	100	-
-Estabelecer redes de parcerias.	-Implementação e implantação de políticas e mecanismos que efetivem as parcerias.	Permanente	90	10
-Aprimorar o processo de gestão para o público alvo.	-Adequação do modelo de gestão pedagógico-administrativo ao cenário contemporâneo.	2015	100	-
-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	80	20
-Implementar a governança corporativa.	-Diagnóstico de clima e cultura organizacional.	2013	100	-

Continua na página seguinte

Continuação da página anterior

-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	90	10
-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	90	10
-Garantir serviços educacionais de excelência e com a melhor relação custo-benefício.	-Aperfeiçoamento e ampliação dos serviços educacionais com vistas ao alcance da excelência sem prejudicar a saúde financeira da Instituição.	Permanente	90	10
-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.	Permanente	95	5
-Ampliar o número de alunos.	-Análise de mercado para novos cursos. -Criação de atratividade para os cursos existentes.	Permanente	80	20
-Criar política de fidelização de alunos.	-Desenvolvimento de mecanismos de permanência dos alunos.	Permanente	100	-
-Otimizar custos e despesas fixas.	-Elaboração de plano de ação.	Permanente	100	-
-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	-
-Manter as políticas de atendimento psicopedagógico.	-Intensificação das práticas de acompanhamento psicopedagógico.	Permanente	100	-

Fonte: CPA (2017).

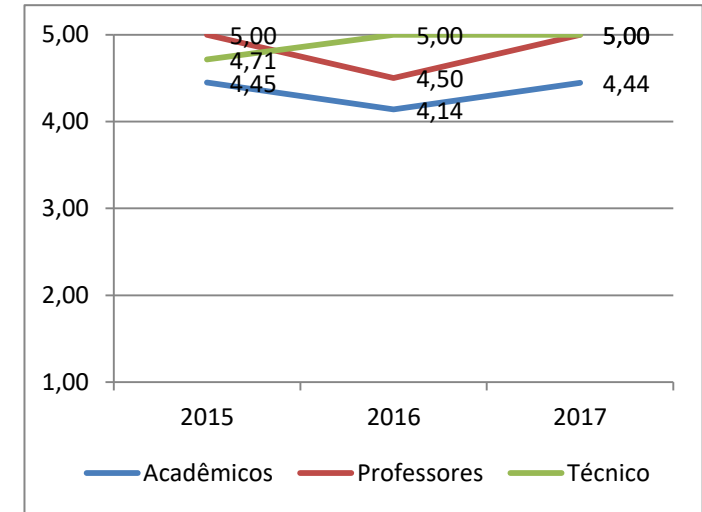
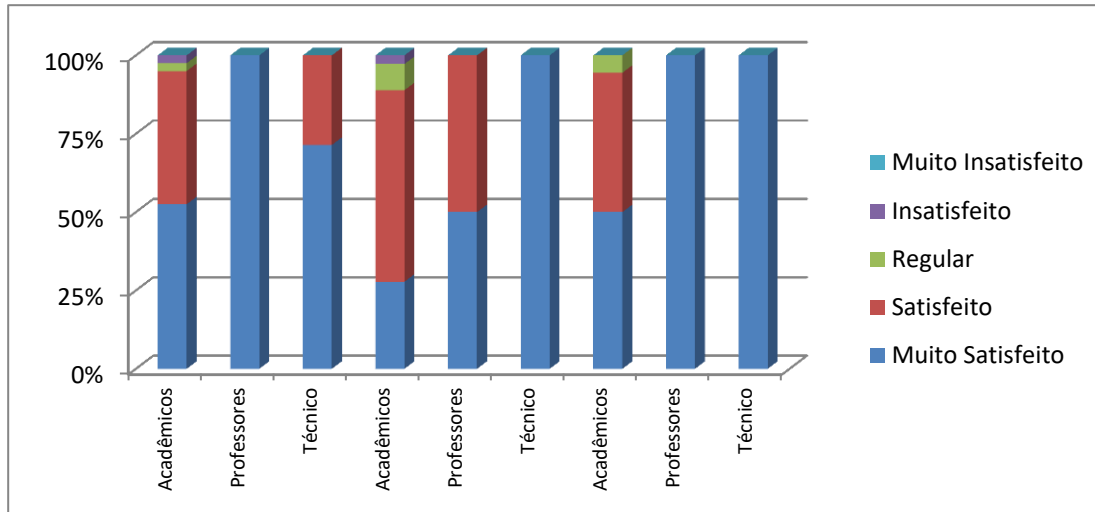
As avaliações referentes ao “Atendimento Psicopedagógico”, “Avaliação das metodologias, planejamento, clareza e objetividade nas aulas”, “Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?” e “Desempenho da classe em relação à ementa, aos objetivos e ao programa da disciplina”, que seguem abaixo, expressam a opinião da comunidade acadêmica em relação ao Eixo 4.

O “Atendimento Psicopedagógico” mantém médias entre 4,14 e 5 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

A “Avaliação das metodologias, planejamento, clareza e objetividade nas aulas” mantém médias entre 3,76 e 3,95 predominando os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

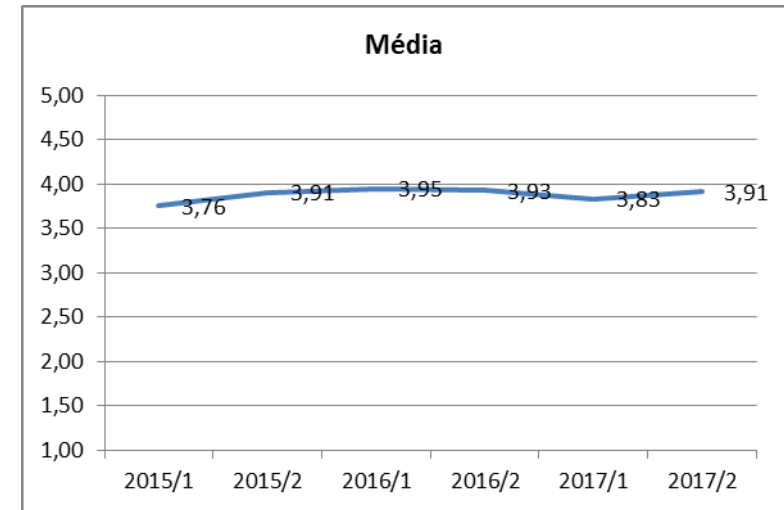
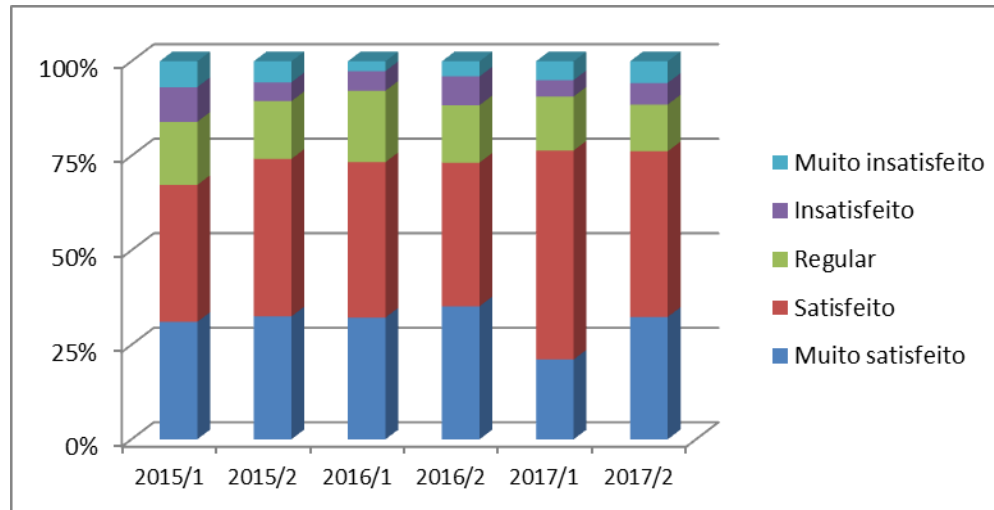
Na questão “Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?” o percentual positivo é de 84,71% (2015/1) até 89,05% (2017/2). Portanto, os professores são recomendados pelos acadêmicos.

O “Desempenho da classe em relação à ementa, aos objetivos e ao programa da disciplina” é avaliado pelos professores com médias entre 3,43 e 3,92, predominando o conceito “satisfeito”.



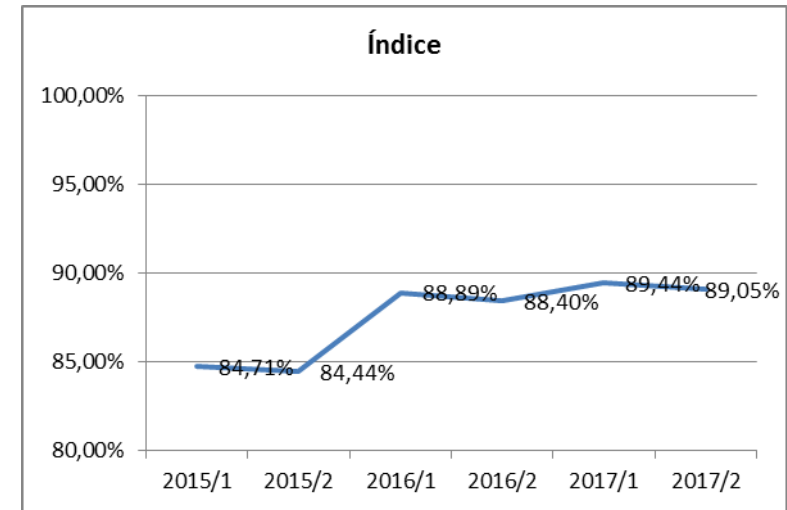
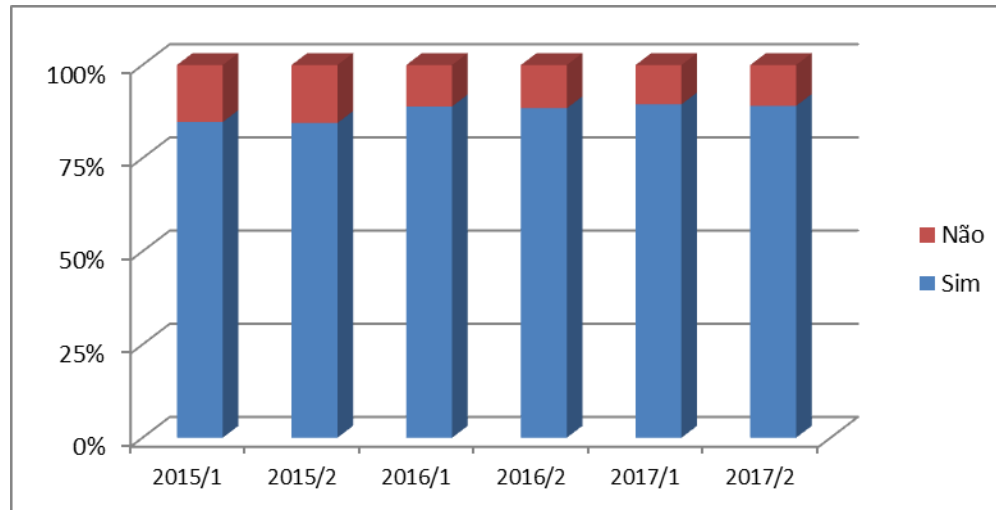
**Atendimento Psicopedagógico**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	21	25,93%	1	16,67%	5	41,67%	10	13,51%	1	33,33%	3	42,86%	9	17,31%	1	25,00%	4	50,00%
<b>Satisfeito</b>	17	20,99%	0	0,00%	2	16,67%	22	29,73%	1	33,33%	0	0,00%	8	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Regular</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	41	50,62%	5	83,33%	5	41,67%	38	51,35%	1	33,33%	4	57,14%	34	65,38%	3	75,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	4,45	86,25%	5,00	100,00%	4,71	92,86%	4,14	78,47%	4,50	87,50%	5,00	100,00%	4,44	86,11%	5,00	100,00%	5,00	100,00%



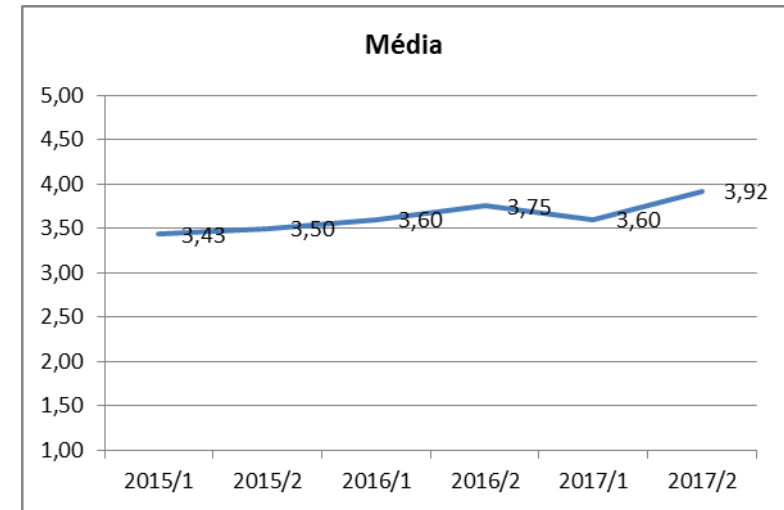
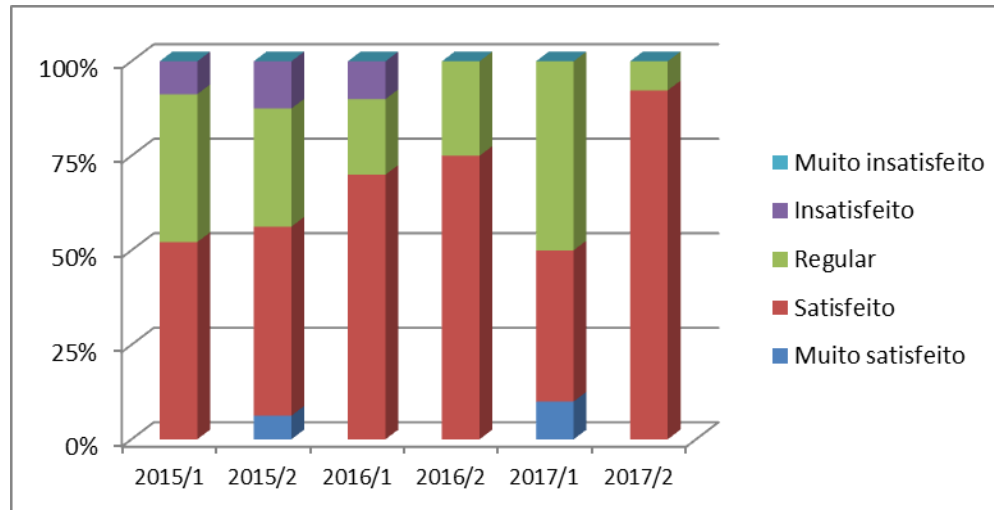
#### Avaliação das metodologias, planejamento, clareza e objetividade nas aulas (Acadêmicos)

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	132	31,06%	117	32,50%	87	32,22%	88	35,20%	34	21,12%	68	32,38%
<b>Satisfeito</b>	154	36,24%	150	41,67%	111	41,11%	95	38,00%	89	55,28%	92	43,81%
<b>Regular</b>	71	16,71%	55	15,28%	51	18,89%	38	15,20%	23	14,29%	26	12,38%
<b>Insatisfeito</b>	39	9,18%	18	5,00%	14	5,19%	19	7,60%	7	4,35%	12	5,71%
<b>Muito insatisfeito</b>	29	6,82%	20	5,56%	7	2,59%	10	4,00%	8	4,97%	12	5,71%
<b>Média</b>	3,76	68,88%	3,91	72,64%	3,95	73,80%	3,93	73,20%	3,83	70,81%	3,91	72,86%



**Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Sim</b>	360	84,71%	304	84,44%	240	88,89%	221	88,40%	144	89,44%	187	89,05%
<b>Não</b>	65	15,29%	56	15,56%	30	11,11%	29	11,60%	17	10,56%	23	10,95%



#### Desempenho da classe em relação à ementa, aos objetivos e ao programa da disciplina

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	0	0,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%
<b>Satisfeito</b>	12	0,00%	8	50,00%	7	70,00%	6	75,00%	4	40,00%	12	92,31%
<b>Regular</b>	9	8,70%	5	31,25%	2	20,00%	2	25,00%	5	50,00%	1	7,69%
<b>Insatisfeito</b>	2	39,13%	2	12,50%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito insatisfeito</b>	0	52,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,43	60,87%	3,50	62,50%	3,60	65,00%	3,75	68,75%	3,60	65,00%	3,92	73,08%

### 3.1.5 Eixo 5 – Infraestrutura física

O Eixo 5 se refere à Infraestrutura Física considerando a Dimensão 7 (Infraestrutura Física). A Tabela 14 apresenta a avaliação realizada sobre a Dimensão mencionada acima, conforme o PDI 2013-2017:

**Tabela 14 – Eixo 5**

EIXO 5: INFRAESTRUTURA (DIMENSÃO 7)				
METAS	AÇÕES	PRAZOS	% 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	-
-Aprimorar o sistema de gestão integrada.	-Consolidação e aperfeiçoamento do sistema de gestão integrada.	Permanente	100	-

Fonte: CPA (2017).

As avaliações “Atendimento na Biblioteca”, “Limpeza dos Espaços Físicos”, “Conservação dos Espaços Físicos”, “Funcionalidade do *site*”, “Funcionalidade da TI”, “Acesso aos computadores da FACENP” e “Serviço de cópias da FACENP” são indicadores do Eixo 5 e seguem abaixo.

O “Atendimento na Biblioteca” apresenta as médias entre 4,00 e 4,68 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

A “Limpeza dos Espaços Físicos” apresenta, em 2017, médias entre 4,31 e 4,75 que corresponde aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

A “Conservação dos Espaços Físicos” demonstra médias em elevação na opinião dos três segmentos e ao longo dos três últimos anos. Cabe destacar o aumento da média de 3,67 (2016) para 4,50 (2017), conforme os professores. Atualmente, as médias correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

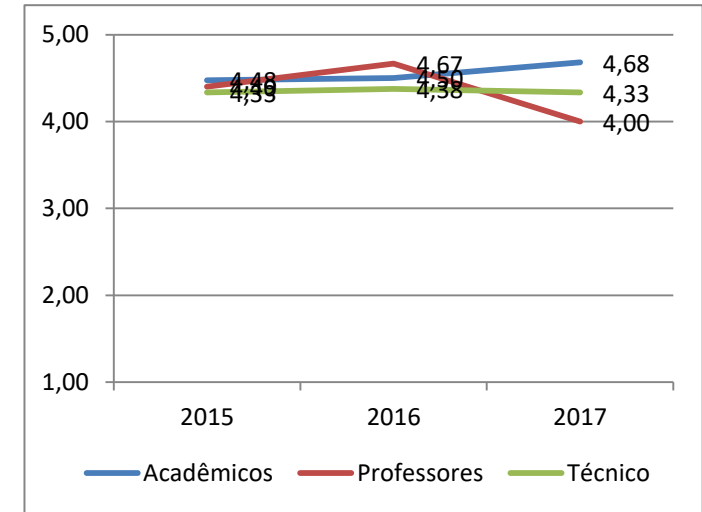
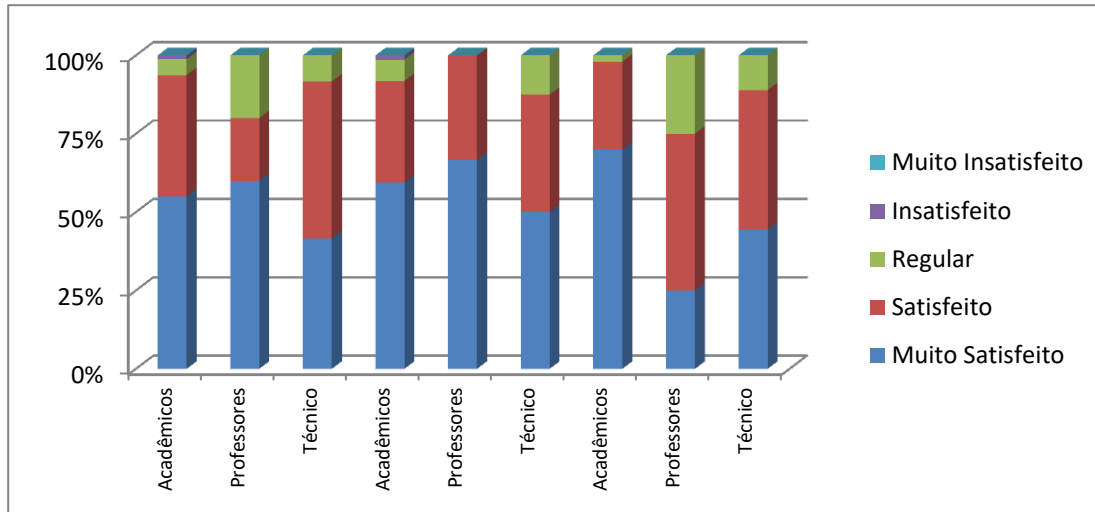
A “Funcionalidade do *site*” para os acadêmicos mantém a média entre 3,65 e 3,88 correspondendo ao conceito “regular”. Para o técnico-administrativo a média desta questão aumentou de 2,67 (2015) para 3,50 (2016). Atualmente (2017) a média é 4,50 correspondendo ao conceito “muito satisfeito”. Para os professores a média aumentou de 2,17 (2015) para 3,50 (2016). Em 2017 a média é de 3,25 correspondendo ao conceito “regular”.

A “Funcionalidade da TI” apresenta médias em elevação nos dois últimos anos conforme os segmentos pesquisados. Atualmente (2017), as médias correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



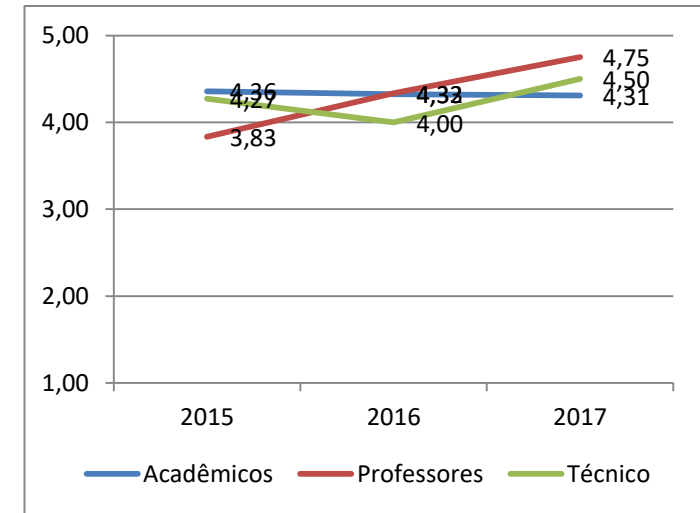
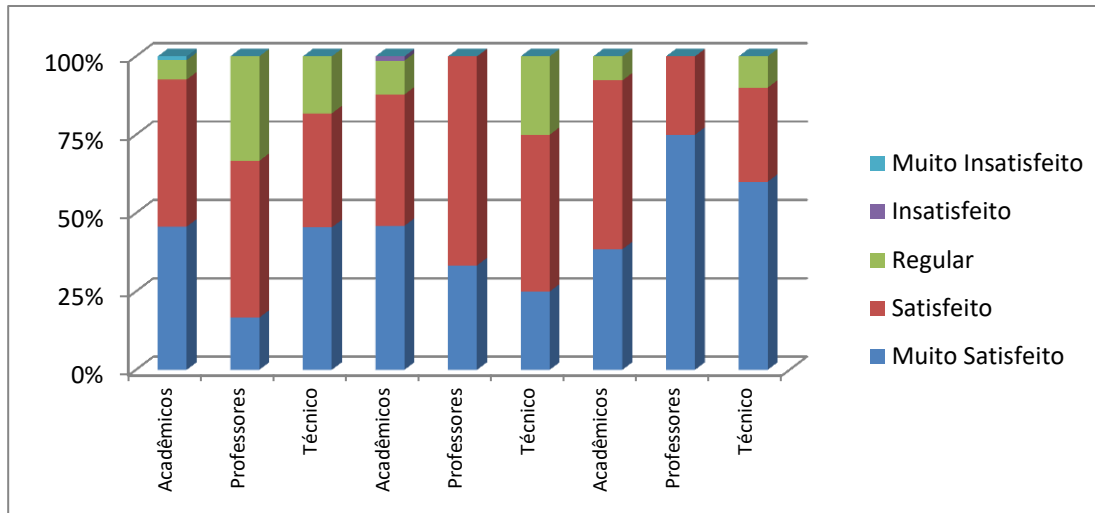
O “Acesso aos computadores da FACENP” é avaliado pelos professores com médias 3,33 (2016) a 3,67 (2017) que correspondem ao conceito “satisfeito”. Para o técnico-administrativo a média passou de 3,38 (2016) para 4,75 (2017) predominando os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”. Os acadêmicos avaliaram com médias entre 3,45 (2016) e 3,69 (2017) aumentando o conceito de “satisfeito” e diminuindo o conceito “regular”.

O “Serviço de cópias da FACENP” é avaliado com médias entre 4,00 e 4,88 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



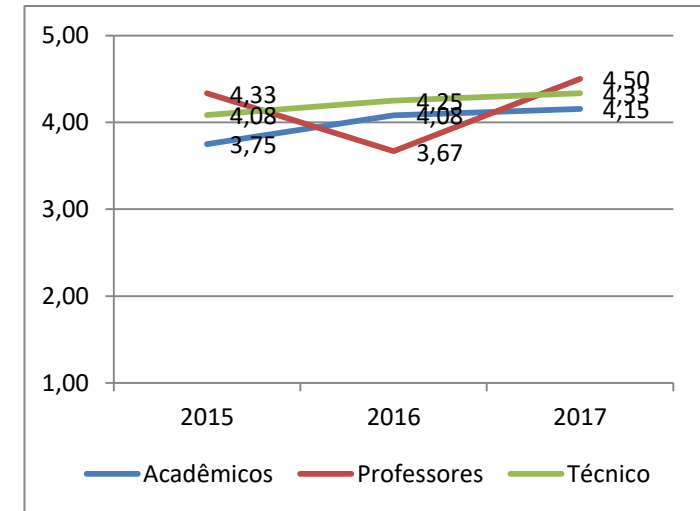
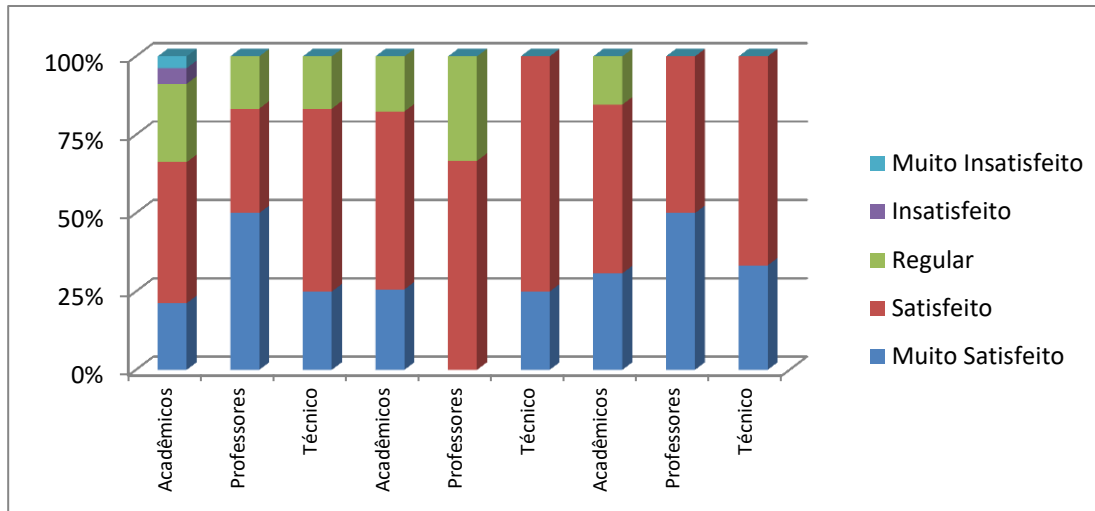
**Atendimento na Biblioteca**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	44	54,32%	3	50,00%	5	41,67%	44	59,46%	2	66,67%	4	50,00%	35	67,31%	1	25,00%	4	44,44%
<b>Satisfeito</b>	31	38,27%	1	16,67%	6	50,00%	24	32,43%	1	33,33%	3	37,50%	14	26,92%	2	50,00%	4	44,44%
<b>Regular</b>	4	4,94%	1	16,67%	1	8,33%	5	6,76%	0	0,00%	1	12,50%	1	1,92%	1	25,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,48	86,88%	4,40	85,00%	4,33	83,33%	4,50	87,50%	4,67	91,67%	4,38	84,38%	4,68	92,00%	4,00	75,00%	4,33	83,33%



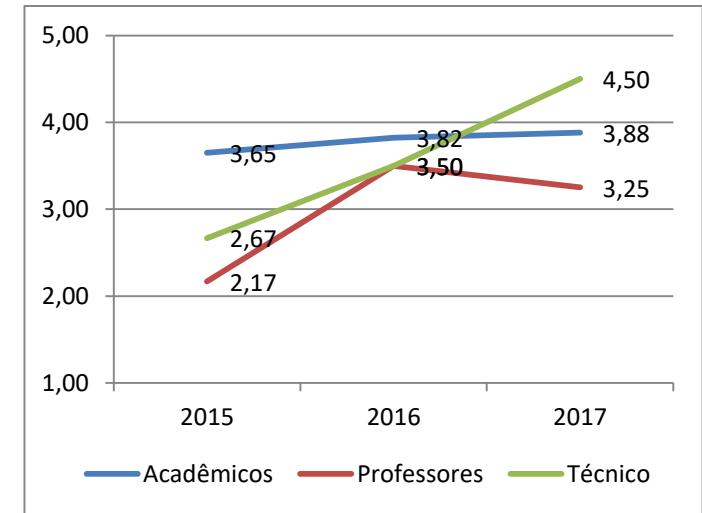
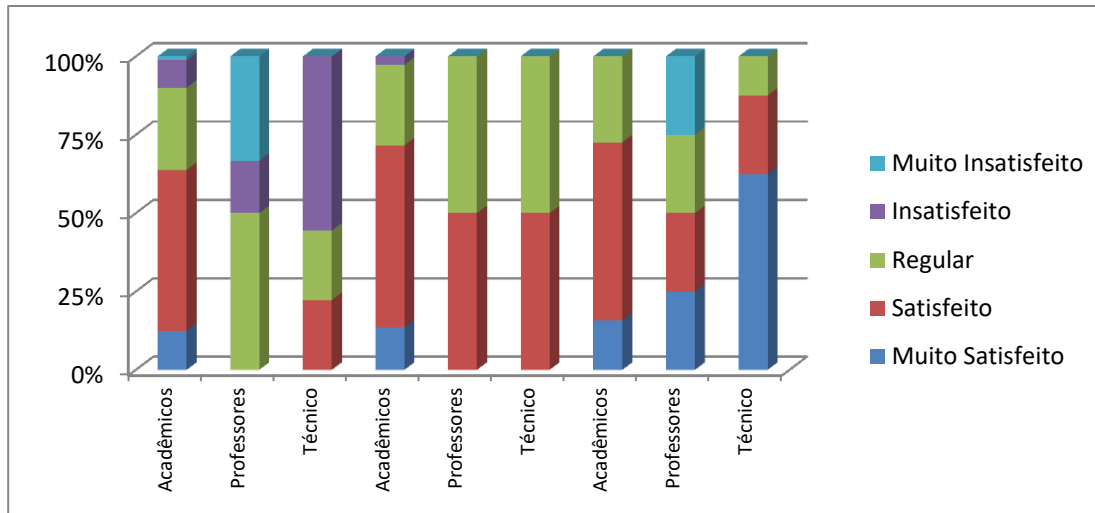
**Limpeza dos Espaços Físicos.**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	37	45,68%	1	16,67%	5	41,67%	34	45,95%	1	33,33%	2	25,00%	20	38,46%	3	75,00%	6	60,00%
<b>Satisfeito</b>	38	46,91%	3	50,00%	4	33,33%	31	41,89%	2	66,67%	4	50,00%	28	53,85%	1	25,00%	3	30,00%
<b>Regular</b>	5	6,17%	2	33,33%	2	16,67%	8	10,81%	0	0,00%	2	25,00%	4	7,69%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,36	83,95%	3,83	70,83%	4,27	81,82%	4,32	83,11%	4,33	83,33%	4,00	75,00%	4,31	82,69%	4,75	93,75%	4,50	87,50%



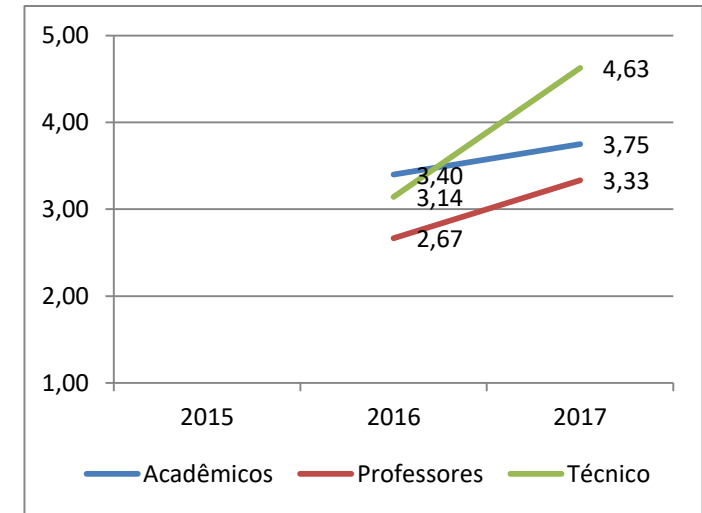
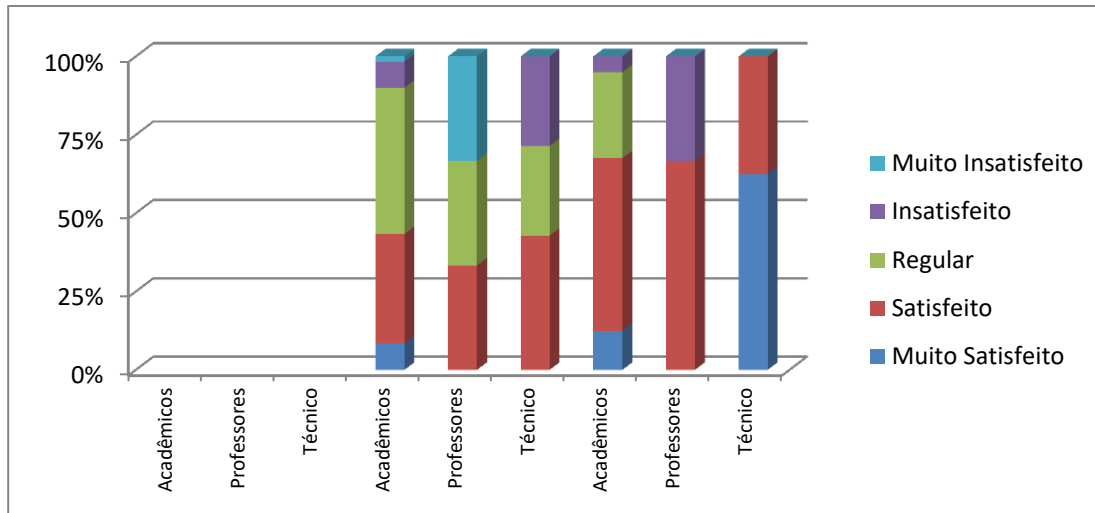
**Conservação dos Espaços Físicos.**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	17	20,99%	3	50,00%	3	25,00%	19	25,68%	0	0,00%	2	25,00%	16	30,77%	2	50,00%	3	33,33%
<b>Satisfeito</b>	36	44,44%	2	33,33%	7	58,33%	42	56,76%	2	66,67%	6	75,00%	28	53,85%	2	50,00%	6	66,67%
<b>Regular</b>	20	24,69%	1	16,67%	2	16,67%	13	17,57%	1	33,33%	0	0,00%	8	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	4	4,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,75	68,75%	4,33	83,33%	4,08	77,08%	4,08	77,03%	3,67	66,67%	4,25	81,25%	4,15	78,85%	4,50	87,50%	4,33	83,33%



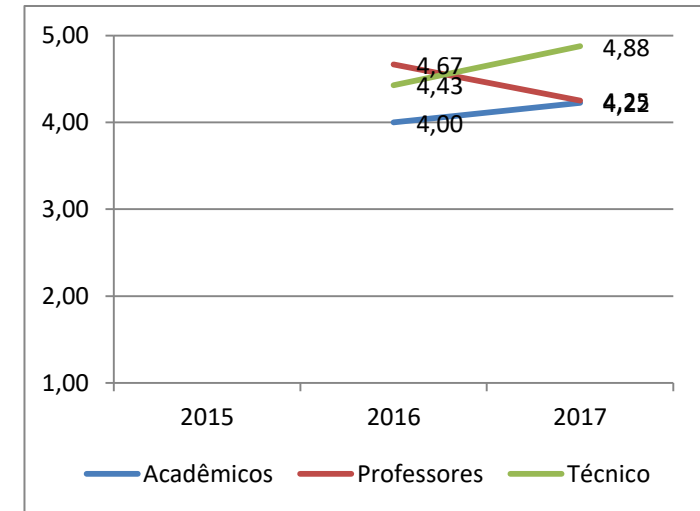
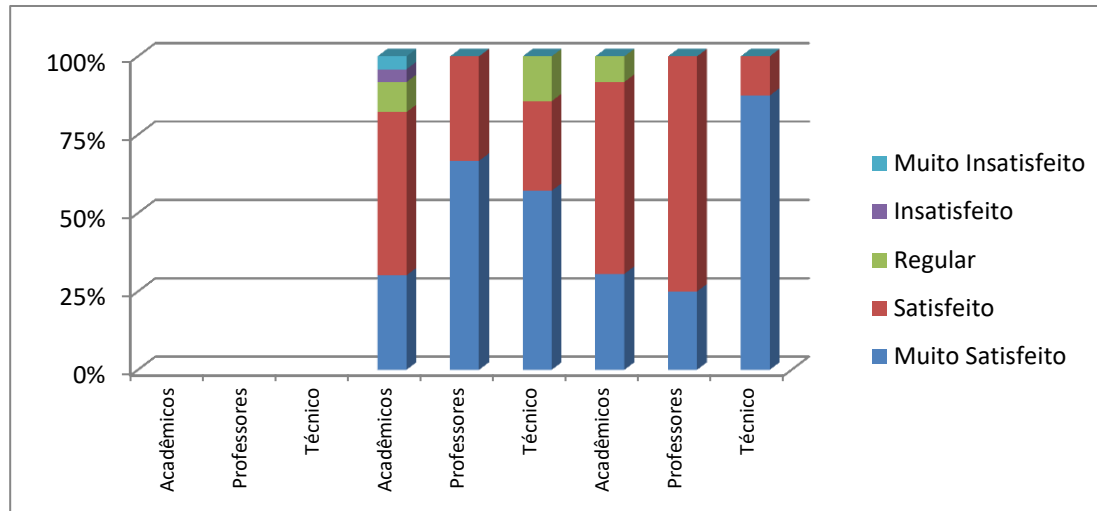
**Funcionalidade do site**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	10	12,35%	0	0,00%	0	0,00%	10	13,51%	0	0,00%	0	0,00%	8	15,38%	1	25,00%	5	55,56%
<b>Satisfeito</b>	41	50,62%	0	0,00%	2	16,67%	43	58,11%	1	33,33%	3	37,50%	29	55,77%	1	25,00%	2	22,22%
<b>Regular</b>	21	25,93%	3	50,00%	2	16,67%	19	25,68%	1	33,33%	3	37,50%	14	26,92%	1	25,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	7	8,64%	1	16,67%	5	41,67%	2	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	0	0,00%	3	25,00%	0	0,00%	1	33,33%	2	25,00%	1	1,92%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>	3,65	66,25%	2,17	29,17%	2,67	41,67%	3,82	70,61%	3,50	62,50%	3,50	62,50%	3,88	72,06%	3,25	56,25%	4,50	87,50%



**Funcionalidade da TI**

	2015			2016			2017								
	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico						
<b>Muito Satisfeito</b>				5	6,76%	0	0,00%	0	0,00%	5	9,62%	0	0,00%	5	62,50%
<b>Satisfeito</b>				21	28,38%	1	33,33%	3	37,50%	22	42,31%	2	50,00%	3	37,50%
<b>Regular</b>				28	37,84%	1	33,33%	2	25,00%	11	21,15%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>				5	6,76%	0	0,00%	2	25,00%	2	3,85%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>				1	1,35%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>				14	18,92%	0	0,00%	1	12,50%	12	23,08%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Média</b>				3,40	60,00%	2,67	41,67%	3,14	53,57%	3,75	68,75%	3,33	58,33%	4,63	90,63%



### Serviço de cópias da FACENP

	2015			2016			2017						
	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico				
<b>Muito Satisfeito</b>				22	29,73%	4	50,00%	15	28,85%	1	25,00%	7	77,78%
<b>Satisfeito</b>				38	51,35%	2	25,00%	30	57,69%	3	75,00%	1	11,11%
<b>Regular</b>				7	9,46%	0	0,00%	4	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>				3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>				3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>				1	1,35%	0	0,00%	3	5,77%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>				4,00	75,00%	4,67	91,67%	4,22	80,61%	4,25	81,25%	4,88	96,88%

## 4 ANÁLISE DOS DADOS E DAS INFORMAÇÕES

Os dados analisados a seguir são coletados através de questionários *on-line* e impressos durante o Processo Avaliativo da CPA que ocorre regularmente a cada semestre letivo. Os mesmos são apresentados e comentados nos títulos que seguem.

### 4.1 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Inicialmente são analisados os dados relativos à avaliação da Instituição comparando a opinião dos acadêmicos, professores e técnico-administrativo entre si e, também, considerando os três últimos anos (2015, 2016 e 2017).

Estes dados são coletados no segundo semestre letivo de cada ano. Acadêmicos e professores respondem ao questionário *on-line* e o técnico-administrativo preenche o questionário impresso.

No ano de 2016 este questionário foi alterado por solicitação dos acadêmicos proporcionando maior detalhamento em determinadas questões.

A escala utilizada é do tipo Likert com notas de um até cinco, sendo esta última a mais alta. Especificamente cada nota corresponde a um conceito:

- 1 – Muito Insatisfeito;
- 2 – Insatisfeito;
- 3 – Regular;
- 4 – Satisfeito;
- 5 – Muito Satisfeito.

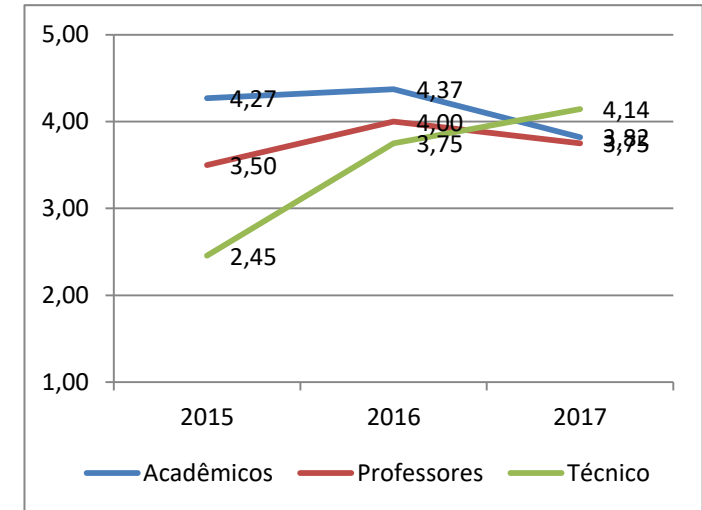
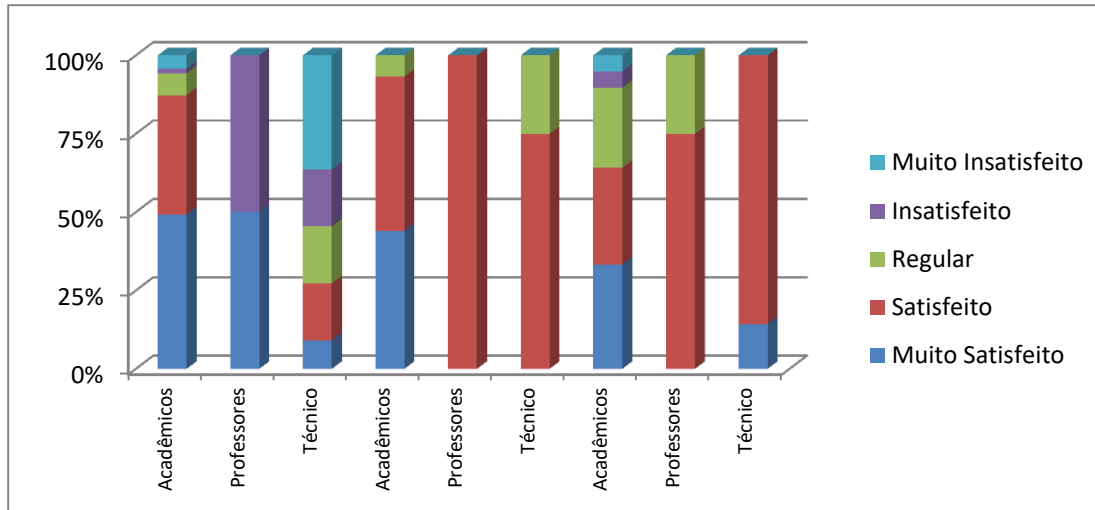
Existe ainda a opção Não sei/Não utilizei.

Todas as questões apresentam a média e o respectivo percentual.

A primeira questão se refere ao “Atendimento da Direção”.

O “Atendimento da Direção” apresenta aumento nas médias (2016) conforme acadêmicos, professores e técnico-administrativo. Cabe ressaltar que no segundo semestre de 2016 houve troca da direção da Instituição. Em 2017 a média aumentou de acordo com o segmento técnico-administrativo havendo diminuição da média conforme acadêmicos e professores. Portanto, este atendimento é considerado “satisfeito” e “muito satisfeito”.

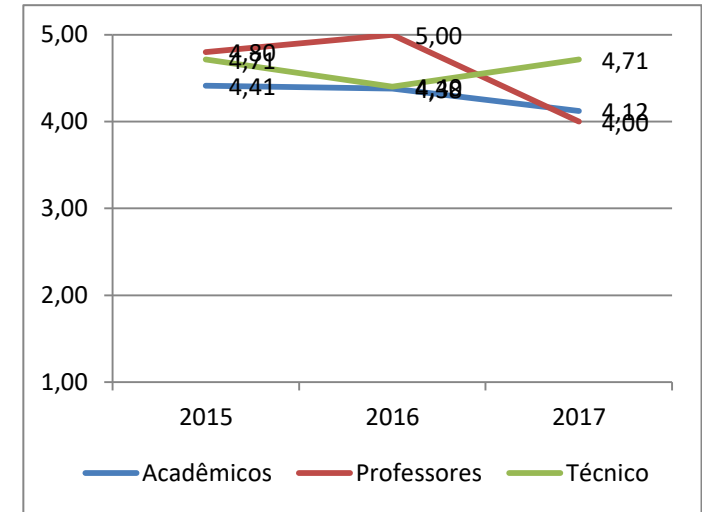
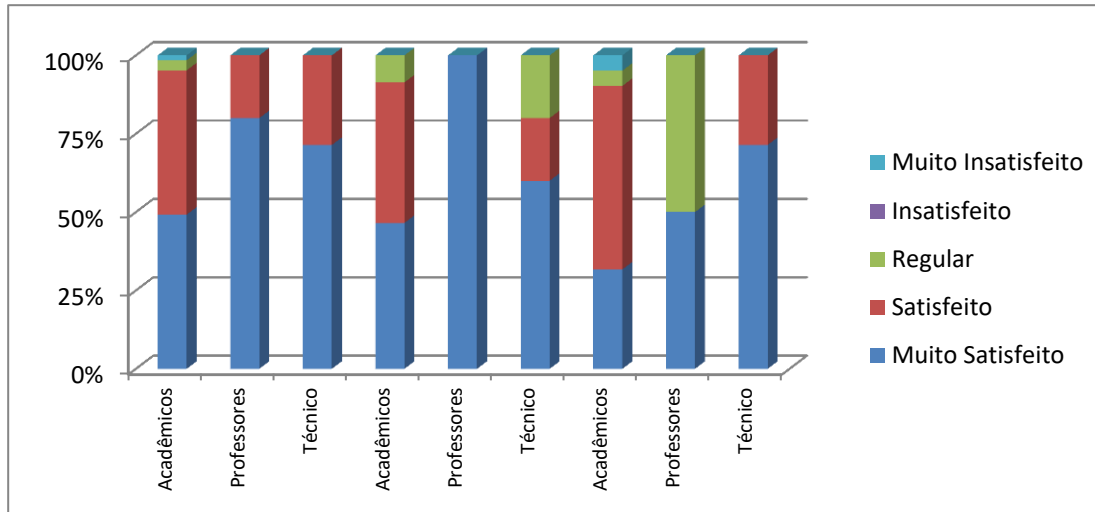




**Atendimento da Direção**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	35	43,21%	3	50,00%	1	8,33%	26	35,14%	0	0,00%	0	0,00%	13	25,00%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Satisfeito</b>	27	33,33%	0	0,00%	2	16,67%	29	39,19%	1	33,33%	3	37,50%	12	23,08%	3	75,00%	6	75,00%
<b>Regular</b>	5	6,17%	0	0,00%	2	16,67%	4	5,41%	0	0,00%	1	12,50%	10	19,23%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	3	50,00%	2	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	4	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	0	0,00%	1	8,33%	15	20,27%	2	66,67%	4	50,00%	13	25,00%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Média</b>	4,27	81,69%	3,50	62,50%	2,45	36,36%	4,37	84,32%	4,00	75,00%	3,75	68,75%	3,82	70,51%	3,75	68,75%	4,14	78,57%

O “Atendimento da Coordenação do Curso de Administração” apresenta médias não inferiores a 4,00. Este fato indica que os segmentos pesquisados acadêmicos, professores e técnico-administrativo avaliam o referido atendimento com os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



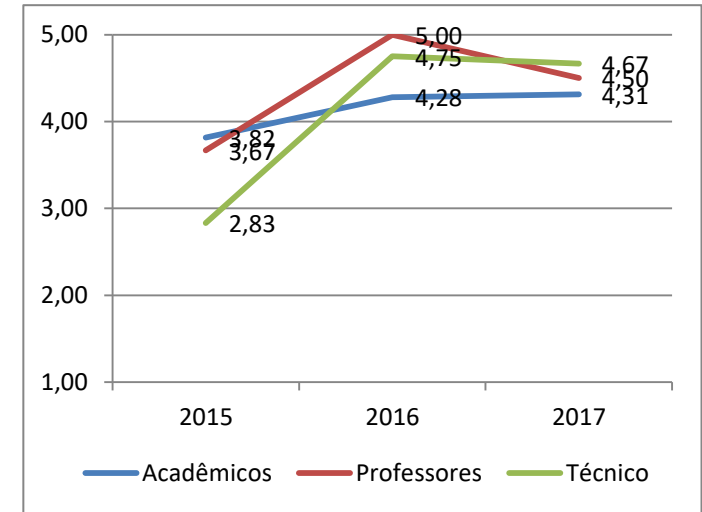
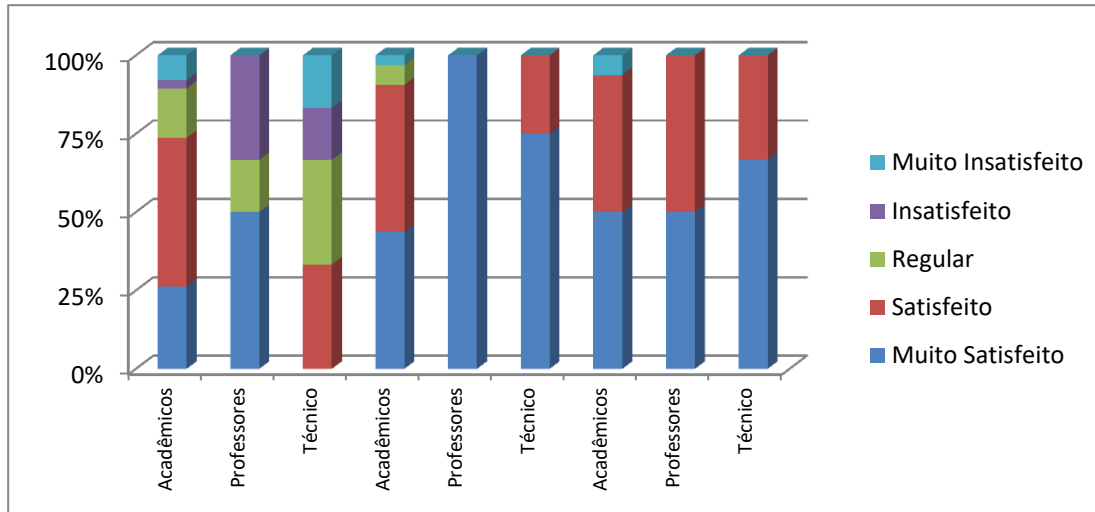
**Atendimento da Coordenação de Curso de Administração**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	31	38,27%	4	66,67%	5	41,67%	27	36,49%	2	66,67%	3	37,50%	13	25,00%	1	25,00%	5	50,00%
<b>Satisfeito</b>	29	35,80%	1	16,67%	2	16,67%	26	35,14%	0	0,00%	1	12,50%	24	46,15%	0	0,00%	2	20,00%
<b>Regular</b>	2	2,47%	0	0,00%	0	0,00%	5	6,76%	0	0,00%	1	12,50%	2	3,85%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	18	22,22%	1	16,67%	5	41,67%	16	21,62%	1	33,33%	3	37,50%	11	21,15%	2	50,00%	3	30,00%
<b>Média</b>	4,41	85,32%	4,80	95,00%	4,71	92,86%	4,38	84,48%	5,00	100,00%	4,40	85,00%	4,12	78,05%	4,00	75,00%	4,71	92,86%

O “Atendimento da Coordenação do Curso de Ciências Contábeis” apresenta elevação em suas médias (2016).

Cabe destacar que no ano de 2016 houve troca do coordenador do referido curso.

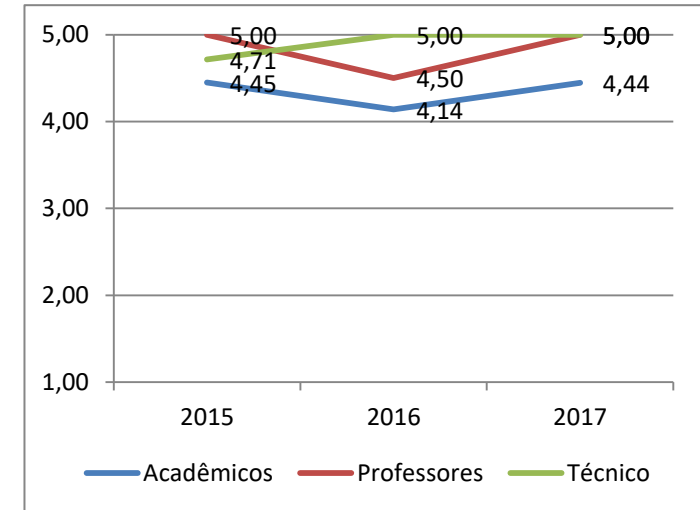
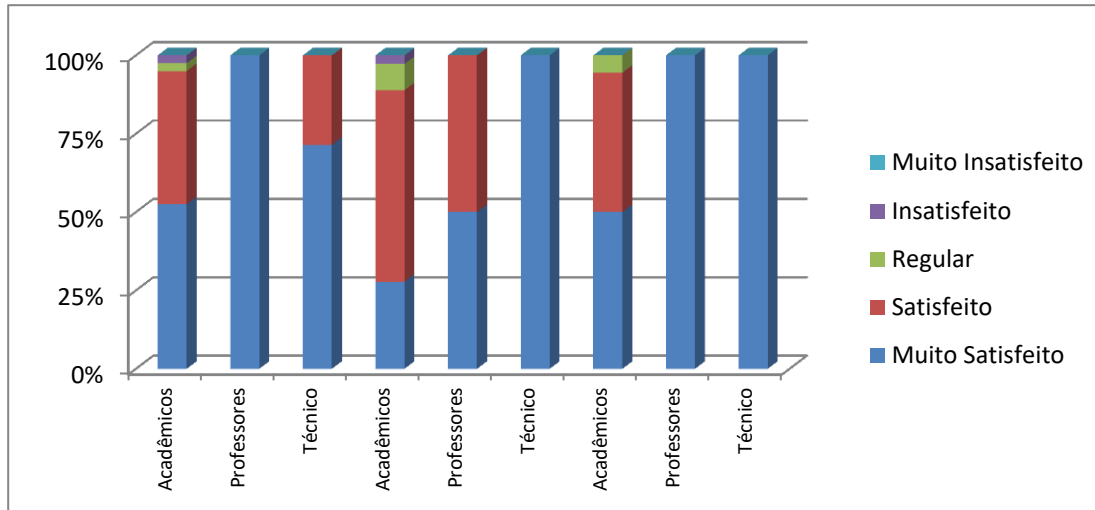
As médias em 2017 apresentaram alterações, mas correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



**Atendimento da Coordenação de Curso de Ciências Contábeis**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	10	12,35%	3	50,00%	0	0,00%	14	18,92%	2	66,67%	3	37,50%	8	15,38%	1	25,00%	4	40,00%
<b>Satisfeito</b>	18	22,22%	0	0,00%	2	16,67%	15	20,27%	0	0,00%	1	12,50%	7	13,46%	1	25,00%	2	20,00%
<b>Regular</b>	6	7,41%	1	16,67%	2	16,67%	2	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	2	33,33%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	1	8,33%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	43	53,09%	0	0,00%	6	50,00%	42	56,76%	1	33,33%	4	50,00%	36	69,23%	2	50,00%	4	40,00%
<b>Média</b>	3,82	70,39%	3,67	66,67%	2,83	45,83%	4,28	82,03%	5,00	100,00%	4,75	93,75%	4,31	82,81%	4,50	87,50%	4,67	91,67%

O “Atendimento Psicopedagógico” mantém médias entre 4,14 e 5,00 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

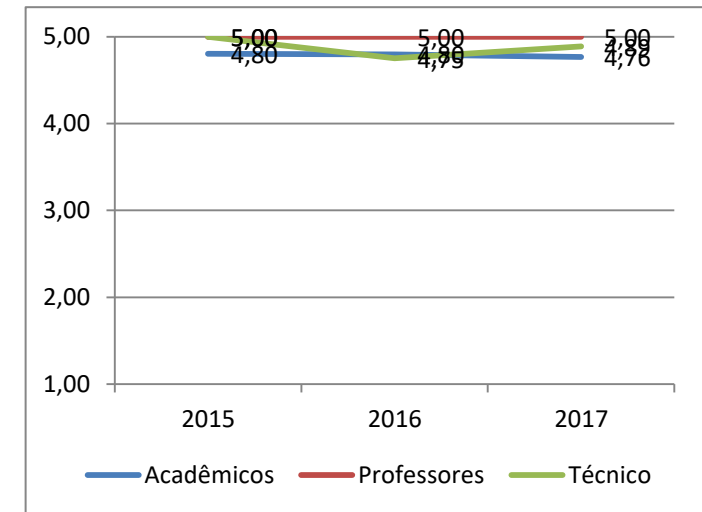
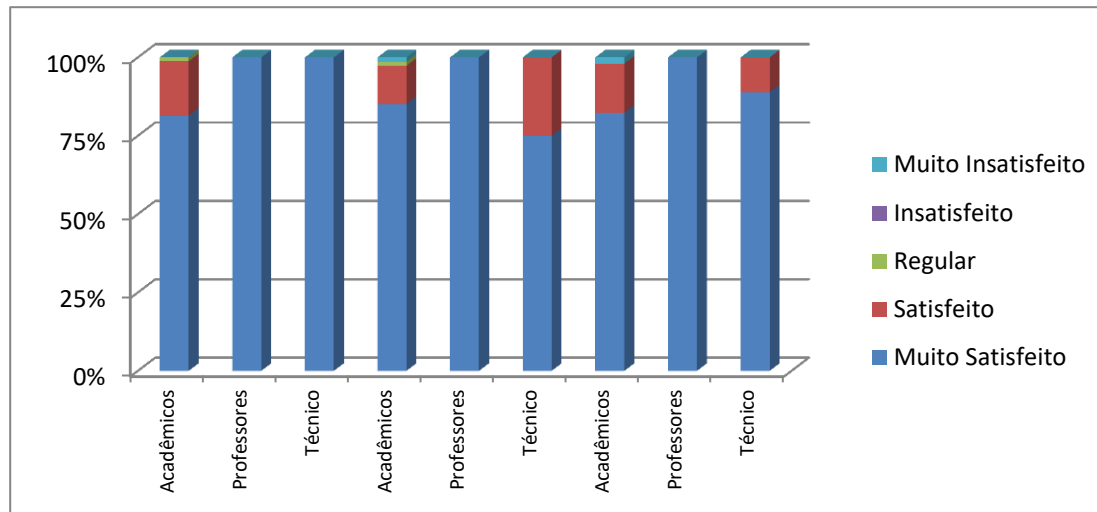


**Atendimento Psicopedagógico**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	21	25,93%	1	16,67%	5	41,67%	10	13,51%	1	33,33%	3	42,86%	9	17,31%	1	25,00%	4	50,00%
<b>Satisfeito</b>	17	20,99%	0	0,00%	2	16,67%	22	29,73%	1	33,33%	0	0,00%	8	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Regular</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	41	50,62%	5	83,33%	5	41,67%	38	51,35%	1	33,33%	4	57,14%	34	65,38%	3	75,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	4,45	86,25%	5,00	100,00%	4,71	92,86%	4,14	78,47%	4,50	87,50%	5,00	100,00%	4,44	86,11%	5,00	100,00%	5,00	100,00%

O “Atendimento na Secretaria” mantém médias entre 4,76 e 5,00 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

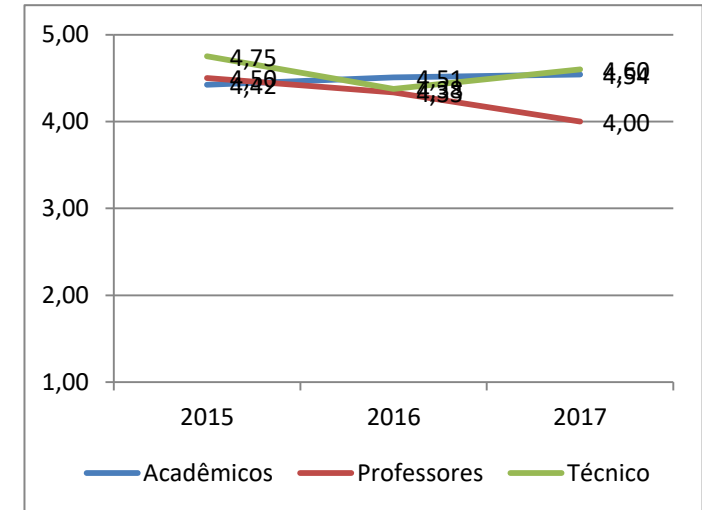
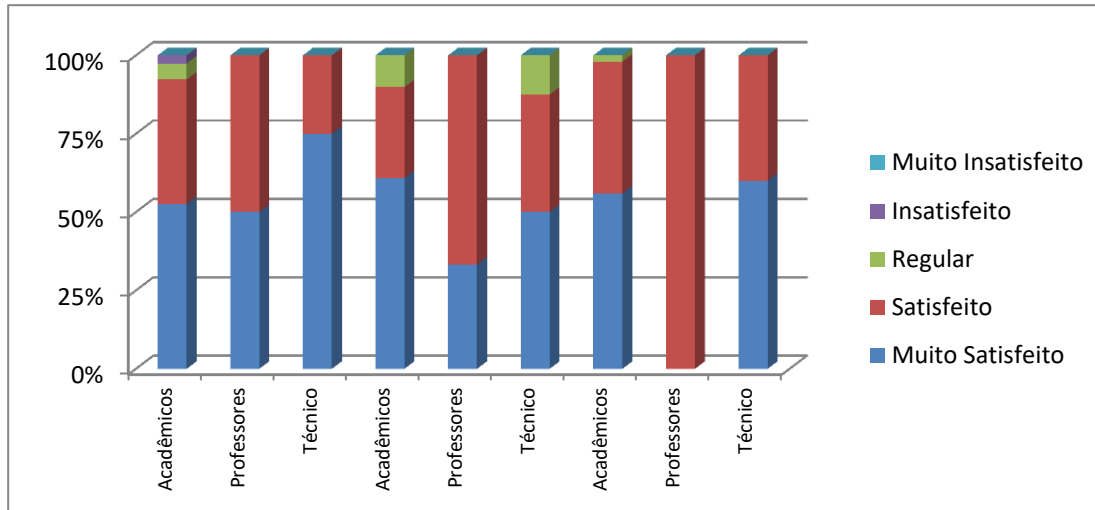




### Atendimento na Secretaria

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	66	81,48%	6	100,00%	12	100,00%	63	85,14%	3	100,00%	6	75,00%	42	80,77%	4	100,00%	8	80,00%
<b>Satisfeito</b>	14	17,28%	0	0,00%	0	0,00%	9	12,16%	0	0,00%	2	25,00%	8	15,38%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Regular</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Média</b>	4,80	95,06%	5,00	100,00%	5,00	100,00%	4,80	94,93%	5,00	100,00%	4,75	93,75%	4,76	94,12%	5,00	100,00%	4,89	97,22%

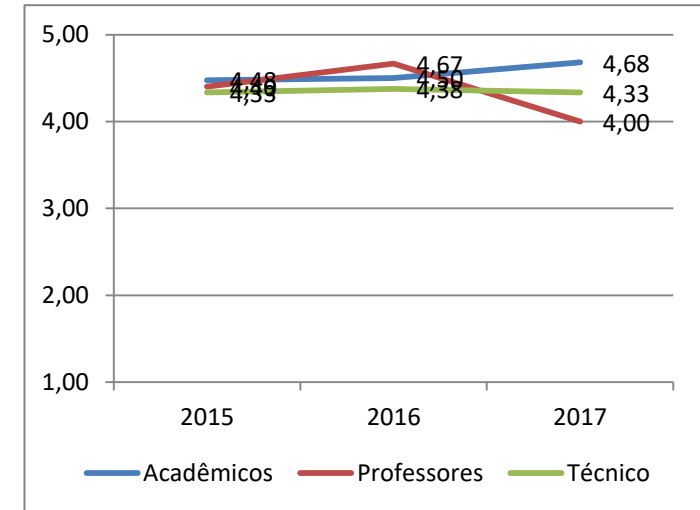
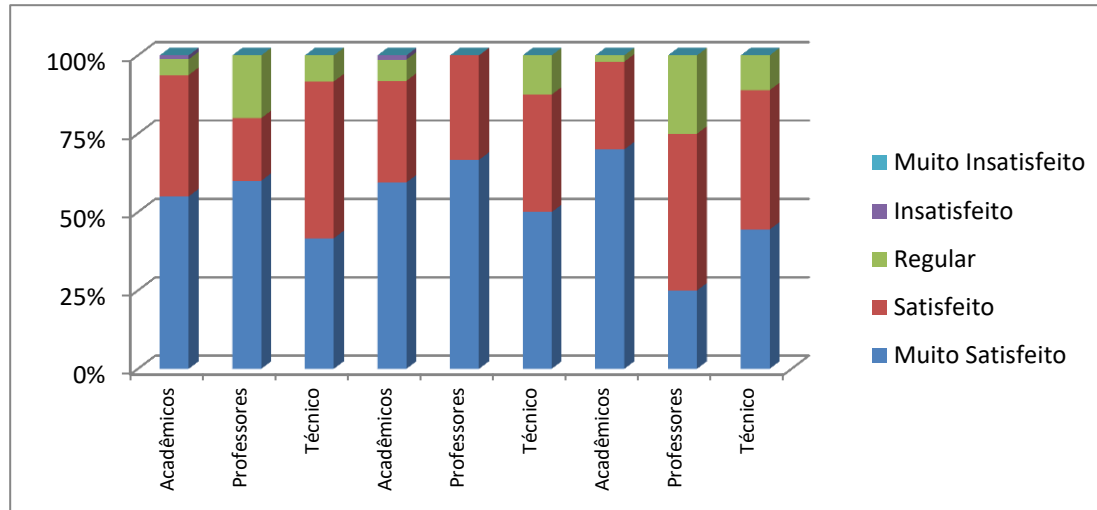
O “Atendimento no Financeiro mantém médias entre 4,00 e 4,75 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



**Atendimento no Financeiro**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	41	50,62%	3	50,00%	9	75,00%	42	56,76%	1	33,33%	4	50,00%	28	53,85%	0	0,00%	6	60,00%
<b>Satisfeito</b>	31	38,27%	3	50,00%	3	25,00%	20	27,03%	2	66,67%	3	37,50%	21	40,38%	4	100,00%	4	40,00%
<b>Regular</b>	4	4,94%	0	0,00%	0	0,00%	7	9,46%	0	0,00%	1	12,50%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	2	2,47%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	5	6,76%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,42	85,58%	4,50	87,50%	4,75	93,75%	4,51	87,68%	4,33	83,33%	4,38	84,38%	4,54	88,50%	4,00	75,00%	4,60	90,00%

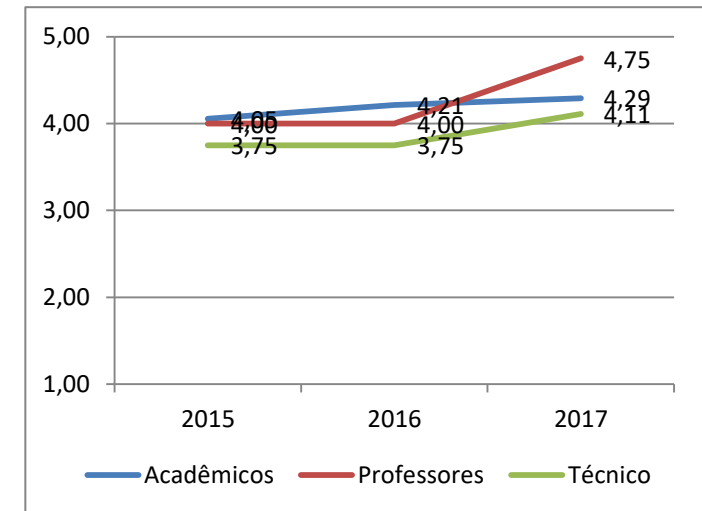
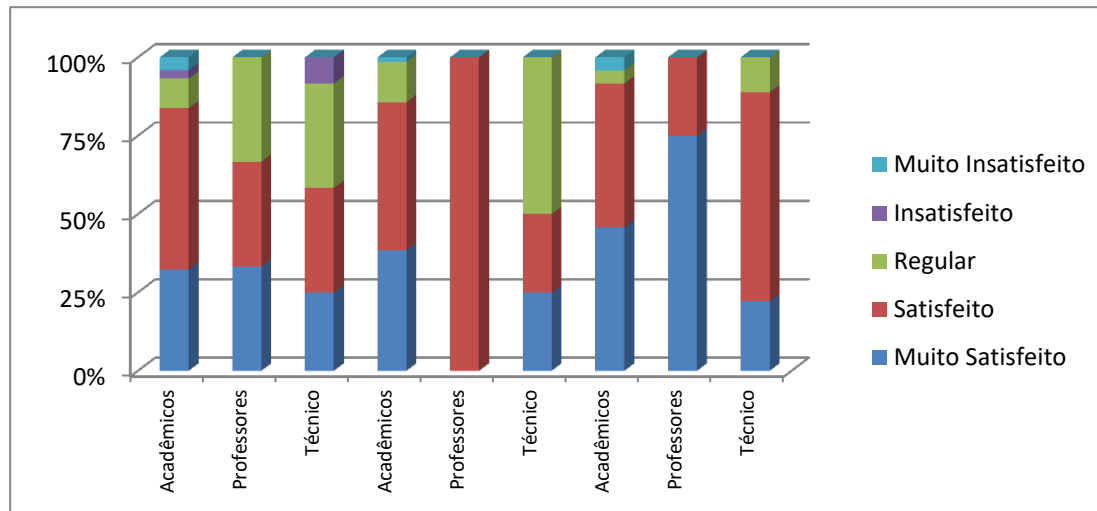
O “Atendimento na Biblioteca” apresenta as médias entre 4,00 e 4,67 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



### Atendimento na Biblioteca

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	44	54,32%	3	50,00%	5	41,67%	44	59,46%	2	66,67%	4	50,00%	35	67,31%	1	25,00%	4	44,44%
<b>Satisfeito</b>	31	38,27%	1	16,67%	6	50,00%	24	32,43%	1	33,33%	3	37,50%	14	26,92%	2	50,00%	4	44,44%
<b>Regular</b>	4	4,94%	1	16,67%	1	8,33%	5	6,76%	0	0,00%	1	12,50%	1	1,92%	1	25,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,48	86,88%	4,40	85,00%	4,33	83,33%	4,50	87,50%	4,67	91,67%	4,38	84,38%	4,68	92,00%	4,00	75,00%	4,33	83,33%

O “Atendimento na Portaria” aumentou suas médias em 2017 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

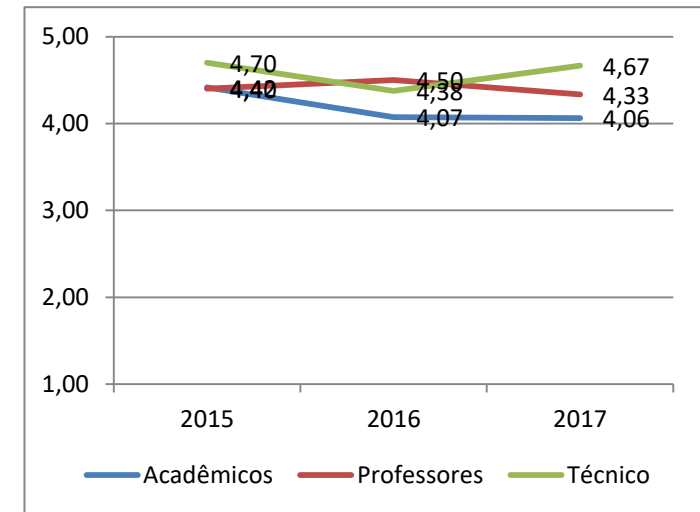
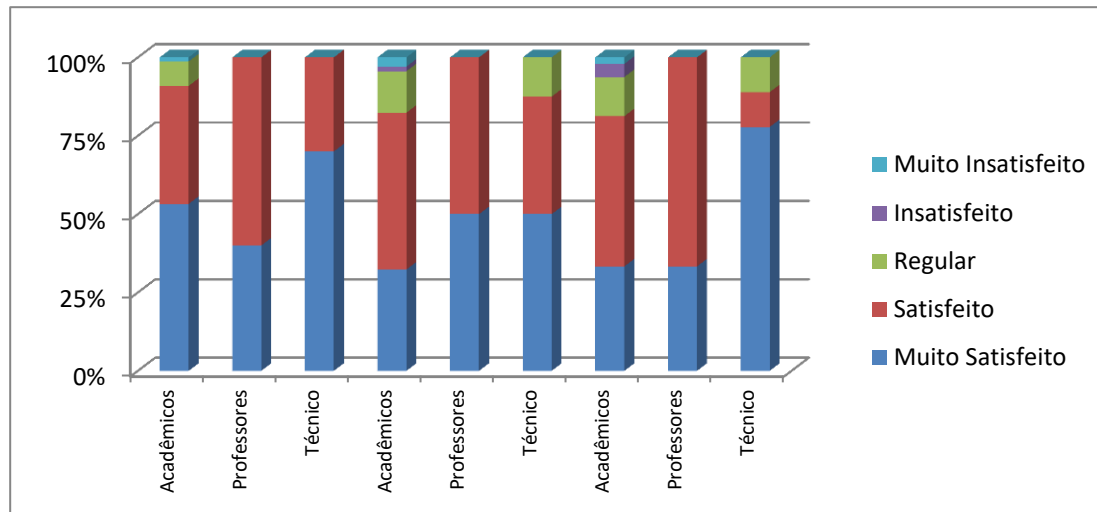


### Atendimento na Portaria

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	24	29,63%	2	33,33%	3	25,00%	27	36,49%	0	0,00%	2	25,00%	22	42,31%	3	75,00%	2	20,00%
<b>Satisfeito</b>	38	46,91%	2	33,33%	4	33,33%	33	44,59%	3	100,00%	2	25,00%	22	42,31%	1	25,00%	6	60,00%
<b>Regular</b>	7	8,64%	2	33,33%	4	33,33%	9	12,16%	0	0,00%	4	50,00%	2	3,85%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	2	2,47%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	7	8,64%	0	0,00%	0	0,00%	4	5,41%	0	0,00%	0	0,00%	4	7,69%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Média</b>	4,05	76,35%	4,00	75,00%	3,75	68,75%	4,21	80,36%	4,00	75,00%	3,75	68,75%	4,29	82,29%	4,75	93,75%	4,11	77,78%

O “Atendimento na Cantina” apresenta médias entre 4,06 e 4,70 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



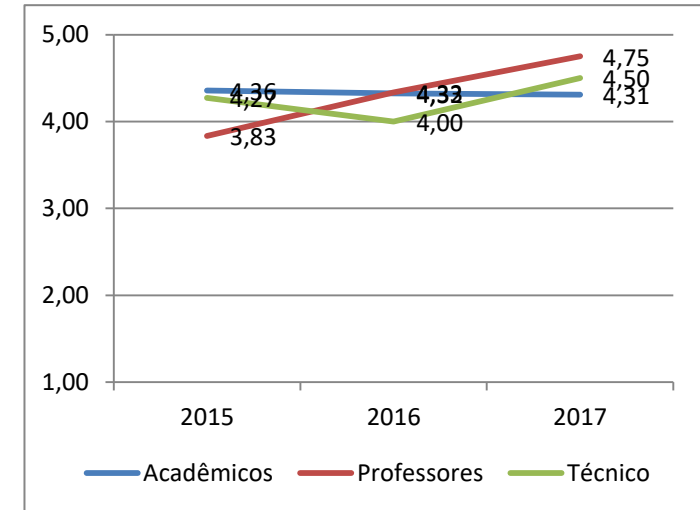
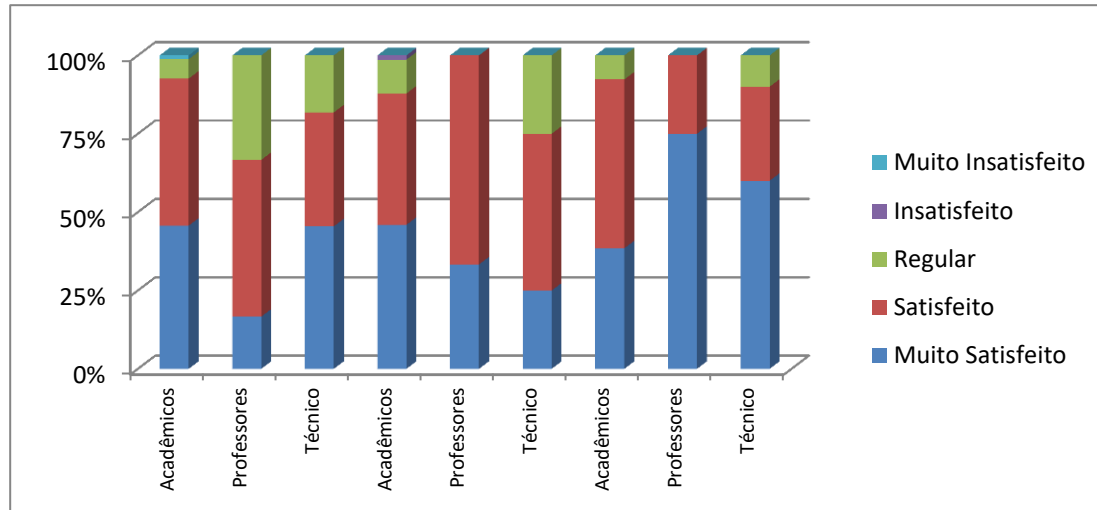


### Atendimento na Cantina

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	41	50,62%	2	33,33%	7	58,33%	22	29,73%	1	33,33%	4	50,00%	16	30,77%	1	25,00%	7	70,00%
<b>Satisfeito</b>	29	35,80%	3	50,00%	3	25,00%	34	45,95%	1	33,33%	3	37,50%	23	44,23%	2	50,00%	1	10,00%
<b>Regular</b>	6	7,41%	0	0,00%	0	0,00%	9	12,16%	0	0,00%	1	12,50%	6	11,54%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	2	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	4	4,94%	1	16,67%	2	16,67%	6	8,11%	1	33,33%	0	0,00%	4	7,69%	1	25,00%	1	10,00%
<b>Média</b>	4,42	85,39%	4,40	85,00%	4,70	92,50%	4,07	76,84%	4,50	87,50%	4,38	84,38%	4,06	76,56%	4,33	83,33%	4,67	91,67%

A “Limpeza dos Espaços Físicos” apresenta, em 2017, médias entre 4,31 e 4,75 que correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Nas avaliações dos professores e técnico-administrativo as médias aumentaram nos últimos três anos.



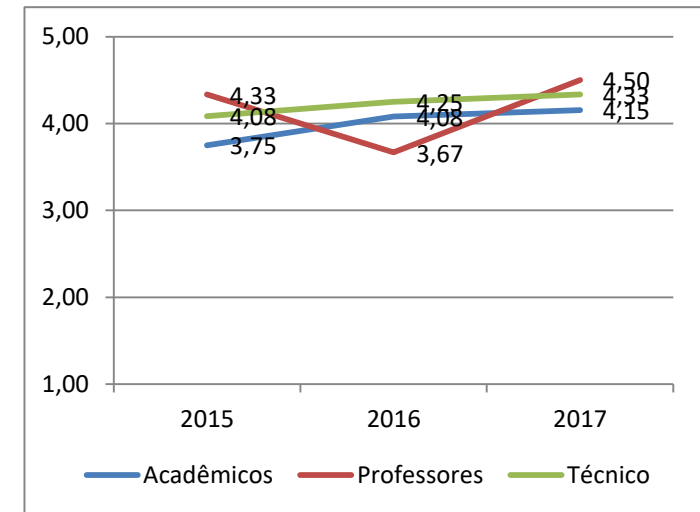
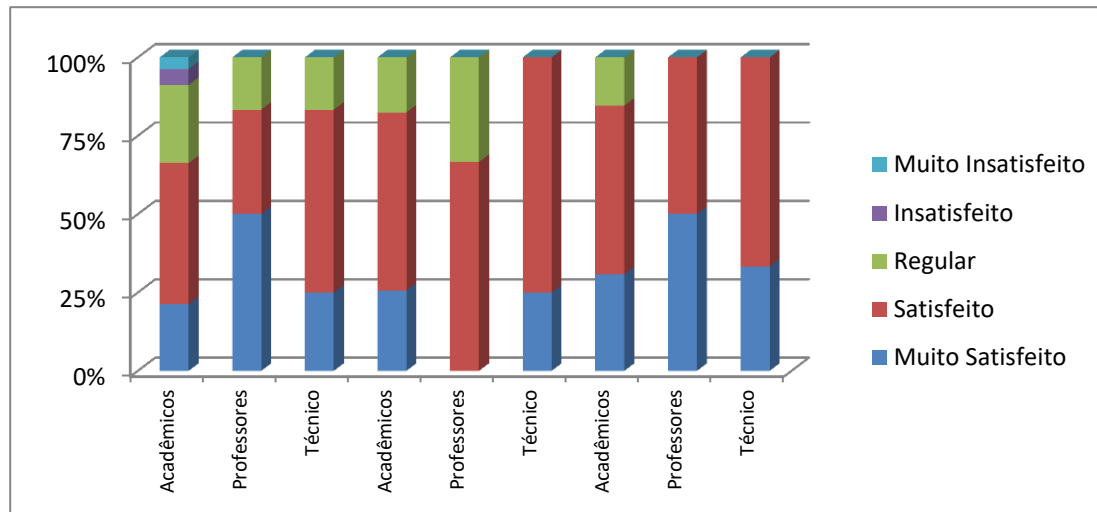
### Limpeza dos Espaços Físicos.

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	37	45,68%	1	16,67%	5	41,67%	34	45,95%	1	33,33%	2	25,00%	20	38,46%	3	75,00%	6	60,00%
<b>Satisfeito</b>	38	46,91%	3	50,00%	4	33,33%	31	41,89%	2	66,67%	4	50,00%	28	53,85%	1	25,00%	3	30,00%
<b>Regular</b>	5	6,17%	2	33,33%	2	16,67%	8	10,81%	0	0,00%	2	25,00%	4	7,69%	0	0,00%	1	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	0	0,00%	0	0,00%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,36	83,95%	3,83	70,83%	4,27	81,82%	4,32	83,11%	4,33	83,33%	4,00	75,00%	4,31	82,69%	4,75	93,75%	4,50	87,50%

A “Conservação dos Espaços Físicos” demonstra médias em elevação na opinião dos três segmentos e ao longo dos últimos três anos.

Cabe destacar o aumento da média de 3,67 (2016) para 4,50 (2017) conforme os professores.

Atualmente as médias correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

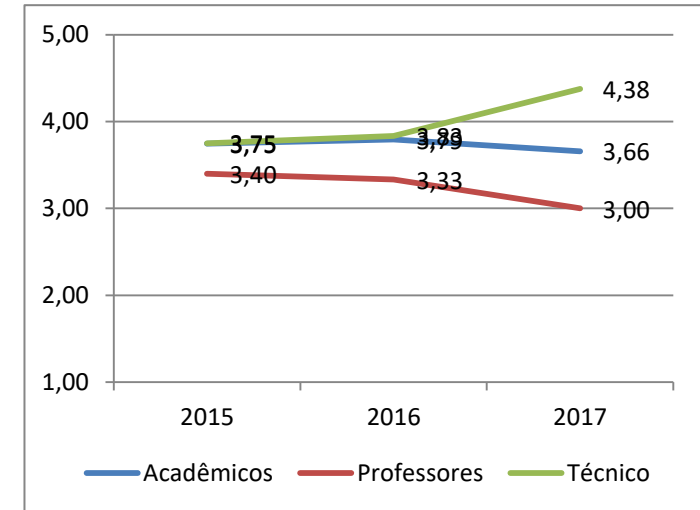
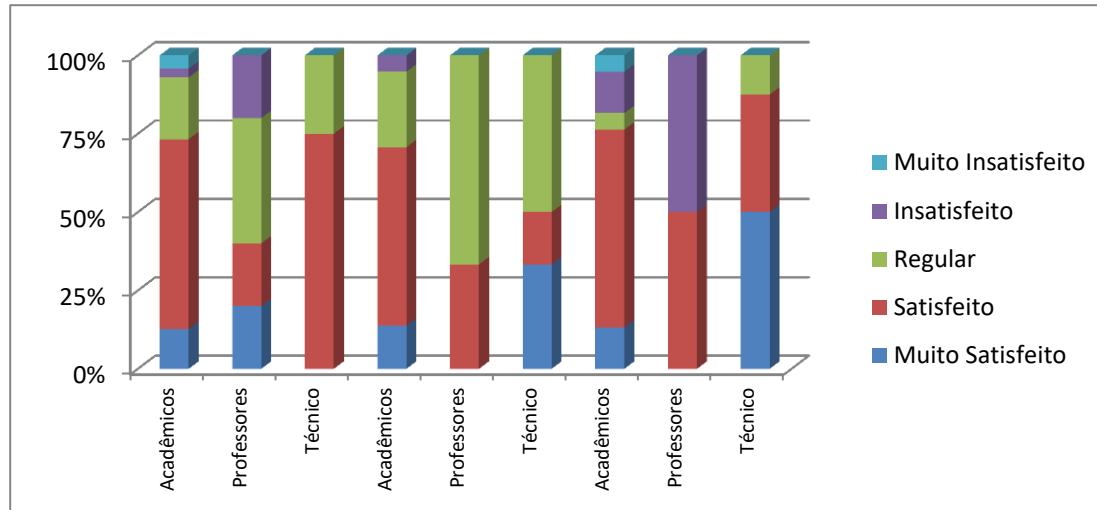


### Conservação dos Espaços Físicos.

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	17	20,99%	3	50,00%	3	25,00%	19	25,68%	0	0,00%	2	25,00%	16	30,77%	2	50,00%	3	33,33%
<b>Satisfeito</b>	36	44,44%	2	33,33%	7	58,33%	42	56,76%	2	66,67%	6	75,00%	28	53,85%	2	50,00%	6	66,67%
<b>Regular</b>	20	24,69%	1	16,67%	2	16,67%	13	17,57%	1	33,33%	0	0,00%	8	15,38%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	4	4,94%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,75	68,75%	4,33	83,33%	4,08	77,08%	4,08	77,03%	3,67	66,67%	4,25	81,25%	4,15	78,85%	4,50	87,50%	4,33	83,33%

A “Abertura para Participação nas Decisões (Gestão Participativa)” apresenta médias entre 3,00 e 4,38 em 2017 que correspondem aos conceitos “regular” e “satisfeito”.

Para os professores a média desta questão está em declínio estes três últimos anos. Para o técnico-administrativo a média está em elevação e para os acadêmicos a mesma se mantém.



#### Abertura para participação nas decisões (gestão participativa).

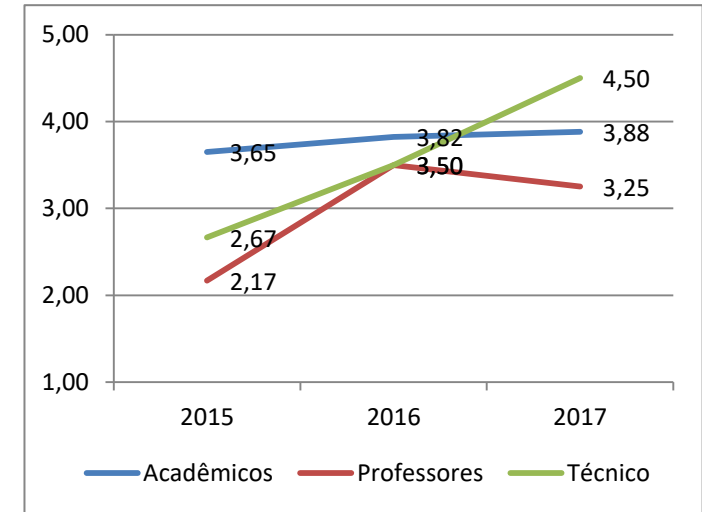
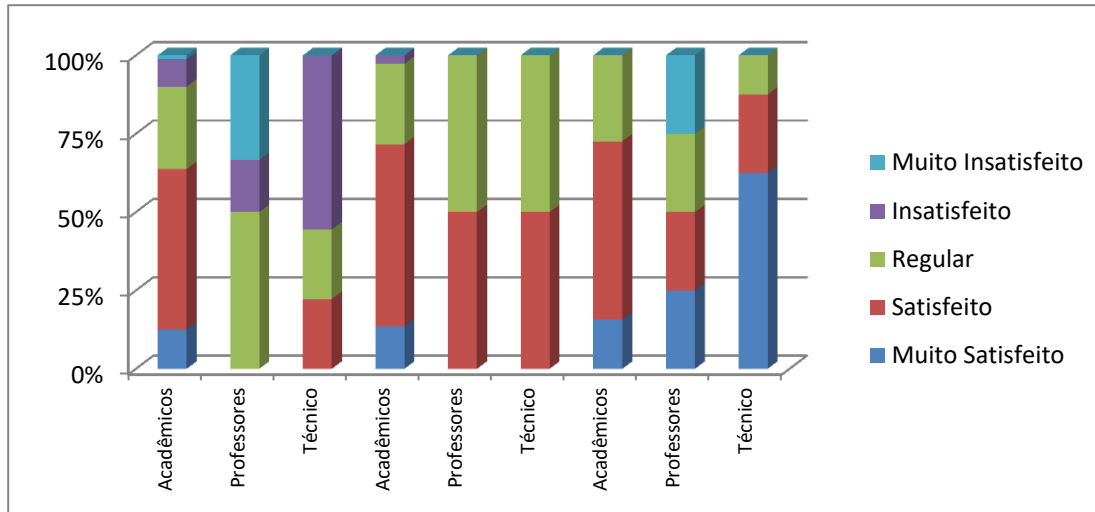
	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	9	11,11%	1	16,67%	0	0,00%	8	10,81%	0	0,00%	2	25,00%	5	9,62%	0	0,00%	4	44,44%
<b>Satisfeito</b>	43	53,09%	1	16,67%	6	60,00%	33	44,59%	1	33,33%	1	12,50%	24	46,15%	2	50,00%	3	33,33%
<b>Regular</b>	14	17,28%	2	33,33%	2	20,00%	14	18,92%	2	66,67%	3	37,50%	2	3,85%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	2	2,47%	1	16,67%	0	0,00%	3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	5	9,62%	2	50,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	3	3,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	1	16,67%	2	20,00%	16	21,62%	0	0,00%	2	25,00%	14	26,92%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>	3,75	68,66%	3,40	60,00%	3,75	68,75%	3,79	69,83%	3,33	58,33%	3,83	70,83%	3,66	66,45%	3,00	50,00%	4,38	84,38%

A “Funcionalidade do *Site*” para os acadêmicos mantém a média entre 3,65 e 3,88 correspondendo ao conceito “regular”.

Para o técnico-administrativo a média desta questão aumentou de 2,67 (2015) para 3,50 (2016) e atualmente (2017) para 4,50. Este último correspondendo ao conceito “muito satisfeito”.

Para os professores a média aumentou de 2,17 (2015) para 3,50 (2016). Em 2017 a média é de 3,25 correspondendo ao conceito “regular”.





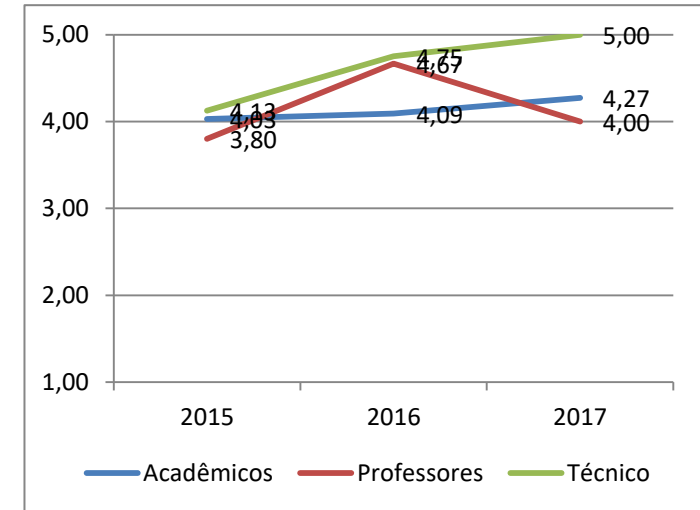
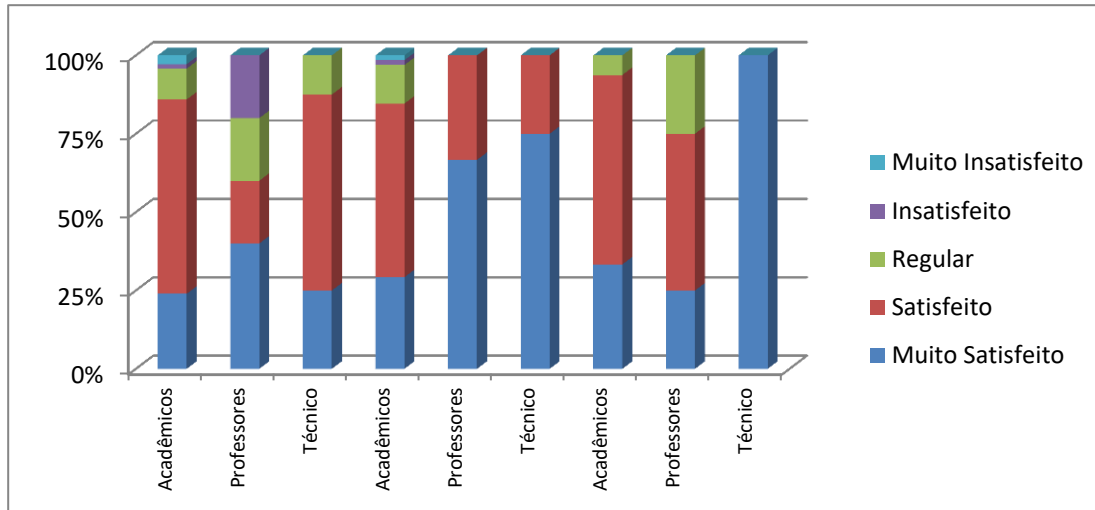
**Funcionalidade do site**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	10	12,35%	0	0,00%	0	0,00%	10	13,51%	0	0,00%	0	0,00%	8	15,38%	1	25,00%	5	55,56%
<b>Satisfeito</b>	41	50,62%	0	0,00%	2	16,67%	43	58,11%	1	33,33%	3	37,50%	29	55,77%	1	25,00%	2	22,22%
<b>Regular</b>	21	25,93%	3	50,00%	2	16,67%	19	25,68%	1	33,33%	3	37,50%	14	26,92%	1	25,00%	1	11,11%
<b>Insatisfeito</b>	7	8,64%	1	16,67%	5	41,67%	2	2,70%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	2	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	1	1,23%	0	0,00%	3	25,00%	0	0,00%	1	33,33%	2	25,00%	1	1,92%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>	3,65	66,25%	2,17	29,17%	2,67	41,67%	3,82	70,61%	3,50	62,50%	3,50	62,50%	3,88	72,06%	3,25	56,25%	4,50	87,50%

A “Funcionalidade do Diretório Acadêmico” mantém médias em elevação para o técnico-administrativo correspondendo ao conceito “muito satisfeito”.

Na avaliação dos acadêmicos esta questão apresenta as médias 4,03, 4,09 e 4,27 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Para os professores esta questão teve média 3,80 (2015), 4,67 (2016) e 4,00 (2017) predominando os conceitos “regular”, “satisfeito” e “muito satisfeito”.



**Funcionalidade do Diretório Acadêmico**

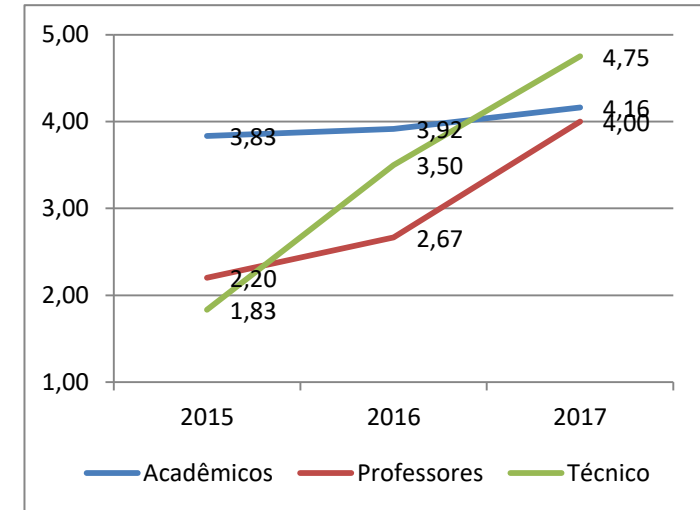
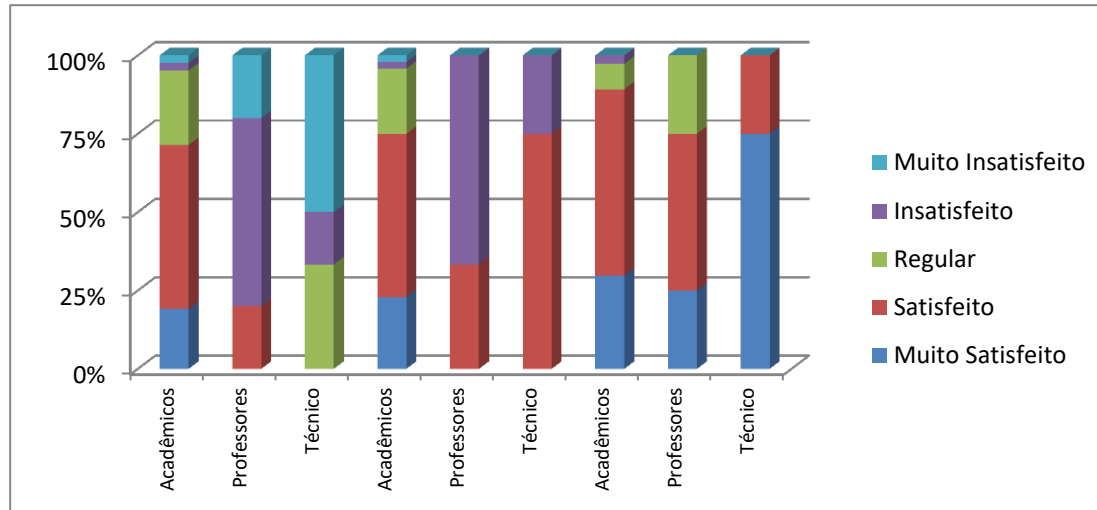
	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	17	20,99%	2	33,33%	2	16,67%	19	25,68%	2	66,67%	3	37,50%	16	30,77%	1	25,00%	4	50,00%
<b>Satisfeito</b>	44	54,32%	1	16,67%	5	41,67%	36	48,65%	1	33,33%	1	12,50%	29	55,77%	2	50,00%	0	0,00%
<b>Regular</b>	7	8,64%	1	16,67%	1	8,33%	8	10,81%	0	0,00%	0	0,00%	3	5,77%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	1	16,67%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	2	2,47%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	1	16,67%	4	33,33%	9	12,16%	0	0,00%	4	50,00%	4	7,69%	0	0,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	4,03	75,70%	3,80	70,00%	4,13	78,13%	4,09	77,31%	4,67	91,67%	4,75	93,75%	4,27	81,77%	4,00	75,00%	5,00	100,00%

A “Funcionalidade da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior)” mantém médias com valores aproximados para os acadêmicos: 3,83 (2015), 3,92 (2016) e 4,16 (2017), predominando os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Para os professores a média desta questão aumentou: 2,20 (2015), 2,67 (2016) e 4,00 (2017), ou seja, do conceito “insatisfeito” para os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Para o técnico-administrativo as médias também aumentaram: 1,83 (2015), 3,50 (2016) e 4,75 (2017). Portanto, as médias correspondem aos conceitos “muito insatisfeito até “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Cabe ressaltar que a coordenação da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior) foi trocada no segundo semestre de 2017.

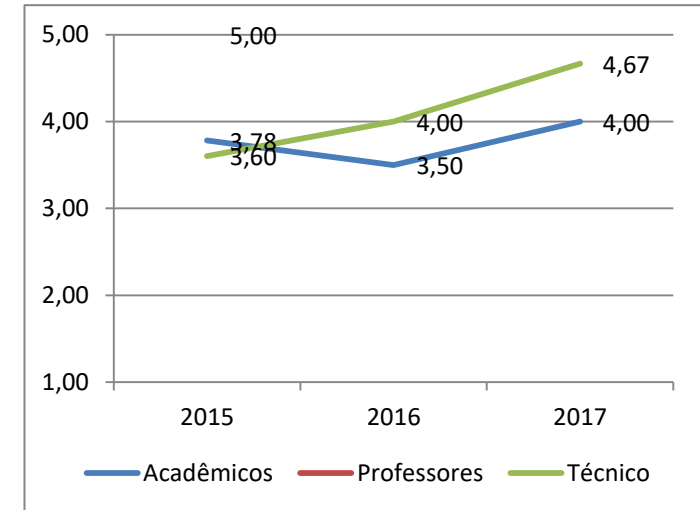
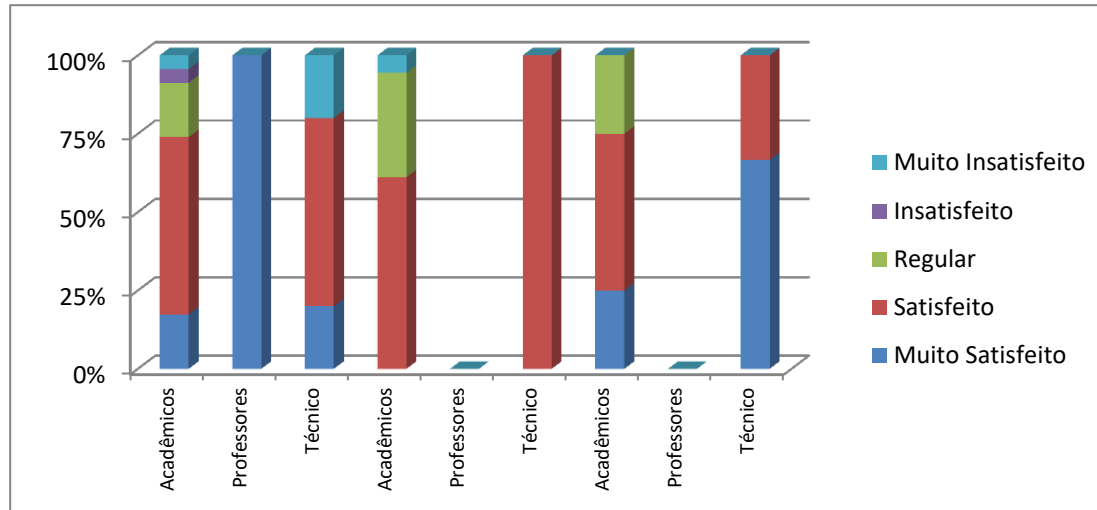


#### Funcionalidade da Empresa Júnior (Alfa Consultoria Júnior).

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	8	9,88%	0	0,00%	0	0,00%	11	14,86%	0	0,00%	0	0,00%	11	21,15%	1	25,00%	3	37,50%
<b>Satisfeito</b>	22	27,16%	1	16,67%	0	0,00%	25	33,78%	1	33,33%	3	37,50%	22	42,31%	2	50,00%	1	12,50%
<b>Regular</b>	10	12,35%	0	0,00%	2	18,18%	10	13,51%	0	0,00%	0	0,00%	3	5,77%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	3	50,00%	1	9,09%	1	1,35%	2	66,67%	1	12,50%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	1	16,67%	3	27,27%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	39	48,15%	1	16,67%	5	45,45%	26	35,14%	0	0,00%	4	50,00%	15	28,85%	0	0,00%	4	50,00%
<b>Média</b>	3,83	70,83%	2,20	30,00%	1,83	20,83%	3,92	72,92%	2,67	41,67%	3,50	62,50%	4,16	79,05%	4,00	75,00%	4,75	93,75%

O “Atendimento da Ouvidoria” atualmente (2017) mantém as médias 4,00 (avaliação dos acadêmicos) e média 4,67 (avaliação do técnico-administrativo) que correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Cabe ressaltar que os percentuais de cada segmento pesquisado, na opção “não sei / não utilizei”, variam de 58,33% até 100%, ou seja, este canal de comunicação não é utilizado pela comunidade acadêmica. A referida comunidade manifesta solicitações, reclamações, sugestões e elogios através do Processo avaliativo da CPA que ocorre a cada semestre letivo.

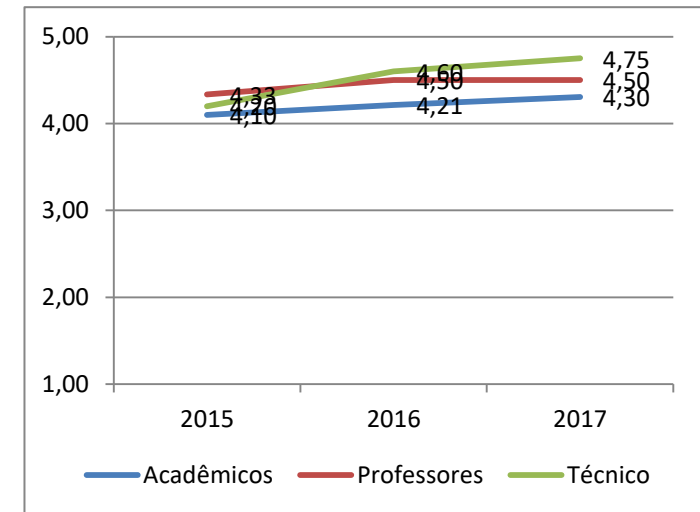
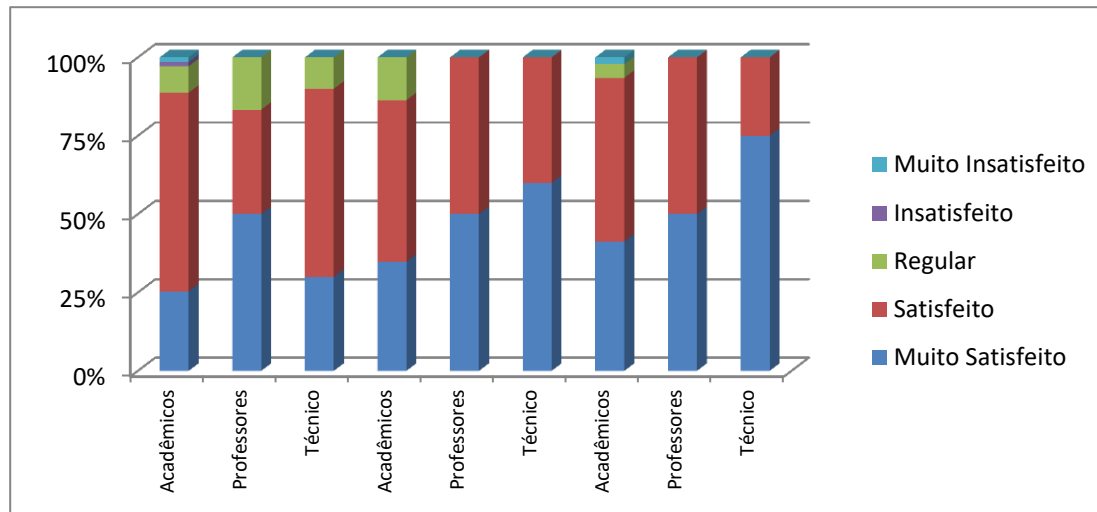


### Atendimento da Ouvidoria

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	4	4,94%	1	16,67%	1	8,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	2	25,00%
<b>Satisfeito</b>	13	16,05%	0	0,00%	3	25,00%	11	14,86%	0	0,00%	1	14,29%	4	7,69%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Regular</b>	4	4,94%	0	0,00%	0	0,00%	6	8,11%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	1	8,33%	1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	58	71,60%	5	83,33%	7	58,33%	56	75,68%	3	100,00%	6	85,71%	44	84,62%	4	100,00%	5	62,50%
<b>Média</b>	3,78	69,57%	5,00	100,00%	3,60	65,00%	3,50	62,50%			4,00	75,00%	4,00	75,00%			4,67	91,67%

A “Funcionalidade da CPA” mantém suas médias nestes três últimos anos com valores entre 4,10 até 4,75. Portanto, os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito” prevalecem.





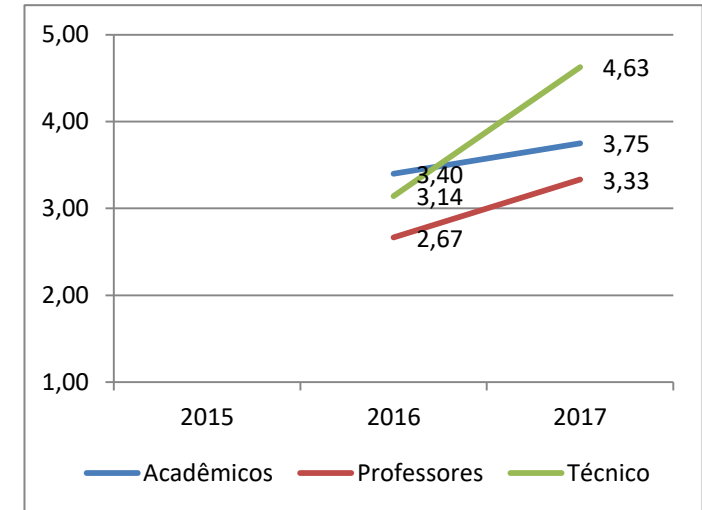
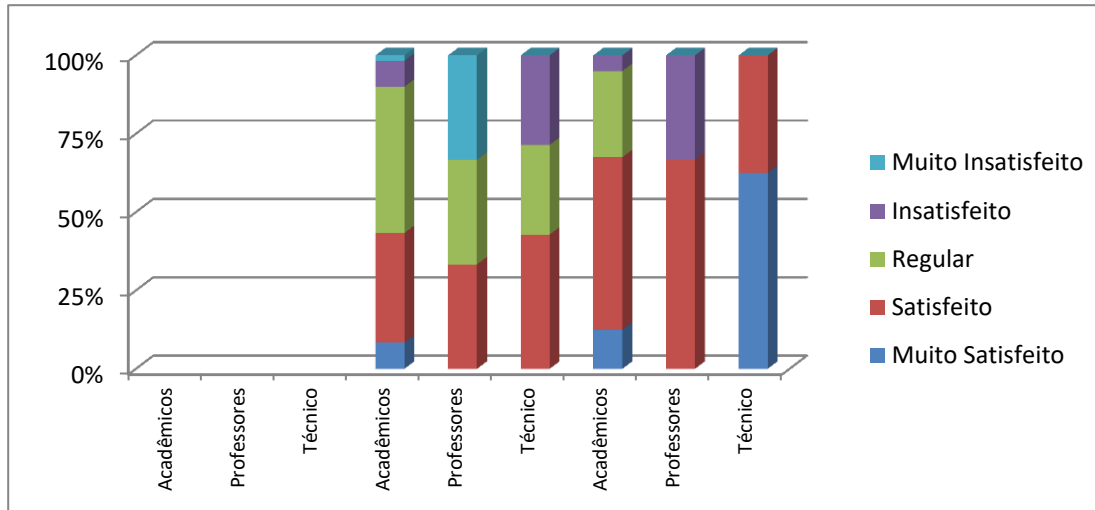
### Funcionalidade da CPA

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	18	22,22%	3	50,00%	3	25,00%	23	31,08%	1	33,33%	3	37,50%	19	36,54%	2	50,00%	6	75,00%
<b>Satisfeito</b>	45	55,56%	2	33,33%	6	50,00%	34	45,95%	1	33,33%	2	25,00%	24	46,15%	2	50,00%	2	25,00%
<b>Regular</b>	6	7,41%	1	16,67%	1	8,33%	9	12,16%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>	10	12,35%	0	0,00%	2	16,67%	8	10,81%	1	33,33%	3	37,50%	6	11,54%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,10	77,46%	4,33	83,33%	4,20	80,00%	4,21	80,30%	4,50	87,50%	4,60	90,00%	4,30	82,61%	4,50	87,50%	4,75	93,75%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

A “Funcionalidade da TI” apresenta médias em elevação nos dois últimos anos.

Atualmente (2017) as médias correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

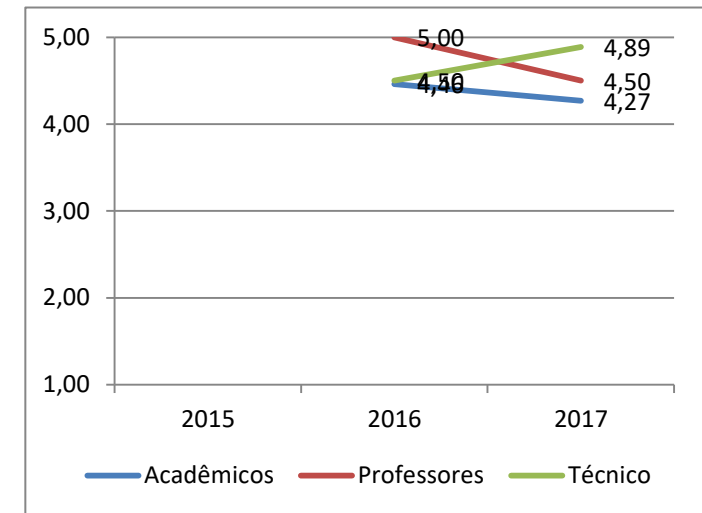
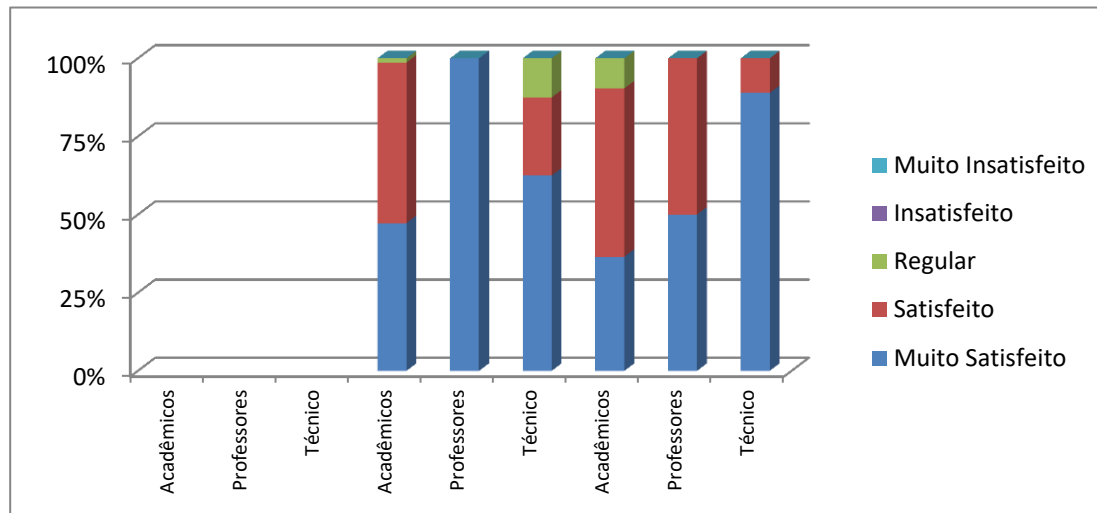


**Funcionalidade da TI**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>							5	6,76%	0	0,00%	0	0,00%	5	9,62%	0	0,00%	5	62,50%
<b>Satisfeito</b>							21	28,38%	1	33,33%	3	37,50%	22	42,31%	2	50,00%	3	37,50%
<b>Regular</b>							28	37,84%	1	33,33%	2	25,00%	11	21,15%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>							5	6,76%	0	0,00%	2	25,00%	2	3,85%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>							1	1,35%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>							14	18,92%	0	0,00%	1	12,50%	12	23,08%	1	25,00%	0	0,00%
<b>Média</b>							3,40	60,00%	2,67	41,67%	3,14	53,57%	3,75	68,75%	3,33	58,33%	4,63	90,63%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

A “Localização da FACENP” mantém médias entre 4,27 e 5,0 havendo diminuição das médias pela avaliação dos acadêmicos e professores e aumento pela avaliação do técnico-administrativo. As médias correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



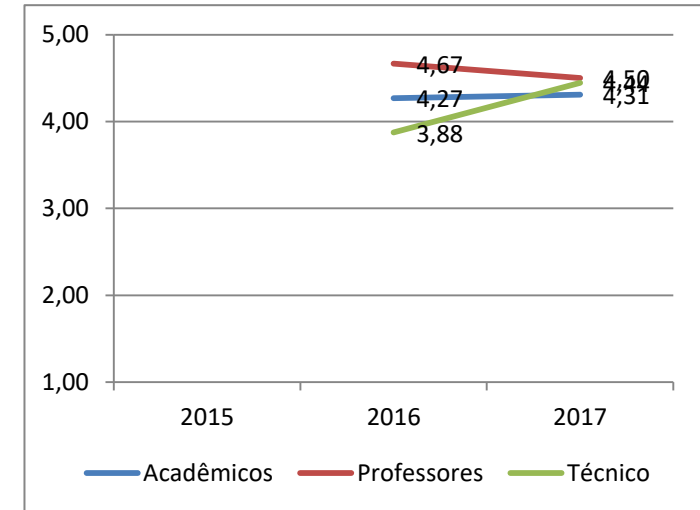
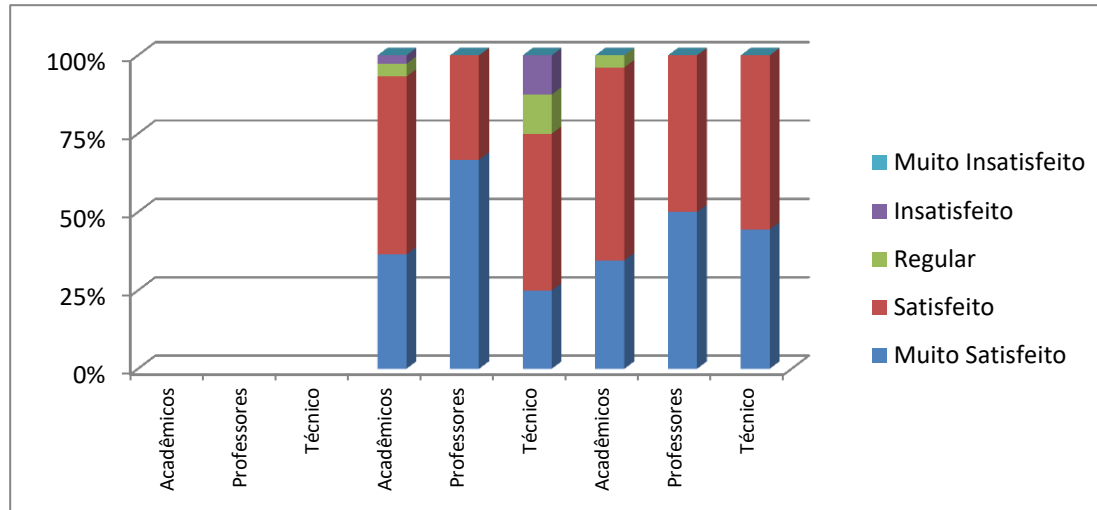
### Localização da FACENP

	2015			2016			2017								
	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico						
<b>Muito Satisfeito</b>				35	47,30%	3	100,00%	5	62,50%	19	36,54%	2	50,00%	8	88,89%
<b>Satisfeito</b>				38	51,35%	0	0,00%	2	25,00%	28	53,85%	2	50,00%	1	11,11%
<b>Regular</b>				1	1,35%	0	0,00%	1	12,50%	5	9,62%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>				0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>				0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>				0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>				4,46	86,49%	5,00	100,00%	4,50	87,50%	4,27	81,73%	4,50	87,50%	4,89	97,22%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

A questão “Acessos até a FACENP” apresenta atualmente (2017) médias entre 4,31 e 4,50 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

A média de avaliação do técnico-administrativo demonstrou maior aumento o que corrobora com a questão anterior “Localização da FACENP” que o referido segmento avalia com média 4,89.



#### Acessos até a FACENP

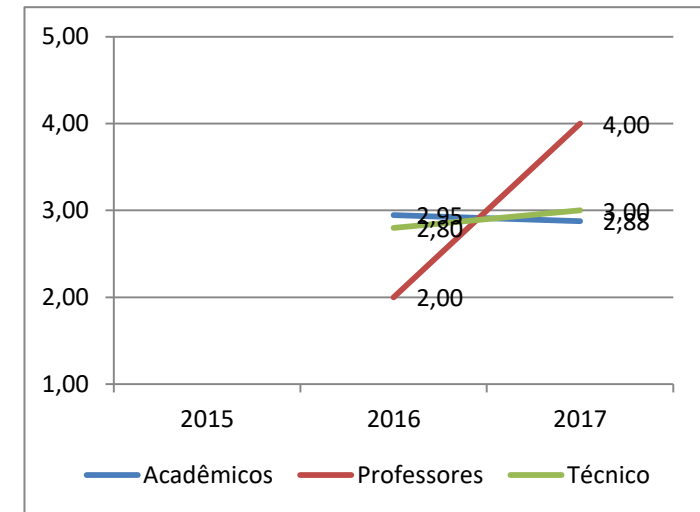
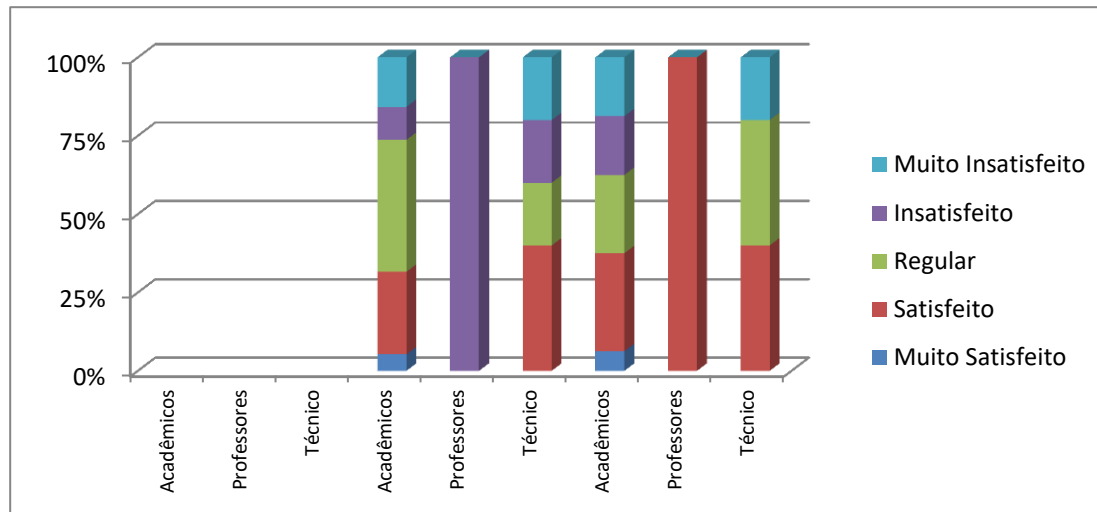
	2015			2016			2017						
	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico				
<b>Muito Satisfeito</b>				27	36,49%	2	25,00%	18	50,00%	2	50,00%	4	44,44%
<b>Satisfeito</b>				42	56,76%	1	50,00%	32	61,54%	2	50,00%	5	55,56%
<b>Regular</b>				3	4,05%	0	12,50%	2	3,85%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>				2	2,70%	0	12,50%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>				0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>				0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>				4,27	81,76%	4,67	71,88%	4,31	82,69%	4,50	87,50%	4,44	86,11%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

O “Transporte Coletivo até a FACENP” apresenta médias que variam de 2,0 até 4,0 havendo uma concentração entre as médias: 2,95 (2016 – acadêmicos), 2,80 (2016 – técnico-administrativo), 2,85 (2017 – acadêmicos) e 3,00 (2017 – técnico-administrativo) que correspondem aos conceitos “regular” e “satisfeito”.

Cabe ressaltar que o percentual da opção “não sei / não utilizei” é de 74,32% (2016 – acadêmicos) e 69,23% (2017 – acadêmicos). Este fato indica que os acadêmicos utilizam transporte próprio.





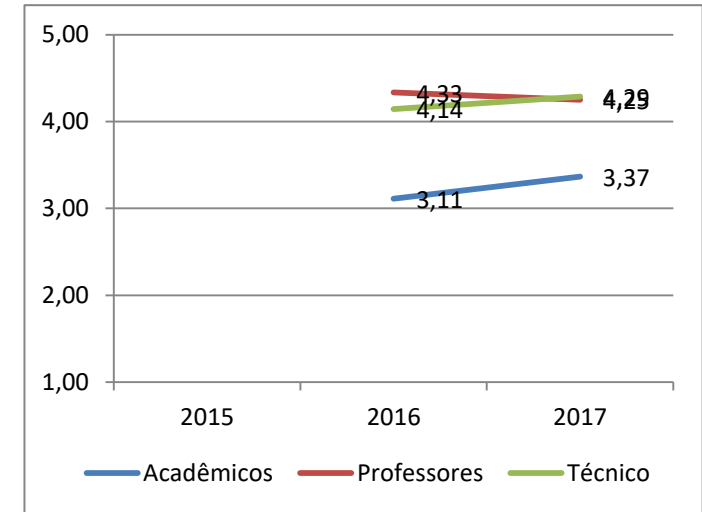
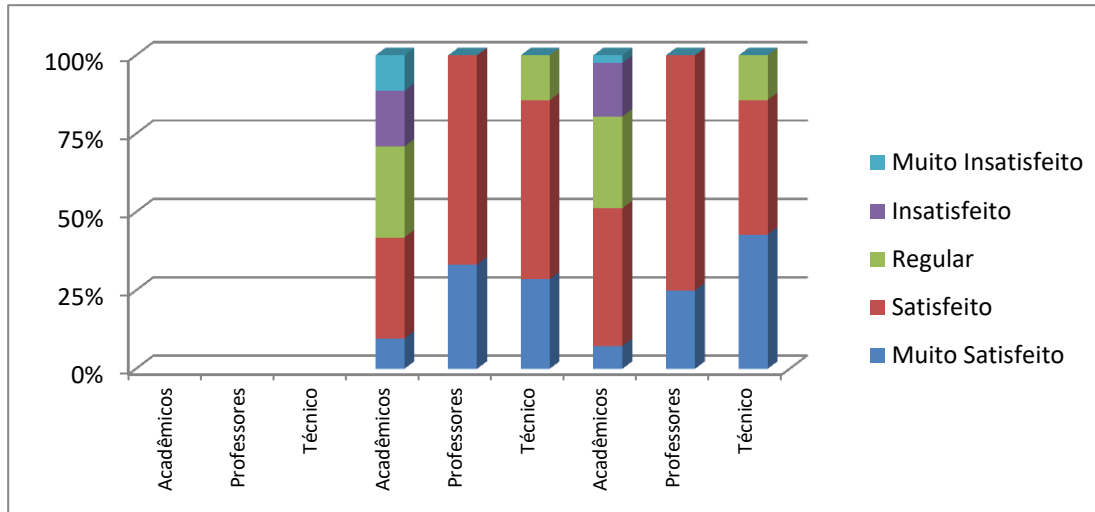
### Transporte coletivo até a FACENP

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>							1	1,35%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Satisfeito</b>							5	6,76%	0	0,00%	2	25,00%	5	9,62%	1	100,00%	2	25,00%
<b>Regular</b>							8	10,81%	0	0,00%	1	12,50%	4	7,69%	0	0,00%	2	25,00%
<b>Insatisfeito</b>							2	2,70%	1	100,00%	1	12,50%	3	5,77%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>							3	4,05%	0	0,00%	1	12,50%	3	5,77%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Não sei/Não utilizei</b>							55	74,32%	0	0,00%	3	37,50%	36	69,23%	0	0,00%	3	37,50%
<b>Média</b>							2,95	48,68%	2,00	25,00%	2,80	45,00%	2,88	46,88%	4,00	75,00%	3,00	50,00%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

O “Estacionamento da FACENP” é avaliado pelos acadêmicos com médias entre 3,11 e 3,37 representando os conceitos “regular” e “satisfeito”.

Os professores e técnico-administrativo apresentam médias entre 4,14 e 4,33 que correspondem aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



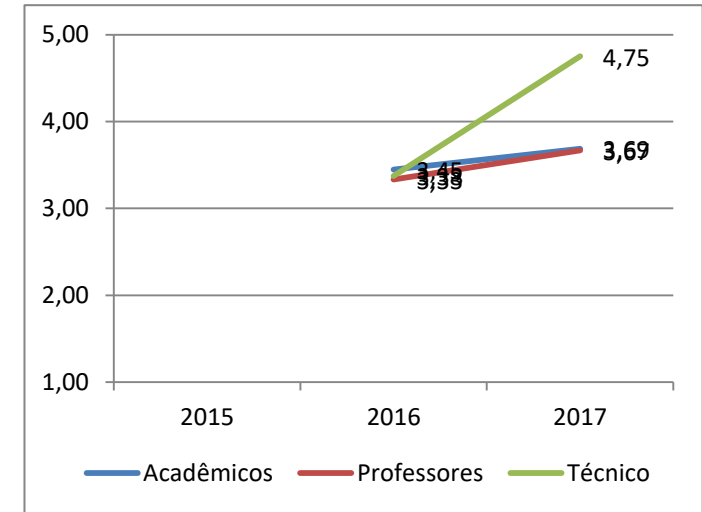
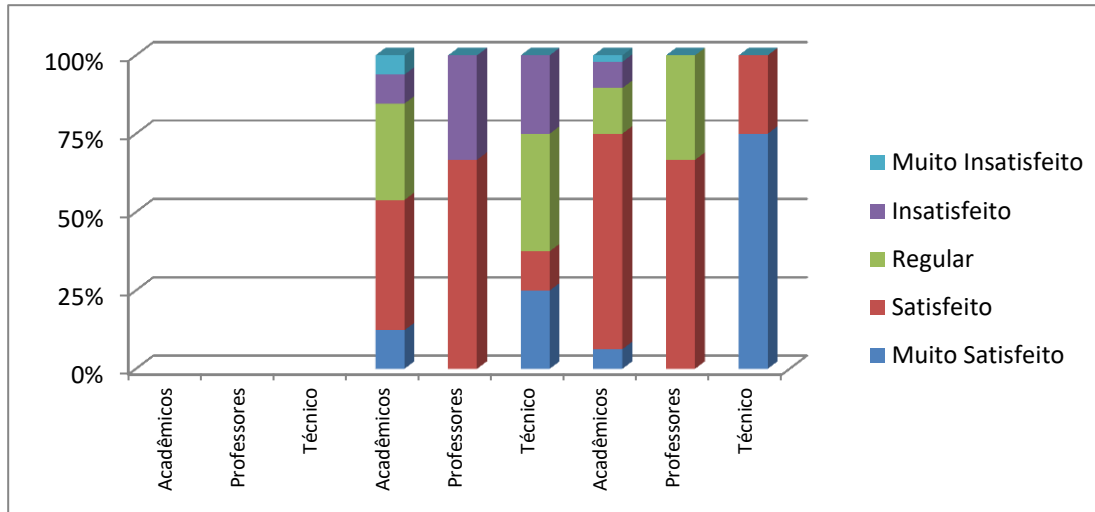
**Estacionamento da FACENP**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>							6	8,11%	1	33,33%	2	25,00%	3	5,77%	1	25,00%	3	37,50%
<b>Satisfeito</b>							20	27,03%	2	66,67%	4	50,00%	18	34,62%	3	75,00%	3	37,50%
<b>Regular</b>							18	24,32%	0	0,00%	1	12,50%	12	23,08%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Insatisfeito</b>							11	14,86%	0	0,00%	0	0,00%	7	13,46%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>							7	9,46%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>							12	16,22%	0	0,00%	1	12,50%	11	21,15%	0	0,00%	1	12,50%
<b>Média</b>							3,11	52,82%	4,33	83,33%	4,14	78,57%	3,37	59,15%	4,25	81,25%	4,29	82,14%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

O “Acesso aos Computadores da FACENP” é avaliado pelos professores com médias 3,33 (2016) a 3,67 (2017) que correspondem ao conceito “Satisfeito”. Para o técnico-administrativo a média passou de 3,38 (2016) para 4,75 (2017) predominando os conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Os acadêmicos avaliaram com médias entre 3,45 (2016) e 3,69 (2017) aumentando o conceito de “satisfeito” e diminuindo o conceito “regular”.

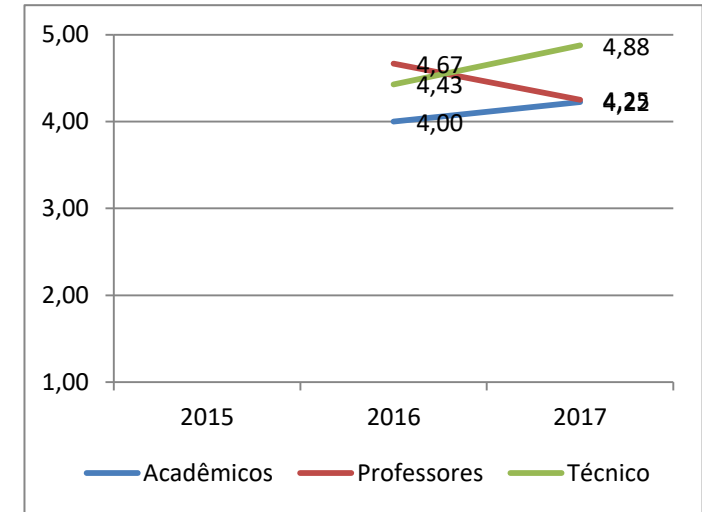
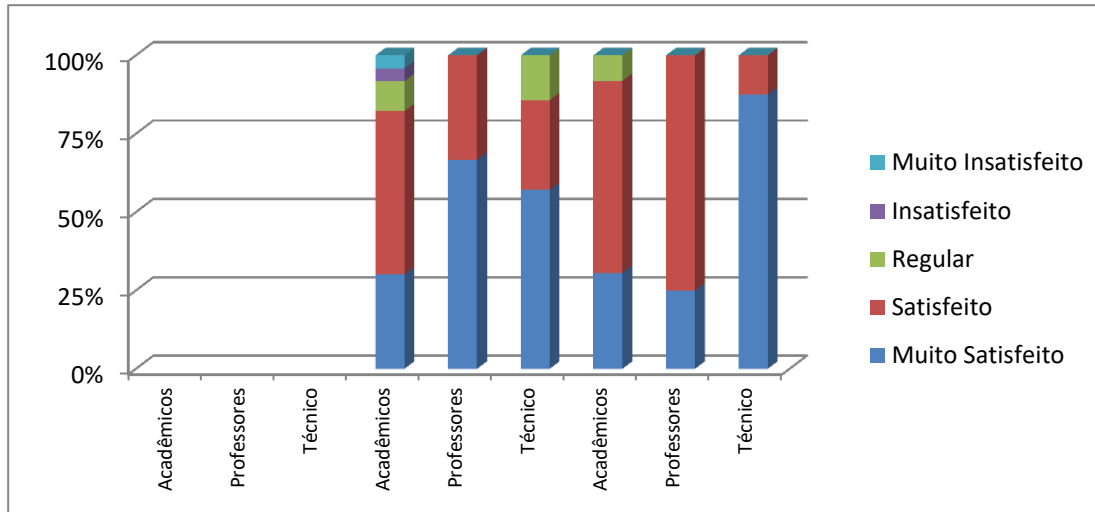


**Acesso aos computadores da FACENP**

	2015						2016						2017					
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>							8	10,81%	0	0,00%	2	25,00%	3	5,77%	0	0,00%	6	75,00%
<b>Satisfeito</b>							27	36,49%	2	66,67%	1	12,50%	33	63,46%	2	66,67%	2	25,00%
<b>Regular</b>							20	27,03%	0	0,00%	3	37,50%	7	13,46%	1	33,33%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>							6	8,11%	1	33,33%	2	25,00%	4	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>							4	5,41%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,92%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>							9	12,16%	0	0,00%	0	0,00%	4	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>							3,45	61,15%	3,33	58,33%	3,38	59,38%	3,69	67,19%	3,67	66,67%	4,75	93,75%

Esta questão foi modificada no ano de 2016. Portanto, em 2015 a mesma não foi avaliada.

O “Serviço de Cópias da FACENP” apresenta médias entre 4,0 e 4,88 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.



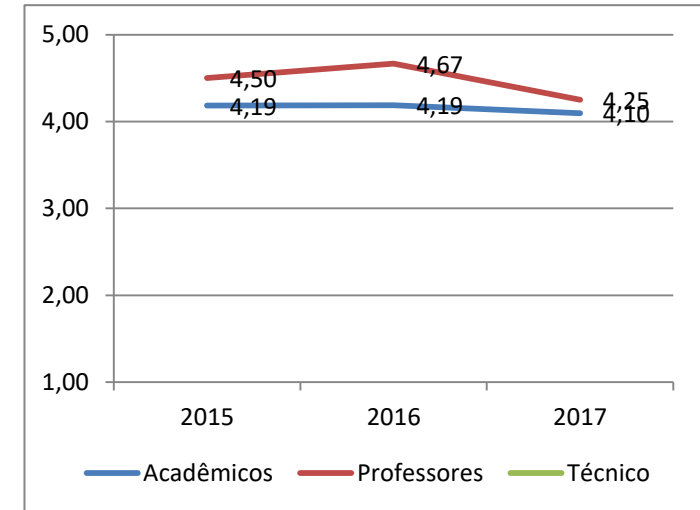
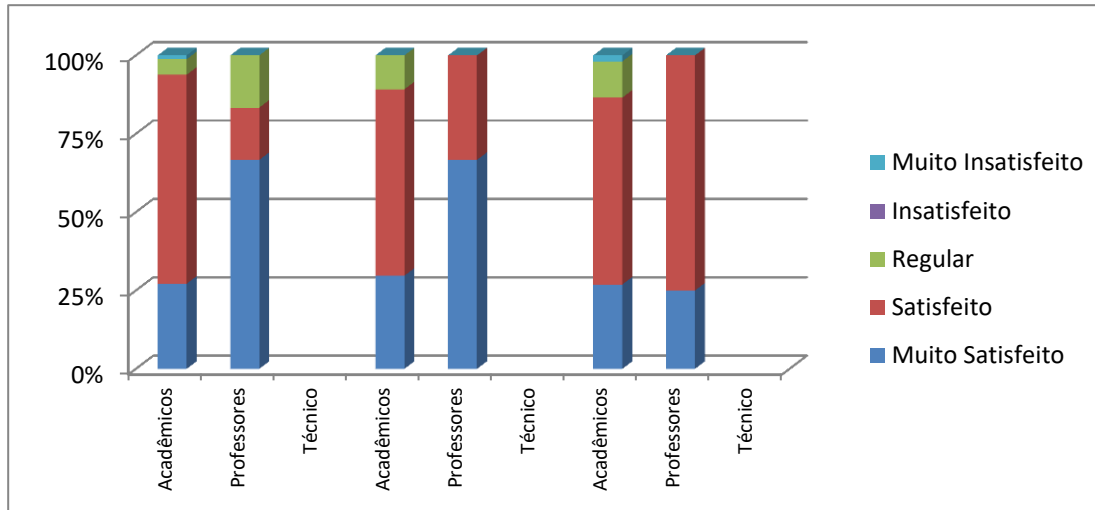
**Serviço de cópias da FACENP**

	2015			2016			2017								
	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico	Acadêmicos	Professores	Técnico						
<b>Muito Satisfeito</b>				22	29,73%	2	66,67%	4	50,00%	15	28,85%	1	25,00%	7	77,78%
<b>Satisfeito</b>				38	51,35%	1	33,33%	2	25,00%	30	57,69%	3	75,00%	1	11,11%
<b>Regular</b>				7	9,46%	0	0,00%	1	12,50%	4	7,69%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Insatisfeito</b>				3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Insatisfeito</b>				3	4,05%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Não sei/Não utilizei</b>				1	1,35%	0	0,00%	1	12,50%	3	5,77%	0	0,00%	1	11,11%
<b>Média</b>				4,00	75,00%	4,67	91,67%	4,43	85,71%	4,22	80,61%	4,25	81,25%	4,88	96,88%

Esta questão não consta no questionário do técnico-administrativo. Portanto, não é avaliada pelos mesmo.

A “Satisfação geral com a FACENP” mantém médias entre 4,10 e 4,67 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”.





**Satisfação Geral com a FACENP**

	2015				2016				2017									
	Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico		Acadêmicos		Professores		Técnico	
<b>Muito Satisfeito</b>	22	27,16%	4	66,67%			22	29,73%	2	66,67%			14	26,92%	1	25,00%		
<b>Satisfeito</b>	54	66,67%	1	16,67%			44	59,46%	1	33,33%			31	59,62%	3	75,00%		
<b>Regular</b>	4	4,94%	1	16,67%			8	10,81%	0	0,00%			6	11,54%	0	0,00%		
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%		
<b>Muito Insatisfeito</b>	1	1,23%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			1	1,92%	0	0,00%		
<b>Não sei/Não utilizei</b>	0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%			0	0,00%	0	0,00%		
<b>Média</b>	4,19	79,63%	4,50	87,50%			4,19	79,73%	4,67	91,67%			4,10	77,40%	4,25	81,25%		

#### 4.1.1 Dados relativos à avaliação da instituição pela comunidade externa

A avaliação da Instituição pela comunidade externa ocorreu no ano de 2017 através de questionário impresso e *on-line*.

Os questionários foram enviados através da Associação Comercial e Industrial de Nova Petrópolis (ACINP), que é parceira da Faculdade na realização da Semana Acadêmica e Jornada da Qualidade, aos associados.

Os questionários abordaram nove questões com as alternativas “sim”, “não”, “às vezes” e “sem opinião formada”. Os respondentes representam a classe empresarial e industrial (comércio, serviços e produção) do município de Nova Petrópolis.

Abaixo, na Tabela 15, seguem os dados coletados.

**Tabela 15 – Avaliação da Comunidade Externa**

Questões	Sim	Não	Às vezes	Sem Opinião Formada		
				1	2	3
1. Em sua empresa há alunos estudantes e/ou formados na Faculdade Cnec Nova Petrópolis?	60,0%	33,3%	6,7%			
2. A sua empresa já buscou a indicação de acadêmicos ou graduados da Faculdade Cnec Nova Petrópolis para ocuparem alguma vaga de trabalho?	33,3%	66,7%	0,0%			
3. A formação profissional dos estudantes da Faculdade Cnec Nova Petrópolis apresenta contribuições positivas no processo da organização da empresa?	66,7%	0,0%	0,0%			33,3%
4. Você já utilizou o <i>site</i> da Faculdade Cnec Nova Petrópolis?	13,3%	86,7%	0,0%			0,0%
5. Você conhece os cursos presenciais de Administração e Ciências Contábeis da Faculdade Cnec Nova Petrópolis?	86,7%	6,7%	0,0%			6,7%
6. Você conhece os cursos EaD do Polo Cnec Nova Petrópolis?	40,0%	60,0%	0,0%			0,0%
7. Você tem conhecimento de que a Faculdade Cnec Nova Petrópolis realiza diversos cursos de extensão abertos para a comunidade?	73,3%	26,7%	0,0%			0,0%
8. Você indicaria a Faculdade Cnec Nova Petrópolis para os seus amigos?	73,3%	6,7%	0,0%			20,0%
9. Como você considera a qualidade da formação dos alunos da Faculdade Cnec Nova Petrópolis? Nesta questão usar: 1-PÉSSIMO, 2-RUIM, 3-NEUTRO, 4-BOM ou 5-ÓTIMO.						
	0,0%	6,7%	6,7%	53,3%	13,3%	20,0%

Fonte: CPA (2017)

Com base nos dados apresentados acima é possível perceber que os estudantes ou egressos da Faculdade estão inseridos no mercado de trabalho local e que contribuem positivamente para o processo de organização da empresa.

Também é possível perceber que os cursos presenciais são mais conhecidos que os cursos EaD, assim como os cursos de extensão.

Os pesquisados indicariam a Faculdade e consideram a qualidade da formação dos alunos com os conceitos “bom” e “ótimo”.

#### 4.2 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS CURSADAS (ACADÊMICOS)

A análise dos dados relativos à avaliação das disciplinas cursadas (acadêmicos) é realizada comparando a opinião dos acadêmicos considerando os três últimos anos (2015, 2016 e 2017).

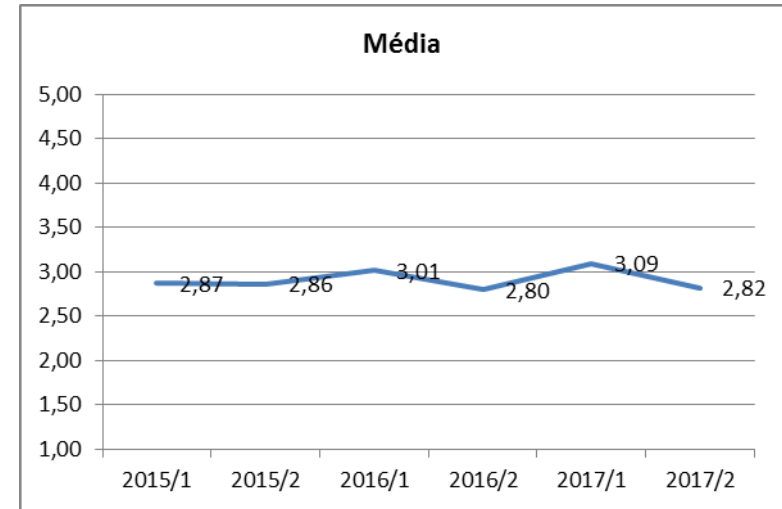
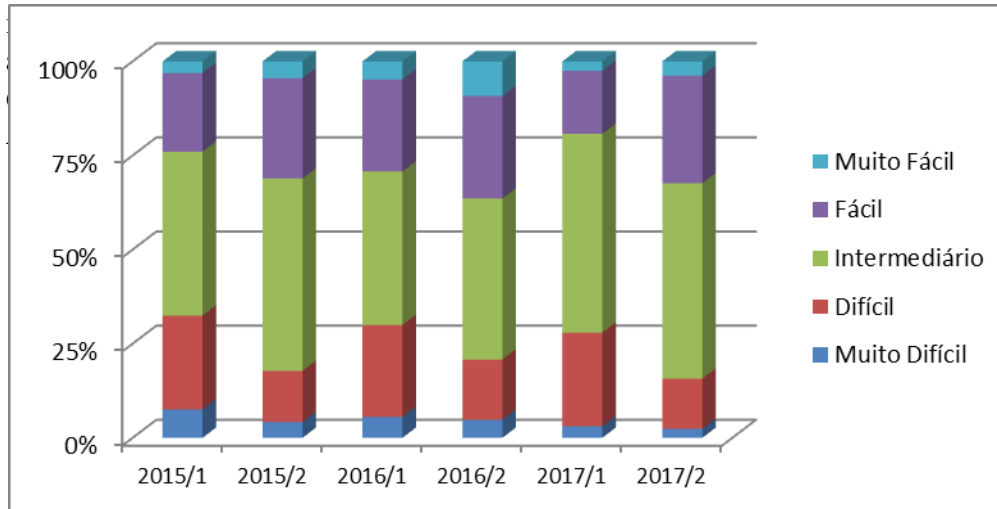
As três primeiras questões se referem a autoavaliação do acadêmico frente às disciplinas que está cursando: “1)Grau de facilidade da disciplina?”, “2)Grau de dedicação na disciplina?” e “3)Você conhece a ementa, os objetivos e o programa da disciplina?”

As nove questões seguintes se referem à disciplina cursada pelo acadêmico e ao professor que a ministra: “4)A disciplina está atendendo os objetivos propostos?”, “5)Avaliação da assiduidade e pontualidade do(a) professor(a)”, “6)Avaliação do domínio do conteúdo programático”, “7)Avaliação das metodologias, planejamento, clareza e objetividade nas aulas”, “8)Avaliação dos procedimentos utilizados na avaliação da aprendizagem”, “9)Avaliação da postura ética e profissional e relacionamento com os alunos”, “10)Satisfação geral com a disciplina”, 11)Indicação de material bibliográfico e fontes de consulta” e “12)Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?”

A questão dez “Satisfação geral com a disciplina” apresenta médias entre 2,89 até 4,10 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”. Estas médias indicam que as disciplinas cursadas pelos acadêmicos atendem as expectativas dos mesmos.

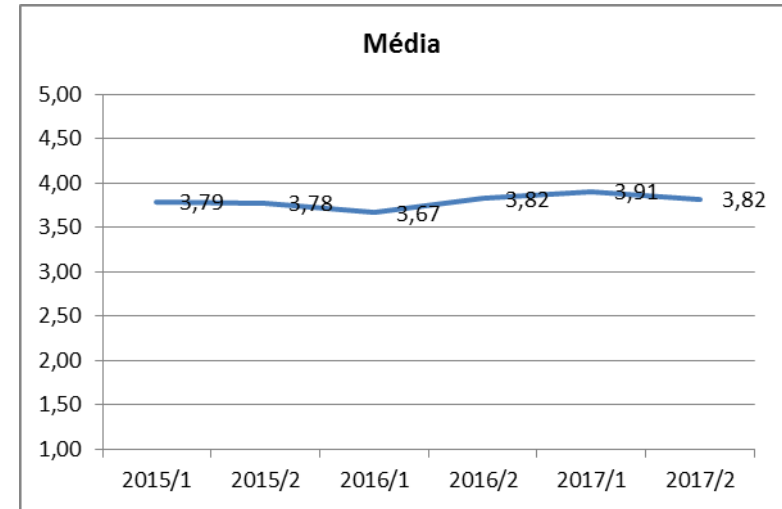
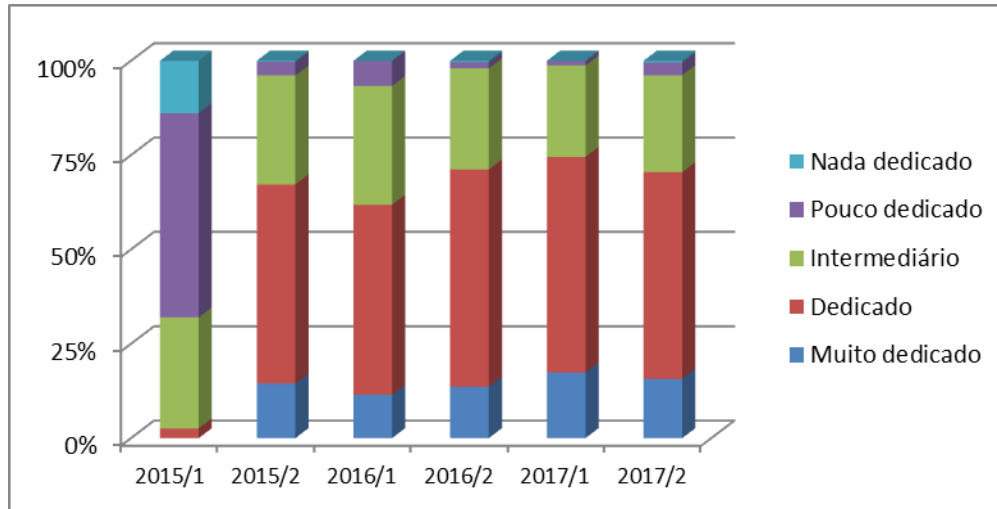
A questão doze “Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?” apresenta percentual positivo entre 84,71% (2015/1) até 89,05% (2017/2). Estes percentuais indicam que os professores ministram as aulas atendendo as expectativas e necessidades dos acadêmicos.

Na sequência estão as doze questões já mencionadas com os dados tabulados.



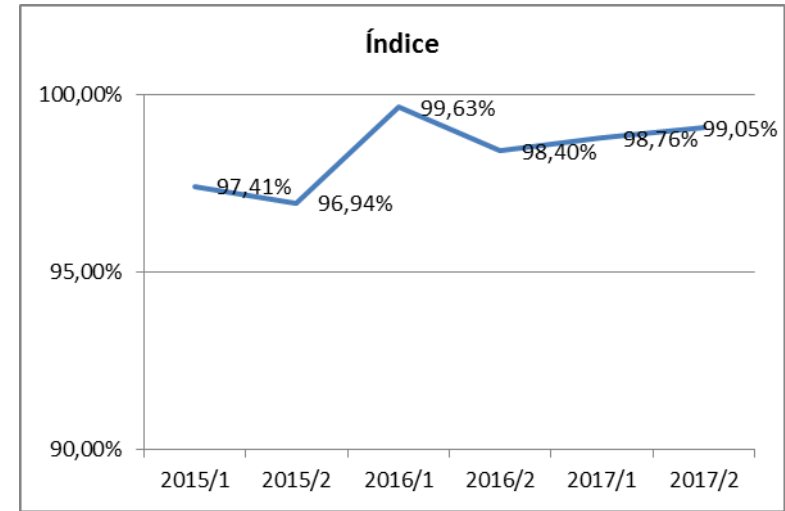
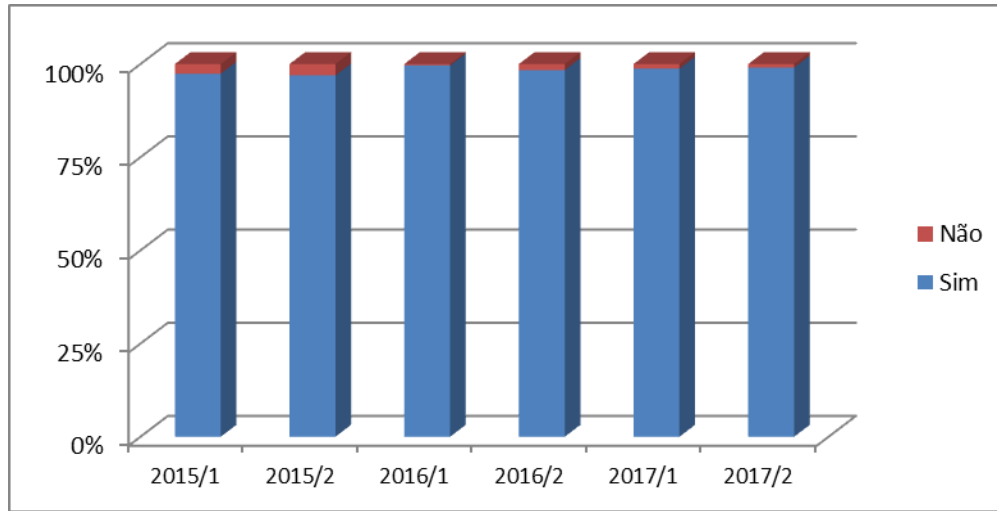
**Grau de facilidade da disciplina?**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito Difícil</b>	32	7,53%	15	4,17%	15	5,56%	12	4,80%	5	3,11%	5	2,38%
<b>Difícil</b>	106	24,94%	49	13,61%	66	24,44%	40	16,00%	40	24,84%	28	13,33%
<b>Intermediário</b>	185	43,53%	184	51,11%	110	40,74%	107	42,80%	85	52,80%	109	51,90%
<b>Fácil</b>	89	20,94%	96	26,67%	66	24,44%	68	27,20%	27	16,77%	60	28,57%
<b>Muito Fácil</b>	13	3,06%	16	4,44%	13	4,81%	23	9,20%	4	2,48%	8	3,81%
<b>Média</b>	2,87	46,76%	2,86	46,60%	3,01	50,37%	2,80	45,00%	3,09	52,33%	2,82	45,48%



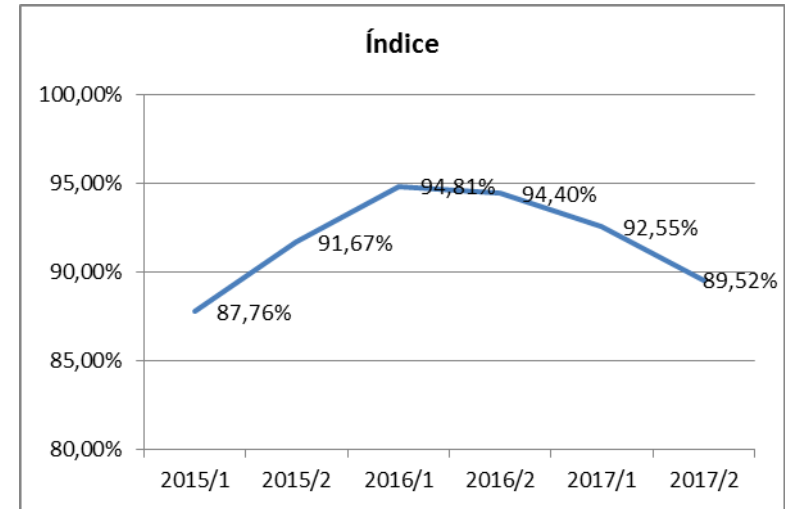
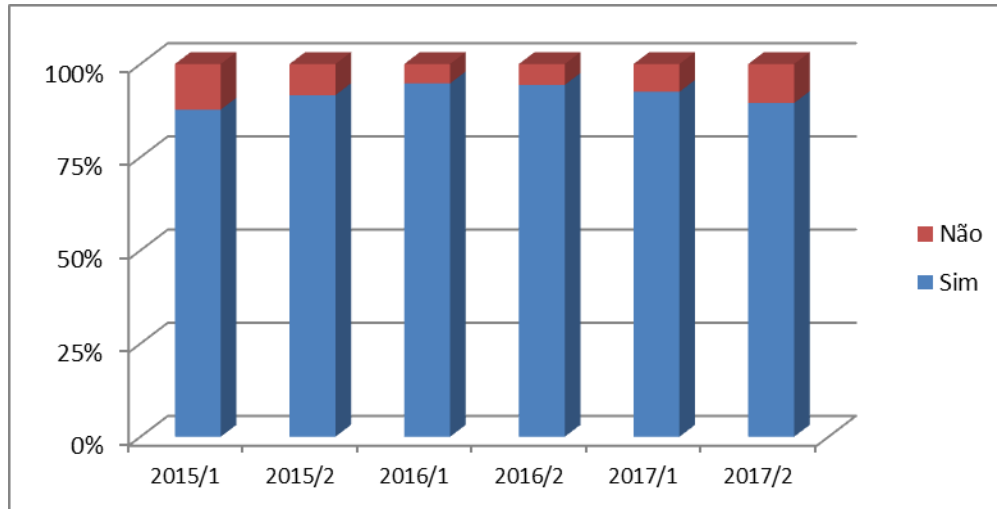
**Grau de dedicação na disciplina?**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito dedicado</b>	0	0,00%	52	14,44%	31	11,48%	34	13,60%	28	17,39%	33	15,71%
<b>Dedicado</b>	11	2,59%	190	52,78%	136	50,37%	144	57,60%	92	57,14%	115	54,76%
<b>Intermediário</b>	125	29,41%	104	28,89%	85	31,48%	67	26,80%	39	24,22%	54	25,71%
<b>Pouco dedicado</b>	230	54,12%	13	3,61%	18	6,67%	4	1,60%	2	1,24%	7	3,33%
<b>Nada dedicado</b>	59	13,88%	1	0,28%	0	0,00%	1	0,40%	0	0,00%	1	0,48%
<b>Média</b>	3,79	69,82%	3,78	69,38%	3,67	66,67%	3,82	70,60%	3,91	72,67%	3,82	70,48%



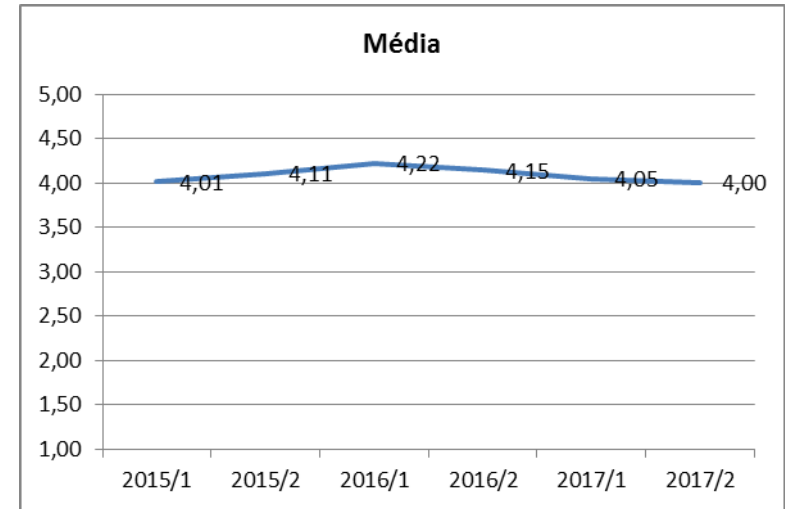
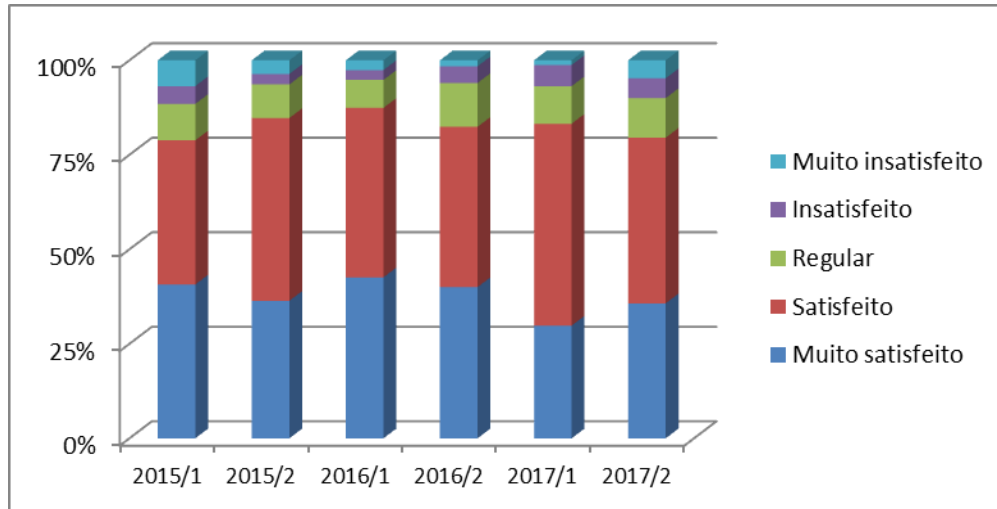
**Você conhece a ementa, os objetivos e o programa da disciplina?**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Sim</b>	414	97,41%	349	96,94%	269	99,63%	246	98,40%	159	98,76%	208	99,05%
<b>Não</b>	11	2,59%	11	3,06%	1	0,37%	4	1,60%	2	1,24%	2	0,95%



**A disciplina está atendendo os objetivos propostos?**

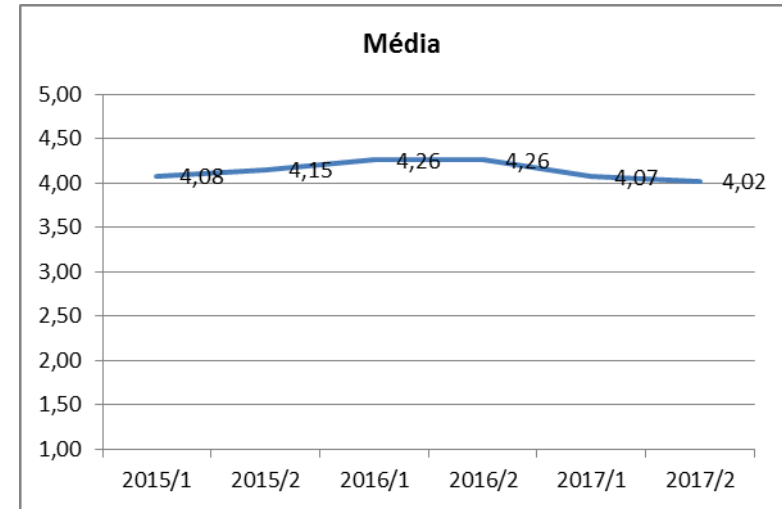
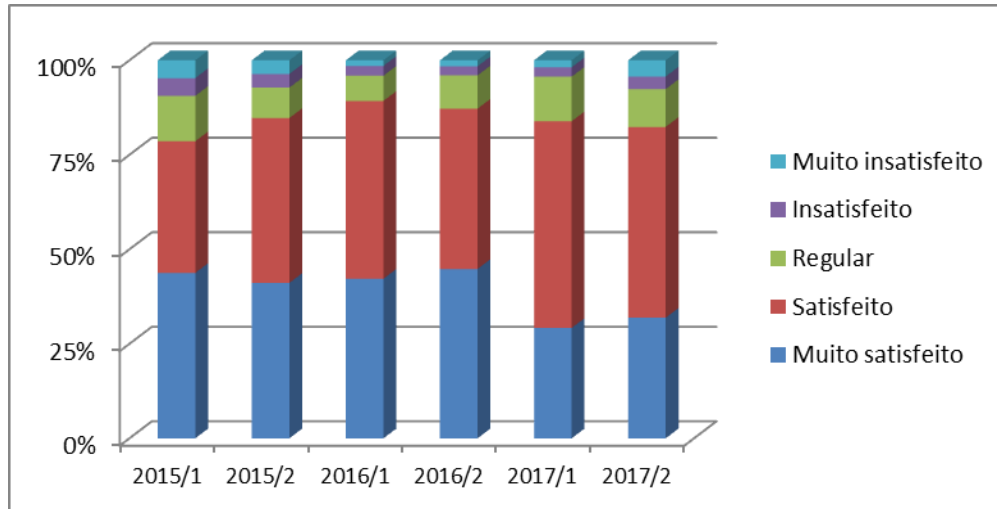
	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Sim</b>	373	87,76%	330	91,67%	256	94,81%	236	94,40%	149	92,55%	188	89,52%
<b>Não</b>	52	12,24%	30	8,33%	14	5,19%	14	5,60%	12	7,45%	22	10,48%



**Avaliação da assiduidade e pontualidade do(a) professor(a)**

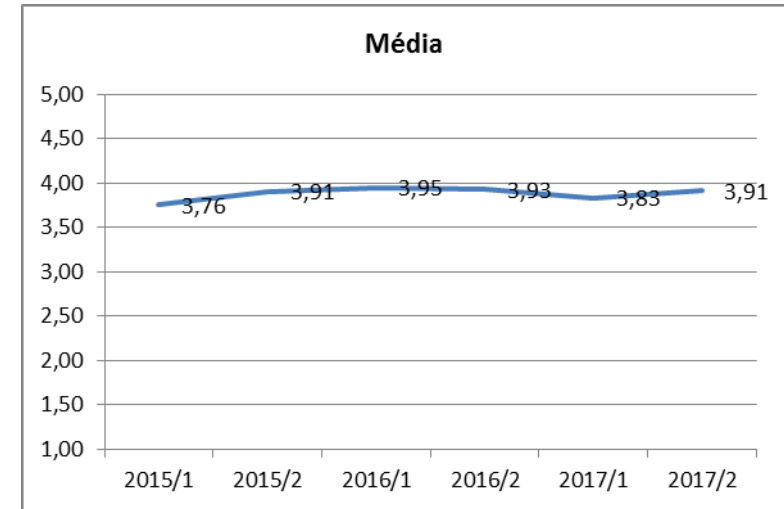
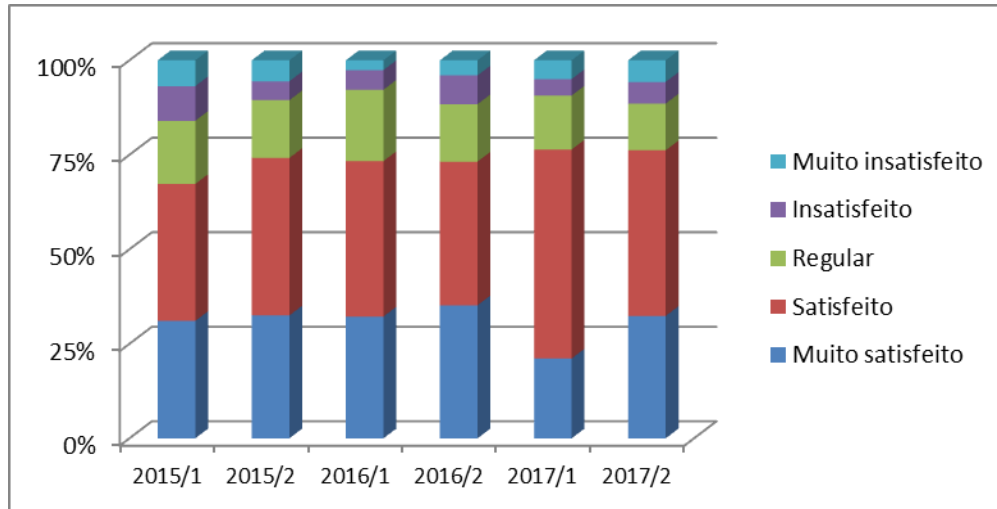
	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	173	40,71%	131	36,39%	115	42,59%	100	40,00%	48	29,81%	75	35,71%
<b>Satisfeito</b>	162	38,12%	174	48,33%	121	44,81%	106	42,40%	86	53,42%	92	43,81%
<b>Regular</b>	41	9,65%	32	8,89%	20	7,41%	29	11,60%	16	9,94%	22	10,48%
<b>Insatisfeito</b>	20	4,71%	10	2,78%	7	2,59%	11	4,40%	9	5,59%	11	5,24%
<b>Muito insatisfeito</b>	29	6,82%	13	3,61%	7	2,59%	4	1,60%	2	1,24%	10	4,76%
<b>Média</b>	4,01	75,29%	4,11	77,78%	4,22	80,56%	4,15	78,70%	4,05	76,24%	4,00	75,12%





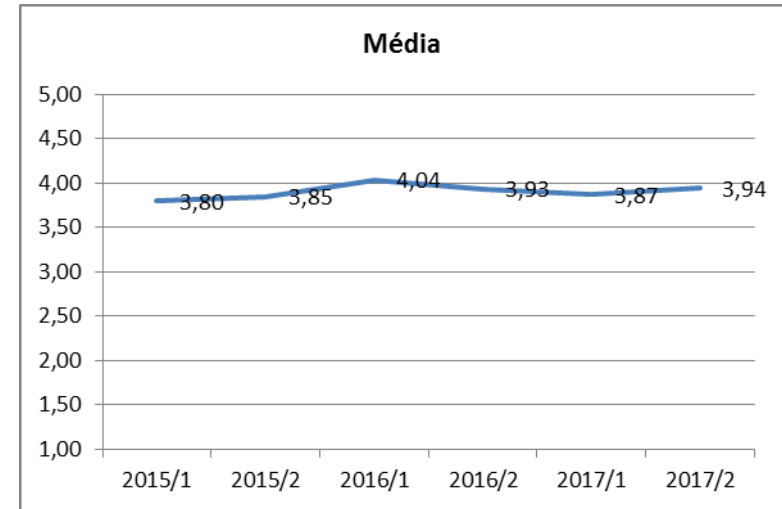
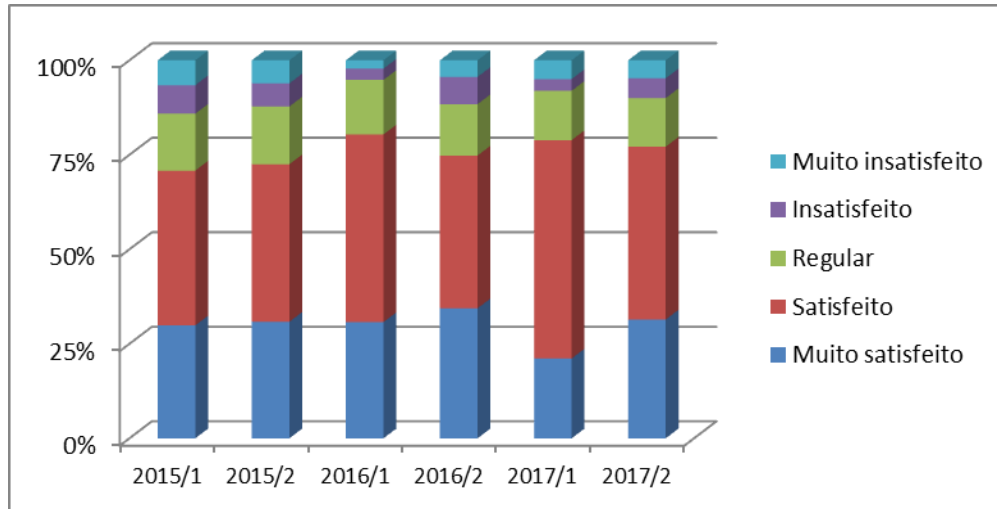
**Avaliação do domínio do conteúdo programático**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	186	43,76%	148	41,11%	114	42,22%	112	44,80%	47	29,19%	67	31,90%
<b>Satisfeito</b>	148	34,82%	157	43,61%	127	47,04%	106	42,40%	88	54,66%	106	50,48%
<b>Regular</b>	51	12,00%	29	8,06%	18	6,67%	22	8,80%	19	11,80%	21	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	20	4,71%	13	3,61%	7	2,59%	6	2,40%	4	2,48%	7	3,33%
<b>Muito insatisfeito</b>	20	4,71%	13	3,61%	4	1,48%	4	1,60%	3	1,86%	9	4,29%
<b>Média</b>	4,08	77,06%	4,15	78,75%	4,26	81,48%	4,26	81,60%	4,07	76,71%	4,02	75,60%



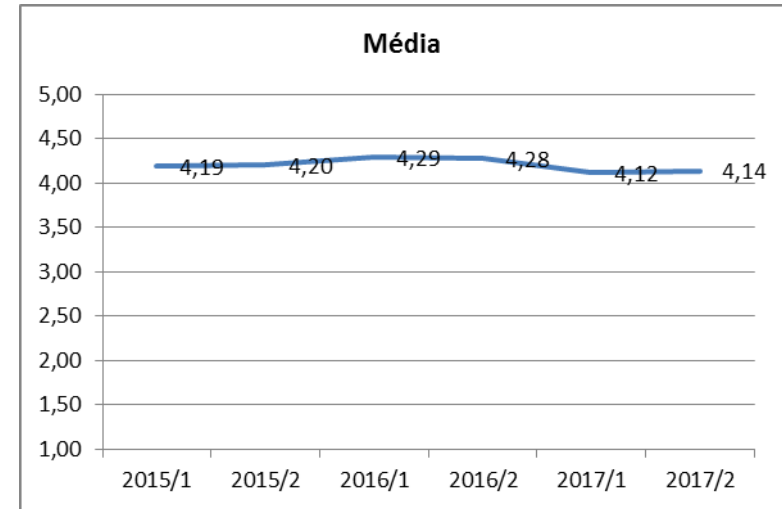
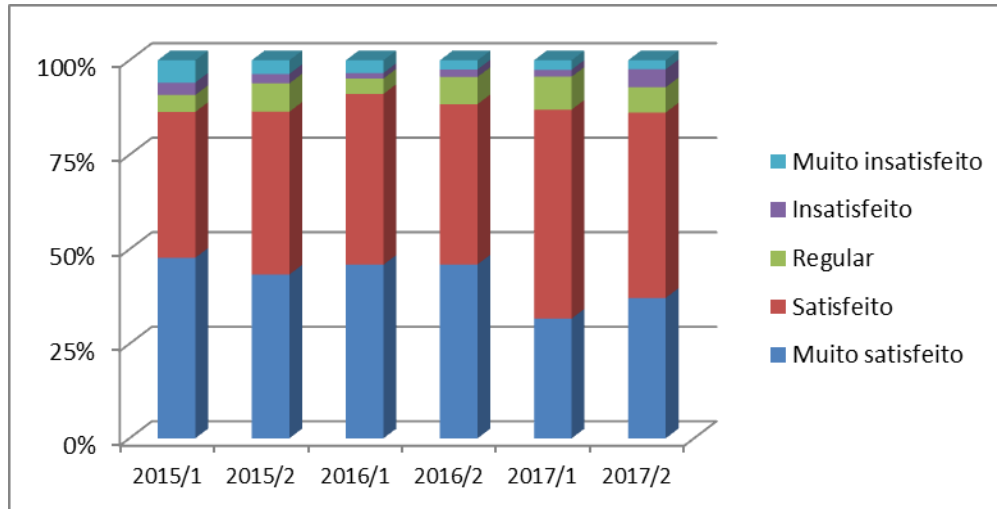
**Avaliação das metodologias, planejamento, clareza e objetividade nas aulas**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	132	31,06%	117	32,50%	87	32,22%	88	35,20%	34	21,12%	68	32,38%
<b>Satisfeito</b>	154	36,24%	150	41,67%	111	41,11%	95	38,00%	89	55,28%	92	43,81%
<b>Regular</b>	71	16,71%	55	15,28%	51	18,89%	38	15,20%	23	14,29%	26	12,38%
<b>Insatisfeito</b>	39	9,18%	18	5,00%	14	5,19%	19	7,60%	7	4,35%	12	5,71%
<b>Muito insatisfeito</b>	29	6,82%	20	5,56%	7	2,59%	10	4,00%	8	4,97%	12	5,71%
<b>Média</b>	3,76	68,88%	3,91	72,64%	3,95	73,80%	3,93	73,20%	3,83	70,81%	3,91	72,86%



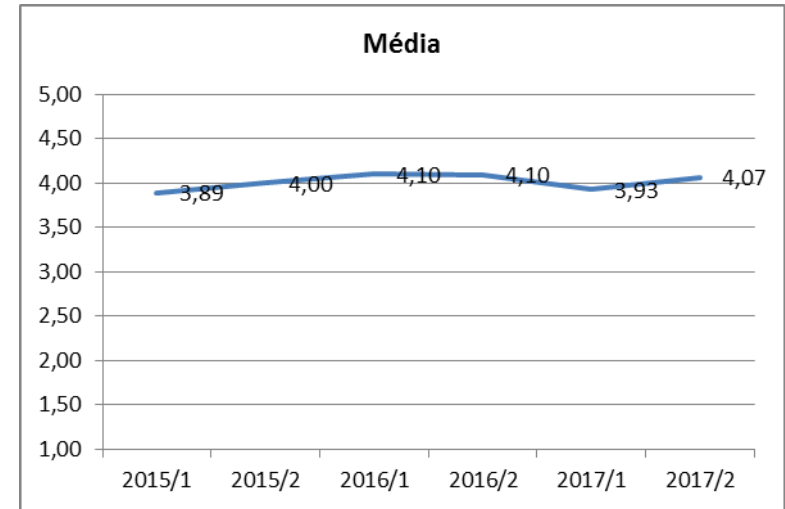
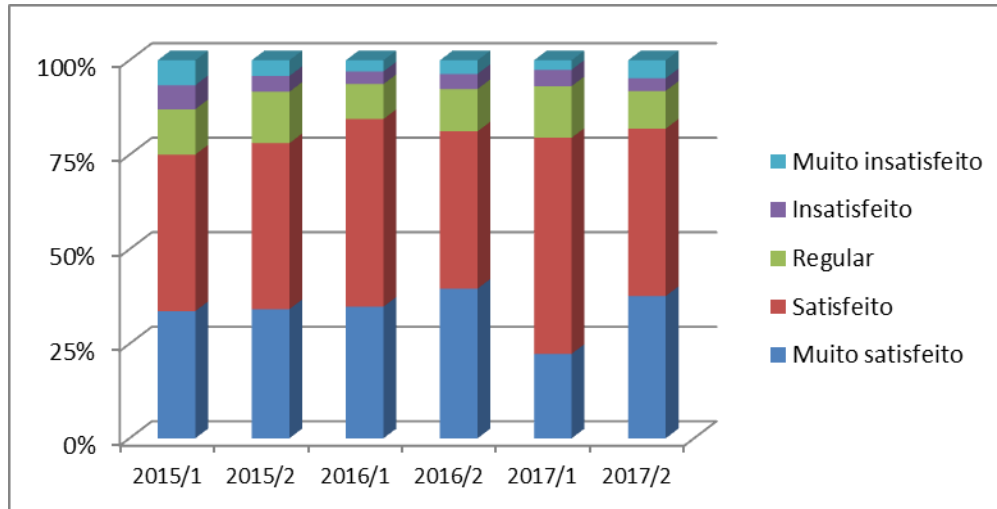
**Avaliação dos procedimentos utilizados na avaliação da aprendizagem**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	127	29,88%	111	30,83%	83	30,74%	86	34,40%	34	21,12%	66	31,43%
<b>Satisfeito</b>	174	40,94%	150	41,67%	134	49,63%	101	40,40%	93	57,76%	96	45,71%
<b>Regular</b>	64	15,06%	55	15,28%	39	14,44%	34	13,60%	21	13,04%	27	12,86%
<b>Insatisfeito</b>	32	7,53%	22	6,11%	8	2,96%	18	7,20%	5	3,11%	11	5,24%
<b>Muito insatisfeito</b>	28	6,59%	22	6,11%	6	2,22%	11	4,40%	8	4,97%	10	4,76%
<b>Média</b>	3,80	70,00%	3,85	71,25%	4,04	75,93%	3,93	73,30%	3,87	71,74%	3,94	73,45%



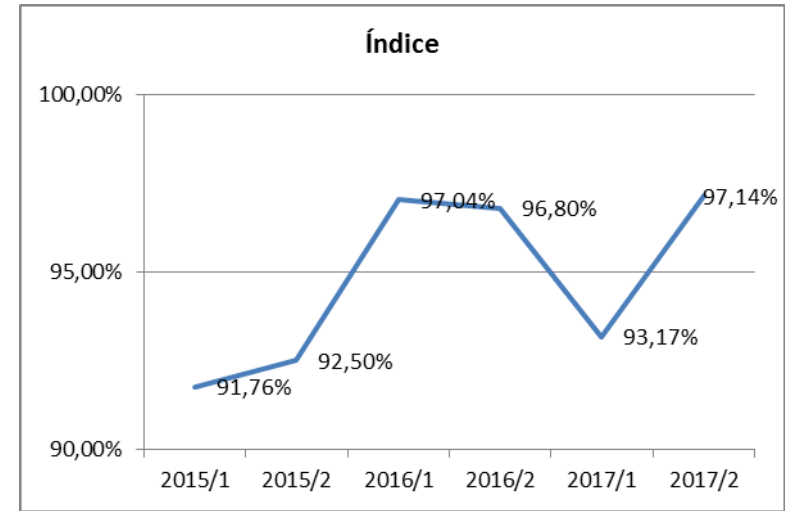
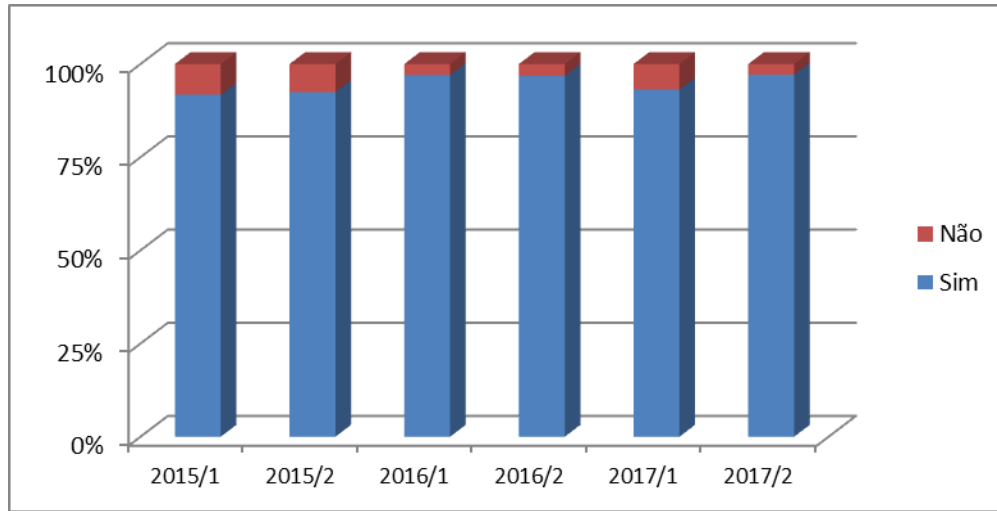
**Avaliação da postura ética e profissional e relacionamento com os alunos**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	203	47,76%	156	43,33%	124	45,93%	115	46,00%	51	31,68%	78	37,14%
<b>Satisfeito</b>	164	38,59%	155	43,06%	122	45,19%	106	42,40%	89	55,28%	103	49,05%
<b>Regular</b>	19	4,47%	27	7,50%	11	4,07%	18	7,20%	14	8,70%	14	6,67%
<b>Insatisfeito</b>	14	3,29%	9	2,50%	4	1,48%	5	2,00%	3	1,86%	10	4,76%
<b>Muito insatisfeito</b>	25	5,88%	13	3,61%	9	3,33%	6	2,40%	4	2,48%	5	2,38%
<b>Média</b>	4,19	79,76%	4,20	80,00%	4,29	82,22%	4,28	81,90%	4,12	77,95%	4,14	78,45%



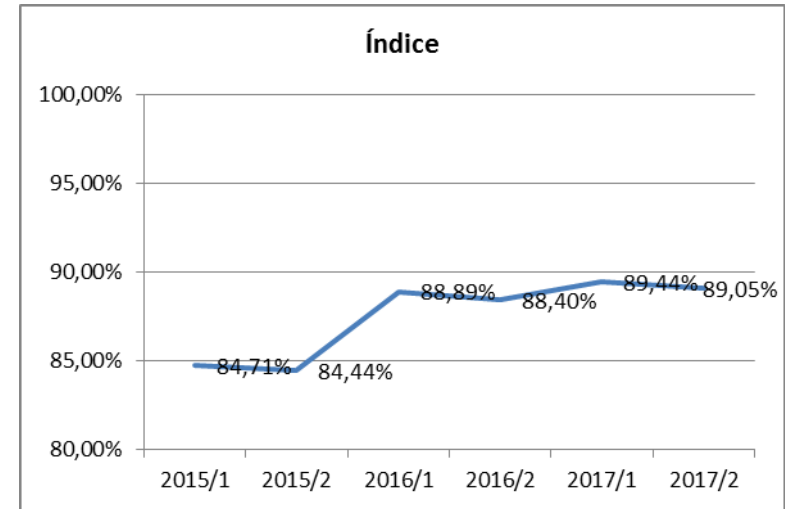
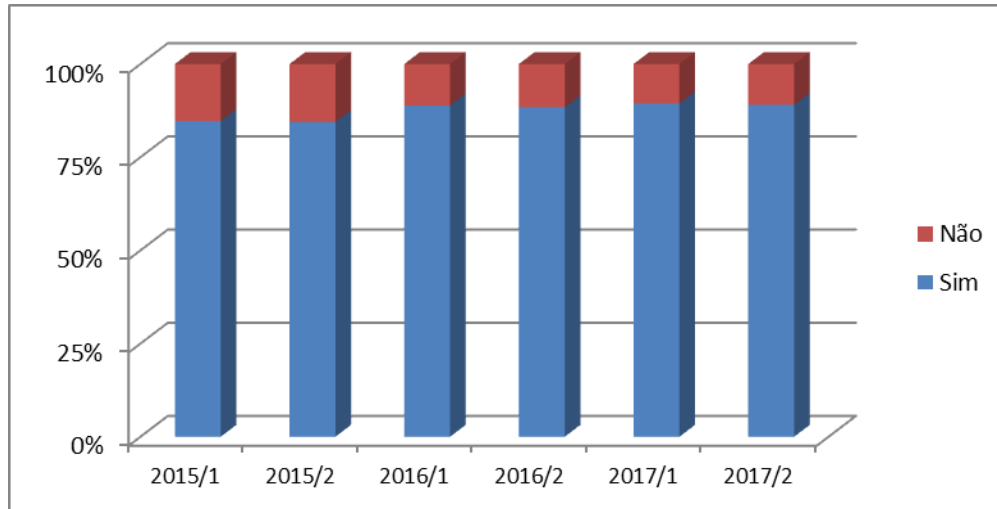
**Satisfação geral com a disciplina**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	143	33,65%	123	34,17%	94	34,81%	99	39,60%	36	22,36%	79	37,62%
<b>Satisfeito</b>	176	41,41%	158	43,89%	134	49,63%	104	41,60%	92	57,14%	93	44,29%
<b>Regular</b>	51	12,00%	49	13,61%	25	9,26%	28	11,20%	22	13,66%	21	10,00%
<b>Insatisfeito</b>	27	6,35%	15	4,17%	9	3,33%	10	4,00%	7	4,35%	7	3,33%
<b>Muito insatisfeito</b>	28	6,59%	15	4,17%	8	2,96%	9	3,60%	4	2,48%	10	4,76%
<b>Média</b>	3,89	72,29%	4,00	74,93%	4,10	77,50%	4,10	77,40%	3,93	73,14%	4,07	76,67%



**Indicação de material bibliográfico e fontes de consulta.**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Sim</b>	390	91,76%	333	92,50%	262	97,04%	242	96,80%	150	93,17%	204	97,14%
<b>Não</b>	35	8,24%	27	7,50%	8	2,96%	8	3,20%	11	6,83%	6	2,86%



**Você recomendaria a um colega fazer essa disciplina com esse professor?**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Sim</b>	360	84,71%	304	84,44%	240	88,89%	221	88,40%	144	89,44%	187	89,05%
<b>Não</b>	65	15,29%	56	15,56%	30	11,11%	29	11,60%	17	10,56%	23	10,95%

### 4.3 DADOS RELATIVOS À AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS MINISTRADAS (PROFESSORES)

A análise dos dados relativos à avaliação das disciplinas ministradas (professores) é realizada comparando a opinião dos professores considerando os três últimos anos (2015, 2016 e 2017).

Nas quatro primeiras questões o professor avalia os acadêmicos: “1)Conhecimento anterior do aluno para acompanhar a disciplina”, “2)Desempenho da classe em relação à ementa, aos objetivos e ao programa da disciplina”, “3)Consulta pelos alunos ao material bibliográfico indicado” e “4)Satisfação geral”.

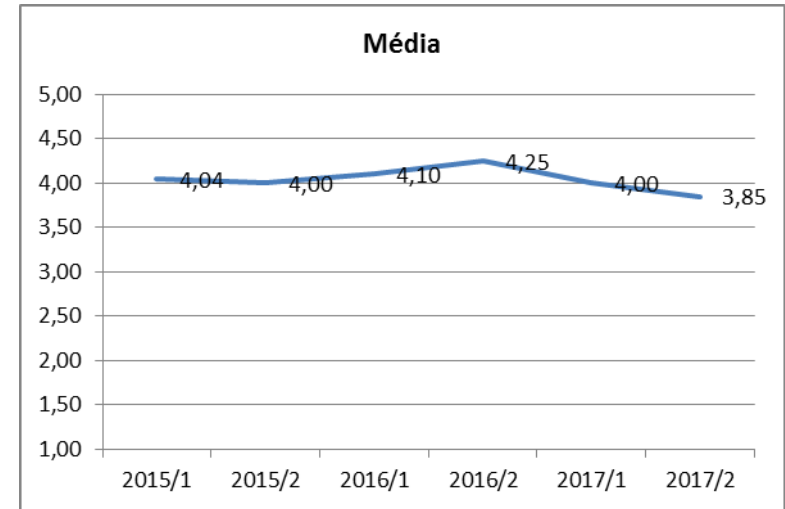
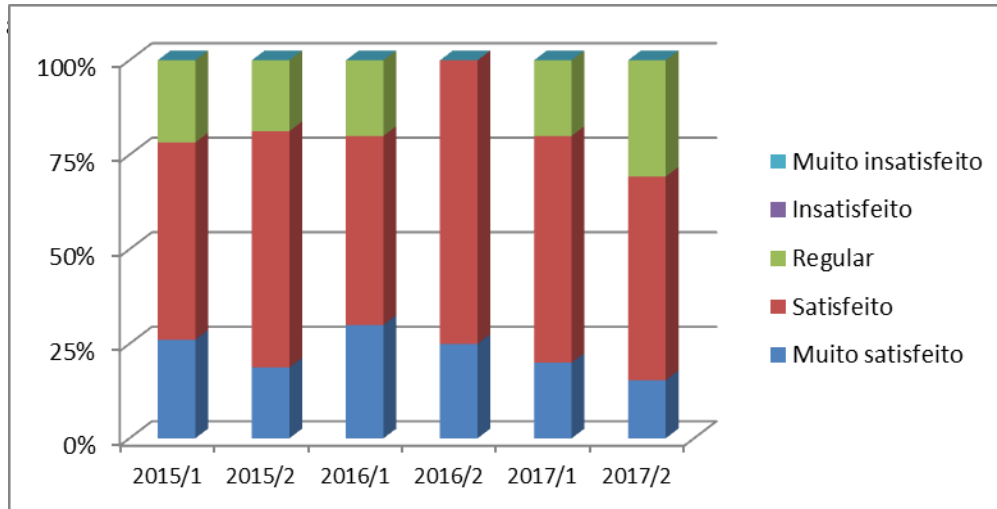
As questões cinco até oito se referem à autoavaliação do professor que ministra as disciplinas: “5)Meu conhecimento para ministrar a disciplina”, “6)Grau de dedicação com relação à disciplina”, “7)Grau de dificuldade para ministrar a disciplina” e “8)Minha frequência e pontualidade às aulas”.

As questões nove até onze se referem à disciplina ministrada: “9)Adequação dos conteúdos estudados à carga horária”, “10)Metodologia, planejamento, clareza e objetividade nas aulas” e “11)Procedimentos utilizados na avaliação da aprendizagem”.

A questão quatro “Satisfação geral” apresenta médias entre 3,85 até 4,25 correspondendo aos conceitos “satisfeito” e “muito satisfeito”. Estas médias indicam que os acadêmicos atendem as expectativas dos professores.

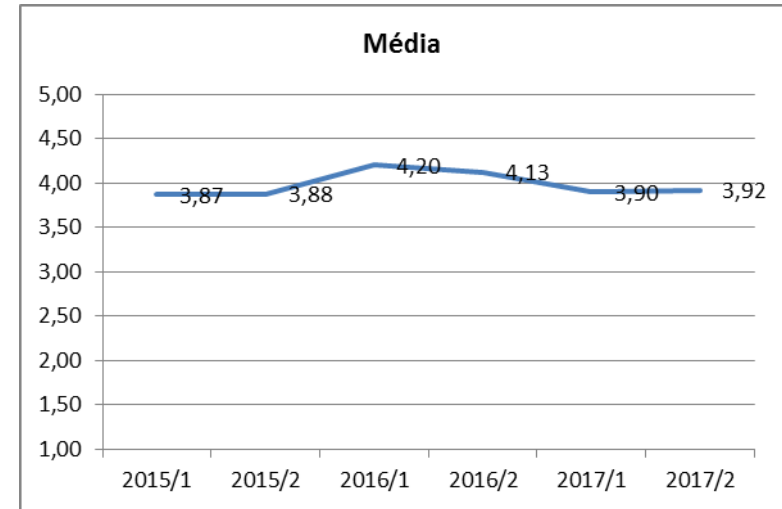
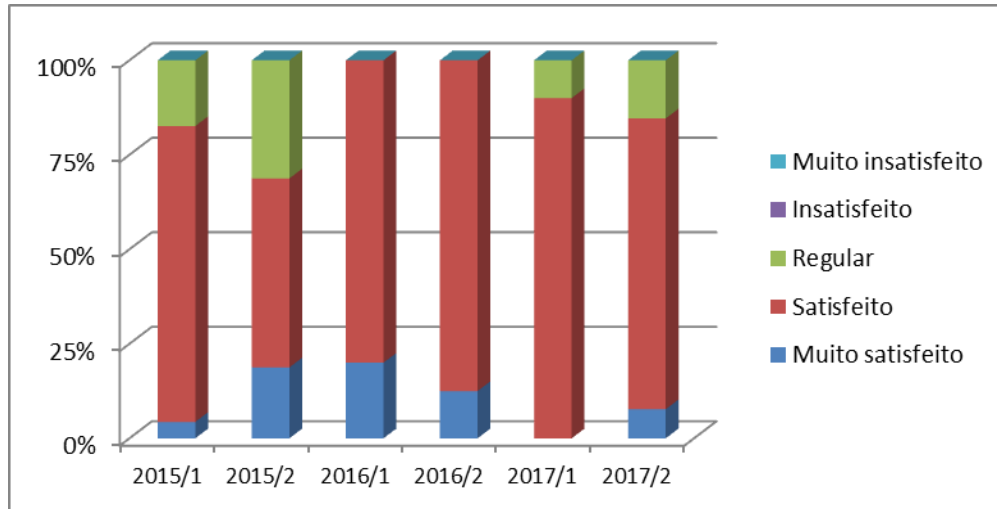
Na sequência estão as onze questões já mencionadas com os dados tabulados.





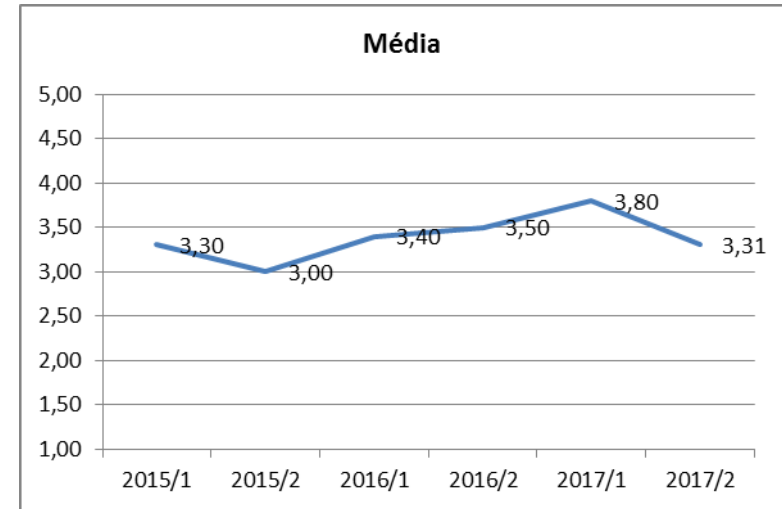
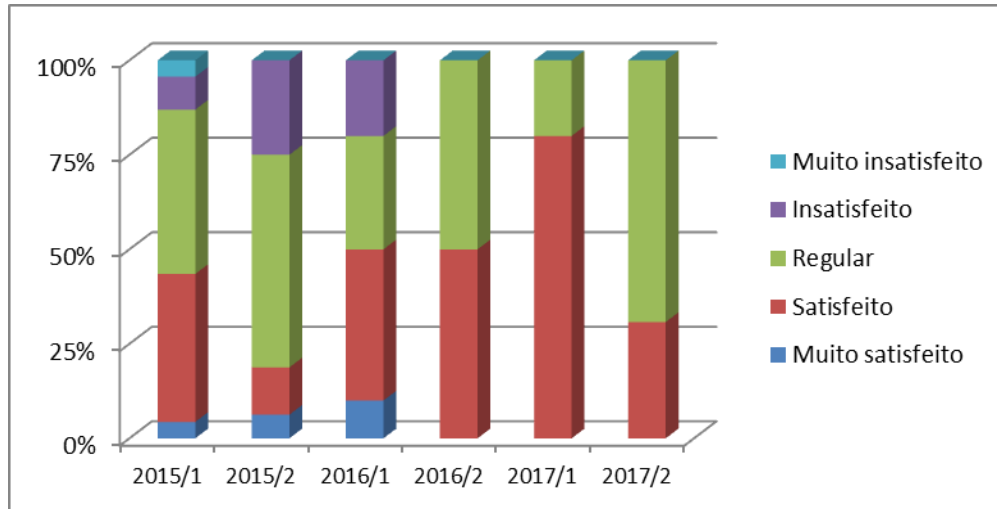
**Conhecimento anterior do aluno para acompanhar a disciplina**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	6	0,00%	3	18,75%	3	30,00%	2	25,00%	2	20,00%	2	15,38%
<b>Satisfeito</b>	12	0,00%	10	62,50%	5	50,00%	6	75,00%	6	60,00%	7	53,85%
<b>Regular</b>	5	21,74%	3	18,75%	2	20,00%	0	0,00%	2	20,00%	4	30,77%
<b>Insatisfeito</b>	0	52,17%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito insatisfeito</b>	0	26,09%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,04	76,09%	4,00	75,00%	4,10	77,50%	4,25	81,25%	4,00	75,00%	3,85	71,15%



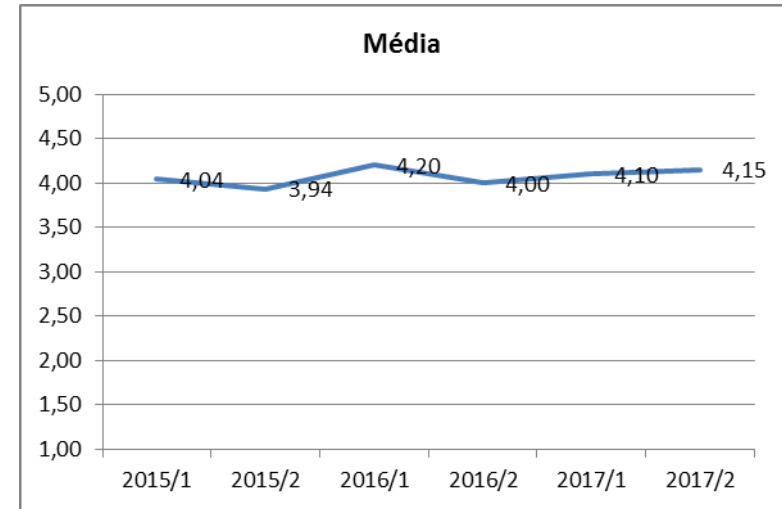
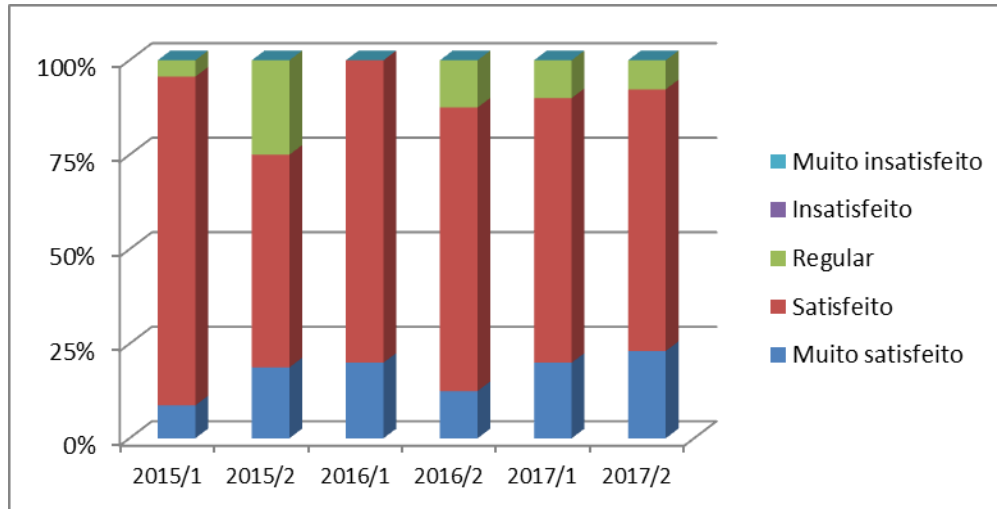
**Desempenho da classe em relação à ementa, aos objetivos e ao programa da disciplina**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	1	0,00%	3	18,75%	2	20,00%	1	12,50%	0	0,00%	1	7,69%
<b>Satisfeito</b>	18	0,00%	8	50,00%	8	80,00%	7	87,50%	9	90,00%	10	76,92%
<b>Regular</b>	4	0,00%	5	31,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	2	15,38%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito insatisfeito</b>	0	17,39%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,87	71,74%	3,88	71,88%	4,20	80,00%	4,13	78,13%	3,90	72,50%	3,92	73,08%



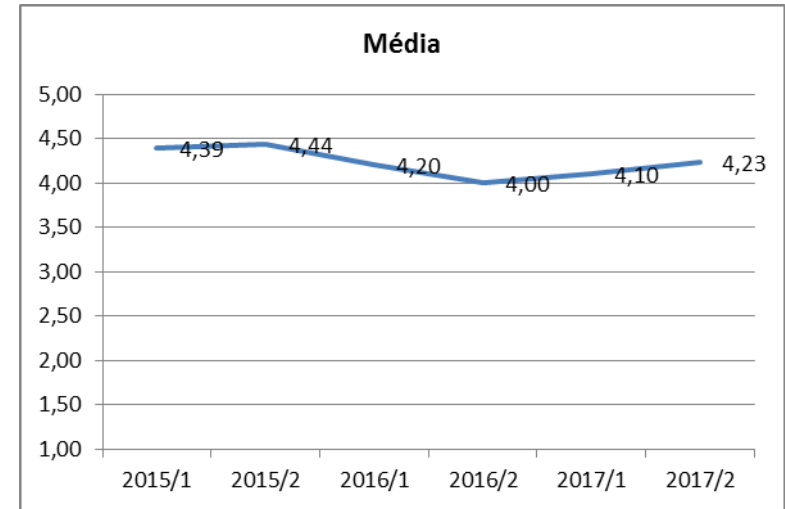
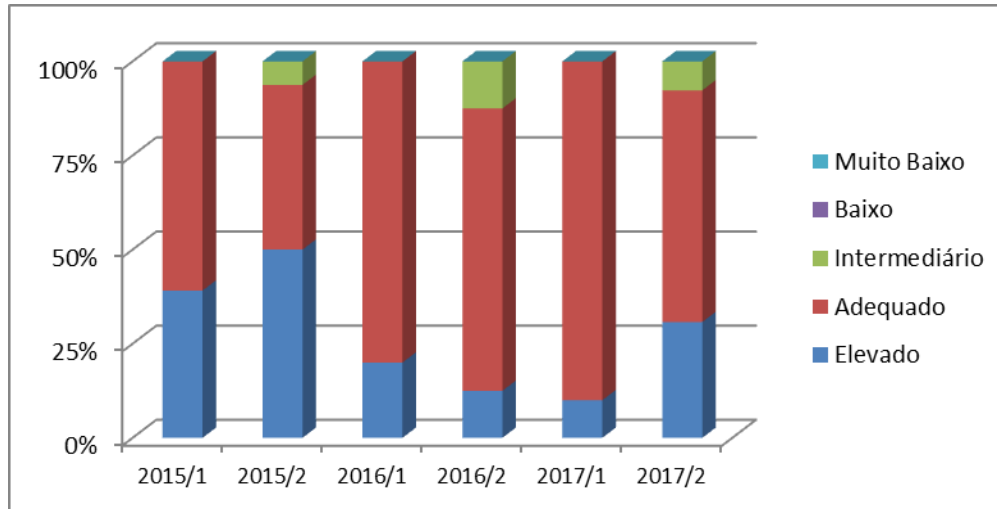
**Consulta pelos alunos ao material bibliográfico indicado**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	1	0,00%	1	6,25%	1	10,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Satisfeito</b>	9	0,00%	2	12,50%	4	40,00%	4	50,00%	8	80,00%	4	30,77%
<b>Regular</b>	10	4,35%	9	56,25%	3	30,00%	4	50,00%	2	20,00%	9	69,23%
<b>Insatisfeito</b>	2	8,70%	4	25,00%	2	20,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito insatisfeito</b>	1	43,48%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,30	57,61%	3,00	50,00%	3,40	60,00%	3,50	62,50%	3,80	70,00%	3,31	57,69%



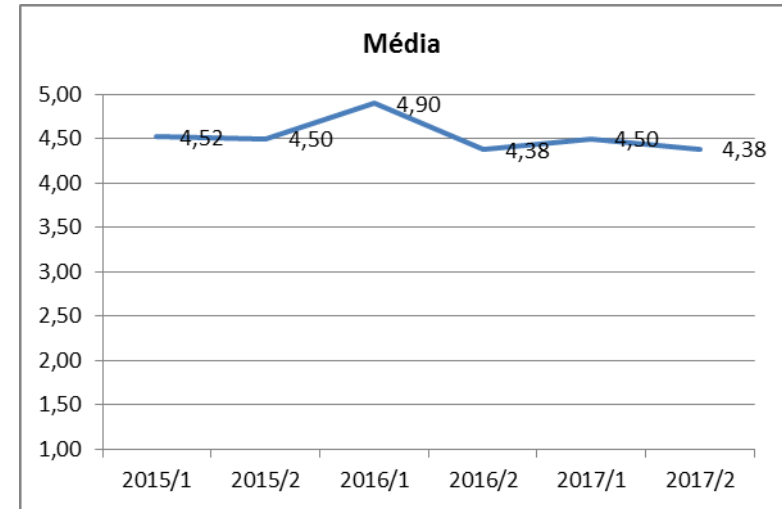
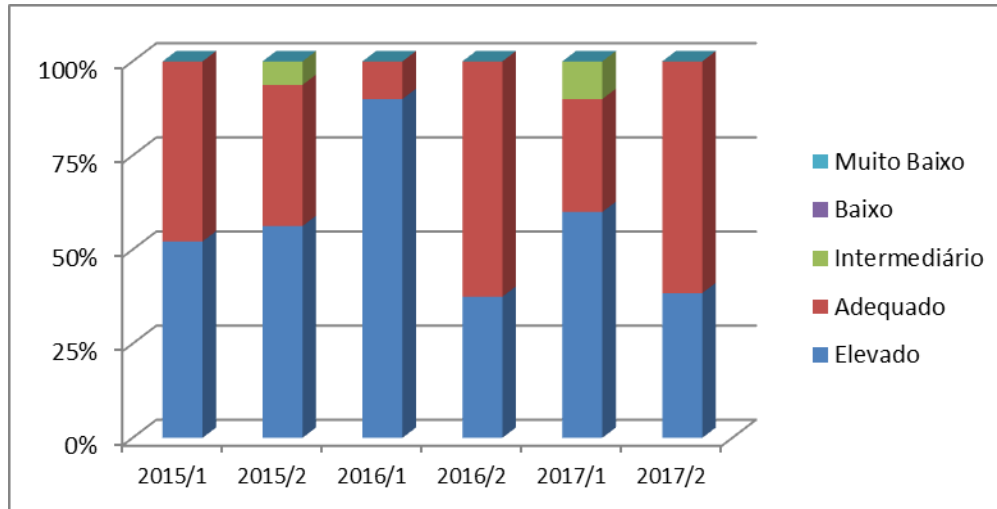
**Satisfação Geral**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito satisfeito</b>	2	0,00%	3	18,75%	2	20,00%	1	12,50%	2	20,00%	3	23,08%
<b>Satisfeito</b>	20	0,00%	9	56,25%	8	80,00%	6	75,00%	7	70,00%	9	69,23%
<b>Regular</b>	1	0,00%	4	25,00%	0	0,00%	1	12,50%	1	10,00%	1	7,69%
<b>Insatisfeito</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito insatisfeito</b>	0	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,04	76,09%	3,94	73,44%	4,20	80,00%	4,00	75,00%	4,10	77,50%	4,15	78,85%



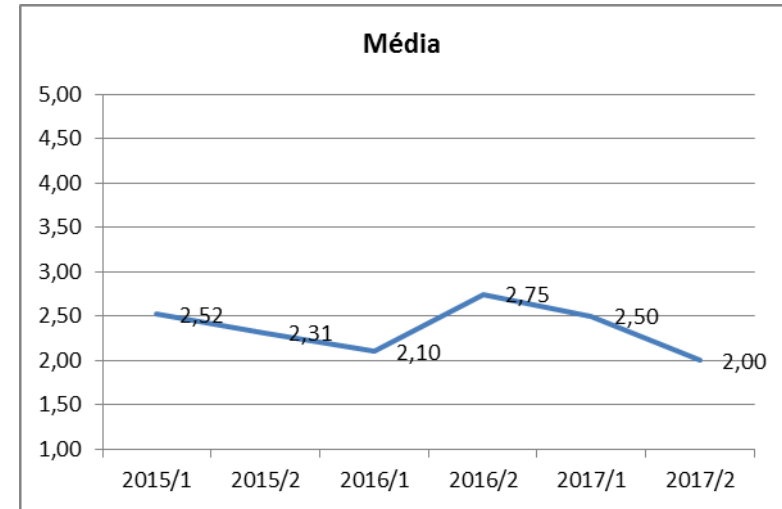
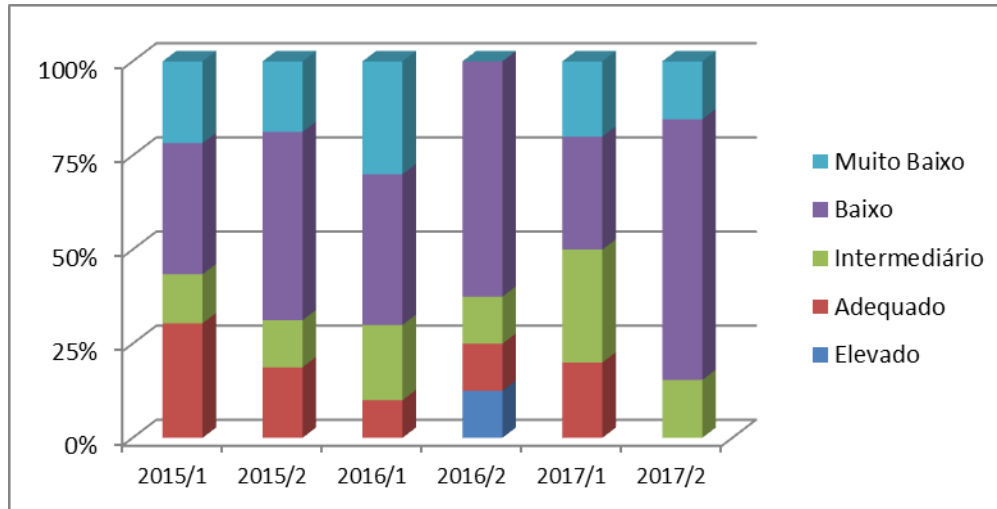
**Meu conhecimento para ministrar a disciplina**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Elevado</b>	9	0,00%	8	50,00%	2	20,00%	1	12,50%	1	10,00%	4	30,77%
<b>Adequado</b>	14	0,00%	7	43,75%	8	80,00%	6	75,00%	9	90,00%	8	61,54%
<b>Intermediário</b>	0	0,00%	1	6,25%	0	0,00%	1	12,50%	0	0,00%	1	7,69%
<b>Baixo</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Baixo</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,39	84,78%	4,44	85,94%	4,20	80,00%	4,00	75,00%	4,10	77,50%	4,23	80,77%



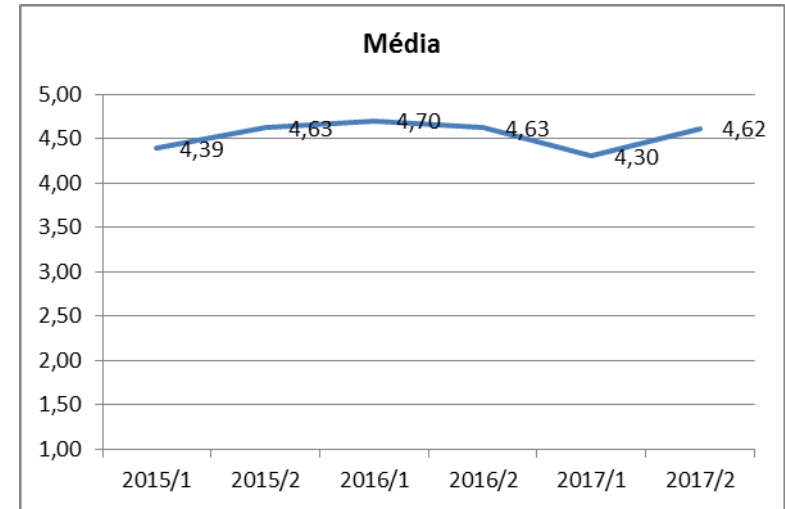
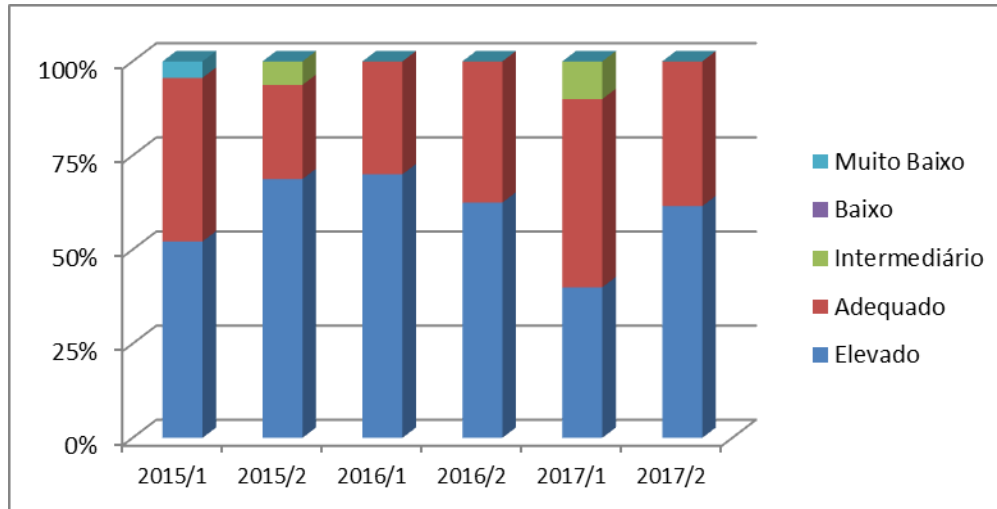
**Grau de dedicação com relação à disciplina**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Elevado</b>	12	0,00%	9	56,25%	9	90,00%	3	37,50%	6	60,00%	5	38,46%
<b>Adequado</b>	11	0,00%	6	37,50%	1	10,00%	5	62,50%	3	30,00%	8	61,54%
<b>Intermediário</b>	0	0,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%
<b>Baixo</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Baixo</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,52	88,04%	4,50	87,50%	4,90	97,50%	4,38	84,38%	4,50	87,50%	4,38	84,62%



**Grau de dificuldade para ministrar a disciplina**

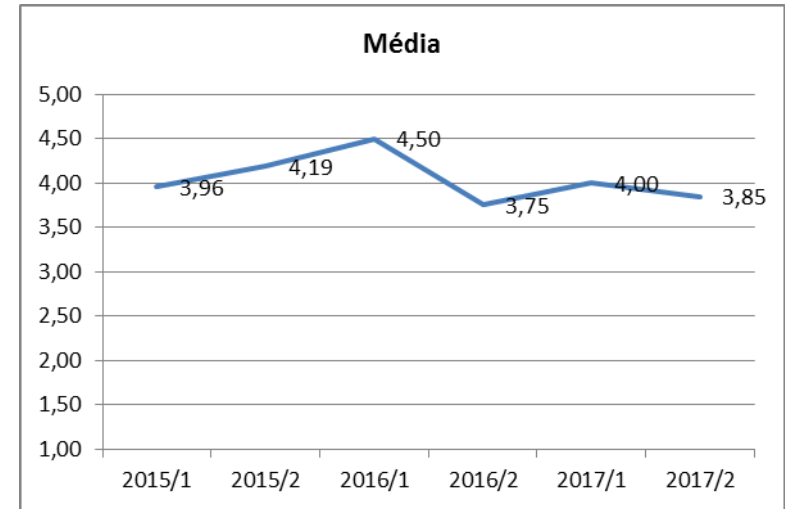
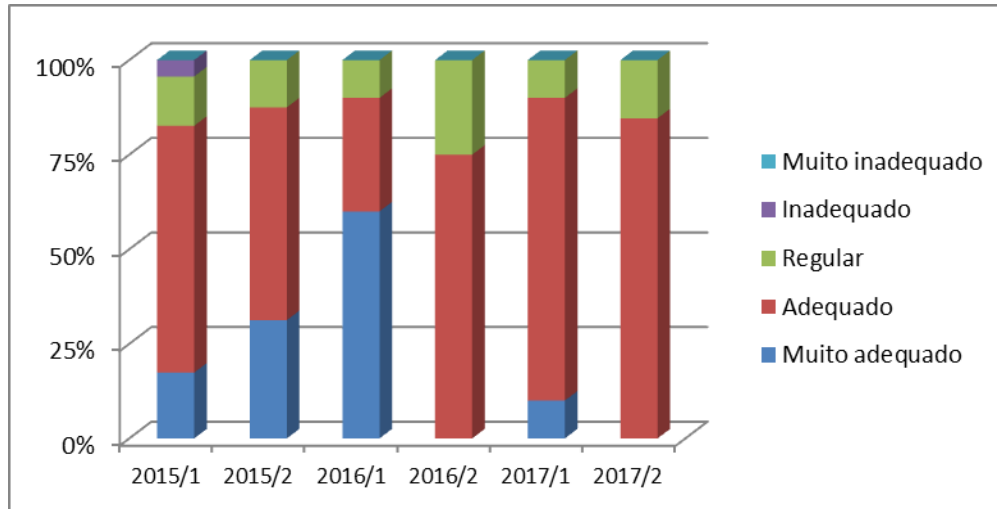
	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Elevado</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	12,50%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Adequado</b>	7	0,00%	3	18,75%	1	10,00%	1	12,50%	2	20,00%	0	0,00%
<b>Intermediário</b>	3	21,74%	2	12,50%	2	20,00%	1	12,50%	3	30,00%	2	15,38%
<b>Baixo</b>	8	34,78%	8	50,00%	4	40,00%	5	62,50%	3	30,00%	9	69,23%
<b>Muito Baixo</b>	5	13,04%	3	18,75%	3	30,00%	0	0,00%	2	20,00%	2	15,38%
<b>Média</b>	2,52	38,04%	2,31	32,81%	2,10	27,50%	2,75	43,75%	2,50	37,50%	2,00	25,00%



**Minha frequência e pontualidade às aulas**

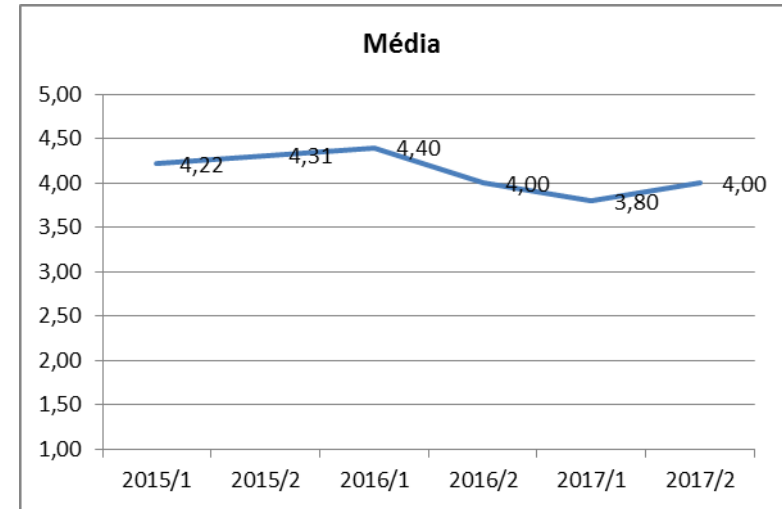
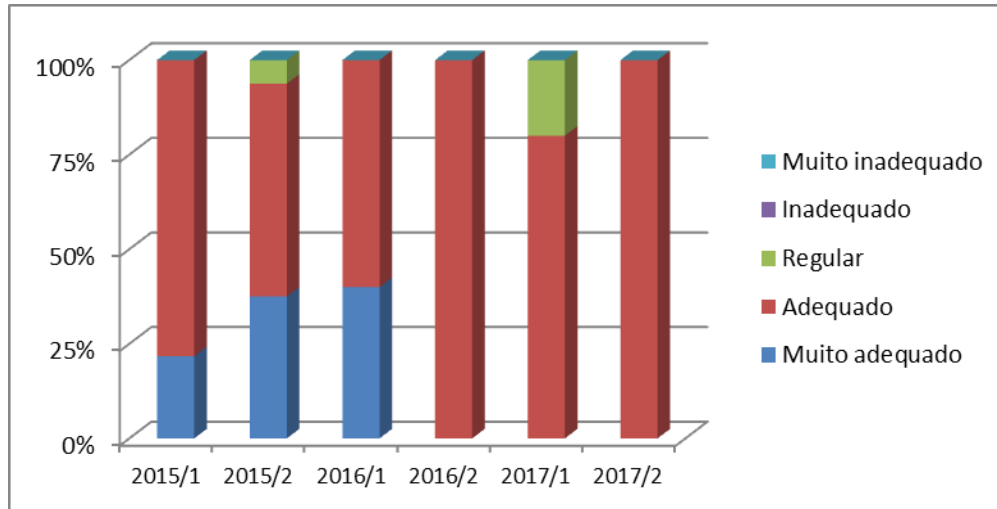
	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Elevado</b>	12	0,00%	11	68,75%	7	70,00%	5	62,50%	4	40,00%	8	61,54%
<b>Adequado</b>	10	0,00%	4	25,00%	3	30,00%	3	37,50%	5	50,00%	5	38,46%
<b>Intermediário</b>	0	4,35%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%
<b>Baixo</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito Baixo</b>	1	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,39	84,78%	4,63	90,63%	4,70	92,50%	4,63	90,63%	4,30	82,50%	4,62	90,38%





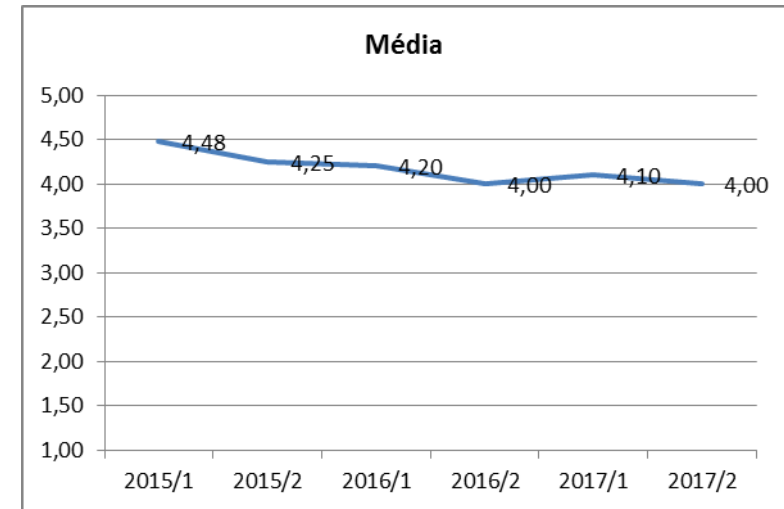
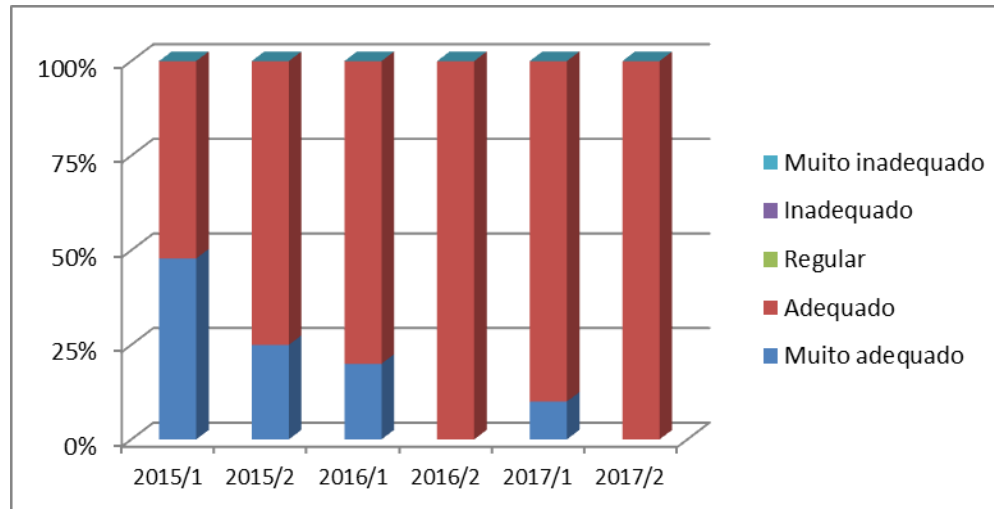
**Adequação dos conteúdos estudados à carga horária**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito adequado</b>	4	0,00%	5	31,25%	6	60,00%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%
<b>Adequado</b>	15	0,00%	9	56,25%	3	30,00%	6	75,00%	8	80,00%	11	84,62%
<b>Regular</b>	3	0,00%	2	12,50%	1	10,00%	2	25,00%	1	10,00%	2	15,38%
<b>Inadequado</b>	1	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito inadequado</b>	0	13,04%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	3,96	73,91%	4,19	79,69%	4,50	87,50%	3,75	68,75%	4,00	75,00%	3,85	71,15%



**Metodologia, planejamento, clareza e objetividade nas aulas**

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito adequado</b>	5	0,00%	6	37,50%	4	40,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Adequado</b>	18	0,00%	9	56,25%	6	60,00%	8	100,00%	8	80,00%	13	100,00%
<b>Regular</b>	0	0,00%	1	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%	0	0,00%
<b>Inadequado</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito inadequado</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,22	80,43%	4,31	82,81%	4,40	85,00%	4,00	75,00%	3,80	70,00%	4,00	75,00%



#### Procedimentos utilizados na avaliação da aprendizagem

	2015/1		2015/2		2016/1		2016/2		2017/1		2017/2	
<b>Muito adequado</b>	11	0,00%	4	25,00%	2	20,00%	0	0,00%	1	10,00%	0	0,00%
<b>Adequado</b>	12	0,00%	12	75,00%	8	80,00%	8	100,00%	9	90,00%	13	100,00%
<b>Regular</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Inadequado</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Muito inadequado</b>	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Média</b>	4,48	86,96%	4,25	81,25%	4,20	80,00%	4,00	75,00%	4,10	77,50%	4,00	75,00%

## 5 AÇÕES COM BASE NA ANÁLISE

A partir dos dados analisados são apresentadas as ações discutidas em reuniões com os segmentos que participaram dos processos de avaliação realizados nos anos de 2015 e 2016. O Quadro 5 também apresenta a situação atual das ações propostas para os últimos dois anos.

AÇÃO	SITUAÇÃO ATUAL
Melhoria no sinal de Internet.	O sinal de internet foi ampliado.
Empresa Júnior.	Ocorreu a troca do professor coordenador e novas atividades foram desenvolvidas.
Funcionalidade do <i>site</i> .	A Mantenedora atualizou o <i>site</i> .
Abertura para participação nas decisões (gestão participativa).	Foram proporcionadas reuniões para discutir assuntos pertinentes ao contexto da Instituição.
Comunicação <i>on-line</i> .	Foi criada a <i>Fanpage</i> no <i>Facebook</i> e comunidade em grupo fechado no <i>Facebook</i> .
Acesso aos computadores da FACENP.	O Laboratório de Informática (LABIN) foi disponibilizado para os acadêmicos.

**Quadro 5** – Ações Discutidas  
Fonte: CPA (2017)

O Quadro 5 apresenta ações pontuais e específicas com relativa facilidade para serem alteradas. Também a quantidade de ações é reduzida, pois todos se conhecem na Faculdade e a medida que solicitações e reivindicações são manifestadas as soluções ou alternativas são buscadas e colocadas em prática.

As demandas apontadas no ano de 2017 são apresentadas abaixo, bem como, o encaminhamento que será dado para cada uma no ano de 2018.

<b>O quê?</b>	<b>Quando?</b>	<b>Como?</b>	<b>Quem?</b>	<b>Divulgação</b>
Não ter aulas aos sábados.	2018	Organização do Calendário Acadêmico.	Coordenação dos Cursos.	<i>Site</i>
Melhorar o sinal da Internet, pois ainda falha.	2018	Manutenção periódica.	TI	Mural
Diretor estar presente na IES.	2018	Definição dos dias que o Diretor estará na IES.	Diretor	<i>Site</i>
Valor elevado da mensalidade.	2018	Solicitação junto à Mantenedora para revisar o valor da mensalidade.	Diretor.	Reunião
Portaria permanecer aberta até o horário do último transporte coletivo.	2018	Manter a Portaria aberta.	Porteiro	Reunião
Realizar a manutenção dos computadores.	2018	Periodicamente revisar os computadores.	TI	Murais
Disponibilizar os boletos na versão <i>on-line</i> para as inscrições dos cursos de extensão.	2018	Reorganização do processo de inscrição para os cursos de extensão.	Financeiro	<i>Site</i>

**Quadro 6** – Demandas 2017  
 Fonte: CPA (2017)

## **6 CONCLUSÃO**

O presente Relatório comprova que a Faculdade CNEC Nova Petrópolis está atendendo as demandas de sua comunidade local e regional.

Os dados coletados, através dos Processos Avaliativos, demonstram este fato expressando médias que correspondem aos conceitos “regular”, “satisfeito” e “muito satisfeito”, ou seja, a Faculdade mantém a média e está acima desta também.

Apesar do número de acadêmicos estar reduzido nos cursos presenciais, o mesmo não ocorre nos cursos EaD. Estes últimos apresentam aumento no número de matrículas, o que demonstra a aderência da comunidade local e regional por cursos nesta modalidade indicando que a Faculdade deve investir nesta área.

A Faculdade CNEC Nova Petrópolis segue aprimorando seus processos na busca constante pela qualidade do ensino.